

محادثات أفضل. مصممة لقطاعك.

وكلاء متخصصون لمحادثات عملاء المؤسسات.

 الاتصال الهاتفي أرقامك الحالية ومشغّل الاتصالات الخاص بك.	 واتساب رقم WhatsApp Business الخاص بك.
 SMS رسائل نصية في الاتجاهين ضمن المحادثة نفسها.	 البريد الإلكتروني صندوق بريدك على Exchange أو Google Workspace.
 الويب والتطبيق أداة مدمجة في موقعك أو داخل تطبيقك.	 العربية والإنجليزية يدعم اللهجات المختلفة، حتى عند التبديل بين العربية والإنجليزية في الجملة نفسها.

تخصّص

مبنية حول كياناتك ومراحلك وقواعدك.

توحيد

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

إنجاز

تحديث السجلات والتذاكر والحجوزات في كل مرة.

تُقاس الشركة بمحادثاتها. ولا تكاد أي شركة تستطيع إدارتها بالمستوى الذي تختاره.

تذهب المكالمات إلى فريق، وواتساب إلى فريق آخر، والبريد الإلكتروني إلى صندوق مشترك لا يتولاه أحد. يتلقى السؤال نفسه إجابة مختلفة في كل مرة، ولا يرى أحد كم يكلف ذلك كله.

63%

سينتقلون إلى منافس بعد تجربة سيئة واحدة

55%

يشعرون بأنهم يتعاملون مع أقسام منفصلة لا مع شركة واحدة

56%

من العملاء يضطرون غالبًا إلى تكرار كلامهم لأشخاص مختلفين

Salesforce، تقرير State of the Connected Customer، 56%، 2023، Zendesk، 55%، تقرير CX Trends 2025 (63%).

عميل واحد. خمس قنوات. ولا أحد مسؤول عن الإجابة.

- 1 رسالة على واتساب صباح الجمعة. ورد يطلب منها الاتصال بالخط الساخن.
- 2 ثلاث مكالمات، وأربعون دقيقة من الانتظار في كل مرة.
- 3 إجابتان مختلفتان عن الاسترداد نفسه.
- 4 رد خارج ساعات العمل عند 22:58.
- 5 سلسلة رسائل بريد إلكتروني بلا مسؤول. وسجل حجز آخر تحديث له قبل اثني عشر يومًا.

2

الأخيرة

- الفائنة الكل

(6) رانيا صالح

22:51 جوال
- (3) +971 5X XXX XXXX

21:14 جوال
- (2) رانيا صالح

13:02 جوال
- (2) +966 5X XXX XXXX

11:18 جوال

الآن الرسائل

رانيا صالح

أرجو معاودة الاتصال بي. ما زلنا في المطار، وقد أغلق مكتب تسجيل الوصول.

23:05 · حمد، الحجوزات

هل يتابع أحد إلغاءات باكو؟ عميلة تقول إنها عالقة في المطار وإن استرداد مبلغ فندقها قد تأكد. من أكده؟

4 رانيا صالح

آخر ظهور اليوم عند 22:58

← ر

الجمعة

مرحبًا، أُلغيت رحلتنا إلى باكو غدًا. ماذا يحدث الآن؟

07:52

عزيري العميل، يرجى الاتصال بالخط الساخن لإعادة الحجز. 13:05

السبت

مركز الاتصال لديكم يقول إن مبلغ الفندق استُرد، والفندق يقول إنه لم يُسترد. أيهما الصحيح؟

09:41

إجابتان مختلفتان

3

شكرًا لتواصلك معنا. ساعات العمل من 9 صباحًا إلى 6 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. 22:58

4

خارج ساعات العمل

5

البحث في البريد

415 البريد الوارد

- 22:40 إلغاء الرحلة، BK-48213 رانيا صالح
- 18:02 ... الاسترداد: BK-48213 الفندق الشريك
- 15:26 ... المبلغ مرتين لحجز واحد ماجد الفارسي

بلا مسؤول

5

آخر تحديث عند الحجز، قبل 12 يومًا

سجل الحجز

المسافر	الرحلة	حالة الرحلة	استرداد الفندق	آخر تواصل
رانيا صالح	دبي إلى باكو، 4 ليالٍ	—	استرداد الفندق	—

نبني وكلاء متخصصين لقطاعك، ونشغّلهم عبر كل القنوات من سجل واحد، وننجز العمل الذي تولّده كل محادثة داخل أنظمتك.

01

تخصّص.

يعرف الوكيل قطاعك: كياناته وسير عمله وقواعده.

- مصمّم لسير عملك
- يعرف أين يقف كل عميل
- سياساتك مدمجة

02

توحيد.

تعمل كل القنوات والأقسام من سجل واحد لكل عميل.

- عميل واحد، كل القنوات
- تاريخ واحد، كل الأقسام
- اعرف ما تنتجه المحادثات

03

إنجاز.

يُنجز العمل الذي تولّده كل محادثة داخل أنظمتك.

- النتيجة مسجّلة في كل مرة
- تُحدّث الأنظمة فور حدوثه
- يصل التصعيد مكتملاً

خدمة عملاء أفضل، مصممة بعناية.

وكلاء مبنّون على طريقة عمل قطاعك، يجيبون عن كل مكالمة ورسالة، ويحتفظون بسجل واحد لكل عميل، وينجزون العمل في أنظمتك، ضمن حدود تتحكم بها.

4

طرق للاستضافة: الإمارات أو
السعودية أو داخل مقرك أو
سحابتك الخاصة

1

سجل متصل لكل عميل

24/7

بما في ذلك العطلات الرسمية

4

صيغ من العربية، إلى جانب
الإنجليزية ولغات أخرى كثيرة

5

قنوات: الاتصال الهاتفي وواتساب
والرسائل النصية والبريد الإلكتروني
والويب والتطبيق

وكلاء يعرفون مسبقًا كيف يعمل قطاعك.

1 مصمّمون لسير عملك، لا تُهيّئهم بنفسك.

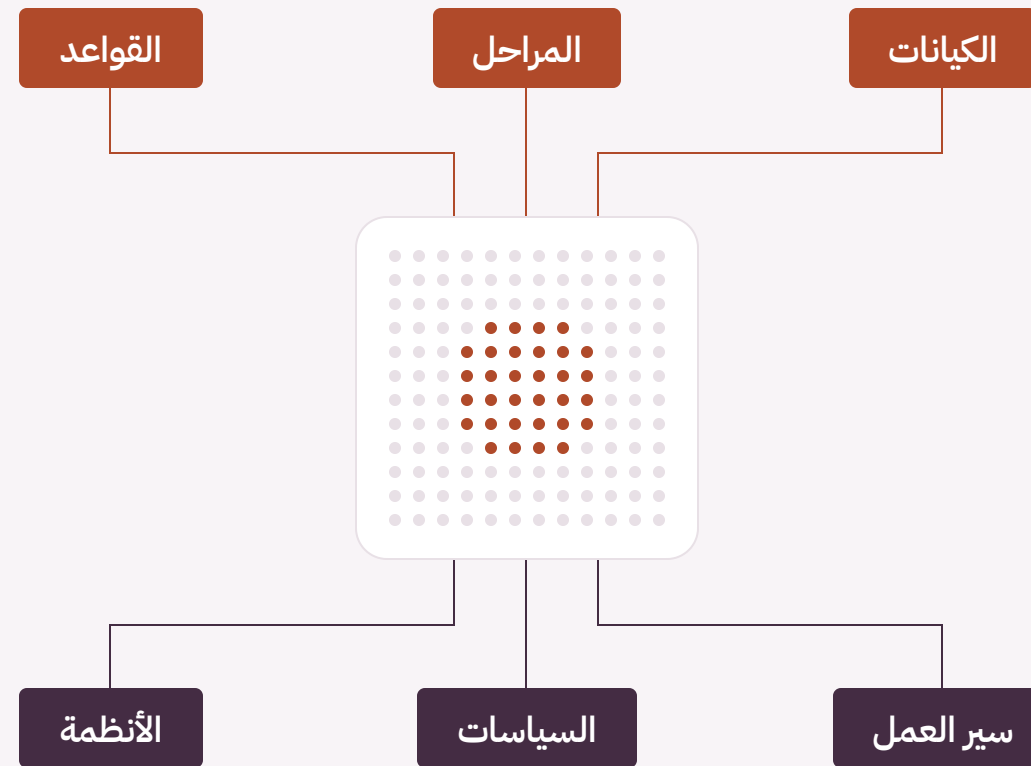
نبني نموذجًا لكياناتك ومراحلك وقواعدك قبل الإطلاق: الوحدات ومراحل الإنجاز، والوثائق والمطالبات، والأجرة والاضطرابات.

2 يعرف أين يقف العميل في الإجراءات.

استفسار، أو تسليم، أو مطالبة بانتظار المعالجة. يعرف الوكيل ما حدث بالفعل وما ينبغي أن يحدث بعد ذلك.

3 سياساتك مدمجة، لا تُملأ عليه.

لا يستطيع أن يعرض شروطًا لا تسمح بها، لأن هذه القدرة لا تُتاح له أصلًا. السياسة جزء من البنية.



سجل واحد. كل قناة، وكل قسم.

1 كل القنوات تؤدي إلى عميل واحد.

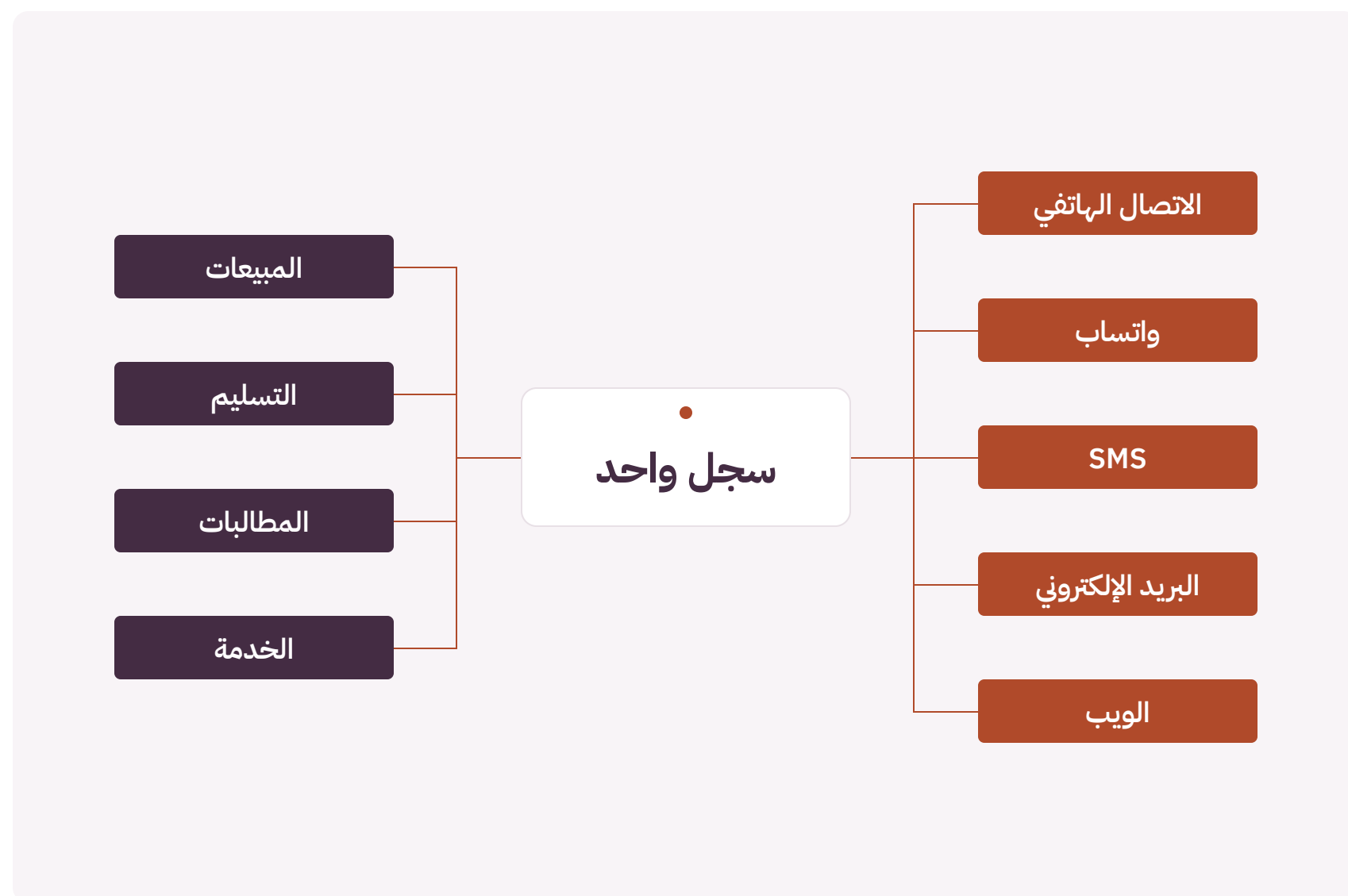
الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية والبريد الإلكتروني والويب تصل في سجل واحد متصل، فلا يُطلب من أحد أن يشرح نفسه مرتين.

2 كل الأقسام تعمل من التاريخ نفسه.

المبيعات والتسليم والمطالبات والخدمة، جميعها ترى ما قيل وما وُعد به، بما في ذلك المحادثات التي لم تكن طرفًا فيها.

3 أخيرًا، ترى ما تنتجه محادثاتك.

الرضا وأوقات الاستجابة والحل وما يسأل عنه العملاء فعليًا، مقيسة عبر كل المحادثات لا عبر عيّنة منها.



العمل الذي يلي المحادثة، منجز في كل مرة.

1 تُسجّل النتيجة في كل محادثة.

ملخص، ونتيجة مصنّفة، وانطباع العميل، تُلتقط تلقائيًا لا حين يجد أحدهم خمس دقائق فارغة.

2 تُحدّث أنظمتك بينما قائمة الانتظار طويلة.

تذاكر تُفتح، ومتابعات تُجدول، وبيانات تُكتب في CRM وERP، داخل الأنظمة التي يعمل عليها فريقك أصلًا.

3 يصل التصعيد ومعه كل شيء.

حين تكون هناك حاجة إلى موظف، يتسلّم المحادثة كاملة مع ملخص، فلا يبدأ عميلك من جديد أبدًا.

انتهاء المحادثة

فُتحت تذكّرة

في مكتب الخدمة لديك

كُتب الملخص

من المحادثة

حُدّث نظام CRM

الاستفسار والنتيجة

حُجزت المتابعة

مع الفريق المختص

الأربعة كلها، في 3 ثوانٍ.

متخصصون، لا عموميون

كل وكيل مبني لقطاع واحد: كياناته، وسير عمله، وقواعده. يتولى حجم العمل في أي ساعة، ويمنح فريقك كل ما يحتاجه للمحادثات التي تتطلب موظفًا.

وكيل الخدمة.

يتولى الطلبات والأعطال والمتابعات عبر كل القنوات، ويسجل العمل في أنظمتك.

ج حمزة

أبلغت عن تسرب في المطبخ قبل ثلاثة أسابيع ولم يأت أحد. الوحدة 1204، البرج B. أعدت فتح الطلب بأولوية، وحجزت مقاولًا يوم الثلاثاء بين 9 و11.

وكيل التغييرات والحجوزات.

يُجري التغييرات ضمن قواعدك، ويجيب العملاء في أي ساعة.

21:15 أُلغيت رحلتك 18:40. أعدنا حجزك على رحلة 21:15 ضمن فئة سعر، والفندق يعلم أنك ستصل متأخرًا.

وكيل الحالات والمطالبات.

يستقبل البلاغات والمطالبات في أي ساعة. وتبقى القرارات لفريقك.

الوكيل عائشة رحمن
صُدمت سيارتي في موقف قبل ساعة. فُتحت المطالبة، وطلبت الصور وتقرير الشرطة عبر واتساب. سُلِّمت إلى فريق المطالبات

وكيل التواصل.

يتصل بالعملاء أولًا للتجديدات والتذكيرات والتأكيدات، ضمن الساعات التي تسمح بها فقط.

في مكالمة فاطمة السويدي
تُجدد وثيقة تأمين المركبة في 14 أكتوبر مرحبًا فاطمة، تُجدد وثيقة مركبتك في الرابع عشر. هل أبقى التغطية نفسها أم أرسل لك الخيارات عبر واتساب؟

لكل محادثة مسار واضح.

01

افهم ما يقصدونه.

يمزج العملاء بين العربية والإنجليزية، ونادرًا ما يبدوون بطلبهم الحقيقي. يتابع الوكيل لغات متعددة ويستنتج ما يحتاجون إليه.

02

تحقق من قواعدك.

قبل أن يجيب، يبحث الوكيل عن الحجز أو المطالبة أو الوحدة في أنظمتك، ويتحقق مما تسمح به سياستك. ولا يمكنه أن يعرض أي شيء آخر.

03

أتمّ العمل.

يُنَفَّذ التغيير، ويُحدَّث السجل، ويرى فريقك النتيجة. لا شيء ينتظر أن يتذكره أحد.

رانيا صالح

تأكيد

اليوم	أعيد الحجز إلى 08:40
اليوم	أرسل التأكيد
اليوم	طلبت إعادة الحجز
12 سبتمبر	تأكد الحجز

حُدث السجل

RUH إلى DXB

الأجرة: Flex

الحالة: ألغتها شركة الطيران

عرض إعادة الحجز

السياسة: قواعد الأجرة

طرح سؤال

التحويل إلى فريقك

Hi, my flight to Riyadh was cancelled.

ممکن تحولني على رحلة بكرة الصبح؟

اللغة: الإنجليزية والعربية الخليجية

النية: إعادة الحجز

أنظمتك هي الأساس، والوكيل يعمل فوقها.

04 الوكيل.

يدير المحادثة ضمن حدود يضعها فريقك ويغيّرها. يسلم المحادثة مع كامل تفاصيلها. كل قرار مسجل مع أسبابه.

03 نموذج قطاعك.

الوحدات والمطالبات والحجوزات التي يقوم عليها عملك، بقواعدها.

02 سجل موحد لكل عميل.

كل مكالمة ورسالة وبريد إلكتروني ينضم إلى سجل واحد لكل عميل.

01 قنواتك وأنظمتك.

خطوط هاتفك ورقم واتساب وأنظمتك الأساسية. لا يُستبدل شيء منها.

كل قناة، باللغات التي يستخدمها عميلك.

الاتصال الهاتفي.

أرقامك الحالية ومشغّل الاتصالات الخاص بك، متصلة عبر SIP. وتعود المكالمات إلى فريقك متى احتاج الأمر.

واتساب.

رقم WhatsApp Business الخاص بك. ونتولى نحن إجراءات التحقق لدى Meta.

SMS.

رسائل نصية في الاتجاهين ضمن المحادثة نفسها، للعملاء الذين لا يستخدمون واتساب.

البريد الإلكتروني.

صندوق بريدك على Exchange أو Google Workspace. وتُعامل كل سلسلة رسائل كمسألة واحدة حتى تُحل.

الويب والتطبيق.

أداة مدمجة في موقعك أو داخل تطبيقك. ويُعرّف العملاء المسجّلون دخولهم مسبقًا.

Hi, to Friday? ممكن أغَيّر موعد الرحلة,

■ حُفظ التفضيل للمرة القادمة

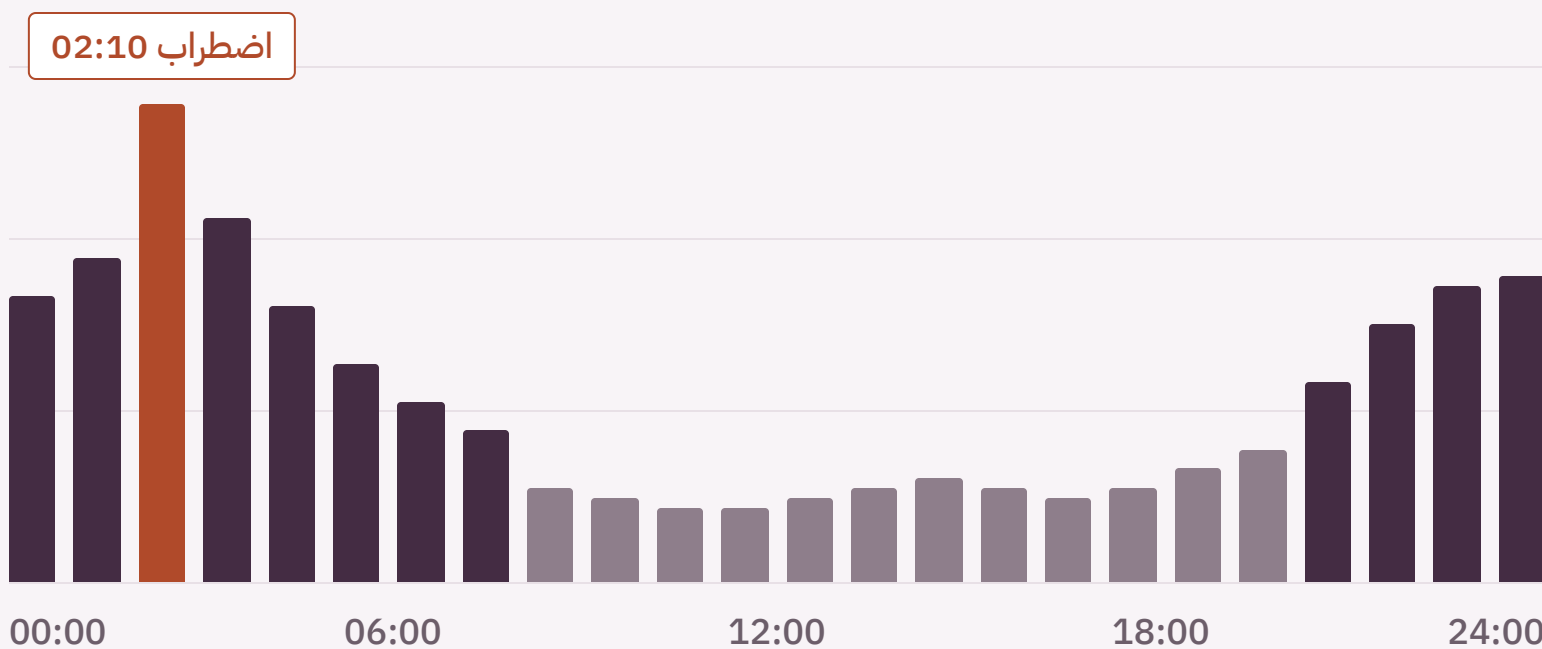
العربية الفصحى واللهجات الخليجية والمصرية والشامية،
والإنجليزية، ولغات أخرى كثيرة، منها الأردنية والروسية والصينية
والإسبانية. وحين يبدّل العميل لغته في منتصف الجملة،
يتابعه الوكيل.

جاهز في أي ساعة، ومستعد لأوقات الذروة.

للتوضيح

المحادثات حسب الساعة • بتوقيت دبي

■ خارج ساعات الدوام ■ ساعات الدوام



ردود دون انتظار.

يبدأ الوكيل بصياغة إجابته بينما لا يزال المتصل يُنهي كلامه، فلا ينتظر أحد في صمت.

كل ساعة، كل يوم.

الليالي وعطلات نهاية الأسبوع والأعياد والعطلات الرسمية تسير بالمستوى نفسه لصباح يوم الثلاثاء.

شخص حين يهم الأمر.

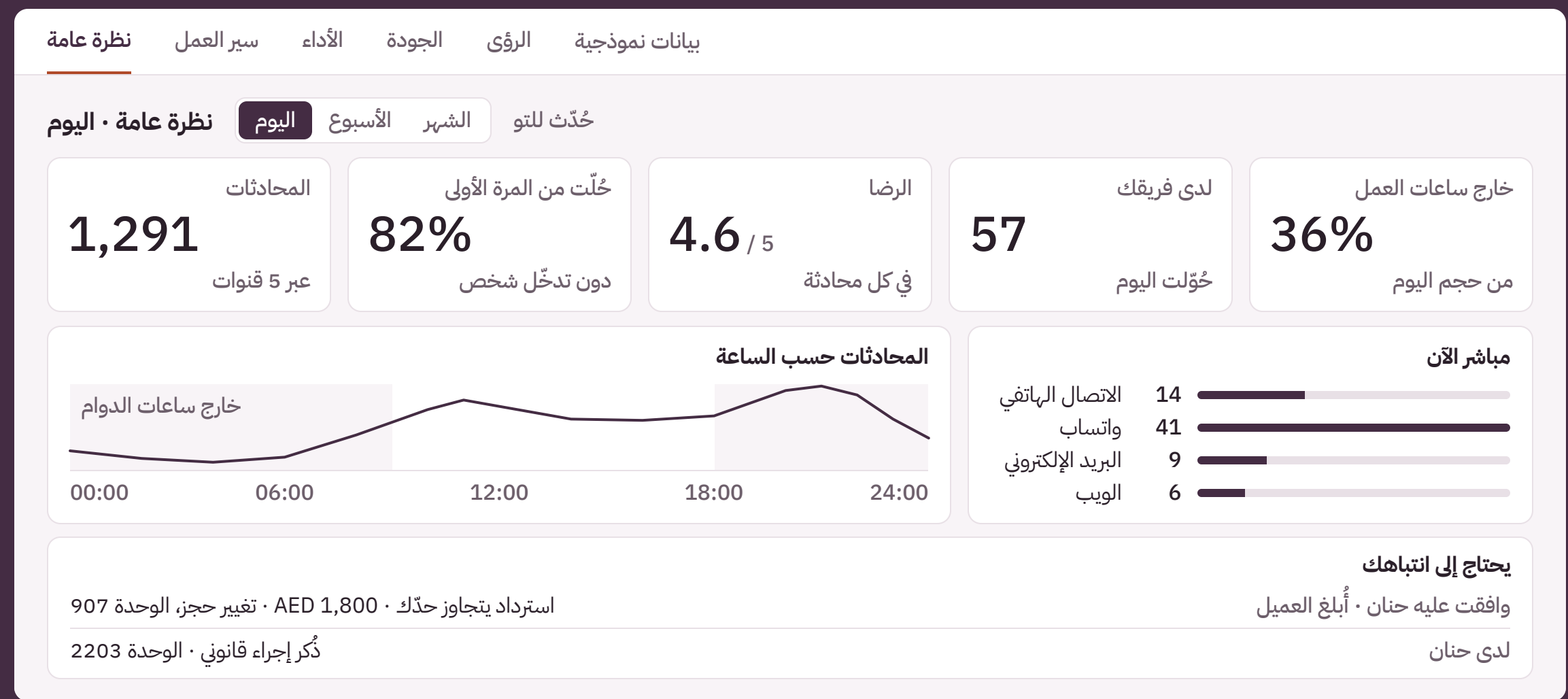
حين يبلغ الوكيل حدوده، يحوّل المحادثة إلى فريقك مع كل ما قيل حتى الآن.

سعة تواكب الطلب.

تجري محادثات كثيرة في وقت واحد، فلا يحدث اضطراب أو يوم إطلاق طابور انتظار.

رؤية واحدة لكل محادثة يجريها عملاؤك

نبني الوكلاء ونربطهم، ويديرها فريقك يومًا بيوم: يعدّل القواعد التي يملكها، ويتدخل في المحادثات، ويرى ما أنتجته كل قناة.



1 عملياتك كلها، في لمحة.

2 إجراءاتك، مرسومة قبل الإطلاق.

3 مقيس في كل محادثة.

4 جودة يمكنك التحقق منها، سطرًا بسطر.

5 ما تخبرك به محادثاتك.

اتخذ قرارات بمستوى المؤسسات بذكاء وموثوقية.

تسمع فرقك ما يحتاجه العملاء كل يوم، لكن القليل منه يصل إلى القرار. يصنّف الوكلاء كل محادثة، فتنتقل القرارات من كل ما قيل.

بيانات نموذجية

ليلى ح. · 3 تواصلات في 5 أيام

يوسف أ. · الرضا يتراجع · ذُكر إجراء قانوني

حمزة ك. · اتصال موعود متأخر

■ أُسند إلى فريقك اليوم

تحرك قبل أن يغادر العملاء.
يُنَبَّه إلى تكرار التواصل وتراجع الرضا والوعود غير المنجزة لحظة حدوثها.

■ أسئلة الدفع ارتفعت 212

السبب: صفحة قديمة لا تزال على موقعك

الإصلاح: حدّثها وأبلغ الفريق

موافقة

عالج السبب لا المكالمة.
عندما يتكرر السؤال نفسه، يتتبعه الوكلاء إلى مصدره: مستند قديم، أو نظام ناقص، أو سياسة مربكة.

أبرز الأسباب هذا الأسبوع

↑ 212	1,120		المدفوعات والفواتير
↑ 64	864		الحجوزات والتغييرات
↓ 18	612		الأعطال والشكاوى
—	388		الحساب والمستندات

اعرف ما يسأل عنه العملاء.
تُصنّف كل محادثة حسب الموضوع والسبب والنتيجة، عبر كل قناة ولغة.

يعمل داخل الأنظمة التي تستخدمها بالفعل.

يتصل وكلاؤك بخطوط هاتفك، وقنوات المراسلة، ونظام CRM، وأنظمة الحجز والعقارات والمطالبات. يبحثون عن المعلومات، ويُجرون التغييرات، ويحفظون السجلات حيث يعمل فريقك أصلاً.

إن لم تجد نظامك هنا، فبإمكان الوكيل عادةً التعامل معه عبر واجهة قياسية. الشعارات علامات تجارية لأصحابها. ويبيّن استخدامها الأنظمة التي يمكن لوكلائنا الاتصال بها، ولا يعني وجود شراكة أو تأييد.

مصمّم للفرق التي يجب أن تعتمد

العمليات تريد الحل. والامتثال يريد التحكم. وتقنية المعلومات تريده داخل الأنظمة التي تشغلها أصلاً. الوكيل مبني ليلبي الثلاثة قبل إطلاقه.

قرارات المطالبات تبقى لدى فريق المطالبات

خطوط واضحة لا يتجاوزها أبداً.
موضوعات لن يناقشها، وإجابات يجب أن تكون حرفية،
وقرارات تبقى لفريقك.

تقييم المحادثة يستوفي المعيار

مراجعة كل محادثة.
تُقيّم كل محادثة وفق معاييرك. جميعها، لا عينة منها.

سُلمت إلى فريق المطالبات التاريخ الكامل والملخص مرفقان

يتدخل موظفوك حيث يلزم.
أنت تقرر متى تنتقل المحادثة إلى موظف، وتصله مع
التاريخ الكامل.

01 تأخر التسليم 02 مطالبة الساعة 11 مساءً 03 إلغاء رحلة

مُختبر قبل أن يسمعه أحد.
يُختبر كل وكيل على سيناريوهات واقعية قبل الإطلاق،
ويمكن التراجع عن كل تغيير.

جدول الدفعات سجلات الحساب مُسترجع، لا مُختلق

كل إجابة قابلة للتتبع.
يمكن التحقق من أي إجابة مقابل مصدرها.

رسم سير عملك ربط أنظمتك الاتفاق على المقاييس

نحن نُعدّه، ونُشغله معنا.
نرسم ونربط ونتفق على المقاييس قبل الإطلاق، ثم نتوسع
قناة بعد قناة.

أنت تضع الحدود. والوكيل يلتزم بها.

من حقك أن تسأل عمّا قد يقوله الوكيل نيابةً عنك. والجواب: ما تسمح به فقط، وكل محادثة تُظهر ذلك.



1

يُستخرج من أنظمتك، ولا يُخلق أبدًا.

الأسعار والسياسات والاستحقاقات والتواريخ تأتي من أنظمتك أنت. وإن لم تكن الإجابة موجودة فيها، يقول الوكيل ذلك ويعرض تحويلك إلى شخص.

2

قرارات تبقى بيدك.

نتائج المطالبات، والتعويضات خارج السياسة، وكل ما يتعلق بالسلامة، لا تُتاح للوكيل أبدًا. فهذه الإجراءات غير موجودة بالنسبة إليه.

3

محدّث حين تتغيّر قواعذك.

حين تتغيّر سياسة أو سعر أو مستند في أنظمتك، يعمل الوكيل وفق النسخة الجديدة. ولا يحتاج أحد إلى إعادة تدريب أي شيء.

مستضاف حيث تحتاجه مؤسستك

في الإمارات، وفي السعودية، وفي سحابتك الخاصة أو داخل مقرّاتك. تبقى المعالجة كلها حيث تختار.

اختر المنطقة.

انشر في الإمارات أو السعودية، وتبقى المعالجة كلها، بما فيها نماذج الكلام واللغة، داخل تلك المنطقة.

أو أبقيه داخل مؤسستك.

شغّله في حسابك السحابي الخاص أو داخل مقرّاتك، مُعدّاً وفق متطلباتك.

قرّر ما يُحفظ.

لا يُخزّن شيء دون إذنك، وأنت تحدد مدة الاحتفاظ بأي شيء. تُحجب المعلومات الشخصية قبل أن تغادر أي بيانات بيئة النشر الخاصة بك، ولا تُسجّل المكالمات إلا بعد الحصول على الموافقة.

منطقة الإمارات استضافة ومعالجة داخل الإمارات.	منطقة السعودية استضافة ومعالجة داخل السعودية.
سحابتك الخاصة يعمل داخل حسابك السحابي الخاص.	داخل مقرّاتك يُعدّ في مركز بياناتك الخاص، وفق متطلباتك.

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

ابدأ بقناة واحدة، وانطلق خلال أسابيع.

01 التصميم.

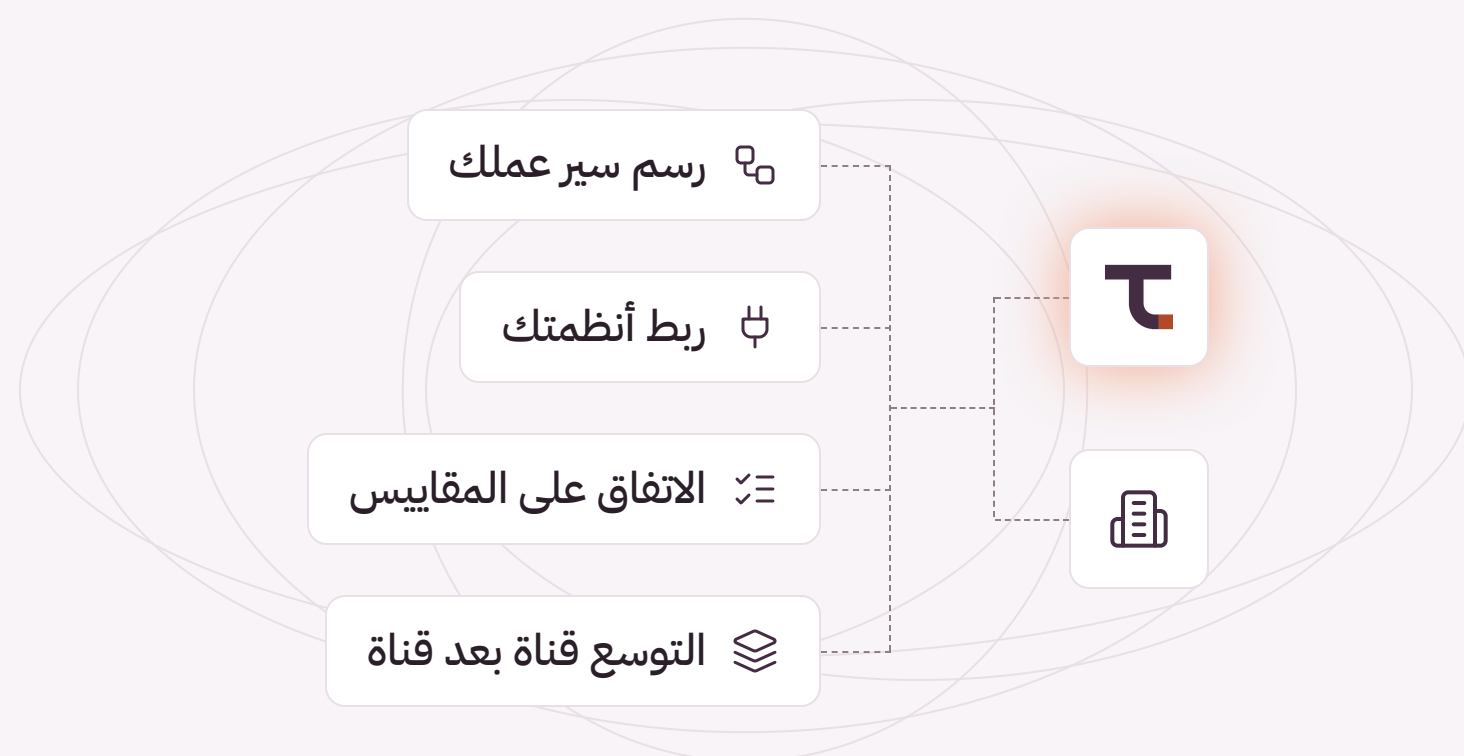
نرسم سير عملك وأنظمتك وقواعدك، ونصمم الوكلاء حول طريقة عمل شركتك الحالية.

02 الإطلاق.

تنطلق على قنواتك الأولى خلال أسابيع، متصلًا بالأنظمة التي تستخدمها فرقك بالفعل.

03 القياس.

يُتابع الأداء وفق مقاييس نتفق عليها معك قبل الإطلاق. ثم نتوسع، قناةً بعد قناة.



رسم شهري واحد لكل قناة. كل شيء مشمول.



الويب
الجلسات

كل شيء مشمول



المراسلة
المحادثات

كل شيء مشمول



الاتصال الهاتفي
المكالمات

كل شيء مشمول

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

رسم شهري واحد يشمل التقنية. التعرّف على الكلام
وتوليد الصوت والنماذج اللغوية مشمولة فيه. ولا يوجد بند
منفصل لها.

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

كل محادثة، بالمستوى الذي تختاره.

أخبرنا بحجم المحادثات وقنواتك وحجم العمل خارج ساعات الدوام، وسنريك كيف يعمل
الوكيل على سيناريو واقعي من أعمالك.

hello@telonic.ai 

telonic.ai 

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

Telonic