

# نظام الدعم في المنصة (Support System)



## 1. مقدمة

نظام الدعم هو النظام المسؤول عن استقبال طلبات المساعدة من العملاء والبائعين، وإدارتها، وتصعيدها، ومعالجتها وفق معايير واضحة.

### يهدف لضمان:

- تجربة عميل ممتازة
- تقليل الشكاوى
- رفع ثقة البائعين
- حل النزاعات بشكل عادل
- تقليل حالات الاحتيال
- رفع جودة الخدمة العامة

### النظام مستوحى من:

- Amazon Customer Support
- Noon Help Center
- AliExpress Dispute System
- Talabat Merchant Support

## 2. أنواع الدعم داخل المنصة

### ✓ 2.1 دعم العملاء (Customer Support)

خاص بالعميل، ويشمل:

- مشكلات الطلبات ✓
- مشكلات الدفع ✓
- مشكلات الاسترجاع ✓
- تأخر الشحن ✓
- منتج تالف ✓
- أسئلة عامة عن الحساب ✓
- مشاكل Loyalty / Wallet ✓
- Promo Codes ✓

### ✓ 2.2 دعم البائعين (Seller Support)

خاص بالبائع، ويشمل:

- مشكلات الشحن ✓
- استفسار عن العمولة ✓
- مشاكل الإدراج Listing Issues ✓
- رفض المنتجات ✓
- مشاكل الدفع والسحب ✓
- تعطيل الحساب ✓
- onboarding ودعم ✓
- خلافات مع العملاء ✓

## ✓ 2.3 مركز النزاعات (Dispute Center)

مشابه لـ AliExpress Disputesg Amazon A-to-Z Guarantee ويشمل:

✓ العميل يقول: "الم المنتج ليس كما هو موصوف"

✓ العميل يقول: "الم المنتج تالف"

✓ العميل يقول: "البائع يرفض الاسترجاع"

✓ البائع يقول: "العميل كاذب / مزيف"

وتقوم المنصة بدور الحكم.

## 3. قنوات الدعم

### ✓ 3.1 النظام الداخلي (In-App Support Ticket) — الأساسي

أكثر قناته مستخدمة في العالم.

مثل: Amazon Case Log – Noon Ticket – AliExpress Support

يتم من خلال:

Ticket فتح ✓

تصنيفه ✓

الرد خلال SLA ✓

التصعيد إن لزم ✓

## 3.2 الشات المباشر (Live Chat) ✓

مستخدم في Talabatg Noon

## 3.3 البريد الإلكتروني (Email Support) ✓

للمشاكل غير العاجلة والاستفسارات التفصيلية

## 3.4 مركز الاتصال (Call Center) ✓

للمشاكل العاجلة فقط.

## Help Center 3.5 ✓

صفحات أسئلة وأجوبة (FAQ)