البوت والوكلاء

أنشئ وكيلاً يردّ على عملائك

الوكيل يردّ على رسائل قناةٍ أو أكثر بمعرفتك وأسلوبك. يبدأ مقترحاً لا يرسل شيئاً حتّى يعتمده موظّف، ثمّ تنشره ليردّ مباشرة حين تطمئنّ إليه.

٦ خطوات • لمدير النظام. وباقي الفريق يرى الوكلاء للقراءة فقط

قبل أن تبدأ

- اربط حساباً واحداً على الأقلّ من «السوشال» ← «الحسابات والقنوات»، ليجد الوكيل قناةً يردّ عليها.

١

افتح الوكلاء واضغط «وكيل جديد»

افتح «السوشال» ثمّ «البوت». تجد بطاقةً لكلّ وكيل فيها حالته («يعمل» أو «يقترح» أو «موقوف») وقنواته وكتيّباته. اضغط «وكيل جديد» لتبدأ التشغيل السريع.



٢

سمِّه واختر قناته

اكتب «اسم الوكيل»، فهو يظهر للعميل في التوقيع. ثمّ اختر القناة التي سيردّ عليها، واضغط «التالي: تعلّم من المحادثات».

> لكلّ قناة وكيلٌ واحد. وإن أردت وكيلاً بلا تعلّم، فاختر «أو ابدأ بوكيل فارغ بلا تعلّم».

٣

دعه يتعلّم من محادثاتك

اختر «عدد المحادثات» واضغط «ابدأ التعلّم من … محادثة». يقرأ الوكيل آخر محادثاتك، ويحجب الهواتف والأسماء قبل القراءة، ثمّ يعرض «أمثلة الأسلوب» و«أسئلة متكرّرة مرشّحة». اضغط «اعتمد» أو «ارفض» على كلّ واحدة.

> لا يُحفظ شيءٌ قبل موافقتك. والأسعار لا تُحفظ من المحادثات، فالوكيل يقرأ السعر من «المنتجات والخدمات».



٤

ابدأه مقترحاً

في «الوضع» اختر «يقترح ولا يرسل»، ثمّ اضغط «بدء مقترحاً». كلّ ردٍّ يكتبه يظهر في صندوق المحادثات موسوماً «اقتراح»، ويعتمده الموظّف بنقرة أو يعدّله.

٥

أكمل ضبطه وجرّبه

تُفتح صفحة الوكيل بتبوياتها: «الهويّة» و«المعرفة» و«السلوك» و«القنوات» وغيرها. في «الهويّة» اضبط «اسم التوقيع» و«النبرة» و«سطر الإفصاح الخاصّ بهذا الوكيل». ثمّ اضغط «جرّبه» واكتب رسالةً كأنّك العميل لترى ردّه.

كلّ تعديلٍ يذهب إلى المسودّة، ولا يصل العملاء حتّى تنشره.



٦

راجع وانشر الإصدار

اضغط «مراجعة وانشر». يعرض الدرج ما تغيّر عن الإصدار الحيّ، ثمّ «مراجعة التعليمات» بحثاً عن التعارض والغموض والناقص، ثمّ «قائمة الجاهزيّة». حين تخضرّ البنود الإلزاميّة اضغط «انشر» مع رقم الإصدار (مثل «انشر v2») فيصل الإصدار إلى قنوات الوكيل فوراً.

الردّ المباشر يُفتح بعد أوّل نشر، وأحد بنود الجاهزيّة بلوغ عتبة «المختبر».

نصائح

- كلّ نشرٍ إصدارٌ كامل. من «الإصدارات» تستطيع «استعادة» إصدارٍ قديم، فيُنشأ إصدارٌ جديد بمحتواه ولا يُمحى شيء.
- إن أردت إيقاف الوكيل فوراً فاضغط «أوقفه» في رأس صفحته، فلا يردّ على أحد. و«شغّله مقترحاً» يعيده.
- «اجعله افتراضياً» في بطاقة الوكيل يجعله يردّ على كلّ حساب لم تختر له وكيلاً.