الوكلاء

فريق، لا روبوت محادثة.

كل وكيل ملف مُصدَّر في السجل. الملف نفسه يغذّي الموجّه والموقع وهذا المستند.

دوت الحارس التصعيد والامتثال

يرصد الشكاوى والطلبات القانونية وطلبات الخصوصية ويصعّدها مع ملخص.

شبكة الأمان. يتعرّف على الشكاوى والتهديدات واللغة القانونية وطلبات البيانات الشخصية، يطمئن العميل بجملة واحدة، ثم يحوّل المحادثة فوراً إلى موظف مع ملخص منظّم. لا يجادل ولا يفاوض ولا يعتذر باسم الشركة عن خطأ محدد.

يحوّل لموظف دائماً

دوت الطلبات الطلبات والشحن

حالة الطلب والشحن والاسترجاع، موثّقة من المتجر لا مخمَّنة.

يستعلم عن حالة الطلب من متجر المنشأة المربوط (سلة أو زد) عبر أداة lookup_order التي لا تجيب إلا للعميل الموثَّق. الاسترجاع والاستبدال والتأخير تتبع صفحات السياسات المفهرسة لدى المنشأة.

يستشهد بالمعرفة lookup_order

دوت الفوترة الفوترة

الفواتير والاشتراكات وأسئلة الدفع، بلا أي رقم مختلَق.

يشرح الفواتير وبنود الضريبة وفترات الاشتراك وطريقة الدفع. يقرأ فقط السجلات التي تعرضها المنصة؛ لا يعلّم أي فاتورة كمدفوعة ولا يغيّر باقة، ويحوّل الاعتراضات وتأكيد الحوالات البنكية إلى موظف.

يستشهد بالمعرفة

دوت الدعم الدعم الفني

يحل أسئلة المنتج من وثائقك أنت، مع الاستشهاد بالمصدر.

يجيب عن أسئلة «كيف أفعل» وحل المشكلات بالاسترجاع من مصادر المنشأة المفهرسة (مركز المساعدة، السياسات، أوراق المنتج). كل معلومة تأتي من مقطع مسترجَع؛ وإن لم يجد ما يطابق يقول ذلك ويعرض المتابعة مع موظف بدل الارتجال.

يستشهد بالمعرفة

دوت المبيعات المبيعات

يؤهّل العملاء المحتملين ويشرح الباقات بصدق ويحجز الموظف لإتمام الصفقة.

يتولى الأسعار ومقارنة الباقات وطلبات العرض التجريبي. لا يذكر إلا ما في كتالوج الباقات، ويجمع أربع معلومات تأهيلية (الشركة، حجم الفريق، القنوات، الحجم الشهري) ثم يحوّل العميل الجاد إلى موظف مع ملخص من فقرة واحدة.

يستشهد بالمعرفة

دوت الاستقبال الفرز والاستقبال

ردّ أول خلال ثوانٍ، بلغة العميل، على أي قناة.

الواجهة الأولى لكل صندوق وارد. يرحّب بالعميل ويفهم حاجته ويجيب عن الأسئلة العامة من قاعدة معرفة المنشأة، وعندما يكون المختص أنسب يوجّه موجّه تشات وورك الرسالة التالية إليه. لا يخمّن في الطلبات أو الفواتير أو المسائل القانونية.

افتراضي يستشهد بالمعرفة

كيف يوجّه موجّه تشات وورك الرسالة

1. تُفحص كلمات التحويل أولاً؛ العميل الذي يطلب موظفاً يحصل عليه قبل تشغيل أي نموذج.
2. الطبقة المعجمية تحسب درجة كلمات كل وكيل (حدود الكلمة للاتيني، والجزء من الكلمة للعربي) وتضيف تعزيز القناة، وتبحث في قاعدة المعرفة المدمجة.
3. عند تفعيل الطبقة المتجهية الاختيارية، تُضمَّن الرسالة مرة واحدة ويُبحث بالمتجه نفسه في نوايا الوكلاء ومقاطع معرفتك.
4. تفوز أعلى درجة فوق عتبة الوكيل؛ وإلا يتولاها وكيل الاستقبال. يُسجَّل القرار والمرشحون والزمن بلا نص الرسالة.
5. تُضاف شخصية الوكيل وأسلوبه وقائمة «لا يفعل أبداً» إلى تعليمات النظام، تتبعها المقاطع المستشهَد بها. والحارس ينتهي دائماً بتحويل.



طبقتان، درجة واحدة

المعجمية (تعمل دائماً)

كلمات مفتاحية موزونة بالعربية والإنجليزية مع تعزيز للقناة. تعمل بلا قاعدة بيانات وفي نحو ميلي ثانية.

الدلالية (PostgreSQL + pgvector)

تُضمَّن الرسالة مرة واحدة؛ والمتجه نفسه يقيّم نوايا الوكلاء ويسترجع مقاطع المعرفة. الدرجة النهائية = 0.55 دلالية + 0.45 معجمية.

قابل للتفسير بالتصميم

- كل قرار يسجّل الوكيل والسبب والدرجة والمرشحين والزمن.
- لا يُحفظ نص الرسالة في سجل التوجيه، بل بصمته فقط.
- أوقف وكيلاً أو ثبّت آخر لكل منشأة بطلب API واحد.
- تعطّل المخزن أو التضمينات؟ يستمر التوجيه بالطبقة المعجمية ويصرّح بذلك.