

Telonic

Клиентский интеллект, созданный для банковской сферы.

Telonic создаёт специализированных ИИ-агентов, которые понимают, как устроена работа банка, и действуют на основе этого понимания в каждом взаимодействии с клиентом.



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построено вокруг ваших счетов, продуктов, обращений и политик.

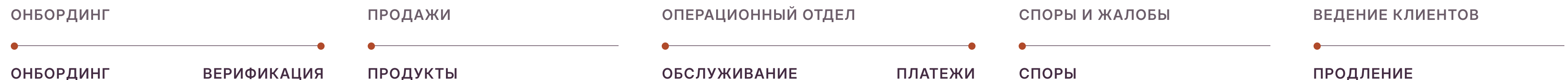
ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт — один агент.

ЗАВЕРШЕНИЕ

Данные в CRM, по обращениям и обслуживанию обновляются каждый раз.

Отношения с банком глубже, чем может увидеть любая отдельная система.



Отношения с банком охватывают онбординг, счета, карты, финансирование, платежи и обслуживание, а для корпоративных клиентов — также управление денежными потоками, торговое финансирование и кредитование. Самые важные результаты определяются в диалогах, за которые не отвечает ни одна отдельная команда и которые ни одна отдельная система не фиксирует полностью.

Выручка.

Заявки доходят до оформления или застревают на первом же вопросе о соответствии требованиям, документах или условиях.

Риски.

Споры, жалобы и взыскание задолженности
несут регуляторные риски, когда
договорённость не зафиксирована.

Репутация.

Заблокированная карта, задержка перевода или оспариваемое списание решает, останется ли клиент.

Сначала предметная область. Потом диалог.

Универсальные ИИ-агенты сделали диалог недорогим. Правильным они его не сделали.

В банковской сфере правильный ответ зависит от условий продукта, подтверждённой личности клиента, статуса счёта или обращения, применимого регулирования и истории клиента, которые хранятся в разных системах и подчиняются разным правилам.

Агенты Telonic начинают с предметной области, а не с диалога.

Мы создаём специализированных ИИ-агентов для банковской сферы, запускаем их во всех каналах на основе единой карточки клиента и доводим до конца в ваших собственных системах работу, которую порождает каждый диалог.

01

Специализация.

- Создан для банковских процессов
- Знает, на каком этапе каждый клиент
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

- Один клиент — все каналы
- Одна история — все подразделения
- Видно, к чему приводят диалоги

03

Завершение.

- Результат фиксируется каждый раз
- Системы обновляются сразу
- Эскалации поступают с полной информацией

5

каналов: телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт/приложение

4

формы арабского языка, а также английский и многие другие языки

24/7

включая праздничные дни

1

карточка с непрерывной историей по каждому клиенту и отношениям с ним

4

варианта размещения: ОАЭ, Саудовская Аравия, ваша площадка или ваше собственное облако

Рабочая модель банковского бизнеса.

Каждое внедрение начинается со структурированной модели того, как устроена работа банка, расширенной с учётом ваших продуктов, сегментов и политик.

1 Сущности.

ЧТО ЗНАЕТ МОДЕЛЬ

Клиенты, счета, карты, финансирование, платежи, споры и жалобы, а для корпоративных клиентов — полномочия, лица с правом подписи и кредитные линии.

2 Состояния и зависимости.

ЧТО ДОЛЖНО ПРОИЗОЙТИ СНАЧАЛА

Оспаривание операции по карте подчиняется срокам её платёжной системы. Распоряжение корпоративного клиента действительно, только если оно исходит от уполномоченного лица с правом подписи, действующего в пределах своих полномочий.

3 Обязательства.

КТО, ЧТО И К КАКОМУ СРОКУ ДОЛЖЕН

Что банк и клиент должны друг другу — от раскрытия информации и сроков рассмотрения до документов и погашений.

4 Поведение.

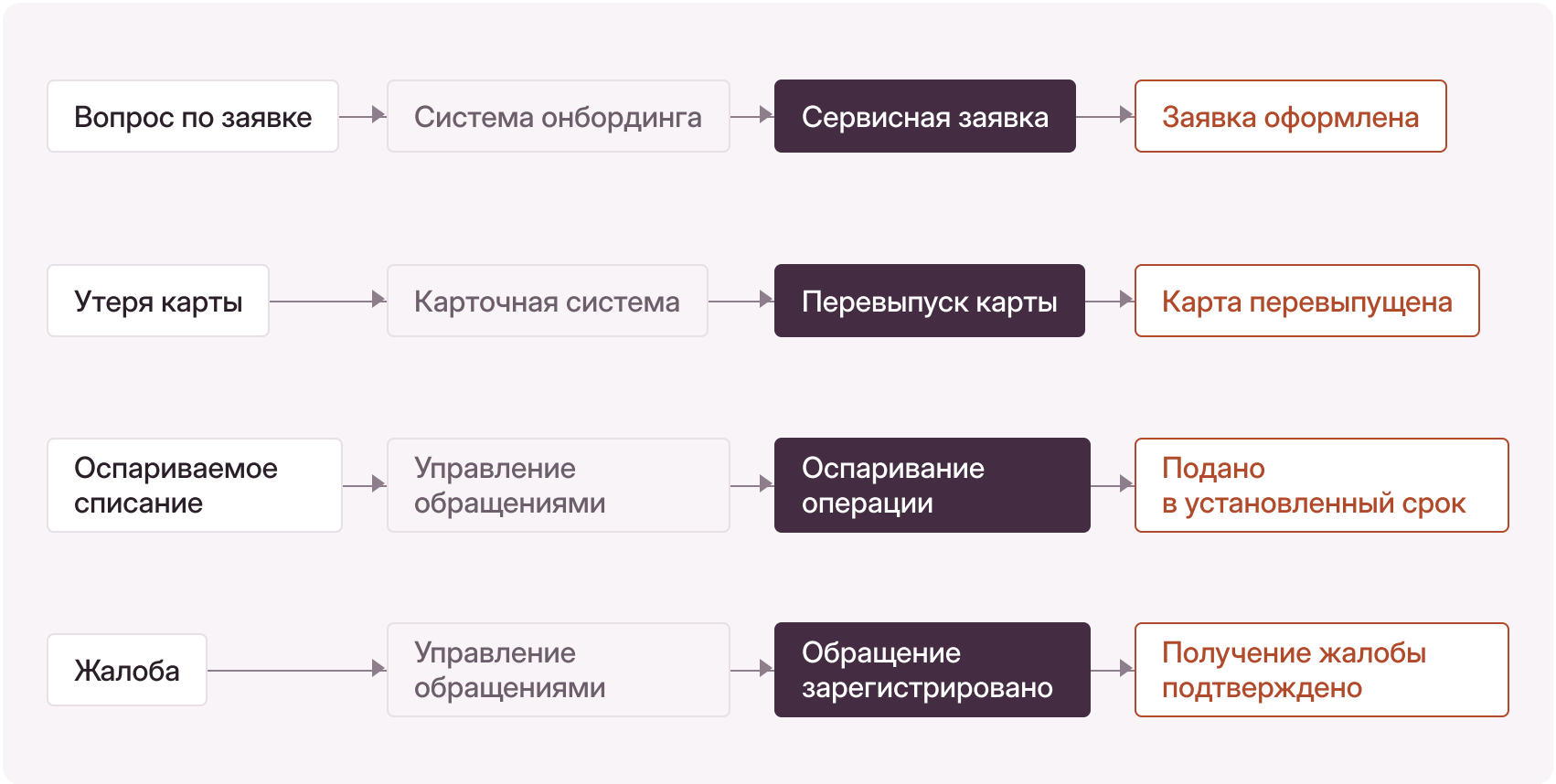
КТО СПРАШИВАЕТ И ЗАЧЕМ

Зарплатные клиенты, клиенты private banking, владельцы бизнеса и казначейства корпоративных клиентов задают один и тот же вопрос по разным причинам.

С каждым внедрением модель становится глубже. Ваши данные остаются у вас; в следующие внедрения переносится понимание предметной области.

Построено вокруг результатов, а не обмена репликами.

Название Telonic происходит от telos — структуры, которая действует ради конкретной цели или ориентирована на конечную цель. Каждое взаимодействие привязано к обязательству, которому оно служит, и считается завершённым, только когда это обязательство сдвинулось с места: заявка оформлена, карта перевыпущена, оспаривание подано в сроки платёжной системы, жалоба принята и зарегистрирована. ИИ-агент, который не просто отвечает, а решает вопрос.



Рассуждает, опираясь на данные разных систем.

Собирает ответ из вашей АБС, карточной системы, систем финансирования, CRM, системы управления обращениями и утверждённых документов прямо в ходе диалога.

Действует в пределах своих полномочий.

Завершает операцию в учётной системе: сервисную заявку, перевыпуск карты, оспаривание операции, запись на приём.

Оценка по факту завершения.

В отчётах эффективность оценивается по выполненным обязательствам и времени до завершения, а не по отвеченным сообщениям.

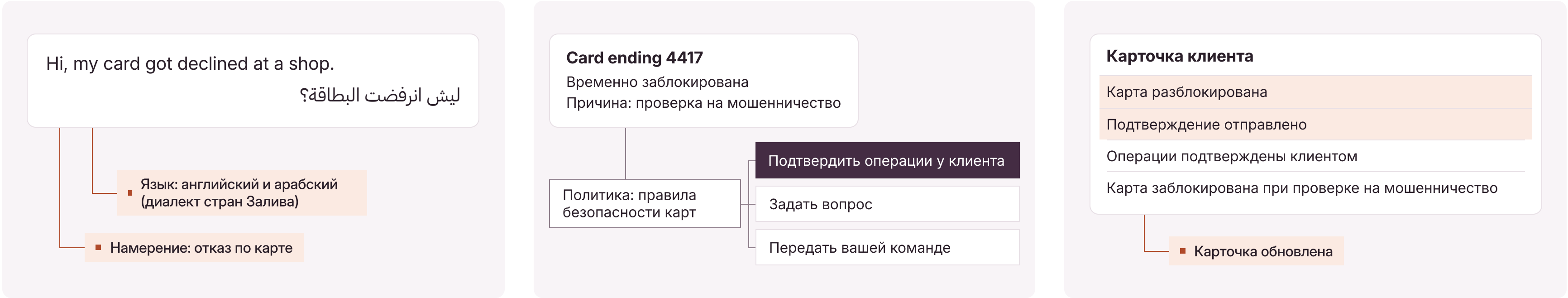
У каждого диалога есть метод.

- 01Понять, что имеют в виду.
- 02Свериться с вашими правилами.
- 03Довести работу до конца.

Клиенты смешивают арабский и английский и редко начинают с сути запроса. ИИ-агент понимает речь на нескольких языках и выясняет, что им нужно.

Прежде чем ответить, агент находит счёт, карту или обращение в ваших системах и проверяет, что допускает ваша политика. Ничего другого он предложить не может.

Изменение внесено, карточка обновлена, и ваша команда видит результат. Ничто не ждёт, пока кто-то о нём вспомнит.



Специалисты, а не универсалы

Каждый ИИ-агент создан для банковской сферы: её сущностей, её процессов, её правил. Он берёт на себя поток обращений в любое время суток и даёт вашей команде всё необходимое для диалогов, в которых нужен сотрудник.

ИИ-агент по обслуживанию.

Работает с остатками, выписками, переводами и сервисными заявками во всех каналах и фиксирует работу в ваших системах.

- Выписка сформирована

Account ending 2210

Отправлено по электронной почте

ИИ-агент по изменениям и бронированию.

Обновляет данные, перевыпускает карты и записывает на встречи в отделении и с клиентским менеджером в рамках ваших правил, в любое время суток.

- Перевыпуск карты заказан

Доставка назначена

Подтверждение отправлено

ИИ-агент по обращениям.

Принимает споры, сообщения о мошенничестве и жалобы в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

- Заявление об оспаривании получено

Передано в отдел по спорным операциям

Вся история приложена

ИИ-агент по исходящим коммуникациям.

Первым связывается с клиентами для актуализации КУС, напоминаний о платежах, планового перевыпуска карт и напоминаний по незавершённым заявкам — только в разрешённые вами часы.

- Срок актуализации КУС

Документы запрошены

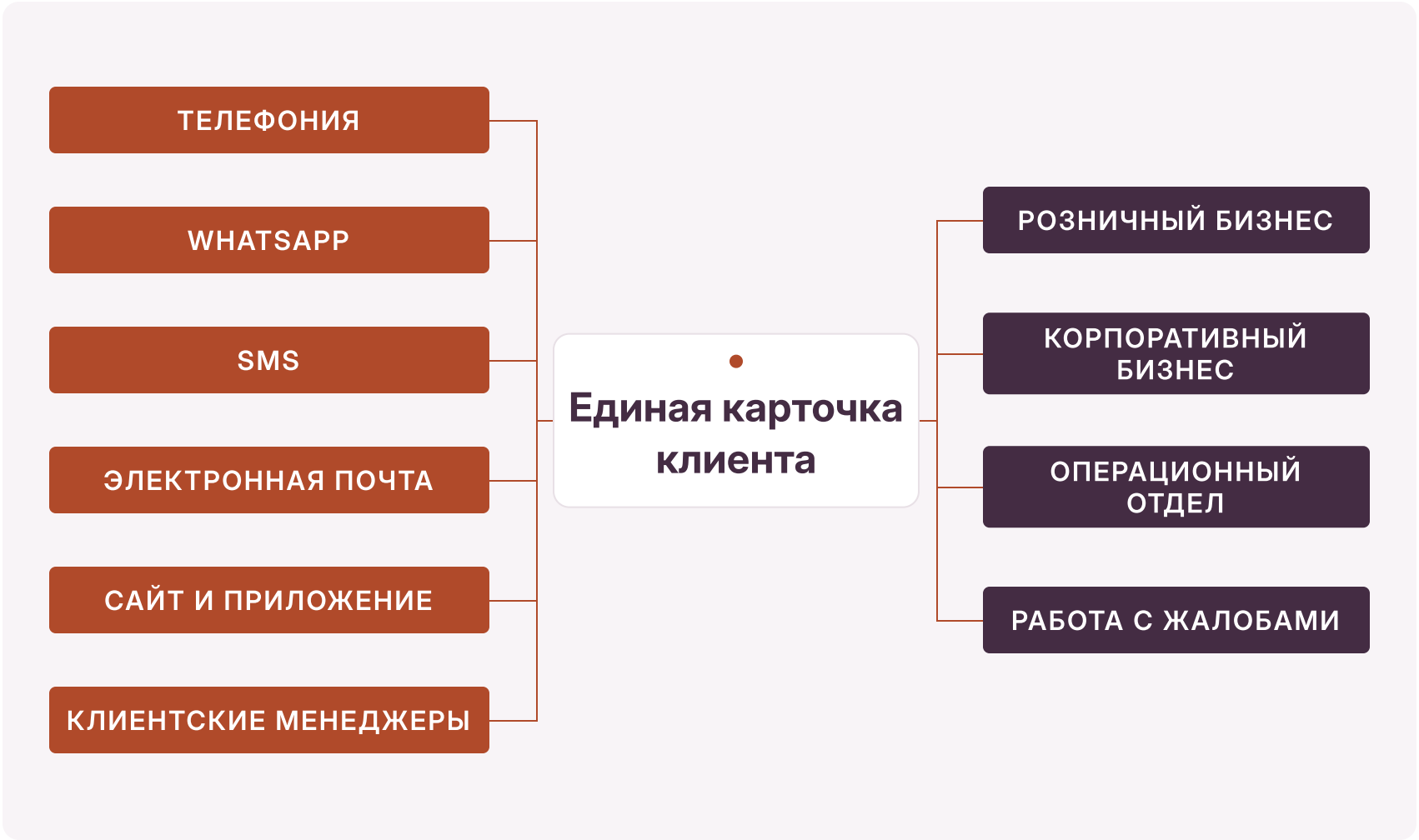
Ссылка для загрузки отправлена

02 · ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Единая карточка клиента с непрерывной историей: каждый клиент, отношения с ним и каждая договорённость.

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта, сайт, приложение и переписка с клиентскими менеджерами сводятся в единую карточку клиента с непрерывной историей по каждому клиенту и отношениям с ним. Договорённости, достигнутые в любом взаимодействии, фиксируются с датой и отслеживаются до выполнения, и их видит каждое последующее подразделение.

То, что пообещали в отделении, видно контакт-центру.
То, о чём договорился клиентский менеджер, может выполнить операционный отдел.



Все каналы — на языках, которыми пользуются ваши клиенты.

Телефония.	Ваши действующие номера и оператор связи, подключённые по SIP. Звонки передаются обратно вашей команде всякий раз, когда это нужно.
WhatsApp.	Ваш собственный номер WhatsApp Business. Верификацию со стороны Meta мы берём на себя.
SMS.	Двусторонняя переписка по SMS в рамках того же диалога — для клиентов, которые не пользуются WhatsApp.
Электронная почта.	Ваш почтовый ящик Exchange или Google Workspace. Каждая цепочка писем обрабатывается как одно обращение, пока вопрос не будет решён.
Сайт и приложение.	Виджет на вашем сайте или в вашем мобильном банковском приложении. Авторизованные клиенты уже идентифицированы.

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

■ Предпочтение сохранено на будущее

Современный литературный арабский, диалекты стран Залива, египетский и левантийский диалекты, английский и многие другие языки, включая урду, русский, китайский и испанский. Когда клиент переходит на другой язык посреди фразы, ИИ-агент переключается вслед за ним.

Работа после диалога выполняется каждый раз.

- 1

Результат фиксируется по каждому диалогу.

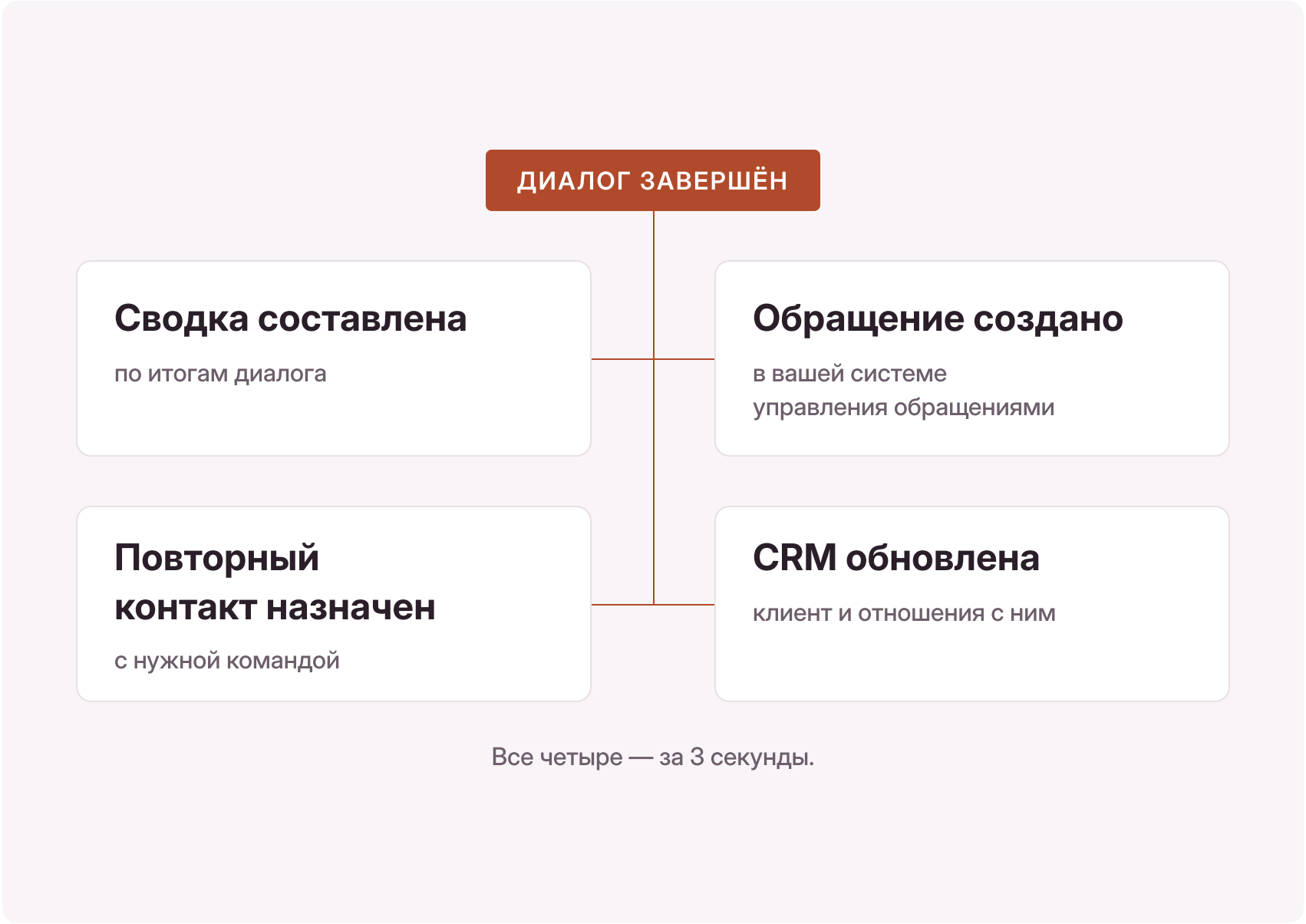
Сводка, классифицированный результат и тональность фиксируются автоматически, а не тогда, когда у кого-то найдётся пять свободных минут.
- 2

Ваши системы обновляются и при длинной очереди.

Сервисные заявки созданы, обращения зарегистрированы, повторные контакты запланированы, а данные внесены в CRM и систему управления обращениями — внутри систем, в которых уже работает ваша команда.
- 3

Эскалация поступает со всей информацией.

Когда нужен сотрудник, он получает весь диалог и сводку, поэтому вашему клиенту никогда не приходится начинать всё сначала.



Ваши системы — в основе. ИИ-агент — сверху.

04 ИИ-агент.

Ведёт диалог в рамках, которые задаёт и меняет ваша команда. Передаёт диалог сотруднику целиком. Каждое решение фиксируется с обоснованием.

03 Ваша модель банковского бизнеса.

Счета, продукты, обращения и политики, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадает в одну историю по каждому клиенту и отношениям с ним.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp, АБС, карточная система и CRM. Ничего не заменяется.

Готов в любое время суток и готов к пиковой нагрузке.

Каждый час, каждый день.

Ночи, выходные, Ид
и государственные праздники
проходят на том же уровне, что
и утро вторника.

Ответ без пауз.

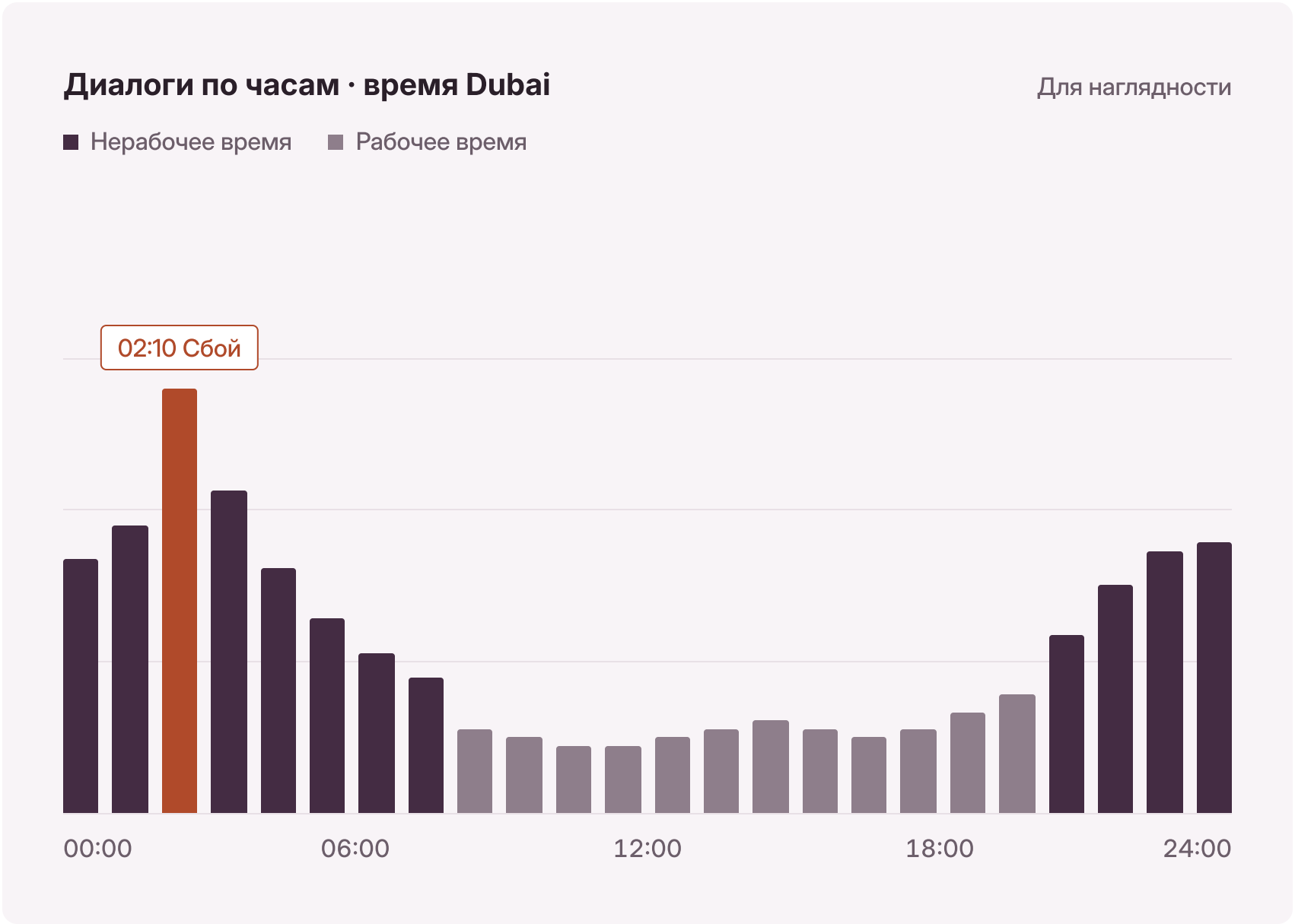
ИИ-агент начинает формировать
ответ, пока звонящий ещё
договаривает, поэтому никому
не приходится ждать в тишине.

Пропускная способность, которая следует за спросом.

Одновременно идёт множество
диалогов. Сбой платежей, день
выплаты зарплаты или запуск
продукта не создаёт очереди.

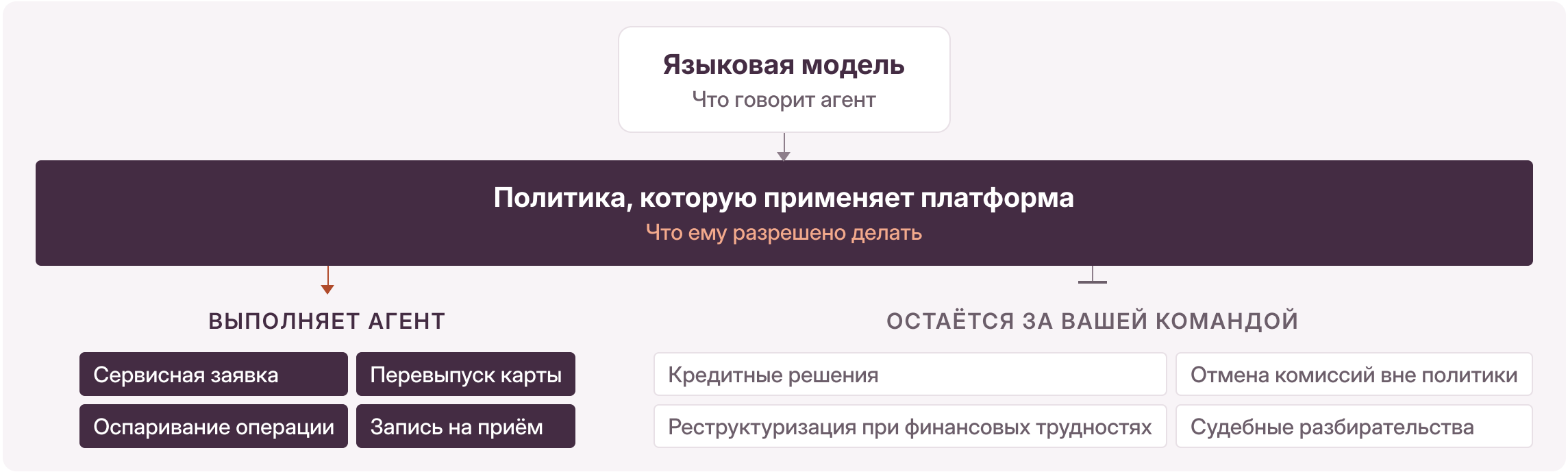
Человек — когда это важно.

Когда ИИ-агент доходит
до предела своих полномочий,
он передаёт диалог вашей
команде вместе со всем, что уже
было сказано.



Диалог подстраивается. Ваши правила — нет.

Telonic отделяет то, что говорит ИИ-агент, от того, что ему разрешено делать. Условия продуктов, комиссии, соответствие требованиям и лимиты согласования применяются платформой, вне языковой модели. Действие, на которое нет разрешения, для агента не существует.



Чёткие полномочия.

Вы определяете, что агент выполняет, что он готовит для вашей команды и что остаётся за ней: кредитные решения, отмена комиссий вне политики, реструктуризация при финансовых трудностях и всё, что может перерасти в судебное разбирательство.

Полная прослеживаемость.

Каждое утверждение связано со своим источником, а каждое действие фиксируется с обоснованием и доступно при аудите, проверке регулятора или рассмотрении жалобы — столько, сколько вы храните данные.

Проверка перед запуском.

До запуска агенты проходят оценку на сценариях, характерных для банковской сферы. Каждое изменение тестируется отдельно от рабочей среды, версионировается, и его можно отменить.

Создан для команд, которые должны его утвердить

Операционному отделу нужно решение вопросов. Комплаенсу — контроль. ИТ — работа внутри систем, которые уже в эксплуатации. ИИ-агент создан так, чтобы отвечать требованиям всех трёх до запуска в работу.

01 Чёткие границы, которые он никогда не переходит. Темы, которые он не обсуждает, ответы, которые должны даваться дословно, и решения, которые остаются за вашими сотрудниками.	02 Каждый диалог проверяется. Каждый диалог оценивается по вашим стандартам. Все диалоги, а не выборка.	03 Сотрудники подключаются там, где это важно. Вы решаете, когда диалог передаётся сотруднику, и тот получает его с полной историей.
04 Берётся из систем, никогда не выдумывается. Остатки, комиссии, ставки и даты берутся из ваших собственных систем.	05 В актуальном состоянии при изменении ваших правил. Когда меняется условие продукта, комиссия или политика, агент работает по новой версии.	06 Настраиваем мы, работаем вместе с вами. До запуска мы описываем процессы, подключаем системы и согласуем показатели, а затем расширяем работу канал за каналом.

Размещение там, где это нужно вашей организации

В ОАЭ, в Саудовской Аравии, в вашем собственном облаке или на вашей собственной площадке.
Вся обработка данных остаётся там, где выберете вы.

Регион ОАЭ

Размещение и обработка в ОАЭ.

Регион Саудовской Аравии

Размещение и обработка в Саудовской Аравии.

Ваше собственное облако

Работает внутри вашего собственного облачного аккаунта.

На вашей площадке

Установка в вашем собственном ЦОД по вашим требованиям.

Выберите регион.

При развёртывании в ОАЭ или Саудовской Аравии вся обработка данных, включая речевые и языковые модели, остаётся в этом регионе.

Или оставьте всё у себя.

Запускайте всё в вашем собственном облачном аккаунте или на вашей собственной площадке, с настройкой под ваши требования.

Решайте, что хранить.

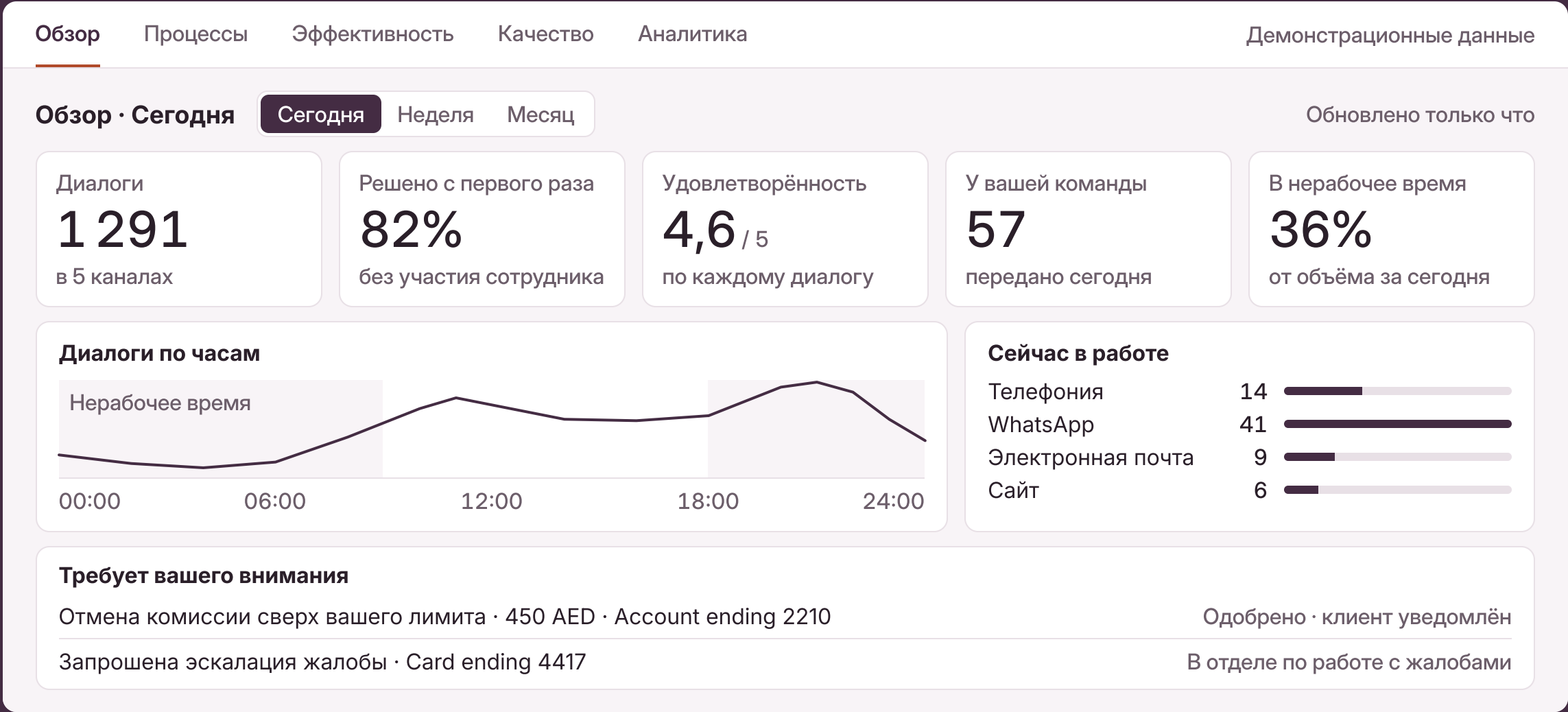
Ничего не хранится без вашего разрешения, а сроки хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какая-либо информация покинет вашу среду развёртывания, а звонки записываются только после получения согласия.

Все подробности для вашей технической команды — на telonic.ai/docs.

Единый обзор всех диалогов ваших клиентов

Мы создаём и подключаем ИИ-агентов. Ваша команда управляет ими изо дня в день: настраивает правила, за которые отвечает, подключается к диалогам и видит, какие результаты дал каждый канал.

- 1
- Вся ваша работа — на одном экране.
- 2
- Ваши процессы описаны до запуска.
- 3
- Оценка по каждому диалогу.
- 4
- Качество, которое можно проверить построчно.
- 5
- О чём говорят ваши диалоги.



Уровень диалогов как операционный сигнал.

Опросы охватывают тех немногих, кто на них отвечает. Все взаимодействия, классифицированные по намерению, результату и тональности, охватывают каждого клиента и выявляют то, чего не показывает управленческая отчётность.

Демонстрационные данные

Готовность по продуктам

Потребительское финансирование

Кредитные карты

Ипотечное финансирование

Счета для бизнеса

Качество спроса.

Намерение и готовность по продуктам, сегментам и каналам определяются по диалогу, а не по полю заявки.

Вопросы о переводах: рост на 140

Причина: устарела страница об операционном времени

Решение: обновить и проинструктировать команду

Одобрить

Первопричина.

Повторяющиеся вопросы прослеживаются до их источника: документа, процесса или продукта.

Зарплатный сегмент · 3 счёта в зоне риска

Повторные обращения · невыполненные договорённости

Account ending 2210 · повторное обращение

Account ending 5803 · незакрытая жалоба

Account ending 7741 · тональность ухудшается

Ранние сигналы риска.

Риск оттока клиентов и жалоб выявляется в разрезе сегмента или продукта — по повторным обращениям, тональности и невыполненным договорённостям.

Жалобы по партнёрам за 30 дней

Процессинг А 3%

Курьерская служба В 11% ↑

Коллекторское агентство С 4%

Курьерская служба D 2%

Эффективность партнёров.

Процессинговые компании, курьерские службы и внешние коллекторские агентства оцениваются по жалобам, задержкам и повторным обращениям.

Действует внутри систем, которые у вас уже работают.

Ваши ИИ-агенты подключаются к АБС, карточным системам, CRM, системам управления обращениями и телефонии, которые у вас уже работают.

АБС И КАРТОЧНЫЕ СИСТЕМЫ	temenos Oracle FLEXCUBE Infosys Finacle Path Solutions iMAL network
CRM	 Salesforce  Microsoft Dynamics 365
УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ И ПРОЦЕССАМИ	 PEGA  newgen  ServiceNow
ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР	 du  GENESYS  cisco  Amazon Connect
МЕССЕНДЖЕРЫ И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	 WhatsApp  Microsoft Outlook
ОФИСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ДОКУМЕНТЫ	 Microsoft Teams  Microsoft SharePoint  Power BI
ОБЛАКО И ХОСТИНГ	 Microsoft Azure  Google Cloud  HUMAIN

Поддерживаются и многие другие системы, а для ваших можно разработать индивидуальные интеграции.

Если вашей системы здесь нет, агент, как правило, всё равно может выполнять в ней действия через стандартный интерфейс. Логотипы являются товарными знаками их владельцев. Их использование показывает, к каким системам могут подключаться наши агенты, и не подразумевает партнёрства или одобрения.

Развёрнуто внутри вашей ИТ-инфраструктуры. Расширяется по одному процессу за раз.

ИИ-агент работает через ваши действующие АБС, карточную систему, CRM, систему управления обращениями и телефонию, в рамках прав доступа, которые предоставляет ваша ИТ-служба.

01 Определение.

Один процесс с существенным объёмом и понятным владельцем, например обслуживание карт розничных клиентов или сервисные заявки одного корпоративного сегмента.

02 Исходный уровень.

Доля завершённых обращений, время до завершения, доля эскалаций и повторные обращения измеряются до запуска в работу и согласуются с вами.

03 Расширение.

Каждый следующий процесс опирается на ту же интеграцию, единую карточку клиента и ту же модель.

Ваш первый процесс — в работе через несколько недель после согласования.

Одна ежемесячная плата за канал. Всё включено.

Цена устанавливается для каждой группы каналов и рассчитывается под ваш объём, поэтому стоимость зависит от фактического числа ваших диалогов.



Телефония

Звонки

Всё включено



Сообщения

Диалоги

Всё включено



Сайт

Сессии

Всё включено

Ежемесячная плата за каждую группу каналов, рассчитанная под ваш объём: для телефонии — звонки, для сообщений — диалоги, для сайта — сессии.

Одна ежемесячная плата, в которую входят технологии. Распознавание речи, синтез речи и языковые модели включены в неё. Отдельной строки в счёте для них нет.

Все возможности включены, сколько бы вы ими ни пользовались. Вы платите за объём, а не за функции.

Каждый диалог — на уровне, который выбрали бы вы.

Расскажите нам о своих объёмах, каналах и нагрузке в нерабочее время, и мы покажем ИИ-агента в работе на сценарии из вашего бизнеса.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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