

جلوبيتل كونكت



الوصف	دليل المستخدم الكامل لنظام جلوبيتل كونكت
المؤلف	جلوبيتل

جدول المحتويات

5.....	الإنبلاقة	I
6.....	تسجیل الدخول	1
8.....	مشاركة الشاشة (ضرورية)	2
11.....	مساحة العمل (لوحة القيادة)	3
11.....	• 3.1 بطاقات الإحصائيات (حالة قائمة الانتظار)	
12.....	• 3.2 لوحة الملف الشخصي والحالة	
14.....	• 3.3 شبكة تاريخ المكالمات والمواعيد	
17.....	4 اختبار الكاميرا والميكروفون الخاص بي	
17.....	• 4.1 اختبار الميكروفون الخاص بي	
18.....	• 4.2 اختبار الكاميرا الخاصة بي	
19.....	5 سجل المكالمات (مكالماتي)	
21.....	6 سجل المواعيد (مواعيدي)	
22.....	7 جاهز لإستقبال مكالمات	
25.....	II التفاعل مع العملاء	
26.....	8 استقبال مكالمات جديدة	
26.....	• 8.1 الرد على المكالمات	
27.....	• 8.2 رفض المكالمات	
27.....	9 وظائف غرفة الاجتماع	
29.....	• 9.1 وظائف الاجتماع	
30.....	• 9.1.1 تشغيل / إيقاف تشغيل الكاميرا	
30.....	• 9.1.2 كتم / إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك	
31.....	• 9.1.3 بدء مكالمات جماعية مع المشرف	
33.....	10 تحويل المكالمات	
35.....	11 تغيير خلفية الكاميرا	
35.....	• 11.1 كيفية تغيير صورة الخلفية ؟	
37.....	• 11.2 كيفية تطبيق تأثير التمويه على الخلفية؟	
40.....	12 مشاركة الشاشة أثناء المكالمات	
43.....	13 المحادثة	

45.....	14 تبادل المستندات والملفات
47.....	III تفاعلات العملاء
48.....	15 حجز / إجراء مكاملة
50.....	16 بدء الاجتماع
50.....	• 16.1 وظائف الاجتماع
52.....	IV ملفي الشخصي
53.....	17 تغيير صورة الملف الشخصي
54.....	18 تغيير كلمة المرور
54.....	V مراقبة الفريق (للمشرفين)
57.....	19 تتبع أداء موظفي خدمة العملاء
57.....	• 19.1 حالة قائمة الإنتظار
57.....	• 19.2 التفاعلات المعالجة
58.....	• 19.3 الفريق (موظفو خدمة العملاء)
58.....	• 19.4 المواعيد اليوم
60.....	20 تتبع تفاعلات ومواعيد الفريق
60.....	• 20.1 حالة الفريق
62.....	• 20.1.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لمراقبة التفاعل الحالي (أيقونة ٣ نقاط - ☰)
62.....	• 20.2 مواعيد الفريق
64.....	• 20.2.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لإدارة المواعيد أيقونة (أيقونة ٣ نقاط - ☰)
65.....	21 الأسئلة الشائعة

1 مركز مساعدة جلوبيتل كونكت

تفاعلات العملاء



تعرف على ما سيراه العملاء عندما يتفاعلون معك من خلال النظام، [انظر هنا](#).

التفاعل مع العملاء



تعلم كيفية التعامل مع تفاعلات العملاء وجميع الإجراءات المتعلقة بذلك، [انظر هنا](#).

الإنطلاقة



تعرف على النظام وعلى كيفية استخدامه لأول مرة، [انظر هنا](#).

الأسئلة الشائعة



لمزيد من المساعدة والمعلومات، [انظر هنا](#).

مراقبة الفريق



للمشرفين، كيف تُدير فريقك وتحصل على رؤية كاملة لأنشطة مركز الاتصال في الوقت الفعلي، [انظر هنا](#).

ملفي الشخصي



إذا كنت بحاجة إلى إدارة أو تعديل التفاصيل المتعلقة بملفك الشخصي، [انظر هنا](#).

الإِنطلاقَة

1 تسجيل الدخول

تسجيل الدخول هو الخطوة الأولى للوصول إلى جلوبيتل كونكت. ستحدد صلاحياتك مثل موظف خدمة العملاء أو المشرف ميزات النظام والوظائف المتاحة لك.

كيفية الوصول إلى صفحة تسجيل الدخول؟

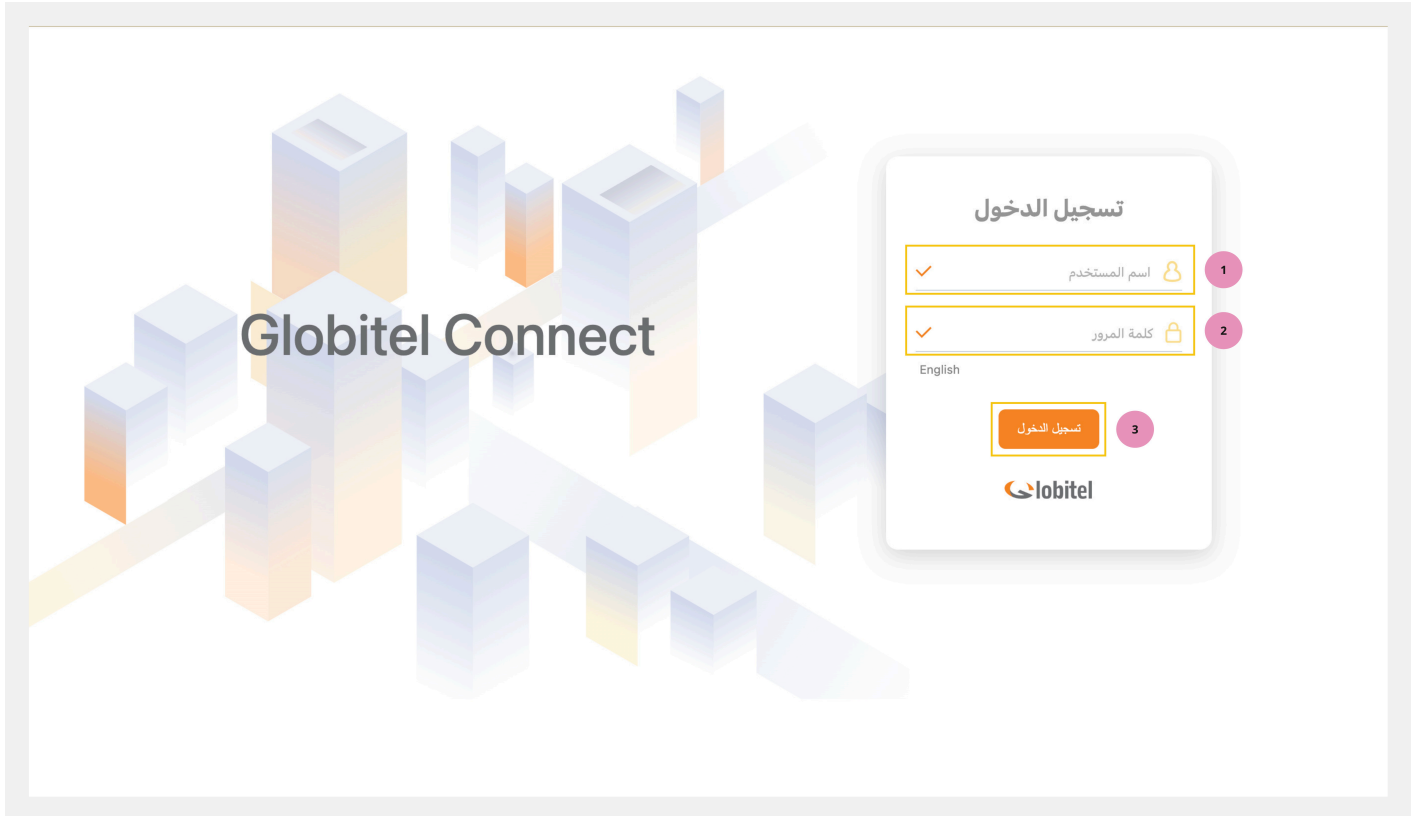
للوصول إلى نظام جلوبيتل كونكت اتبع هذه الخطوات البسيطة:

1. افتح متصفح الويب المفضل لديك. قد يكون جوجل كروم أو فايرفوكس أو مايكروسوفت إيدج أو أوبرا.
2. في شريط العنوان، أدخل عنوان URL الخاص بالخادم بالصيغة التالية: `http://Server_Name:Port/gc-web`. يُرجى التأكد من استبدال "اسم الخادم" و"المنفذ" بالتفاصيل المحددة التي زدك بها المسؤول لديك.

تلميح

متصفح الويب الموصى به لاستخدام نظام جلوبيتل كونكت هو جوجل كروم (Google Chrome). يمكنك تنزيله من [هذا الرابط](#). وهو يدعم جميع أنظمة التشغيل، بما في ذلك ويندوز وماك ولينكس.

كيفية تسجيل الدخول؟



لتسجيل الدخول إلى حسابك على جلوبيتل كونكت، اتبع الخطوات التالية:

1. اكتب اسم المستخدم الخاص بك في حقل `اسم المستخدم`.
2. بعد ذلك، أدخل كلمة المرور الخاصة بك في حقل `كلمة المرور`.
3. انقر على زر تسجيل الدخول أو اضغط على زر Enter من لوحة المفاتيح للمتابعة.

يرجى التأكد من استخدام بيانات الاعتماد الصحيحة المقدمة لك لتسجيل الدخول بنجاح، كما يمكنك تغيير كلمة المرور لحماية حسابك بعد أول تسجيل دخول. يمكنك الإطلاع على التفاصيل هنا.

مقالات متعلقة:

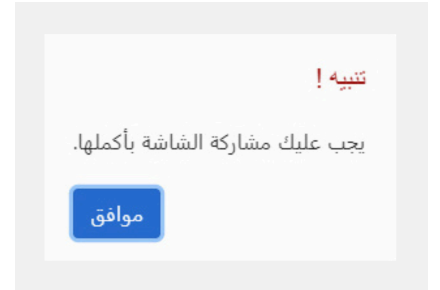
- لوحة التحكم
- اختبار الكاميرا والمايك
- جاهز لإستقبال مكالمات
- تغيير كلمة المرور

2 مشاركة الشاشة (ضرورية)

هذه خطوة ضرورية بالنسبة لك لبدء استخدام النظام. ستحتاج إلى مشاركة شاشة متصفحك بالكامل مع النظام بحيث يسجل أنشطة شاشتك لغرض مراقبة الجودة.

تنبيه ⚠

لن يسمح لك النظام بالمتابعة أو التعامل مع التفاعلات إذا لم تقم بتنفيذ هذه الخطوة.



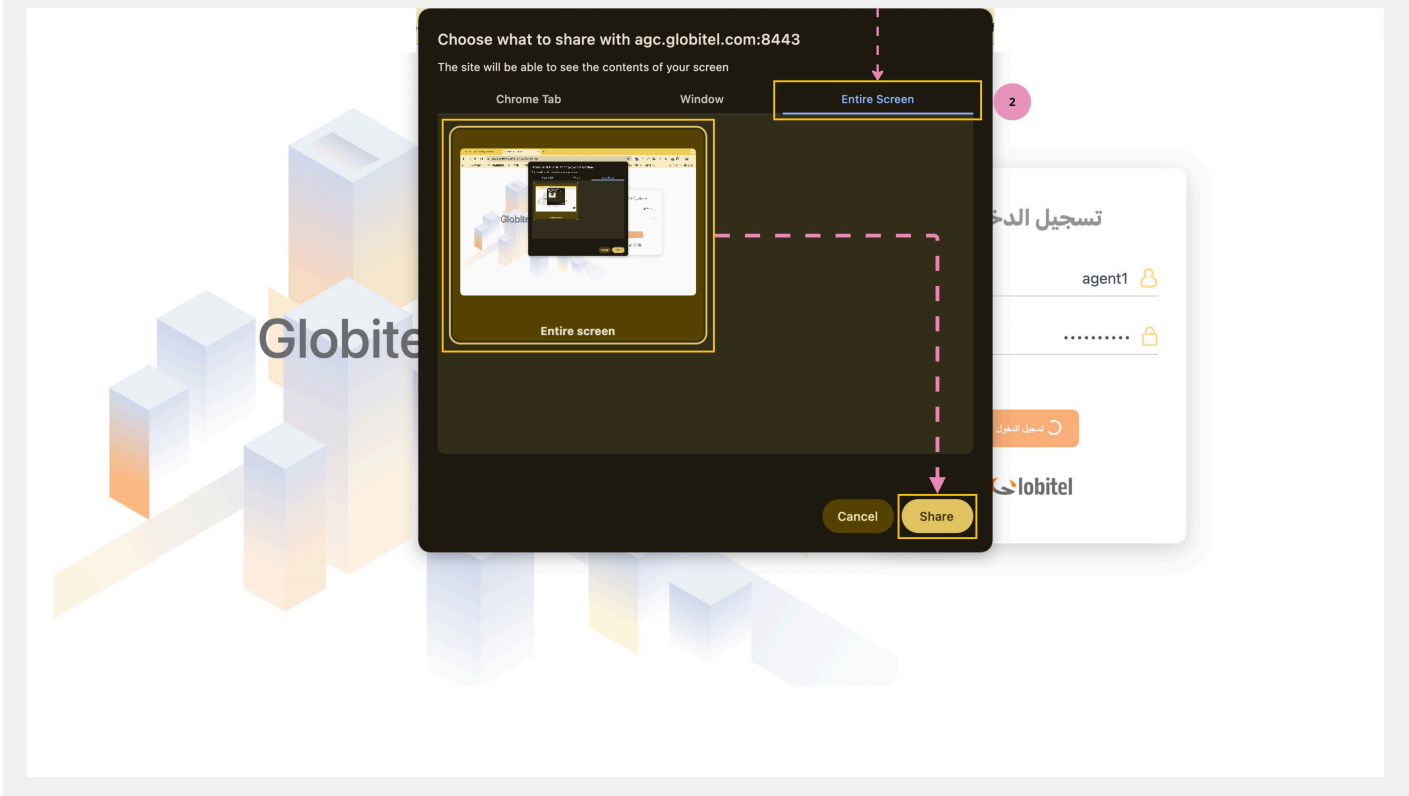
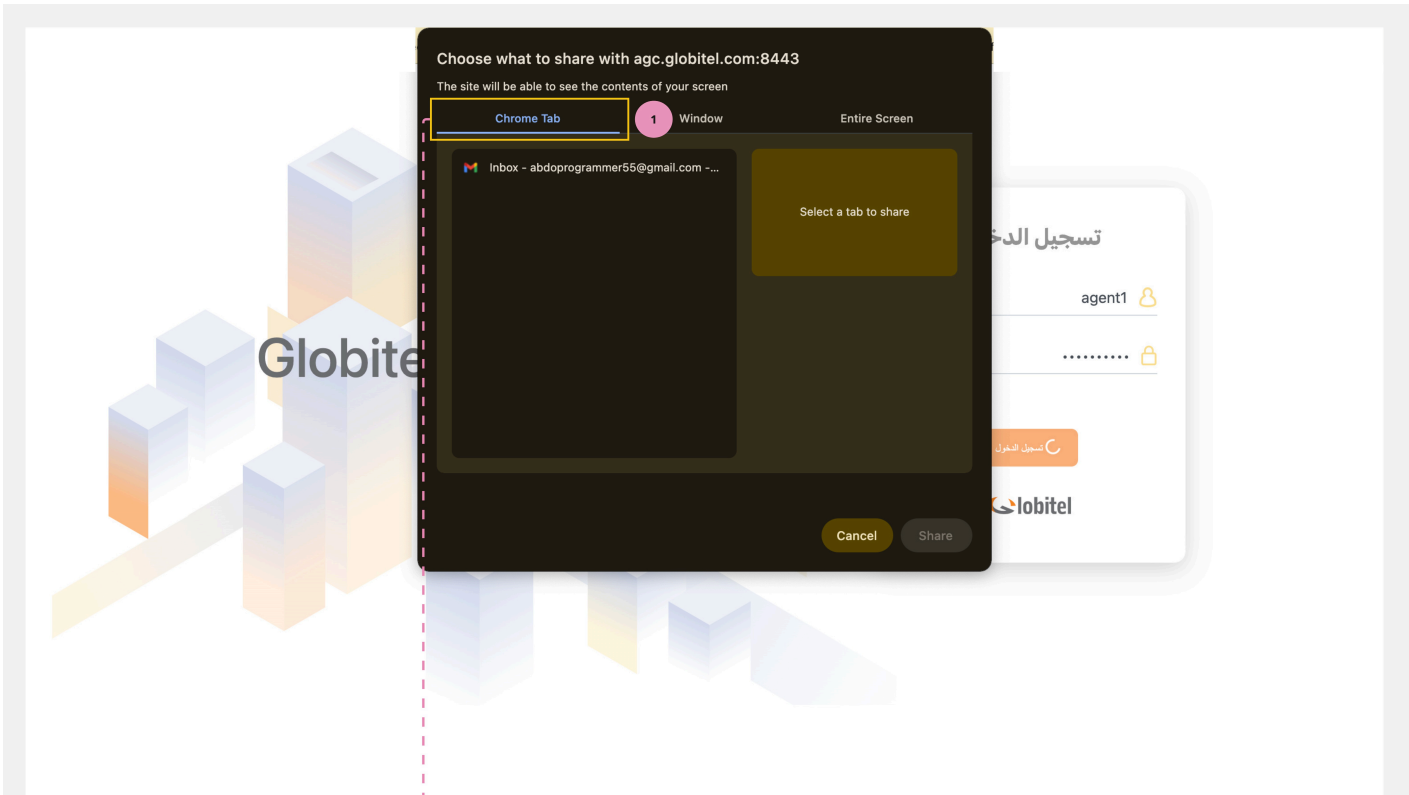
كيف تشارك شاشة المتصفح بالكامل؟

بعد [تسجيل الدخول](#)، سيعرض النظام تلقائيًا نافذة منبثقة، حيث تحتاج إلى اتباع الخطوات التالية:

1. انقر على علامة التبويب "الشاشة بأكملها" - Entire Screen - في النافذة المنبثقة.

2. قم بتحديد شاشة المتصفح بأكملها.

3. أخيرًا، انقر على زر "مشاركة" لبدء مشاركة الشاشة.



سيقوم النظام بتسجيل جميع أنشطة الشاشة أثناء المكالمة وسيتوقف عن التسجيل بمجرد انتهاء المكالمة.

مقالات متعلقة:

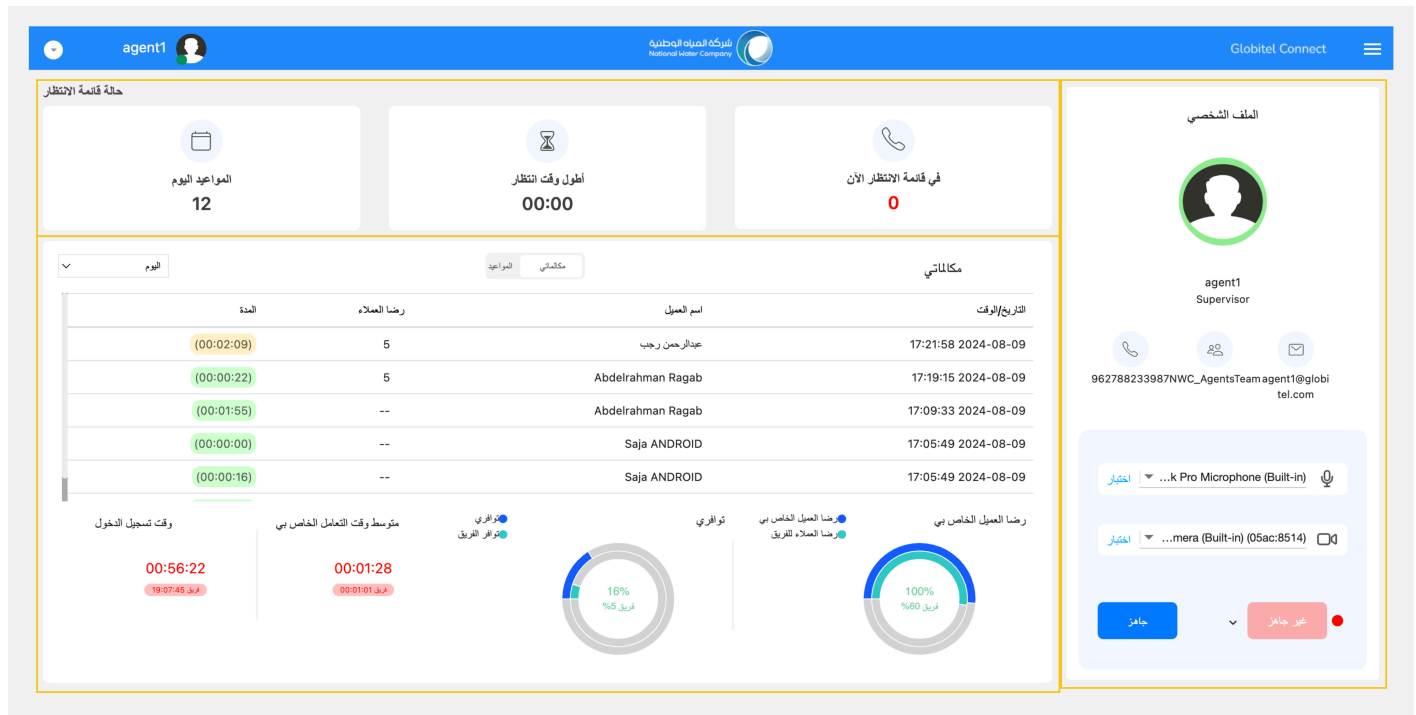
- اختبار الكاميرا والمايك
- جهاز لإستقبال مكالمات

3 مساحة العمل (لوحة القيادة)

هذه هي الشاشة الأولى والافتراضية التي ستصل إليها بعد تسجيل الدخول و مشاركة شاشتك. إنها صفحة مساحة العمل الخاصة بك بحيث توفر تفاصيل شاملة حول تفاعلات العملاء وأدائك الخاص والجاهزية لإستقبال تفاعلات جديدة من العملاء. هذا مفيد للغاية لإعطائك نظرة على ما يحدث حولك.

تتكون هذه الشاشة من الأجزاء التالية:

1. بطاقات الإحصائيات (قائمة الانتظار والمواعيد).
2. الملف الشخصي و لوحة الحالة.
3. سجل التفاعل وشبكة المواعيد.



3.1 بطاقات الإحصائيات (حالة قائمة الإنتظار)

هذه بطاقات في الجزء العلوي من شاشة لوحة القيادة تعطيك فكرة عما يحدث مع العملاء في الوقت الحالي. هناك ثلاث بطاقات تعرض لك ما يلي:

- في قائمة الانتظار الآن (#): هذا هو عدد العملاء الذين ينتظرون حاليًا في الإنتظار للرد عليهم.
- أطول وقت انتظار (دقائق : ثواني): يعرض هذا وقت العميل الذي ينتظر أطول فترة انتظار.
- مواعيد اليوم (#): هذا هو العدد الإجمالي لجميع المواعيد مع العملاء لليوم الحالي.



المواعيد اليوم
2



أطول وقت انتظار
00:00



في قائمة الانتظار الآن
0

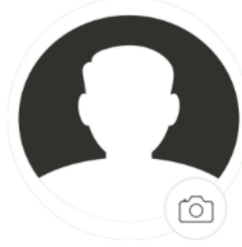
3.2 لوحة الملف الشخصي والحالة

تعرض لوحة الملف الشخصي معلومات ملفك الشخصي، والتي تتضمن:

- صورة الملف الشخصي: صورتك المعروضة أثناء مكالمات العملاء.
- الاسم الكامل: اسمك الكامل المعروض أثناء مكالمات العملاء.
- البريد الإلكتروني: بريدك الإلكتروني المسجل في النظام.
- الفريق: الفريق الذي تنتمي إليه.
- رقم الهاتف: رقم هاتف عميلك.

تسمح لك لوحة الحالة بتحديث حالة التوفر الحالية الخاصة بك، وتهيئتك لبدء [استقبال تفاعلات جديدة](#) مع العملاء.

الملف الشخصي



agent1
Supervisor



00962



NWC_AgentsTeam



agent1@globi
tel.com

اختبار | ▼ ...k Pro Microphone (Built-in)

اختبار | ▼ ...mera (Built-in) (05ac:8514)

جاهز



غير جاهز



3.3 شبكة تاريخ المكالمات والمواعيد

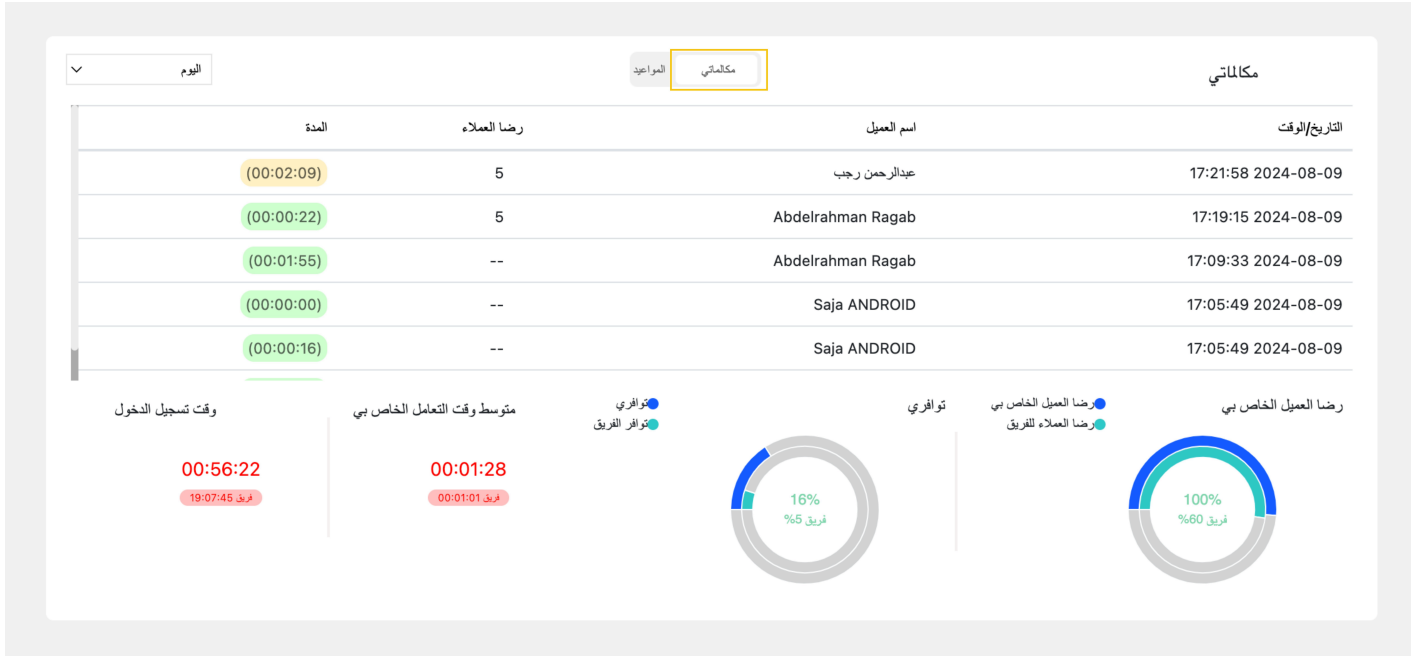
تعرض لك هذه الشبكة تاريخ تفاعلاتك السابقة مع العملاء وجميع المواعيد التي تم حجزها من قبل العملاء للإطلاع عليها.

تلميح

إذا كان لديك صلاحية المشرف سوف تتمكن من الإطلاع على جميع سجلات المكالمات (التفاعلات) والمواعيد لكل الفريق.

تغطي علامة التبويب الخاصة **بسجل المكالمات (التفاعلات)** المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
التاريخ والوقت	هذا يعرض تاريخ ووقت بدء كل تفاعل.
اسم العميل	هذا يعرض الاسم الكامل للعميل.
رضا العملاء	هذا يعرض تقييم العميل للمكالمة وهو عبارة عن تقييم بين 1 (أقل تقييم) إلى 5 (أعلى تقييم) وفي حالة عدم التقييم يظهر "--".
المدة	يشير هذا إلى مدة كل تفاعل. تشير الألوان إلى فترتي البداية والنهاية. على سبيل المثال، يشير اللون الأخضر إلى 0 إلى 1 دقيقة، والأصفر يشير إلى 1 إلى 2 دقائق، والأحمر إلى 2 إلى 3 دقائق، والأخضر إلى 3 إلى 4 دقائق، والأصفر إلى 4 إلى 6 دقائق.



تغطي علامة التوبيو الخاصة بسجل المواعيد (الحجوزات) المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
وقت الموعد	هذا يعرض تاريخ ووقت الموعد الذي تم حجزه من قبل العميل.
حالة إكمال المكالمة	هذا يعرض حالة المكالمة إذا كانت قادمة أو تم إكمالها أو أعيدت جدولتها أو تم إلغاؤها.

المواعيد

مكالماتي المواعيد

حالة إكمال المكالمة	وقت الموعد
القادمة	11:00:00 2024-08-06 - 10:55:00 2024-08-06

مقالات متعلقة:

- جاهز لإستقبال مكالمات
- سجل التفاعلات
- الحجوزات

4 اختبار الكاميرا والميكرفون الخاص بي

تسمح لك هذه الميزة باختبار الكاميرا والميكروفون المتصلين بالحاسوب والتأكد من أنهم يعملان بالشكل الصحيح قبل التفاعل مع العملاء.

تنبيه ⚠️

يرجى التأكد من أن جهاز الحاسوب الخاص بك يحتوي على كاميرا وميكروفون مضافين أو مدمجين حتى تتمكن من استخدام النظام. بدونهما، لن تتمكن من تلقي التفاعلات.

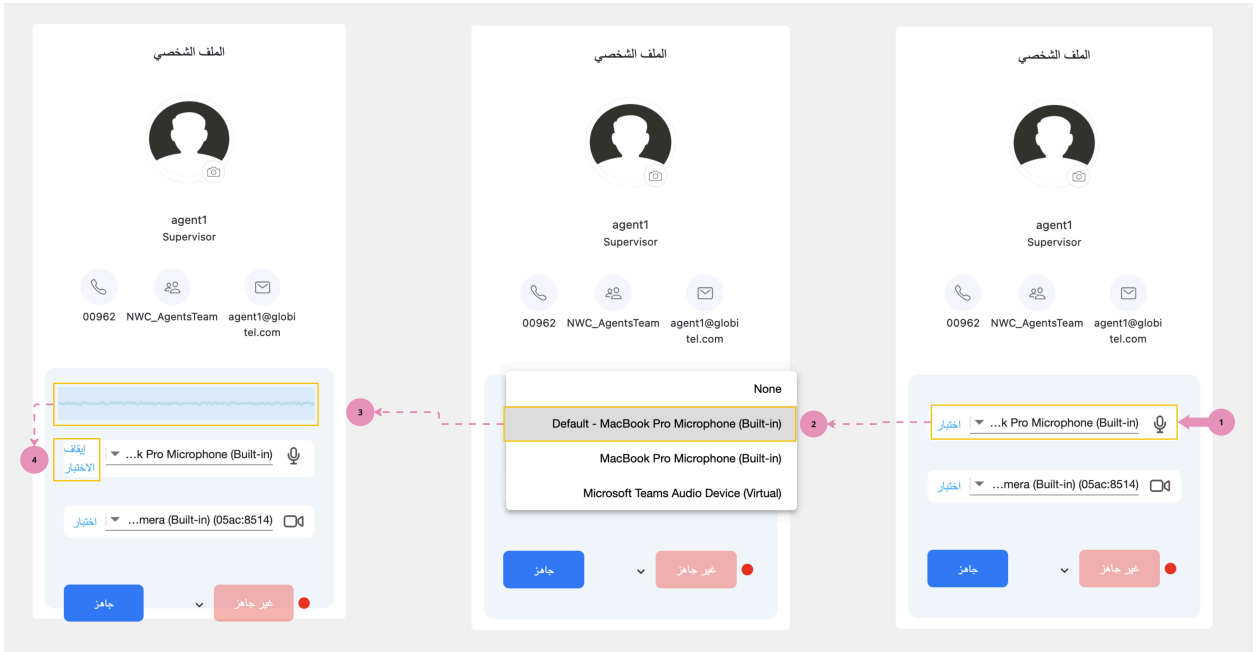
4.1 اختبار الميكروفون الخاص بي

تلميح 💡

يختار النظام الميكروفون المدمج بشكل افتراضي. يمكنك النقر على زر "اختبار" لبدء اختبار هذا الميكروفون.

لاختبار الميكروفون الخارجي، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتوصيل الميكروفون بجهاز الحاسوب الخاص بك.
2. انقر على القائمة المنسدلة بجوار أيقونة الميكروفون في لوحة الملف الشخصي.
3. حدد الميكروفون المخصص الذي تريد اختباره.
4. انقر على زر "اختبار" وابدأ التحدث لعرض تردد صوتك.
5. أخيراً، انقر على زر "إيقاف الاختبار" لإنهاء الاختبار.



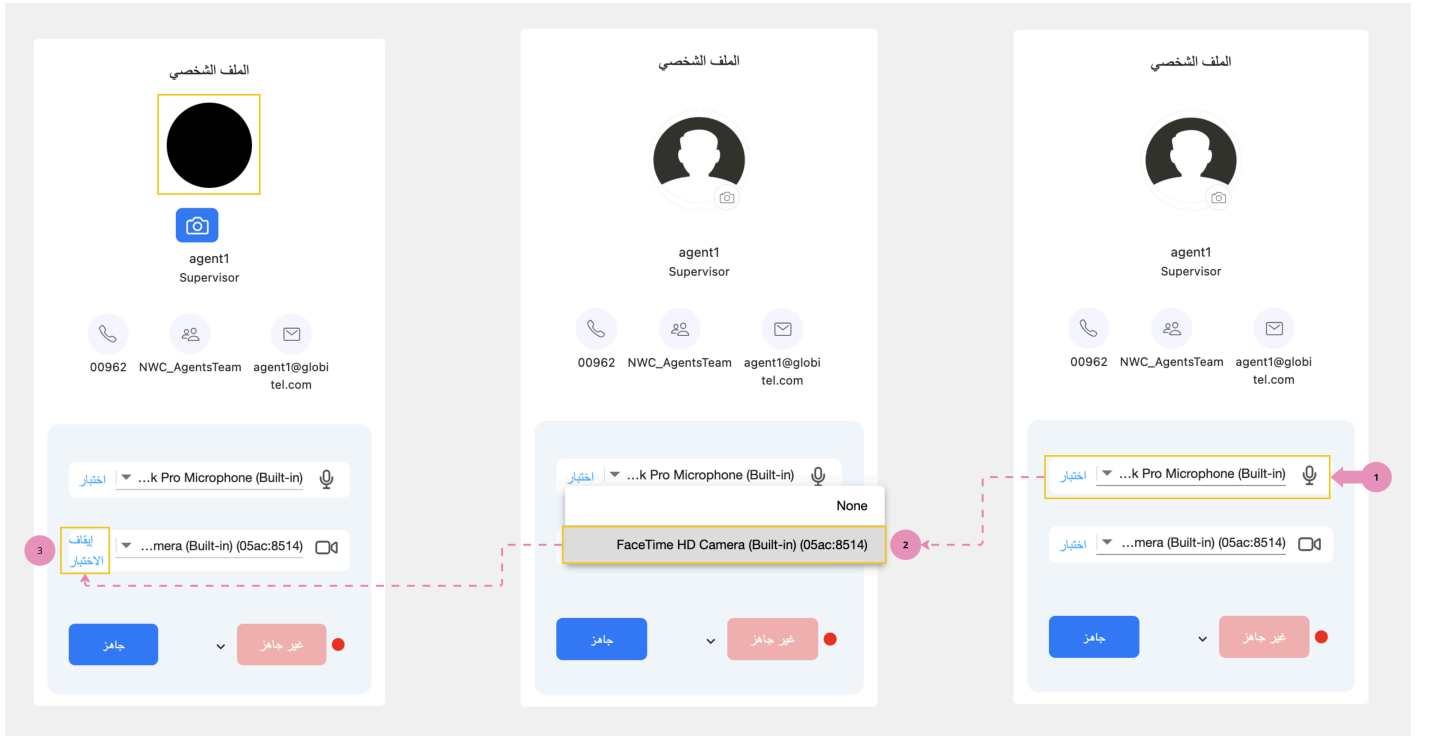
4.2 اختبار الكاميرا الخاصة بي

تلميح

يختار النظام الكاميرا المدمجة بشكل افتراضي. يمكنك النقر على زر "اختبار" لبدء اختبار هذه الكاميرا.

لاختبار الكاميرا الخارجية، اتبع الخطوات التالية:

1. قم بتوصيل الكاميرا بالحاسوب.
2. انقر على القائمة المنسدلة بجوار أيقونة الكاميرا في لوحة الملف الشخصي.
3. حدد الكاميرا المخصصة التي تريد اختبارها.
4. انقر على زر "اختبار" لبدء عرض وجهك في صورة الملف الشخصي.
5. أخيرًا، انقر على زر "إيقاف الاختبار" لإنهاء الاختبار.



مقالات متعلقة:

- جاهز لإستقبال مكالمات

5 سجل المكالمات (مكالماتي)

تُوفر ميزة سجل التفاعل نظرة شاملة على مكالماتك السابقة مع العملاء ومعرفة رضا العملاء لك.

كيف يمكنني الوصول إلى سجل التفاعل؟

في صفحة "لوحة القيادة"، يمكنك عرض تفاصيل مكالماتك من خلال علامة التويب الخاصة بـ "مكالماتي". بحيث تتوفر المعلومات التالية:

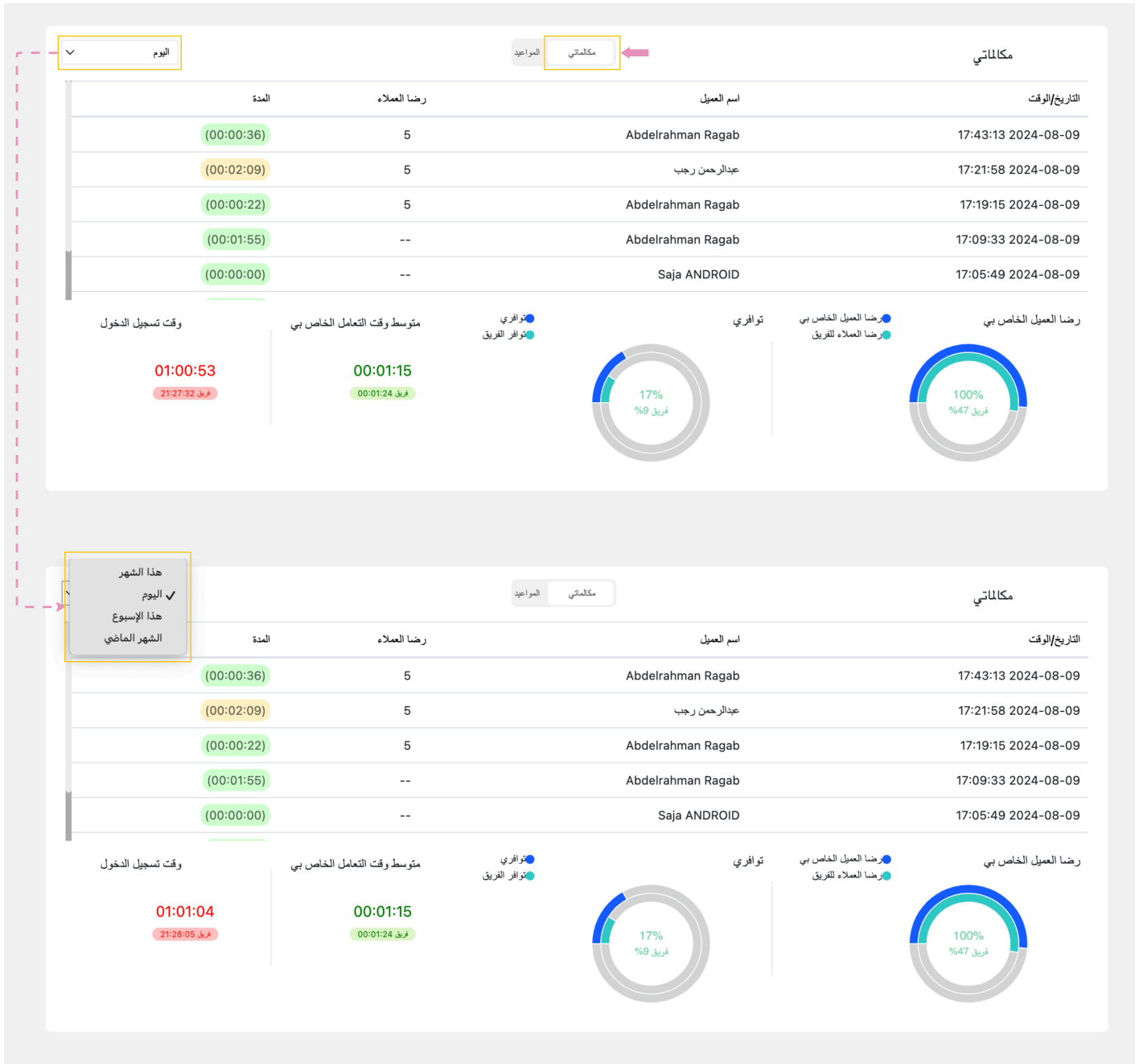
الاسم	الوصف
التاريخ والوقت	هذا يعرض تاريخ ووقت بدء كل تفاعل.
اسم العميل	هذا يعرض الاسم الكامل للعميل.
رضا العملاء	هذا يعرض تقييم العميل للمكالمة وهو عبارة عن تقييم بين 1 (أقل تقييم) إلى 5 (أعلى تقييم).
المدة	يمثل هذا مدة كل تفاعل. تشير الألوان المختلفة إلى مدد مختلفة: الأخضر لمدة ٢-٤ دقائق، والأحمر لمدة ٤-٦ دقائق.

تلميح

يمكنك تصفية تفاعلاتك السابقة حسب "هذا الشهر" أو "اليوم" أو "هذا الأسبوع" أو "الشهر الماضي".

يمكنك أيضًا عرض إحصائيات المكالمات والرسوم البيانية على النحو التالي:

- رضا العميل الخاص بي (%): يعرض النسبة المئوية لنتيجة رضا العملاء من أصل 100٪ بناءً على نتائج الاستبيان لك ولفريقك.
- توافري (%): يعرض بيانات عن مدى التوافر لك ولفريقك. عن طريق حساب النسبة بين إجمالي وقت الاستعداد ووقت العمل لفترات محددة (اليوم، وهذا الأسبوع، وهذا الشهر، والشهر الماضي). يشمل وقت الجاهزية ووقت العمل تحت الطلب والوقت المتاح، بينما يشمل وقت العمل أوقات العمل وقت الاستعداد ووقت التوافر ووقت الاتصال بالإنترنت ووقت عدم الإزعاج وأوقات الراحة.
- متوسط وقت التعامل الخاص بي (ساعة:دقيقة:ثواني): يعرض متوسط وقت المعالجة لجميع السجلات (المكالمات)، مقيسًا بالساعات والدقائق والثواني، لك ولفريقك.
- وقت تسجيل الدخول (ساعة:دقيقة:ثواني): يعرض إجمالي وقت تسجيل الدخول من لحظة تسجيل الدخول إلى الوقت الحالي لك ولفريقك، مقيسًا بالساعات والدقائق والثواني.



مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة
- جاهز لإستقبال مكالمات

6 سجل المواعيد (مواعيدي)

تُوفر ميزة سجل المواعيد (الحجوزات) نظرة شاملة على المواعيد القادمة والمجدولة مع العملاء. كيف يمكنني الوصول إلى قائمة المواعيد؟ في صفحة "لوحة القيادة"، يمكنك عرض تفاصيل المواعيد من خلال علامة التبويب الخاصة بـ "مواعيدي". بحيث تتوفر المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
وقت الموعد	هذا يعرض تاريخ ووقت الموعد الذي تم حجزه من قبل العميل.
حالة إكمال المكالمة	هذا يعرض حالة المكالمة إذا كانت قادمة أو تم إكمالها أو أعيدت جدولتها أو تم إلغاؤها.

المواعيد	حالة إكمال المكالمة
11:00:00 2024-08-06 - 10:55:00 2024-08-06	القادمة

مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة
- اختبار الكاميرا والميكروفون

7 جاهز لإستقبال مكالمات

الآن بعد أن قمت بتسجيل الدخول، يمكنك البدء في التفاعل مع العملاء. هنا تحتاج إلى إخبار العملاء بأنك جاهز، وإلا فلن تتلقى أي تفاعل لأن النظام سيفترض أنك مشغول.

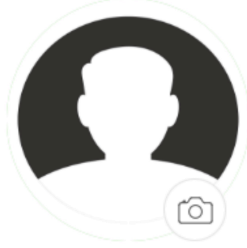
تنبيه

إذا كنت مشرفاً يتعامل مع **التفاعلات المحولة** من أعضاء فريقك فقط فيجب أن تكون مستعداً وإلا سيفترض النظام أنك مشغول ولن تتلقى أي تفاعلات محولة من الفريق.

كيف تستعد للتفاعلات؟

لكي تكون جاهزاً للتفاعلات، اضغط على زر "جاهز" الموجود أسفل قسم الحالة الموجود في قسم الملف الشخصي في لوحة القيادة (الصفحة الرئيسية).

الملف الشخصي



agent1
Supervisor



00962



NWC_AgentsTeam



agent1@globi
tel.com

اختبار | ...k Pro Microphone (Built-in)

اختبار | ...mera (Built-in) (05ac:8514)

جاهز



غير جاهز



مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة
- اختبار الكاميرا والميك

١١ التفاعل مع العملاء

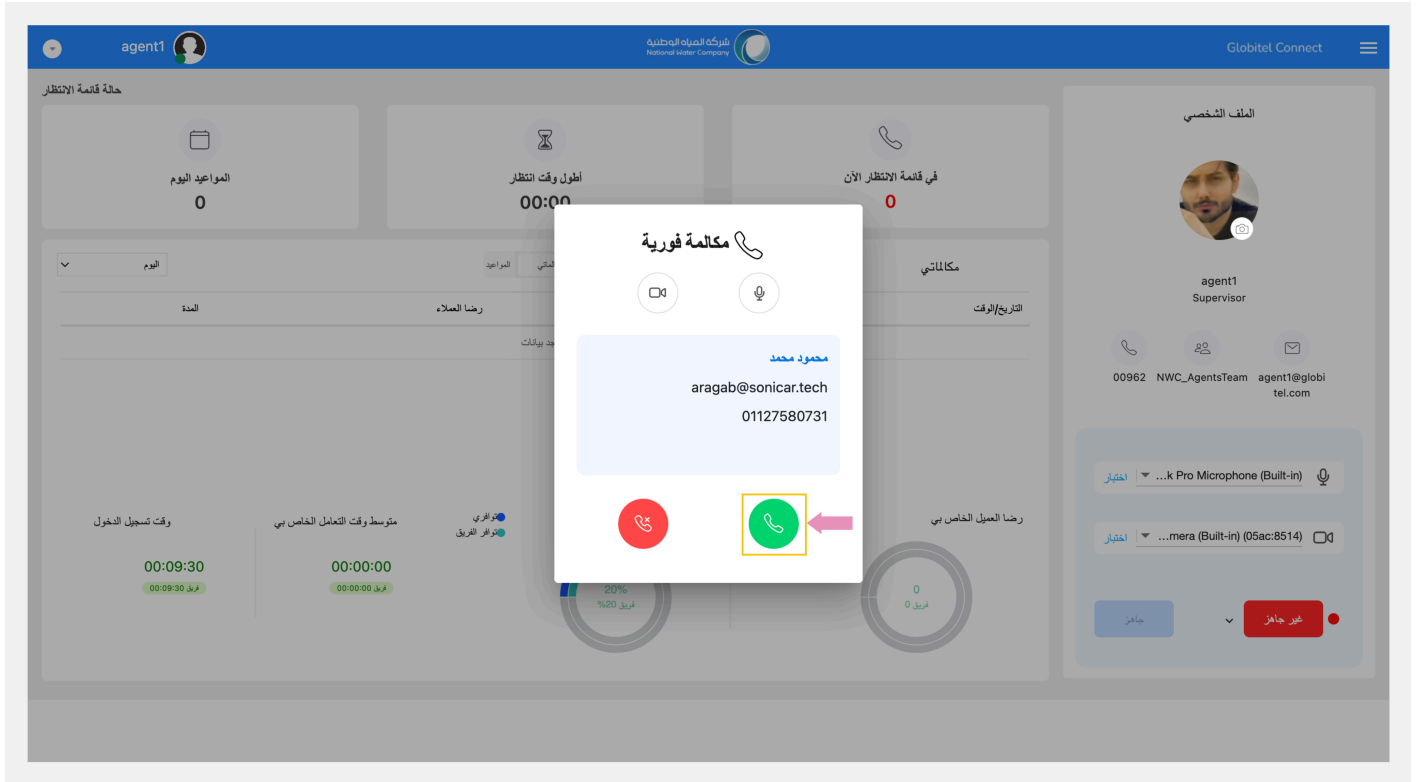
8 استقبال مكالمة جديدة

إذا كنت **جاهزًا**، سيبدأ النظام في إرسال تفاعلات العملاء إليك للتعامل معها. عندما يتم تخصيص تفاعل جديد لك، ستظهر نافذة تنبيه على شاشتك مصحوبة بنغمة رنين. توفر نافذة الإشعارات هذه التفاصيل التالية:

- ما إذا كانت المكالمة لموعد جديد أو تفاعل دعم فوري.
- خيارات لتمكين الكاميرا أو تعطيلها.
- معلومات العميل، بما في ذلك اسم العميل وبريده الإلكتروني ورقم هاتفه.
- خيارات للرد على هذا التفاعل أو رفضه.

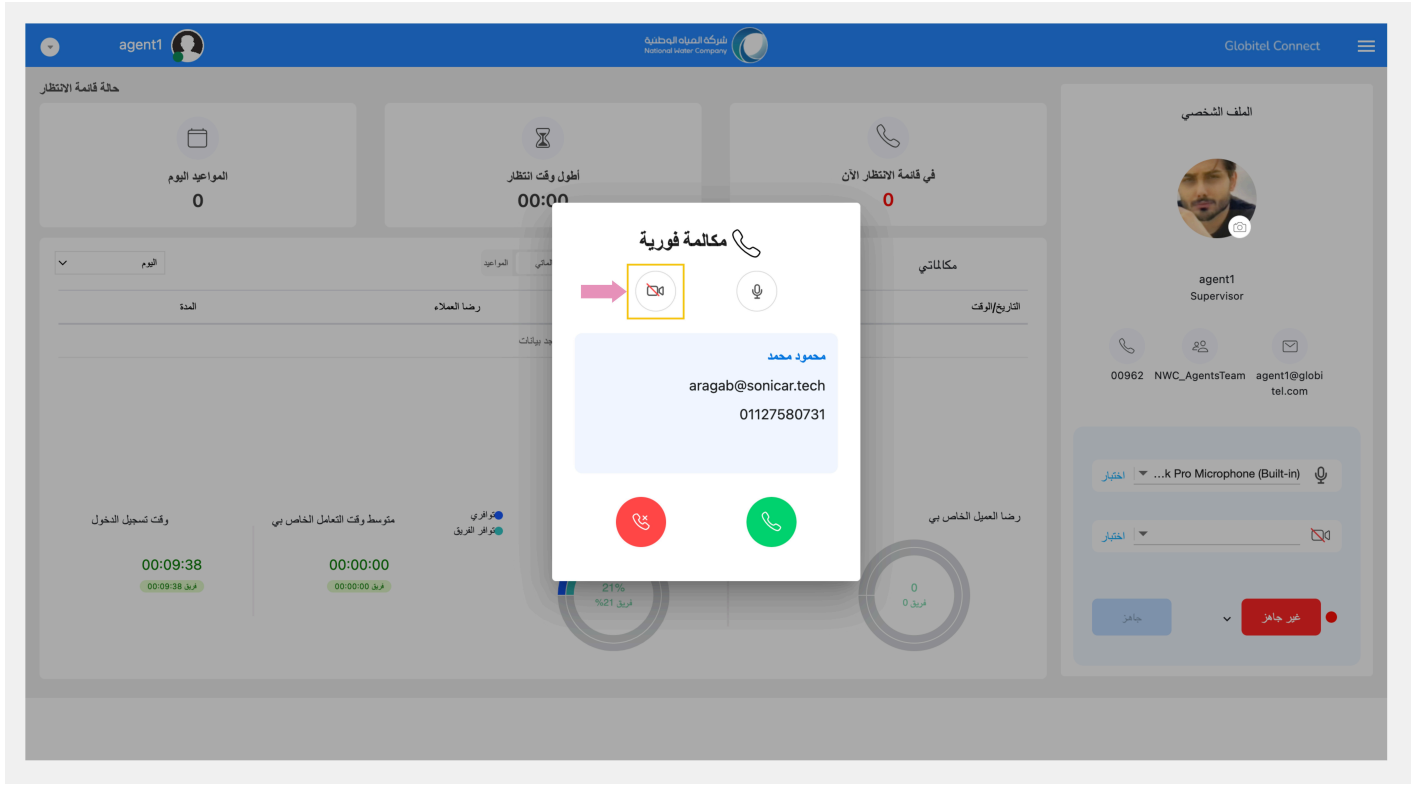
8.1 الرد على المكالمة

اضغط على أيقونة "رد" 📞 الخضراء لقبول المكالمة وبدء التفاعل مع العميل.



تنبيه ⚠️

تأكد من تفعيل صوت الميكروفون وتشغيل الكاميرا (إذا تطلب الأمر) عند الرد على المكالمة.



8.2 رفض المكالمة

لرفض المكالمة، اضغط على أيقونة "رفض"  الحمراء.

تنبيه

إذا لم ترد على تفاعل وارد في غضون ٥ ثوانٍ، فسيقوم النظام بتعيين هذا التفاعل إلى عضو آخر جاهز في الفريق وتعيين حالتك إلى "غير جاهز". إذا ضغطت على "رفض"، فسيتم إعادة التفاعل إلى قائمة الانتظار، وسيتم تسجيل رفضك للمكالمة في النظام. يجب استخدام هذا الخيار في حالات الطوارئ فقط.

مقالات متعلقة:

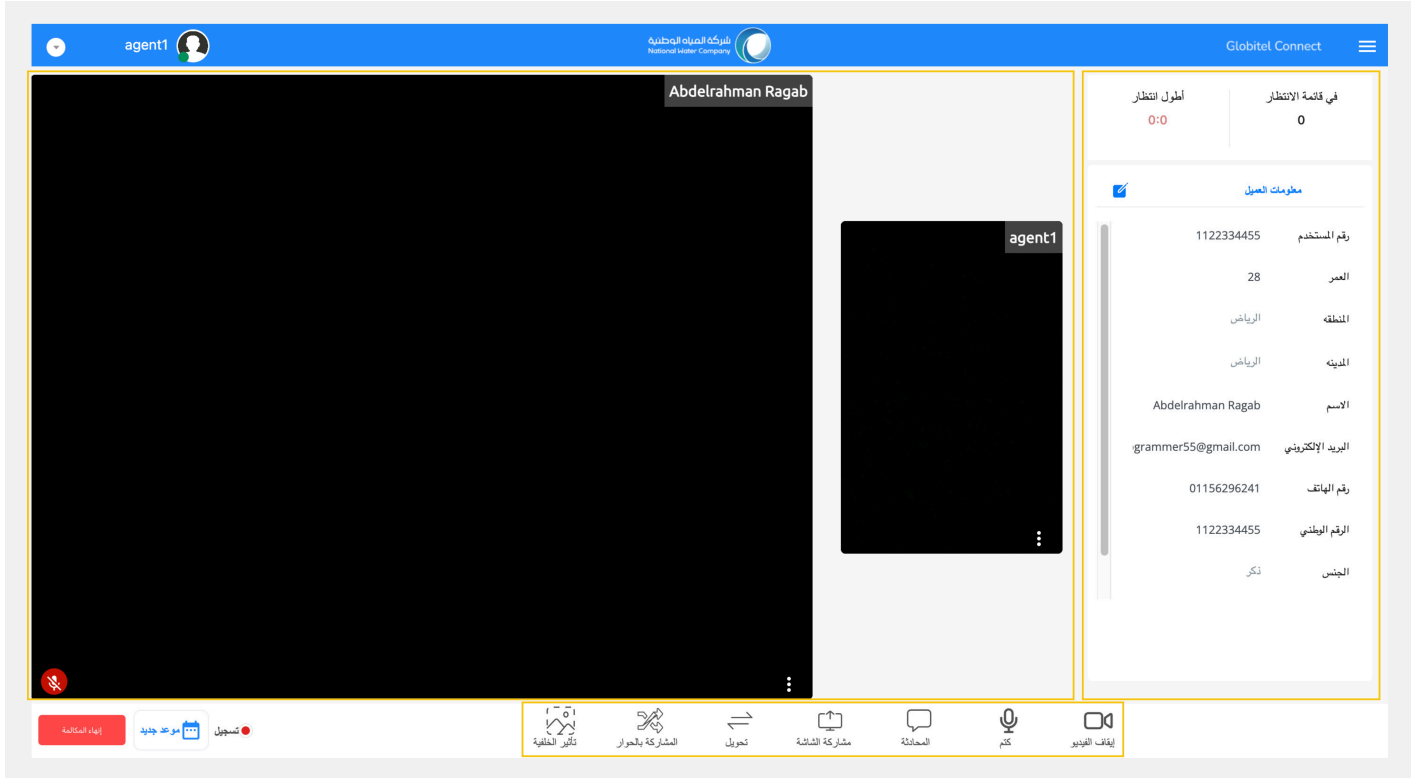
- اختبار الكاميرا الميكروفون
- تحويل المكالمات
- تغيير الخلفية
- المحادثات/ الدردشة
- تبادل الملفات

9 وظائف غرفة الاجتماع

بمجرد أن **تجيب على المكالمة**، ستظهر غرفة الاجتماع، مما يتيح التفاعل مع العميل كما ستتمكن من الإطلاع على صورة العميل وسماع صوته.

تنقسم صفحة غرفة الاجتماع إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. لوحة الاجتماع: يعرض هذا القسم صورتك وصورة العميل المباشرة وحالة الميكروفون الخاصة بالعميل وحالة الميكروفون الخاصة بك.
2. لوحة معلومات العميل: يعرض هذا القسم جميع معلومات العميل الذي قام بإضافتها قبل حجز الاجتماع.
3. وظائف الاجتماع: يوفر هذا القسم الإجراءات الضرورية التي يمكنك القيام بها أثناء الاجتماع.



9.1 وظائف الاجتماع

فيما يلي ثماني وظائف يمكنك الاستفادة منها أثناء التفاعل مع العميل في الاجتماع:

1. تشغيل/إيقاف تشغيل الكاميرا.
2. كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون.
3. مشاركة شاشتك مع العميل.
4. تحويل المكالمة إلى موظف خدمة عملاء آخر جاهز.
5. بدأ مكالمة جماعية مع المشرف.

6. تغيير الخلفية أثناء مشاركة الكاميرا.
7. المحادثة مع العميل عن طريق الرسائل النصية.
8. تبادل المستندات والملفات مع العميل.

9.1.1 تشغيل/إيقاف تشغيل الكاميرا

لتشغيل الكاميرا أو إيقافها أثناء تفاعل العملاء، انقر على أيقونة "الكاميرا" لإيقافها إذا كانت تعمل أو الضغط عليها لتفعيلها إذا كانت لا تعمل. يمكنك العثور على هذا في قسم وظائف الاجتماع الموجود في أسفل صفحة غرفة الاجتماع.

The screenshot displays the Globitel Connect interface during a video call. The top bar shows the user 'agent1' and the company logo 'الشركة المصرية الوطنية National Water Company'. The main area features a video feed of 'Abdelrahman Ragab' and a profile card for 'agent1'. The profile card lists details such as user ID (1122334455), age (28), location (Riyadh), name (Abdelrahman Ragab), email (grammer55@gmail.com), phone number (01156296241), and gender (Male). A sidebar on the right shows 'أطول انتظار' (Longest wait) at 0:0 and 'في قائمة الانتظار' (In queue) at 0. The bottom toolbar contains various icons, with a red box highlighting the 'إيقاف الفيديو' (Stop Video) button.

9.1.2 كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك

لتبديل كتم صوت ميكروفونك أو إلغاء كتمه أثناء التفاعل مع العميل، انقر على أيقونة "ميكروفون". يمكنك العثور على هذا في قسم وظائف الاجتماع، الموجود في أسفل صفحة غرفة الاجتماع.

تنبيه

لا تكتم صوت الميكروفون أثناء التفاعل مع العميل. يمكنك كتم الصوت فقط إذا كان عملك لا يتطلب التحدث مع العميل.

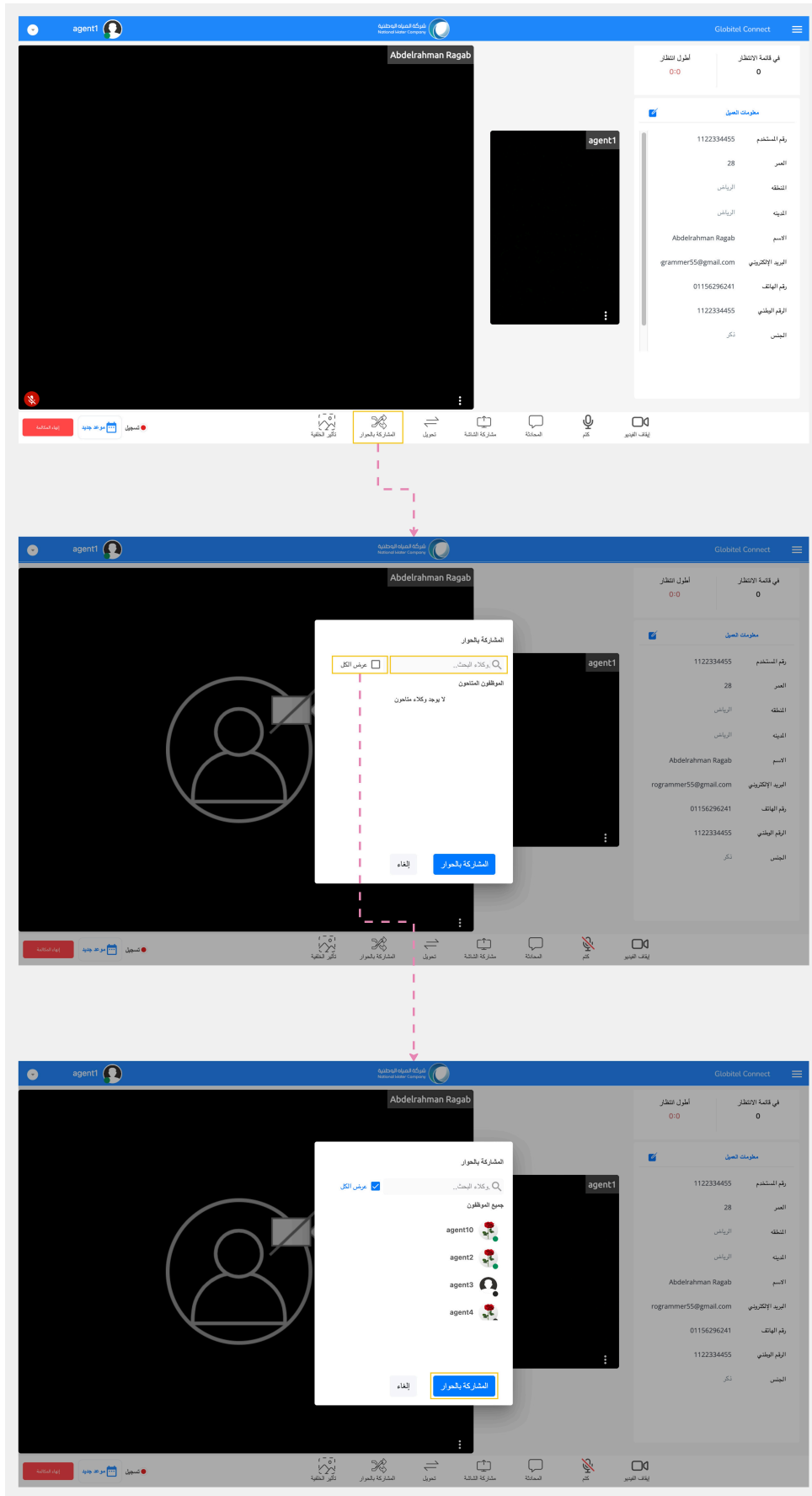
The screenshot displays a Zoom meeting interface. At the top, the user 'agent1' is identified, along with the name 'Abdelrahman Ragab'. The main video area is currently black. A sidebar on the right provides user details for 'agent1':

معلومات العميل	
رقم المستخدم	1122334455
العمر	28
المنطقة	الرياض
المدينة	الرياض
الاسم	Abdelrahman Ragab
البريد الإلكتروني	grammer55@gmail.com
رقم الهاتف	01156296241
الرقم الوطني	1122334455
الجنس	ذكر

At the bottom of the interface, a toolbar contains several icons. A pink arrow points to the 'mute' icon, which is highlighted with a yellow border.

9.1.3 بدء مكالمة جماعية مع المشرف

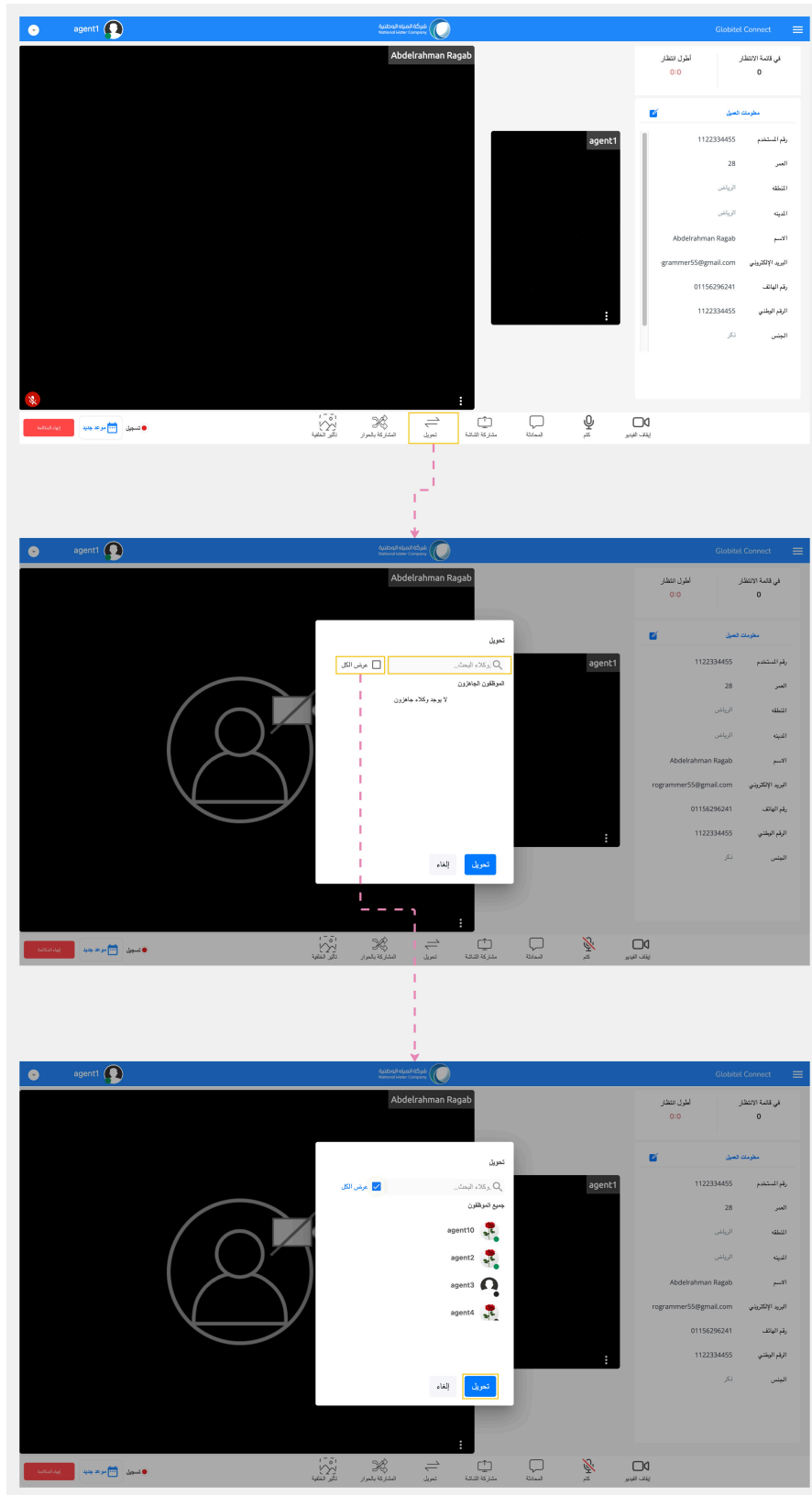
يمكنك إنشاء مكالمة جماعية مع مشرف جاهز بالنقر على إجراء "المشاركة بالحوار". سيظهر المشرف الجاهز، أو يمكنك البحث عنه بالاسم لإضافته إلى الاجتماع.



10 تحويل المكالمة

تمكّنك هذه الوظيفة من تحويل تفاعلك النشط مع العميل إلى موظف خدمة عملاء آخر جاهز ومتاح للتعامل معه. كيف يمكنني تحويل المكالمة إلى موظف خدمة عملاء آخر جاهز؟ لتحويل المكالمة، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على زر "تحويل" الموجود في قسم وظائف الاجتماع.
2. ستظهر نافذة منبثقة تعرض موظفين خدمة العملاء المتاحين بشكل افتراضي.
3. يمكنك البحث عن موظف خدمة عملاء معين عن طريق كتابة اسمه في مربع البحث.
4. أخيرًا، حدد موظف خدمة العملاء وانقر على زر "تحويل".



مقالات متعلقة:

- المحادثة مع العميل
- تبادل الملفات

11 تغيير خلفية الكاميرا

أثناء استخدام الكاميرا، يمكنك الاستفادة من هذه الميزة لتغيير الخلفية أو إجراء تأثير عليها أثناء تفاعلات مع العملاء.

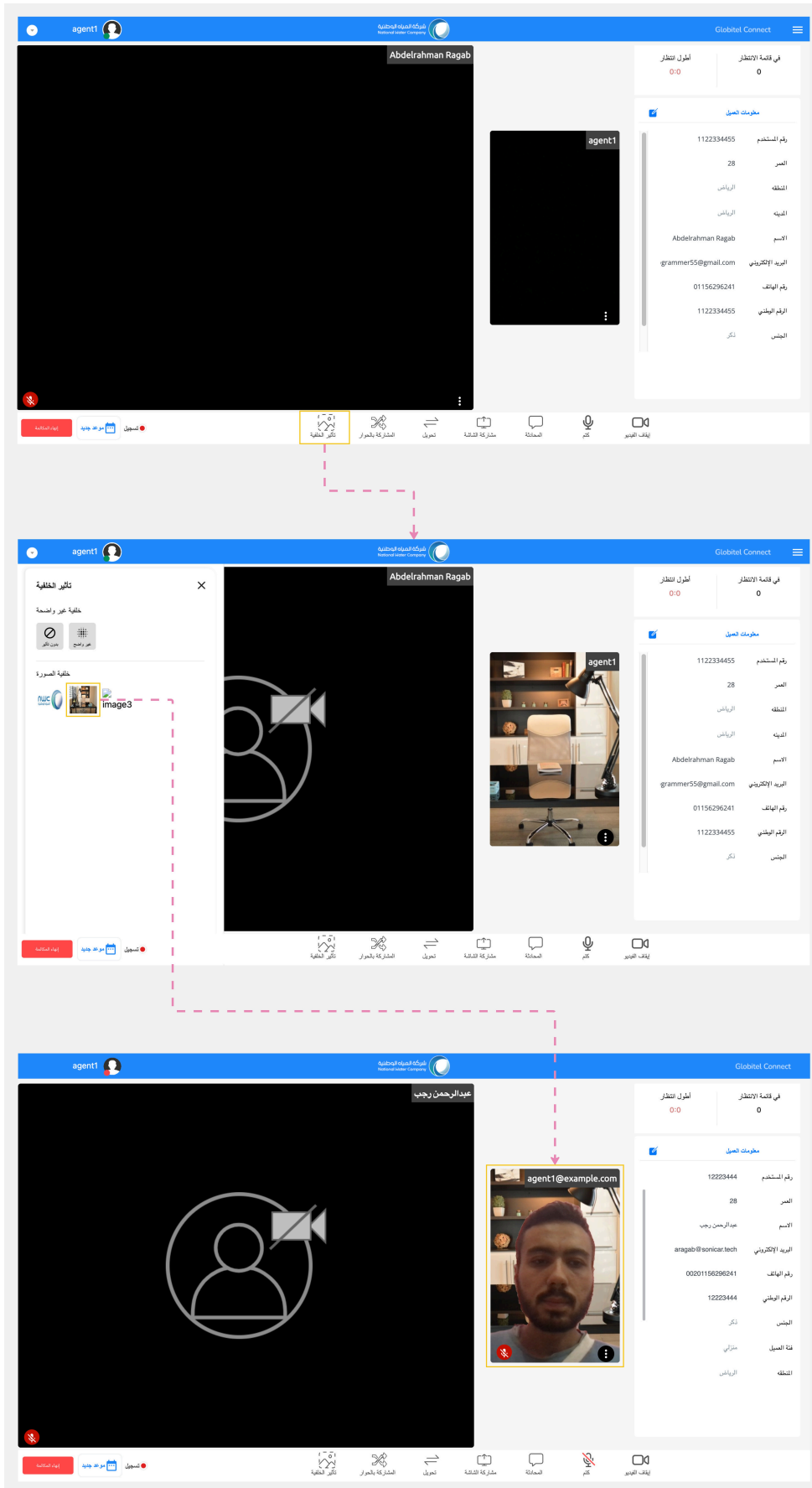
تنبيه 

استخدم هذه الوظيفة فقط عند استخدام الكاميرا مع أحد العملاء.

11.1 كيفية تغيير صورة الخلفية؟

اتبع هذه الخطوات لتغيير صورة الخلفية:

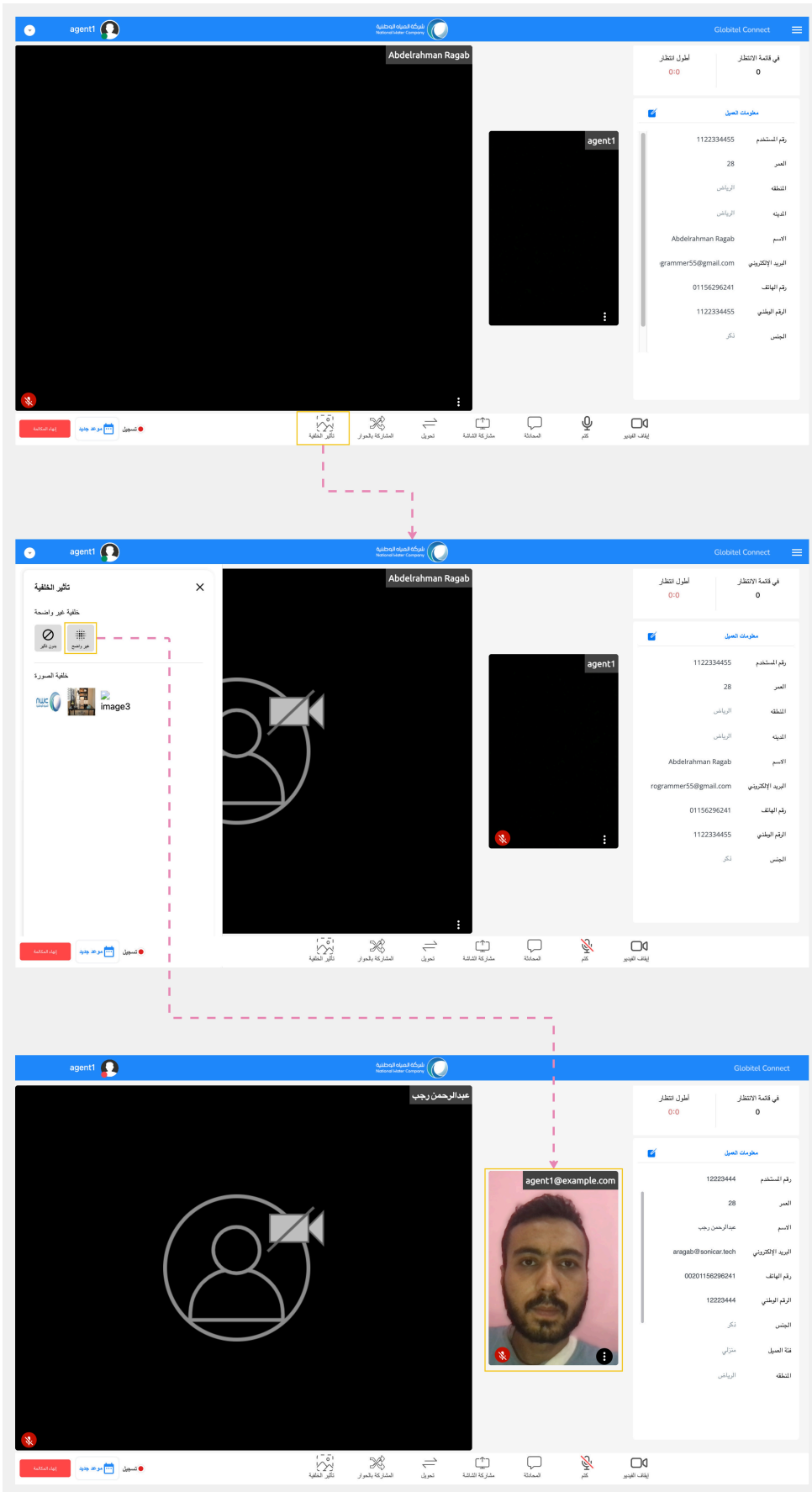
1. انقر على زر "تأثير الخلفية" الموجود في قسم الوظائف في غرفة الاجتماع.
2. ستظهر لوحة "تأثير الخلفية".
3. حدد صورة الخلفية المفضلة لديك من قسم "خلفية الصورة".
4. أخيرًا، يمكنك رؤية هذا التأثير في قسم "الاجتماع" وسيبقى العميل هذه الخلفية أثناء التفاعل معك.



11.2 كيفية تطبيق تأثير التمويه على الخلفية؟

اتبع هذه الخطوات لتطبيق تأثير ضبابي على الخلفية:

1. انقر على زر "تأثير الخلفية" الموجود في قسم الوظائف في غرفة الاجتماعات.
2. ستظهر لوحة "تأثير الخلفية".
3. حدد "ضبابية - غير واضح" من قسم "خلفية غير واضحة".
4. أخيرًا، يمكنك رؤية هذا التأثير في قسم "الاجتماع" وسيبقى العميل هذه الخلفية أثناء التفاعل معك.



يمكنك إزالة صورة الخلفية أو التأثير الضبابي عن طريق تحديد "بدون تأثير" من لوحة "خلفية غير واضحة".

مقالات متعلقة:

- وظائف الإجتماع
- المحادثة مع العميل
- تبادل الملفات

12 مشاركة الشاشة أثناء المكالمة

أثناء تفاعلات العملاء، يمكنك مشاركة شاشتك مع العميل لتقديم المعلومات الضرورية أو شرح كيفية استخدام الخدمات التي تتطلب مشاركة الشاشة.

كيف يمكنني مشاركة شاشتي مع العميل؟

الأمر بسيط، ما عليك سوى اتباع الخطوات التالية:

1. انقر على زر "مشاركة الشاشة" الموجود في قسم وظائف الاجتماع.
2. في النافذة المنبثقة، اختر علامة التبويب المطلوبة، مثل علامة تبويب كروم أو النافذة أو الشاشة بأكملها.
3. ثم، حدد الشاشة التي تريد مشاركتها.
4. أخيرًا، ابدأ مشاركة الشاشة بالنقر على زر "مشاركة".

agent1 شركة المياه الوطنية National Water Company Globitel Connect

Abdelrahman Ragab

أطول انتظار 0:0 في قائمة الانتظار 0

معلومات العميل

1122334455	رقم المستخدم
28	العمر
الرياض	المنطقة
الرياض	المدينة
Abdelrahman Ragab	الاسم
grammer55@gmail.com	البريد الإلكتروني
01156296241	رقم الهاتف
1122334455	الرقم الوطني
ذكر	الجنس

أيقاف الفيديو كتم المحادثة مشاركة الشاشة تحويل المشاركة بالحوار تأثير الخلفية إنهاء المكالمة تسجيل موعد جديد

agent1 شركة المياه الوطنية National Water Company Globitel Connect

Abdelrahman Ragab

أطول انتظار 0:0 في قائمة الانتظار 0

معلومات العميل

1122334455	رقم المستخدم
28	العمر
الرياض	المنطقة
الرياض	المدينة
Abdelrahman Ragab	الاسم
rogrammer55@gmail.com	البريد الإلكتروني
01156296241	رقم الهاتف
1122334455	الرقم الوطني
ذكر	الجنس

Choose what to share with agc.globitel.com:8443

The site will be able to see the contents of your screen

Chrome Tab Window 1 Entire Screen

Entire screen

Cancel Share

أيقاف الفيديو كتم المحادثة مشاركة الشاشة تحويل المشاركة بالحوار تأثير الخلفية إنهاء المكالمة تسجيل موعد جديد

يمكنك إزالة صورة الخلفية أو التأثير الضبابي عن طريق تحديد "بدون تأثير" من لوحة "خلفية غير واضحة".

مقالات متعلقة:

- وظائف الإجماع
- تبادل الملفات

13 المحادثة

تتيح لك ميزة المحادثة تبادل الرسائل النصية مع العملاء أثناء التفاعل. هذه الميزة مفيدة بشكل خاص عندما تحتاج إلى مشاركة تفاصيل مثل الأرقام أو العناوين التي تتطلب الحفظ. كما أنها مفيدة أيضاً عندما يكون الاتصال بالإنترنت ضعيفاً وتحتاج إلى إرسال معلومات مهمة.

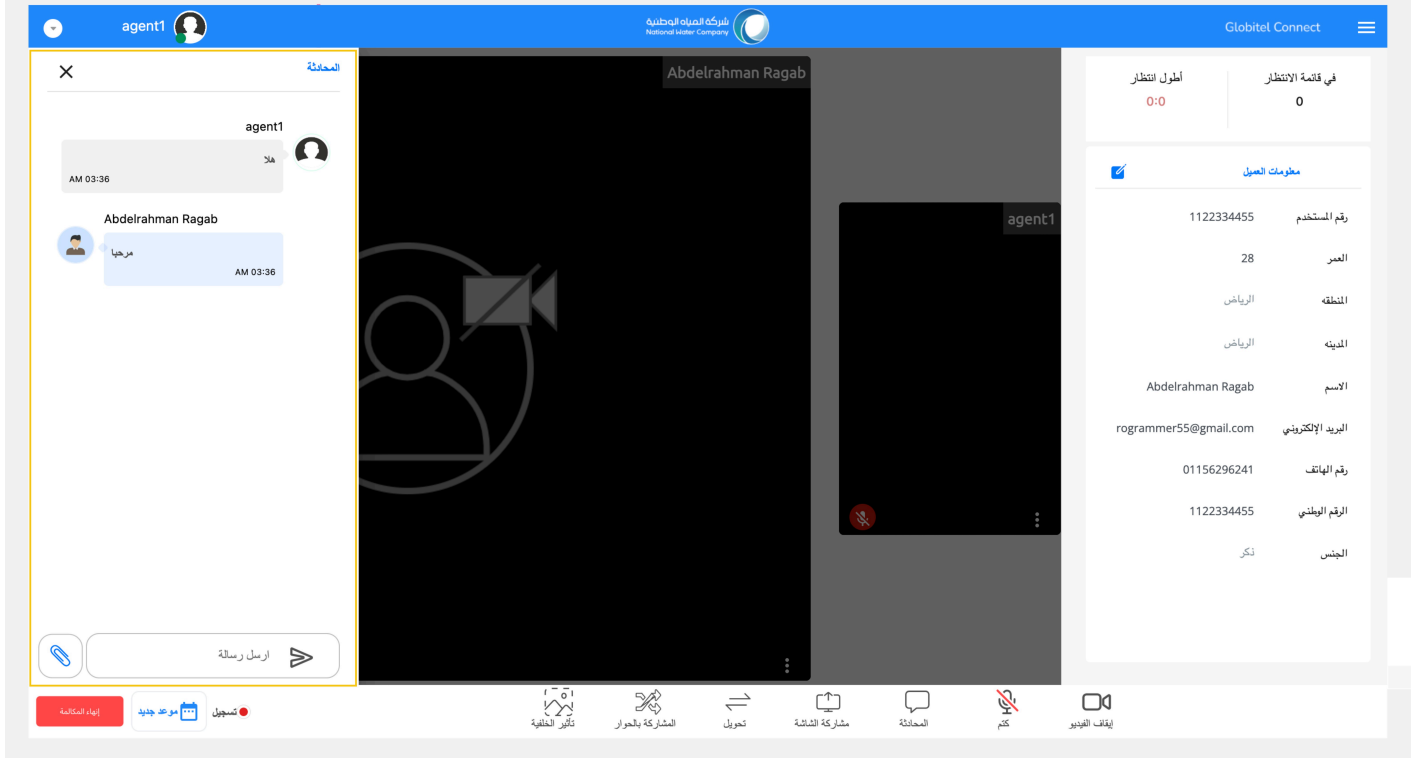
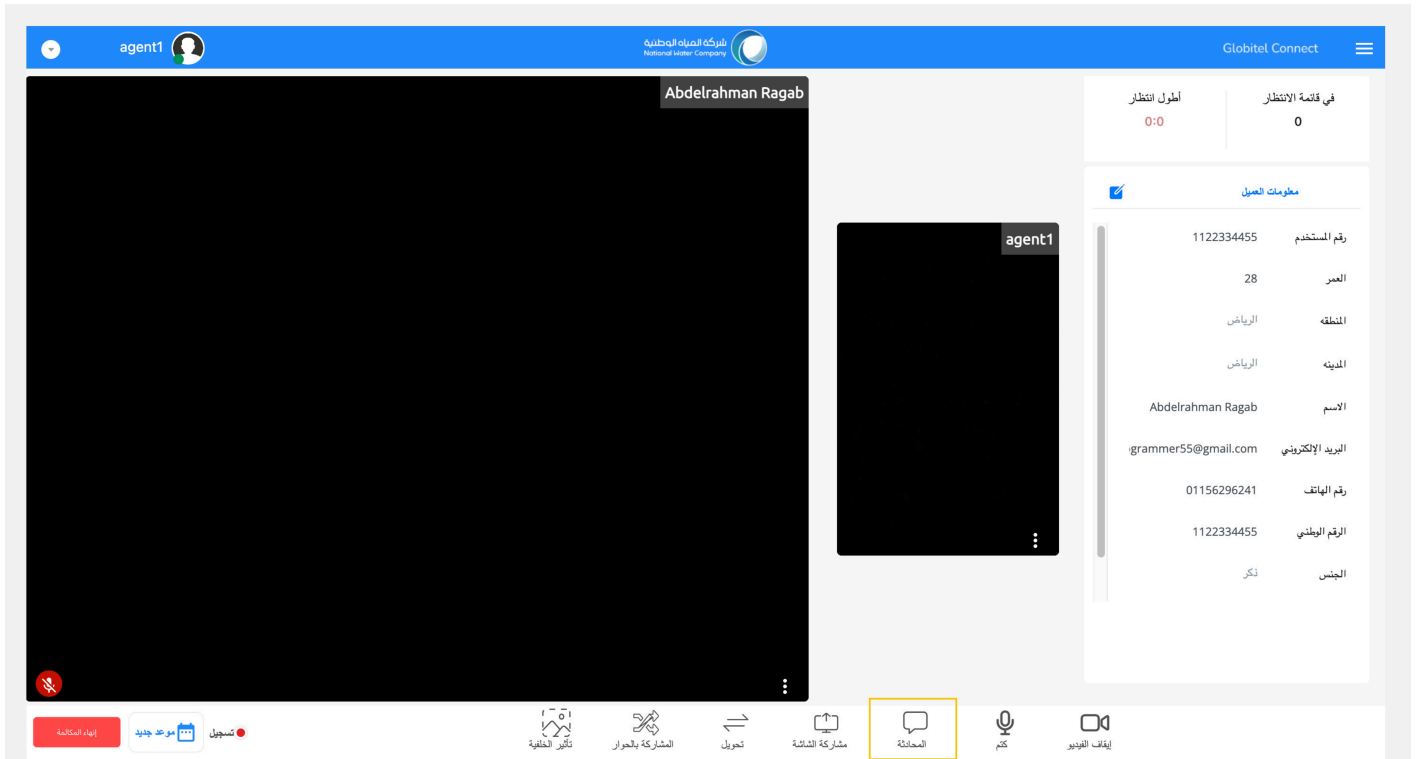
كيف يمكنني المحادثة مع العميل؟

يمكنك المحادثة مع العميل باتباع الخطوات التالية:

1. انقر على أيقونة "المحادثة" الموجودة في قسم وظائف الاجتماع.
2. سيظهر قسم المحادثة، حيث يمكنك عرض رسائل العميل.
3. لإرسال رسالة، اكتبها في مربع الرسالة واضغط على زر "Enter".

تنبيه

إذا كانت لديك معلومات مهمة تتعلق بتفاعل ما، قم بنسخها قبل انتهاء المكالمة وإلا ستفقد البيانات من المحادثة عند انتهاء المكالمة.



مقالات متعلقة:

- وظائف الاجتماع

14 تبادل المستندات والملفات

تتيح لك ميزة مشاركة المستندات والملفات مع العملاء أثناء التفاعل. هذه الميزة مفيدة بشكل خاص عندما تحتاج إلى مشاركة مستندات مثل الفواتير.

كيف يمكنني مشاركة المستندات مع العميل؟

يمكنك مشاركة المستندات مع العميل عن طريق الخطوات التالية:

1. انقر على أيقونة "المحادثة" الموجودة في قسم وظائف الاجتماع.
2. سيظهر بعد ذلك قسم الدردشة، حيث يمكنك عرض الرسائل الواردة من العميل.
3. انقر على أيقونة "ملف".
4. سيتم فتح مدير الملفات لتتمكن من تحديد الملف.
5. حدد الملف المحدد الذي تريد مشاركته واضغط على زر "Enter" لإرساله إلى العميل.

تنبيه

إذا كانت لديك ملفات مهمة متعلقة بتفاعل ما، قم بتنزيلها قبل انتهاء المكالمة وإلا ستفقد الملفات من الدردشة عند انتهاء المكالمة.

تلميح

تشمل أنواع الملفات المدعومة الصور ومقاطع الفيديو والمستندات (PDF, Docx, Xlsx) والملفات المضغوطة.

The screenshot displays the Globitel Connect web application interface. At the top, the header shows 'agent1' and the logo of 'شركة المياه الوطنية National Water Company'. The main chat area is titled 'Abdelrahman Ragab' and shows a conversation with 'agent1'. A right sidebar contains user information for Abdelrahman Ragab, including phone number, email, and address. A bottom toolbar features icons for chat, voice call, video call, and other functions. A red dashed box highlights the 'المحادثة' (Chat) icon in the toolbar and the chat history window on the left.

مقالات متعلقة:

- وظائف الإجتماع
- مشاركة الشاشة

III تفاعلات العملاء

15 حجز/ إجراء مكالمة

كعميل، لديك القدرة على حجز موعد جديد أو دعم فوري، مما سيؤدي إلى بدء التفاعل مع أحد موظفين خدمة العملاء. كيف تطلب/ تحجز موعداً جديداً؟

1. انتقل إلى عنوان URL الذي يوفره دعم العملاء أو ابحث عنه في صفحة دعم العملاء.
2. أدخل المعلومات الشخصية اللازمة: الهوية الوطنية ورقم الحساب ونوع الحساب والاسم والعمر والهاتف المحمول والبريد الإلكتروني وحدد المدينة.
3. اختر نوع الاجتماع الذي تريده. هناك خياران: "موعد"، والذي يمكنك من تحديد تاريخ ووقت مخصصين عن طريق إختيار "الحصول على الأوقات المتاحة"، أو "الدعم الفوري"، وهو لطلب اجتماع الآن.
4. انقر على "حجز موعد" لبدء عملية طلب الاجتماع.
5. ستظهر نافذة منبثقة تحتوي على رابط اجتماعك.
6. إذا كنت قد اخترت الدعم الفوري، يمكنك نسخ الرابط ولصقه في علامة تبويب متصفح جديدة ل [بدء اجتماع](#) مع أحد موظفين خدمة العملاء.

تلميح

إذا قمت بحجز اجتماع، سيتم إرسال رسالة بريد إلكتروني تحتوي على رابط الاجتماع والتفاصيل الخاصة بك.

شركة المياه الوطنية
National Water Company

رقم المستخدم:

العمر:

المنطقة:

المدينة:

الرياس:

الرياس:

الاسم:

البريد الإلكتروني:

رقم الهاتف:

رقم الهاتف:

مؤيد عدم المؤيد

تاريخ الميلاد:

الأوقات المتاحة:

الحصول على الأوقات المتاحة 13/06/2024

إعادة تعيين

شركة المياه الوطنية
National Water Company

رقم المستخدم: 11223344

العمر: 28

المنطقة:

المدينة:

الرياس:

الرياس:

الاسم: عبدالرحمن رجب

البريد الإلكتروني: aragab@sonicar.tech

رقم الهاتف: 01156206241

رقم الهاتف:

مؤيد عدم المؤيد

تاريخ الميلاد:

الأوقات المتاحة: 04:15 - 04:00

الحصول على الأوقات المتاحة 13/06/2024

إعادة تعيين حجز موعد

شركة المياه الوطنية
National Water Company

رقم المستخدم:

المنطقة:

الرياس:

الاسم:

رقم الهاتف:

رقم الهاتف:

مؤيد عدم المؤيد

طلب الدعم

موعد الحجز سيكون في تاريخ 06/13/2024

رابط انه هو رابط الحجز:

https://agc.globitel.com:8443/jc-web/#/lobby/2/2490?ar_AR

تم إرسال إشعار يحتوي على معلومات الحجز.

موافق

16 بدء الإجتماع

بعد طلب اجتماع، انقر على "أبداء الجلسة" لبدء التفاعل مع أحد موظفي خدمة العملاء.

تنبيه

تأكد من تفعيل الميكروفون الافتراضي وتشغيل الكاميرا إذا تطلب الأمر قبل بدء التفاعل مع موظف خدمة العملاء.

سيتم عرض غرفة الاجتماع، وتضم قسمين:

1. لوحة الاجتماع: يُظهر هذا القسم حالة البث المباشر وحالة الميكروفون لكل من موظف خدمة العملاء ولك.
2. وظائف الاجتماع: يحتوي هذا القسم على العديد من الإجراءات التي يمكنك القيام بها أثناء الاجتماع.

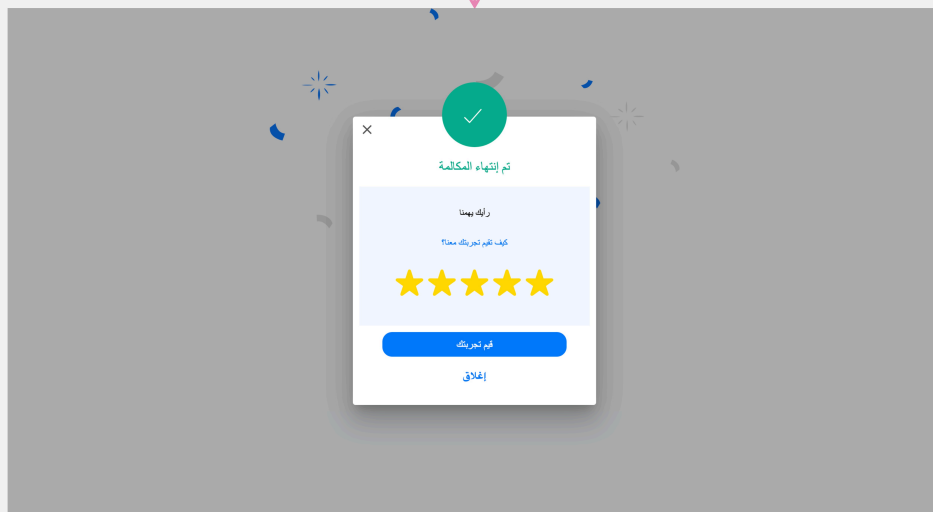
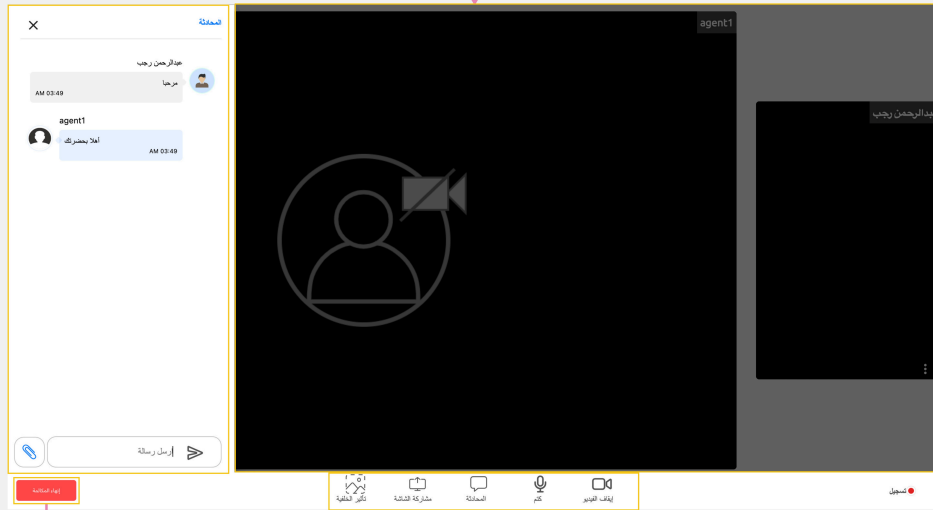
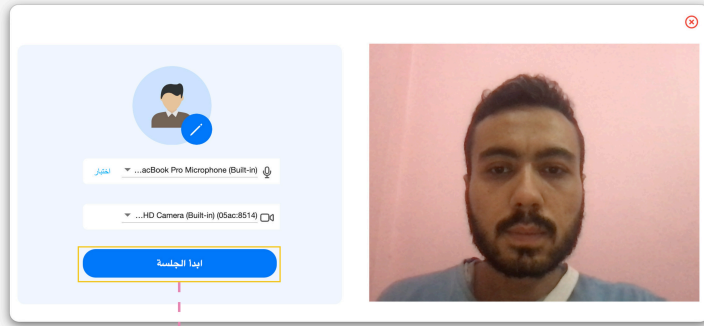
16.1 وظائف الاجتماع

فيما يلي سبع وظائف يمكنك استخدامها أثناء تفاعلك مع موظف خدمة العملاء في غرفة الاجتماع:

1. تشغيل/إيقاف الكاميرا.
2. كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك.
3. مشاركة شاشتك مع موظف خدمة العملاء.
4. تغيير الخلفية أثناء تشغيل الكاميرا.
5. الدردشة مع موظف خدمة العملاء.
6. تبادل المستندات مع موظف خدمة العملاء.
7. أغلق الخط لإنهاء الاجتماع وسيتم ظهور صفحة لتقييم تجربتك.

تلميح

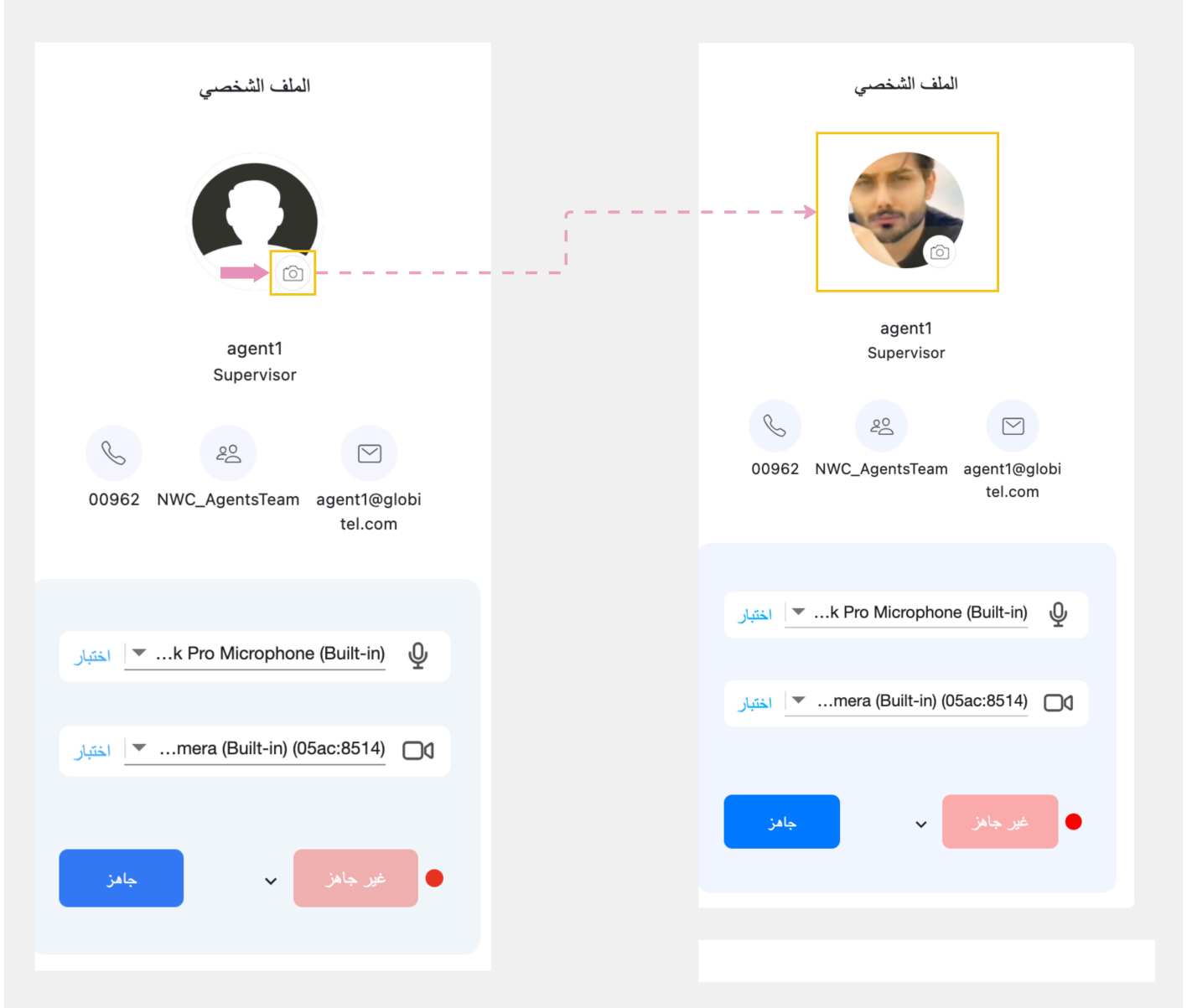
بعد إنهاء المكالمة، يمكنك تقييم تجربتك مع موظف خدمة العملاء على مقياس من 1 إلى 5 نجوم، بحيث تكون 5 هي الأعلى و 1 هي الأقل.



.IV ملفي الشخصي

17 تغيير صورة الملف الشخصي

يمكنك إضافة صورة شخصية وذلك من خلال قسم الملف الشخصي الموجود داخل مساحة العمل الخاصة بك عن طريق الضغط على أيقونة الكاميرا الموجودة بجانب الصورة الافتراضية ليتم تشغيل الكاميرا والتقاط صورة شخصية بحيث تظهر للعملاء عند التفاعل معهم.



مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة (مساحة العمل الخاصة بي)
- اختبار الكاميرا والميكروفون
- جاهز لإستقبال مكالمات

18 تغيير كلمة المرور

يمكنك تغيير كلمة مرورك الحالية لتأمين حسابك أو إذا كنت تقوم بتسجيل الدخول إلى النظام للمرة الأولى وتحتاج إلى تغيير كلمة المرور المتوفرة.

كيف يمكنني تغيير كلمة المرور الحالية؟

لتغيير كلمة المرور الخاصة بك، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على القائمة المنسدلة بالقرب من صورة ملفك الشخصي في رأس الصفحة.
2. اختر "تغيير كلمة المرور" من القائمة المنسدلة.
3. ستظهر نافذة منبثقة لتغيير كلمة المرور الخاصة بك.
4. أدخل كلمة المرور الحالية في حقل "كلمة المرور الحالية".
5. أخيرًا، أدخل كلمة المرور الجديدة وقم بتأكيدتها وانقر على "حفظ".

تلميح

تأكد من إنشاء كلمة مرور قوية تحتوي على ثمانية أحرف على الأقل. يجب أن تتضمن على الأقل رقمًا واحدًا، و حرفًا خاصًا واحدًا، و حرفًا كبيرًا واحدًا، و حرفًا صغيرًا واحدًا.

The image displays the Globitel Connect interface for an agent named 'agent1'. The top navigation bar includes the company logo and 'Globitel Connect'. The main dashboard area is divided into several sections:

- Header:** 'agent1' profile, 'National Water Company' logo, and 'Globitel Connect' text.
- Left Panel:** A menu with 'تغيير كلمة المرور' (Change Password), 'English', and 'تسجيل الخروج' (Logout).
- Center:** A table of call logs with columns for 'التاريخ/الوقت' (Date/Time), 'اسم العميل' (Customer Name), 'رضا العملاء' (Customer Satisfaction), and 'المدة' (Duration). Below the table are performance metrics for 'رضا العميل الخاص بي' (My Customer Satisfaction) and 'رضا العملاء للفريق' (Team Customer Satisfaction), each with a circular progress indicator.
- Right Panel:** A profile section for 'agent1 Supervisor' with contact information and a list of devices for selection.

A modal window titled 'تغيير كلمة المرور' (Change Password) is overlaid on the dashboard. It contains the following fields and elements:

- كلمة المرور الحالية** (Current Password): A text input field.
- كلمة المرور الجديدة** (New Password): A text input field.
- تأكيد كلمة المرور الجديدة** (Confirm New Password): A text input field.
- ملاحظة:** كلمة المرور القوية يجب أن تحتوي على أرقام وأحرف ورموز خاصة (Strong password must contain numbers, letters, and special characters).
- Buttons:** 'حفظ' (Save) and 'الغاء' (Cancel).

مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة (مساحة العمل الخاصة بي)

٧. مراقبة الفريق
(للمشرفين)

19 تتبع أداء موظفي خدمة العملاء

بصفتك مشرفاً، يمكنك الإشراف على أداء فريقك والوصول إلى تحليل إحصائي مفصل لحالات موظفي خدمة العملاء.

كيف يمكنني الوصول إلى صفحة مراقبة الفريق؟

للوصول إلى صفحة مراقبة الفريق، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على أيقونة الخيارات على الجانب الأيمن من رأس الصفحة.
2. من القائمة المنسدلة، اختر "مراقبة الفريق".
3. ستظهر لك صفحة مراقبة الفريق.

هناك أربع بطاقات في صفحة مراقبة الفريق، موضحة على النحو التالي:

19.1 حالة قائمة الإنتظار

تزد بطاقة "في قائمة الانتظار الآن" المشرفين بإحصائيات في الوقت الفعلي عن العملاء لليوم الحالي:

- في قائمة الانتظار الآن (#): تعرض العدد الإجمالي للعملاء الموجودين حالياً في قائمة الانتظار الافتراضية في انتظار تفاعل موظف خدمة العملاء.
- متوسط الانتظار (دقيقة:ثانية): يعرض متوسط وقت الانتظار للعملاء الذين ينتظرون عادةً أكثر من متوسط وقت الانتظار المقبول، وهو الوقت الذي تم ضبطه من قبل المسؤول (الوقت الافتراضي هو 10 دقائق).
- أطول انتظار (دقيقة:ثانية): يشير إلى وقت انتظار العميل الذي انتظر أطول فترة انتظار.

19.2 التفاعلات المعالجة

ضمن بطاقة "التفاعلات المعالجة"، يمكن للمشرفين عرض الإحصائيات التالية في الوقت الفعلي حول المكالمات التي تمت معالجتها لليوم الحالي:

- التفاعلات المعالجة (#): يمثل هذا العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها من قبل موظفين خدمة العملاء، ولا يشمل المكالمات الفاتئة.
- متوسط وقت الاستجابة (دقيقة:ثانية): يوضح متوسط الوقت المستغرق لبدء الرد على مكالمات العملاء.
- متوسط وقت المكالمة (دقيقة:ثانية): يمثل متوسط مدة المكالمات التي يديرها (يتفاعل معها) موظفين خدمة العملاء.
- المكالمات الفاتئة (#): يعرض هذا العدد الإجمالي للمكالمات التي تركها العملاء.

19.3 الفريق (موظفو خدمة العملاء)

تمكّن بطاقة "الموظفون" المشرفين من عرض الإحصائيات التالية في الوقت الفعلي حول موظفين خدمة العملاء لليوم الحالي:

- الموظفون (#): يعرض هذا العدد الإجمالي لموظفين خدمة العملاء داخل الفريق.
- الموظفون الجاهزون للاتصال (#): يمثل هذا العدد الإجمالي لموظفين خدمة العملاء الجاهزين لتلقي مكالمات العملاء.
- الموظفون المتوفرون على المنصة (#): يشير هذا إلى إجمالي عدد موظفين خدمة العملاء النشطين والمتوفرين حالياً داخل النظام.
- الموظفون المشغولون (#): يشير هذا إلى إجمالي عدد موظفين خدمة العملاء المشغولين حالياً بمكالمات العملاء.

19.4 المواعيد اليوم

ضمن بطاقة "المواعيد اليوم"، يمكن للمشرفين عرض الإحصائيات التالية في الوقت الفعلي حول المواعيد الأخيرة والتالية لليوم الحالي:

- المواعيد اليوم (#): يمثل هذا العدد الإجمالي لجميع المواعيد في الوقت الحالي.
- الموعد الأخير: يشير هذا إلى الفترة الزمنية المخصصة لآخر موعد في اليوم.
- الموعد التالي: يمثل ذلك الفترة الزمنية المخصصة للموعد القادم التالي.

agent1
Globitel Connect

حالة قائمة الانتظار

المواعيد اليوم

19

أطول وقت انتظار

00:00

في قائمة الانتظار الآن

0

اليوم
مكالمتي
مكالماتي

التاريخ/الوقت	اسم العميل	رضا العملاء	المدة
17:43:13 2024-08-09	Abdelrahman Ragab	5	(00:00:36)
17:21:58 2024-08-09	عبدالرحمن رجب	5	(00:02:09)
17:19:15 2024-08-09	Abdelrahman Ragab	5	(00:00:22)
17:09:33 2024-08-09	Abdelrahman Ragab	--	(00:01:55)
17:05:49 2024-08-09	Saja ANDROID	--	(00:00:00)

وقت تسجيل الدخول

01:00:04

عقد 21:35:36

متوسط وقت التعامل الخاص بي

00:01:15

عقد 00:01:01

توافري

رضا العميل الخاص بي

رضا العملاء للفريق

17%

فريق %9

توافري

رضا العميل الخاص بي

رضا العملاء للفريق

100%

فريق %50

agent1 Supervisor

962788233987NWC_AgentsTeamagent1@globitel.com

اختيار ...k Pro Microphone (Built-in)

اختيار ...mera (Built-in) (05ac:8514)

جاهز

غير جاهز

agent1
Globitel Connect

المواعيد اليوم

8

13:45:00 الموعد التالي

13:45:00 الموعد الأخير

الموظفون

10

0 الموظفون المشغولون
بالتصال

0 الموظفون الجاهزون للاتصال

0 الموظفون المتفرغون على التلمذة

التفاعلات المعالجة

1

9 المكالمات الفاتنة

00:56 متوسط وقت الاستجابة

05:52 متوسط وقت الكفاءة

في قائمة الانتظار الآن

0

00:00 أطول انتظار

00:00 متوسط الانتظار

مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة (مساحة العمل الخاصة بي)

20 تتبع تفاعلات ومواعيد الفريق

تسمح لك هذه الميزة بمراقبة جميع تفاعلات ومواعيد الفريق الخاص بك وتنقسم إلى قسمين هما:

- حالة الفريق: تقدم لك معرفة حالة تواجد الفريق وإحصائيات حول رضا العملاء وعدد المكالمات التي تمت معالجتها لكل موظف.
- مواعيد الفريق: تقدم قائمة بجميع المواعيد التي تم حجزها من قبل العملاء ومعرفة الحالة الحالية لكل موعد.

20.1 حالة الفريق

يسمح قسم "حالة الفريق" للمشرفين بتتبع تفاعلات كل عضو من أعضاء الفريق (موظف خدمة العملاء) في الوقت الفعلي.

تلميح

يمكنك تصفية تفاعلات فريقك حسب "هذا الشهر" أو "اليوم" أو "هذا الأسبوع" أو "الشهر الماضي".

جدول حالة الفريق يشمل المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
اسم موظف خدمة العملاء	هذا هو الاسم الكامل للوكيل، بصيغة: الاسم الأول، اسم العائلة.
الحالة الحالية	يُظهر هذا حالة موظف خدمة العملاء في الوقت الفعلي والوقت، مع الإشارة إلى ما إذا كان متصلًا بالإنترنت أو جاهزًا للمكالمات أو في مكالمة حاليًا أو غير متصل.
وقت تسجيل الدخول	هذا يعرض تاريخ ووقت تسجيل دخول موظف خدمة العملاء إلى النظام.
معالجة	هذا هو إجمالي عدد المكالمات التي تعامل معها موظف خدمة العملاء.
متوسط وقت المكالمة (ثانية)	هذا هو "متوسط وقت معالجة المكالمات" للوكيل بالثواني.
رضا العملاء	يعرض هذا تقييم العميل بناءً على نتائج استبيان التقييم بعد التفاعل، وهو تقييم من 1 (أدنى تقييم) إلى 5 (أعلى تقييم).

تشير الألوان الموجودة في الحالة الحالية إلى فترتي البداية والنهاية. حيث يشير اللون الأخضر إلى 0 إلى دقيقتين، والأصفر يشير إلى دقيقتين إلى 4 دقائق، والأحمر إلى 4 إلى أعلى.

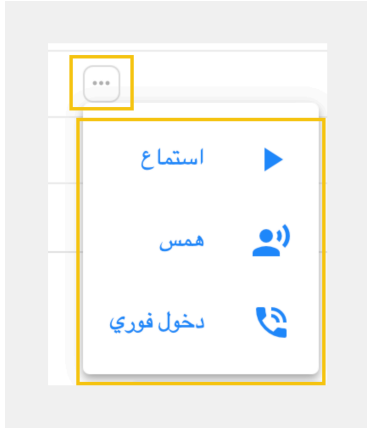
يمكنك أيضًا الإطلاع على إحصائيات ورسوم بيانية للتفاعلات الخاصة بالفريق على النحو التالي:

- رضا العملاء للفريق (%): يعرض النسبة المئوية لنتيجة رضا العملاء من أصل 100% بناءً على نتائج الاستبيان لكامل الفريق.
- توافر الفريق (%): يعرض بيانات عن نسبة مدى التوافر لفريقك. عن طريق حساب النسبة بين إجمالي وقت الاستعداد ووقت العمل لفترات محددة (اليوم، وهذا الأسبوع، وهذا الشهر، والشهر الماضي). يشمل وقت الجاهزية وقت العمل تحت الطلب والوقت المتاح، بينما يشمل وقت العمل أوقات العمل وقت الاستعداد ووقت التوافر ووقت الاتصال بالإنترنت ووقت عدم الإزعاج وأوقات الراحة.
- متوسط وقت المكالمات للفريق (ساعة:دقيقة:ثواني): يعرض متوسط وقت المعالجة لجميع السجلات (المكالمات) لفريقك، مقيسًا بالساعات والدقائق والثواني.
- وقت الدخول للفريق (ساعة:دقيقة:ثواني): يعرض إجمالي وقت تسجيل الدخول من لحظة تسجيل الدخول إلى الوقت الحالي لفريقك، مقيسًا بالساعات والدقائق والثواني.



20.1.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لمراقبة التفاعل الحالي (أيقونة ٣ نقاط - ☰)

في قسم "حالة الفريق"، يمكن للمشرفين تنفيذ بعض الإجراءات من خلال النقر على أيقونة ال ٣ نقاط (☰) تتوافر إجراءات مثل "الاستماع" أو "الهمس" أو "دخول فوري" أثناء التفاعل النشط.



- الاستماع: تسمح هذه الميزة للمشرف بالاستماع بصمت إلى مكالمة تم إجراؤها أو الرد عليها من قبل موظف خدمة العملاء. يمكن أن يساعد ذلك في تقييم أداء موظف خدمة العملاء وفهم تفاعلات العملاء .
- الهمس: تتيح هذه الميزة للمشرف تقديم المشورة والتوجيه المباشر للوكيل أثناء المكالمة. يتم إلغاء كتم صوت خط المسؤول، ولكن يتم توصيل الصوت إلى موظف خدمة العملاء فقط، وبالتالي عدم مقاطعة المكالمة.
- الدخول الفوري: تتيح هذه الميزة للمشرفين الانضمام إلى مكالمة مباشرة، مما يجعلها محادثة ثلاثية. هذا مفيد بشكل خاص في المواقف التي قد يحتاج فيها موظف خدمة العملاء إلى المساعدة في التعامل مع مكالمة صعبة.

20.2 مواعيد الفريق

يسمح قسم "مواعيد الفريق" للمشرفين بتتبع جميع المواعيد داخل المنظمة (جميع مواعيد العملاء) في الوقت الفعلي. جدول مواعيد الفريق يشمل المعلومات التالية:

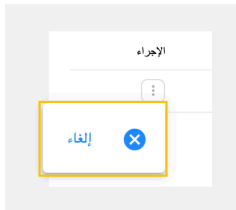
الاسم	الوصف
اسم العميل	هذا هو الاسم الكامل للعميل، بصيغة: الاسم الأول، اسم العائلة.
وقت الموعد	هذا يعرض تاريخ ووقت الموعد الذي تم حجزه من قبل العميل.
معلومات العميل	هذا يعرض تفاصيل ومعلومات العميل بالكامل.
حالة إكمال المكالمة	هذا يعرض حالة المكالمة إذا كانت قادمة أو تم إكمالها أو أعيدت جدولتها أو تم إلغاؤها.
إجراءات (أيقونة ٣ نقاط - ☰)	يمكنك اتخاذ بعض الإجراءات مثل إلغاء الموعد مع توضيح السبب.

The screenshot displays the 'Globitel Connect' dashboard. At the top, there are navigation options like 'تصدير' (Export) and 'مواضيع الفريق' (Team Topics). The main area shows a calendar for '2024-08-06' with a table of team members. One entry for 'Abdelrahman Ragab' is highlighted with a red box and labeled 'عرض' (View). A red dashed line leads from this entry to a pop-up window titled 'معلومات العميل' (Customer Information) which lists details for Abdelrahman Ragab, including his phone number, email, and address.

يمكنك كمسرف تصدير المواعيد عن طريق تحديد تواريخ البدء والانتهاء، ثم النقر فوق تصدير لتحميل مواعيد الفريق كملف Excel.

20.2.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لإدارة المواعيد (أيقونة ٣ نقاط - ☰)

في قسم "مواعيد الفريق"، يمكن للمشرفين تنفيذ إجراء "إلغاء" الموعد المحدد عن طريق إختيار الموعد ثم إختيار إلغاء وتأكيد الإجراء.



مقالات متعلقة:

- لوحة القيادة (مساحة العمل الخاصة بي)

❓ ما هو نظام جلوبيتل كونكت؟

جلوبيتل كونكت هو عبارة عن نظام متقدم في خدمات الاتصالات عن طريق سهولة الاستخدام حيث يقدم مميزات شاملة لمساعدة الشركات على تبسيط وتعزيز سير عمل التعامل والتفاعل بين موظفين خدمة العملاء وعملاء شركتك. وهو يوفر بوابتين [بوابة الوكلاء/المشرفين](#) و [بوابة للمدراء](#).

❓ كيف يمكنني الوصول إلى جلوبيتل كونكت؟

افتح متصفحك وأدخل عنوان URL الخاص بالخادم بالصيغة التالية: `http://Server_Name:Port/gc-mobile`. يُرجى التأكد من استبدال "اسم_الخادم" و"المنفذ" بالتفاصيل المحددة التي زدك بها المسؤول أو المشرف.

❓ ما هو المتصفح المفضل لاستخدام نظام جلوبيتل كونكت؟

متصفح الويب الموصي به لاستخدام نظام جلوبيتل كونكت هو جوجل كروم (Google Chrome). يمكنك تنزيله من [هذا الرابط](#). وهو يدعم جميع أنظمة التشغيل، بما في ذلك ويندوز وماك ولينكس.

❓ بصفتي موظف خدمة عملاء، هل يمكنني استخدام نظام جلوبيتل كونكت بدون كاميرا أو ميكروفون؟

لا يمكنك ذلك، يرجى التأكد من أن جهاز الكمبيوتر الخاص بك يحتوي على كاميرا وميكروفون (سواء مدمج أو مضاف). بدونهما، لن تتمكن من تلقي التفاعلات.

❓ بصفتي موظف خدمة عملاء، كيف يمكنني التأكد من أن الكاميرا والميكروفون يعملان بشكل صحيح مع نظام جلوبيتل كونكت؟

يوفر نظام جلوبيتل كونكت ميزة لاختبار الكاميرا والميكروفون الخاصة بك قبل بدء التفاعلات. يمكنك العثور على مزيد من التفاصيل حول كيفية إجراء هذا الاختبار [هنا](#).

❓ بصفتي موظف خدمة عملاء، هل يمكنني الوصول إلى مساحة العمل (لوحة التحكم) الخاصة بي دون مشاركة شاشة المتصفح بالكامل؟

لا يمكنك الوصول إلى لوحة التحكم الخاصة بك دون مشاركة شاشة المتصفح بالكامل لأن هذا الإجراء يستخدم لتسجيل جميع أنشطة شاشتك طالما أنك مسجل الدخول (لأغراض الجودة). سيتوقف تسجيل أنشطة شاشتك فقط إذا قمت بتسجيل الخروج. يمكنك العثور على مزيد من التفاصيل حول كيفية تنفيذ هذا الإجراء [هنا](#).

١٢٠ بصفتي موظف خدمة عملاء، كيف يمكنني ضبط حالتي على "جاهز" للإستعداد لتلقي التفاعلات (مكالمات العملاء) الجديدة؟

الأمر بسيط للغاية. ما عليك سوى النقر على زر "جاهز" الموجود أسفل لوحة الملف الشخصي داخل لوحة مساحة العمل الخاصة بك.

١٢١ بصفتي موظف خدمة عملاء، هل يمكنني الدردشة (تبادل الرسائل) مع العميل؟

نعم، بعد قبول مكالمة العميل، يمكنك النقر على أيقونة "الدردشة المتاحة ضمن وظائف غرفة الإجتماع.

١٢٢ بصفتي موظف خدمة عملاء، ما هي الميزات التي يمكنني استخدامها بعد قبول مكالمة العميل؟

يوفر لك نظام جلوبيتل كونكت مجموعة شاملة من الميزات لإدارة المكالمة مع العميل أثناء التفاعل، بما في ذلك مشاركة الملفات مع العميل، وتغيير خلفية الكاميرا أثناء التفاعل، والدردشة مع العميل، وتحويل المكالمة إلى موظف خدمة عملاء آخر وإنشاء اجتماع جماعي مع المشرف، ومشاركة شاشتك مع العميل، وغير ذلك الكثير.

١٢٣ بصفتي عميلاً، كيف يمكنني حجز اجتماع جديد مع موظف خدمة عملاء؟

الأمر بسيط للغاية. انتقل إلى عنوان URL الذي يوفره دعم العملاء أو ابحث عنه في صفحة دعم العملاء. بعد ذلك، املأ النموذج وحدد نوع الاجتماع. هناك خياران: "موعد"، والذي يسمح لك باختيار تاريخ ووقت مخصصين، أو "الدعم الفوري"، وهو لطلب اجتماع على الفور.

١٢٤ بصفتي عميلاً، هل سيرسل النظام رابط الاجتماع إلى بريدي الإلكتروني كتذكير بعد حجز المكالمة/ الموعد مع موظف خدمة العملاء؟

نعم، ستصلك رسالة بريد إلكتروني تحتوي على تفاصيل الاجتماع، بما في ذلك رابط URL الخاص بالاجتماع وتاريخ ووقت الاجتماع والمعلومات الخاصة بك.

١٢٥ بصفتي عميلاً، ما هي الميزات التي يمكنني استخدامها أثناء التفاعل مع موظف خدمة العملاء؟

يوفر لك نظام جلوبيتل كونكت مجموعة شاملة من الميزات أثناء التفاعل مع موظف خدمة العملاء، بما في ذلك مشاركة الملفات مع موظف خدمة عملاء وتغيير خلفية الكاميرا أثناء التفاعل، ومشاركة شاشتك مع موظف خدمة عملاء وغير ذلك الكثير.

١٢٦ بصفتي مشرفاً، ما الميزات التي يمكنني استخدامها لمراقبة فريقي (موظفين)؟

يوفر لك نظام جلوبيتل كونكت مجموعة شاملة من الميزات لإدارة فريقك ومراقبته في الوقت الفعلي، بما في ذلك تتبع أداء فريقك، ومراقبة تفاعلات الفريق، ومراقبة مواعيد الفريق، واتخاذ الإجراءات اللازمة.

بصفتي مشرفاً، ما هي الإجراءات التي يمكنني إتخاذها لمراقبة التفاعلات الجارية للفرق؟



من قسم مراقبة الفرق يمكنك استخدام بعض الإجراءات التي يوفرها لك النظام لإدارة التفاعلات الجارية كإستماع أو الهمس أو الدخول الفوري للتفاعل الجاري مع موظف خدمة العملاء.

بصفتي مشرفاً، ما هي الإجراءات التي يمكنني إتخاذها لمراقبة مواعيد الفرق؟



من قسم مراقبة الفرق يمكنك استخدام إجراء إلغاء الموعد القادم مع العميل عن طريق تحديد الموعد من قسم "مواعيد الفرق" ثم من خلال أيقونة الإجراءات (الثلاث نقاط) يمكنك اختيار خيار "إلغاء" بحيث يتم إلغاء موعد العميل وإرسال إشعار للعميل بالإلغاء.

بصفتي مديرًا، ما الميزات التي يمكنني استخدامها لإدارة النظام والتحكم به؟

يوفر لك نظام جلوبيتل كونكت مجموعة شاملة من الميزات لإدارة النظام، بما في ذلك عرض إحصائيات ورسوم بيانية عن الموظفين والتفاعلات، وإدارة الأدوار والصلاحيات، وإدارة الفرق، وإدارة المهارات، وإدارة المستخدمين، وتغيير كلمة المرور للحساب، وتحديث إعدادات النظام العامة، وتحديث نموذج العميل، وإدارة قواعد التوجيه، والاطلاع على رخصتي الحالية.

كيف يمكنني تغيير لغة لوحة التحكم الخاصة بي؟

يمكنك تغيير لغة النظام من خلال النقر على القائمة المنسدلة الموجودة بجوار صورة ملفك الشخصي في رأس الصفحة، يدعم النظام لغتين (العربية - English).

هل كان المحتوى مفيداً؟



شكرًا لثقتكم في جوبيتل كونكت