



دليل موجز • المشكلة • دعم مثقل بالطلبات

السؤال نفسه للمرة العشرين؟ الآن تجيب معرفتكم عنه.

الحالة، وطلب نسخة الفاتورة، والموعد النهائي، والشرح: كثير من الطلبات تتكرر. يوضح هذا الدليل الموجز كيف تجيب الدردشة على الموقع والهاتف عن الأسئلة المعتادة من قاعدة معرفتكم، وكيف تصل القضايا المفتوحة كتذاكر مع سجلها، وكيف يصوغ Ticket Copilot الرد.

النقطة الأساسية في جملة واحدة

تُكتب الإجابة مرة واحدة في قاعدة المعرفة، وتُجيب منها الدردشة على الموقع والهاتف، وتتحول القضايا المفتوحة إلى تذكارة مع سجلها، وفيها يصوغ الكوبايولوت الرد بينما يرسله فريقكم.

كل إجابة تُكتب من الصفر، في كل مرة.

متى يصدر كشف المرافق؟ أين النموذج؟ متى ينتهي الموعد النهائي؟ أسئلة كهذه تصل بالهاتف والبريد والموقع، وغالبًا عدة مرات في اليوم. يجيب فريقكم من الذاكرة أو من رسائل قديمة، ويتبقى وقت أقل للحالات الصعبة.

لماذا يحدث ذلك

التكرار يبقى غير مرئي

السؤال الأكثر تكرارًا غير مدوّن في أي قائمة. لا يلاحظ الفريق دليلًا ناقصًا إلا عندما يصل السؤال نفسه للمرة العاشرة.

كل طلب يحتاج إلى شخص

حتى السؤال المعتاد يصل إلى من يقرأه ويبحث عنه ويرد. بعد ساعات العمل ينتظر السؤال حتى الصباح التالي.

المعرفة موزعة على أماكن كثيرة

الإجابات مدفونة في رسائل قديمة وملفات وعلى الموقع وفي ذهن الزملاء ذوي الخبرة. وبحسب من يجيب، يتلقى السائل ردًا مختلفًا.

كيف تلاحظ ذلك

-
-
-
-
-

يعيد فريقكم كتابة الإجابة نفسها عدة مرات في اليوم.

تقاطع المكالمات العمل على الحالات الصعبة.

يتابع العملاء لأنهم لا يرون أين يقف طلبهم.

يسأل الموظفون الجدد زملاءهم ذوي الخبرة بدلًا من البحث عن إجابة.

تتراكم الأسئلة الواردة مساءً وفي عطلة الأسبوع حتى يوم الاثنين.

أجب من المعرفة أولاً، ثم سلم إلى الفريق.

تفصل العملية بين التكرار والاستثناءات: يجب Conversation Agent عن الأسئلة المعتادة من قاعدة معرفتكم، ويصل كل شيء آخر إلى فريقكم كتذكارة مع سجلها.

1 اجمعوا معرفتكم

1

المقالات والأسئلة الشائعة والمقتطفات موجودة في قاعدة المعرفة، وتُدار لكل لغة. تقرأ مصادر الموقع أيضًا صفحات موقعكم وفق جدول زمني كمقالات داخلية.

[الوحدة: قاعدة المعرفة](#)

2 الإجابة في الدردشة وعلى الهاتف

2

يجب Conversation Agent في دردشة الموقع وعلى الهاتف من قواعد المعرفة التي تعيّنونها، مساءً وفي عطلة الأسبوع أيضًا. تبقى مستندات Workspace مقفلة.

[الوحدة: AUTO-RESPONSES](#)

3 القضايا المفتوحة تصبح تذاكر

3

في الدردشة يرسل الزائر طلبه مع بريده الإلكتروني وسجل الدردشة؛ وعلى الهاتف يقود رابط SMS إلى نموذج يصل الطلبان كتذكارة في Helpdesk AI.

[الوحدة: HELPDESK AI](#)

4 الكوبايلوت يصوغ

4

في التذكارة بلخص Ticket Copilot السجل ويصوغ الرد بلغة العميل. يراجع فريقكم ويعدّل ويرسل.

[الوحدة: TICKET COPILOT](#)

5 سدّ الفجوات

5

بعد كل مكاملة تجمع فجوات المعرفة الأسئلة التي بقيت مفتوحة، مرتبة حسب التكرار. وبعد مراجعتكم تتحول إلى مقال في قاعدة المعرفة.

[الوحدة: فجوات المعرفة](#)

من المقال الأول إلى التذكرة في التطبيق.

إليك كيفية إعداد العملية. Helpdesk AI مشمول في خطة Plus، والدردشة على الموقع والهاتف مع Conversation AI في خطة Professional.

1 أنشئوا المعرفة

ضمن Knowledge Base AI « مقالات » اكتبوا المقالات والأسئلة الشائعة، واضبطوا الحالة على داخلي أو منشور. تضيف مصادر الموقع محتوى موقعكم.

2 اضبطوا الوكيل

ضمن Conversation AI « وكلاء المحادثة » أنشئوا وكيلًا بدور وكيل عام، واختاروا في تبويب المعرفة قواعد المعرفة التي يجب منها.

3 ضعوا الدردشة على الموقع

لدردشة الموقع أدخلوا نطاقاتكم وضعوا تضمين مقتطف على صفحاتكم. قبل ذلك جرّبوا الوكيل بأسئلة معتادة في مختبر الاختبار.

4 عالجوا التذاكر

ضمن Helpdesk AI « نظرة عامة على التذاكر » أسندوا التذاكر وأجيبوا. في اللوحة الجانبية PaperOffice Agent يلخص الكوابيلوت ويضع مسودة الرد في حقل الرد.

5 راجعوا الفجوات والحالة

ضمن Conversation AI « فجوات المعرفة » تُعرض الأسئلة المفتوحة من المكالمات مرتبة حسب التكرار. يعرض Helpdesk AI « لوحة التحكم » التذاكر المتأخرة وغير المسندة واتجاه آخر 7 أيام.

نصيحة من الواقع العملي

ابدؤوا بأكثر الأسئلة تكرارًا اكتبوا أولًا إجابات الأسئلة التي يسمعها فريقكم أكثر من غيرها، كأسئلة شائعة في قاعدة معرفة عامة. بعد ذلك تُظهر فجوات المعرفة الإجابة الناقصة التالية.

إدارة عقارات مكتب الاستقبال.

شركة إدارة عقارات تضم 1,200 شقة وستة موظفين. يتصل المستأجرون ويكتبون بشأن كشوف المرافق وجمع النفايات والأقفال ومهل الإخطار. يجيب مدير المكتب في الاستقبال عن الأسئلة نفسها مرات عدة في اليوم.



مع PAPEROFFICE

- الإجابات أسئلة شائعة في قاعدة معرفة عامة.
- تجيب الدردشة على الموقع والهاتف عن الأسئلة المعتادة منها، مساءً أيضًا.
- تصل القضايا المفتوحة كتذاكر مع سجلها، ويصوغ الكوبايلوت الرد.
- تُظهر فجوات المعرفة السؤال الهاتفي الذي يحتاج إلى إجابة.

قبل

- يجيب مدير المكتب عن كل سؤال معتاد بنفسه عبر الهاتف.
- الإجابات مدفونة في رسائل قديمة وفي مجلد عند مكتب الاستقبال.
- يدوّن طلبات الاتصال المعاد على أوراق صغيرة.
- لا يعرف إلا هو أي الأسئلة تتكرر أكثر.

مثال توضيحي مختلف. تحققوا بأنفسكم من الإجابات التي يجوز للمستأجرين أو العملاء سماعها، وأسندوا للعملاء العامين قواعد المعرفة التي تحتوي هذا المحتوى تحديدًا.

هل دعمكم جاهز لوكيله الأول؟

راجعوا هذه النقاط مع فريقكم، ويُفضّل أن تكون بين أيديكم قائمة الطلبات من الأسابيع الأخيرة.

- | | |
|---|--|
| ☐ ما الأسئلة التي يسمعها فريقكم أكثر من غيرها، وأين تُوجد الإجابة اليوم؟ | ☐ أي إجابات يجوز للعملاء سماعها، وأبها يبقى داخليًا؟ |
| ☐ بأي لغات يسأل عملاؤكم؟ | ☐ أي صفحات موقعكم تشرح بالفعل العمليات أو المهل أو الأسعار؟ |
| ☐ على أي نطاقات يجب أن تظهر دردشة الموقع؟ | ☐ من في الفريق يعالج التذاكر، ومن يسندها؟ |
| ☐ ما زمن الاستجابة وزمن الحل الذي تريده لـ لكل أولوية؟ | ☐ أي القضايا يجب أن تذهب دائمًا إلى شخص، مثل الشكاوى؟ |
| ☐ من يحافظ على قاعدة المعرفة ويراجع فجوات المعرفة؟ | ☐ من يتحقق كل صباح من التذاكر المتأخرة وغير المسندة؟ |

ما يسأل عنه مديرو الخدمة أولاً.

وإذا تجاوز السؤال معرفتكم؟

في الدردشة يستخدم الزائر **Send a request** مع بريده الإلكتروني ليُرسل تذكرة مع سجل الدردشة. وعلى الهاتف يحصل المتصل على رابط SMS إلى نموذج، أو يترك طلب اتصال معاد.

ما اللغات المدعومة؟

لكل وكيل تختارون اللغات المسموح بها، وعلى الهاتف الصوت لكل لغة. في الدردشة يجيب الوكيل بلغة صفحتكم، ويصوغ الكوبايولوت بلغة العميل. تأتي بوابة العملاء بـ 21 لغة.

كيف نرى إن كان يعمل؟

يعرض **Helpdesk AI** ، لوحة التحكم ستة مؤشرات رئيسية مثل المتأخرة وغير المسندة، واتجاهًا لـ 7 أيام مقابل الأسبوع السابق، وعبء عمل الفريق وأكبر المخاطر. تعرض سجلات الدردشة والمكالمات كل محادثة مع سجلها.

من أين يأخذ الوكيل إجاباته؟

من قواعد المعرفة التي تعيّنونها في تبويب **المعرفة** ، مع مدخلاتها الداخلية والمنشورة. تبقى مستندات Workspace مقفلة. لذلك يحصل الوكلاء العامون على قواعد معرفة يجوز للعملاء سماع محتواها.

هل يرد الكوبايولوت على العملاء مباشرة؟

الكوبايولوت يصوغ، وفريقكم يرسل. يضع المسودة في حقل الرد أو يحفظها كملاحظة داخلية، والإرسال مقفل عليه. يتلقى العميل إشعارًا بالبريد ويقرأ الرد في البوابة.

هل يستطيع الوكيل إعطاء حالة الطلب؟

نعم، بمصادر تشغيلية: الطلبات والفواتير والأسعار من ERP أو المتجر أو المحاسبة، مع وصفات لـ JTL-Wawi وHoded. يشارك تفاصيل الطلب بعد أن يتحقق العميل، مثلًا برقم الطلب والرمز البريدي.

ابدؤوا بأكثر الأسئلة تكرارًا

اكتبوا الإجابات كأسئلة شائعة ضمن Knowledge Base AI مقالات ، وأنشئوا وكيلًا ضمن Conversation AI وكلاء المحادثة وأسندوا إليه قاعدة المعرفة. تُحتسب الرسوم حسب الاستخدام، وتعرض صفحة الأسعار التفاصيل.

ابدؤوا معًا

للإعداد واختيار الخطة، يسعدنا أن نرشدكم عبر صفحة الاتصال.

اكتبوا الوكيل أولاً

جربوا الوكيل بأكثر أسئلتكم تكرارًا في مختبر الاختبار قبل أن يظهر تضمين مقتطف على موقعكم.

اقرأوا أوراق البيانات

قاعدة المعرفة والردود التلقائية و Ticket Copilot و Helpdesk AI المعرفة وتحليلات الدعم، ولكل منها وصف مع مسارات القوائم.

أوراق البيانات المتعلقة بهذا الموضوع

Auto-Responses

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-auto-responses-ar.pdf

قاعدة المعرفة

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-base-ar.pdf

Ticket Copilot

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ticket-agent-ar.pdf

Helpdesk AI

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-helpdesk-ai-ar.pdf

Support Analytics

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-support-analytics-ar.pdf

فجوات المعرفة

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-gaps-ar.pdf



المزيد حول هذا الموضوع

دعم مثقل بالطلبات

paperoffice.ai/ar/hulul/problem/ai-support-overload-automation-chatbot

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول هذا الموضوع

paperoffice.ai/ar/hulul/problem/ai-support-overload-automation-chatbot