



دليل استخدام للايف شات

فهرس المحتويات

1	المقدمة
1	الفئة المستهدفة
2	الدخول الى منصة لايف شات
3	إنشاء حساب جديد
3	تسجيل الدخول إلى المنصة
6	إضافة وتعديل الأقسام الوظيفية
7	تصدير تقارير المحادثات
9	مكونات منصة اللايف شات
11	الواجهة الرئيسية
12	واجهة جهات التواصل
15	واجهة الرد السريع
16	واجهة المحادثات
18	واجهة الأرشفة
19	واجهة تقرير الواتس اب
20	واجهة الإعدادات
22	إعدادات متقدمة
22	ضبط تحويل المحادثات
22	تسجيل الخروج عند تغيير الجهاز
22	إعداد الرسائل الترحيبية
22	ترتيب عرض العملاء

المقدمة

نرحب بكم في دليل استخدام منصة لايف شات من تقنيات، يوفر هذا الدليل إرشادات شاملة حول كيفية استخدام المنصة بشكل واضح ، سواء كنتم من موظفي خدمة العملاء أو من المشرفين، ستجدون في هذا الدليل كل ما يلزمكم للانطلاق بثقة والاستفادة القصوى من مزايا المنصة

الفئة المستهدفة:



المشرفين



موظفي الدعم

الدخول إلى منصة لايف شات

تسجيل الدخول الى حسابك على منصة اللايف شات

1- الدخول الى منصة اللايف شات من خلال الرابط: <https://livechat.taqnyat.sa>

2- ادخل اسم المستخدم @ الحساب الرئيسي : و هو اسم مستخدم حساب اللايف شات المحدد مسبقاً من منشئ الحساب، يجب وضع بعده علامة @ ثم اسم الحساب الرئيسي و هو حساب الجهة الرئيسي في تقنيات (المفعّل عليه خدمة الواتساب)

3- ادخل كلمة المرور: وهي كلمة المرور الخاصة بحساب اللايف شات والتي تحدد لأول تسجيل دخول من منشئ الحساب ويمكن التعديل عليها من الاعدادات لاحقاً

4- يتوجب عليك حل اللغز الخاص الذي سيظهر لك لغايات الحماية و في حال عدم حلها بطريقة صحيحة يظهر الخطأ التالي

“An error in the verification process” !

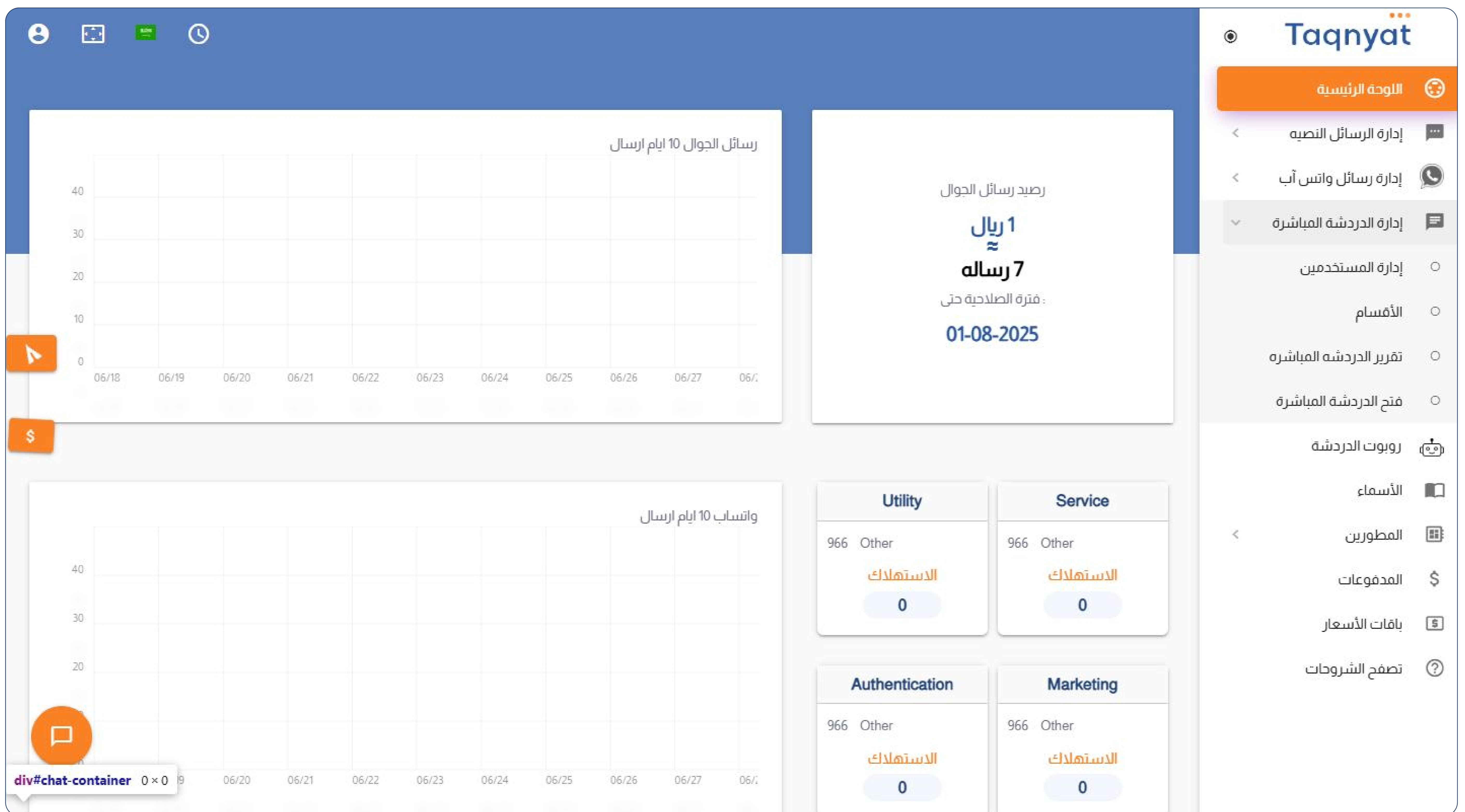
وفي حال حدوث خطأ في حل اللغز يفضل اعادة تحميل الصفحة و المحاولة مجدداً

6- لاستكمال الدخول ادخل رمز التوثيق OTP المكون من اربع خانات في المكان المخصص الذي سيصلك على الايميل او رقم الجوال المسجل مسبقاً من قبل منشئ الحساب

الدخول إلى منصة لايف شات

إعداد حساب مستخدم جديد

- 1- سجّل الدخول لحسابك الرئيسي على منصة تقنيات [/https://portal.taqnyat.sa](https://portal.taqnyat.sa) والمعد مسبقاً من قبل المزود
- 2- أدخل رمز التحقق المرسل على الجوال المكون من أربع خانات ثم اضغط على تسجيل الدخول
- 3- من خلال القائمة المدرجة على اليمين انتقل إلى "إدارة الدردشة المباشرة" ← "إدارة المستخدمين"



- 4- انقر على زر الإضافة + الموجود في الزاوية اليمنى من الشاشة لتظهر لك الحقول التالية:

الدخول إلى منصة لايف شات

إعداد حساب مستخدم جديد

الحقل	التفاصيل
اسم المستخدم	هو الاسم المستخدم التي ترغب بإضافته والذي يستخدم للدخول الى الحساب و يجب ان يكون بالأحرف الإنجليزية وغير مستخدم مسبقاً (مثال: ahmed_support)
كلمة المرور	اضف كلمة مرور الخاصة بحساب المستخدم الذي ترغب بإضافته ويجب ان تكون قوية و تتكون من (8) أحرف، و تحتوي على رقم وحرف كبير ورمز خاص مثل &
الاسم	هو اسم المستخدم الذي ترغب بإضافته الذي لن يظهر للعميل والذي يمكن لمنشئ الحسابات استخدامه للتمييز بين الحسابات (مثال: أحمد محمد)
رقم الجوال	رقم جوال المستخدم الذي ترغب بإضافته والمهيئ لاستقبال رمز OTP عند تسجيل الدخول.
البريد الالكتروني	وهو ايميل المستخدم الذي ترغب بإضافته والذي سيصل عليه الاشعارات ورموز التحقق للدخول للحساب

الدخول إلى منصة لايف شات

إعداد حساب مستخدم جديد

الحقل	التفاصيل
القسم	هو القسم التابع له صاحب الحساب و يتوفر من عدة أقسام ويمكن التعديل عليها من تبويب الاقسام
مشرف	في حال اختيار (نعم) سيتمكن المستخدم الذي ترغب بإضافته من الوصول إلى الأرشيف، الأسماء (جهات الاتصال)، تعديل الإعدادات، وعن اختيار (لا) يمكنه إدارة المحادثات فقط و الردود الجاهزة ويمكنك كذلك تعيين صلاحيات الارشيف له حسب الرغبة
حالة الحساب	فعال لتنشيط الحساب وغير فعال لاييقاف التنشيط
ارشيف المحادثات	ويحتوي على اكثر من خيار إخفاء أرشيف المحادثات عرض أرشيف المحادثات المحولة إلى الموظف عرض أرشيف المحادثات الخاصة بقسمه عرض جميع المحادثات
رسالة البدء (اختياري)	هي رسالة ترسل تلقائيا للمستخدم النهائي (العميل) بعد استلام المحادثة من حساب اللايف شات, مثال "مرحبًا، معك أحمد من فريق دعم تقنيات. كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟"

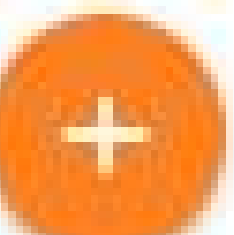
إضافة وتعديل الأقسام الوظيفية

من الصفحة الرئيسية للمنصة portal.taqnyat.sa يمكن لصاحب الحساب الرئيسي على منصة تقنيات إدارة الأقسام داخل المنصة، من خلال إضافة أقسام متعددة جديدة مثل: الدعم الفني، المبيعات، المحاسبة وغيرها، بالإضافة إلى تعديل أسمائها أو حذفها عند الحاجة وذلك باتباع الخطوات التالية :

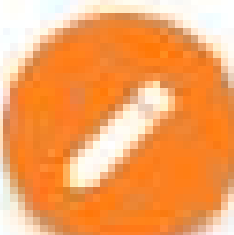
1. اختر تبويب "الاقسام" من القائمة الجانبية.



2- من اعلى يسار الشاشة اختر احد الأزرار الوظيفية:

زر لإضافة قسم جديد. 

تعديل قسم محدد بعد تحديده من الجدول. 

تحديث القائمة لعرض آخر التغييرات على الاقسام . 

3- يمكن التنقل بين قوائم الاقسام باستخدام أزرار التصفح في أسفل الجدول

تصدير تقرير المحادثات

من الصفحة الرئيسية للمنصة portal.taqnyat.sa يمكن لصاحب الحساب الرئيسي على منصة تقنيات استخراج تقرير مفصل لجميع المحادثات التي تمت عبر المنصة خلال فترة زمنية محددة، مما يساعد في تحليل حجم التفاعل مع العملاء وقياس أداء الفريق

حدد الفترة المراد تصديرها

من تاريخ

إلى تاريخ

تصدير

تفاصيل الحقول:

العنصر	الوصف
من تاريخ –	تاريخ بدء لتحديد النطاق الزمني المراد استخراج البيانات خلاله
إلى تاريخ	تاريخ انتهاء النطاق الزمني للتقرير
زر تصدير	بعد تحديد الفترة، يمكن الضغط على زر "تصدير" ليتم إصدار تقرير Excel يحتوي على بيانات المحادثات التي جرت ضمن الفترة المحددة.

تصدير تقرير المحادثات

محتوى التقرير المصدّر

يتضمن تقرير المحادثات (الإكسل) المصدّر من المنصة على ثلاث فئات رئيسية:

1. إحصائيات المحادثات

- عدد محادثات الشات بوت والمحادثات المباشرة (لايف شات)
- عدد التحويلات بين الموظفين والمحادثات المنتهية بسبب الانقطاع.
- متوسط وأقصى وقت تعامل مع المحادثات.
- متوسط وأقصى وقت انتظار للعميل.

2. سجلات التوافر

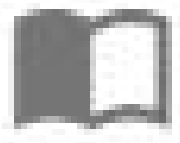
- اسم الموظف، أوقات تسجيل الدخول والخروج.
- الفترات المتصلة والمنفصلة.
- الوقت المتاح للعمل ووقت الاستراحات.

3. النشاط حسب الساعة

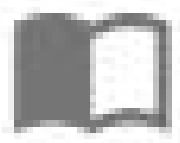
- عدد المحادثات التي أدارها كل موظف في كل ساعة عمل

مكونات منصة الـ لايف شات

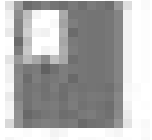
عند تسجيل الدخول إلى حسابك على منصة الـ لايف شات، ستظهر لك الشاشة الرئيسية للمنصة تحتوي على قائمة جانبية في الجهة اليمنى من الشاشة و تتضمن على التبويبات التالية:

جهات التواصل 

تظهر هذه اللوحة للحسابات التي تملك صلاحية المشرف و تعرض نظرة عامة على إجمالي الرسائل والتقييمات التي استلمها الحساب، ويمكن من خلالها فلتر البيانات حسب الفترة الزمنية المحددة.

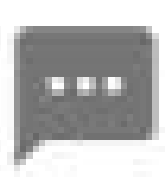
جهات التواصل 

للحسابات التي تملك صلاحية المشرف تحتوي هذه الواجهة على قائمة جهات التواصل ويمكن من خلال هذه الواجهة إدارة القوائم ، و عرض اسم العميل النهائي عند استلام أي محادثة منه، ومن الممكن تصدير المعلومات المضافة بملف اكسل.

الرد السريع 

تتوفر واجهة الرد السريع لجميع أنواع الحسابات و تتضمن مجموعة من الرسائل السريعة التي يمكن للموظف استخدامها داخل المحادثة مع امكانية ادارتها داخل الواجهة و لكل مستخدم الردود الخاصة به

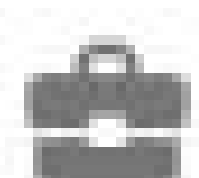
مكونات منصة الليف شات

المحادثات 

تتوفر واجهة المحادثات لجميع انواع الحسابات و تعرض هذه الواجهة جميع المحادثات الجارية، التي تتم مع الموظفين أو مع الشات بوت، مع توفير خيارات تتيح للموظف إدارة المحادثات و البدء بمحادثات جديدة باستخدام القوالب الموجودة مسبقاً

أرشفة 

تظهر هذه الواجهة للحسابات التي تم تفعيلها لهم ويمكن الاطلاع من خلالها جميع المحادثات المؤرشفة تلقائياً عند انتهاء الجلسة

تقرير الواتس اب 

تتوفر هذه الواجهة للحسابات التي تملك صلاحية المشرف وتتيح لمشتري الشات بوت امكانية تصدير بيانات العملاء الذين تواصلوا عبر واتساب، على شكل ملف (اكسل) يحتوي على أرقام الهواتف مع المتغيرات التي يحددها المستخدم حسب الحاجة (في سيناريو البوت)، مثل: اسم العميل أو تاريخ التواصل.

مكونات منصة اللايف شات

واجهة اللوحة الرئيسية

1. رسمًا بيانيًا يوضح مجموع المحادثات التي تمت خلال فترات زمنية مختلفة، ويليها جدول تفصيلي يحتوي على نفس البيانات، مما يتيح تحليلًا أوضح وأكثر دقة لحجم التفاعل عبر المنصة.
2. الرسم البياني التالي يوضح اتفاق مستوى الخدمة (SLA)، حيث يعرض عدد المحادثات التي تم فقدانها خلال الأيام المحددة. يتيح هذا الرسم فهمًا لمستوى الخدمة المقدم ومدى الالتزام بالمعايير المتعلقة بعدد المحادثات المفقودة. أسفل الرسم البياني، يوجد جدول يعرض نفس المعلومات بشكل تفصيلي.
3. معلومات حول رضا العملاء المستخلصة من التقييمات التي يتم جمعها بعد انتهاء الموظف من مساعدة العميل. بعد إنهاء المحادثة، يظهر للعميل رسالة تحتوي على نجوم لتقييم الخدمة. تُعرض هذه البيانات فقط لأولئك الذين قاموا بتفعيل هذه الخدمة.



- 4- في أعلى يسار الشاشة، يوجد زر لتحديد تواريخ النطاق الزمني الذي تريد عرض البيانات فيها

مكونات منصة الليف شات

واجهة جهات التواصل

أزرار التحكم

- + يستخدم لإضافة رقم جديد، حيث عند النقر على الزر تفتح حقول لتعبئتها و تشمل على رقم الجوال والاسم وغيرها
- ↑ يستخدم لإدخال أرقام من خلال تحميل ملف اكسل و يمكن استخدام المثال الموجود لتعبئة الملف بنفس صيغته
- ✎ يستخدم لتعديل بيانات احد الأرقام بعد تحديده
- 🗑 يستخدم لحذف أحد الأرقام بعد تحديده
- ↻ يستخدم لمزامنة الارقام و تحديث القائمة المعروضة
- 🔍 يستخدم للبحث عن أحد الأرقام
- ↓ يستخدم لتصدير الأرقام المحددة الى ملف اكسل

رقم العميل	نوع العميل	ملاحظات	علامات
			new,
		test	Dammam,invisting,new,new,new,
			vip,zeyda,

مكونات منصة اللايف شات

واجهة جهات التواصل

الحقول الرئيسية :



الاسم	رقم الجوال	البريد الإلكتروني	رقم العميل	نوع العميل	ملاحظات	علامات
أحمد محمد	0111111111	ahmed.mohamed@gmail.com	123456	عميل	عميل جديد	
سارة أحمد	0111111111	sara.ahmed@gmail.com	123457	عميل	عميل جديد	
محمد أحمد	0111111111	mohamed.ahmed@gmail.com	123458	عميل	عميل جديد	
أحمد محمد	0111111111	ahmed.mohamed@gmail.com	123459	عميل	عميل جديد	

• رقم الواتس اب **خانة اختيارية:**

الرقم المرتبط بحساب واتس اب الخاص بالعميل، ويُستخدم للمراسلات معه من خلال لايف شات

• رقم الهاتف المحمول **خانة اختيارية:**

رقم الهاتف الأساسي للعميل، و الذي يُستخدم في حال كان هناك أكثر من قناة للتواصل معه

• الاسم **خانة اختيارية:**

اسم العميل كما تم تصديره من قوائم جهات الاتصال (الاكسل) أو كما أدخله الموظف بشكل يدوي

• البريد الإلكتروني **خانة اختيارية:**

عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالعميل، في حال توفره، لتسهيل التواصل أو المتابعة.

مكونات منصة اللايف شات

واجهة جهات التواصل

- **رقم هوية العميل** **خانة اختيارية:**

رقم مميز يُستخدم لتعريف العميل داخل النظام، والمثبت بشكل تلقائي من قبل النظام

- **نوع العميل** **خانة اختيارية:**

هذا الحقل يستخدم لتصنيف العميل بحسب المناسب و يمكن للمستخدمين تحديد فئات التصنيف مثل: فردي، شركة، موزع، شريك،... إلخ). ا

- **الملاحظات** **خانة اختيارية:**

حقل مفتوح لكتابة أي تفاصيل أو معلومات إضافية عن العميل، مثل تفضيلاته أو أي نقاط يجب أخذها بعين الاعتبار.

- **العلامات** **خانة اختيارية:**

تستخدم لتصنيف أو تمييز العملاء بالاعتماد على ترميزات معينة (باللغة الانجليزية) ويمكن إضافتها أثناء المحادثة أو من خلال الواجهة واستخدامها للبحث عن العملاء في واجهة المحادثات و واجهة الارشيف

مثال:

Vip, complaint, ignore

مكونات منصة الليف شات

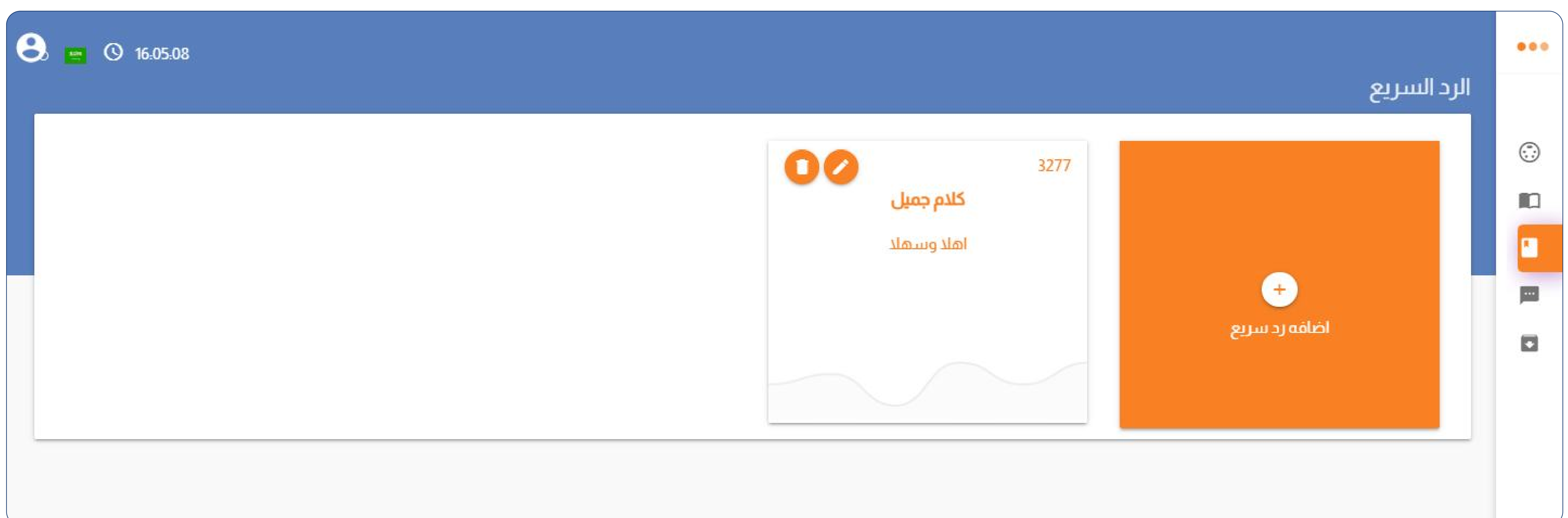
واجهة الرد السريع

تحتوي الواجهة على نصوص جاهزة لاستخدامها في المحادثة بهدف تسريع وتحسين تجربة خدمة العملاء، تتيح هذه الصفحة إمكانية إضافة ردود جديدة أو تعديل وحذف الردود الموجودة مسبقًا

- لاستخدام الردود السريعة، يمكن للمستخدم "الضغط على أيقونة الكتاب" في صفحة "المحادثة"



- يمكن اختيار عنوان الرد السريع الذي تم حفظه مسبقًا في صفحة "الرد السريع"، ليظهر النص تلقائيًا في خانة الكتابة دون الحاجة لإعادة كتابته يدويًا.
- لإضافة رد سريع جديد، يمكن الضغط على زر +، لإدخال **عنوان النص والمحتوى** الخاص به.
- جميع الردود السريعة التي تتم إضافتها تظهر على شكل **بطاقات صغيرة** (أو تذاكر) في الصفحة، وكل بطاقة تحتوي على خيارات **تعديل** أو **حذف** لسهولة الإدارة.



مكونات منصة الليف شات

واجهة المحادثات

يحتوي القسم الاول من الواجهة على قائمة المحادثات بالإضافة الى بعض الخيارات المفصلة كالتالي:



ملاحظة: بعد مرور 24 ساعة، سيتم نقل المحادثة تلقائيًا إلى صفحة الأرشفة.

مكونات منصة اللايف شات

واجهة المحادثات

بعد فتح المحادثة ستظهر الايقونات التالية:

عند النقر على هذه الايقونة ستظهر قائمة بيانات العميل و يكن تعديلها و الاضافة عليها (كإضافة اسم للرقم أو اضافة علامات مميزه)



اغلق المحادثة بعد اختيار سبب الاغلاق

إغلاق

تستخدم لتحويل المحادثة الى موظف او قسم اخر وحيث سيظهر الموظفين المتاحين حاليا غير وجود علامة خضراء بجانب اسماءهم

تحويل إلى

يعند تفعيل هذه الزر سيتمكن المستخدم من اضافة ملاحظات داخلية في المحادثة تظهر فقط للشخص المحوله له المحادثة.



تحتوي القائمة الجانبية التالية على عدة ازرار: حيث الزر الاول يمكن من ارفاق ملفات و وسائط، و الزر الثاني يمكن من استخدام اليموجي، و الزر الثالث يضيف علامات للعميل. و الزر الرابع يتيح استخدام الردود السريعة المضافة مسبقا للموظف



مكونات منصة الليف شات

واجهة الارشيف

تتم أرشفة جميع المحادثات عند انتهاء الجلسة و يمكن الاطلاع عليها من قائمة الارشيف ضمن الحسابات التي لديها صلاحية مشرف

و يمكن البحث عن المحادثات عبر النقر على ايقونة التصفية 🎯 ثم اختيار العامل المراد البحث من خلاله (على سبيل المثال: التاريخ او اسم الموظف)

×

يبحث من تاريخ

يبحث الى تاريخ

mm/dd/yyyy

mm/dd/yyyy

محادثة

الموظف

جوال

علامات

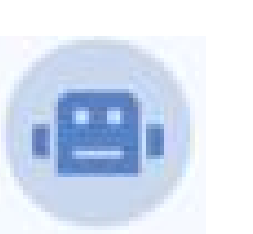
حالة المحادثة

جميع المحادثات

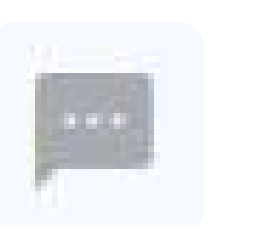
بحث

بعد البحث ستظهر قائمة بالمحادثات التي تم البحث عنها وبجانب كل محادثة الرموز التالية:

لإظهار المحادثات السابقة بين العميل والبوت



لإظهار المحادثات السابقة بين العميل والموظف



لإرسال رسالة قالب للعميل في حال الرغبة بالتواصل معه مرة اخرى ويمكن فتح المحادثة بعد الرد



مكونات واجهة منصة الليف شات

تقرير واتساب

عند تفعيل خدمة الشات بوت يمكن اضافة خدمة جمع بعض المعلومات من العملاء ضمن مجموعة من المتغيرات (كأسمائهم، اهتماماتهم، البريد الالكتروني، وغيرها)، والتي يمكن اصدارها ضمن تقارير محددة بفترة زمنية معينة

خطوات تصدير ملف معلومات العملاء:

1- اختيار تاريخ بدء الفترة

2- اختيار تاريخ نهاية الفترة

3- اختيار المتغيرات المطلوب اضافتها للتقرير حسب اسم المتغير المخل سابقاً في سيناريو الشات بوت.

4- النقر على زر تصدير

سيتم تصدير تقرير بملف اكسل يحتوي على اسم المتغير ، نتائج المتغير ، رقم الهاتف الذي تم التواصل منه، اضافة الى تاريخ التواصل

مكونات واجهة منصة اللايف شات

واجهة الإعدادات



يمكنك الوصول إلى واجهة الإعدادات من خلال النقر على أيقونة الحساب الشخصي في أعلى يسار الصفحة، ثم اختيار "الإعدادات" من القائمة المنسدلة.

معلومات شخصيه

الاسم الكامل

كلمه المرور

رقم جوال للتواصل

البريد الإلكتروني

عدد العملاء في القائمة

رسالة البدء

تحويل المحادثات

تلقائي

يدوي

موّجه

تسجيل الخروج عند تغير الاي بي

مفعّل

غير مفعّل

ترتيب العملاء في القائمة

العميل صاحب أحدث رد في الأعلى

حسب وقت بدء المحادثة

تعديل

مكونات واجهة منصة الاليف شات

واجهة الإعدادات

تفاصيل الحقول:

الاسم الكامل:

وهو اسم المستخدم المسجل للتمييز بين الحسابات. و يمكن تعديله حسب الحاجة.

كلمة المرور:

تُستخدم لتحديث كلمة المرور الخاصة بتسجيل دخول المستخدم إلى الحساب.

رقم جوال التواصل:

رقم الهاتف الخاص بالمستخدم، والمهيئ لاستلام رمز التحقق (OTP) عند تسجيل الدخول لضمان الأمان.

البريد الإلكتروني:

البريد الإلكتروني الرسمي المرتبط بالحساب ويُستخدم في المراسلات والإشعارات ورموز التحقق (OTP).

عدد العملاء في القائمة:

الحد الأقصى لعدد العملاء الذين يمكن عرضهم في قائمة المحادثات أو جهات الاتصال للمستخدم.

رسالة البدء:

رسالة ترحيبية تلقائية يتم إرسالها للعميل في بداية المحادثة، مثل: "كيف يمكنني مساعدتك؟"

مكونات واجهة منصة اللايف شات

واجهة الإعدادات

• تحويل المحادثات:

نوع التحكم في آلية تحويل المحادثات :

تلقائي: يقوم النظام بتحويل المحادثات الجديدة تلقائيًا إلى الموظف في حال كان متصل (مسجل دخول) دون الحاجة لتدخل يدوي.

يدوي: تظل المحادثات الجديدة في قائمة الانتظار حتى يقوم الموظف بفتحها والرد عليها، ومن ثم يتم تحويلها له.

موجّه : عند تفعيل اعداد موجه يتم توجيه الردود على الحملات الى موظف محدد مسبقاً ومخصص للرد عليها و كذلك يتم التوجيه التلقائي لمحادثات الشات بوت للقسم المحدد او الموظف بحسب سيناريو البوت ، كما يمكن للمستخدم تحويل المحادثات من قائمة الانتظار الى صندوق الدردشة بشكل يدوي

• تسجيل الخروج عند تغيير الجهاز:

مفعّل: يتم تسجيل الخروج تلقائيًا من الجهاز السابق عند تسجيل الدخول من جهاز جديد (IP مختلف).

غير مفعّل: يبقى المستخدم مسجلًا في جميع الأجهزة حتى يتم تسجيل الخروج يدويًا.

• ترتيب العملاء في القائمة:

يحدد طريقة ترتيب العملاء في واجهة المستخدم:

1 - العميل صاحب أحدث رد في الأعلى

2 - حسب وقت بدء المحادثة

نحن هنا من أجلكم

في تقنيات الجوال نحرص على تحسين منصتنا باستمرار، ومعالجة أي مشكلات قد يواجهها عملاؤنا الكرام بأعلى درجات السرعة والكفاءة
إن ثقتكم بنا محل تقدير كبير، ونحن ملتزمون بتقديم تجربة استخدام تواكب تطلعاتكم وتوقعاتكم

شكرًا لاختياركم تقنيات الجوال، ويسعدنا دائمًا أن نكون شريككم التقني الموثوق



فريق الدعم الفني

support@taqnyat.sa

966920015404