

تكوين المهارات

يمكن للمستخدمين المسؤولين عرض المهارات الموجودة حاليًا ضمن المنصة عن طريق النقر على القائمة الفرعية "المهارات".

تتضمن صفحة المهارات قائمة بجميع المهارات المنشأة ووصفها والعدد الإجمالي للوكلاء المعينين لتلك المهارة، وتاريخ آخر تحديث لها. على صفحة المهارات، يمكن لمستخدم مسؤول أداء الإجراءات التالية:

1. البحث بين قائمة المهارات بواسطة اسم المهارة
2. إضافة مهارة جديدة
3. فرز المهارات حسب اسم المهارة، وعدد الوكلاء المعينين للمهارة (سواء كانت مهارة أساسية أم ثانوية)، أو تاريخ آخر تحديث للمهارة
4. الانتقال إلى صفحة تفاصيل المهارة عن طريق الضغط على الخيار عرض

SKILL	DESCRIPTION	AGENTS	LAST UPDATED ↓	ACTIONS
Support	Support	1	17-May-23, 10:54 AM	View
sample	sample	0	09-May-23, 04:07 PM	View
Sales	Sales	0	13-Jan-23, 01:07 PM	View

صفحة المهارات

إضافة مهارة جديدة

الزر المنبثق "إضافة مهارة" هو المكان الذي سيقدم فيه المستخدم المسؤول اسمًا للمهارة (حقل مطلوب)، إلى جانب إضافة وصف (حقل مطلوب)، وإضافة الوكلاء الحاليين (المدرجين في "قائمة جميع المستخدمين") الذين لديهم هذه المهارة (سواء كانت أساسية أم ثانوية).

The screenshot displays the 'CONTACT CENTER SETTINGS' interface. On the left, a sidebar contains navigation options: Account, Users, Teams, Skills (highlighted), Canned Responses, and Settings. The main area is titled 'SKILLS' and shows a table with 3 skills. An 'Add Skill' dialog box is open in the center, allowing the user to create a new skill. The dialog includes a search bar for skill names, a table of existing skills, and an 'Add Skill' button. The 'Add Skill' dialog has the following fields:

- Name:** Sales support
- Description:** to support sales queries
- Add agents as primary skill:** Agent Two
- Add agents as secondary skill:** Kamal Account One

The background table shows the following data:

SKILL	DESCR	UPDATED	ACTIONS
Support	Supp	ay-23, 10:54 AM	View
sample	samp	May-23, 04:07 PM	View
Sales	Sales	an-23, 01:07 PM	View

النافذة المنبثقة للمهارة الجديدة

صفحة تفاصيل المهارة

سيعرض الحل صفحة تفاصيل المهارة عند إنشاء المهارة الجديدة. تتضمن صفحة تفاصيل المهارة معلومات حول قائمة الوكلاء الذين لديهم مهارة معينة، ومعرّف تسجيل الدخول لكل وكيل، والفرق المعيّنة للوكيل، ونوع المهارة، وغير ذلك من المهارات المعطاة للوكيل، وتاريخ آخر تسجيل دخول للوكيل.

الإجراءات المتاحة للمستخدمين المسؤولين على صفحة تفاصيل المهارة هي:

1. البحث عن المهارات حسب اسم الوكيل أو الفرق التي تم تعيين المهارة لها
2. تحرير تفاصيل المهارة
3. حذف المهارة الحالية

AGENT NAME	LOGIN ID	TEAMS	SKILL TYPE	OTHER SKILLS	LAST LOGIN ↓
Agent Two	nethaclouddrive@gmail.com	Team One	primary	-	08-Mar-23, 02:16 PM

صفحة تفاصيل المهارات

إزالة الوكلاء من مهارة

يرجى ملاحظة أن إزالة الوكلاء من مهارة قد يؤثر على قواعد التوجيه الحالية في فرق مختلفة

عن طريق النقر على تحرير المهارة، سيتمكن المستخدم المسؤول مما يلي:

1. تحرير اسم المهارة
2. تحرير وصف المهارة
3. إضافة أو إزالة مهارة من الوكلاء سواء كانت مهارة أساسية أو ثانوية

حذف مهارة

لحذف مهارة من صفحة تفاصيل المهارات، يجب على المستخدم المسؤول إزالة جميع الوكلاء من المهارة أولاً؛ وإلا فإن الزر "حذف مهارة" سيكون معطلاً.

محدّث منذ 5 أشهر