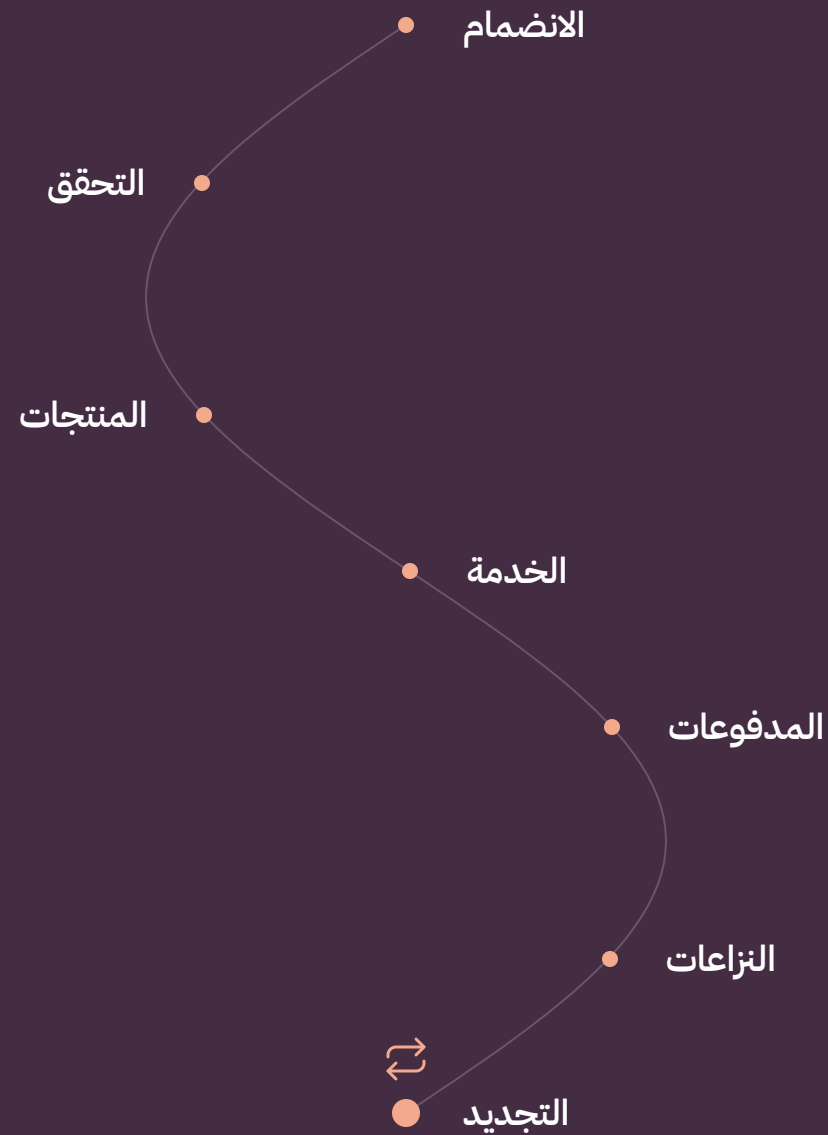


ذكاء العملاء، مصمّم للقطاع المصرفي.

تبني Telonic وكلاء ذكاء اصطناعي متخصصين يفهمون آلية عمل البنك، ويتصرّفون بناءً على هذا الفهم عبر كل تفاعل مع العملاء.



تخصّص

مبنيّ حول ما لديك من حسابات ومنتجات وحالات وسياسات.

توحيد

الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية
والبريد الإلكتروني والويب، بوكيل واحد.

إنجاز

سجلات CRM والحالات والخدمة تُحدّث في كل مرة.

العلاقة المصرفية أعمق مما يستطيع أي نظام منفرد أن يراه.



تشمل العلاقة المصرفية الانضمام والحسابات والبطاقات والتمويل والمدفوعات والخدمة، وتمتد لدى عملاء الشركات إلى إدارة النقد والتمويل التجاري والائتمان. وتُحسَم النتائج الأهم في محادثات لا يملكها فريق بمفرده، ولا يسجلها نظام بمفرده كاملةً.

الإيرادات.	المخاطر.	السمعة.
تكتمل الطلبات أو تتعثر عند أول سؤال عن الأهلية أو المستندات أو الشروط.	تنطوي النزاعات والشكاوى وعمليات التحصيل على تعرّض للمخاطر التنظيمية حين يمرّ تعهّد دون تسجيل.	يتوقف بقاء العميل من عدمه على بطاقة موقوفة، أو تحويل متأخر، أو معاملة معترّض عليها.

المجال أولاً. المحادثة ثانيًا.

جعلت وكلاء الأغراض العامة المحادثة زهيدة الكلفة. لكنها لم تجعلها صحيحة. وفي القطاع المصرفي، تعتمد الإجابة الصحيحة على شروط المنتج، وهوية العميل التي تم التحقق منها، ووضع الحساب أو الحالة، واللوائح المعمول بها، وتاريخ تعاملات العميل، وهي محفوظة في أنظمة مختلفة وتحكمها قواعد مختلفة.

ينطلق وكلاء Telonic من المجال، لا من الحوار.

نبني وكلاء متخصصين للقطاع المصرفي، ونشغّلهم عبر كل القنوات انطلاقًا من سجل واحد لكل عميل، وننجز العمل الذي تُنشئه كل محادثة داخل أنظمتك الخاصة.

01

تخصّص.

- مصمّم لمسارات العمل في القطاع المصرفي
- يعرف أين يقف كل عميل
- سياساتك مدمجة فيه

02

توحيد.

- عميل واحد، عبر كل القنوات
- تاريخ تعاملات واحد، لكل الأقسام
- اطلع على ما تُثمر عنه المحادثات

03

إنجاز.

- النتيجة مسجّلة في كل مرة
- الأنظمة تُحدّث أولاً بأول
- حالات التصعيد تصل مكتملة

5

قنوات: الاتصال الهاتفي، وواتساب، والرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، والويب والتطبيق

4

أشكال من العربية، إلى جانب الإنجليزية ولغات أخرى كثيرة

24/7

بما في ذلك العطلات الرسمية

1

سجل متصل لكل عميل وعلاقة

4

طرق للاستضافة: الإمارات أو السعودية أو في مقرّاتك أو سحابتك الخاصة

نموذج عملي للبنك.

تنطلق كل عملية نشر من نموذج منظّم لآلية عمل البنك، يُوسّع ليشمل منتجاتك وشرائح عملائك وسياساتك.

1 الكيانات.

ما يعرفه النموذج

العملاء والحسابات والبطاقات والتمويل والمدفوعات والاعتراضات والشكاوى، وبالنسبة إلى عملاء الشركات، التفويضات والمفوضون بالتوقيع والتسهيلات الائتمانية.

3 الالتزامات.

مَن يلتزم بماذا، وبحلول متى

ما يلتزم به كلُّ من البنك والعميل تجاه الآخر، من الإفصاح ومهل معالجة الشكاوى إلى المستندات والسداد.

2 الأوضاع والاعتماديات.

ما يجب أن يحدث أولاً

يتبع الاعتراض على معاملة البطاقة المهل الزمنية لشبكة البطاقات المعنية. ولا تكون تعليمات الشركة صالحة إلا إذا صدرت عن مفوض بالتوقيع ضمن حدود تفويضه.

4 السلوك.

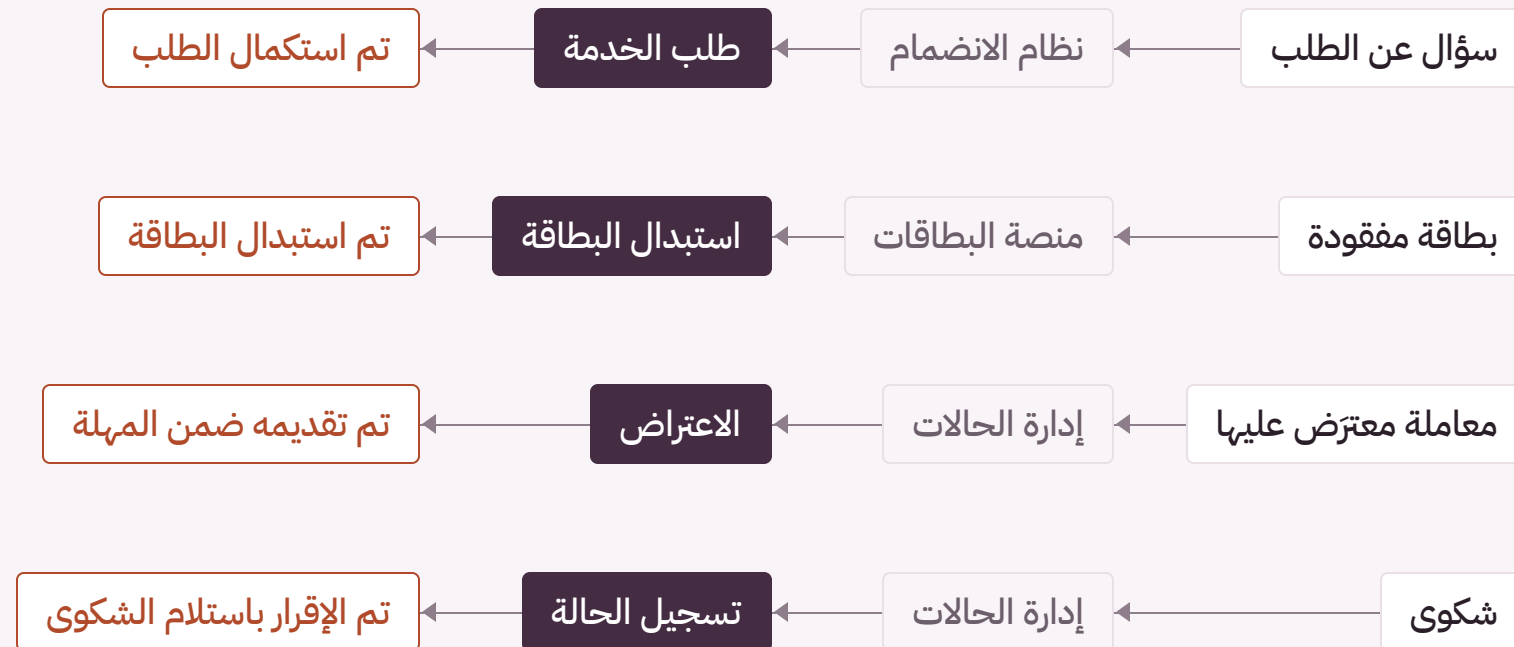
مَن يسأل، ولماذا

يطرح العملاء من أصحاب الرواتب، وعملاء الخدمات المصرفية الخاصة، وأصحاب الأعمال، وفرق الخزينة في الشركات، السؤال نفسه لأسباب مختلفة.

يتعمّق النموذج مع كل عملية نشر. تبقى بياناتك في بيئة النشر لديك؛ وما ينتقل إلى عمليات النشر التالية هو فهم المجال.

مصمّم حول النتائج، لا حول تبادل الرسائل.

اسم Telonic مشتق من telos، أي بنية تتصرّف لخدمة غاية محددة، أو موجّهة نحو غاية نهائية. يُربط كل تفاعل بالالتزام الذي يخدمه، ولا يكتمل إلا حين يتقدّم ذلك الالتزام: استكمال طلب، واستبدال بطاقة، وتقديم اعتراض ضمن المهل الزمنية لشبكة البطاقات، والإقرار باستلام شكوى وتسجيلها. وكيل لا يكتفي بالرد، بل يحلّ.



يستدلّ عبر الأنظمة.

يجمع الإجابة من النظام المصرفي الأساسي وأنظمة البطاقات والتمويل وCRM وإدارة الحالات والمستندات المعتمدة لديك، داخل المحادثة نفسها.

يتصرّف ضمن صلاحياته.

يُنجز المعاملة في النظام المرجعي: طلب الخدمة، واستبدال البطاقة، والاعتراض، والموعد.

يُقاس بالإنجاز.

تُبنى تقارير الأداء على الالتزامات المنجزة وزمن الإنجاز، لا على الرسائل التي تمت الإجابة عنها.

لكل محادثة منهجية.

01 فهم المقصود.

يمزج العملاء العربية بالإنجليزية، ونادرًا ما يبدوون بالطلب الحقيقي. يتابع الوكيل لغات متعددة ويستنتج ما يحتاجون إليه.

02 التحقق من قواعدك.

قبل أن يجيب، يستعلم الوكيل عن الحساب أو البطاقة أو الحالة في أنظمتك، ويتحقق مما تسمح به سياستك. ولا يمكنه أن يعرض غير ذلك.

03 إنجاز العمل.

يُنَفَّذ التعديل، ويُحدَّث السجل، ويطلع فريقك على النتيجة. لا شيء ينتظر أن يتذكره أحد.

سجل العميل

تم رفع الإيقاف عن البطاقة

تم إرسال التأكيد

أُكِّد العميل المعاملات

تم إيقاف البطاقة بسبب فحص الاحتيال

تم تحديث السجل

Card ending 4417

موقوفة مؤقتًا
السبب: فحص الاحتيال

تأكيد المعاملات مع العميل

طرح سؤال

الإحالة إلى فريقك

السياسة: قواعد أمان البطاقات

Hi, my card got declined at a shop.

ليش انرفضت البطاقة؟

اللغة: الإنجليزية والعربية الخليجية

النية: رفض البطاقة

متخصصون، لا عامّون

كل وكيل مصمّم للقطاع المصرفي: كياناته، ومسارات عمله، وقواعده. يتولّى حجم المحادثات في أي ساعة، ويزوّد فريقك بكل ما يحتاج إليه في المحادثات التي تحتاج إلى موظف.

وكيل الخدمة.

يتعامل مع الأرصدة وكشوف الحسابات والتحويلات وطلبات الخدمة عبر كل القنوات، ويسجّل العمل في أنظمتك.

• تم إصدار كشف الحساب

Account ending 2210

تم الإرسال بالبريد الإلكتروني

وكيل التعديلات والحجوزات.

يحدّث البيانات، ويستبدل البطاقات، ويحدد المواعيد في الفروع ومع مديري العلاقات ضمن قواعدك، في أي ساعة.

• تم طلب بطاقة بديلة

تم تحديد موعد التوصيل

تم إرسال التأكيد

وكيل الحالات.

يتلقّى الاعتراضات وبلاغات الاحتيال والشكاوى في أي ساعة. تبقى القرارات بيد موظفيك.

• تم استلام الاعتراض

تمت الإحالة إلى فريق الاعتراضات

تم إرفاق تاريخ التعاملات كاملاً

وكيل التواصل الاستباقي.

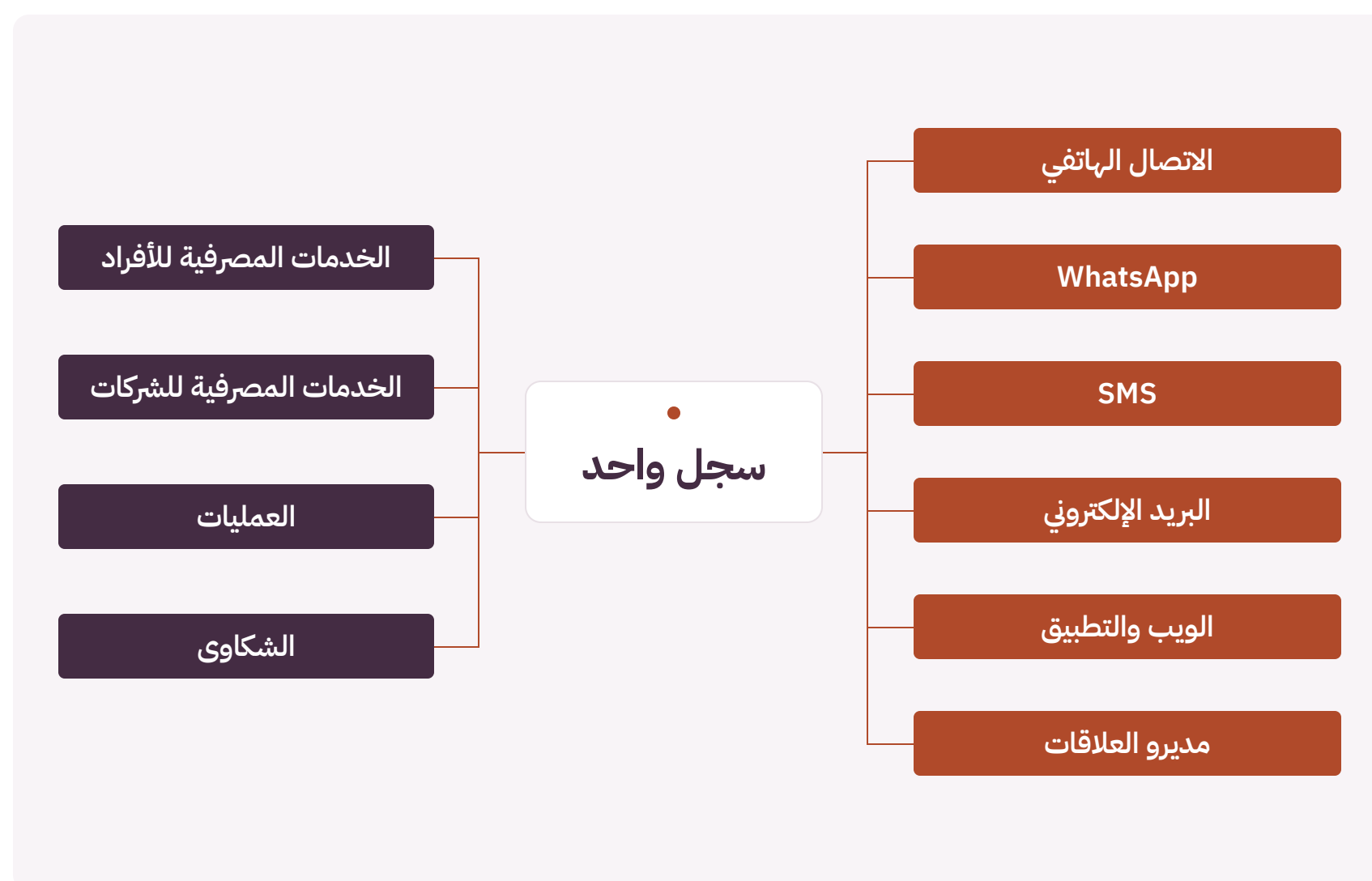
يبادر بالتواصل مع العملاء بشأن تحديث بيانات KYC، والتذكيرات بالدفعات، وتجديد البطاقات، ومتابعة الطلبات، ضمن الساعات التي تسمح بها فقط.

• استحقاق تحديث KYC

تم طلب المستندات

تم إرسال رابط الرفع

سجل واحد متصل لكل عميل وعلاقة وتعهد.



يجتمع الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية والبريد الإلكتروني والويب والتطبيق ومراسلات مديري العلاقات في سجل زمني واحد متصل لكل عميل ولكل علاقة. وتُسجَّل التعهدات المقطوعة في أي تفاعل بتاريخها، وتُتَابَع حتى الوفاء بها، ظاهرةً لكل إدارة تتولى الأمر بعدها.

ما وعد به الفرع، بوسع مركز الاتصال أن يطلع عليه. وما تعهد به مدير العلاقة، بوسع فريق العمليات أن يفي به.

كل القنوات، باللغات التي يستخدمها عملاؤك.

الاتصال الهاتفي. أرقامك الحالية ومشغّل الاتصالات الحالي، موصولة عبر بروتوكول SIP. تعود المكالمات إلى فريقك متى لزم الأمر.

واتساب. رقم WhatsApp Business الخاص بك. نتولى نحن إجراءات التحقق لدى Meta.

SMS. رسائل نصية ثنائية الاتجاه ضمن المحادثة نفسها، للعملاء الذين لا يستخدمون واتساب.

البريد الإلكتروني. صندوق بريد Exchange أو Google Workspace لديك. تُعالج كل سلسلة رسائل بوصفها مسألة واحدة حتى تُحلّ.

الويب والتطبيق. أداة محادثة مدمجة في موقعك الإلكتروني أو داخل تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف لديك. العملاء الذين سجّلوا الدخول معروفون مسبقًا.

ممکن أعرف وين وصل التحويل ؟ Hi,
I sent it yesterday.

■ تم حفظ التفضيل للمرة القادمة

العربية الفصحى واللهجات الخليجية والمصرية والشامية،
والإنجليزية، ولغات أخرى كثيرة، منها الأردنية والروسية والصينية
والإسبانية. وحين ينتقل العميل إلى لغة أخرى في منتصف الجملة،
يواكبه الوكيل.

العمل الذي يلي المحادثة، منجز في كل مرة.

1 تُسجّل النتيجة في كل محادثة.

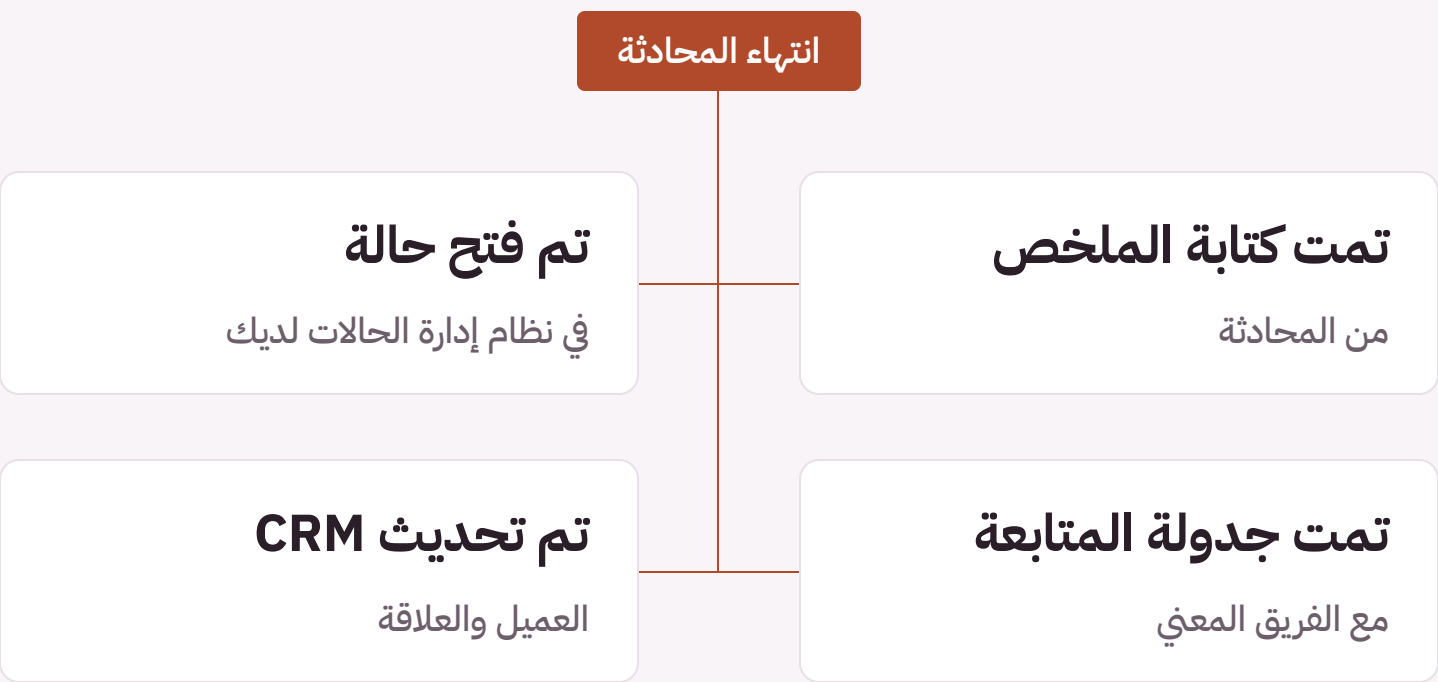
ملخص ونتيجة مصنّفة والمشاعر، تُسجّل تلقائيًا، لا حين يجد أحدهم خمس دقائق فراغ.

2 تُحدّث أنظمتك بينما قائمة الانتظار طويلة.

تُفتح طلبات الخدمة، وتُسجّل الحالات، وتُجدول المتابعات، وتُحدّث سجلات CRM وإدارة الحالات، داخل الأنظمة التي يعمل عليها فريقك أصلًا.

3 يصل التصعيد ومعه كل شيء مرفقًا.

حين تدعو الحاجة إلى موظف، يحصل على المحادثة كاملةً وعلى ملخص لها، فلا يضطر عميلك أبدًا إلى البدء من جديد.



الأربعة جميعًا، في 3 ثوانٍ.

أنظمتك في الأساس. والوكيل في القمة.

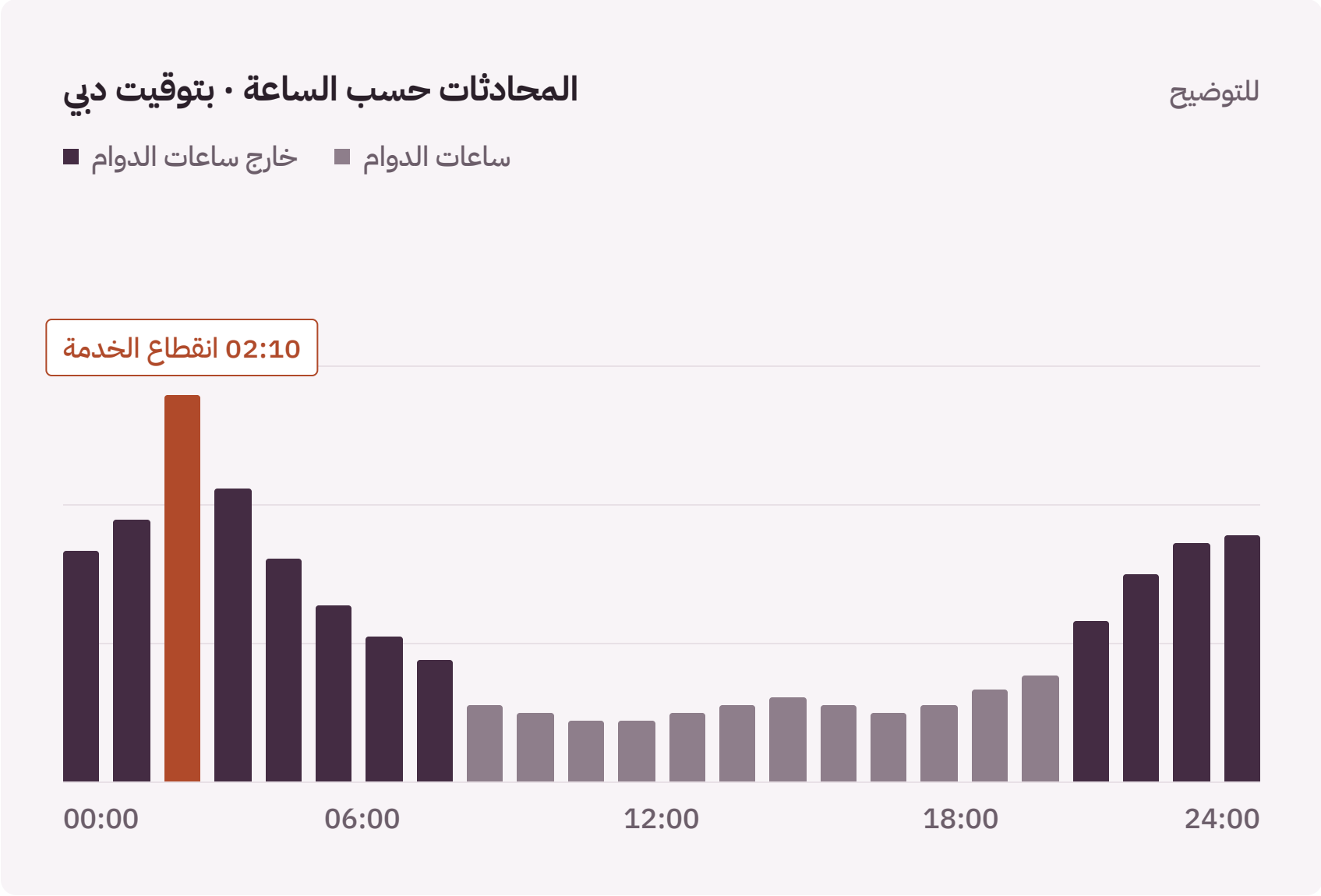
04 الوكيل. يدير المحادثة ضمن حدود يضعها فريقك ويعدّلها. يُحيل المحادثة كاملةً. كل قرار مسجّل مع مبرراته.

03 نموذجك للقطاع المصرفي. الحسابات والمنتجات والحالات والسياسات التي تقوم عليها أعمالك، مع قواعدها.

02 سجل واحد لكل عميل. تنضم كل مكالمة ورسالة وبريد إلكتروني إلى تاريخ تعاملات واحد لكل عميل وعلاقة.

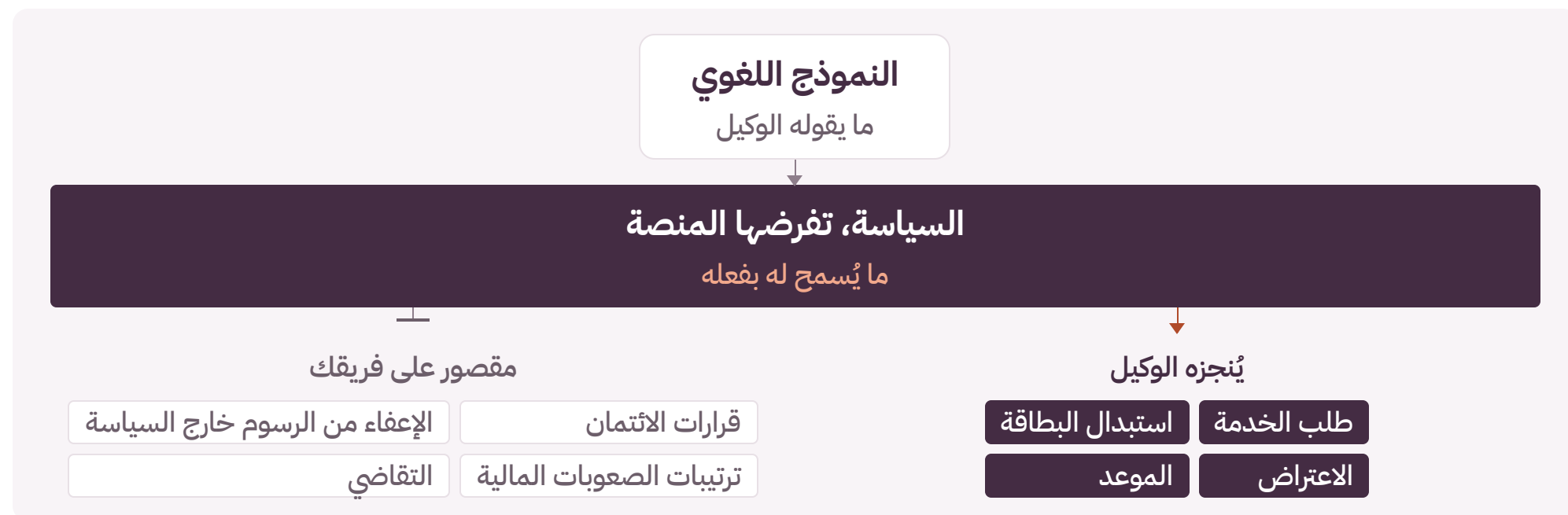
01 قنواتك وأنظمتك. خطوط الهاتف ورقم واتساب والنظام المصرفي الأساسي وأنظمة البطاقات و CRM لديك. لا يُستبدل أي شيء.

جاهز في أي ساعة، وجاهز لذروة الطلب.



ردود بلا تأخير. يبدأ الوكيل صياغة إجابته والمتصل لا يزال يُنهي كلامه، فلا يُترك أحد منتظرًا في صمت.	كل ساعة، كل يوم. تُدار الليالي وعطلات نهاية الأسبوع والعيد والعطلات الرسمية بالمستوى نفسه الذي يُدار به صباح يوم الثلاثاء.
موظف حين يلزم. حين يبلغ الوكيل حدّه، يُحيل المحادثة إلى فريقك مع كل ما قيل حتى الآن.	طاقة استيعابية تواكب الطلب. تجري محادثات كثيرة في وقت واحد. ولا يُنشئ انقطاع خدمة الدفع أو يوم صرف الرواتب أو إطلاق منتج قائمة انتظار.

المحادثة تتكيّف. قواعداك لا تتغيّر.



تفصل Telonic بين ما يقوله الوكيل وما يُسمح له بفعله. شروط المنتج والرسوم والأهلية وحدود الموافقة تفرضها المنصة، خارج النموذج اللغوي. الإجراء غير الممنوح لا وجود له لدى الوكيل.

صلاحيات محددة.

أنت تحدّد ما يُنجزه الوكيل، وما يُعدّه لفريقك، وما يبقى مقصورًا على فريقك: قرارات الائتمان، والإعفاء من الرسوم خارج السياسة، وترتيبات الصعوبات المالية، وكل ما يقترب من التقاضي.

تتبع كامل.

كل إفادة مرتبطة بمصدرها، وكل إجراء مسجّل مع مبرّراته، ويمكن استرجاعه في تدقيق أو مراجعة تنظيمية أو شكوى، ما دمت تحتفظ به.

التحقق قبل الإطلاق.

يُقيّم الوكلاء وفق سيناريوهات خاصة بالقطاع المصرفي قبل الإطلاق. ويُختبَر كل تغيير بمعزل عن بيئة التشغيل الفعلي، ويكون بإصدارات مرّقمة وقابلًا للتراجع عنه.

مصمّم للفرق التي يتعيّن عليها اعتماده

فريق العمليات يريد الحل. فريق الامتثال يريد الرقابة. فريق تقنية المعلومات يريدّه داخل الأنظمة التي يشغلّها أصلاً. والوكيل مصمّم ليلبّي مطالب الثلاثة جميعًا قبل بدء تشغيله الفعلي.

01 خطوط واضحة لا يتجاوزها أبدًا. موضوعات لا يناقشها، وإجابات يجب أن تُقدّم حرفيًا، وقرارات تبقى بيد موظفيك.	02 مراجعة كل محادثة. تُقيّم كل محادثة وفق معاييرك. جميعها، لا عيّنة منها.	03 يتدخّل موظفوك حيث يلزم. أنت تقرّر متى تُحال المحادثة إلى موظف، وتصل إليه مع تاريخ التعاملات كاملاً.
04 تُستقى من المصدر، ولا تُخلَق أبدًا. تأتي الأرصادة والرسوم والأسعار والتواريخ من أنظمتك الخاصة.	05 مُحدّث حين تتغيّر قواعذك. حين يتغيّر شرط من شروط المنتج أو رسم أو سياسة، يعمل الوكيل وفق الإصدار الجديد.	06 نحن نُعدّه، ونشغله معك. نرسم الإجراءات ونربط الأنظمة ونتفق على المقاييس قبل الإطلاق، ثم نتوسّع قناة تلو الأخرى.

مستضاف حيث تحتاجه مؤسستك

في الإمارات، أو في السعودية، أو في سحابتك الخاصة، أو في مقرّاتك الخاصة. تبقى كل عمليات المعالجة حيث تختار.

اختر المنطقة.

انشر في الإمارات أو السعودية، وتبقى كل عمليات المعالجة، بما فيها نماذج الكلام والنماذج اللغوية، داخل تلك المنطقة.

أو أبقيه داخل مؤسستك.

شغله في حسابك السحابي الخاص، أو في مقرّاتك الخاصة، مُجهّزًا وفق متطلباتك.

قرّر ما يُحتفظ به.

لا يُخزّن أي شيء دون إذنك، وأنت تحدّد مدة الاحتفاظ بأي شيء. وتُحجّب البيانات الشخصية قبل أن تغادر أي بيانات بيئة النشر لديك، ولا تُسجّل المكالمات إلا بعد الحصول على الموافقة.



التفاصيل الكاملة لفريقك التقني متاحة على telonic.ai/docs.

عرض واحد لكل محادثة يجريها عملاؤك

نحن نبني الوكلاء ونربطهم. أما فريقك فيشغلهم يومًا بيوم: يعدّل القواعد التي يملكها، ويتدخّل في المحادثات، ويطلع على ما أثمرت عنه كل قناة.

بيانات نموذجية

الرؤى الجودة الأداء مسارات العمل نظرة عامة

تم التحديث للتو

الشهر الأسبوع اليوم

نظرة عامة • اليوم

المحادثات

1,291

عبر 5 قنوات

الحل من المرة الأولى

82%

دون تدخّل موظف

الرضا

4.6 / 5

في كل محادثة

لدى فريقك

57

أُحيلت اليوم

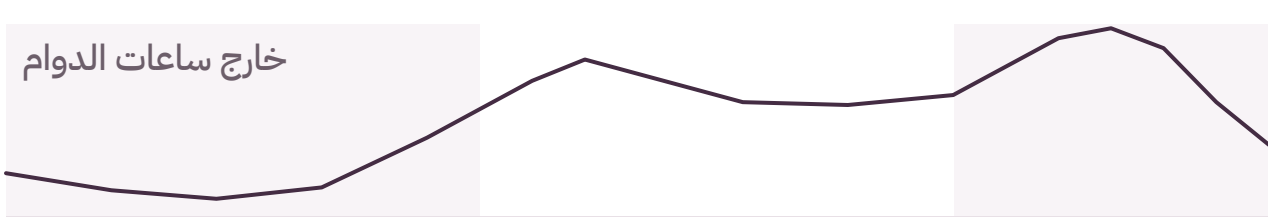
خارج ساعات العمل

36%

من حجم اليوم

المحادثات حسب الساعة

خارج ساعات الدوام



00:00 06:00 12:00 18:00 24:00

جارية الآن

الاتصال الهاتفي 14

WhatsApp 41

البريد الإلكتروني 9

الويب 6

بحاجة إلى اهتمامك

Account ending 2210 • درهم 450 • يتجاوز حدّك

Card ending 4417 • طلب تصعيد شكوى

تمت الموافقة • تم إبلاغ العميل

لدى فريق الشكاوى

1 أعمالك التشغيلية كلها، بنظرة واحدة.

2 إجراءاتك، مرسومة قبل الإطلاق.

3 قياس كل محادثة.

4 جودة يمكنك التحقق منها، سطرًا بسطر.

5 ما تخبرك به محادثاتك.

طبقة المحادثات مؤشراً تشغيليًا.

الاستبيانات ترصد القلة الذين يستجيبون. أما كل تفاعل، مصنفًا حسب النية والنتيجة والمشاعر، فيرصد كل عميل، ويكشف ما لا تكشفه تقارير الإدارة.

بيانات نموذجية

الشكاوى حسب الشريك، 30 يومًا معالج البطاقات A 3% شركة التوصيل B 11% ↑ شركة التحصيل C 4% شركة التوصيل D 2%	شريحة أصحاب الرواتب • 3 حسابات معرضة للخطر تواصل متكرر • تعهدات مفتوحة Account ending 2210 • تواصل متكرر Account ending 5803 • شكوى مفتوحة Account ending 7741 • المشاعر في تراجع	ارتفاع أسئلة التحويلات بمقدار 140 السبب: صفحة المواعيد النهائية للتحويلات غير محدّثة الحل: التحديث وإطلاع الفريق موافقة	الجاهزية حسب المنتج التمويل الشخصي البطاقات الائتمانية التمويل السكني حسابات الأعمال
أداء الشركاء. تقييم معالجي البطاقات وشركات التوصيل وشركات التحصيل الخارجية بناءً على الشكاوى والتأخير والتواصل المتكرر.	المخاطر المبكرة. مخاطر فقدان العملاء والشكاوى تُرصّد على مستوى شريحة أو منتج، استنادًا إلى التواصل المتكرر والمشاعر والتعهدات المفتوحة.	السبب الجذري. الأسئلة المتكررة متتبّعة حتى مصدرها: مستند، أو إجراء، أو منتج.	جودة الطلب. النية والجاهزية حسب المنتج والشريحة والقناة، مستخلصة من المحادثة لا من حقل في الطلب.

يعمل داخل الأنظمة التي تشغلها حاليًا.

يتصل وكلاؤك بالنظام المصرفي الأساسي وأنظمة البطاقات وCRM وإدارة الحالات والاتصال الهاتفي التي تشغلها حاليًا.

الأنظمة المصرفية الأساسية والبطاقات temenos Oracle FLEXCUBE Infosys Finacle Path Solutions iMAL network >

CRM Salesforce Microsoft Dynamics 365

إدارة الحالات ومسارات العمل PEGA newgen ServiceNow

الاتصال الهاتفي ومراكز الاتصال e& du stc GENESYS NICE CISCO Five9 Amazon Connect

المراسلة والبريد الإلكتروني WhatsApp Microsoft Outlook

الإنتاجية والمستندات Microsoft Teams Microsoft SharePoint Power BI

السحابة والاستضافة Microsoft Azure AWS Google Cloud core42 HUMAIN

ندعم أنظمة أخرى كثيرة، ويمكن بناء تكاملات مخصصة لأنظمتك.

إذا لم يكن نظامك مدرجًا هنا، فعادةً ما يظل بإمكان الوكيل العمل عليه عبر واجهة قياسية. الشعارات علامات تجارية مملوكة لأصحابها. ويُظهر استخدامها الأنظمة التي يمكن لوكلائنا الاتصال بها، ولا يعني وجود شراكة أو تأييد.

يُنشَر داخل منظومتك التقنية. ويتوسّع مسار عمل تلو الآخر.

يعمل الوكيل عبر النظام المصرفي الأساسي وأنظمة البطاقات وCRM وإدارة الحالات والاتصال الهاتفي الحالية لديك، ضمن الصلاحيات التي يمنحها فريق تقنية المعلومات لديك.

01

التحديد.

مسار عمل واحد له حجم معتبر ومسؤول واضح،
مثل خدمة البطاقات لعملاء الأفراد، أو طلبات
الخدمة لشريحة واحدة من عملاء الشركات.

02

خط الأساس.

معدل الإنجاز وزمن الإنجاز ومعدل التصعيد
والتواصل المتكرر، تُقاس قبل التشغيل الفعلي
ويُتفق عليها معك.

03

التوسّع.

يُبنى كل مسار عمل إضافي على التكامل والسجل
والنموذج نفسها.

تشغيل فعلي لأول مسار عمل لديك خلال أسابيع من الموافقة.

مبلغ شهري واحد لكل قناة. كل شيء مشمول.

يُحدّد التسعير لكل مجموعة قنوات بحسب حجم محادثاتك، بحيث تتبع التكلفة المحادثات التي تتعامل معها فعليًا.



الويب

الجلسات

كل شيء مشمول

كل الإمكانيات مشمولة، مهما بلغ استخدامك. تدفع مقابل الحجم، لا مقابل الميزات.



المراسلة

المحادثات

كل شيء مشمول

مبلغ شهري واحد يشمل التقنية. التعرّف على الكلام وتوليد الصوت والنماذج اللغوية مشمولة فيه. لا بند منفصلاً لها.



الاتصال الهاتفي

المكالمات

كل شيء مشمول

مبلغ شهري لكل مجموعة قنوات، بحسب حجم محادثاتك: المكالمات للاتصال الهاتفي، والمحادثات للمراسلة، والجلسات للويب.

hello@telonic.ai 

telonic.ai 

The Offices 3, One Central, DWTC, Sheikh Zayed Rd, 
Dubai, UAE

كل محادثة، بالمستوى الذي تختاره.

أخبرنا بأحجام محادثاتك وقنواتك وحجم العمل خارج ساعات العمل، وسنريك الوكيل وهو يعمل على سيناريو من أعمالك.

Telonic