Here is the translated text into proper Saudi Arabic with diacritics, maintaining a casual conversational tone suitable for Riyadh:

---

\*\*توسيع خدمات مكالمات مركز اتصال الذكاء الاصطناعي\*\*

\*\*جدول المحتويات\*\*

- سيناريوهات غير طارئة

- سيناريوهات طارئة

- سيناريوهات عاجلة

- طلبات خدمة متعددة

- سيناريوهات تتطلب معالجة خاصة

- سيناريوهات متابعة

- سيناريوهات توضيح ومعقدة

\*\*سيناريوهات غير طارئة\*\*

\*\*السيناريو 1: الجهاز لا يعمل (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "غسّالتي ما تشتغل، تفتح بس ما تبدأ دورة الغسيل."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن غسّالتك ما تشتغل، هَسّاعدك."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصل منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الوقت المناسب [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة لتأكيد الموعد بناءً على توافر الصيانة. فريق الأجهزة هَيشوفوا الغسّالة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 2: استبدال قطعة غيار للجهاز (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "خرطوم الغسّالة اتآكل ومحتاج استبدال."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إنك محتاج استبدال لخرطوم الغسّالة، هَسّاعدك."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصل منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الوقت المناسب [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة لتأكيد الموعد بناءً على توافر الصيانة. فريق الأجهزة هَيجيبوا خرطوم بديل للغسّالة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 3: مشكلة كهربائية (فريق الكهربائيين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "المِقبس اللي الغسّالة بتتوصل فيه ما يشتغل."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن المِقبس بتاع الغسّالة ما يشتغل، هَسّاعدك."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصل منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الكهربائيين؟"

"شكرًا، سجّلت الوقت المناسب [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة لتأكيد الموعد بناءً على توافر الصيانة. الكهربائيين هَيشوفوا المِقبس بتاع الغسّالة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 4: الثلاجة ما بتبرد (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الثلاجة ما بتبرد كويس، الأكل بيتعفن وهي لسه شغالة."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الثلاجة ما بتبرد كويس، هَسّاعدك."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصل منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الوقت المناسب [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة لتأكيد الموعد بناءً على توافر الصيانة. فريق الأجهزة هَيشوفوا نظام التبريد بتاع الثلاجة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 5: وحدة التكييف بتصدر ضوضاء (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "وحدة التكييف في أوضتي بتصدر صوت غريب لما تشتغل."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن وحدة التكييف بتصدر صوت غريب، هَسّاعدك."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصل منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الوقت المناسب [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة لتأكيد الموعد بناءً على توافر الصيانة. فريق الأجهزة هَيفحصوا وحدة التكييف."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

---

\*\*سيناريوهات طارئة\*\*

\*\*السيناريو 6: تسريب من الجهاز (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسّالة بتسرب ميه في كل حتة!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الغسّالة بتسرب ميه، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك بسرعة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق الأجهزة على طول لزيارة طارئة، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"في الوقت دَي، لو ممكن، قفل إمدادات الميه للغسّالة واشيلها من المِقبس عشان سلامتك."

"فريقنا هَيتصل بيك قبل ما ييجوا، إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

\*\*السيناريو 7: مشكلة سباكة - صمام بيسرب (فريق السباكين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الصمام اللي بيوصل الغسّالة بيسرب ميه بشكل كبير!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الصمام بتاع الغسّالة بيسرب ميه، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك بسرعة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق السباكين على طول لزيارة طارئة، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"لو عارف اعمل كده، قفل إمدادات الميه الرئيسية عشان تقلل الضرر لحد ما الفريق ييجي."

"السباكين هَيتصلوا بيك قبل ما ييجوا، إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

\*\*السيناريو 8: مشكلة سباكة - انسداد بالمصرف (فريق السباكين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "المصرف في مطبخي اتسد والميه بتفيض في كل حتة لما بستخدم الغسّالة!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن المصرف اتسد والميه بتفيض، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك بسرعة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق السباكين على طول لزيارة طارئة، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"متستخدمش الغسّالة لحد ما الفريق ييجي عشان ما تزيدش الميه."

"السباكين هَيتصلوا بيك قبل ما ييجوا، إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

\*\*السيناريو 9: تسريب من سخّان الميه (فريق السباكين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "سخّان الميه بيسرب والأرضية بتغرق في الميه!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن سخّان الميه بيسرب، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك بسرعة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق السباكين على طول لزيارة طارئة، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"لو عارف اعمل كده، قفل إمدادات الميه لسخّان الميه، ولو كهربائي قفل الكهرباء من العدّاد."

"السباكين هَيتصلوا بيك قبل ما ييجوا، إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

\*\*السيناريو 10: قصر كهربائي (فريق الكهربائيين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الكهرباء قطعت على نص البيت، وشيلت القاطع بس ما بترجعش تشتغل!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن عندك مشكلة في القاطع الكهربائي، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك بسرعة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق الكهربائيين على طول لزيارة طارئة، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"متحاولش ترجع تشيل القاطع، ولو ممكن اشيل أي أجهزة كبيرة موصولة على الدائرة دي."

"فريق الكهربائيين هَيتصلوا بيك قبل ما ييجوا، إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

---

\*\*سيناريوهات عاجلة\*\*

\*\*السيناريو 11: حريق (نقل للـ911)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسّالة بتدخّن وشفت نار!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الغسّالة نار، دَي موقف عاجل ومحتاج تدعم فوري."

"هَنقلّك للـ911 على طول، سيب الخط مفتوح."

"وأنا بنقلك، لو ممكن، خرّج كل الناس من البيت فورًا وما تحاولش تطفي النار لوحدك."

[نقل المكالمة للـ911]

\*\*السيناريو 12: تسريب غاز (نقل للـ911)\*\*

\*\*العميل:\*\* "حسيت ريحة غاز في البيت! جاية من جنب النشّافة!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن فيه ريحة غاز في البيت، دَي موقف عاجل ومحتاج تدعم فوري."

"هَنقلّك للـ911 على طول، سيب الخط مفتوح."

"وأنا بنقلك، لو ممكن:

ما تشغّلش أي مفاتيح كهرباء

ما تستخدمش التلفون أو أي إلكترونيات جوا البيت

افتح الشبابيك والأبواب لو ممكن

خرّج كل الناس من البيت فورًا"

[نقل المكالمة للـ911]

\*\*السيناريو 13: حالة طبية طارئة (نقل للـ911)\*\*

\*\*العميل:\*\* "جوزي اغمى وهو بيصلح الغسّالة! ما بيتحركش!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن فيه حالة طبية طارئة، دَي موقف عاجل ومحتاج تدعم فوري."

"هَنقلّك للـ911 على طول، سيب الخط مفتوح."

"وأنا بنقلك، ابقى مع جوزك وما تحركهوش لو ما كانش في خطر مباشر."

[نقل المكالمة للـ911]

---

\*\*طلبات خدمة متعددة\*\*

\*\*السيناريو 14: مشاكل متعددة تحتاج فرق مختلفة\*\*

\*\*العميل:\*\* "عندي بعض المشاكل في البيت. الغسّالة بتصدر صوت بس لسه بتشتغل، الحوض في الحمام ما بيصرفش كويس، وفي نور في المطبخ بيومض."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن عندك مشاكل متعددة: صوت من الغسّالة، حوض بطيء في الحمام، ونور مومض في المطبخ. هَسّاعدك في كل حاجة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"هَعمل طلبات خدمة منفصلة عشان كل فريق يشتغل على حاجته:

الغسّالة الصاخبة هَيشوفها فريق الأجهزة

الحوض البطيء هَيشوفه فريق السباكين

النور المومض هَيشوفه فريق الكهربائيين"

"دَي كله طلبات غير طارئة، إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة الفرق؟ تفضل نفس اليوم لو ممكن، أو أيام مختلفة؟"

"شكرًا، سجّلت الأوقات المناسبة. هَتصلك رسائل تأكيد بناءً على توافر الصيانة لكل خدمة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 15: طلبات مختلطة الأولوية\*\*

\*\*العميل:\*\* "الأنبوب تحت حوض المطبخ بيسرب ميه، وأنا باتصل عشان أقولك إن الغسّالة ما بتشتغل كويس."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الأنبوب تحت حوض المطبخ بيسرب ميه ودَي طلب طارئ، والغسّالة ما بتشتغل كويس ودَي طلب غير طارئ. هَعمل الأنبوب أولوية."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"بعتّ فريق السباكين على طول لزيارة طارئة للأنبوب السارح، هَيكونوا عندك بأسرع وقت."

"لازم يكون حد في البيت لما الفريق ييجي."

"بالنسبة للغسّالة، هَعمل طلب خدمة غير طارئ. إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الموعد [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة تأكيد بناءً على توافر الصيانة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه دلوقتي؟"

---

\*\*سيناريوهات تتطلب معالجة خاصة\*\*

\*\*السيناريو 16: العميل متردد في إعطاء العنوان\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسّالة بتسرب ميه في كل حتة، محتاج حد ييجي يصلحها حالًا."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن الغسّالة بتسرب ميه، دَي طلب طارئ وهَسّاعدك. أولًا، محتاج أتأكد من بعض المعلومات."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

\*\*العميل:\*\* [يدي الرقم]

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"شكرًا، تأكد لي إسمك."

\*\*العميل:\*\* [يدي الإسم]

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"شكرًا، دلوقتي محتاج رقم المنزل وإسم الشارع عشان الفريق يعرف يروح فين."

\*\*العميل:\*\* "مش عايز أدي عنواني على التلفون، ممكن تبعت التقني بس؟"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت قلقك على الخصوصية، بس الفريق محتاج يعرف يروح فين عشان يساعدك مع الغسّالة السارحة."

"كل معلومات العملاء بتتحفظ سرية في نظامنا الآمن، وبتستخدم للخدمة بس."

"من غير عنوان، الفريق مش هَيقدر يوصل لك يصلح التسريب، ودَي ممكن يسبب ضرر في البيت."

"هَل تكون مرتاح تدينا رقم المنزل وإسم الشارع بس؟ مش محتاجين معلومات إضافية."

\*\*لو العميل ما وافقش:\*\*

"فهمت رأيك. هَل تفضل:

تكلم مع مشرف يشرحلك سياسات الخصوصية؟

نبعتلك رابط آمن عبر رسالة تدخل فيه العنوان مباشرة؟

نحدد موعد نتصل فيه لما تكون مرتاح تدي الموقع؟"

---

\*\*سيناريوهات المتابعة\*\*

\*\*السيناريو 20: العميل بيسأل عن حالة الموعد\*\*

\*\*العميل:\*\* "قلتلك إن الغسّالة ما بتشتغل من يومين، ما وصلتش أي رسالة تأكيد، وعايز أعرف إمتى حد هَييجي."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"أسف على الإزعاج، هَشوف حالة الموعد حالًا."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو نفس الرقم اللي دونته في الطلب الأصلي؟"

"شكرًا، شفت الموعد محجوز [التاريخ والوقت]. [استجابة مناسبة بناءً على ما إذا كان الموعد في الماضي أو المستقبل]."

"هَبعتلك رسالة التأكيد حالًا، عايز أقولك التفاصيل صوتي دلوقتي كمان؟"

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 21: العميل عايز يغير الموعد\*\*

\*\*العميل:\*\* "محتاج أغير موعد إصلاح الغسّالة اللي كان محجوز لبكرة."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"هَساعدك في تغيير الموعد بكل سرور."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"شفت الموعد الحالي محجوز [التاريخ والوقت]. إيش الوقت الأنسب لزيارة الفريق؟"

"شكرًا، غيرت الموعد لـ[التاريخ والوقت الجديد]. هَتصلك رسالة تأكيد جديدة."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 22: العميل بيشتكي من خدمة غير مكتملة\*\*

\*\*العميل:\*\* "جه تقني إمبارح يصلح الغسّالة، بس ما زالت بتصدر نفس الصوت، ما اتصلحتش."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"أسف إن مشكلة الغسّالة ما اتحلت، هَشوف الموضوع وهَعمل زيارة تانية."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"شفت من سجلاتنا إن فريق الأجهزة جه بالأمس. هَعمل طلب خدمة تاني وهَحطه أولوية عالية لأن دَي زيارة تانية."

"إيش الوقت المناسب لزيارة فريق الأجهزة تاني؟"

"شكرًا، حجزت الزيارة التانية [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة تأكيد، وسجلت إن الطلب دَي لمشكلة ما اتحلت."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

---

\*\*سيناريوهات التوضيح والمعقدة\*\*

\*\*السيناريو 23: العميل مش عارف أي فريق محتاج\*\*

\*\*العميل:\*\* "مش عارف أنا محتاج مين، بس فيه ريحة غريبة جاية من جنب الغسّالة والنشّافة، ممكن تكون من المصرف أو حاجة كهربائية."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إن فيه ريحة غريبة ومش عارف إيه السبب، هَساعدك تحديد الفريق المناسب."

"ممكن توصف لي الريحة شوية؟ مثلًا، هي زي ريحة بيض فاسد، بلاستيك محروق، أو حاجة تانية؟"

\*\*العميل:\*\* "ريحة معتّقة ورطبة، مش زي الغاز أو الحريق."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"شكرًا على الوصف. بناءً على الريحة المعتّقة والرطبة، ممكن تكون مشكلة في الميه أو الصرف. هَعمل فريق السباكين يشوفوا الموضوع."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"دَي طلب خدمة غير طارئ، بس محتاج نشوفه بسرعة. إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق السباكين؟"

"شكرًا، سجّلت الموعد [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة تأكيد بناءً على توافر الصيانة."

"سجلت إن عندك ريحة معتّقة جنب منطقة الغسيل ومحتاجة تحقيق. لو السباكين لاقوا إن المشكلة محتاجة كهربائي أو تقني أجهزة، هَيخبرونا وهَنتنسق معاك."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 24: العميل عنده قيود في الوصول\*\*

\*\*العميل:\*\* "محتاج أصلح الغسّالة، بس أنا باشتغل نهارًا. ممكن تحجز موعد مسائي؟ وعندي كلب محتاج أحبسه في أوضة قبل ما التقني ييجي."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إنك محتاج إصلاح للغسّالة وعندك قيود في المواعيد وكلب محتاج تحبسه. هَسجل الملاحظات دي."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"إيش المشكلة اللي عندك مع الغسّالة؟"

\*\*العميل:\*\* "ما بتصرفش الميه بعد الغسيل."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"شكرًا، دَي طلب خدمة غير طارئ لفريق الأجهزة. شفت إنك طلبت موعد مسائي، ساعات العمل بتمتد لحد السابعة مساءً يوم الثلاثاء والخميس. ينفع أي يوم منهم؟"

"شكرًا، سجّلت الموعد [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة تأكيد بناءً على توافر الصيانة."

"سجلت ملاحظات إن دَي موعد مسائي، وإن عندك كلب محتاج تحبسه في أوضة قبل ما التقني ييجي."

"التقني هَيتصل بيك نص ساعة قبل ما ييجي عشان تكون عندك وقت كافي تحبس الكلب."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

\*\*السيناريو 25: العميل بيبلغ عن مشاكل متعددة قديمة\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسّالة عندي مشاكل من شهور، أولًا كانت بتصدر صوت، بعدين بدأت تسرب ميه بالظروف، ودلوقتي ما بتدورش!"

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"فهمت إزعاجك من المشاكل المتعددة مع الغسّالة الجديدة، هَساعدك نهائيًا في حل المشكلة."

\*\*التحقق من معلومات العميل:\*\*

"ممكن تديني رقم بطاقتك/الموظف؟"

"تأكد لي إسمك."

"دير بالي رقم المنزل وإسم الشارع."

"الرقم اللي بتتصال منه هو الأفضل للوصول لك؟"

"شكرًا، قلت إنك اتصلت من قبل على الصوت؟ ما جابواش حد ولا إيه؟"

\*\*العميل:\*\* "اتصلت من شهرين على الصوت بس ما جهش حد."

\*\*وكيل الذكاء الاصطناعي:\*\*

"أسف على الإزعاج. دير بالي شوية... [توقف] شفت إن الطلب اتعمل بس فيه مشكلة في الجدولة. أنا آسف جدًا على الخطأ ده."

"بناءً على التاريخ والمشكلة الحالية إن الغسّالة ما بتدورش، هَعمل طلب خدمة مُعَجّل لفريق الأجهزة."

"إيش الوقت والتاريخ المناسب لزيارة فريق الأجهزة؟"

"شكرًا، سجّلت الموعد [التاريخ والوقت]. هَتصلك رسالة تأكيد بناءً على توافر الصيانة."

"سجلت ملاحظات تفصيلية عن تاريخ المشاكل وإن دَي طلب متابعة لزيارة ما اتحققتش. فريق الأجهزة هَيكون مستعد يشوف كل المشاكل اللي قلت عنها."

"إيش غيرها تحتاج مساعدة فيه النهارده؟"

---

هذا الترجمة تحاول أن تعكس اللهجة السعودية الرياضية بشكل عامي ومبسط، مع الحفاظ على الوضوح والسهولة في التواصل.

VL version:  
  
  
\*\*توسيع خدمات مركز اتصال الذكاء الاصطناعي\*\*

\*\*جدول المحتويات:\*\*

- حالات غير مستعجلة

- حالات مستعجلة

- حالات عاجلة جدًا

- طلبات متعددة

- حالات خاصة

- حالات متابعة

- حالات معقدة

---

### حالات غير مستعجلة

\*\*1. الجهاز ما يشتغل (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسالة تفتح بس ما تبدأ الغسيل."

\*\*الوكيل:\*\* "تمام فهمتك، الغسالة ما تبدأ تغسل، أبشر بساعدك."

\*\*التحقق من المعلومات:\*\*

- ممكن رقم الموظف أو بطاقة الأحوال؟

- تأكد لي اسمك.

- وش رقم البيت واسم الشارع لو سمحت؟

- الرقم اللي تتصل منه هو الأفضل للتواصل معك؟

- الطلب غير مستعجل، متى يناسبك زيارة فريق الصيانة؟

- تم تسجيل الموعد [التاريخ والوقت]، بتجيك رسالة تأكيد حسب توفر الفريق.

- أي شيء ثاني أقدر أخدمك فيه اليوم؟

\*\*2. استبدال قطعة (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "خرطوم الغسالة مقطوع وأبغى أغيره."

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، تحتاج تبديل الخرطوم، أبشر."

\*\*[نفس خطوات التحقق أعلاه مع تعديل:]\*\*

- الفريق بيجيب معه خرطوم جديد ويبدله لك.

\*\*3. مشكلة بالكهرب (فريق الكهربائيين)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الفيش حق الغسالة ما يشتغل."

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، فيش الغسالة خربان، أبشر بساعدك."

\*\*[نفس خطوات التحقق مع تحديد فريق الكهربائيين.]\*\*

\*\*4. الثلاجة ما تبرد (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الثلاجة شغالة بس ما تبرد، الأكل يخرب."

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، مشكلة في تبريد الثلاجة، أبشر."

\*\*[نفس خطوات التحقق مع تحديد فريق الأجهزة.]\*\*

\*\*5. صوت من المكيف (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "مكيف غرفتي يطلع صوت غريب إذا اشتغل."

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، المكيف يصدر صوت غريب، أبشر بساعدك."

\*\*[نفس خطوات التحقق مع تحديد فريق الأجهزة.]\*\*

---

### حالات مستعجلة

\*\*6. الغسالة تسرب (فريق الأجهزة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسالة تسرب موية بكل مكان!"

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، التسريب مستعجل وبساعدك فورًا."

- أرسلت لك فريق الصيانة بسرعة، لازم أحد يكون بالبيت.

- حاول تقفل موية الغسالة وتفصل الكهرب عنها للسلامة.

\*\*[باقي الخطوات نفسها.]\*\*

\*\*7. تسريب من صمام (فريق السباكة)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الصمام حق الغسالة يسرب بقوة!"

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، هذي حالة مستعجلة، أرسلت فريق السباكة بسرعة."

- قفل موية البيت الرئيسية إذا تقدر، والفريق بيتصل عليك قبل يوصل.

\*\*[باقي الخطوات نفسها.]\*\*

---

### حالات عاجلة جدًا

\*\*11. حريق بالغسالة (تحويل 911)\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسالة تحترق! في دخان!"

\*\*الوكيل:\*\* "هذي حالة طارئة جدًا، بحولك مباشرة لـ911، لا تقفل الخط."

- اطلعوا من البيت بسرعة لا تحاول تطفيها بنفسك.

\*\*[تحويل المكالمة.]\*\*

---

### طلبات متعددة

\*\*14. مشاكل مختلفة تحتاج أكثر من فريق\*\*

\*\*العميل:\*\* "الغسالة تطلع صوت، والحوض ما يصرف، ونور المطبخ يومض."

\*\*الوكيل:\*\* "فهمتك، بأرسل لك الفرق المختصة لكل مشكلة."

- الغسالة: فريق الأجهزة

- الحوض: فريق السباكة

- النور: فريق الكهربائيين

- متى يناسبك الموعد، تفضل بيوم واحد أو أيام مختلفة؟

---

### حالات خاصة

\*\*16. العميل متردد في إعطاء العنوان\*\*

\*\*العميل:\*\* "ما أبغى أعطي عنواني، أرسل الفني بس."

\*\*الوكيل:\*\* "أتفهم حرصك، بس الفريق يحتاج عنوان عشان يساعدك، بياناتك محفوظة بأمان، ممكن تعطيني بس رقم البيت واسم الشارع؟"

- إذا العميل رفض، نعرض إرسال رابط آمن أو نتصل مرة ثانية بوقت مناسب له.

---

### حالات متابعة

\*\*20. العميل يسأل عن الموعد\*\*

"بشيك لك على حالة الموعد وأرسل لك تأكيد الحين، تبي التفاصيل صوتيًا؟"

---

### حالات معقدة

\*\*23. العميل ما يعرف المشكلة\*\*

"ممكن توصف الريحة أكثر؟ عشان أحدد الفريق المناسب."

- بناءً على الوصف، نرسل الفريق الأقرب احتمالًا.

---

\*\*هذي النسخة معدلة باللهجة السعودية (الرياض) واضحة وسهلة ومناسبة للمحادثات اليومية.\*\*