

Telonic

Клиентский интеллект, созданный для сферы страхования.

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



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построено вокруг ваших полисов, покрытия, убытков и правил.

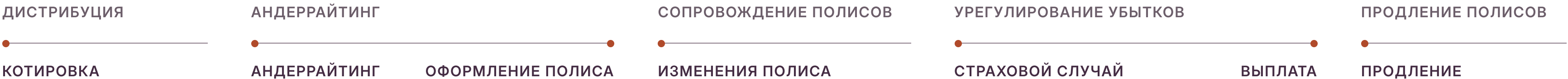
ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

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

ЗАВЕРШЕНИЕ

Данные по полисам, убыткам и в CRM обновляются каждый раз.

Полис — это обещание, которое держится на большем числе систем, чем видит любой клиент.



Отношения по полису охватывают котировку, андеррайтинг, оформление, изменения полиса, урегулирование убытков и продление, а для корпоративных клиентов — также групповые программы, изменения в составе застрахованных и обслуживание брокеров. Самые важные результаты определяются в диалогах, за которые не отвечает ни одна отдельная команда и которые ни одна отдельная система не фиксирует полностью.

Выручка.

Котировки и продления доходят до оформления или теряются на первом же вопросе о покрытии, страховой премии или документах.

Риски.

Убытки, жалобы и расторжения несут регуляторные риски, если разъяснение по покрытию не зафиксировано.

Репутация.

Страховой случай — это момент, когда обещание проверяется на прочность, и от него зависит, продлит ли страхователь полис.

Сначала предметная область. Потом диалог.

Универсальные ИИ-агенты сделали диалог недорогим. Правильным они его не сделали. В сфере страхования правильный ответ зависит от полисных условий, покрытия и исключений из него, статуса убытка, применимого регулирования и истории страхователя, 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 сферы страхования, запускаем их во всех каналах на основе единой карточки клиента по каждому страхователю и доводим до конца в ваших собственных системах работу, которую порождает каждый диалог.

01

Специализация.

- Создан для страховых процессов
- Знает, на каком этапе каждый страхователь
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

- Один страхователь — 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 страхователю и полису

4

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

Рабочая модель страхового бизнеса.

Каждое внедрение начинается со структурированной модели того, как устроена работа страховщика, расширенной с учётом ваших продуктов, видов страхования и политик.

1 Сущности.

ЧТО ЗНАЕТ МОДЕЛЬ

Полисы, покрытие, лимиты, исключения и франшизы, изменения полиса, страховые премии, убытки и предварительные согласования, а для корпоративных клиентов — групповые программы, застрахованные и брокеры.

2 Состояния и зависимости.

ЧТО ДОЛЖНО ПРОИЗОЙТИ СНАЧАЛА

Урегулирование убытка продвигается, только если на дату наступления страхового случая полис действовал, а документы получены. Предварительное согласование зависит от программы страхования и сети медицинских учреждений.

3 Обязательства.

КТО, ЧТО И К КАКОМУ СРОКУ ДОЛЖЕН

Что страховщик и страхователь должны друг другу — от сроков подтверждения получения и принятия решения до страховых премий, документов и раскрытия информации.

4 Поведение.

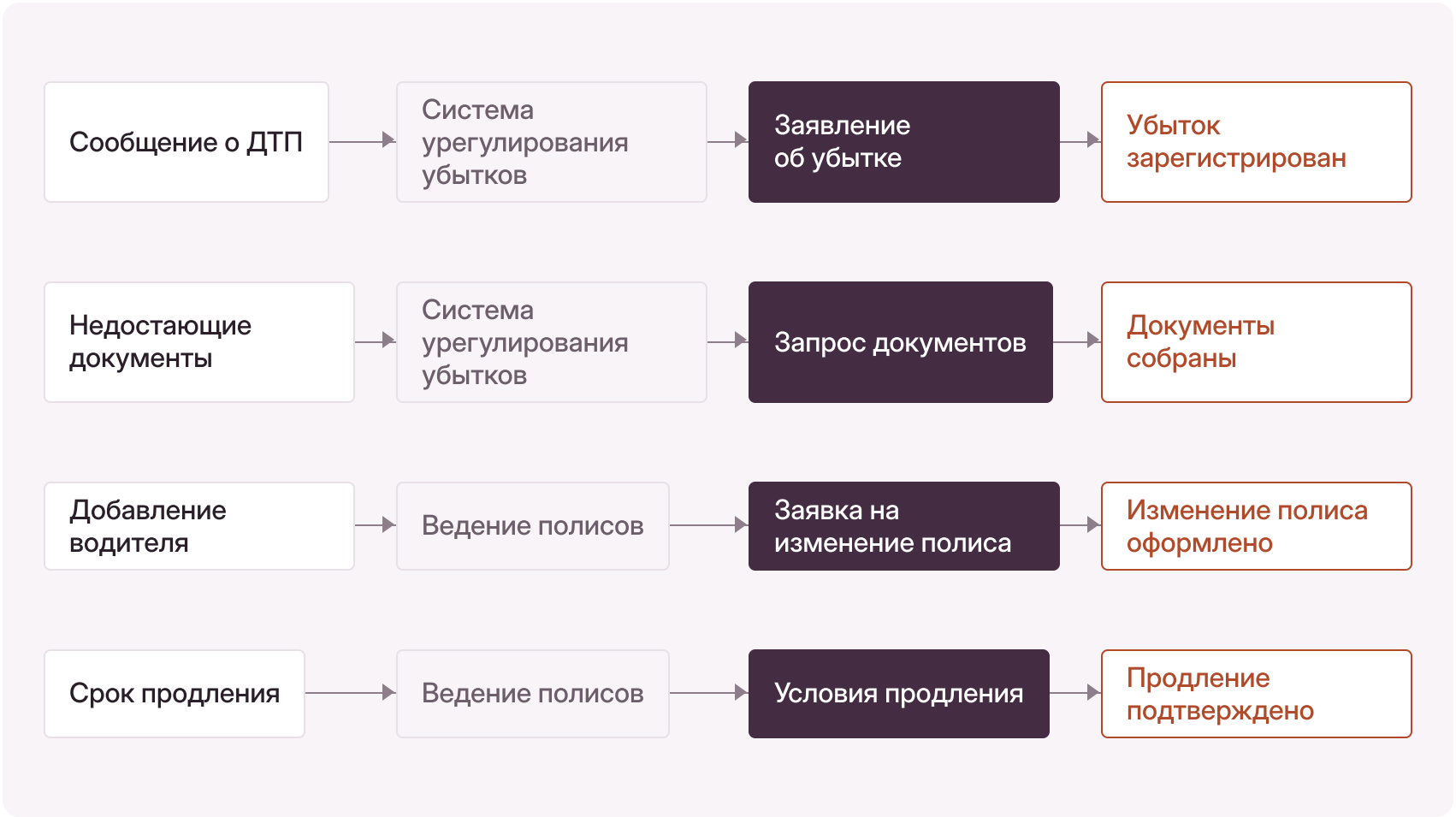
КТО СПРАШИВАЕТ И ЗАЧЕМ

Страхователь после страхового случая, работодатель, брокер и потерпевшее третье лицо 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: убыток зарегистрирован и документы собраны, предварительное согласование запрошено, изменение полиса оформлено, продление подтверждено. ИИ-агент, который не просто отвечает, а решает вопрос.



Рассуждает, опираясь на данные разных систем.

Собирает ответ из ваших систем ведения полисов, урегулирования убытков, CRM и сторонних администраторов, а также из утверждённых документов прямо в ходе диалога.

Действует в пределах своих полномочий.

Завершает операцию в учётной системе: заявление об убытке, запрос документов, заявку на изменение полиса, 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.

- 01

Понять, что имеют в виду.

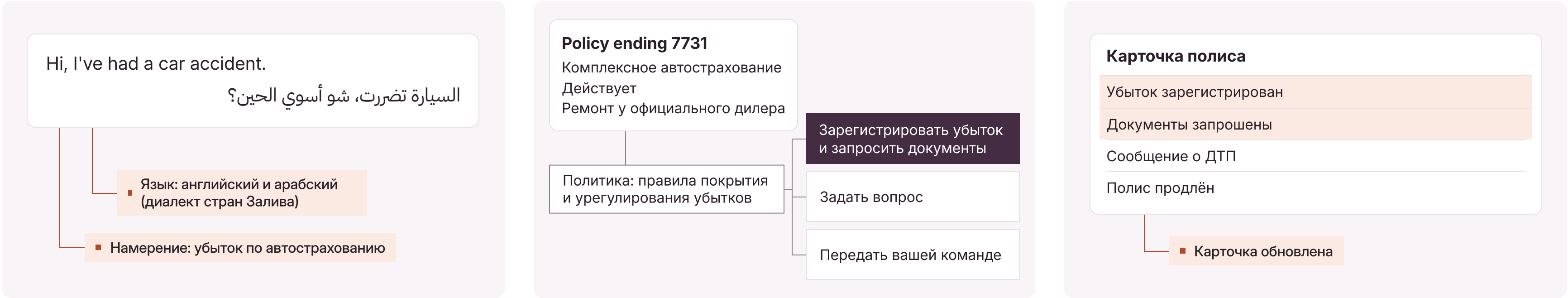
Страхователи смешивают арабский и английский и редко начинают с сути запроса. ИИ-агент понимает речь на нескольких языках и выясняет, что им нужно.
- 02

Свериться с вашими правилами.

Прежде чем ответить, агент находит полис, покрытие или убыток в ваших системах и проверяет, что допускает ваша политика. Ничего другого он предложить не может.
- 03

Довести работу до конца.

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 сферы страхования: 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.

Отвечает на вопросы о покрытии, франшизе и исключениях по полису самого страхователя, выдаёт страховые сертификаты и документы, а также фиксирует работу в ваших системах.

• Сертификат выдан

Policy ending 7731

Отправлено по электронной почте

ИИ-агент по изменениям и бронированию.

Принимает заявки на изменение полиса и записывает на осмотры, инспекции и ремонт в рамках ваших правил, в любое время суток.

• Осмотр назначен

Убыток CL-2048

Подтверждение отправлено

ИИ-агент по обращениям и убыткам.

Принимает первичные уведомления об убытках, запросы о статусе убытков и жалобы в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

• Убыток заявлен

Передано вашему отделу урегулирования убытков

Вся история приложена

ИИ-агент по исходящим коммуникациям.

Первым связывается со страхователями по вопросам продления, неоплаченных премий и недостающих документов по убыткам — только в разрешённые вами часы.

• Срок продления

Условия отправлены

Подтверждение запрошено

02 · ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Единая карточка клиента с непрерывной историей: каждый страхователь, полис и каждая договорённость.

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

То, что брокеру сообщили при заключении договора, видно отделу урегулирования убытков. То, что пообещала служба поддержки, этот отдел может выполнить.



Все каналы — на языках, которыми пользуются ваши страхователи.

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 страхователей, 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, клиентском портале или в приложении. Авторизованные страхователи уже идентифицированы.

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

■ 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 страхователь переходит на другой язык посреди фразы, ИИ-агент переключается вслед за ним.

Работа после диалога выполняется каждый раз.

- 1

Результат фиксируется по каждому диалогу.

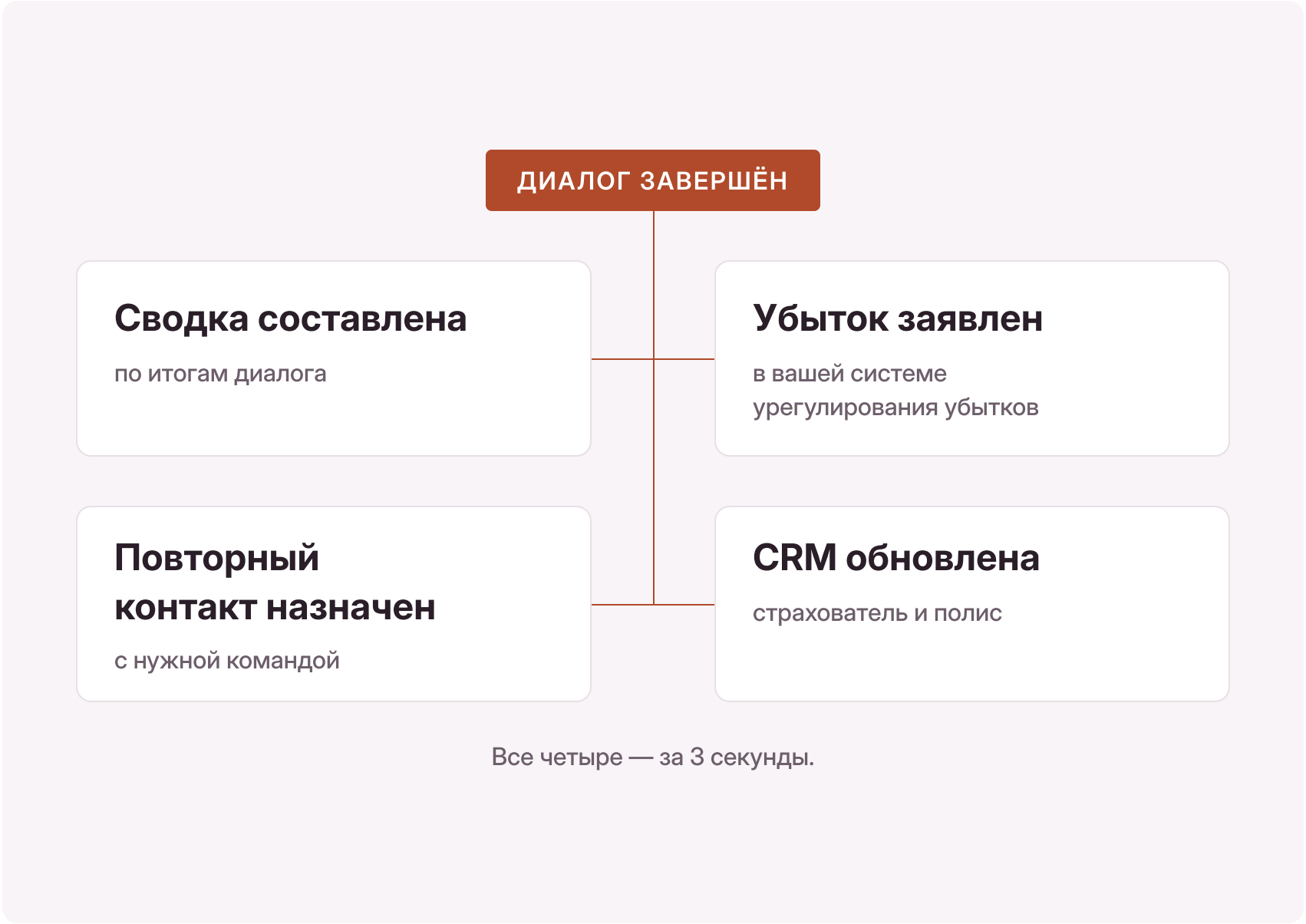
Сводка, классифицированный результат и тональность фиксируются автоматически, а не тогда, когда у кого-то найдётся пять свободных минут.
- 2

Ваши системы обновляются и при длинной очереди.

Убытки заявлены, документы приложены, повторные контакты запланированы, а данные внесены в системы ведения полисов, урегулирования убытков и CRM — 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 страхователю 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 страхового бизнеса.

Полисы, покрытие, убытки и продукты, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадает в одну историю по каждому страхователю и полису.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp, системы ведения полисов, урегулирования убытков 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.

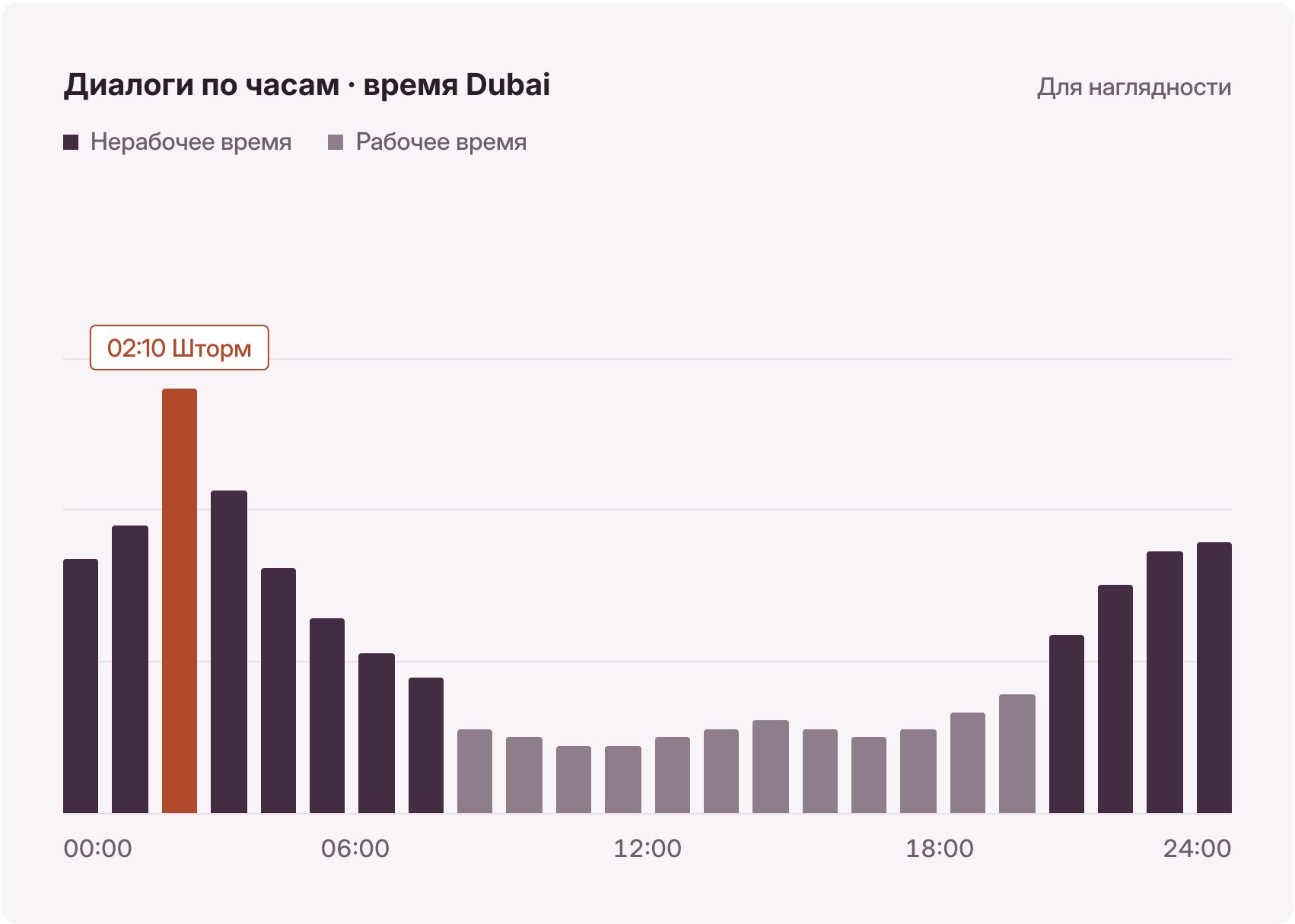
ИИ-агент начинает формировать ответ, пока звонящий ещё договаривает, поэтому никому не приходится ждать в тишине.

Пропускная способность, которая следует за спросом.

Одновременно идёт множество диалогов. Шторм, наводнение или сезон продлений не создаёт очереди.

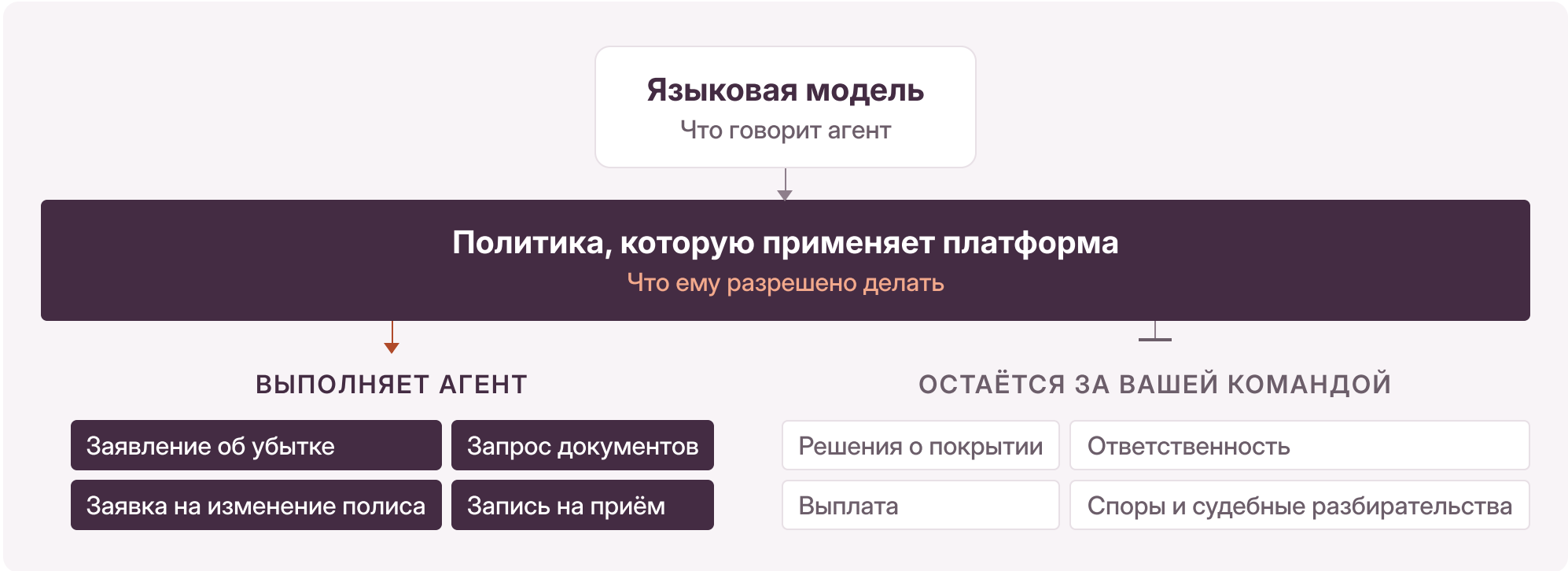
Человек — когда это важно.

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 покрытия, страховые премии, право на покрытие 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: решения о покрытии, ответственности и выплате, а также всё, что может перерасти в спор или судебное разбирательство.

Полная прослеживаемость.

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

Проверка перед запуском.

До запуска агенты проходят оценку на сценариях, характерных для сферы страхования. Каждое изменение тестируется отдельно от рабочей среды, версионизируется, 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. Покрытие, франшизы, премии и даты берутся из ваших собственных систем.	05 В актуальном состоянии при изменении ваших правил. Когда меняются полисные условия, премия или правило, 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.

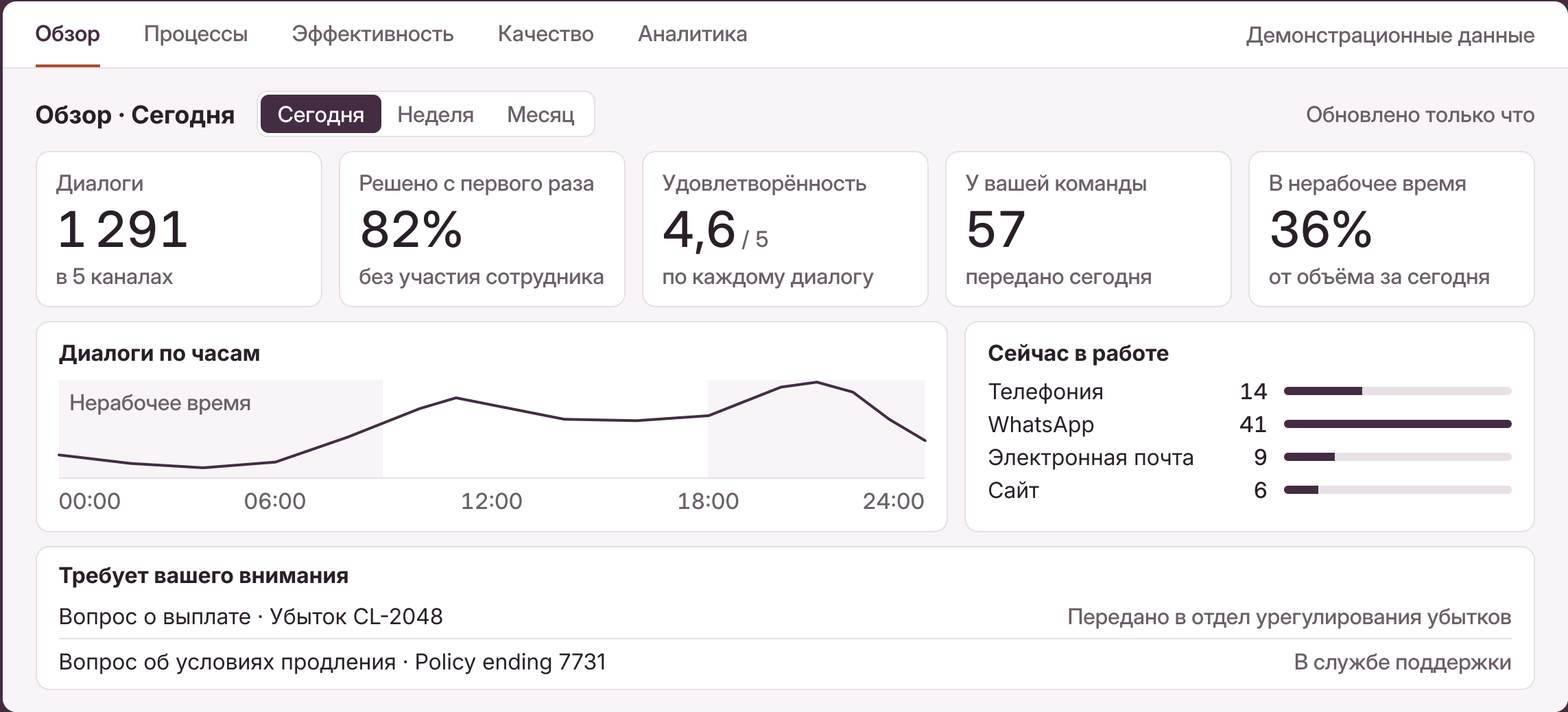
Ничего не хранится без вашего разрешения, а сроки хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какая-либо информация покинет вашу среду развёртывания, а звонки записываются только после получения согласия.

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

Единый обзор всех диалогов ваших страхователей

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 страхователя и выявляют то, чего не показывает управленческая отчётность.

Демонстрационные данные

Готовность по видам страхования

Автострахование

Медицинское страхование

Страхование жилья

Групповое медицинское страхование

Качество спроса.

Намерение и готовность по продуктам, видам страхования, каналам и брокерам определяются по диалогу, а не по полю котировки.

Вопросы о франшизе: рост на 140

Причина: неясная памятка по полису автострахования

Решение: обновить и проинструктировать команду

Одобрить

Первопричина.

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

Групповое медицинское страхование · 3 полиса в зоне риска

Повторные обращения · невыполненные договорённости

Policy ending 7731 · повторное обращение

Policy ending 4120 · открытый убыток

Policy ending 9056 · тональность ухудшается

Ранние сигналы риска.

Риск непродления и жалоб выявляется по продукту или программе — по повторным обращениям, тональности и невыполненным договорённостям.

Жалобы по партнёрам за 30 дней

Автосервис А 3%

Сюрвейер В 11% ↑

ТРА С 4%

Медучреждение D 2%

Эффективность партнёров.

Автосервисы, сюрвейеры, аджастеры, сторонние администраторы и сети медицинских учреждений оцениваются по жалобам, задержкам и повторным обращениям.

Действует внутри систем, которые у вас уже работают.

Ваши ИИ-агенты подключаются к системам ведения полисов, урегулирования убытков, CRM, платежей и телефонии, которые у вас уже работают.

ВЕДЕНИЕ ПОЛИСОВ И УРЕГУЛИРОВАНИЕ УБЫТКОВ



CRM



УПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯМИ И ПРОЦЕССАМИ



ПЛАТЕЖИ



ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР



МЕССЕНДЖЕРЫ И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА



ОФИСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ДОКУМЕНТЫ



ОБЛАКО И ХОСТИНГ



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 системы ведения полисов, урегулирования убытков, CRM и телефонии, в рамках прав доступа, которые предоставляет ваша ИТ-служба.

01 Определение.

Один процесс с существенным объёмом и понятным владельцем, например первичное уведомление об убытках по автострахованию или продление полисов 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
