

Telonic

De meilleures conversations. Conçues pour votre secteur.

Des agents IA spécialisés pour les conversations des entreprises avec leurs clients.



Téléphonie

Vos numéros et votre opérateur actuels.



WhatsApp

Votre propre numéro WhatsApp Business.



SMS

Des SMS dans les deux sens, dans la même conversation.



E-mail

Votre boîte Exchange ou Google Workspace.



Web et application

Un widget sur votre site ou dans votre application.



Arabe et anglais

Quatre formes d'arabe, y compris un changement de langue en pleine phrase.

SPÉCIALISER

Conçus autour de vos entités, étapes et règles.

CENTRALISER

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

FINALISER

Dossiers, tickets et réservations mis à jour à chaque fois.

Une entreprise est jugée sur ses conversations. Presque aucune ne parvient à les mener au niveau qu'elle choisirait.

Les appels vont à une équipe, WhatsApp à une autre, les e-mails à une boîte partagée dont personne n'est responsable. La même question reçoit une réponse différente à chaque fois, et personne ne voit ce que tout cela coûte.

56 %

des clients doivent souvent se répéter auprès de différents interlocuteurs

55 %

ont le sentiment de traiter avec des services séparés, et non avec une seule entreprise

63 %

passeraient à la concurrence après une seule mauvaise expérience

Sources : Salesforce, State of the Connected Customer, 2023 (56 %, 55 %). Zendesk, CX Trends Report 2025 (63 %).

Un client. Cinq canaux. Et personne en charge de la réponse.

- 1

Un message sur WhatsApp le vendredi matin. Une réponse lui demandant d'appeler la hotline.
- 2

Trois appels, quarante minutes d'attente à chaque fois.
- 3

Deux réponses différentes sur le même remboursement.
- 4

Une réponse hors horaires à 22 h 58.
- 5

Un fil d'e-mails sans responsable. Un dossier de réservation mis à jour pour la dernière fois il y a douze jours.

Récents

Tous

Manqués

Rania Saleh (6)

mobile

22:51

+971 5X XXX XXXX (3)

mobile

21:14

Rania Saleh (2)

mobile

13:02

+966 5X XXX XXXX (2)

mobile

11:18

MESSAGES

Rania Saleh

Merci de me rappeler. Nous sommes toujours à l'aéroport et le comptoir d'enregistrement a fermé.

Hamad, Réservations

23:05

Quelqu'un s'occupe des annulations pour Bakou ? Une cliente dit qu'elle est bloquée à l'aéroport et que son remboursement d'hôtel a été confirmé. Par qui ?

R

Rania Saleh

vu(e) aujourd'hui à 22:58

Vendredi

Bonjour, notre vol de demain pour Bakou a été annulé. Que se passe-t-il maintenant ?

07:52

Cher client, merci d'appeler notre hotline pour modifier votre réservation.

13:05

Samedi

Votre centre d'appels dit que l'hôtel est remboursé. L'hôtel dit que non. Qui dit vrai ?

09:41

Deux réponses différentes

22:58

Merci de nous avoir contactés. Nos horaires sont de 9 h à 18 h, du lundi au vendredi.

22:58

Hors horaires

Illustration

Rechercher dans les messages

Boîte de réception 415

Rania Saleh

Re: Re: Vol annul...

22:40

Hôtel partenaire

Demande de rem...

18:02

Maiid Al Farsi

Débité deux fois p...

15:26

Sans responsable

Dernière mise à jour à la réservation, il y a 12 jours

Dossier de réservation

Voyageur

Rania Saleh

Voyage

De Dubaï à Bakou, 4 nuits

Statut du vol

—

Remboursement de l'hôtel

Dernier contact

—

Telonic · Présentation produit

03 / 22

Nous concevons des agents IA spécialisés pour votre secteur, les faisons fonctionner sur tous les canaux à partir d'un dossier unique, et menons à terme, dans vos propres systèmes, le travail que crée chaque conversation.

01

Spécialiser.

L'agent connaît votre secteur : ses entités, ses processus et ses règles.

- Conçu pour vos processus
- Sait où en est chaque client
- Vos politiques intégrées

02

Centraliser.

Chaque canal et chaque service travaillent à partir d'un dossier unique par client.

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

03

Finaliser.

Le travail que crée chaque conversation est réalisé dans vos propres systèmes.

- Résultat enregistré à chaque fois
- Systèmes mis à jour en temps réel
- Escalades transmises avec tout le contexte

Un bon service, dès la conception.

Des agents conçus autour du fonctionnement de votre secteur répondent à chaque appel et à chaque message, tiennent un dossier unique pour chaque client et mènent le travail à terme dans vos propres systèmes, dans les limites que vous contrôlez.

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 client

4

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

01 • SPÉCIALISER

Des agents qui savent déjà comment fonctionne votre secteur.

1 Conçus pour vos processus, pas configurés par vous.

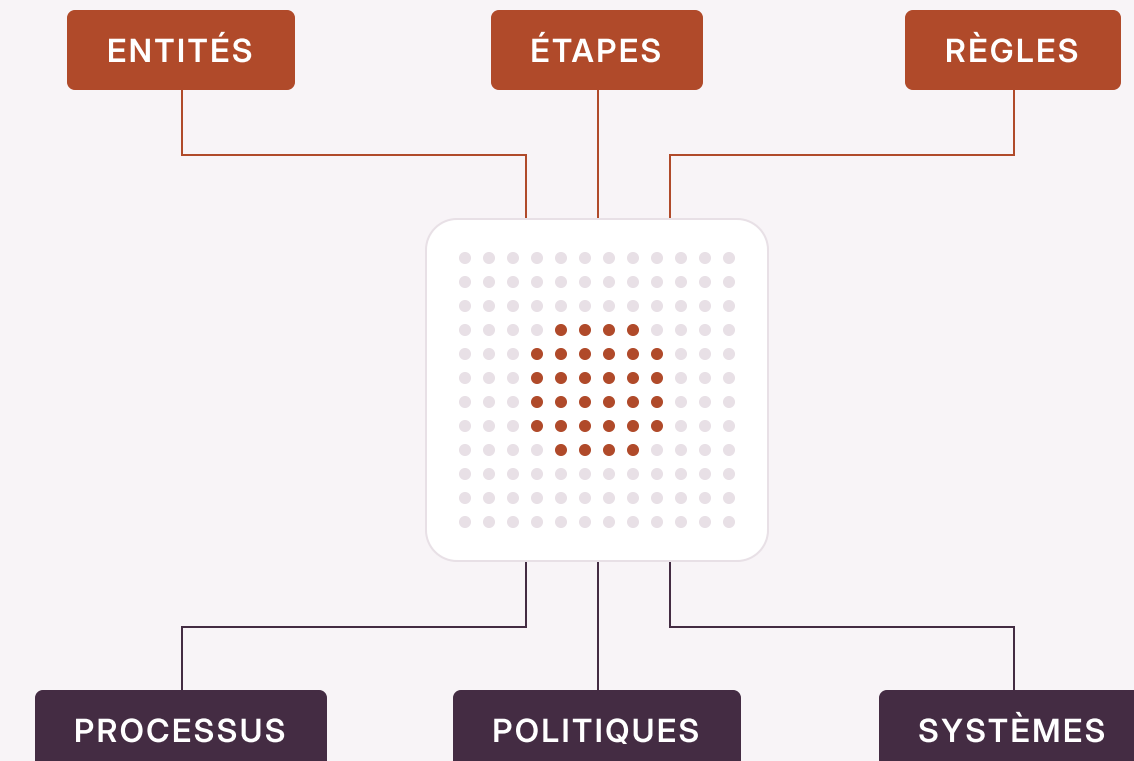
Avant le lancement, nous modélisons vos entités, étapes et règles : lots et jalons, polices et sinistres, tarifs et perturbations.

2 Il sait où en est le client dans le processus.

Une demande, une remise des clés, un sinistre en attente d'expertise. L'agent sait ce qui s'est déjà passé et ce qui doit se passer ensuite.

3 Vos politiques sont intégrées, pas dictées par des instructions.

Il ne peut pas proposer de conditions que vous n'autorisez pas, car cette capacité ne lui est jamais ouverte. La politique fait partie de l'architecture.



02 · CENTRALISER

Un dossier unique. Chaque canal, chaque service.

1 Tous les canaux convergent vers un seul client.

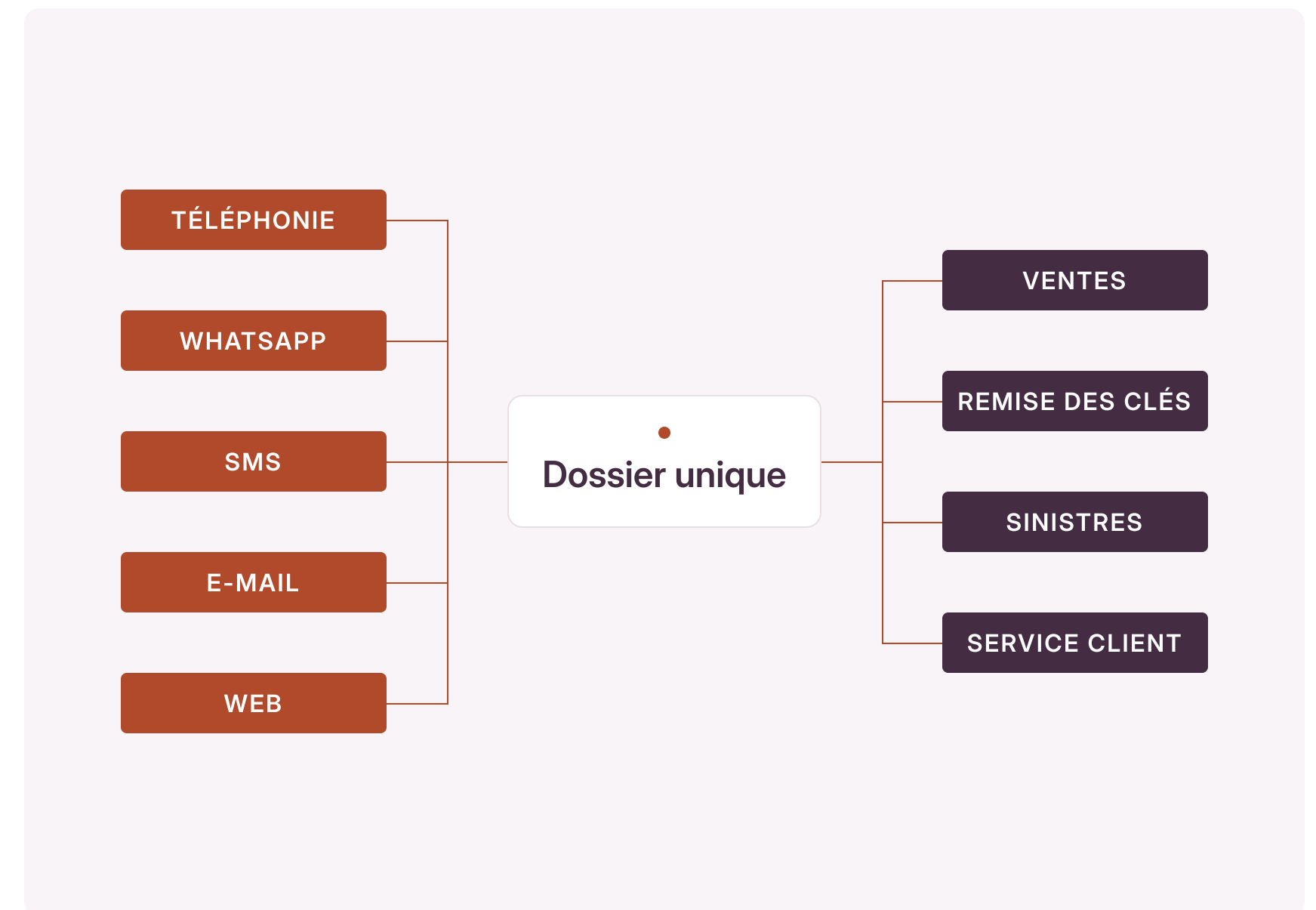
Téléphonie, WhatsApp, SMS, e-mail et web arrivent dans un dossier continu unique, si bien que personne n'a jamais à s'expliquer deux fois.

2 Chaque service travaille à partir du même historique.

Ventes, remise des clés, sinistres et service client voient ce qui a été dit et promis, y compris dans les conversations auxquelles ils n'ont pas participé.

3 Vous voyez enfin ce que produisent vos conversations.

Satisfaction, délais de réponse, résolution et ce que les clients demandent réellement, mesurés sur l'ensemble plutôt que sur un échantillon.



03 • FINALISER

Le travail après la conversation, fait à chaque fois.

1 Le résultat de chaque conversation est enregistré.

Un résumé, un résultat classé et le ressenti du client, saisis automatiquement plutôt que lorsque quelqu'un trouve cinq minutes.

2 Vos systèmes sont mis à jour même quand la file d'attente est longue.

Tickets créés, suivis planifiés, CRM et ERP mis à jour, dans les systèmes où votre équipe travaille déjà.

3 L'escalade arrive avec tout le contexte.

Quand une personne doit intervenir, elle reçoit toute la conversation et un résumé, pour que votre client n'ait jamais à tout reprendre depuis le début.



Des spécialistes, pas des généralistes

Chaque agent est conçu pour un seul secteur : 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 exigent une personne.

Agent de service.

Traite les demandes, les pannes et les suivis sur tous les canaux, et consigne le travail dans vos systèmes.

H

Hamza

J'ai signalé une fuite dans la cuisine il y a trois semaines. Personne n'est venu. Lot 1204, Tour B.

Je l'ai rouvert en priorité et j'ai réservé un artisan pour mardi entre 9 h et 11 h.

Agent modifications et réservations.

Effectue les modifications dans le cadre de vos règles et répond aux clients à toute heure.

21:15

Votre vol de 18 h 40 est annulé. Vous êtes réacheminé sur celui de 21 h 15, dans le cadre de votre tarif, et votre hôtel sait que vous arriverez tard.

Agent dossiers et sinistres.

Reçoit les déclarations et les sinistres à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos équipes.

Agent

Aisha Rahman

Ma voiture a été percutée sur un parking il y a une heure.

Sinistre ouvert. Photos et procès-verbal de police demandés sur WhatsApp.

Transmis à votre équipe sinistres

Agent d'appels sortants.

Appelle les clients de sa propre initiative pour les renouvellements, rappels et confirmations, uniquement aux heures que vous autorisez.

En ligne

Fatima Al Suwaidi

Police auto, renouvellement le 14 octobre

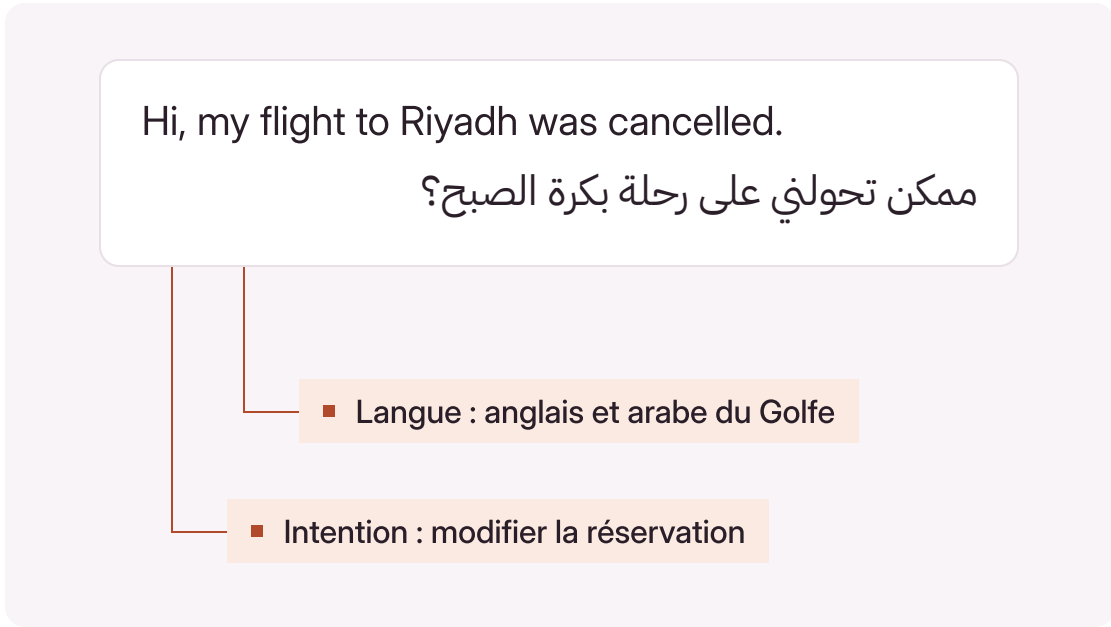
Bonjour Fatima, votre police auto est renouvelée le 14. Dois-je conserver la même couverture ou vous envoyer les options sur WhatsApp ?

Chaque conversation suit une méthode.

01

Comprendre ce qu'ils veulent dire.

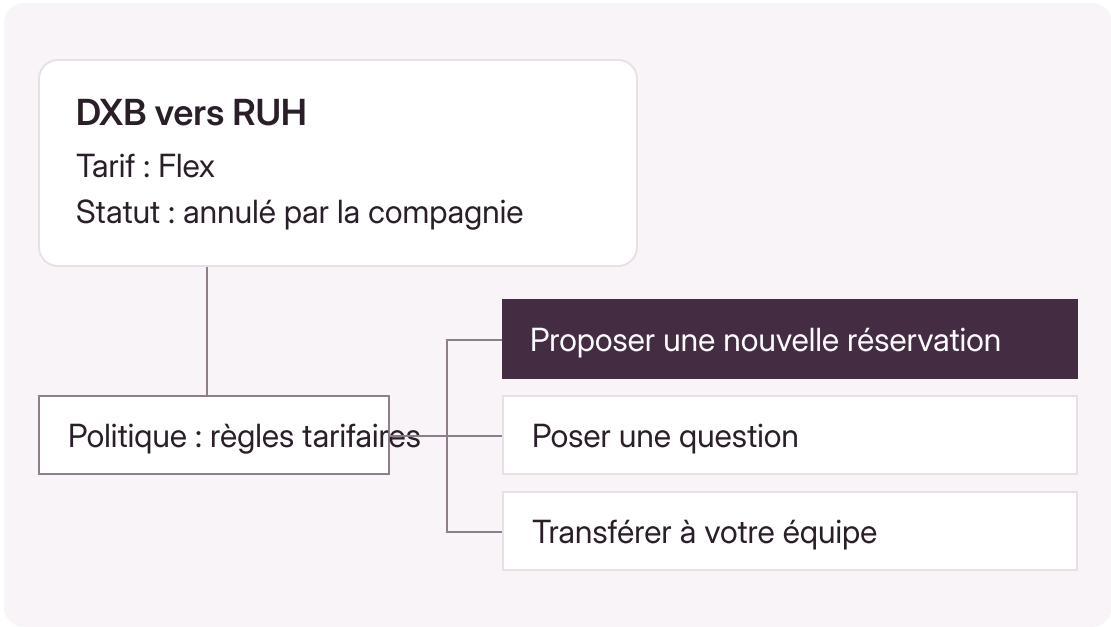
Les clients mêlent l'arabe et l'anglais et commencent rarement par leur vraie demande. L'agent suit plusieurs langues et identifie ce dont ils ont besoin.



02

Vérifier vos règles.

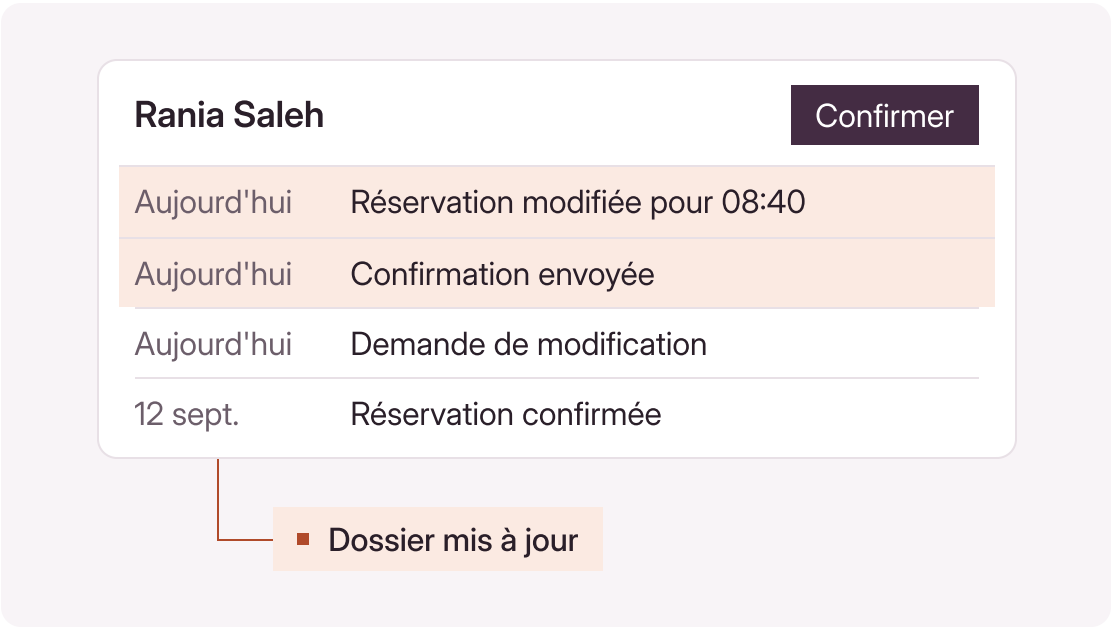
Avant de répondre, l'agent consulte la réservation, le sinistre ou le lot dans vos systèmes et vérifie ce que votre politique autorise. Il ne peut rien proposer d'autre.



03

Mener le travail à terme.

La modification est faite, le dossier est mis à jour et votre équipe voit le résultat. Rien n'attend que quelqu'un s'en souviene.



Vos systèmes à la base. L'agent au sommet.

04 L'agent.

Mène la conversation dans les limites que votre équipe fixe et modifie. Transmet avec la conversation complète. Chaque décision est enregistrée avec son raisonnement.

03 Votre modèle sectoriel.

Les lots, sinistres et réservations sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier client unique.

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

01 Vos canaux et systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp et vos systèmes principaux. Rien n'est remplacé.

Chaque canal, dans les langues de votre client.

Téléphonie.	Vos numéros et votre opérateur actuels, connectés en SIP. Les appels repassent à votre équipe dès que nécessaire.
WhatsApp.	Votre propre numéro WhatsApp Business. Nous gérons la vérification auprès de Meta.
SMS.	Des SMS dans les deux sens, dans la même conversation, pour les clients qui n'utilisent pas WhatsApp.
E-mail.	Votre boîte Exchange ou Google Workspace. Chaque fil est traité comme une seule demande jusqu'à sa résolution.
Web et application.	Un widget sur votre site ou dans votre application. Les clients connectés sont déjà identifiés.

Hi, ممكن أغيّر موعد الرحلة to Friday?

■ 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. Quand un client change de langue en pleine phrase, l'agent suit.

Prêt à toute heure, et prêt pour les pics.

Chaque heure, chaque jour.

Les nuits, les week-ends, l'Aïd et les jours fériés fonctionnent selon le même niveau d'exigence qu'un mardi matin.

Une capacité qui suit la demande.

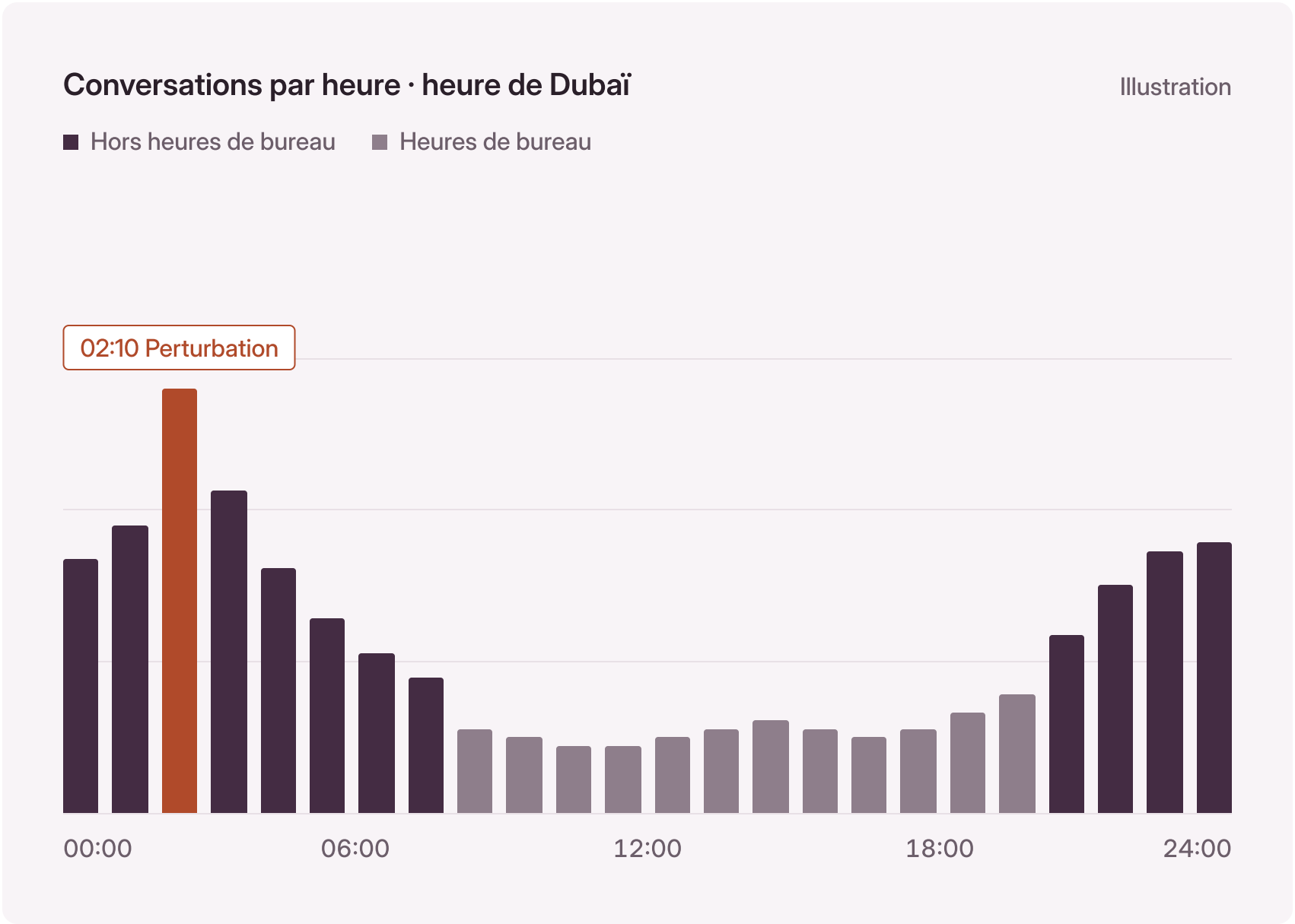
De nombreuses conversations se déroulent en même temps. Une perturbation ou un jour de lancement ne crée pas de file d'attente.

Des réponses sans pause.

L'agent commence à formuler sa réponse pendant que l'appelant termine encore sa phrase, si bien que personne n'attend dans le silence.

Une personne quand cela compte.

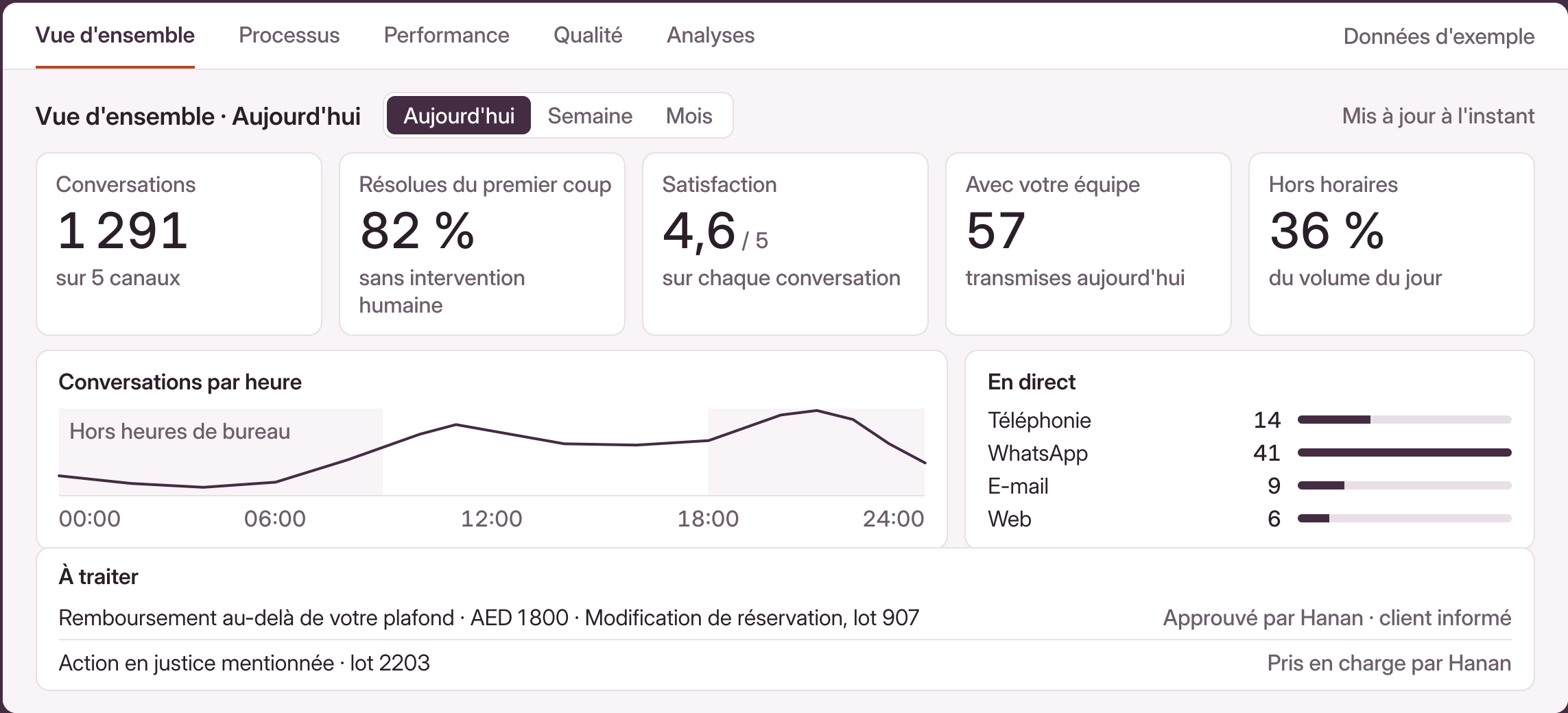
Quand l'agent atteint sa limite, il transmet la conversation à votre équipe avec tout ce qui a été dit jusque-là.



Une vue unique de chaque conversation de vos clients

Nous concevons et connectons les agents. Votre équipe les pilote au quotidien : elle ajuste les règles dont elle est responsable, intervient dans les conversations et voit ce que chaque canal a produit.

- 1
- Toute votre activité, en 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 disent.



Prenez des décisions de niveau entreprise, avec intelligence et fiabilité.

Vos équipes entendent chaque jour ce dont les clients ont besoin, mais peu de choses remontent jusqu'à une décision. Les agents classent chaque conversation, pour que les décisions partent de l'ensemble.

Données d'exemple

Principaux motifs cette semaine

Paielements et facturation		1 120	↑ 212
Réservations et modifications		864	↑ 64
Pannes et réclamations		612	↓ 18
Compte et documents		388	—

Sachez ce que demandent les clients.

Chaque conversation classée par sujet, motif et résultat, sur tous les canaux et dans toutes les langues.

■ Questions sur les paiements : +212

Cause : une page obsolète encore en ligne sur votre site

Correctif : la mettre à jour et informer l'équipe

Approuver

Corrigez la cause, pas l'appel.

Quand la même question revient sans cesse, les agents remontent à sa source : un document obsolète, un système manquant, une politique confuse.

Layla H. · 3 contacts en 5 jours

Yousef A. · ressenti en baisse · action en justice mentionnée

Hamza K. · rappel promis en retard

■ Attribué à votre équipe aujourd'hui

Agissez avant que les clients ne partent.

Les contacts répétés, le ressenti en baisse et les promesses non tenues sont signalés au moment où ils apparaissent.

Fonctionne dans les systèmes que vous utilisez déjà.

Vos agents se connectent à vos lignes téléphoniques, à votre messagerie, à votre CRM et à vos systèmes de réservation, immobiliers et de gestion des sinistres. Ils consultent les informations, effectuent les modifications et tiennent les dossiers là où votre équipe travaille déjà.

							
 Amazon Connect		 WhatsApp	 Microsoft Outlook	 Gmail	 Google Calendar	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365
 HubSpot			 Microsoft Teams	 Slack	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 Notion
 Zendesk	 Jira	 Zapier	 Make	 Confluence	 Dropbox		 Stripe
							
 Booking.com	 Expedia		 Duck Creek		 Microsoft Azure		 Google Cloud
 OpenAI	 Anthropic	 Google Gemini	 Mistral AI	 Meta	 Deepgram	 ElevenLabs	 Fish Audio
 Rime							

Si votre système ne figure pas ici, l'agent peut généralement agir dessus via une interface standard. Les logos sont des marques de leurs propriétaires. Leur utilisation indique les systèmes auxquels nos agents peuvent se connecter et n'implique ni partenariat ni approbation.

Conçu pour les équipes qui doivent le valider

Les opérations veulent de la résolution. La conformité veut du contrôle. La DSI le veut dans les systèmes qu'elle gère déjà. L'agent est conçu pour satisfaire les trois avant sa mise en service.

Décisions sur sinistres

RESTENT À VOTRE ÉQUIPE SINISTRES

Des limites claires qu'il ne franchit jamais.

Les sujets qu'il n'abordera pas, les réponses à donner mot pour mot et les décisions qui restent entre les mains de vos équipes.

Note de la conversation

Conforme au standard

Chaque conversation évaluée.

Chaque conversation est notée selon vos standards. Toutes, pas un échantillon.

■ Transmis à votre équipe sinistres

Historique complet et résumé joints

Une personne intervient là où cela compte.

Vous décidez quand une conversation passe à une personne, et elle arrive avec tout l'historique.

01 Remise des clés retardée

02 Sinistre à 23 h

03 Vol annulé

Testé avant que quiconque l'entende.

Chaque agent est testé sur des scénarios réalistes avant le lancement, et chaque modification est réversible.

Échéancier de paiement

Données du compte

Récupéré, pas inventé

Chaque réponse traçable.

Toute réponse peut être vérifiée à sa source.

Cartographier vos processus

Connecter vos systèmes

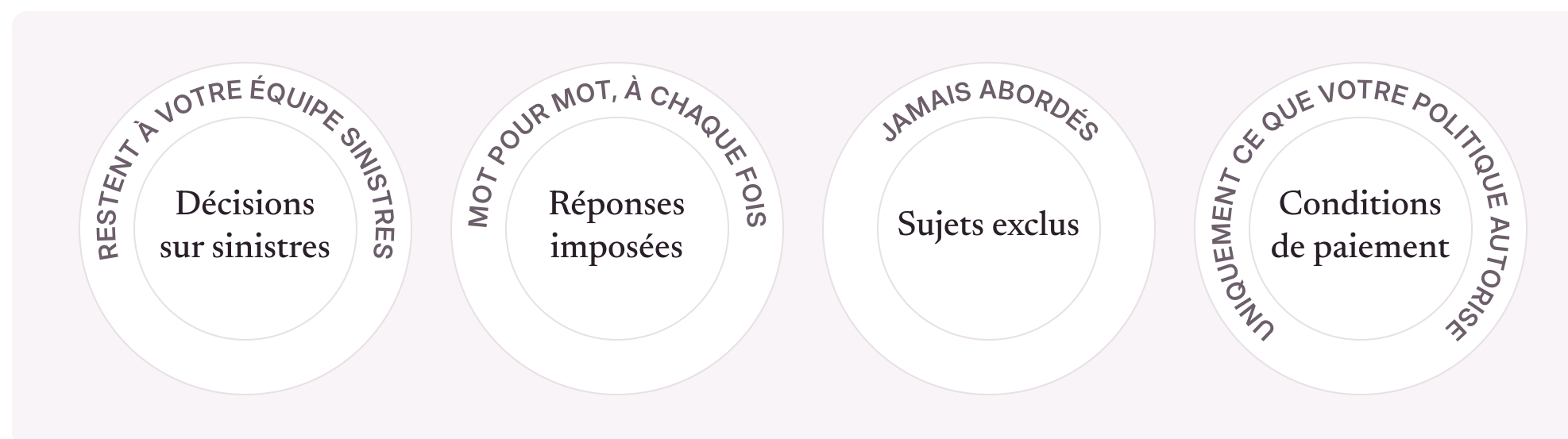
Convenir des indicateurs

Mis en place par nous, piloté avec vous.

Avant le lancement, nous cartographions, connectons et convenons des indicateurs, puis nous étendons canal par canal.

Vous fixez les limites. L'agent les respecte.

Vous avez raison de vous demander ce qu'un agent pourrait dire en votre nom. La réponse : uniquement ce que vous autorisez, et chaque conversation le montre.



1

Consulté, jamais inventé.

Les prix, les politiques, les droits et les dates proviennent de vos propres systèmes. Si la réponse n'y figure pas, l'agent le dit et propose de passer la main à une personne.

2

Certaines décisions vous reviennent.

Le règlement des sinistres, les gestes commerciaux hors politique et tout ce qui touche à la sécurité ne sont jamais accessibles à l'agent. Ces actions n'existent pas pour lui.

3

À jour quand vos règles changent.

Quand une politique, un prix ou un document change dans vos systèmes, l'agent travaille à partir de la nouvelle version. Personne n'a rien à réentraîner.

Hébergé là où votre organisation en a besoin

Aux Émirats arabes unis, en Arabie saoudite, dans votre propre cloud ou dans vos propres locaux. Tout le traitement reste là où vous le choisissez.

Région Émirats arabes unis

Hébergé et traité aux Émirats arabes unis.

Région Arabie saoudite

Hébergé et traité en Arabie saoudite.

Votre propre cloud

Fonctionne dans votre propre compte cloud.

Dans vos locaux

Installé dans votre propre centre de données, selon vos exigences.

Choisissez la région.

Déployez aux Émirats arabes unis ou en Arabie saoudite, et tout le traitement, y compris les modèles vocaux et de langage, reste dans cette région.

Ou gardez tout en interne.

Exécutez-le dans votre propre compte cloud ou dans vos propres locaux, configuré 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.

Le détail complet pour votre équipe technique est sur telonic.ai/docs.

Commencez par un canal. En service en quelques semaines.

01 Conception.

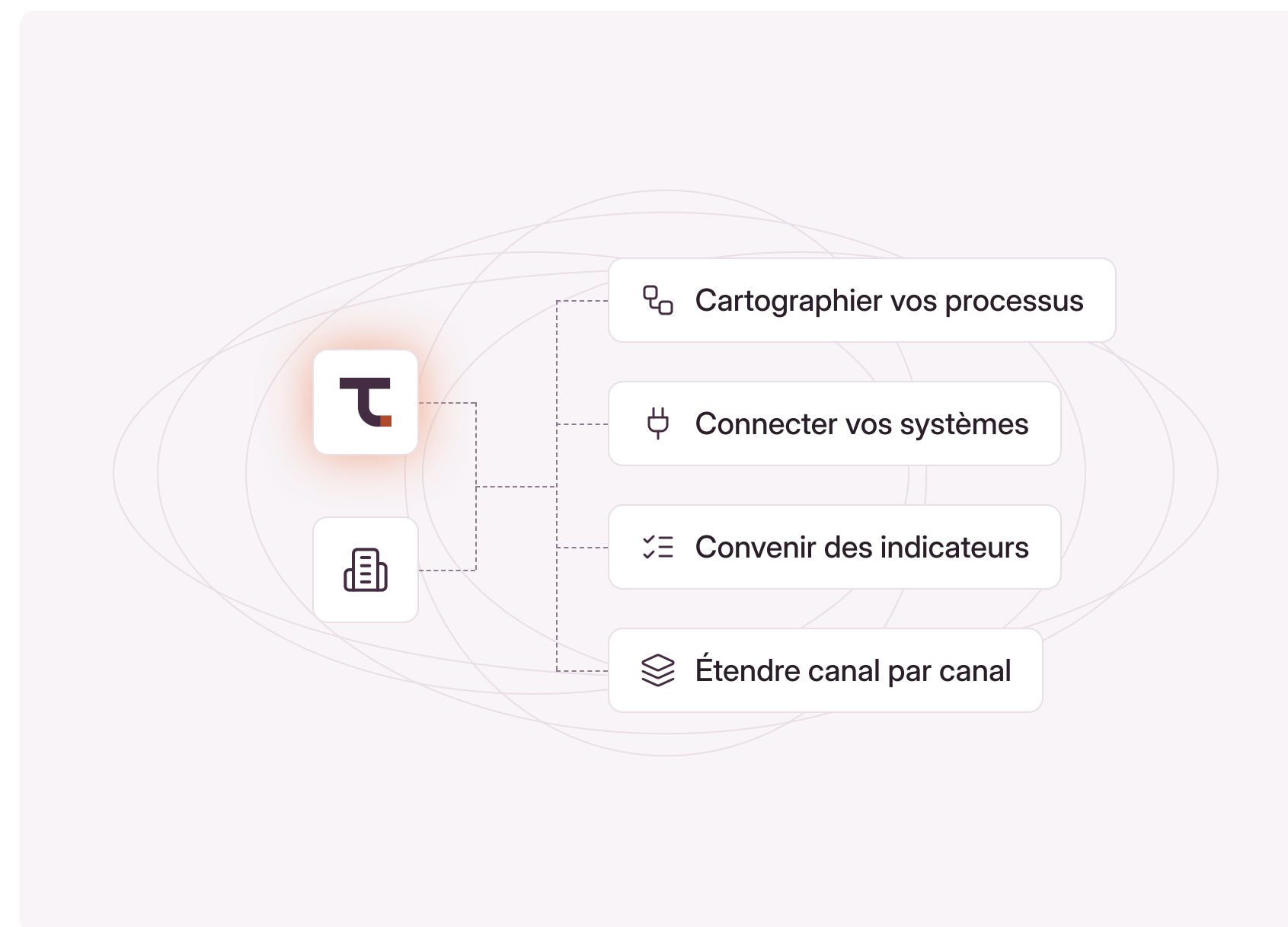
Nous cartographions vos processus, systèmes et règles, et concevons les agents autour de votre fonctionnement actuel.

02 Déploiement.

En service sur votre premier canal en quelques semaines, connecté aux systèmes que vos équipes utilisent déjà.

03 Mesure.

Performance suivie selon des indicateurs convenus avec vous avant le lancement. Puis extension, canal par canal.



Un montant mensuel par canal. Tout compris.



Téléphonie
Appels

Tout compris



Messagerie
Conversations

Tout compris



Web
Sessions

Tout compris

Un montant mensuel pour chaque groupe de canaux, adapté à 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 en font partie. Aucune ligne séparée pour eux.

Toutes les fonctionnalités sont incluses, quel que soit votre usage. Vous payez le volume, pas les fonctionnalités.

Chaque conversation, au niveau que vous choisiriez.

Indiquez-nous vos volumes, vos canaux et votre charge hors horaires, et nous vous montrerons l'agent à l'œuvre sur un scénario issu de votre activité.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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