

المستخدمون

في هذه الصفحة، يمكن للمسؤول عرض جميع المستخدمين المسجلين على منصة مركز الاتصال. تظهر هنا أدوار المسؤول والوكيل فقط. دور المسؤول غير مرئي هنا، حيث إن الدور قابل للتطبيق فقط داخل الفريق.

أدوار المستخدمين

على مركز الاتصال، تتوفر 3 أدوار للمستخدمين. يتم توضيح الشرح لكل قاعدة أدناه

المسؤول

المستخدم الفائق للمنصة. يمكن لهذا المستخدم تنفيذ أي إجراء والوصول إلى أي ميزة على المنصة. لاحظ أنه يجب على المسؤول إضافة نفسه كوكيل في فريق ما ليتمكن من استقبال الدردشات كوكيل.

المشرف

هذا الدور يشكّل طبقة من طبقات الإدارة الوسطى. يمكن تعيين مستخدم الوكيل كمشرف لفريق واحد أو عدة فرق. على العكس من ذلك، يمكن لكل فريق أن يكون له مشرف واحد أو عدة مشرفين معينين. سيتمتع المشرف بصلاحيات الإدارة داخل الفرق المعينة فقط. وسيتمتع المشرف بإمكانية الوصول إلى التقارير والتكوينات، ووظائف المسؤولين ضمن تلك الفرق. يمكن للمستخدم المسؤول أن يكون قادرًا على تكوين أي مشرف من النافذة المنبثقة "إنشاء فريق" أو "تحرير فريق".

الوكيل

الوكيل هو المستخدم الذي يتولى مباشرة محادثات العملاء ويحدثها وفقًا لذلك. سيكون للوكيل إمكانية الوصول إلى لوحة الدردشة وصفحات الملف الشخصي فقط. سيتم توجيه جميع الدردشات إلى الوكلاء افتراضيًا. يجب أن يكون الوكلاء جزءًا من الفريق لتولي الدردشات، ويمكن لوكيل واحد أن يكون جزءًا من عدة فرق.

هذه مجرد صفحة مرجعية وبالتالي لا تتوفر أي إجراءات هنا.

CONTACT CENTER SETTINGS

Account

Users

Teams

Skills

Canned Responses

Settings

USERS FOR KAMAL ACCOUNT ONE

3 Users

USER ↓	EMAIL	ROLE	LAST LOGIN
Kamal Agent One	kamalnetha@gmail.com	Agent	09-May-23, 03:49 PM
Kamal Account One	kamalkchidirala@gmail.com	Admin	30-May-23, 12:15 PM
Agent Two	nethaclouddrive@gmail.com	Agent	08-Mar-23, 02:16 PM

Rows per page: 20 1-3 of 3 |< < > >|

قائمة المستخدمين

محدّث منذ 5 أشهر