

کسٹمر انٹیلیجنس، انشورنس کے شعبے کے لیے تیار۔

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



تکمیل

انشورنس پالیسی، کلیمز اور CRM کے ریکارڈز ہر بار اپ ڈیٹ۔

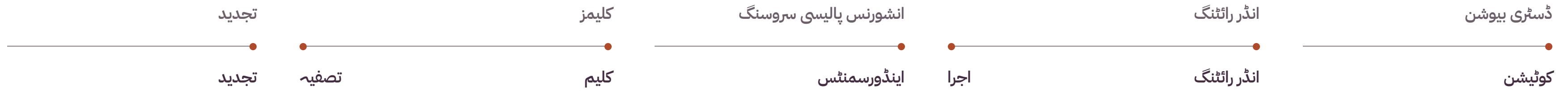
یکجائی

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

مہارت

آپ کی انشورنس پالیسیوں، کوریج،
کلیمز اور قواعد کی بنیاد پر تیار۔

انشورنس پالیسی ایک وعدہ ہے جو اس سے زیادہ سسٹمز میں سنبھالا جاتا ہے جتنے کسی بھی کسٹمر کو نظر آتے ہیں۔



انشورنس پالیسی سے جڑا تعلق کوٹیشن، انڈر رائٹنگ، اجرا، اینڈورسمنٹس، کلیمز اور تجدید پر محیط ہوتا ہے، اور کارپوریٹ کلائنٹس کے لیے گروپ اسکیموں، ممبران میں تبدیلیوں اور بروکر سروسنگ 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۔
کوریج، پریمیم یا دستاویزات سے متعلق پہلے سوال پر کوٹیشنز اور تجدید یا تو کاروبار میں بدل جاتی ہیں یا لپس ہو جاتی ہیں۔	کلیمز، شکایات اور منسوخیاں اس وقت ریگولیٹری خطرات کی زد میں آ جاتی ہیں جب کوریج سے متعلق کوئی بیان درج ہونے سے رہ جائے۔	کلیم وہ لمحہ ہے جب وعدے کی آزمائش ہوتی ہے، اور یہ طے کرتا ہے کہ پالیسی ہولڈر تجدید کرائے 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۔ انشورنس کے شعبے میں درست جواب کا انحصار انشورنس پالیسی کی عبارت، کوریج اور اس کی استثنیات، کلیم کے اسٹیٹس، قابلِ اطلاق ضوابط اور پالیسی ہولڈر 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 انشورنس کے شعبے کے لیے خصوصی مہارت والے اے آئی ایجنٹس بناتے ہیں، انہیں ہر پالیسی ہولڈر 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۔

- انشورنس ورک فلوز کے لیے تیار
- ہر پالیسی ہولڈر کے مرحلے سے واقف
- آپ کی پالیسیاں شامل

02

یکجائی۔

- ایک پالیسی ہولڈر، 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 پالیسی ہولڈر اور انشورنس پالیسی
کا مسلسل ریکارڈ

4

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

انشورنس کے کاروبار کا ایک عملی ماڈل۔

ہر ڈیپلائمنٹ کا آغاز اس بات کے ایک منظم ماڈل سے ہوتا ہے کہ ایک انشورنس کمپنی کیسے کام کرتی ہے، اور اسے آپ کے پروڈکٹس، انشورنس کی اقسام اور پالیسیوں تک وسعت دی جاتی ہے۔

1 عناصر۔

ماڈل کیا جانتا ہے

انشورنس پالیسیاں، کوریج، حدود، استثنیات اور ایکسیس، اینڈورسمنٹس، پریمیم، کلیمز اور پیشگی منظوریوں، اور کارپوریٹ کلائنٹس کے لیے گروپ اسکیمیں، ممبران اور بروکرز۔

2 حالتیں اور انحصار۔

پہلے کیا ہونا ضروری ہے

کلیم صرف اسی صورت میں آگے بڑھتا ہے جب نقصان کی تاریخ پر انشورنس پالیسی نافذ العمل رہی ہو اور دستاویزات موصول ہو چکی ہوں۔ پیشگی منظوری کا انحصار پلان اور پرووائیڈر نیٹ ورک پر ہوتا ہے۔

3 ذمہ داریاں۔

کس کی کیا ذمہ داری ہے، اور کب تک

انشورنس کمپنی اور پالیسی ہولڈر کی ایک دوسرے کے لیے کیا ذمہ داریاں ہیں، وصولی کی تصدیق اور فیصلے کی مقررہ مدت سے لے کر پریمیم، دستاویزات اور انکشاف تک۔

4 رویہ۔

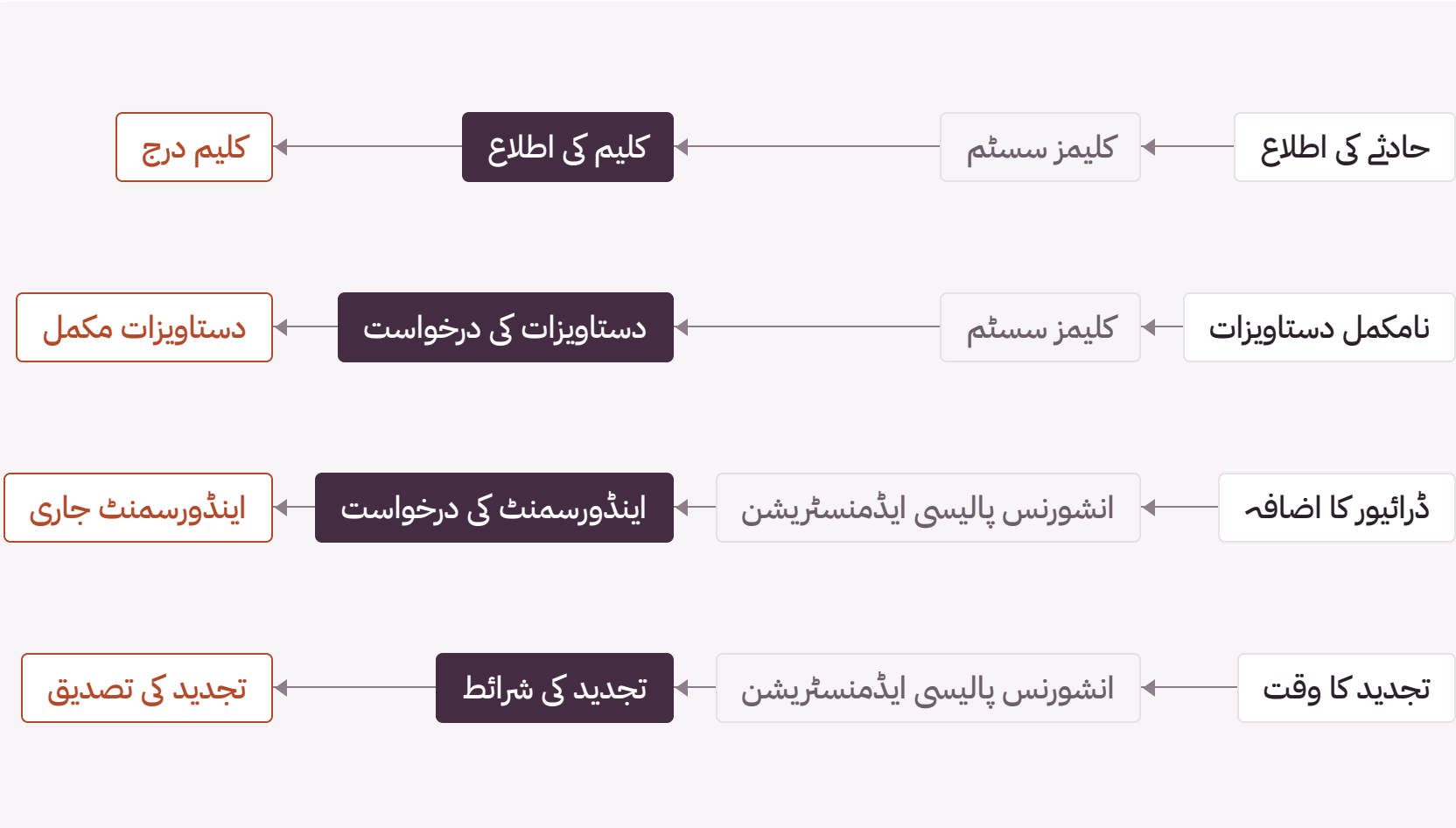
کون پوچھ رہا ہے، اور کیوں

نقصان کے بعد پالیسی ہولڈر، آجر، بروکر اور تھرڈ پارٹی دعوے دار 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: مکمل دستاویزات کے ساتھ کلیم کا اندراج، پیشگی منظوری کی درخواست، اینڈورسمنٹ کا اجرا، تجدید کی تصدیق۔ 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: کلیم کی اطلاع، دستاویزات کی درخواست، اینڈورسمنٹ کی درخواست، اپائنٹمنٹ۔

مختلف سسٹمز سے استدلال کرتا ہے۔

گفتگو کے دوران ہی آپ کے انشورنس پالیسی ایڈمنسٹریشن، کلیمز، CRM اور تھرڈ پارٹی ایڈمنسٹریٹر سسٹمز اور منظور شدہ دستاویزات سے جواب مرتب کرتا ہے۔

ہر گفتگو کا ایک طریقہ ہوتا ہے۔

01

ان کا مطلب سمجھنا۔

پالیسی ہولڈرز 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, I've had a car accident.

السيارة تضررت، شو أسوي الحين؟

■ زبان: انگریزی اور خلیجی عربی

■ مقصد: موٹر کلیم

02

آپ کے قواعد جانچنا۔

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

Policy ending 7731

موٹر کمپری بینسو
نافذ العمل
ایجنسی میں مرمت

پالیسی: کوریج اور کلیمز کے قواعد

کلیم درج کریں اور
دستاویزات طلب کریں

سوال پوچھیں

آپ کی ٹیم کے حوالے کریں

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۔

انشورنس پالیسی کا ریکارڈ

کلیم درج

دستاویزات طلب کی گئیں

حادثے کی اطلاع

انشورنس پالیسی کی تجدید ہو گئی

■ ریکارڈ اپ ڈیٹ

ماہرین، عمومی نوعیت کے نہیں

ہر اے آئی ایجنٹ انشورنس 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۔

تجدید، واجب الادا پریمیم اور کلیم کی نامکمل دستاویزات کے لیے خود پہل کر کے پالیسی ہولڈرز سے رابطہ کرتا ہے، صرف ان اوقات میں جن کی آپ اجازت دیں۔

• تجدید کا وقت

شرائط بھیجی گئیں

تصدیق طلب کی گئی

تبدیلیوں اور بکنگز کا اے آئی ایجنٹ۔

اینڈورسمنٹ کی درخواستیں وصول کرتا ہے اور آپ کے قواعد کے اندر رہتے ہوئے، کسی بھی وقت، سروے، معائنے اور مرمت کی اپائنٹمنٹس بک کرتا ہے۔

• سروے بک

کلیم CL-2048

تصدیقی پیغام بھیجا گیا

کیسز اور کلیمز کا اے آئی ایجنٹ۔

کسی بھی وقت نقصان کی پہلی اطلاع، کلیم کی تازہ صورتحال اور شکایات وصول کرتا ہے۔ فیصلے آپ کے عملے کے پاس رہتے ہیں۔

• کلیم کی اطلاع درج

آپ کی کلیمز ٹیم کے حوالے

مکمل ہسٹری منسلک

سروس اے آئی ایجنٹ۔

پالیسی ہولڈر کی اپنی انشورنس پالیسی کی بنیاد پر کوریج، ایکسیس اور استثنیات سے متعلق سوالات کے جواب دیتا ہے، سرٹیفکیٹس اور دستاویزات جاری کرتا ہے، اور کام کو آپ کے سسٹمز میں درج کرتا ہے۔

• سرٹیفکیٹ جاری

Policy ending 7731

ای میل کے ذریعے روانہ

ہر پالیسی ہولڈر، انشورنس پالیسی اور وعدے کا ایک مسلسل ریکارڈ۔



ٹیلی فونی، WhatsApp، SMS، ای میل، ویب، ایپ اور بروکرز کے ساتھ خط و کتابت ہر پالیسی ہولڈر اور ہر انشورنس پالیسی 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۔

انشورنس پالیسی کے آغاز پر بروکر کو جو بتایا گیا، کلیمز ٹیم اسے دیکھ سکتی ہے۔ کسٹمر کیئر نے جو وعدہ کیا، کلیمز ٹیم اسے پورا کر سکتی ہے۔

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

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

■ 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 پالیسی ہولڈر 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 پالیسی ہولڈرز 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، کسٹمر پورٹل یا ایپ پر ایک ویجیٹ۔ لاگ ان پالیسی ہولڈرز 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۔

کلیمز کی اطلاع درج ہوتی ہے، دستاویزات منسلک ہوتی ہیں، فالو اپ طے ہوتے ہیں، اور انشورنس پالیسی، کلیمز اور CRM 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 پالیسی ہولڈر کو کبھی دوبارہ شروع سے بات نہیں کرنی پڑتی۔

گفتگو ختم

کلیم کی اطلاع درج

آپ کے کلیمز سسٹم میں

خلاصہ تیار

گفتگو سے

CRM اپ ڈیٹ

پالیسی ہولڈر اور انشورنس پالیسی

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 انشورنس ماڈل۔

وہ انشورنس پالیسیاں، کوریج، کلیمز اور پروڈکٹس جن پر آپ کا کاروبار چلتا ہے، ان کے قواعد سمیت۔

02 پالیسی ہولڈر کا ایک ریکارڈ۔

ہر کال، پیغام اور ای میل ہر پالیسی ہولڈر اور انشورنس پالیسی کی ایک ہسٹری میں شامل ہو جاتی ہے۔

01 آپ کے چینلز اور سسٹمز۔

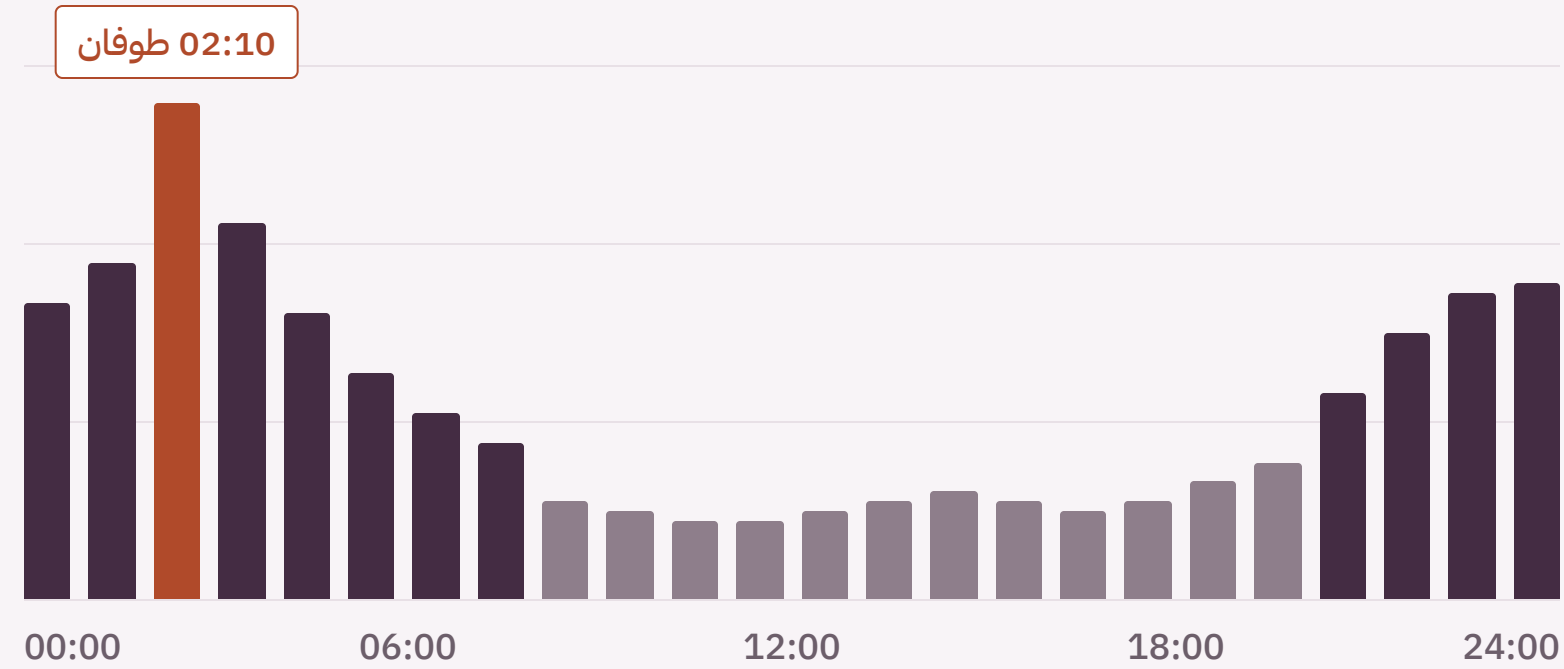
آپ کی فون لائنز، WhatsApp نمبر، انشورنس پالیسی ایڈمنسٹریشن، کلیمز اور CRM سسٹمز۔ کچھ بھی ہٹایا نہیں جاتا۔

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۔ طوفان ہو، سیلاب ہو یا تجدید کا سیزن، 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۔ کوریج کی شرائط، پریمیم، 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: کوریج، قانونی ذمہ داری اور تصفیہ سے متعلق فیصلے، اور تنازع یا 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 متنازع کلیم 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 انشورنس 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 انشورنس پالیسی کی عبارت، پریمیم یا کوئی قاعدہ بدلتا ہے تو اے آئی ایجنٹ نئے ورژن کے مطابق کام کرتا ہے۔	04 سسٹم سے دیکھا گیا، کبھی من گھڑت نہیں۔ کوريج، ایکسیس، پریمیم 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۔

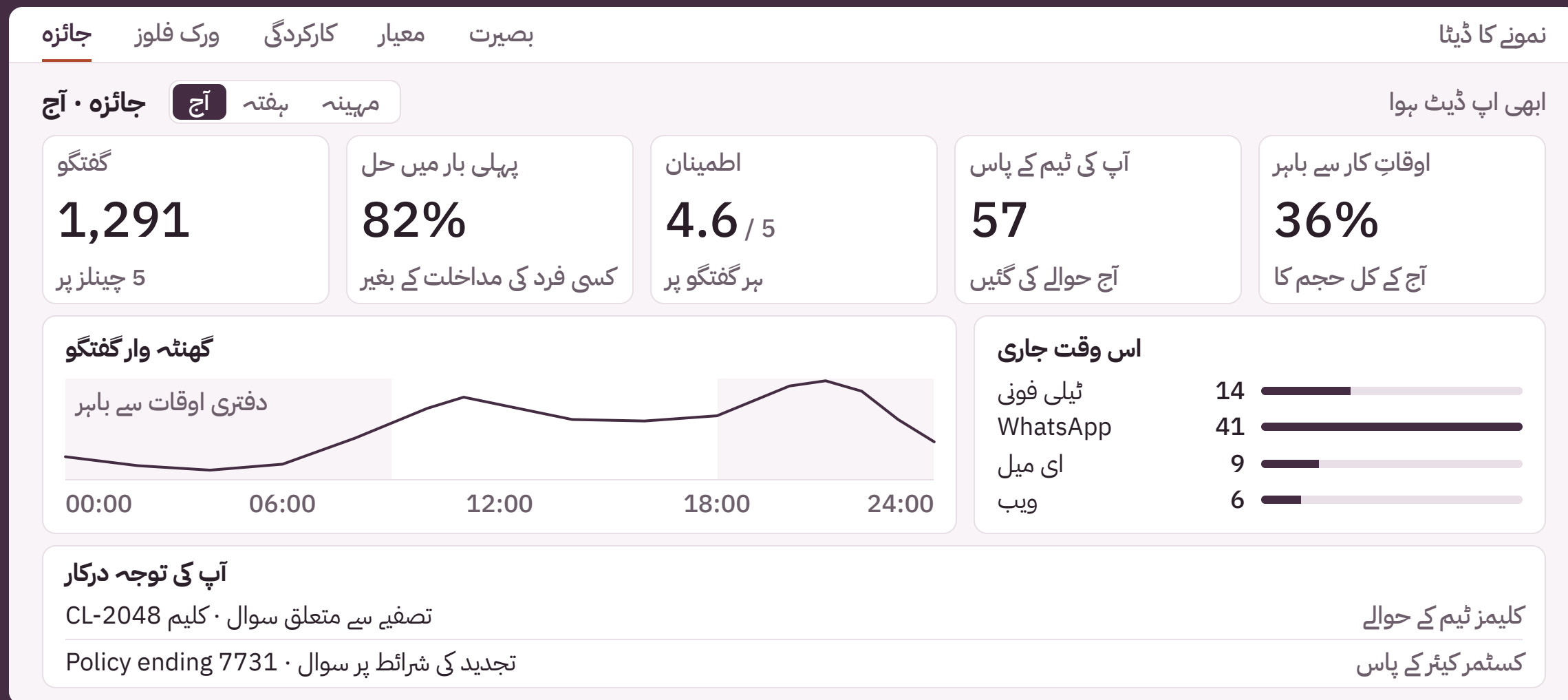
آپ کا اپنا کلاؤڈ

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 پالیسی ہولڈرز 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 پالیسی ہولڈر 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

گیراج A 3% سرویئر B 11% ↑
 پرووائیڈر D 2% TPA C 4%

پارٹنرز کی کارکردگی۔

گیراج، سرویئر، لاس ایڈجسٹرز،
 تھرڈ پارٹی ایڈمنسٹریٹرز اور
 پرووائیڈر نیٹ ورکس کو شکایات، تاخیر اور
 دوبارہ رابطے کی بنیاد پر جانچا جاتا ہے۔

گروپ میڈیکل • 3 انشورنس پالیسیاں خطرے میں

دوبارہ رابطہ • زیر التوا وعدے

Policy ending 7731 • دوبارہ رابطہ
 Policy ending 4120 • زیر التوا کلیم
 Policy ending 9056 • سینٹیمنٹ میں کمی

خطرے کی پیشگی نشاندہی۔

دوبارہ رابطے، سینٹیمنٹ اور زیر التوا وعدوں
 کی بنیاد پر کسی پروڈکٹ یا اسکیم کی
 سطح پر انشورنس پالیسی کے لپس ہونے اور
 شکایت کے خطرے کی نشاندہی کی جاتی ہے۔

ایکسیس سے متعلق سوالات میں 140 کا اضافہ

وجہ: موثر انشورنس پالیسی کا خلاصہ غیر واضح

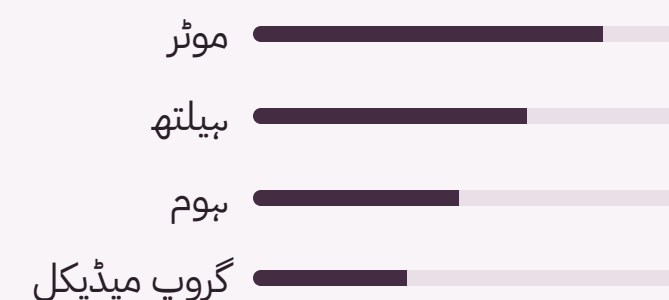
منظور کریں

حل: اسے اپ ڈیٹ کریں
 اور ٹیم کو آگاہ کریں

بنیادی وجہ۔

بار بار پوچھے جانے والے سوالات کا ان کے
 ماخذ تک سراغ لگایا جاتا ہے: کوئی دستاویز،
 کوئی پروسیس، یا انشورنس پالیسی کی
 کوئی عبارت۔

انشورنس کی قسم کے لحاظ سے آمادگی



طلب کا معیار۔

پروڈکٹ، انشورنس کی قسم، چینل اور
 بروکر کے لحاظ سے ارادہ اور آمادگی، جنہیں
 کسی کوٹیشن 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 انشورنس پالیسی ایڈمنسٹریشن، کلیمز، CRM، ادائیگی اور ٹیلی فونی سسٹمز سے کنیکٹ ہوتے ہیں جو آپ پہلے سے چلا رہے ہیں۔

انشورنس پالیسی ایڈمنسٹریشن
اور کلیمز

 GUIDEWIRE  Duck Creek  sapiens  majesco

CRM

 Salesforce  Microsoft Dynamics 365  ORACLE

کیس مینجمنٹ اور ورک فلو

 PEGA  ServiceNow

ادائیگیاں

 network  Checkout.com  Telr  HyperPay  PayTabs  Stripe  Apple Pay  Google Pay

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  docuSign  Power BI

کلاؤڈ اور ہوسٹنگ

 Microsoft Azure  AWS  Google Cloud  core42  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 انشورنس پالیسی ایڈمنسٹریشن، کلیمز، CRM 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 موٹر کلیمز کے لیے نقصان کی پہلی اطلاع یا ایک کارپوریٹ سیگمنٹ کے لیے تجدید۔

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۔

hello@telonic.ai ✉

telonic.ai 🌐

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

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

Telonic