



ورقة بيانات المنتج • الدعم • نظام التذاكر

طلبات على أوراق لاصقة وفي المحادثات وعلى الهاتف؟ من الآن، تبقى كل حالة في قائمة واحدة.

يجمع نظام التذاكر في Helpdesk AI الطلبات من بوابة العملاء ومحادثة الموقع والهاتف في نظرة عامة واحدة على التذاكر، مع الحالة والأولوية والتكليف. ويتابع عملاؤك تذاكرهم في بوابتهم الخاصة، ويسجلون الدخول برابط بدلاً من كلمة مرور.

نظرة سريعة

أربع أولويات، ومواعيد SLA لكل أولوية ضمن ساعات عملك، وملاحظات داخلية، وقوالب، وبوابة عملاء بشعارك وألوانك و21 لغة.

ملاحظات ومحادثات وطلبات اتصال. الآن لكل شيء رقم.

طلب يصل عبر الموقع، وآخر عبر الهاتف، وثالث ورقة لاصقة على الشاشة. متى؟ في نظام التذاكر يحصل كل طلب على رقم وحالة ومسؤول. ويرى عميلك في البوابة أين تقف حالته.



الاستقبال

بوابة العملاء بتسجيل الدخول أو كنموذج، ومحادثة الموقع، والهاتف عبر وكيل المحادثة

المعالجة

الحالة، وأربع أولويات، والتكليف، والملاحظات الداخلية، والمرفقات، والقوالب، والإجراءات الجماعية

بوابة العملاء

تسجيل الدخول بالرباط، والحالة والردود، والمتابعات والتذاكر الجديدة، و21 لغة

الوصول

تطبيق الويب ضمن

Helpdesk AI ، نظرة عامة على التذاكر

، وعملاؤك عبر عنوان البوابة الثابت

الحالة والأولويات

جديدة، ومفتوحة، وقيد الانتظار، ومغلقة، وأربع أولويات من منخفضة إلى عاجلة، للتذكرة الواحدة أو مع تغيير الحالة لعدة تذاكر دفعة واحدة.

أرقام تُظهر المصدر

يحمل كل رقم تذكرة بادئتك والمصدر والسنة ورقمًا تسلسليًا، مثل PT لبوابة العملاء أو CH لمحادثة الموقع.

مواعيد SLA لكل أولوية

وقت الرد والحل لكل أولوية، يُحتسب ضمن ساعات عملك ومنطقتك الزمنية. وتُعلم النظرة العامة التذاكر القريبة من الموعد أو المتأخرة.

تكليف الفريق

تُسند التذاكر إلى أعضاء الفريق، ويمكنك تصفية غير المكلفة منها بنظرة واحدة. وتنتقل التذكرة الجديدة إلى «مفتوحة» تلقائيًا عند تكليفها.

بوابة بهويتك

صورة مؤسستك كشعار، واللون الأساسي ولون التمييز، واسم البوابة، وعنوان الرد الخاص بك لرسائل التذاكر إلى عملائك.

ملاحظات داخلية وقوالب

تُستخدم ملاحظة داخلية لتنسيق العمل داخل الفريق، وتبقى غير مرئية للعميل. ومن خلال القوالب تُدرج الردود الجاهزة في حقل الرد.

استقبال، ومعالجة، وبوابة. حالة واحدة، وسجل واحد.

يعمل فريقك في تطبيق الويب، ويعمل عميلك في البوابة. تبقى الرسائل والملاحظات الداخلية والمرفقات على التذكرة مع الطابع الزمني.

1 إعداد البوابة والأرقام

ضمن Helpdesk AI ، الإعدادات حدد اسم البوابة وعنوان الرد في قسم **بوابة العملاء** ، وضمن **أرقام التذاكر** حدد بادئتك من 2 إلى 8 أحرف.

2 ضبط المواعيد

ضمن **أوقات الخدمة و SLA** ، فُعل مواعيد SLA ، وأدخل أوقات الرد والحل لكل أولوية، واختر ساعات العمل مع منطقة زمنية.

3 معالجة التذاكر

ضمن Helpdesk AI ، نظرة عامة على التذاكر صُف حسب الحالة والأولوية، وكُلّف وأجب. ومع **ملاحظة داخلية** تنسّق بعيداً عن نظر العميل.

4 يرد العميل في البوابة

يتلقى العميل إشعاراً بالبريد الإلكتروني عن كل رد. وزره يسجل دخوله إلى البوابة، حيث يكتب رده ويرسل المرفقات.

البيانات الفنية

الميزة	التفاصيل
قنوات الاستقبال	بوابة العملاء (تسجيل دخول أو نموذج)، ومحادثة الموقع، والهاتف عبر رابط SMS أو طلب اتصال
رقم التذكرة	البادئة (من 2 إلى 8 أحرف 0-9، A-Z)، والمصدر، والسنة، ورقم تسلسلي، مثل MUE-PT-2026-000001
الأولويات	منخفضة، وعادية، وعالية، وعاجلة
مواعيد SLA	وقت الرد والحل لكل أولوية، من 5 دقائق إلى 90 يوماً، وعتبة تحذير 10-99 % من الموعد
الإشعارات	إشعار للعميل عند كل رد جديد؛ وبريد للفريق عند التذاكر الجديدة إلى 10 عناوين كحد أقصى
بوابة العملاء	رابط تسجيل الدخول بالبريد الإلكتروني، و21 لغة، والشعار، واللون الأساسي ولون التمييز، واسم البوابة
الباقة	جزء من Helpdesk AI ، ابتداءً من باقة Plus؛ ومحادثة الموقع والهاتف مع Conversation AI ابتداءً من Professional

شكاوى، ومكالمات متابعة، وحالات عاجلة. كل حالة بحالتها.

حالة عاجلة بموعد

يضبط الفريق وقت رد ساعة واحدة ضمن ساعات العمل للأولوية «عاجلة». وبعد انقضائه تُعلم نظرة التذاكر العامة التذكرة بأنها متأخرة.

طلب عبر الهاتف

يرسل وكيل المحادثة للمتصل رابط SMS. يُدخل المتصل بريداً إلكترونياً في النموذج، فتُنشأ تذكرة تحتوي على الطلب وسجل المحادثة.

شكوى عبر البوابة

يفتح عميل تذكرة في البوابة ويفرق صوراً. يكلفها قائد الفريق، فتنتقل الحالة إلى «مفتوحة»، ويرى العميل كل رد في البوابة.

الأسئلة الشائعة

كيف يسجل العملاء الدخول إلى البوابة؟

بعنوان بريدهم الإلكتروني: بدلاً من كلمة المرور يتلقون رابط تسجيل دخول بالبريد الإلكتروني. كما أن الزر الموجود في كل بريد رد يسجل دخولهم مباشرة.

كيف تصل التذاكر إلى النظام؟

عبر بوابة عملائك، بتسجيل الدخول أو عبر النموذج العام، ومن محادثة الموقع عبر "إرسال طلب"، ومن الهاتف عبر وكيل المحادثة.

متى تكون التذكرة متأخرة؟

عندما تكون مواعيد SLA مفعلة، وقد انقضى وقت الرد أو الحل لأولويتها ضمن ساعات عملك. ومن عتبة التحذير تُحسب قريبة من الموعد.

ماذا يرى العميل في البوابة؟

تذاكره الخاصة مع الحالة وردود فريقكم والمرفقات والإشعارات. وتبقى الملاحظات الداخلية غير مرئية له.

ابدأ الآن

أعدّ بوابة عملائك.



سجل الدخول إلى حسابك في PaperOffice وافتح Helpdesk AI ، الإعدادات . يُعدّ عنوان بوابتك عند فتحها للمرة الأولى؛ وتضيف اسم البوابة والألوان والبادئة.

paperoffice.ai/ar/nitham-al-tathkirat-al-dhakaa-al-istinaa-markaz-al-musaaadah-barmaj-al-daam

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول الوحدة

paperoffice.ai/ar/nitham-al-tathkirat-al-dhakaa-al-istinaa-markaz-al-musaaadah-barmaj-al-daam