

ذكاء العملاء، مصمّم لقطاع التأمين.

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



تخصّص

مبنيّ حول وثائقك وتغطياتك ومطالباتك وقواعدك.

توحيد

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

إنجاز

سجلات الوثائق والمطالبات وCRM تُحدّث في كل مرة.

الوثيقة وعد موزع على أنظمة أكثر مما يراه أي عميل.



تشمل العلاقة القائمة على الوثيقة عرض السعر والاكتتاب والإصدار والملاحق والمطالبات والتجديد، وتمتد لدى عملاء الشركات إلى برامج التأمين الجماعي وتغييرات الأعضاء وخدمة الوسطاء. وتُحسَم النتائج الأهم في محادثات لا يملكها فريق بمفرده، ولا يسجلها نظام بمفرده كاملةً.

الإيرادات.	المخاطر.	السمعة.
تكتمل عروض الأسعار والتجديدات أو تسقط عند أول سؤال عن التغطية أو القسط أو المستندات.	تنطوي المطالبات والشكاوى والإلغاءات على تعرّض للمخاطر التنظيمية حين تمرّ إفادة بشأن التغطية دون تسجيل.	المطالبة هي اللحظة التي يُختَبَر فيها الوعد، وفيها يُحسَم ما إذا كان حامل الوثيقة سيجدّها.

المجال أولاً. المحادثة ثانيًا.

جعلت وكلاء الأغراض العامة المحادثة زهيدة الكلفة. لكنها لم تجعلها صحيحة. وفي قطاع التأمين، تعتمد الإجابة الصحيحة على نص الوثيقة، والتغطية واستثناءاتها، وحالة المطالبة، واللوائح المعمول بها، وتاريخ تعاملات حامل الوثيقة، وهي محفوظة في أنظمة مختلفة وتحكمها قواعد مختلفة.

ينطلق وكلاء Telonic من المجال، لا من الحوار.

نبني وكلاء متخصصين لقطاع التأمين، ونشغّلهم عبر كل القنوات انطلاقاً من سجل واحد لكل حامل وثيقة، وننجز العمل الذي تُنشئه كل محادثة داخل أنظمتك الخاصة.

01

تخصّص.

- مصمّم لمسارات العمل في قطاع التأمين
- يعرف أين يقف كل حامل وثيقة
- سياساتك مدمجة فيه

02

توحيد.

- حامل وثيقة 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 حامل وثيقة وكل وثيقة

4

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

نموذج عملي لشركة التأمين.

تنطلق كل عملية نشر من نموذج منظّم لآلية عمل شركة التأمين، يُوسّع ليشمل منتجاتك وفروع التأمين لديك وسياساتك.

1 الكيانات.

ما يعرفه النموذج

الوثائق والتغطيات وحدود التغطية والاستثناءات ومبالغ التحمّل والملاحق والأقساط والمطالبات والموافقات المسبقة، وبالنسبة إلى عملاء الشركات، برامج التأمين الجماعي والأعضاء والوسطاء.

2 الأوضاع والاعتماديات.

ما يجب أن يحدث أولاً

لا تمضي المطالبة قُدماً إلا إذا كانت الوثيقة سارية المفعول في تاريخ وقوع الخسارة وتم استلام المستندات. وتعتمد الموافقة المسبقة على الخطة وشبكة مقدّمي الخدمات.

3 الالتزامات.

مَن يلتزم بماذا، وبحلول متى

ما يلتزم به كلُّ من شركة التأمين وحامل الوثيقة تجاه الآخر، من مهل الإقرار بالاستلام واتخاذ القرار إلى الأقساط والمستندات والإفصاح.

4 السلوك.

مَن يسأل، ولماذا

يطرح حامل الوثيقة بعد وقوع خسارة، وصاحب العمل، والوسيط، والمطالب من الغير، 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: تسجيل مطالبة مع اكتمال مستنداتها، وطلب موافقة مسبقة، وإصدار ملحق، وتأكيد تجديد. وكيل لا يكتفي بالرد، بل يحلّ.



يستدلّ عبر الأنظمة.

يجمع الإجابة من أنظمة إدارة الوثائق والمطالبات وCRM وجهات إدارة المطالبات (TPA) والمستندات المعتمدة لديك، داخل المحادثة نفسها.

يتصرّف ضمن صلاحياته.

يُنجز المعاملة في النظام المرجعي: الإبلاغ عن المطالبة، وطلب المستندات، وطلب الملحق، 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 حملة الوثائق 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 الوثيقة أو التغطية أو المطالبة في أنظمتك، ويتحقق مما تسمح به سياستك. ولا يمكنه أن يعرض غير ذلك.

03 إنجاز العمل.

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

سجل الوثيقة

- تم تسجيل المطالبة
- تم طلب المستندات
- تم الإبلاغ عن حادث
- تم تجديد الوثيقة

تم تحديث السجل

Policy ending 7731

تأمين شامل للمركبات
سارية المفعول
إصلاح لدى الوكالة

تسجيل المطالبة وطلب المستندات

طرح سؤال

الإحالة إلى فريقك

السياسة:
قواعد التغطية والمطالبات

Hi, I've had a car accident.

السيارة تضررت، شو أسوي الحين؟

اللغة: الإنجليزية والعربية الخليجية

النية: مطالبة تأمين مركبات

متخصصون، لا عامّون

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

وكيل الخدمة.

يجيب عن الأسئلة المتعلقة بالتغطية ومبلغ التحمّل والاستثناءات من وثيقة حاملها نفسه، ويصدر الشهادات والمستندات، ويسجّل العمل في أنظمتك.

• تم إصدار الشهادة

Policy ending 7731

تم الإرسال بالبريد الإلكتروني

وكيل التعديلات والحجوزات.

يتلقّى طلبات الملاحق، ويحجز مواعيد المعاينات والفحوصات والإصلاح ضمن قواعذك، في أي ساعة.

• تم حجز موعد المعاينة

المطالبة CL-2048

تم إرسال التأكيد

وكيل الحالات والمطالبات.

يتلقّى الإبلاغ الأولي عن الخسارة ومستجدات المطالبات والشكاوى في أي ساعة. تبقى القرارات بيد موظفيك.

• تم الإبلاغ عن المطالبة

تمت الإحالة إلى فريق المطالبات لديك

تم إرفاق تاريخ التعاملات كاملاً

وكيل التواصل الاستباقي.

يبادر بالتواصل مع حملة الوثائق بشأن التجديدات والأقساط غير المسدّدة ومستندات المطالبات الناقصة، ضمن الساعات التي تسمح بها فقط.

• استحقاق التجديد

تم إرسال الشروط

تم طلب التأكيد

سجل واحد متصل لكل حامل وثيقة ووثيقة وتعهد.



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

ما قيل للوسيط عند بدء الوثيقة، بوسع إدارة المطالبات أن تطلع عليه. وما وعدت به خدمة العملاء، بوسع فريق المطالبات أن يفي به.

كل القنوات، باللغات التي يستخدمها حملة الوثائق لديك.

ممکن أعرف وين وصلت المطالبة؟ Hi,
I sent the documents last week.

■ تم حفظ التفضيل للمرة القادمة

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

الاتصال الهاتفي. أرقامك الحالية ومشغل 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، لحملة الوثائق 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 بوابة العملاء أو تطبيقك. حملة الوثائق الذين سجلوا الدخول معروفون مسبقًا.

العمل الذي يلي المحادثة، منجز في كل مرة.

1 تُسجّل النتيجة في كل محادثة.

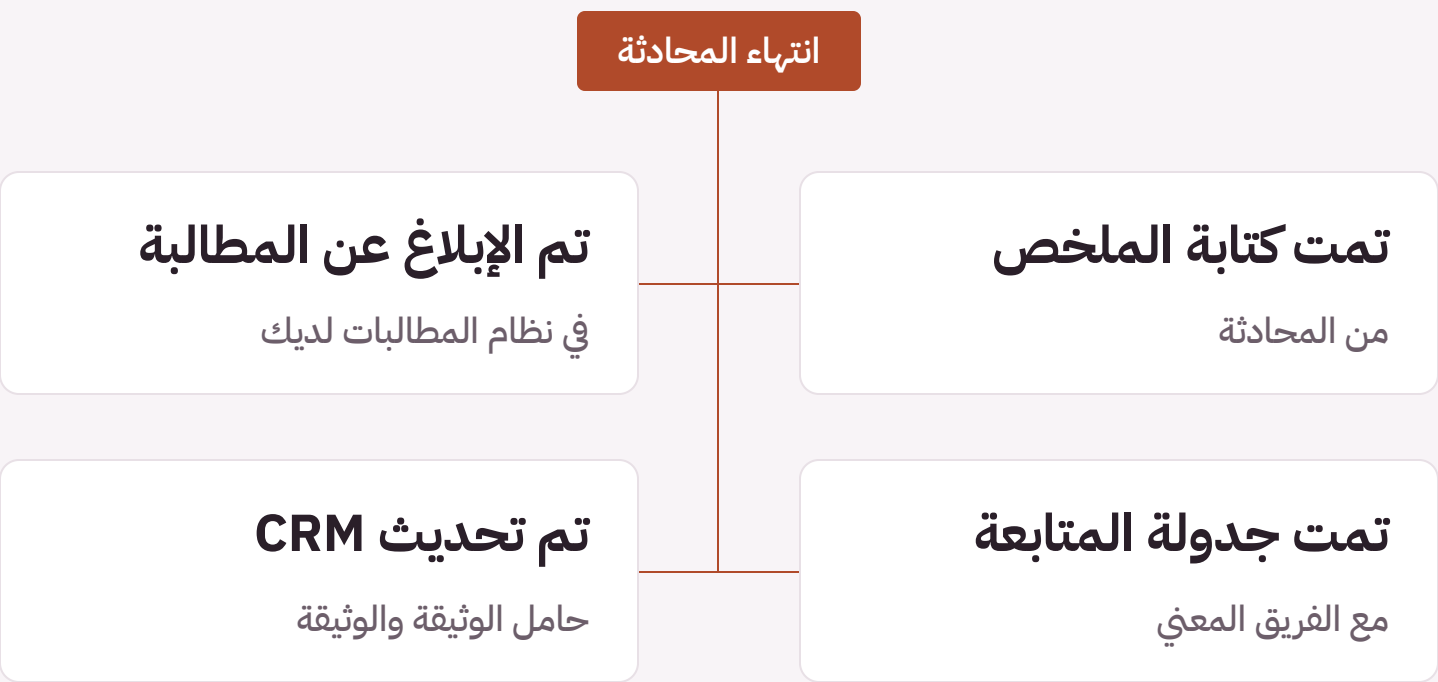
ملخص ونتيجة مصنّفة والمشاعر، تُسجّل تلقائيًا، لا حين يجد أحدهم خمس دقائق فراغ.

2 تُحدّث أنظمتك بينما قائمة الانتظار طويلة.

يُبلّغ عن المطالبات، وتُرفّق المستندات، وتُجدول المتابعات، وتُحدّث سجلات الوثائق والمطالبات وCRM، 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 حامل الوثيقة لديك أبدًا إلى البدء من جديد.



الأربعة جميعًا، في 3 ثوانٍ.

أنظمتك في الأساس. والوكيل في القمة.

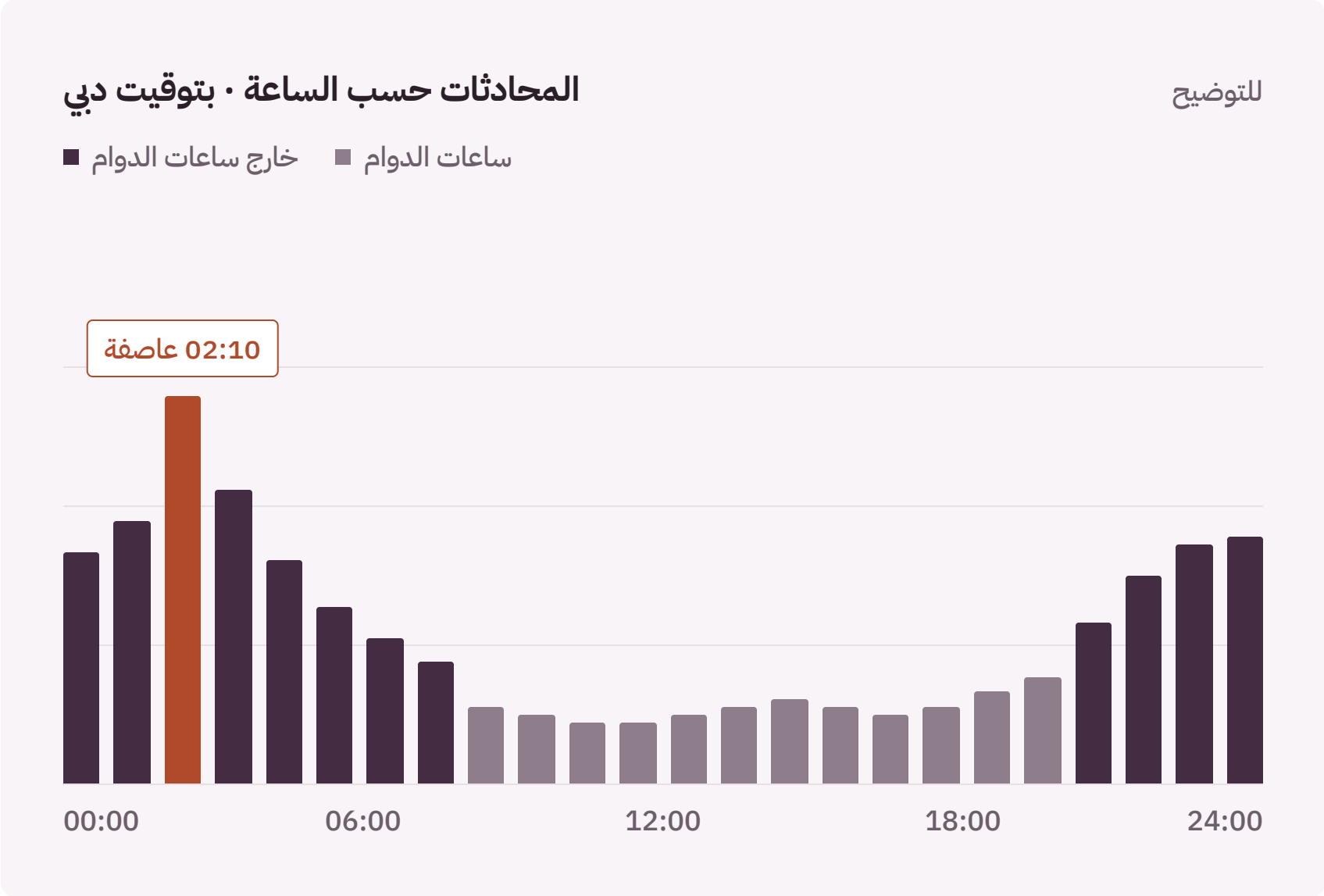
04 الوكيل. يدير المحادثة ضمن حدود يضعها فريقك ويعدّلها. يُحيل المحادثة كاملةً. كل قرار مسجّل مع مبرراته.

03 نموذجك لقطاع التأمين. الوثائق والتغطيات والمطالبات والمنتجات التي تقوم عليها أعمالك، مع قواعدها.

02 سجل واحد لكل حامل وثيقة. تنضم كل مكالمة ورسالة وبريد إلكتروني إلى تاريخ تعاملات واحد لكل حامل وثيقة وكل وثيقة.

01 قنواتك وأنظمتك. خطوط الهاتف ورقم واتساب وأنظمة إدارة الوثائق والمطالبات وCRM لديك. لا يُستبدل أي شيء.

جاهز في أي ساعة، وجاهز لذروة الطلب.



- كل ساعة، كل يوم.

تُدار الليالي وعطلات نهاية الأسبوع والعيد والعطلات الرسمية بالمستوى نفسه الذي يُدار به صباح يوم الثلاثاء.
- ردود بلا تأخير.

يبدأ الوكيل صياغة إجابته والمتصل لا يزال يُنهي كلامه، فلا يُترك أحد منتظرًا في صمت.
- 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 تُنشئ عاصفة أو فيضان أو موسم تجديد قائمة انتظار.

المحادثة تتكيّف. قواعداك لا تتغيّر.



تفصل Telonic بين ما يقوله الوكيل وما يُسمح له بفعله. شروط التغطية والأقساط 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 مقصودًا على فريقك: القرارات المتعلقة بالتغطية والمسؤولية والتسوية، وكل ما يقترب من النزاع أو التقاضي.

تتبع كامل.

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

التحقق قبل الإطلاق.

يُقيّم الوكلاء وفق سيناريوهات خاصة بقطاع التأمين قبل الإطلاق. ويُختبر 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 التغطية ومبالغ التحمّل والأقساط والتواريخ من أنظمتك الخاصة.	05 مُحدّث حين تتغيّر قواعذك. حين يتغيّر نص وثيقة أو قسط أو قاعدة، 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 حملة الوثائق لديك

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



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، مصنّفًا حسب النية والنتيجة والمشاعر، فيرصد كل حامل وثيقة، ويكشف ما لا تكشفه تقارير الإدارة.

بيانات نموذجية

الشكاوى حسب الشريك، 30 يومًا

الورشة A 3%

خبر المعاينة B 11% ↑

مقدّم الخدمة D 2%

TPA C 4%

أداء الشركاء.

تقييم الورش وخبراء المعاينة وخبراء تسوية الخسائر وجهات إدارة المطالبات (TPA) وشبكات مقدّمي الخدمات بناءً على الشكاوى والتأخير والتواصل المتكرر.

التأمين الطبي الجماعي · 3 وثائق معرّضة للخطر

تواصل متكرر · تعهدات مفتوحة

Policy ending 7731 · تواصل متكرر

Policy ending 4120 · مطالبة مفتوحة

Policy ending 9056 · المشاعر في تراجع

المخاطر المبكرة.

مخاطر سقوط الوثائق والشكاوى تُرصد على مستوى منتج أو برنامج تأمين جماعي، استنادًا إلى التواصل المتكرر والمشاعر والتعهدات المفتوحة.

ارتفاع أسئلة مبلغ التحمّل بمقدار 140

السبب: ملخص وثيقة المركبات غير واضح

الحل: التحديث وإطلاع الفريق

موافقة

السبب الجذري.

الأسئلة المتكررة متتبّعة حتى مصدرها: مستند، أو إجراء، أو نص وثيقة.

الجاهزية حسب فرع التأمين

تأمين المركبات

التأمين الصحي

تأمين المنازل

التأمين الطبي الجماعي

جودة الطلب.

النية والجاهزية حسب المنتج وفرع التأمين والقناة والوسيط، مستخلصة من المحادثة لا من حقل في عرض السعر.

يعمل داخل الأنظمة التي تشغلها حاليًا.

يتصل وكلائك بأنظمة إدارة الوثائق والمطالبات وCRM والدفع والاتصال الهاتفي التي تشغلها حاليًا.

إدارة الوثائق والمطالبات

 GUIDEWIRE

 Duck Creek

 sapiens

 majesco

CRM

 Salesforce

 Microsoft Dynamics 365

 ORACLE

إدارة الحالات ومسارات العمل

 PEGA

 ServiceNow

المدفوعات

 network

 Checkout.com

 Telr

 HyperPay

 PayTabs

 Stripe

 Apple Pay

 G Pay

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

 docusign

 Power BI

السحابة والاستضافة

 Microsoft Azure

 aws

 Google Cloud

 core42
A G42 Company

 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 أنظمة إدارة الوثائق والمطالبات و CRM والاتصال الهاتفي الحالية لديك، ضمن الصلاحيات التي يمنحها فريق تقنية المعلومات لديك.

01

التحديد.

مسار عمل واحد له حجم معتبر ومسؤول واضح،
مثل الإبلاغ الأولي عن الخسارة في مطالبات تأمين
المركبات، أو التجديدات 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