

客户智能， 为银行业而打造。

Telonic 构建专精的 AI 智能体，它们理解银行的运作方式，并在每一次客户互动中依据这一理解采取行动。



专精

围绕您的账户、产品、个案和政策打造。

统一

电话、WhatsApp、短信、
电子邮件和网页，同一个智能体。

完成

CRM、个案和服务记录每次都会更新。

银行客户关系的深度，超出任何单一系统的视野。



银行客户关系涵盖开户、账户、银行卡、融资、支付和服务；对企业客户而言，还包括现金管理、贸易融资和信贷。最关键的结果，是在那些没有哪个团队单独负责、也没有哪个系统完整记录的对话中决定的。

收入。

申请是转化还是停滞，在关于申请资格、材料或条款的第一个问题上便见分晓。

风险。

当一项承诺未被记录时，争议、投诉和催收便会带来监管风险。

声誉。

一张被冻结的银行卡、一笔延误的转账或一笔争议交易，决定着客户的去留。

领域为先。对话其次。

通用智能体让对话变得低成本，却没有让对话变得准确。在银行业，准确的答复取决于产品条款、客户已核验的身份、账户或个案的状态、适用的监管规定以及客户的历史记录，而这些信息存放在不同的系统中，受不同的规则约束。

Telonic 智能体从领域出发，而非从对话出发。

我们为银行业构建专精的智能体，基于每位客户的统一档案在所有渠道运行这些智能体，并在您自己的系统中完成每次对话所产生的工作。

01

专精。

- 专为银行业工作流程打造
- 清楚每位客户所处的阶段
- 内置您的政策

02

统一。

- 一位客户，所有渠道
- 一份历史记录，所有部门
- 看清对话带来的结果

03

完成。

- 每次都记录结果
- 系统随进展更新
- 升级时信息完整

5

个渠道：电话、WhatsApp、短信、电子邮件和网页/应用

4

种阿拉伯语形式，以及英语和多种其他语言

24/7

含公共假日

1

份连续档案，对应每位客户和每段业务关系

4

种托管方式：阿联酋、沙特阿拉伯、本地部署或您自有的云

01 · 专精

银行业务的可运行模型。

每次部署都以描述银行运作方式的结构化模型为起点，并扩展至您的产品、客群和政策。

1 实体。

模型掌握的内容

客户、账户、银行卡、融资、支付、争议和投诉；对企业客户而言，还包括授权书、签字人和授信额度。

2 状态与依赖关系。

哪些前提须先满足

银行卡争议遵循其所属卡组织规定的时限。
企业客户指令只有由授权签字人在其授权范围内发出，才有效。

3 义务。

谁应履行什么，何时履行

银行与客户彼此应履行的义务，从信息披露和处理时限，到材料和还款。

4 行为。

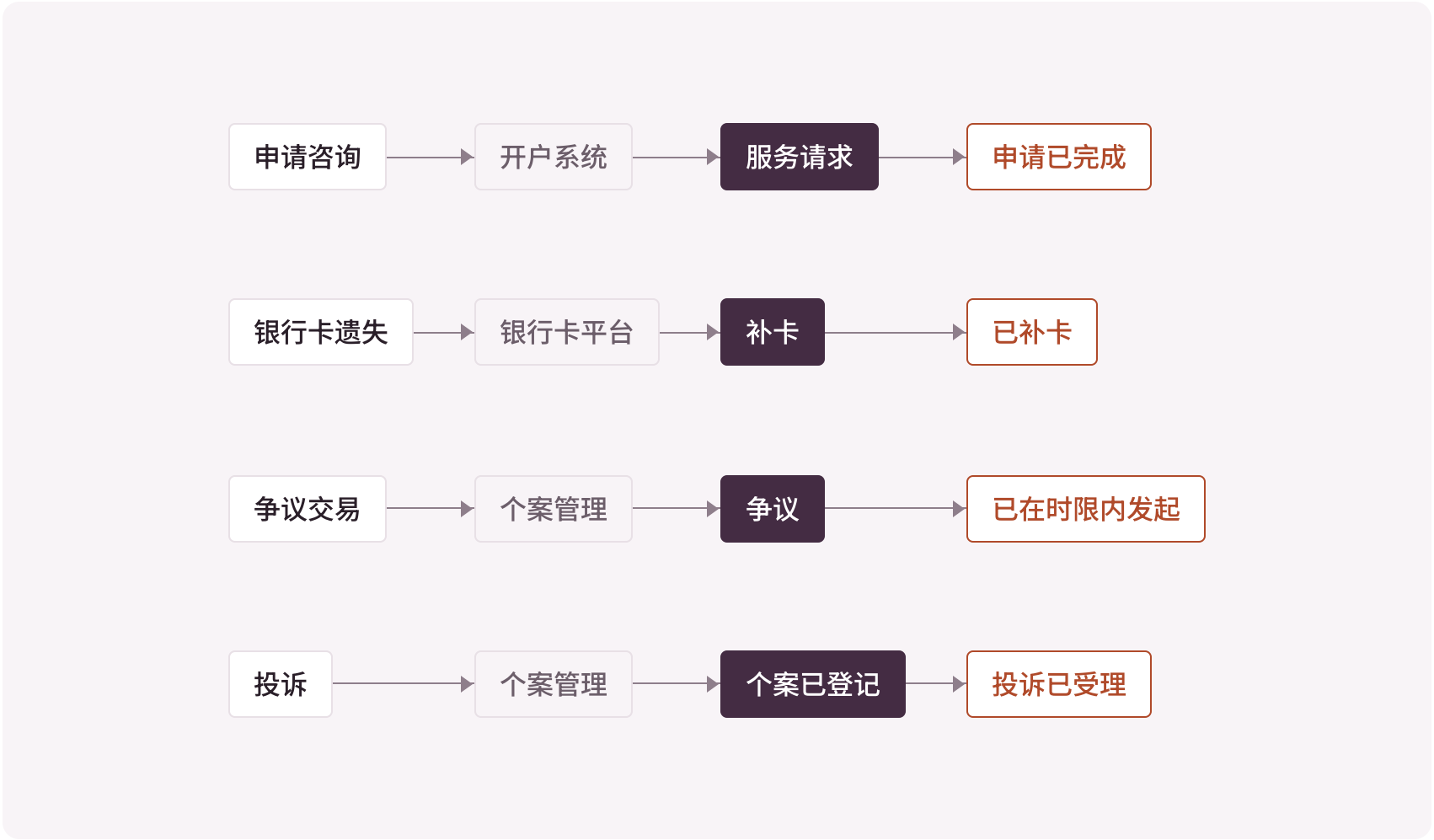
谁在提问，为何提问

工薪客户、私人银行客户、企业主和企业财资团队，
会出于不同的原因提出同一个问题。

模型随每次部署不断深化。您的数据留在您自己的部署中；延续下来的是对领域的理解。

围绕结果设计，而非围绕一问一答。

Telonic 一名源自 telos，意指为服务特定目的而运作、或以终极目标为导向的结构。每一次互动都对应其所服务的义务，只有当该义务向前推进时，互动才算完成：申请已完成、银行卡已补发、争议已在卡组织规定的时限内发起、投诉已受理并登记。不仅回应，更能解决问题的智能体。



跨系统推理。

就在对话之中，从您的核心银行、银行卡、融资、CRM 和个案管理系统以及经批准的文件中整合出答复。

在权限范围内行动。

在记录系统中完成业务办理：服务请求、补卡、争议、预约。

以完成情况衡量。

绩效报告依据的是已完成的义务和完成时长，而非已回复的消息数。

每次对话都有章法。

- 01

听懂真实意图。

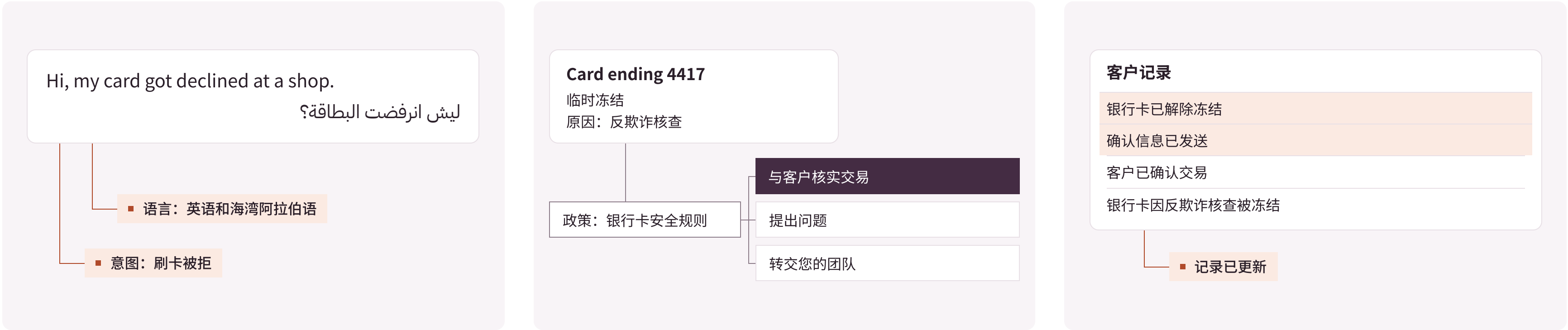
客户会混用阿拉伯语和英语，而且很少开门见山地说出真实诉求。智能体能跟上多种语言，并弄清他们需要什么。
- 02

核对您的规则。

智能体在回答之前，先在您的系统中查询账户、银行卡或个案，并核对您的政策允许什么。它不能提供除此之外的任何内容。
- 03

完成工作。

变更已完成，记录已更新，结果已呈现给您的团队。任何事项都无需等人想起才去处理。



专才，而非通才

每个智能体都为银行业及其实体、工作流程和规则而打造。它随时承接业务量，并为需要人工处理的对话，向您的团队提供所需的一切。

服务智能体。

在所有渠道处理余额查询、对账单、转账和服务请求，并在您的系统中记录所做工作。

- 对账单已出具

Account ending 2210

已通过电子邮件发送

变更与预订智能体。

在您的规则范围内，随时更新资料、补卡，以及预约网点和客户经理。

- 已申请补发卡

已安排寄送

确认信息已发送

个案智能体。

随时接收争议、欺诈举报和投诉。决策仍由您的员工做出。

- 已收到争议申请

已转交争议处理团队

已附完整历史记录

主动联络智能体。

就 KYC 资料更新、还款提醒、到期换卡和申请跟进主动联系客户，且仅在您允许的时段内进行。

- KYC 资料待更新

已索取材料

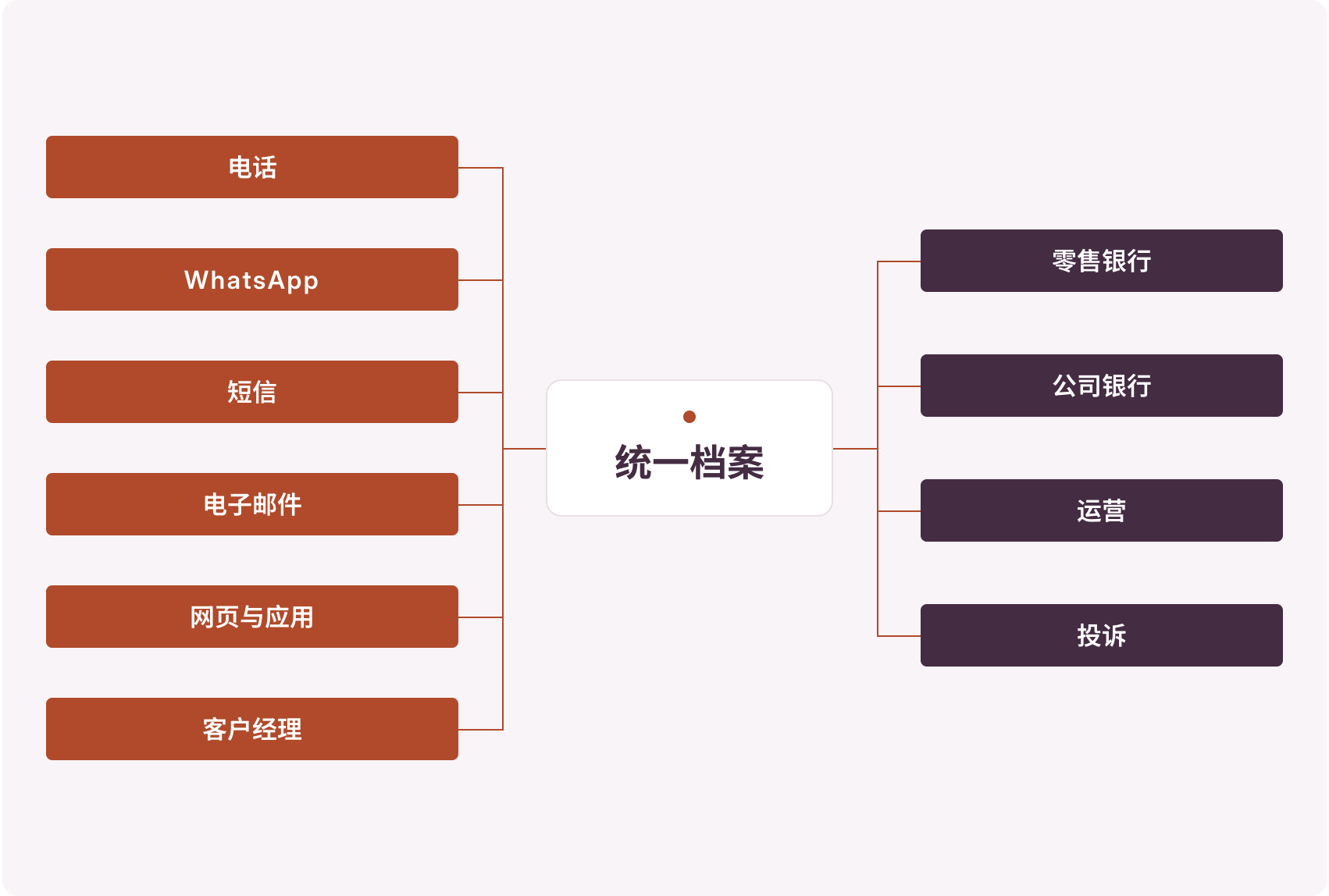
上传链接已发送

02 · 统一

一份连续档案， 涵盖每位客户、 每段业务关系和每项承诺。

电话、WhatsApp、短信、电子邮件、网页、应用以及与客户经理的往来沟通，
汇聚为每位客户和每段业务关系的统一的纵向档案。任何互动中做出的承诺都会
连同日期一并记录，并跟踪直至兑现，后续每个职能部门都能看到。

网点做出的承诺， 联络中心可以看到。
客户经理许下的承诺， 运营部门可以兑现。



所有渠道，使用您的客户所用的语言。

电话。	您现有的号码和电信运营商，通过 SIP 接入。 需要时，通话可随时转回您的团队。
WhatsApp。	您自有的 WhatsApp Business 号码。 Meta 的认证由我们办理。
短信。	同一对话中的双向短信， 适用于不使用 WhatsApp 的客户。
电子邮件。	您的 Exchange 或 Google Workspace 邮箱。 每个邮件线程都作为一个问题处理，直至解决。
网页与应用。	您网站上或手机银行应用内的嵌入式组件。 已登录的客户可直接识别身份。

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

偏好已保存，下次沿用

现代标准阿拉伯语及海湾、埃及和黎凡特方言、英语，
以及多种其他语言，包括乌尔都语、俄语、中文和西班牙语。
客户一句话说到一半切换语言时，智能体随之切换。

对话结束后的工作，每次都完成。

- 1

每次对话都记录结果。

摘要、结果分类和情绪均自动记录，而非等有人抽出五分钟时才记录。
- 2

即使排队很长，您的系统也照常更新。

服务请求已创建，个案已登记，跟进已安排，CRM 和个案管理记录已回写，均在您的团队已在使用的系统中完成。
- 3

升级时附带全部信息。

需要人工介入时，接手人员会获得完整对话和一份摘要，因此您的客户从不需要从头再说一遍。



底层是您的系统，顶层是智能体。

- 04 智能体。

在您的团队设定并调整的边界内进行对话。连同完整对话一并转交。每项决策及其推理依据均有记录。
- 03 您的银行业务模型。

您的业务所依托的账户、产品、个案和政策，及其规则。
- 02 统一客户档案。

每次通话、每条消息和每封电子邮件，都汇入按客户和业务关系归集的一份历史记录。
- 01 您的渠道与系统。

您的电话线路、WhatsApp 号码，以及核心银行、银行卡和 CRM 系统。不会替换任何现有系统。

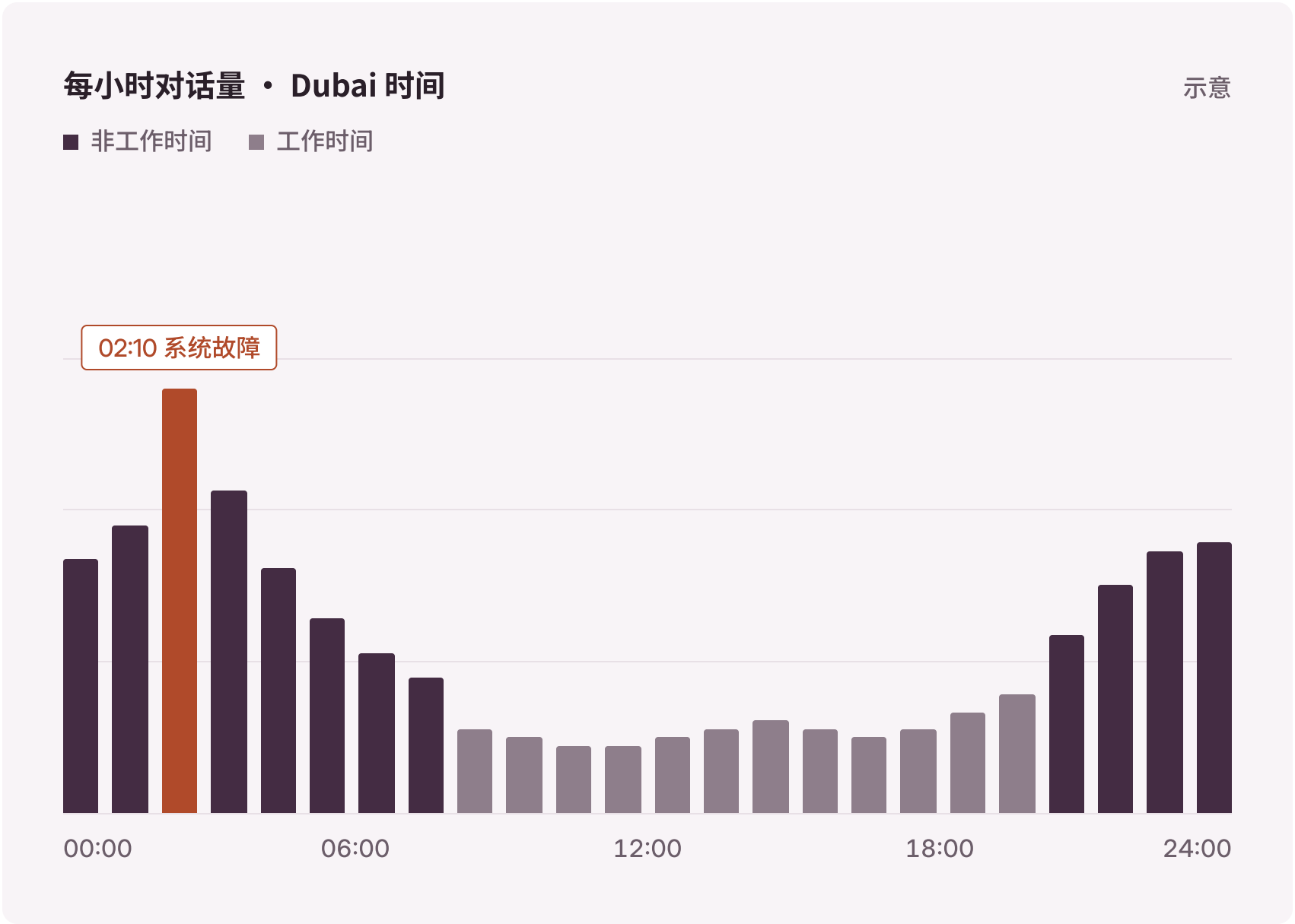
随时待命，也为高峰做好准备。

每时每刻，每一天。
夜间、周末、开斋节与宰牲节及公共假日，均按与周二上午相同的标准运行。

应答无停顿。
来电者话音未落，智能体就已开始组织回答，因此没有人会在沉默中等待。

处理能力随需求伸缩。
众多对话同时进行。支付系统故障、发薪日或产品发布，都不会造成排队。

关键时刻，有人接手。
当智能体触及其处理边界时，会连同此前的全部对话内容转交给您的团队。



对话随机应变，您的规则保持不变。

Telonic 将智能体说什么与它获准做什么区分开来。产品条款、费用、申请资格和审批限额由平台在语言模型之外执行。未经授予的操作，对智能体而言并不存在。



明确的权限。

由您设定智能体完成哪些工作、为您的团队准备哪些内容，以及哪些事项保留：信贷决策、政策外的费用减免、困难还款安排，以及任何可能演变为诉讼的事项。

完整可追溯。

每条表述都关联其来源，每项操作都连同推理依据一并记录，在您保留的期限内，可在审计、监管审查或投诉处理中调取。

发布前质量把关。

智能体在上线前会针对银行业专属场景进行评估。每项变更都在生产环境之外测试，有版本记录，且可回滚。

为需要签字批准的团队打造

运营部门要的是问题得到解决。合规部门要的是可控。IT 部门要的是它在自己现有的系统中运行。智能体的设计目标，是在上线前满足这三方的要求。

01

绝不逾越的明确界限。

智能体不会讨论的话题、必须逐字给出的答复，以及仍由您的员工做出的决策。

02

每次对话均经审核。

每次对话都按您的标准评分。全部对话，而非抽样。

03

关键之处，由人介入。

由您决定对话何时转交人工，转交时附带完整历史记录。

04

查询所得，绝不编造。

余额、费用、利率和日期均来自您自己的系统。

05

规则变更，随之更新。

当产品条款、费用或政策发生变更时，智能体按新版本执行。

06

由我们搭建，与您共同运行。

我们在上线前进行梳理和对接，并商定衡量指标，随后逐个渠道扩展。

托管在您的机构所需之处

在阿联酋、在沙特阿拉伯、在您自有的云中，或在您自己的场所内。所有数据处理均留在您选定的位置。

阿联酋区域

在阿联酋
托管和处理。

沙特阿拉伯区域

在沙特阿拉伯
托管和处理。

您自有的云

在您自有的
云账户中运行。

本地部署

在您的数据中心内，
按您的要求搭建。

选择区域。

在阿联酋或沙特阿拉伯部署，
包括语音模型和语言模型在内的所有数据处理都留在该区域内。

或留在企业内部。

可在您自有的云账户中运行，也可在您自己的场所内运行，并按您的要求搭建。

由您決定保留什麼。

未经您的许可，不会存储任何内容，任何内容的保留期限也由您设定。
在任何数据离开您的部署环境之前，个人信息都会先行脱敏，
通话也仅在获得同意后才会录音。

面向您技术团队的完整详情见 telonic.ai/docs。

一览您客户的每一次对话

我们构建并对接智能体。您的团队负责日常运行：调整其负责的规则、介入对话，并查看每个渠道带来的结果。

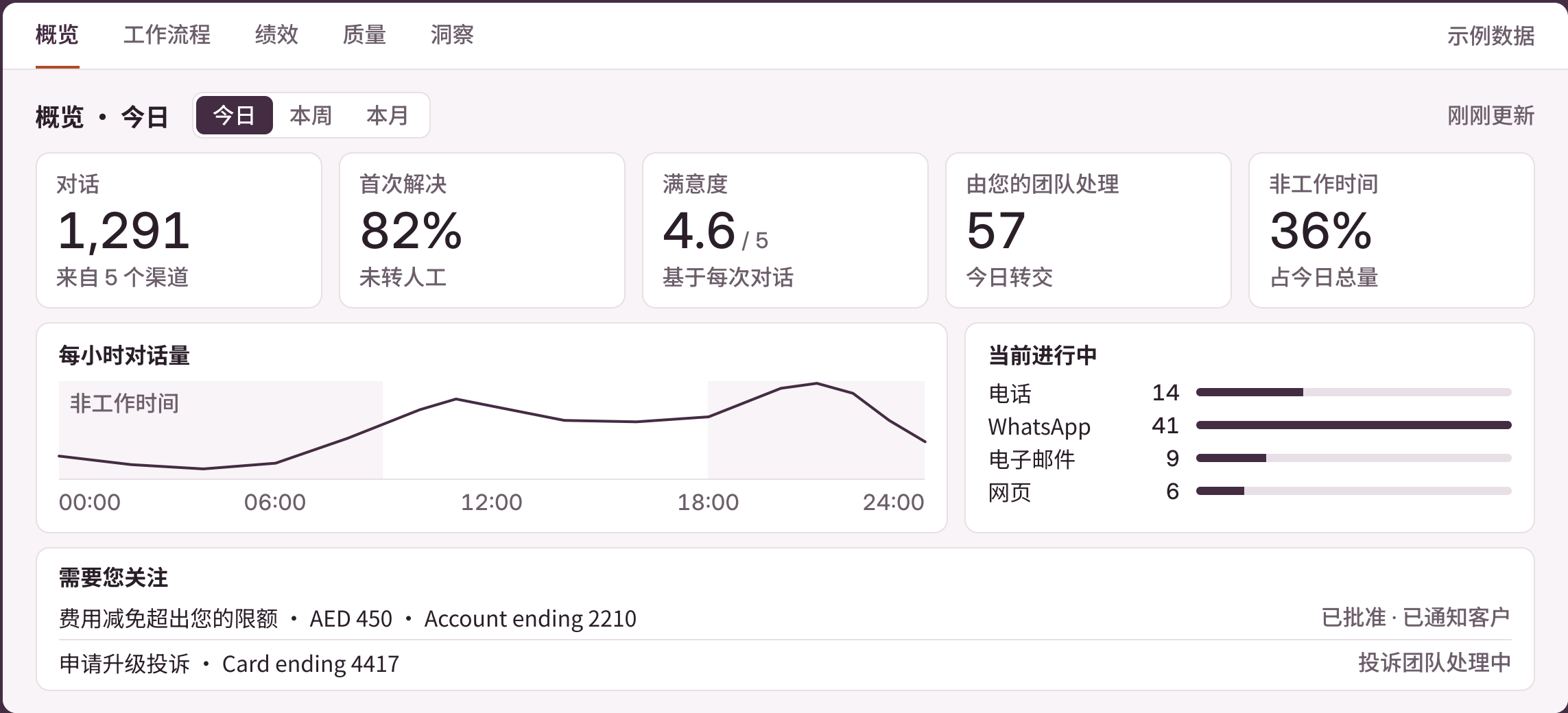
1 整体运营，一目了然。

2 上线前梳理您的流程。

3 每次对话都纳入衡量。

4 质量可逐行核查。

5 您的对话正在告诉您什么。



以对话层作为运营信号。

调查问卷覆盖的是少数回复者。每一次互动都按意图、结果和情绪分类，覆盖每一位客户，并揭示管理报表未呈现的内容。

示例数据

各产品意向成熟度

个人融资

信用卡

住房融资

企业账户

需求质量。

按产品、客群和渠道划分的意图及其成熟度，从对话中读取，而非来自申请表字段。

转账咨询增加 140

原因：截止时间页面已过时

对策：更新内容并向团队说明

批准

根本原因。

反复出现的问题追溯至源头：一份文件、一个流程或一款产品。

工薪客群 · 3 个账户有风险

重复联系 · 未兑现承诺

Account ending 2210 · 重复联系
Account ending 5803 · 未结投诉
Account ending 7741 · 情绪走低

风险预警。

依据重复联系、情绪和未兑现承诺，识别某一客群或产品范围内的客户流失与投诉风险。

各合作方投诉，近 30 天

银行卡处理商 A 3%

快递公司 B 11% ↑

催收机构 C 4%

快递公司 D 2%

合作方绩效。

银行卡处理商、快递公司和外包催收机构，按投诉、延误和重复联系进行评估。

在您现有的系统中运行。

您的智能体与您现有的核心银行、银行卡、CRM、个案管理和电话系统对接。

核心银行与银行卡

temenos Oracle FLEXCUBE Infosys Finacle Path Solutions iMAL network >

CRM

 Salesforce  Microsoft Dynamics 365

个案管理与工作流程

 PEGA  newgen ServiceNow

电话与联络中心

   GENESYS NICE   Amazon Connect

消息与电子邮件

 WhatsApp  Microsoft Outlook

办公协作与文档

 Microsoft Teams  Microsoft SharePoint  Power BI

云与托管

 Microsoft Azure   Google Cloud  HUMAIN

此外还支持众多其他系统，并可为您的系统构建定制集成。

如果您的系统未在此列出，智能体通常仍可通过标准接口在该系统中执行操作。各徽标均为其所有者的商标。这些徽标用于展示我们的智能体可对接的系统，并不意味着存在合作关系或背书。

部署在您现有的 IT 环境中。每次扩展一个工作流程。

智能体在您的 IT 团队授予的权限范围内，通过您现有的核心银行、银行卡、CRM、个案管理和电话系统运行。

- 01

定义。

一个业务量可观、负责人明确的工作流程，例如零售客户的银行卡服务，或某一企业客群的服务请求。
- 02

确立基线。

完成率、完成时长、升级率和重复联系，于上线前测定并与您商定。
- 03

扩展。

后续每个工作流程都基于同一套集成、档案和模型构建。

获批后数周内上线首个工作流程。

每个渠道一项月度费用。全部包含。

定价以渠道组为单位设定，并按您的业务量核定，因此费用取决于您实际处理的对话。



电话
通话

全部包含



消息
对话

全部包含



网页
会话

全部包含

每个渠道组一项月度费用，按您的业务量核定：
电话按通话、消息按对话、网页按会话计。

一项月度费用，技术已包含在内。语音识别、
语音合成和语言模型均涵盖其中，不单独列项。

无论用量多少，每项能力均已包含。
您按业务量付费，而非按功能付费。

每一次对话，都达到 您所期望的标准。

请告诉我们您的业务量、渠道和非工作时间的业务量，
我们将演示智能体处理来自您业务的场景。

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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