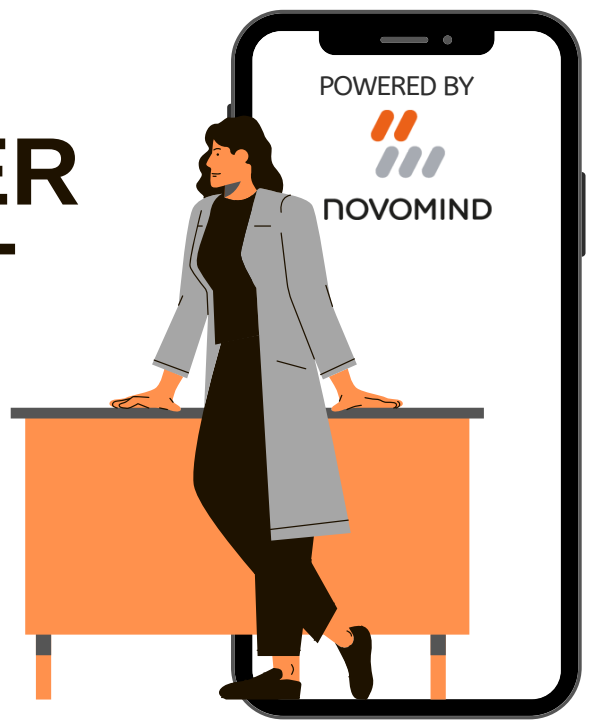
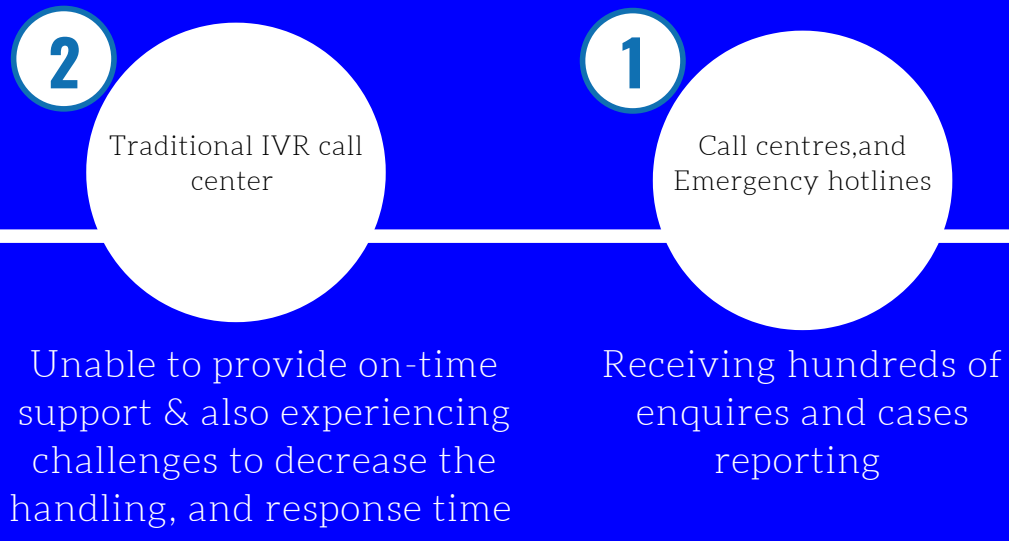


# COVID-19 CUSTOMER DIGITAL ASSISTANT

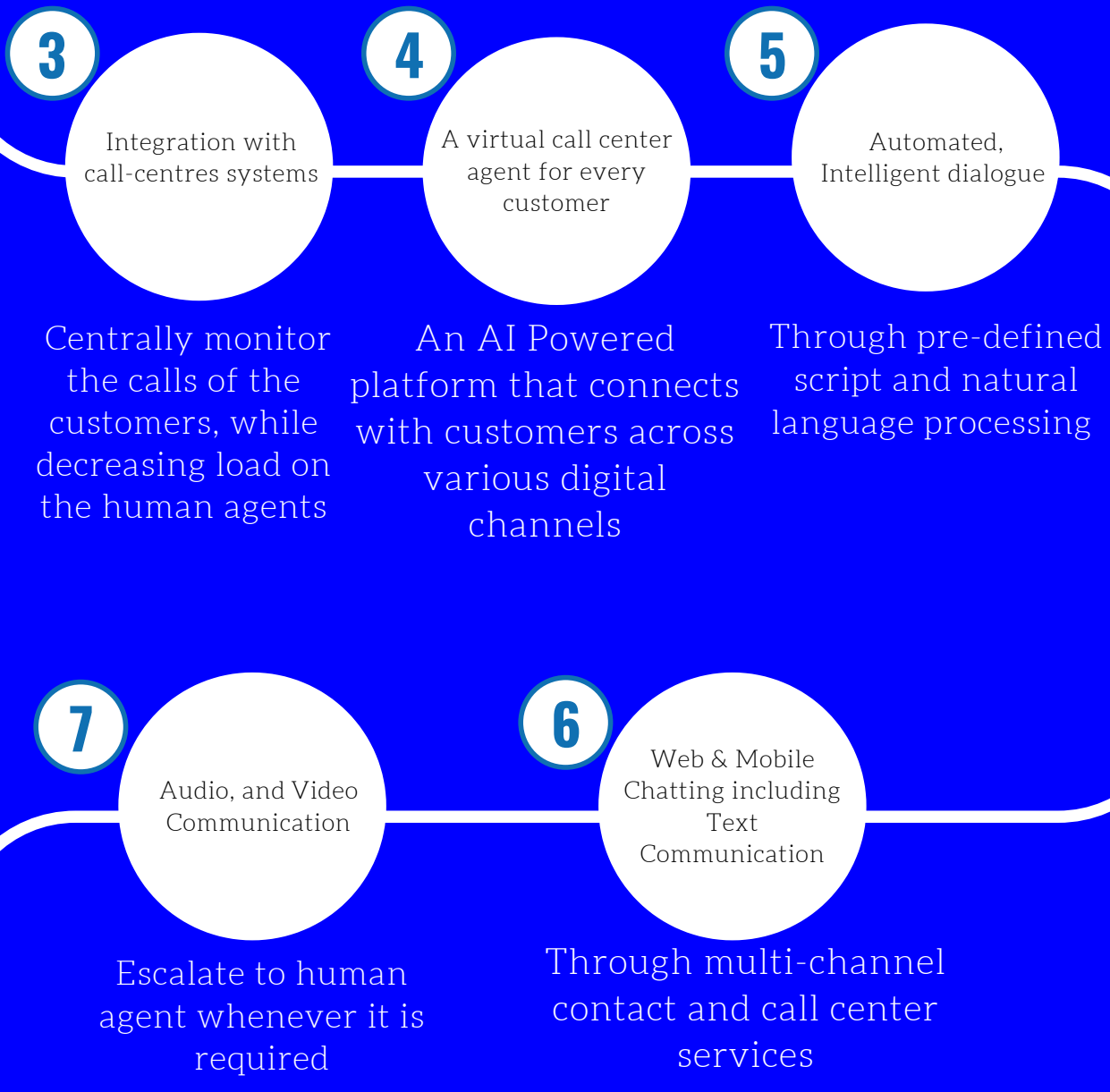
AI-Powered platform that connects with customers across all digital channels using both automation and live chat.



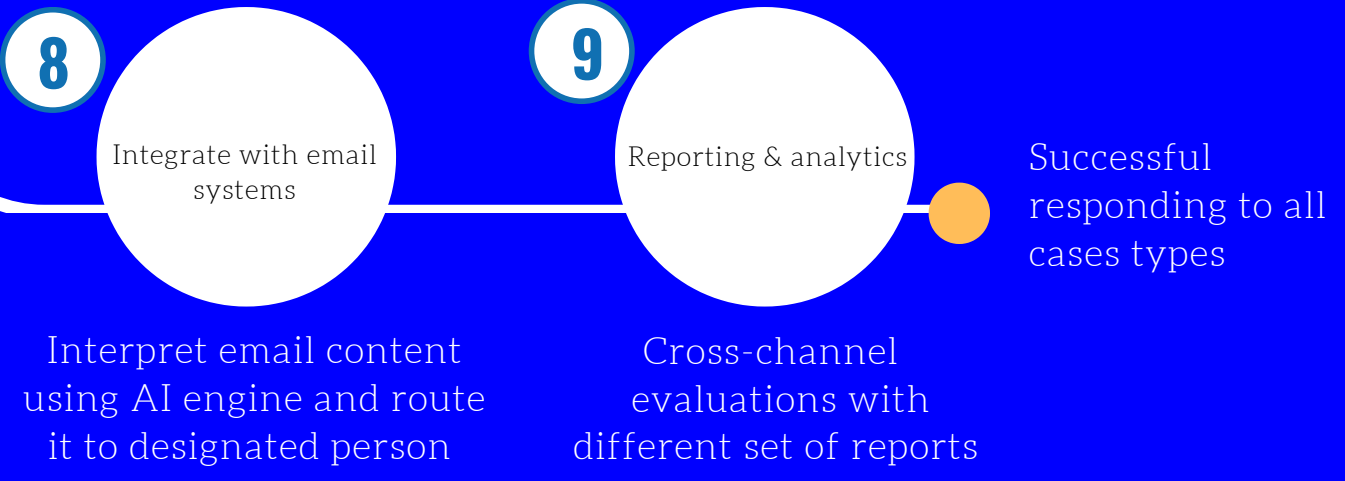
## Call Centers' Challenges



## Intelligent Customer Service



## AI-Powered To Scale Your Support



# المساعد الرقمي للمواطن للاستفسار عن فيروس كورونا



منصة متكاملة تعمل بالذكاء الاصطناعي حيث تتواصل مع المواطنين عبر جميع القنوات الرقمية باستخدام كل من التشغيل الآلي والمحادثه المباشرة.

## تحديات مراكز الاتصال لفيروس كورونا

2

مركز الاتصال باستجابة صوتية تفاعلية تقليدية (IVR)

غير قادره على تقديم الدعم في الوقت المحدد لحالات الطوارئ وأيضاً تواجه تحديات التعامل مع المواطنين و وقت الاستجابة

1

مراكز الاتصال والدفاع المدني والخطوط الساخنة للطوارئ

تلقي مئات الاستفسارات والحالات التي تبلغ عن الاشتباه بالأصابة بفيروس كورونا كل يوم

## المساعد الرقمي للمواطن للاستفسار عن فيروس كورونا

3

وكيل مركز اتصال افتراضي لكل مواطن

منصة تعمل بالذكاء الاصطناعي من خلال الربط مع جميع القنوات الرقمية للحوار الذكي مع العملاء

4

المحادثه عبر الإنترنت والهاتف المحمول بما في ذلك الاتصالات النصية والصوتية والفيديو

من خلال خدمات الاتصال متعددة القنوات ومركز الاتصال

5

إمكانية التوصيل إلى وكيل خدمة العملاء

6

التشخيص الآلي و الاولي لتحديد الحالات المصابة بفيروس كورونا

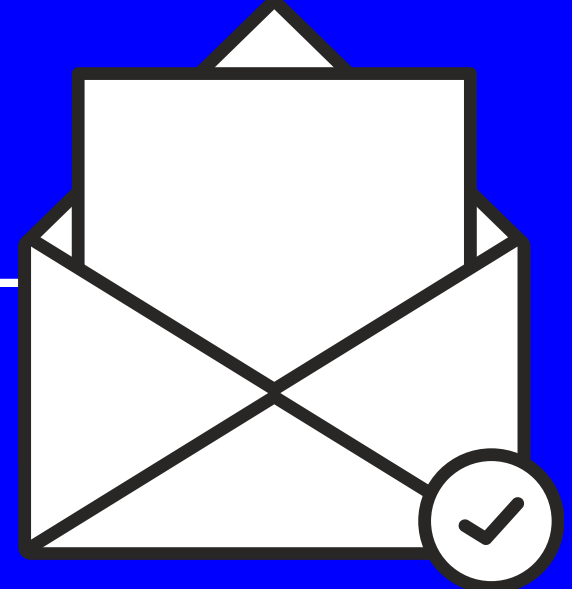
تشخيص الحالات من خلال النص المحدد مسبقاً ومعالجة اللغة الطبيعية

## التعامل مع الحالات المصابة بفيروس كورونا

7

تقديم التقارير إلى النظم الخارجية

الإبلاغ تلقائيًا عن الحالة المشتبه بها إلى الجهات المختصة إذا تم تشخيصها في البداية على انها مصابة بفيروس كورونا



التعامل الناجح والاستجابة لجميع أنواع الحالات