

# 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
- ✓ Loyalty / Wallet مشاكل
- ✓ Promo Codes

### ✓ 2.2 دعم البائعين (Seller Support)

خاص بالبائع، ويشمل:

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

## ✓ 2.3 مركز النزاعات (Dispute Center)

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

✓ العميل يقول: "المنتج ليس كما هو موصوف"

✓ العميل يقول: "المنتج تالف"

✓ العميل يقول: "البائع يرفض الاسترجاع"

✓ البائع يقول: "العميل كاذب / مزيف"

وتقوم المنصة بدور الحكم.

## 3. قنوات الدعم (Support Channels)

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

أكثر قناة مستخدمة في العالم.

**مثال:** Amazon Case Log – Noon Ticket – AliExpress Support

يتم من خلال:

✓ فتح Ticket

✓ 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.

## ✓ 3.5 Help Center

صفحات أسئلة وأجوبة (FAQ)