

ذكاء العملاء، مصمّم لقطاع العقارات.

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



تخصّص

مبنيّ حول مشاريعك ووحداتك
وخطط السداد ومراحل الإنجاز لديك.

توحيد

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

إنجاز

سجلات CRM وERP والسجلات العقارية تُحدّث في كل مرة.

في قطاع العقارات، تدوم العلاقات أطول من الأنظمة المصمّمة لإدارتها.



يمتد شراء العقار على الخارطة لسنوات، عبر المبيعات والتحصيل والتسليم وإدارة المجتمعات. وتُحسَم النتائج الأهم في محادثات لا يملكها فريق بمفرده، ولا يسجّلها نظام بمفرده كاملةً.

الإيرادات.

يُثمر الطلب عن صفقة أو يتلاشى في غضون ساعات، وكثيرًا ما يكون ذلك خارج ساعات العمل.

السيولة.

يعتمد التحصيل على فهم المشتريين لما يستحق عليهم، ومقابل أي مرحلة إنجاز.

السمعة.

في مرحلة التسليم تتركّز الشكاوى والتعرّض للمخاطر التنظيمية، وفيها يُحسَم ما إذا كان المشتري سيعود.

المجال أولاً. المحادثة ثانيًا.

جعلت وكلاء الأغراض العامة المحادثة زهيدة الكلفة. لكنها لم تجعلها صحيحة. وفي قطاع العقارات، تعتمد الإجابة الصحيحة على العقد، وخطة السداد، ومرحلة البناء، والوضع التنظيمي، وتاريخ تعاملات المشتري، وهي محفوظة في أنظمة مختلفة وتحكمها قواعد مختلفة.

ينطلق وكلاء Telonic من المجال، لا من الحوار.

نبني وكلاء متخصصين لقطاع العقارات، ونشغّلهم عبر كل القنوات انطلاقًا من سجل واحد لكل مشترٍ، وننجز العمل الذي تُنشئه كل محادثة داخل أنظمتك الخاصة.

01

تخصّص.

يعرف الوكيل قطاع العقارات: كياناته ومسارات عمله وقواعده.

- مصمّم لمسارات العمل في قطاع العقارات
- يعرف أين يقف كل مشترٍ
- سياساتك مدمجة فيه

02

توحيد.

تعمل كل القنوات والأقسام انطلاقًا من سجل واحد لكل مشترٍ ووحدة.

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

03

إنجاز.

يُنجز العمل الذي تُنشئه كل محادثة داخل أنظمتك الخاصة.

- 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 مشترٍ ووحدة

4

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

نموذج عملي للشركة العقارية.

تنطلق كل عملية نشر من نموذج منظّم لآلية عمل قطاع العقارات، يُوسّع ليشمل محفظتك العقارية وعقودك وسياساتك.

1 الكيانات.

ما يعرفه النموذج

المشاريع والوحدات واتفاقيات البيع والشراء وخطط السداد ومراحل الإنجاز وفحص العيوب ورسوم الخدمات.

2 الأوضاع والاعتماديات.

ما يجب أن يحدث أولاً

يستحق القسط عند اعتماد مرحلة إنجاز. ويتطلب التسليم سداد المستحقات وإصدار المستندات وإتمام الفحص.

3 الالتزامات.

مَن يلتزم بماذا، وبحلول متى

ما يلتزم به كلٌّ من المطوّر والمشتري تجاه الآخر في كل مرحلة، وبحلول متى.

4 السلوك.

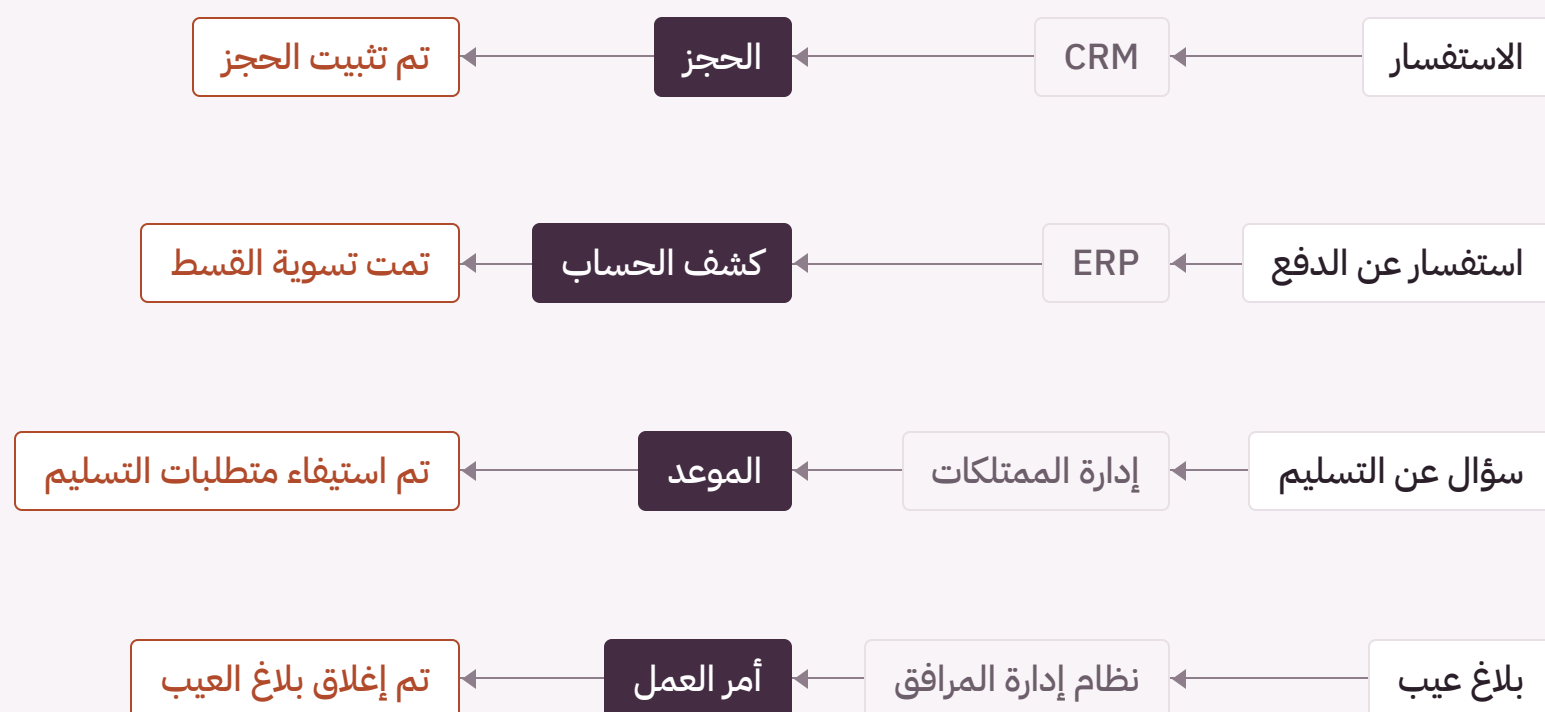
مَن يسأل، ولماذا

يطرح المستثمرون، والمستخدمون النهائيون، والمشترون من خارج الدولة، والوسطاء العقاريون، 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: تثبيت حجز، وتسوية قسط، واستيفاء متطلبات تسليم، وإغلاق بلاغ عيب. وكيل لا يكتفي بالرد، بل يحلّ.



يستدلّ عبر الأنظمة.

يجمع الإجابة من أنظمة CRM وERP ومنصة إدارة العقارات والمستندات المعتمدة لديك، داخل المحادثة نفسها.

يتصرّف ضمن صلاحياته.

يُنجز المعاملة في النظام المرجعي: الحجز، وكشف الحساب، والموعد، وأمر العمل.

يُقاس بالإنجاز.

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

لكل محادثة منهجية.

01 فهم المقصود.

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

02 التحقق من قواعده.

قبل أن يجيب، يستعلم الوكيل عن الوحدة أو خطة السداد أو الحجز في أنظمتك، ويتحقق مما تسمح به سياستك. ولا يمكنه أن يعرض غير ذلك.

03 إنجاز العمل.

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

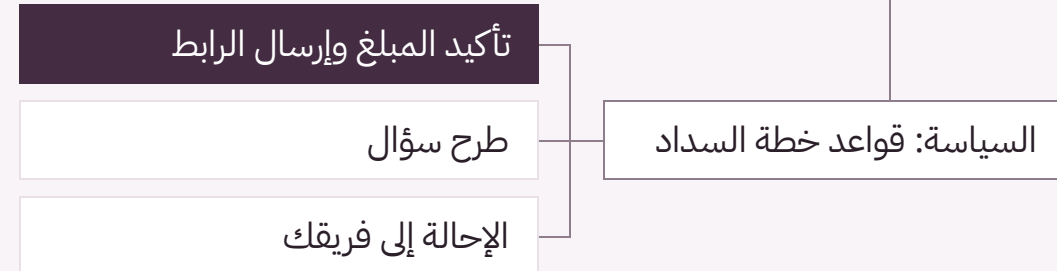
Unit 1204

- تم إرسال رابط الدفع
- تم تأكيد المبلغ
- استفسر عن القسط
- تم اعتماد المرحلة

تم تحديث السجل

Unit 1204

البرج B · خطة سداد مرتبطة بمراحل البناء
اعتماد مرحلة إنجاز 60%



Hi, when is my next instalment due?
كم المبلغ بالضبط؟

اللغة: الإنجليزية والعربية الخليجية

النية: استفسار عن قسط

متخصصون، لا عامّون

كل وكيل مصمّم لقطاع العقارات: 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 الطلبات وأعمال الصيانة وفحص العيوب عبر كل القنوات، ويسجّل العمل في أنظمتك.

• تم تسجيل ملاحظة عيب

Unit 1204

تم تحديد موعد مع المقاول

وكيل التعديلات والحجوزات.

يحجز المعاينات ومواعيد التسليم، ويُجري التعديلات ضمن قواعدك في أي ساعة.

• تم حجز موعد المعاينة

البرج B

تم إرسال التأكيد

وكيل الحالات.

يتلقّى بلاغات العيوب والشكاوى في أي ساعة. تبقى القرارات بيد موظفيك.

• تم استلام الشكوى

تمت الإحالة إلى خدمة العملاء

تم إرفاق تاريخ التعاملات كاملاً

وكيل التواصل الاستباقي.

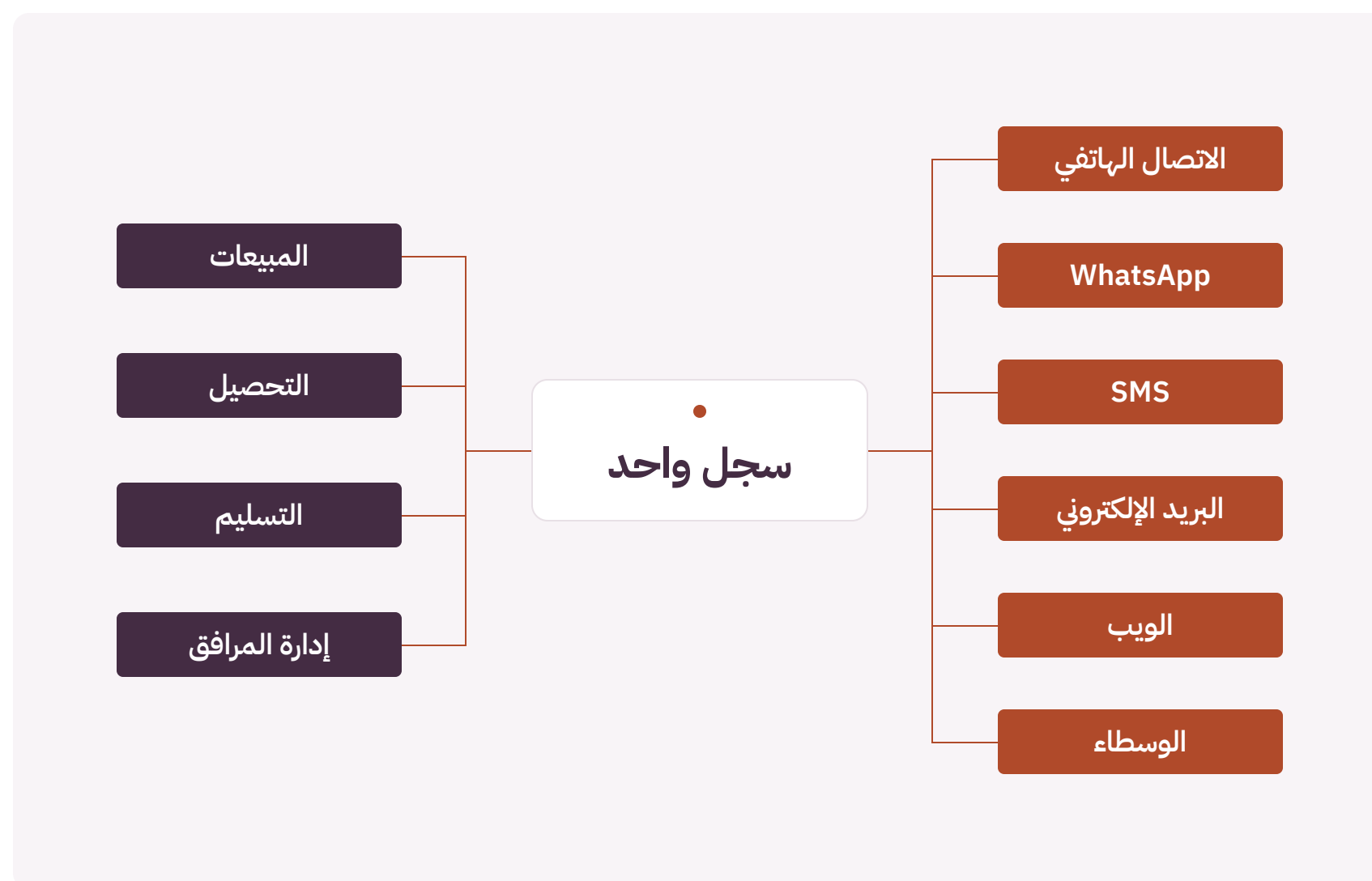
يبادر بالتواصل مع المشتريين بشأن تذكيرات الأقساط ومواعيد التسليم وإشعارات رسوم الخدمات، ضمن الساعات التي تسمح بها فقط.

• تذكير بالقسط

تم اعتماد المرحلة

تم إرسال رابط الدفع

سجل واحد متصل لكل مشترٍ ووحدة وتعهّد.



يجتمع الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية والبريد الإلكتروني والويب ومراسلات الوسطاء في سجل زمني واحد متصل لكل مشترٍ ولكل وحدة. وتُسجّل التعهّدات المقطوعة في أي تفاعل بتاريخها، وتُتابع حتى الوفاء بها، ظاهرةً لكل إدارة تتولى الأمر بعدها.

ما عرضه فريق المبيعات، بوسع فريق التسليم أن يطلع عليه. وما وعدت به خدمة العملاء، بوسع فريق التحصيل أن يفي به.

كل القنوات، باللغات التي يستخدمها مشتروك.

I'm ممكن أعرف موعد التسليم؟
Hi, travelling next month.

■ تم حفظ التفضيل للمرة القادمة

العربية الفصحى واللهجات الخليجية والمصرية والشامية،
والإنجليزية، ولغات أخرى كثيرة، منها الأردنية والروسية والصينية
والإسبانية. وحين ينتقل المشتري 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، للمشتريين 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 صفحات المشاريع أو تطبيق الملاك. الملاك الذين سجّلوا 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.

تُصدّر أوامر العمل، وتُجدول المتابعات، وتُحدّث سجلات CRM وERP وإدارة العقارات، 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 مشتركك أبدًا إلى البدء من جديد.

انتهاء المحادثة

تم إصدار أمر العمل

في نظام إدارة المرافق لديك

تمت كتابة الملخص

من المحادثة

تم تحديث CRM

المشتري والوحدة

تمت جدولة المتابعة

مع الفريق المعني

الأربعة جميعًا، في 3 ثوانٍ.

أنظمتك في الأساس. والوكيل في القمة.

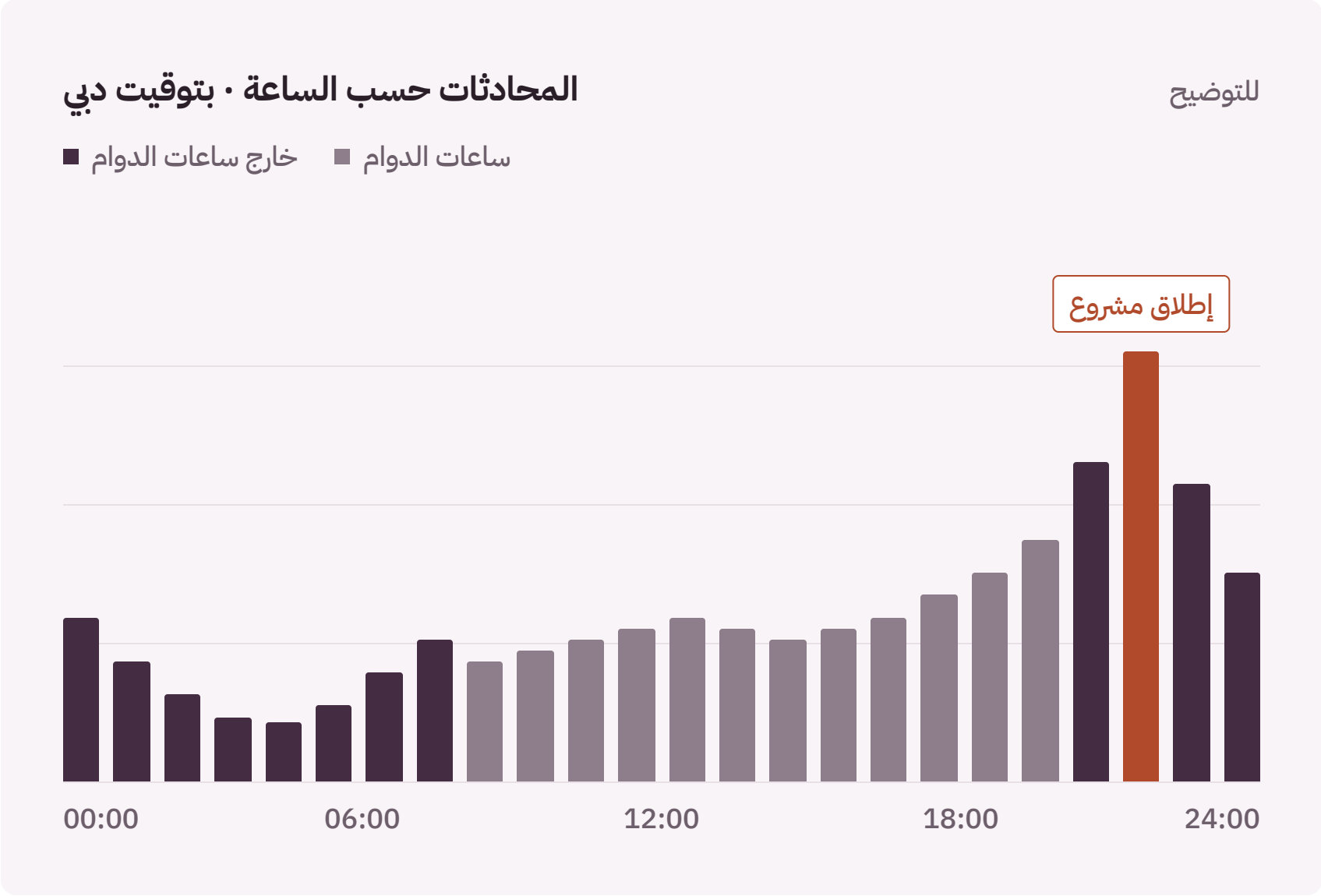
04 الوكيل. يدير المحادثة ضمن حدود يضعها فريقك ويعدّلها. يُحيل المحادثة كاملةً. كل قرار مسجّل مع مبرراته.

03 نموذجك لقطاع العقارات. المشاريع والوحدات وخطط السداد ومراحل الإنجاز التي تقوم عليها أعمالك، مع قواعدها.

02 سجل واحد لكل مشترٍ. تنضم كل مكالمة ورسالة وبريد إلكتروني إلى تاريخ تعاملات واحد لكل مشترٍ ووحدة.

01 قنواتك وأنظمتك. خطوط الهاتف ورقم واتساب وأنظمة CRM وERP والأنظمة العقارية 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.
- ثبات مهما بلغ الحجم.

يُحصل الاستفسار المئة في اليوم على الإجابة نفسها التي حصل عليها الاستفسار الأول، استنادًا إلى القواعد نفسها.
- 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 عطلة نهاية أسبوع لإطلاق مشروع أو بدء تسليم دفعة من الوحدات قائمة انتظار.

المحادثة تتكيّف. قواعداك لا تتغيّر.



تفصل Telonic بين ما يقوله الوكيل وما يُسمح له بفعله. التسعير وشروط السداد والاستحقاقات 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: التسعير، والإلغاءات، والاسترداد، وكل ما يقترب من النزاع.

تتبع كامل.

كل إفادة مرتبطة بمصدرها، وكل إجراء مسجّل مع مبرراته، ويمكن استرجاعه عند التسليم أو في حال النزاع، ما دمت تحتفظ به.

التحقق قبل الإطلاق.

يُقيّم الوكلاء وفق سيناريوهات خاصة بقطاع العقارات قبل الإطلاق. ويُختبر كل تغيير بمعزل عن بيئة التشغيل الفعلي، ويكون بإصدارات مرّقة وقابلًا للتراجع عنه.

مصمّم للفرق التي يتعيّن عليها اعتمادُه

فريق العمليات يريد الحل. فريق الامتثال يريد الرقابة. فريق تقنية المعلومات يريدُه 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 الأسعار وجداول السداد والاستحقاقات والتواريخ من أنظمتك الخاصة.	05 مُحدّث حين تتغيّر قواعذك. حين تتغيّر قائمة أسعار أو مستند، 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 مشترك

نحن نبني الوكلاء ونربطهم. أما فريقك فيشغلهم يومًا بيوم: يعدّل القواعد التي يملكها، ويتدخل 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 المحفظة العقارية بأكملها، ويكشف ما لا تكشفه تقارير الإدارة.

بيانات نموذجية

الشكاوى حسب المقاتل، 30 يومًا

المقاتل A 3%

المقاتل B 11% ↑

المقاتل C 4%

المقاتل D 2%

أداء الشركاء.

تقييم المقاولين وشركات إدارة المرافق والوسطاء بناءً على الشكاوى والتأخير والتواصل المتكرر.

البرج B • 3 وحدات معرضة للخطر

تواصل متكرر • تعهدات مفتوحة

تم الإسناد إلى فريق التحصيل اليوم

Unit 1204 • تواصل متكرر

Unit 1507 • تعهد مفتوح

Unit 0903 • المشاعر في تراجع

المخاطر المبكرة.

مخاطر التحصيل والتسليم تُرصد على مستوى برج قبل تواريخ الاستحقاق، استنادًا إلى التواصل المتكرر والمشاعر والتعهدات المفتوحة.

ارتفاع أسئلة التسليم بمقدار 140

السبب: دليل فحص العيوب غير محدّث

الحل: التحديث وإطلاع الفريق

موافقة

السبب الجذري.

الأسئلة المتكررة متتبّعة حتى مصدرها: مستند، أو إجراء، أو المشروع نفسه.

الجاهزية حسب المشروع

البرج A

البرج B

الفلل

التاون هاوس

جودة الطلب.

النية والجاهزية حسب المشروع ونوع الوحدة والقناة والوسيط، مستخلصة من المحادثة لا من حقل في نظام CRM.

يعمل داخل الأنظمة التي تشغلها حاليًا.

يتصل وكلاؤك بأنظمة CRM وERP والعقارات والبوابات العقارية والدفع والاتصال الهاتفي التي تشغلها حاليًا.

CRM	 Salesforce  Microsoft Dynamics 365  HubSpot  Zoho
ERP والمالية	 SAP  ORACLE  odoo
إدارة العقارات والمرافق	 YARDI  mri REAL ESTATE SOFTWARE
البوابات العقارية	 Property Finder  bayut  Dubizzle  عقار AQAR
المدفوعات	 network  Checkout.com  Telr  HyperPay  PayTabs  Stripe  Apple Pay  G Pay
الاتصال الهاتفي ومراكز الاتصال	 eas  du  stc  GENESYS  NICE  cisco  Five9  Amazon Connect
المراسلة والبريد الإلكتروني	 WhatsApp  Gmail  Microsoft Outlook
الإنتاجية والمستندات وإدارة الخدمات	 Microsoft Teams  Slack  Google Calendar  Microsoft SharePoint  Google Drive  docusign.  Power BI  Zendesk  Jira
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 CRM وERP وإدارة العقارات والبوابات العقارية والاتصال الهاتفي الحالية لديك، ضمن الصلاحيات التي يمنحها فريق تقنية المعلومات لديك.

01

التحديد.

مسار عمل واحد له حجم معتبر ومسؤول واضح،
مثل الاستفسارات خارج ساعات العمل عند إطلاق
مشروع، أو استفسارات الدفع والتسليم لمشروع
يقترّب من الاكتمال.

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.

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