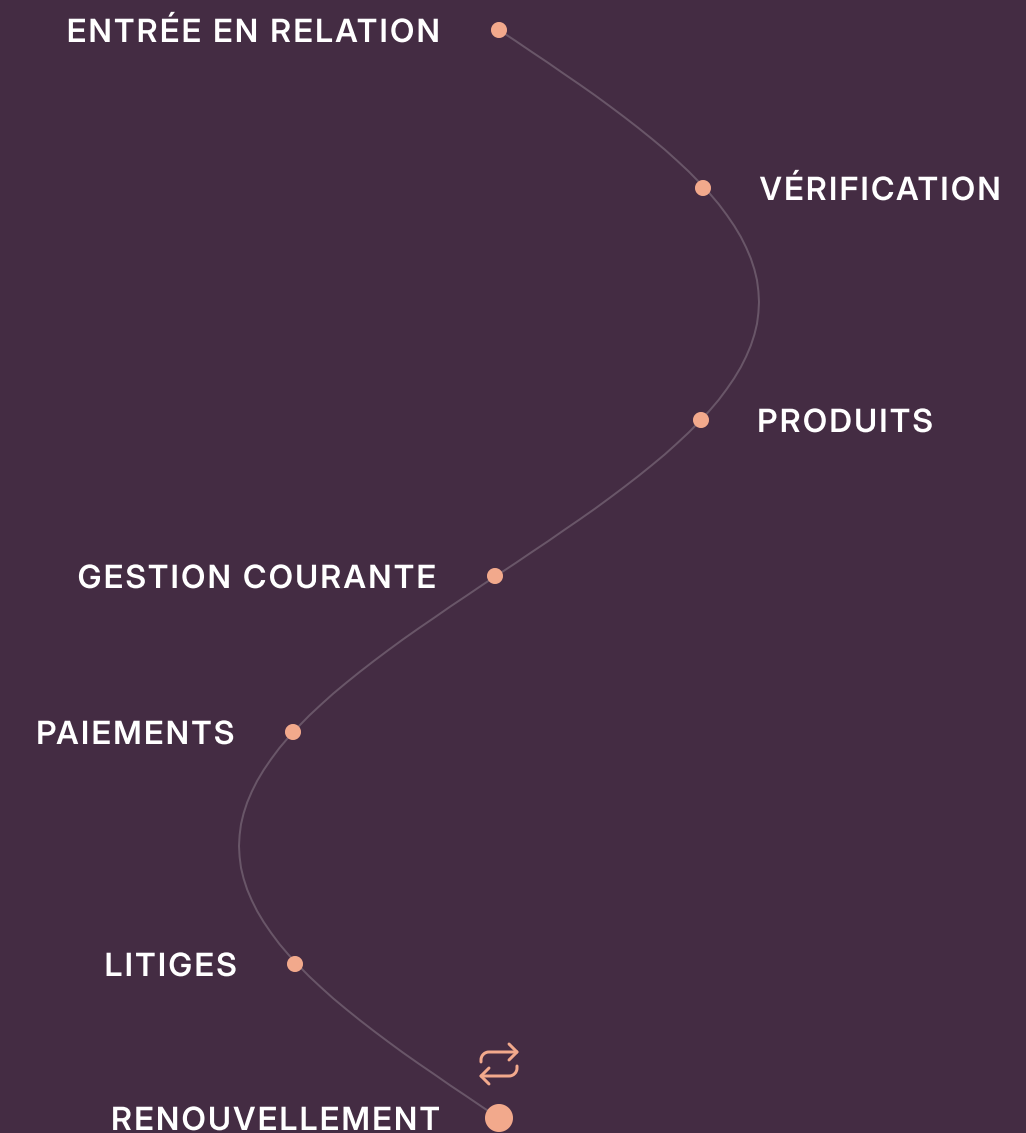


Telonic

Intelligence client, conçue pour la banque.

Telonic développe des agents IA spécialisés qui comprennent le fonctionnement d'une banque et agissent sur la base de cette compréhension dans chaque interaction client.



SPÉCIALISER

Conçu autour de vos comptes, produits, cas et politiques.

CENTRALISER

Téléphonie, WhatsApp, SMS, e-mail et web : un seul agent.

FINALISER

Fiches CRM, de cas et de demandes de service mises à jour à chaque fois.

Une relation bancaire est plus profonde que ce qu'un seul système peut en voir.



Une relation bancaire englobe l’entrée en relation, les comptes, les cartes, les financements, les paiements et les services, et, pour les entreprises clientes, la gestion de trésorerie, le commerce international et le crédit. Les résultats qui comptent le plus se décident dans des conversations dont aucune équipe n’est seule responsable et qu’aucun système ne consigne à lui seul dans leur intégralité.

Chiffre d'affaires.

Les demandes se concrétisent ou s’enlisent à la première question sur l’éligibilité, les documents ou les conditions.

Risque.

Les litiges, les réclamations et le recouvrement comportent une exposition réglementaire lorsqu’un engagement n’est pas consigné.

Réputation.

Une carte bloquée, un virement retardé ou une opération contestée détermine si un client reste.

Le métier d'abord. La conversation ensuite.

Les agents généralistes ont rendu la conversation peu coûteuse. Ils ne l'ont pas rendue juste. Dans la banque, une réponse juste dépend des conditions du produit, de l'identité vérifiée du client, du statut du compte ou du cas, de la réglementation applicable et de l'historique du client, autant d'éléments conservés dans des systèmes différents et régis par des règles différentes.

Les agents Telonic partent du métier, pas du dialogue.

Nous développons des agents spécialisés pour la banque, les exploitons sur tous les canaux à partir d'un dossier unique pour chaque client, et terminons dans vos propres systèmes le travail que génère chaque conversation.

01

Spécialiser.

- Conçu pour les processus de la banque
- Sait où en est chaque client
- Vos politiques intégrées

02

Centraliser.

- Un client, tous les canaux
- Un historique, tous les services
- Voyez ce que produisent les conversations

03

Finaliser.

- Résultat consigné à chaque fois
- Systèmes mis à jour au fil de l'eau
- Escalades transmises dans leur intégralité

5

canaux : téléphonie, WhatsApp, SMS, e-mail et web/application

4

formes d'arabe, plus l'anglais et de nombreuses autres langues

24/7

jours fériés compris

1

dossier continu pour chaque client et chaque relation

4

modes d'hébergement :
Émirats arabes unis, Arabie saoudite,
sur site ou votre propre cloud

01 · SPÉCIALISER

Un modèle opérationnel du métier de la banque.

Chaque déploiement part d’un modèle structuré du fonctionnement d’une banque, étendu à vos produits, segments et politiques.

1 Entités.

CE QUE LE MODÈLE CONNAÎT

Clients, comptes, cartes, financements, paiements, litiges et réclamations, et, pour les entreprises clientes, mandats, signataires et lignes de crédit.

2 États et dépendances.

CE QUI DOIT SE PRODUIRE D'ABORD

Un litige sur carte suit les délais fixés par son réseau. Une instruction d’entreprise n’est valable que si elle émane d’un signataire habilité agissant dans les limites de son mandat.

3 Obligations.

QUI DOIT QUOI, ET POUR QUAND

Ce que la banque et le client se doivent mutuellement, des délais d’information et de résolution aux documents et aux remboursements.

4 Comportement.

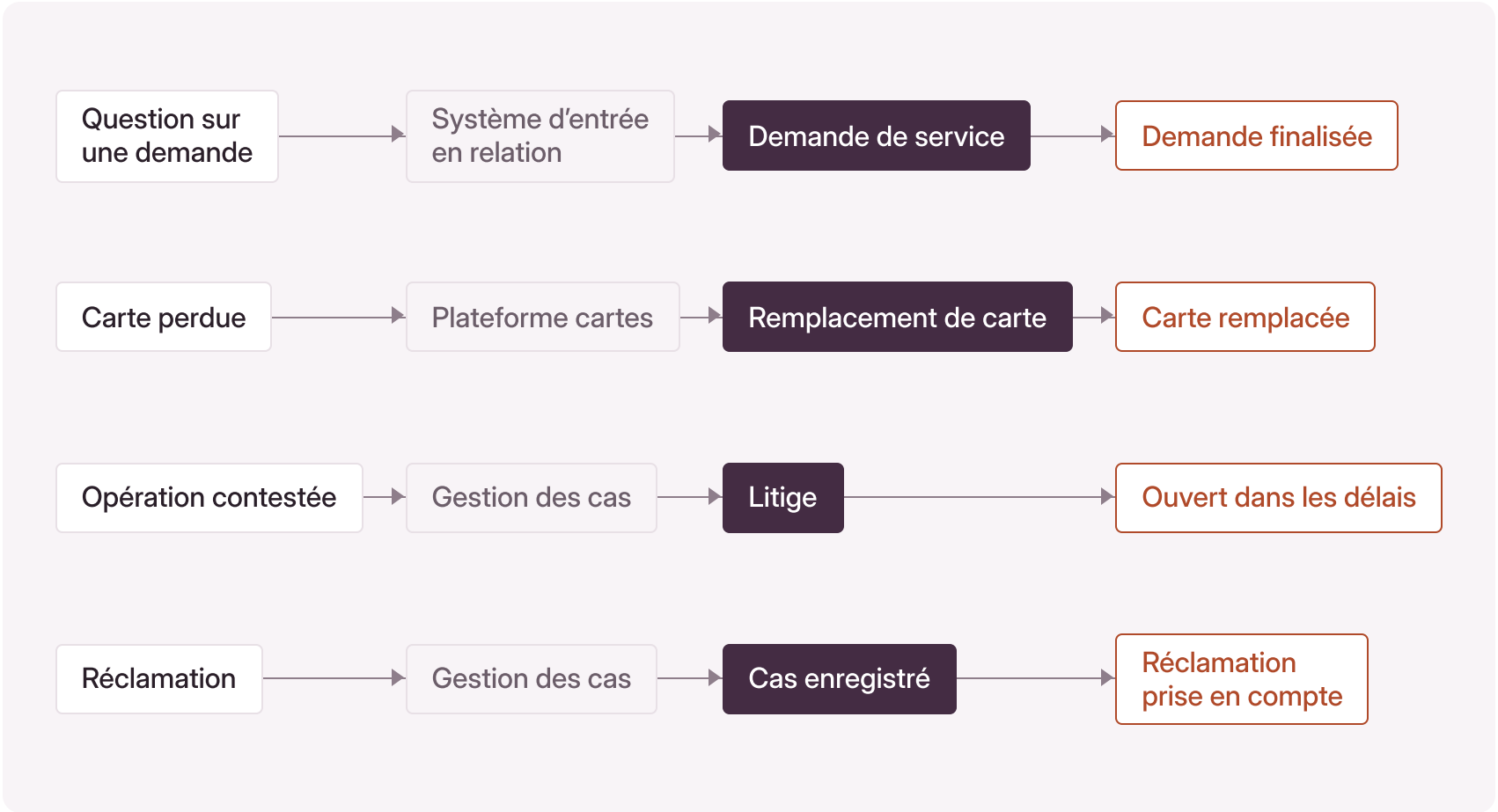
QUI DEMANDE, ET POURQUOI

Les clients salariés, la clientèle de banque privée, les chefs d’entreprise et les équipes de trésorerie d’entreprise posent la même question pour des raisons différentes.

Le modèle s’enrichit à chaque déploiement. Vos données restent dans le vôtre ; ce qui se transmet, c’est la compréhension du métier.

Conçu autour des résultats, pas des échanges.

Telonic vient de telos, une structure qui se comporte de manière à servir un but précis, ou orientée vers une fin ultime. Chaque interaction est rattachée à l'obligation qu'elle sert, et n'est complète que lorsque cette obligation a avancé : une demande finalisée, une carte remplacée, un litige ouvert dans les délais du réseau, une réclamation prise en compte et enregistrée. Un agent qui ne se contente pas de répondre, mais qui résout.



Raisonne sur l'ensemble des systèmes.

Construit la réponse à partir de vos systèmes de core banking, de cartes, de financement, CRM et de gestion des cas, et de vos documents approuvés, au cours même de la conversation.

Agit dans la limite de ses pouvoirs.

Finalise la transaction dans le système de référence : la demande de service, le remplacement de carte, le litige, le rendez-vous.

Mesuré sur la finalisation.

Le reporting de performance porte sur les obligations finalisées et le délai de finalisation, pas sur le nombre de messages traités.

Chaque conversation suit une méthode.

01

Saisir ce qu'ils veulent dire.

02

Vérifier vos règles.

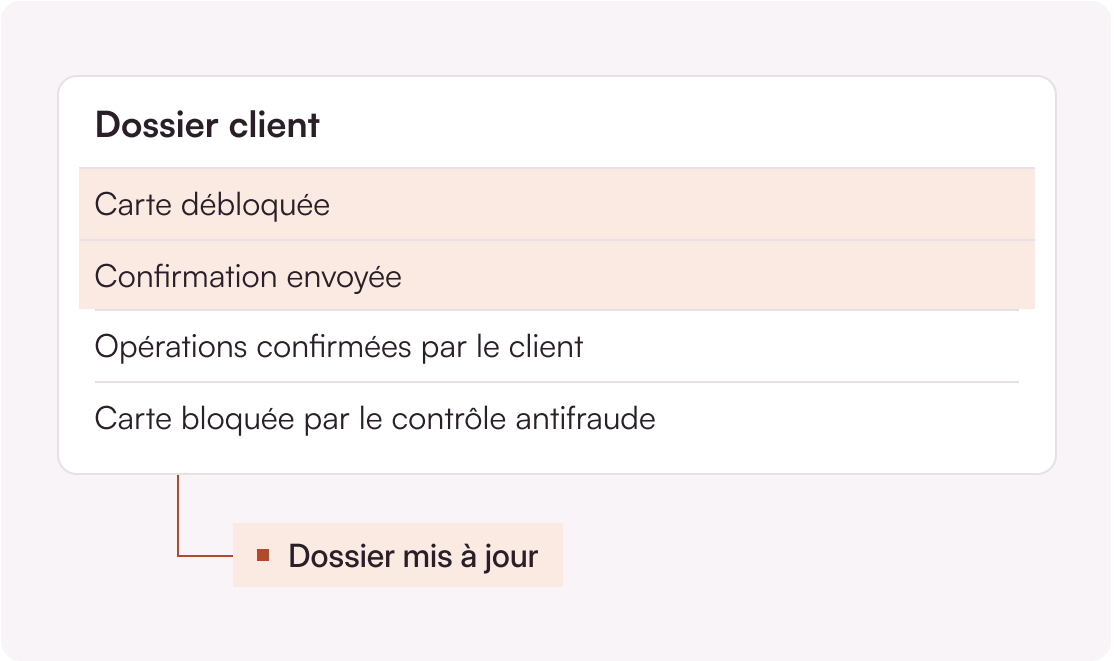
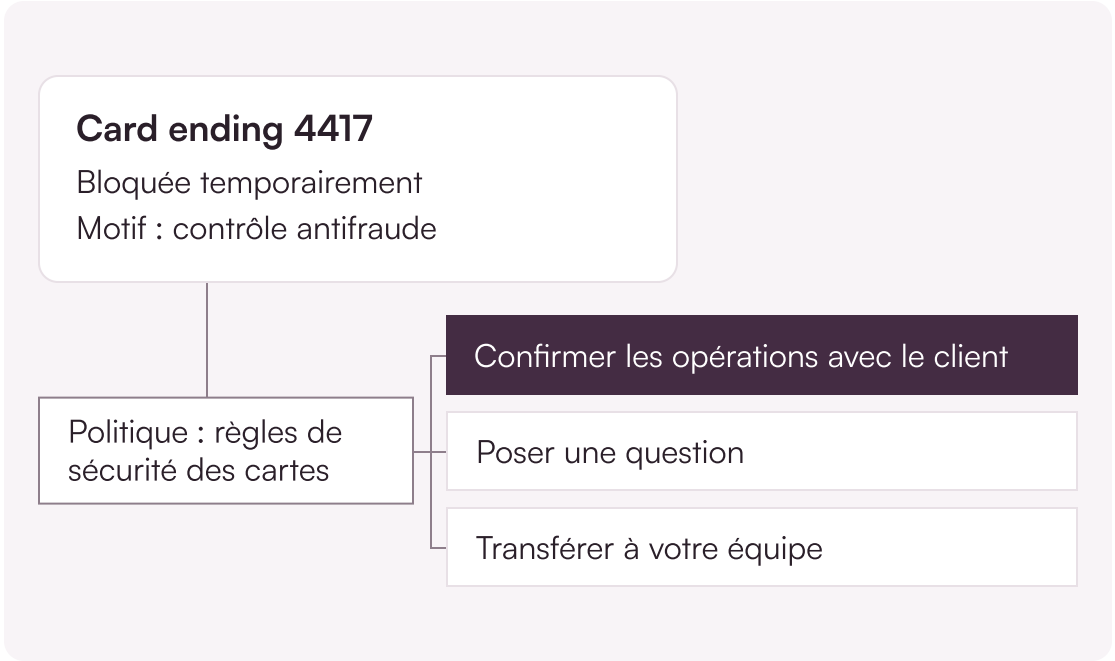
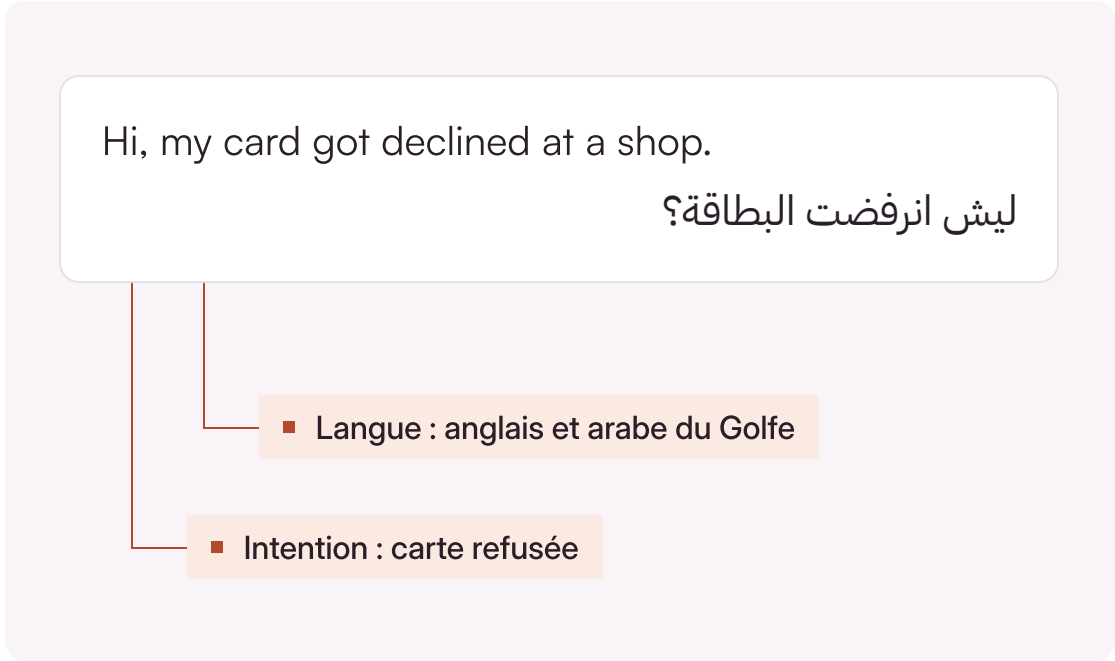
03

Terminer le travail.

Les clients mêlent l'arabe et l'anglais, et commencent rarement par leur véritable demande. L'agent suit les échanges en plusieurs langues et cerne ce dont ils ont besoin.

Avant de répondre, l'agent consulte le compte, la carte ou le cas dans vos systèmes et vérifie ce que votre politique autorise. Il ne peut rien proposer d'autre.

La modification est effectuée, le dossier est mis à jour et votre équipe voit le résultat. Rien n'attend que quelqu'un y pense.



Des spécialistes, pas des généralistes

Chaque agent est conçu pour la banque : ses entités, ses processus, ses règles. Il absorbe le volume à toute heure et donne à votre équipe tout ce dont elle a besoin pour les conversations qui nécessitent l'intervention d'un collaborateur.

Agent de service client.

Traite les questions de solde, les relevés, les virements et les demandes de service sur tous les canaux, et consigne le travail dans vos systèmes.

- **Relevé émis**

Account ending 2210

Envoi par e-mail effectué

Agent de modifications et réservations.

Met à jour les coordonnées, remplace les cartes et planifie les rendez-vous en agence et avec les chargés de clientèle, dans le respect de vos règles, à toute heure.

- **Carte de remplacement commandée**

Livraison programmée

Confirmation envoyée

Agent de gestion des cas.

Reçoit les litiges, les signalements de fraude et les réclamations à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos collaborateurs.

- **Litige reçu**

Transmis à l'équipe litiges

Historique complet joint

Agent de contact proactif.

Contacte les clients de sa propre initiative pour les mises à jour KYC, les rappels de paiement, les renouvellements de carte et les relances de demandes, uniquement aux heures que vous autorisez.

- **Mise à jour KYC à échéance**

Pièces demandées

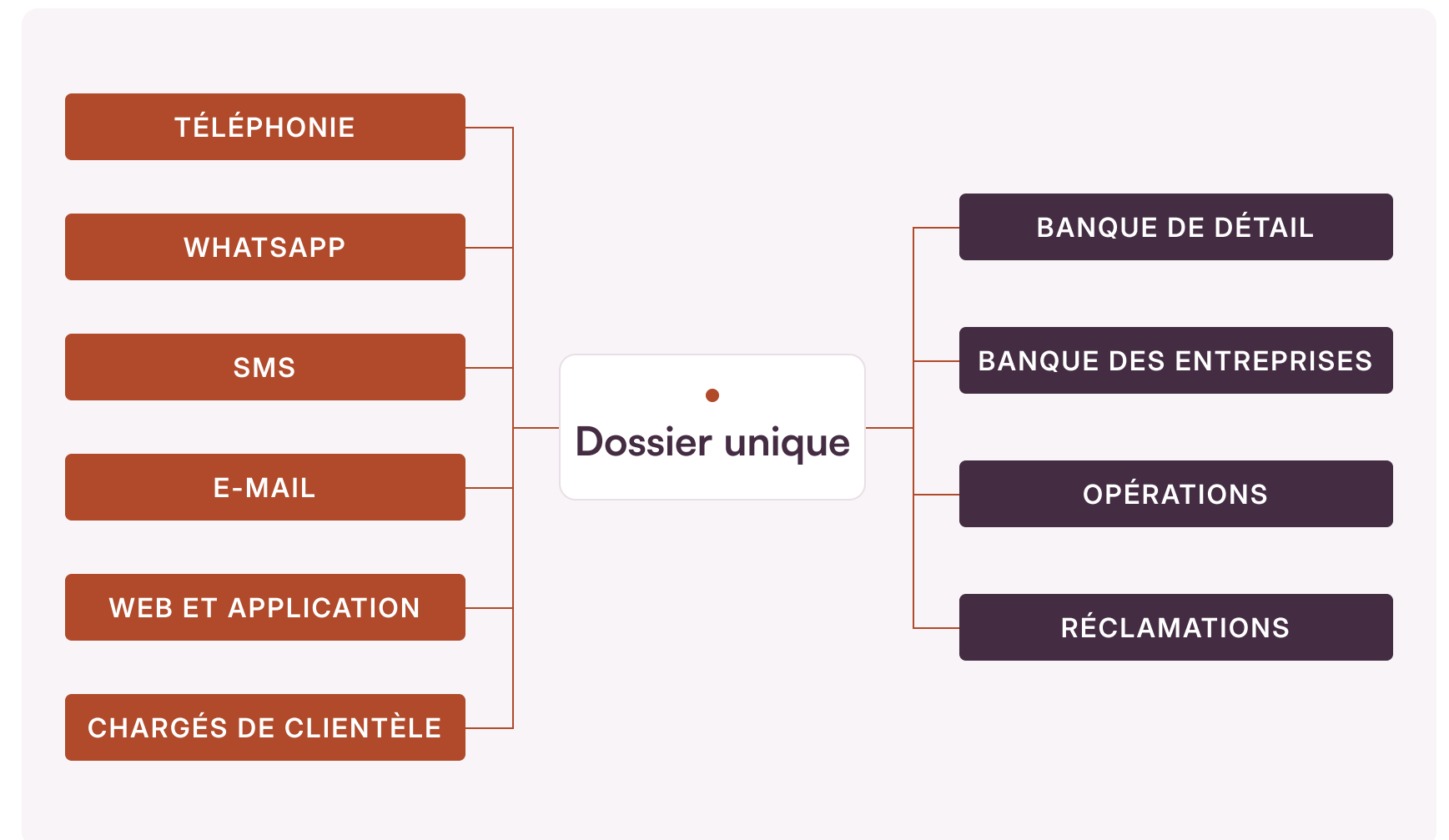
Lien de dépôt envoyé

02 • CENTRALISER

Un dossier unique et continu pour chaque client, chaque relation et chaque engagement.

La téléphonie, WhatsApp, les SMS, l'e-mail, le web, l'application et les échanges avec les chargés de clientèle sont regroupés dans un dossier unique et longitudinal pour chaque client et chaque relation. Les engagements pris lors de toute interaction sont consignés avec une date et suivis jusqu'à ce qu'ils soient tenus, visibles par chaque fonction qui suit.

Ce que l'agence a promis, le centre de contact peut le voir. Ce à quoi le chargé de clientèle s'est engagé, les opérations peuvent l'honorer.



Tous les canaux, dans les langues de vos clients.

Téléphonie.

Vos numéros et votre opérateur actuels, connectés via SIP. Les appels repassent à votre équipe chaque fois que nécessaire.

WhatsApp.

Votre propre numéro WhatsApp Business. Nous nous chargeons de la vérification Meta.

SMS.

Des SMS bidirectionnels dans la même conversation, pour les clients qui n'utilisent pas WhatsApp.

E-mail.

Votre boîte e-mail Exchange ou Google Workspace. Chaque fil de discussion est traité comme une seule et même demande jusqu'à sa résolution.

Web et application.

Un widget sur votre site ou dans votre application de banque mobile. Les clients connectés sont déjà identifiés.

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

■ Préférence enregistrée pour la prochaine fois

L'arabe standard moderne et les dialectes du Golfe, égyptien et levantin, l'anglais et de nombreuses autres langues, dont l'ourdou, le russe, le chinois et l'espagnol. Lorsqu'un client change de langue en cours de phrase, l'agent suit.

03 • FINALISER

Le travail qui suit la conversation, accompli à chaque fois.

1 Le résultat de chaque conversation est consigné.

Une synthèse, un résultat classé et le sentiment, saisis automatiquement plutôt que lorsque quelqu'un trouve cinq minutes.

2 Vos systèmes sont mis à jour alors même que la file d'attente est longue.

Demandes de service créées, cas enregistrés, suivis planifiés, et fiches CRM et de gestion des cas mises à jour, au sein des systèmes dans lesquels votre équipe travaille déjà.

3 L'escalade est transmise avec tous les éléments joints.

Lorsque l'intervention d'un collaborateur est nécessaire, celui-ci reçoit l'intégralité de la conversation et une synthèse, de sorte que votre client ne repart jamais de zéro.



Vos systèmes à la base. L'agent au-dessus.

04 L'agent.

Mène la conversation dans les limites que votre équipe fixe et modifie. Passe la main avec l'intégralité de la conversation. Chaque décision consignée avec son raisonnement.

03 Votre modèle bancaire.

Les comptes, produits, cas et politiques sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier unique par client.

Chaque appel, message et e-mail rejoint un historique unique par client et par relation.

01 Vos canaux et vos systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp, vos systèmes de core banking, de cartes et CRM. Rien n'est remplacé.

Prêt à toute heure, et prêt pour les pics d'activité.

Chaque heure, chaque jour.

Les nuits, les week-ends, l'Aïd et les jours fériés bénéficient du même niveau de service qu'un mardi matin.

Des réponses sans temps mort.

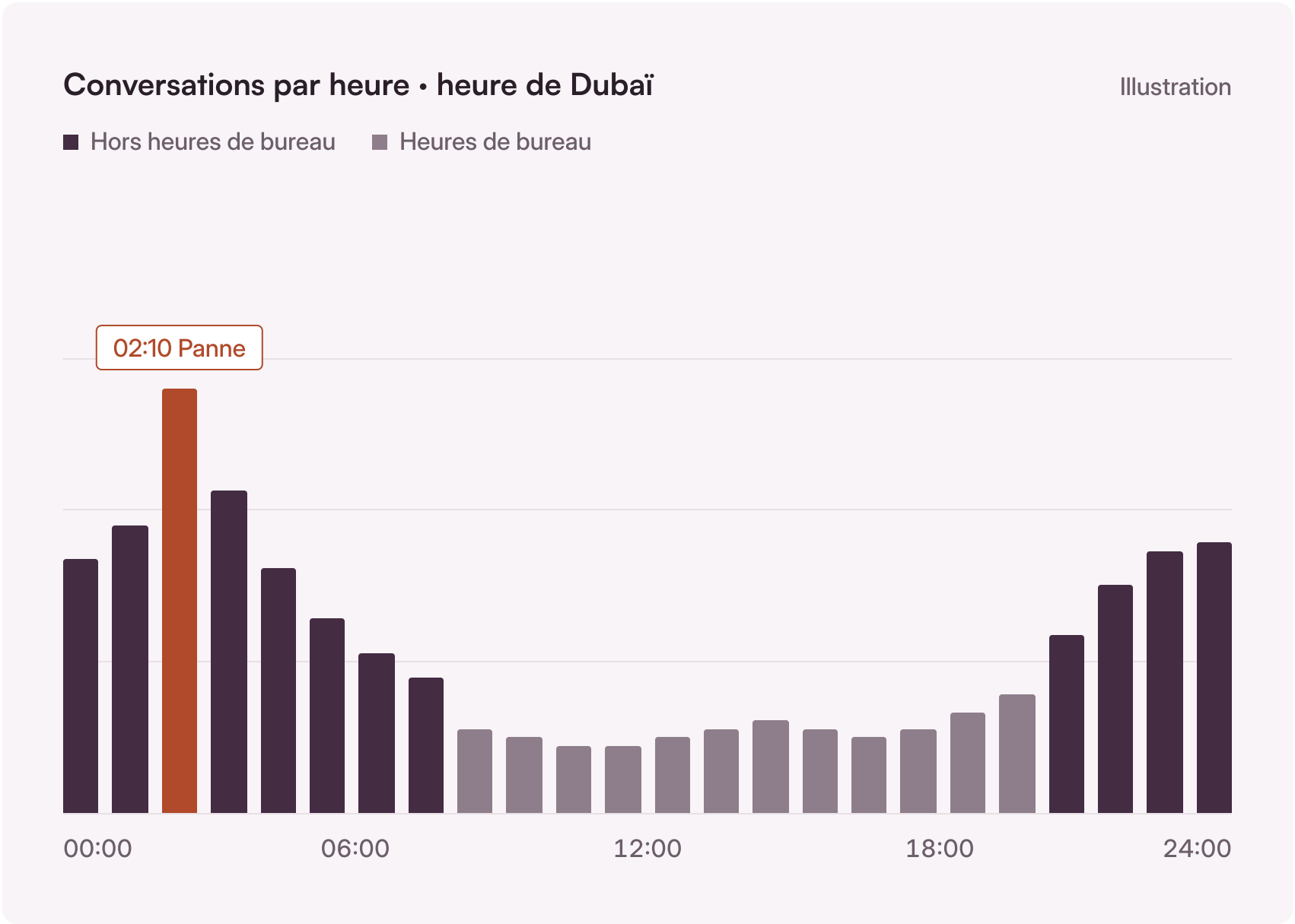
L'agent commence à formuler sa réponse alors que l'appelant n'a pas encore fini de parler, de sorte que personne ne reste à attendre dans le silence.

Une capacité qui suit la demande.

De nombreuses conversations se déroulent simultanément. Une panne des paiements, un jour de versement des salaires ou un lancement de produit ne crée pas de file d'attente.

Un collaborateur quand cela compte.

Lorsque l'agent atteint ses limites, il passe la main à votre équipe avec tout ce qui a été dit jusqu'ici.



La conversation s'adapte. Vos règles, non.

Telonic sépare ce que dit un agent de ce qu'il est autorisé à faire. Les conditions des produits, les frais, l'éligibilité et les plafonds d'approbation sont appliqués par la plateforme, en dehors du modèle de langage. Une action qui n'a pas été accordée n'existe pas pour l'agent.



Pouvoirs définis.

Vous définissez ce que l'agent finalise, ce qu'il prépare pour votre équipe et ce qui reste réservé : les décisions de crédit, les exonérations de frais hors politique, les mesures pour clients en difficulté et tout ce qui touche à un contentieux.

Traçabilité complète.

Chaque affirmation est reliée à sa source et chaque action est consignée avec son raisonnement, consultable lors d'un audit, d'un contrôle réglementaire ou en cas de réclamation, aussi longtemps que vous la conservez.

Contrôle avant mise en production.

Les agents sont évalués sur des scénarios propres à la banque avant le lancement. Chaque modification est testée hors production, versionnée et réversible.

Conçu pour les équipes qui doivent le valider

Les opérations veulent résoudre. La conformité veut contrôler. La DSI le veut au sein des systèmes qu'elle exploite déjà. L'agent est conçu pour satisfaire les trois avant sa mise en production.

01 Des limites claires, jamais franchies. Des sujets qu'il n'aborde pas, des réponses qui doivent être reprises mot pour mot et des décisions qui restent entre les mains de vos collaborateurs.	02 Chaque conversation évaluée. Chaque conversation est notée au regard de vos standards. Toutes, pas un échantillon.	03 Vos collaborateurs interviennent quand cela compte. Vous décidez quand une conversation est transférée à un collaborateur, et elle lui parvient avec l'historique complet.
04 Consulté, jamais inventé. Les soldes, les frais, les taux et les dates proviennent de vos propres systèmes.	05 À jour quand vos règles changent. Lorsqu'une condition de produit, des frais ou une politique changent, l'agent s'appuie sur la nouvelle version.	06 Mis en place par nous, piloté avec vous. Nous cartographions, connectons et convenons des indicateurs avant le lancement, puis nous l'étendons canal par canal.

Hébergé là où votre organisation en a besoin

Aux Émirats arabes unis, en Arabie saoudite, dans votre propre cloud ou dans vos propres locaux. Tous les traitements restent à l'endroit que vous choisissez.

Région Émirats arabes unis

Hébergé et traité
aux Émirats arabes unis.

Région Arabie saoudite

Hébergé et traité
en Arabie saoudite.

Votre propre cloud

S'exécute dans votre propre
compte cloud.

Dans vos locaux

Installé selon vos exigences,
dans votre propre
centre de données.

Choisissez la région.

Déployez aux Émirats arabes unis ou en Arabie saoudite, et tous les traitements, y compris les modèles vocaux et les modèles de langage, restent dans cette région.

Ou gardez-le en interne.

Exploitez-le dans votre propre compte cloud, ou dans vos propres locaux, installé selon vos exigences.

Décidez de ce qui est conservé.

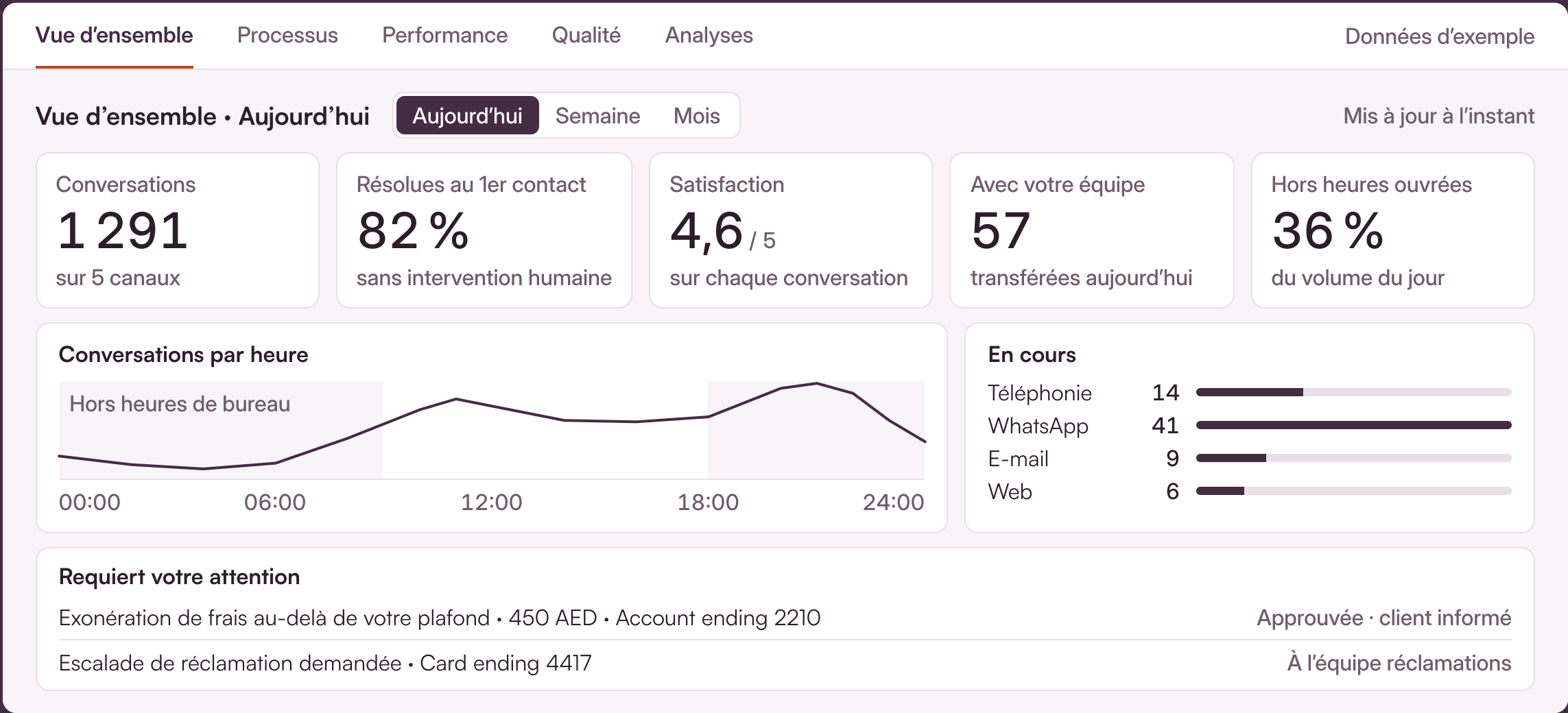
Rien n'est stocké sans votre autorisation, et vous fixez la durée de conservation de chaque élément. Les données personnelles sont masquées avant que toute donnée ne quitte votre déploiement, et les appels ne sont enregistrés qu'une fois le consentement donné.

Votre équipe technique trouvera tous les détails sur telonic.ai/docs.

Une vue unique de chaque conversation de vos clients

Nous développons et connectons les agents. Votre équipe les pilote au quotidien : elle ajuste les règles dont elle a la charge, intervient dans les conversations et voit ce que chaque canal a produit.

- 1
- Toute votre activité, d'un coup d'œil.
- 2
- Vos processus, cartographiés avant le lancement.
- 3
- Mesuré sur chaque conversation.
- 4
- Une qualité vérifiable, ligne par ligne.
- 5
- Ce que vos conversations vous apprennent.



La couche conversationnelle comme signal opérationnel.

Les enquêtes recueillent l’avis des rares personnes qui y répondent. Chaque interaction, classée par intention, résultat et sentiment, prend en compte chaque client et fait remonter ce que le reporting de direction ne montre pas.

Données d'exemple

Maturité par produit

Financement personnel

Cartes de crédit

Financement immobilier

Comptes professionnels

Qualité de la demande.

Intention et maturité par produit, segment et canal, lues dans la conversation plutôt que dans un champ de la demande.

Questions sur les virements en hausse de 140

Cause : page des heures limites obsolète

Correctif : mettre à jour le document et informer l’équipe

Approuver

Cause profonde.

Questions récurrentes rattachées à leur origine : un document, un processus ou un produit.

Segment salariés • 3 comptes à risque

Contacts répétés • engagements en cours

Account ending 2210 • contact répété

Account ending 5803 • réclamation en cours

Account ending 7741 • sentiment en baisse

Risque anticipé.

Risque d’attrition et de réclamation identifié sur un segment ou un produit, à partir des contacts répétés, du sentiment et des engagements en cours.

Réclamations par partenaire, 30 jours

Processeur monétique A 3 %

Transporteur B 11% ↑

Société de recouvrement C 4 %

Transporteur D 2 %

Performance des partenaires.

Processeurs monétiques, transporteurs et sociétés de recouvrement externes évalués sur la base des réclamations, des retards et des contacts répétés.

18 / 22

Fonctionne au sein des systèmes que vous utilisez déjà.

Vos agents se connectent aux systèmes de core banking, de cartes, CRM, de gestion des cas et de téléphonie que vous utilisez déjà.

CORE BANKING ET CARTES

temenos

Oracle FLEXCUBE

Infosys Finacle

Path Solutions iMAL

network

CRM

 Salesforce

 Microsoft Dynamics 365

GESTION DES CAS ET DES PROCESSUS

 PEGA

 newgen

ServiceNow

TÉLÉPHONIE ET CENTRE DE CONTACT

    GENESYS

NiCE

 CISCO

 Five9

 Amazon Connect

MESSAGERIE ET E-MAIL

 WhatsApp

 Microsoft Outlook

PRODUCTIVITÉ ET DOCUMENTS

 Microsoft Teams

 Microsoft SharePoint

 Power BI

CLOUD ET HÉBERGEMENT

 Microsoft Azure

 AWS

 Google Cloud

 core42
A G42 Company

HUMAIN

De nombreux autres systèmes sont pris en charge, et des intégrations sur mesure peuvent être développées pour les vôtres.

Si votre système ne figure pas ici, l'agent peut en général tout de même agir sur celui-ci par le biais d'une interface standard. Les logos sont des marques de leurs propriétaires respectifs. Leur utilisation indique des systèmes auxquels nos agents peuvent se connecter et n'implique ni partenariat ni recommandation.

Déployé dans votre environnement. Étendu un processus à la fois.

L'agent opère via vos systèmes existants de core banking, de cartes, CRM, de gestion des cas et de téléphonie, dans le cadre des autorisations accordées par votre DSI.

01 Définir.

Un processus présentant un volume significatif et un responsable clairement identifié, comme la gestion des cartes pour la clientèle de particuliers ou les demandes de service pour un segment d'entreprises.

02 Établir la référence.

Taux de finalisation, délai de finalisation, taux d'escalade et contacts répétés, mesurés avant la mise en production et convenus avec vous.

03 Étendre.

Chaque processus supplémentaire s'appuie sur la même intégration, le même dossier et le même modèle.

Opérationnel sur votre premier processus en quelques semaines à compter de la validation.

Un montant mensuel par canal. Tout inclus.

La tarification est fixée par groupe de canaux et calibrée sur votre volume, de sorte que le coût suit les conversations que vous traitez réellement.



Téléphonie

Appels

Tout inclus



Messagerie

Conversations

Tout inclus



Web

Sessions

Tout inclus

Un montant mensuel pour chaque groupe de canaux, calibré sur votre volume : appels pour la téléphonie, conversations pour la messagerie et sessions pour le web.

Un montant mensuel qui inclut la technologie. La reconnaissance vocale, la synthèse vocale et les modèles de langage y sont compris. Ils ne font l'objet d'aucune ligne distincte.

Toutes les fonctionnalités sont incluses, quel que soit votre niveau d'utilisation. Vous payez le volume, pas les fonctionnalités.

Chaque conversation, au niveau d'exigence que vous choisiriez.

Indiquez-nous vos volumes, vos canaux et votre charge hors heures ouvrées, et nous vous montrerons l'agent à l'œuvre sur un scénario tiré de votre activité.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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