وصل

دليل الاستخدام · الإصدار 1.0

تطبيق وَصْل لموظفي خدمة المستفيدين

كل ما تحتاجه للرد على استفسارات المستفيدين من جوالك: تسجيل الدخول، إدارة المحادثات، الرد، وضبط حالتك وإعداداتك.

iOS و Android

بيانات مستضافة داخل المملكة

من مراحل الرقمية

أكتوبر 2026

دليل استخدام تطبيق وَصْل

المحتويات

عن هذا الدليل 3

1. البدء: التنزيل وتسجيل الدخول 4
- تنزيل التطبيق 4
- رابط التثبيت 5
- تسجيل الدخول 6

2. قائمة المحادثات 7
- مكونات القائمة 7
- الوسوم والرسائل غير المقروءة 8
- الفلتر والإشعارات 9

3. الرد على المستفيدين 10
- شاشة المحادثة 10
- كتابة الرد والملاحظات الخاصة 11

4. الملف الشخصي والإعدادات 12
- قائمة الإعدادات وحالة التوافر 12
- تعديل الملف الشخصي 13

5. الخصوصية وأمان البيانات 14

6. أسئلة شائعة وحل المشكلات 15

7. الدعم والتواصل 16

حمّل التطبيق

Google Play App Store

قبل أن تبدأ

عن هذا الدليل

تطبيق وَصْل للجوال هو أداة موظف خدمة المستفيدين في جهتك. يستقبل المساعد الذكي «وَصْل» رسائل المستفيدين على مدار الساعة، وعندما تحتاج المحادثة إلى موظف تجدها هنا لترد عليها من جوالك.

ماذا يمكنك أن تفعل بالتطبيق؟

- استعراض محادثات المستفيدين في مكان واحد، مع قناة كل محادثة.
- الفصل بين محادثاتك والمحادثات غير المعيّنة وكل المحادثات.
- تصفية المحادثات حسب النوع والتاريخ.
- الرد بالنص والرموز التعبيرية والتسجيل الصوتي والمرفقات.
- استلام إشعار عند تحويل محادثة إليك.
- تعيين المحادثات وتحويلها إلى زملائك وإغلاقها.
- إضافة ملاحظات خاصة يراها فريقك فقط.
- ضبط حالة توافرك (متصل، غير متصل، مشغول).
- الدخول بالبصمة، والتبديل بين الوضع الفاتح والداكن.

كيف تقرأ هذا الدليل؟

1 الأرقام على لقطات الشاشة تقابل الشرح المرقّم بجانبها.

بيانات توضيحية الأسماء والرسائل في اللقطات المعلَّمة بهذه الشارة مستبدلة ببيانات توضيحية لحماية خصوصية المستفيدين.

«تغيير» أسماء الأزرار والقوائم تُكتب كما تظهر في التطبيق بين علامتي تنصيص.

خريطة التطبيق

يتكوّن التطبيق من ثلاثة أقسام رئيسية تصل إليها من الشريط السفلي، إضافة إلى شاشة المحادثة التي تفتح عند اختيار أي محادثة:

الدردشات

قائمة المحادثات وتبويباتها والفلتر والإشعارات. الفصل 2

التقارير

أيقونة التقارير. التقارير غير متاحة داخل التطبيق، ويصل إليها مسؤول المنصة من منصة المساعد الذكي.

الملف الشخصي

بياناتك وحالة توافرك والثيم والبصمة وتسجيل الخروج. الفصل 4

عن اسم التطبيق في المتجر

يظهر التطبيق في App Store و Google Play باسم «وَصْل – Wasel». إن رأيته باسمه السابق «Morshed bot – مُرشد»، أو بشعار مراحل الرقمية في شاشة البداية، فهو التطبيق نفسه قبل تحديث اسمه.

الفصل 1

01 البدء: التنزيل وتسجيل الدخول

ثلاث خطوات تفصلك عن أول رد: نزّل التطبيق، وأدخل رابط جهتك عند أول استخدام، ثم سجّل الدخول بالبريد وكلمة المرور التي زوّدتك بها جهتك.

تنزيل التطبيق

التطبيق متاح لأجهزة iPhone و Android. اختر متجر جهازك:

App Store
لأجهزة iPhone

Google Play
لأجهزة Android

ابحث في المتجر عن «وَصْل» أو «Wasel» إن لم تعمل الروابط على جهازك.

عند فتح التطبيق

تظهر شاشة البداية مع مؤشر تحميل دائري لثوانٍ، ثم تنتقل إلى شاشة تسجيل الدخول، أو مباشرة إلى المحادثات إن كنت قد سجّلت الدخول من قبل.

قبل أن تبدأ
احصل من مسؤول المنصة في جهتك على: رابط جهتك للدخول، والبريد الإلكتروني وكلمة المرور الخاصة بك.



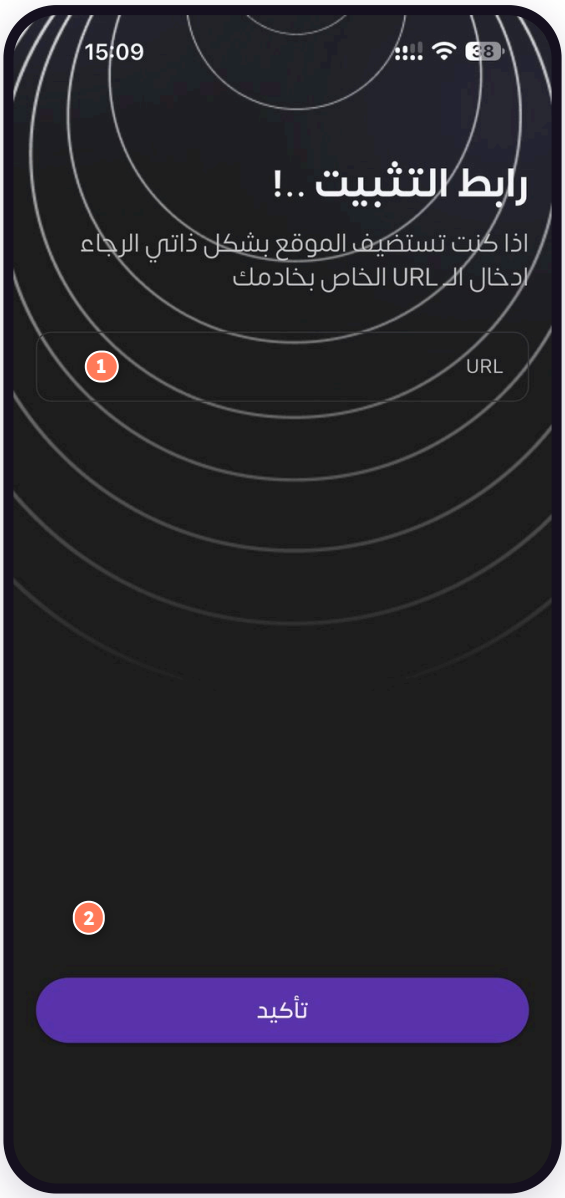
الشاشة 1 · شاشة البداية

رابط التثبيت (أول مرة فقط)

تظهر هذه الشاشة عند اختيار **«تغيير عنوان الـ URL»** من شاشة تسجيل الدخول. تحتاجها عند تسجيل الدخول لأول مرة فقط.

1. **حقل URL**
   أدخل الرابط الخاص بجهتك كما زوّدك به مسؤول المنصة.
2. **«تأكيد»**
   يحفظ الرابط ويعيدك لتسجيل الدخول.

> **متى أحتاج هذه الخطوة؟**
> عند التسجيل لأول مرة فقط. تحصل كل جهة على رابط خاص بها للدخول، وبعد إدخاله تُضاف بيانات الدخول لكل مستخدم: البريد الإلكتروني وكلمة المرور. ولا تحتاج إلى إدخاله مرة أخرى بعد ذلك.



الشاشة 13 · رابط التثبيت

تسجيل الدخول

أدخل بيانات حسابك ثم اضغط **«تسجيل الدخول»**.

1. **البريد الإلكتروني**
   بريد حسابك في المنصة.
2. **كلمة المرور**
3. **إظهار كلمة المرور**
   أيقونة العين تُظهر ما كتبته أو تخفيه للتأكد من صحته.
4. **«تذكرني»**
   فعّلها ليحفظ التطبيق بيانات الدخول على جهازك.
5. **«هل نسيت كلمة المرور؟»**
   لاستعادة كلمة المرور.
6. **«تغيير عنوان الـ URL»**
   يفتح شاشة رابط التثبيت (الصفحة السابقة).
7. **الدخول بالبصمة**
   متاح بعد تفعيل البصمة من الإعدادات. الفصل 4
8. **«تسجيل الدخول»**



الشاشة 12 · تسجيل الدخول

الفصل 2

02 قائمة المحادثات

هنا تبدأ يومك: كل محادثات المستفيدين في قائمة واحدة، مقسّمة إلى تبويبات، مع قناة كل محادثة ووقت آخر رسالة.

مكونات القائمة

1 الإشعارات
تفتح شاشة الإشعارات.

2 الفلتر
تصفية المحادثات حسب النوع والتاريخ.

3 «محادثاتي»
المحادثات المعيّنة أو المحوّلة إليك، والرقم بجانبها عددها.

4 «غير معين»
محادثات يتولاها المساعد الذكي ولم يُعيَّن لها موظف بعد.

5 «الكل»
جميع المحادثات، وتصل إليه كل محادثة جديدة.

6 قناة المحادثة
الشارة على الصورة تبيّن القناة التي وصلت منها، مثل واتساب.

7 السطر الصغير أعلى الاسم
يبيّن الجهة المسؤولة عن المحادثة، مثل المساعد الذكي أو موظف.

8 وقت آخر رسالة

9 «الدردشات»
العودة إلى هذه القائمة من أي مكان.

10 التقارير
لا تُعرض داخل التطبيق، ويصل إليها مسؤول المنصة من منصة المساعد الذكي.

11 الملف الشخصي
الفصل 4

اضغط أي محادثة لفتحها والرد عليها. الفصل 3



الشاشة 2 · قائمة المحادثات بيانات توضيحية

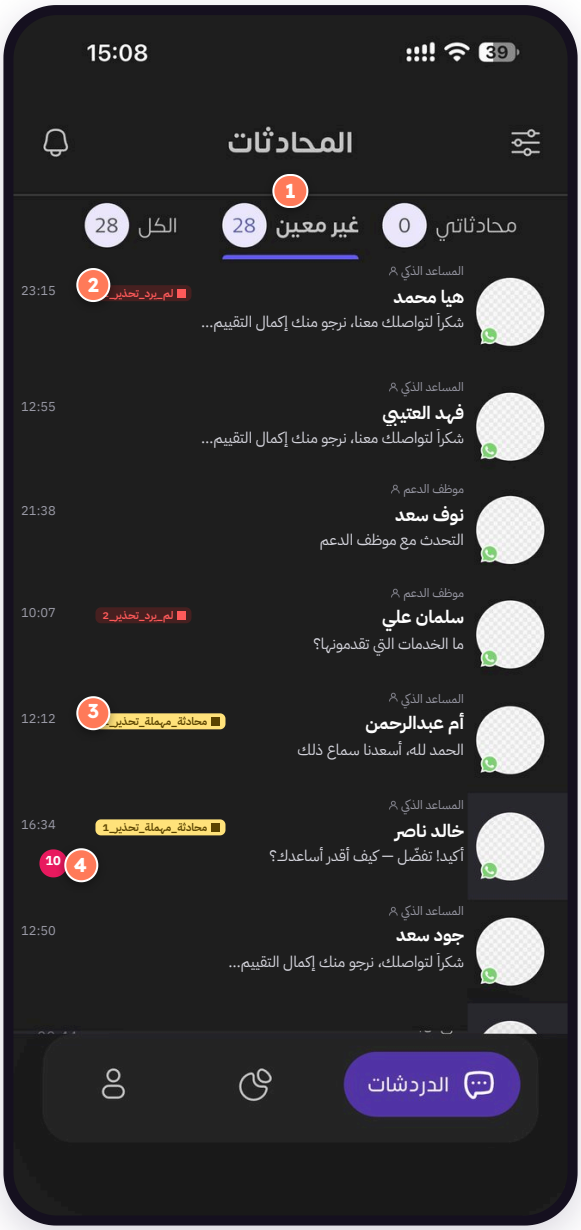
الوسوم والرسائل غير المقروءة

تظهر اللقطة تبويب **«غير معين»** في الوضع الداكن. لاحظ العلامات الملونة بجانب أسماء بعض المستفيدين:

1. **التبويب المحدد**
   يظهر بخط تحته ولون مميز.
2. **وسم أحمر «لم_يرد_تحذير_2»**
   تنبيه على محادثة لم يُرد عليها.
3. **وسم أصفر «محادثة_مهملة_تحذير_1»**
   تنبيه على محادثة متروكة دون متابعة.
4. **عدد الرسائل غير المقروءة**
   الدائرة الحمراء تبيّن عدد الرسائل التي لم تطّلع عليها.

ابدأ بالوسوم الحمراء
المحادثات التي تحمل تحذيراً تحتاج رداً أسرع من غيرها. افتحها أولاً حتى لا يطول انتظار المستفيد.

متى تظهر الوسوم؟
تظهر حسب الأوقات المحددة في إعدادات المساعد الذكي من الجانب الفني. ولا تختفي بعد إكمال المحادثة، لأنها تُحتسب في التقارير.

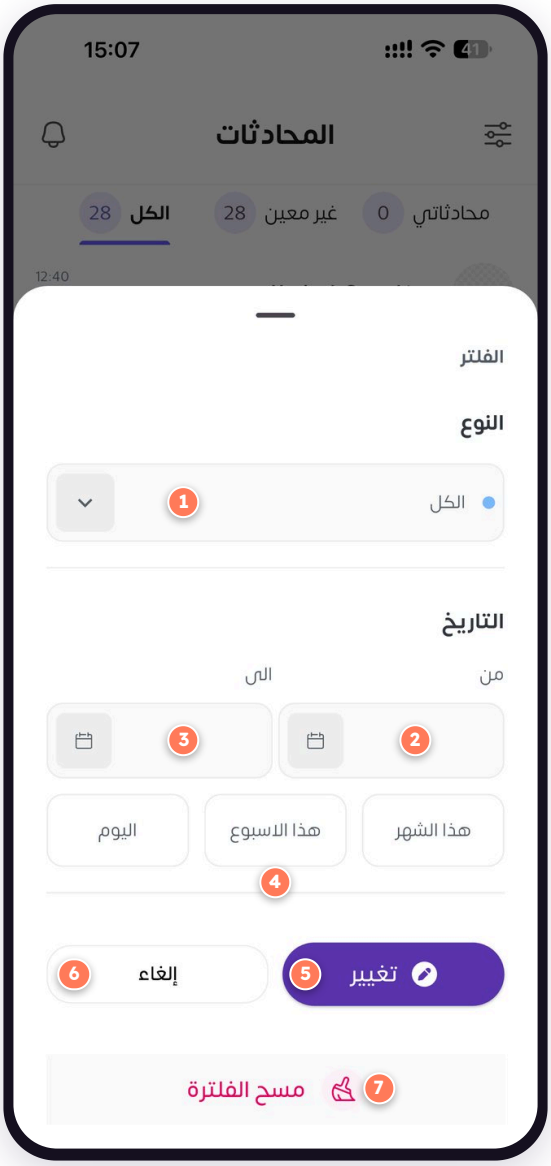


الشاشة 11 · تبويب «غير معين» والوسوم **بيانات توضيحية**

الفلتر والإشعارات

اضغط أيقونة الفلتر أعلى القائمة لتظهر نافذة تصفية من أسفل الشاشة:

1. **النوع**
   اختر نوع المحادثات المعروضة: «الكل» (الافتراضي)، أو «مكتملة»، أو «معلقة»، وغيرها.
2. **التاريخ: من**
   اضغط أيقونة التقويم لاختيار تاريخ البداية.
3. **التاريخ: إلى**
   تاريخ النهاية.
4. **اختصارات سريعة**
   «اليوم» أو «هذا الاسبوع» أو «هذا الشهر».
5. **«تغيير»**
   يطبّق الفلتر على القائمة.
6. **«إلغاء»**
   يغلق النافذة دون تغيير.
7. **«مسح الفلترة»**
   يزيل كل شروط التصفية ويعرض المحادثات كاملة.



الشاشة 3 · نافذة الفلتر بيانات توضيحية

الإشعارات

اضغط أيقونة الجرس أعلى القائمة لعرض إشعاراتك. يصلك إشعار عند تحويل محادثة إليك من المساعد الذكي، لتنتبه وترد على المستفيد وتكمل المحادثة معه. وعند عدم وجود إشعارات تظهر رسالة «لا توجد اشعارات».



الشاشة 4 · الإشعارات

الفصل 3

03 الرد على المستفيدين

عند فتح أي محادثة ترى سجلها كاملاً: رسائل المستفيد، وردود المساعد الذكي وردود الموظفين، مع أدوات الرد أسفل الشاشة.

مكونات شاشة المحادثة

1. **رجوع**
   إلى قائمة المحادثات.
2. **المستفيد وقناته**
   اسم المستفيد وشارة القناة التي يتواصل منها.
3. **قائمة «tabs»**
   تعرض «المعلومات الشخصية» و«اعدادات المحادثة» (الصفحة التالية).
4. **أيقونة الصوت**
   لميزة قادمة في تحديث لاحق.
5. **أيقونة الاتصال**
   لميزة قادمة في تحديث لاحق.
6. **«تحديد كمعلقة»**
   يحوّل المحادثة إلى «معلقة»، وتجدها لاحقاً بخيار «معلقة» في الفلتر.
7. **رسالة واردة من المستفيد**
   بالتاريخ والوقت أسفلها.
8. **أدوات الرسالة**
   استماع، وإعجاب، ونسخ النص.
9. **رسالة مرسلة**
   تحمل علامة الإرسال ووقته.
10. **الرموز التعبيرية**
11. **حقل «اكتب رسالة»**
12. **تسجيل صوتي**
13. **إرفاق ملف**
    علامة «+» لإرسال ملف إلى المستفيد عند الحاجة.
14. **زر الإرسال**
    الزر البنفسجي، اضغطه لإرسال رسالتك بعد كتابتها.
15. **«إضافة ملاحظات خاصة»**
    ملاحظة داخلية يراها الفريق الداخلي فقط، ولا تظهر للمستفيد.



الشاشة 8 · شاشة المحادثة **بيانات توضيحية**

كتابة الرد والملاحظات الخاصة

للرد على مستفيد

1. افتح المحادثة من القائمة.
2. اضغط حقل **«اكتب رسالة»** لتظهر لوحة المفاتيح، واكتب ردك.
3. أضف رمزاً تعبيرياً أو تسجيلاً صوتياً أو مرفقاً عند الحاجة.
4. اضغط الزر البنفسجي لإرسال الرد.
5. تأكد من ظهور ردك في المحادثة بعلامة الإرسال.

قائمة «tabs»

اضغط «tabs» أعلى الشاشة لتظهر قائمة فيها:

- **«المعلومات الشخصية»**: معلومات جهة الاتصال، مثل الاسم ورقم الجوال.
- **«اعدادات المحادثة»**: إعدادات الإشعارات وكتم صوت المحادثة وغيرها.

الملاحظات الخاصة

اضغط «إضافة ملاحظات خاصة» أسفل الشاشة لتدوين ملاحظة على المحادثة. يراها الفريق الداخلي فقط، ولا تصل إلى المستفيد.

كيف تصل المحادثة إليك؟

تصل كل المحادثات إلى «الكل»، وتبقى «غير معينة» ما دام المساعد الذكي يتولاها. عند تعيين موظف مسؤول عن المحادثة أو تحويلها إليه، تنتقل من «غير معين» إلى «محادثاتي» في حسابه، ويصله إشعار بذلك. ويمكنك من التطبيق نفسه تعيين المحادثة، أو تحويلها إلى زميل، أو إغلاقها.



الشاشة 9 · قائمة «tabs» بيانات توضيحية



الشاشة 10 · كتابة الرد بيانات توضيحية

الفصل 4

04 الملف الشخصي والإعدادات

اضغط «الملف الشخصي» في الشريط السفلي لضبط حسابك وحالتك ومظهر التطبيق.

قائمة الإعدادات وحالة التوافر

1. **«الملف الشخصي»**
عرض بياناتك وتعديلها (الصفحة التالية).

2. **«تفضيلات الاشعارات»**
فعّل الإشعارات في التطبيق أو ألغها، وتحكّم في كل نوع على حدة، مثل الإشعار عند تخصيص محادثة لك أو عند ذكر اسمك في محادثة.

3. **«الثيم»**
التبديل بين الوضع الفاتح والداكن. اللقطة الأولى بالوضع الفاتح والثانية بالداكن.

4. **«قم بتعيين توافرك»**
اختر حالتك: «متصل» أو «غير متصل» أو «مشغول».

5. **«غير متصل تلقائيًا»**
مفتاح تشغيل وإيقاف.

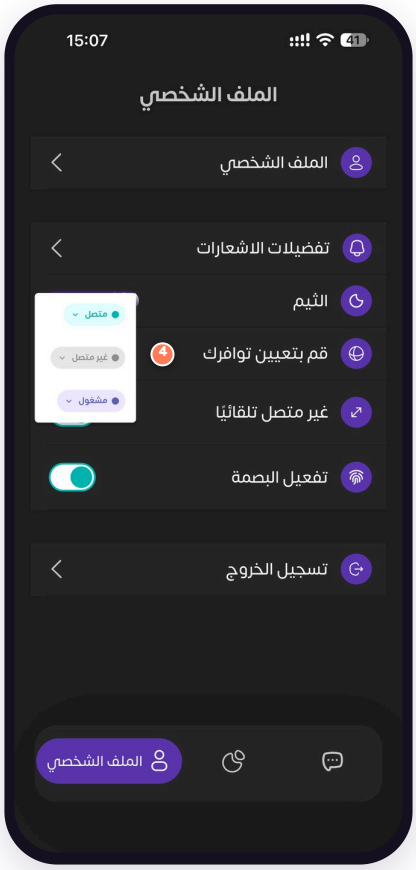
6. **«تفعيل البصمة»**
يتيح الدخول بالبصمة من شاشة تسجيل الدخول.

7. **«تسجيل الخروج»**

اضبط حالتك عند بداية دوامك ونهايته
اجعل حالتك «متصل» عند بدء العمل، و«غير متصل» عند انتهائه.



الشاشة 5 · الملف الشخصي والإعدادات



الشاشة 7 · اختيار حالة التوافر

تعديل الملف الشخصي

من الإعدادات اضغط **«الملف الشخصي»** لعرض بياناتك:

1. **الصورة الشخصية**
   اضغط أيقونة القلم لتغيير صورتك.
2. **«الاسم الكامل»**
3. **«اسم العرض»**
   الاسم الذي يظهر لزملائك أو للمستفيد.
4. **«البريد الالكتروني»**
   بريد حسابك.
5. **«تعديل الملف الشخصي»**
   لتعديل بياناتك وحفظها.

الوضع الفاتح والداكن
كل شاشات التطبيق تعمل بالوضعين. اللقطات في هذا الدليل تجمع بينهما، فقد ترى الشاشة نفسها بألوان مختلفة على جهازك.



الشاشة 6 · بيانات الملف الشخصي **بيانات توضيحية**

الفصل 5

05 الخصوصية وأمان البيانات

المستفيدون يأتمنون جهتك على بياناتهم ورسائلهم. وأنت تحمل هذه الأمانة في جوالك.

داخل المملكة

بيانات المستفيدين لا تغادر المملكة العربية السعودية

تُستضاف كل بيانات المحادثات والمستفيدين في منصة وَصْل على خوادم داخل المملكة، ما يساعد جهتك على حماية بيانات مستفيديها.

ممارسات يومية لحماية بيانات المستفيدين

احمِ الدخول إلى حسابك

- فعّل قفل الشاشة على جوالك، وفعّل الدخول بالبصمة من الإعدادات.
- لا تشارك بريدك أو كلمة المرور مع أحد، ولو كان زميلاً.
- لا تفعّل «تذكرني» على جهاز مشترك أو جهاز ليس لك.
- سجّل الخروج عند تسليم الجوال أو تغيير الجهاز.

تعامل بحذر مع المحادثات

- لا تلتقط صوراً لشاشات المحادثات ولا ترسلها خارج التطبيق.
- انسخ نص الرسائل فقط عند الحاجة لخدمة المستفيد.
- لا تطلب من المستفيد بيانات لا تحتاجها لخدمته.
- استخدم الملاحظات الخاصة للمعلومات الداخلية بدل الرسائل.

فقدت جوالك أو تشك في دخول غيرك إلى حسابك؟

أبلغ مسؤول المنصة في جهتك فوراً، وتواصل مع دعم وَصْل لإيقاف الوصول.

الفصل 6

06

أسئلة شائعة وحل المشكلات

حلول سريعة لأكثر المواقف شيوعاً. إن لم تجد إجابتك هنا فتواصل معنا.

لا أرى أي محادثة في «محادثاتي»

هذا التبويب يعرض المحادثات المسندة إليك فقط. راجع تبويب «غير معين» أو «الكل». وتأكد من عدم وجود فلتر مفعّل: افتح الفلتر واضغط «مسح الفلترة».

أدخلت بياناتي ولم أتمكن من الدخول

تأكد من البريد، واضغط أيقونة العين لمراجعة كلمة المرور. وتأكد من رابط جهتك عبر «تغيير عنوان الـ URL». إن استمرت المشكلة فاستخدم «هل نسيت كلمة المرور؟» أو تواصل مع الدعم.

الدخول بالبصمة لا يظهر

فعّل «تفعيل البصمة» من الملف الشخصي بعد تسجيل الدخول بكلمة المرور أول مرة، وتأكد أن البصمة مفعّلة في إعدادات جوالك.

لا تصلني إشعارات

راجع «تفضيلات الاشعارات» في الملف الشخصي، وتأكد من السماح لتطبيق وَصْل بالإشعارات في إعدادات الجوال.

كيف أعرف المحادثات العاجلة؟

ابحث عن الوسوم الحمراء والصفراء وعن عدد الرسائل غير المقروءة في القائمة. الفصل 2

أريد إيقاف استقبال المحادثات مؤقتاً

غيّر حالتك إلى «مشغول» أو «غير متصل» من «قم بتعيين توافرك».

شاشة التطبيق داكنة جداً أو فاتحة جداً

بدّل الوضع من «الثيم» في الملف الشخصي.

الفصل 7

07 الدعم والتواصل

فريق دعم وَصْل جاهز لمساعدتك في أي سؤال عن التطبيق أو حسابك.

الجوال وواتساب
053 455 1191

البريد الإلكتروني
wasel@marahel.com.sa

أرقام التواصل
054 671 0242 | 053 373 3155

لنساعدك أسرع
اذكر في رسالتك: اسم جهتك، ونوع جهازك (iPhone أو Android)، ووصفاً مختصراً للمشكلة مع لقطة شاشة لا تظهر فيها بيانات مستفيدين.

أوقات عمل الدعم: من الأحد إلى الخميس، من 9 صباحاً إلى 5 مساءً.

مسرد المصطلحات

محادثة غير معيّنة	محادثة يتولاها المساعد الذكي ولم يُعيَّن لها موظف بعد.
محادثاتي	المحادثات المعيّنة أو المحوّلة إليك.
محادثة معلقة	محادثة حدّدها الموظف بزر «تحديد كمعلقة».
الوسم	علامة ملونة على المحادثة، مثل تحذيرات عدم الرد والإهمال، وتبقى بعد إكمال المحادثة لتظهر في التقارير.
ملاحظة خاصة	ملاحظة على المحادثة يراها الفريق الداخلي فقط.
حالة التوافر	متصل، أو غير متصل، أو مشغول.
رابط التثبيت	رابط خاص بجهتك تُدخله عند تسجيل الدخول لأول مرة.