

Telonic

Inteligencia de clientes, pensada para la banca.

Telonic desarrolla agentes de IA especializados que entienden cómo opera un banco y actúan a partir de esa comprensión en cada interacción con los clientes.



ESPECIALIZAR

Diseñado en torno a sus cuentas, productos, casos y políticas.

CENTRALIZAR

Telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web: un solo agente.

COMPLETAR

Registros del CRM, de casos y de servicio actualizados en cada ocasión.

Una relación bancaria es más profunda de lo que ningún sistema puede ver por sí solo.



Una relación bancaria abarca la incorporación, las cuentas, las tarjetas, la financiación, los pagos y el servicio y, para los clientes corporativos, la gestión de tesorería, el comercio exterior y el crédito. Los resultados que más importan se deciden en conversaciones de las que ningún equipo es responsable en exclusiva y que ningún sistema registra íntegramente por sí solo.

Ingresos.

Las solicitudes se convierten o se estancan ante la primera pregunta sobre elegibilidad, documentos o condiciones.

Riesgo.

Las disputas, las quejas y el cobro de deudas conllevan exposición regulatoria cuando un compromiso no queda registrado.

Reputación.

Una tarjeta bloqueada, una transferencia retrasada o un cargo en disputa decide si un cliente se queda.

Primero, el dominio. Después, la conversación.

Los agentes de uso general han abaratado la conversación. No la han hecho correcta. En la banca, una respuesta correcta depende de las condiciones del producto, la identidad verificada del cliente, el estado de la cuenta o del caso, la normativa aplicable y el historial del cliente, que residen en sistemas distintos y se rigen por reglas distintas.

Los agentes de Telonic parten del dominio, no del diálogo.

Desarrollamos agentes especializados para la banca, los hacemos funcionar en todos los canales a partir de un único registro de cada cliente y terminamos dentro de sus propios sistemas el trabajo que genera cada conversación.

01

Especializar.

- Pensado para los flujos de trabajo del sector bancario
- Sabe en qué punto está cada cliente
- Sus políticas integradas

02

Centralizar.

- Un cliente, todos los canales
- Un historial, todos los departamentos
- Vea lo que generan las conversaciones

03

Completar.

- Resultado registrado en cada ocasión
- Sistemas actualizados en el momento
- Los escalados llegan completos

5

canales: telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web/aplicación

4

formas del árabe, además del inglés y muchos otros idiomas

24/7

días festivos incluidos

1

registro continuo por cliente y relación

4

opciones de alojamiento: EAU, Arabia Saudita, en sus instalaciones o en su propia nube

01 · ESPECIALIZAR

Un modelo funcional del negocio bancario.

Cada implementación parte de un modelo estructurado de cómo opera un banco, ampliado a sus productos, segmentos y políticas.

1 Entidades.

LO QUE CONOCE EL MODELO

Clientes, cuentas, tarjetas, financiación, pagos, disputas y quejas y, para los clientes corporativos, poderes, firmantes y líneas de crédito.

2 Estados y dependencias.

LO QUE DEBE OCURRIR ANTES

Una disputa de tarjeta sigue los plazos del sistema de tarjetas correspondiente. Una instrucción de un cliente corporativo solo es válida si procede de un firmante autorizado que actúe dentro de sus poderes.

3 Obligaciones.

QUIÉN DEBE QUÉ, Y PARA CUÁNDO

Lo que el banco y el cliente se deben mutuamente, desde el deber de información y los plazos de resolución hasta los documentos y las amortizaciones.

4 Comportamiento.

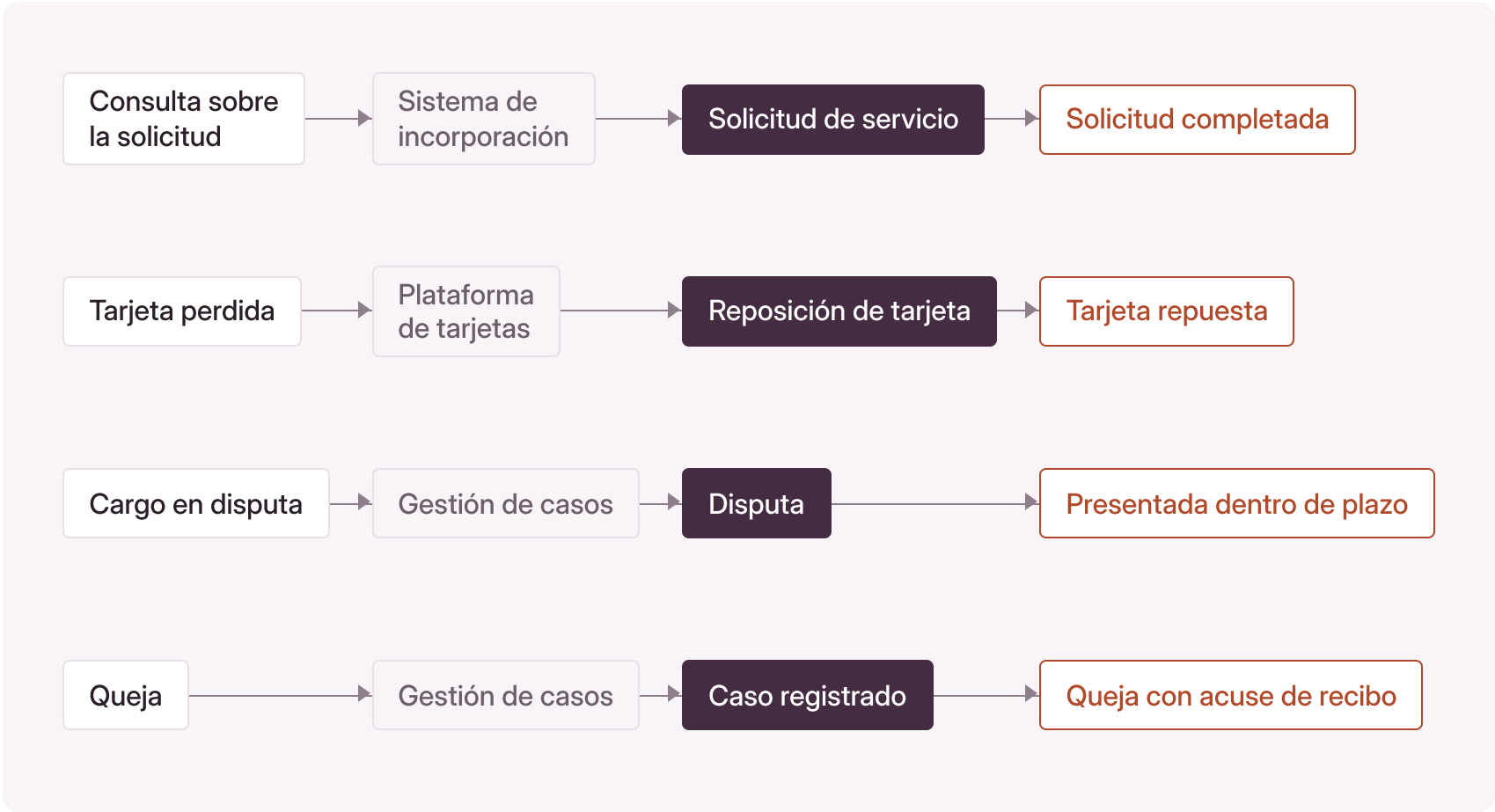
QUIÉN PREGUNTA, Y POR QUÉ

Clientes asalariados, clientes de banca privada, empresarios y equipos de tesorería corporativa hacen la misma pregunta por motivos distintos.

El modelo gana profundidad con cada implementación. Sus datos permanecen en la suya; lo que se traslada a las siguientes es la comprensión del dominio.

Diseñado en torno a resultados, no a intercambios.

Telonic viene de telos, una estructura que se comporta para servir a un propósito específico, u orientada hacia un fin último. Cada interacción se vincula a la obligación a la que sirve y solo está completa cuando esa obligación ha avanzado: una solicitud completada, una tarjeta repuesta, una disputa presentada dentro de los plazos del sistema de tarjetas, una queja con acuse de recibo y registrada. Un agente que no solo responde, sino que resuelve.



Razona a través de los sistemas.

Compone la respuesta a partir de sus sistemas de core bancario, tarjetas, financiación, CRM y gestión de casos, y de los documentos aprobados, dentro de la propia conversación.

Actúa dentro de sus atribuciones.

Completa la operación en el sistema de registro: la solicitud de servicio, la reposición de tarjeta, la disputa, la cita.

Medido por la finalización.

Los informes de rendimiento se basan en las obligaciones completadas y en el tiempo hasta la finalización, no en los mensajes respondidos.

Cada conversación tiene un método.

- 01

Entender lo que quieren decir.

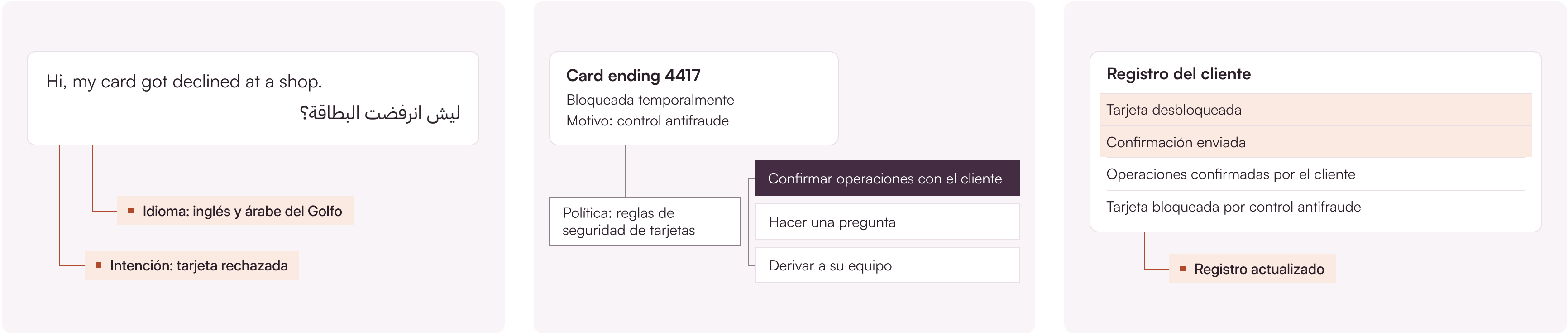
Los clientes mezclan el árabe y el inglés, y rara vez abren la conversación con su verdadera petición. El agente sigue el hilo en varios idiomas y averigua lo que necesitan.
- 02

Consultar sus reglas.

Antes de responder, el agente consulta la cuenta, la tarjeta o el caso en sus sistemas y comprueba lo que permite su política. No puede ofrecer nada más.
- 03

Terminar el trabajo.

Se realiza el cambio, se actualiza el registro y su equipo ve el resultado. Nada queda a la espera de que alguien se acuerde.



Especialistas, no generalistas

Cada agente está pensado para la banca: sus entidades, sus flujos de trabajo, sus reglas. Absorbe el volumen a cualquier hora y da a su equipo todo lo que necesita para las conversaciones en las que hace falta una persona.

Agente de servicio.

Gestiona saldos, estados de cuenta, transferencias y solicitudes de servicio en todos los canales, y registra el trabajo en sus sistemas.

● Estado de cuenta emitido

Account ending 2210

Enviado por correo electrónico

Agente de cambios y reservas.

Actualiza datos, repone tarjetas y programa citas en sucursal y con el gestor de relación dentro de sus reglas, a cualquier hora.

● Tarjeta de reposición solicitada

Entrega programada

Confirmación enviada

Agente de casos.

Recibe disputas, avisos de fraude y quejas a cualquier hora. Las decisiones quedan en manos de su personal.

● Disputa recibida

Derivada al equipo de disputas

Historial completo adjunto

Agente de contacto proactivo.

Contacta primero con los clientes para actualizaciones de KYC, recordatorios de pago, renovaciones de tarjeta y seguimiento de solicitudes, solo dentro del horario que usted permita.

● Actualización de KYC pendiente

Documentos solicitados

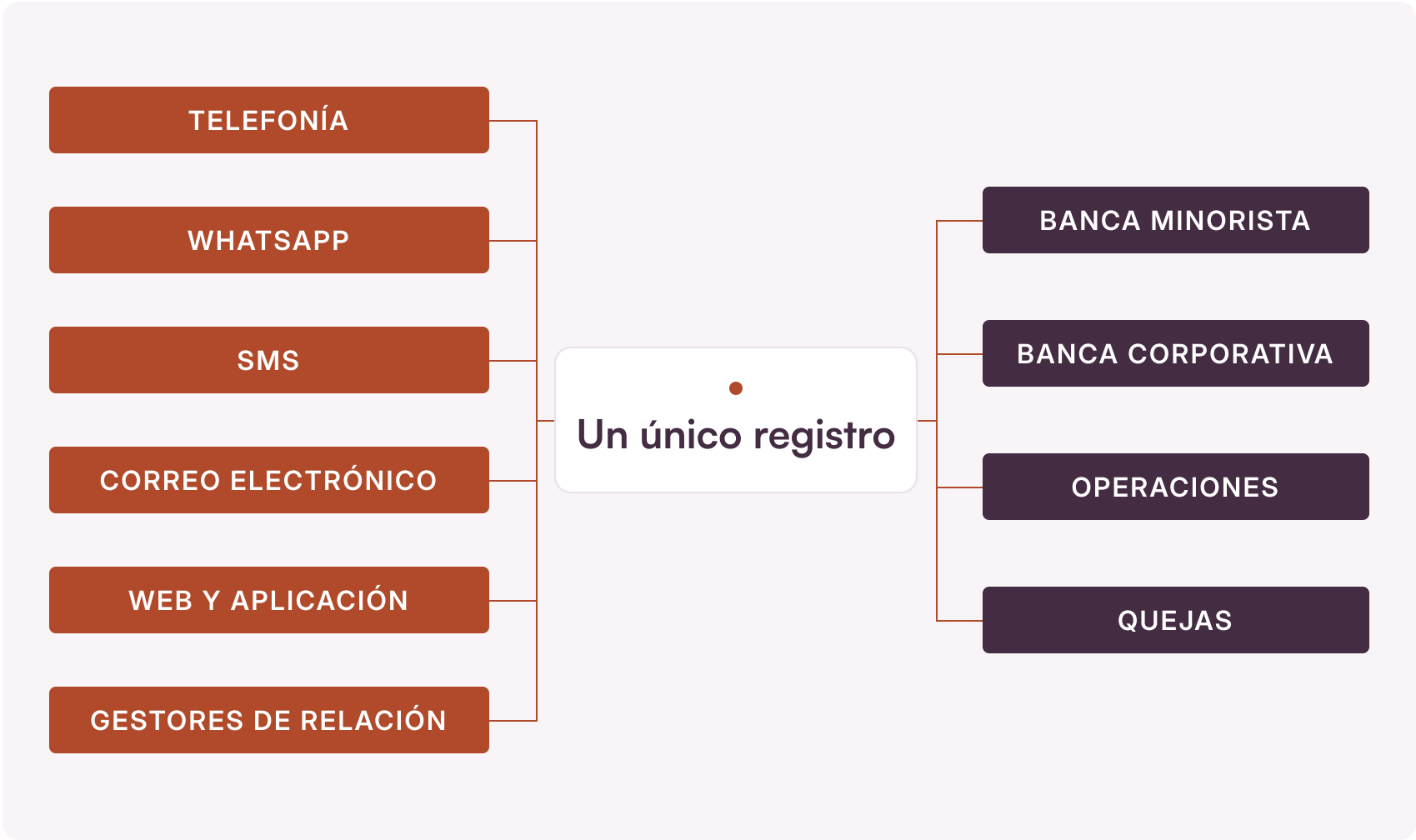
Enlace de carga enviado

02 · CENTRALIZAR

Un único registro continuo de cada cliente, relación y compromiso.

La telefonía, WhatsApp, los SMS, el correo electrónico, la web, la aplicación y la correspondencia de los gestores de relación se consolidan en un único registro longitudinal para cada cliente y cada relación. Los compromisos adquiridos en cualquier interacción se registran con su fecha y se siguen hasta su cumplimiento, visibles para cada área que interviene después.

Lo que prometió la sucursal, el centro de contacto puede verlo.
Lo que el gestor de relación se comprometió a hacer, operaciones puede cumplirlo.



Todos los canales, en los idiomas que usan sus clientes.

Telefonía.	Sus números y su operador actuales, conectados mediante SIP. Las llamadas vuelven a su equipo cada vez que sea necesario.
WhatsApp.	Su propio número de WhatsApp Business. Nosotros nos encargamos de la verificación de Meta.
SMS.	SMS bidireccionales en la misma conversación, para los clientes que no usan WhatsApp.
Correo electrónico.	Su buzón de correo de Exchange o Google Workspace. Cada hilo se trata como un solo asunto hasta su resolución.
Web y aplicación.	Un widget en su sitio web o dentro de su aplicación de banca móvil. Los clientes que han iniciado sesión ya están identificados.

Hi, ممكن أعرف وين وصل التحويل ؟
I sent it yesterday.

■ Preferencia guardada para la próxima vez

Árabe estándar moderno y dialectos del Golfo, egipcio y levantino, inglés y muchos otros idiomas, entre ellos urdu, ruso, chino y español. Cuando un cliente cambia de idioma a mitad de frase, el agente lo sigue.

03 · COMPLETAR

El trabajo posterior a la conversación, hecho en cada ocasión.

- 1

El resultado se registra en cada conversación.

Un resumen, un resultado clasificado y el sentimiento, capturados automáticamente y no cuando a alguien le sobran cinco minutos.
- 2

Sus sistemas se actualizan mientras la cola es larga.

Solicitudes de servicio creadas, casos registrados, seguimientos programados y registros del CRM y de gestión de casos actualizados, dentro de los sistemas con los que su equipo ya trabaja.
- 3

El escalado llega con todo adjunto.

Cuando se necesita a una persona, esta recibe la conversación completa y un resumen, de modo que su cliente nunca vuelve a empezar desde el principio.



Sus sistemas, en la base. El agente, encima.

04 El agente.

Mantiene la conversación dentro de los límites que su equipo define y modifica. Deriva con la conversación completa. Cada decisión, registrada con su razonamiento.

03 Su modelo bancario.

Las cuentas, productos, casos y políticas con los que trabaja, junto con sus reglas.

02 Un único registro del cliente.

Cada llamada, mensaje y correo electrónico se incorpora a un único historial por cliente y relación.

01 Sus canales y sistemas.

Sus líneas telefónicas, su número de WhatsApp y sus sistemas de core bancario, tarjetas y CRM.
No se sustituye nada.

Listo a cualquier hora, y listo para los picos de demanda.

A todas horas, todos los días.

Las noches, los fines de semana, el Eid y los días festivos mantienen el mismo nivel que un martes por la mañana.

Responde sin pausas.

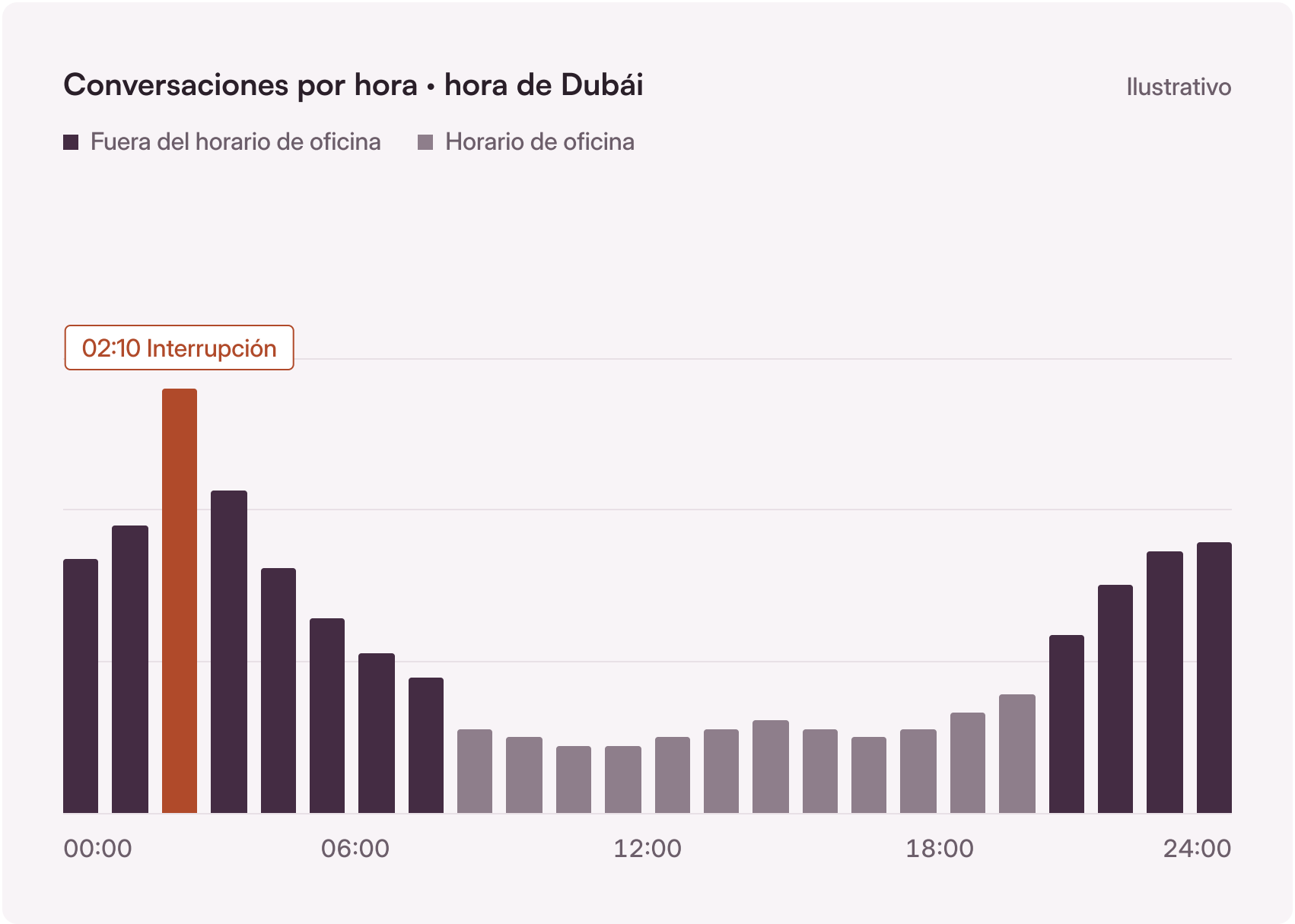
El agente empieza a elaborar su respuesta mientras la persona que llama aún está terminando de hablar, de modo que nadie se queda esperando en silencio.

Capacidad que acompaña a la demanda.

Muchas conversaciones se desarrollan a la vez. Una interrupción en los pagos, un día de pago de nómina o un lanzamiento de producto no genera colas.

Una persona cuando importa.

Cuando el agente llega a su límite, deriva la conversación a su equipo con todo lo dicho hasta el momento.



La conversación se adapta. Sus reglas, no.

Telonic separa lo que dice un agente de lo que tiene permitido hacer. La plataforma aplica las condiciones del producto, las comisiones, la elegibilidad y los límites de aprobación, fuera del modelo de lenguaje. Una acción que no se ha concedido no existe para el agente.



Atribuciones definidas.

Usted define lo que completa el agente, lo que prepara para su equipo y lo que queda reservado: decisiones de crédito, exenciones de comisiones fuera de política, acuerdos por dificultades financieras y todo lo que se aproxime a un litigio.

Trazabilidad completa.

Cada afirmación está vinculada a su fuente y cada acción queda registrada con su razonamiento, recuperable ante una auditoría, una revisión regulatoria o una queja, durante el tiempo que usted la conserve.

Validación antes del lanzamiento.

Los agentes se evalúan con escenarios propios del sector bancario antes del lanzamiento. Cada cambio se prueba fuera del entorno de producción, con control de versiones, y es reversible.

Pensado para los equipos que tienen que aprobarlo

Operaciones quiere resolución. Cumplimiento quiere control. TI lo quiere dentro de los sistemas que ya gestiona. El agente está pensado para satisfacer a los tres antes de entrar en producción.

01 Límites claros que nunca traspasa. Temas que no trata, respuestas que deben darse palabra por palabra y decisiones que quedan en manos de su personal.	02 Cada conversación, revisada. Cada conversación se evalúa según sus estándares. Todas, no una muestra.	03 Las personas intervienen cuando importa. Usted decide cuándo se deriva una conversación a una persona, y le llega con el historial completo.
04 Consultado, nunca inventado. Los saldos, las comisiones, las tasas y las fechas proceden de sus propios sistemas.	05 Al día cuando cambian sus reglas. Cuando cambia una condición del producto, una comisión o una política, el agente trabaja con la nueva versión.	06 Lo configuramos nosotros, lo gestionamos con usted. Mapeamos, conectamos y acordamos las métricas antes del lanzamiento, y después ampliamos canal a canal.

Alojado donde su organización lo necesite

En los Emiratos Árabes Unidos, en Arabia Saudita, en su propia nube o en sus propias instalaciones. Todo el procesamiento se queda donde usted elija.

Región de los EAU
Alojado y procesado en los EAU.

Región de Arabia Saudita
Alojado y procesado en Arabia Saudita.

Su propia nube
Se ejecuta en su propia cuenta en la nube.

En sus instalaciones
Configurado en su propio centro de datos, según sus requisitos.

Elija la región.

Despléguelo en los EAU o en Arabia Saudita, y todo el procesamiento, incluidos los modelos de habla y de lenguaje, se queda en esa región.

O manténgalo dentro de su organización.

Ejecútelo en su propia cuenta en la nube o en sus propias instalaciones, configurado según sus requisitos.

Decida qué se conserva.

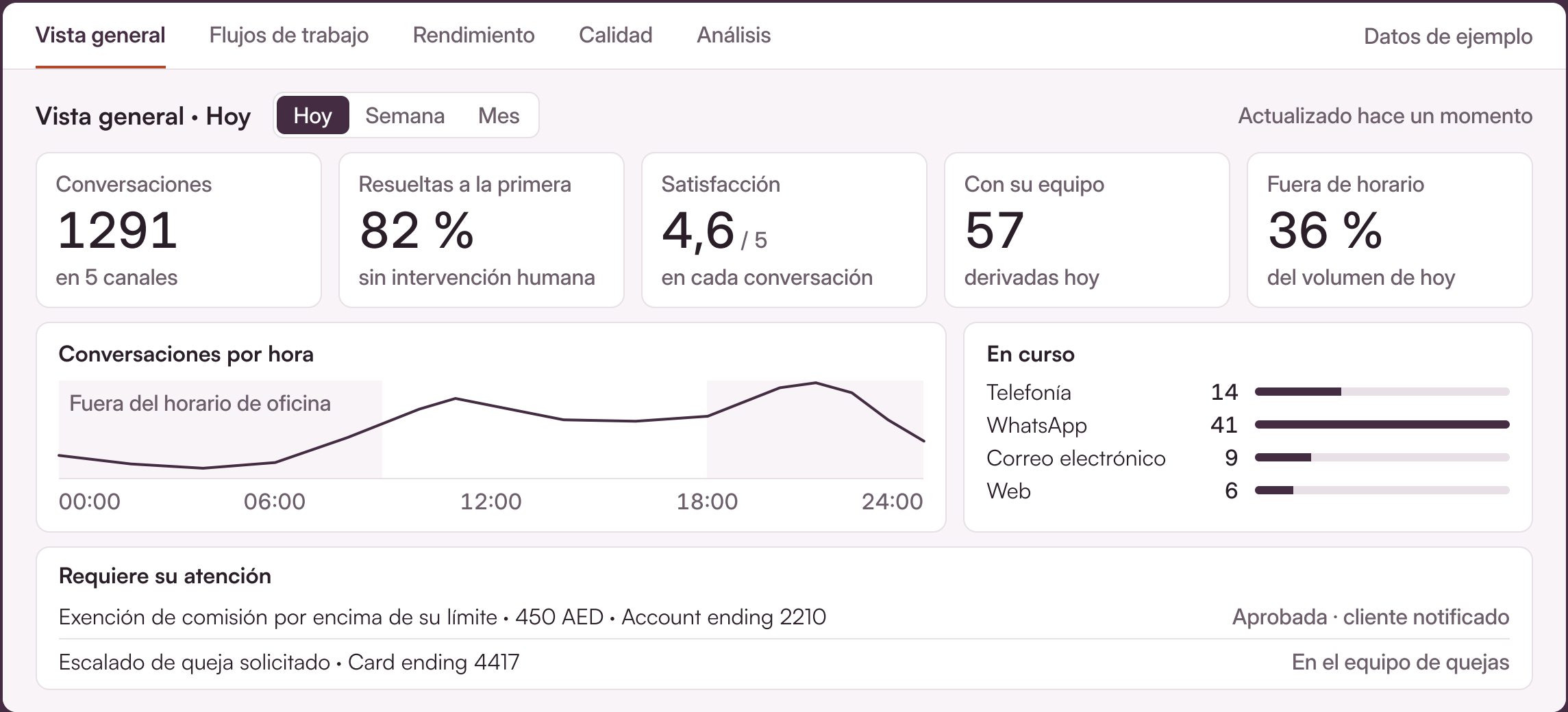
No se almacena nada sin su autorización, y usted establece durante cuánto tiempo se conserva cualquier información. Los datos personales se enmascaran antes de que ningún dato salga de su despliegue, y las llamadas solo se graban una vez otorgado el consentimiento.

El detalle completo para su equipo técnico está en telonic.ai/docs.

Una sola vista de todas las conversaciones de sus clientes

Nosotros desarrollamos y conectamos los agentes. Su equipo los gestiona en el día a día: ajusta las reglas que le corresponden, interviene en conversaciones y ve lo que ha generado cada canal.

- 1
- Toda su operación, de un vistazo.
- 2
- Sus procesos, mapeados antes del lanzamiento.
- 3
- Medido en cada conversación.
- 4
- Calidad que puede comprobar, línea por línea.
- 5
- Lo que le dicen sus conversaciones.



La capa conversacional como señal operativa.

Las encuestas recogen a los pocos que responden. Cada interacción, clasificada por intención, resultado y sentimiento, recoge a todos los clientes y saca a la luz lo que los informes de gestión no muestran.

Datos de ejemplo

Predisposición por producto

Financiación personal

Tarjetas de crédito

Financiación de vivienda

Cuentas de empresa

Calidad de la demanda.

Intención y predisposición por producto, segmento y canal, extraídas de la conversación y no de un campo de la solicitud.

Consultas sobre transferencias: +140

Causa: página de horarios de corte desactualizada

Solución: actualizar el documento e informar al equipo

Aprobar

Causa raíz.

Preguntas recurrentes rastreadas hasta su origen: un documento, un proceso o un producto.

Segmento de asalariados • 3 cuentas en riesgo

Contacto repetido • compromisos pendientes

Account ending 2210 • contacto repetido

Account ending 5803 • queja abierta

Account ending 7741 • sentimiento en descenso

Riesgo anticipado.

Riesgo de abandono y de quejas identificado en un segmento o producto, a partir del contacto repetido, el sentimiento y los compromisos pendientes.

Quejas por socio, 30 días

Procesador de tarjetas A 3 %

Empresa de mensajería B 11 % ↑

Agencia de cobro C 4 %

Empresa de mensajería D 2 %

Rendimiento de los socios.

Procesadores de tarjetas, empresas de mensajería y agencias de cobro externas evaluados por quejas, retrasos y contacto repetido.

18 / 22

Funciona dentro de los sistemas que ya utiliza.

Sus agentes se conectan a los sistemas de core bancario, tarjetas, CRM, gestión de casos y telefonía que ya utiliza.

CORE BANCARIO Y TARJETAS

temenos

Oracle FLEXCUBE

Infosys Finacle

Path Solutions iMAL

network

CRM

 Salesforce

 Microsoft Dynamics 365

GESTIÓN DE CASOS Y FLUJOS DE TRABAJO

 PEGA

 newgen

ServiceNow

TELEFONÍA Y CENTRO DE CONTACTO

stc

 GENESYS

NiCE

 CISCO

 Five9

 Amazon Connect

MENSAJERÍA Y CORREO ELECTRÓNICO

 WhatsApp

 Microsoft Outlook

PRODUCTIVIDAD Y DOCUMENTOS

 Microsoft Teams

 Microsoft SharePoint

 Power BI

NUBE Y ALOJAMIENTO

 Microsoft Azure

 AWS

 Google Cloud

 core42
A G42 Company

HUMAIN

Se admiten muchos más sistemas y se pueden desarrollar integraciones a medida para los suyos.

Si su sistema no figura aquí, normalmente el agente puede, aun así, actuar sobre él mediante una interfaz estándar. Los logotipos son marcas de sus respectivos titulares. El uso de estos logotipos indica sistemas a los que nuestros agentes pueden conectarse y no implica asociación ni respaldo.

Desplegado dentro de su entorno. Ampliado flujo a flujo.

El agente opera a través de sus sistemas actuales de core bancario, tarjetas, CRM, gestión de casos y telefonía, con los permisos que conceda su equipo de TI.

- 01

Definir.

Un flujo de trabajo con un volumen significativo y un responsable claro, como la gestión de tarjetas para clientes de banca minorista o las solicitudes de servicio de un segmento corporativo.
- 02

Línea de base.

Tasa de finalización, tiempo hasta la finalización, tasa de escalado y contacto repetido, medidos antes de la puesta en marcha y acordados con usted.
- 03

Ampliar.

Cada flujo de trabajo adicional se apoya en la misma integración, el mismo registro y el mismo modelo.

En funcionamiento en su primer flujo de trabajo en cuestión de semanas tras la aprobación.

Una cifra mensual por canal. Todo incluido.

Los precios se fijan por grupo de canales y se ajustan a su volumen, de modo que el costo sigue a las conversaciones que realmente gestiona.



Telefonía
Llamadas

Todo incluido



Mensajería
Conversaciones

Todo incluido



Web
Sesiones

Todo incluido

Una cifra mensual por cada grupo de canales, **ajustada a su volumen:** llamadas en telefonía, conversaciones en mensajería y sesiones en la web.

Una cifra mensual que incluye la tecnología. El reconocimiento del habla, la síntesis de voz y los modelos de lenguaje forman parte de ella. No figuran como partida aparte.

Todas las capacidades están incluidas, **sea cual sea su uso.** Paga por volumen, no por funcionalidades.

Cada conversación, con el nivel que usted elegiría.

Indíquenos sus volúmenes, canales y carga fuera de horario, y le mostraremos cómo trabaja el agente en un escenario de su negocio.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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