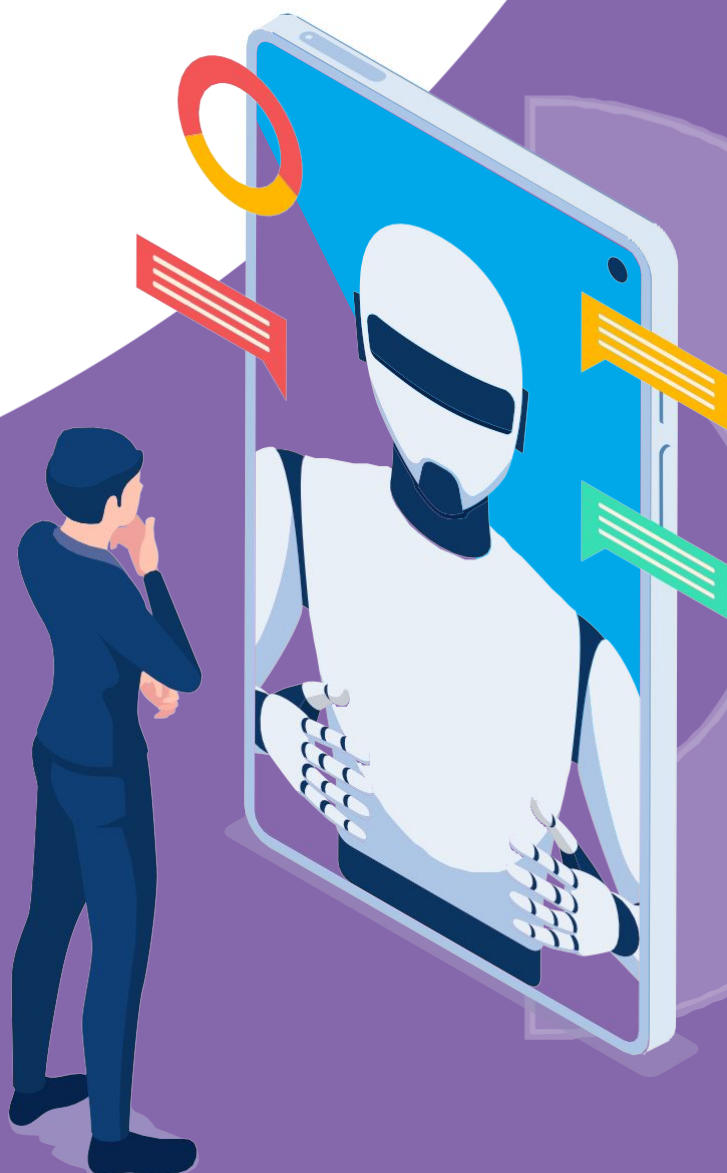


אנסמבל

פלטפורמת תקשורת רב-ערוצית חכמה
למוקדי שירות ומכירות

גרסת מרץ 2022

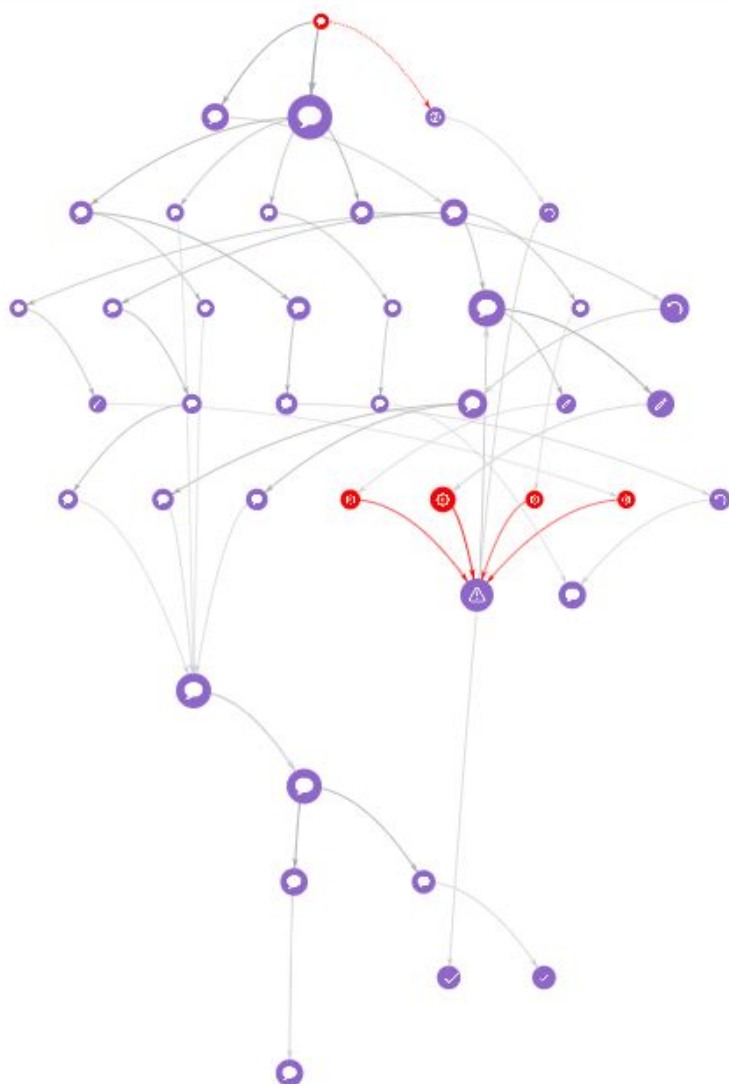


שינוי UI - תובנות -> תסריטים

שינוי UI בתובנות - תסריטים.
מצורפת תמונה של השינוי, שימו לב להורדת האייקונים בצד הטקסט באזור הנתונים.

9	2	80	0	0	0	4	127	113	4	0	0	26
שגיאות	לא ידוע	בחירות ישירות	מילות מפתח	כוונות	פתיחת פניות חדשות	סגירות	הודעות בוט	הודעות לקוח	העברה לאדם	העברה מנציג לבוט	פתיחות מחדש	התחלות שיחה

בנוסף, בוצע שינוי בתצוגת התפלגות הבוט בתובנות - תסריטים ומעתה הוא יראה כך,
כאשר לחיצה על כל שלב תראה לנו מדדים נוספים כרגיל



הפיכת משתמשים ללא פעילים לאחר זמן מוגדר

תוכלו להגדיר כי לאחר X ימים, משתמש שלא ביצע התחברות למערכת יהפוך ללא פעיל. כלומר- תתפנה מכסה בכמות המשתמשים עבור משתמש נוסף. ברגע שמשמש הופך ללא פעיל- יוסר השיוך מכלל השיחות המשויות אליו.

פרטיות ואבטחה



- כללי

רשימת כתובת IP מורשות למערכת הניהול

רשימת כתובת IP מורשות ל-API

Api authentication mode

▼ Bearer



צריך פרטי לקוח בקבלת התראות למייל ובהעברה לגורמים חיצוניים

כתובות דוא"ל לחסימה (מופרדות ע"י פסיק)



אפשר הצגת מערכת ניהול בתוך iframe

כתובות דוא"ל להעברות (מופרדות ע"י פסיק)

90

מרווח הזמן שבו משתמש יהפוך ללא פעיל (ימים)
מספר הימים שמשמש שלא התחבר למערכת יהפוך ללא פעיל

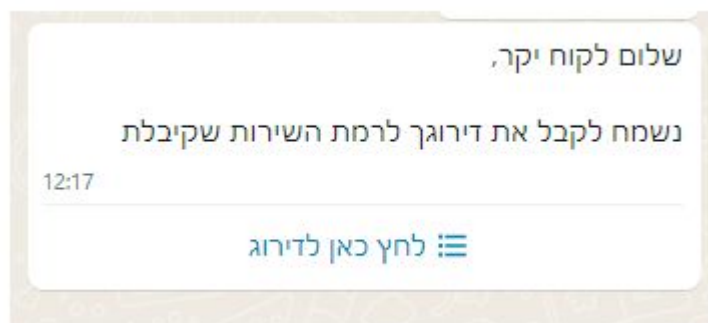
סקר שביעות רצון- הוספת כפתורים ב-Whatsapp

ניתן יהיה לשלוח סקר שביעות רצון (גם ע"י בוט וגם ע"י נציג) בצורה אינטראקטיבית; כלומר, התשובות יהיו על ידי כפתורים או ע"י פתיחת בחירה (בהתאם למגבלות Whatsapp)

ראשית- תחת הגדרות ה-Whatsapp, לשונית סקר שביעות רצון נאפשר הצגת סקר אינטראקטיבי ונגדיר מה יהיה הטקסט לתצוגה כאשר מופיע תפריט בחירה

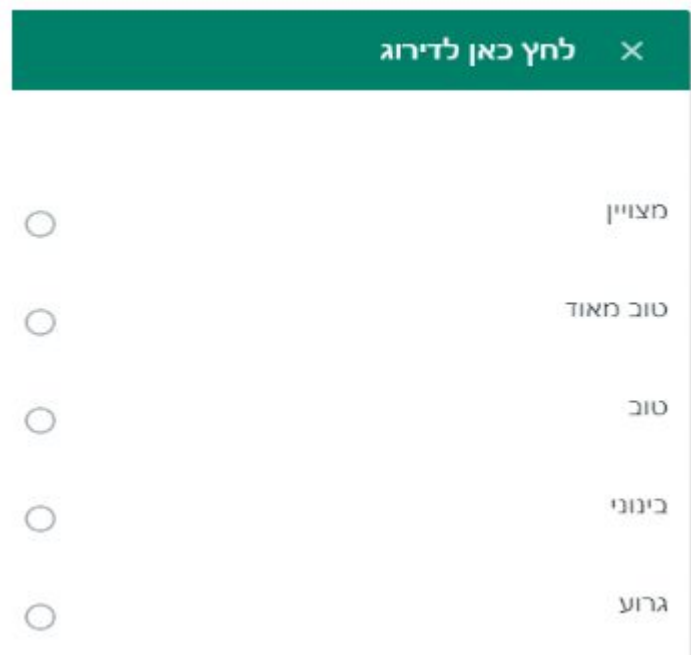


לאחר מכן, כאשר נשלח את הסקר, כך הוא יראה-

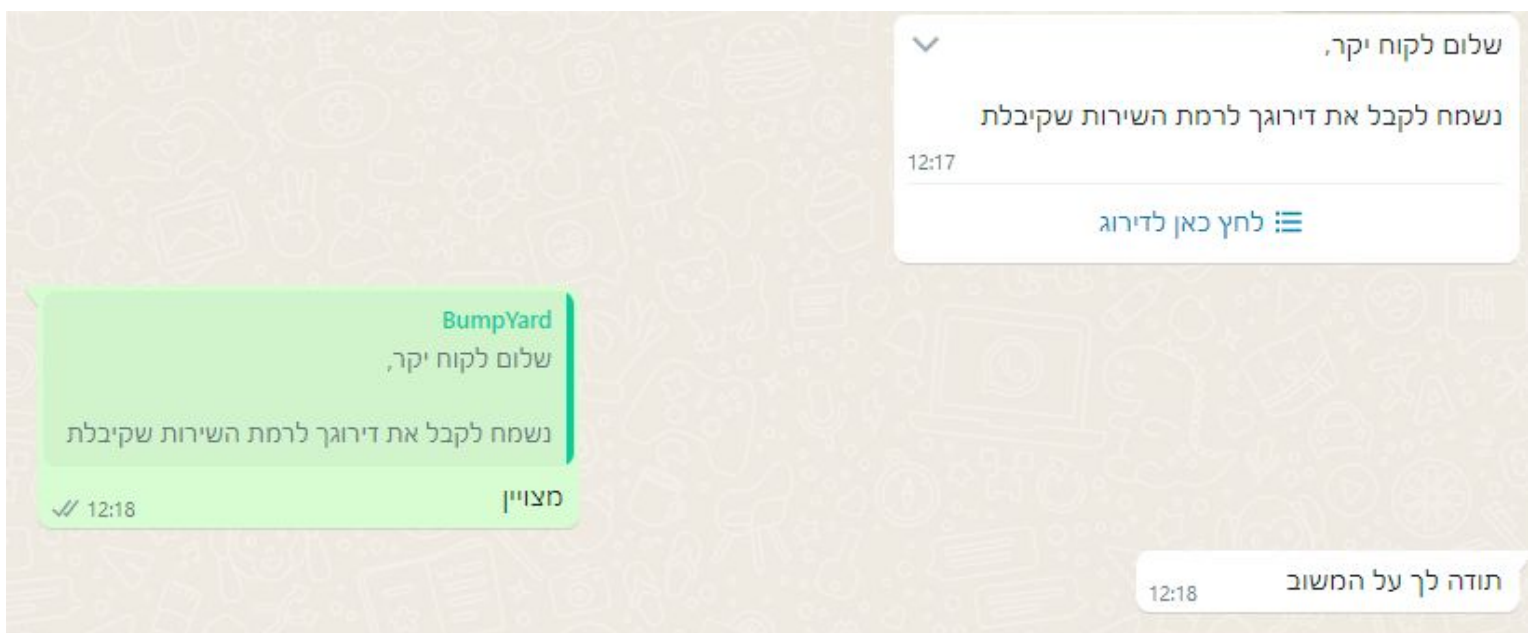


סקר שביעות רצון- הוספת כפתורים ב-Whatsapp

כאשר הלקוח יקליק על 'לחץ כאן לדירוג' - זה מה שהוא יראה-



כאשר הלקוח יבחר את התשובה הוא יקבל הודעה תודה וזה יופיע באופן הבא-



שינוי בלוח הבקרה - טבלאות משתמשים + ערוצים

- בלוח הבקרה בטבלאות משתמשים וערוצים, יתווספו שתי אפשרויות:
1. כאשר נוסף עמודות נוספות לטבלה- היא תגדל באופן אוט' ויחסי לעמודה שהתווספה.
 2. יתווספו 3 נק' בצד כל טבלה לטובת בחירת הגודל שהיא תתפוס במסך לוח הבקרה, קטן/בינוני/גדול.

טבלת ערוצים								
אוטומ	בטיפול	נציגים פעילים	משויכות	לא משויכות	חריגות SLA	שלא נענו	פתוחות	
--	--	<u>3</u>	--	18	10	10	18	דפי פייסבוק
--	5	<u>4</u>	<u>2</u>	12	2	6	9	צ'אט
--	6	<u>3</u>	<u>7</u>	2	0	--	3	אימייל
--	1	<u>3</u>	--	3	0	1	2	צ'אט קולי
--	--	<u>3</u>	--	2	0	--	2	וידאו צ'אט
--	--	<u>3</u>	--	1	0	1	1	מסנג'ר
--	--	<u>2</u>	--	1	1	1	1	ערוצי נושא #
--	--	<u>3</u>	--	1	0	--	1	אפליקציית שירות לקוחות
--	--	<u>3</u>	--	--	--	--	--	טפסים