

客户智能， 为房地产而打造。

Telonic 构建专精的 AI 智能体，它们理解房地产企业的运作方式，并在每一次客户互动中依据这一理解采取行动。



专精

围绕您的项目、房源、付款计划和工程节点打造。

统一

电话、WhatsApp、短信、
电子邮件和网页，同一个智能体。

完成

CRM、ERP 和房产记录每次都会更新。

房地产客户关系， 比为管理它们而搭建的系统更长久。



一笔期房交易会持续数年，横跨销售、收款、交房和社区管理。最关键的结果，是在那些没有哪个团队单独负责、也没有哪个系统完整记录的对话中决定的。

收入。

需求会在数小时内转化或流失，而且往往发生在非工作时间。

现金。

收款取决于买家是否清楚应付哪些款项、对应哪个工程节点。

声誉。

交房环节集中了投诉和监管风险，并决定买家是否还会回头。

领域为先。对话其次。

通用智能体让对话变得低成本，却没有让对话变得准确。在房地产行业，准确的答复取决于合同、付款计划、工程节点、监管状态和买家的历史记录，而这些信息存放在不同的系统中，受不同的规则约束。

Telonic 智能体从领域出发，而非从对话出发。

我们为房地产构建专精的智能体，基于每位买家的统一档案在所有渠道运行这些智能体，并在您自己的系统中完成每次对话所产生的工作。

01

专精。

智能体了解房地产及其实体、工作流程和规则。

- 专为房地产工作流程打造
- 清楚每位买家所处的阶段
- 内置您的政策

02

统一。

所有渠道和部门都基于每位买家和每套房源的统一档案开展工作。

- 一位买家，所有渠道
- 一份历史记录，所有部门
- 看清对话带来的结果

03

完成。

每次对话所产生的工作，都在您自己的系统中完成。

- 每次都记录结果
- 系统随进展更新
- 升级时信息完整

5

个渠道：电话、WhatsApp、短信、电子邮件和网页/应用

4

种阿拉伯语形式，以及英语和多种其他语言

24/7

含公共假日

1

份连续档案，对应每位买家和每套房源

4

种托管方式：阿联酋、沙特阿拉伯、本地部署或您自有的云

01 · 专精

房地产业务的可运行模型。

每次部署都以描述房地产运作方式的结构化模型为起点，并扩展至您的项目组合、合同和政策。

1 实体。

模型掌握的内容

项目、房源、买卖协议、付款计划、工程节点、验房和物业服务费。

2 状态与依赖关系。

哪些前提须先满足

工程节点确认后，相应的分期款即到期。交房的前提是应付款项已结清、文件已出具、查验已完成。

3 义务。

谁应履行什么，何时履行

开发商和买家在每个阶段对彼此负有哪些义务，以及须在何时履行。

4 行为。

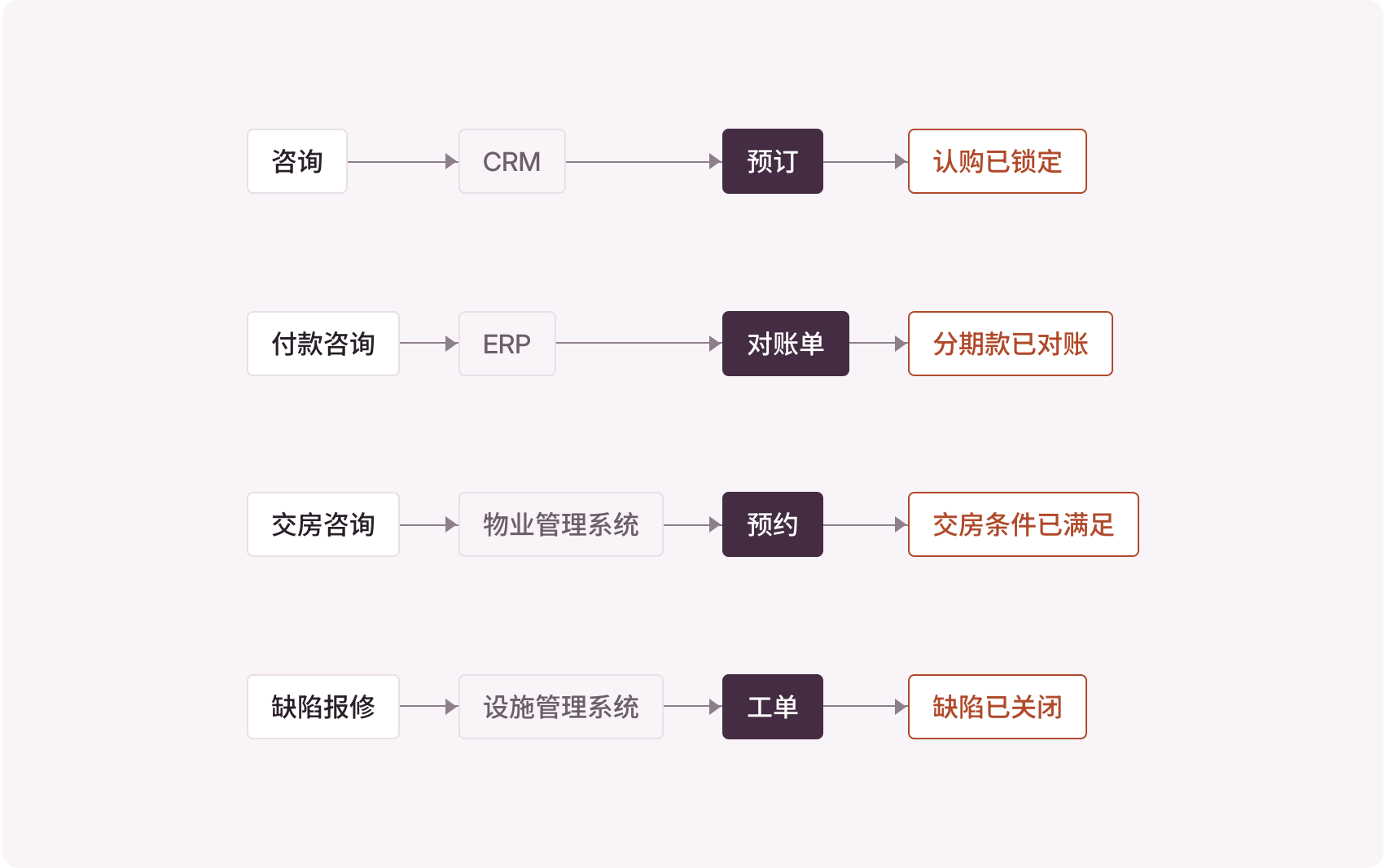
谁在提问，为何提问

投资者、自住买家、海外买家和经纪人，会出于不同的原因提出同一个问题。

模型随每次部署不断深化。您的数据留在您自己的部署中；延续下来的是对领域的理解。

围绕结果设计， 而非围绕一问一答。

Telonic 一名源自 telos，意指为服务特定目的而运作、或以终极目标为导向的结构。每一次互动都对应其所服务的义务，只有当该义务向前推进时，互动才算完成：认购已锁定、分期付款已对账、交房条件已满足、缺陷已关闭。不仅回应，更能解决问题的智能体。



跨系统推理。

就在对话之中，从您的 CRM、ERP、物业管理平台和经批准的文件中整合出答复。

在权限范围内行动。

在记录系统中完成业务办理：预订、对账单、预约、工单。

以完成情况衡量。

绩效报告依据的是已完成的义务和完成时长，而非已回复的消息数。

每次对话都有章法。

- 01

听懂真实意图。

买家会混用阿拉伯语和英语，而且很少开门见山地说出真实诉求。智能体能跟上多种语言，并弄清他们需要什么。
- 02

核对您的规则。

智能体在回答之前，先在您的系统中查询房源、付款计划或预订，并核对您的政策允许什么。它不能提供除此之外的任何内容。
- 03

完成工作。

变更已完成，记录已更新，结果已呈现给您的团队。任何事项都无需等人想起才去处理。



专才，而非通才

每个智能体都为房地产及其实体、工作流程和规则而打造。它随时承接业务量，并为需要人工处理的对话，向您的团队提供所需的一切。

服务智能体。

在所有渠道处理各类请求、维修和验房问题，并在您的系统中记录所做工作。

- 验房问题已登记

Unit 1204

已预约承包商

变更与预订智能体。

随时预约看房和交房，并在您的规则范围内进行变更。

- 看房已预约

Tower B

确认信息已发送

个案智能体。

随时接收缺陷报修和投诉。决策仍由您的员工做出。

- 已收到投诉

已转交客户服务

已附完整历史记录

主动联络智能体。

就分期款提醒、交房预约和物业服务费通知主动联系买家，且仅在您允许的时段内进行。

- 分期款提醒

工程节点已确认

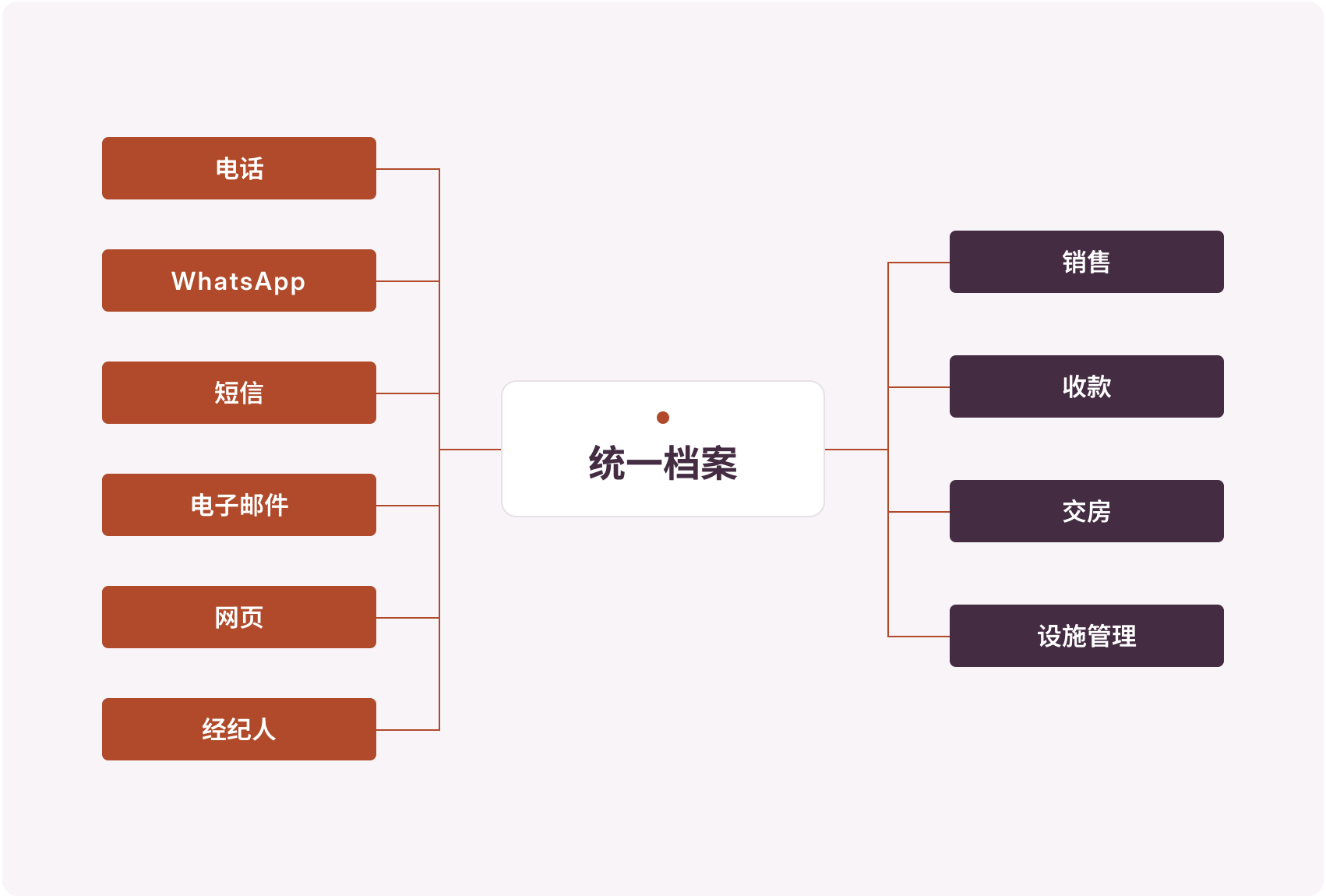
付款链接已发送

02 · 统一

一份连续档案， 涵盖每位买家、 每套房源和每项承诺。

电话、WhatsApp、短信、电子邮件、网页以及与经纪人的往来沟通，汇聚为每位买家和每套房源的统一的纵向档案。任何互动中做出的承诺都会连同日期一并记录，并跟踪直至兑现，后续每个职能部门都能看到。

销售团队做出的陈述，交房团队可以看到。
客户服务做出的承诺，收款团队可以兑现。



所有渠道，使用您的买家所用的语言。

电话。	您现有的号码和电信运营商，通过 SIP 接入。需要时，通话可随时转回您的团队。
WhatsApp。	您自有的 WhatsApp Business 号码。Meta 的认证由我们办理。
短信。	同一对话中的双向短信，适用于不使用 WhatsApp 的买家。
电子邮件。	您的 Exchange 或 Google Workspace 邮箱。每个邮件线程都作为一个问题处理，直至解决。
网页与应用。	您的网站、项目页面或业主应用中的嵌入式组件。已登录的业主可直接识别身份。

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

偏好已保存，下次沿用

现代标准阿拉伯语及海湾、埃及和黎凡特方言、英语，以及多种其他语言，包括乌尔都语、俄语、中文和西班牙语。买家一句话说到一半切换语言时，智能体随之切换。

03 · 完成

对话结束后的工作，每次都完成。

- 1

每次对话都记录结果。

摘要、结果分类和情绪均自动记录，而非等有人抽出五分钟时才记录。
- 2

即使排队很长，您的系统也照常更新。

工单已创建，跟进已安排，CRM、ERP 和物业管理记录已回写，均在您的团队已在使用的系统中完成。
- 3

升级时附带全部信息。

需要人工介入时，接手人员会获得完整对话和一份摘要，因此您的买家从不需要从头再说一遍。



底层是您的系统，顶层是智能体。



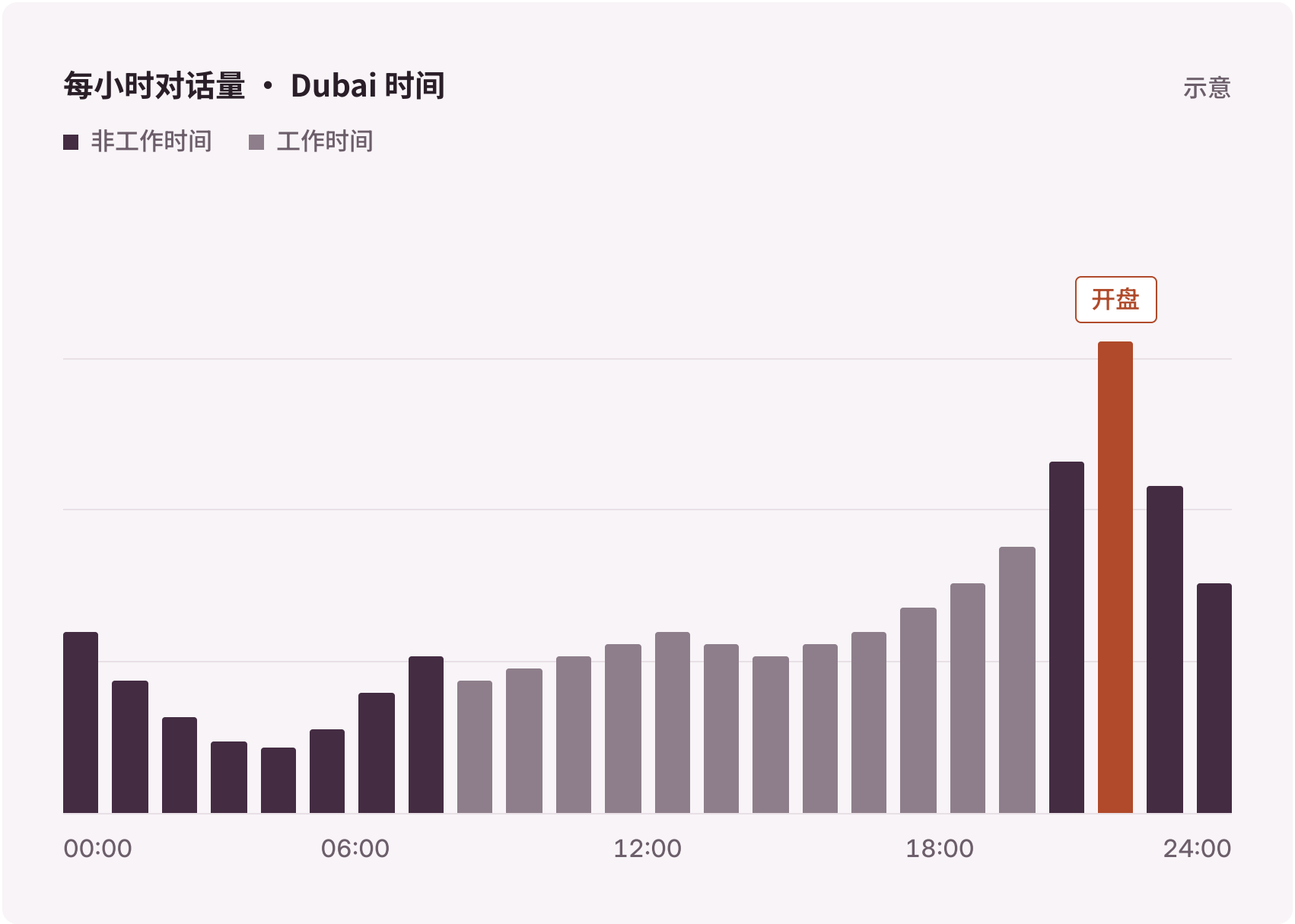
随时待命，也为高峰做好准备。

每时每刻，每一天。
夜间、周末、开斋节与宰牲节及公共假日，均按与周二上午相同的标准运行。

任何业务量下都保持一致。
当天第一百次咨询得到的答复与第一次相同，依据的也是同样的规则。

处理能力随需求伸缩。
众多对话同时进行。开盘周末或集中交房，都不会造成排队。

关键时刻，有人接手。
当智能体触及其处理边界时，会连同此前的全部对话内容转交给您的团队。



对话随机应变，您的规则保持不变。

Telonic 将智能体说什么与它获准做什么区分开来。定价、付款条件、权益和审批限额由平台在语言模型之外执行。未经授予的操作，对智能体而言并不存在。



明确的权限。

由您设定智能体完成哪些工作、为您的团队准备哪些内容，以及哪些事项保留：定价、取消、退款，以及任何可能演变为争议的事项。

完整可追溯。

每条表述都关联其来源，每项操作都连同推理依据一并记录，在您保留的期限内，可在交房或争议时调取。

发布前质量把关。

智能体在上线前会针对房地产专属场景进行评估。每项变更都在生产环境之外测试，有版本记录，且可回滚。

为需要签字批准的团队打造

运营部门要的是问题得到解决。合规部门要的是可控。IT 部门要的是它在自己现有的系统中运行。智能体的设计目标，是在上线前满足这三方的要求。

01 绝不逾越的明确界限。 智能体不会讨论的话题、必须逐字给出的答复，以及仍由您的员工做出的决策。	02 每次对话均经审核。 每次对话都按您的标准评分。全部对话，而非抽样。	03 关键之处，由人介入。 由您决定对话何时转交人工，转交时附带完整历史记录。
04 查询所得，绝不编造。 价格、付款时间表、权益和日期均来自您自己的系统。	05 规则变更，随之更新。 当价目表或文件发生变更时，智能体按新版本执行。	06 由我们搭建，与您共同运行。 我们在上线前进行梳理和对接，并商定衡量指标，随后逐个渠道扩展。

托管在您的机构所需之处

在阿联酋、在沙特阿拉伯、在您自有的云中，或在您自己的场所内。所有数据处理均留在您选定的位置。

阿联酋区域

在阿联酋
托管和处理。

沙特阿拉伯区域

在沙特阿拉伯
托管和处理。

您自有的云

在您自有的
云账户中运行。

本地部署

在您的数据中心内，
按您的要求搭建。

选择区域。

在阿联酋或沙特阿拉伯部署，
包括语音模型和语言模型在内的所有数据处理都留在该区域内。

或留在企业内部。

可在您自有的云账户中运行，也可在您自己的场所内运行，并按您的要求搭建。

由您決定保留什麼。

未经您的许可，不会存储任何内容，任何内容的保留期限也由您设定。
在任何数据离开您的部署环境之前，个人信息都会先行脱敏，
通话也仅在获得同意后才会录音。

面向您技术团队的完整详情见 telonic.ai/docs。

一览您买家的每一次对话

我们构建并对接智能体。您的团队负责日常运行：调整其负责的规则、介入对话，并查看每个渠道带来的结果。

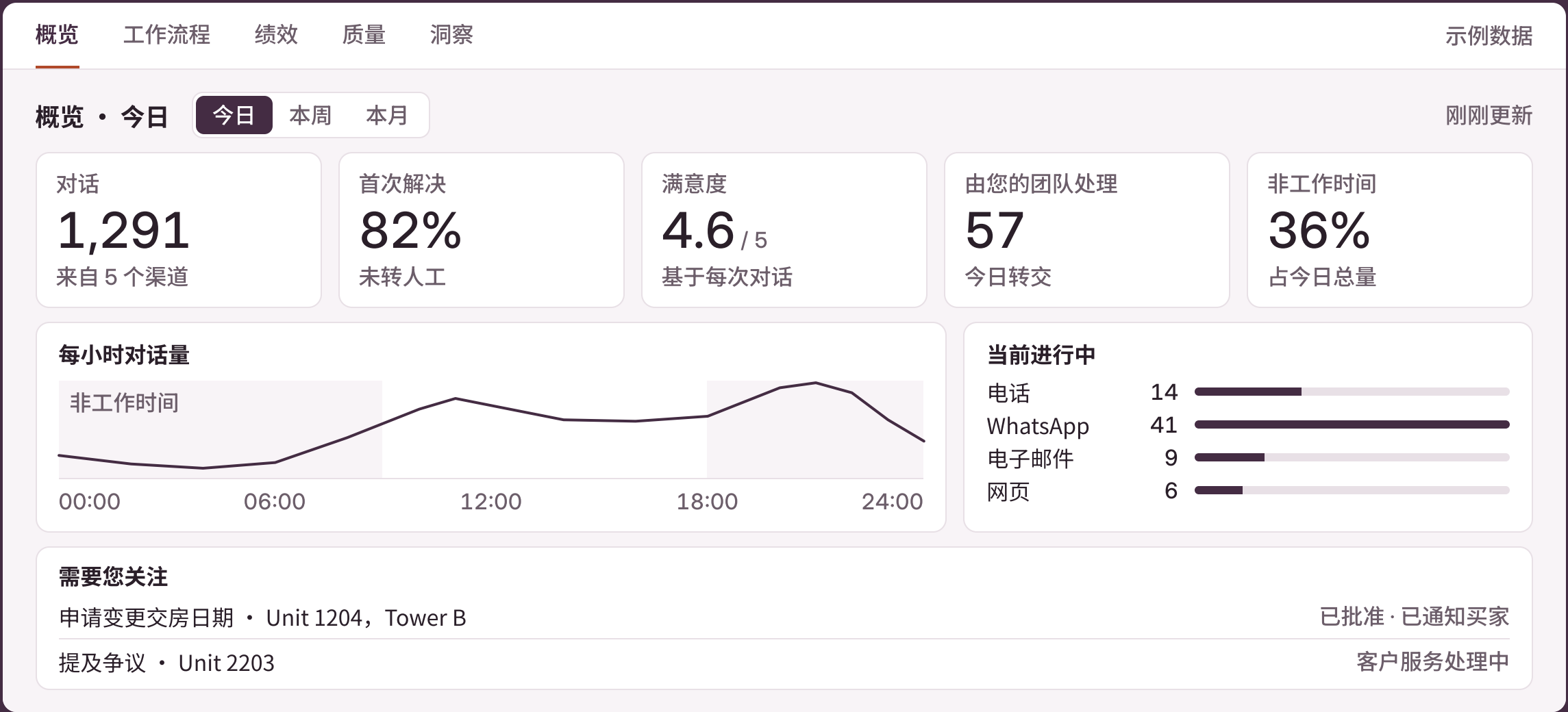
1 整体运营，一目了然。

2 上线前梳理您的流程。

3 每次对话都纳入衡量。

4 质量可逐行核查。

5 您的对话正在告诉您什么。



以对话层作为运营信号。

调查问卷覆盖的是少数回复者。每一次互动都按意图、结果和情绪分类，覆盖整个项目组合，并揭示管理报表未呈现的内容。

示例数据

各项目意向成熟度

Tower A

Tower B

别墅

联排别墅

需求质量。

按项目、户型、渠道和经纪人划分的意图及其成熟度，从对话中读取，而非来自 CRM 字段。

交房咨询增加 140

原因：验房指南已过时

对策：更新内容并向团队说明

批准

根本原因。

反复出现的问题追溯至源头：一份文件、一个流程或项目本身。

Tower B • 3 套房源有风险

重复联系 • 未兑现承诺

今日已分派给收款团队

Unit 1204 • 重复联系

Unit 1507 • 未兑现承诺

Unit 0903 • 情绪走低

风险预警。

依据重复联系、情绪和未兑现承诺，在到期日之前识别某一楼栋范围内的收款与交房风险。

各承包商投诉，近 30 天

承包商 A 3%

承包商 B 11% ↑

承包商 C 4%

承包商 D 2%

合作方绩效。

承包商、设施管理方和经纪人，按投诉、延误和重复联系进行评估。

在您现有的系统中运行。

您的智能体与您现有的 CRM、ERP、房产、门户网站、支付和电话系统对接。

CRM	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365	 HubSpot	 Zoho					
ERP 与财务	 SAP	 ORACLE	 odoo						
物业与设施管理	 YARDI	 mri REAL ESTATE SOFTWARE							
房产门户网站	 Property Finder	 bayut	 Dubizzle	 عقار AQAR					
支付	 network>	 Checkout.com	 Telr	 HyperPay	 PayTabs	 Stripe	 Apple Pay	 G Pay	
电话与联络中心	 e2	 du	 stc	 GENESYS	 NICE	 CISCO	 Five9	 Amazon Connect	
消息与电子邮件	 WhatsApp	 Gmail	 Microsoft Outlook						
办公协作、文档与服务	 Microsoft Teams	 Slack	 Google Calendar	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 docusign	 Power BI	 Zendesk	 Jira
云与托管	 Microsoft Azure	 aws	 Google Cloud	 core42 A G42 Company	 HUMAIN				

此外还支持众多其他系统，并可为您的系统构建定制集成。

如果您的系统未在此列出，智能体通常仍可通过标准接口在该系统中执行操作。各徽标均为其所有者的商标。这些徽标用于展示我们的智能体可对接的系统，并不意味着存在合作关系或背书。

部署在您现有的 IT 环境中。 每次扩展一个工作流程。

智能体在您的 IT 团队授予的权限范围内，通过您现有的 CRM、ERP、物业管理、门户网站和电话系统运行。

- 01

定义。

一个业务量可观、负责人明确的工作流程，
例如开盘期间非工作时间的咨询，
或即将竣工项目的付款与交房咨询。
- 02

确立基线。

完成率、完成时长、升级率和重复联系，
于上线前测定并与您商定。
- 03

扩展。

后续每个工作流程都基于同一套集成、
档案和模型构建。

数周内上线首个工作流程。

每个渠道一项月度费用。全部包含。

定价以渠道组为单位设定，并按您的业务量核定，因此费用取决于您实际处理的对话。



电话
通话

全部包含



消息
对话

全部包含



网页
会话

全部包含

每个渠道组一项月度费用，按您的业务量核定：
电话按通话、消息按对话、网页按会话计。

一项月度费用，技术已包含在内。语音识别、
语音合成和语言模型均涵盖其中，不单独列项。

无论用量多少，每项能力均已包含。
您按业务量付费，而非按功能付费。

每一次对话，都达到 您所期望的标准。

请告诉我们您的业务量、渠道和非工作时间的业务量，
我们将演示智能体处理来自您业务的场景。

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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