

کسٹمر انٹیلیجنس، بینکنگ کے شعبے کے لیے تیار۔

Telonic خصوصی مہارت والے اے آئی ایجنٹس بناتا ہے جو سمجھتے ہیں کہ ایک بینک کیسے کام کرتا ہے، اور کسٹمر کے ساتھ ہر رابطے میں اسی سمجھ کے مطابق عمل کرتے ہیں۔



مہارت

آپ کے اکاؤنٹس، پروڈکٹس، کیسز اور پالیسیوں کی بنیاد پر تیار۔

یکجائی

ٹیلی فونی، WhatsApp، SMS،
ای میل اور ویب، ایک اے آئی ایجنٹ۔

تکمیل

CRM، کیس اور سروس کے ریکارڈز ہر بار اپ ڈیٹ۔

بینکنگ تعلق اس سے زیادہ گہرا ہوتا ہے جتنا کوئی ایک سسٹم دیکھ سکتا ہے۔



بینکنگ تعلق آن بورڈنگ، اکاؤنٹس، کارڈز، فنانسنگ، ادائیگیوں اور سروس پر محیط ہوتا ہے، اور کارپوریٹ کلائنٹس کے لیے کیش مینجمنٹ، ٹریڈ اور کریڈٹ پر بھی۔ سب سے اہم نتائج ان گفتگوؤں میں طے ہوتے ہیں جن کی ذمہ دار کوئی ایک ٹیم نہیں اور جنہیں کوئی ایک سسٹم مکمل طور پر درج نہیں کرتا۔

آمدنی۔	خطرہ۔	ساکھ۔
اہلیت، دستاویزات یا شرائط سے متعلق پہلے سوال پر درخواستیں یا تو کاروبار میں بدل جاتی ہیں یا رک جاتی ہیں۔	تنازعات، شکایات اور ریکوری کے معاملات اس وقت ریگولیٹری خطرات کی زد میں آ جاتے ہیں جب کوئی وعدہ درج ہونے سے رہ جائے۔	بلاک شدہ کارڈ، تاخیر کا شکار ٹرانسفر یا متنازع چارج یہ طے کرتا ہے کہ کسٹمر بینک کے ساتھ رہے گا یا نہیں۔

پہلے شعبہ۔ پھر گفتگو۔

عمومی نوعیت کے اے آئی ایجنٹس نے گفتگو کو کم لاگت بنا دیا ہے۔ انہوں نے اسے درست نہیں بنایا۔ بینکنگ کے شعبے میں درست جواب کا انحصار پروڈکٹ کی شرائط، کسٹمر کی تصدیق شدہ شناخت، اکاؤنٹ یا کیس کے اسٹیٹس، قابلِ اطلاق ضوابط اور کسٹمر کی ہسٹری پر ہوتا ہے، جو مختلف سسٹمز میں موجود ہوتے ہیں اور مختلف قواعد کے تابع ہوتے ہیں۔

Telonic کے اے آئی ایجنٹس شعبے سے آغاز کرتے ہیں، مکالمے سے نہیں۔

ہم بینکنگ کے شعبے کے لیے خصوصی مہارت والے اے آئی ایجنٹس بناتے ہیں، انہیں ہر کسٹمر کے ایک ریکارڈ کی بنیاد پر ہر چینل پر چلاتے ہیں، اور ہر گفتگو سے پیدا ہونے والا کام آپ کے اپنے سسٹمز کے اندر مکمل کرتے ہیں۔

01

مہارت۔

- بینکنگ ورک فلوز کے لیے تیار
- ہر کسٹمر کے مرحلے سے واقف
- آپ کی پالیسیاں شامل

02

یکجائی۔

- ایک کسٹمر، ہر چینل
- ایک ہسٹری، ہر ڈیپارٹمنٹ
- دیکھیں کہ گفتگو سے کیا حاصل ہوتا ہے

03

تکمیل۔

- ہر بار نتیجہ درج
- سسٹمز ساتھ ساتھ اپ ڈیٹ
- ایسکلیشنز مکمل معلومات کے ساتھ

5

چینلز: ٹیلی فونی، WhatsApp، SMS، ای میل اور ویب/ایپ

4

عربی کی شکلیں، نیز انگریزی اور کئی دیگر زبانیں

24/7

عام تعطیلات سمیت

1

ہر کسٹمر اور تعلق کا مسلسل ریکارڈ

4

ہوسٹنگ کے طریقے: متحدہ عرب امارات، سعودی عرب، آن پرمائس یا آپ کا اپنا کلاؤڈ

بینکنگ کے کاروبار کا ایک عملی ماڈل۔

ہر ڈیپلائمنٹ کا آغاز اس بات کے ایک منظم ماڈل سے ہوتا ہے کہ ایک بینک کیسے کام کرتا ہے، اور اسے آپ کے پروڈکٹس، سیگمنٹس اور پالیسیوں تک وسعت دی جاتی ہے۔

1 عناصر۔

ماڈل کیا جانتا ہے

کسٹمرز، اکاؤنٹس، کارڈز، فنانسنگ، ادائیگیاں، تنازعات اور شکایات، اور کارپوریٹ کلائنٹس کے لیے مینڈیٹس، دستخط کنندگان اور کریڈٹ سہولیات۔

2 حالتیں اور انحصار۔

پہلے کیا ہونا ضروری ہے

کارڈ تنازع اپنی کارڈ اسکیم کی مقررہ مدت کے مطابق چلتا ہے۔ کارپوریٹ ہدایت صرف اسی صورت میں درست ہوتی ہے جب وہ کسی مجاز دستخط کنندہ کی جانب سے اس کے مینڈیٹ کی حدود میں دی گئی ہو۔

3 ذمہ داریاں۔

کس کی کیا ذمہ داری ہے، اور کب تک

بینک اور کسٹمر کی ایک دوسرے کے لیے کیا ذمہ داریاں ہیں، انکشاف اور حل کی مقررہ مدت سے لے کر دستاویزات اور اقساط کی ادائیگی تک۔

4 رویہ۔

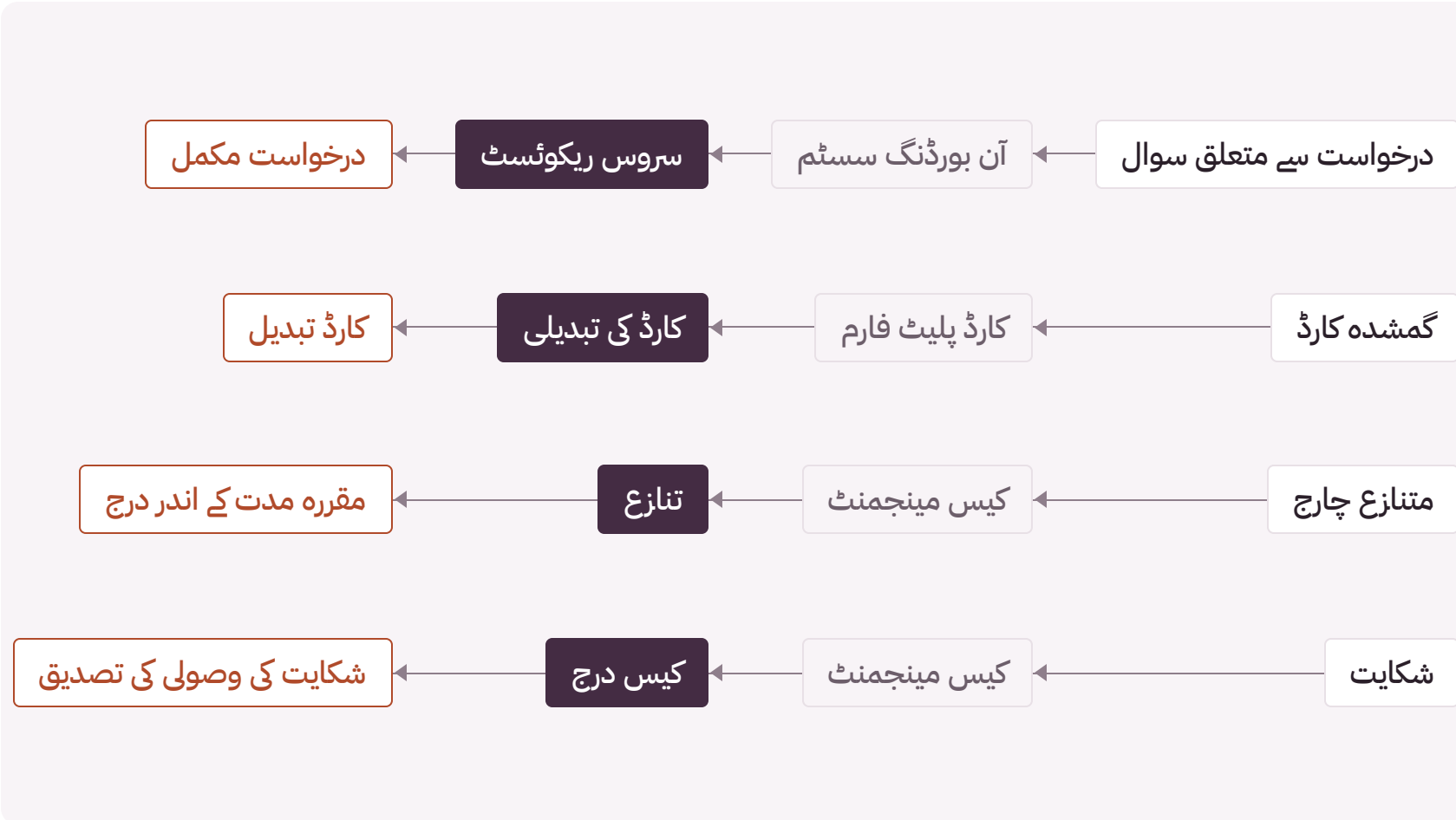
کون پوچھ رہا ہے، اور کیوں

تنخواہ دار کسٹمرز، پرائیویٹ کلائنٹس، کاروباری مالکان اور کارپوریٹ ٹریڈری ٹیمیں ایک ہی سوال مختلف وجوہات کی بنا پر پوچھتے ہیں۔

ہر ڈیپلائمنٹ کے ساتھ ماڈل کی گہرائی بڑھتی جاتی ہے۔ آپ کا ڈیٹا آپ ہی کے پاس رہتا ہے؛ جو آگے منتقل ہوتا ہے وہ شعبے کی سمجھ ہے۔

نتائج کی بنیاد پر ڈیزائن کیا گیا، پیغامات کے تبادلے پر نہیں۔

Telonic کا نام telos سے ماخوذ ہے، یعنی ایسا ڈھانچہ جو ایک مخصوص مقصد پورا کرنے کے لیے عمل کرے، یا جس کا رخ ایک حتمی انجام کی طرف ہو۔ ہر رابطے کو اس ذمہ داری سے جوڑا جاتا ہے جسے وہ پورا کرتا ہے، اور وہ صرف اسی وقت مکمل ہوتا ہے جب وہ ذمہ داری آگے بڑھ چکی ہو: درخواست کی تکمیل، کارڈ کی تبدیلی، اسکیم کی مقررہ مدت کے اندر تنازع کا اندراج، شکایت کی وصولی کی تصدیق اور اندراج۔ ایک ایسا اے آئی ایجنٹ جو صرف جواب ہی نہیں دیتا، بلکہ مسئلہ حل بھی کرتا ہے۔



پیمائش تکمیل کی بنیاد پر ہوتی ہے۔

کارکردگی کی رپورٹنگ مکمل کی گئی ذمہ داریوں اور تکمیل تک کے وقت کی بنیاد پر ہوتی ہے، جواب دیے گئے پیغامات کی بنیاد پر نہیں۔

اپنے اختیار کے اندر رہ کر عمل کرتا ہے۔

ریکارڈ کے بنیادی سسٹم میں کارروائی مکمل کرتا ہے: سروس ریکوئسٹ، کارڈ کی تبدیلی، تنازع، اپائنٹمنٹ۔

مختلف سسٹمز سے استدلال کرتا ہے۔

گفتگو کے دوران ہی آپ کے کور بینکنگ، کارڈ، فنانسنگ، CRM اور کیس مینجمنٹ سسٹمز اور منظور شدہ دستاویزات سے جواب مرتب کرتا ہے۔

ہر گفتگو کا ایک طریقہ ہوتا ہے۔

01

ان کا مطلب سمجھنا۔

کسٹمرز عربی اور انگریزی ملا کر استعمال کرتے ہیں، اور شاذ و نادر ہی اپنی اصل درخواست سے بات شروع کرتے ہیں۔ اے آئی ایجنٹ متعدد زبانوں میں ہونے والی گفتگو کو ساتھ ساتھ سمجھتا ہے اور جان لیتا ہے کہ انہیں کیا چاہیے۔

Hi, my card got declined at a shop.

لیش انرفضت البطاقة؟

■ زبان: انگریزی اور خلیجی عربی

■ مقصد: کارڈ مسترد

02

آپ کے قواعد جانچنا۔

جواب دینے سے پہلے اے آئی ایجنٹ آپ کے سسٹمز میں اکاؤنٹ، کارڈ یا کیس دیکھتا ہے اور جانچتا ہے کہ آپ کی پالیسی کیا اجازت دیتی ہے۔ وہ اس کے علاوہ کچھ بھی پیش نہیں کر سکتا۔

Card ending 4417

عارضی طور پر بلاک
وجہ: فراڈ کی جانچ

کسٹمر سے ٹرانزیکشنز کی تصدیق کریں

سوال پوچھیں

آپ کی ٹیم کے حوالے کریں

پالیسی: کارڈ سیکیورٹی کے قواعد

03

کام مکمل کرنا۔

تبدیلی کر دی جاتی ہے، ریکارڈ اپ ڈیٹ ہو جاتا ہے اور آپ کی ٹیم نتیجہ دیکھ لیتی ہے۔ کچھ بھی اس انتظار میں نہیں رہتا کہ کسی کو یاد آئے۔

کسٹمر ریکارڈ

کارڈ ان بلاک

تصدیقی پیغام بھیجا گیا

کسٹمر نے ٹرانزیکشنز کی تصدیق کی

فراڈ کی جانچ کے سبب کارڈ بلاک

■ ریکارڈ اپ ڈیٹ

ماہرین، عمومی نوعیت کے نہیں

ہر اے آئی ایجنٹ بینکنگ کے شعبے کے لیے بنایا گیا ہے: اس کے عناصر، اس کے ورک فلوز، اس کے قواعد۔ یہ کسی بھی وقت کام کا حجم سنبھالتا ہے، اور جن گفتگوؤں میں کسی فرد کی ضرورت ہو، ان کے لیے آپ کی ٹیم کو وہ سب کچھ فراہم کرتا ہے جو اسے درکار ہو۔

آؤٹ ریچ اے آئی ایجنٹ۔

KYC اپ ڈیٹ، ادائیگی کی یاد دہانیوں، کارڈ کی تجدید اور درخواستوں پر فالو اپ کے لیے خود پہل کر کے کسٹمرز سے رابطہ کرتا ہے، صرف ان اوقات میں جن کی آپ اجازت دیں۔

• KYC اپ ڈیٹ کا وقت

دستاویزات طلب کی گئیں

اپ لوڈ لنک بھیجا گیا

تبدیلیوں اور بکنگز کا اے آئی ایجنٹ۔

آپ کے قواعد کے اندر رہتے ہوئے، کسی بھی وقت، تفصیلات اپ ڈیٹ کرتا ہے، کارڈز تبدیل کرتا ہے اور برانچ اور ریلیشن شپ مینیجر کی اپائنٹمنٹس بک کرتا ہے۔

• متبادل کارڈ کا آرڈر دیا گیا

ڈیلیوری طے

تصدیقی پیغام بھیجا گیا

کیسز کا اے آئی ایجنٹ۔

کسی بھی وقت تنازعات، فراڈ کی رپورٹس اور شکایات وصول کرتا ہے۔ فیصلے آپ کے عملے کے پاس رہتے ہیں۔

• تنازع موصول

تنازعات کی ٹیم کے حوالے

مکمل ہسٹری منسلک

سروس اے آئی ایجنٹ۔

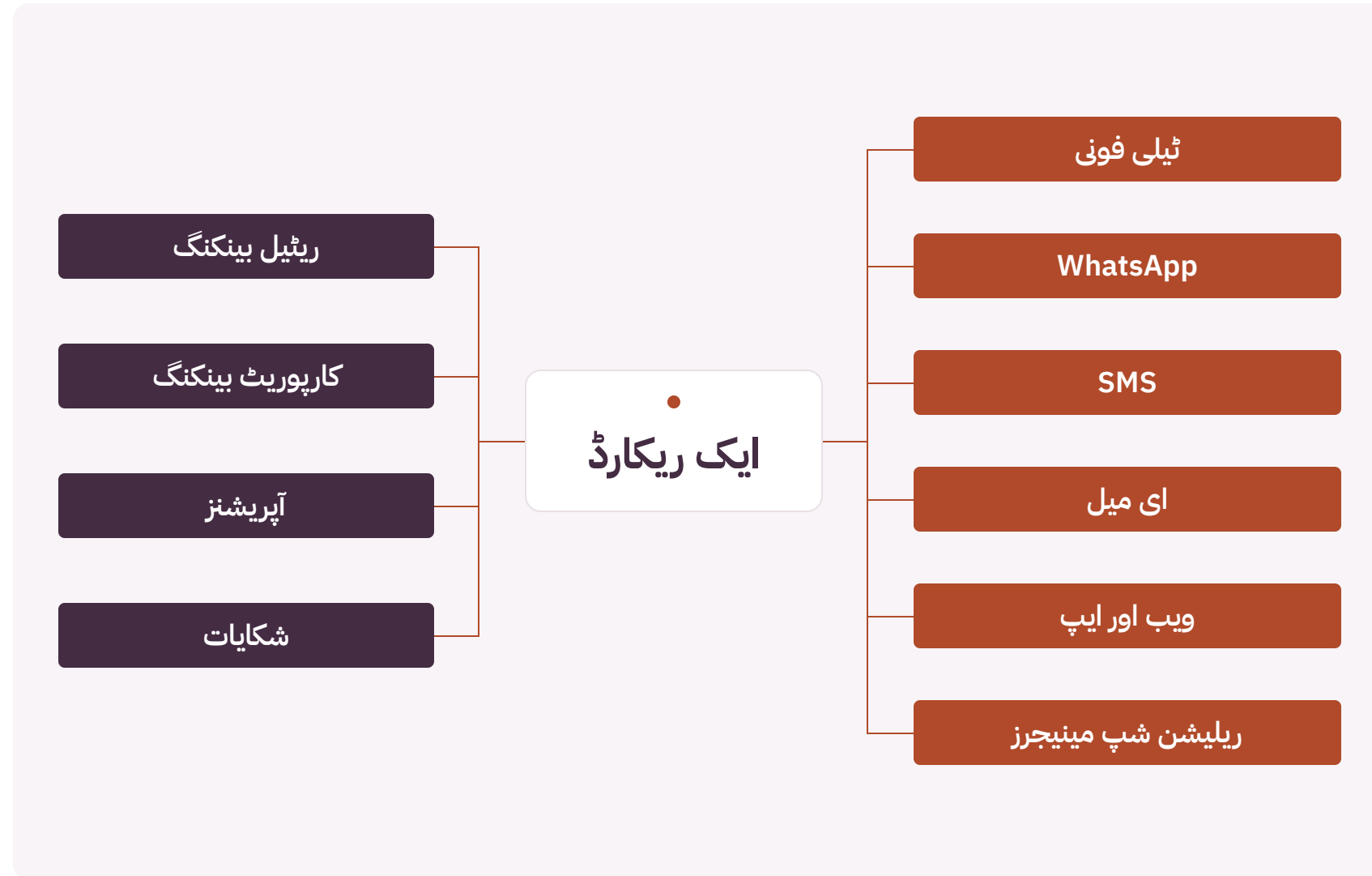
ہر چینل پر بیلنس، اسٹیٹمنٹس، ٹرانسفرز اور سروس ریکوئسٹس سنبھالتا ہے، اور کام کو آپ کے سسٹمز میں درج کرتا ہے۔

• اسٹیٹمنٹ جاری

Account ending 2210

ای میل کے ذریعے روانہ

ہر کسٹمر، تعلق اور وعدے کا ایک مسلسل ریکارڈ۔



ٹیلی فونی، WhatsApp، SMS، ای میل، ویب، ایپ اور ریلیشن شپ مینیجرز کے ساتھ خط و کتابت ہر کسٹمر اور ہر تعلق کے ایک مسلسل، طویل مدتی ریکارڈ میں یکجا ہو جاتے ہیں۔ کسی بھی رابطے میں کیے گئے وعدے تاریخ کے ساتھ درج کیے جاتے ہیں اور پورا ہونے تک ان کی نگرانی کی جاتی ہے، اور وہ ہر اگلے ڈیپارٹمنٹ کو نظر آتے ہیں۔

برانچ نے جو وعدہ کیا، کانٹیکٹ سینٹر اسے دیکھ سکتا ہے۔
ریلیشن شپ مینیجر نے جو ذمہ لیا، آپریشنز ٹیم اسے پورا کر سکتی ہے۔

ہر چینل، ان زبانوں میں جو آپ کے کسٹمرز استعمال کرتے ہیں۔

ممکن أعرف وین وصل التحویل؟ Hi,
I sent it yesterday.

■ اگلی بار کے لیے ترجیح محفوظ

جدید معیاری عربی اور خلیجی، مصری اور شامی لہجے، انگریزی، اور
کئی دیگر زبانیں، جن میں اردو، روسی، چینی اور ہسپانوی
شامل ہیں۔ جب کوئی کسٹمر جملے کے بیچ میں زبان بدل لے تو
اے آئی ایجنٹ بھی اس کا ساتھ دیتا ہے۔

ٹیلی فونی۔ آپ کے موجودہ نمبر اور ٹیلی کام آپریٹر، SIP کے ذریعے منسلک۔ جب بھی ضرورت ہو،
کالز آپ کی ٹیم کو واپس منتقل ہو جاتی ہیں۔

WhatsApp۔ آپ کا اپنا WhatsApp Business نمبر۔
Meta کی تصدیق کا عمل ہم سنبھالتے ہیں۔

SMS۔ اسی گفتگو میں دو طرفہ ٹیکسٹ پیغامات،
ان کسٹمرز کے لیے جو WhatsApp پر نہیں ہیں۔

ای میل۔ آپ کا Exchange یا Google Workspace میل باکس۔ ای میل کے ہر سلسلے کو
حل ہونے تک ایک ہی معاملے کے طور پر سنبھالا جاتا ہے۔

ویب اور ایپ۔ آپ کی ویب سائٹ پر یا آپ کی موبائل بینکنگ ایپ کے اندر ایک ویجیٹ۔
لاگ ان کسٹمرز پہلے سے پہچانے جاتے ہیں۔

گفتگو کے بعد کا کام، ہر بار مکمل۔

1 ہر گفتگو کا نتیجہ درج کیا جاتا ہے۔

خلاصہ، درجہ بند نتیجہ اور سینٹیمنٹ خود بخود درج ہو جاتے ہیں، نہ کہ اس وقت جب کسی کو پانچ منٹ کی فرصت ملے۔

2 جب قطار لمبی ہو، تب بھی آپ کے سسٹمز اپ ڈیٹ ہوتے ہیں۔

سروس ریکوئسٹس اور کیسز درج ہوتے ہیں، فالو اپ طے ہوتے ہیں، اور CRM اور کیس مینجمنٹ کے ریکارڈز میں واپس اندراج ہوتا ہے، ان ہی سسٹمز کے اندر جن میں آپ کی ٹیم پہلے سے کام کرتی ہے۔

3 ایسکلیشن پہنچتی ہے تو اس کے ساتھ سب کچھ منسلک ہوتا ہے۔

جب کسی فرد کی ضرورت ہو تو اسے پوری گفتگو اور ایک خلاصہ ملتا ہے، اس لیے آپ کے کسٹمر کو کبھی دوبارہ شروع سے بات نہیں کرنی پڑتی۔

گفتگو ختم

کیس درج

آپ کے کیس مینجمنٹ سسٹم میں

خلاصہ تیار

گفتگو سے

CRM اپ ڈیٹ

کسٹمر اور تعلق

فالو اپ طے

متعلقہ ٹیم کے ساتھ

چاروں، 3 سیکنڈ میں۔

بنیاد میں آپ کے سسٹمز۔ اوپر اے آئی ایجنٹ۔

04 اے آئی ایجنٹ۔

ان حدود کے اندر گفتگو سنبھالتا ہے جو آپ کی ٹیم طے کرتی اور بدلتی ہے۔ حوالے کرتے وقت پوری گفتگو ساتھ بھیجتا ہے۔ ہر فیصلہ اپنے استدلال کے ساتھ درج ہوتا ہے۔

03 آپ کا بینکنگ ماڈل۔

وہ اکاؤنٹس، پروڈکٹس، کیسز اور پالیسیاں جن پر آپ کا کاروبار چلتا ہے، ان کے قواعد سمیت۔

02 کسٹمر کا ایک ریکارڈ۔

ہر کال، پیغام اور ای میل ہر کسٹمر اور تعلق کی ایک ہسٹری میں شامل ہو جاتی ہے۔

01 آپ کے چینلز اور سسٹمز۔

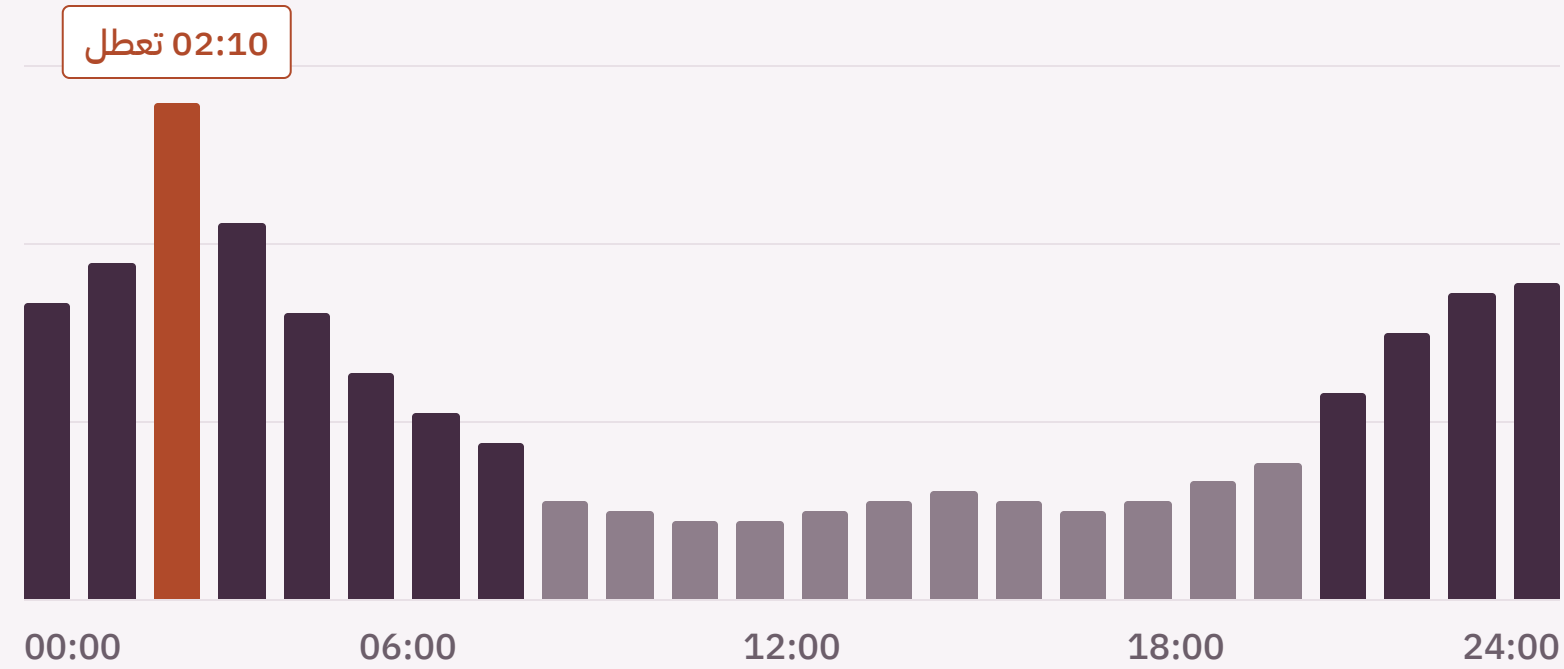
آپ کی فون لائنز، WhatsApp نمبر، کور بینکنگ، کارڈ اور CRM سسٹمز۔ کچھ بھی ہٹایا نہیں جاتا۔

کسی بھی وقت تیار، اور رش کے لیے بھی تیار۔

گھنٹہ وار گفتگو • دبئی کا وقت

وضاحتی مثال

■ دفتری اوقات ■ دفتری اوقات سے باہر



بغیر وقفے کے جواب۔

کال کرنے والا ابھی اپنی بات مکمل کر ہی رہا ہوتا ہے کہ اے آئی ایجنٹ اپنا جواب تیار کرنا شروع کر دیتا ہے، اس لیے کسی کو خاموشی میں انتظار نہیں کرنا پڑتا۔

ہر گھنٹہ، ہر دن۔

راتوں، ویک اینڈز، عید اور عام تعطیلات میں بھی کام کا معیار وہی رہتا ہے جو منگل کی صبح ہوتا ہے۔

ضرورت ہو تو

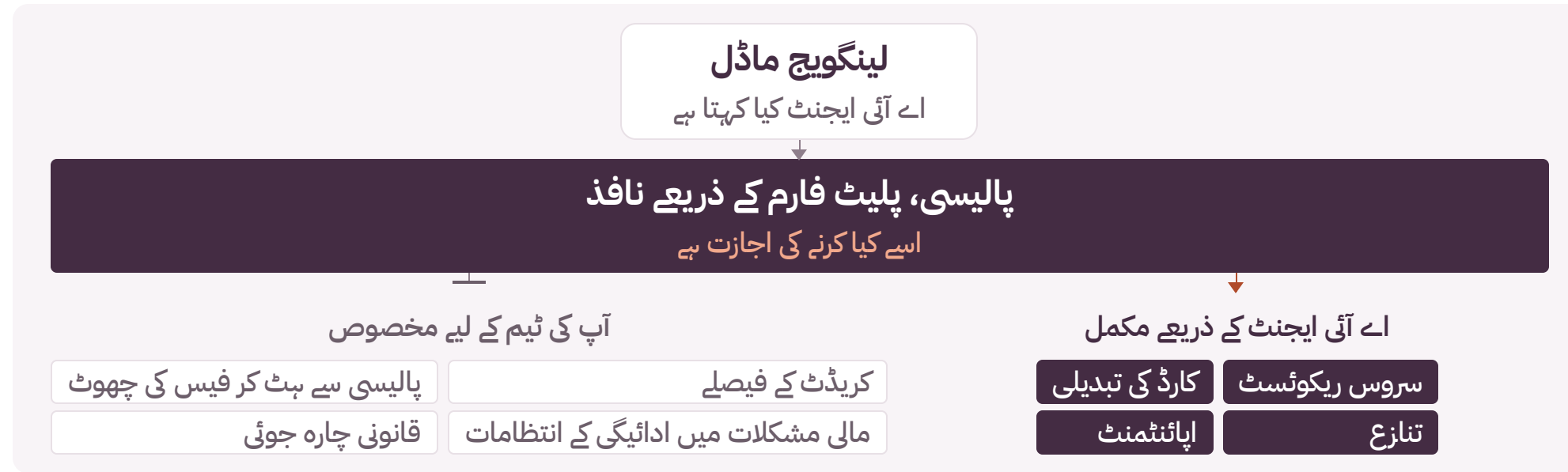
آپ کی ٹیم کا کوئی فرد۔

جب اے آئی ایجنٹ اپنی حد تک پہنچ جاتا ہے تو وہ اب تک کہی گئی ہر بات سمیت گفتگو آپ کی ٹیم کے حوالے کر دیتا ہے۔

طلب کے مطابق گنجائش۔

بیک وقت کئی گفتگوئیں جاری رہتی ہیں۔ ادائیگی سسٹم میں تعطل ہو، تنخواہ کا دن ہو یا کوئی پروڈکٹ لانچ، قطار نہیں بنتی۔

گفتگو حالات کے مطابق بدلتی ہے۔ آپ کے قواعد نہیں۔



Telonic اس بات کو کہ اے آئی ایجنٹ کیا کہتا ہے، اس بات سے الگ رکھتا ہے کہ اسے کیا کرنے کی اجازت ہے۔ پروڈکٹ کی شرائط، فیس، اہلیت اور منظوری کی حدود لینگویج ماڈل سے باہر، پلیٹ فارم کے ذریعے نافذ کی جاتی ہیں۔ جس عمل کی اجازت نہ دی گئی ہو، وہ اے آئی ایجنٹ کے لیے موجود نہیں ہوتا۔

متعین اختیار۔

آپ طے کرتے ہیں کہ اے آئی ایجنٹ کیا مکمل کرتا ہے، آپ کی ٹیم کے لیے کیا تیار کرتا ہے، اور کیا مخصوص رہتا ہے: کریڈٹ کے فیصلے، پالیسی سے ہٹ کر فیس کی چھوٹ، مالی مشکلات میں ادائیگی کے انتظامات اور قانونی چارہ جوئی کی طرف بڑھتا ہوا کوئی بھی معاملہ۔

مکمل ٹریس ایبلٹی۔

ہر بیان اپنے ماخذ سے منسلک ہوتا ہے اور ہر عمل اپنے استدلال کے ساتھ درج ہوتا ہے، جنہیں آڈٹ، ریگولیٹری جائزے یا شکایت کی صورت میں دوبارہ حاصل کیا جا سکتا ہے، جب تک آپ انہیں محفوظ رکھیں۔

ریلیز سے پہلے جانچ پڑتال۔

لانچ سے پہلے اے آئی ایجنٹوں کو بینکنگ سے متعلق مخصوص منظرناموں پر جانچا جاتا ہے۔ ہر تبدیلی لائیو سسٹم سے الگ جانچی جاتی ہے، ورژن کے ساتھ محفوظ کی جاتی ہے اور واپس لی جا سکتی ہے۔

ان ٹیموں کے لیے تیار جنہیں اس کی منظوری دینی ہوتی ہے

آپریشنز کو مسئلے کا حل چاہیے۔ کمپلائنس کو کنٹرول چاہیے۔ آئی ٹی کو یہ ان ہی سسٹمز کے اندر چاہیے جو وہ پہلے سے چلا رہا ہے۔ اے آئی ایجنٹ کو اس طرح بنایا جاتا ہے کہ وہ لائیو ہونے سے پہلے تینوں کے تقاضے پورے کرے۔

03 جہاں ضرورت ہو، آپ کی ٹیم کے افراد مداخلت کرتے ہیں۔ آپ طے کرتے ہیں کہ گفتگو کب کسی فرد کے پاس جائے، اور وہ مکمل ہسٹری کے ساتھ پہنچتی ہے۔	02 ہر گفتگو کا جائزہ۔ ہر گفتگو کو آپ کے معیارات کے مطابق جانچا جاتا ہے۔ تمام گفتگوئیں، کوئی نمونہ نہیں۔	01 واضح حدیں جنہیں یہ کبھی پار نہیں کرتا۔ وہ موضوعات جن پر یہ بات نہیں کرتا، وہ جوابات جنہیں لفظ بہ لفظ دینا لازم ہے، اور وہ فیصلے جو آپ کے عملے کے پاس رہتے ہیں۔
06 ہم سیٹ اپ کرتے ہیں، آپ کے ساتھ مل کر چلاتے ہیں۔ لانچ سے پہلے ہم میپ اور کنیکٹ کرتے ہیں اور پیمانوں پر اتفاق کرتے ہیں، پھر ایک ایک چینل کر کے توسیع کرتے ہیں۔	05 آپ کے قواعد بدلیں تو یہ بھی تازہ ترین رہتا ہے۔ جب پروڈکٹ کی کوئی شرط، فیس یا پالیسی بدلتی ہے تو اے آئی ایجنٹ نئے ورژن کے مطابق کام کرتا ہے۔	04 سسٹم سے دیکھا گیا، کبھی من گھڑت نہیں۔ بیلنس، فیس، شرحیں اور تاریخیں آپ کے اپنے سسٹمز سے آتی ہیں۔

ہوسٹنگ وہیں جہاں آپ کے ادارے کو ضرورت ہو

متحدہ عرب امارات میں، سعودی عرب میں، آپ کے اپنے کلاؤڈ میں یا آپ کے اپنے احاطے میں۔ تمام پروسیسنگ اسی جگہ رہتی ہے جسے آپ منتخب کریں۔

ریجن کا انتخاب کریں۔

متحدہ عرب امارات یا سعودی عرب میں ڈیپلائی کریں، اور تمام پروسیسنگ، اسپیچ اور لینگویج ماڈلز سمیت، اسی ریجن میں رہتی ہے۔

یا اسے اپنے ادارے کے اندر رکھیں۔

اسے اپنے کلاؤڈ اکاؤنٹ میں یا اپنے احاطے میں چلائیں، جہاں اسے آپ کی ضروریات کے مطابق سیٹ اپ کیا جاتا ہے۔

طے کریں کہ کیا محفوظ رکھا جائے۔

آپ کی اجازت کے بغیر کچھ بھی محفوظ نہیں کیا جاتا، اور کوئی بھی چیز کتنے عرصے تک رکھی جائے، یہ آپ طے کرتے ہیں۔ کسی بھی ڈیٹا کے آپ کی ڈیپلائمنٹ سے باہر جانے سے پہلے ذاتی معلومات پوشیدہ کر دی جاتی ہیں، اور کالز صرف رضامندی ملنے کے بعد ریکارڈ کی جاتی ہیں۔

سعودی عرب ریجن

سعودی عرب میں
ہوسٹ اور پروسیس کیا جاتا ہے۔

متحدہ عرب امارات ریجن

متحدہ عرب امارات میں
ہوسٹ اور پروسیس کیا جاتا ہے۔

آپ کے اپنے احاطے میں

آپ کے اپنے ڈیٹا سینٹر میں،
آپ کی ضروریات کے مطابق سیٹ اپ۔

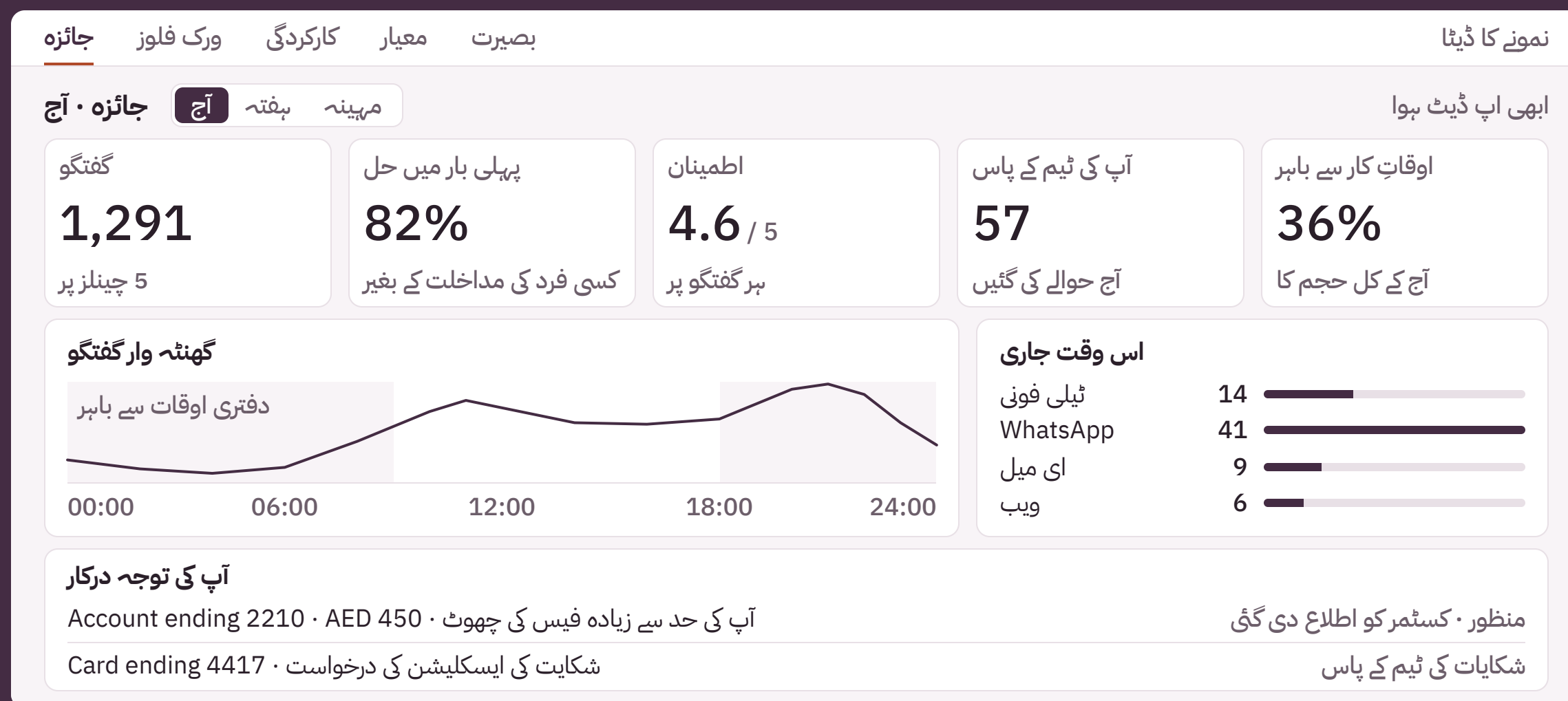
آپ کا اپنا کلاؤڈ

آپ کے اپنے
کلاؤڈ اکاؤنٹ کے اندر چلتا ہے۔

آپ کی تکنیکی ٹیم کے لیے مکمل تفصیلات telonic.ai/docs پر موجود ہیں۔

آپ کے کسٹمرز کی ہر گفتگو، ایک ہی جگہ پر

ہم اے آئی ایجنٹس بناتے اور کنیکٹ کرتے ہیں۔ آپ کی ٹیم انہیں روزمرہ کی بنیاد پر چلاتی ہے: جن قواعد کی وہ ذمہ دار ہے ان میں ردوبدل کرتی ہے، گفتگوؤں میں مداخلت کرتی ہے، اور دیکھتی ہے کہ ہر چینل سے کیا حاصل ہوا۔



1 آپ کا پورا آپریشن، ایک نظر میں۔

2 آپ کے پروسیسز، لانچ سے پہلے میپ کیے گئے۔

3 ہر گفتگو پر پیمائش۔

4 معیار، جسے آپ سطر بہ سطر جانچ سکتے ہیں۔

5 آپ کی گفتگو آپ کو کیا بتا رہی ہے۔

گفتگو کی تہ بطور آپریشنل اشارہ۔

سروے ان چند افراد کا احاطہ کرتے ہیں جو جواب دیتے ہیں۔ مقصد، نتیجے اور سینٹیمنٹ کے لحاظ سے درجہ بند ہر رابطہ ہر کسٹمر کا احاطہ کرتا ہے اور وہ کچھ سامنے لاتا ہے جو مینجمنٹ رپورٹنگ سامنے نہیں لاتی۔

نمونے کا ڈیٹا

پارٹنر کے لحاظ سے شکایات، 30 دن

کارڈ پروسیسر A 3% **کوریئر B 11% ↑**
ریکوری ایجنسی C 4% **کوریئر D 2%**

پارٹنرز کی کارکردگی۔

کارڈ پروسیسرز، کوریئرز اور آؤٹ سورس
ریکوری ایجنسیوں کو شکایات، تاخیر اور
دوبارہ رابطے کی بنیاد پر جانچا جاتا ہے۔

تنخواہ دار سیگمنٹ • 3 اکاؤنٹس خطرے میں

دوبارہ رابطہ • زیر التوا وعدے

Account ending 2210 • دوبارہ رابطہ
Account ending 5803 • زیر التوا شکایت
Account ending 7741 • سینٹیمنٹ میں کمی

خطرے کی پیشگی نشاندہی۔

دوبارہ رابطے، سینٹیمنٹ اور زیر التوا وعدوں
کی بنیاد پر کسی سیگمنٹ یا پروڈکٹ کی
سطح پر کسٹمرز کے چھوڑ جانے اور شکایت کے
خطرے کی نشاندہی کی جاتی ہے۔

ٹرانسفر سے متعلق سوالات میں 140 کا اضافہ

وجہ: کٹ آف اوقات کا صفحہ اپ ٹو ڈیٹ نہیں

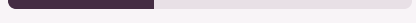
حل: اسے اپ ڈیٹ کریں
اور ٹیم کو آگاہ کریں

منظور کریں

بنیادی وجہ۔

بار بار پوچھ جانے والے سوالات کا ان کے ماخذ
تک سراغ لگایا جاتا ہے: کوئی دستاویز،
کوئی پروسیس، یا کوئی پروڈکٹ۔

پروڈکٹ کے لحاظ سے آمادگی

پرسنل فنانس 
کریڈٹ کارڈز 
ہوم فنانس 
بزنس اکاؤنٹس 

طلب کا معیار۔

پروڈکٹ، سیگمنٹ اور چینل کے لحاظ سے
ارادہ اور آمادگی، جنہیں درخواست فارم کی
کسی فیلڈ کے بجائے گفتگو سے
اخذ کیا جاتا ہے۔

ان ہی سسٹمز کے اندر کام کرتا ہے جو آپ پہلے سے چلا رہے ہیں۔

آپ کے اے آئی ایجنٹس ان کور بینکنگ، کارڈ، CRM، کیس مینجمنٹ اور ٹیلی فونی سسٹمز سے کنیکٹ ہوتے ہیں جو آپ پہلے سے چلا رہے ہیں۔

کور بینکنگ اور کارڈز

temenos Oracle FLEXCUBE Infosys Finacle Path Solutions iMAL network >

CRM

 Salesforce  Microsoft Dynamics 365

کیس مینجمنٹ اور ورک فلو

 PEGA  newgen ServiceNow

ٹیلی فونی اور کانٹیکٹ سینٹر

    GENESYS  NICE  CISCO  Five9  Amazon Connect

میسجنگ اور ای میل

 WhatsApp  Microsoft Outlook

پروڈکٹیویٹی اور دستاویزات

 Microsoft Teams  Microsoft SharePoint  Power BI

کلاؤڈ اور ہوسٹنگ

 Microsoft Azure  AWS  Google Cloud  core42 A G42 Company  HUMAIN

بہت سے دیگر سسٹمز بھی سپورٹ کیے جاتے ہیں، اور آپ کے سسٹمز کے لیے حسبِ ضرورت انٹیگریشنز بنائی جا سکتی ہیں۔

اگر آپ کا سسٹم یہاں شامل نہیں ہے، تب بھی اے آئی ایجنٹ عام طور پر کسی معیاری انٹرفیس کے ذریعے اس میں کام انجام دے سکتا ہے۔ لوگوز اپنے مالکان کے ٹریڈ مارکس ہیں۔ ان کا استعمال ان سسٹمز کی نشاندہی کرتا ہے جن سے ہمارے اے آئی ایجنٹس کنیکٹ ہو سکتے ہیں، اور اس سے کسی شراکت داری یا توثیق کا اشارہ نہیں ملتا۔

آپ کے آئی ٹی ماحول کے اندر نصب۔ ایک وقت میں ایک ورک فلو کی توسیع۔

اے آئی ایجنٹ آپ کے موجودہ کور بینکنگ، کارڈ، CRM، کیس مینجمنٹ اور ٹیلی فونی سسٹمز کے ذریعے، آپ کی آئی ٹی ٹیم کی دی ہوئی اجازتوں کے اندر رہ کر کام کرتا ہے۔

- 01 تعین۔** ایک ایسا ورک فلو جس کا حجم قابل ذکر ہو اور جس کا ذمہ دار واضح ہو، جیسے ریٹیل کسٹمرز کے لیے کارڈ سروسنگ یا ایک کارپوریٹ سیگمنٹ کے لیے سروس ریکوئسٹس۔
- 02 بیس لائن۔** تکمیل کی شرح، تکمیل تک کا وقت، ایسکلیشن کی شرح اور دوبارہ رابطہ، جن کی پیمائش لائیو ہونے سے پہلے کی جاتی ہے اور جن پر آپ کے ساتھ اتفاق کیا جاتا ہے۔
- 03 توسیع۔** ہر اگلا ورک فلو اسی انٹیگریشن، ریکارڈ اور ماڈل کی بنیاد پر استوار ہوتا ہے۔

منظوری کے چند ہفتوں کے اندر آپ کا پہلا ورک فلو لائیو۔

ہر چینل کے لیے ایک ماہانہ رقم۔ سب کچھ شامل۔

قیمت ہر چینل گروپ کے لحاظ سے اور آپ کے حجم کے مطابق طے ہوتی ہے، اس لیے لاگت انہی گفتگوؤں کے حساب سے ہوتی ہے جو آپ حقیقت میں نمٹاتے ہیں۔



ویب

سیشنز

سب کچھ شامل

ہر صلاحیت شامل ہے، چاہے آپ جتنا بھی استعمال کریں۔ آپ حجم کی ادائیگی کرتے ہیں، فیچرز کی نہیں۔



میسجنگ

گفتگو

سب کچھ شامل

ایک ماہانہ رقم جس میں ٹیکنالوجی شامل ہے۔ اسپیک ریکگنیشن، وائس سنتھیسس اور لینگویج ماڈلز اسی رقم کا حصہ ہیں۔ ان کے لیے کوئی الگ مد نہیں ہے۔



ٹیلی فونی

کالز

سب کچھ شامل

ہر چینل گروپ کے لیے ایک ماہانہ رقم، آپ کے حجم کے مطابق: ٹیلی فونی کے لیے کالز، میسجنگ کے لیے گفتگوئیں اور ویب کے لیے سیشنز۔

ہر گفتگو، اس معیار پر جو آپ خود چنیں۔

ہمیں اپنا حجم، چینلز اور اوقاتِ کار سے باہر کام کا بوجھ بتائیں،
اور ہم آپ کے کاروبار کے کسی منظرنامے پر اے آئی ایجنٹ کو کام کرتے ہوئے دکھائیں گے۔

hello@telonic.ai ✉

telonic.ai 🌐

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

Telonic