



دليل استخدام الشات بوت

جدول المحتويات

- المقدمة 1
- الفئة المستهدفة 1
- الوصول إلى المنصة 2
- إعداد سيناريو الشات بوت 3
 - إنشاء محادثة آلية جديدة 3
 - بناء خريطة سير السيناريو 4
 - وحدة ادخال المستخدم 5
 - وحدة رد الروبوت 7
 - وحدة رد افتراضي 9
 - وحدة اذهب الى 10
 - وحدة ادخل قيمة 11
 - وحدة API 12
- أدوات محرر الشات بوت 14
 - خيار الفلتر 14
 - المتغير 14
 - نوع الشرط 15
 - العوامل المنطقية 16
 - أزرار المساعدة 17
 - الكلمات المفتاحية و الاوامر الوظيفية المرجعية 18

المقدمة

يهدف هذا الدليل إلى تقديم فهم شامل لخدمة الشات بوت المقدمة من تقنيات و إلى مساعدة المستخدمين في بناء وإدارة الشات بوت بشكل فعال عبر مجموعة شاملة من الأدوات المصممة لتسهيل إنشاء وإدارة محادثات ذكية لأتمتة التفاعل مع العملاء، وتعزيز مستوى التفاعل، وتبسيط عمليات التواصل.

الفئة المستهدفة

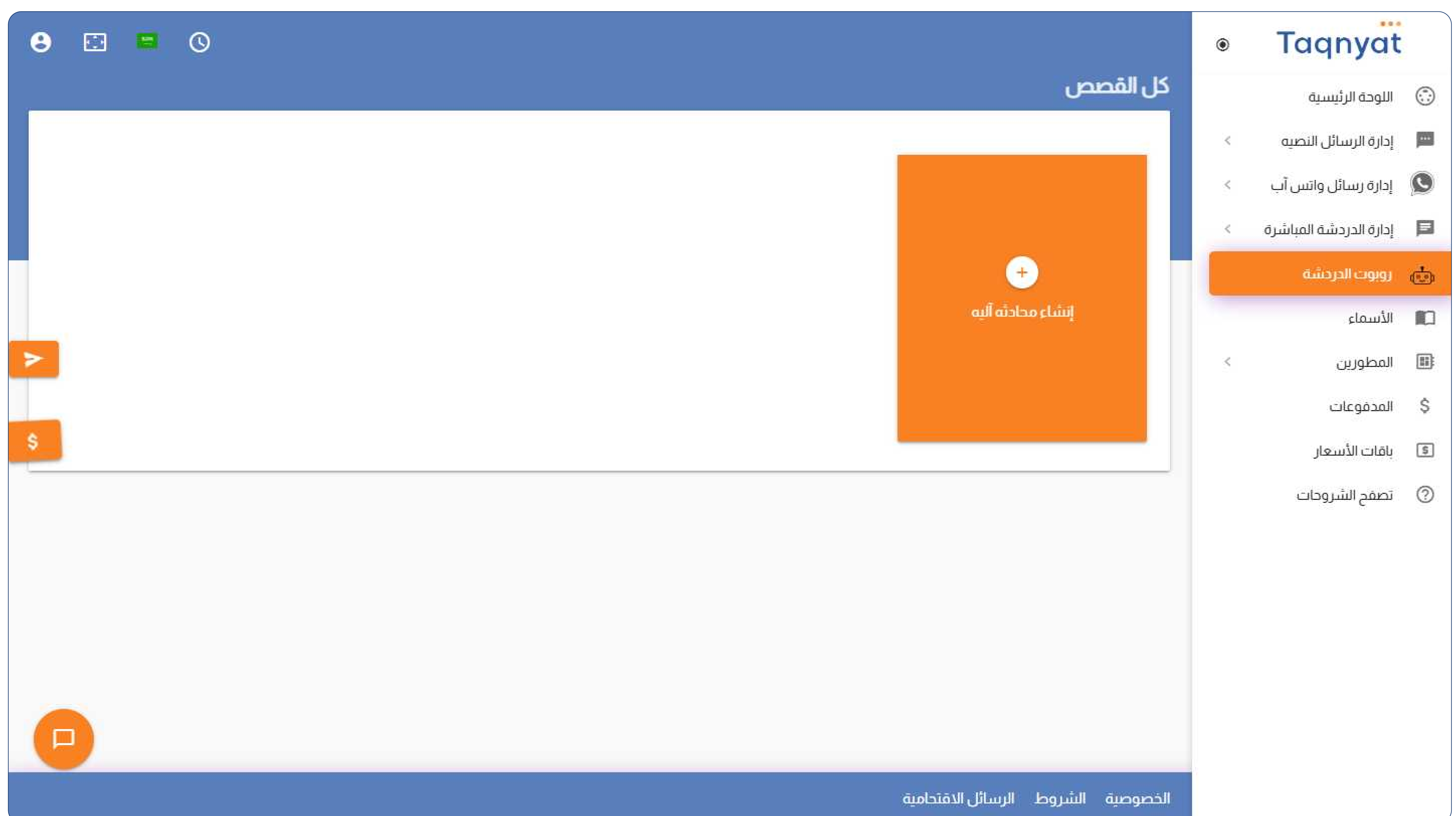


المشرفون وقادة الفرق

الوصول إلى المنصة

لبدء استخدام محرر الشات بوت، يُرجى اتباع الخطوات التالية:

1. تسجيل الدخول إلى بوابة تقنيات عبر الرابط: portal.taqnyat.sa
2. من القائمة الجانبية، اختر أداة روبوت الدردشة "الشات بوت"
3. بعد الاختيار، سيتم توجيهك إلى واجهة لعرض قصص الشات بوت الموجودة أو تعديلها أو إنشاء محادثة آلية جديدة



إعداد سيناريو الشات بوت

إنشاء محادثة آلية جديدة

1- إعدادات بدء السيناريو

عند الضغط على إنشاء محادثة آلية، ستظهر لك شاشة تطلب إدخال مجموعة من تفاصيل الشات بوت تتضمن ما يلي :



تحديد اسم السيناريو والوصف:

- **اسم القصة** هو الاسم الداخلي الذي يتم تعيينه لتمييز سيناريو الشات بوت داخل حساب العميل على منصة تقنيات، ولن يكون مرئيًا للمستخدمين النهائيين

- **وصف القصة** هو شرح مختصر يوضح الغرض من السيناريو، ويُساعد أعضاء الفريق على فهم وظيفته بشكل أسرع

• مهلة انتهاء المحادثة :

هي المدة الزمنية (بالدقائق) التي يتم خلالها اعتبار المستخدم غير نشط و عند تجاوز هذه المدة دون تفاعل، يتم إعادة ضبط الجلسة تلقائيًا وفي حال أرسل المستخدم رسالة بعد ذلك، تبدأ المحادثة من جديد وفقًا للسيناريو المدخل

• رسالة انتهاء المحادثة:

هي الرسالة التلقائية التي تُرسل لإبلاغ المستخدم بانتهاء الجلسة بعد انتهاء المهلة المحددة سابقًا، و يمكن كتابة هذه الرسالة باللغتين العربية والإنجليزية، وسيتم إرسالها باللغة التي تم اختيارها للمحادثة

إنشاء قصة جديدة

اسم القصة

وصف القصة

انتهاء مدة المحادثة

60 دقيقة

رسالته انتهاء مدة المحادثة (lang=ar)

رسالته انتهاء مدة المحادثة (lang=en)

إضافه

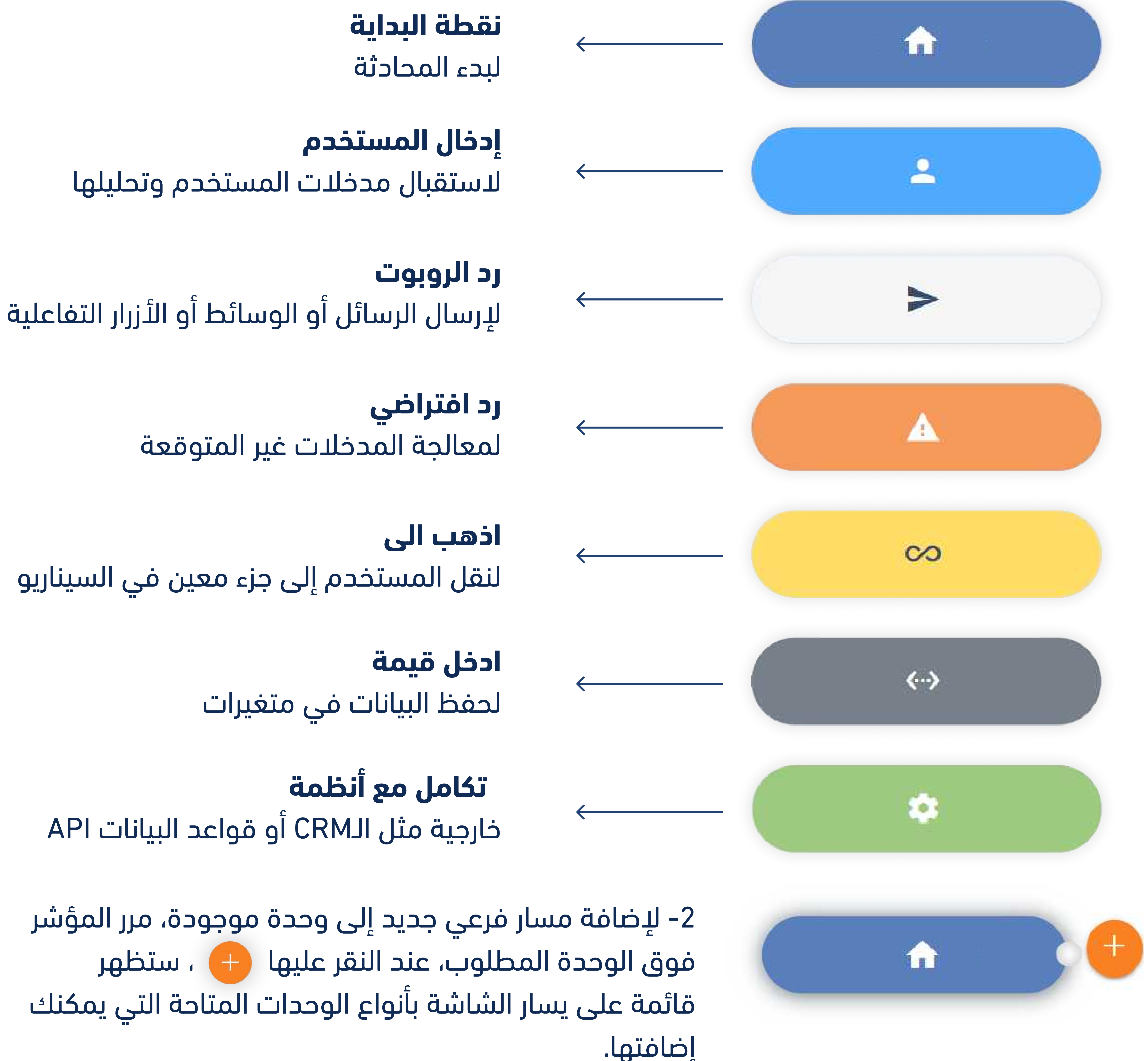
الغاء

2- بعد تعبئة جميع الحقول، اضغط على زر "إضافة" لإتمام إنشاء السيناريو، سيظهر السيناريو بعد ذلك في قائمة قصص الشات بوت، حيث يمكنك الرجوع إليه وتعديله في أي وقت

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو

1- اضغط على مربع المحادثة الجديدة في واجهة القصص ليتم تحويلك الى واجهة تفاعلية لتخصيص بناء الشات بوت و تصميم مسارات المحادثة باستخدام مجموعة من الوحدات الاساسية ، وهي :



إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو وحدة ادخال المستخدم

• اضافة مدخلات وحدة ادخال المستخدم

تُستخدم وحدة إدخال المستخدم (User Input) لتحديد مسار الشات بوت بناءً على ما يكتبه المستخدم و تتيح هذه الوحدة إمكانية ربط أنواع و مجموعة متعددة من مدخلات المستخدم بسيناريو اجابة بوت واحدة و محددة من خلال تعبئة الحقول التالية:

أ-حقل كتابة عنوان في وحدة ادخال المستخدم :

يُستخدم هذا الحقل لإعطاء اسم داخلي لهذه الوحدة، مما يساعد المسؤول عن السيناريو في تمييز الغرض منها بسهولة أثناء تنظيم المراحل المختلفة للمحادثة

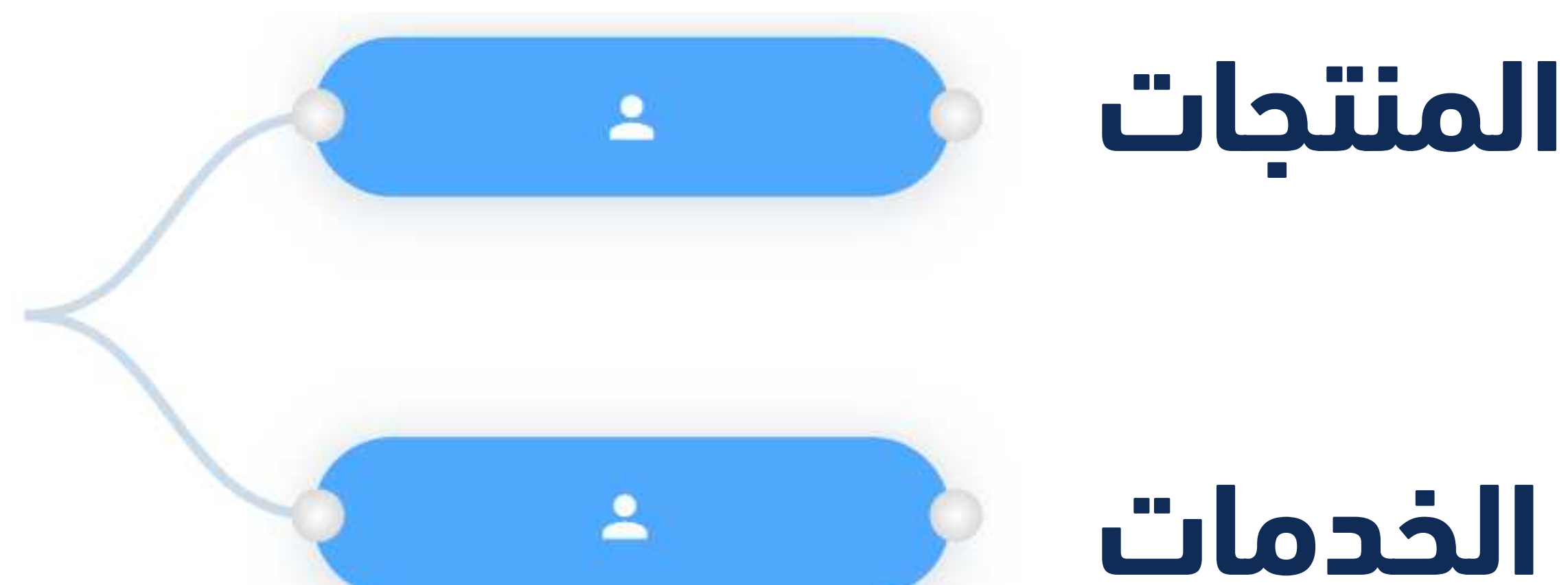
ب- إدخال نصي :

وهو نوع الإدخال الافتراضي الذي يسمح للمستخدم بكتابة نص أو قيمة معينة ، والتي يمكن استخدامها لاحقًا داخل مسار المحادثة أو لحفظها كبيانات ويمكن ادخال كلمة مفتاحية لتحديد المسار الذي سيتبعه سيناريو المحادثة



مثال على الكلمات المفتاحية :

- إذا كتب المستخدم **"المنتجات"**، سينتقل الشات بوت إلى المسار المخصص للمنتجات
- وإذا كتب المستخدم **"الخدمات"**، سيتوجه إلى مسار الخدمات



تُظهر الصورة السابقة بوضوح كيف يمكن لتعدد المدخلات أن يؤدي إلى مسارات مختلفة ضمن نفس الوحدة، بناءً على الكلمات المفتاحية المُعرفة مسبقًا.

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة ادخال المستخدم





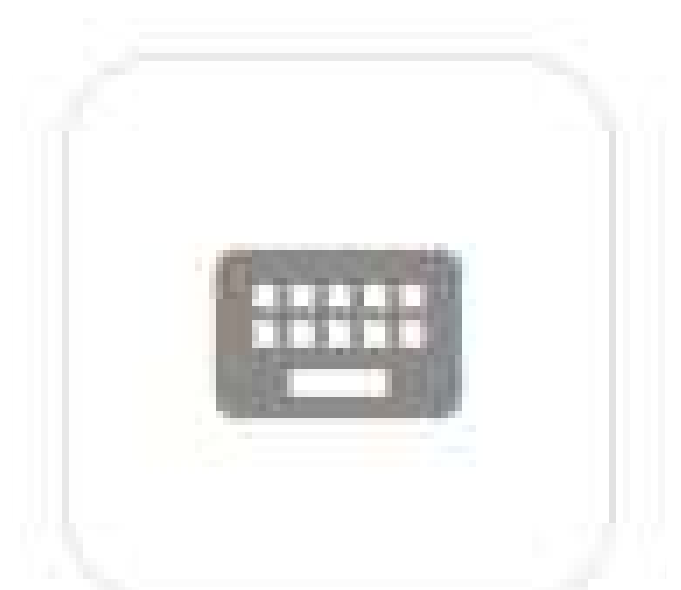


أدخل رسالتك

ج - خيارات إضافية

توفر وحدة ادخال المستخدم مجموعة من الخيارات الإضافية التي تساعد في تخصيص سلوك الوحدة ومعالجة المدخلات بطريقة أكثر دقة، وهي:

خيار يتيح حفظ أي مدخل من المستخدم، بغض النظر عن محتواه أو صيغته



تُستخدم لحذف إعدادات الإدخال الحالية من الوحدة



فلتر يُستخدم لتحديد شروط لقبول أو رفض الإدخال بناءً على منطق معين ويتضمن



- **المتغير:** البيانات التي يتم التحقق منها والتي يمكن اختيارها من القائمة المنسدلة
- **النوع :** نوع المقارنة مثل "يساوي" أو "أكبر من"
- **القيمة :** القيمة التي تتم مقارنتها
- **المعاملات المنطقية:** تُستخدم للجمع بين شروط متعددة (مثل: و / أو)

المتغير	نوع	قيمة	المعاملات المنطقية
getChatStatus	يساوي	and	

حفظ

إلغاء

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة رد الروبوت

تُستخدم هذه الوحدة لإرسال أنواع متعددة من الرسائل إلى المستخدم النهائي، وتتضمن هذه الوحدة الايقونات التالية :

الرسائل النصية:

لإرسال ردود نصية بسيطة و تقديم معلومات أو تعليمات للمستخدم



الأزرار التفاعلية :

يرسل الشات بوت رسالة تحتوي على نص مرفق بثلاثة خيارات للجابة ، اما في حال تجاوز عدد الخيارات عن ثلاثة فإن النظام يحوّلها تلقائيًا إلى قائمة (List) يمكن أن تحتوي على ما يصل إلى 10 عناصر كما يمكن التعديل على اسمها من حقل



كل رسالة تفاعلية يمكن أن تحتوي على العناصر التالية:

- النص الرئيسي: وهو النص الأساسي الظاهر للمستخدم
- الهامش : سطر إضافي اختياري يظهر أسفل الرسالة بخط صغير
- الأزرار : حتى 3 أزرار لخيارات سريعة
- أنواع الأزرار :

- ☐ نصي : يرسل ردًا محددًا عند الضغط عليه
- ☐ رابط : يفتح صفحة ويب عند الضغط عليه

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة رد الروبوت

الوسائط المتعددة:

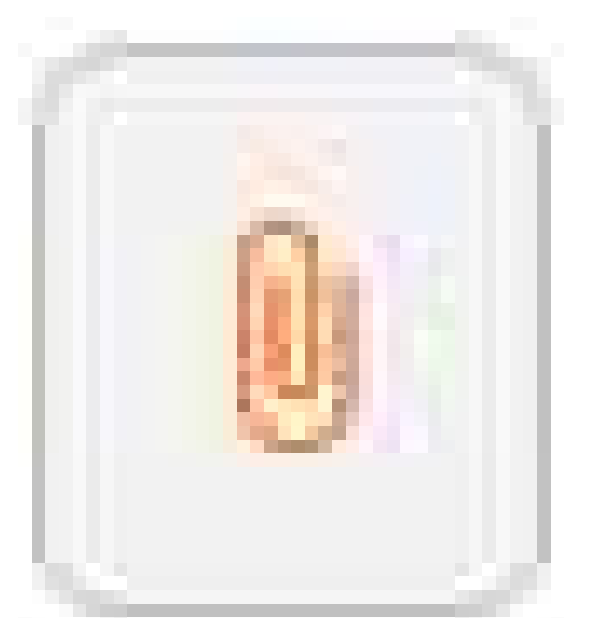
يمكن إرسال صور أو مقاطع فيديو أو ملفات مرفقة إلى المستخدمين و يمكن أن تكون هذه الملفات مستضافة عبر روابط عامة يمكن الوصول إليها أو رفعها من الجهاز المستخدم

الصور :



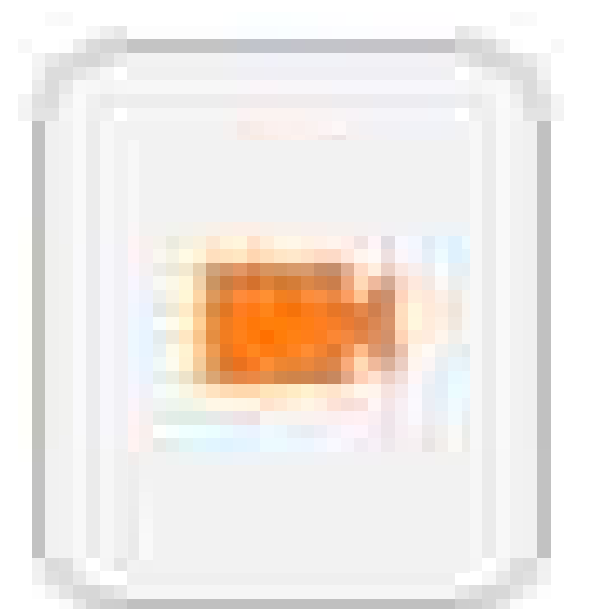
لإضافة صورة، انقر على رمز التعديل  داخل وحدة الصورة، ثم الصق رابط الصورة في الحقل المخصص لذلك. أو ارفعها من الجهاز ، حيث ستظهر معاينة الصورة داخل إطار يحتوي على أيقونة صورة وإشارة (+)

الملفات :



لإضافة ملف، انقر على رمز التعديل  داخل وحدة الملف، ثم الصق رابط الملف في الحقل المخصص لذلك. أو ارفعه من الجهاز المستخدم

الفيديوهات :



لإضافة فيديو، انقر على رمز التعديل  في وحدة الفيديو، وأدخل رابط الفيديو في الحقل المخصص، أو ارفعه من الجهاز المستخدم ، حيث ستظهر معاينة الفيديو داخل الوحدة، مزودة بزر تشغيل وعناصر تحكم

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة رد افتراضي

تُستخدم هذه الوحدة عندما لا يتمكن الشات بوت من مطابقة إدخال المستخدم مع أي من الشروط المحددة مسبقًا. في هذه الحالة، يتم تحويل المستخدم تلقائيًا إلى مسار احتياطي من خلال اضافة وحدة (اذهب الى) بعد هذه الوحدة ، و يمكن ارسال للمستخدم رسالة معينة قبل (اذهب الى) من خلال الايقونات التالية :

الرسائل النصية:

لارسال ردود نصية بسيطة لتقديم معلومات أو تعليمات للمستخدم.



الأزرار التفاعلية :

لارسال نص مرفق بثلاثة خيارات للجابة ، اما في حال تجاوز عدد الخيارات عن ثلاثة فإن النظام يحولها تلقائيًا إلى قائمة (List) يمكن أن تحتوي على ما يصل إلى 10 عناصر كما يمكن التعديل على اسمها من حقل قائمة الخيارات



الصور :

لإضافة صورة، انقر على رمز التعديل  داخل وحدة الصورة، ثم الصق رابط الصورة في الحقل المخصص لذلك. او ارفعها من الجهاز ، حيث ستظهر معاينة الصورة داخل إطار يحتوي على أيقونة صورة وإشارة (+)



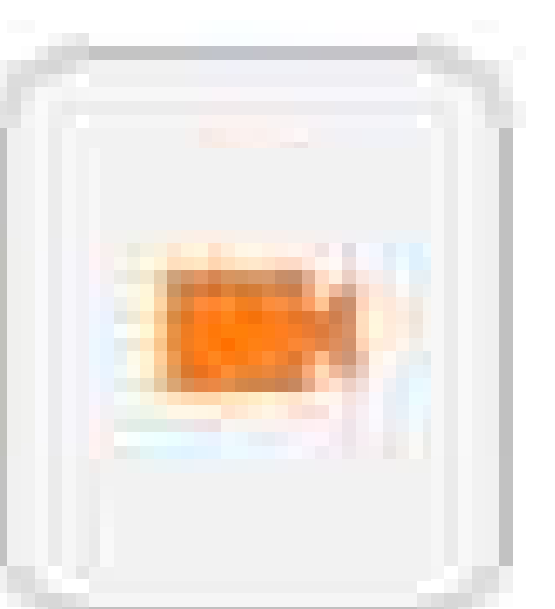
الملفات :

لإضافة ملف، انقر على رمز التعديل  داخل وحدة الملف، ثم الصق رابط الملف في الحقل المخصص لذلك. او ارفعه من الجهاز المستخدم



الفيديوهات :

لإضافة فيديو، انقر على رمز التعديل  في وحدة الفيديو، وأدخل رابط الفيديو في الحقل المخصص، او ارفعه من الجهاز المستخدم ، حيث ستظهر معاينة الفيديو داخل الوحدة، مزودة بزر تشغيل وعناصر تحكم



إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة اذهب إلى

تُستخدم وحدة اذهب إلى لإعادة توجيه المستخدم إلى نقطة محددة داخل سيناريو الشات بوت بناءً على إدخال المستخدم أو شروط في السيناريو أو من خلال إعادة استخدام مسارات موجودة مسبقاً

مثال: إذا كتب المستخدم "طلب"، ولم يكن هناك شرط معرف للتعامل مع هذا الإدخال في المسار الحالي، يمكن لوحدة "اذهب إلى" لنقل المستخدم إلى مسار محدد مسبقاً، مثل المسار الاحتياطي أو الردود المتعلقة بالخدمات

عند اختيار وحدة اذهب إلى ستظهر لك قائمة على يسار الشاشة تحتوي على قائمة منسدلة تتكون من كل الوحدات التي المعدة مسبقاً

- في حال لم يتم تسمية الوحدات المعدة مسبقاً من المستخدم يمكن التعرف إليها من خلال الرمز التعريفي المعد تلقائياً من النظام وفي حال عدم ظهور الرمز التعريفي اضغط على ايقونة المزامنة  لظهاره داخل الوحدة
- لا يمكن كتابة اسم الوحدة يدوياً بعد هذه المرحلة حيث ان اختيار الوحدات التي سيذهب إليها السيناريو يجب أن يكون من القائمة المتاحة فقط
- لا يمكن إنشاء وحدات جديدة مباشرة من خلال واجهة وحدة "اذهب إلى"

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة ادخل قيمة

تُستخدم وحدة ادخل قيمة لتعريف متغيرات وتخزين بيانات تم جمعها من المستخدم أثناء المحادثة، مما يتيح استخدامها لاحقًا داخل نفس السيناريو أو إرسالها إلى أنظمة خارجية أو لإصدار التقارير، تساعد هذه القيم على ما يلي:

- إنشاء تجارب شات بوت مخصصة تتكيف مع احتياجات كل مستخدم
- تتبع تفاصيل المستخدم مثل الاسم، رقم الهاتف، نية التفاعل، أو الاهتمام بمنتج معين
- تمكين التكامل مع الأنظمة الخلفية مثل أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) أو واجهات API خارجية

كيف يمكن الاستفادة من هذه البيانات:

- الحصول على رؤى حول سلوك وتفضيلات المستخدمين
- تحديد العملاء ذوي النوايا الشرائية العالية استنادًا إلى البيانات الملتقطة
- اتخاذ قرارات مدروسة حول المتابعة، الحملات التسويقية، وأولويات الدعم الفني

عند اختيار وحدة ادخل قيمة ستظهر لك قائمة على يسار الشاشة تحتوي على الايقونات التالية :

لتعيين قيمة محددة مسبقًا لمتغير معين داخل السيناريو



لحفظ الإدخال الفعلي الذي كتبه المستخدم في المتغير ليُستخدم لاحقًا في نفس الجلسة أو لغرض التحليل



ملاحظة: جميع القيم التي يتم حفظها عبر وحدة "ادخل قيمة" يمكن لاحقًا استخراجها من تبويب "عملاء واتساب المحتملين (WhatsApp Leads)" ضمن القائمة الجانبية في حساب المسؤول على منصة livechat.taqnyat.sa

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة API

تتيح وحدة API للشات بوت إمكانية التفاعل مع أنظمة خارجية، مثل أنظمة إدارة علاقات العملاء (CRM) أو أنظمة تخطيط الموارد المؤسسية (ERP)، وذلك من خلال إرسال أو استقبال البيانات عبر واجهات برمجية (APIs).

هيكلية الطلب (API Call Structure):

رابط الطلب (Request URL):

تحديد نقطة النهاية (Endpoint) التي يقوم الشات بوت بالتواصل معها. تدعم طريقتي GET و POST.

الرؤوس والبيانات (Header & Data):

تضمن الرموز (Tokens)، بيانات الاعتماد (Credentials)، أو الحمولة المطلوبة (Payload) لإتمام الطلب بنجاح.

معالجة الاستجابة (Response Handling):

- **المفتاح (Key):** اسم المتغير الذي سيتم حفظ القيمة المسترجعة بداخله.
- **القيمة (Value):** البيانات الفعلية التي تم استلامها من النظام الخارجي.

تتيح هذه الوحدة تنفيذ تكامل ديناميكي قادر على:

- جلب بيانات مباشرة مثل حالة المستخدم أو تفاصيل الحساب
- إرسال البيانات التي تم جمعها من المستخدم في الوقت الفعلي إلى الأنظمة الخارجية

The screenshot shows a web-based API configuration tool. It has a top bar with a close button (X) and a checkmark (✓). Below this is a section for the API endpoint, labeled 'اكتب عنواننا' (Write our address), with a text input field. The main configuration area is divided into four sections: 'Request' (containing a 'URL' field and a dropdown menu set to 'GET'), 'Headers' (with an 'Add Data' button), 'Data' (containing two input fields labeled 'Key' and 'Value', and an 'Add Data' button), and 'Response' (also containing 'Key' and 'Value' input fields and an 'Add Data' button).

مثال : إرسال البيانات إلى نظام خارجي (POST Request)

لتنفيذ طلب POST يقوم الشات بوت بإرسال تقييم العميل إلى نظام خارجي باستخدام التنسيق الشائع في أدوات مثل Postman

إعداد سيناريو الشات بوت

بناء خريطة سير السيناريو- وحدة API

تفاصيل الطلب :

• الطريقة:

POST

• الرابط

https://api.example.com/feedback

• الرؤوس (Headers):

- access-token: your_API_key
- mobile: 966508292156
- Content-Type: application/json

• البيانات المرسل (Payload):

```
{
  "number": "12021626",
  "feedback": [
    {
      "category_id": "1",
      "category_value": "1",
      "category_note": "I was happy"
    }
  ]
}
```

• الاستجابة (Response):

```
{
  "jsonrpc": "2.0",
  "id": null,
  "result": {
    "status": "OK"
  }
}
```

- يوضح الشكل اعلاه مثال لإرسال بيانات منظمة (مثل الملاحظات أو الطلبات) إلى نظام خارجي بسهولة، مما يعزز قدرة الشات بوت على التفاعل مع باقي أنظمة المؤسسة.

لوحة أدوات محرر الشات بوت

خيار الفلتر (المتغير)



• داخل وحدات (ادخال المستخدم ، رد الروبوت ، اذهب الى) يحدد خيار الفلتر

الذي يُستخدم لتحديد شروط لقبول أو رفض الإدخال بناءً على منطق معين ويتضمن مجموعة من الحقول (المتغير ، النوع، القيمة ، المعاملات المنطقة)

أولاً : المتغير

تحتوي قائمة المتغير على مجموعة من المتغيرات التالية :

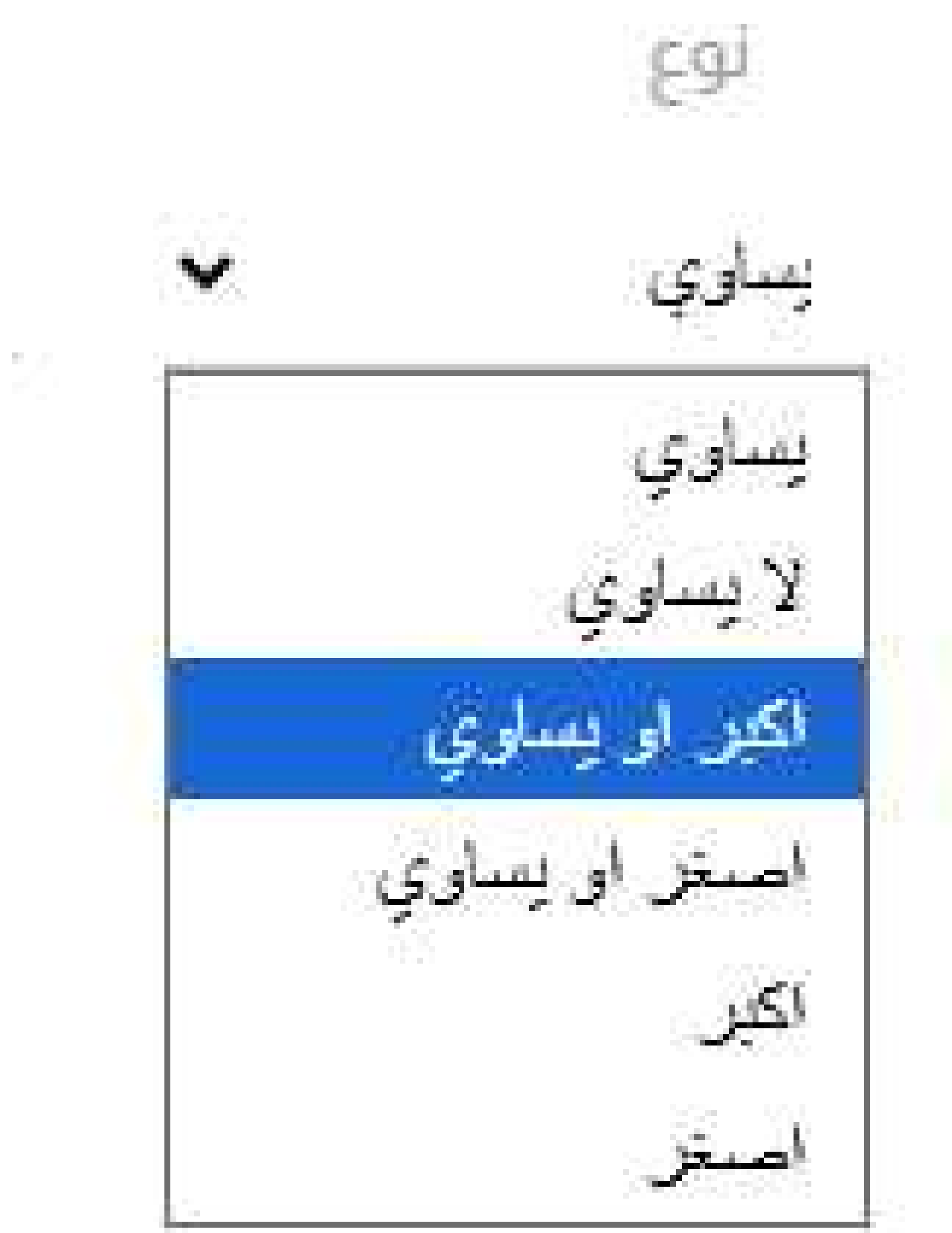
اسم المتغير	الوصف	قيم أمثلة
getChatStatus	لاستعادة حالة المحادثة بعد انتهائها	movetoticket, lostconnection, solved
getReplyType	لاستعادة نوع إدخال المستخدم	video, audio, interactive, image, text
getName	لاستعادة الاسم المرتبط بحساب واتساب الخاص بالمستخدم	
getMobile	لاستعادة رقم الهاتف الذي استخدمه العميل أثناء المحادثة	
getHour	لاستعادة ساعة التفاعل الحالية بصيغة 24 ساعة	من 0 إلى 23
getMin	لاستعادة الدقيقة الحالية أثناء التفاعل	من 0 إلى 59
getDayName	لاستعادة اسم اليوم الذي تواصل فيه المستخدم مع الشات بوت	Monday, Tuesday, ..., Sunday
getLastInput	لاستعادة آخر رسالة أو إدخال أرسله المستخدم	
getMediaId	لاستعادة معرف آخر ملف وسائط (صورة، فيديو، ملف) أرسله المستخدم	
getReplyData	لاستعادة القيمة (Payload) الخاصة بزر أو رد سريع قام المستخدم بتحديد مسبقاً	
getUserType	لتحديد مصدر المحادثة من خلال الموقع الإلكتروني أو من خلال واتساب	web, whatsapp
getTime	لاستعادة الوقت بصيغة رقمية تجمع بين الساعة والدقيقة (مثال: 1507 = 3:07 م).	مثل 1507, 0930

لوحة أدوات محرر الشات بوت

خيار الفلتر (نوع الشرط)

ثانياً: نوع الشرط

تُستخدم الشروط لتحديد ما إذا كان الإدخال أو المتغير يطابق قيمة معينة أو يقع ضمن نطاق محدد و فيما يلي أنواع الشروط المدعومة



نوع الشرط	الوصف
يساوي	يتحقق مما إذا كان المتغير يطابق القيمة المحددة تمامًا.
لا يساوي	يتحقق مما إذا كان المتغير لا يطابق القيمة المحددة.
أكبر أو يساوي	يتحقق مما إذا كانت قيمة المتغير أكبر من أو تساوي القيمة المحددة.
اصغر أو يساوي	يتحقق مما إذا كانت قيمة المتغير أقل من أو تساوي القيمة المحددة.
أكبر	يتحقق مما إذا كانت قيمة المتغير أكبر فقط من القيمة المحددة (لا تشمل التساوي).
اصغر	يتحقق مما إذا كانت قيمة المتغير أقل فقط من القيمة المحددة (لا تشمل التساوي).

لوحة أدوات محرر الشات بوت

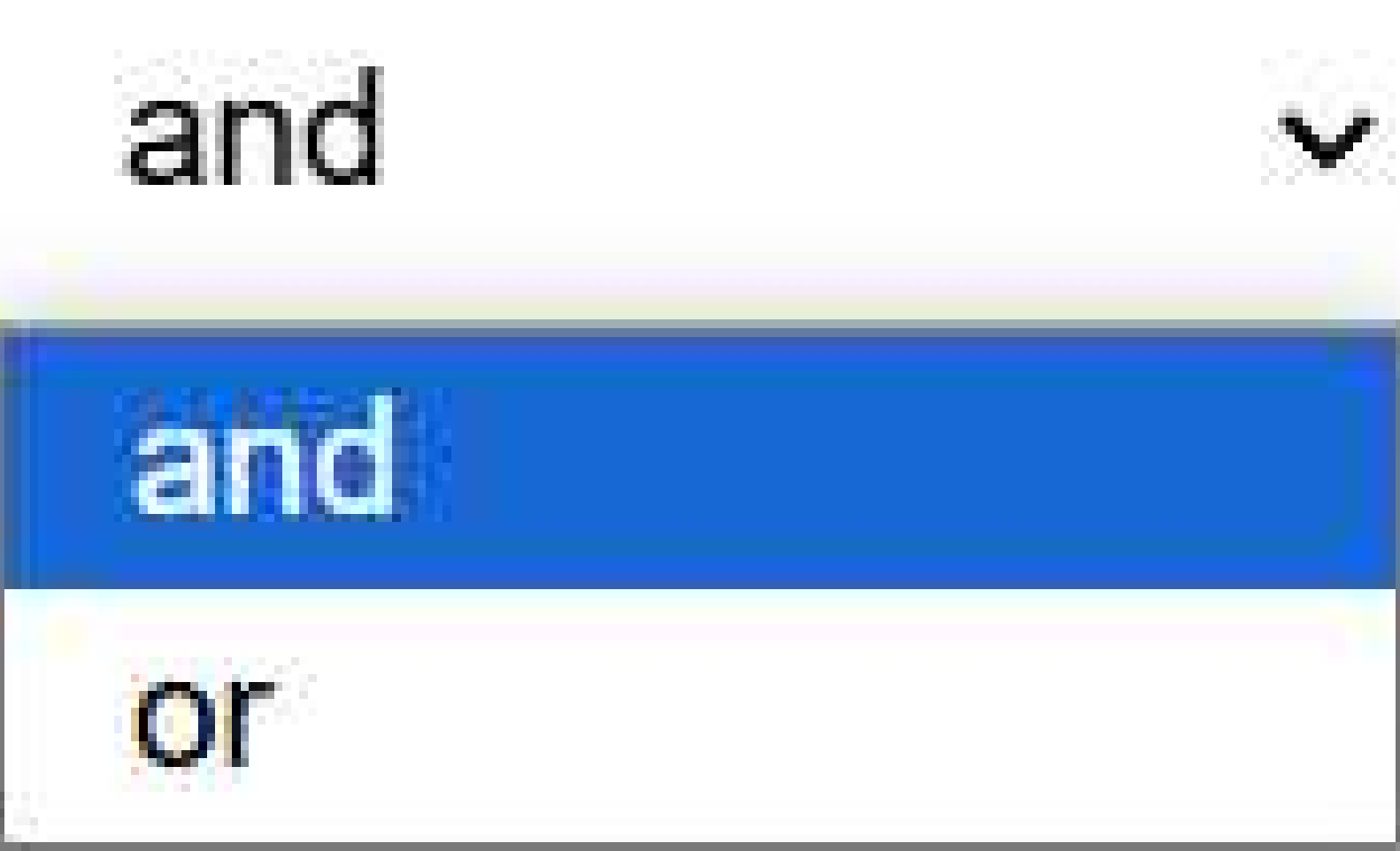
خيار الفلتر (العوامل المنطقية)

ثالثاً: العوامل المنطقية

تُستخدم العوامل المنطقية عند الجمع بين أكثر من شرط داخل نفس الفلتر، لتحديد كيف يجب تقييم الشروط مجتمعة.

الوصف	العامل المنطقي
يجب أن تتحقق جميع الشروط المُدمجة لكي يتم تمرير الفلتر.	and
يكفي أن يتحقق شرط واحد على الأقل من الشروط المُدمجة لتمرير الفلتر.	or

Logical Operators



لوحة أدوات محرر الشات بوت

أزرار المساعدة

تتيح ازرار المساعدة الموجودة في منصة الشات بوت للمستخدمين تحسين الأداء وإدارة الواجهة بسهولة أثناء بناء السيناريو.

اختبار المحادثة :

يُستخدم لتجربة السيناريو وتتبع خطواته للتحقق من صحة المنطقية لسير السيناريو وتجربة المستخدم.



تكبير الشاشة:

تكبير العناصر الظاهرة في المنصة



تصغير الشاشة :

تصغير حجم العناصر



المزامنة :

إعادة تحميل عناصر الصفحة وترتيب هيكلها الجديد



توسيط الشاشة:

تنظيم وتحريك عناصر السيناريو تلقائيًا لتكون مرتبة في وسط الشاشة بشكل منسق وواضح



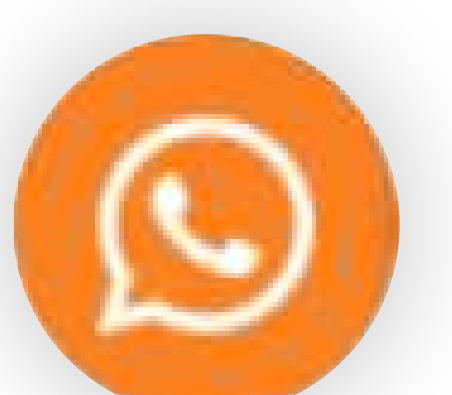
قفل الشاشة :

تقييد القدرة على تعديل العناصر داخل المحرر أثناء الاختبار أو المراجعة، لمنع التعديلات غير المقصودة



الاتصال بالواتساب:

لتفعيل السيناريو المطلوب بحساب واتساب المعتمد لدى العميل



لوحة أدوات محرر الشات بوت

الكلمات المفتاحية والأوامر الوظيفية المرجعية

يوفر هذا القسم مرجعًا شاملاً للكلمات المفتاحية، الحقول الخاصة (Placeholders)، والأوامر الداخلية المستخدمة ضمن منصة الشات بوت. تُستخدم هذه العناصر غالبًا داخل ردود البوت، أو في نداءات الـ API، أو كعناوين للوحدات، لتنفيذ وظائف تقنية محددة مثل: إنهاء المحادثة، حفظ بيانات المستخدم، أو ربط نقاط تتبع التقارير.

ملاحظة: هذه الكلمات لا تظهر للمستخدم النهائي، لكنها تؤدي دورًا أساسيًا في تتبع السيناريو، وتسجيل البيانات، والتحكم في سلوك المنصة.

الكلمة المفتاحية	الاستخدام / الوظيفة	ملاحظات إضافية
<code>{{survey1}}</code> إلى <code>{{survey10}}</code>	تُضاف داخل وحدة رد البوت (Bot Response) ولا تظهر للمستخدم. تُستخدم لتتبع عدد المرات التي يصل فيها المستخدم إلى نقطة معينة في السيناريو، وتظهر ضمن تقارير اللايف شات اليومية.	يمكن استخدامها لاحقًا في تقارير لايف شات اليومية من خلال بوابة تقنيات.
<code>{{endChat}}</code>	تُستخدم لإنهاء المحادثة تلقائيًا من خلال رد البوت.	يمكن استخدام عبارات بديلة مثل: <code>end conversation</code> أو إنهاء المحادثة وتُكتب مباشرة في حقل الرسالة.
<code>{{apiResult}}</code>	تُستخدم لإظهار نتيجة الاستعلام عبر API، وتهدف للاستخدام التجريبي أثناء مرحلة تكامل الشات بوت مع النظام الخارجي.	يمكن إدراجها بجانب نص الرد داخل وحدة Bot Response.

لوحة أدوات محرر الشات بوت

الكلمات المفتاحية والأوامر الوظيفية المرجعية

الكلمة المفتاحية	الاستخدام / الوظيفة	ملاحظات إضافية
<code>{{live agent}}</code>	تُستخدم لتحويل المحادثة من الشات بوت إلى وكيل بشري (دعم مباشر).	بدائل ممكنة: "talk to live" — agent و "خدمة العملاء" — وتُكتب بجانب نص الرسالة في وحدة Bot Response.
<code>{{getToday}}</code> , <code>{{getTomorrow}}</code> , إلى <code>{{getAfterDay1}}</code> <code>{{getAfterDay7}}</code>	تُستخدم لجلب تاريخ اليوم أو تواريخ مستقبلية بشكل ديناميكي.	تُكتب مباشرة داخل وحدة رد البوت بجانب النص الرئيسي.
<code>afterCloseChat</code>	تُستخدم للإشارة إلى أن العميل أنهى جلسة لايف شات وتمت إعادته إلى سيناريو الشات بوت لتوجيهه إلى مسار معين (مثل تقييم الخدمة أو استطلاع رأي).	يُضاف هذا الاسم كعنوان في وحدة Bot Response، وليس داخل نص الرسالة.

نحن هنا لدعمكم

في تقنيات، نؤمن بأن بناء وإدارة تجارب محادثة فعّالة عبر الشات بوت يشكّل عنصر محوري في استراتيجية تواصلكم مع العملاء
وقد تم إعداد هذا الدليل ليقدم لكم الدعم الكامل في جميع مراحل الاستخدام — من الإعداد الأولي وحتى التحسين والتطوير — بهدف تمكينكم من الاستفادة القصوى من المنصة بوضوح

تقنيات شريككم التقني الموثوق في رحلتكم نحو التحول الرقمي

**فريقنا المتخصص على استعداد دائم
لتقديم المساعدة في أي وقت**



فريق الدعم الفني

support@taqnyat.sa

966920015404