



ورقة بيانات المنتج • الدعم • HELPDESK AI

طلبات العملاء مبعثرة على ثلاث قنوات؟ من الآن تعمل خدمة عملائك كوحدة واحدة.

يربط Helpdesk AI بوابة العملاء ومحادثة الموقع والهاتف بقاعدة المعرفة لديك. يجب وكيل المحادثة عن الأسئلة في الدردشة وعلى الهاتف، وتتحول الطلبات المفتوحة إلى تذاكر، ويصوغ Ticket Copilot الردود لفريقك.

نظرة سريعة

تذاكر مع SLA لكل أولوية، وبوابة عملاء بـ 21 لغة، ولوحة معلومات بستة مؤشرات رئيسية، و Copilot في كل تذكرة. فريقك يرسل ردود التذاكر.

ثلاث قنوات، ثلاث مشكلات. الآن تعمل كلها معًا.

على الموقع يسأل زائر عن الضمان؛ وعلى الهاتف يريد أحدهم تغيير عنوان التسليم؛ وفي البوابة تنتظر شكوى. مع Helpdesk AI يجيب وكيل المحادثة عن السؤال المعتاد من معرفتك. ويصل كل ما عدا ذلك إلى فريقك كتذكرة مع السجل.



القنوات

بوابة العملاء، ومحادثة الموقع، والهاتف، إضافةً إلى إشعارات البريد الإلكتروني للعملاء والفريق

المعرفة

المقالات والأسئلة الشائعة ومصادر الموقع من

Knowledge Base AI

للوكيل Copilot

الوكلاء

وكيل المحادثة للدردشة والهاتف، و Ticket Copilot لمسودات الردود

الوصول

تطبيق الويب ضمن

Helpdesk AI « لوحة التحكم

و

Conversation AI « وكلاء المحادثة

، وعملاؤك في بوابة العملاء

بوابة العملاء

يفتح العملاء تذاكرهم ويتابعونها، ويسجلون الدخول برابط بدلاً من كلمة المرور. وتحدد الشعار والألوان واسم البوابة.

نظرة عامة على التذاكر

جميع التذاكر مع الحالة والأولوية والتكليف والمرشحات ضمن
Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر . وتغيّر الإجراءات الجماعية عدة تذاكر دفعة واحدة.

Ticket Copilot

في كل تذكرة يلخّص Copilot في لوحة PaperOffice Agent الجانبية سلسلة الرسائل، ويقترح الوسوم، ويصوغ الردود بلغة العميل.

محادثة الموقع والهاتف

يجيب وكيل المحادثة من قواعد معرفتك. وتحول الطلبات المفتوحة إلى تذاكر عبر «إرسال طلب» أو رابط SMS.

لوحة المعلومات

سته مؤشرات رئيسية مثل Overdue و Unassigned، واتجاه لمدة 7 أيام، وجمل عمل الفريق، وأهم المخاطر، وكل منها على بعد نقرة من التذاكر.

SLA والإشعارات

وقت الرد والحل لكل أولوية ضمن ساعات عملك. ويُبلغ بريد إلكتروني عن التذاكر الجديدة إلى 10 عناوين للفريق كحد أقصى.

وصول، وتسليم، وردّ. مسار واحد لكل طلب.

Helpdesk AI هو الإطار الذي تعمل به وحدات الدعم معًا. وهكذا ينتقل الطلب من أول تواصل حتى الرد.

1 تصل الأسئلة

يكتب العملاء في البوابة أو في محادثة الموقع أو يتصلون. يجيب وكيل المحادثة في الدردشة والهاتف من قاعدة معرفتك.

2 تتحول المشكلات المفتوحة إلى تذاكر

في المحادثة يترك الزائر عنوان بريد إلكتروني، وعلى الهاتف يتلقى المتصل رابط SMS. وتتضمن التذكرة سجل المحادثة.

3 يرد الفريق

ضمن Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر » يكلف قائد الفريق التذكرة، ويصوغ Copilot الرد حسب التعليمات، ثم يراجع فريقك ويرسله.

4 يقرأ العميل الرد في البوابة

يسجل إشعار البريد الإلكتروني دخول العميل إلى البوابة. ويعرض Helpdesk AI « لوحة التحكم » أداء الدعم بشكل عام.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
المكونات	نظام التذاكر، و بوابة العملاء، و Ticket Copilot، و لوحة المعلومات، و HelpDesk مستخدمين ؛ و وكيل المحادثة للدردشة والهاتف
قنوات الاستقبال	بوابة العملاء (تسجيل دخول أو نموذج)، و محادثة الموقع، و الهاتف عبر رابط SMS أو طلب اتصال
مصادر المعرفة	قواعد المعرفة من Knowledge Base AI ؛ ولا يملك الوكيل العام ولا Copilot وصولاً إلى مستندات Workspace
اللغات	بوابة العملاء بـ 21 لغة، و مسودات Copilot بلغة العميل
الإعدادات	Helpdesk AI « الإعدادات » : بوابة العملاء، و المظهر، و أرقام التذاكر، و SLA، و الإشعارات
الباقة	Helpdesk AI ابتداءً من باقة Plus؛ و محادثة الموقع والهاتف مع Conversation AI ابتداءً من Professional

متجر وبرمجيات وخدمات. دعم واحد لكل قناة.

مزود خدمات مع بوابة

يبلغ العملاء عن المشكلات في البوابة بشعارك. يرى قائد الفريق التذاكر المتأخرة وغير المكلفة في لوحة المعلومات، ويوزعها داخل الفريق.

شركة برمجيات بخط ساخن

يستقبل وكيل المحادثة المكالمات ويجيب عن الأسئلة المعتادة. وفي حالة مشكلة دعم، يرسل رابط SMS، فتصل التذكرة إلى نظرة عامة على التذاكر.

متجر إلكتروني وأسئلة الضمان

تجيب محادثة الموقع عن سؤال الضمان من المقالة المناسبة. وإذا أراد العميل أيضًا تغيير عنوان التسليم، يرسل تذكرة مع سجل المحادثة عبر «إرسال طلب».

الأسئلة الشائعة

هل يجيب الوكلاء تلقائيًا؟

في محادثة الموقع وعلى الهاتف، يجيب وكيل المحادثة بنفسه من قاعدة معرفتك. ويصوغ Copilot ردود التذاكر، ويرسلها لفريقك.

أي باقة أحتاج؟

Helpdesk AI مشمول ابتداءً من باقة Plus. ولمحادثة الموقع والهاتف أضف Conversation AI، المشمول ابتداءً من باقة Professional.

ما الذي يتضمنه Helpdesk AI؟

لوحة المعلومات، ونظرة عامة على التذاكر، ومستخدمو HelpDesk، والإعدادات مع بوابة العملاء ومواعيد SLA، Ticket Copilot، ويضيف وكيل المحادثة من Conversation AI محادثة الموقع والهاتف.

أي القنوات تتحول إلى تذاكر؟

بوابة العملاء والنموذج العام، ومحادثة الموقع عبر «إرسال طلب»، والهاتف عبر وكيل المحادثة. وعبر البريد الإلكتروني يتلقى عملاؤك روابط تسجيل الدخول وإشعارات الردود.

ابدأ الآن



اجمع قنواتك في مكتب دعم واحد.

سجل الدخول إلى حسابك في PaperOffice، وأعد بوابة عملائك ضمن Helpdesk AI، الإعدادات، ووصل محادثة الموقع والهاتف ضمن Conversation AI، وكلاء المحادثة.

paperoffice.ai/ar/ai-helpdesk-ai-maktab-al-mosaada-al-thakaa-al-asnai-khidma-al-omala-al-dam-al-tadhker

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/ai-helpdesk-ai-maktab-al-mosaada-al-thakaa-al-asnai-khidma-al-omala-al-dam-al-tadhker