

Telonic

Inteligencia de clientes, pensada para el sector inmobiliario.

Telonic desarrolla agentes de IA especializados que entienden cómo opera un negocio inmobiliario y actúan a partir de esa comprensión en cada interacción con los clientes.



ESPECIALIZAR

Diseñado en torno a sus proyectos, unidades, planes e hitos.

CENTRALIZAR

Telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web: un solo agente.

COMPLETAR

Registros del CRM, el ERP e inmobiliarios actualizados en cada ocasión.

Las relaciones inmobiliarias sobreviven a los sistemas creados para gestionarlas.



Una compra sobre plano se prolonga durante años y abarca ventas, cobros, entrega y gestión de comunidades. Los resultados que más importan se deciden en conversaciones de las que ningún equipo es responsable en exclusiva y que ningún sistema registra íntegramente por sí solo.

Ingresos.

La demanda se convierte o se enfría en cuestión de horas, a menudo fuera del horario laboral.

Liquidez.

Los cobros dependen de que los compradores entiendan lo que vence y a qué hito corresponde.

Reputación.

La entrega concentra las quejas y la exposición regulatoria, y decide si un comprador vuelve.

Primero, el dominio. Después, la conversación.

Los agentes de uso general han abaratado la conversación. No la han hecho correcta. En el sector inmobiliario, una respuesta correcta depende del contrato, el plan de pagos, el hito de obra, la situación regulatoria y el historial del comprador, que residen en sistemas distintos y se rigen por reglas distintas.

Los agentes de Telonic parten del dominio, no del diálogo.

Desarrollamos agentes especializados para el sector inmobiliario, los hacemos funcionar en todos los canales a partir de un único registro de cada comprador y terminamos dentro de sus propios sistemas el trabajo que genera cada conversación.

01

Especializar.

El agente conoce el sector inmobiliario: sus entidades, flujos de trabajo y reglas.

- Pensado para los flujos de trabajo del sector inmobiliario
- Sabe en qué punto está cada comprador
- Sus políticas integradas

02

Centralizar.

Todos los canales y departamentos trabajan con un único registro por comprador y unidad.

- Un comprador, todos los canales
- Un historial, todos los departamentos
- Vea lo que generan las conversaciones

03

Completar.

El trabajo que genera cada conversación se realiza dentro de sus propios sistemas.

- Resultado registrado en cada ocasión
- Sistemas actualizados en el momento
- Los escalados llegan completos

5

canales: telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web/aplicación

4

formas del árabe, además del inglés y muchos otros idiomas

24/7

días festivos incluidos

1

registro continuo por comprador y unidad

4

opciones de alojamiento: EAU, Arabia Saudita, en sus instalaciones o en su propia nube

01 · ESPECIALIZAR

Un modelo funcional del negocio inmobiliario.

Cada implementación parte de un modelo estructurado de cómo opera el sector inmobiliario, ampliado a su cartera, sus contratos y sus políticas.

1 Entidades.

LO QUE CONOCE EL MODELO

Proyectos, unidades, contratos de compraventa, planes de pagos, hitos, revisión de acabados y cuotas de mantenimiento.

2 Estados y dependencias.

LO QUE DEBE OCURRIR ANTES

Una cuota vence cuando se certifica un hito. La entrega exige haber saldado los pagos pendientes, emitido los documentos y realizado la inspección.

3 Obligaciones.

QUIÉN DEBE QUÉ, Y PARA CUÁNDO

Lo que el promotor y el comprador se deben mutuamente en cada etapa, y para cuándo.

4 Comportamiento.

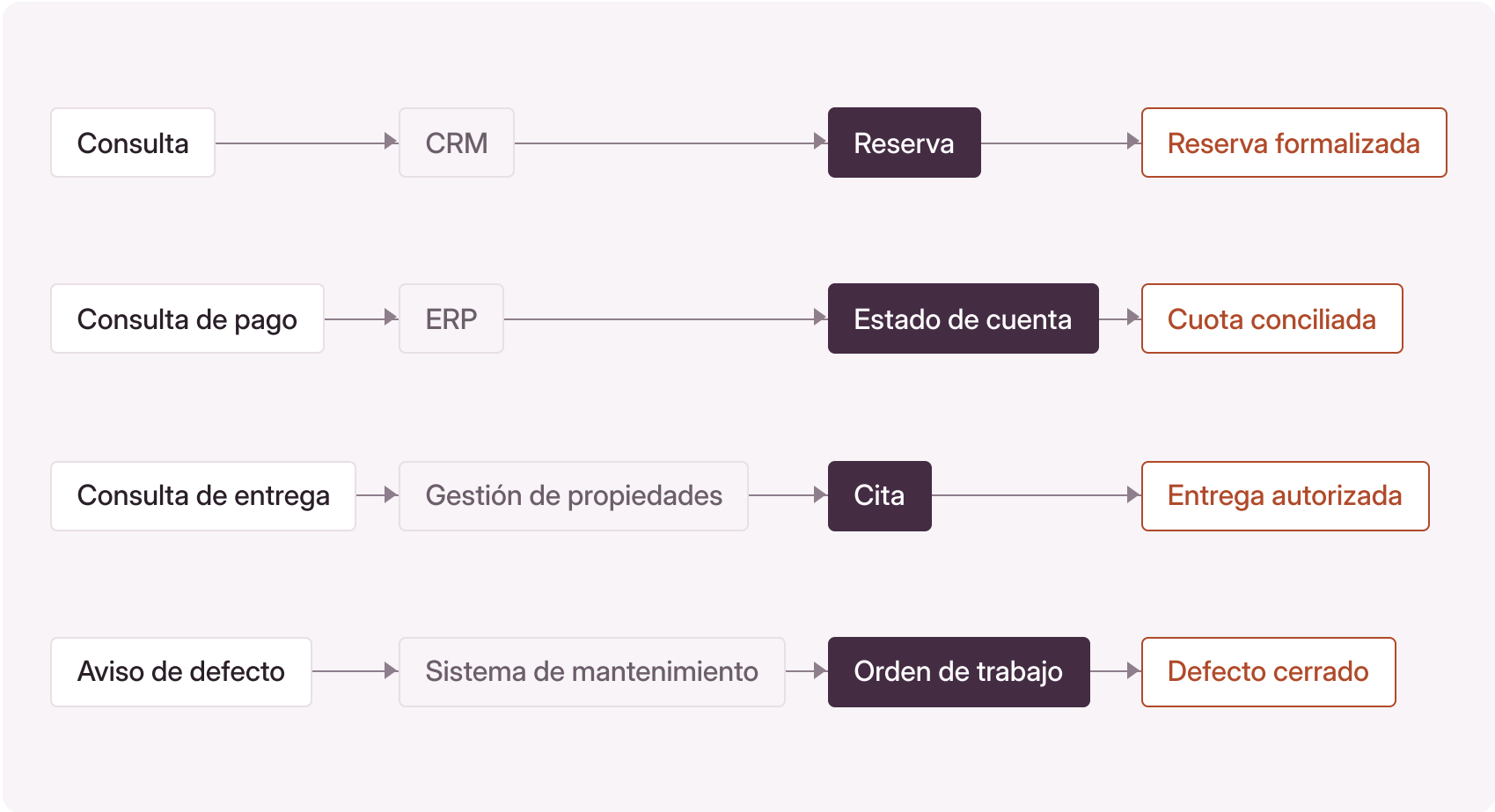
QUIÉN PREGUNTA, Y POR QUÉ

Inversores, usuarios finales, compradores en el extranjero e intermediarios hacen la misma pregunta por motivos distintos.

El modelo gana profundidad con cada implementación. Sus datos permanecen en la suya; lo que se traslada a las siguientes es la comprensión del dominio.

Diseñado en torno a resultados, no a intercambios.

Telonic viene de telos, una estructura que se comporta para servir a un propósito específico, u orientada hacia un fin último. Cada interacción se vincula a la obligación a la que sirve y solo está completa cuando esa obligación ha avanzado: una reserva formalizada, una cuota conciliada, una entrega autorizada, un defecto cerrado. Un agente que no solo responde, sino que resuelve.



Razona a través de los sistemas.

Compone la respuesta a partir de su CRM, su ERP, su plataforma de gestión inmobiliaria y los documentos aprobados, dentro de la propia conversación.

Actúa dentro de sus atribuciones.

Completa la operación en el sistema de registro: la reserva, el estado de cuenta, la cita, la orden de trabajo.

Medido por la finalización.

Los informes de rendimiento se basan en las obligaciones completadas y en el tiempo hasta la finalización, no en los mensajes respondidos.

Cada conversación tiene un método.

01 Entender lo que quieren decir.

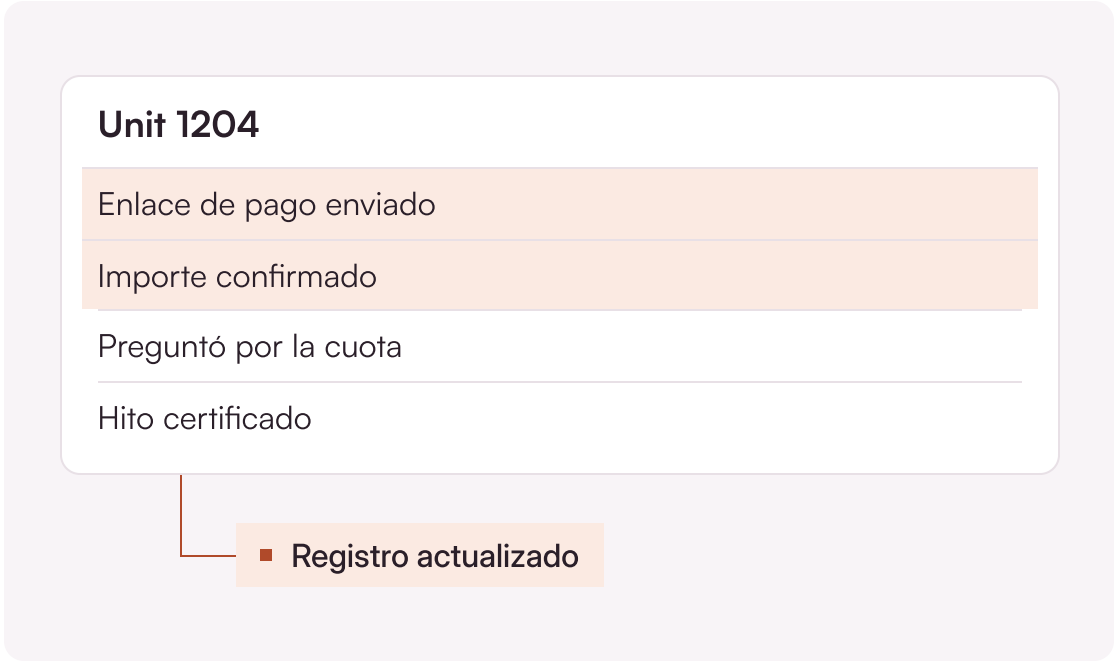
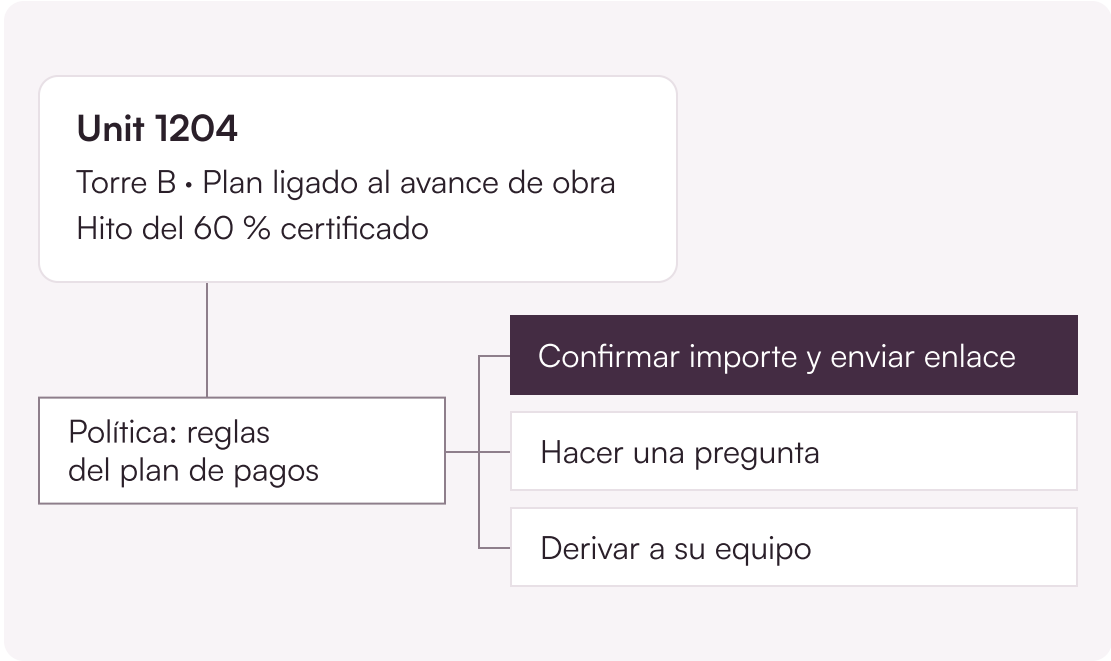
02 Consultar sus reglas.

03 Terminar el trabajo.

Los compradores mezclan el árabe y el inglés, y rara vez abren la conversación con su verdadera petición. El agente sigue el hilo en varios idiomas y averigua lo que necesitan.

Antes de responder, el agente consulta la unidad, el plan de pagos o la reserva en sus sistemas y comprueba lo que permite su política. No puede ofrecer nada más.

Se realiza el cambio, se actualiza el registro y su equipo ve el resultado. Nada queda a la espera de que alguien se acuerde.



Especialistas, no generalistas

Cada agente está pensado para el sector inmobiliario: sus entidades, sus flujos de trabajo, sus reglas. Absorbe el volumen a cualquier hora y da a su equipo todo lo que necesita para las conversaciones en las que hace falta una persona.

Agente de servicio.

Gestiona solicitudes, mantenimiento y revisión de acabados en todos los canales, y registra el trabajo en sus sistemas.

- Incidencia de acabados registrada

Unit 1204

Visita del contratista programada

Agente de cambios y reservas.

Programa visitas y citas de entrega, y realiza cambios dentro de sus reglas a cualquier hora.

- Visita programada

Torre B

Confirmación enviada

Agente de casos.

Recibe avisos de defectos y quejas a cualquier hora. Las decisiones quedan en manos de su personal.

- Queja recibida

Derivada a atención al cliente

Historial completo adjunto

Agente de contacto proactivo.

Contacta primero con los compradores para recordatorios de cuotas, citas de entrega y avisos de cuotas de mantenimiento, solo dentro del horario que usted permita.

- Recordatorio de cuota

Hito certificado

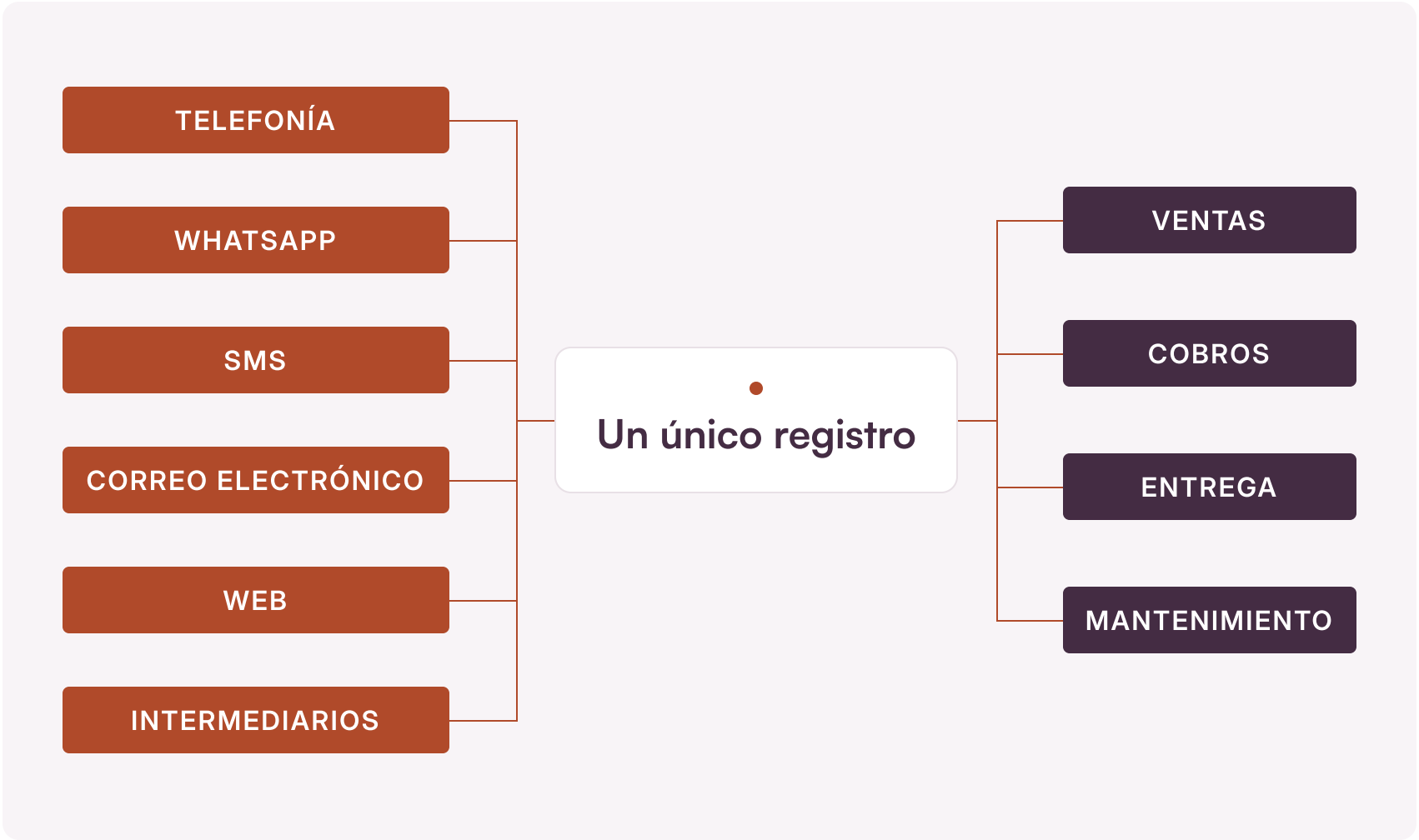
Enlace de pago enviado

02 · CENTRALIZAR

Un único registro continuo de cada comprador, unidad y compromiso.

La telefonía, WhatsApp, los SMS, el correo electrónico, la web y la correspondencia con intermediarios se consolidan en un único registro longitudinal para cada comprador y cada unidad. Los compromisos adquiridos en cualquier interacción se registran con su fecha y se siguen hasta su cumplimiento, visibles para cada área que interviene después.

Lo que ventas afirmó, entregas puede verlo. Lo que atención al cliente prometió, cobros puede cumplirlo.



Todos los canales, en los idiomas que usan sus compradores.

Telefonía.	Sus números y su operador actuales, conectados mediante SIP. Las llamadas vuelven a su equipo cada vez que sea necesario.
WhatsApp.	Su propio número de WhatsApp Business. Nosotros nos encargamos de la verificación de Meta.
SMS.	SMS bidireccionales en la misma conversación, para los compradores que no usan WhatsApp.
Correo electrónico.	Su buzón de correo de Exchange o Google Workspace. Cada hilo se trata como un solo asunto hasta su resolución.
Web y aplicación.	Un widget en su sitio web, sus páginas de proyectos o su aplicación para propietarios. Los propietarios que han iniciado sesión ya están identificados.

Hi, ممكن أعرف موعد التسليم ؟ I'm travelling next month.

■ Preferencia guardada para la próxima vez

Árabe estándar moderno y dialectos del Golfo, egipcio y levantino, inglés y muchos otros idiomas, entre ellos urdu, ruso, chino y español. Cuando un comprador cambia de idioma a mitad de frase, el agente lo sigue.

03 · COMPLETAR

El trabajo posterior a la conversación, hecho en cada ocasión.

- 1

El resultado se registra en cada conversación.

Un resumen, un resultado clasificado y el sentimiento, capturados automáticamente y no cuando a alguien le sobran cinco minutos.
- 2

Sus sistemas se actualizan mientras la cola es larga.

Órdenes de trabajo creadas, seguimientos programados y registros del CRM, el ERP y la gestión inmobiliaria actualizados, dentro de los sistemas con los que su equipo ya trabaja.
- 3

El escalado llega con todo adjunto.

Cuando se necesita a una persona, esta recibe la conversación completa y un resumen, de modo que su comprador nunca vuelve a empezar desde el principio.



Sus sistemas, en la base. El agente, encima.

04 El agente.

Mantiene la conversación dentro de los límites que su equipo define y modifica. Deriva con la conversación completa. Cada decisión, registrada con su razonamiento.

03 Su modelo inmobiliario.

Los proyectos, unidades, planes de pagos e hitos con los que trabaja, junto con sus reglas.

02 Un único registro del comprador.

Cada llamada, mensaje y correo electrónico se incorpora a un único historial por comprador y unidad.

01 Sus canales y sistemas.

Sus líneas telefónicas, su número de WhatsApp, su CRM, su ERP y sus sistemas inmobiliarios. No se sustituye nada.

Listo a cualquier hora, y listo para los picos de demanda.

A todas horas, todos los días.

Las noches, los fines de semana, el Eid y los días festivos mantienen el mismo nivel que un martes por la mañana.

Constante con cualquier volumen.

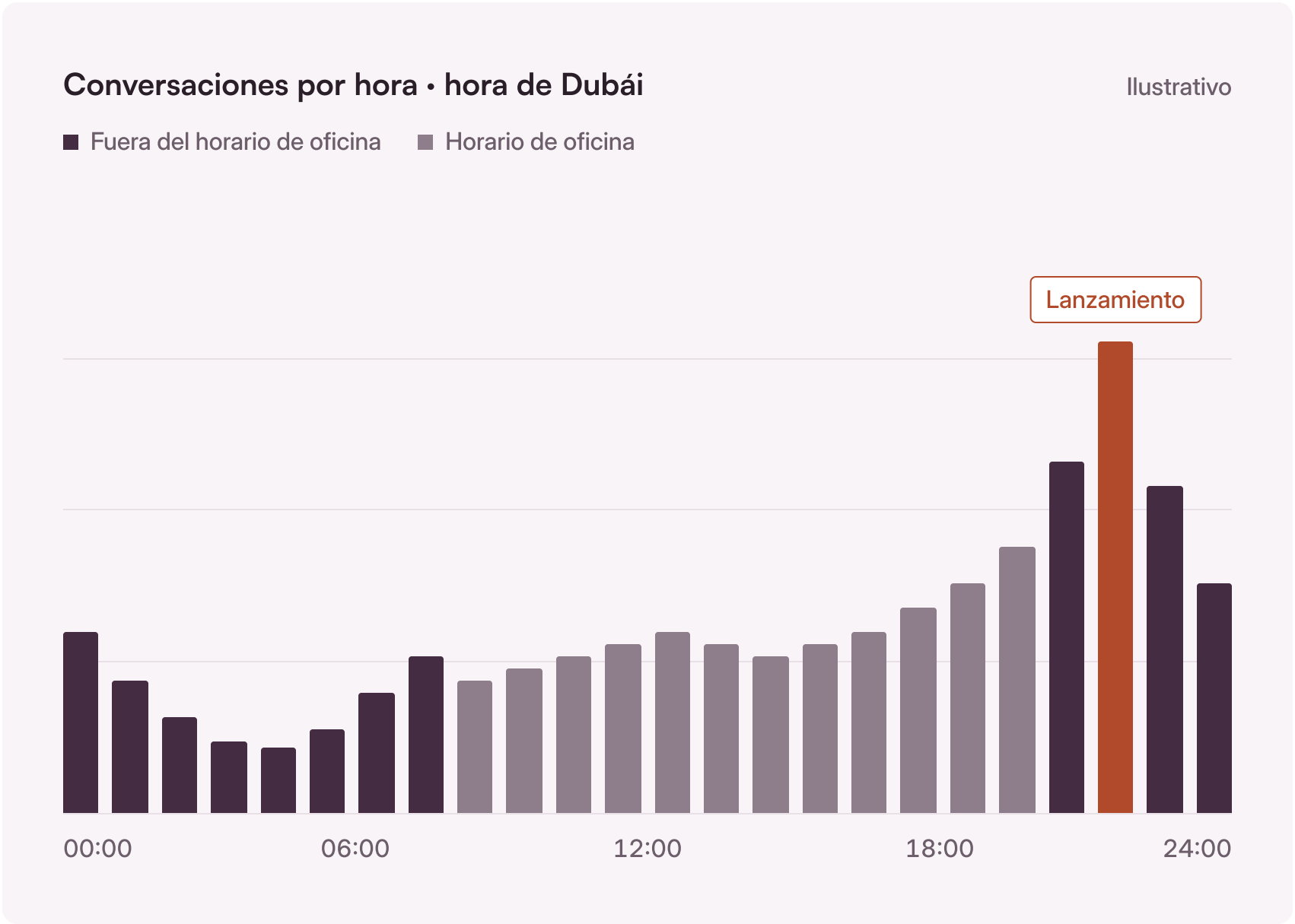
La centésima consulta del día recibe la misma respuesta, basada en las mismas reglas, que la primera.

Capacidad que acompaña a la demanda.

Muchas conversaciones se desarrollan a la vez. Un fin de semana de lanzamiento o una apertura de entregas no genera colas.

Una persona cuando importa.

Cuando el agente llega a su límite, deriva la conversación a su equipo con todo lo dicho hasta el momento.



La conversación se adapta. Sus reglas, no.

Telonic separa lo que dice un agente de lo que tiene permitido hacer. La plataforma aplica los precios, las condiciones de pago, los derechos y los límites de aprobación, fuera del modelo de lenguaje. Una acción que no se ha concedido no existe para el agente.



Atribuciones definidas.

Usted define lo que completa el agente, lo que prepara para su equipo y lo que queda reservado: precios, cancelaciones, reembolsos y todo lo que se aproxime a una disputa.

Trazabilidad completa.

Cada afirmación está vinculada a su fuente y cada acción queda registrada con su razonamiento, recuperable en la entrega o en caso de disputa, durante el tiempo que usted la conserve.

Validación antes del lanzamiento.

Los agentes se evalúan con escenarios propios del sector inmobiliario antes del lanzamiento. Cada cambio se prueba fuera del entorno de producción, con control de versiones, y es reversible.

Pensado para los equipos que tienen que aprobarlo

Operaciones quiere resolución. Cumplimiento quiere control. TI lo quiere dentro de los sistemas que ya gestiona. El agente está pensado para satisfacer a los tres antes de entrar en producción.

01 Límites claros que nunca traspasa. Temas que no trata, respuestas que deben darse palabra por palabra y decisiones que quedan en manos de su personal.	02 Cada conversación, revisada. Cada conversación se evalúa según sus estándares. Todas, no una muestra.	03 Las personas intervienen cuando importa. Usted decide cuándo se deriva una conversación a una persona, y le llega con el historial completo.
04 Consultado, nunca inventado. Los precios, los calendarios de pago, los derechos y las fechas proceden de sus propios sistemas.	05 Al día cuando cambian sus reglas. Cuando cambia una lista de precios o un documento, el agente trabaja con la nueva versión.	06 Lo configuramos nosotros, lo gestionamos con usted. Mapeamos, conectamos y acordamos las métricas antes del lanzamiento, y después ampliamos canal a canal.

Alojado donde su organización lo necesite

En los Emiratos Árabes Unidos, en Arabia Saudita, en su propia nube o en sus propias instalaciones. Todo el procesamiento se queda donde usted elija.

Región de los EAU

Alojado y procesado en los EAU.

Región de Arabia Saudita

Alojado y procesado en Arabia Saudita.

Su propia nube

Se ejecuta en su propia
cuenta en la nube.

En sus instalaciones

Configurado en su propio centro de datos, según sus requisitos.

Elija la región.

Despléguelo en los EAU o en Arabia Saudita, y todo el procesamiento, incluidos los modelos de habla y de lenguaje, se queda en esa región.

O manténgalo dentro de su organización.

Ejecútelo en su propia cuenta en la nube o en sus propias instalaciones, configurado según sus requisitos.

Decida qué se conserva.

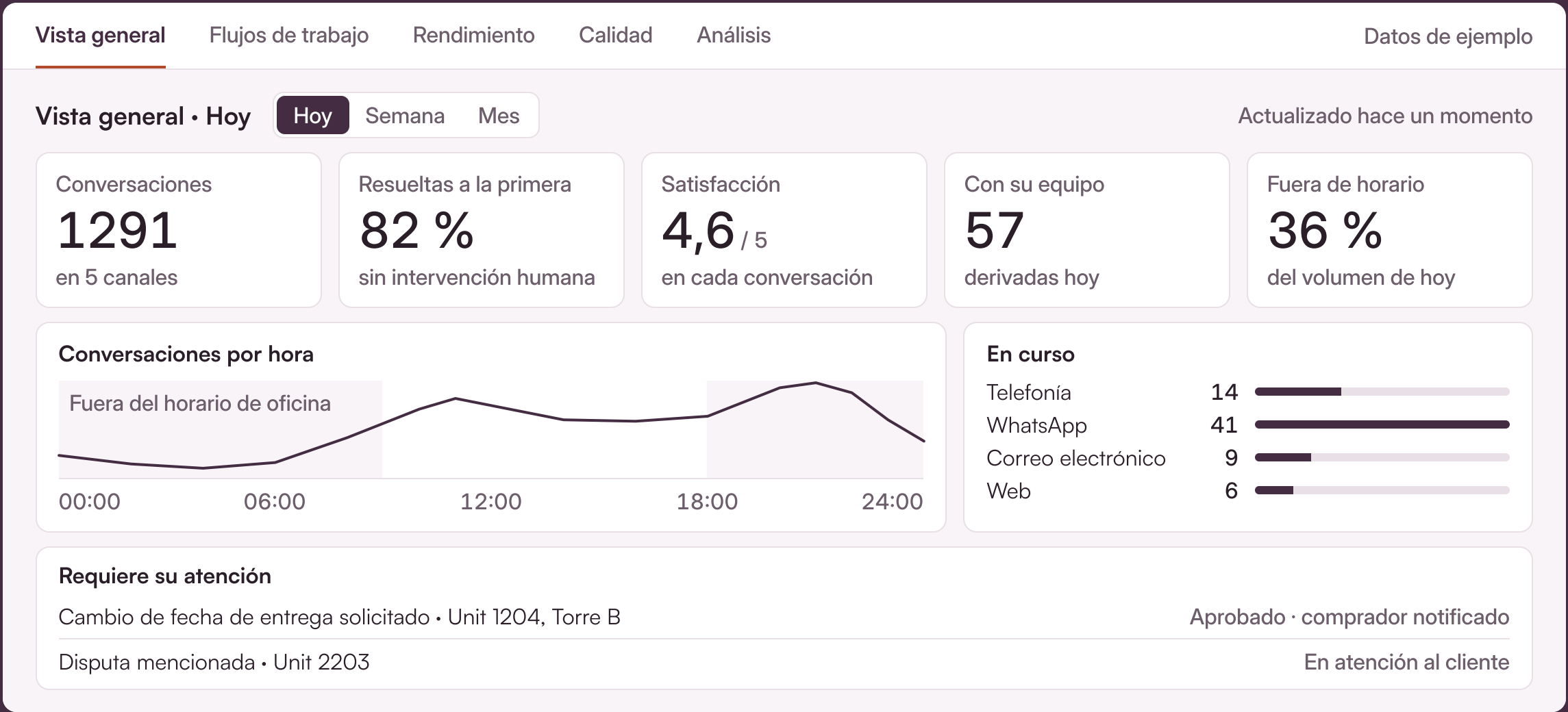
No se almacena nada sin su autorización, y usted establece durante cuánto tiempo se conserva cualquier información. Los datos personales se enmascaran antes de que ningún dato salga de su despliegue, y las llamadas solo se graban una vez otorgado el consentimiento.

El detalle completo para su equipo técnico está en telonic.ai/docs.

Una sola vista de todas las conversaciones de sus compradores

Nosotros desarrollamos y conectamos los agentes. Su equipo los gestiona en el día a día: ajusta las reglas que le corresponden, interviene en conversaciones y ve lo que ha generado cada canal.

- 1
- Toda su operación, de un vistazo.
- 2
- Sus procesos, mapeados antes del lanzamiento.
- 3
- Medido en cada conversación.
- 4
- Calidad que puede comprobar, línea por línea.
- 5
- Lo que le dicen sus conversaciones.



La capa conversacional como señal operativa.

Las encuestas recogen a los pocos que responden. Cada interacción, clasificada por intención, resultado y sentimiento, recoge toda la cartera y saca a la luz lo que los informes de gestión no muestran.

Datos de ejemplo

Predisposición por proyecto

Torre A

Torre B

Villas

Casas adosadas

Calidad de la demanda.

Intención y predisposición por proyecto, tipo de unidad, canal e intermediario, extraídas de la conversación y no de un campo del CRM.

Consultas sobre la entrega: +140

Causa: guía de revisión de acabados desactualizada

Solución: actualizar el documento e informar al equipo

Aprobar

Causa raíz.

Preguntas recurrentes rastreadas hasta su origen: un documento, un proceso o el propio proyecto.

Torre B • 3 unidades en riesgo

Contacto repetido • compromisos pendientes

Asignadas hoy a cobros

Unit 1204 • contacto repetido

Unit 1507 • compromiso pendiente

Unit 0903 • sentimiento en descenso

Riesgo anticipado.

Riesgo en cobros y entregas identificado en una torre antes de las fechas de vencimiento, a partir del contacto repetido, el sentimiento y los compromisos pendientes.

Quejas por contratista, 30 días

Contratista A 3 %

Contratista B 11 % ↑

Contratista C 4 %

Contratista D 2 %

Rendimiento de los socios.

Contratistas, empresas de gestión de instalaciones e intermediarios evaluados por quejas, retrasos y contacto repetido.

18 / 22

Funciona dentro de los sistemas que ya utiliza.

Sus agentes se conectan a los sistemas de CRM, ERP, gestión inmobiliaria, portales, pagos y telefonía que ya utiliza.

CRM	 Salesforce  Microsoft Dynamics 365  HubSpot  Zoho
ERP Y FINANZAS	 SAP  ORACLE  odoo
GESTIÓN INMOBILIARIA Y DE INSTALACIONES	 YARDI  MRI
PORTALES INMOBILIARIOS	 Property Finder  bayut  Dubizzle  عقار AQAR
PAGOS	 network  Checkout.com  Telr  HyperPay  PayTabs  Stripe  Apple Pay  Google Pay
TELEFONÍA Y CENTRO DE CONTACTO	 e&  du  stc  GENESYS  NICE  CISCO  Five9  Amazon Connect
MENSAJERÍA Y CORREO ELECTRÓNICO	 WhatsApp  Gmail  Microsoft Outlook
PRODUCTIVIDAD, DOCUMENTOS Y SERVICIO	 Microsoft Teams  Slack  Google Calendar  Microsoft SharePoint  Google Drive  docusign  Power BI  Zendesk  Jira
NUBE Y ALOJAMIENTO	 Microsoft Azure  AWS  Google Cloud  core42  HUMAIN

Se admiten muchos más sistemas y se pueden desarrollar integraciones a medida para los suyos.

Si su sistema no figura aquí, normalmente el agente puede, aun así, actuar sobre él mediante una interfaz estándar. Los logotipos son marcas de sus respectivos titulares. El uso de estos logotipos indica sistemas a los que nuestros agentes pueden conectarse y no implica asociación ni respaldo.

Desplegado dentro de su entorno. Ampliado flujo a flujo.

El agente opera a través de sus sistemas actuales de CRM, ERP, gestión inmobiliaria, portales y telefonía, con los permisos que conceda su equipo de TI.

- 01 Definir.

Un flujo de trabajo con un volumen significativo y un responsable claro, como las consultas fuera de horario durante un lanzamiento o las consultas sobre pagos y entregas de un proyecto en fase de entrega.
- 02 Línea de base.

Tasa de finalización, tiempo hasta la finalización, tasa de escalado y contacto repetido, medidos antes de la puesta en marcha y acordados con usted.
- 03 Ampliar.

Cada flujo de trabajo adicional se apoya en la misma integración, el mismo registro y el mismo modelo.

En funcionamiento en su primer flujo de trabajo en cuestión de semanas.

Una cifra mensual por canal. Todo incluido.

Los precios se fijan por grupo de canales y se ajustan a su volumen, de modo que el costo sigue a las conversaciones que realmente gestiona.



Telefonía
Llamadas

Todo incluido



Mensajería
Conversaciones

Todo incluido



Web
Sesiones

Todo incluido

Una cifra mensual por cada grupo de canales, ajustada a su volumen: llamadas en telefonía, conversaciones en mensajería y sesiones en la web.

Una cifra mensual que incluye la tecnología. El reconocimiento del habla, la síntesis de voz y los modelos de lenguaje forman parte de ella. No figuran como partida aparte.

Todas las capacidades están incluidas, sea cual sea su uso. Paga por volumen, no por funcionalidades.

Cada conversación, con el nivel que usted elegiría.

Indíquenos sus volúmenes, canales y carga fuera de horario, y le mostraremos cómo trabaja el agente en un escenario de su negocio.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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