

الأتمتة

تتيح هذه الوحدة للمستخدمين أتمتة المهام الأساسية والمتكررة لتحرير وقت الوكلاء وتحسين تجربة العملاء. استنادًا إلى العديد من الأحداث المحددة مسبقًا، سيقوم النظام بتنفيذ الإجراءات تلقائيًا. تم تثبيت الإجراءات كما هو موضح أدناه

- إرسال تنبيه إلى الوكيل
- إرسال الرد التلقائي للمستخدم النهائي
- حل الدردشة
- إعادة تعيين الدردشة إلى وكيل آخر متاح

تكوين القواعد

جميع القواعد محددة مسبقًا ويمكن للمسؤول إدارة تكوينات محددة. ولتسهيل الوصول إليها، تم تقسيم القواعد إلى قسمين وصفحتين وفقًا لذلك

يتكون قسم الأتمتة الأساسية من قواعد إرسال التنبيهات إلى الوكلاء وإرسال الرد التلقائي إلى المستخدم النهائي.

يتكون قسم قواعد الدردشة من قواعد حل الدردشات تلقائيًا وإعادة تعيين الدردشات تلقائيًا

التكوين

لتمكين القاعدة، تحتاج إلى تشغيل زر التبديل، وتكوين التفاصيل المطلوبة؛ الإطار الزمني، والرسالة، وخانة اختيار الاستثناء الإضافي أيهما ينطبق على القاعدة، مع حفظ القواعد.

ملاحظة

تكون التكوينات على مستوى الفريق. لتكوين القواعد لفرق متعددة - تحتاج إلى تحديد الفريق المطلوب من القائمة المنسدلة، وتكوين القواعد وحفظ القواعد لكل فريق.

الحد الأقصى للإطار الزمني الذي يمكنك تحديده هو 12 ساعة لأي قاعدة

BASIC AUTOMATION | CHAT RULES Team CS UAE

Send alerts to your agents
The alert messages will be sent to the agent based on the active rules below. This internal alert will not be delivered to the end customer.

Unresponsive to a new chat ON

Send an alert to the agent, if the agent does not respond to a newly assigned chat within the set time limit.

0 Hour(s) 5 Minute(s)

Message

A new chat of the customer #Phone# is waiting for your response in team #Team Name#. Please respond.

Type # to insert a variable 100/4000

Unresponsive to an existing chat OFF

Send an alert to the agent, if the agent does not respond to a customer's message in an existing chat within the set time limit.

0 Hour(s) 5 Minute(s)

Message

Type # to insert a variable 0/4000

Send auto-responses to the customer
The auto-responses will be sent to the customer based on the active rules below. These messages will be delivered on the current communication channel of the chat.

تكوينات الأتمتة

شرح القواعد

يتم توضيح الشرح التفصيلي لكل قاعدة أدناه

النوع	اسم القاعدة	الوصف	بنية القاعدة	الملاحظات
تنبيه الوكيل	عدم الاستجابة للردشة الجديدة	إذا لم يستجب الوكيل للردشة المعينة حديثاً، فسيتم إرسال التنبيه في غضون فترة زمنية محددة	عند تعيين دردشة جديدة إلى وكيل مع عدم قيام الوكيل بإرسال الاستجابة الأولى إذا كان الوقت من تعيين الدردشة أكبر من الفترة الزمنية المحددة فسيتم إرسال إشعار خاص بالنظام إلى الوكيل	جميع الرسائل عبارة عن إشعارات داخلية. تنطبق القاعدة على الدردشات التي يتم تعيينها بواسطة النظام، والتي يتم تعيينها بواسطة الروبوت، والدردشات المعينة ذاتياً، والدردشات المنقولة.
تنبيه الوكيل	عدم الاستجابة للردشة الحالية	إذا لم يستجب الوكيل للردشة الحالية، فسيتم إرسال التنبيه في غضون فترة زمنية محددة	عند تعيين دردشة إلى وكيل مع إرسال الاستجابة الأولى من الوكيل وإرسال الرسالة الأخيرة من قبل العميل مع عدم إرسال الوكيل لرد إذا كان الوقت من آخر رسالة للعميل أكبر	جميع الرسائل عبارة عن إشعارات داخلية.

	من الفترة الزمنية المحددة فسيتم إرسال إشعار خاص بالنظام إلى الوكيل			
الرد التلقائي	الترحيب بعميلك	سيتم إرسال رسالة ترحيب إلى العميل عند تعيين وكيل للردشة	عند تعيين دردشة للوكيل يجب إرسال رسالة	تنطبق القاعدة على الدردشات التي يتم تعيينها بواسطة النظام، والتي يتم تعيينها بواسطة الروبوت، والمعينة ذاتيًا. لا تنطبق على الدردشات المنقولة. سيتم تشغيل القاعدة مرة واحدة فقط لكل دردشة للوكيل الأول للردشة.
الرد التلقائي	إشراك العميل	سيتم إرسال رسالة إلى العميل في كل فترة زمنية محددة أثناء انتظار تعيين الوكيل.	عند توجيه دردشة إلى قائمة انتظار الفريق وكانت حالة الدردشة غير معينة إذا كان وقت انتظار الدردشة أكبر من الفترة الزمنية المحددة يجب إرسال رسالة إلى العميل في كل فترة زمنية محددة استثناء إذا تم تحديد خانة الاختيار، فلا تكرر الرسالة	

	<p>عند تعيين دردشة إلى وكيل مع إرسال الاستجابة الأولى من الوكيل وإرسال الرسالة الأخيرة من قبل الوكيل مع عدم إرسال العميل لأي رد إذا كان الوقت من آخر رسالة للوكيل أكبر من الفترة الزمنية المحددة فسيتم إرسال رسالة إلى العميل استثناء إذا تم تحديد خانة الاختيار، فلا تكرر الرسالة</p>	<p>في حالة عدم الاستجابة لرسائل الوكيل، سيتم إرسال رسالة إلى العميل في كل فترة زمنية محددة.</p>	<p>إرسال إشارة تنبيه للعميل</p>	<p>الرد التلقائي</p>
<p>إذا تم إغلاق جلسة WA، فسيقوم محرك الأتمتة بتنفيذ القاعدة، ولكن ستفشل عملية تسليم الرسالة</p>	<p>عند إغلاق دردشة من جانب المستخدم يجب إرسال رسالة إلى العميل استثناء إذا تم تحديد خانة الاختيار، فأرسل الرسالة إلى المحادثات المغلقة بالنظام أيضًا</p>	<p>عند إغلاق الدردشة سيتم إرسال رسالة إلى العميل</p>	<p>توديع العميل</p>	<p>الرد التلقائي</p>

<p>لن تعتبر رسائل النظام هي الرسالة الأخيرة؛ ستتم إضافة إعلان إلى نص الدردشة يشير إلى الإجراء</p>	<p>عند تعيين دردشة إلى وكيل مع إرسال الاستجابة الأولى من الوكيل وإرسال الرسالة الأخيرة من قبل الوكيل مع عدم إرسال العميل لأي رد إذا كان الوقت من رسالة الوكيل الأخير < أكبر من الفترة الزمنية المحددة فسيتم حل الدردشة</p>	<p>سيتم حل الدردشة، عندما لا يستجيب العميل لرسالة الوكيل، بعد فترة زمنية محددة</p>	<p>عندما يكون العميل غير مستجيب</p>	<p>الحل التلقائي للدردشة</p>
---	---	--	-------------------------------------	------------------------------

محدّث منذ 5 أشهر