



روبوت الدردشة الذكي من إكسريرو

المساعد الذكي لموقعك الإلكتروني — دليل المستخدم

لأصحاب المواقع وفِرَق الدعم والمبيعات

إصدار دولة الإمارات العربية المتحدة

الإصدار 2.0 · مايو 2026 · دليل مُصوّر شامل

المحتويات

1. مقدمة وكيف يعمل
2. البدء والقائمة
3. لوحة المعلومات
4. رحلة الإعداد في 4 خطوات
5. الخطوة 1 — بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي والمزودون
6. نماذج الذكاء الاصطناعي
7. الخطوة 2 — الروبوت وشخصيته الذكية
8. مظهر الأداة (Widget)
9. نموذج ما قبل المحادثة والتقاط العملاء المحتملين
10. الخطوة 3 — قاعدة المعرفة (المستندات)
11. المعرفة من كتالوج منتجاتك
12. فهم الصور (الرؤية)
13. الخطوة 4 — تضمين الأداة في موقعك
14. تجربة الدردشة
15. توصيات المنتجات
16. التقاط عميل محتمل مباشرةً
17. تدخّل الموظف البشري
18. المحادثات (الجلسات)
19. المحادثات على جهات الاتصال والعملاء المحتملين
20. موصّل واتساب (متقدّم)
21. الأمان والصلاحيات
22. نصائح وأفضل الممارسات
23. خلف الكواليس — كيف تُسترجع الإجابات
24. الرد بالعربية وبلغات أخرى

كل شاشة في هذا الدليل تُحاكي وحدة روبوت الدردشة الذكي الفعلية في إكسبريو. جميع الأسماء والمحتويات المعروضة هي بيانات توضيحية.

1. مقدمة وكيف يعمل

روبوت الدردشة الذكي من إكسبريو يضع مساعدًا ذكيًا على موقعك الإلكتروني — فقاعة دردشة ينقر عليها الزوار لطرح الأسئلة والحصول على إجابات فورية شبيهة بإجابات البشر. أنت تُحضِر مزوّد الذكاء الاصطناعي الخاص بك (OpenAI أو Google Gemini أو OpenRouter أو نموذجًا محليًا)، وتمنح الروبوت شخصية، ويمكنك اختياريًا تدريبه على مستنداتك وكتالوج منتجاتك، ثم تلتصق سكربتًا صغيرًا في موقعك. بعدها يجب الروبوت عن الأسئلة، ويوصي بالمنتجات، ويلتقط العملاء المحتملين، ويُسلّم المحادثة لموظف بشري عند الحاجة — مع تسجيل كل محادثة للمتابعة.



شكل 1.1 — سؤال الزائر يجب عنه الذكاء الاصطناعي باستخدام معرفتك، مع توصيات بالمنتجات والتقاط العملاء والتسليم لموظف بشري.

هذا الدليل موجّه إلى صاحب الموقع الذي يُعدّ الروبوت، وإلى فريق الدعم/المبيعات الذي يتابع المحادثات ويتدخّل فيها. الإعداد يتم في أربع خطوات قصيرة — إضافة بيانات اعتماد ذكاء اصطناعي، وإنشاء روبوت دردشة، و(اختياريًا) إضافة قاعدة معرفة، ثم لصق الأداة — وكلها مُصوّرة بالكامل أدناه.

معلومة مفيدة

أنت تُحضِر مفتاح مزوّدك الخاص، فتتحمّم في الذكاء الاصطناعي وفي التكلفة. وكل محادثة تُخزّن في قاعدة بيانات إكسبريو الخاصة بك — لا شيء يخرج عن سيطرتك.

2. البدء والقائمة

سجّل الدخول إلى إكسبريو وافتح [روبوت الدردشة الذكي](#) من قائمة التطبيقات. القائمة العلوية تنظّم الوحدة بالكامل.

إحصاءات لوحة المعلومات تظهر هنا (انظر الشكل 3.1).

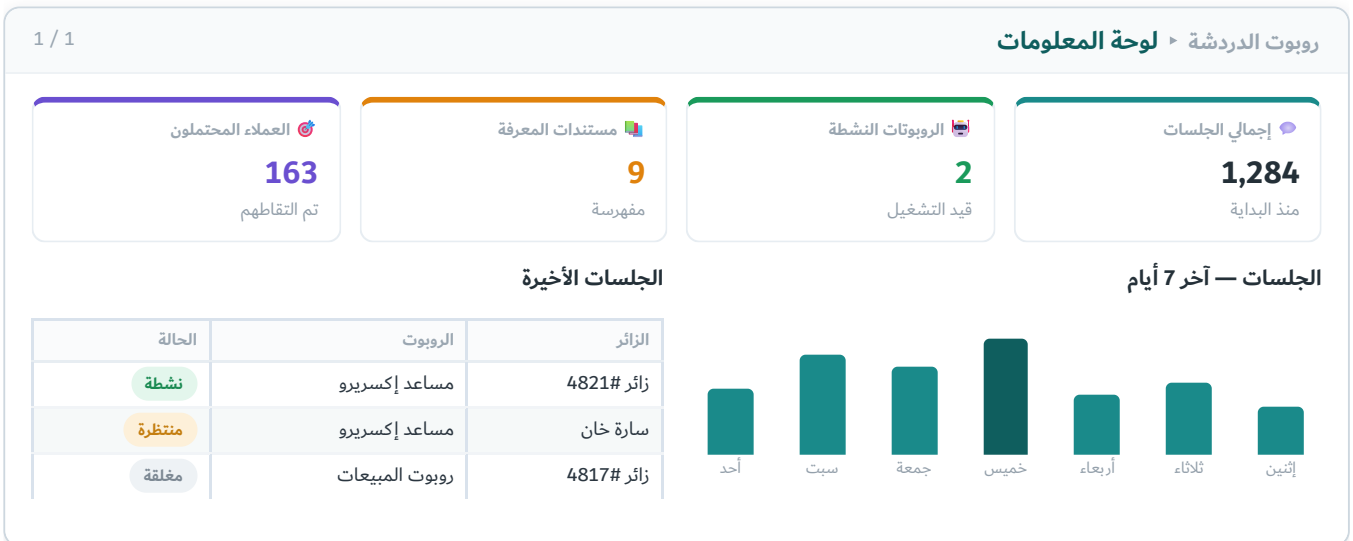
شكل 2.1 — قائمة روبوت الدردشة الذكي.

القائمة	ما ستجده هناك
لوحة المعلومات	أبرز الإحصاءات — الجلسات، الروبوتات النشطة، مستندات المعرفة، العملاء المحتملون.
الروبوتات	مساعدك (أو مساعدوك) وكل إعداداتهم (التبويبات الأربعة).
الجلسات	كل محادثة، مع سجلّ رسائلها الكامل.
قاعدة المعرفة	المستندات وبيانات المنتجات التي دُرّب عليها الروبوت.
الإعدادات	بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي، ونماذجها، وموصّلات واتساب.

3. لوحة المعلومات

مسار القائمة: روبوت الدردشة > لوحة المعلومات

تمنحك لوحة المعلومات الأرقام الرئيسية وأحدث محادثتك بنظرة واحدة. البطاقات الأربع قابلة للنقر، ويُظهر المخطط نشاط الأسبوع الماضي، وتفتح قائمة الجلسات الأخيرة أي محادثة.



شكل 3.1 — لوحة المعلومات: العّدادات الرئيسية، واتجاه الجلسات خلال 7 أيام، والمحادثات الأخيرة.

4. رحلة الإعداد في 4 خطوات

تشغيل الروبوت يتم في أربع خطوات قصيرة. يشرح بقية هذا الدليل كل خطوة بالتفصيل.



شكل 4.1 — بيانات الاعتماد ← الروبوت ← المعرفة ← التضمين.

5. الخطوة 1 — بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي والمزودون

مسار القائمة: روبوت الدردشة > الإعدادات > بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي

تحتوي **بيانات الاعتماد** على مزود الذكاء الاصطناعي ومفتاح API الخاص به — وهي "عقل" الروبوت. يدعم إكسبرو عدة مزودين، فتختار حسب السعر أو الجودة أو موضع تخزين البيانات.

الملاحظات	المزود
نماذج GPT: الصق مفتاح API الخاص بك.	OpenAI
نماذج Gemini: الصق مفتاحك.	Google Gemini
مفتاح واحد، وصول إلى نماذج كثيرة.	OpenRouter
نموذج يعمل على خادمك الخاص — بلا مفتاح، فقط عنوان أساسي (URL).	Ollama (محلي)
أي نقطة وصول تتحدث بلغة واجهة OpenAI (اضبط عنواناً أساسياً).	متوافق مع OpenAI

1 انقر جديد، واضبط الاسم، واختر المزود.

2 الصق مفتاح API (أو، ل Ollama/المخصص، اضبط العنوان الأساسي للواجهة).

3 اختياريًا اضبط نموذج التضمين (Embedding) (يستخدم لقاعدة المعرفة).

4 انقر اختبار الاتصال، ثم جلب النماذج لتحميل النماذج المتاحة.

جلب النماذج

اختبار الاتصال

مفتاح OpenAI لدينا	الاسم
OpenAI	المزوّد
.....-sk	مفتاح API
text-embedding-3-small	نموذج التضمين

شكل 5.1 — بيانات اعتماد ذكاء اصطناعي: المزوّد، المفتاح، ثم اختبار الاتصال وجلب النماذج.

احم مفاتيحك

مفتاح API حسّاس ومرئي لأي شخص يستطيع فتح هذا التطبيق — فقيّد من يملك صلاحية الوصول إلى تطبيق روبوت الدردشة (الفصل 21).

6. نماذج الذكاء الاصطناعي

مسار القائمة: روبوت الدردشة > الإعدادات > نماذج الذكاء الاصطناعي

هذا هو كتالوج النماذج التي تتيحها بيانات اعتمادك (يُملأ عبر [جلب النماذج](#)). يُظهر كل نموذج إن كان نموذج دردشة، وإن كان قادرًا على الرؤية (يقرأ الصور)، وتكلفة الإدخال/الإخراج لكل مليون رمز (token) — لتوازن بين الجودة والسعر.

النموذج	دردشة	رؤية	إدخال / إخراج (لكل مليون)
gpt-4o-mini	✓	✓	\$0.60 / \$0.15
gpt-4o	✓	✓	\$10.00 / \$2.50
text-embedding-3-small	—	—	— / \$0.02

شكل 6.1 — كتالوج النماذج مع علامات الدردشة/الرؤية وتكاليف الرموز.

7. الخطوة 2 — الروبوت وشخصيته الذكية

مسار القائمة: روبوت الدردشة > الروبوتات > جديد

سجلّ الروبوت يربط كل شيء معًا؛ وله أربعة تبويبات (هذا الفصل والفصلان التاليان). في تبويب إعداد الذكاء الاصطناعي، اختر بيانات الاعتماد ونموذج اللغة (LLM) (مُرَشَّح حسب المزود)، واكتب التوجيه (System Prompt) — شخصية الروبوت وقواعده.

1 / 2
الروبوتات > مساعد إكسبرو

نشط
عرض الجلسات

مساعد إكسبرو

إعداد الذكاء الاصطناعي

قاعدة المعرفة
نموذج ما قبل المحادثة
مظهر الأداة

مفتاح OpenAI لدينا	بيانات الاعتماد
gpt-4o-mini	نموذج اللغة LLM
gpt-4o-mini	نموذج الرؤية (الصور)
أنت موظف دعم ودود لإكسبرو. أجب عن منتجاتنا فقط، بنبرة دافئة وموجزة. إن لم تتأكد، اعرض توصيل العميل بموظف بشري.	التوجيه (System Prompt)

شكل 7.1 — تبويب إعداد الذكاء الاصطناعي: بيانات الاعتماد والنموذج ونموذج الرؤية والتوجيه.

نصيحة — توجيه جيّد

أخبر الروبوت من هو، وعمّ يتحدّث، والنبرة، وماذا يفعل عند عدم التأكد (مثل "اعرض موظفًا بشريًا"). التوجيه الواضح هو أقوى عامل في جودة الإجابات.

8. مظهر الأداة (Widget)

يتحكّم تبويب مظهر الأداة في شكل فقاعة الدردشة كما يراها الزوّار — ويمنحك السكرت لتثبيتها.

الحقل	يضبط
عنوان الأداة / العنوان الفرعي	نص الترويسة ("تحدّث معنا" / "نرد عادةً خلال دقائق").
لون الأداة	لون الفقاعة والترويسة (طابق علامتك التجارية).
رسالة الترحيب	أول رسالة يراها الزائر.
الصورة الرمزية / العلامة	صورة رمزية اختيارية ونص "مُشغّل بواسطة".
سكرت التثبيت	المقتطف للقراءة فقط الذي تلتصقه في موقعك (الخطوة 4).

عنوان الأداة	تحديث معنا
لون الأداة	#1A8A8A ■
رسالة الترحيب	مرحبًا! كيف يمكنني مساعدتك اليوم؟
سكريبت التثبيت	<script src="/widget.js">...</script>

شكل 8.1 — تبويب مظهر الأداة، بما فيه سكريبت التثبيت لنسخه.

9. نموذج ما قبل المحادثة والتقاط العملاء المحتملين

في تبويب نموذج ما قبل المحادثة، فعّل تمكين توليد العملاء المحتملين لطلب بيانات الزوّار قبل بدء الدردشة. اختر النموذج الهدف (جهة اتصال أو عميل محتمل في CRM)، والحقول المطلوبة (الاسم، البريد، الهاتف...)، وهل تربط أم تنشئ السجل. تتدفق البيانات الملتقطة تلقائيًا إلى جهات الاتصال / CRM.

تمكين توليد العملاء المحتملين	✓ مُفَعَّل
النموذج الهدف	عميل محتمل (CRM)
الحقول المطلوبة	الاسم، البريد، الهاتف
الوضع	ربط موجود أو إنشاء جديد

شكل 9.1 — تبويب نموذج ما قبل المحادثة: التقاط بيانات الزائر في عميل محتمل أو جهة اتصال.

10. الخطوة 3 — قاعدة المعرفة (المستندات)

مسار القائمة: روبوت الدردشة > قاعدة المعرفة > جديد

قاعدة المعرفة هي ما يجعل الروبوت يجيب عن عملك أنت، لا عن المعرفة العامة فقط. ارفع المستندات فيقرأها الروبوت ويُقسّمها ويفهرسها، ثم يجيب منها.

1 انقر جديد، واضبط اسم المستند وبيانات اعتماد التضمين، واربط الروبوتات التي ستستخدمه.

2 اختر نوع الملف — نص أو PDF أو Word أو Excel أو Markdown — وارفع الملف.

3 اضبط حجم المقطع / التداخل (الافتراضي مناسب)، ثم انقر معالجة المستند.

عندما تُظهر حالة الفهرسة كلمة تم، يصبح بإمكان الروبوت الإجابة من هذا المصدر.

قاعدة المعرفة > سياسة التوصيل والإرجاع.pdf	
تم	معالجة المستند
مستند (pdf)	نوع الملف
مفتاح OpenAI لدينا	بيانات اعتماد التضمين
200 / 1000	حجم المقطع / التداخل
تم 420 مقطعًا	حالة الفهرسة

شكل 10.1 — مستند سياسة بصيغة PDF، تمت معالجته وفهرسته للروبوت.

11. المعرفة من كتالوج منتجاتك

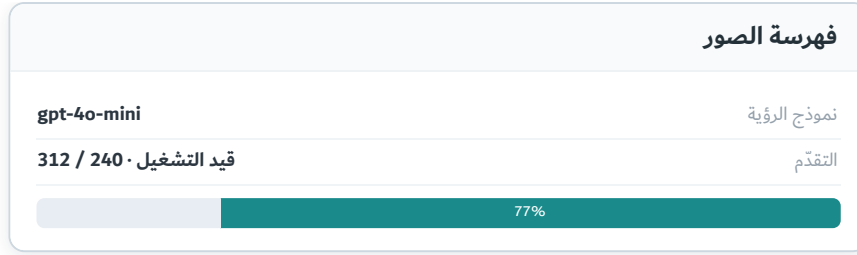
اختر نوع الملف **كتالوج المنتجات** لتعليم الروبوت منتجاتك. اختياريًا حدّد فئة معيّنة، ثم انقر **مزامنة المنتجات** — فيفهرس اسم كل منتج وسعره ومخزونه وفتته ووصفه، ليتمكّن الروبوت من الإجابة بدقة عن "هل لديكم...؟" و"كم سعر...؟".

قاعدة المعرفة > كتالوج المنتجات	
مزامنة المنتجات	نوع الملف
فهرسة الصور	فئات المنتجات
كتالوج المنتجات	حالة الفهرسة
الكل	آخر مزامنة
تم 312 منتجًا	
10:14 2026-05-22	

شكل 11.1 — مزامنة كتالوج المنتجات ليعرف الروبوت مخزونك وأسعارك.

12. فهم الصور (الرؤية)

إذا كان نموذجك قادرًا على الرؤية، يمكن للروبوت أن يصف صور المنتجات تلقائيًا (مفيد حين تفتقر المنتجات إلى أوصاف مكتوبة) وأن يفهم الصور التي يرسلها الزائر. اضبط نموذج رؤية وتوجيهها، ثم انقر **فهرسة كل الصور** لتوليد أوصاف للصور عبر الكتالوج (تعمل في الخلفية).



شكل 12.1 — الذكاء الاصطناعي يولّد أوصاف صور المنتجات في الخلفية.

13. الخطوة 4 — تضمين الأداة في موقعك

في تبويب **مظهر الأداة الخاص بالروبوت**، انسخ **سكربت التثبيت** (للقراءة فقط) والصقه في كود HTML لموقعك، قبل وسم الإغلاق `<body/>` مباشرةً. عندها تظهر فقاعة الدردشة في كل صفحة يُحمّل فيها السكربت — على موقع إكسريرو الخاص بك **وعلى المواقع الخارجية** (ووردبريس، صفحة هبوط، إلخ).

سكربت التثبيت
<pre><script src="https://xrero.com/ai_chatbot/widget.js"></script> <script>initXreroAIChatbot({chatbotId: 3, baseUrl: "https://xrero.com"});</script></pre>

شكل 13.1 — مقتطف التثبيت: الصقه مرّة واحدة قبل `<body/>` لتنتقل.

14. تجربة الدردشة

يرى الزوّار **فقاعة دردشة** عائمة. وبالنقر عليها تُفتح نافذة فيها الصورة الرمزية للروبوت وعنوانه ورسالة الترحيب. يكتبون سؤالاً فيحصلون على إجابة خلال ثوانٍ، مستندة إلى قاعدة معرفتك.



شكل 14.1 — أداة الدردشة على الموقع تجيب من قاعدة المعرفة.

15. توصيات المنتجات

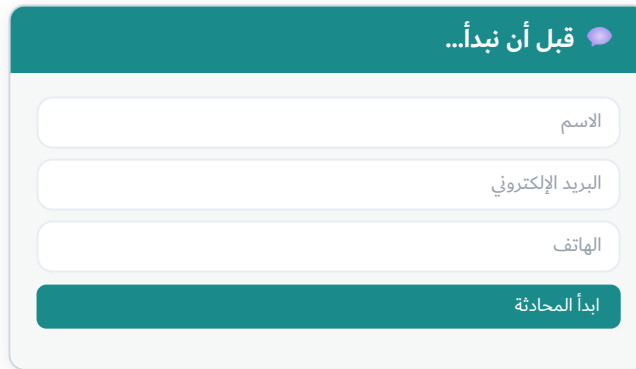
عندما يقترح الروبوت منتجات، يعرضها على هيئة بطاقات منتج قابلة للنقر — صورة واسم وسعر ومخزون — تربط مباشرةً بصفحة المتجر. رائع لتحويل السؤال إلى عملية بيع.



شكل 15.1 — بطاقة منتج يعرضها الروبوت ردًا على سؤال عن منتج.

16. التقاط عميل محتمل مباشرةً

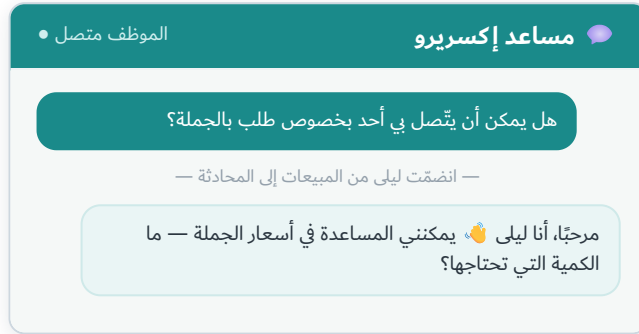
إذا كان توليد العملاء المحتملين مُفعَّلًا، تعرض الأداة نموذج ما قبل المحادثة أولًا. يُدخل الزائر بياناته فتُحفظ كجهة اتصال أو عميل محتمل في CRM، مرتبطة بالمحادثة — ليتمكّن فريق مبيعاتك من المتابعة حتى لو انتهت الدردشة.



شكل 16.1 — نموذج ما قبل المحادثة يلتقط عميلًا محتملًا قبل بدء المحادثة.

17. تدخل الموظف البشري

عندما يطلب الزائر شخصًا — أو يقّر الروبوت التصعيد — تُوسم الجلسة بـ **بانتظار موظف بشري**. عندها يمكن لموظف أن ينضمّ إلى المحادثة من الواجهة الخلفية؛ فيتوقّف الذكاء الاصطناعي عن الرد ويتحدّث الزائر مع موظفك مباشرةً. تُظهر نقطة حالة الزائر ذلك: خضراء "متصل"، كهرمانية "بانتظار موظف"، زرقاء "الموظف متصل".



شكل 17.1 — بعد نقر الموظف على "الانضمام"، يتنحى الذكاء الاصطناعي ويتحدّث الزائر مع شخص.

18. المحادثات (الجلسات)

مسار القائمة: روبوت الدردشة ▶ الجلسات

تُخزّن كل محادثة كـ **جلسة** بكل رسائلها. افتح واحدة لقراءة النص الكامل والتصرّف بناءً عليه. تمرّ الجلسة بمراحل **نشطة** ← **بانتظار موظف** ← **انضمّ موظف** ← **مغلقة**، وتتيح لك الأزرار التدخل أو المتابعة.



شكل 18.1 — جلسة: النص الكامل، وتسلسل الحالة، وأزرار الانضمام أو الإغلاق أو التحويل إلى عميل محتمل/جهة اتصال.

الزر	ماذا يفعل
الانضمام للمحادثة	تتولى من الذكاء الاصطناعي وتردّ مباشرةً.
إرسال رد	يرسل رسالتك إلى الزائر (عند الانضمام).
إنشاء عميل محتمل / جهة اتصال	يحوّل الزائر إلى عميل محتمل في CRM أو جهة اتصال.
إغلاق / إعادة فتح المحادثة	ينهي المحادثة أو يعيد تنشيطها.

19. المحادثات على جهات الاتصال والعملاء المحتملين

أيما ارتبطت محادثة بشخص، يظهر زر ذكي محادثات الذكاء الاصطناعي على سجلّ جهة الاتصال والعميل المحتمل (CRM)، ليقرأ فريق مبيعاتك ما سأله العميل المحتمل للروبوت قبل الاتّصال به — سياق كامل بلا تخمين.

1 / 1
جهات الاتصال ▶ سارة خان

المبيعات
الاجتماعات
محادّات الذكاء 3

سارة خان	الاسم
sara.khan@example.ae	البريد الإلكتروني
4567 123 50 971+	الهاتف

شكل 19.1 — زر "محادّات الذكاء" الذكي على جهة الاتصال يفتح كل محادثات ذلك الشخص مع الروبوت.

20. موصّل واتساب (متقدّم)

مسار القائمة: روبوت الدردشة ▶ الإعدادات ▶ موصّلات واتساب

كخيار متقدّم، يمكن للروبوت الرد على واتساب عبر واجهة Meta WhatsApp Business (Graph). يخزّن الموصّل معرّف رقم الهاتف ورمز الوصول ورمز التحقق، ويمنحك عنوان Webhook لتسجيله في تطبيق Meta لديك. يتطلب هذا حساب Meta Business مُهيأً — أعدّه مع مسؤولك.

مساعد إكسبريرو	روبوت الدردشة
10987654321	معرف رقم الهاتف
.....EAAG	رمز الوصول
ai_chatbot/whatsapp/webhook/...	عنوان Webhook

شكل 20.1 — موصّل واتساب (تكامل متقدّم اختياري).

ملاحظة

واتساب اختياري ويتطلّب إعداد Meta. المنتج الأساسي هو أداة الدردشة على الموقع المشروحة أعلاه.

21. الأمان والصلاحيات

أي مستخدم داخلي في إكسبريرو يستطيع فتح تطبيق روبوت الدردشة يمكنه رؤية وإدارة الروبوتات وبيانات الاعتماد (بما فيها مفاتيح API) والجلسات وقواعد المعرفة. ولأن المفاتيح حسّاسة، قيّد من يستطيع فتح التطبيق على الموظفين الموثوقين. أما أداة الموقع نفسها فهي عامة — لا يحتاج الزوّار إلى تسجيل دخول للدردشة.

الصلاحيات	الإعدادات > المستخدمون > ليلى (المبيعات)
مستخدم	روبوت الدردشة الذكي
مستخدم: مستنداته فقط	المبيعات
—	الإدارة

شكل 21.1 — امنح مجموعة روبوت الدردشة للموظفين الموثوقين فقط، لأن بيانات الاعتماد مرئية داخل التطبيق.

22. نصائح وأفضل الممارسات

- اكتب توجيهًا دقيقًا — النطاق والنبرة و"اعرض موظفًا عند عدم التأكد". إنه أقوى عامل في الجودة.
- غذّه بمعرفة حقيقية — أسئلتك الشائعة وسياساتك وكتالوج منتجاتك. الروبوت بقدر ما يعرف فقط.
- أعد المزامنة بعد التغييرات — حدّث قاعدة المعرفة عند تغيير الأسعار أو المنتجات أو السياسات.
- راقب الجلسات — اقرأ محادثات حقيقية أسبوعيًا لرصد الثغرات وتحسين التوجيه/المعرفة.
- اختر نموذجًا اقتصاديًا — نموذج صغير (مثل gpt-4o-mini) سريع ورخيص لمعظم دردشات الدعم.
- فعّل التقاط العملاء — حتى الدردشة غير المكتملة تصبح متابعة في CRM.

23. خلف الكواليس — كيف تُسترجع الإجابات

عندما ترفع مستندًا، لا "يقرأه" الروبوت بالكامل في كل مرة. بل يُقسّم النص إلى **مقاطع** صغيرة، ويحوّل كل مقطع إلى **تضمين (embedding)** — بصمة رقمية لمعناه — ويخزّنها. وعندما يطرح زائر سؤالًا، يحوّل الروبوت السؤال أيضًا إلى تضمين، ويجد **أقرب المقاطع تطابقًا**، ويمرّر تلك المقاطع فقط إلى نموذج الذكاء مع توجيهك — فتكون الإجابة مستندة إلى **محتواك أنت**. تُسمّى هذه التقنية **RAG** (التوليد المعزّز بالاسترجاع).



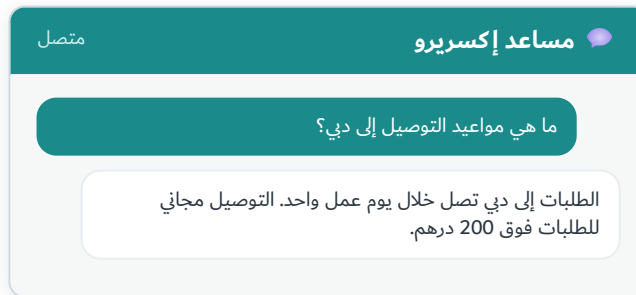
شكل 23.1 — تُقسّم مستنداتك وتُضمّن؛ وكل سؤال يسحب أكثر المقاطع صلة إلى الإجابة.

لماذا هذا مهم

لأن المقاطع الأكثر صلة فقط هي ما يُرسل، يبقى الروبوت دقيقًا وتبقى التكلفة منخفضة — ويمكنه ذكر معلومات لم يُسأل عنها صراحةً ما دامت في قاعدة معرفتك.

24. الرد بالعربية وبلغات أخرى

نماذج الذكاء الأساسية **متعددة اللغات**، فيردّ الروبوت بأي لغة يكتب بها الزائر — بما فيها **العربية**. يمكن للزائر أن يسأل بالعربية فيحصل على إجابة عربية، ثم يتحوّل إلى الإنجليزية أثناء المحادثة. ولجعل ذلك موثوقًا، اكتب **توجيهك** بما يسمح به (مثل "ردّ بلغة الزائر")، ويُفضّل إضافة مستندات المعرفة الأساسية باللغتين.



شكل 24.1 — الروبوت نفسه يجيب عن سؤال عربي بالعربية — مثالي لجمهور الإمارات.

25. مسرد المصطلحات

المصطلح	المعنى
روبوت الدردشة	المساعد الذكي المُهيأ (شخصية، نموذج، معرفة، أداة).
بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي	مزود الذكاء الاصطناعي ومفتاح API الخاص به.
نموذج اللغة LLM	نموذج الذكاء الاصطناعي الذي يولد الإجابات.
التوجيه (System Prompt)	تعليمات تحدّد شخصية الروبوت وقواعده.
قاعدة المعرفة	مستنداتك/بيانات منتجاتك التي تُدرّب عليها الروبوت.
التضمين (Embedding)	طريقة فهرسة النص ليبحث فيه الروبوت (RAG).
الجلسة	محادثة واحدة مع زائر.
التقاط العملاء	جمع بيانات الزائر في جهات الاتصال / CRM.
تدخل الموظف البشري	انضمام موظف إلى محادثة للرد شخصيًا.
الأداة (Widget)	فقاعة الدردشة المضمّنة في موقعك.

26. الأسئلة الشائعة وحل المشكلات

الروبوت يردّ "لا يمكنني الاتصال" أو يظهر خطأ.

افتح بيانات الاعتماد، وانقر **اختيار الاتصال**، وتأكد أن المفتاح صالح وله رصيد، ثم **جلب النماذج** وأعد اختيار النموذج على الروبوت.

الروبوت لا يعرف منتجاتي / سياساتي.

أضف مصدر قاعدة معرفة وافهرسه (الفصلان 10-11)، وتأكد أنه مرتبط بالروبوت في تبويب قاعدة المعرفة.

فقاعة الدردشة لا تظهر على موقعي.

انسخ **سكربت التثبيت** من تبويب مظهر الأداة إلى كود HTML لموقعك قبل `</body>`، وتأكد أن الروبوت **نشط**.

كيف أتولّى محادثة؟

افتح الجلسة وانقر **الانضمام للمحادثة**؛ يتوقّف الذكاء الاصطناعي وتذهب ردودك إلى الزائر. انقر **إغلاق المحادثة** عند الانتهاء.

كيف ألتقط العملاء المحتملين؟

في تبويب نموذج ما قبل المحادثة الخاص بالروبوت، فعّل توليد العملاء واختر النموذج الهدف والحقول.

الإجابات بطيئة أو مكلفة.

اختر نموذجًا أصغر وأرخص في **نماذج الذكاء الاصطناعي**، وأبقِ قاعدة المعرفة مركّزة — مستندات أقل وأفضل تتفوّق على كثير من المستندات المشوّشة.

تحتاج مساعدة؟

تواصل مع مسؤول إكسبريرو لديك أو زر xrero.com.