

استعد لوكيل ذكاء اصطناعي لخدمة العملاء

الإجابات والسياسات وقواعد التحويل التي تساعد الوكيل على دعم فريقك.

⌚ 4 دقائق للقراءة آخر تحديث: أكتوبر ٢٠٢٦

جّهز إجابات معتمدة

اجمع الأسئلة الشائعة، ومعلومات المنتجات أو الخدمات، وأوقات العمل، وطرق التواصل، والسياسات ذات الصلة. حدّد المسؤول عن اعتماد صحة كل مصدر. يجب حل التعارضات والمعلومات القديمة قبل استخدامها في إجابات العملاء.

حدّد صلاحيات الوكيل

- اختر القنوات واللغات وأسلوب الحديث.
- اكتب الإجراءات المسموحة، مثل جمع استفسار أو الرجوع إلى مصدر مسموح.
- حدّد متى يتدخل شخص: عند عدم التأكد أو الشكاوى أو الطلبات الحساسة أو الاستثناءات.
- اتفق على بيانات العميل التي يمكن جمعها، وسبب الحاجة إليها، وطريقة التعامل معها.

اختبر مواقف واقعية بطريقة آمنة

جّهز أسئلة عادية، وحالات نقص المعلومات، وطلبات يجب رفضها أو تحويلها. أضف أمثلة عربية وإنجليزية إذا احتجت اللغتين. راجع جودة الإجابات والتحويلات والإجراءات قبل الإطلاق. تُراجع الصلاحيات وموافقات المنصات أثناء تحديد النطاق.

0/4 مكتمل

قائمة التحضير

- ☐ اجمع الأسئلة وروابط السياسات.
- ☐ عيّن مراجعًا للإجابات.
- ☐ اكتب قواعد التحويل إلى الفريق.
- ☐ جّهز أسئلة اختبار متنوعة.

خطوة تالية مفيدة

شارك عيّنة غير سرية من الأسئلة التي تصل إلى فريقك.

يحدّد عرض العمل والاتفاق الموقع النطاق النهائي والرسوم والمسؤوليات والشروط.

resources.swepety.com · support@swepety.com