



دليل موجز • عملية • خدمة العملاء

لكل قناة خدمة صندوق وارد خاص بها؟ الدردشة والبوابة والهاتف في نظرة واحدة على التذاكر.

الضمان وقطع الغيار وموعد التسليم: يسأل العملاء في دردشة الموقع وبوابة العملاء وعبر الهاتف. يوضح هذا الدليل كيف يجب
Conversation Agent من معرفتكم، وكيف تصل طلبات العملاء كتذاكر مع سجلها، وكيف يدير فريقكم كل شيء من مكان
واحد.

النقطة الأساسية في جملة واحدة

يجب الوكيل من قاعدة معرفتكم، ويعطي حالة الطلب بعد التحقق، ويصل طلب العميل كتذكرة
مع سجلها في نظرة عامة واحدة، مع SLA لكل أولوية.

لكل قناة كومتها الخاصة.

يسأل العميل عن قطعة غيار في الدردشة، ويتصل في اليوم التالي بشأن حالة الضمان، ثم يرسل بريدًا إلكترونيًا أيضًا. يصل كل طلب إلى مكان مختلف، ومن يجب لا يعرف شيئًا عن الباقي. يشرح العميل المشكلة من البداية في كل مرة.

لماذا يحدث ذلك

يضيع السجل عند التسليم

عند تحويل مسألة إلى زميل، غالبًا ما يغيب ما قيل من قبل. يكرر العميل كلامه، ويبدأ فريقكم من الصفر.

الإجابات محفوظة في الرؤوس

والمجلدات

يعرف كل زميل شروط الضمان وأرقام قطع الغيار وأوقات التسليم بطريقته الخاصة. وبحسب من يجب، يتلقى السؤال نفسه ردًا مختلفًا.

لكل قناة صندوق وارد خاص بها

تبقى رسائل الدردشة وملاحظات الهاتف ورسائل البريد الإلكتروني منفصلة. من يعالج طلبًا لا يرى ما سأله العميل بالأمس عبر قناة أخرى.

كيف تلاحظ ذلك

- يشرح العملاء مشكلتهم من البداية في الاتصال الثاني.
- طلبات معاودة الاتصال موجودة على قصاصات ورق أو في قائمة يحتفظ بها شخص واحد.
- لا يعرف إلا من عالج الطلب ما إذا كان قد أُجيب عليه.
- تصل أسئلة حالة التسليم عبر الدردشة والهاتف والبريد الإلكتروني عدة مرات.
- بعد ساعات العمل، تنتظر الأسئلة حتى يعود الفريق.

قاعدة معرفة واحدة، ونظرة واحدة على التذاكر.

تجيب دردشة الموقع والهاتف عن الأسئلة المعتادة من قاعدة معرفتكم. وكل ما يحتاج شخص إلى حسمه يصبح تذكرة مع سجل المحادثة، وكذلك كل طلب يرد من بوابة العملاء. ويعمل فريقكم على الجميع في نظرة عامة واحدة على التذاكر.

1 ربط المعرفة وبيانات الطلبات

المقالات والأسئلة الشائعة موجودة في قاعدة المعرفة، وتُدار لكل لغة على حدة. وتعكس المصادر التشغيلية الطلبات والفواتير والأسعار من متجركم أو ERP، مع وصفات لـ JTL-Wawi وHoded.

الوحدة: قاعدة المعرفة

2 الإجابة في دردشة الموقع

يجيب Conversation Agent من قواعد المعرفة التي تعيّنونها، باللغة المستخدمة في صفحتكم. ويضع روابط للمقالات التي لها عنوان ويب، حتى يتمكن العملاء من قراءة المعلومات بأنفسهم.

الوحدة: CONVERSATION AGENT • دردشة الموقع

3 الإجابة عبر الهاتف

على رقم هاتفكم الخاص، يتولى الوكيل نفسه المكالمات، وبعد رسالة الترحيب يأتي إعلان يوضح استخدام الذكاء الاصطناعي والتسجيل. ويعطي حالة الطلب بعد إدخال رقم الطلب والرمز البريدي.

الوحدة: CONVERSATION AGENT • الهاتف

4 تتحول المسائل المفتوحة إلى تذاكر

في الدردشة يرسل العميل طلبه مع عنوان بريده الإلكتروني والسجل؛ وعلى الهاتف يقود رابط SMS إلى نموذج. وفي بوابة العملاء يفتح التذاكر بنفسه.

الوحدة: نظام التذاكر

5 يرد الفريق، ويقرأ العميل في البوابة

يلخص Ticket Copilot السجل ويصوغ الرد بلغة العميل. يرسله فريقكم، ويتلقى العميل إشعارًا بالبريد الإلكتروني ويقرأه في البوابة.

الوحدة: TICKET COPILOT

كيف تُعدّون عملية الخدمة.

خمس خطوات في التطبيق. Helpdesk AI مدرج ابتداءً من خطة Plus، ودردشة الموقع والهاتف مع Conversation AI ابتداءً من خطة Professional.

1 أضيفوا المعرفة والبيانات

ضمن Knowledge Base AI «مقالات»، اكتبوا المقالات والأسئلة الشائعة. ضمن Knowledge Base AI «المصادر التشغيلية»، وصلوا الطلبات من متجركم أو ERP ليتمكن الوكيل من إعطاء الحالة بعد التحقق.

2 أنشئوا الوكيل

ضمن Conversation AI «وكلاء المحادثة»، أنشئوا وكيلًا بدور «وكيل عام»، واكتبوا رسالة الترحيب والتعليمات، واختاروا قواعد المعرفة التي يجب منها.

3 فَعّلوا الدردشة والهاتف

في تبويب «دردشة الموقع الإلكتروني»، أدخلوا نطاقاتكم وانسخوا «تضمين مقتطف» في تبويب «الهاتف»، اطلبوا رقم هاتف خاص بكم ووجّهوا رقم شركتكم إليه.

4 اضبطوا البوابة والمواعيد النهائية

ضمن Helpdesk AI «الإعدادات»، حددوا اسم البوابة وألوانها؛ وتكون صورة مؤسستكم هي الشعار. ثم أدخلوا أوقات الاستجابة والحل لكل أولوية ضمن ساعات عملكم.

5 عالجوا التذاكر

ضمن Helpdesk AI «نظرة عامة على التذاكر»، عَيّنوا المسؤولين وأجيبوا. في اللوحة الجانبية PaperOffice Agent يلخص Copilot السجل ويضع المسودة في حقل الرد.

نصيحة من الواقع العملي

اضبطوا الملاحظات الداخلية على Internal. يجب الوكلاء العامون من المدخلات المنشورة ومن مصادر موقعكم. اضبطوا الملاحظات الداخلية، مثل قواعد التنازل الودي، على الحالة Internal، فتبقى مخفية عن البوابة ودردشة الموقع والوكلاء العامين.

شركة لتصنيع الأجهزة المنزلية في خدمة العملاء.

شركة لتصنيع الغسالات والمجففات، تضم ثمانية موظفين في خدمة العملاء. يسأل العملاء عن الضمان وقطع الغيار وتواريخ التسليم عبر الهاتف والبريد الإلكتروني ونموذج الاتصال. وتُطبع مطالبات الضمان وتُتداول باليد.



مع PAPEROFFICE

- يجب الوكيل عن الأسئلة المعتادة حول الضمان وقطع الغيار في الدردشة وعلى الهاتف.
- يعطي حالة التسليم من بيانات المتجر بعد إدخال رقم الطلب والرمز البريدي.
- تصل حالات الضمان كتذاكر مع سجلها، ويرسل العملاء الصور والإيصالات عبر البوابة.
- يوزّع رئيس الفريق المهام في نظرة التذاكر، ويصوغ الرد Copilot.

قبل

- تصل مطالبات الضمان بالبريد الإلكتروني والبريد العادي وتبقى مطبوعة على المكتب.
- يجب كل زميل عن أسئلة قطع الغيار من ملاحظاته الخاصة.
- عند معاودة الاتصال، يشرح العميل المشكلة من جديد من البداية.
- من لديه أي طلب موجود في قائمة على طاولة الفريق.

مثال مُختلق للتوضيح. تحققوا بأنفسكم من تفاصيل الضمان والطلب التي يجوز لوكيلكم مشاركتها، وأي المسائل يجب أن تذهب دائمًا إلى شخص.

هل خدمتكم جاهزة لنظرة تذاكر واحدة؟

راجعوا هذه النقاط مع فريق خدمتكم، ويفضل أن تكون طلبات الأسابيع الأخيرة أمامكم.

- | | |
|--|--|
| ☐ ما الأسئلة التي يسمعها فريقكم أكثر من غيرها، وأين الإجابة عنها اليوم؟ | ☐ عبر أي قنوات يسأل عملاؤكم اليوم، وإلى أين يصل كل طلب؟ |
| ☐ ما تفاصيل الطلب التي يجب أن يشاركها الوكيل، ومن أي نظام تأتي؟ | ☐ ما المحتوى الذي يجوز للعملاء الاطلاع عليه، وأيه يبقى داخليًا؟ |
| ☐ على أي نطاقات يجب أن تظهر دردشة الموقع؟ | ☐ ما التحقق الذي يتيح للعميل معرفة حالة طلبه؟ |
| ☐ من في الفريق يعالج التذاكر، ومن يوزّعها؟ | ☐ ما المسائل التي يجب أن تذهب دائمًا إلى شخص، مثل الشكاوى وحالات قواعد التنازل الودي؟ |
| ☐ بأي لغات يسأل عملاؤكم، وأي صوت يناسب الهاتف؟ | ☐ ما وقت الاستجابة ووقت الحل المطبّقان لكل أولوية؟ |

ما الذي يسأل عنه مديرو الخدمة قبل البدء.

هل يستطيع العملاء معرفة مصدر الإجابة؟

في دردشة الموقع، يضع الوكيل روابط للمقالات التي لها عنوان ويب، مثل صفحات من مصادر الموقع. وبذلك يستطيع العملاء قراءة المعلومات على الصفحة بأنفسهم. وعلى الهاتف، يجيب بجمل قصيرة.

هل يستطيع العميل معرفة أن الذكاء الاصطناعي هو من يجيب؟

نعم. في نافذة الدردشة يظهر "مساعد الذكاء الاصطناعي" تحت الاسم. وعلى الهاتف، يعلن إعلان بعد رسالة الترحيب أن مساعدًا بالذكاء الاصطناعي يتحدث، وأن المكالمة قد تُسجّل.

كيف نتابع الأمور؟

تُظهر نظرة التذاكر الحالة والأولوية والتعيين، وتُعلم التذاكر المستحقة قريبًا أو المتأخرة بمجرد تفعيل مواعيد SLA. وتعرض لوحة التحكم أرقامًا رئيسية مثل المتأخرة وغير المُعَيَّنة.

من أين يحصل الوكيل على إجاباته؟

من قواعد المعرفة التي تعيّنونها، وفيما يخص حالة الطلب من مصادركم التشغيلية. تبقى مستندات Workspace مقفلة أمام زوار الموقع والمتصلين.

ماذا لو لم يستطع الوكيل المساعدة؟

في الدردشة يرسل العميل طلبه مع عنوان بريده الإلكتروني وسجل المحادثة. وعلى الهاتف يتلقى رابط SMS إلى نموذج، ويصبح النموذج المرسل تذكرة. أو يترك طلب معاودة اتصال كتذكرة.

هل يرد Copilot على العملاء بنفسه؟

يصوغ Copilot المسودة، ويرسلها فريقكم. يضعها في حقل الرد أو يحفظها كملاحظة داخلية، ويبقى الإرسال مقفلاً عليه.

ابدأوا بوكيل واحد وقناة واحدة

اكتبوا أكثر الإجابات تكرارًا ضمن Knowledge Base AI «مقالات»، وأنشئوا وكيلًا ضمن Conversation AI «وكلاء المحادثة»، وأدرجوا دردشة الموقع. يُحتسب الاستخدام حسب الاستهلاك، وتعرض صفحة الأسعار التفاصيل.

ابدأوا معًا

من أجل الإعداد واختيار الخطة، نسعد بتقديم المشورة لكم عبر صفحة الاتصال.

اكتبوا الوكيل في المختبر

جربوا الوكيل بأسئلة حقيقية من عملائكم قبل أن يُضاف تضمين مقتطف إلى موقعكم.

اقرأوا أوراق البيانات

قاعدة المعرفة وConversation Agent لدردشة الموقع والهاتف، وبيانات الأعمال، ونظام التذاكر وTicket Copilot، ولكل منها وصف مع مسارات القوائم.

أوراق البيانات المتعلقة بهذا الموضوع

Conversation Agent • دردشة الموقع

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-web-chat-ar.pdf

قاعدة المعرفة

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

بيانات الأعمال لوكلاء الذكاء الاصطناعي

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ops-sources-ar.pdf

Conversation Agent • الهاتف

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-conversation-agent-phone-ar.pdf

Ticket Copilot

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

نظام التذاكر

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



المزيد حول هذا الموضوع

خدمة العملاء

paperoffice.ai/ar/hulul/process/ai-customer-service-automation-chatbot

اتصل بنا

paperoffice.ai/ar/ittisaal

الأسعار

paperoffice.ai/en/pricing

المزيد حول هذا الموضوع

paperoffice.ai/ar/hulul/process/ai-customer-service-automation-chatbot