التعريف التفصيلي بالمنتج

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

التعريف بالمنتج

مساعد هديش الذكي لدعم العملاء هو نظام بارس هديش الذكي للرد على الاستفسارات وإدارة علاقات العملاء. ويستخدم الذكاء الاصطناعي لأتمتة دعم المستخدمين، ويتيح إدارة المحادثات والطلبات وخدمات الدعم بصورة متكاملة.

يتصل النظام بقاعدة المعرفة والخدمات الخاصة بالمؤسسة، ويجيب عن أسئلة المستخدمين، ويراجع سجلات أنشطتهم وطلباتهم، ويقدم إرشادات تناسب نوع الخدمة. وعندما لا تكفي الاستجابة الآلية، تُنقل المحادثة إلى موظف دعم بشري لمواصلة المعالجة دون الحاجة إلى بدء الحوار من جديد.

التعريف التفصيلي بالمنتج

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

التعريف بالمنتج (تابع)

على سبيل المثال، عندما يسأل المستخدم عن حالة تذكرته أو معاملته، يسترجع المساعد الذكي البيانات من الخدمة المعنية ويقدم الإجابة المناسبة. وإذا تطلب الأمر مزيداً من المراجعة، يُوصَل المستخدم بأحد المشغّلين، ويواصل موظف الدعم متابعة الطلب بعد الاطلاع على سجل المحادثة. كما يستطيع المديرون مراجعة عدد المحادثات وجودة الاستجابة وحالة الطلبات وأداء الموظفين المختصين عبر لوحة الإدارة.

يمكن استخدام هذا النظام في المؤسسات الخدمية والمتاجر الإلكترونية والمراكز السياحية والجهات التي تقدم خدمات متنوعة.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

ميزات المنتج وإمكاناته

الاستجابة الذكية

الإجابة عن أسئلة المستخدمين باستخدام الذكاء الاصطناعي.

الدعم على مدار الساعة

استجابة آلية دون التقيد بساعات العمل.

إدارة قاعدة المعرفة

تعريف المعلومات الخاصة بكل خدمة وتحديثها.

تصنيف الخدمات

فصل الموضوعات وتقديم إجابات تناسب كل خدمة.

الربط بالخدمات المؤسسية

استرجاع بيانات المستخدمين وسجلات أنشطتهم عبر واجهة برمجة التطبيقات (API).

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

ميزات المنتج وإمكاناته (تابع)

الأسئلة الشائعة

عرض أسئلة جاهزة وتقديم إجابات سريعة.

اقتراح أسئلة ذات صلة

عرض أسئلة إضافية لمواصلة المحادثة.

إدارة سجل المحادثات

حفظ المحادثات وعرضها وعرض حالاتها.

عرض سجل الأنشطة

تقديم معلومات عن الخدمات التي استخدمها المستخدم وحالتها.

الاتصال بالدعم البشري

نقل الطلبات التي تحتاج إلى مراجعة إلى المشغّل.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

ميزات المنتج وإمكاناته (تابع)

إدارة محادثات الدعم

قبول المحادثات وإحالتها ومتابعتها وإغلاقها.

إرسال الملفات والصور

تبادل المستندات والرسائل الصوتية مع موظف الدعم.

التقييم واستطلاعات الرأي

تلقي الملاحظات بشأن إجابات الروبوت وموظف الدعم.

إدارة المستخدمين والصلاحيات

تعريف المديرين والموظفين المختصين ومستويات الصلاحيات.

لوحة المعلومات الإدارية

عرض حالة المحادثات وطلبات الدعم.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

ميزات المنتج وإمكاناته (تابع)

التقارير التحليلية

مراجعة أوقات الانتظار وجودة الخدمات وأداء موظفي الدعم.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

المستخدمون والاستخدامات

العملاء ومستخدمو الأنظمة

تلقي الإجابات والاستعلام عن حالة الخدمات والتواصل مع الدعم

موظفو الدعم المختصون

مراجعة الطلبات وإدارة المحادثات ومعالجة مشكلات المستخدمين

مديرو مراكز الدعم

مراقبة أداء الموظفين المختصين وجودة الاستجابة وحالة الطلبات

مديرو المؤسسات والأعمال

إدارة المعرفة المتعلقة بالخدمات وتحليل التفاعلات وتحسين إجراءات الدعم

تواصل معنا

أمير سوداغران الرئيس التنفيذي

البريد الإلكتروني info@pars-hadish.com

الهاتف +98 917 716 0542

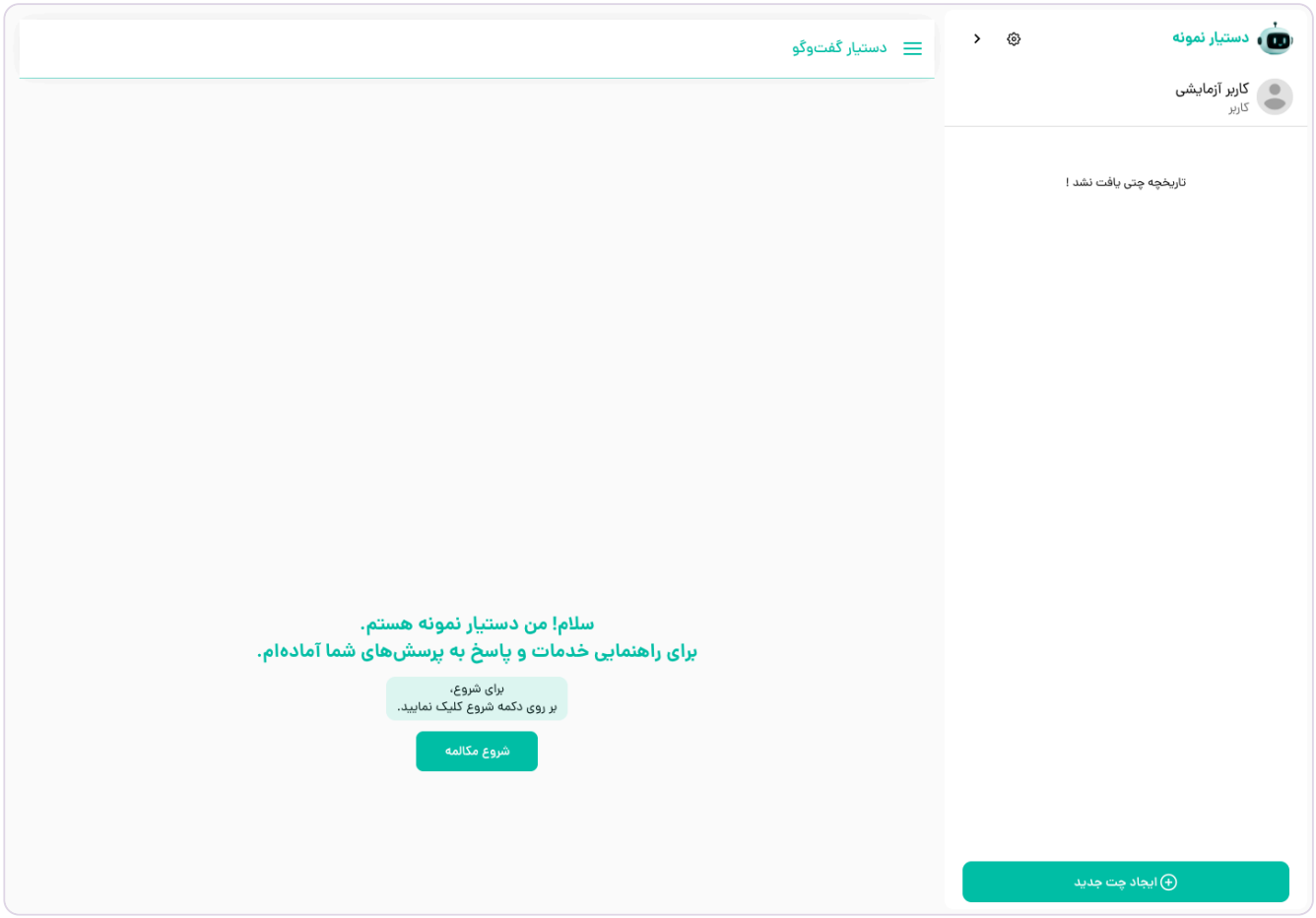
الموقع الإلكتروني pars-hadish.com

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

صور المنتج

بدء المحادثة بهوية تجريبية

واجهة المنتج الأصلية



واجهة المحادثة الأصلية بهوية تجريبية مختارة عبر إعدادات التشغيل الخاصة؛ لا يوجد اتصال بنموذج حي أو خدمة خارجية.

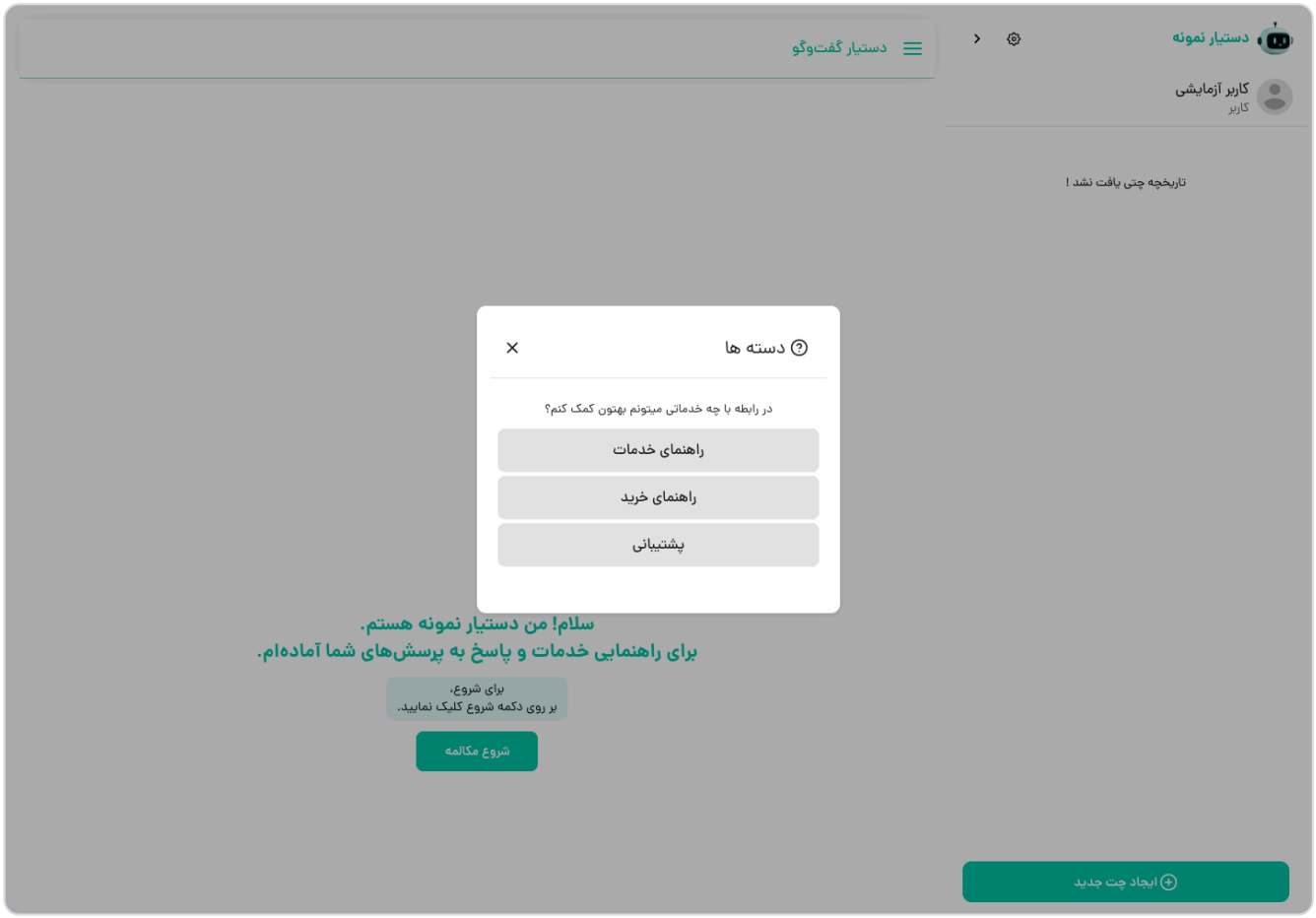
البيانات الظاهرة في هذه الصورة بيانات اختبار اصطناعية.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

صور المنتج

اختيار فئة الخدمة

واجهة المنتج الأصلية



نافذة اختيار الفئة الأصلية بهوية تجريبية وخيارات من API محلية.

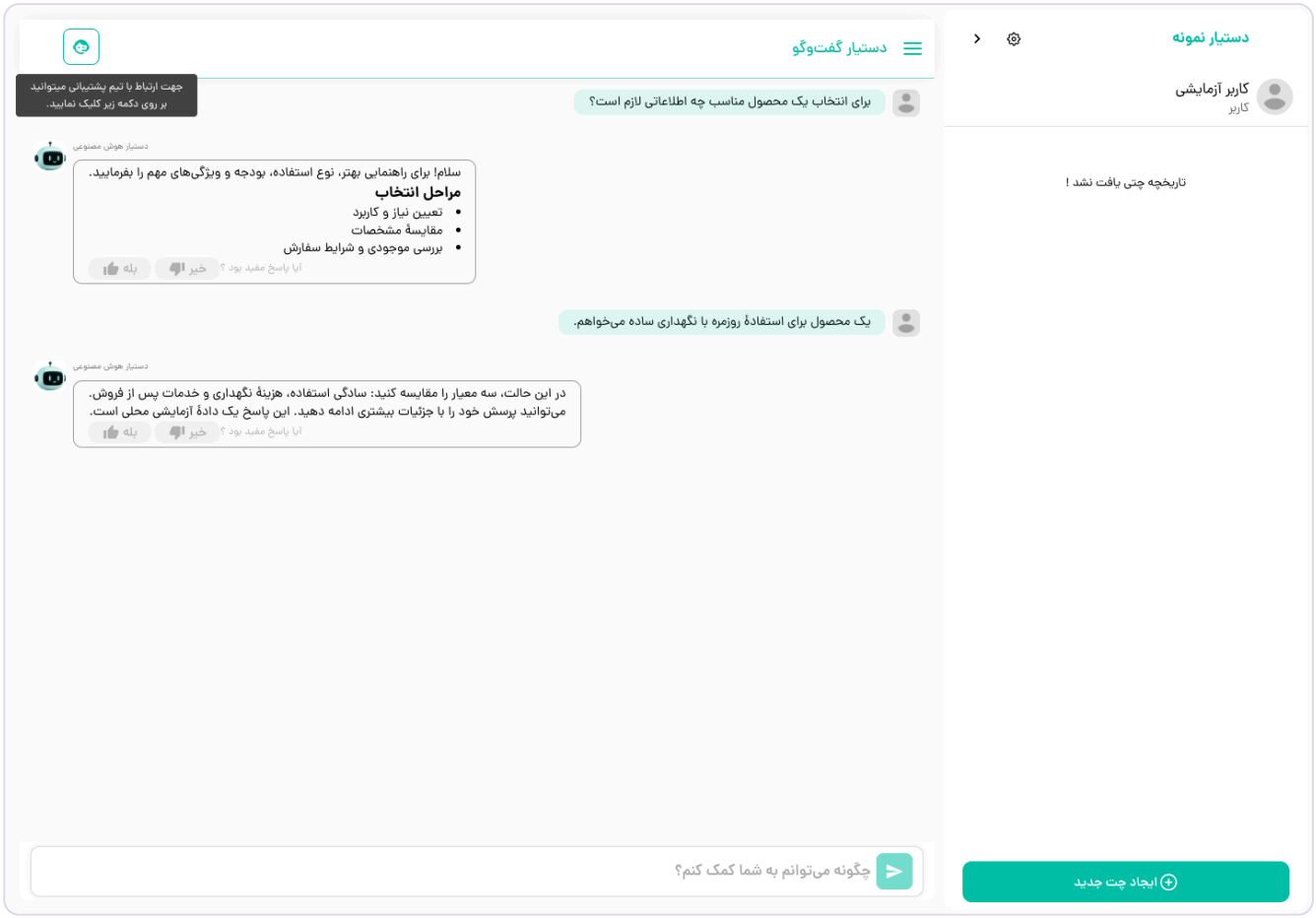
البيانات الظاهرة في هذه الصورة بيانات اختبار اصطناعية.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

صور المنتج

المحادثة وتقييم الإجابات

واجهة المنتج الأصلية



عرض الرسائل والتقييم الأصلي بهوية ومحادثة تجريبيتين؛ لم يُستخدم نموذج حي ولم يُنشأ طلب حقيقي.

البيانات الظاهرة في هذه الصورة بيانات اختبار اصطناعية.

روبوت المحادثة والمساعد الذكي لدعم العملاء

صور المنتج

شاشة بدء مساعد الدعم

واجهة المنتج الأصلية



صورة مقدمة في الملف المنقح للشركة، وتعرض شاشة بدء مساعد الدعم.