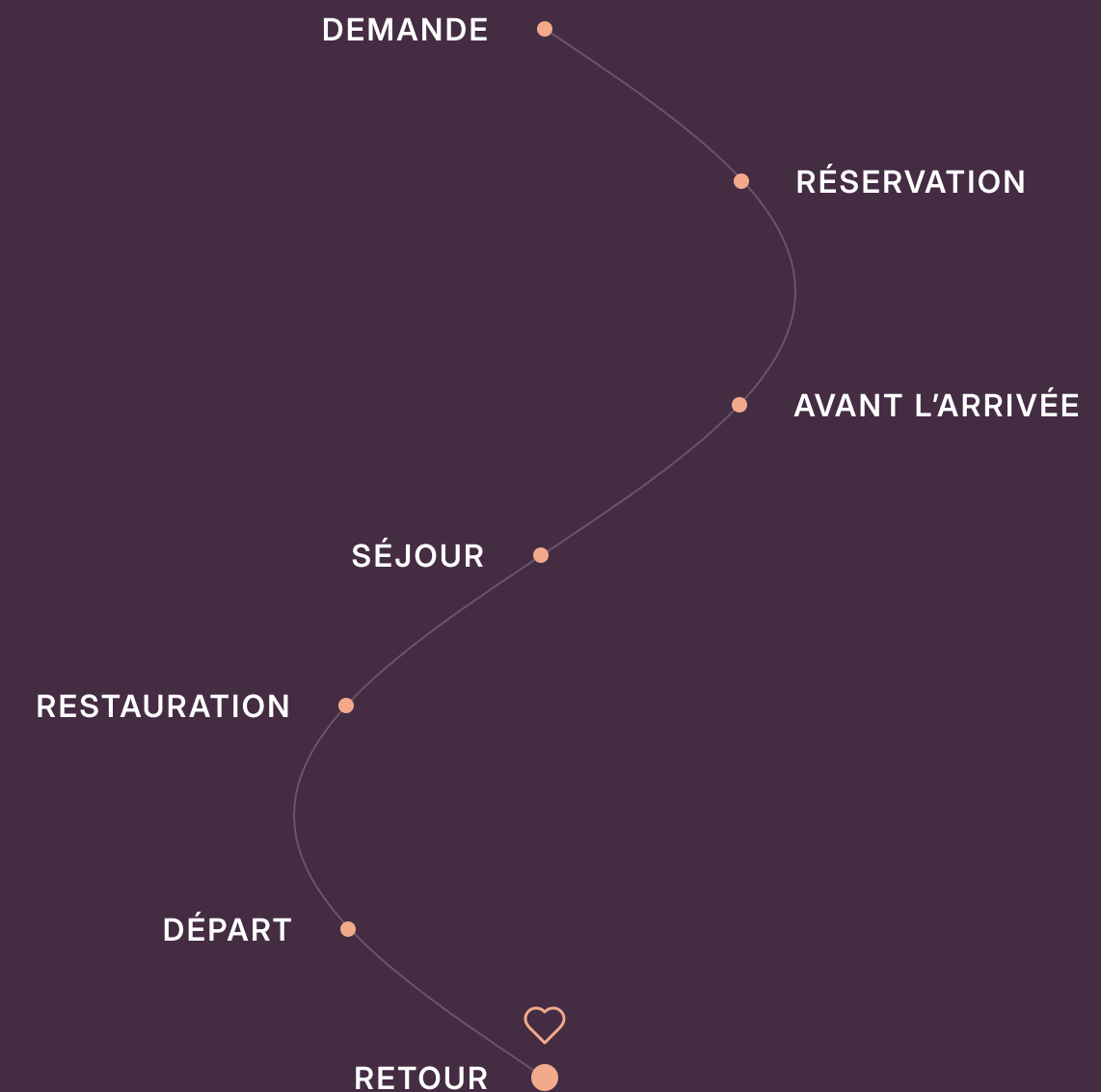


Telonic

Intelligence client, conçue pour l'hôtellerie.

Telonic développe des agents IA spécialisés qui comprennent le fonctionnement d'une entreprise hôtelière et agissent sur la base de cette compréhension dans chaque interaction client.



SPÉCIALISER

Conçu autour de vos réservations, tarifs, espaces et standards.

CENTRALISER

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

FINALISER

Fiches de réservation, de profil client et CRM mises à jour à chaque fois.

Un client vit une seule marque. Derrière elle se trouvent plus de systèmes qu’aucun client n’en voit.



La relation avec un client englobe la demande, la réservation, la période avant l’arrivée, le séjour, la restauration, les événements et la fidélité, souvent sur plusieurs établissements et points de vente. Les résultats qui comptent le plus se décident dans des conversations dont aucune équipe n’est seule responsable et qu’aucun système ne consigne à lui seul dans leur intégralité.

Chiffre d’affaires.

Les réservations directes, les surclassements, les tables et les événements se concrétisent ou se perdent à la première question sur les tarifs ou la disponibilité.

Marge.

Les demandes traitées tardivement se traduisent par des remboursements, des gestes commerciaux et des commissions sur des réservations qui auraient pu se faire en direct.

Réputation.

Chaque réclamation devient publique en quelques heures et détermine si un client revient.

Le métier d'abord. La conversation ensuite.

Les agents généralistes ont rendu la conversation peu coûteuse. Ils ne l'ont pas rendue juste. Dans l'hôtellerie, une réponse juste dépend du tarif et de ses conditions, de la disponibilité par type de chambre et point de vente, du profil du client et de son statut de fidélité, de vos standards de marque et de l'historique du client, autant d'éléments conservés dans des systèmes différents et régis par des règles différentes.

Les agents Telonic partent du métier, pas du dialogue.

Nous développons des agents spécialisés pour l'hôtellerie, les exploitons sur tous les canaux à partir d'un dossier unique pour chaque client, et terminons dans vos propres systèmes le travail que génère chaque conversation.

01

Spécialiser.

- Conçu pour les processus de l'hôtellerie
- Sait où en est chaque client
- Vos politiques intégrées

02

Centraliser.

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

03

Finaliser.

- Résultat consigné à chaque fois
- Systèmes mis à jour au fil de l'eau
- Escalades transmises dans leur intégralité

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 et chaque séjour

4

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

01 · SPÉCIALISER

Un modèle opérationnel du métier de l’hôtellerie.

Chaque déploiement part d’un modèle structuré du fonctionnement d’une entreprise hôtelière, étendu à vos établissements, points de vente et standards.

1 Entités.

CE QUE LE MODÈLE CONNAÎT

Clients et profils, réservations, types de chambre, tarifs et offres, acomptes, folios, réservations de table et de spa, niveaux de fidélité et, pour les groupes, allotements et événements.

2 États et dépendances.

CE QUI DOIT SE PRODUIRE D’ABORD

Un tarif ne peut être modifié ou annulé que dans le respect de ses conditions.
Un surclassement dépend de la disponibilité le soir même et de l’éligibilité du client.

3 Obligations.

QUI DOIT QUOI, ET POUR QUAND

Ce que l’établissement et le client se doivent mutuellement, des demandes confirmées et du rattrapage des incidents aux acomptes, aux garanties et aux conditions d’annulation.

4 Comportement.

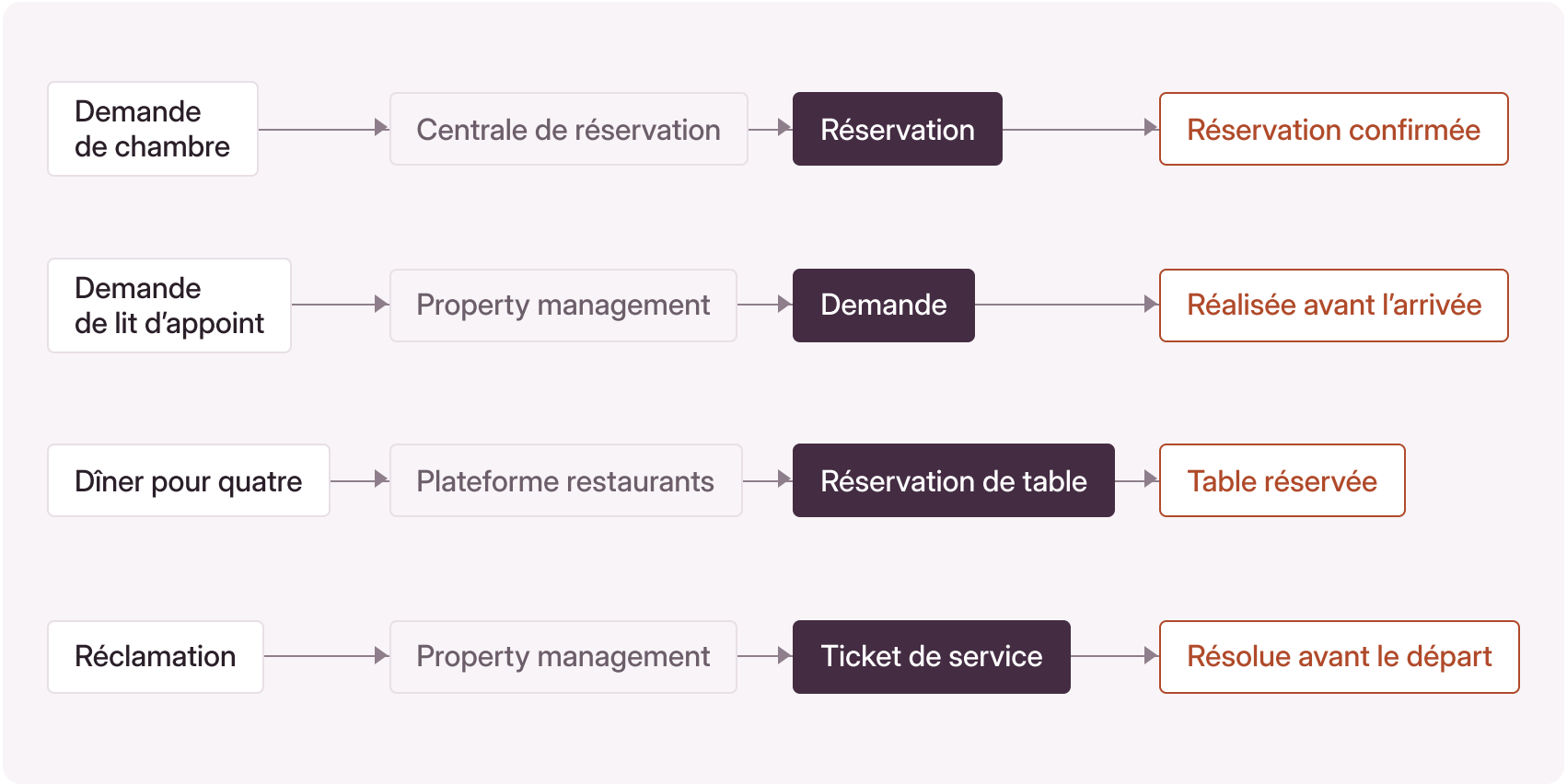
QUI DEMANDE, ET POURQUOI

Une famille en vacances, un voyageur d’affaires, un membre du programme de fidélité, un organisateur d’événements et un convive posent la même question pour des raisons différentes.

Le modèle s’enrichit à chaque déploiement. Vos données restent dans le vôtre ; ce qui se transmet, c’est la compréhension du métier.

Conçu autour des résultats, pas des échanges.

Telonic vient de telos, une structure qui se comporte de manière à servir un but précis, ou orientée vers une fin ultime. Chaque interaction est rattachée à l'obligation qu'elle sert, et n'est complète que lorsque cette obligation a avancé : une réservation confirmée, une demande réalisée avant l'arrivée, une table réservée, une réclamation résolue avant le départ. Un agent qui ne se contente pas de répondre, mais qui résout.



Raisonne sur l'ensemble des systèmes.

Construit la réponse à partir de vos systèmes de gestion hôtelière, de centrale de réservation, de restauration, de fidélité et CRM, et de vos documents approuvés, au cours même de la conversation.

Agit dans la limite de ses pouvoirs.

Finalise la transaction dans le système de référence : la réservation, la demande, la réservation de table, le ticket de service.

Mesuré sur la finalisation.

Le reporting de performance porte sur les obligations finalisées et le délai de finalisation, pas sur le nombre de messages traités.

Chaque conversation suit une méthode.

01

Saisir ce qu'ils veulent dire.

02

Vérifier vos règles.

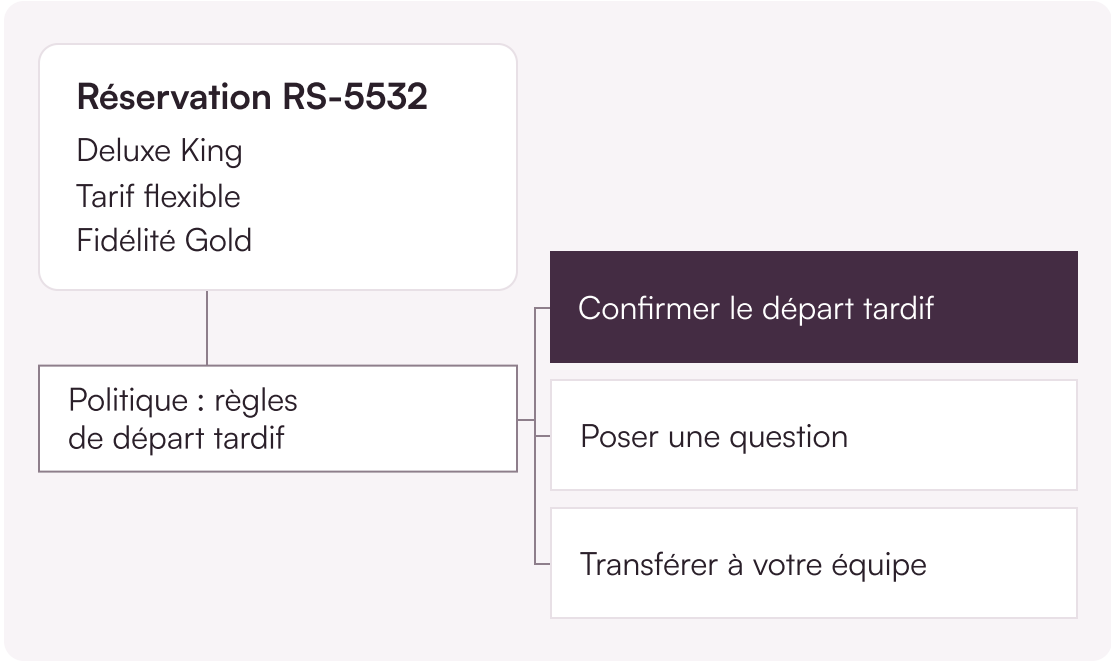
03

Terminer le travail.

Les clients mêlent l'arabe et l'anglais, et commencent rarement par leur véritable demande. L'agent suit les échanges en plusieurs langues et cerne ce dont ils ont besoin.

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

La modification est effectuée, le dossier est mis à jour et votre équipe voit le résultat. Rien n'attend que quelqu'un y pense.



Des spécialistes, pas des généralistes

Chaque agent est conçu pour l'hôtellerie : 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 nécessitent l'intervention d'un collaborateur.

Agent de service client.

Répond aux questions sur les séjours, les espaces et les équipements, réalise les demandes des clients sur tous les canaux, et consigne le travail dans vos systèmes.

- **Lit d'appoint prévu**

Réservation RS-5532

Service des étages informé

Agent de modifications et réservations.

Prend et modifie les réservations dans le respect des conditions tarifaires, et réserve des tables, des soins de spa et des transferts, à toute heure.

- **Table pour quatre réservée**

Réservation pour le dîner

Confirmation envoyée

Agent de gestion des cas.

Recueille les réclamations, les questions de facturation et les signalements d'objets perdus à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos collaborateurs.

- **Question de facturation reçue**

Transmise à la réception

Historique complet joint

Agent de contact proactif.

Contacte les clients de sa propre initiative pour les préférences avant l'arrivée, les rappels d'acompte, les confirmations de réservation et le suivi après séjour, uniquement aux heures que vous autorisez.

- **Message avant l'arrivée**

Préférences recueillies

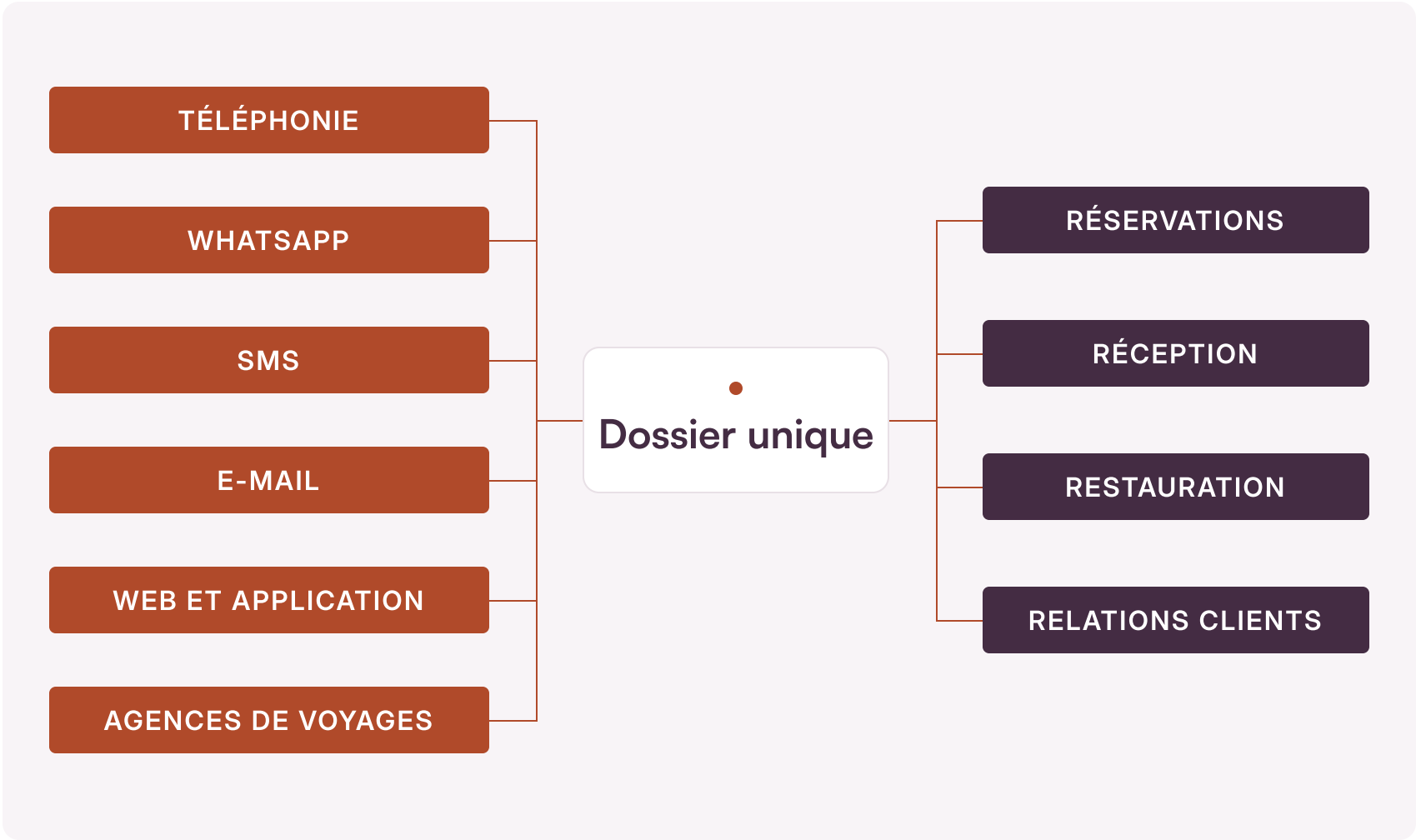
Profil mis à jour

02 · CENTRALISER

Un dossier unique et continu pour chaque client, chaque séjour et chaque engagement.

La téléphonie, WhatsApp, les SMS, l’e-mail, le web, l’application et les échanges avec les agences de voyages sont regroupés dans un dossier unique et longitudinal pour chaque client et chaque séjour. Les engagements pris lors de toute interaction sont consignés avec une date et suivis jusqu’à ce qu’ils soient tenus, visibles par chaque fonction qui suit.

Ce que le service des réservations a promis, la réception peut le voir.
Ce qu’un établissement a appris, le suivant peut l’honorer.



Tous les canaux, dans les langues de vos clients.

Téléphonie.

Vos numéros et votre opérateur actuels, connectés via SIP. Les appels repassent à votre équipe chaque fois que nécessaire.

WhatsApp.

Votre propre numéro WhatsApp Business. Nous nous chargeons de la vérification Meta.

SMS.

Des SMS bidirectionnels dans la même conversation, pour les clients qui n'utilisent pas WhatsApp.

E-mail.

Votre boîte e-mail Exchange ou Google Workspace. Chaque fil de discussion est traité comme une seule et même demande jusqu'à sa résolution.

Web et application.

Un widget sur votre site, votre moteur de réservation ou votre application. Les membres du programme de fidélité connectés sont déjà identifiés.

Hi, ممكن أغير حجز العشاء to tomorrow?

■ 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. Lorsqu'un client change de langue en cours de phrase, l'agent suit.

03 · FINALISER

Le travail qui suit la conversation, accompli à chaque fois.

1 Le résultat de chaque conversation est consigné.

Une synthèse, un résultat classé et le sentiment, saisis automatiquement plutôt que lorsque quelqu’un trouve cinq minutes.

2 Vos systèmes sont mis à jour alors même que la file d’attente est longue.

Demandes transmises au service des étages et au service technique, réservations modifiées, suivis planifiés, et fiches de gestion hôtelière, de profil client et CRM mises à jour, au sein des systèmes dans lesquels votre équipe travaille déjà.

3 L’escalade est transmise avec tous les éléments joints.

Lorsque l’intervention d’un collaborateur est nécessaire, celui-ci reçoit l’intégralité de la conversation et une synthèse, de sorte que votre client ne repart jamais de zéro.



Vos systèmes à la base. L'agent au-dessus.

04 L'agent.

Mène la conversation dans les limites que votre équipe fixe et modifie. Passe la main avec l'intégralité de la conversation. Chaque décision consignée avec son raisonnement.

03 Votre modèle hôtelier.

Les réservations, tarifs, espaces et standards sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier unique par client.

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

01 Vos canaux et vos systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp, vos systèmes de gestion hôtelière, de réservation et CRM. Rien n'est remplacé.

Prêt à toute heure, et prêt pour les pics d'activité.

Chaque heure, chaque jour.

Les nuits, les week-ends, l'Aïd et les jours fériés bénéficient du même niveau de service qu'un mardi matin.

Des réponses sans temps mort.

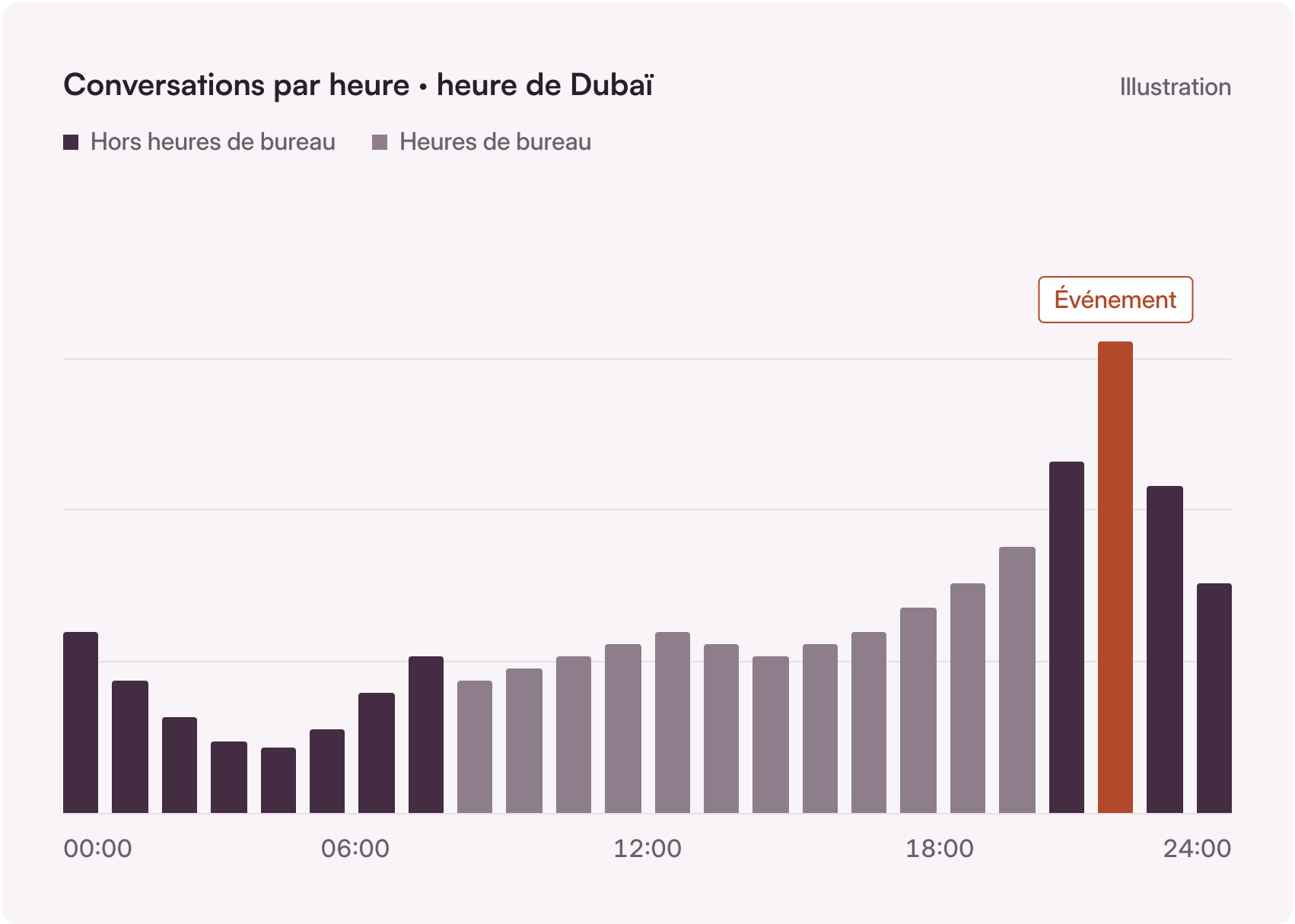
L'agent commence à formuler sa réponse alors que l'appelant n'a pas encore fini de parler, de sorte que personne ne reste à attendre dans le silence.

Une capacité qui suit la demande.

De nombreuses conversations se déroulent simultanément. Un week-end complet, un événement en ville ou une période de vacances ne crée pas de file d'attente.

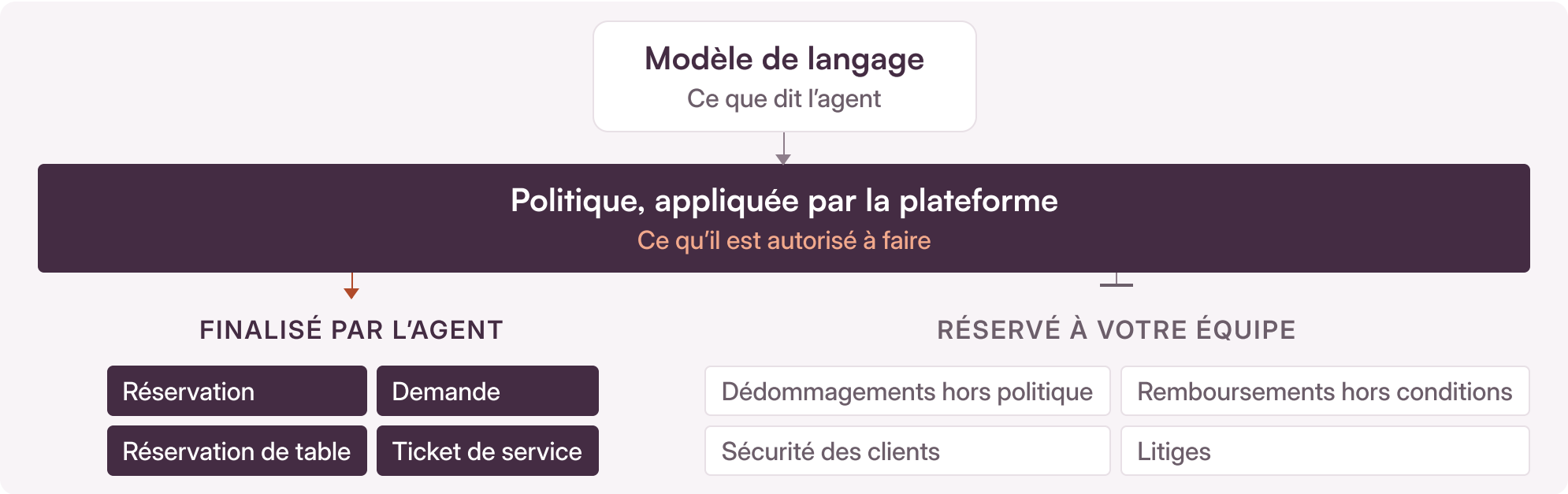
Un collaborateur quand cela compte.

Lorsque l'agent atteint ses limites, il passe la main à votre équipe avec tout ce qui a été dit jusqu'ici.



La conversation s'adapte. Vos règles, non.

Telonic sépare ce que dit un agent de ce qu'il est autorisé à faire. Les tarifs, les conditions, les droits et les plafonds d'approbation sont appliqués par la plateforme, en dehors du modèle de langage. Une action qui n'a pas été accordée n'existe pas pour l'agent.



Pouvoirs définis.

Vous définissez ce que l'agent finalise, ce qu'il prépare pour votre équipe et ce qui reste réservé : les dédommagements et les gestes commerciaux hors politique, les remboursements hors conditions tarifaires, et tout ce qui concerne la sécurité des clients ou touche à un litige.

Traçabilité complète.

Chaque affirmation est reliée à sa source et chaque action est consignée avec son raisonnement, consultable lors d'un litige de facturation, d'une rétrofacturation ou d'une réponse à un avis, aussi longtemps que vous la conservez.

Contrôle avant mise en production.

Les agents sont évalués sur des scénarios propres à l'hôtellerie avant le lancement. Chaque modification est testée hors production, versionnée et réversible.

Conçu pour les équipes qui doivent le valider

Les opérations veulent résoudre. La conformité veut contrôler. La DSI le veut au sein des systèmes qu'elle exploite déjà. L'agent est conçu pour satisfaire les trois avant sa mise en production.

01 Des limites claires, jamais franchies. Des sujets qu'il n'aborde pas, des réponses qui doivent être reprises mot pour mot et des décisions qui restent entre les mains de vos collaborateurs.	02 Chaque conversation évaluée. Chaque conversation est notée au regard de vos standards. Toutes, pas un échantillon.	03 Vos collaborateurs interviennent quand cela compte. Vous décidez quand une conversation est transférée à un collaborateur, et elle lui parvient avec l'historique complet.
04 Consulté, jamais inventé. Les tarifs, les disponibilités, les conditions et les horaires d'ouverture proviennent de vos propres systèmes.	05 À jour quand vos règles changent. Lorsqu'un tarif, une carte ou une politique change, l'agent s'appuie sur la nouvelle version.	06 Mis en place par nous, piloté avec vous. Nous cartographions, connectons et convenons des indicateurs avant le lancement, puis nous l'étendons canal par canal.

Hébergé là où votre organisation en a besoin

Aux Émirats arabes unis, en Arabie saoudite, dans votre propre cloud ou dans vos propres locaux. Tous les traitements restent à l’endroit que vous choisissez.

Région Émirats arabes unis
Hébergé et traité
aux Émirats arabes unis.

Région Arabie saoudite
Hébergé et traité
en Arabie saoudite.

Votre propre cloud
S’exécute dans votre propre
compte cloud.

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

Choisissez la région.

Déployez aux Émirats arabes unis ou en Arabie saoudite, et tous les traitements, y compris les modèles vocaux et les modèles de langage, restent dans cette région.

Ou gardez-le en interne.

Exploitez-le dans votre propre compte cloud, ou dans vos propres locaux, installé selon vos exigences.

Décidez de ce qui est conservé.

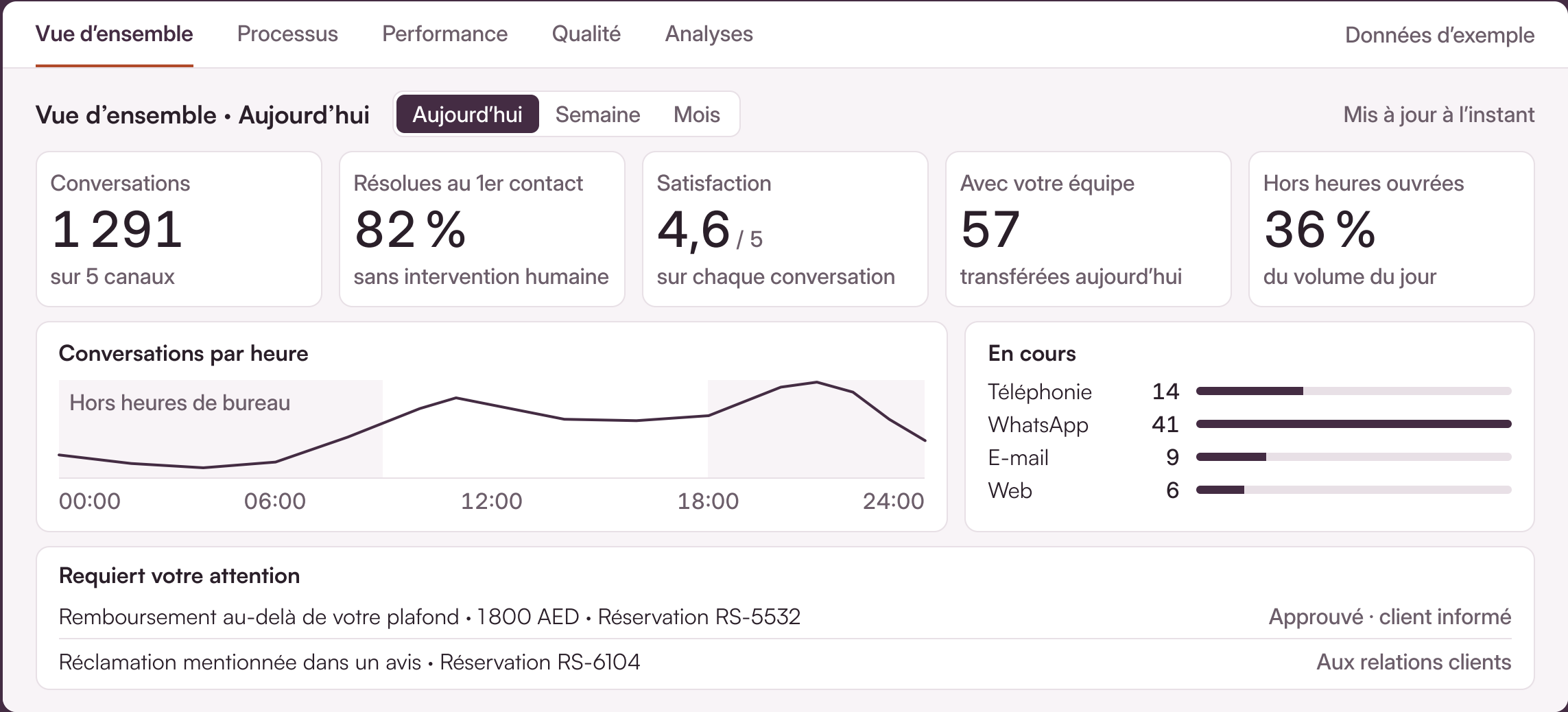
Rien n’est stocké sans votre autorisation, et vous fixez la durée de conservation de chaque élément. Les données personnelles sont masquées avant que toute donnée ne quitte votre déploiement, et les appels ne sont enregistrés qu’une fois le consentement donné.

Votre équipe technique trouvera tous les détails sur telonic.ai/docs.

Une vue unique de chaque conversation de vos clients

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

- 1
- Toute votre activité, d'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 apprennent.



La couche conversationnelle comme signal opérationnel.

Les enquêtes recueillent l’avis des rares personnes qui y répondent. Chaque interaction, classée par intention, résultat et sentiment, prend en compte chaque client et fait remonter ce que le reporting de direction ne montre pas.

Données d'exemple

Maturité par établissement

Hôtel en centre-ville

Resort balnéaire

Refuge du désert

Restaurants

Qualité de la demande.

Intention et maturité par établissement, type de chambre, point de vente et canal, lues dans la conversation plutôt que dans un champ de réservation.

Questions sur le parking en hausse de 140

Cause : guide d’arrivée obsolète

Correctif : mettre à jour le document et informer l’équipe

Approuver

Cause profonde.

Questions récurrentes rattachées à leur origine : un document, un processus ou un établissement.

Resort balnéaire • 3 séjours à risque

Contacts répétés • engagements en cours

RS-5532 • contact répété

RS-6104 • demande en cours

RS-7218 • sentiment en baisse

Risque anticipé.

Risque de réclamation et d’avis identifié sur un établissement ou un point de vente, à partir des contacts répétés, du sentiment et des engagements en cours.

Réclamations par partenaire, 30 jours

Prestataire de transfert A 3 %

Sous-traitant B 11% ↑

Partenaire de livraison C 4 %

Canal de réservation D 2 %

Performance des partenaires.

Prestataires de transfert, sous-traitants, partenaires de livraison et canaux de réservation évalués sur la base des réclamations, des retards et des contacts répétés.

18 / 22

Fonctionne au sein des systèmes que vous utilisez déjà.

Vos agents se connectent aux systèmes de gestion hôtelière, de réservation, de restauration, CRM, de paiement et de téléphonie que vous utilisez déjà.

GESTION HÔTELIÈRE ET POINT DE VENTE	 ORACLE OPERA	 ORACLE Symphony	 MEWS					
RÉSERVATIONS ET DISTRIBUTION	 sabre SynXis	 SiteMinder	 B. Booking.com	 Expedia				
RESTAURANTS	 SevenRooms	 eat						
EXPÉRIENCE CLIENT ET CRM	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365	 Revinate					
PAIEMENTS	 network	 Checkout.com	 Telr	 HyperPay	 S Stripe	 Apple Pay	 G Pay	
TÉLÉPHONIE ET CENTRE DE CONTACT	 ea	 du	 stc	 GENESYS	 NICE	 cisco	 Five9	 Amazon Connect
MESSAGERIE ET E-MAIL	 WhatsApp	 Gmail	 Microsoft Outlook					
PRODUCTIVITÉ ET DOCUMENTS	 Microsoft Teams	 Google Calendar	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 Power BI			
CLOUD ET HÉBERGEMENT	 Microsoft Azure	 aws	 Google Cloud	 core42 A G42 Company	 HUMAIN			

De nombreux autres systèmes sont pris en charge, et des intégrations sur mesure peuvent être développées pour les vôtres.

Si votre système ne figure pas ici, l'agent peut en général tout de même agir sur celui-ci par le biais d'une interface standard. Les logos sont des marques de leurs propriétaires respectifs. Leur utilisation indique des systèmes auxquels nos agents peuvent se connecter et n'implique ni partenariat ni recommandation.

Déployé dans votre environnement. Étendu un processus à la fois.

L'agent opère via vos systèmes existants de gestion hôtelière, de réservation, de restauration, CRM et de téléphonie, dans le cadre des autorisations accordées par votre DSI.

01 Définir.

Un processus présentant un volume significatif et un responsable clairement identifié, comme les demandes de réservation pour un établissement ou les réservations de table pour un groupe de restaurants.

02 Établir la référence.

Taux de finalisation, délai de finalisation, taux d'escalade et contacts répétés, mesurés avant la mise en production et convenus avec vous.

03 Étendre.

Chaque processus supplémentaire s'appuie sur la même intégration, le même dossier et le même modèle.

Opérationnel sur votre premier processus en quelques semaines.

Un montant mensuel par canal. Tout inclus.

La tarification est fixée par groupe de canaux et calibrée sur votre volume, de sorte que le coût suit les conversations que vous traitez réellement.



Téléphonie

Appels

Tout inclus



Messagerie

Conversations

Tout inclus



Web

Sessions

Tout inclus

Un montant mensuel pour chaque groupe de canaux, calibré sur 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 y sont compris. Ils ne font l'objet d'aucune ligne distincte.

Toutes les fonctionnalités sont incluses, quel que soit votre niveau d'utilisation. Vous payez le volume, pas les fonctionnalités.

Chaque conversation, au niveau d'exigence que vous choisiriez.

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

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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