

## رضا العملاء

استبيانات رضا العملاء للوكلاء والردشات

### إنشاء استبيان

تمكّنك استبيانات رضا العملاء من إرسال استبيان قصير إلى العملاء النهائيين بمجرد حل الدردشة وأخذ ملاحظاتهم حول الخدمة والوكيل الذي قدّم خدمة الدردشة.

لإنشاء استبيان، انقر فوق الزر إنشاء استبيان، وسيتم فتح نافذة منبثقة تحتوي على الحقول أدناه.

- اسم الاستبيان: اسم الاستبيان ويجب أن يكون اسمًا فريدًا
  - الفرق المعيّنة: من خلال تحديد فرق فردية أو متعددة، يمكنك مشاركة هذا الاستبيان مع تلك الفرق. لاحظ أنه يمكن تعيين استبيان واحد فقط للفرق، وإذا تم تعيين استبيان واحد بالفعل لفرق، فلن تتمكن من رؤية اسم الفريق في هذه القائمة المنسدلة.
- بمجرد إضافة الفرق إلى الاستبيان وتشغيل الاستبيان، سيتم إرسال الاستبيان إلى العملاء النهائيين بمجرد حل الدردشة.

### Create CSAT Survey

Note: when CSAT is successfully created and enabled, any widget in your chatbot that comes after the "Human handover" widget will not be executed

Survey name  
Team Support

Teams assigned  
2 Teams selected

Range  
1-5  
This is the CSAT survey range

Survey Message  
How satisfied are you with our Services?  
1 Extremely dissatisfied  
2 Somewhat dissatisfied  
3 Neither satisfied nor dissatisfied  
4 Somewhat satisfied  
5 Extremelv satisfied  
Be clear with your range rate message

### Create CSAT Survey

Note: when CSAT is successfully created and enabled, any widget in your chatbot that comes after the "Human handover" widget will not be executed

Timeout  
15 minutes

Number of attempts  
3

Failure message  
Please, enter only values from 1-5 to save your response

Feedback message (Optional)  
We would like to hear more from you, please leave your feedback in one sentence

56

164

Cancel Create Survey

#### النافذة المنبثقة لإنشاء استبيان

النطاق: يمكن تكوين الاستبيان بتنسيق تقييم، حيث يمكن للمستخدم النهائي تقييم أداء الوكيل على مقياس من 1 إلى 5 حيث يمثل 5 "راضٍ للغاية" و 1 "غير راضٍ تمامًا". ويكون هذا النطاق ثابتاً وغير قابل للتعديل.

- رسالة الاستبيان: سيتم إرسال هذه الرسالة إلى المستخدم النهائي كسؤال استبيان. يرجى وصف تنسيق التقييم بوضوح، حيث يجب أن يكون الإدخال عبارة عن حروف أبجدية من 1 إلى 5 فقط لتسجيل التقييم.
- المهلة: هذا هو الوقت الذي سينتظر فيه النظام المستخدم لإعطاء التقييم والتعليقات. إذا لم يتم تلقي أي تقييم خلال هذا الإطار الزمني، فسيتم إغلاق الدردشة وإنهاء CSAT.
- عدد المحاولات: عندما يستجيب العميل بتنسيق غير صحيح، سيرسل النظام رسالة فشل و ينتظر الرد. يحدد هذا الرقم عدد المرات التي يجب على النظام إعادة محاولة الاستبيان فيها. بعد إعادة المحاولة، سيتم إغلاق الدردشة وإنهاء CSAT.

- رسالة الملاحظات: بمجرد قيام المستخدم بإعطاء التقييم باستخدام الرقم 1-5، يمكن هذا الخيار المستخدم من إعطاء ملاحظات إضافية بتنسيق نص مفتوح. سيتم تسجيل هذه الملاحظات في التقارير. وهذه ميزة اختيارية؛ إذا كانت رسالة الملاحظات فارغة، فلن يتم أخذ الملاحظات.

بمجرد تكوين جميع الحقول وفقاً لمتطلباتك، انقر فوق زر إنشاء استبيان لحفظ الاستبيان. بمجرد إنشاء الاستبيان، قم بتشغيل الاستبيان باستخدام زر التبديل لتنشيط الاستبيان للفرق المشتركة.

**!** فشل تدفق ما بعد الدردشة، إذا تم تمكين وكيل CSAT

إذا كان لديك أي تدفق لما بعد الدردشة تم تكوينه على الروبوت (عناصر واجهة مستخدم إضافية بعد عنصر واجهة مستخدم نقل المسؤولية من شخص لآخر)، فعند تمكين استبيان CSAT للوكيل في مركز الاتصال، لن يتم تنفيذ تدفق ما بعد الدردشة. بمجرد حل الدردشة، سيتم إرسال CSAT وسيتم إغلاق الدردشة.

## إدارة الاستبيان

بمجرد إنشاء الاستبيانات، يمكنك العثور على جميع الاستبيانات في صفحة قائمة الاستبيانات.

للوصول إلى هذه الصفحة، انقر فوق أيقونة CSAT الخاصة بالقائمة وانتقل إلى علامة تبويب مركز الاتصال.:

في هذه الصفحة، يمكنك تنفيذ الإجراءات التالية

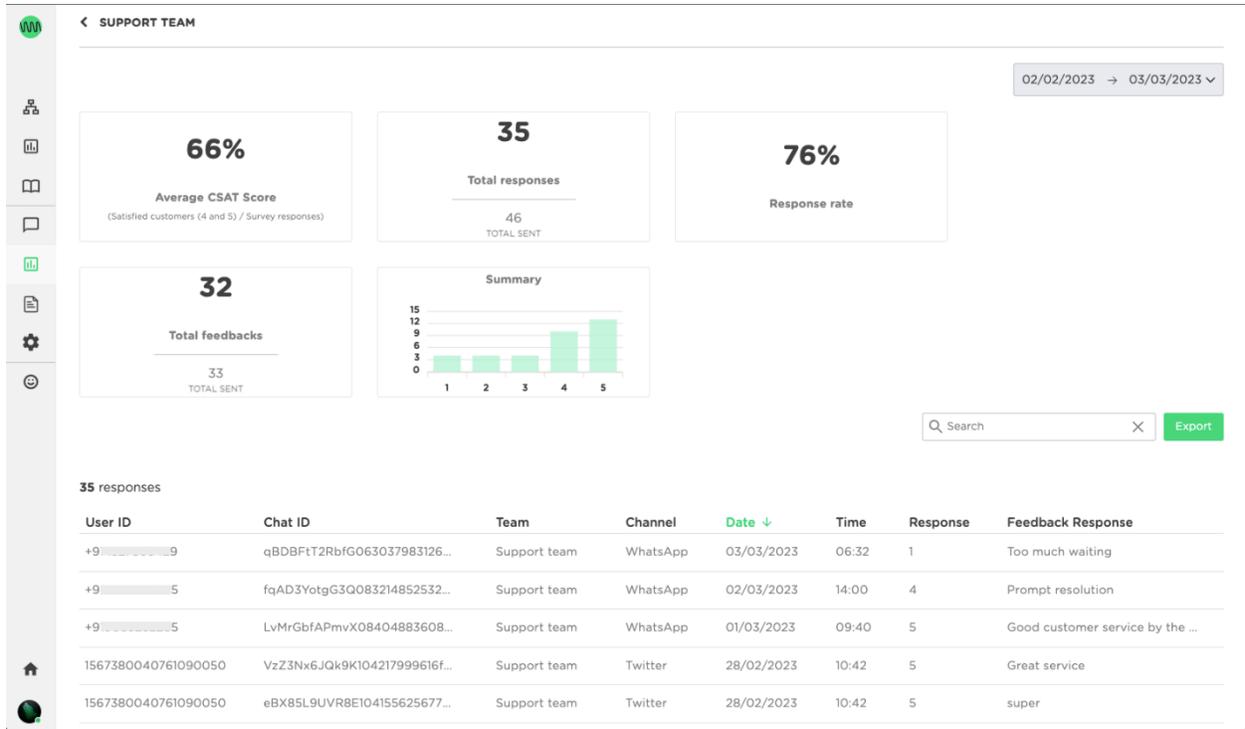
- تمكين الحملة أو تعطيلها: استخدم زر التبديل لتنشيط الحملة أو إلغاء تنشيطها
- تحرير حملة: يمكنك التحرير فقط من تحرير الفرق المعينة، ولا يمكن تحرير بقية الحقول
- عرض التحليلات: عند النقر فوق عرض التحليلات، سيتم نقلك إلى صفحة تحليلات الاستبيان التفصيلية. لمعرفة المزيد عن التقرير، يرجى الرجوع إلى القسم التالي من هذه الصفحة.

Customer satisfaction						
Chatbot		Contact Center				
<input type="text" value="Search by survey name or assigned teams"/> <input type="button" value="Create Survey"/>						
39 CSAT Surveys						
Survey Name	Assigned team	Date created	Created by			
Support survey	Support Team	03-Mar-2023, 08:54 AM	John D	<input type="checkbox"/>	OFF	Edit View Analytics
Sales Survey	Sales team	16-Feb-2023, 07:42 AM	Kamal C	<input checked="" type="checkbox"/>	ON	Edit View Analytics
Ramadan services survey	Special Ramdan team	15-Feb-2023, 12:51 PM	Ahmad H	<input checked="" type="checkbox"/>	ON	Edit View Analytics

قائمة الاستبيانات الموجودة

## تحليلات الاستبيان

تحتوي هذه الصفحة على تحليلات استبيان مجمعة وتفاصيل تقييم مستوى المستخدم والدردشة للاستبيان.



## الإحصائيات التفصيلية للاستبيان

فيما يلي وصف تفصيلي للمقاييس الموضحة في لوحة المعلومات

المقياس	الوصف
متوسط درجة رضا العملاء	النسبة المئوية للتقييمات 4 و 5 مقارنة بإجمالي الاستجابات المستلمة
إجمالي الاستجابات	عدد إجمالي استجابات CSAT المستلمة مقابل إجمالي استجابات CSAT المرسله
معدل الاستجابة	النسبة المئوية للاستجابات المستلمة من إجمالي الاستجابات المرسله
إجمالي الملاحظات	عدد إجمالي الملاحظات المستلمة مقابل إجمالي CSATs المرسله
الملخص	مخطط شريطي يعرض التقييمات (1-5) مقابل الحجم

محدّث منذ 5 أشهر