



ورقة بيانات المنتج • الدعم • TICKET COPILOT

كتابة كل ردّ من الصفر؟ المسودة جاهزة، وفريقك يقرر.

يعمل Ticket Copilot داخل كل تذكرة في Helpdesk AI. يلخّص سلسلة الرسائل، ويقترح الوسوم، ويصوغ الردود من سجل التذكرة ومن قاعدة معرفتك، بلغة العميل. مصمم لفريق الدعم التي تريد الرد بسرعة أكبر مع بقاء الزمام بيدها.

نظرة سريعة

ملخص من ثلاث إلى خمس جمل، وثلاثة إلى خمسة اقتراحات وسوم، ومسودة رد مباشرة في حقل الرد. الإرسال يتم بنقرة واحدة من فريقك.

سلسلة طويلة، وحقل ردّ فارغ. الآن المسودة موجودة.

تذكّرة بسلسلة رسائل طويلة، والعميل يكتب بالفرنسية، والإجابة موجودة في مقالة من قاعدة المعرفة. حتى الآن كان ذلك يعني قراءة كل شيء والبحث والكتابة. مع Copilot تقول في جملة واحدة ما يجب أن يسمعه العميل، وتراجع المسودة الجاهزة.



الإدخال

سجل التذكّرة، وقواعد معرفتك، وتعليماتك بكلماتك

المخرجات

ملخص، واقتراحات وسوم، ومسودة رد في حقل الرد أو كملاحظة داخلية

الوصول

تطبيق الويب، في كل تذكّرة ضمن
Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر

كلوحة

PaperOffice Agent

الجانبية

اللغات

المسودة بلغة العميل، وتعليماتك بلغتك

وسوم مناسبة

يعيد اقتراح وسوم ثلاثة إلى خمسة وسوم مناسبة تكمل الوسوم
الموجودة. ونقرة واحدة على الاقتراح تحفظه في التذكّرة.

ملخص بنقرة واحدة

باستخدام تلخيص التذكّرة يلخص Copilot التذكّرة في ثلاث إلى خمس
جمل: موضوعها، وما حدث، وما زال مفتوحًا.

لغة العميل

تُكتب المسودة بالكامل بلغة العميل، حتى عندما تعطي التعليمات
بالألمانية. وتُترجم الوقائع من مقالات بلغات أخرى.

مسودة رد حسب التعليمات

تكتب ما يجب أن يسمعه العميل. يقرأ Copilot سلسلة الرسائل، ويبحث
في قاعدة معرفتك، ويضع المسودة في حقل الرد.

فريقك يتولى الإرسال

يبقى الإرسال مغلقاً أمام Copilot. يراجع فريقك ويحرر ويرسل. وعند
الحاجة تحفظ المسودة باستخدام حفظ كملاحظة داخلية.

تحية شخصية

تخاطب المسودة المستلم بالاسم المذكور في التذكّرة. وبدون اسم
تستخدم تحية محايدة بلغة الرد.

افتح تذكرة، واكتب تعليمة. راجع المسودة وأرسلها.

يعمل Copilot في تطبيق الويب، بجانب سلسلة الرسائل وحقل الرد مباشرةً. ويتحرك عند النقر؛ فتح التذكرة وحده لا يشغله.

1 فتح تذكرة

ضمن Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر » افتح تذكرة. تعرض لوحة PaperOffice Agent الجانبية زرّي تلخيص التذكرة و اقتراح وسوم .

2 متابعة سلسلة الرسائل

يعيد تلخيص التذكرة الملخص. ويجيب Copilot أيضًا عن الأسئلة المتعلقة بالتذكرة مباشرةً، مثل ما كتبه العميل حتى الآن.

3 إعطاء تعليمة

أذناه اكتب ما يجب أن يسمعه العميل، مثلًا "أخبرها بأن الفاتورة سترسل مرة أخرى اليوم"، ثم انقر على إرسال إلى الوكيل .

4 المراجعة والإرسال

المسودة موجودة في حقل الرد. يعدّلها فريقك ويرسلها. يتلقى العميل إشعارًا بالبريد الإلكتروني ويقرأ الرد في البوابة.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
مكان العمل في التطبيق	لوحة PaperOffice Agent الجانبية في كل تذكرة ضمن Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر »
الوظائف	التلخيص، واقتراح الوسوم، وصياغة رد، والإجابة عن أسئلة حول التذكرة
المصادر	سجل التذكرة وقواعد معرفة حسابك من Knowledge Base AI
المخرجات	مسودة في حقل الرد، واختياريًا كملاحظة داخلية؛ والوسوم تُحفظ في التذكرة
لغة الرد	لغة العميل، مأخوذة من التذكرة ورسائلها وبوابة العملاء
الإرسال	يتولاه فريقك في حقل الرد؛ ويبقى الإرسال مغلقًا أمام Copilot
الباقة والفوترة	جزء من Helpdesk AI، ومشمول ابتداءً من باقة Plus؛ يُحتسب استخدام الذكاء الاصطناعي حسب الاستهلاك

متابعات وشكاوى وفواتير. لكل منها مسودة جاهزة.

عميل يكتب بالإسبانية

تُعطى التعليمات بالألمانية، وتخرج المسودة بالإسبانية. قبل الإرسال يحفظها الفريق باستخدام **حفظ كملاحظة داخلية** ليدقق زميل فيها.

طلب من محادثة الموقع

يحوّل وكيل المحادثة سؤالاً مفتوحاً مع سجل المحادثة إلى تذكرة. يعرض **تلخيص التذكرة** يضع جمل عمّا سأله الزائر بالفعل وما زال مفتوحاً.

فاتورة لم تصل

يكتب عميل عبر بوابة العملاء. يكتب الفريق "ستُعاد إرسال الفاتورة اليوم"، فيصوغ Copilot الرد مع اسم العميل وشرح من المقالة.

الأسئلة الشائعة

من أين تأتي المسودات؟

من سجل التذكرة ومن قواعد معرفة حسابك. ولا تدخل مستندات Workspace في النطاق. والروابط تُؤخذ حرفياً من سلسلة الرسائل ومن قاعدة المعرفة فقط.

كيف يتم احتساب الرسوم؟

حسب الاستخدام، من رصيد حسابك. فتح تذكرة وحده لا يُطلق طلب Copilot. الأسعار الحالية موجودة في صفحة الأسعار.

هل يرد Copilot على العملاء مباشرة؟

يصوغ Copilot المسودة، ويرسل فريقك. يضع المسودة في حقل الرد أو يحفظها كملاحظة داخلية. وتبقى أدوات الإرسال مغلقة أمام Copilot.

مع أي تذاكر يعمل Copilot؟

كل تذكرة في Helpdesk AI: من بوابة العملاء، ومن محادثة الموقع، ومن الهاتف عبر وكيل المحادثة. وتتضمن التذاكر القادمة من المحادثة والهاتف سجل المحادثة.

ابدأ الآن



دع Copilot يكتب مسودتك التالية.

سجّل الدخول إلى حسابك في PaperOffice، وافتح تذكرة ضمن Helpdesk AI «نظرة عامة على التذاكر»، وأعط تعليماتك الأولى في لوحة PaperOffice Agent الجانبية.

paperoffice.ai/ar/ai-ticket-agent-wakil-tadhakir-dam-atamata

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/ai-ticket-agent-wakil-tadhakir-dam-atamata