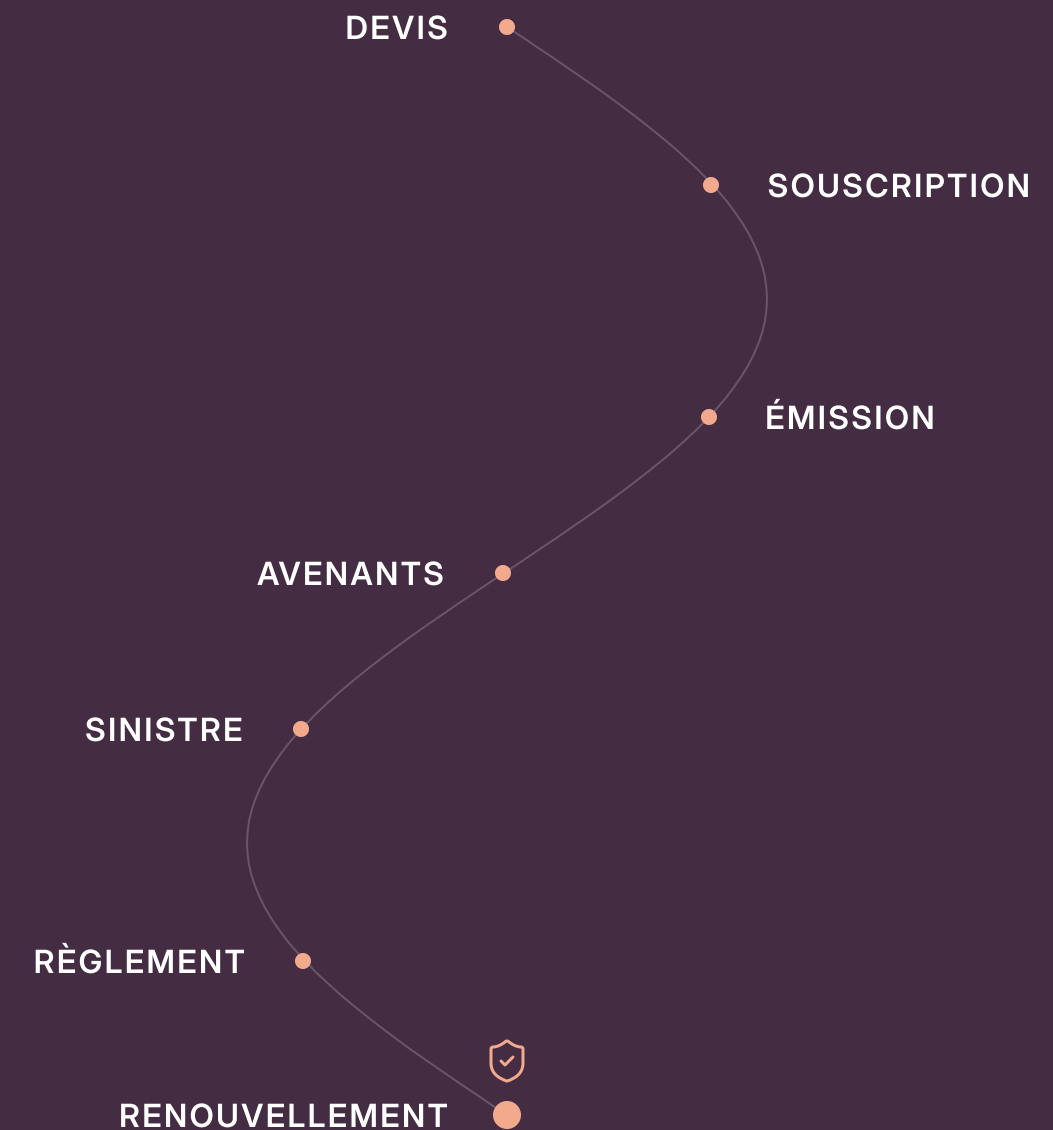


Telonic

Intelligence client, conçue pour l'assurance.

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



SPÉCIALISER

Conçu autour de vos polices, couvertures, sinistres et règles.

CENTRALISER

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

FINALISER

Fiches polices, sinistres et CRM mises à jour à chaque fois.

Une police d'assurance est une promesse répartie sur plus de systèmes qu'aucun client n'en voit.



La relation autour d'une police englobe l'établissement des devis, la souscription, l'émission, les avenants, les sinistres et le renouvellement, et, pour les entreprises clientes, les contrats collectifs, les mouvements d'adhérents et la gestion des courtiers. 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 devis et les renouvellements se concrétisent ou échouent à la première question sur la couverture, la prime ou les documents.

Risque.

Les sinistres, les réclamations et les résiliations comportent une exposition réglementaire lorsqu'une déclaration sur la couverture n'est pas consignée.

Réputation.

Le sinistre est le moment où la promesse est mise à l'épreuve, et il détermine si un assuré renouvelle sa police.

Le métier d'abord. La conversation ensuite.

Les agents généralistes ont rendu la conversation peu coûteuse. Ils ne l'ont pas rendue juste. Dans l'assurance, une réponse juste dépend du libellé de la police, de la couverture et de ses exclusions, du statut du sinistre, de la réglementation applicable et de l'historique de l'assuré, 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 l'assurance, les exploitons sur tous les canaux à partir d'un dossier unique pour chaque assuré, et terminons dans vos propres systèmes le travail que génère chaque conversation.

01 Spécialiser.

- Conçu pour les processus de l'assurance
- Sait où en est chaque assuré
- Vos politiques intégrées

02 Centraliser.

- Un assuré, 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 assuré et chaque police

4

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

01 · SPÉCIALISER

Un modèle opérationnel du métier de l’assurance.

Chaque déploiement part d’un modèle structuré du fonctionnement d’un assureur, étendu à vos produits, branches et politiques.

1 Entités.

CE QUE LE MODÈLE CONNAÎT

Polices, couvertures, plafonds, exclusions et franchises, avenants, primes, sinistres et accords préalables, et, pour les entreprises clientes, contrats collectifs, adhérents et courtiers.

2 États et dépendances.

CE QUI DOIT SE PRODUIRE D’ABORD

Un sinistre n’est instruit que si la police était en vigueur à la date du sinistre et que les pièces sont réunies. Un accord préalable dépend du niveau de couverture et du réseau de soins.

3 Obligations.

QUI DOIT QUOI, ET POUR QUAND

Ce que l’assureur et l’assuré se doivent mutuellement, des délais d’accusé de réception et de décision aux primes, aux documents et à la déclaration du risque.

4 Comportement.

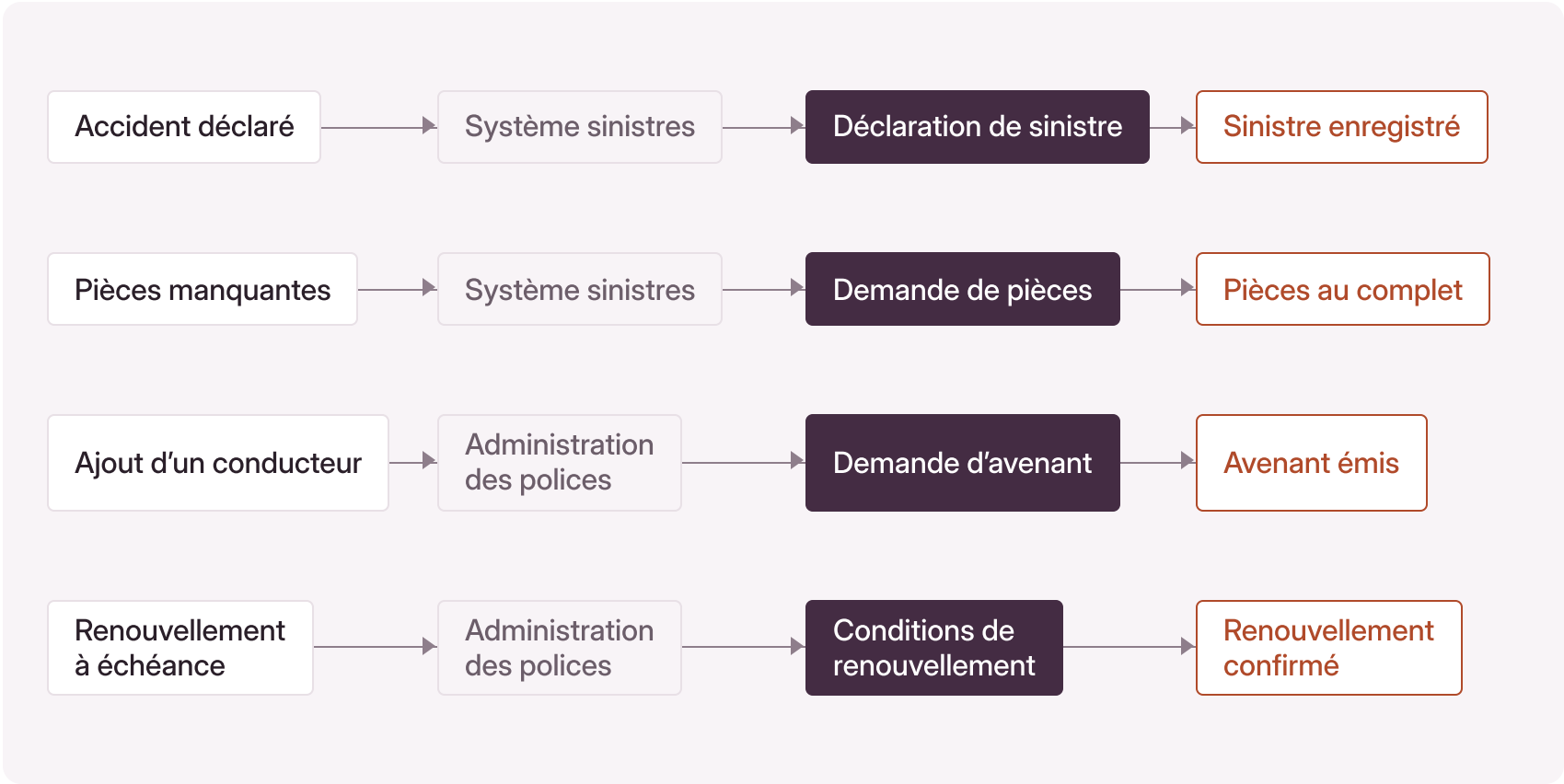
QUI DEMANDE, ET POURQUOI

Un assuré après un sinistre, un employeur, un courtier et un tiers lésé 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 : un sinistre enregistré avec ses pièces au complet, un accord préalable demandé, un avenant émis, un renouvellement confirmé. 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 d’administration des polices, de gestion des sinistres et CRM, de ceux de vos gestionnaires pour compte de tiers 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 déclaration de sinistre, la demande de pièces, la demande d’avenant, 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.

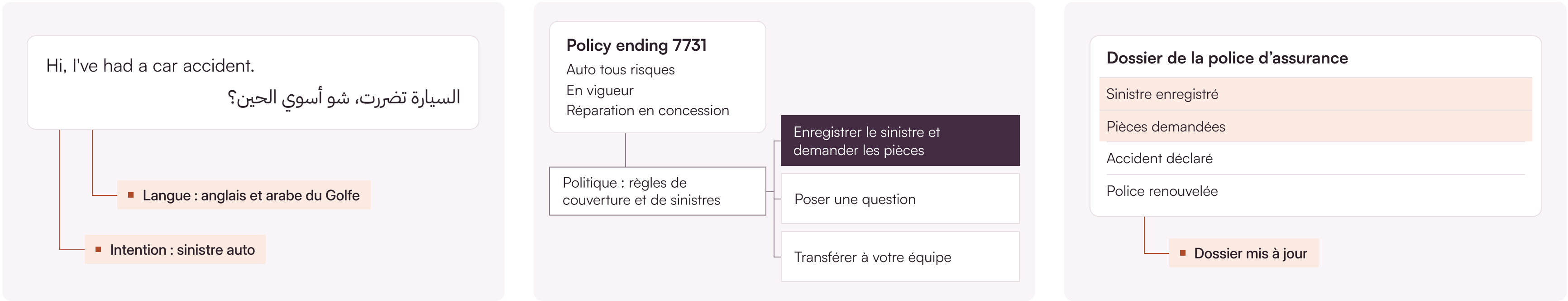
03

Terminer le travail.

Les assurés 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 la police, la couverture ou le sinistre 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 l'assurance : 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.

Répond aux questions sur la couverture, la franchise et les exclusions à partir de la police même de l'assuré, émet les attestations et les documents, et consigne le travail dans vos systèmes.

- **Attestation émise**

Policy ending 7731

Envoi par e-mail effectué

Agent de modifications et réservations.

Prend en charge les demandes d'avenant et planifie les expertises, les inspections et les rendez-vous de réparation dans le respect de vos règles, à toute heure.

- **Expertise planifiée**

Sinistre CL-2048

Confirmation envoyée

Agent de gestion des cas et des sinistres.

Prend en charge les déclarations de sinistre, le suivi des sinistres et les réclamations à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos collaborateurs.

- **Sinistre déclaré**

Transmis à votre équipe sinistres

Historique complet joint

Agent de contact proactif.

Contacte les assurés de sa propre initiative pour les renouvellements, les primes impayées et les pièces de sinistre manquantes, uniquement aux heures que vous autorisez.

- **Renouvellement à échéance**

Conditions envoyées

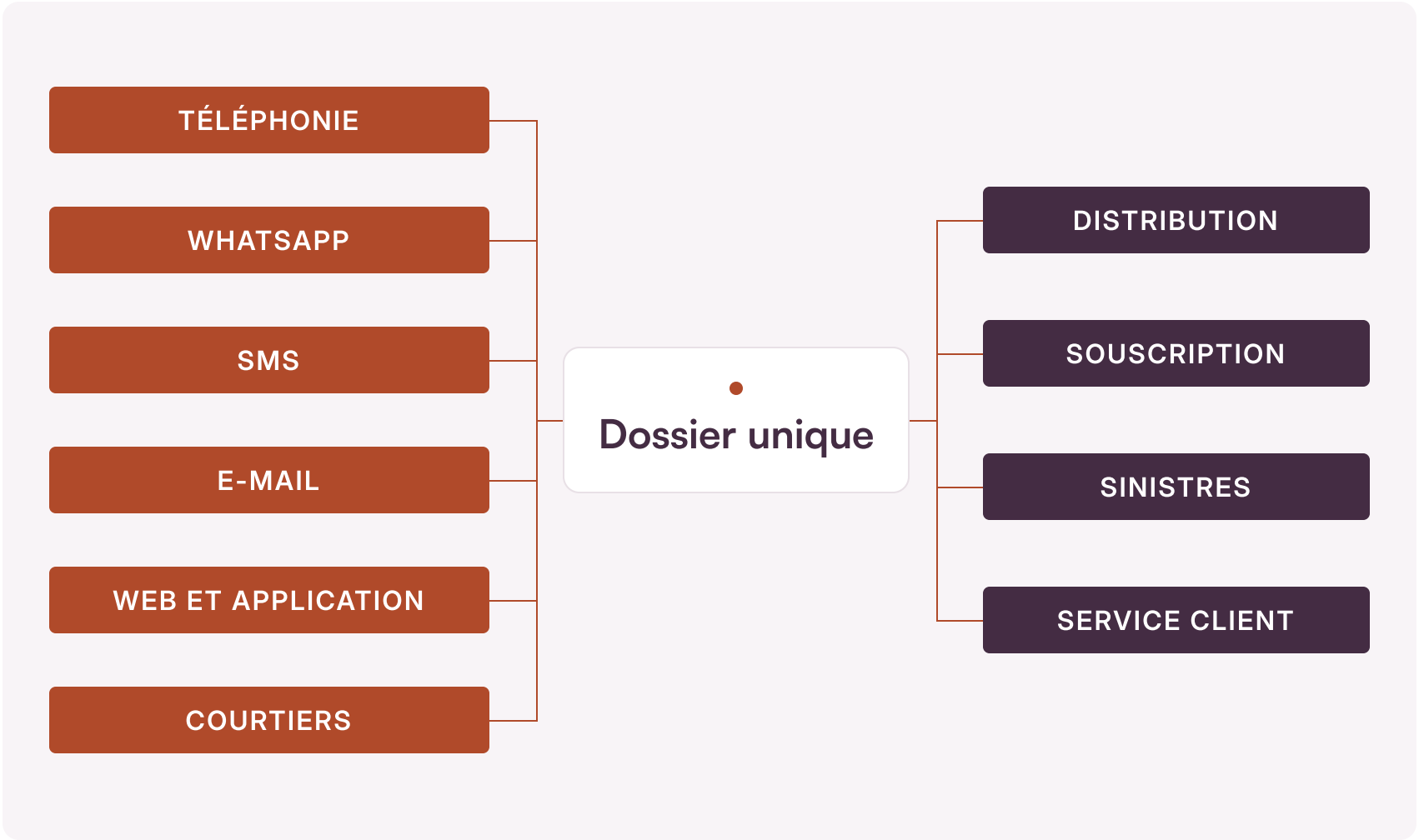
Confirmation demandée

02 · CENTRALISER

Un dossier unique et continu pour chaque assuré, chaque police et chaque engagement.

La téléphonie, WhatsApp, les SMS, l’e-mail, le web, l’application et les échanges avec les courtiers sont regroupés dans un dossier unique et longitudinal pour chaque assuré et chaque police. 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 qui a été dit au courtier à la souscription, le service sinistres peut le voir. Ce que le service client a promis, l’équipe sinistres peut l’honorer.



Tous les canaux, dans les langues de vos assurés.

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 assurés 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, votre espace client ou votre application. Les assurés connectés sont déjà identifiés.

Hi, ممكن أعرف وين وصلت المطالبة؟
I sent the documents last week.

■ 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 assuré change de langue en cours de phrase, l'agent suit.

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.

Sinistres déclarés, pièces jointes, suivis planifiés, et fiches polices, sinistres et CRM 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 assuré 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 assurance.

Les polices, couvertures, sinistres et produits sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier unique par assuré.

Chaque appel, message et e-mail rejoint un historique unique par assuré et par police.

01 Vos canaux et vos systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp, vos systèmes d'administration des polices, de gestion des sinistres 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.

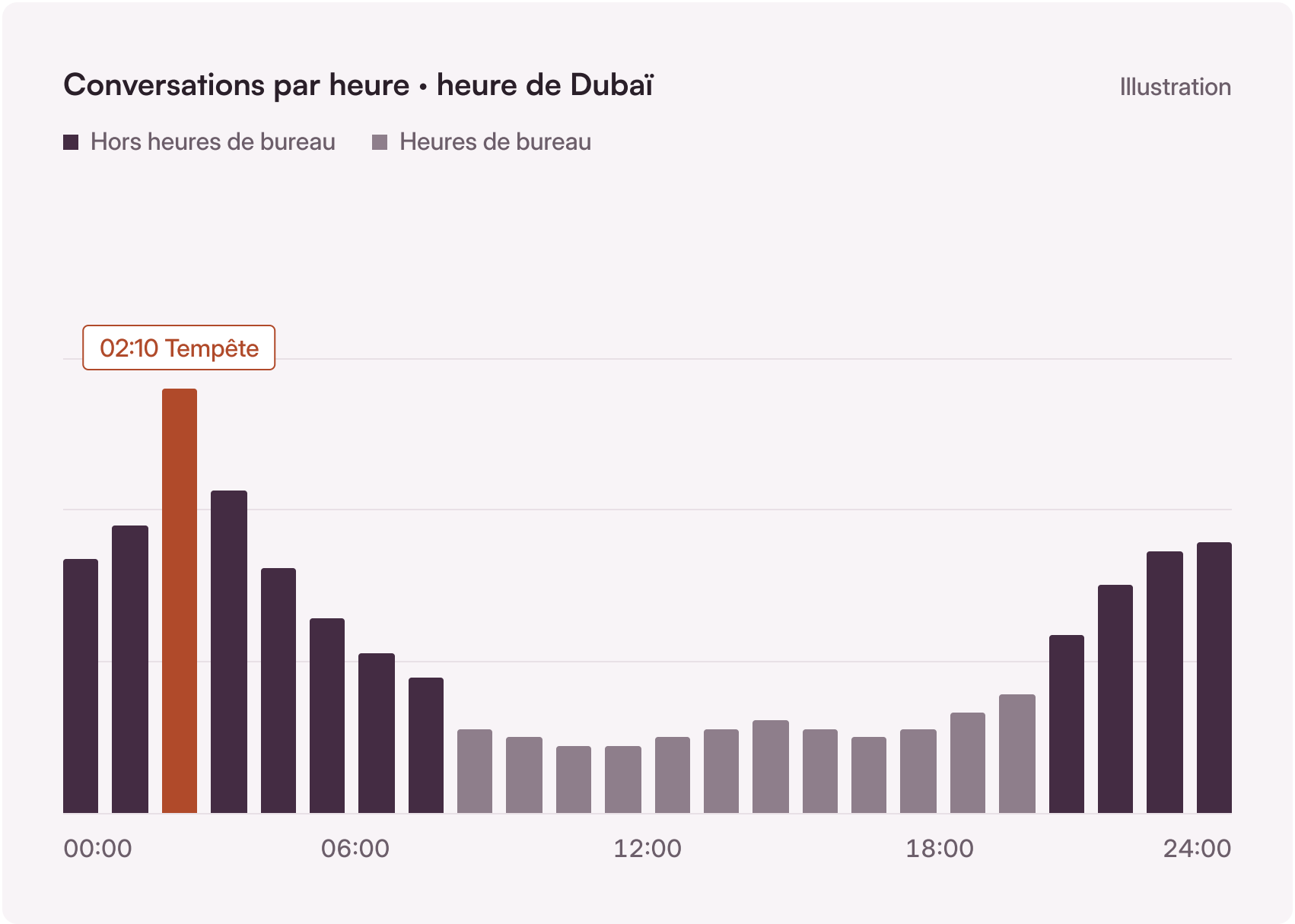
L'agent commence à formuler sa réponse alors que l'appelant n'a pas encore fini de parler, de sorte que personne ne reste à attendre dans le silence.

Une capacité qui suit la demande.

De nombreuses conversations se déroulent simultanément. Une tempête, une inondation ou une période de renouvellements ne crée pas de file d'attente.

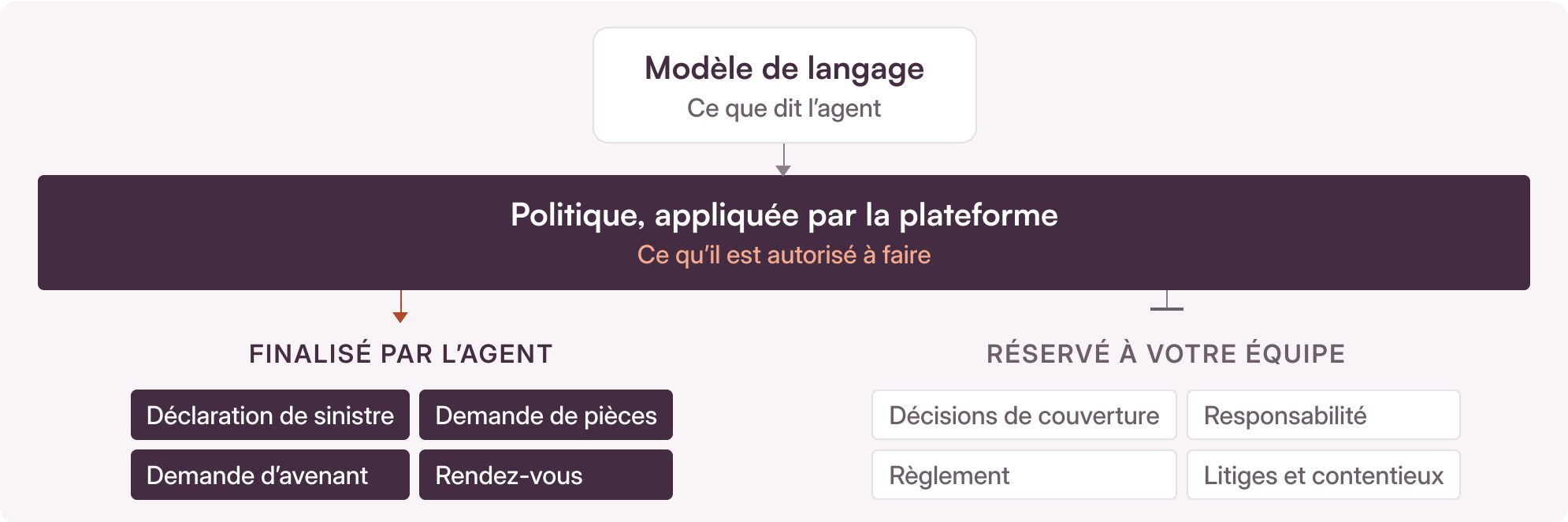
Un collaborateur quand cela compte.

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 de couverture, les primes, 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 couverture, de responsabilité et de règlement, et tout ce qui touche à un litige ou 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 sinistre contesté, aussi longtemps que vous la conservez.

Contrôle avant mise en production.

Les agents sont évalués sur des scénarios propres à l'assurance 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. La couverture, les franchises, les primes et les dates proviennent de vos propres systèmes.	05 À jour quand vos règles changent. Lorsqu'un libellé de police, une prime ou une règle change, 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.

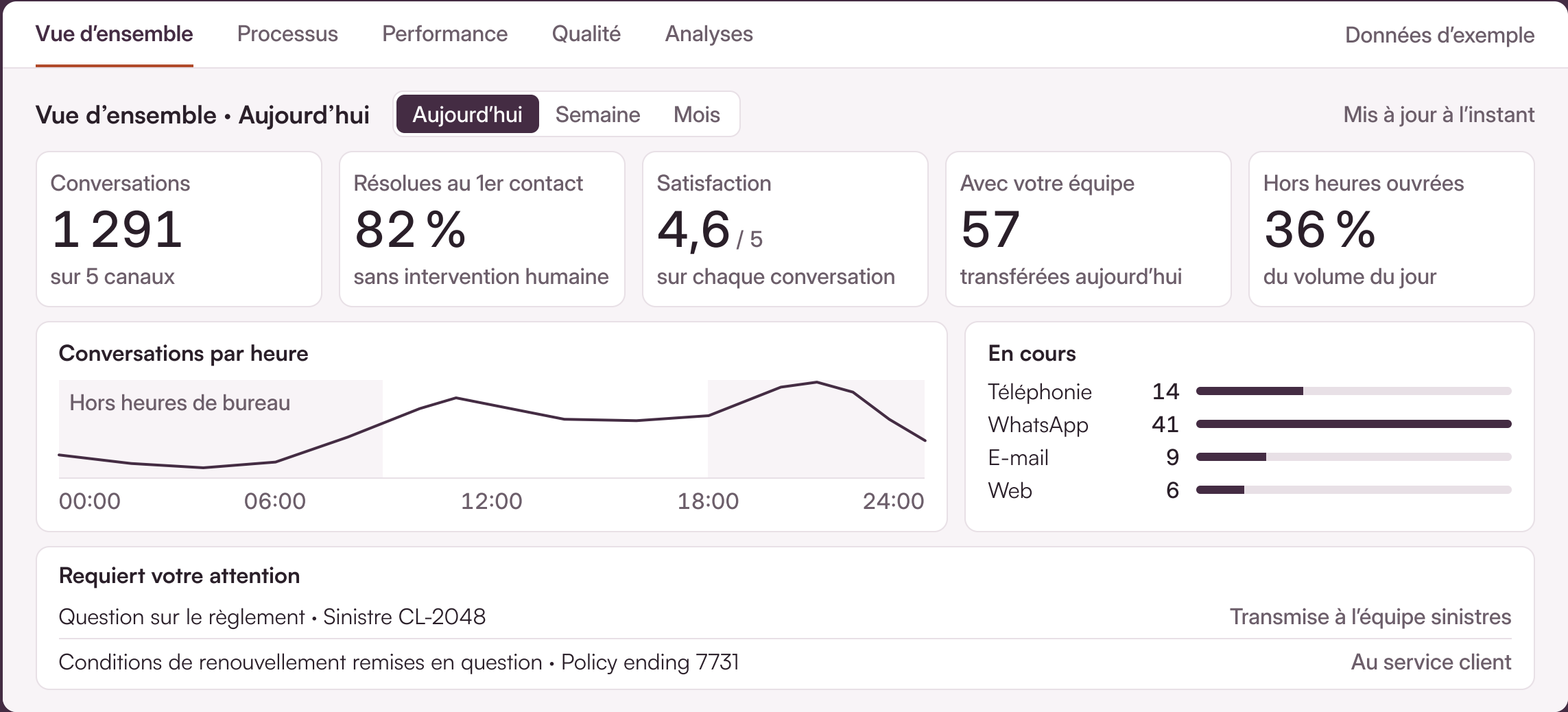
Rien n'est stocké sans votre autorisation, et vous fixez la durée de conservation de chaque élément. Les données personnelles sont masquées avant que toute donnée ne quitte votre déploiement, et les appels ne sont enregistrés qu'une fois le consentement donné.

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

Une vue unique de chaque conversation de vos assurés

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 assuré et fait remonter ce que le reporting de direction ne montre pas.

Données d'exemple

Maturité par branche

Auto

Santé

Habitation

Santé collective

Qualité de la demande.

Intention et maturité par produit, branche, canal et courtier, lues dans la conversation plutôt que dans un champ du devis.

Questions sur la franchise en hausse de 140

Cause : résumé de la police auto peu clair

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 libellé de police.

Santé collective • 3 polices à risque

Contacts répétés • engagements en cours

Policy ending 7731 • contact répété

Policy ending 4120 • sinistre en cours

Policy ending 9056 • sentiment en baisse

Risque anticipé.

Risque de non-renouvellement et de réclamation identifié sur un produit ou un contrat collectif, à partir des contacts répétés, du sentiment et des engagements en cours.

Réclamations par partenaire, 30 jours

Garage A 3%

Expert B 11% ↑

TPA C 4%

Prestataire de santé D 2%

Performance des partenaires.

Garages, experts, experts en sinistres, gestionnaires pour compte de tiers et réseaux de soins évalués sur la base des réclamations, des retards et des contacts répétés.

Fonctionne au sein des systèmes que vous utilisez déjà.

Vos agents se connectent aux systèmes d’administration des polices, de gestion des sinistres, CRM, de paiement et de téléphonie que vous utilisez déjà.

ADMINISTRATION DES POLICES ET SINISTRES	 GUIDEWIRE	 Duck Creek	 sapiens	 majesco				
CRM	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365	ORACLE					
GESTION DES CAS ET DES PROCESSUS	 PEGA	ServiceNow						
PAIEMENTS	network	 Checkout.com	Telr	 HyperPay	 PayTabs	 Stripe	 Apple Pay	G Pay
TÉLÉPHONIE ET CENTRE DE CONTACT	 ea	 du	 stc	 GENESYS	NiCE	 CISCO	 Five9	 Amazon Connect
MESSAGERIE ET E-MAIL	 WhatsApp	 Microsoft Outlook						
PRODUCTIVITÉ ET DOCUMENTS	 Microsoft Teams	 Microsoft SharePoint		 docusign		 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 d'administration des polices, de gestion des sinistres, CRM 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 les déclarations de sinistre auto ou les renouvellements 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
