

١٠ أدوات لا غنى عنها

لمديري خدمة العملاء في ٢٠٢٠

قائمة أدوات خدمة العملاء - Checklist سريعة + أمثلة أدوات



صندوق وارد موحد (Omni-Channel Inbox)

- يجمع كل رسائل العملاء من واتساب، والإيميل، والشات... في شاشة واحدة بدلاً من تنقل الفريق بين أدوات مختلفة.
- يشكّل الخطوة الأولى للخروج من فوضى القنوات المتعددة والحصول على رؤية موحدة للعميل.



أمثلة أدوات:

للشركات في المنطقة العربية +
تركيز قوي على واتساب

Zendesk Support Suite



Intercom



Freshdesk



قاعدة معرفة / ويكي (Knowledge Base)

- يوحّد إجابات الأسئلة المتكررة وسياسات الخدمة في مكان واحد واضح للفريق.
- يُعد خطوة أساسية قبل تشغيل الشات بوت أو وكيل الذكاء الاصطناعي، لضمان محتوى موثوق للاعتماد عليه.



أمثلة أدوات:

Notion 
(لبناء Wiki وملفات داخلية)

Confluence 
(من Atlassian)

Zendesk Guide 

أداة استطلاع رأي العملاء (Feedback & Surveys)

- تجمع رأي العملاء بعد التفاعل أو بعد إطلاق نظام جديد (سهولة التواصل، سرعة الرد، مستوى الرضا).
- تفيد في قياس تأثير التغيير بدل الاعتماد على الانطباعات فقط.



أمثلة أدوات:

Typeform 

Google Forms 

SurveyMonkey 

بعض منصات الـ Help Desk (Zendesk / Freshdesk) فيها مثل CSAT/NPS مدمج.

أداة تدريب بالفيديو للفريق

- مكّن المدير من شرح النظام الجديد ومسارات العمل عبر فيديوهات قصيرة بدلاً من الاجتماعات الطويلة والملفات المعقدة.
- تُفيد في مرحلة التهيئة والتدريب، لتوضيح طريقة العمل على النظام الجديد لكل فرد في الفريق بسرعة.



أمثلة أدوات:

Loom



Vidyard



تسجيلات



zoom

Google Meet / Zoom

مع حفظ الروابط داخلياً



في Drive أو Notion

أداة تنظيم المهام

وخطة الإطلاق

- تنّظم خطوات تطبيق النظام الجديد: إعداد الصندوق الموحد، تجهيز الأسئلة المتكررة، تدريب الفريق، ثم الإطلاق الفعلي.
- تفيد في تحويل مشروع الأئمة من مجرد فكرة إلى خطة تنفيذ واضحة بمواعيد ومسؤوليات.



أمثلة أدوات:

Asana



ClickUp



Trello



Jira



أداة الشات بوت والوكييل الذكي

- تتولى الرد على الأسئلة المتكررة وتصنيف الطلبات وتجهيز التذاكر قبل وصولها للموظف البشري.
- تساعد بعد إعداد المحتوى وقاعدة المعرفة في تخفيف الأعمال المتكررة عن الفريق.



أمثلة أدوات:

Hulul AI Agent & Chatbot 
 مناسب للعربي + واتساب +
 (Omni-Channel)

Intercom Fin / Automation 

Freshdesk Automations
 Freddy AI & 

Zendesk bots & AI 

تقارير ومؤشرات أداء (Reporting & Analytics)

- توفر أرقاماً دقيقة عن وقت الاستجابة وعدد التذاكر والقنوات الأكثر ضغطاً وتأثير الأئمة، وتساعد بعد الإطلاق على تقييم مدى تحسن التجربة وضبط مسارات العمل عند الحاجة.



أمثلة أدوات:

التقارير المدمجة في:

حلول 

Intercom 

Freshdesk 

Zendesk Support Suite 

تحليلات أعمق:

Looker Studio  أو Power BI 

(ربط بيانات الخدمة مع باقي بيانات الشركة)



تنبيهات الـ SLA ومراقبة التذاكر

- تنبئك لو التذاكر بتراكم أو وقت الرد يبعدي الحدود المتفق عليها مع الفريق أو العملاء.
- تفيد في التشغيل اليومي حتى لا تتحول المشكلات الصغيرة إلى تراكم وشكاوى كبيرة.



أمثلة أدوات:

إعدادات SLA Policies & Alerts داخل:

Freshdesk



Hulul



Zendesk



تنبيهات مدمجة مع:

Slack



Microsoft Teams



لإشعارك عند تأخر أي تذكرة عن الوقت المحدد.) Notifications)

أداة تواصل داخلي بين الفرق

- تساعد على تنسيق العمل بين خدمة العملاء والعمليات والتقنية فيما يخص التذاكر المعقدة أو الحالات التي تتطلب تصعييًداً، وتضمن حل المشكلات بسرعة خلال فترة التغيير والعمل اليومي.



أمثلة أدوات:

Slack 

Microsoft Teams 

Google Chat 

استخدام Channels مخصصة للتصعييدات
(support-escalations#) مثلاً:

١٠

أداة تتّبع سلوك المستخدم (Session/Behavior Tracking)

- تُظهر كيفية تعامل العملاء مع الموقع أو ويدجت الشات: أين يغادرون؟ وأين يواجهون صعوبات؟ تُفيد قبل وبعد أي تعديل في تجربة الخدمة، لتمكينك من بناء رحلة تخدم العميل بدل أن ترتكب.



أمثلة أدوات:

Hotjar

(Heatmaps + Session Recordings + Feedback Widgets)

FullStory

Microsoft Clarity

(بديل مجاني بسيط)