

Telonic

Более качественные диалоги. Созданные для вашей отрасли.

Специализированные ИИ-агенты для диалогов крупных компаний с клиентами.



Телефония

Ваши нынешние номера и оператор связи.



WhatsApp

Ваш собственный номер WhatsApp Business.



SMS

Двусторонние SMS в рамках того же диалога.



Электронная почта

Ваш почтовый ящик в Exchange или Google Workspace.



Сайт и приложение

Виджет на вашем сайте или в вашем приложении.



Арабский и английский

Четыре формы арабского, включая смену языка посреди фразы.

СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построены на ваших сущностях, этапах и правилах.

ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт: один ИИ-агент.

ЗАВЕРШЕНИЕ

Записи, заявки и бронирования обновляются каждый раз.

О компании судят по её диалогам с клиентами. Почти ни одна не может вести их на том уровне, который выбрала бы сама.

Звонки попадают к одной команде, сообщения в WhatsApp к другой, письма в общий почтовый ящик, за который никто не отвечает. На один и тот же вопрос каждый раз дают разный ответ, и никто не видит, во что всё это обходится.

56%

клиентов часто вынуждены повторять одно и то же разным людям

55%

чувствуют, что имеют дело с разными отделами, а не с одной компанией

63%

готовы уйти к конкуренту после одного неудачного опыта

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

Один клиент. Пять каналов. И ни одного ответственного.

- 1Сообщение в WhatsApp в пятницу утром. Ответ с просьбой позвонить на горячую линию.
- 2Три звонка, и каждый раз по сорок минут ожидания на линии.
- 3Два разных ответа об одном и том же возврате.
- 4Ответ в нерабочее время в 22:58.
- 5Цепочка писем без ответственного. Запись о бронировании, последний раз обновлённая двенадцать дней назад.

Недавние

Все

Пропущенные

2

Rania Saleh (6)

мобильный

22:51

i

+971 5X XXX XXXX (3)

мобильный

21:14

i

Rania Saleh (2)

мобильный

13:02

i

+966 5X XXX XXXX (2)

мобильный

11:18

i

СООБЩЕНИЯ

сейчас

Rania Saleh

Перезвоните мне, пожалуйста. Мы всё ещё в аэропорту, а стойка регистрации уже закрылась.

Hamad, отдел бронирования · 23:05

Кто-нибудь занимается от-менами по Баку? Клиентка говорит, что застряла в аэропорту и что возврат за отель ей подтвердили. Кто подтвердил?

R

Rania Saleh

был(а) сегодня в 22:58

4

Здравствуйте, наш завтрашний рейс в Баку отменили. Что теперь?

07:52

1

Уважаемый клиент, для перебронирования позвоните, пожалуйста, на нашу горячую линию.

13:05

✓

Суббота

Ваш колл-центр говорит, что деньги за отель вернули. Отель говорит, что нет. Так как же на самом деле?

09:41

❗ Два разных ответа

3

Спасибо за обращение. Наш график работы: с 9:00 до 18:00, с понедельника по пятницу.

22:58

✓

4

Нерабочее время

Для наглядности

M

Поиск в почте

Входящие

415

☐

☆

Rania Saleh

Re: Re: Рейс от...

22:40

☐

☆

Отель-партнёр

Запрос о возвр...

18:02

☐

☆

Maiid Al Farsi

Двойное списа...

15:26

❗ Без ответственного

5

Последнее обновление при бронировании, 12 дней назад

Запись о бронировании

Путешественник

Rania Saleh

Поездка

Из Дубая в Баку, 4 ночи

Статус рейса

—

Возврат за отель

Последний контакт

—

Мы создаём специализированных ИИ-агентов для вашей отрасли, запускаем их во всех каналах на основе единой карточки клиента и доводим до конца в ваших собственных системах работу, которую порождает каждый диалог.

01

Специализация.

ИИ-агент знает вашу отрасль: её сущности, рабочие процессы и правила.

- Создан под ваши рабочие процессы
- Знает, на каком этапе каждый клиент
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

Все каналы и отделы работают с единой карточкой каждого клиента.

- Один клиент, все каналы
- Одна история, все отделы
- Видно, что дают диалоги

03

Завершение.

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

- Результат фиксируется каждый раз
- Системы обновляются сразу
- Эскалации приходят со всей информацией

Хороший сервис, продуманный изначально.

ИИ-агенты, созданные с учётом того, как работает ваша отрасль, отвечают на каждый звонок и сообщение, ведут единую карточку каждого клиента и доводят работу до конца в ваших собственных системах, в пределах, которые контролируете вы.

5	4	24/7	1	4
каналов: телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт/приложение	формы арабского, а также английский и многие другие языки	включая праздничные дни	карточка с непрерывной историей для каждого клиента	варианта размещения: ОАЭ, Саудовская Аравия, ваша собственная инфраструктура или ваше собственное облако

01 · СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

ИИ-агенты, которые уже знают, как работает ваша отрасль.

- 1 Созданы под ваши рабочие процессы, а не настроены вами.

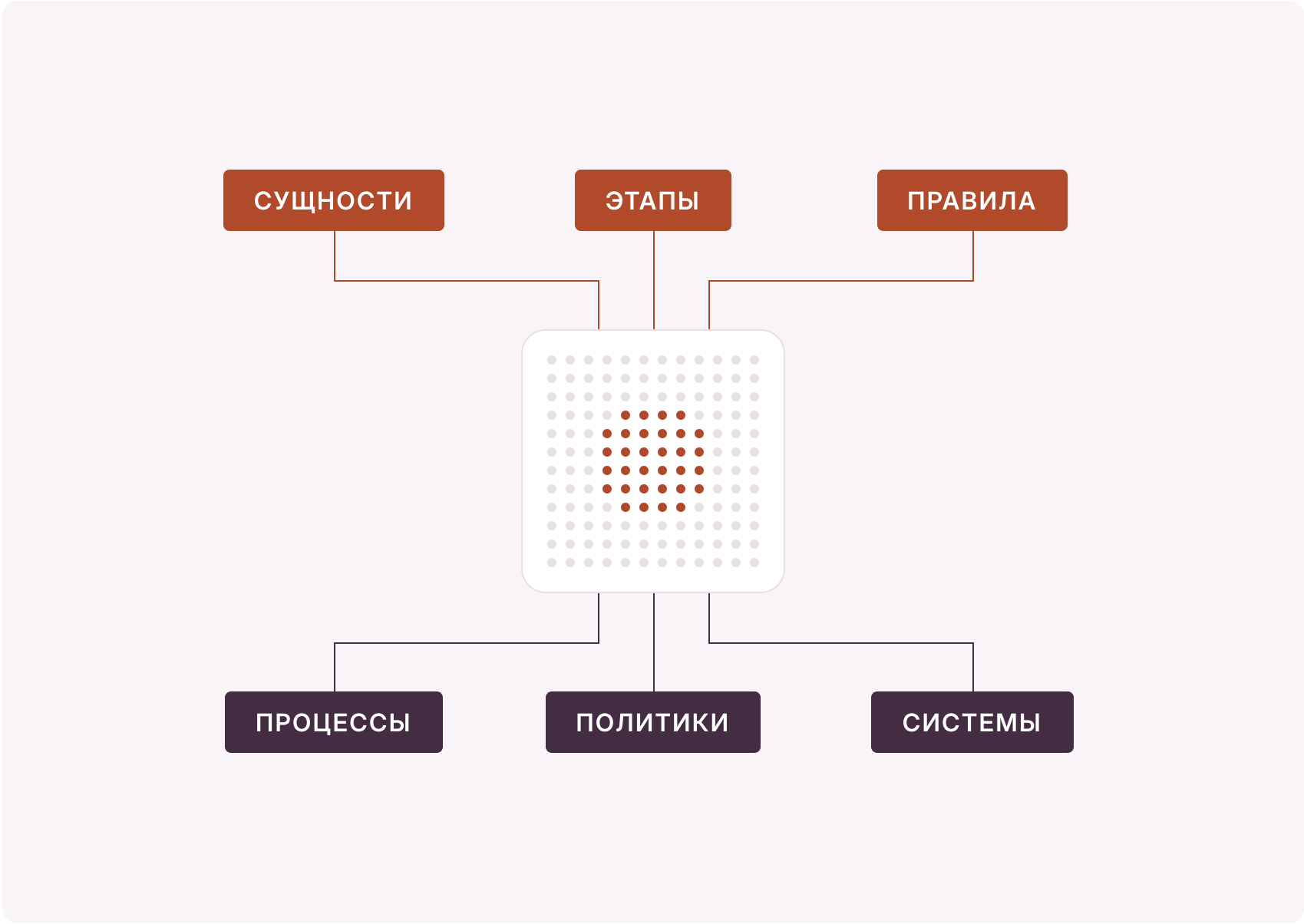
До запуска мы моделируем ваши сущности, этапы и правила: объекты и контрольные точки, полисы и убытки, тарифы и сбои.

- 2 Агент знает, на каком этапе процесса находится клиент.

Запрос, передача объекта, убыток в ожидании осмотра. Агент знает, что уже произошло и что должно произойти дальше.

- 3 Ваши политики встроены в систему, а не заданы инструкциями.

Агент не может предложить условия, которые вы не разрешаете, потому что такая возможность ему никогда не предоставляется. Политика заложена в архитектуре.



Единая карточка клиента. Все каналы, все отделы.

- 1

Все каналы сводятся к одному клиенту.

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт попадают в единую карточку клиента с полной историей, поэтому никого никогда не просят объяснять всё дважды.
- 2

Все отделы работают с одной и той же историей.

Отделы продаж, передачи объектов, урегулирования убытков и обслуживания видят, что было сказано и обещано, включая диалоги, в которых они не участвовали.
- 3

Вы наконец видите, что дают ваши диалоги.

Удовлетворённость, время ответа, решение вопросов и то, о чём клиенты действительно спрашивают, измеряются по всем диалогам, а не по выборке.



Работа после диалога выполняется каждый раз.

- 1

Результат фиксируется по каждому диалогу.

Краткое резюме, классифицированный результат и тональность фиксируются автоматически, а не тогда, когда у кого-нибудь найдутся свободные пять минут.
- 2

Ваши системы обновляются, даже когда очередь длинная.

Заявки созданы, последующие контакты запланированы, данные в CRM и ERP обновлены, и всё это в системах, в которых уже работает ваша команда.
- 3

Эскалация приходит вместе со всей информацией.

Когда нужен сотрудник, он получает весь диалог и краткое резюме, поэтому вашему клиенту никогда не приходится начинать сначала.



Специалисты, а не универсалы

Каждый ИИ-агент создаётся для одной отрасли: её сущностей, рабочих процессов и правил. Он берёт на себя объём контактов в любое время суток и даёт вашей команде всё необходимое для диалогов, в которых нужен сотрудник.

ИИ-агент обслуживания.

Обрабатывает запросы, неисправности и последующие контакты во всех каналах и фиксирует работу в ваших системах.

Н Hamza

Три недели назад я сообщил о протечке на кухне. Никто так и не пришёл. Квартира 1204, башня В.

Я повторно открыл заявку как приоритетную и назначил визит подрядчика на вторник, с 9 до 11 часов.

ИИ-агент по изменениям и бронированиям.

Вносит изменения в пределах ваших правил и отвечает клиентам в любое время суток.

21:15

Ваш рейс в 18:40 отменён. Билет переоформлен на рейс в 21:15 в рамках вашего тарифа, а отель знает, что вы приедете поздно.

ИИ-агент по обращениям и убыткам.

Принимает обращения и сообщения о страховых случаях в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

ИИ-агент Aisha Rahman

Час назад в мою машину врезались на парковке.

Убыток зарегистрирован. Фотографии и полицейский протокол запрошены в WhatsApp.

Передано вашему отделу урегулирования убытков

ИИ-агент для исходящих контактов.

Первым звонит клиентам по поводу продлений, напоминаний и подтверждений, и только в разрешённые вами часы.

Идёт звонок Fatima Al Suwaidi

Полис автострахования продлевается 14 октября

Здравствуйте, Fatima, ваш полис автострахования продлевается 14-го числа. Сохранить прежнее покрытие или отправить вам варианты в WhatsApp?

Telonic · Презентация продукта

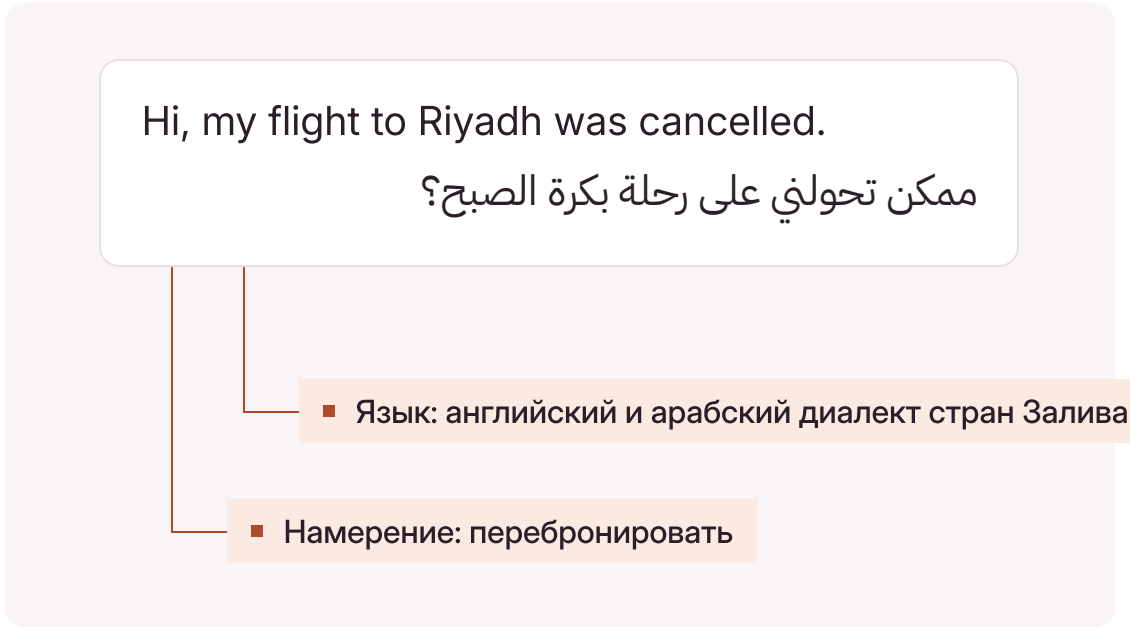
09 / 22

За каждым диалогом стоит метод.

01

Услышать, что имеет в виду клиент.

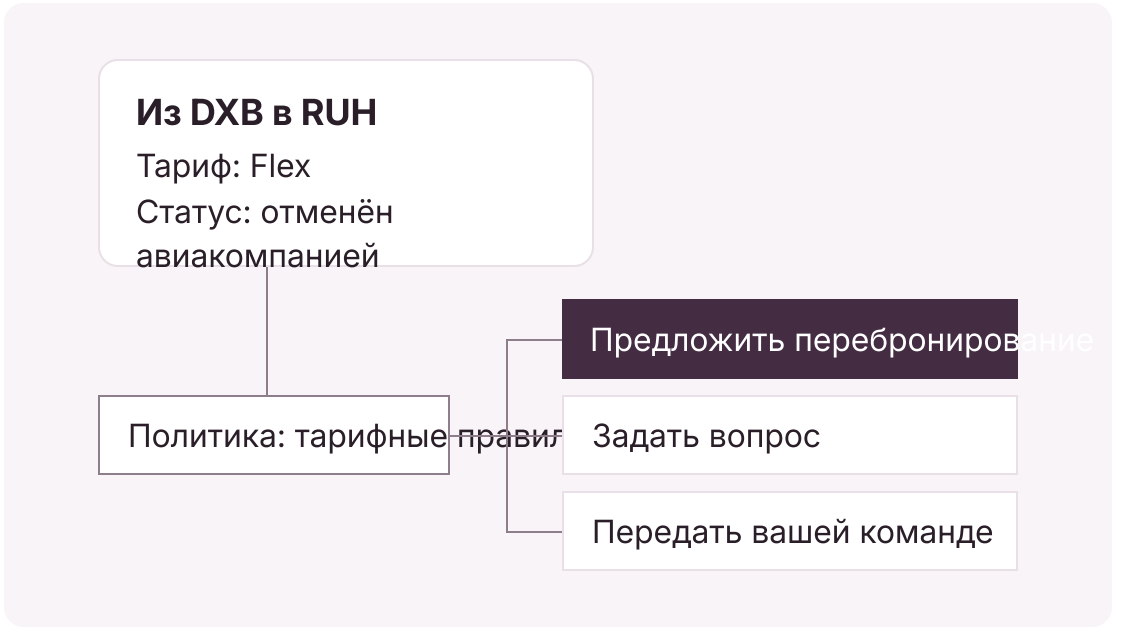
Клиенты смешивают арабский и английский и редко начинают с настоящей просьбы. ИИ-агент понимает несколько языков и определяет, что нужно клиенту.



02

Проверить ваши правила.

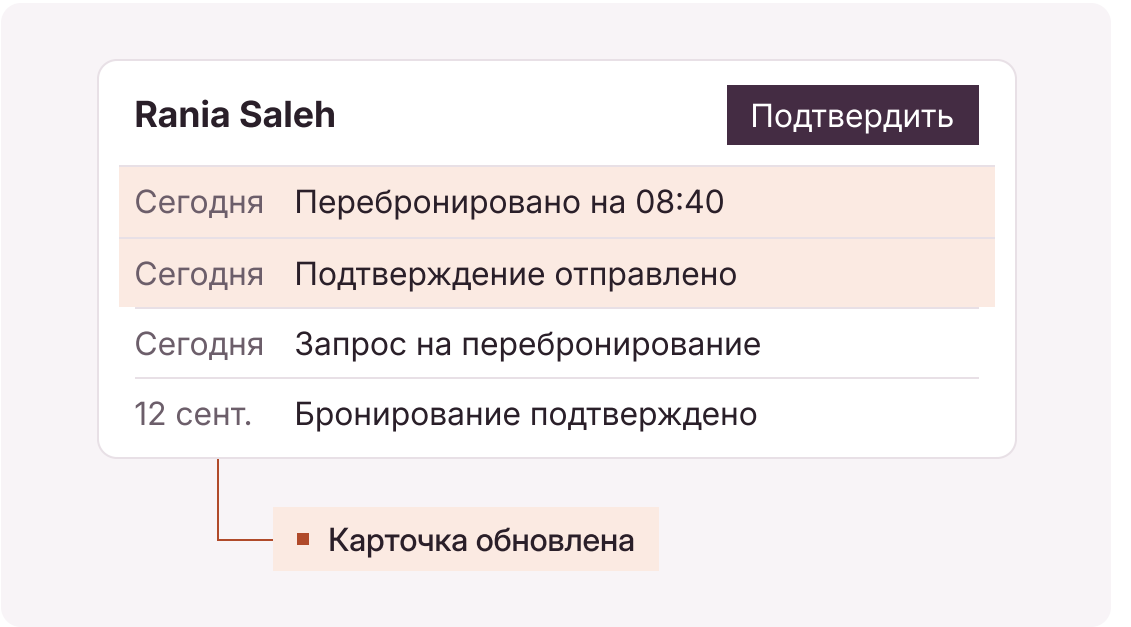
Прежде чем ответить, агент находит бронирование, убыток или объект в ваших системах и проверяет, что разрешает ваша политика. Ничего другого он предложить не может.



03

Довести работу до конца.

Изменение внесено, карточка обновлена, и ваша команда видит результат. Ничего не откладывается до тех пор, пока кто-нибудь не вспомнит.



Ваши системы в основании. ИИ-агент на вершине.

04 ИИ-агент.

Ведёт диалог в пределах, которые задаёт и меняет ваша команда. Передаёт диалог со всей историей. Каждое решение записывается с обоснованием.

03 Ваша отраслевая модель.

Объекты, убытки и бронирования, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадают в единую историю каждого клиента.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp и основные системы. Ничего не заменяется.

Все каналы на языках вашего клиента.

Телефония.	Ваши нынешние номера и оператор связи, подключённые по SIP. Звонки возвращаются вашей команде, когда это нужно.
WhatsApp.	Ваш собственный номер WhatsApp Business. Верификацию в Meta мы берём на себя.
SMS.	Двусторонние SMS в рамках того же диалога для клиентов, которые не пользуются WhatsApp.
Электронная почта.	Ваш почтовый ящик в Exchange или Google Workspace. Каждая цепочка писем ведётся как один вопрос, пока он не будет решён.
Сайт и приложение.	Виджет на вашем сайте или в вашем приложении. Клиенты, вошедшие в систему, уже известны.

Hi, ممكن أغيّر موعد الرحلة to Friday?

■ Предпочтение сохранено на будущее

Современный литературный арабский и диалекты стран Залива, египетский и левантийский, английский и многие другие языки, включая урду, русский, китайский и испанский. Если клиент меняет язык посреди фразы, агент переключается вслед за ним.

Готов в любое время суток и готов к пиковой нагрузке.

Каждый час, каждый день.

Ночью, в выходные, на Ид и в праздничные дни работа идёт по тому же стандарту, что и во вторник утром.

Ответы без пауз.

ИИ-агент начинает формировать ответ, пока звонящий ещё договаривает, поэтому никому не приходится ждать в тишине.

Пропускная способность растёт вместе со спросом.

Одновременно идёт множество диалогов. Сбой или день запуска не создаёт очереди.

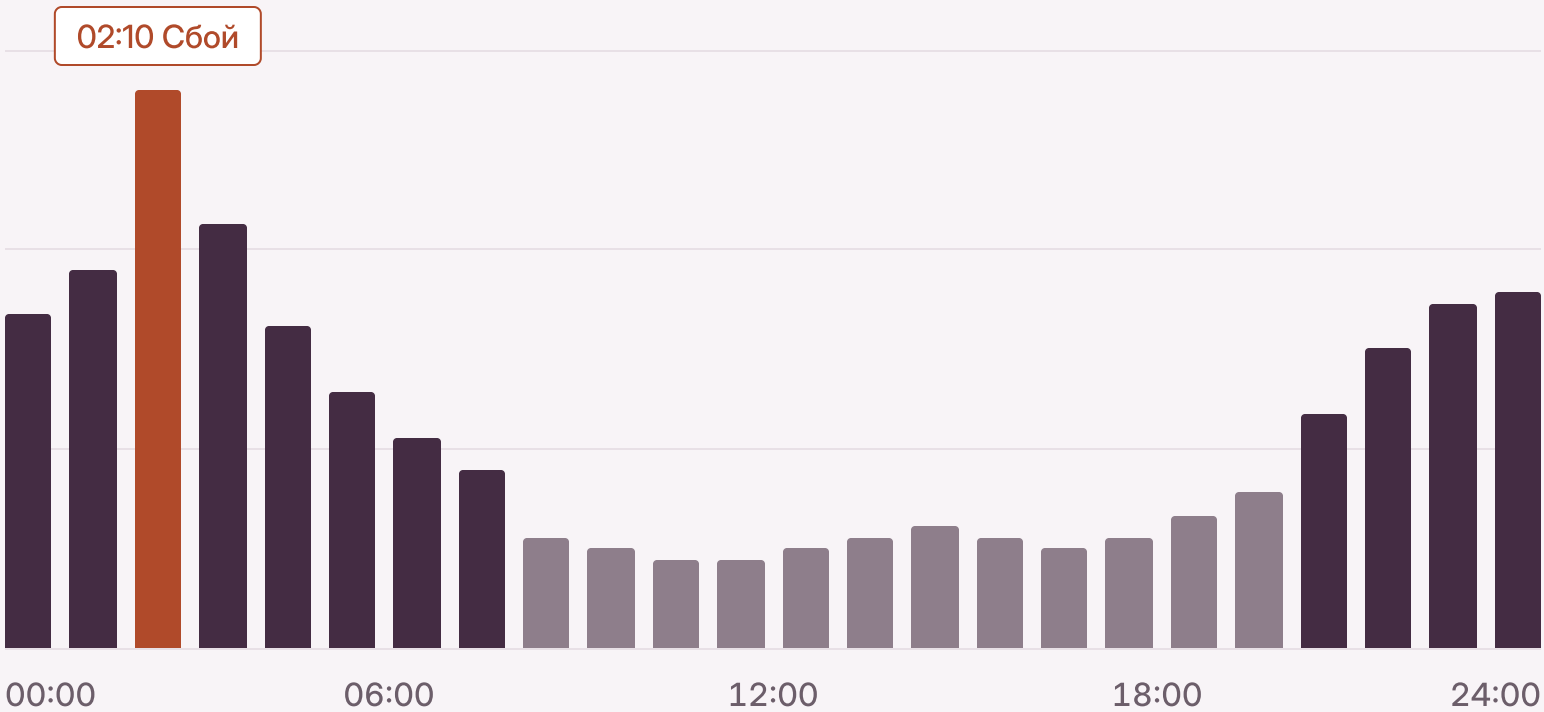
Сотрудник, когда это важно.

Когда агент доходит до своих ограничений, он передаёт диалог вашей команде вместе со всем, что было сказано до этого момента.

Диалоги по часам · время Дубая

Для наглядности

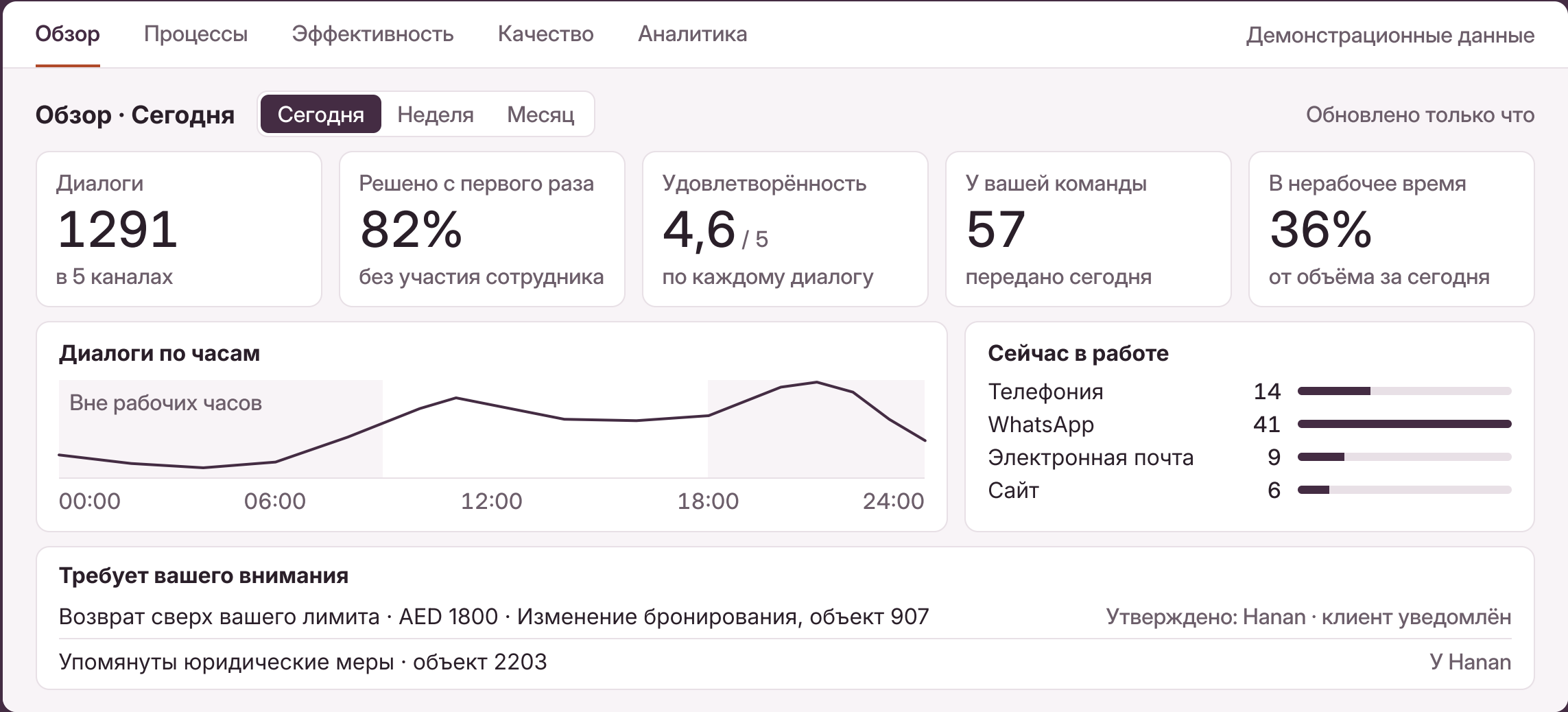
■ Вне рабочих часов ■ Рабочие часы



Единый обзор всех диалогов ваших клиентов

Мы создаём и подключаем ИИ-агентов. Ваша команда управляет ими в повседневной работе: настраивает правила, за которые отвечает, подключается к диалогам и видит результаты каждого канала.

- 1
- Вся ваша работа на одном экране.
- 2
- Ваши процессы, описанные до запуска.
- 3
- Измерения по каждому диалогу.
- 4
- Качество, которое можно проверить построчно.
- 5
- О чём вам говорят ваши диалоги.



Принимайте решения корпоративного уровня обоснованно и надёжно.

Ваши команды каждый день слышат, что нужно клиентам, но мало что из этого доходит до принятия решений. ИИ-агенты классифицируют каждый диалог, поэтому решения принимаются с учётом всех диалогов.

Демонстрационные данные

Основные причины обращений на этой неделе

Платежи и счета		1120	↑ 212
Бронирования и изменения		864	↑ 64
Неисправности и жалобы		612	↓ 18
Учётная запись и документы		388	—

Знайте, о чём спрашивают клиенты.

Каждый диалог классифицируется по теме, причине и результату во всех каналах и на всех языках.

Вопросов об оплате стало больше на 212

Причина: устаревшая страница, которая всё ещё есть на вашем сайте

Решение: обновить её и проинформировать команду

Утвердить

Устраняйте причину, а не отдельный звонок.

Когда один и тот же вопрос возникает снова и снова, ИИ-агенты прослеживают его до источника: устаревший документ, отсутствующая система, запутанная политика.

Layla H. · 3 контакта за 5 дней

Yousef A. · тональность ухудшается · упомянуты юридические меры

Hamza K. · обещанный обратный звонок просрочен

Сегодня назначено вашей команде

Действуйте, пока клиенты не ушли.

Повторные обращения, ухудшение тональности и невыполненные обещания отмечаются сразу, как только появляются.

Работает в системах, которыми вы уже пользуетесь.

Ваши ИИ-агенты подключаются к телефонным линиям, мессенджерам, CRM, системам бронирования, управления недвижимостью и урегулирования убытков. Они находят информацию, вносят изменения и ведут записи там, где уже работает ваша команда.

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

Если вашей системы здесь нет, агент, как правило, всё равно может работать с ней через стандартный интерфейс. Логотипы являются товарными знаками их владельцев. Их использование показывает системы, к которым могут подключаться наши ИИ-агенты, и не означает партнёрства или одобрения.

Создано для команд, которым предстоит его утвердить

Операционному подразделению нужно решение вопросов. Службе комплаенса нужен контроль. ИТ-службе нужно, чтобы всё работало в системах, которые она уже ведёт. ИИ-агент создаётся так, чтобы ещё до запуска отвечать требованиям всех трёх.

Решения по убыткам ОСТАЮТСЯ ЗА ВАШИМ ОТДЕЛОМ УРЕГУЛИРОВАНИЯ УБЫТКОВ Чёткие границы, которые он никогда не переходит. Темы, которые он не будет обсуждать, ответы, которые должны звучать слово в слово, и решения, которые остаются за вашими сотрудниками.	Оценка диалога Соответствует стандарту Проверка каждого диалога. Каждый диалог оценивается по вашим стандартам. Все диалоги, а не выборка.	Передано вашему отделу урегулирования убытков Полная история и резюме приложены Сотрудники подключаются там, где это важно. Вы решаете, когда диалог передаётся сотруднику, и он поступает с полной историей.
01 Задержка передачи объекта 02 Страховой случай в 23:00 03 Рейс отменён Протестировано до того, как его кто-либо услышит. До запуска каждый ИИ-агент проходит проверку на реалистичных сценариях, и любое изменение можно отменить.	График платежейДанные учётной записи Получено, а не придумано Каждый ответ можно проследить. Любой ответ можно сверить с его источником.	Описание ваших рабочих процессов Подключение ваших систем Согласование показателей Настраиваем мы, работаем вместе с вами. До запуска мы описываем процессы, подключаем системы и согласовываем показатели, а затем расширяем работу канал за каналом.

Границы задаёте вы. ИИ-агент их соблюдает.

Вопрос о том, что ИИ-агент может сказать от вашего имени, вполне обоснован. Ответ: только то, что разрешаете вы, и это видно в каждом диалоге.



1

Берётся из систем, никогда не выдумывается.

Цены, политики, права клиентов и даты берутся из ваших собственных систем. Если ответа там нет, агент так и говорит и предлагает подключить к диалогу сотрудника.

2

Некоторые решения остаются за вами.

Решения по убыткам, компенсации сверх политики и всё, что связано с безопасностью, никогда не доступны ИИ-агенту. Для него этих действий не существует.

3

Актуален, когда меняются ваши правила.

Когда в ваших системах меняется политика, цена или документ, агент работает по новой версии. Никому не нужно ничего переобучать.

Размещение там, где это нужно вашей организации

В ОАЭ, в Саудовской Аравии, в вашем собственном облаке или на вашей собственной инфраструктуре. Вся обработка данных остаётся там, где вы выберете.

Регион ОАЭ

Размещение и обработка в ОАЭ.

Регион Саудовской Аравии

Размещение и обработка в Саудовской Аравии.

Ваше собственное облако

Работает в вашем собственном облачном аккаунте.

На вашей инфраструктуре

Развёртывается в вашем собственном центре обработки данных в соответствии с вашими требованиями.

- Выберите регион.

Разверните систему в ОАЭ или Саудовской Аравии, и вся обработка, включая речевые и языковые модели, останется в этом регионе.

Или держите всё у себя.

Запустите систему в вашем собственном облачном аккаунте или на вашей собственной инфраструктуре, с настройкой под ваши требования.

Решайте, что хранится.

Ничего не хранится без вашего разрешения, а срок хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какие-либо данные покинут ваше развёртывание, а звонки записываются только после получения согласия.

Подробности для вашей технической команды: telonic.ai/docs.

Начните с одного канала. Запуск за несколько недель.

01 Проектирование.

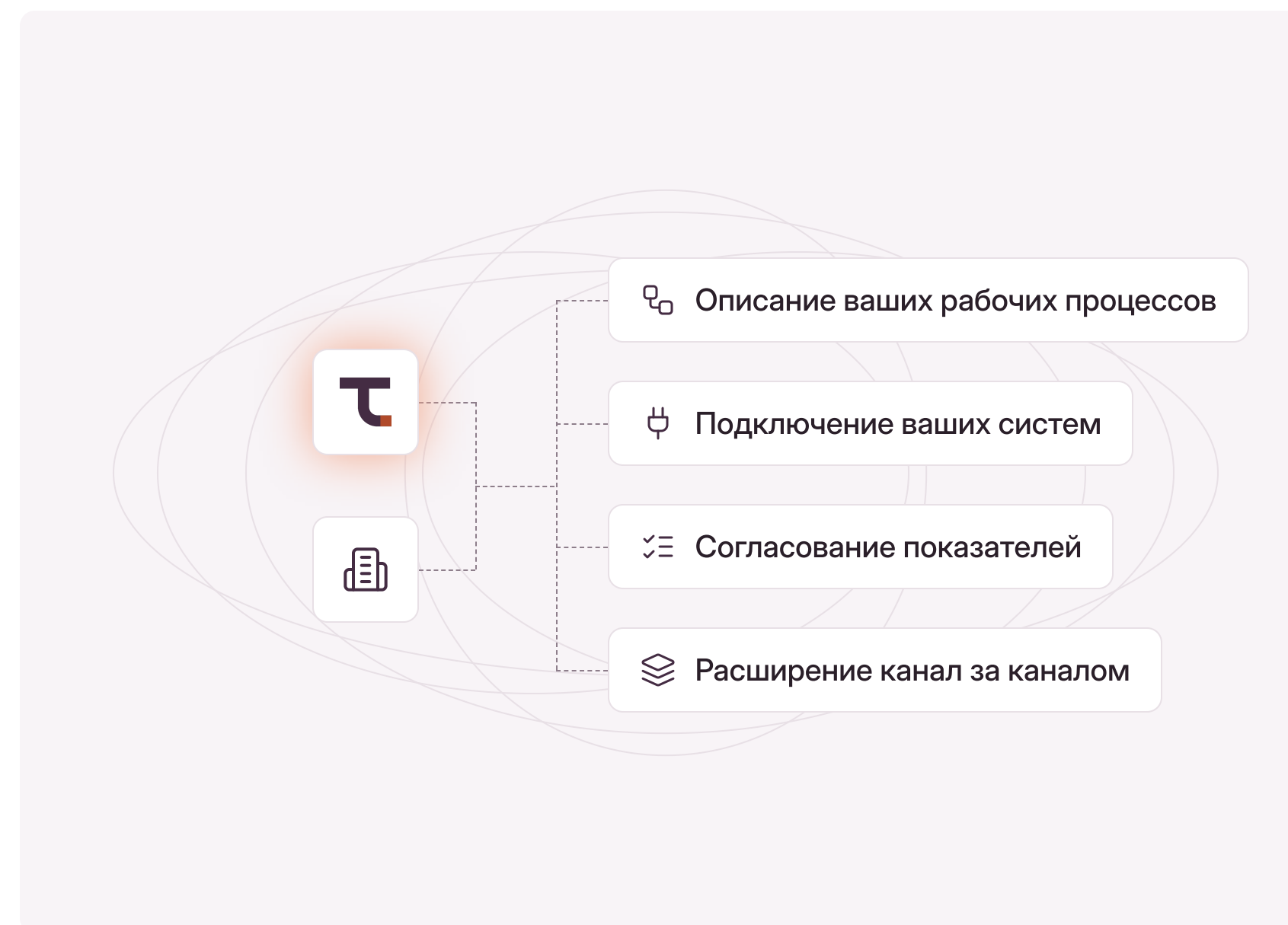
Мы описываем ваши рабочие процессы, системы и правила и проектируем ИИ-агентов с учётом того, как уже работает ваш бизнес.

02 Развёртывание.

Запуск на первом канале за несколько недель, с подключением к системам, которыми уже пользуются ваши команды.

03 Измерение.

Эффективность отслеживается по показателям, согласованным с вами до запуска. Затем работа расширяется канал за каналом.



Одна ежемесячная сумма за каждый канал. Всё включено.



Телефония

Звонки

Всё включено



Сообщения

Диалоги

Всё включено



Сайт

Сессии

Всё включено

Ежемесячная сумма для каждой группы каналов, рассчитанная по вашему объёму: звонки для телефонии, диалоги для сообщений и сессии для сайта.

Одна ежемесячная сумма, которая включает технологии. Распознавание речи, синтез голоса и языковые модели уже входят в неё. Отдельной строки для них нет.

Все возможности включены, сколько бы вы ни использовали. Вы платите за объём, а не за функции.

Каждый диалог на том уровне, который выбрали бы вы.

Расскажите нам о ваших 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
