



ورقة بيانات المنتج • الدعم • AUTO-RESPONSES

أسئلة معتادة تتراكم حتى الصباح؟ يجيب وكيلك فوراً من معرفتك.

Auto-Responses هي الإجابات الآلية التي يقدمها وكيل المحادثة لديك في محادثة الموقع وعلى الهاتف، من قواعد المعرفة التي تخصصها له. وتتحول الطلبات المفتوحة إلى تذاكر لفريقك، ويصوغ Ticket Copilot ردودها.

نظرة سريعة

وكيل واحد لمحادثة الموقع والهاتف، وإجابات من قواعد معرفتك، وتسليم كتذكارة مع السجل، وكل محادثة في سجل الدردشة أو المكالمات.

السؤال نفسه، للمرة العاشرة. الآن يجب عنه الوكيل.

كيف أعيد تعيين كلمة المرور؟ ما مدة الضمان؟ أسئلة كهذه تصل عبر الدردشة والهاتف، حتى في المساء. يجب عنها وكيل المحادثة لديك من قاعدة معرفتك، بلغة العميل. وتصل الطلبات المفتوحة إلى فريقك كتذكرة.



القنوات

محادثة الموقع على نطاقاتك، والهاتف، بالوكيل نفسه

المصادر

قواعد المعرفة التي تخصصها للوكيل في علامة التبويب
المعرفة

التسليم

تذكرة مع سجل المحادثة عبر «إرسال طلب» أو رابط SMS

السجل

كل محادثة مع السجل والوقت والملخص في سجلات الدردشة والمكالمات

وكيل واحد، قناتان

تشارك محادثة الموقع والهاتف في التعليمات نفسها والنموذج نفسه. وتحدد التحية واللغة والصوت لكل وكيل.

إجابات من معرفتك

بدور **وكيل عام** يستخدم الوكيل سلوكه وتعليماته وقواعد المعرفة المختارة. وتبقى مستندات Workspace مغلقة.

التسليم لفريقك

في المحادثة يرسل الزائر تذكرة عبر «إرسال طلب» مع عنوان بريد إلكتروني. وعلى الهاتف يقود رابط SMS إلى نموذج، أو يُسجل طلب اتصال.

اللغات المسموح بها

لكل وكيل تختار اللغات المسموح بها، وعلى الهاتف الصوت لكل لغة. وفي المحادثة يجب الوكيل بلغة صفحتك.

حماية محادثة الموقع

نطاقات مسموح بها، ورابط إشعار الخصوصية، والدول المسموح بها، وحدّ للمحادثات الجديدة في الساعة. وعند تجاوزه تعرض الأداة نموذج بريد إلكتروني.

مراجعة الإجابات على الهاتف

قبل أن يتكلم الوكيل، تتحقق مرحلة ثانية مما إذا كانت الإجابة مدعومة بالمقالات التي وجدها، وتُعاد صياغتها عند الحاجة.

خصص المعرفة، وضمن المحادثة. ومن ثم يجيب الوكيل.

تضبط الوكيل مرة واحدة ضمن Conversation AI « وكلاء المحادثة ». بعد ذلك يجيب في محادثة الموقع وعلى الهاتف كلما سأل أحدهم، في المساء وأيام العطل أيضًا.

1 أنشئ الوكيل

ضمن Conversation AI « وكلاء المحادثة » أنشئ وكيلًا، واختر دور « وكيل عام »، واكتب التحية والتعليمات.

2 خصص المعرفة

في علامة التبويب « المعرفة » حدّد قواعد المعرفة من Knowledge Base AI التي يجوز للوكيل الإجابة منها.

3 اختبر وضمن

ضمن Conversation AI « وكيل الاختبار » جرّب الوكيل. وفي علامة التبويب « دردشة الموقع الإلكتروني » أدخل نطاقاتك، وضع « تضمين مقتطف » على موقعك.

4 اقرأ المحادثات

ضمن Conversation AI « سجل الدردشة » و Conversation AI « سجل المكالمات » ترى كل محادثة مع السجل والوقت والملخص، والدردشات مع التذكرة التي أدت إليها.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
القنوات	محادثة الموقع عبر كود التضمين، والهاتف عبر رقم الهاتف العام للوكيل
مصادر المعرفة	قواعد معرفة مختارة من Knowledge Base AI، مع المقالات والأسئلة الشائعة ومصادر الموقع
محادثة الموقع	نطاقات HTTPS، بما فيها الأحرف البديلة مثل *.example.com؛ رابط الخصوصية، ومفتاح الموقع، وكود التضمين
الحماية	الدول المسموح بها، والوصول إلى الشبكة، والمحادثات الجديدة في الساعة، وتقييد المكالمات المتكررة
التسليم	الدردشة: تذكرة مع عنوان البريد الإلكتروني والسجل؛ الهاتف: رابط SMS صالح لمدة 48 ساعة، أو معاودة اتصال
السجلات	سجلات الدردشة والمكالمات مع السجل والوقت والحالة والملخص
الباقة والفوترة	Conversation AI ابتداءً من باقة Professional؛ يُحتسب حسب الاستخدام

برمجيات وتجزئة وخدمات. يجيب كلما سأل أحدهم.

أسئلة في عطلة نهاية الأسبوع

يوم السبت يجيب الوكيل عن أسئلة الدردشة من قاعدة المعرفة. يوم الاثنين يرى الفريق في سجل الدردشة ما سُئل، والتذاكر المفتوحة في نظرة عامة على التذاكر.

أوقات التسليم على الهاتف

يُعَيّن متجر تجزئة أسئلته الشائعة عن وقت التسليم والإرجاع للوكيل. يحصل المتصلون على الإجابة عبر الهاتف، وتصل الشكاوى إلى الفريق كتذكرة عبر رابط SMS.

أسئلة كلمات المرور في المحادثة

يضيف مزود برمجيات مقالات عن تسجيل الدخول وكلمات المرور. تجيب المحادثة عن السؤال فوراً، ومن يحتاج مساعدة أكثر يرسل تذكرة عبر «إرسال طلب».

الأسئلة الشائعة

ماذا يحدث مع الأسئلة التي تتجاوز معرفتك؟

عندها يتولى فريقك الأمر: في المحادثة يرسل الزائر تذكرة عبر «إرسال طلب»؛ وعلى الهاتف يتلقى المتصل رابط SMS. وتتضمن التذكرة السجل.

هل يمكنني اختبار الوكيل قبل التشغيل؟

نعم. ضمن Conversation AI ، وكيل الاختبار تجرّب النص وقواعد الهاتف ومحادثة الموقع قبل أن تضع تضمين مقتطف على موقعك.

متى يجيب الوكيل بنفسه؟

في محادثة الموقع وعلى الهاتف يجيب بنفسه من قواعد المعرفة التي تخصصها له. ويصوغ Ticket Copilot ردود التذاكر، ويرسلها لفريقك.

هل يمكنني رؤية ما تمت الإجابة عنه؟

نعم. تعرض سجلات الدردشة والمكالمات كل محادثة مع السجل والوقت والحالة والملخص. وتجمع Conversation AI الأسئلة من المكالمات التي لم تجد إجابة مناسبة ضمن فجوات المعرفة.

ابدأ الآن



دع وكيلك يجيب عن سؤاله الأول.

سجّل الدخول إلى حسابك في PaperOffice، وأنشئ وكيلًا ضمن Conversation AI ، وكلاء المحادثة ، وخصص له قاعدة معرفتك في علامة التبويب المعرفة .

paperoffice.ai/ar/rudaud-tatbiqiyah-lil-dhaka-al-istinaa-nitham-al-radd-al-tatbiqi-lil-wukalaa

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/rudaud-tatbiqiyah-lil-dhaka-al-istinaa-nitham-al-radd-al-tatbiqi-lil-wukalaa