

مثال

ريم الشهري
مندوبة · شركة عميلة



البطاقة 6 من 6

فن التفاوض

الشهادة · برمز تحقق

✓ أنهت الساعه 9:40 مساءً

سارة العتيبي
مصممة الحقائق التدريبية



مسودة من حقيبتك التدريبية

إدارة الوقت

✓ تخطيط الأسبوع

✓ العاجل والمهم

✓ كيف تقول «لا» بلباقة

● نُشر · الإصدار 3

انشر

نورة الحربي
علاقات العملاء



الآن

خدمة العملاء



3

● منتهية

9

● تنتهي قريباً

212

● سارية

classbase

Classbase لمراكز التدريب

ابن الدورة مرة، ودرب كل عملائك.

ولا يرى كل عميل إلا موظفيه. يتولى الذكاء الاصطناعي العمل،
ويعتمد مدربوك كل خطوة مهمة.

احجز عرضاً توضيحياً

لفرق

تقنية المعلومات

علاقات العملاء

المدربون ومصممو الحقائق

إدارة التدريب

دورته ولغته وتقريره. ثلاث مهام يعرفها كل مركز تدريب، كما تُنجز اليوم وكما ينجزها Classbase.

لكل عميل طلباته.

اليوم  مع Classbase 

إعداد يدوي ☐ 
مسودة جاهزة ☒ 

بناء دورة لعميل جديد



مكتب ترجمة ☐ 
مترجمة لك ☒ 

نسخة عربية وأخرى
إنجليزية



ملف Excel ☐ 
تقرير جاهز ☒ 

تقرير لكل عميل



3/3 أنجزت مع Classbase 0/3 أنجزت اليوم

خدمة العملاء

مشاركة مع 3 عملاء

1 المشاركة

نسخة للقراءة فقط لكل عميل

2 التسجيل

يسجل كل عميل موظفيه

3 التعلم

بطاقات قصيرة على الجوال

4 الاختبار

أسئلة من بنك الأسئلة

5 الشهادة

برمز تحقق

6 التقرير

الإكمال حسب العميل

مشاركة الدورات

دورة واحدة لكل عملائك.

شارك الدورة مع كل عميل نسخة للقراءة فقط. وإذا نشرت إصدارًا جديدًا تبعته كل النسخ.

إدارة الوقت

فن التفاوض

خدمة العملاء

القيادة للمشرفين الجدد

فريقك، مرة واحدة - ترفع حقيبتك التدريبية، وتُبقي الوحدات التي تريدها، وتشارك الدورة مع كل عميل.

منشئ الدورات

مسودة دورة من حقيبتك.

ارفع حقيبتك أو شرائح دورة سابقة، ويقترح الذكاء الاصطناعي الوحدات والبطاقات وأسئلة التمرين.

سارة العتيبي تُبقي كل وحدة أو تحذفها، ثم تنشر



PDF

خدمة العملاء.pptx
قراءة الصفحة 32 من 32

4 بطاقات

الانطباع الأول

6 بطاقات

الإنصات الفعّال

5 بطاقات

التعامل مع العميل الغاضب

8 أسئلة

اختبر معلوماتك

راجع

المسودة جاهزة

نشر الإصدار 3

تعديل المسودة

الإصدار 2 منشور

نشرت إصدارًا جديدًا؟ تتبعه نسخة كل عميل، ومن أنهى الدورة لا يعيدها.

بين ورشة وأخرى

التعلم لا يتوقف بعد الورشة.

بطاقات قصيرة على أي جوال. يجيب المعلم الذكي بلغة المتدرب، وتعيد المراجعة اليومية ما تعلمه إلى الذاكرة.

ريم الشهري

متدربة · شركة عميلة



يُثَبَّت على الجوال كأنه تطبيق ✓

يحول السؤال إلى المدرّب ✓

يعود السؤال بعد 1 و 3 و 7 و 16 و 35 يومًا ✓

الشكاوى · البطاقة 3



هل أعذر حتى لو لم يكن الخطأ منا؟

نعم. اعتذر عن الإزعاج لا عن الخطأ، ثم اعرض الحل. هكذا تقول الدورة.



تهدئة العميل · البطاقة 2

من الدورة نفسها



المراجعة اليومية · 5 أسئلة · نحو 3 دقائق

ما أول خطوة مع عميل غاضب؟

صحيحة · مدة أطول



لا نقاط ولا سلاسل ولا مؤقتات

التسجيل والمتابعة

متابعة دون ملاحقة، لكل عميل.

تسجل المجموعة الذكية موظفي العميل الجدد دون أن يتدخل أحد. تصل التذكيرات بالبريد وداخل التطبيق، وتتابع الأتمتة المتأخرين.

مجموعة ذكية

← قسم المبيعات و انضم هذا العام

سجلهم في خدمة العملاء

مفتاح إيقاف

ساعات هدوء

حد يومي

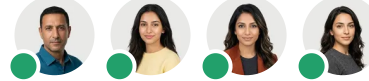
موافقات

10:00

متابعة الاثنين الباقيين

4

بدأ



2

لم يبدأ



التذكير التالي الأربعاء

4 من 6 بدؤوا خلال ساعة

الورشة المباشرة

ورشة مباشرة تُحتسب في الدورة.

تُعقد مرة أو تتكرر، مثل ورشة أسبوعية لموظفي عميل واحد. يسجل المتدربون حضورهم برمز لا يظهر إلا على شاشة المدرّب.

Google Meet

Microsoft Teams

Zoom

ينشئ Classbase الاجتماع ✓

يُكمل الحضور بطاقة الجلسة ✓

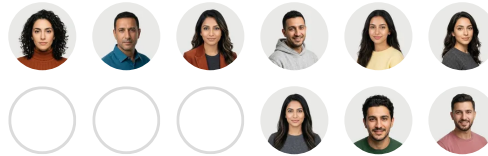
على شاشة المضيف



482 913

لا يُرسل في البريد أو التقويم

خدمة العملاء · الدفعة 2



9 من 12 سجلوا حضورهم

اكتملت بطاقة الجلسة لكل منهم ✓

إثبات المهارة

نتيجة يراها العميل.

يؤدي الذكاء الاصطناعي دور عميل غاضب، ثم يقيّم الحوار بمعاييرك، ويذكر لكل درجة سببها والجملة التي استند إليها. وما لم يتأكد منه يحيله إلى المدرّب.

- ✓ اختبار نهائي من بنك الأسئلة
- ✓ درجة نجاح، والمعلّم الذكي متوقف
- ✓ شهادة يتحقق منها أي شخص

محاكاة - عميل غاضب - 6 جولات



«أعتذر عن الإزعاج. اسمح لي أن أراجع طلبك الآن. أستطيع إرسال بديل اليوم، وسأتصل بك لأؤكد.»

3/3



يعتذر أولاً

2/3



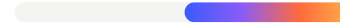
يتحقق من الطلب

2/2



يعرض حلاً واضحاً

1/2



يتفق على الخطوة التالية

بانتظارك

10 / 8

جمعها Classbase

أكدّها خالد



يرى العميل نتائجه، وترى الكل.

يرى كل عميل موظفيه ونتائجه فقط، أما أنت فترى كل العملاء، ونسبة الإكمال لكل عميل في تقرير واحد.

نورة · علاقات العملاء

«أي عميل متأخر في دورة إدارة الوقت؟»

الحضور

درجة الاختبار ورمز الشهادة

الإكمال حسب العميل

فجوات التعلم

↓ صُدّر CSV

منتهية

تنتهي قريبًا

الكل

سارية ●

ريم الشهري

خدمة العملاء



● تنتهي بعد 21 يومًا

تركي المطيري

إدارة الوقت



سارية ●

هيفاء السبيعي

فن التفاوض



● منتهية

ماجد العنزي

القيادة للمشرفين الجدد



● تنتهي بعد 21 يومًا

دانة الشمري

خدمة العملاء



يستخدم المتدربون الشاشات نفسها باللغتين. ويترجم الذكاء الاصطناعي دوراتك بمسرد مصطلحاتك، ويختار كل متدرب لغة تعلّمه.

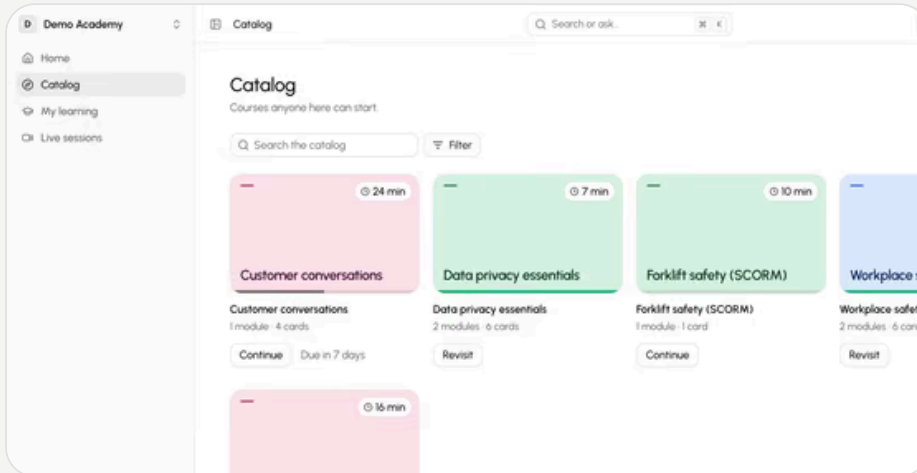
دورة واحدة بلغة كل عميل.

مسرد لكل دورة ولكل مؤسسة

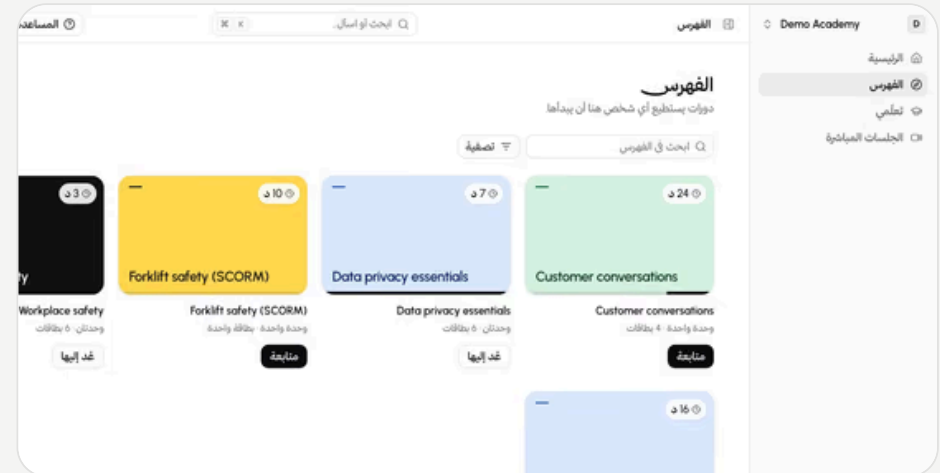
العربية كلها من اليمين إلى اليسار

القوائم بالعربية والإنجليزية والتركية

English 🇺🇸



العربية 🇸🇦



الذكاء الاصطناعي يكتب، والقرار لك.

لكل نوع من الإجراءات تختار «نقذ» أو «اسأل أولاً» أو «أبدًا»، وتضبط ذلك للمساعد وللأتمتة ولتطبيقات الذكاء الاصطناعي الخارجية عبر MCP.

- ✓ تُطبّق على الخادم
- ✓ يوافق شخص من فريقك قبل النشر
- ✓ يُسجّل كل ما يفعله الذكاء الاصطناعي

الحذف • المساعد

نقذ

اسأل أولاً

أبدًا

المساعد	عملاء MCP	الأتمتة	
البحث والاطلاع	نقذ	نقذ	
بناء الدورات	نقذ	اسأل أولاً	
تسجيل المتدربين	اسأل أولاً	أبدًا	
مراسلة المتدربين	اسأل أولاً	أبدًا	
الحذف	اسأل أولاً	أبدًا	

يعمل مع أنظمتك الحالية.

ابدأ بدعوة المتدربين بالبريد، وأضف الدخول الموحد (SSO) و SCIM متى شئت.

مزود الهوية

SCIM 2.0

SAML 2.0

OIDC

@academy.example

موثّق عبر DNS

ريم الشهري

حساب جديد

+

تركي المطيري

صار مدّرًا

↻

ماجد العنزي

أوقف · السجل محفوظ

-

مجموعة المدربين متزامنة · دورتان

↔

اشتراط الدخول الموحد

الدخول	دخول موحد، ويمكن فرضه على كل حسابات نطاقك.	SAML OIDC
الحسابات	يُبقى SCIM 2.0 المستخدمين والمجموعات متطابقين.	Entra ID Okta
الأدوار	المالك، والمسؤول، والمؤلف، والمدرب، والمتدرب. ولا يرى المتدرب أي إعدادات.	
المعايير	استورد حزمك الحالية.	xAPI LTI 1.3 SCORM 1.2 / 2004
الاجتماعات	اضغط «ربط» ووافق في شاشة المزود نفسه، ولا يلصق أحد مفتاح API.	Google Meet Microsoft Teams Zoom

أسئلة شائعة

هل يرى عميل متدربي عميل آخر؟

لا. كل عميل مؤسسة مستقلة في حسابك، ولا يرى إلا موظفيه. أما أرقام العملاء كلهم فلا يراها إلا مَلّك حسابك ومسؤولوه.

هل يستطيع العميل تعديل دورة نشاركها معه؟

لا. يحصل العميل على نسخة للقراءة فقط من إصدارك المنشور. وإذا نشرت إصدارًا جديدًا تبعتته نسخ كل العملاء، ولا يعيد الدورة من أنهاها.

هل ندخل مساحة العميل لمساعدته؟

نعم. يدخل مسؤولوك ومدربوك مساحة العميل لثماني ساعات على الأكثر. يبقى شريط ظاهرًا طوال ذلك، وتُكتب كل خطوة في سجل نشاط العميل.

هل نستخدم حقائبنا الحالية؟

نعم. ارفع مستندًا أو شرائح، ويكتب الذكاء الاصطناعي الوحدات والبطاقات وأسئلة التمرين، ثم يعتمد عليها المدرب. وتستورد حزم SCORM كذلك.

هل تُقدّم الدورة باللغتين؟

نعم. يترجم الذكاء الاصطناعي الدورة بمسرد لكل دورة ولكل مؤسسة، ويختار كل متدرب لغة تعلّمه. وكل الشاشات بالعربية (من اليمين إلى اليسار) والإنجليزية والتركية.

كيف نثبت النتائج؟

ب تقرير الإكمال حسب العميل، ودرجات الاختبار والحضور وفجوات التعلم، وتُقيّم المحاكاة بمعاييرك، ولكل شهادة رمز تحقق.

هل نُحتسب ورش Zoom؟

نعم. ينشئ Classbase الاجتماع على Zoom أو Teams أو Google Meet، ويقرأ الحضور بعده، ويسجل المتدربون حضورهم برمز يعرضه المدرب.

كيف نبدأ؟

احجز عرضًا توضيحيًا. في مكالمة مدتها 30 دقيقة نكتب أمامك مسودة إحدى دوراتك، ثم نعرض المشاركة والاختبارات والشهادات والتقارير.

أحضر حقيبة واحدة إلى المكالمات.

مكالمة مدتها 30 دقيقة، نكتب فيها أمامك مسودة دورة من دوراتك
بالعربية والإنجليزية.

classbase.ai/ar/demo

احجز عرضًا توضيحيًا