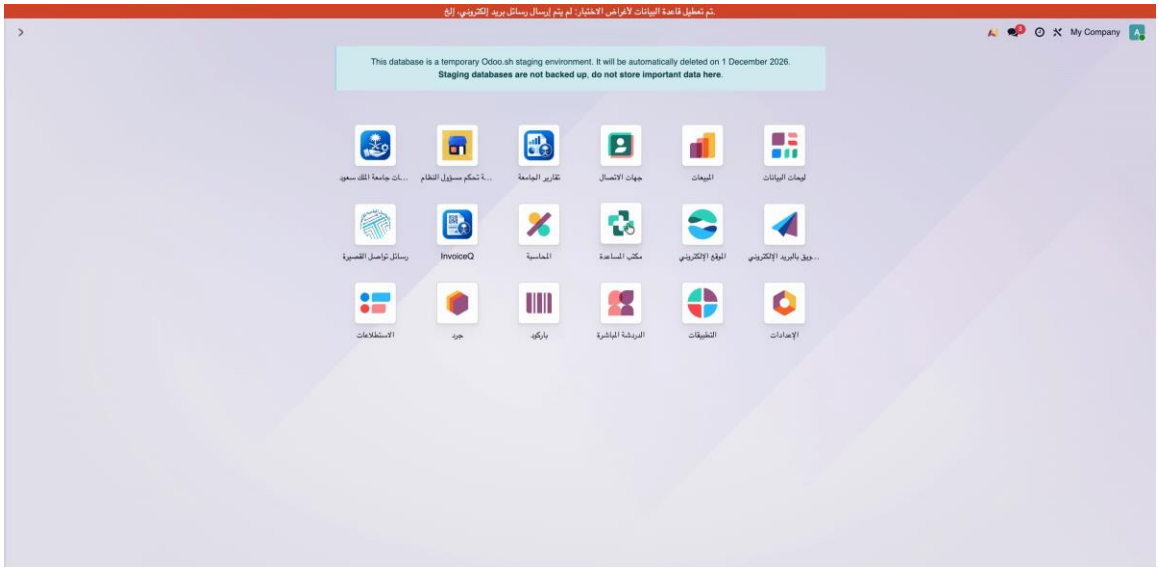
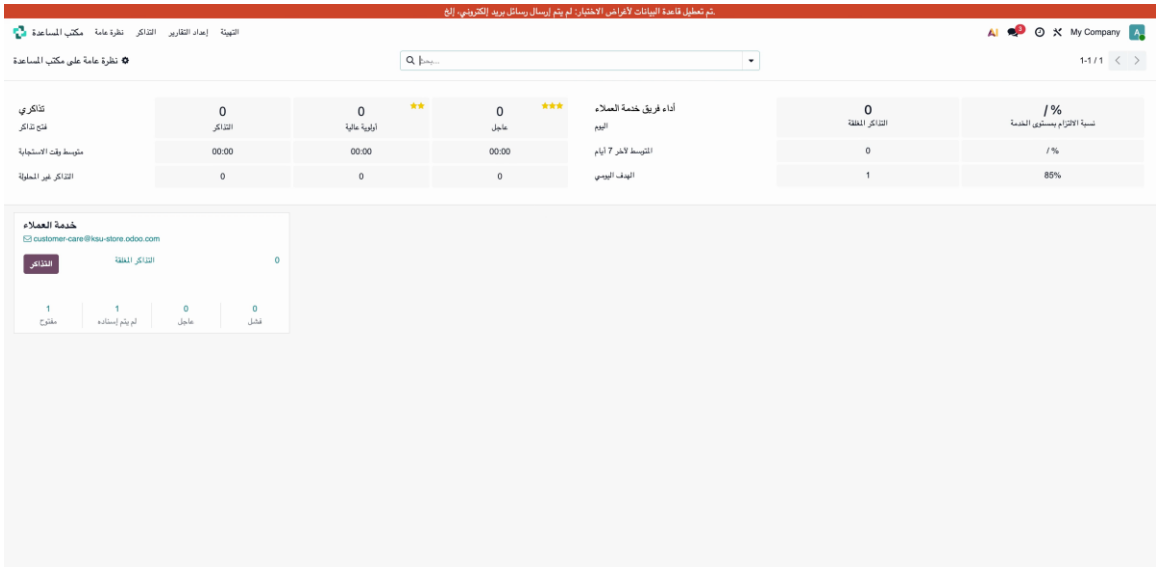
يجمع مكتب المساعدة والدردشة المباشرة كل ما تحتاجه لخدمة عملائك في مكان واحد: تذاكر منظّمة، وتواصل مباشر، وشات بوت يرد تلقائيًا على مدار الوقت. إليك جولة سريعة على أبرز ما يقدّمه التطبيق، وكيف يساعد فريقك على حل مشكلات العملاء بسرعة ووضوح.

مكتب المساعدة

نظرة شاملة على خدمة العملاء

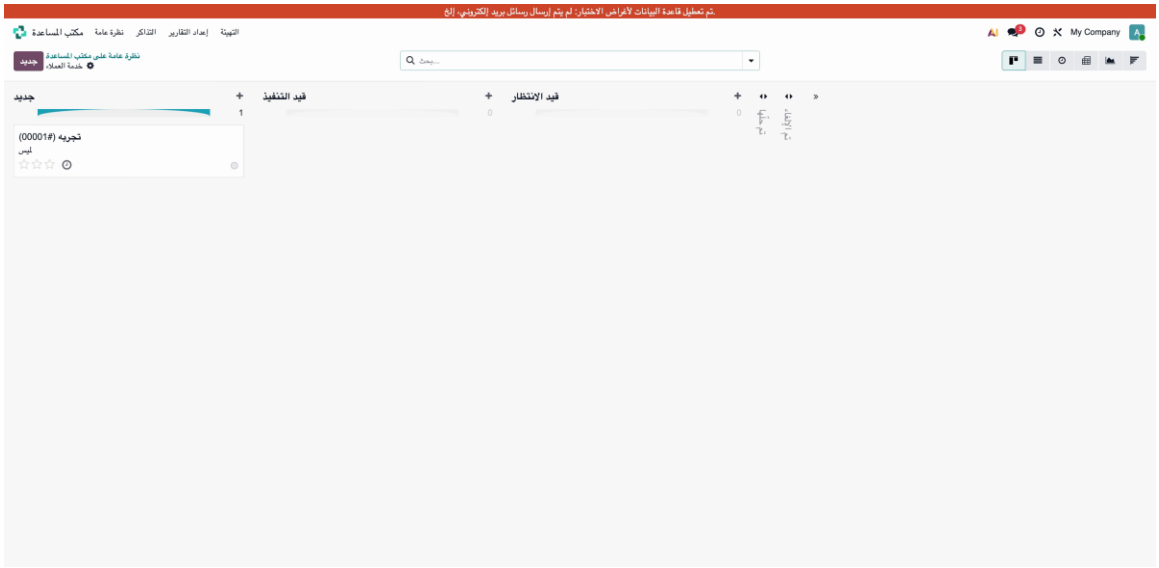
بمجرد فتح مكتب المساعدة، تصلك صفحة خدمة العملاء بنظرة عامة على كل التذاكر المفتوحة وأولوية كل تذكرة. تعرف فورًا أين يقف فريقك وما الذي يحتاج اهتمامك أولًا.





كل التذاكر في قائمة واحدة

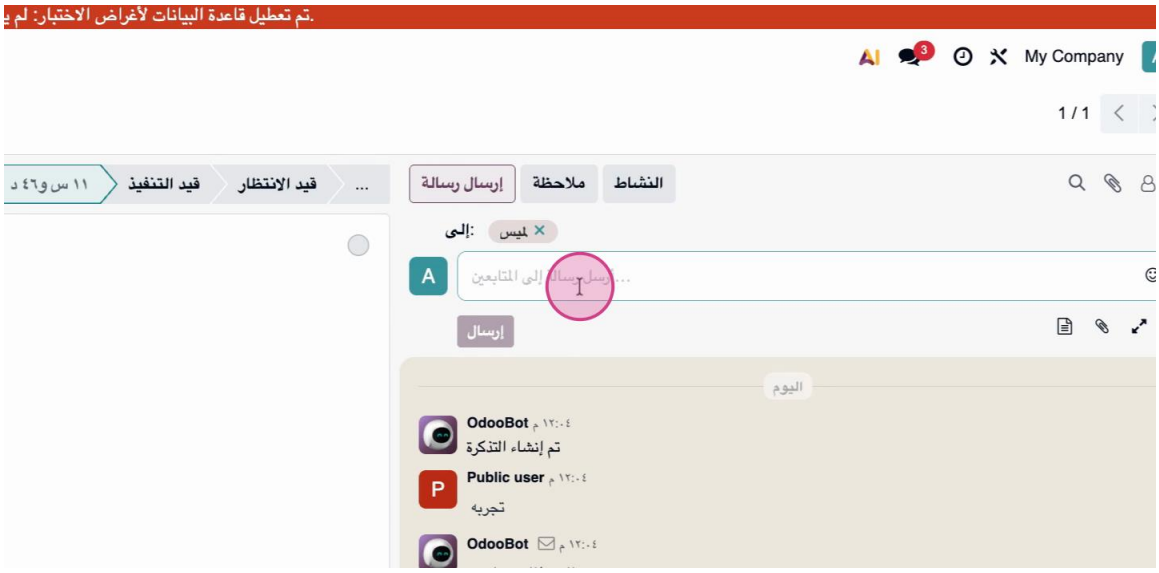
تعرض قائمة التذاكر جميع التذاكر الموجودة في النظام مع حالة كل واحدة منها، فلا تضيع أي طلب ولا يتأخر أي عميل.



تواصل مباشر من داخل التذكرة

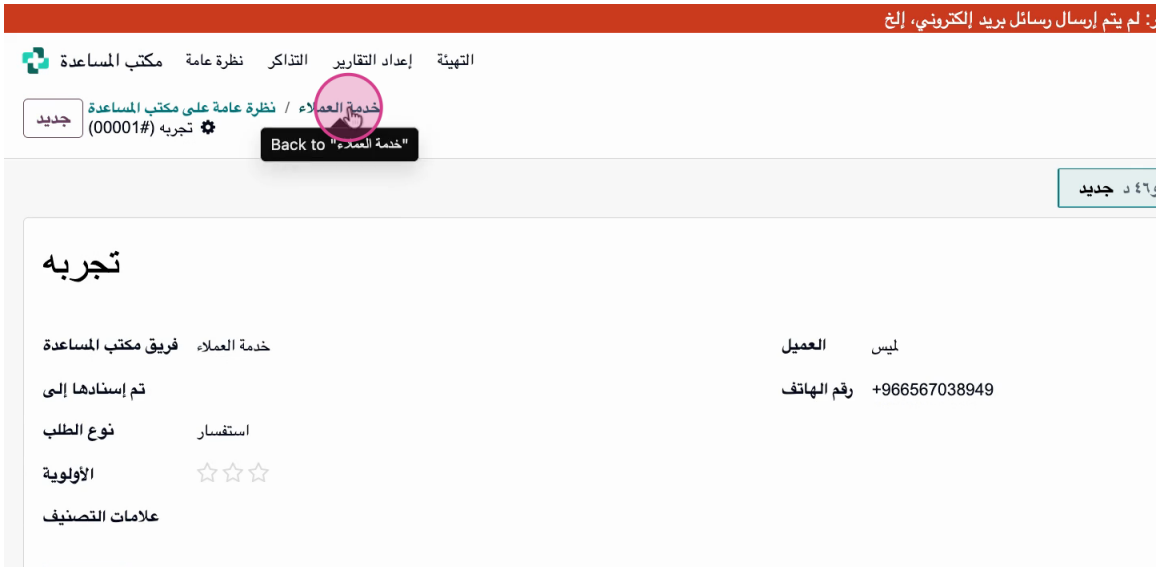
افتح أي تذكرة وابدأ المراسلة مع العميل مباشرة من نفس الشاشة. كل رسالة تُرسلها تبقى مرتبطة بالتذكرة، فيبقى سجل التواصل واضحًا لكل الفريق.





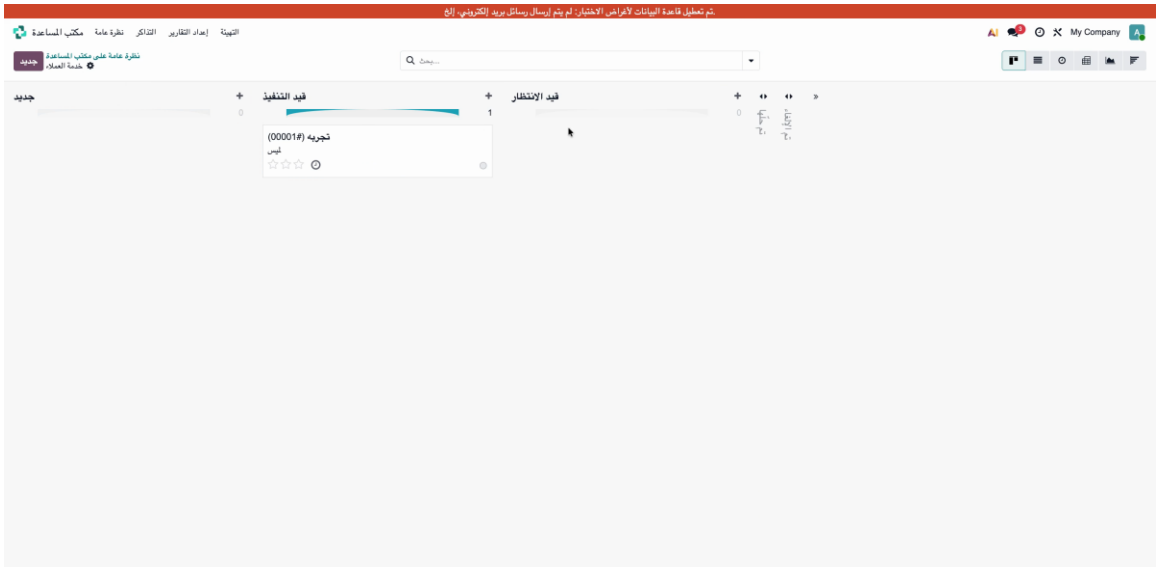
صورة كاملة عن كل عميل

داخل كل تذكرة تجد تفاصيل العميل كاملة، مثل رقم الهاتف وبقية بياناته الأساسية. كل المعلومات التي تحتاجها للرد أمامك، بدون التنقّل بين شاشات مختلفة.



مراحل واضحة حتى إغلاق التذكرة

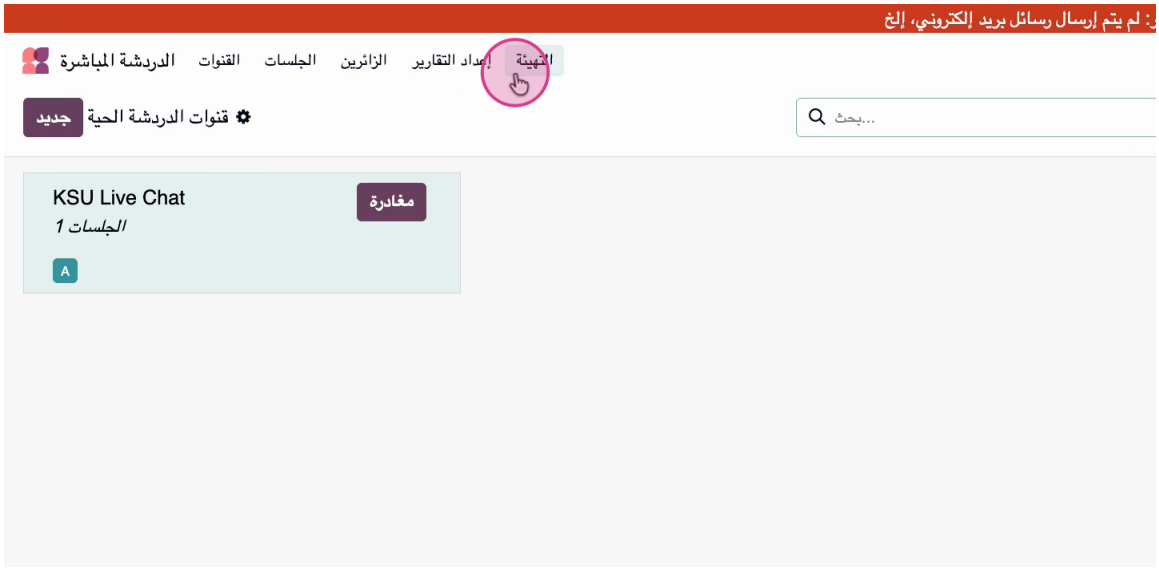
تنتقل كل تذكرة بين مراحل محددة، من جديدة إلى قيد التنفيذ أو قيد الانتظار، إلى أن تُغلق بالكامل. هكذا تتابع تقدّم كل طلب بنظرة واحدة.

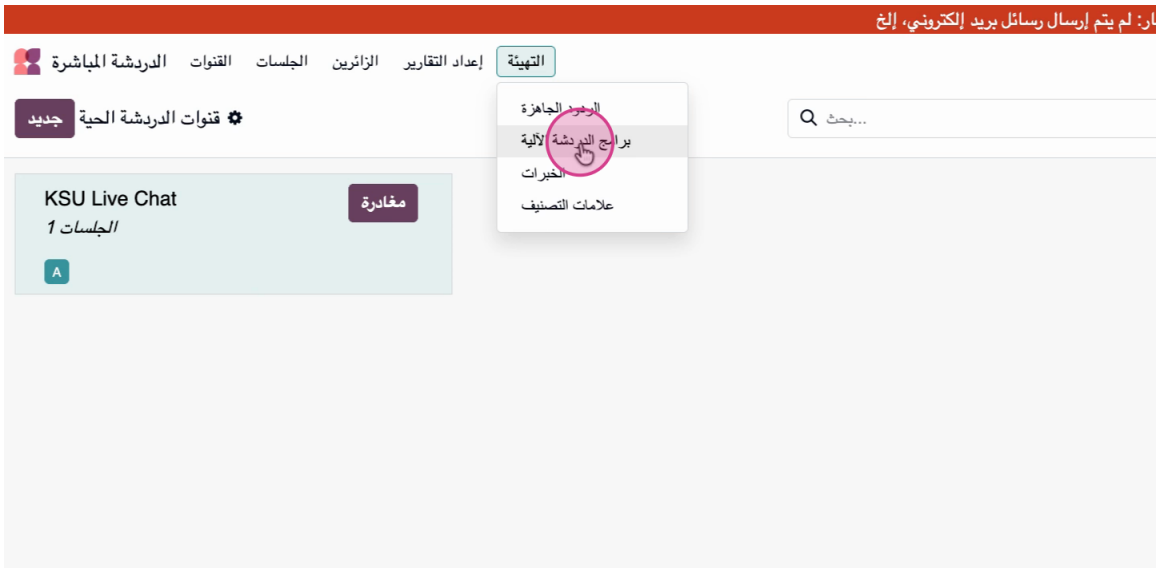


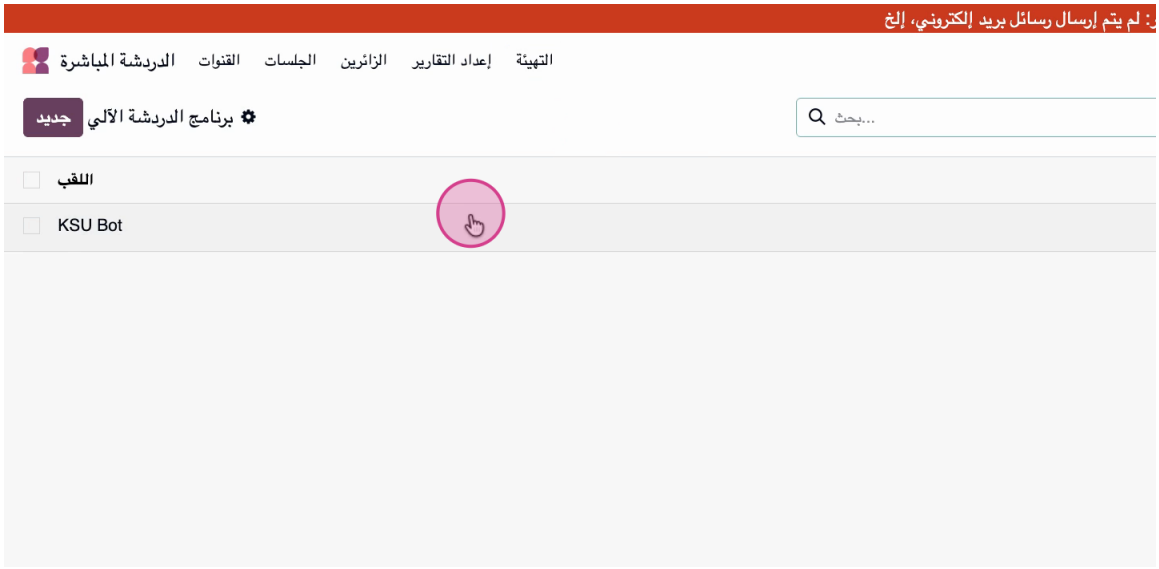
الدردشة المباشرة

شات بوت يرد تلقائيًا

تعمل الدردشة المباشرة عن طريق الشات بوت بشكل تلقائي، حسب إعدادات برامج الدردشة في النظام. الشات بوت مبني على الدورة التي تم إعدادها مسبقًا، فيستقبل العملاء ويرد عليهم دون انتظار.

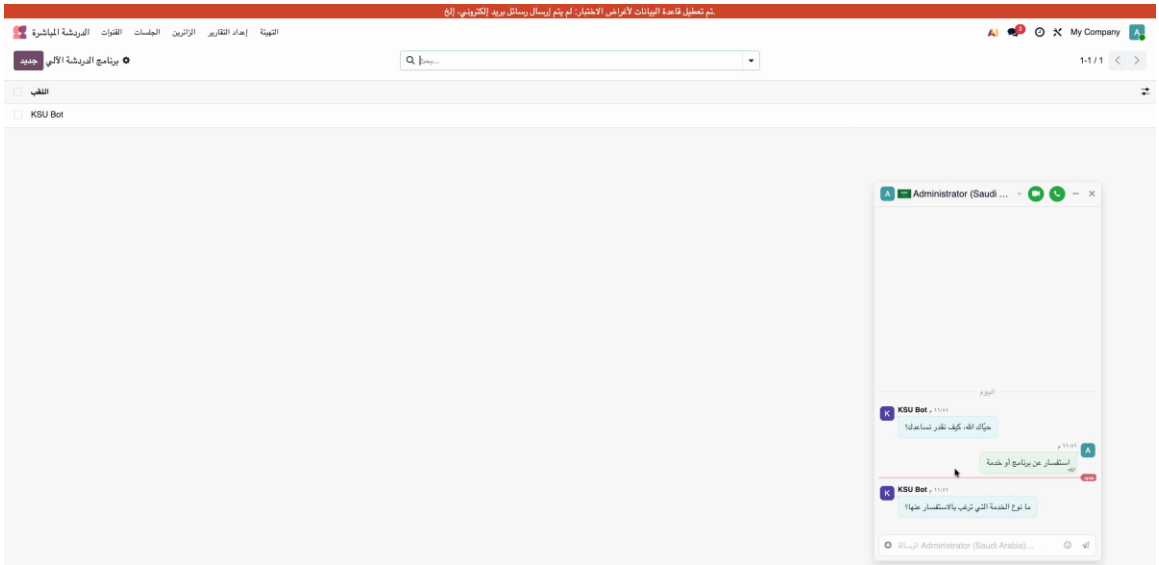

: لم يتم إرسال رسائل بريد إلكتروني، إلخ
الدردشة المباشرة
القنوات
الجلسات
الزائرين
إعداد التقارير
التهيئة
قنوات الدردشة الحية
جديد
بحث...
KSU Live Chat
مغادرة
1 الجلسات
A


ار: لم يتم إرسال رسائل بريد إلكتروني، إلخ
الدردشة المباشرة
القنوات
الجلسات
الزائرين
إعداد التقارير
التهيئة
الريد الجاهزة
برامج الدردشة الآلية
الخبرات
علامات التصنيف
قنوات الدردشة الحية
جديد
بحث...
KSU Live Chat
مغادرة
1 الجلسات
A



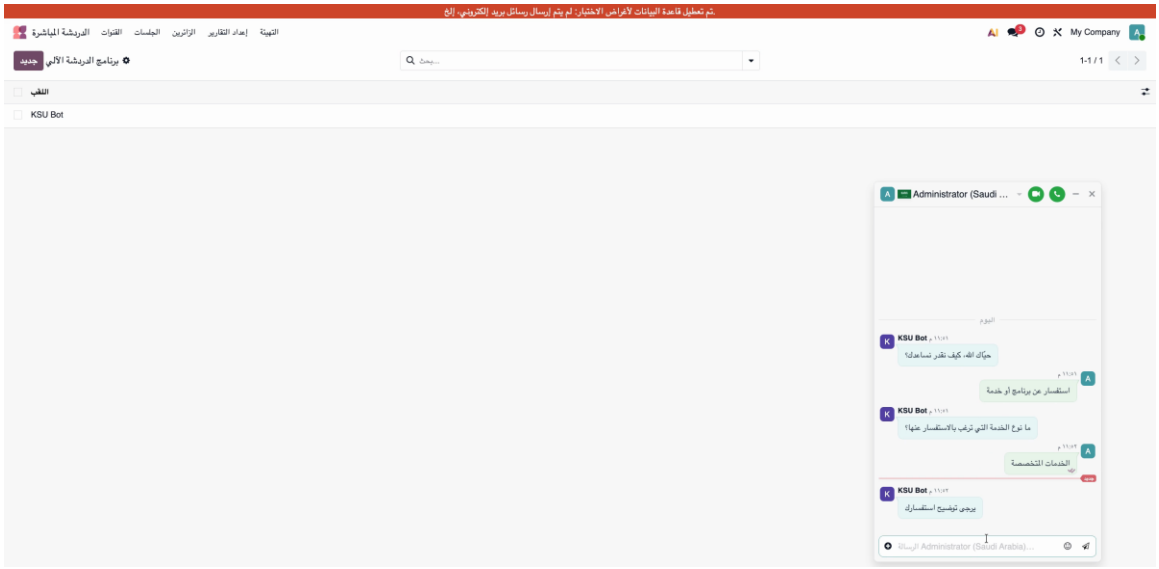
كل المحادثات تحت عينك

أي رسالة تصل من أي شخص تُتابَع تلقائيًا داخل النظام. راجع محادثات العملاء مع الشات بوت في أي وقت، واطّلع على كل رسالة أُرسلت.



تدخّل بشري متى احتجت

الأتمتة لا تعني فقدان السيطرة. تدخّل في المحادثة في أي وقت وتواصل مع العميل مباشرة عندما تتطلب الحالة لمسة شخصية.



مع مكتب المساعدة والدردشة المباشرة، تدير كل الطلبات والمحادثات من مكان واحد، وتجمع بين سرعة الرد التلقائي ودقة المتابعة البشرية، لتقدّم لعملائك تجربة خدمة أكثر تنظيمًا وفعالية.