

מסך משתמשים ונציגים

כל המידע על מסך 'משתמשים ונציגים' - הוספת משתמש חדש / עריכת משתמשים קיימים / מחיקת משתמשים / הסבר על כלל הגדרות המשתמשים

הסבר כללי

במסך זה מופיעים כלל המשתמשים המוגדרים באופטימוס - מנהלי מערכת, מנהלי משמרת, משתמשי בקרה ונציגים.

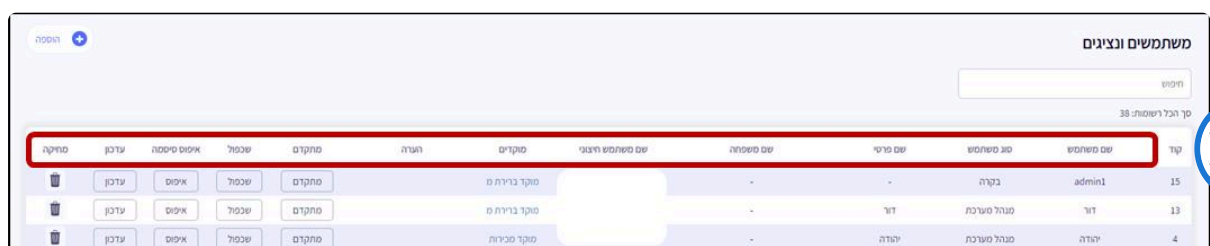
כאן נוכל להוסיף משתמש חדש ולנהל את המשתמשים הקיימים.



קוד	שם משתמש	שם משמרת	שם מרשי	שם משתמש ונציג	מקרים	הערה	מחקרים	שכמל	איפוס סיסמה	עדכן	מחיקה
15	admin1	בקה	-	-	מקד ברירת מ		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
13	דור	מנהל מערכת	דור	-	מקד ברירת מ		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
4	יגדה	מנהל מערכת	יגדה	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
5	פאי	מנהל מערכת	פאי	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
7	טורל	מנהל מערכת	טורל	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
11	ניר	מנהל מערכת	ניר	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
9	רן	מנהל מערכת	רן	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה

השדות במסך זה

נסביר כאן את כלל השדות הקיימים בטבלת המשתמשים ונציגים -



קוד	שם משתמש	שם משמרת	שם מרשי	שם משתמש ונציג	מקרים	הערה	מחקרים	שכמל	איפוס סיסמה	עדכן	מחיקה
15	admin1	בקה	-	-	מקד ברירת מ		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
13	דור	מנהל מערכת	דור	-	מקד ברירת מ		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה
4	יגדה	מנהל מערכת	יגדה	-	מקד כפירות		מחקרים	שכמל	איפוס	עדכן	מחיקה

בנוסף, שדות אלו נגדיר עבור כל משתמש חדש שנוסיף בלחיצה על כפתור "הוספה" -

⌵ כוּוץ הכל

⌵ הרחב הכל

שם השדה + הסבר

⌵	שם משתמש
⌵	סוג משתמש
⌵	שם פרטי ושם משפחה
⌵	שם משתמש חיצוני
⌵	מוקדים
⌵	הערה
⌵	מתקדם - הגדרות מתקדמות של המשתמש
⌵	שכפול
⌵	איפוס סיסמה
⌵	עדכון
⌵	מחיקה



השדות במסך מתקדם



הקפצת מסכים:

בכל שיחה נכנסת תיפתח חלונית קטנה בצד המסך שבה כתובים פרטי השיחה, סמנו ב-V על מנת שתוגדר הקפצת המסך לנציג.

אכיפת אי זמינות באין מענה:

מערכת אופטימוס מעבירה שיחות לנציגים כאשר המצב שלהם במערכת הוא "זמין". במידה ונציג זמין לא עונה לשיחה שהועברה אליו, אופטימוס יכולה לשנות את מצב הנציג באופן אוטומטי ל"לא זמין מערכת". יש לסמן הגדרה זו ב-V כדי לאפשר אכיפת נושא זה עבור נציג זה.

שפה:

בחירת שפת המערכת למשתמש זה, ברירת המחדל היא עברית

סוג סרגל נציג:

בסרגל הנציג קיים כפתור אשר מציג נתוני זמן אמת. בבחירה זו ניתן לבחור את סוג המסך שיופיע לנציג –

- תורים – מידע על התורים שאליו הוא משויך, כמו כמות שיחות נכנסות, נענות וכו'.
- נציגים – מידע ספציפי על הנציג המחובר, כמו כמות השיחות הנכנסות לנציג עצמו, שיחות נענות וכו'.
- משולב – מסך אשר יראה גם מידע על תורים וגם על הנציג הספציפי.

הקלט שיחות:

יש לסמן ב-V רק במצב שמערכת ההקלטות היא של חברת Aspire ושקיים רישוי להקלטות.

הגדרה זו תפעיל הקלטת שיחות לנציג זה. מערכת אופטימוס תקליט שיחות לנציג בכל עמדה בה נכנס למערכת, כל עוד בעמדה זו קיים מתאם הקלטה או הוגדרה הקלטה ברמת IP.

הפעל סופטוק:

דרך כלל יהיה מסומן ב-V בצורה דיפלטיבית.



מהו סופטוק? בסרגל הנציג קיים חייגן, האפשר לנציג לבצע חיוג נוח ונגיש, אפשרות לנהל את השיחה דרך הסרגל (כמו העברת שיחה, החזקה..), להשתמש בספר הטלפונים אם מוגדרים בו מספרים, ועוד.

פיצ'ר זה יהיה פעיל בסרגל הנציג רק במצב שבו המרכזייה תומכת באפשרות זו.

אינטגרציה לגלאסיקס:

נסמן ב-V במידה וקיים חיבור בין מערכת אופטימוס למערכת Glassix (המאפשרת לארגון לנהל קשר ישיר מול לקוחותיו בכל הערוצים, כמו וואטסאפ, פייסבוק ועוד). את החיבור בין המערכות ניתן לרכוש על מנת לייעל ולהקל על התנהלות הנציג – באפשרות זו יהיה קיים בסרגל הנציג כפתור הפותח את מערכת Glassix ומאפשר התנהלות ב-Glassix דרך הסרגל - הכל במקום אחד.

הפעל אל תתקשר אליי:

נסמן ב-V במידה וקיים חיבור למאגר הממשלתי "אל תתקשר אליי".

הודעת נציג:

נסמן ב-V במידה והוגדרה הודעת פתיחה לנציג והוא מעוניין שהיא תהיה פעילה. מה זו הודעת נציג? הקלטת פתיח אישי לנציג אשר תושמע בכל פעם שהנציג עונה לשיחה, כמו "שלום כאן ניר מחברת אספיייר, איך אפשר לעזור?" ובכך להקל על הנציג ולחסוך לו להגיד את אותה הודעת פתיחה בכל שיחה מחדש.

קיבוע שלוחה או מספר שלוחות:

אפשרות לקבע שלוחות לנציג זה. זאת אומרת - כאשר הנציג ייכנס לסרגל הנציג ויבחר את השלוחה שאיתה הוא מתחבר למערכת, יופיעו לו ברשימה רק השלוחות המקובעות אליו (או שלוחה אחת המקובעת אליו).

אופציה זו מתאימה במידה והנציג מתחבר משלוחה קבועה, ונועדה לנוחות הנציג בשלב ההתחברות. אם לא נבצע קיבוע שלוחות, הנציג יראה ברשימה את כל השלוחות הקיימות ויוכל לחפש מתוכה.

יש לגרור מצד ימין לצד שמאל את השלוחות שנרצה לקבע לנציג.

שייך למוקד:



חובה לשייך את הנציג למוקד אחד לפחות, למוקד שאליו הוא משויך. יש לגרור מצד ימין לצד שמאל את המוקדים השייכים לנציג.

שיור לקבוצה או מספר קבוצות:

חובה לשייך את הנציג לקבוצה אחת לפחות על מנת שיוכל לקבל שיחות מהתורים הרלוונטיים.

המערכת עובדת כך שכל קבוצה משויכת לטפל בתור/ים מסוימים, ולכל קבוצה משויכים הנציגים הרלוונטיים, כך שנציג חייב להיות משויך לקבוצה כדי להיות משויך לתור.

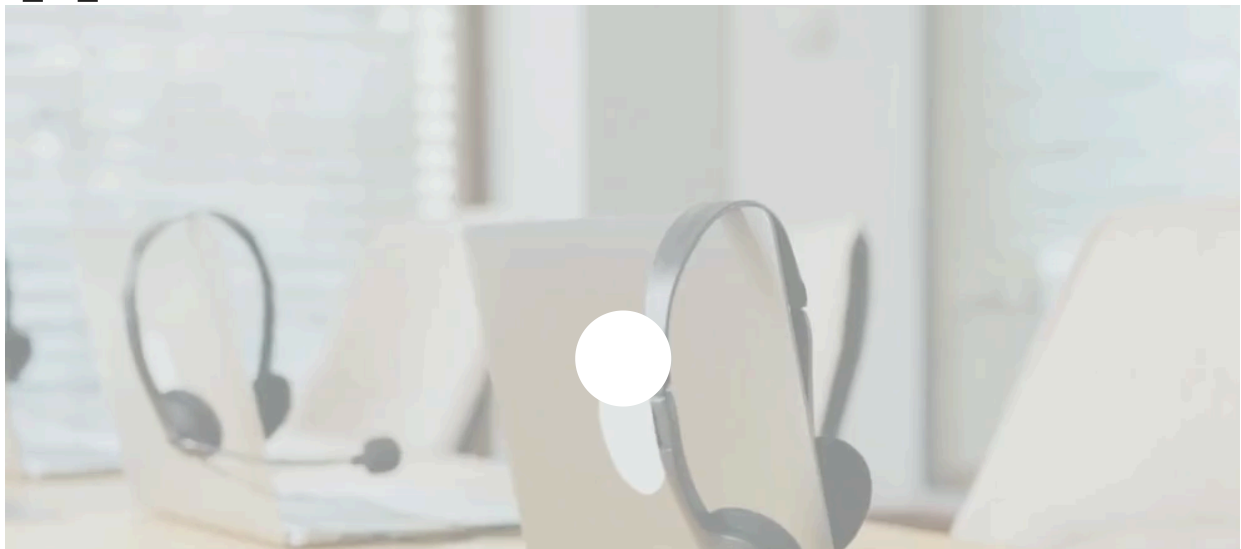
יש לגרור מצד ימין לצד שמאל את הקבוצות שנרצה לשייך לנציג.



הוספת משתמש חדש

סרטון הדרכה

סרטון הדרכה - הוספת משתמש חדש



0:00 / 5:38



בלחיצה על "הוספה" נוכל להוסיף משתמש חדש.

משתמשים ונציגים									
הוספה									
סך הכל רשומות: 38									
קוד	שם משתמש	שם פרטי	שם משפחה	שם משתמש ונציג	מקדים	הערה	מחקקים	שכמל	איפוס סיסמה
15	admin1	-	-	-	מקד ברירה מ		מחקקים	שכמל	איפוס
13	דור	דור	-	-	מקד ברירה מ		מחקקים	שכמל	איפוס
4	יהודה	יהודה	-	-	מקד מכירות		מחקקים	שכמל	איפוס

במסך שיפתח לנו, נמלא את הפרטים אודות המשתמש החדש ונגדיר לו את ההגדרות הרלוונטיות אליו.

ההסבר על כלל ההגדרות נמצא כאן למעלה 😊

שם משתמש:

- יכול להיות מוגדר בעברית או אנגלית
- עד 10 תווים, ללא רווח - בדרך כלל שם המשתמש יהיה שם פרטי.אות ראשונה של שם המשפחה. לדוגמה: רותם.כ
- אין אפשרות להגדיר שני משתמשים עם אותו שם משתמש.

סיסמה:

נגדיר בדרך כלל לנציגים סיסמה דיפולטית - 1234.

שיוכים:

לאחר הוספת המשתמש, נחפש אותו בטבלה, נלחץ על "מתקדם" ונשייר אותו לקבוצות רלוונטיות, על מנת שיוכל לקבל שיחות מהתורים המשייכים לאותן קבוצות.

פעולות נוספות במסך זה



⌵ כוון הכל

⌵ הרחב הכל

פעולות נוספות + הסבר

חיפוש משתמש	▼
מיון משתמשים לפי קטגוריה	▼

