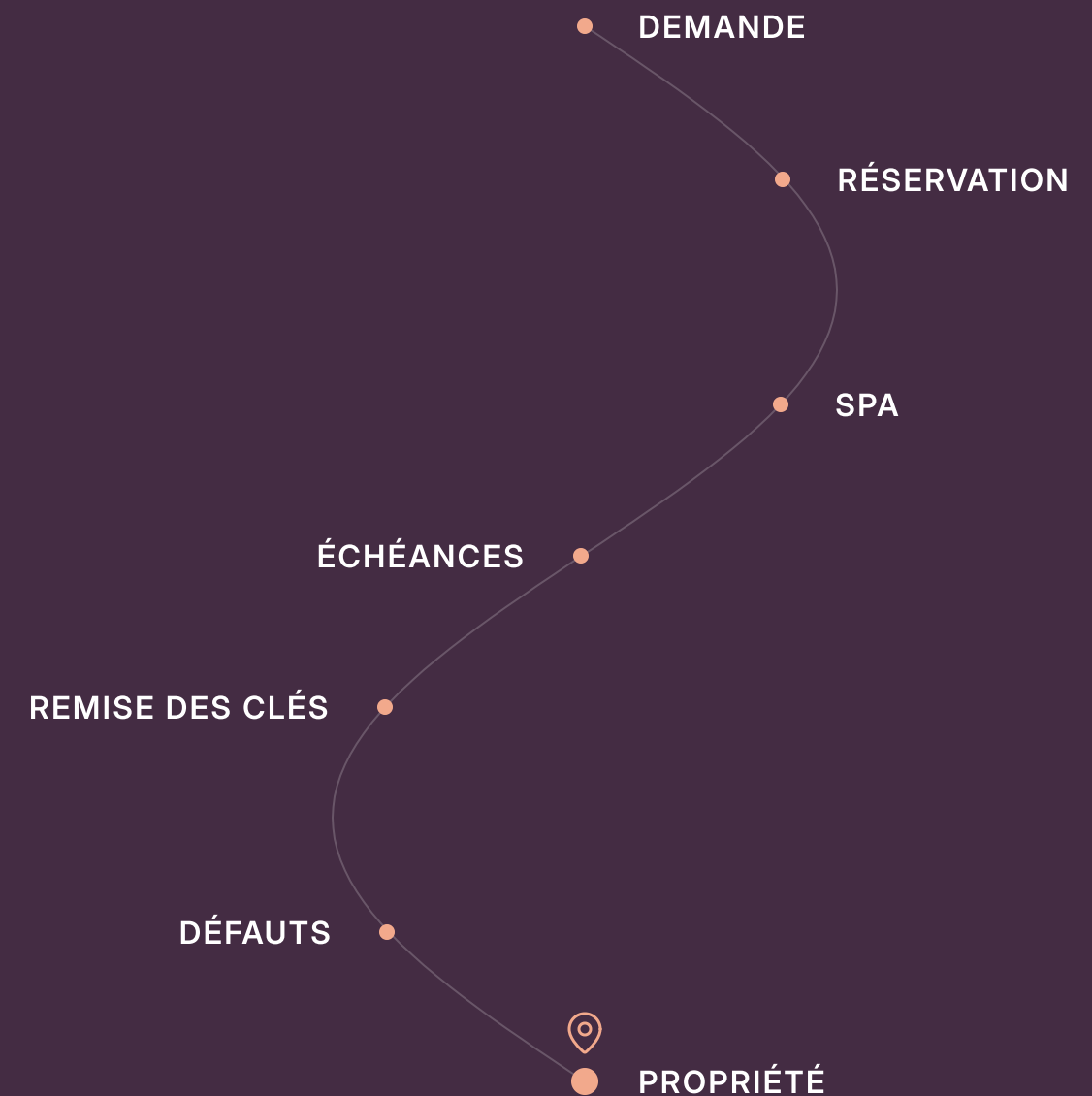


Telonic

Intelligence client, conçue pour l'immobilier.

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



SPÉCIALISER

Conçu autour de vos projets,
lots, plans de paiement et jalons.

CENTRALISER

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

FINALISER

Fiches CRM, ERP et de gestion
immobilière mises à jour à chaque fois.

Dans l’immobilier, les relations survivent aux systèmes conçus pour les gérer.



Un achat sur plan se déroule sur des années et passe par les ventes, le recouvrement, la remise des clés et la gestion de copropriété. 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.

La demande se concrétise ou s’étiole en quelques heures, souvent hors des heures ouvrées.

Trésorerie.

Le recouvrement dépend de la compréhension qu’ont les acquéreurs de ce qui est dû, et au titre de quel jalon.

Réputation.

La remise des clés concentre les réclamations et l’exposition réglementaire, et détermine si un acquéreur revient.

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'immobilier, une réponse juste dépend du contrat, du plan de paiement, du jalon de construction, de la situation réglementaire et de l'historique de l'acquéreur, 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'immobilier, les exploitons sur tous les canaux à partir d'un dossier unique pour chaque acquéreur, et terminons dans vos propres systèmes le travail que génère chaque conversation.

01

Spécialiser.

L'agent connaît l'immobilier : ses entités, ses processus et ses règles.

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

02

Centraliser.

Tous les canaux et tous les services travaillent à partir d'un dossier unique pour chaque acquéreur et chaque lot.

- Un acquéreur, tous les canaux
- Un historique, tous les services
- Voyez ce que produisent les conversations

03

Finaliser.

Le travail que génère chaque conversation est effectué dans vos propres systèmes.

- 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 acquéreur et chaque lot

4

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

01 · SPÉCIALISER

Un modèle opérationnel du métier de l’immobilier.

Chaque déploiement part d’un modèle structuré du fonctionnement de l’immobilier, étendu à votre portefeuille, à vos contrats et à vos politiques.

1 Entités.

CE QUE LE MODÈLE CONNAÎT

Projets, lots, contrats de vente, plans de paiement, jalons, réserves et charges de copropriété.

2 États et dépendances.

CE QUI DOIT SE PRODUIRE D’ABORD

Une échéance devient exigible lorsqu’un jalon est certifié. La remise des clés exige que les sommes dues soient réglées, les documents délivrés et l’inspection réalisée.

3 Obligations.

QUI DOIT QUOI, ET POUR QUAND

Ce que le promoteur et l’acquéreur se doivent mutuellement à chaque étape, et pour quand.

4 Comportement.

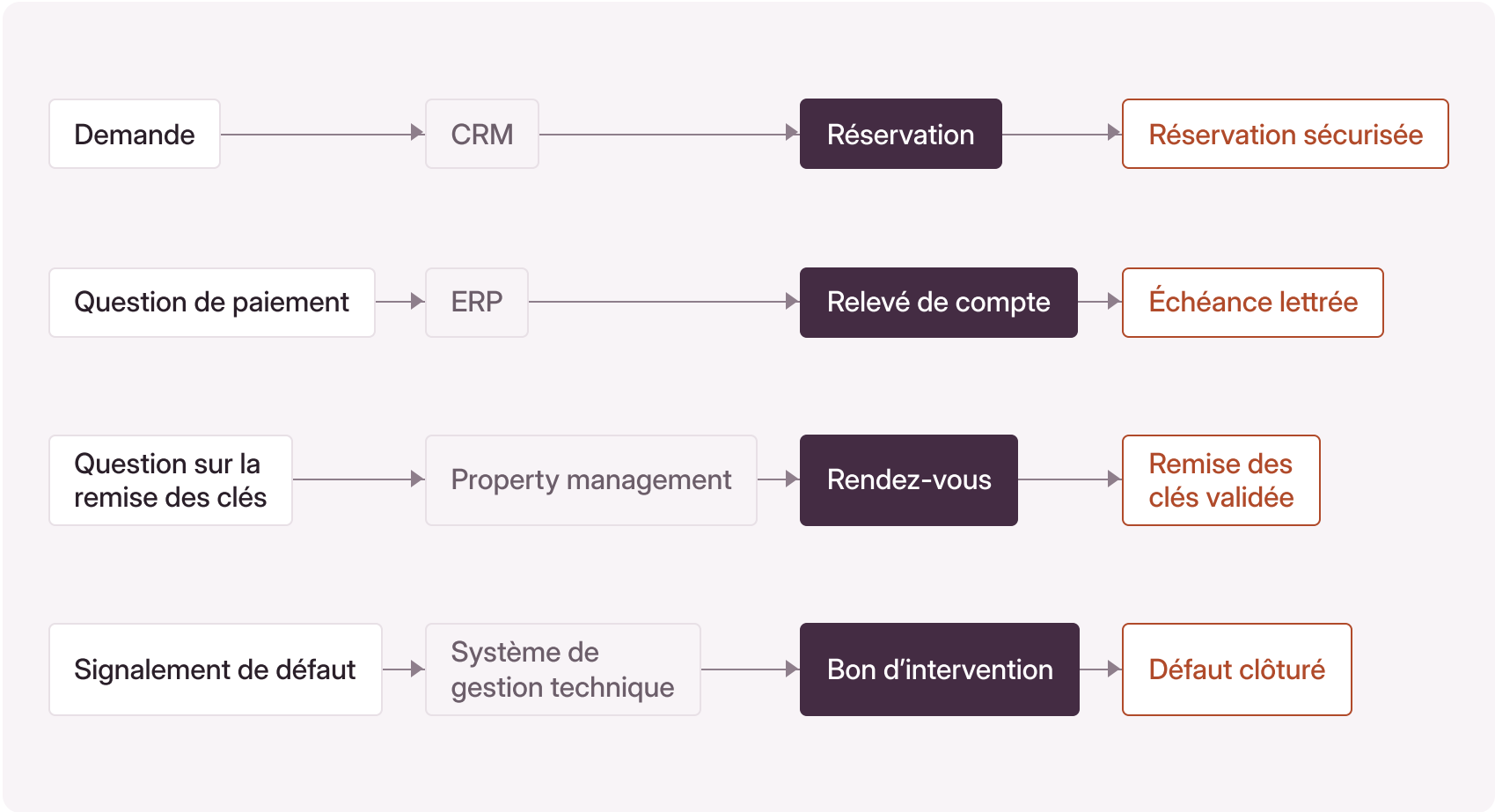
QUI DEMANDE, ET POURQUOI

Les investisseurs, les acquéreurs occupants, les acquéreurs non-résidents et les courtiers 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 : une réservation sécurisée, une échéance lettrée, une remise des clés validée, un défaut clôturé. Un agent qui ne se contente pas de répondre, mais qui résout.



Raisonne sur l’ensemble des systèmes.

Construit la réponse à partir de votre CRM, de votre ERP, de votre plateforme de gestion immobilière 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 réservation, le relevé de compte, le rendez-vous, le bon d’intervention.

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.

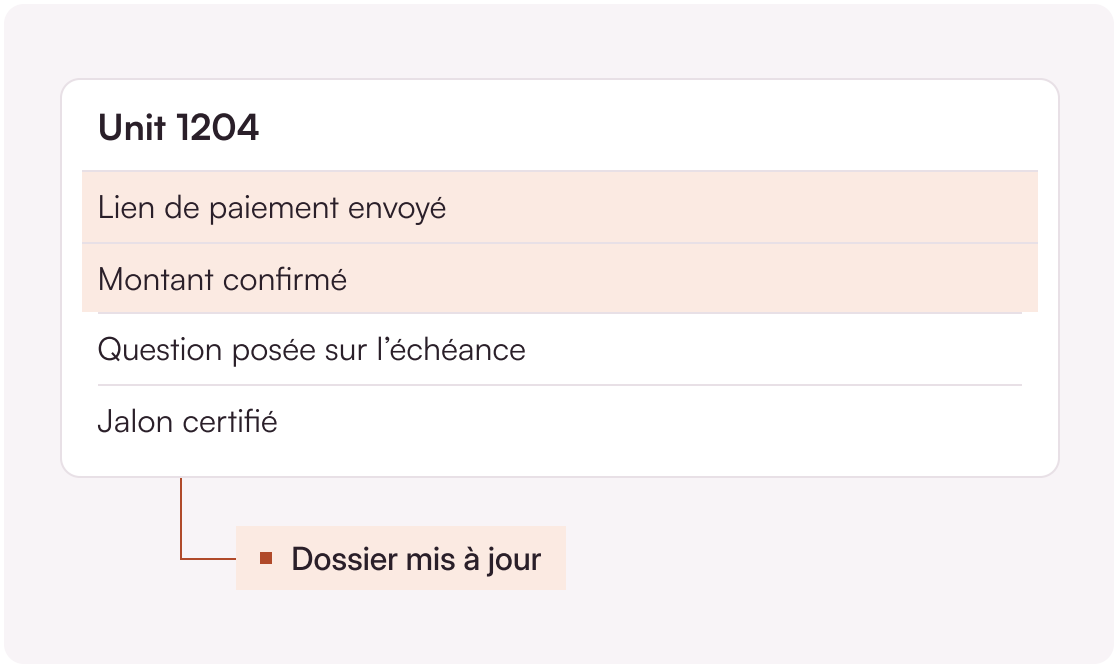
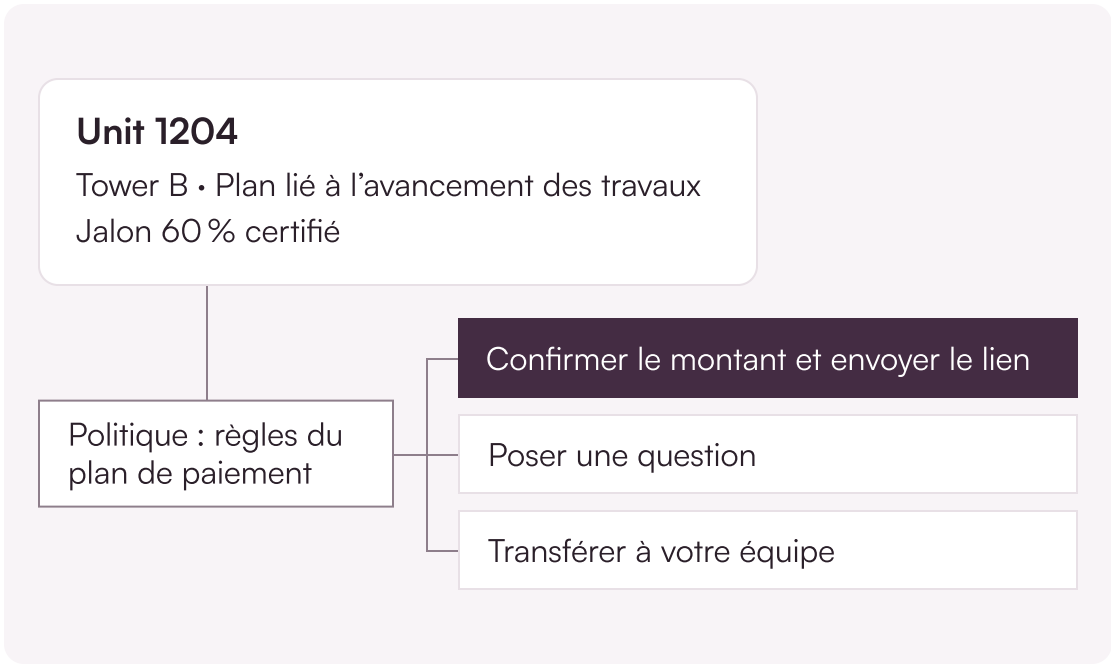
Chaque conversation suit une méthode.

- 01 Saisir ce qu'ils veulent dire.
- 02 Vérifier vos règles.
- 03 Terminer le travail.

Les acquéreurs 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 le lot, le plan de paiement ou la réservation 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'immobilier : 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.

Traite les demandes, la maintenance et la levée des réserves sur tous les canaux, et consigne le travail dans vos systèmes.

- Réserve enregistrée

Unit 1204

Sous-traitant missionné

Agent de modifications et réservations.

Planifie les visites et les rendez-vous de remise des clés, et effectue les modifications dans le respect de vos règles, à toute heure.

- Visite planifiée

Tower B

Confirmation envoyée

Agent de gestion des cas.

Recueille les signalements de défauts et les réclamations à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos collaborateurs.

- Réclamation reçue

Transmise au service client

Historique complet joint

Agent de contact proactif.

Contacte les acquéreurs de sa propre initiative pour les rappels d'échéance, les rendez-vous de remise des clés et les appels de charges, uniquement aux heures que vous autorisez.

- Rappel d'échéance

Jalon certifié

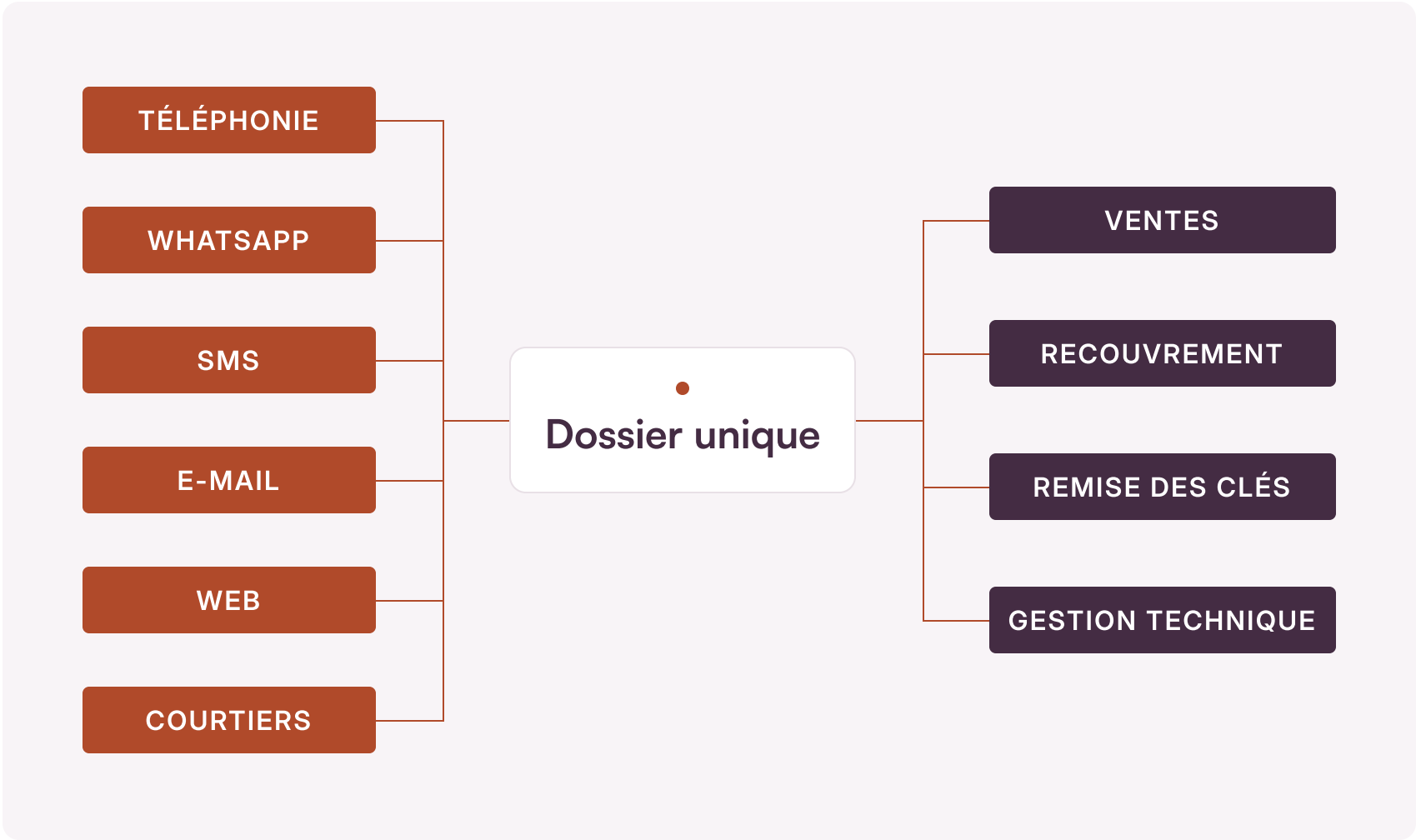
Lien de paiement envoyé

02 · CENTRALISER

Un dossier unique et continu pour chaque acquéreur, chaque lot et chaque engagement.

La téléphonie, WhatsApp, les SMS, l’e-mail, le web et les échanges avec les courtiers sont regroupés dans un dossier unique et longitudinal pour chaque acquéreur et chaque lot. 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 que les ventes ont présenté, l’équipe remise des clés peut le voir.
Ce que le service client a promis, le recouvrement peut l’honorer.



Tous les canaux, dans les langues de vos acquéreurs.

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 acquéreurs 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, vos pages projets ou votre application propriétaires. Les propriétaires connectés sont déjà identifiés.

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

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

03 · FINALISER

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.

Bons d'intervention émis, suivis planifiés, fiches CRM, ERP et de gestion immobilière 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 acquéreur 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 immobilier.

Les projets, lots, plans de paiement et jalons sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier unique par acquéreur.

Chaque appel, message et e-mail rejoint un historique unique par acquéreur et par lot.

01 Vos canaux et vos systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp, votre CRM, votre ERP et vos systèmes immobiliers. 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.

Constant quel que soit le volume.

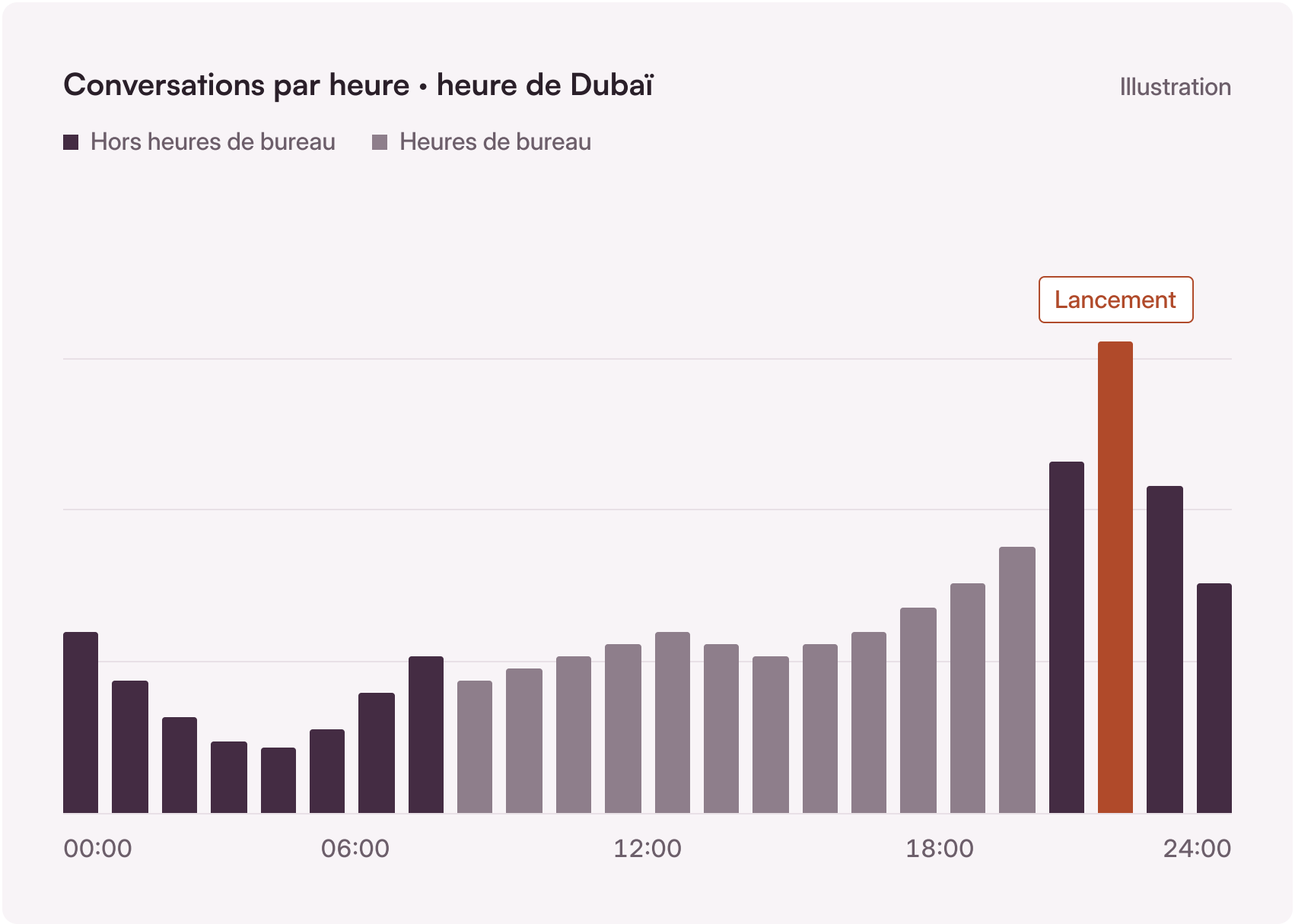
La centième demande de la journée obtient la même réponse, selon les mêmes règles, que la première.

Une capacité qui suit la demande.

De nombreuses conversations se déroulent simultanément. Un week-end de lancement ou une vague de remises des clés 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. La tarification, les conditions de paiement, les droits 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 : la tarification, les annulations, les remboursements et tout ce qui touche à un litige.

Traçabilité complète.

Chaque affirmation est reliée à sa source et chaque action est consignée avec son raisonnement, consultable à la remise des clés ou en cas de litige, aussi longtemps que vous la conservez.

Contrôle avant mise en production.

Les agents sont évalués sur des scénarios propres à l'immobilier 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. Les prix, les échéanciers, les droits et les dates proviennent de vos propres systèmes.	05 À jour quand vos règles changent. Lorsqu'une grille tarifaire ou un document 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.

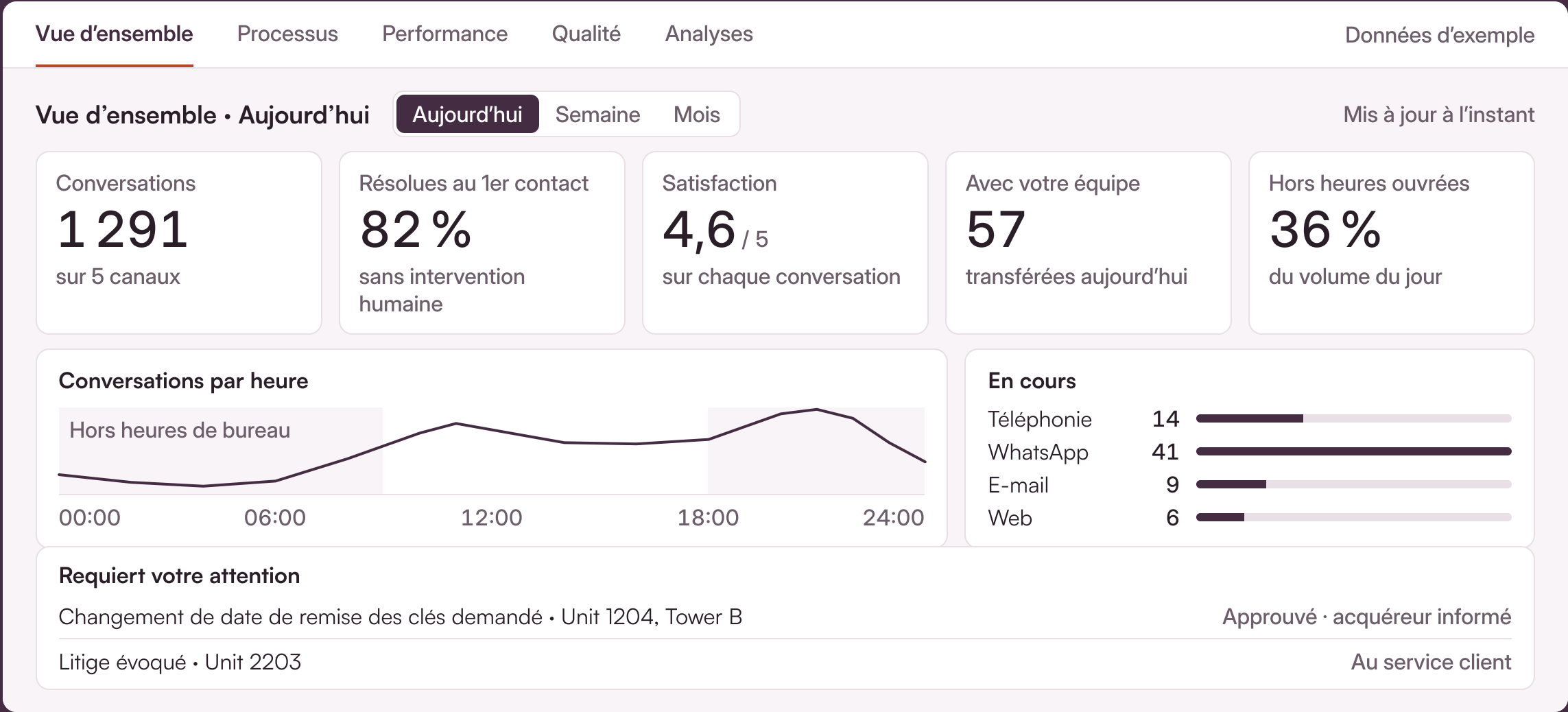
Rien n'est stocké sans votre autorisation, et vous fixez la durée de conservation de chaque élément. Les données personnelles sont masquées avant que toute donnée ne quitte votre déploiement, et les appels ne sont enregistrés qu'une fois le consentement donné.

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

Une vue unique de chaque conversation de vos acquéreurs

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 l’ensemble du portefeuille et fait remonter ce que le reporting de direction ne montre pas.

Données d'exemple

Maturité par projet

Tower A

Tower B

Villas

Maisons de ville

Qualité de la demande.

Intention et maturité par projet, typologie, canal et courtier, lues dans la conversation plutôt que dans un champ CRM.

Questions sur la remise des clés en hausse de 140

Cause : guide des réserves obsolète

Correctif : mettre à jour le document et informer l’équipe

Approuver

Cause profonde.

Questions récurrentes rattachées à leur origine : un document, un processus ou le projet lui-même.

Tower B • 3 lots à risque

Contacts répétés • engagements en cours

Confié au recouvrement aujourd’hui

Unit 1204 • contact répété

Unit 1507 • engagement en cours

Unit 0903 • sentiment en baisse

Risque anticipé.

Risque de recouvrement et de remise des clés identifié sur une tour avant les échéances, à partir des contacts répétés, du sentiment et des engagements en cours.

Réclamations par sous-traitant, 30 jours

Sous-traitant A 3 %

Sous-traitant B 11% ↑

Sous-traitant C 4 %

Sous-traitant D 2 %

Performance des partenaires.

Sous-traitants, gestionnaires techniques et courtiers 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 CRM, ERP, immobiliers, de portails, de paiement et de téléphonie que vous utilisez déjà.

CRM	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365	 HubSpot	 Zoho					
ERP ET FINANCE	 SAP	 ORACLE	 odoo						
GESTION IMMOBILIÈRE ET TECHNIQUE	 YARDI	 mri REAL ESTATE SOFTWARE							
PORTAILS IMMOBILIERS	 Property Finder	 bayut	 Dubizzle	 عقار AQAR					
PAIEMENTS	 network	 Checkout.com	 Telr	 HyperPay	 PayTabs	 Stripe	 Apple Pay	 G Pay	
TÉLÉPHONIE ET CENTRE DE CONTACT	 easycall	 duo	 stc	 GENESYS	 NICE	 CISCO	 Five9	 Amazon Connect	
MESSAGERIE ET E-MAIL	 WhatsApp	 Gmail	 Microsoft Outlook						
PRODUCTIVITÉ, DOCUMENTS ET SUPPORT	 Microsoft Teams	 Slack	 Google Calendar	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 docusign	 Power BI	 Zendesk	 Jira
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 CRM, ERP, de gestion immobilière, de portails et de téléphonie existants, dans le cadre des autorisations accordées par votre DSI.

01 Définir.

Un processus présentant un volume significatif et un responsable clairement identifié, comme les demandes hors heures ouvrées lors d'un lancement ou les questions de paiement et de remise des clés pour un projet en fin de travaux.

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.

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
