

Telonic

Inteligencia de clientes, pensada para el sector hotelero.

Telonic desarrolla agentes de IA especializados que entienden cómo opera un negocio hotelero y actúan a partir de esa comprensión en cada interacción con los clientes.



ESPECIALIZAR

Diseñado en torno a sus reservas, tarifas, espacios y estándares.

CENTRALIZAR

Telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web: un solo agente.

COMPLETAR

Registros de reservas, perfiles de huéspedes y CRM actualizados en cada ocasión.

Un huésped vive una sola marca. Detrás de ella hay más sistemas de los que ningún huésped ve.



La relación con un huésped abarca la consulta, la reserva, la etapa previa a la llegada, la estancia, la gastronomía, los eventos y la fidelización, a menudo en varios establecimientos y puntos de venta. Los resultados que más importan se deciden en conversaciones de las que ningún equipo es responsable en exclusiva y que ningún sistema registra íntegramente por sí solo.

Ingresos.

Las reservas directas, las mejoras de categoría, las mesas y los eventos se convierten o se escapan ante la primera pregunta sobre tarifas o disponibilidad.

Margen.

Las solicitudes atendidas tarde afloran en forma de reembolsos, gestos comerciales y comisiones sobre reservas que podrían haber sido directas.

Reputación.

Cada queja se hace pública en cuestión de horas y decide si un huésped vuelve.

Primero, el dominio. Después, la conversación.

Los agentes de uso general han abaratado la conversación. No la han hecho correcta. En el sector hotelero, una respuesta correcta depende de la tarifa y sus condiciones, la disponibilidad en los distintos tipos de habitación y puntos de venta, el perfil y el nivel de fidelización del huésped, sus propios estándares de marca y el historial del huésped, que residen en sistemas distintos y se rigen por reglas distintas.

Los agentes de Telonic parten del dominio, no del diálogo.

Desarrollamos agentes especializados para el sector hotelero, los hacemos funcionar en todos los canales a partir de un único registro de cada huésped y terminamos dentro de sus propios sistemas el trabajo que genera cada conversación.

01

Especializar.

- Pensado para los flujos de trabajo del sector hotelero
- Sabe en qué punto está cada huésped
- Sus políticas integradas

02

Centralizar.

- Un huésped, todos los canales
- Un historial, todos los departamentos
- Vea lo que generan las conversaciones

03

Completar.

- Resultado registrado en cada ocasión
- Sistemas actualizados en el momento
- Los escalados llegan completos

5

canales: telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web/aplicación

4

formas del árabe, además del inglés y muchos otros idiomas

24/7

días festivos incluidos

1

registro continuo por huésped y estancia

4

opciones de alojamiento: EAU, Arabia Saudita, en sus instalaciones o en su propia nube

01 · ESPECIALIZAR

Un modelo funcional del negocio hotelero.

Cada implementación parte de un modelo estructurado de cómo opera un negocio hotelero, ampliado a sus establecimientos, puntos de venta y estándares.

1 Entidades.

LO QUE CONOCE EL MODELO

Huéspedes y perfiles, reservas, tipos de habitación, tarifas y ofertas combinadas, depósitos, folios, reservas de mesa y de spa, niveles de fidelización y, para grupos, cupos y eventos.

2 Estados y dependencias.

LO QUE DEBE OCURRIR ANTES

Una tarifa solo puede modificarse o cancelarse dentro de sus condiciones. Una mejora de categoría depende de la disponibilidad esa noche y de la elegibilidad del huésped.

3 Obligaciones.

QUIÉN DEBE QUÉ, Y PARA CUÁNDO

Lo que el establecimiento y el huésped se deben mutuamente, desde las solicitudes confirmadas y la recuperación del servicio hasta los depósitos, las garantías y las condiciones de cancelación.

4 Comportamiento.

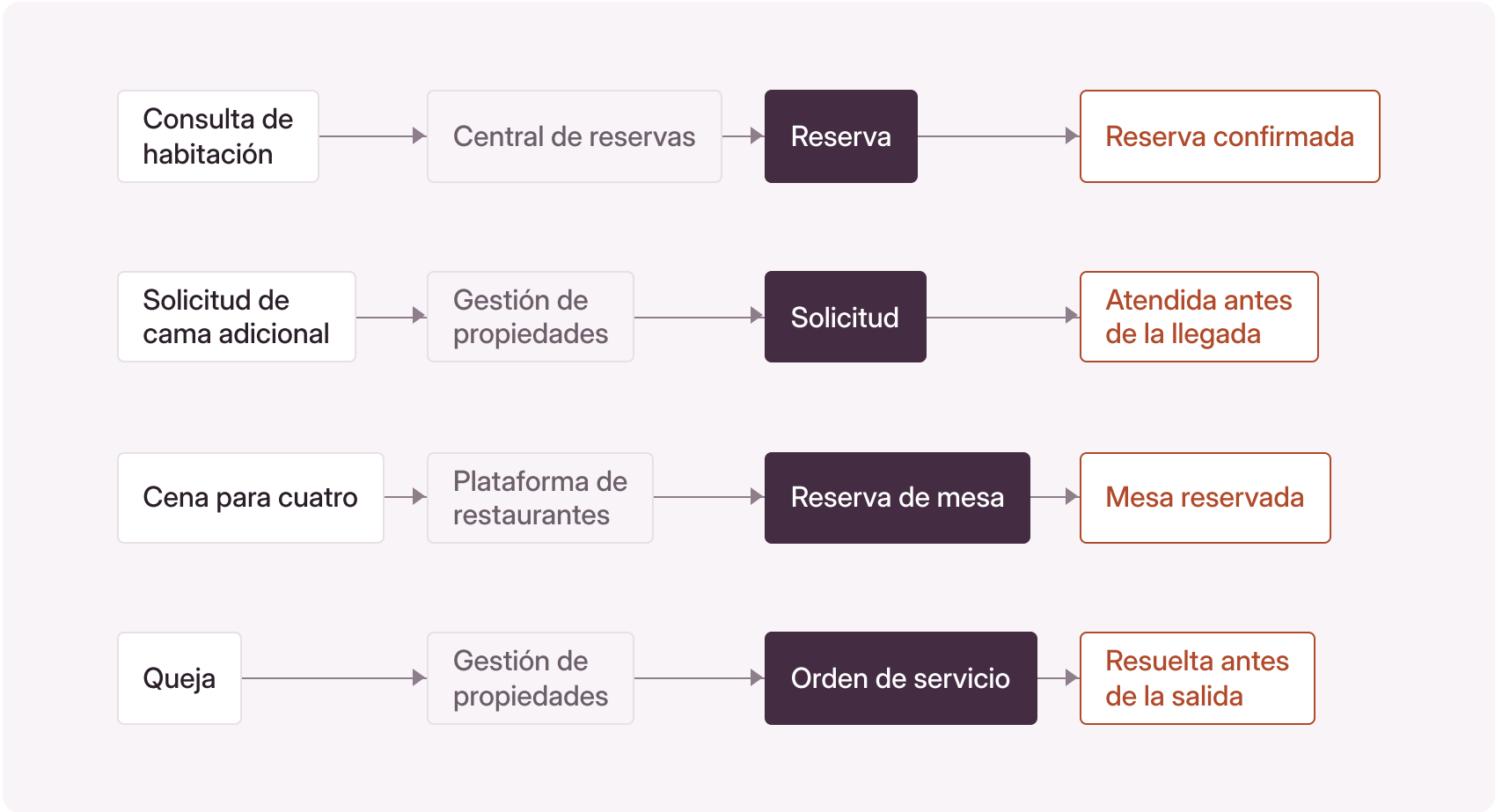
QUIÉN PREGUNTA, Y POR QUÉ

Una familia de vacaciones, un viajero corporativo, un miembro del programa de fidelización, un organizador de eventos y un comensal hacen la misma pregunta por motivos distintos.

El modelo gana profundidad con cada implementación. Sus datos permanecen en la suya; lo que se traslada a las siguientes es la comprensión del dominio.

Diseñado en torno a resultados, no a intercambios.

Telonic viene de telos, una estructura que se comporta para servir a un propósito específico, u orientada hacia un fin último. Cada interacción se vincula a la obligación a la que sirve y solo está completa cuando esa obligación ha avanzado: una reserva confirmada, una solicitud atendida antes de la llegada, una mesa reservada, una queja resuelta antes de la salida. Un agente que no solo responde, sino que resuelve.



Razona a través de los sistemas.

Compone la respuesta a partir de sus sistemas de gestión hotelera, central de reservas, restaurantes, fidelización y CRM, y de los documentos aprobados, dentro de la propia conversación.

Actúa dentro de sus atribuciones.

Completa la operación en el sistema de registro: la reserva, la solicitud, la reserva de mesa, la orden de servicio.

Medido por la finalización.

Los informes de rendimiento se basan en las obligaciones completadas y en el tiempo hasta la finalización, no en los mensajes respondidos.

Cada conversación tiene un método.

- 01

Entender lo que quieren decir.

Los huéspedes mezclan el árabe y el inglés, y rara vez abren la conversación con su verdadera petición. El agente sigue el hilo en varios idiomas y averigua lo que necesitan.
- 02

Consultar sus reglas.

Antes de responder, el agente consulta la reserva, la tarifa o el perfil del huésped en sus sistemas y comprueba lo que permite su política. No puede ofrecer nada más.
- 03

Terminar el trabajo.

Se realiza el cambio, se actualiza el registro y su equipo ve el resultado. Nada queda a la espera de que alguien se acuerde.



Especialistas, no generalistas

Cada agente está pensado para el sector hotelero: sus entidades, sus flujos de trabajo, sus reglas. Absorbe el volumen a cualquier hora y da a su equipo todo lo que necesita para las conversaciones en las que hace falta una persona.

Agente de servicio.

Responde preguntas sobre estancias, espacios e instalaciones, atiende las solicitudes de los huéspedes en todos los canales, y registra el trabajo en sus sistemas.

- Cama adicional gestionada

Reserva RS-5532

Housekeeping avisado

Agente de cambios y reservas.

Gestiona y modifica reservas dentro de las condiciones de la tarifa, y reserva mesas, tratamientos de spa y traslados, a cualquier hora.

- Mesa para cuatro reservada

Reserva de cena

Confirmación enviada

Agente de casos.

Recibe quejas, consultas de facturación y avisos de objetos perdidos a cualquier hora. Las decisiones quedan en manos de su personal.

- Consulta de facturación recibida

Derivada a recepción

Historial completo adjunto

Agente de contacto proactivo.

Contacta primero con los huéspedes para preferencias antes de la llegada, recordatorios de depósito, confirmaciones de reserva y seguimiento posterior a la estancia, solo dentro del horario que usted permita.

- Mensaje previo a la llegada

Preferencias registradas

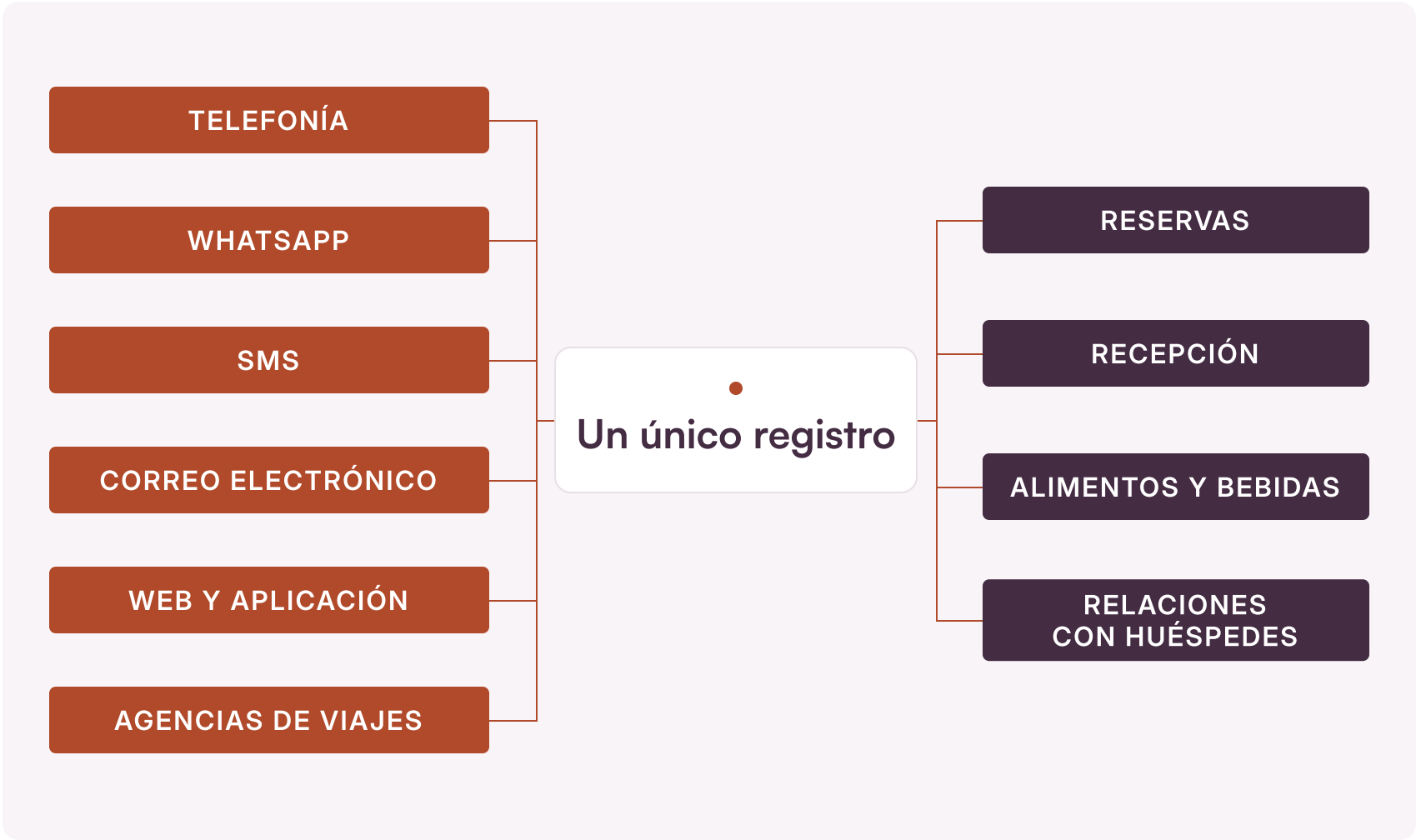
Perfil actualizado

02 · CENTRALIZAR

Un único registro continuo de cada huésped, estancia y compromiso.

La telefonía, WhatsApp, los SMS, el correo electrónico, la web, la aplicación y la correspondencia con agencias de viajes se consolidan en un único registro longitudinal para cada huésped y cada estancia. Los compromisos adquiridos en cualquier interacción se registran con su fecha y se siguen hasta su cumplimiento, visibles para cada área que interviene después.

Lo que se prometió en reservas, recepción puede verlo. Lo que aprendió un establecimiento, el siguiente puede respetarlo.



Todos los canales, en los idiomas que usan sus huéspedes.

Telefonía.	Sus números y su operador actuales, conectados mediante SIP. Las llamadas vuelven a su equipo cada vez que sea necesario.
WhatsApp.	Su propio número de WhatsApp Business. Nosotros nos encargamos de la verificación de Meta.
SMS.	SMS bidireccionales en la misma conversación, para los huéspedes que no usan WhatsApp.
Correo electrónico.	Su buzón de correo de Exchange o Google Workspace. Cada hilo se trata como un solo asunto hasta su resolución.
Web y aplicación.	Un widget en su sitio web, motor de reservas o aplicación. Los miembros del programa de fidelización que han iniciado sesión ya están identificados.

Hi, ممكن أغير حجز العشاء to tomorrow?

■ Preferencia guardada para la próxima vez

Árabe estándar moderno y dialectos del Golfo, egipcio y levantino, inglés y muchos otros idiomas, entre ellos urdu, ruso, chino y español. Cuando un huésped cambia de idioma a mitad de frase, el agente lo sigue.

03 · COMPLETAR

El trabajo posterior a la conversación, hecho en cada ocasión.

- 1

El resultado se registra en cada conversación.

Un resumen, un resultado clasificado y el sentimiento, capturados automáticamente y no cuando a alguien le sobran cinco minutos.
- 2

Sus sistemas se actualizan mientras la cola es larga.

Solicitudes trasladadas a housekeeping y mantenimiento, reservas modificadas, seguimientos programados y registros de gestión hotelera, perfiles de huéspedes y CRM actualizados, dentro de los sistemas con los que su equipo ya trabaja.
- 3

El escalado llega con todo adjunto.

Cuando se necesita a una persona, esta recibe la conversación completa y un resumen, de modo que su huésped nunca vuelve a empezar desde el principio.



Sus sistemas, en la base. El agente, encima.

04 El agente.

Mantiene la conversación dentro de los límites que su equipo define y modifica. Deriva con la conversación completa. Cada decisión, registrada con su razonamiento.

03 Su modelo hotelero.

Las reservas, tarifas, espacios y estándares con los que trabaja, junto con sus reglas.

02 Un único registro del huésped.

Cada llamada, mensaje y correo electrónico se incorpora a un único historial por huésped y estancia.

01 Sus canales y sistemas.

Sus líneas telefónicas, su número de WhatsApp y sus sistemas de gestión hotelera, reservas y CRM. No se sustituye nada.

Listo a cualquier hora, y listo para los picos de demanda.

A todas horas, todos los días.

Las noches, los fines de semana, el Eid y los días festivos mantienen el mismo nivel que un martes por la mañana.

Responde sin pausas.

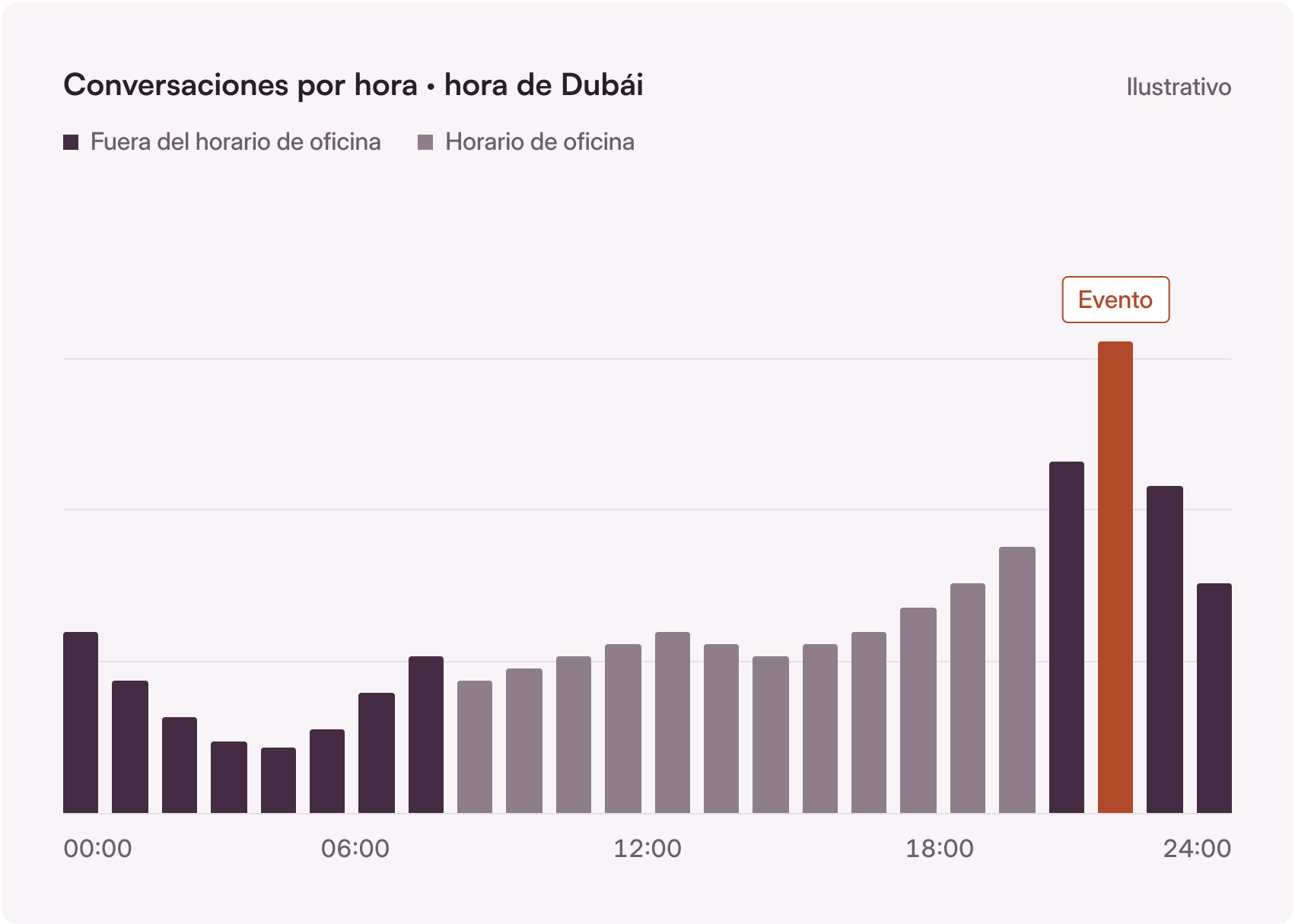
El agente empieza a elaborar su respuesta mientras la persona que llama aún está terminando de hablar, de modo que nadie se queda esperando en silencio.

Capacidad que acompaña a la demanda.

Muchas conversaciones se desarrollan a la vez. Un fin de semana con ocupación completa, un evento en la ciudad o una temporada vacacional no genera colas.

Una persona cuando importa.

Cuando el agente llega a su límite, deriva la conversación a su equipo con todo lo dicho hasta el momento.



La conversación se adapta. Sus reglas, no.

Telonic separa lo que dice un agente de lo que tiene permitido hacer. La plataforma aplica las tarifas, las condiciones, los derechos y los límites de aprobación, fuera del modelo de lenguaje. Una acción que no se ha concedido no existe para el agente.



Atribuciones definidas.

Usted define lo que completa el agente, lo que prepara para su equipo y lo que queda reservado: compensaciones y gestos comerciales fuera de política, reembolsos fuera de las condiciones de la tarifa y todo lo que afecte a la seguridad del huésped o se aproxime a una disputa.

Trazabilidad completa.

Cada afirmación está vinculada a su fuente y cada acción queda registrada con su razonamiento, recuperable en caso de disputa de facturación o de contracargo, o al responder a una reseña, durante el tiempo que usted la conserve.

Validación antes del lanzamiento.

Los agentes se evalúan con escenarios propios del sector hotelero antes del lanzamiento. Cada cambio se prueba fuera del entorno de producción, con control de versiones, y es reversible.

Pensado para los equipos que tienen que aprobarlo

Operaciones quiere resolución. Cumplimiento quiere control. TI lo quiere dentro de los sistemas que ya gestiona. El agente está pensado para satisfacer a los tres antes de entrar en producción.

01 Límites claros que nunca traspasa. Temas que no trata, respuestas que deben darse palabra por palabra y decisiones que quedan en manos de su personal.	02 Cada conversación, revisada. Cada conversación se evalúa según sus estándares. Todas, no una muestra.	03 Las personas intervienen cuando importa. Usted decide cuándo se deriva una conversación a una persona, y le llega con el historial completo.
04 Consultado, nunca inventado. Las tarifas, la disponibilidad, las condiciones y los horarios de apertura proceden de sus propios sistemas.	05 Al día cuando cambian sus reglas. Cuando cambia una tarifa, un menú o una política, el agente trabaja con la nueva versión.	06 Lo configuramos nosotros, lo gestionamos con usted. Mapeamos, conectamos y acordamos las métricas antes del lanzamiento, y después ampliamos canal a canal.

Alojado donde su organización lo necesite

En los Emiratos Árabes Unidos, en Arabia Saudita, en su propia nube o en sus propias instalaciones. Todo el procesamiento se queda donde usted elija.

Región de los EAU

Alojado y procesado en los EAU.

Región de Arabia Saudita

Alojado y procesado en Arabia Saudita.

Su propia nube

Se ejecuta en su propia cuenta en la nube.

En sus instalaciones

Configurado en su propio centro de datos, según sus requisitos.

Elija la región.

Despléguelo en los EAU o en Arabia Saudita, y todo el procesamiento, incluidos los modelos de habla y de lenguaje, se queda en esa región.

O manténgalo dentro de su organización.

Ejecútelo en su propia cuenta en la nube o en sus propias instalaciones, configurado según sus requisitos.

Decida qué se conserva.

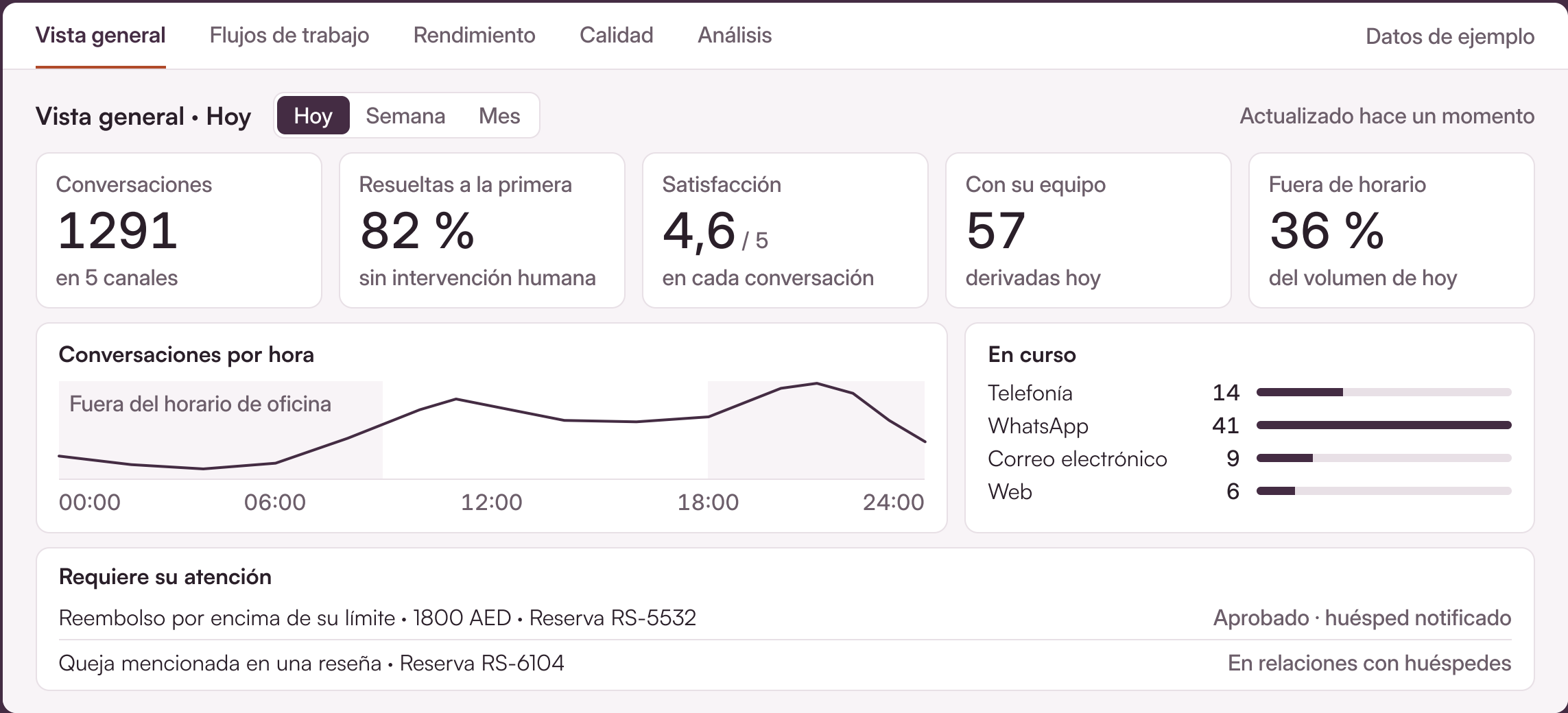
No se almacena nada sin su autorización, y usted establece durante cuánto tiempo se conserva cualquier información. Los datos personales se enmascaran antes de que ningún dato salga de su despliegue, y las llamadas solo se graban una vez otorgado el consentimiento.

El detalle completo para su equipo técnico está en telonic.ai/docs.

Una sola vista de todas las conversaciones de sus huéspedes

Nosotros desarrollamos y conectamos los agentes. Su equipo los gestiona en el día a día: ajusta las reglas que le corresponden, interviene en conversaciones y ve lo que ha generado cada canal.

- 1
- Toda su operación, de un vistazo.
- 2
- Sus procesos, mapeados antes del lanzamiento.
- 3
- Medido en cada conversación.
- 4
- Calidad que puede comprobar, línea por línea.
- 5
- Lo que le dicen sus conversaciones.



La capa conversacional como señal operativa.

Las encuestas recogen a los pocos que responden. Cada interacción, clasificada por intención, resultado y sentimiento, recoge a todos los huéspedes y saca a la luz lo que los informes de gestión no muestran.

Datos de ejemplo

Predisposición por establecimiento

Hotel en el centro

Resort de playa

Refugio en el desierto

Restaurantes

Calidad de la demanda.

Intención y predisposición por establecimiento, tipo de habitación, punto de venta y canal, extraídas de la conversación y no de un campo de la reserva.

Consultas sobre estacionamiento: +140

Causa: guía de llegada desactualizada

Solución: actualizar el documento e informar al equipo

Aprobar

Causa raíz.

Preguntas recurrentes rastreadas hasta su origen: un documento, un proceso o un establecimiento.

Resort de playa • 3 estancias en riesgo

Contacto repetido • compromisos pendientes

RS-5532 • contacto repetido

RS-6104 • solicitud abierta

RS-7218 • sentimiento en descenso

Riesgo anticipado.

Riesgo de quejas y reseñas identificado en un establecimiento o punto de venta, a partir del contacto repetido, el sentimiento y los compromisos pendientes.

Quejas por socio, 30 días

Proveedor de traslados A 3 %

Contratista B 11 % ↑

Empresa de reparto C 4 %

Canal de reservas D 2 %

Rendimiento de los socios.

Proveedores de traslados, contratistas, empresas de reparto y canales de reservas evaluados por quejas, retrasos y contacto repetido.

Funciona dentro de los sistemas que ya utiliza.

Sus agentes se conectan a los sistemas de gestión hotelera, reservas, restaurantes, CRM, pagos y telefonía que ya utiliza.

GESTIÓN HOTELERA
Y PUNTO DE VENTA

ORACLE OPERA

ORACLE Symphony

MEWS

RESERVAS Y DISTRIBUCIÓN

sabre SynXis

SiteMinder

B. Booking.com

Expedia

RESTAURANTES

SevenRooms

eat

EXPERIENCIA DEL
HUÉSPED Y CRM

Salesforce

Microsoft Dynamics 365

Revinat

PAGOS

network>

Checkout.com

Telr

HyperPay

S Stripe

Apple Pay

G Pay

TELEFONÍA Y CENTRO
DE CONTACTO

ea

du

stc

GENESYS

NiCE

cisco

Five9

Amazon Connect

MENSAJERÍA Y
CORREO ELECTRÓNICO

WhatsApp

M Gmail

Microsoft Outlook

PRODUCTIVIDAD
Y DOCUMENTOS

Microsoft Teams

Google Calendar

Microsoft SharePoint

Google Drive

Power BI

NUBE Y ALOJAMIENTO

Microsoft Azure

aws

Google Cloud

core42
A G42 Company

HUMAIN

Se admiten muchos más sistemas y se pueden desarrollar integraciones a medida para los suyos.

Si su sistema no figura aquí, normalmente el agente puede, aun así, actuar sobre él mediante una interfaz estándar. Los logotipos son marcas de sus respectivos titulares. El uso de estos logotipos indica sistemas a los que nuestros agentes pueden conectarse y no implica asociación ni respaldo.

Desplegado dentro de su entorno. Ampliado flujo a flujo.

El agente opera a través de sus sistemas actuales de gestión hotelera, reservas, restaurantes, CRM y telefonía, con los permisos que conceda su equipo de TI.

01 Definir.

Un flujo de trabajo con un volumen significativo y un responsable claro, como las consultas de reserva de un establecimiento o las reservas de mesa de un grupo de restaurantes.

02 Línea de base.

Tasa de finalización, tiempo hasta la finalización, tasa de escalado y contacto repetido, medidos antes de la puesta en marcha y acordados con usted.

03 Ampliar.

Cada flujo de trabajo adicional se apoya en la misma integración, el mismo registro y el mismo modelo.

En funcionamiento en su primer flujo de trabajo en cuestión de semanas.

Una cifra mensual por canal. Todo incluido.

Los precios se fijan por grupo de canales y se ajustan a su volumen, de modo que el costo sigue a las conversaciones que realmente gestiona.



Telefonía
Llamadas

Todo incluido



Mensajería
Conversaciones

Todo incluido



Web
Sesiones

Todo incluido

Una cifra mensual por cada grupo de canales, **ajustada a su volumen:** llamadas en telefonía, conversaciones en mensajería y sesiones en la web.

Una cifra mensual que incluye la tecnología. El reconocimiento del habla, la síntesis de voz y los modelos de lenguaje forman parte de ella. No figuran como partida aparte.

Todas las capacidades están incluidas, **sea cual sea su uso.** Paga por volumen, no por funcionalidades.

Cada conversación, con el nivel que usted elegiría.

Indíquenos sus volúmenes, canales y carga fuera de horario, y le mostraremos cómo trabaja el agente en un escenario de su negocio.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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