تشات وورك 3.4 · منصة واحدة

# خدمة عملاء تنتهي بابتسامة.

تشات وورك يجمع محادثات عملائك في مكان واحد، يردّ على المتكرر منها تلقائياً، ويسلّم الباقي لفريقك في اللحظة المناسبة.




## ثلاثة أجزاء، منصة واحدة

### صندوق الوارد

صندوق وارد تشات وورك هو مخزن المحادثات الوحيد: المحادثات وجهات الاتصال والإسناد والوسوم. المحرك: chatwork، مثبّت على v4.19.1.

### الوكلاء

ستة مختصين من Dot يجيبون ضمن أدوارهم ويحوّلون إلى فريقك مع تذكرة ومهلة خدمة.

### موجّه تشات وورك

PostgreSQL يقرر أي وكيل يجيب، ويسند الرد إلى قاعدة معرفتك المدمجة مع الاستشهاد.

## ثلاثة أجزاء متحركة. إصدار واحد.

1. **اربط صندوق الوارد.** صندوق وارد تشات وورك هو مخزن المحادثات الوحيد. كل قناة تصل إليه كصندوق أصلي، والجسر يربط بوتاً واحداً لكل منشأة.
2. **أضف معرفتك المدمجة.** الصق نصاً أو فهرس صفحات عامة داخل قاعدة معرفة التطبيق مباشرة بلا ربط خارجي. تُحفظ المقاطع في PostgreSQL لكل منشأة ومجموعة، ويستشهد بها الوكلاء بصيغة [n].
3. **دع الوكلاء يعملون.** كل رسالة تُوجَّه إلى مختص واحد بدرجة قابلة للتفسير. الشكاوى والطلبات القانونية وطلبات الخصوصية تذهب فوراً إلى موظف، مع تذكرة ومهلة خدمة.

## ما يعمل اليوم

| | | |
|---|---|---|
| **منصة X (الخاص والمنشن)** | يعمل | تُسحب إلى صندوق وارد تشات وورك، يجيب عنها Dot، وتُعاد ردود الموظفين مع حماية من حدود المعدّل. |
| **نافذة دردشة الموقع** | يعمل | سطر واحد في موقعك، جلسات زوار موقّعة، وكل زائر يصل إلى صندوق وارد تشات وورك. |
| **خادم MCP** | يعمل | ست أدوات عبر HTTP؛ مفاتيح المنشآت تقرأ ومفاتيح الإدارة تكتب. |
| **واتساب · تيليجرام · البريد** | جاهز برمجياً | صناديق وارد أصلية تُنشأ عبر API؛ تحتاج بيانات اعتماد المزوّد الخاصة بالمنشأة. |
| **إنستغرام · فيسبوك** | جاهز برمجياً | تُربط من لوحة صندوق الوارد ويسجّلها الجسر؛ تحتاج مراجعة تطبيق Meta. |
| **طلبات سلة · زد** | اختباري فقط | OAuth والـ Webhooks وأداة lookup_order مبنية ومختبرة على مزوّدين محاكَين. |

«يعمل» = جُرّب ببيانات اعتماد حقيقية. «جاهز برمجياً» = مبني ومختبر وينتظر بيانات اعتماد المزوّد. «اختباري فقط» = مُثبت على مزوّدين محاكَين.

## الأجزاء المملّة هي المنتج.

### تحويل إلى موظف يترك أثراً

بكلمة مفتاحية أو وسم من النموذج أو سياسة الوكيل: يفتح التحويل تذكرة واحدة للمحادثة ويسجّل وقت أول رد ووقت الحل، ولا يمكن لرد ذكي متأخر أن يتجاوز الموظف.

### توصيل مرة واحدة على الأقل، بالتصميم

كل Webhook يُخزَّن قبل معالجته؛ وكل رسالة صادرة إلى X تمر عبر صندوق صادر متين مع تراجع زمني وإعادة محاولة إدارية.

### عزل بين المنشآت يمكن تدقيقه

التوجيه يطابق زوج (الحساب، صندوق الوارد) بالضبط؛ وكل ما هو ملتبس يُحجر. المفاتيح مجزّأة، وبيانات الاعتماد مشفّرة بـ Fernet، وكل تغيير مدقَّق.

### أدوار وتحقق بخطوتين ومالك محميّ

أدوار مالك ومدير وموظف ومسؤول فوترة بصلاحيات ترفض افتراضياً، مع TOTP ورموز استرداد، وحماية ذرّية لآخر مالك.

### فوترة صادقة

هللات صحيحة، ضريبة 15٪، وتبقى الفاتورة مسودة حتى يوجد دفع موثَّق. السعر في الصفحة هو المبلغ في الفاتورة.

### لوحة مشغل بلغتك

نظرة عامة، صندوق وارد، تذاكر، وكلاء ومعرفة، فريق وفوترة؛ بالعربية والإنجليزية، على المكتب أو الجوال.

### لمن هذه المنصة

للمتاجر على سلة وزد، وشركات الخدمات، والوكالات التي تريد ذكاءً اصطناعياً على قنوات الدعم دون تسليم محادثاتها لمنصة خارجية. متعددة المنشآت من اليوم الأول، بالعربية والإنجليزية.

### ابدأ خلال دقيقة

- أنشئ منشأتك من app.chatwork.io/ar/signup
- تجربة 14 يوماً على أي باقة، بلا بطاقة
- ضمّن سطراً واحداً في موقعك واستقبل أول محادثة
- فهرس سياساتك ليستشهد بها الوكلاء