البوت والوكلاء

كيف يتوقّف البوت عن التذكير، وبأيّ لغةٍ يكتب

إن طلب العميل التوقف بكلماته العاديّة، تتوقف كلّ رسالةٍ نبدؤها نحن إليه، ويبقى الردّ عليه إن كتب هو. والتذكير الآليّ يُكتب بلغة العميل، وإن لم تتّضح لغته فبلغة آخر ردٍّ للبوت.

٥ خطوات • يعمل وحده لكلّ المؤسّسات. وإعادة التفعيل لمدير النظام

١

العميل يطلب التوقف بكلماته

لا يحتاج العميل كلمةً محدّدة. يكفي أن يكتب مثلاً «توقفوا» أو «لا عاد ترسل لي أيّ رسالة» أو «بيكفي رسائل» أو «STOP»، بالعربيّة أو الإنجليزيّة أو التركيّة. ولا يُعدّ امتناعاً سؤالٌ مثل «ما ترسل لي السعر؟».

٢

يصله إقرارٌ واحد

يردّ النظام برسالةٍ تقول إنّه لن تصله رسائل تلقائيّة بعد الآن، وإنّه يستطيع مراسلتكم في أيّ وقت. تُكتب بلغة العميل، وإن لم تُعرف لغته فبالعربيّة والإنجليزيّة معاً.

٣

تتوقّف الرسائل التي نبدؤها نحن

لا يصله بعدها تذكير متابعة، ولا رسالةٌ آليّة، ولا حملة. وإن كتب هو سؤالاً، يُجاب كالعادة، فالامتناع لا يحرمه من الجواب.

> في «الأتمتة» تظهر الرسائل التي لم تُرسَل لهذا السبب تحت «العميل امتنع عن الرسائل».

٤

ترى ذلك في بطاقة العميل

افتح العميل من «دليل العملاء». في أعلى بطاقته شريطٌ أحمر: «منسحب على» القناة، ومنذ متى، ومن أوقفه، وبأيّ نصّ. ولمدير النظام زرّ «إعادة التفعيل» إن طلب العميل ذلك.

> ويستطيع العميل أن يعيد الاشتراك وحده إن كتب «اشتراك» أو «راسلوني» أو «start».

٥

لغة التذكيرات الآليّة

تذكيرات «متابعة محادثة صمتت» تُكتب بلغة العميل كما تُفهم من كلامه. وإن كانت رسائله قصيرةً لا تحسم لغته، تُكتب بلغة آخر ردٍّ للبوت معه، لا بلغة الحساب الافتراضيّة.

نصائح

- الامتناع يُسجَّل على القناة التي كتب منها العميل.
- لا تحتاج إلى إعداد شيء: هذا السلوك يعمل دائماً على واتساب وإنستغرام وماسنجر وفي الأتمتة.