

موظفك الذكي

زيون زعلان الساعة 2 الفجر: وكيل يهديه ويفتح تذكرة

الزيون يكتب شكواه على واتساب وأنت نايم. الوكيل يرد بهدوء حسب سياسة متجرك، ويسجل تذكرة في جدول قوئل، وإذا الشكوى عاجلة يتبّهك على تيليقرام.

120 رد تجربة - 0 وعد غلط

بدون برمجة

تقريباً ساعة (بدون ربط واتساب)

مجرب على نسخة تجربة

وش بتبني بالضبط؟

وكيل على رقم واتساب متجرك. يقرأ الشكوى، ويرد بأسلوب هادي ومحترم من **سياسة متجرك بس**، ويعطي الزبون رقم تذكرة. وكل تذكرة تحفظ في جدول، والعاجلة توصلك على جوالك.

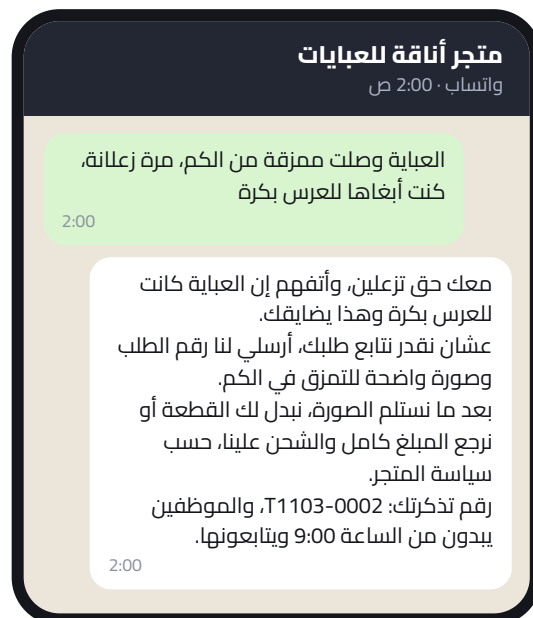
رسم توضيحي الرد نصه حقيقي من تجربتنا (الجولة الخامسة) على متجر وهمي، ورقم التذكرة بالشكل الجديد.

ولك أنت على تيليقرام

تذكرة T1103-0001 (عاجلة)

النوع: خصم مكرر
الزبون يقول إن المبلغ انخصم مرتين من بطاقته ويطلب استرجاع
الفلوس بسرعة...
الزبون: 9665...

من تجربة التوصيل (اختصرنا الملخص والرقم).



كيف يشتغل؟



ينبّه

العاجلة والمهمة على تيليقرام



يسجّل

تذكرة في Google Sheets



يرد

يرد Claude Haiku من سياستك بس



يسمع

رسالة الزبون من واتساب

الوكيل يعرف حدوده

ما يرجّع فلوس ولا يبدّل شي بنفسه، وما يعطي خصم ولا تعويض. يرد ويطلب المعلومات الناقصة ويفتح تذكرة، والموظف يكمل الصبح.

جربناه بـ 20 شكوى، 6 جولات

متجر عبايات وهمي، والوقت الساعة 2 الفجر. كتبنا 20 شكوى بلهجات مختلفة (نجدي، حجازي، خليجي، شامي، وإنجليزي): تأخير، تالف، مقاس غلط، خصم مرتين، تهديد بشكوى رسمية وتيك توك، شتيمة بدون تفاصيل، وعباية مفضلة ما ترجع. وكرناها 6 مرات: 120 رد.

وش شيكنا	النتيجة (120 رد)
نوع الشكوى صح	115 من 120 ✓
الأولوية صح (عاجلة، مهمة، عادية)	112 من 120، وبعد آخر تعديل 57 من 60 ✓
وعد مو في السياسة (تعويض، كوبون، «رجعنا المبلغ»)	صفر ✓
رقم التذكرة في الرد	119 من 120 (مرة طلع الرد الاحتياطي بدون رقم، وصلحناها) ✓
الرد بالإنجليزي على الشكوى الإنجليزية	6 من 6 ✓
العباية المفضلة (ما ترجع)	قال السياسة بهدوء وما وعد بشي ✓

⚠️ اللي لقيناه وصلحناه

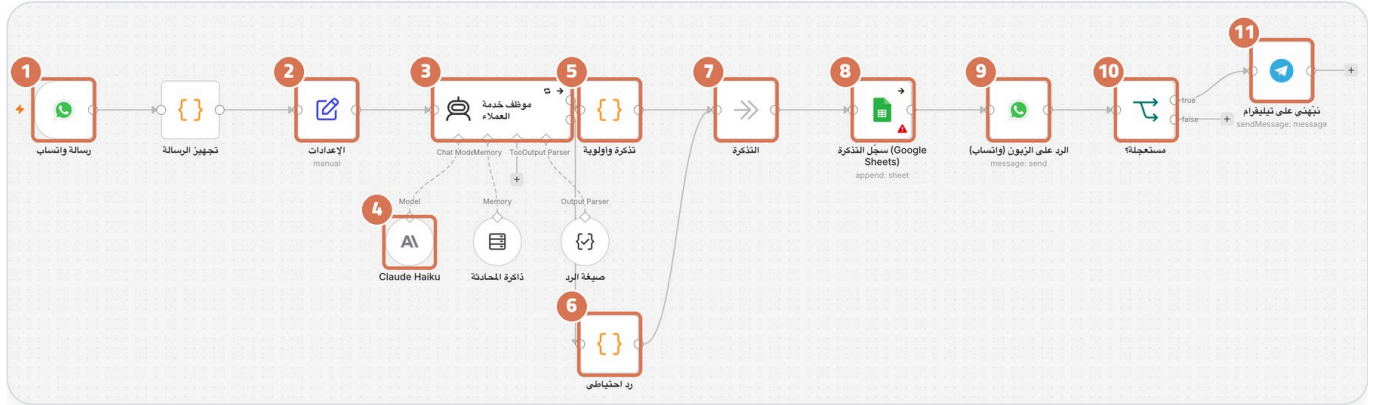
- **الشتيمة والتهديد:** «انتم نصايين» مرتين طلعت «عادية»، و«وزارة التجارة» بالتاء المربوطة ما كان يلقطها الكود. صلحنا الكلمات، وجربنا الكود على 10 جمل: كلها صح، ومنها جمل كانت تعطي إنذار غلط مثل «صار لي أشهر أنتظر».
- **التنبيه:** رسالة تيليقرام كانت بتطلع فاضية بسبب خطأ في الربط. صلحناه وجربنا الطريق كامل بنسخة توصيل.
- **الصور:** كان الوكيل يسكت لو الزبون أرسل صورة. صار يقول «وصلتنا الصورة والموظف بيراجعها».
- **تذكرة وحدة باليوم:** لو الزبون رد برقم الطلب، تنضاف لنفس التذكرة بدل تذكرة جديدة.

🤔 قرار لك

«العباية لونها غير عن الصورة، أبغى أرجعها» اعتبرها الوكيل «مهمة» في الست جولات (وإحنا توقعنا «عادية»)، و«أبي أبادل المقاس» أحياناً سماها «قطعة غلط». إذا تبيها غير كذا، اكتبها صريح في السياسة.

1 استورد الوكيل (10 دقائق)

في n8n: Create workflow, بعدها ... ← Import ← From file, واختر `complaints-agent.json`, نفس طريقة دليل 001.



لقطه حقيقية · n8n 2.44.6 الوكيل بعد الاستيراد

- 1 **رسالة واتساب:** تستقبل رسالة الزبون.
- 2 **الإعدادات:** اسم متجرك وسياستك (الخطوة 3).
- 3 **موظف خدمة العملاء:** التعليمات، وتقدر تعدّلها.
- 4 **Claude Haiku:** النموذج.
- 5 **تذكرة وأولوية:** كود يطلع رقم تذكرة (وحدة لكل زبون باليوم)، ويرفع الأولوية إذا فيه كلمات خطيرة.
- 6 **رد احتياطي:** إذا الذكاء ما رد صح، يرسل للزبون رد فيه رقم تذكرة ورقمك بدل ما يسكت.
- 7 **التذكرة:** نقطة تجمع الطريقتين، لا تحذفها.
- 8 **سجل التذكرة:** صف جديد في الجدول (ولو الجدول تعطل، الزبون يوصله رده عادي). المثلث الأحمر يختفي لما تربط قوغل.
- 9 **الرد على الزبون.**
- 10 **مستعجلة؟** العاجلة والمهمة تكمل لتيليجرام، والعادية لا.
- 11 **نّبّهني على تيليجرام.**

2 اربط المفاتيح الأربعة (30 دقيقة)

الخطوة في n8n	المفتاح	الشرح بالصور
رسالة واتساب، الرد على الزبون	مفاتيح واتساب	دليل 001 («المفاتيح الأربعة»)
Claude Haiku	مفتاح Anthropic (API Key)	دليل 015 (الجزء «ج»)
سجل التذكرة	Connect to Google Sheets :Google Sheets	دليل 008
نّبهي على تيليجرام	بوت تيليجرام + Chat ID	دليل 012 (الجزء «ج»)

- 1 اضغط Connect to Telegram والصق توكن البوت.
- 2 حط رقم محادثتك مكان «حط هنا رقم المحادثة (Chat ID)».

1 Credential

Connect to Telegram

Resource

Message

Operation

Send Message

2 Chat ID

حط هنا رقم المحادثة (Chat ID)

Text

fx {{ \$('التذكرة').first().json.alert }}

Render Markup

خطوة «نّبهي على تيليجرام» **لقطة حقيقية**

الجدول

سوّ جدول جديد في Google Sheets، واكتب في أول صف هالعناوين بالترتيب (بالإنجليزي مثل ما هي):

ticket | created | priority | category | order_number | customer | summary | text

بعدها انسخ رابط الجدول، والصقه في خطوة **سجل التذكرة** مكان «حط هنا رابط جدول Google Sheets».

3 حط سياسة متجرك (10 دقائق)

- 1 **store** اسم متجر.
- 2 **policy** **أهم خانة.** الوكيل ما يعرف غير اللي فيها: الإرجاع، ورجوع المبلغ، والتالف، والتوصيل، واللي ما يرجع.
- 3 **staff_hours** ساعات الموظفين بنظام 24 ساعة وبأرقام إنجليزية (من 9 الصبح لين 10 المساء تكتب 9-22). برا هالوقت يقول للزبون متى يبدون. التوقيت على الرياض.
- 4 **human_phone** رقم يتصل عليه الزبون.

كيف تكتب السياسة؟

كل شي في سطر لحاله يبدأ بـ «-»، وبأرقام واضحة: «الإرجاع خلال 7 أيام من الاستلام» مو «خلال مدة معقولة». ولا تكتب وعد ما تبني تلزم فيه.

1
store
T String
متجر أُناقة للعبايات

2
policy
T String
الإرجاع خلال 7 أيام من الاستلام، والقطعة ما انلبست وفيها التاغ - المبلغ يرجع لنفس طريقة الدفع خلال 5 إلى 10 أيام عمل بعد ما القطعة التالفة أو الغلط: نبدلها أو نرجع المبلغ كامل والشحن علينا، - بعد ما يرسل الزبون صورة

3
staff_hours
T String
9-22

4
human_phone
T String
0500000000

لقطة حقيقية خطوة «الإعدادات»

مثال السياسة اللي جربنا فيها

- الإرجاع خلال 7 أيام من الاستلام، والقطعة ما انلبست وفيها التاغ.
- المبلغ يرجع لنفس طريقة الدفع خلال 5 إلى 10 أيام عمل بعد ما توصلنا القطعة.
- القطعة التالفة أو الغلط: نبدلها أو نرجع المبلغ كامل والشحن علينا، بعد ما يرسل الزبون صورة.
- التوصيل: الرياض يوم إلى يومين، وباقي المدن 3 إلى 5 أيام عمل.
- العبايات المفضلة بالمقاس ما ترجع إلا إذا فيها عيب.

4 جرّبه بجوالك، بعدها شغّله

1 اضغط Publish.

2 من جوال ثاني أرسل لرقم المتجر شكوى عادية: «أبي أرجع الطلب». لازم يوصلك رد فيه رقم تذكرة، ويطلع صف في الجدول، وما يجيك تنبيه.

3 أرسل شكوى عاجلة: «انخضم المبلغ مرتين». لازم يوصلك تنبيه على تيليقرام.

4 جرّب شي ما ترجعه سياستك، وتأكد إن الرد ما يوعد بشي.

5 أول أسبوع: افتح الجدول كل صبح، ورد على التذاكر. الوكيل يهدّي ويرتب، بس الحل عندك.

مشاكل شائعة وحلولها

المشكلة	الحل
الزبون يرسل وما يوصل شي	الملف عليه Publish؟ وحقل messages مشترك في Webhook عند Meta؟ (دليل 001). وكل تطبيق Meta يقبل Trigger واتساب واحد بس.
ما انضاف صف في الجدول	العناوين في أول صف لازم تكون نفس الكلمات بالضبط، والرابط رابط الجدول نفسه.
ما جاني تنبيه	أرسلت رسالة للبووت أول؟ ورقم Chat ID صح؟ (دليل 012)
الرد يخترع شروط	السياسة ناقصة. أضف السطر الناقص في خانة policy.
صورة أو رسالة صوتية	الوكيل ما يشوفها. يقول للزبون إنها وصلت والموظف بيشفوها، وأنت تفتحها من واتساب المتجر.
الزبون رد برقم الطلب	تنضاف لنفس التذكرة، بس بصف جديد في الجدول. رتب الجدول حسب عمود ticket.

مهارّة Claude: complaints-agent-setup 📁

ارفع 029-skill.zip من Customize ← Skills ← Add ← Upload skill، وابدأ رسالتك باسمها:

استخدم مهارة complaints-agent-setup: أبي أجهز وكيل الشكاوى لمتجري

تسألك عن متجر وسياستك، وتكتب لك خانة policy جاهزة، وعشر شكاوى تجرّب فيها. ولو طلبت شي يضر (مثل كوبون لكل زبون زعلان)، تسألك أول وتقول لك راها.

كم يكلف؟

في تجربتنا، الشكوى الوحيدة أخذت تقريباً 1,948 توكن قراءة، ومعها 655 كتابة على Claude Haiku 5.5: **أقل من ربع هلة**. والأعلى رسائل واتساب نفسها: أول 1,000 رد بالشهر مجاناً، وبعدها بالسعودية 0.0401 ريال للرسالة (حسب صفحة Meta يوم 27 أكتوبر 2026). وتليقرام وجدول قوغل ببلاش.

وش جرّينا بالضبط

اختبار فعلي بتاريخ 27 أكتوبر 2026 📌

- نسخة تجربة من نفس الوكيل في n8n النسخة 2.44.6، مع Claude Haiku 5.5 بمفتاح حقيقي، ونفس التعليمات ونفس كود التذكرة والأولوية. بدل واتساب: سكربت يرسل الشكوى ويقرأ الرد.
- 20 شكوى وهمية، وست جولات: 120 رد. الجدول في صفحة التجربة. والكود نفسه جرّناه لحاله على 10 جمل تهديد وشتمية، ورسالة صورة ورسالة صوت.
- نسخة توصيل من الملف الحقيقي (بدل الجدول وواتساب وتليقرام خطوات تطبع اللي ينرسل): شكوى عاجلة وصل تنبيهها، وشكوى عادية ما وصل تنبيه، والصف فيه الأعمدة الثمانية.
- الملف الحقيقي استوردناه في n8n (الصور حقيقية).
- المهارة جرّناها عن طريق API على Claude Sonnet 5.5 بمتجر عطور وهمي، ومتجر طلب كوبون لكل زبون زعلان.

بصراحة، اللي ما جرّناه

- ما ربطنا رقم واتساب حقيقي، ولا جدول قوغل حقيقي، ولا بوت تليقرام حقيقي.
- الرد الاحتياطي طلع مرة وحدة من 120 في التجربة (قبل ما نضيف له رقم التذكرة)، وجرّنا نفس الطريقة بقصد في دليل 015.
- الشكاوى وهمية. الزبون الحقيقي أطول وأغرب، فاقرا الردود أول أسبوع.
- المهارة ما جرّناها داخل Claude.ai، ولا بدون ما تكتب اسمها.

المصادر الرسمية

- أسعار واتساب ورسائل الخدمة: developers.facebook.com/documentation/business-messaging/whatsapp/pricing
- سعر الرسالة بالسعودية: business.whatsapp.com/products/platform-pricing
- أسعار Claude Haiku 5.5: platform.claude.com/docs/en/about-claude/pricing
- مفتاح تليقرام في n8n: docs.n8n.io/integrations/builtin/credentials/telegram

راجعنا الدليل يوم 27 أكتوبر 2026. أي سؤال؟ اكتبه في تعليقات الفيديو وأبو خليفة يرد 😊