



Xrero روبوت الدردشة الذكي

مساعدة الموقع الذكي — دليل المستخدم

لأصحاب المواقع وفرق الدعم والمبيعات

إصدار دولة الإمارات

الإصدار 1.0 · مايو 2026

جدول المحتويات

1. مقدمة

2. البدء

3. لوحة المعلومات

4. الخطوة 1 — إضافة بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي

5. الخطوة 2 — إنشاء روبوت دردشة

5.1 الذكاء والشخصية · 5.2 مظهر الأداة · 5.3 نموذج ما قبل الدردشة · 5.4 المعرفة

6. الخطوة 3 — بناء قاعدة المعرفة

7. الخطوة 4 — إضافة الأداة إلى موقعك

8. تجربة الدردشة

9. المحادثات (الجلسات)

10. نماذج الذكاء الاصطناعي

11. واتساب (اختياري)

12. المصطلحات

13. الأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء

كل شاشة في هذا الدليل تُحاكي وحدة روبوت الدردشة الذكي في Xrero. جميع الأسماء والمحتوى بيانات توضيحية.

1. مقدمة

Xrero **روبوت الدردشة الذكي** يضع مساعداً ذكياً على موقعك — فقاعة دردشة ينقرها الزوّار ليطرحوا أسئلتهم ويحصلوا على إجابات فورية شبيهة بالبشر. يجيب الروبوت باستخدام نموذج ذكاء اصطناعي رائد (OpenAI أو Google Gemini أو OpenRouter أو نموذج محلي)، ويمكن **تدريبه على مستنداتك وكتالوج منتجاتك**، ويوصي بالمنتجات، ويلتقط العملاء المحتملين، ويسلم المحادثة إلى موظف بشري عند الحاجة. وتُسجّل كل محادثة لمراجعتها والمتابعة.

هذا الدليل **لصاحب الموقع** الذي يُعدّ الروبوت، و**فريق الدعم/المبيعات** الذي يراقب المحادثات ويتولّاها. الإعداد أربع خطوات قصيرة: أضف **بيانات اعتماد** للذكاء الاصطناعي، أنشئ **روبوت دردشة**، (اختيارياً) أضف **قاعدة معرفة**، والصق **الأداة** على موقعك.

معلومة مفيدة

أنت تُحضّر مفتاح مزودك الخاص. يستخدم الروبوت نموذج ذلك المزود لتوليد الإجابات، مستنداً إلى المعرفة التي تمنحه إياها. ولا تغادر أي محادثة سيطرتك — فكل شيء مخزن في قاعدة بيانات Xrero لديك.

2. البدء

1 سجّل الدخول إلى Xrero وافتح AI Chatbot من قائمة التطبيقات.

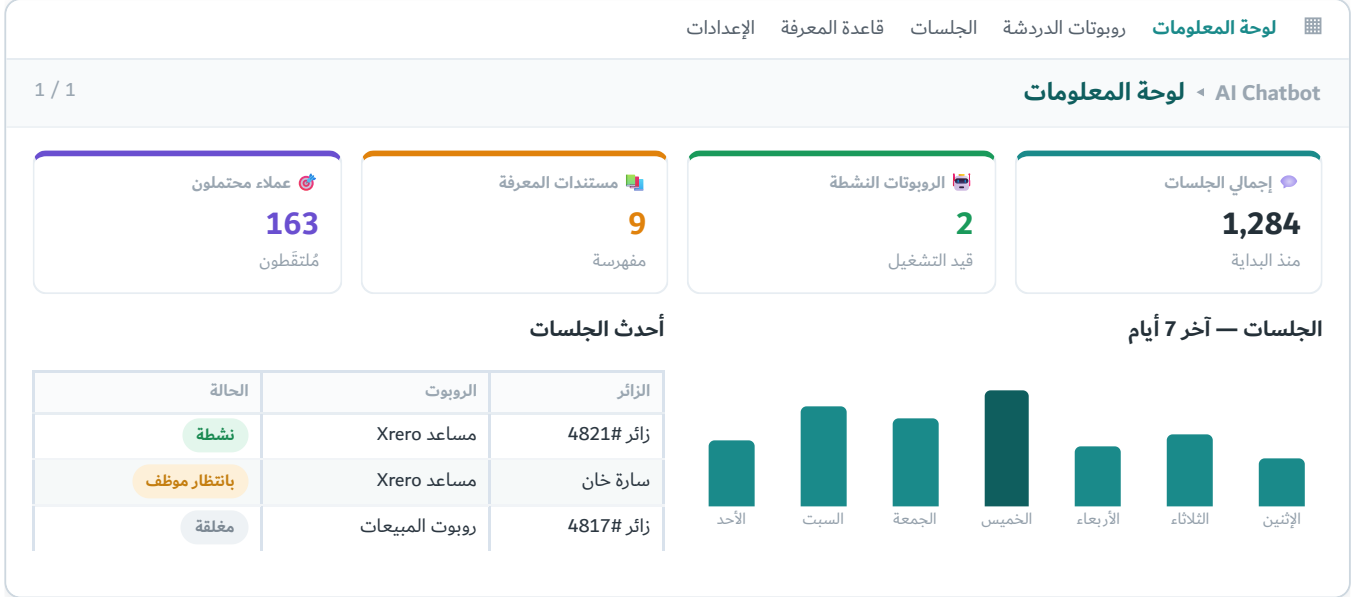
2 تحتوي القائمة العلوية على لوحة المعلومات وروبوتات الدردشة والجلسات وقاعدة المعرفة والإعدادات.

القائمة	ما ستجده فيها
لوحة المعلومات	الأرقام الرئيسية — الجلسات، الروبوتات النشطة، مستندات المعرفة، العملاء المحتملون.
روبوتات الدردشة	مساعدك (أو مساعدوك) وكل إعداداتهم.
الجلسات	كل محادثة برسائلها.
قاعدة المعرفة	المستندات وبيانات المنتجات التي يتدرّب عليها الروبوت.
الإعدادات	بيانات اعتماد ونماذج الذكاء الاصطناعي وموصلات واتساب.

3. لوحة المعلومات

مسار القائمة: AI Chatbot < لوحة المعلومات

تمنحك اللوحة الأرقام الرئيسية وأحدث محادثاتك بنظرة. والبطاقات الأربع قابلة للنقر.



الشكل 3.1 — لوحة روبوت الدردشة: العَدَّادات الرئيسية، اتجاه الجلسات ل7 أيام، وأحدث المحادثات.

4. الخطوة 1 — إضافة بيانات اعتماد الذكاء الاصطناعي

مسار القائمة: AI Chatbot < الإعدادات < بيانات الاعتماد

تحمل **بيانات الاعتماد** مزود الذكاء الاصطناعي ومفتاح API الخاص به. من هنا يأتي «عقل» الروبوت.

- 1 انقر **جديد**، وامنحه اسماً (مثل «مفتاح OpenAI لدينا»).
- 2 اختر **المزود** — OpenAI أو OpenRouter أو Google Gemini أو Ollama (محلي) أو متوافق مع OpenAI.
- 3 الصق **مفتاح API**. (ل Ollama / نقطة نهاية مخصصة، حدّد رابط **API الأساسي** بدلاً من ذلك).
- 4 انقر **اختبار الاتصال** للتحقق، ثم **جلب النماذج** لتحميل قائمة النماذج المتاحة.

1 / 1 الإعدادات < بيانات الاعتماد < **مفتاح OpenAI لدينا**

جلب النماذج **اختبار الاتصال**

اسم	مفتاح OpenAI لدينا
المزود	OpenAI
مفتاح API-sk
نموذج التضمين	text-embedding-3-small

الشكل 4.1 — بيانات اعتماد. اختبار الاتصال ثم اجلب النماذج المتاحة.

احفظ المفاتيح بأمان

مفتاح API حسّاس — أي شخص لديه صلاحية فتح هذا التطبيق يمكنه رؤية بيانات الاعتماد. قيّد من يفتح تطبيق روبوت الدردشة.

5. الخطوة 2 — إنشاء روبوت دردشة

مسار القائمة: AI Chatbot < روبوتات الدردشة < جديد

سجل روبوت الدردشة يربط كل شيء معاً، وله أربعة تبويبات.

5.1 الذكاء والشخصية

في تبويب إعدادات الذكاء، اختر بيانات الاعتماد والنموذج اللغوي (تُصَفَّى القائمة حسب ذلك المزود). ثم اكتب **موجّه النظام** — شخصية الروبوت وقواعده. مثلاً: «أنت موظف دعم ودود لـ Xrero. أجب عن منتجاتنا فقط، بنبرة دافئة موجزة. إن لم تكن متأكداً، اعرض توصيل العميل بموظف.»

2 / 1

روبوتات الدردشة < مساعد Xrero

عرض الجلسات

مساعد Xrero

إعدادات الذكاء

مظهر الأداة

نموذج ما قبل الدردشة

قاعدة المعرفة

بيانات الاعتماد

النموذج اللغوي

موجّه النظام

مفتاح OpenAI لدينا

gpt-4o-mini

أنت موظف دعم ودود لـ Xrero. أجب عن منتجاتنا فقط؛ واعرض موظفاً إن لم تكن متأكداً.

الشكل 5.1 — تبويب إعدادات الذكاء للروبوت: بيانات الاعتماد والنموذج وموجّه النظام (الشخصية).

5.2 مظهر الأداة

في تبويب مظهر الأداة، اضبط عنوان الأداة («تحدّث معنا») والعنوان الفرعي ولون الأداة ورسالة الترحيب وصورة رمزية اختيارية ونص العلامة. ويعرض هذا التبويب أيضاً كود التثبيت (للقراءة فقط) الذي تنسخه إلى موقعك (الخطوة 4).

5.3 نموذج ما قبل الدردشة والعملاء المحتملون

في تبويب نموذج ما قبل الدردشة، فعّل التقاط العملاء المحتملين لطلب بيانات الزوّار قبل الدردشة. اختر النموذج المستهدف (جهة اتصال أو عميل محتمل في CRM)، والحقول المطلوبة (الاسم، البريد، الهاتف...)، وما إذا كنت تريد الربط أو الإنشاء. وتتدفّق البيانات الملتقطة إلى جهات اتصالك / CRM.

في تبويب قاعدة المعرفة، أرفق المستندات/بيانات المنتجات التي يتعلّم منها الروبوت (تُبنى في الخطوة 3).

6. الخطوة 3 — بناء قاعدة المعرفة

مسار القائمة: AI Chatbot < قاعدة المعرفة < جديد

قاعدة المعرفة هي ما يجعل الروبوت يجيب عن عملك أنت، لا مجرد معرفة عامة. يمكنك تغذيتها بمستندات أو بكتالوج منتجاتك.

1 انقر **جديد**، اضبط اسم المستند وبيانات اعتماد التضمين، واربط روبوتات الدردشة التي ستستخدمه.

2 اختر نوع الملف:

- نص / PDF / Word / Excel / Markdown — ارفع الملف، ثم انقر **معالجة المستند** (يقراً النص ويقطعه ويفهرسه).
- **كتالوج المنتجات (Odo)** — قيّد بالفئة اختياريًا، ثم انقر **مزامنة المنتجات** لفهرسة أسماء المنتجات وأسعارها ومخزونها وأوصافها.

3 تعرض حالة الفهرسة التقدّم؛ وعندما تصبح **منتهية** يستطيع الروبوت الإجابة من هذا المصدر.

قاعدة المعرفة < كتالوج المنتجات	
منتبهة	معالجة المستند
مامل	مزامنة المنتجات
اسم المستند	كتالوج المنتجات
نوع الملف	كتالوج المنتجات (Odo)
بيانات اعتماد التضمين	مفتاح OpenAI لدينا
حالة الفهرسة	منتبهة · 312 منتجاً

الشكل 6.1 — مصدر معرفة من كتالوج المنتجات، مفهرس بالكامل.

نصيحة

أضف مستند أسئلة شائعة أو سياسات (PDF/Word) ليجيب الروبوت عن الأسئلة المعتادة — ساعات العمل، التوصيل، الإرجاع — بكلماتك أنت.

7. الخطوة 4 — إضافة الأداة إلى موقعك

من تبويب **مظهر الأداة** للروبوت، انسخ **كود التثبيت** (للقراءة فقط) والصقه في HTML موقعك (قبل وسم `<body/>` الختامي). عندها تظهر فقاعة الدردشة على كل صفحة يُحمّل فيها الكود.

ملاحظة

الأداة كودٌ مستقلٌّ بذاته، فتعمل على موقع Xrero لديك **وعلى** مواقع خارجية (ووردبريس، صفحة هبوط، إلخ). الصقه مرةً واحدة وتصبح حياً.

8. تجربة الدردشة

يرى الزوار فقاعة دردشة عائمة. نقرها يفتح نافذةً بصورة الروبوت الرمزية وعنوانه ورسالة الترحيب. يكتبون سؤالاً ويحصلون على إجابة خلال ثوانٍ؛ ويستطيع الروبوت عرض بطاقات منتجات (صورة، سعر، رابط)، وإن كان التقاط العملاء مفعلاً يطلب بياناتهم أولاً.



الشكل 8.1 — أداة دردشة الموقع: رسالة الترحيب، سؤال زائر، وإجابة ببطاقة منتج.

تولّي موظف بشري

إذا طلب الزائر شخصاً (أو قرّر الروبوت التصعيد)، تُؤشّر الجلسة بانتظار موظف. عندها يستطيع موظف الانضمام للدردشة من المكتب الخلفي؛ فيتوقّف الذكاء الاصطناعي عن الردّ ويتحدّث الزائر مع موظفك مباشرةً.

9. المحادثات (الجلسات)

مسار القائمة: AI Chatbot < الجلسات

تُخزّن كل محادثة كجلسة بكل رسائلها. افتح واحدةً لقراءة النص الكامل والتصرّف بناءً عليها. وتتمّ الجلسة بمراحل نشطة ← بانتظار موظف ← انضمّ موظف ← مغلقة.

الجلسات < زائر #4821

نشطة

مغلقة انضمّ موظف بانتظار نشطة

إغلاق الدردشة إنشاء جهة اتصال إنشاء عميل محتمل الانضمام للدردشة

الرسائل

الدور	الرسالة
مستخدم	هل لديكم مياه معدنية بالجملة؟
المساعد	نعم! إليك خياراً شائعاً: مياه معدنية 500مل (علبة 24)...
مستخدم	هل يمكن لأحد الاتصال بي؟

الشكل 9.1 — جلسة: النص، وتدفّق الحالة، وأزرار الانضمام أو الإغلاق أو التحويل إلى عميل محتمل/جهة اتصال.

من الجلسة يمكنك الانضمام للدردشة للردّ مباشرةً، وإنشاء عميل محتمل أو إنشاء جهة اتصال للمتابعة في CRM، وإغلاق الدردشة عند الانتهاء. وتظهر الجلسات أيضاً على جهة الاتصال والعميل المحتمل عبر زر محادثات الذكاء الاصطناعي.

10. نماذج الذكاء الاصطناعي

مسار القائمة: AI Chatbot ◀ الإعدادات ◀ النماذج

هذا كتالوج النماذج المتاحة من بيانات اعتمادك (يُملأ بزر [جلب النماذج](#)). يعرض كلُّ منها ما إذا كان نموذج دردشة، وما إذا كان قادراً على الرؤية (يقرأ الصور)، وتكلفة الإدخال/الإخراج لكل مليون رمز، فتختار نموذجاً يوازن بين الجودة والسعر.

11. واتساب (اختياري)

مسار القائمة: AI Chatbot < الإعدادات < موصّلات واتساب

كخيار متقدّم، يستطيع الروبوت الردّ على رسائل واتساب عبر واجهة Meta لأعمال واتساب (Graph API). يخزّن الموصّل معرّف رقم الهاتف ورمز الوصول ورمز التحقق، ويمنحك رابط Webhook لتسجيله في تطبيق Meta لديك. يتطلّب هذا حساب أعمال Meta مُعدّاً؛ أعدّه مع مسؤولك.

ملاحظة

واتساب اختياري. المنتج الأساسي هو أداة دردشة الموقع الموضّحة في هذا الدليل.

12. المصطلحات

المصطلح	المعنى
روبوت الدردشة	المساعد الذكي المُعدّ (الشخصية، النموذج، المعرفة، الأداة).
بيانات الاعتماد	مزود الذكاء الاصطناعي ومفتاح API الخاص به.
النموذج اللغوي	نموذج الذكاء الاصطناعي المحدد الذي يولد الإجابات.
موجه النظام	التعليمات التي تحدد شخصية الروبوت وقواعده.
قاعدة المعرفة	مستنداتك/بيانات منتجاتك التي يتدرّب عليها الروبوت.
الجلسة	محادثة واحدة مع زائر.
التقاط العملاء	جمع بيانات الزوّار في جهات الاتصال / CRM.
تولّي الموظف	انضمام موظف للدردشة للردّ شخصياً.
الأداة (Widget)	فقاعة الدردشة المضمّنة في موقعك.

13. الأسئلة الشائعة واستكشاف الأخطاء

يردّ الروبوت بـ«تعذّر الاتصال» أو يعطي أخطاءً.

افتح بيانات الاعتماد وانقر اختبار الاتصال. تحقّق من صلاحية المفتاح ووجود رصيد، ثم جلب النماذج مجدداً وأعد اختيار النموذج على الروبوت.

الروبوت لا يعرف منتجاتي / سياساتي.

أضف مصدر قاعدة معرفة وافهرسه (الخطوة 3)، وتأكد من ربطه بالروبوت في تبويب قاعدة المعرفة.

فقاعة الدردشة ليست على موقعي.

انسخ كود التثبيت من تبويب مظهر الأداة والصقه في HTML موقعك قبل `</body>`. وتأكد أن الروبوت نشط.

كيف أتولّى محادثة؟

افتح الجلسة وانقر الانضمام للدردشة. يتوقّف الذكاء الاصطناعي وتذهب ردودك للزائر مباشرةً؛ انقر

إغلاق الدردشة عند الانتهاء.

كيف ألتقط العملاء المحتملين؟

في تبويب نموذج ما قبل الدردشة للروبوت، فعّل التقاط العملاء، اختر النموذج المستهدف (جهة اتصال أو عميل محتمل) والحقول المطلوبة.

تحتاج مساعدة؟

تواصل مع مسؤول Xrero لديك أو زُر xrero.com.