فهيم

مخطط البوت الخاص بك

يجيب الذكاء الاصطناعي في فهيم على عملائك من خلال استرجاع أكثر المعلومات صلة من المعرفة التي تقدمها. جودة الردود مرتبطة مباشرة بجودة هذا المستند. املأه مع فريق المبيعات وخدمة العملاء، ثم أدخل كل قسم في لوحة تحكم فهيم تحت **المعرفة**.

الوقت التقريبي للتعبئة: 30 دقيقة · إصدار 1.0

1 هوية النشاط التجاري

فقرة قصيرة عن من أنتم وماذا تبيعون.

لماذا هذا مهم: يستخدم البوت هذه الفقرة كإجابة أساسية لسؤال "ماذا تفعل شركتكم؟" ويوائم نبرة كل رد معها.

مثال: *"أكمي لتحميص القهوة هي اشتراك قهوة مختصة من القاهرة. نشحن حبوب طازجة أحادية المنشأ إلى المنازل في مصر ودول الخليج. عملاؤنا أصحاب مقاهي وعشاق تحضير منزلي يهتمون بالمنشأ وتاريخ التحميص. النبرة: دافئة، خبيرة، غير ضاغطة"*

اسم النشاط

ما الذي تبيعونه، في جملة واحدة

لمن تبيعون، في جملة واحدة

نبرة العلامة (اختر واحدة)

☐ رسمية ☐ ودودة ☐ مرحة ☐ موثوقة ☐ أخرى: _____

2 الأسئلة الشائعة

العشرة أسئلة الأكثر تكراراً مع الإجابات التي تريدها من البوت.

لماذا هذا مهم: كل سؤال وإجابة يصبحان مقطعاً قابلاً للاسترجاع. هذا أعلى محتوى تأثيراً ستكتبه — الأسئلة المعاد صياغتها من العملاء تطابق إجاباتك بثقة عالية.

مثال:

س: هل تشحنون دولياً؟

ج: نعم، نشحن إلى جميع دول الخليج. تشحن الطلبات خلال يومي عمل عبر DHL. التوصيل عادة 3 إلى 5 أيام عمل. تحسب تكلفة الشحن عند الدفع.

س1

ج1

س2

ج2

س3

ج3

س4

ج4

س5

ج5

2 الأسئلة الشائعة (تابع)

س6

ج6

س7

ج7

س8

ج8

س9

ج9

س10

ج10

3 المنتجات والخدمات

كل منتج أو خدمة تريد من البوت أن يذكر سعرها وتفاصيلها.

لماذا هذا مهم: يقتبس البوت السعر والعملة مباشرة من هذا الجدول. بدونه، "كم سعر س؟" يرجع رداً عاماً.

الاسم	وصف من جملة واحدة	السعر	العملة	الفئة	لمن هو موجه

العملات: جنيه مصري · دولار · يورو · ريال سعودي. أضف صفوفاً على ورقة منفصلة لو المنتجات أكثر من 10.

4 السياسات

الإجابات الواقعية التي يسأل عنها العملاء باستمرار.

لماذا هذا مهم: السياسات المكتوبة بوضوح تمنع البوت من اختراع أرقام. لو لم تكتب مدة الإرجاع، قد يخمن البوت "30 يوماً".

سياسة الشحن

سياسة الإرجاع والاسترداد

طرق الدفع المقبولة

ساعات العمل

وقت الرد المتوقع عند الحاجة لموظف بشري

5 عبارات التصعيد إلى موظف بشري

العبارات التي تعني "أريد التحدث مع إنسان" في مفردات مجالكم.

لماذا هذا مهم: يتيح للبوت اكتشاف نية التصعيد الخاصة بمجالكم. الاكتشاف العام يفوت العبارات المتخصصة.

أمثلة: *"أريد التحدث مع المدير"، "هذه شكوى"، "أريد استرداد المبلغ"، "المنتج مكسور"، "محامي"، "سأنشر على وسائل التواصل".*

اذكر 8 إلى 12 عبارة من خبرة خدمة العملاء لديكم

6 المواضيع المرفوضة / الخطوط الحمراء

ما يجب على البوت ألا يناقشه أبداً، حتى لو سُئل.

لماذا هذا مهم: يمنع الهلوسة على المواضيع الحساسة. البوت يسترجع هذا القسم عند ورود أسئلة قريبة منه ويرفض بأدب.

أمثلة: *النصائح الطبية، النصائح القانونية، أسعار المنافسين، توصيات الاستثمار، أي شيء منظم في مجالكم.*

اذكر المواضيع المرفوضة وعبارة الرفض المهذبة

7 قائمة الملفات للرفع

المستندات التي ستحضرها للوحة تحكم فهيم.

لماذا هذا مهم: الملفات المرفوعة تُقطّع وتُفهرس في نفس فهرس الاسترجاع الذي يحوي أسئلتك الشائعة. علّم على ما لديك، وأحضر هذه الملفات عند الوصول إلى لوحة التحكم.

- ☐ كتالوج المنتجات (PDF)
- ☐ قائمة الأسعار (PDF أو جدول بيانات)
- ☐ كتيبات أو صفحات تسويقية
- ☐ شروط الخدمة / الشروط والأحكام
- ☐ سياسة الخصوصية
- ☐ وثيقة سياسة الإرجاع والاسترداد
- ☐ أوراق المواصفات الفنية
- ☐ دلائل البدء أو أدلة الاستخدام للعملاء
- ☐ اتفاقية مستوى الخدمة (SLA)
- ☐ أخرى: _____
- ☐ أخرى: _____

8 محادثات نموذجية

حواران نموذجيان يوضحان النبرة والعمق الذي تريده من البوت.

لماذا هذا مهم: يضبط هذا التوقعات. كما يستخدمها فريقك كنصوص مرجعية لفحص الجودة بعد تشغيل البوت.

الحوار 1

العميل: _____

البوت: _____

العميل: _____

البوت: _____

الحوار 2

العميل: _____

البوت: _____

العميل: _____

البوت: _____

الخطوات التالية

بعد تعبئة هذا المستند، طريقة إدخاله إلى فهيم:

1. افتح لوحة تحكم فهيم وانتقل إلى **المعرفة**.
2. أضف القسم 1 كإدخال **يدوي** واحد بعنوان "عن النشاط التجاري".
3. أضف كل سؤال وإجابة من القسم 2 كإدخال **يدوي** منفصل.
4. أضف كل صف من القسم 3 كإدخال **منتج**.
5. أضف الأقسام 4 و5 و6 كإدخالات **يدوية** — واحد لكل موضوع.
6. ارفع الملفات التي علّمت عليها في القسم 7 تحت **الملفات**.

نصيحة: راجع هذا المخطط كل 3 أشهر. المنتجات الجديدة، تغييرات السياسات، والأسئلة الشائعة الجديدة كلها تنتمي هنا.