

جلوبيتل كونكت



الوصف	دليل المستخدم الكامل لنظام جلوبيتل كونكت
المؤلف	جلوبيتل

جدول المحتويات

I الإنطلاقة

1 تسجيل الدخول

2 مشاركة الشاشة (ضرورية)

3 لوحة التحكم

- 3.1 بطاقات الإحصائيات
- 3.2 لوحة الملف الشخصي والحالة
- 3.3 شبكة تاريخ التفاعلات والمواعيد

4 إختبار الكاميرا والمايك الخاص بي

- 4.1 اختبار الميكروفون الخاص بي
- 4.2 إختبار الكاميرا الخاصة بي

5 سجل التفاعلات

6 معلومات أدائي

7 مواعيدي

8 جاهز لإستقبال مكالمات

II التفاعل مع العملاء

9 إستقبال مكالمة جديدة

- 9.1 الرد على المكالمة
- 9.2 رفض المكالمة

10 وظائف غرفة الإجتماع

- 10.1 وظائف الإجتماع
- 10.1.1 تشغيل/إيقاف تشغيل الكاميرا
- 10.1.2 كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك
- 10.1.3 بدء مكالمة جماعية مع المشرف

11 تحويل المكالمة

12 تغيير الخلفية والتأثيرات

- 12.1 كيفية تغيير صورة الخلفية؟
- 12.2 كيفية تطبيق تأثير التمويه على الخلفية؟

13 مشاركة الشاشة

14 الدردشة

15 تبادل المستندات

16 إدارة التقويم

- 16.1 إضافة أجازة لمرة واحدة
- 16.2 إضافة أجازة متكررة

III تفاعلات العملاء

17 حجز/ إجراء مكالمة

18 بدء الاجتماع

- 18.1 وظائف الاجتماع

IV ملفي الشخصي

19 تغيير صورة الملف الشخصي

20 تغيير كلمة المرور

V مراقبة الفريق (للمشرفين)

21 تتبع أداء الوكلاء

- 21.1 في قائمة الانتظار الآن
- 21.2 التفاعلات التي تمت معالجتها
- 21.3 الوكلاء
- 21.4 مواعيد اليوم

22 تتبع التفاعلات الجارية

- 22.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لمراقبة التفاعل الحالي؟

1 مركز مساعدة جلوبيتل كونيكيت

<p>تفاعلات العملاء</p>  <p>تعرف على ما سيراه العملاء عندما يتفاعلون معك من خلال النظام، انظر هنا.</p>	<p>التفاعل مع العملاء</p>  <p>تعلم كيفية التعامل مع تفاعلات العملاء وجميع الإجراءات المتعلقة بذلك، انظر هنا.</p>	<p>الإنطلاقة</p>  <p>تعرف على النظام وعلى كيفية استخدامه لأول مرة، انظر هنا.</p>
<p>إدارة النظام</p>  <p>للمديرين، تعرف على كيفية إدارة النظام وتعديل قواعد العمل وقواعد النظام، انظر هنا.</p>	<p>مراقبة الفريق</p>  <p>للمشرفين، كيف تُدير فريقك وتحصل على رؤية كاملة لأنشطة مركز الاتصال في الوقت الفعلي، انظر هنا.</p>	<p>ملفي الشخصي</p>  <p>إذا كنت بحاجة إلى إدارة أو تعديل التفاصيل المتعلقة بملفك الشخصي، انظر هنا.</p>
<p>الأسئلة الشائعة</p>  <p>لمزيد من المساعدة والمعلومات، انظر هنا.</p>		

١. الإنطلاقٲ

2 تسجيل الدخول

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

كيفية الوصول إلى صفحة تسجيل الدخول؟

للوصول إلى لنظام جوبيتل 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.

كيفية تسجيل الدخول؟

lobitel

Globitel was founded in 1996 with commitment to technology innovation. The company has been providing advanced software solutions and high-quality products to customers in various vertical industries including telecom service providers, financial service providers, contact centers, government, education, and healthcare. Globitel customizes its solutions and products to the local and regional needs of each of its customers. This covers a wide variety of products in Roaming, VAS, and Customer Care, all of which are backed by expert technical skills and professional services.

Agent Name

1

Password

2

3

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

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

تلميح

يرجى التأكد من استخدام بيانات الاعتماد الصحيحة المقدمة لك لتسجيل الدخول بنجاح.

مقالات متعلقة:

- لوحة التحكم
- إختبار الكاميرا والمايك
- جاهز لإستقبال مكالمات

3 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.

Alert !

You must share the entire screen.

Ok

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" في النافذة المنبثقة.
2. تابع لتحديد شاشة المتصفح بأكملها.
3. أخيرًا، انقر على زر "مشاركة" لبدء مشاركة الشاشة.



تلميح 

سيقوم النظام بتسجيل جميع أنشطة شاشتك طالما قمت بتسجيل الدخول. سيتوقف عن تسجيل أنشطة شاشتك فقط إذا قمت بتسجيل الخروج.

مقالات متعلقة:

- إختبار الكاميرا والمايك
- جاهز لإستقبال مكالمات

4 لوحة التحكم

هذه هي الشاشة الأولى التي ستصل إليها بعد تسجيل الدخول ومشاركة شاشتك. إنها صفحة هبوط توفر تفاصيل شاملة حول تفاعلات العملاء وأدائك الخاص. هذا مفيد للغاية لإعطائك نظرة على ما يحدث حولك.

تتكون هذه الشاشة من الأجزاء التالية:

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

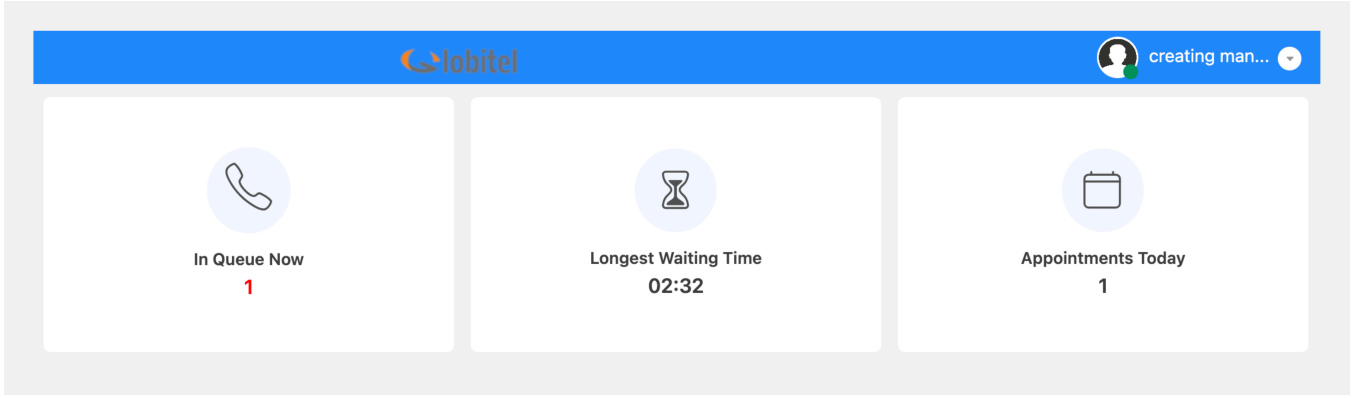
The screenshot displays the Globitel Connect dashboard. The top navigation bar includes the logo and the user's name 'creating man...'. The main content area is divided into several sections:

- Profile:** Shows the user's name 'creating manual Supervisor', contact information (User1@GlobitelConnect.com, GC Web Agents, 96279000000), and device settings for microphone and camera.
- Statistics:** Three cards showing 'In Queue Now' (2), 'Longest Waiting Time' (02:39), and 'Appointments Today' (1).
- My Calls:** A table with columns for Date/Time, Customer Name, and Duration. A single call is listed for 2024-03-15 at 00:40:57, with customer name 'Abdelrahman Ragab' and duration '(00:00:00)'. A 'Total Calls 1' indicator is shown at the bottom.

4.1 بطاقات الإحصائيات

هذه بطاقات في الجزء العلوي من شاشة لوحة التحكم 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: يعرض هذا وقت العميل الذي ينتظر أطول فترة انتظار.
- مواعيد اليوم: هذا هو العدد الإجمالي لمواعيدك مع العملاء لليوم الحالي.



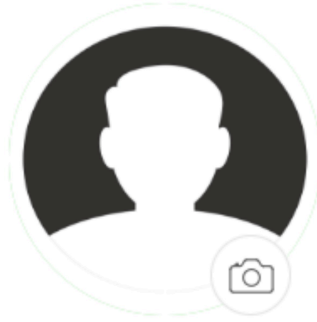
4.2 لوحة الملف الشخصي والحالة

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 عملك.

تسمح لك لوحة الحالة بتحديث حالة التوفر الحالية الخاصة بك، وتهيئتك لبدء الاستعداد للمشاركات مع العملاء.

Profile



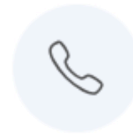
creating manual
Supervisor



User1@Globit
elConnect.co
m



GC Web
Agents



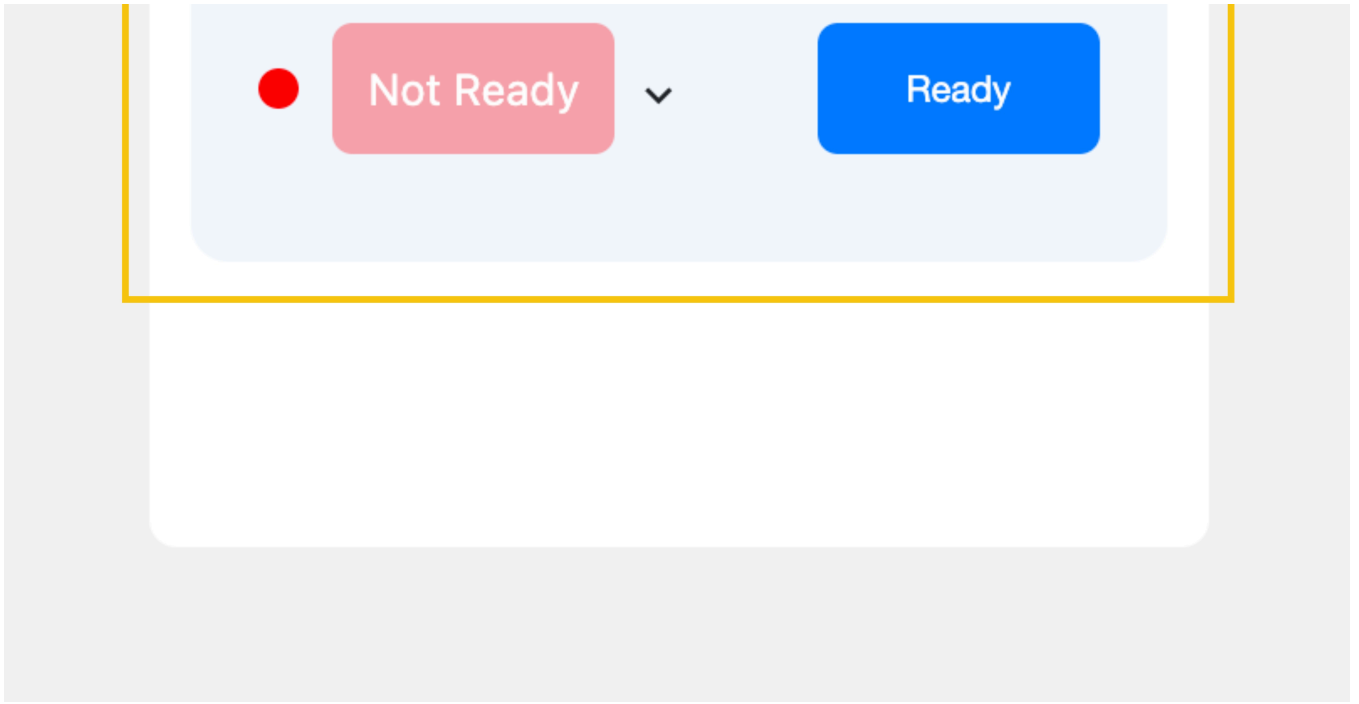
96279000000



Default - Internal Micropho... | ▼ Test



FaceTime HD Camera | ▼ Test



4.3 شبكة تاريخ التفاعلات والمواعيد

تعرض لك هذه الشبكة تاريخ تفاعلاتك مع العملاء والمواعيد القادمة المخصصة لك.

تغطي علامة التبويب الخاصة بسجل التفاعل المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
التاريخ والوقت	هذا يعرض تاريخ ووقت بدء كل تفاعل.
اسم العميل	هذا يعرض الاسم الكامل للعميل.
المدة	يشير هذا إلى مدة كل تفاعل. تشير الألوان إلى فترتي البداية والنهاية. على سبيل المثال، يشير اللون الأخضر إلى 0 إلى دقيقتين، والأصفر يشير إلى دقيقتين إلى 4 دقائق، والأحمر إلى 4 إلى 6 دقائق.

My Calls		
	My Calls	Appointments
		Last 24 Hours
Date/Time	Customer Name	Duration
2024-03-15 00:40:57	Abdelrahman Ragab	(00:00:00)

Total Calls 1

:Appointments tab covers the following information

الاسم	الوصف
اسم العميل	هذا يعرض الاسم الكامل للعميل لكل موعد.
موعد	هذا.
المعلومات	هذا.

Appointments		
	My Calls	Appointments
Customer Name	Appointment	information
No Data Found		

Total 0

:Related Articles

- جاهز لإستقبال مكالمات
- سجل الفاعلات
- معلومات أدائي
- الحجوزات

5 إختبار الكاميرا والمايك الخاص بي

تسمح لك هذه الميزة باختبار الكاميرا والميكروفون قبل التفاعل مع العملاء، والتأكد من أن ميكروفون الكمبيوتر والكاميرا يعملان بشكل صحيح.

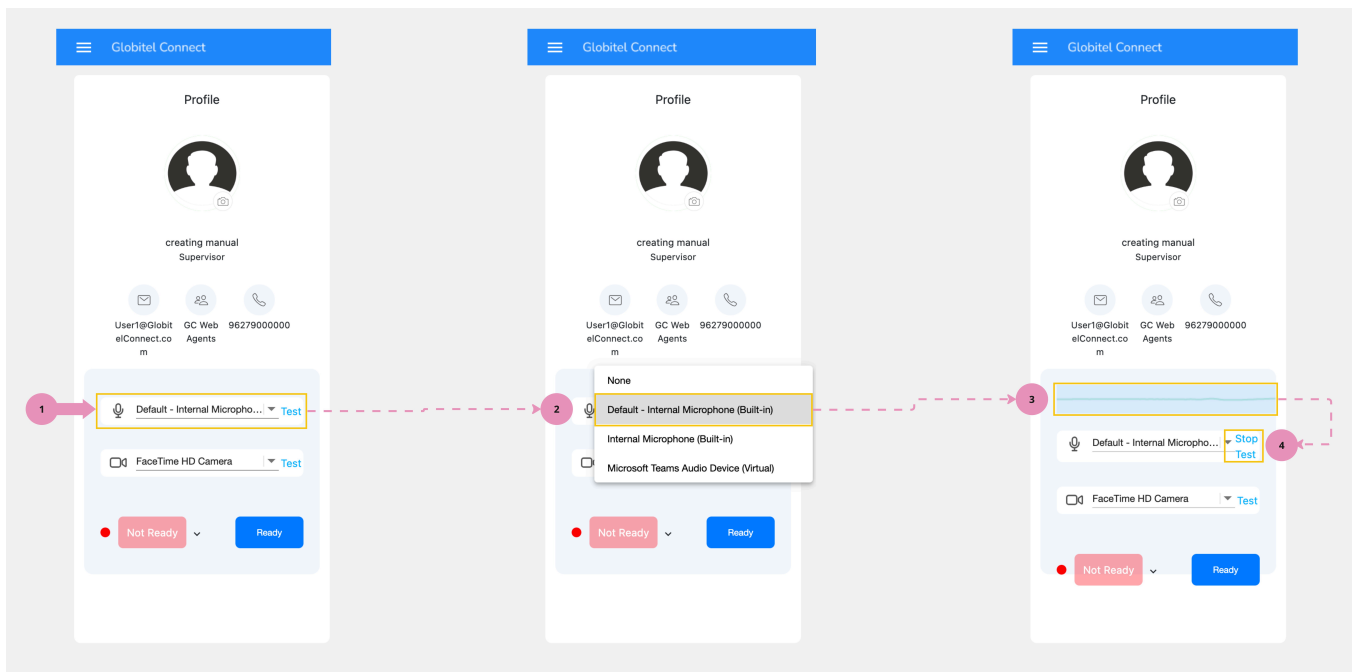
5.1 اختبار الميكروفون الخاص بي

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 الكمبيوتر 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. أخيرًا، انقر على زر "إيقاف" لإنهاء الاختبار.



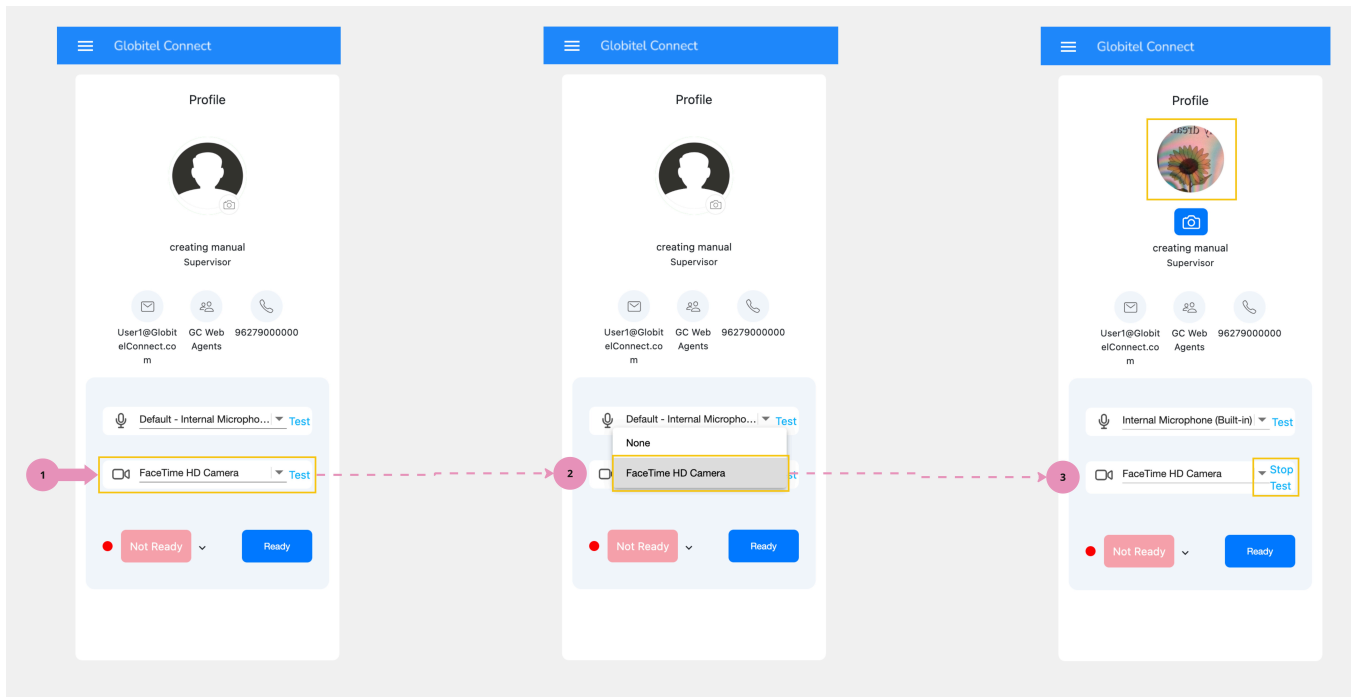
5.2 إختبار الكاميرا الخاصة بي

Tip 

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 بالكمبيوتر.
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" لإنهاء الاختبار.

تنبيه 

تجنب تحديد خيار "بدون" من القائمة أثناء الاختبار لأن ذلك سيؤدي إلى تعطيل الكاميرا أو الميكروفون.

مقالات متعلقة:

- جاهز لإستقبال مكالمات

6 سجل التفاعلات

تُوفر ميزة سجل التفاعل نظرة عامة شاملة على مكالماتك السابقة مع العملاء.

كيف يمكنني الوصول إلى سجل التفاعل؟

في صفحة "لوحة التحكم"، يمكنك عرض تفاصيل مكالماتك في قسم "مكالماتي". تتوفر المعلومات التالية:

الاسم	الوصف
التاريخ والوقت	يعرض هذا تاريخ ووقت بدء كل تفاعل.
اسم العميل	هذا يعرض الاسم الكامل للعميل.
المدة	يمثل هذا مدة كل تفاعل. تشير الألوان المختلفة إلى مدد مختلفة: الأخضر لمدة ٠-٢ دقائق، والأصفر لمدة ٢-٤ دقائق، والأحمر لمدة ٤-٦ دقائق.

تلميح

يمكنك تصفية تفاعلاتك السابقة حسب "آخر ٢٤ ساعة" أو "آخر ٧ أيام" أو "آخر ٣٠ يومًا".

My Calls

My Calls Appointments

Last 24 Hours

Date/Time	Customer Name	Duration
2024-03-12 22:37:18	mahmoud	(00:05:35)
2024-03-12 22:32:24	mahmoud mohmad	(00:00:00)
2024-03-12 22:24:57	mahmodmohammed	(00:00:00)
2024-03-12 21:43:26	Abdel Ragab	(00:00:00)
2024-03-12 10:17:02	Ayyoub	(00:00:19)

Total Calls 5

My Calls

My Calls Appointments

Last 30 Days

✓ Last 24 Hours

Last 7 Days

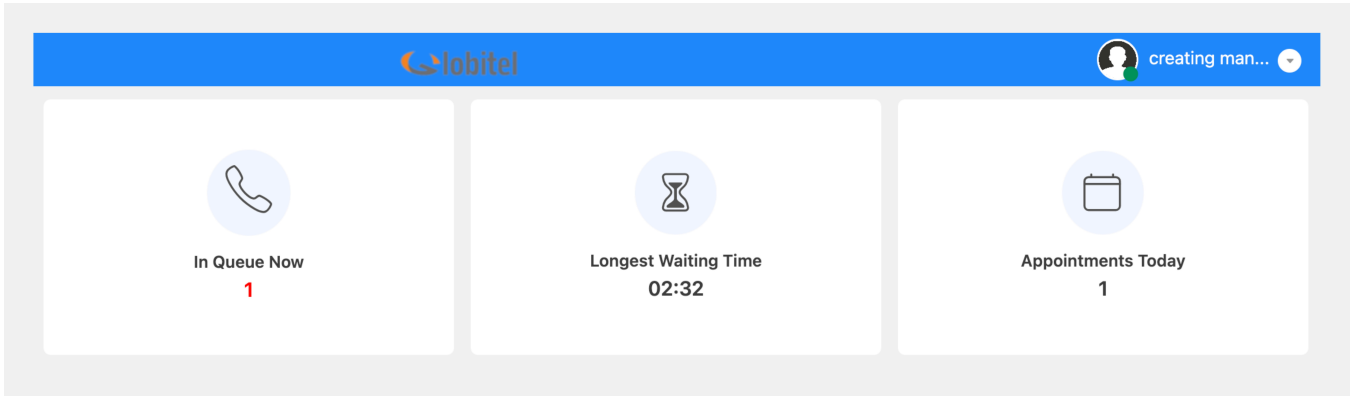
Date/Time	Customer Name	Duration
2024-03-13 01:36:39	mahmoud	(00:00:52)
2024-03-12 22:37:18	mahmoud	(00:05:35)
2024-03-12 22:32:24	mahmoud mohmad	(00:00:00)
2024-03-12 22:24:57	mahmodmohammed	(00:00:00)
2024-03-12 21:43:26	Abdel Ragab	(00:00:00)
2024-03-12 10:17:02	Ayyoub	(00:00:19)

Total Calls 6

مقالات متعلقة:

- لوحة التحكم
- جاهز لإستقبال مكالمات

7 معلومات ادائی



:Related Articles

- [Dashboard](#) •
- [Testing your Camera and Microphone](#) •
- [Getting ready for engagements](#) •

8 مواعيدي

Appointments		
My Calls		Appointments
Customer Name	Appointment	information
No Data Found		
Total 0		

مقالات متعلقة:

- لوحة التحكم
- إختبار الكاميرا والمايك

9 جاهز لإستقبال مكالمات

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

تنبيه ⚠️

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

كيف تستعد للارتباطات؟

لكي تكون جاهزًا للتفاعلات، اضغط على زر "جاهز" الموجود أسفل قسم الحالة في لوحة التحكم (الصفحة الرئيسية).

The image displays two side-by-side screenshots of the Globitel Connect user interface, specifically the 'Profile' section. Both screenshots show a user profile with contact information: User1@GlobitelConnect.com, GC Web Agents, and phone number 96279000000. Below the profile, there are sections for 'Internal Microphone (Built-in)' and 'FaceTime HD Camera', both with 'Test' buttons. At the bottom, there is a status indicator and a 'Ready' button. In the left screenshot, the status is 'Not Ready' (red dot) and a dropdown arrow (1) is highlighted. In the right screenshot, the status is 'Ready' (blue dot) and the 'Ready' button is highlighted. A dashed pink arrow (2) points from the dropdown arrow in the left screenshot to a 'Why are you busy?' menu in the right screenshot. This menu lists several options: 'online' (selected with a green dot), 'away', 'do not disturb', 'on leave', and 'on break'. Below the menu, the 'Current Status' is shown as 'online' (green dot). A pink circle (3) is placed next to the 'Current Status' text.

مقالات متعلقة:

- لوحة التحكم
- إختبار الكاميرا والمايك

اا. التفاعل مع العملاء

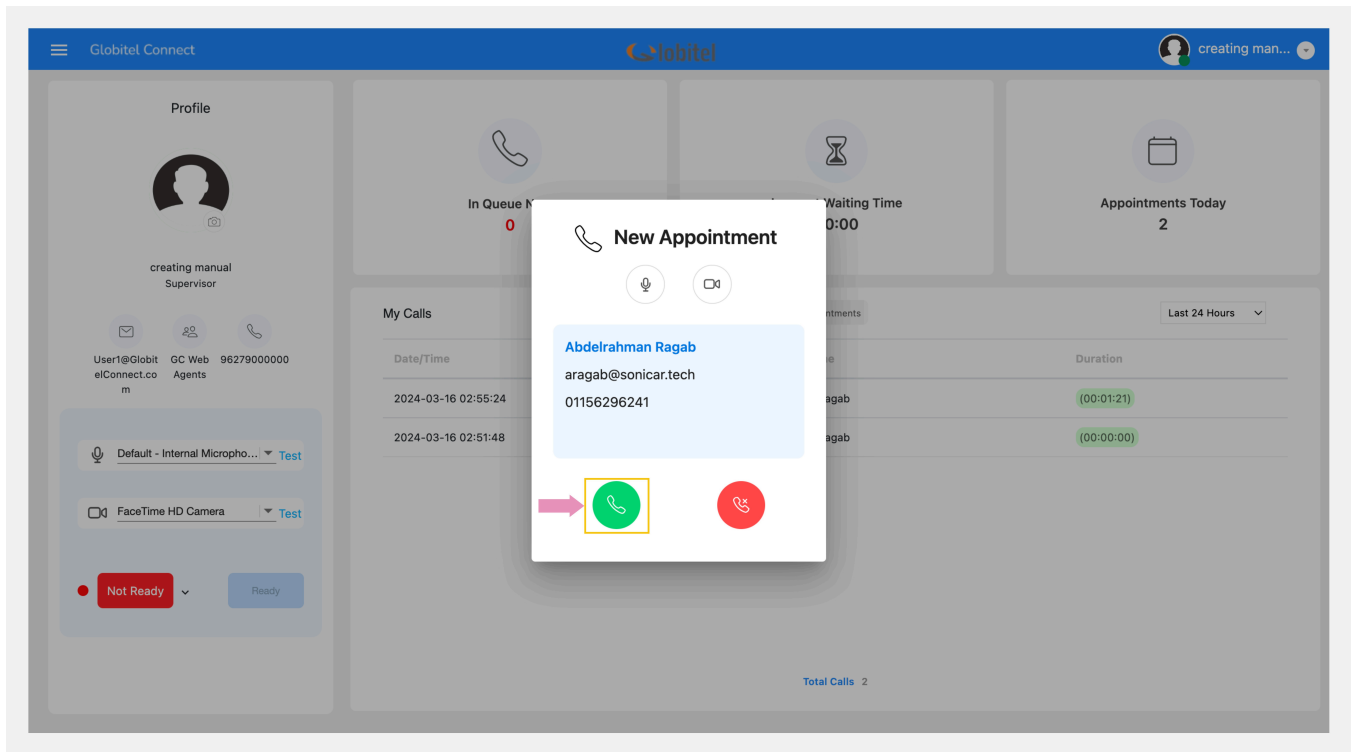
10 إستقبال مكالمات جديدة

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

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

10.1 الرد على المكالمات

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



تنبيه ⚠️

تأكد من تفعيل صوت الميكروفون وتشغيل الكاميرا عند الرد على المكالمات.

The screenshot shows the Globitel Connect interface. A 'New Appointment' modal is centered, displaying the following information:

- Name:** Abdelrahman Ragab
- Email:** aragab@sonicar.tech
- Phone Number:** 01156296241
- Buttons:** A green 'Accept' button and a red 'Decline' button.

The background dashboard includes:

- Profile:** creating manual Supervisor
- In Queue:** 0
- Waiting Time:** 0:00
- Appointments Today:** 2
- My Calls:** A table with columns for Date/Time and Duration. Two calls are listed:

Date/Time	Duration
2024-03-16 02:55:24	(00:01:21)
2024-03-16 02:51:48	(00:00:00)

10.2 رفض المكالمه

لرفض المكالمه، اضغط على أيقونه "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.

The screenshot displays the Globitel Connect interface. At the top, the user is identified as 'creating manual Supervisor'. The main dashboard includes a 'Profile' section with contact details (User1@GlobitelConnect.com, GC Web Agents, 96279000000) and a 'My Calls' table. A 'New Appointment' modal is active, showing the name 'Abdelrahman Ragab', email 'aragab@sonicar.tech', and phone number '01156296241'. Below the contact info are two buttons: a green 'Call' button and a red 'Cancel' button. The background dashboard shows 'In Queue' (0), 'Waiting Time' (0:00), and 'Appointments Today' (2). The 'My Calls' table has the following data:

Date/Time	Duration
2024-03-16 02:55:24	(00:01:21)
2024-03-16 02:51:48	(00:00:00)

The total number of calls is 2.

مقالات متعلقة:

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

11 وظائف غرفة الإجتماع

بمجرد أن تجيب على المكالمة، ستظهر غرفة الاجتماعات، مما يتيح التفاعل مع العميل. يمكنك عرض صورة العميل وسماع صوته.

تنقسم صفحة غرفة الاجتماعات إلى ثلاثة أقسام رئيسية:

1. لوحة الاجتماع: يعرض هذا القسم الصور المباشرة وحالة الميكروفونات الخاصة بالعميل وحالة الميكروفونات الخاصة بك أنت والعميل.
2. لوحة معلومات العميل والردشة: يعرض هذا القسم معلومات العميل وعلامات تبويب الدردشة الخاصة بالعميل.
3. وظائف الاجتماع: يوفر هذا القسم الإجراءات الضرورية التي يمكنك القيام بها أثناء الاجتماع.

The screenshot displays the Globitel Connect interface during a video call. The main area shows a video feed of the customer, Abdelrahman Ragab, with a muted microphone icon. To the right, there is a chat window and a sidebar containing customer information and queue status.

Customer Info	
National ID	123456789
AccountType	Personal
Name	Abdelrahman Raga...
Age	26
Mobile	01156296241
Email	aragab@sonicar.t...
Service Type	General Enquiry
Language	Arabic

Queue Status: In Queue: 0, Longest Waiting: 0:0

Recording: ● Recording Hang Up

Control Panel: Stop Video, Mute, Share Screen, Transfer, Conference, Background Effect

11.1 وظائف الاجتماع

فيما يلي ثمانية وظائف يمكنك الاستفادة منها أثناء التفاعل مع العملاء في الاجتماع:

1. تشغيل/إيقاف تشغيل الكاميرا.
2. كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون.
3. [مشاركة شاشتك] (Screen-sharing.md) مع العميل.
4. تحويل المكالمة إلى وكيل آخر جاهز.
5. ابدأ مكالمة جماعية مع المشرف.
6. تغيير الخلفية أثناء مشاركة الكاميرا.

7. الدردشة مع العميل.

8. تبادل المستندات مع العميل.

11.1.1 تشغيل/إيقاف تشغيل الكاميرا

لتشغيل الكاميرا أو إيقاف تشغيلها أثناء تفاعل العملاء، انقر على أيقونة "الكاميرا". يمكنك العثور على هذا في قسم وظائف الاجتماع، الموجود في أسفل صفحة غرفة الاجتماعات.

The screenshot displays the Globitel Connect interface during a video call. The top bar shows 'Globitel Connect' and the user's name 'creating man...'. The main area is divided into a large video window for 'Abdelrahman Ragab' and a smaller window for 'User1'. Both windows show a placeholder icon and a 'Turn Camera on' button. The bottom toolbar contains several icons: 'Stop Video' (highlighted with a pink arrow), 'Mute', 'Share Screen', 'Transfer', 'Conference', and 'Background Effect'. A 'Recording' indicator and a 'Hang Up' button are also present.

11.1.2 كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك

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

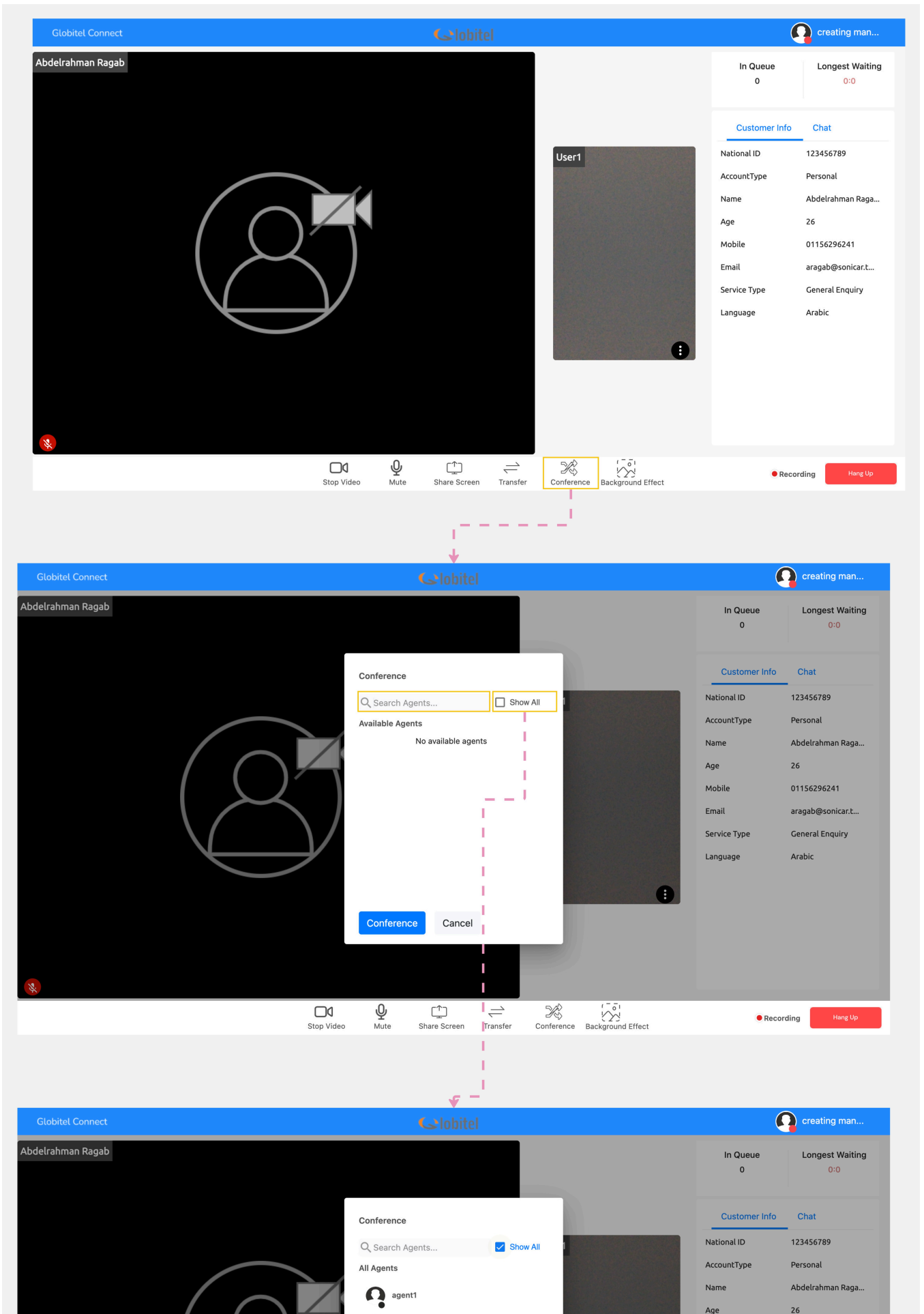
تنبيه ⚠️

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

The screenshot displays the Globitel Connect interface during a video call. The main area shows a video feed for 'Abdelrahman Ragab' which is currently muted, indicated by a white outline of a person and a muted microphone icon. Below the video feed is a control bar with several icons: 'Stop Video', 'Mute' (highlighted with a yellow box and a pink arrow), 'Share Screen', 'Transfer', 'Conference', and 'Background Effect'. On the right side, there is a sidebar with 'Customer Info' and 'Chat' tabs. The 'Customer Info' tab is active, showing details for 'User1' including National ID, Account Type, Name, Age, Mobile, Email, Service Type, and Language. The top bar shows 'Globitel Connect' and 'creating man...'. At the bottom right, there are 'Recording' and 'Hang Up' buttons.

11.1.3 بدء مكالمة جماعية مع المشرف

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



The screenshot displays a Zoom meeting interface. A central dialog box with a white background and a blue border is open, featuring a blue 'Conference' button and a grey 'Cancel' button. To the left of this dialog, a list of participants is visible, including 'agent10', 'agent2', and 'agent3', each with a small profile icon. The background of the meeting is dark with a faint white outline of a person's head and shoulders. On the right side, a sidebar contains contact information: 'Mobile: 01156296241', 'Email: aragab@sonicar.t...', 'Service Type: General Enquiry', and 'Language: Arabic'. At the bottom of the interface, a toolbar includes icons for 'Stop Video', 'Mute', 'Share Screen', 'Transfer', 'Conference', and 'Background Effect'. On the far right of the toolbar, there is a red 'Recording' indicator and a red 'Hang Up' button.

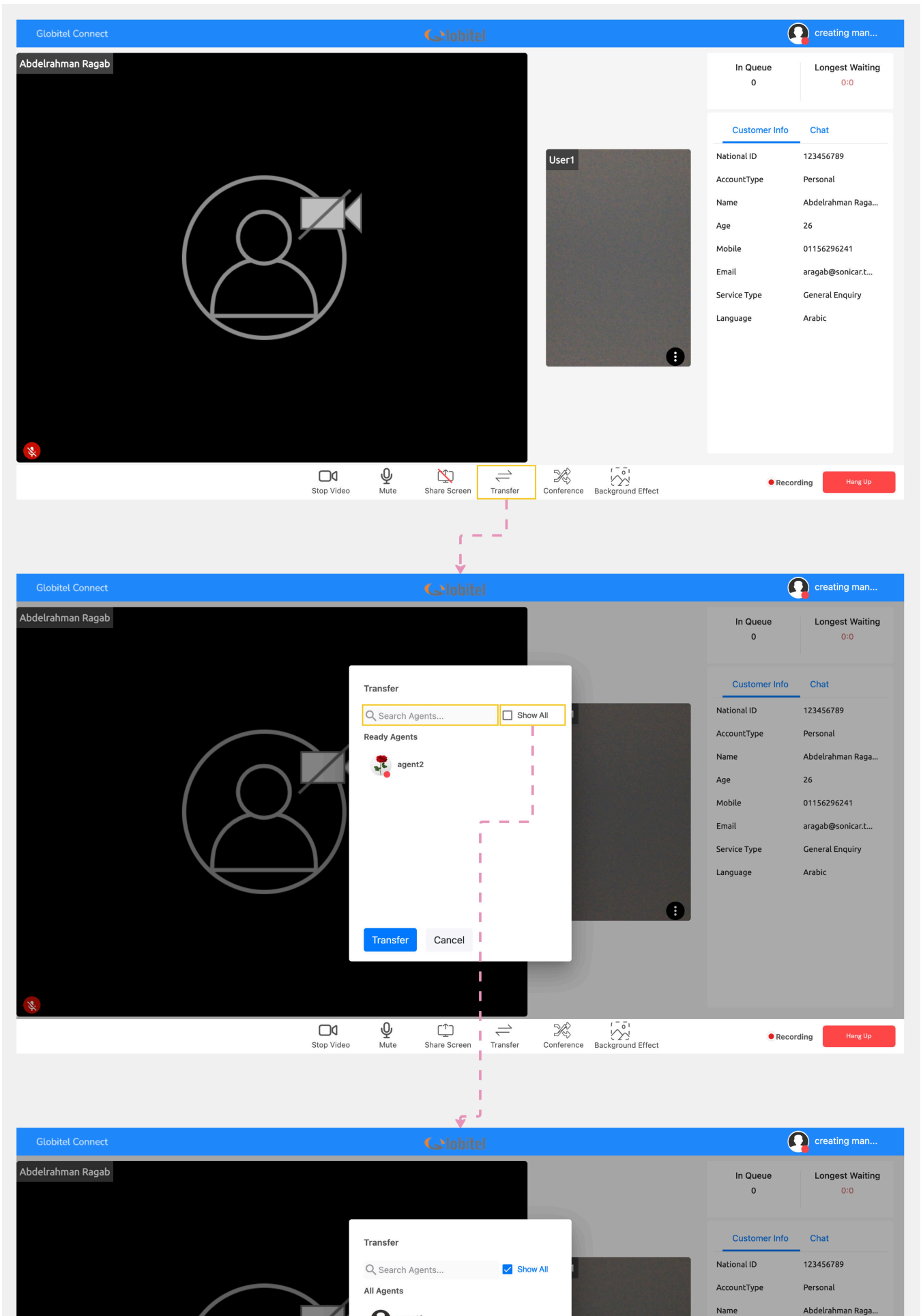
12 تحويل المكالمة

تمكّنك هذه الوظيفة من تحويل تفاعلك النشط مع العميل إلى وكيل آخر جاهز ومتاح للتعامل معه.

كيف يمكنني تحويل المكالمة إلى وكيل آخر؟

لتحويل المكالمة، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على زر "تحويل" الموجود في قسم وظائف الاجتماع.
2. ستظهر نافذة منبثقة تعرض الوكلاء المتاحين بشكل افتراضي.
3. يمكنك البحث عن وكيل معين عن طريق كتابة اسمه في مربع البحث.
4. أخيرًا، حدد الوكيل وانقر على زر "نقل".



The screenshot displays a Zoom meeting interface. A central dialog box is open, titled "Transfer", with a blue "Transfer" button and a grey "Cancel" button. To the left, a participant list shows four entries: "agent1", "agent10", "agent2", and "agent3", each with a small profile icon. To the right, a profile card for "agent10" is visible, containing the following information:

Age	26
Mobile	01156296241
Email	aragab@sonicar.t...
Service Type	General Enquiry
Language	Arabic

At the bottom of the screen, a toolbar contains icons for "Stop Video", "Mute", "Share Screen", "Transfer", "Conference", and "Background Effect". On the far right of the toolbar, there is a "Recording" indicator (a red dot) and a red "Hang Up" button.

13 تغيير الخلفية والتأثيرات

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

تنبيه 

استخدم هذه الوظيفة فقط عند استخدام الكاميرا مع أحد العملاء.

13.1 كيفية تغيير صورة الخلفية؟

اتبع هذه الخطوات لتغيير صورة الخلفية:

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

The image displays two screenshots of the Globitel Connect user interface. The top screenshot shows the main video call window with a placeholder for 'Abdelrahman Ragab' and a toolbar at the bottom. The 'Background Effect' button is highlighted with a yellow box. The bottom screenshot shows the 'Background Effects' menu, which includes options for 'Blurred Background' (No Effect and Blurred) and 'Image Background' (with a preview of a desk scene).

13.2 كيفية تطبيق تأثير التمويه على الخلفية؟

اتبع هذه الخطوات لتطبيق تأثير ضبابي على الخلفية:

1. انقر على زر "تغيير الخلفية" الموجود في قسم الوظائف في غرفة الاجتماعات.
2. ستظهر لوحة "تأثير الخلفية".

3. حدد "ضباية" من قسم "خلفية ضباية".

4. أخيراً، يمكنك رؤية هذا التأثير في قسم "الاجتماع". سبى العملاء هذه الخلفية أثناء التفاعل معك.

The image displays two screenshots of the Globitel Connect interface, illustrating the steps to apply a background effect during a video call.

Top Screenshot: Shows the main video call window with a placeholder for 'Abdelrahman Ragab'. The control bar at the bottom includes buttons for 'Stop Video', 'Mute', 'Share Screen', 'Transfer', 'Conference', and 'Background Effect' (highlighted with a yellow box). A 'Recording' indicator and a 'Hang Up' button are also visible.

Bottom Screenshot: Shows the 'Background Effects' menu. The 'Blurred Background' option is selected (highlighted with a yellow box). The 'Image Background' section shows several image thumbnails. The 'Background Effect' button in the control bar is also highlighted with a yellow box.

تلميح

يمكنك إزالة صورة الخلفية أو التأثير الضباي عن طريق تحديد "بدون تأثير" من لوحة "تأثير الخلفية".

14 مشاركة الشاشة

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. أخيراً، ابدأ مشاركة الشاشة بالنقر على زر "مشاركة".

The screenshot displays the Globitel Connect interface during a video call. The main video area shows a placeholder for Abdelrahman Ragab. The bottom control bar includes buttons for Stop Video, Mute, Share Screen (highlighted), Transfer, Conference, and Background Effect. A modal dialog is open, titled "Choose what to share with agc.globitel.com:8443". It offers two options: "Chrome Tab" and "Window", both with a "1" indicator. The "Entire Screen" option is selected, and a preview of the screen content is shown. The "Share" button is highlighted in the modal. The right sidebar shows customer information for Abdelrahman Ragab, including National ID, Account Type, Name, Age, Mobile, Email, Service Type, and Language.

تلميح

لإيقاف مشاركة الشاشة، ما عليك سوى النقر على زر "إيقاف مشاركة الشاشة" الموجود في قسم وظائف الاجتماع.

15 الدردشة

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

كيف يمكنني الدردشة مع العميل؟

يمكنك الدردشة مع العميل باتباع الخطوات التالية:

1. انقر على علامة التبويب "الدردشة" الموجودة في لوحة معلومات العميل والدردشة.
2. سيظهر قسم الدردشة، 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 الدردشة عند انتهاء المكالمة.

The image displays two screenshots of the Globitel Connect interface. The top screenshot shows a video call in progress with Abdelrahman Ragab. The interface includes a top navigation bar with the Globitel logo and a user profile icon labeled 'creating man...'. Below the navigation bar, the video call area shows a large placeholder for Abdelrahman Ragab's video. To the right, there is a sidebar with 'In Queue' (0) and 'Longest Waiting' (0:0). Below this, there are tabs for 'Customer Info' and 'Chat'. The 'Customer Info' section displays the following details:

National ID	123456789
AccountType	Personal
Name	Abdelrahman Raga...
Age	26
Mobile	01156296241
Email	aragab@sonicar.t...
Service Type	General Enquiry
Language	Arabic

The bottom screenshot shows the same interface but with the 'Chat' tab selected. The chat window displays a conversation between Abdelrahman Ragab and User1:

- Abdelrahman Ragab: Hello (10:08 PM)
- User1: How I can help you? (10:08 PM)

The chat window also includes a 'Send a message' input field and a 'Send' button. The bottom navigation bar contains icons for 'Stop Video', 'Mute', 'Share Screen', 'Transfer', 'Conference', and 'Background Effect'. A 'Recording' indicator and a 'Hang Up' button are also present.

16 تبادل المستندات

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

كيف يمكنني مشاركة المستندات مع العميل؟

يمكنك مشاركة المستندات مع العميل، عن طريق الخطوات التالية:

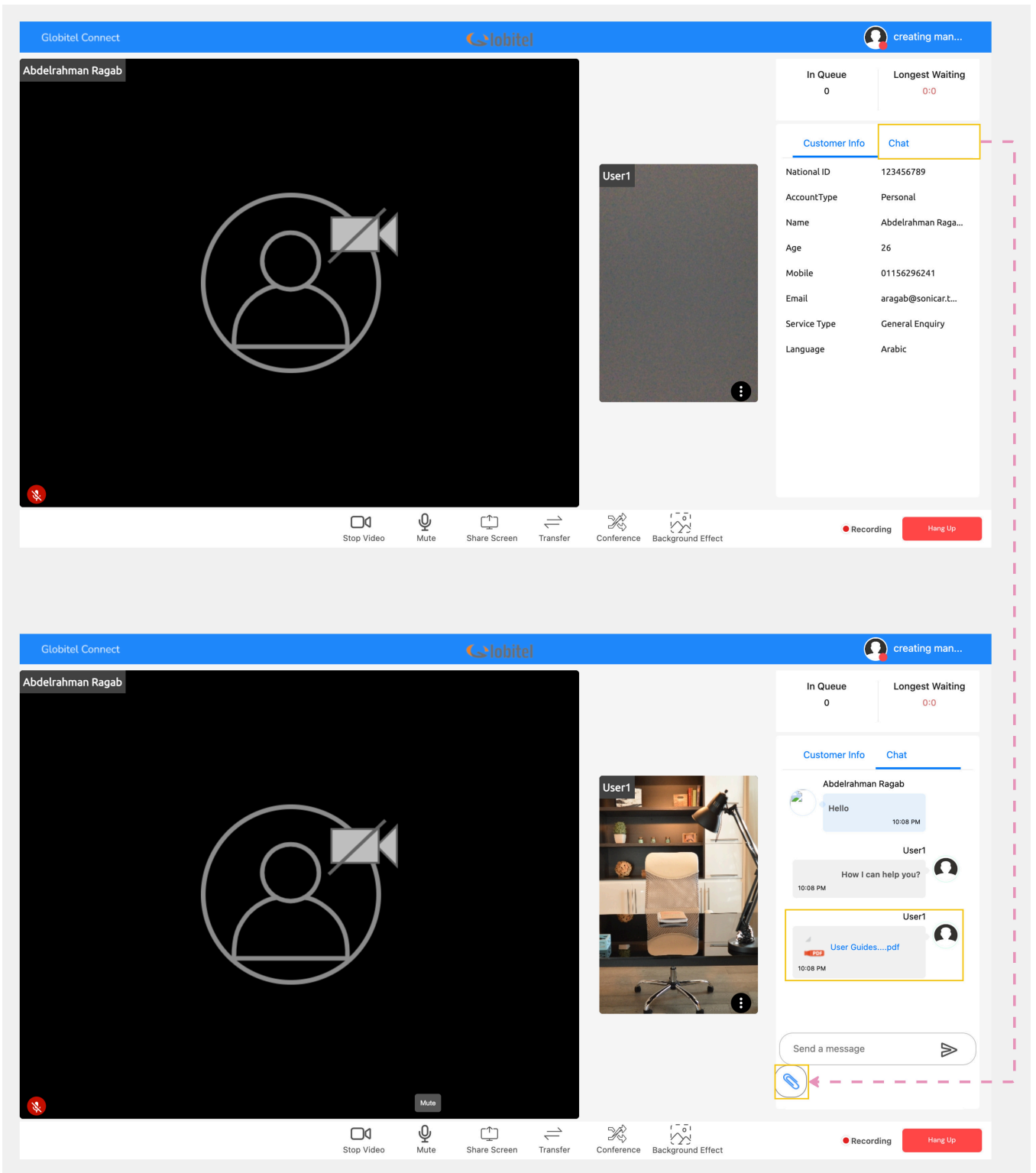
1. انقر على علامة التبويب "الردشة" الموجودة في لوحة معلومات العميل والردشة.
2. سيظهر بعد ذلك قسم الردشة، حيث يمكنك عرض الرسائل الواردة من العميل.
3. انقر على أيقونة "ملف".
4. سيتم فتح مدير الملفات لتتمكن من تحديد الملف.
5. حدد الملف المحدد الذي تريد مشاركته واضغط على زر "Enter" لإرساله إلى العميل.

تنبيه

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

تلميح

الحد الأقصى لحجم الملف هو 45 ميغابايت. تشمل أنواع الملفات المدعومة الصور ومقاطع الفيديو والمستندات (PDF، Docx، XLSX) والملفات المضغوطة.



17 إدارة التقيوم

تتيح لك هذه الميزة إدارة التوافر وعرض مواعيدك. وتستخدم ثلاثة ألوان: الأخضر للمواعيد، والأصفر لفترات الإجازات، والأحمر لأيام الإجازات.

كيف يمكنني الوصول إلى صفحة إدارة التقيوم؟

للوصول إلى صفحة إدارة التقيوم، اتبع الخطوات التالية:

1. انقر على أيقونة الخيارات على الجانب الأيمن من رأس الصفحة.
2. من القائمة المنسدلة، اختر "إدارة التقيوم".
3. سترى بعد ذلك صفحة إدارة التقيوم للأسبوع الحالي.

☰ Globitel Connect

 creating man...

My Workspace

Team Monitoring

Calendar Management

In Queue Now
0

Longest Waiting Time
00:00

Appointments Today
2

creating manual
Supervisor

User1@GlobitelConnect.com
 GC Web Agents
 96279000000

Test

FaceTime HD Camera Test

Not Ready
Ready

My Calls My Calls | Appointments | Last 24 Hours

Date/Time	Customer Name	Duration
2024-03-17 04:20:25	Abdelrahman Ragab	(00:00:00)
2024-03-17 03:10:50	Abdelrahman Ragab	(00:00:47)
2024-03-16 23:37:22	Abdelrahman Ragab	(00:00:36)
2024-03-16 23:03:13	Abdelrahman Ragab	(00:08:02)

Total Calls 4

☰ Globitel Connect

 creating man...

■ Leave
 ■ Appointment
 ■ Out of Duty

Sunday, 17 March 2024 – Saturday, 23 March 2024

	Sun 17/03	Mon 18/03	Tue 19/03	Wed 20/03	Thu 21/03	Fri 22/03	Sat 23/03
0:00							
0:30							
1:00							
1:30							
2:00							
2:30							
3:00							
3:30	8:15 - 9:30						
4:00							
4:30	4:30 - 4:45						
5:00							
5:30							
6:00							
6:30							
7:00							
7:30							
8:00							

يمكنك إضافة فترة (فترات) للأجازة (الإجازات). هناك نوعان من الإجازات التي يمكن إضافتها:

1. أجازة لمرة واحدة: يمكنك هذا من إضافة فترة (فترات أجازة لمرة واحدة) من تاريخ ووقت البدء إلى تاريخ ووقت الانتهاء.
2. الأجازة المتكررة: يمكنك هذا من إضافة أجازة متكررة عن طريق تحديد الأيام في التقويم الأسبوعي.

17.1 إضافة أجازة لمرة واحدة

اسٲخدم هذه الميزة لإضافة أجازة لمرة واحدة، مثل أجازة لمدة يوم واحد أو عيد ميلاد.

كيف أضيف أجازة لمرة واحدة؟

اتبع هذه الخطوات لإضافة أجازة لمرة واحدة:

1. انقر على الفتحة الموجودة في اليوم الذي تريد تعيينه كتاريخ للبدء.
2. ستظهر نافذة منبثقة، حدد زر الاختيار "لمرة واحدة".
3. إذا لزم الأمر، اضبط "تاريخ البدء" و/أو "وقت البدء".
4. حدد وقت البدء.
5. أخيراً، حدد "تاريخ الانتهاء" من أيقونة التاريخ و/أو "وقت الانتهاء" من أيقونة الوقت، ثم انقر فوق "حفظ".

The screenshot shows the Globitel Connect calendar interface. The top navigation bar includes the Globitel logo and the user profile 'creating man...'. The calendar header indicates the period from Sunday, 17 March 2024 to Saturday, 23 March 2024. The calendar grid shows a yellow background for the week. A yellow box highlights a leave request on Tuesday, March 19, 2024, from 2:00 to 2:30. A red dashed arrow points from this box to a modal window titled 'Add Leave'.

The 'Add Leave' modal window is displayed over the calendar. It has the following fields and options:

- One Time** (selected) / **Recurring** (unselected)
- Start Date:** 3/18/2024
- Start Time:** 01:00
- End Date:** 3/18/2024
- End Time:** 01:15
- Buttons:** Cancel (red), Save (blue)


17.2 إضافة أجازة متكررة

استخدم هذه الميزة لجدولة الإجازات المتكررة، مثل الأجازة الأسبوعية في أيام الجمعة والسبت.

كيف أضيف أجازة متكررة؟

اتبع هذه الخطوات لإضافة أجازة متكررة:

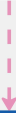
1. انقر على الخانة الخاصة باليوم الذي ترغب في تعيينه كتاريخ للبدء.
2. ستظهر نافذة منبثقة. حدد زر الاختبار "متكررة".
3. إذا لزم الأمر، اضبط "تاريخ البدء" و/أو "وقت البدء".
4. حدد وقت البدء.
5. اختر "تاريخ الانتهاء" من أيقونة التاريخ و"وقت الانتهاء" من أيقونة الوقت.
6. أخيراً، حدد "أيام" ضمن "نمط التكرار"، ثم انقر فوق "حفظ".


Globaltel Connect  creating man...

Leave Appointment Out of Duty

Sunday, 17 March 2024 – Saturday, 23 March 2024

	Sun 17/03	Mon 18/03	Tue 19/03	Wed 20/03	Thu 21/03	Fri 22/03	Sat 23/03
0:00							
0:30							
1:00							
1:30							
2:00							
2:30							
3:00							
3:30	3:15 - 3:30						
4:00							
4:30	4:30 - 4:45						
5:00							
5:30							
6:00							
6:30							
7:00							
7:30							
8:00							



Globaltel Connect  creating man...

Leave Appointment Out of Duty

Sunday, 17 March 2024 – Saturday, 23 March 2024

	Sun 17/03	Mon 18/03	Tue 19/03	Wed 20/03	Thu 21/03	Fri 22/03	Sat 23/03
0:00							
0:30							
1:00							
1:30							
2:00							
2:30							
3:00							
3:30	3:15 - 3:30						
4:00							
4:30	4:30 - 4:45						
5:00							
5:30							
6:00							
6:30							
7:00							
7:30							
8:00							

Add Leave

One Time Recurring

Start Date: 3/18/2024

Start Time: 01:00 End Time: 01:15

End Date: 3/18/2024

Recurrence Pattern

Sunday Monday Tuesday Wednesday

Thursday Friday Saturday

Cancel Save

١١١. تفاعلات العملاء

18 حجز/ إجراء مكالمة

كعميل، لديك القدرة على طلب موعد جديد أو دعم فوري، مما سيؤدي إلى بدء التفاعل مع أحد الوكلاء.

كيف تطلب 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 والمدينة.
3. اختر نوع الاجتماع الذي تريده. هناك خياران: "موعد"، والذي يمكنك من تحديد تاريخ ووقت مخصصين، 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 لبدء اجتماع مع أحد الوكلاء.

تلميح 

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

شركة المياه الوطنية
National Water Company

National ID:

AccountNumber:

AccountType:

Name:

Age:

Mobile:

Email:

City:

Appointment Immediate Support

Appointment Date:

Available Times:

↓

شركة المياه الوطنية
National Water Company

National ID:

AccountNumber:

AccountType:

Name:

Age:

Mobile:

Email:

City:

Appointment Immediate Support

Appointment Date:

Available Times:

↓

شركة المياه الوطنية
National Water Company

National ID:

AccountNumber:

AccountType
Personal

Age

Email
example@domain.com

Appointment Immediate Support

Ask for support

Your appointment will be at 03/17/2024.
the below is the appointment link:
<https://agc.globitel.com:8443/gc-mobile/#/lobby/2/1758>

A notification has been sent to you with the appointment details.

Ok

19 بدء الاجتماع

بعد طلب اجتماع، انقر على "جاهز للمشاركات" لبدء التفاعل مع أحد الوكلاء.

تنبيه 

تأكد من تفعيل الميكروفون الافتراضي وتشغيل الكاميرا قبل بدء التفاعل مع الوكيل.

سيتم عرض غرفة الاجتماع، وتضم ثلاثة أقسام:

1. لوحة الاجتماع: يُظهر هذا القسم حالة البث المباشر وحالة الميكروفون لكل من الوكيل ولك.
2. لوحة الدردشة: يسهل هذا القسم التواصل عبر الدردشة ومشاركة الملفات مع الوكيل.
3. وظائف الاجتماع: يحتوي هذا القسم على العديد من الإجراءات التي يمكنك القيام بها أثناء الاجتماع.

19.1 وظائف الاجتماع

فيما يلي سبع وظائف يمكنك استخدامها أثناء تفاعلك مع الوكيل في غرفة الاجتماعات:

1. تشغيل/إيقاف الكاميرا.
2. كتم/إلغاء كتم صوت الميكروفون الخاص بك.
3. [مشاركة شاشتك] (Screen-sharing.md) مع الوكيل.
4. تغيير الخلفية أثناء تشغيل الكاميرا.
5. الدردشة مع الوكيل.
6. تبادل المستندات مع الوكيل.
7. أغلق الخط لإنهاء الاجتماع وسيتم ظهور صفحة لتقييم تجربتك.

The image displays two sequential screenshots of the Globitel Connect application interface. The top screenshot shows a 'Profile' configuration screen for user 'Mahmoud Mohamed' (ID: 1710704037979). It includes a video preview, a 'Capture Picture' button, and settings for 'Microphone Options' (Default - Internal Microphone) and 'Camera Options' (FaceTime HD Camera). A green 'Ready for Engagements' button is highlighted with a yellow border. A dashed pink arrow points from this button to the bottom screenshot. The bottom screenshot shows an active video call with 'User1' on the left and 'Mahmoud Mohamed' on the right. A chat window is open on the right, and a control bar at the bottom contains 'Recording', 'Stop Video', 'Mute', 'Share Screen', 'Background Effect', and 'Hang Up' buttons. A dashed pink arrow points from the 'Hang Up' button to a large grey banner at the bottom of the page that reads 'THANK YOU!' in bold black letters. Below the banner, the word 'Survey' is partially visible.

Survey
How would you rate your experience with us?

★★★★★

١٧. ملفي الشخصي

20 تغيير صورة الملف الشخصي

21 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 dashboard features a blue header with the Globitel logo and a user profile dropdown menu. The main area is divided into several sections: a profile card on the left, three summary cards (In Queue Now, Longest Waiting Time, Appointments Today), and a 'My Calls' table. The 'My Calls' table lists call records with columns for Date/Time, Customer Name, and Duration.

Date/Time	Customer Name	Duration
2024-03-17 04:20:25	Abdelrahman Ragab	(00:00:00)
2024-03-17 03:10:50	Abdelrahman Ragab	(00:00:47)
2024-03-16 23:37:22	Abdelrahman Ragab	(00:00:36)
2024-03-16 23:03:13	Abdelrahman Ragab	(00:08:02)

A modal dialog titled 'Change Password' is overlaid on the dashboard. It contains three input fields: 'Current Password', 'New Password', and 'Confirm New Password'. A note below the 'New Password' field states: '* A strong password must contain numbers, characters and special characters'. The dialog has 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom.

.٧ . مراقبة الفريق (للمشرفين)

22 تتبع أداء الوكلاء

بصفتك مشرفاً، يمكنك الإشراف على أداء فريقك والوصول إلى تحليل إحصائي مفصل لحالات الوكلاء.

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:

22.1 في قائمة الانتظار الآن

تزود 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 الوكيل.
- AVG. الانتظار: تُظهر متوسط وقت انتظار العملاء الذين ينتظرون عادةً بعد "متوسط وقت الانتظار المقبول (AWT)"، والذي تم تعيينه على ٢٠ ثانية.
- أطول فترة انتظار: يشير إلى وقت انتظار العميل الذي انتظر أطول فترة انتظار.

22.2 التفاعلات التي تمت معالجتها

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

- التفاعلات التي تمت معالجتها: يمثل هذا العدد الإجمالي للمكالمات التي تم الرد عليها من قبل الوكلاء، ولا يشمل تلك التي تم التخلي عنها.
- AVG. وقت الاستجابة: يوضح "متوسط وقت الاستجابة" متوسط الوقت المستغرق للرد على مكالمات العملاء في البداية.
- AVG. المدة: يمثل "متوسط وقت التعامل مع المكالمات (AHT)" متوسط مدة المكالمات التي يديرها الوكلاء.
- المتروكة: يعرض هذا العدد الإجمالي للمكالمات التي تركها العملاء.

22.3 الوكلاء

تمكّن بطاقة "الوكلاء" المشرفين من عرض الإحصائيات التالية في الوقت الفعلي حول الوكلاء لليوم الحالي:

- الوكلاء: يعرض هذا العدد الإجمالي للوكلاء في مجموعتك.

- الوكلاء الجاهزون: يمثل هذا العدد الإجمالي للوكلاء الجاهزين لتلقي مكالمات العملاء.
- الوكلاء المتاحون: يشير هذا إلى إجمالي عدد الوكلاء النشطين والمتوفرين حالياً داخل النظام.
- الوكلاء قيد الاتصال: يشير هذا إلى إجمالي عدد الوكلاء المشغولين حالياً بمكالمات العملاء.

22.4 مواعيد اليوم

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

- المواعيد اليوم: يمثل هذا العدد الإجمالي للمواعيد 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.

The screenshot illustrates the user interface of the Globitel Connect system. The top navigation bar includes the Globitel logo and the user's name 'creating man...'. The main dashboard is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation options like 'My Workspace', 'Team Monitoring' (highlighted with a pink arrow), and 'Calendar Management'. Below this is a user profile section for 'creating manual Supervisor' with contact information and a status indicator set to 'Not Ready'.
- Top Row of Cards:** Displays key metrics: 'In Queue Now' (0), 'Longest Waiting Time' (00:00), and 'Appointments Today' (2).
- My Calls Table:** A table showing call history with columns for Date/Time, Customer Name, and Duration. The data includes four calls from 2024-03-16 and 2024-03-17, all for 'Abdelrahman Ragab'. Durations range from 00:00:00 to 00:08:02. A 'Total Calls 4' indicator is shown at the bottom.
- Bottom Section (Team Monitoring):** A detailed view of team performance with four main cards:
 - In Queue Now:** 0. Sub-metrics: AVG. Waiting 00:00, Longest Waiting 00:00.
 - Handled Interactions:** 1. Sub-metrics: AVG. Response Time 01:12, Abandoned 1, AVG. Duration 00:47.
 - Agents:** 4. Sub-metrics: Agents Ready 0, Agents On Call 0, Agents Available 0.
 - Appointments Today:** 2. Sub-metrics: Last Appointment 04:30:00, Next Appointment --.

A dashed pink arrow points from the 'My Calls' table to the 'Team Monitoring' section, indicating the flow of data and analysis.

23 تتبع التفاعلات الجارية

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

الاسم	الوصف
اسم الوكيل	هذا هو الاسم الكامل للوكيل، بصيغة: الاسم الأول، اسم العائلة.
الحالة الحالية	يُظهر هذا حالة الوكيل 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 الوكيل إلى النظام.
تم التعامل معها	هذا هو إجمالي عدد المكالمات التي تعامل معها الوكيل.
متوسط وقت المعالجة (ثانية)	هذا هو "متوسط وقت معالجة المكالمات" للوكيل بالتوازي.

The screenshot displays the Globitel Connect interface. At the top, there's a navigation bar with 'Globitel Connect' and a user profile 'creating man...'. The main dashboard is divided into several sections:

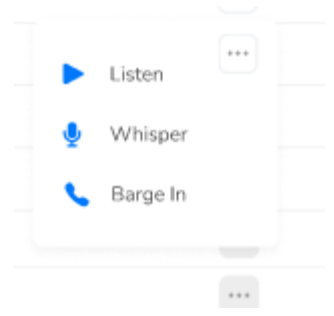
- My Workspace:** Contains 'Team Monitoring' (highlighted with a red arrow) and 'Calender Management'.
- Key Metrics:** Three cards showing 'In Queue Now' (0), 'Longest Waiting Time' (00:00), and 'Appointments Today' (2).
- My Calls:** A table showing call logs for 'Abdelrahman Ragab' with columns for Date/Time, Customer Name, and Duration. A 'Total Calls 4' indicator is at the bottom.
- Team Status:** A table showing the status of four agents (User1 to User4) with columns for Agent Name, Current Status, Log In Time, Handled, AHT (Sec), and Action. A 'Total Calls 3' indicator is at the bottom.

A red dashed arrow points from the 'My Calls' section down to the 'Team Status' section.

23.1 ما هي الإجراءات التي يمكنني اتخاذها لمراقبة التفاعل الحالي؟

في قسم "حالة الفريق"، يمكن للمشرفين تنفيذ إجراءات من خلال النقر على أيقونة الخيارات. تتوفر إجراءات مثل "الاستماع" أو "الهمس" أو "الإنضمام" أثناء التفاعل النشط.

- الاستماع: تسمح هذه الميزة للمشرف بالاستماع بصمت إلى مكالمة تم إجراؤها أو الرد عليها من قبل الوكيل. يمكن أن يساعد ذلك في تقييم أداء الوكيل 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 الوكيل فقط، وبالتالي عدم مقاطعة المكالمة.
- الإنضمام: تتيح هذه الميزة للمشرفين الانضمام إلى مكالمة مباشرة، مما يجعلها محادثة ثلاثية. هذا مفيد بشكل خاص في المواقف التي قد يحتاج فيها الوكيل إلى المساعدة في التعامل مع مكالمة صعبة.



هل كان المحتوى مفيداً؟

