

Telonic

Клиентский интеллект, созданный для сферы недвижимости.

Telonic создаёт специализированных ИИ-агентов, которые понимают, как работает бизнес в сфере недвижимости, и действуют на основе этого понимания в каждом взаимодействии с клиентом.



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построено вокруг ваших проектов, объектов, планов платежей и этапов строительства.

ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

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

ЗАВЕРШЕНИЕ

Данные в CRM, ERP и системах управления недвижимостью обновляются каждый раз.

Отношения в сфере недвижимости длятся дольше, чем системы, созданные для управления ими.



Покупка на этапе строительства длится годами и охватывает продажи, сбор платежей, передачу объекта и управление комплексом. Самые важные результаты определяются в диалогах, за которые не отвечает ни одна отдельная команда и которые ни одна отдельная система не фиксирует полностью.

Выручка.

Спрос превращается в сделки или угасает в течение нескольких часов, часто в нерабочее время.

Денежный поток.

Сбор платежей зависит от того, понимают ли покупатели, что им нужно оплатить и по какому этапу строительства.

Репутация.

На этапе передачи объекта сосредоточены жалобы и регуляторные риски, и от него зависит, вернётся ли покупатель.

Сначала предметная область. Потом диалог.

Универсальные ИИ-агенты сделали диалог недорогим. Правильным они его не сделали. В сфере недвижимости правильный ответ зависит от договора, плана платежей, этапа строительства, регуляторного статуса и истории покупателя, 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 недвижимости, запускаем их во всех каналах на основе единой карточки клиента по каждому покупателю и доводим до конца в ваших собственных системах работу, которую порождает каждый диалог.

01

Специализация.

Агент знает сферу недвижимости: её сущности, процессы и правила.

- Создан для процессов в сфере недвижимости
- Знает, на каком этапе каждый покупатель
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

Все каналы и подразделения работают с единой карточкой клиента по каждому покупателю и объекту.

- Один покупатель — все каналы
- Одна история — все подразделения
- Видно, к чему приводят диалоги

03

Завершение.

Работа, которую порождает каждый диалог, выполняется в ваших собственных системах.

- 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 покупателю и объекту

4

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

Рабочая модель бизнеса в сфере недвижимости.

Каждое внедрение начинается со структурированной модели того, как работает сфера недвижимости, расширенной с учётом вашего портфеля проектов, договоров и политик.

1 Сущности.

ЧТО ЗНАЕТ МОДЕЛЬ

Проекты, объекты, договоры купли-продажи, планы платежей, этапы строительства, устранение замечаний и сервисные сборы.

2 Состояния и зависимости.

ЧТО ДОЛЖНО ПРОИЗОЙТИ СНАЧАЛА

Срок вноса наступает, когда этап строительства подтверждён. Для передачи объекта задолженность должна быть погашена, документы оформлены, а осмотр проведён.

3 Обязательства.

КТО, ЧТО И К КАКОМУ СРОКУ ДОЛЖЕН

Что девелопер и покупатель должны друг другу на каждом этапе и к какому сроку.

4 Поведение.

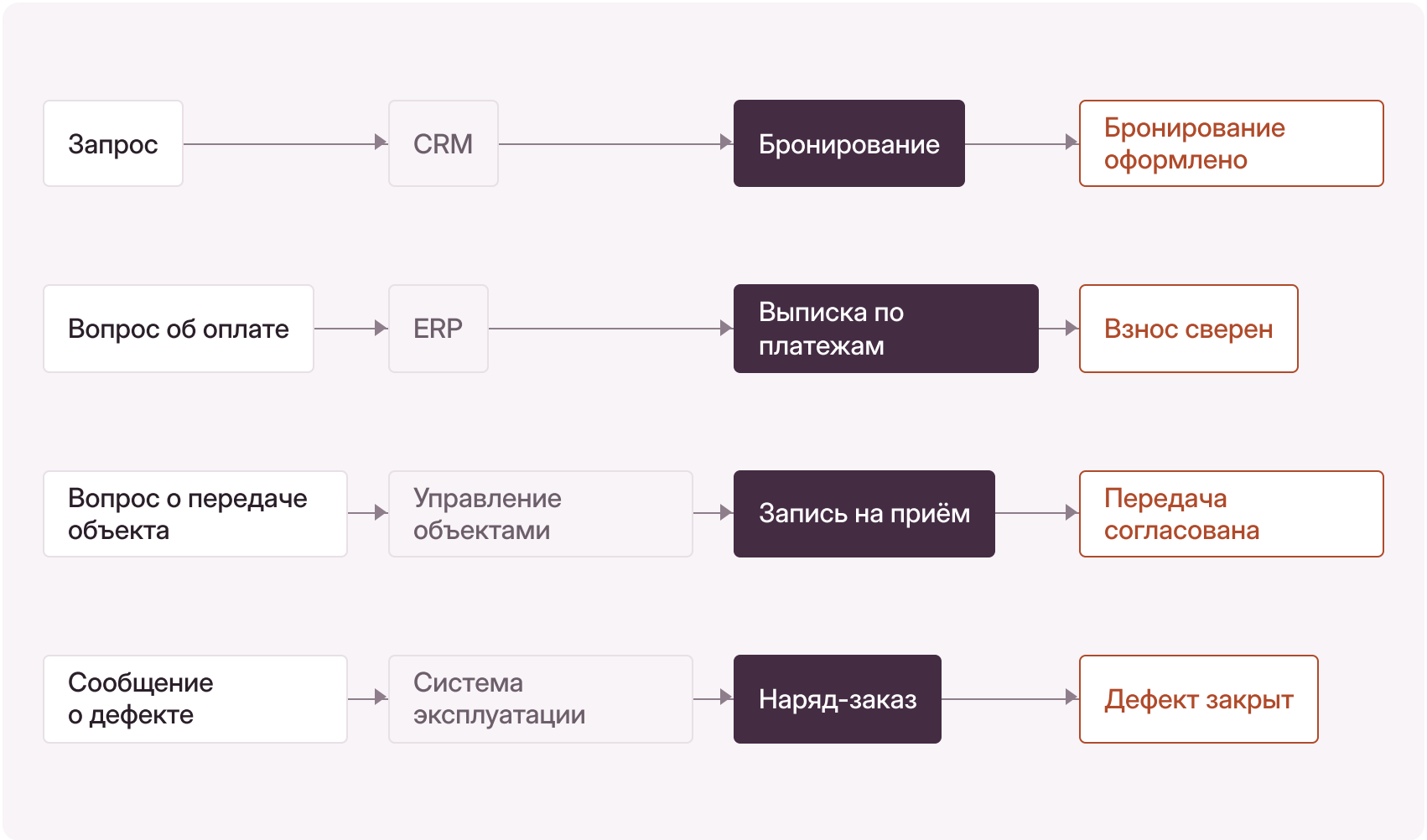
КТО СПРАШИВАЕТ И ЗАЧЕМ

Инвесторы, покупатели для собственного проживания, зарубежные покупатели и брокеры 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: бронирование оформлено, взнос сверен, передача согласована, дефект закрыт. ИИ-агент, который не просто отвечает, а решает вопрос.



Рассуждает, опираясь на данные разных систем.

Собирает ответ из вашей CRM, ERP, системы управления объектами и утверждённых документов прямо в ходе диалога.

Действует в пределах своих полномочий.

Завершает операцию в учётной системе: бронирование, выписку по платежам, запись на приём, наряд-заказ.

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.

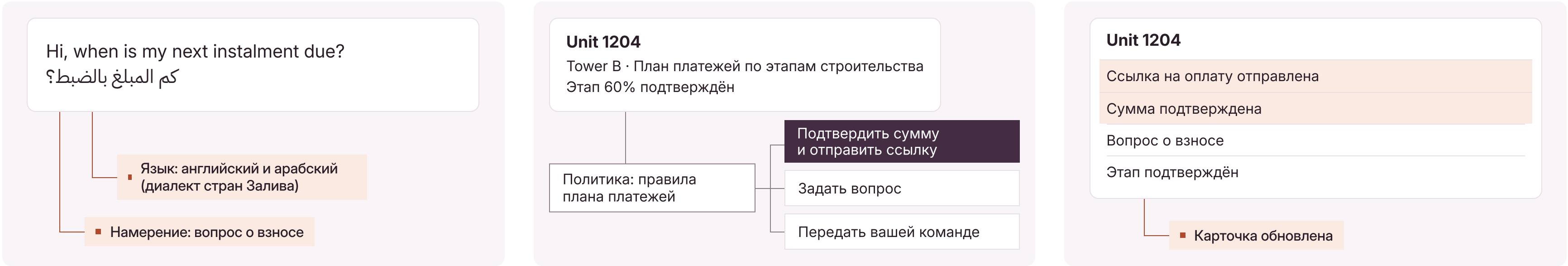
Покупатели смешивают арабский и английский и редко начинают с сути запроса. ИИ-агент понимает речь на нескольких языках и выясняет, что им нужно.
- 02

Свериться с вашими правилами.

Прежде чем ответить, агент находит объект, план платежей или бронирование 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 недвижимости: 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.

Обрабатывает заявки, вопросы технического обслуживания и устранения замечаний во всех каналах и фиксирует работу в ваших системах.

- Замечание по приёмке зарегистрировано

Unit 1204

Подрядчик назначен

ИИ-агент по изменениям и бронированию.

Записывает на показы и на передачу объекта, а также вносит изменения в рамках ваших правил в любое время суток.

- Показ назначен

Tower B

Подтверждение отправлено

ИИ-агент по обращениям.

Принимает сообщения о дефектах и жалобы в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

- Жалоба получена

Передано в службу поддержки

Вся история приложена

ИИ-агент по исходящим коммуникациям.

Первым связывается с покупателями для напоминаний о взносах, записи на передачу объекта и уведомлений о сервисных сборах — только в разрешённые вами часы.

- Напоминание о взносе

Этап подтверждён

Ссылка на оплату отправлена

02 · ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Единая карточка клиента с непрерывной историей: каждый покупатель, объект и каждая договорённость.

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

То, что сообщили покупателю в отделе продаж, видно отделу передачи объектов. То, что пообещала служба поддержки, может выполнить отдел сбора платежей.



Все каналы — на языках, которыми пользуются ваши покупатели.

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 покупателей, 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, страницах проектов или в приложении для собственников. Авторизованные собственники уже идентифицированы.

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

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

Работа после диалога выполняется каждый раз.

- 1

Результат фиксируется по каждому диалогу.

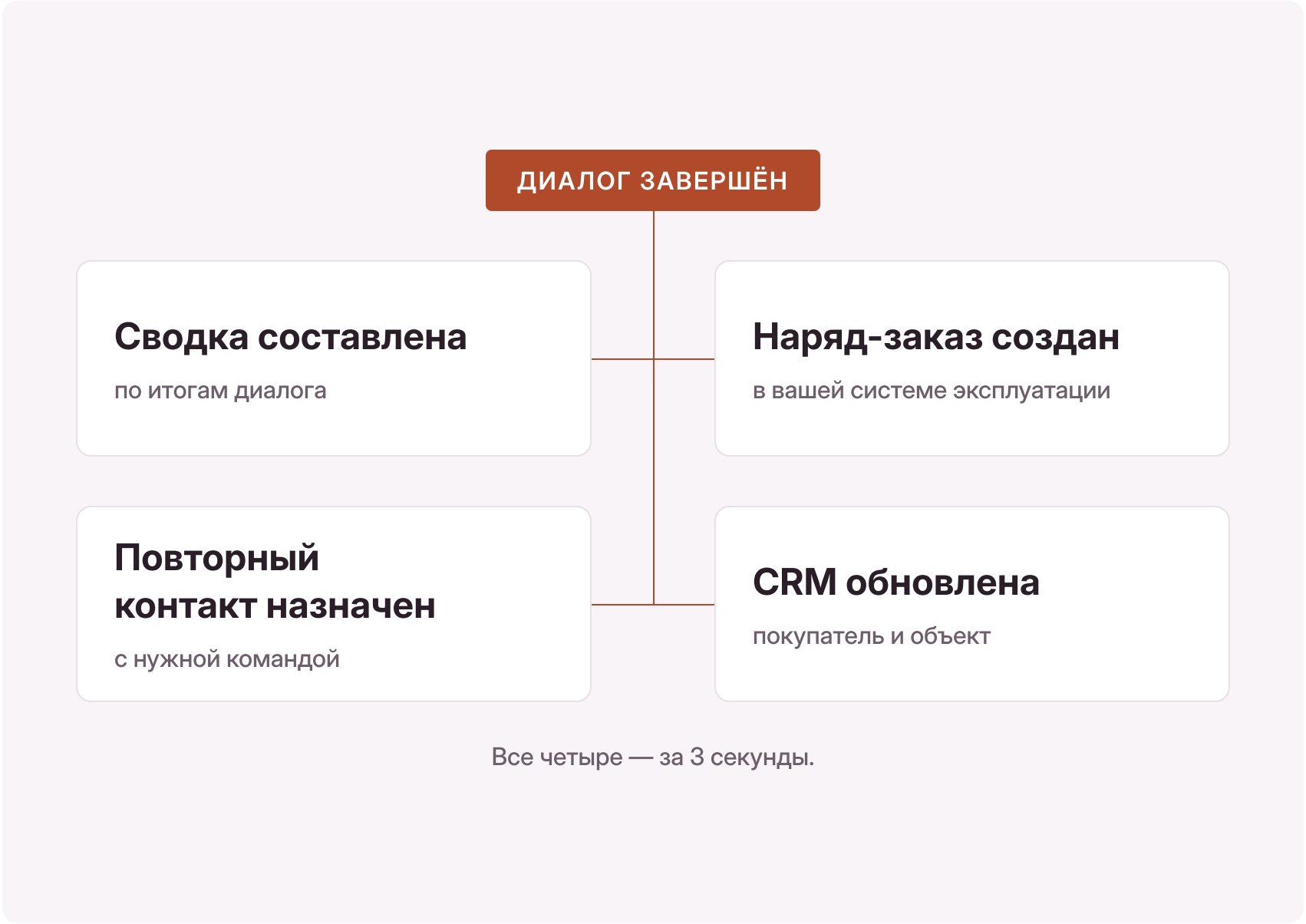
Сводка, классифицированный результат и тональность фиксируются автоматически, а не тогда, когда у кого-то найдётся пять свободных минут.
- 2

Ваши системы обновляются и при длинной очереди.

Наряды-заказы созданы, повторные контакты запланированы, данные внесены в CRM, ERP и систему управления объектами — 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 покупателю 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 бизнеса в сфере недвижимости.

Проекты, объекты, планы платежей и этапы строительства, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадает в одну историю по каждому покупателю и объекту.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp, CRM, ERP и системы управления недвижимостью. Ничего не заменяется.

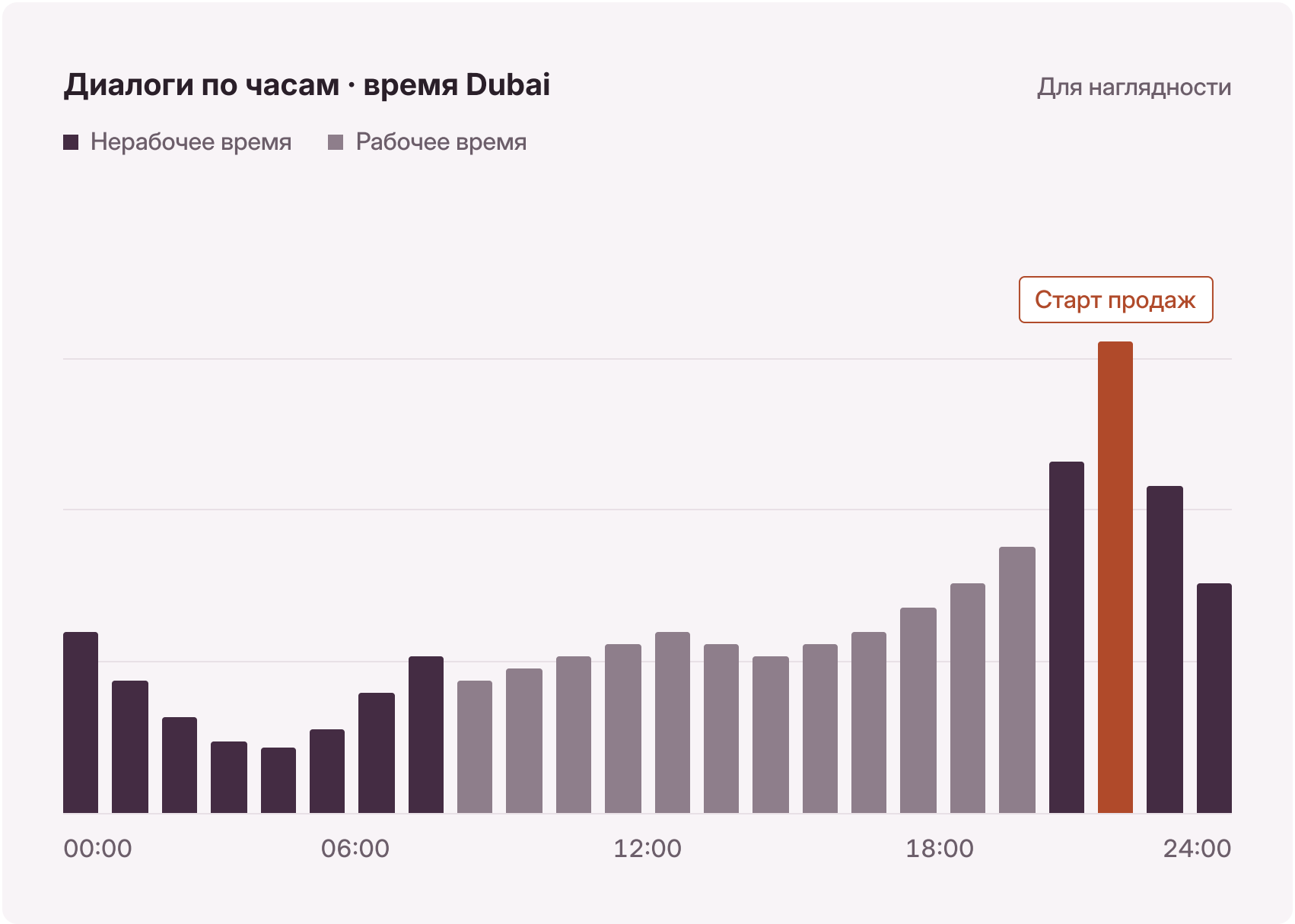
Готов в любое время суток и готов к пиковой нагрузке.

Каждый час, каждый день.
Ночи, выходные, Ид
и государственные праздники
проходят на том же уровне, что
и утро вторника.

**Стабильно
при любом объёме.**
Сотый запрос за день получает
тот же ответ по тем же правилам,
что и первый.

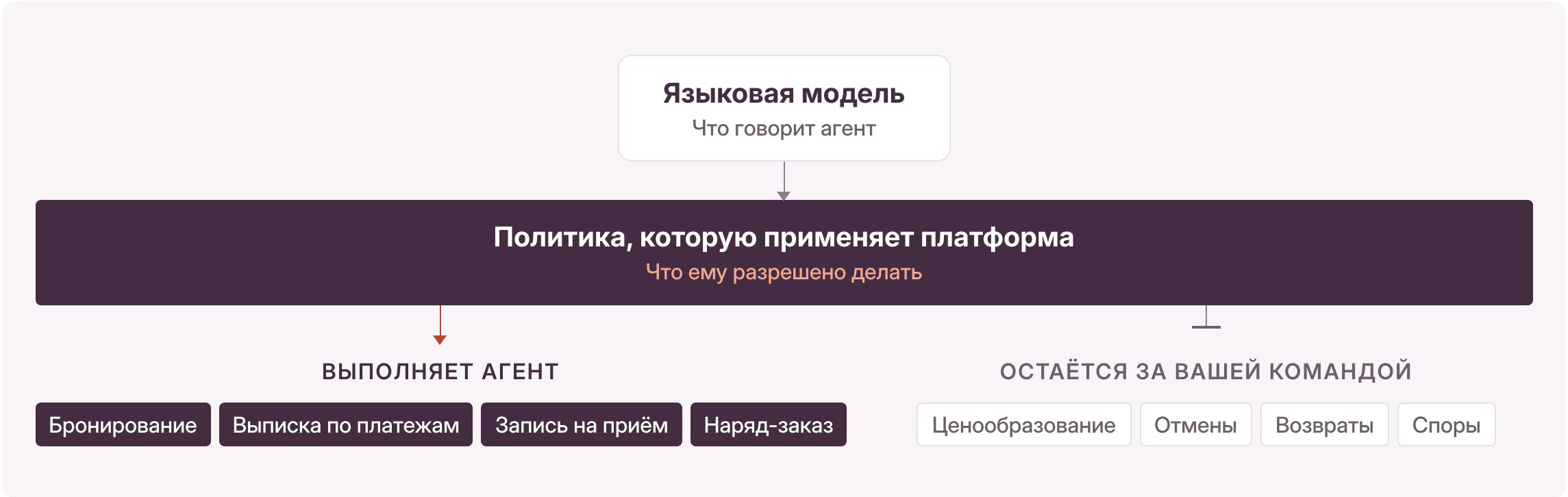
**Пропускная
способность, которая
следует за спросом.**
Одновременно идёт множество
диалогов. Выходные старта
продаж или старт передачи
объектов не создаёт очереди.

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. Цены, условия оплаты, права покупателей 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: ценообразование, отмены, возвраты и всё, что может перерасти в спор.

Полная прослеживаемость.

Каждое утверждение связано со своим источником, а каждое действие фиксируется с обоснованием и доступно для проверки при передаче объекта или в споре — столько, сколько вы храните данные.

Проверка перед запуском.

До запуска агенты проходят оценку на сценариях, характерных для сферы недвижимости. 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. Цены, графики платежей, права покупателей и даты берутся из ваших собственных систем.	05 В актуальном состоянии при изменении ваших правил. Когда меняется прайс-лист или документ, 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.

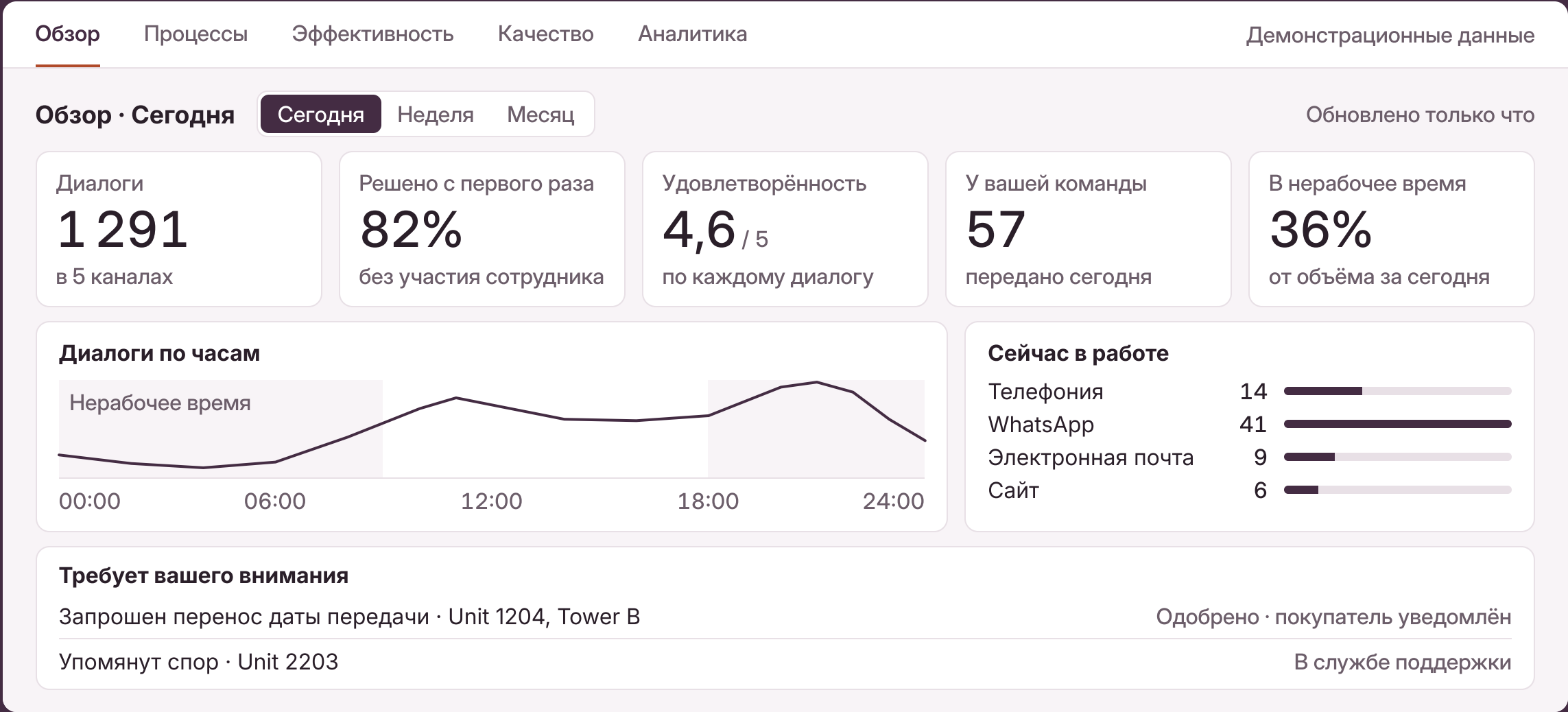
Решайте, что хранить.
Ничего не хранится без вашего разрешения, а сроки хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какая-либо информация покинет вашу среду развёртывания, а звонки записываются только после получения согласия.

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

Единый обзор всех диалогов ваших покупателей

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 весь портфель и выявляют то, чего не показывает управленческая отчётность.

Демонстрационные данные

Готовность по проектам

Tower A

Tower B

Виллы

Таунхаусы

Качество спроса.

Намерение и готовность по проектам, типам объектов, каналам и брокерам определяются по диалогу, а не по полю в CRM.

Вопросы о передаче объекта: рост на 140

Причина: устарело руководство по приёмке объекта

Решение: обновить и проинструктировать команду

Одобрить

Первопричина.

Повторяющиеся вопросы прослеживаются до их источника: документа, процесса или самого проекта.

Tower B · 3 объекта в зоне риска

Повторные обращения · невыполненные договорённости

Сегодня передано в отдел сбора платежей

Unit 1204 · повторное обращение

Unit 1507 · невыполненная договорённость

Unit 0903 · тональность ухудшается

Ранние сигналы риска.

Риск по платежам и передаче объектов выявляется по всей башне до наступления сроков платежей — по повторным обращениям, тональности и невыполненным договорённостям.

Жалобы по подрядчикам за 30 дней

Подрядчик А 3%

Подрядчик В 11% ↑

Подрядчик С 4%

Подрядчик D 2%

Эффективность партнёров.

Подрядчики, управляющие компании и брокеры оцениваются по жалобам, задержкам и повторным обращениям.

Действует внутри систем, которые у вас уже работают.

Ваши ИИ-агенты подключаются к CRM, ERP, системам управления недвижимостью, порталам недвижимости, платёжным и телефонным системам, которые у вас уже работают.

CRM	 Salesforce  Microsoft Dynamics 365  HubSpot  Zoho
ERP И ФИНАНСЫ	 SAP  ORACLE  odoo
УПРАВЛЕНИЕ ОБЪЕКТАМИ И ЭКСПЛУАТАЦИЯ	 YARDI  mri REAL ESTATE SOFTWARE
ПОРТАЛЫ НЕДВИЖИМОСТИ	 Property Finder  bayut  Dubizzle  عقار AQAR
ПЛАТЕЖИ	 network  Checkout.com  Telr  HyperPay  PayTabs  Stripe  Apple Pay  G Pay
ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР	 ea  du  stc  GENESYS  NICE  cisco  Five9  Amazon Connect
МЕССЕНДЖЕРЫ И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА	 WhatsApp  Gmail  Microsoft Outlook
ОФИСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, ДОКУМЕНТЫ И СЕРВИС-ДЕСК	 Microsoft Teams  Slack  Google Calendar  Microsoft SharePoint  Google Drive  docusign  Power BI  Zendesk  Jira
ОБЛАКО И ХОСТИНГ	 Microsoft Azure  aws  Google Cloud  core42 A G42 Company  HUMAIN

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 CRM, ERP, системы управления объектами, порталы недвижимости и телефонию, в рамках прав доступа, которые предоставляет ваша ИТ-служба.

01 Определение.

Один процесс с существенным объёмом и понятным владельцем, например запросы в нерабочее время в период старта продаж или вопросы об оплате и передаче объекта по проекту на стадии завершения.

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.

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
