

更好的对话。 为您所在的行业打造。

专精行业的 AI 智能体，用于企业与客户的对话。



电话

沿用您现有的号码和运营商。



WhatsApp

您自己的 WhatsApp Business 号码。



短信

在同一对话中双向收发短信。



电子邮件

您的 Exchange 或 Google Workspace 邮箱。



网页与应用

嵌入您网站或应用中的小组件。



阿拉伯语和英语

四种阿拉伯语形式，包括在一句话中切换语言。

专精

围绕您的业务实体、阶段和规则构建。

统一

电话、WhatsApp、短信、电子邮件和网页，由同一个智能体处理。

完成

每次都会更新记录、工单和预订。

企业的口碑取决于它与客户的对话。但几乎没有企业能让这些对话达到自己期望的标准。

来电转到一个团队，WhatsApp 消息转到另一个团队，电子邮件则进了无人负责的共享邮箱。同一个问题，每次得到的答复都不一样，而且没有人能看清这一切的成本。

56%

的客户经常需要向不同的人重复自己的情况

55%

感觉自己在与彼此独立的部门打交道，而不是与一家公司

63%

在一次糟糕的体验后就会转向竞争对手

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

一位客户。五个渠道。没有人对答复负责。

- 1

周五上午通过 WhatsApp 发来的一条消息。回复却让她去打热线电话。
- 2

打了三次电话，每次等待四十分钟。
- 3

关于同一笔退款的两种不同答复。
- 4

22:58 收到的非工作时间自动回复。
- 5

一串无人负责的邮件。一条十二天前最后更新的预订记录。

最近通话

全部未接来电

Rania Saleh (6)

手机

22:51

+971 5X XXX XXXX (3)

手机

21:14

Rania Saleh (2)

手机

13:02

+966 5X XXX XXXX (2)

手机

11:18

信息

现在

Rania Saleh

请给我回电。我们还在机场，值机柜台已经关闭了。

Hamad, 预订部 · 23:05

有人在跟进巴库的取消预订吗？一位客户说她被困在机场，还说她的酒店退款已经确认了。是谁确认的？

Rania Saleh

最后上线时间：今天 22:58

4

周五

您好，我们明天飞巴库的航班被取消了。现在怎么办？

07:52

1

尊敬的客户，请致电我们的热线办理改签。

13:05

周六

你们的呼叫中心说酒店已经退款了。酒店却说没有。到底哪个是对的？

09:41

3

两种不同的答复

4

感谢您联系我们。我们的工作时间为周一至周五 9:00 至 18:00。

22:58

非工作时间

4

示意

搜索邮件

收件箱 415

Rania Saleh

Re: Re: 航班取…

22:40

合作酒店

退款查询：BK-4…

18:02

Maiid Al Farsi

一笔预订被扣款…

15:26

无负责人

5

最后更新于预订时，12 天前

5

预订记录

旅客

Rania Saleh

行程

迪拜至巴库，4 晚

航班状态

—

酒店退款

最近联系

—

Telonic · 产品介绍

03 / 22

我们为您所在的行业打造专精的 AI 智能体，基于一份统一的档案在所有渠道运行它们，并在您自己的系统中完成每次对话产生的工作。

01

专精。

智能体了解您所在的行业：它的业务实体、工作流和规则。

- 为您的工作流而构建
- 知道每位客户所处的环节
- 业务政策内置于系统

02

统一。

每个渠道和部门都基于每位客户的同一份档案工作。

- 一位客户，所有渠道
- 一份历史，所有部门
- 看清对话带来了什么

03

完成。

每次对话产生的工作，都在您自己的系统中完成。

- 每次都记录处理结果
- 系统即时更新
- 升级时附带全部信息

良好的服务， 源于设计。

围绕您所在行业的运作方式构建的 AI 智能体，接听每一通来电、回复每一条消息，为每位客户保留一份统一的档案，并在您自己的系统中完成工作，一切都在您掌控的限制范围内。

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，外加英语和许多其他语言

24/7

包括公共节假日

1

份连续的档案，对应每一位客户

4

种托管方式：阿联酋、沙特阿拉伯、本地部署或您自己的云

已经了解您所在行业运作方式的 AI 智能体。

- 1

为您的 workflow 而构建，而非由您自行配置。

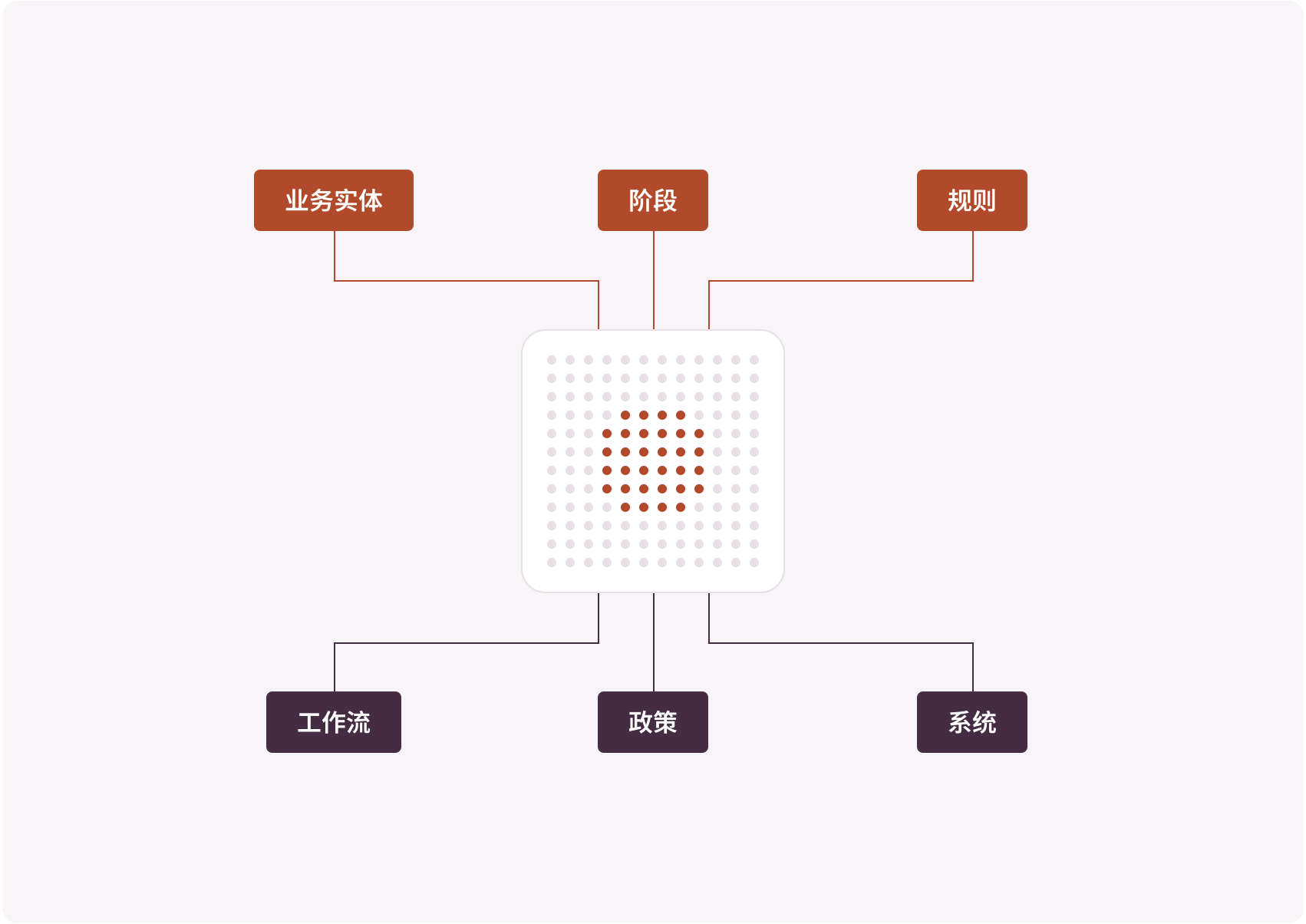
上线前，我们为您的业务实体、阶段和规则建模：房屋与工程节点、保单与理赔、票价与航班异常。
- 2

它知道客户正处于流程的哪个环节。

一次咨询、一次交房、一宗等待查勘的理赔。智能体知道已经发生了什么，以及接下来应该发生什么。
- 3

您的业务政策内置于系统，而非写在提示词里。

它无法提供您不允许的条件，因为这项能力从不向它开放。政策存在于架构之中。



一份档案。所有渠道，所有部门。

- 1

所有渠道都对应同一位客户。

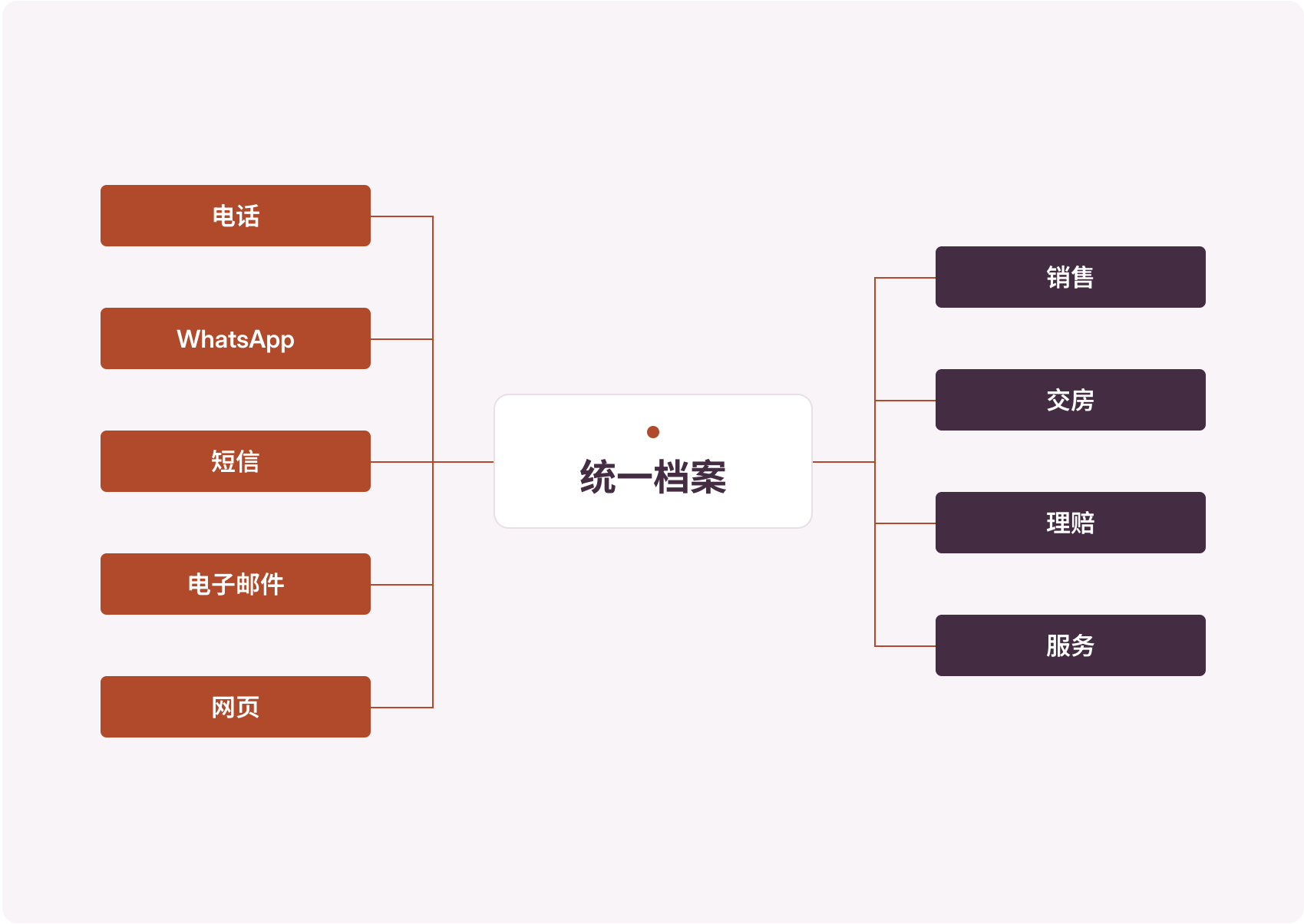
电话、WhatsApp、短信、电子邮件和网页汇入同一份连续的档案，因此绝不会有人被要求把情况解释两遍。
- 2

每个部门都基于同一份历史记录工作。

销售、交房、理赔和服务部门都能看到说过的话和做出的承诺，包括他们没有参与的对话。
- 3

您终于能看清您的对话带来了什么。

满意度、响应时间、解决情况，以及客户实际在问什么，全部纳入衡量，而不是只看抽样。



对话之后的工作，每次都会完成。

- 1

每次对话的处理结果都有记录。

摘要、分类后的处理结果和客户情绪都会自动记录，而不是等到有人抽出五分钟空闲时才补记。
- 2

即使队列很长，您的系统也会得到更新。

创建工单、安排跟进、在 CRM 和 ERP 中更新，全部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。

需要工作人员介入时，对方会收到完整的对话和摘要，因此您的客户绝不需要从头再来。



专才，而非通才

每个 AI 智能体都为单一行业打造：该行业的业务实体、工作流和规则。它在任何时段承接对话量，并在需要工作人员处理的对话中，为您的团队提供所需的一切。

服务智能体。

在所有渠道处理请求、故障和跟进，并在您的系统中记录工作。

H

Hamza

三周前我报修了厨房漏水。一直没有人来。B 座 1204 室。

我已重新打开这项报修并设为优先，还为您预约了承包商，周二 9 点至 11 点之间上门。

变更与预订智能体。

在您的规则范围内办理变更，并在任何时段答复客户。

21:15

您的 18:40 航班已取消。已在您的票价范围内为您改签至 21:15 的航班，您的酒店也已获知您会晚到。

案件与理赔智能体。

任何时段受理报案和理赔申请。决策权留在您的员工手中。

智能体

Aisha Rahman

一小时前，我的车在停车场被撞了。

理赔已立案。已通过 WhatsApp 索取照片和警方报告。

已转交给您的理赔团队

主动联络智能体。

主动致电客户，处理续约、提醒和确认，且仅在您允许的时段内进行。

通话中

Fatima Al Suwaidi

车险保单将于 10 月 14 日续保

Fatima 您好，您的车险保单将于 14 日续保。需要我保留现有的保障范围，还是把可选方案通过 WhatsApp 发给您？

每一次对话，都有一套方法。

01

听懂客户想表达什么。

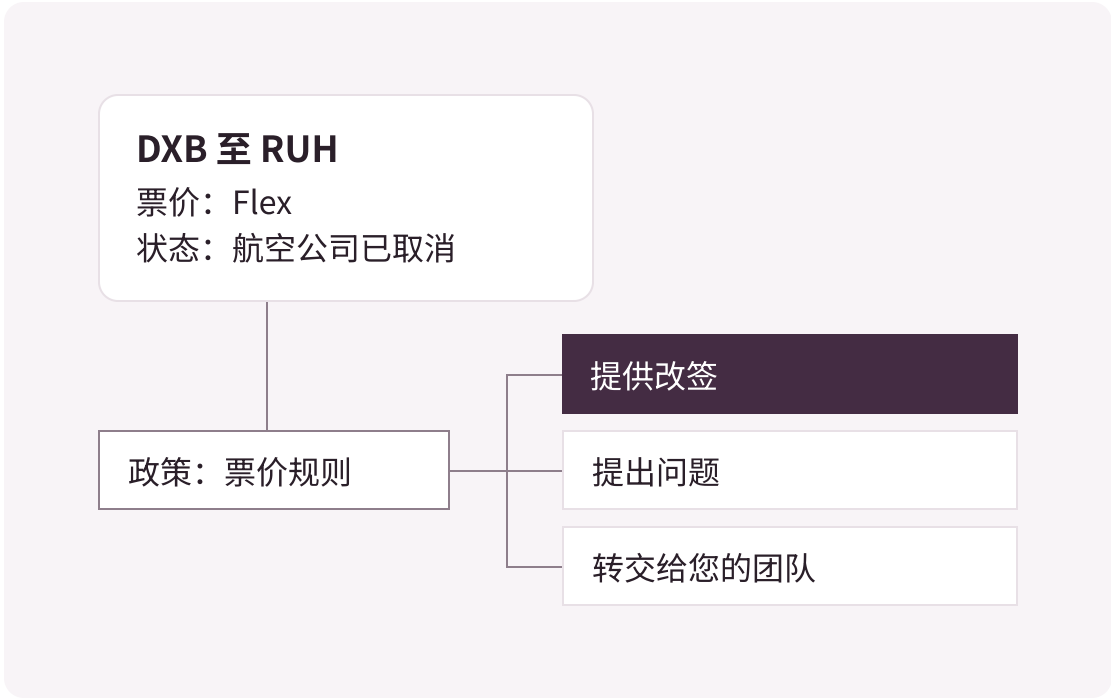
客户会混用阿拉伯语和英语，而且很少一开口就说出真正的需求。智能体能理解多种语言，并判断出他们需要什么。



02

核查您的规则。

在答复之前，智能体会在您的系统中查询预订、理赔或房屋信息，并核查您的政策允许什么。除此之外，它无法提供任何其他内容。



03

完成工作。

变更已完成，档案已更新，您的团队也能看到处理结果。没有任何事情要等人想起来才去做。



您的系统在底层。智能体在最上层。



所有渠道，使用您的客户所用的语言。

电话。	沿用您现有的号码和运营商，通过 SIP 连接。需要时，通话随时转回您的团队。
WhatsApp。	您自己的 WhatsApp Business 号码。Meta 的验证由我们负责。
短信。	在同一对话中双向收发短信，服务不使用 WhatsApp 的客户。
电子邮件。	您的 Exchange 或 Google Workspace 邮箱。每个邮件线程都作为一个事项处理，直至解决。
网页与应用。	嵌入您网站或应用中的小组件。已登录的客户无需再表明身份。

Hi, ممكن أغَيّر موعد الرحلة to Friday?

■ 已保存偏好，供下次使用

现代标准阿拉伯语和海湾、埃及、黎凡特阿拉伯语方言，以及英语和许多其他语言，包括乌尔都语、俄语、中文和西班牙语。客户在一句话中切换语言时，智能体也会随之切换。

任何时段都已就绪，也为高峰做好了准备。

每个小时，每一天。

夜间、周末、开斋节和宰牲节以及公共节假日，都与周二上午执行同样的标准。

应答没有停顿。

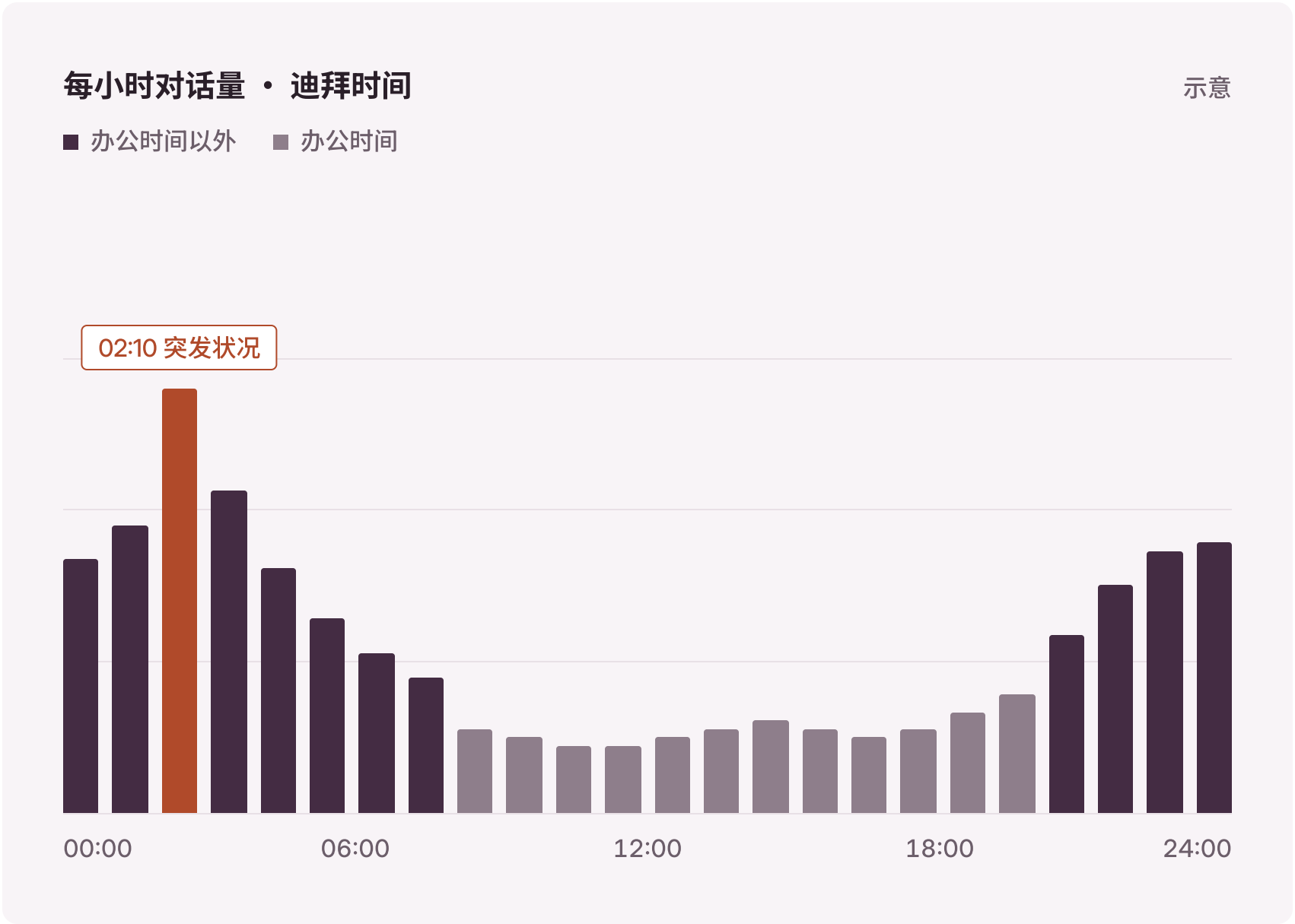
来电者还没说完，智能体就开始组织答复，因此没有人需要在沉默中等待。

容量随需求而变。

可同时进行大量对话。突发状况或发布日都不会造成排队。

关键时刻，有工作人员接手。

当智能体达到其限制时，会把对话连同此前说过的全部内容转交给您的团队。



在一个视图中看清您的客户的每一次对话

我们负责构建和连接 AI 智能体。您的团队负责日常运营：调整团队自己掌控的规则、介入对话，并查看每个渠道产生的结果。

- 1 您的整体运营，一目了然。
- 2 上线前梳理好您的流程。
- 3 每次对话都经过衡量。
- 4 可逐行核查的质量。
- 5 您的对话在告诉您什么。



凭借智能与可靠性，做出企业级决策。

您的团队每天都在听取客户的需求，但其中只有很少一部分能体现在决策中。AI 智能体为每一次对话分类，让决策从全部对话出发。

示例数据

本周主要联系原因

付款与账单

1,120

↑ 212

预订与变更

864

↑ 64

故障与投诉

612

↓ 18

账户与文件

388

—

了解客户在问什么。

每次对话都按话题、联系原因和处理结果分类，覆盖所有渠道和语言。

付款相关问题增加 212 个

原因：您的网站上仍有一个过时的页面

解决办法：更新页面并告知团队

批准

解决根源问题，而不只是处理来电。

当同一个问题反复出现时，智能体会追溯其根源：一份过时的文档、一个缺失的系统、一项令人困惑的政策。

Layla H. · 5 天内联系 3 次

Yousef A. · 情绪下滑 · 提及法律问题

Hamza K. · 承诺的回电已逾期

今天已分配给您的团队

在客户流失之前采取行动。

反复联系、情绪下滑和未兑现的承诺，一出现就会被标记。

Telonic · 产品介绍

15 / 22

在您已在使用的系统中工作。

您的智能体可连接您的电话线路、消息渠道、CRM，以及预订、房地产和理赔系统。它们查询信息、做出变更，并在您的团队已在工作的地方保存记录。

							
 Amazon Connect		 WhatsApp	 Microsoft Outlook	 Gmail	 Google Calendar	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365
 HubSpot			 Microsoft Teams	 Slack	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 Notion
 Zendesk		 Zapier					
							
 Booking.com					 Microsoft Azure		 Google Cloud
 OpenAI							
 Rime							

如果您的系统不在此列，智能体通常仍可通过标准接口对其执行操作。所有标志均为其各自所有者的商标。使用这些标志仅表示我们的智能体可以连接这些系统，并不意味着存在合作或认可关系。

为必须签字批准的团队而打造

运营团队要的是问题得到解决。合规团队要的是可控。IT 团队要的是它能在自己已在运维的系统内工作。AI 智能体的构建目标，是在上线前满足这三方的要求。

理赔决策

留给您的理赔团队

绝不逾越的明确界限。

它不会讨论的话题、必须逐字给出的答复，以及留给您的员工做出的决策。

01 交房延期

02 23:00 的理赔申请

03 航班取消

在任何人听到之前完成测试。

每个智能体在上线前都会用贴近实际的场景进行测试，每项变更都可撤回。

对话评分

符合标准

每次对话都经过质检。

每次对话都按您的标准评分。覆盖全部对话，而不是抽样。

已转交给您的理赔团队

附完整历史记录和摘要

工作人员在关键之处介入。

由您决定对话何时转交给工作人员，转交时附带完整的历史记录。

付款时间表

账户记录

检索所得，并非生成

每个答复都可追溯。

任何答复都能对照其来源进行核查。

梳理您的工作流

连接您的系统

商定衡量指标

由我们搭建，与您共同运营。

上线前，我们梳理流程、连接系统并商定衡量指标；之后逐个渠道扩展。

边界由您设定。智能体遵守这些边界。

您有理由想知道，智能体可能会代表您说些什么。答案是：只说您允许的内容，而且每一次对话都能体现这一点。



1

查询所得，绝不编造。

价格、政策、权益和日期都来自您自己的系统。如果系统中没有答案，智能体会如实说明，并提出转给工作人员。

2

有些决策始终由您做出。

理赔结果、政策之外的善意补偿，以及任何涉及安全的事项，从不向智能体开放。对它来说，这些操作根本不存在。

3

您的规则变更时，它保持最新。

当您系统中的政策、价格或文档发生变更时，智能体会依据新版本工作。无需任何人重新训练。

托管于贵机构需要的地方

在阿联酋、在沙特阿拉伯、在您自己的云中，或在您自己的本地环境中。所有处理都在您选择的地方进行。

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。

您自己的云

在您自己的云账户中运行。

本地部署

按您的要求，在您自己的数据中心内搭建。

选择区域。

部署在阿联酋或沙特阿拉伯，所有处理，包括语音模型和语言模型，都留在该区域内。

或者留在贵机构内部。

在您自己的云账户中运行，或在您自己的本地环境中运行，按您的要求进行配置。

决定保留什么。

未经您的许可，不会存储任何内容，任何内容保留多长时间由您设定。任何数据离开您的部署环境之前，个人信息都会先经过脱敏处理；只有在获得同意之后，通话才会被录音。

面向您技术团队的完整说明，请见 telonic.ai/docs。

从一个渠道开始。数周内即可上线。

- 01

设计。

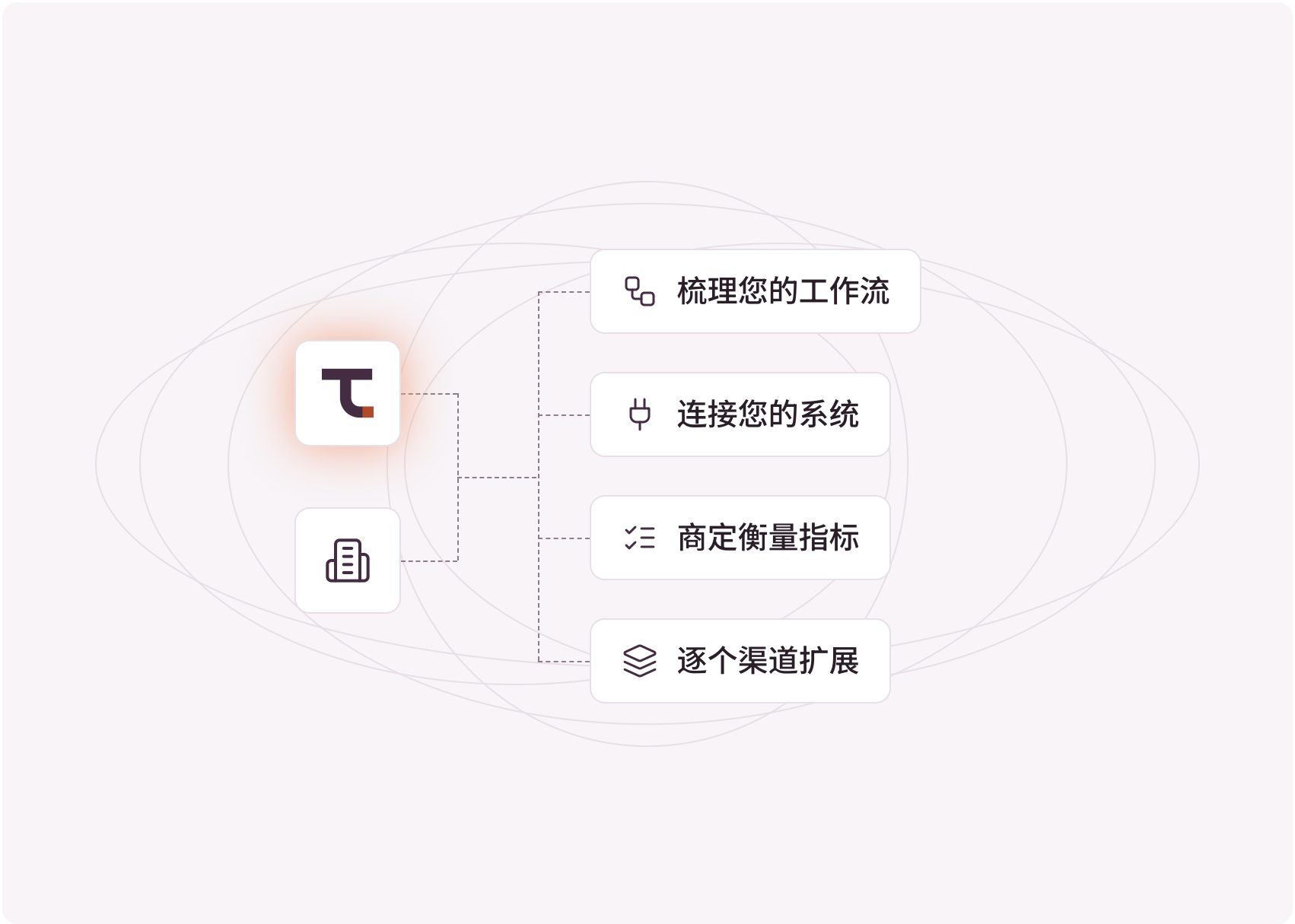
我们梳理您的 workflows、系统和规则，并按照您现有的业务运作方式设计 AI 智能体。
- 02

部署。

数周内在您的第一个渠道上线，并与您的团队已在使用的系统连接。
- 03

衡量。

按照上线前与您商定的衡量指标跟踪表现。然后逐个渠道扩展。



每个渠道一笔月度费用。全部包含在内。



电话
通话

全部包含



即时通讯
对话

全部包含



网页
会话

全部包含

每个渠道组一笔月度费用，按您的业务量确定： 电话按通话计，即时通讯按对话计，网页按会话计。

一笔包含技术成本的月度费用。 语音识别、语音合成和语言模型都已包含在内，不另行列项收费。

无论用量多少，全部功能均包含在内。 您按用量付费，而不是按功能付费。

每一次对话，都达到您期望的标准。

告诉我们您的业务量、渠道和非工作时间的负荷，我们将用您业务中的一个场景，演示智能体如何工作。

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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