ردّ على الرسائل والتعليقات من صندوقٍ واحد

رسائل واتساب وإنستغرام وماسنجر والبريد والموقع تصل إلى «المحادثات» في تطبيق «السوشال»، وتعليقات المنشورات بجانبها. تستلم المحادثة، وتردّ، وتسندها لزميل، دون أن تفتح أيّ منصّة.

٦ خطوات • لكلّ من يملك الوصول إلى الصندوق

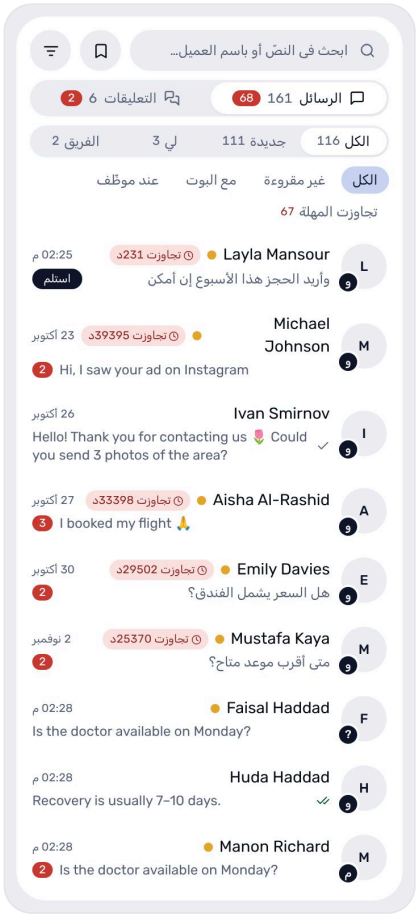
قبل أن تبدأ

- يجب أن يكون للمؤسّسة حسابٌ مربوط واحدٌ على الأقلّ في «الحسابات والقنوات».

١

افتح «المحادثات»

اضغط «السوشال» في الشريط الجانبيّ، ثمّ «المحادثات». أعلى القائمة مبدّلٌ بين «الرسائل» و«التعليقات»، ولكلٍّ عدّاده.



٢

اختر ما تعمل عليه

في «الرسائل» اختر من الحوض: «الكل» أو «جديدة» أو «لي» أو «الفريق». وتحته فلاترٌ سريعة: «غير مقروءة» و«مع البوت» و«عند موظّف» و«تجاوزت المهلة». ولبحثٍ أدقّ اضغط «فلترة» واختر الحساب أو القناة أو المسؤول أو اللغة.

٣

استلم المحادثة

افتح محادثةً جديدة واضغط «استلم»، فتصير لك. ومن زرّ المسؤول في رأس المحادثة تختار «استلمها أنا»، أو «إسناد إلى…» لزميل، أو «أعدها إلى حوض الفريق».

> إن سبقك زميلٌ إليها تقول لك الشاشة ذلك، ويمكنك أن تضغط «اطلب التحويل».



٤

اكتب ردّك وأرسله

اكتب في «اكتب ردّاً…» واضغط «إرسال»، أو Ctrl+Enter. لنصٍّ محفوظ اكتب «/» أو اضغط «ردّ جاهز». و«اقترح ردّاً» يكتب لك مسوّدةً تراجعها قبل الإرسال.

> على واتساب، إن مضت ٢٤ ساعة على آخر رسالةٍ من العميل، تُغلق النافذة. اختر حينها قالباً من «قالب معتمد» واضغط «إرسال القالب المعتمد».

٥

اترك ملاحظةً لزميلك

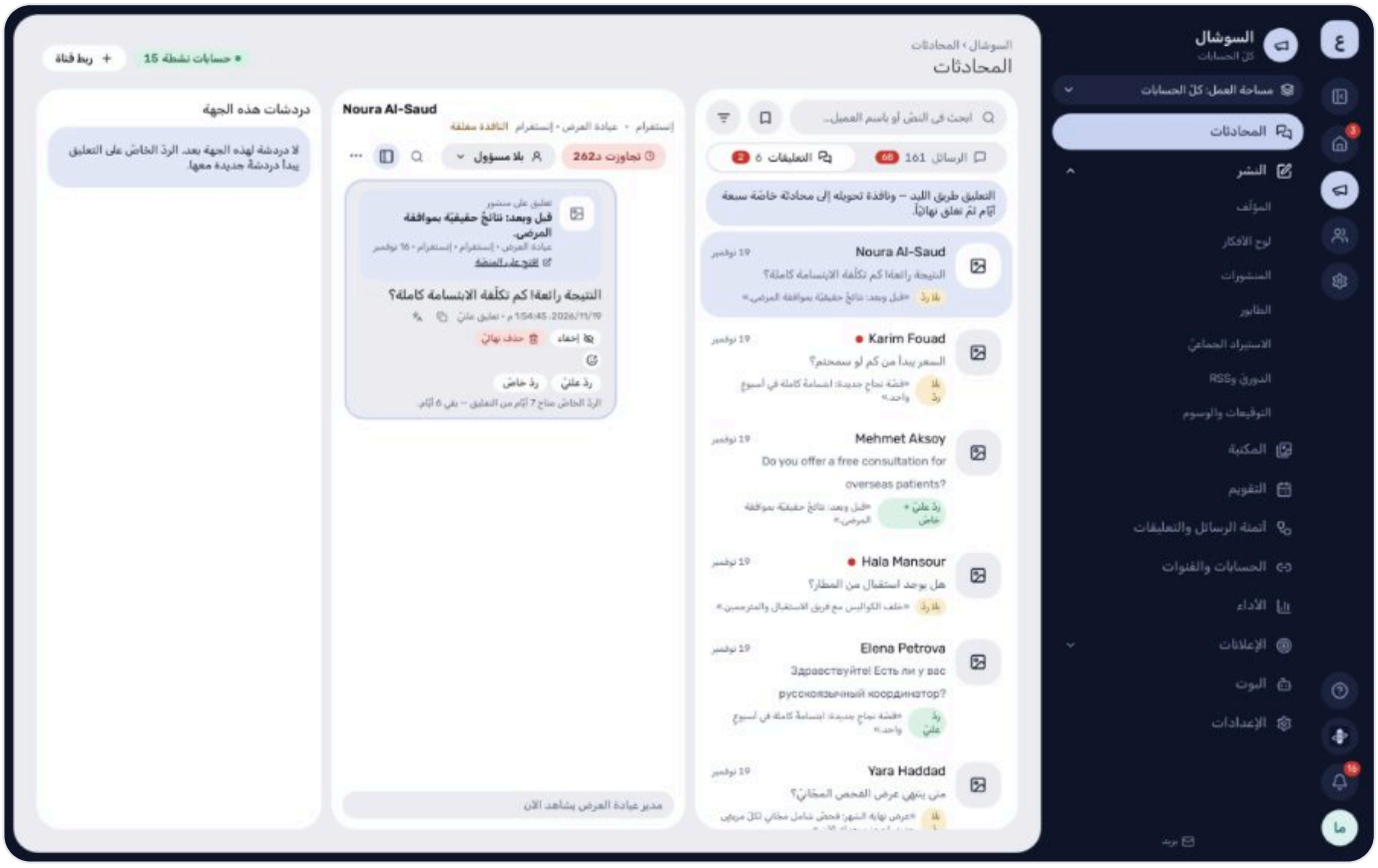
اضغط زرّ «ملاحظة داخليّة» بجانب صندوق الردّ، واكتب ملاحظتك، واذكر زميلك بـ@اسمه لينبَّه. ثمّ اضغط «حفظ الملاحظة». لا يرى العميل الملاحظة.

٦

ردّ على التعليقات

بدّل إلى «التعليقات» واختر تعليقاً. اضغط «ردّ علنيّ» ليظهر ردّك تحت المنشور، أو «ردّ خاصّ» ليصل صاحبه رسالةً خاصّة، ثمّ «أرسل الردّ». وتستطيع «إخفاء» التعليق أو «حذف نهائيّ».

> الردّ الخاصّ على فيسبوك وإنستغرام متاحٌ سبعة أيّامٍ من التعليق فقط.



نصائح

- من «خيارات المحادثة» في رأس المحادثة تجد «إغلاق المحادثة» و«تعليم كغير مقروءة» و«إيقاف البوت هنا».
- حين تصير المحادثة فرصة بيع، اضغط «حوّله إلى ليد» في بطاقة الجهة. يحتاج ذلك رقم هاتف أو بريداً للجهة.