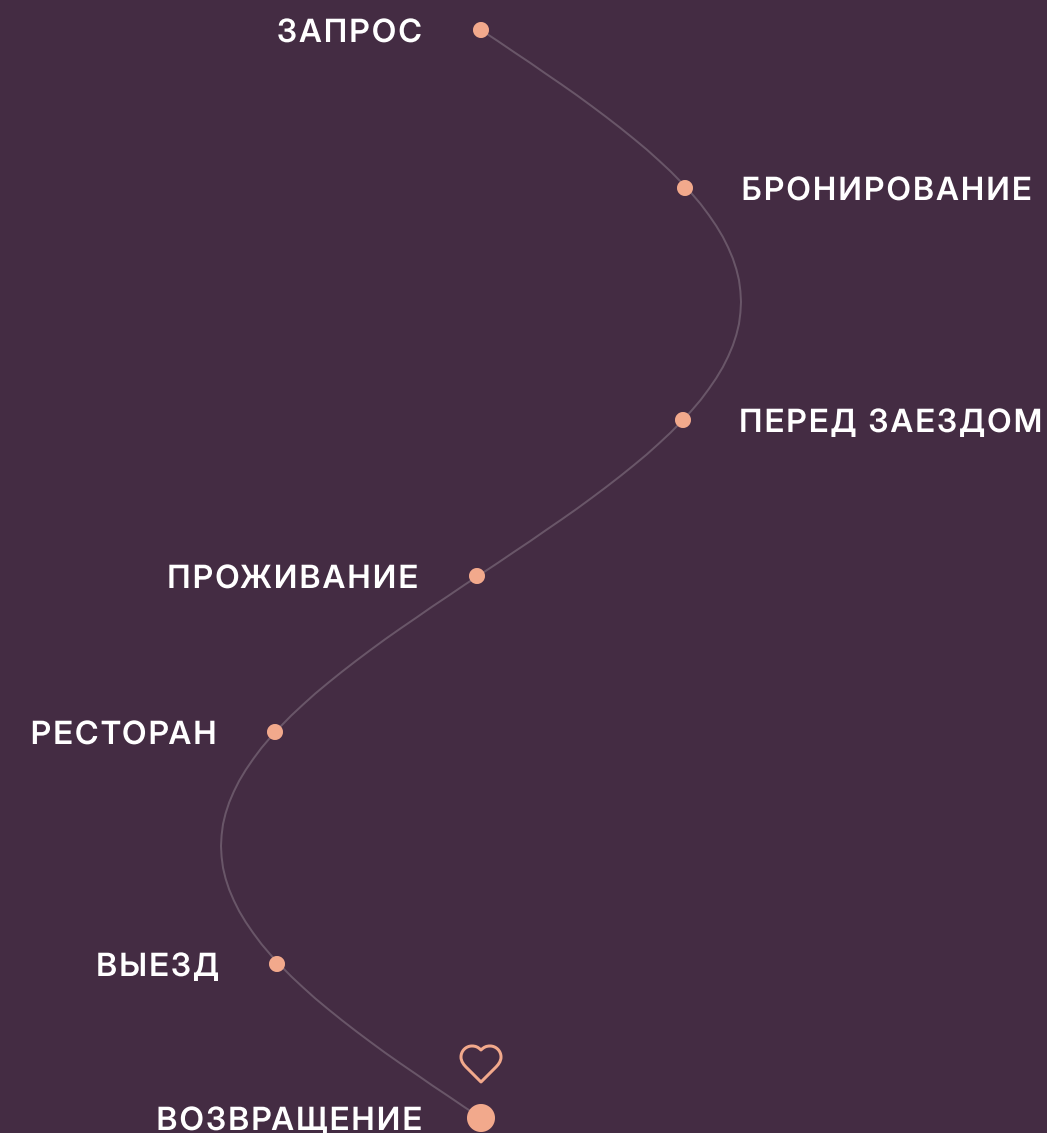


Telonic

Клиентский интеллект, созданный для индустрии гостеприимства.

Telonic создаёт специализированных ИИ-агентов, которые понимают, как работает бизнес в индустрии гостеприимства, и действуют на основе этого понимания в каждом взаимодействии с клиентом.



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построено вокруг ваших бронирований, тарифов, площадок и стандартов.

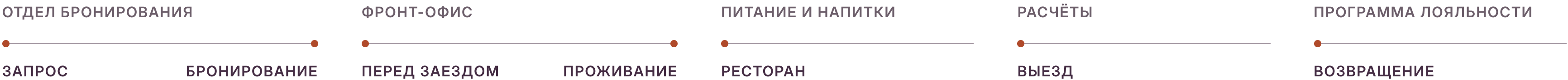
ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт — один агент.

ЗАВЕРШЕНИЕ

Данные о бронированиях, профили гостей и данные в CRM обновляются каждый раз.

Гость имеет дело с одним брендом. За ним стоит больше систем, чем видит любой гость.



Отношения с гостем охватывают запрос, бронирование, период перед заездом, проживание, посещение ресторанов, мероприятия и программу лояльности, часто в нескольких отелях и заведениях. Самые важные результаты определяются в диалогах, за которые не отвечает ни одна отдельная команда и которые ни одна отдельная система не фиксирует полностью.

Выручка.

Прямые бронирования, апгрейды, столики и мероприятия оформляются или утекают на первом же вопросе о тарифах или наличии мест.

Маржа.

Заявки, обработанные с опозданием, оборачиваются возвратами, компенсациями в знак доброй воли и комиссией посредникам за бронирования, которые могли бы поступить напрямую.

Репутация.

Каждая жалоба становится публичной в течение нескольких часов и решает, вернётся ли гость.

Сначала предметная область. Потом диалог.

Универсальные ИИ-агенты сделали диалог недорогим. Правильным они его не сделали.

В индустрии гостеприимства правильный ответ зависит от тарифа и его условий, наличия мест по категориям номеров и в заведениях, профиля гостя и его статуса в программе лояльности, ваших стандартов бренда и истории гостя, которые хранятся в разных системах и подчиняются разным правилам.

Агенты Telonic начинают с предметной области, а не с диалога.

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

01

Специализация.

- Создан для процессов в индустрии гостеприимства
- Знает, на каком этапе каждый гость
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

- Один гость — все каналы
- Одна история — все подразделения
- Видно, к чему приводят диалоги

03

Завершение.

- Результат фиксируется каждый раз
- Системы обновляются сразу
- Эскалации поступают с полной информацией

5

каналов: телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта и сайт/приложение

4

формы арабского языка, а также английский и многие другие языки

24/7

включая праздничные дни

1

карточка с непрерывной историей по каждому гостю и проживанию

4

варианта размещения: ОАЭ, Саудовская Аравия, ваша площадка или ваше собственное облако

Рабочая модель бизнеса в индустрии гостеприимства.

Каждое внедрение начинается со структурированной модели того, как работает бизнес в индустрии гостеприимства, расширенной с учётом ваших отелей, заведений и стандартов.

1 Сущности.

ЧТО ЗНАЕТ МОДЕЛЬ

Гости и профили, бронирования, категории номеров, тарифы и комплексные предложения, предоплаты, фолио, бронирования столиков и спа-процедур, уровни программы лояльности, а для групп — квоты и мероприятия.

2 Состояния и зависимости.

ЧТО ДОЛЖНО ПРОИЗОЙТИ СНАЧАЛА

Тариф можно изменить или отменить только в рамках его условий. Апгрейд зависит от наличия номеров на эту ночь и от права гостя на него.

3 Обязательства.

КТО, ЧТО И К КАКОМУ СРОКУ ДОЛЖЕН

Что отель и гость должны друг другу — от подтверждённых заявок и исправления недочётов в обслуживании до предоплат, гарантий бронирования и условий отмены.

4 Поведение.

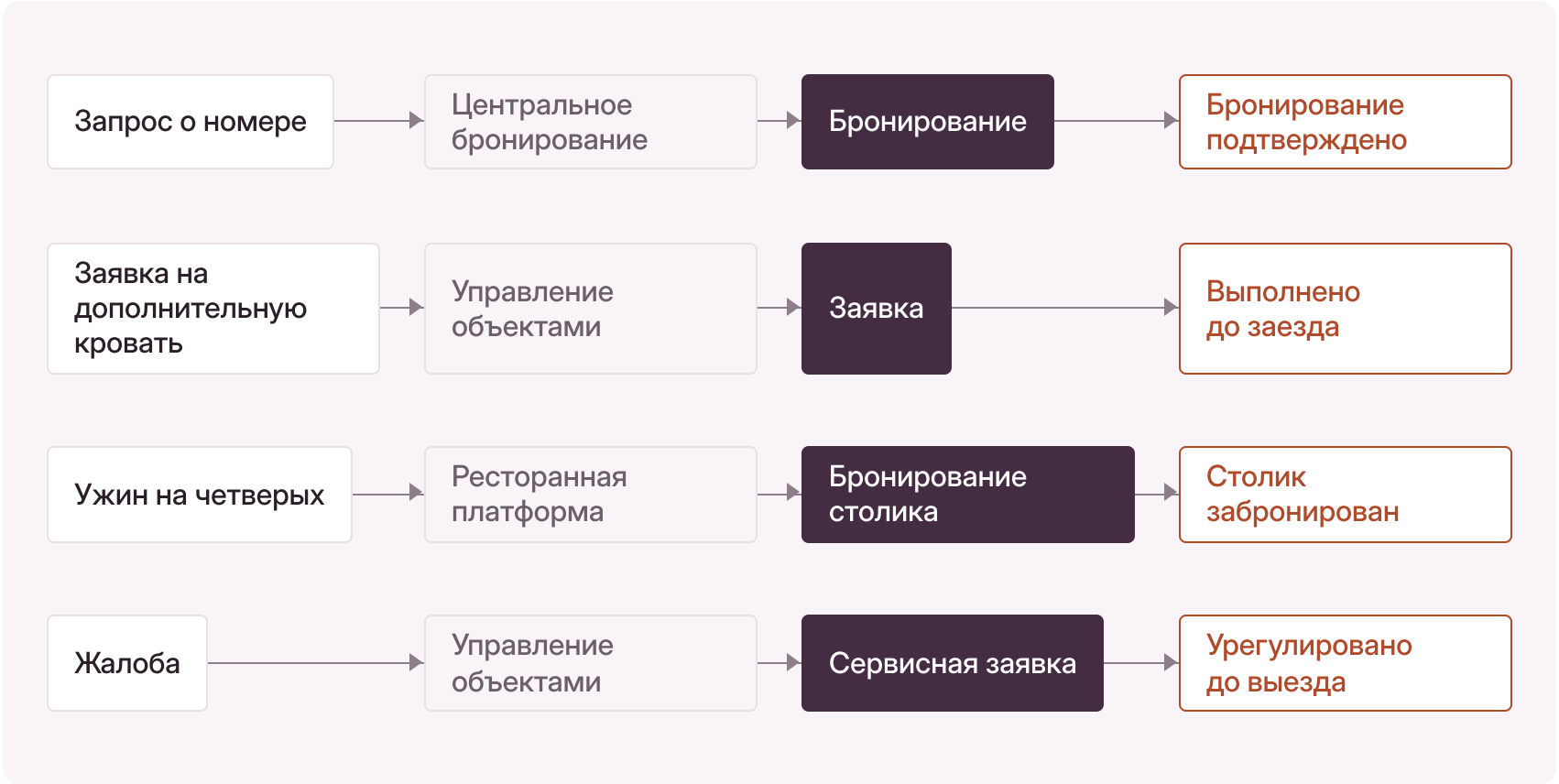
КТО СПРАШИВАЕТ И ЗАЧЕМ

Семья на отдыхе, деловой путешественник, участник программы лояльности, организатор мероприятия и гость ресторана задают один и тот же вопрос по разным причинам.

С каждым внедрением модель становится глубже. Ваши данные остаются у вас; в следующие внедрения переносится понимание предметной области.

Построено вокруг результатов, а не обмена репликами.

Название Telonic происходит от telos — структуры, которая действует ради конкретной цели или ориентирована на конечную цель. Каждое взаимодействие привязано к обязательству, которому оно служит, и считается завершённым, только когда это обязательство сдвинулось с места: бронирование подтверждено, заявка выполнена до заезда, столик забронирован, жалоба урегулирована до выезда. ИИ-агент, который не просто отвечает, а решает вопрос.



Рассуждает, опираясь на данные разных систем.

Собирает ответ из вашей системы управления отелем, центральной системы бронирования, ресторанной системы, программы лояльности и CRM, а также из утверждённых документов прямо в ходе диалога.

Действует в пределах своих полномочий.

Завершает операцию в учётной системе: бронирование, заявку, бронирование столика, сервисную заявку.

Оценка по факту завершения.

В отчётах эффективность оценивается по выполненным обязательствам и времени до завершения, а не по отвеченным сообщениям.

У каждого диалога есть метод.

- 01

Понять, что имеют в виду.

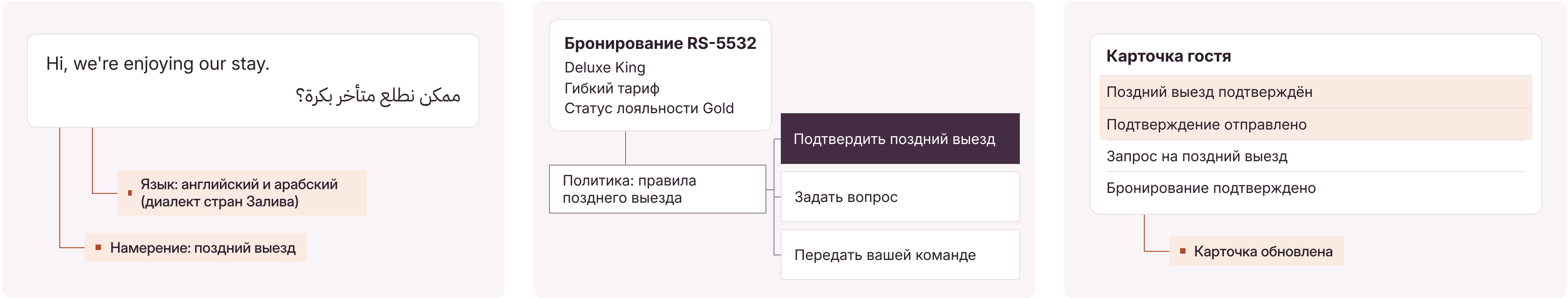
Гости смешивают арабский и английский и редко начинают с сути запроса. ИИ-агент понимает речь на нескольких языках и выясняет, что им нужно.
- 02

Свериться с вашими правилами.

Прежде чем ответить, агент находит бронирование, тариф или профиль гостя в ваших системах и проверяет, что допускает ваша политика. Ничего другого он предложить не может.
- 03

Довести работу до конца.

Изменение внесено, карточка обновлена, и ваша команда видит результат. Ничто не ждёт, пока кто-то о нём вспомнит.



Специалисты, а не универсалы

Каждый ИИ-агент создан для индустрии гостеприимства: её сущностей, её процессов, её правил. Он берёт на себя поток обращений в любое время суток и даёт вашей команде всё необходимое для диалогов, в которых нужен сотрудник.

ИИ-агент по обслуживанию.

Отвечает на вопросы о проживании, площадках и инфраструктуре отеля, выполняет заявки гостей во всех каналах и фиксирует работу в ваших системах.

- Дополнительная кровать организована

Бронирование RS-5532

Служба хаускипинга уведомлена

ИИ-агент по изменениям и бронированию.

Принимает и изменяет бронирования в рамках условий тарифа, а также бронирует столики, спа-процедуры и трансферы — в любое время суток.

- Столик на четверых забронирован

Бронирование ужина

Подтверждение отправлено

ИИ-агент по обращениям.

Принимает жалобы, вопросы по счетам и заявления о забытых вещах в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

- Вопрос по счёту получен

Передано во фронт-офис

Вся история приложена

ИИ-агент по исходящим коммуникациям.

Первым связывается с гостями для уточнения предпочтений перед заездом, напоминаний о предоплате, подтверждений бронирования и связи с гостем после выезда — только в разрешённые вами часы.

- Сообщение перед заездом

Предпочтения зафиксированы

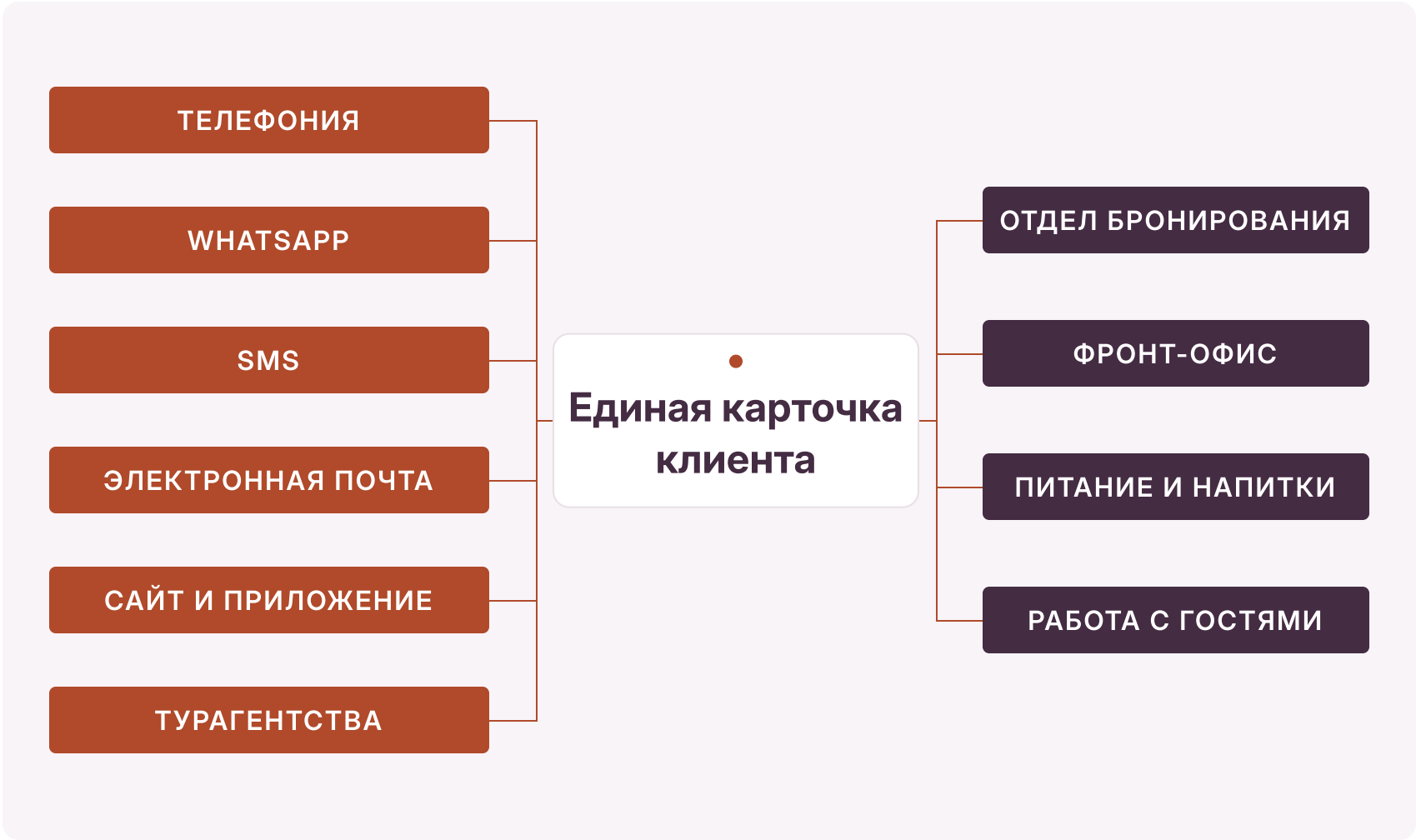
Профиль обновлён

02 · ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Единая карточка клиента с непрерывной историей: каждый гость, каждое проживание и каждая договорённость.

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта, сайт, приложение и переписка с турагентствами сводятся в единую карточку клиента с непрерывной историей по каждому гостю и каждому проживанию. Договорённости, достигнутые в любом взаимодействии, фиксируются с датой и отслеживаются до выполнения, и их видит каждое последующее подразделение.

То, что пообещали в отделе бронирования, видно на стойке регистрации. То, что узнал один отель, может учесть следующий.



Все каналы — на языках, которыми пользуются ваши гости.

Телефония.	Ваши действующие номера и оператор связи, подключённые по SIP. Звонки передаются обратно вашей команде всякий раз, когда это нужно.
WhatsApp.	Ваш собственный номер WhatsApp Business. Верификацию со стороны Meta мы берём на себя.
SMS.	Двусторонняя переписка по SMS в рамках того же диалога — для гостей, которые не пользуются WhatsApp.
Электронная почта.	Ваш почтовый ящик Exchange или Google Workspace. Каждая цепочка писем обрабатывается как одно обращение, пока вопрос не будет решён.
Сайт и приложение.	Виджет на вашем сайте, в модуле бронирования или в приложении. Авторизованные участники программы лояльности уже идентифицированы.

Hi, ممكن أغير حجز العشاء to tomorrow?

■ Предпочтение сохранено на будущее

Современный литературный арабский, диалекты стран Залива, египетский и левантийский диалекты, английский и многие другие языки, включая урду, русский, китайский и испанский. Когда гость переходит на другой язык посреди фразы, ИИ-агент переключается вслед за ним.

Работа после диалога выполняется каждый раз.

- 1

Результат фиксируется по каждому диалогу.

Сводка, классифицированный результат и тональность фиксируются автоматически, а не тогда, когда у кого-то найдётся пять свободных минут.
- 2

Ваши системы обновляются и при длинной очереди.

Заявки переданы в службу хаускипинга и инженерную службу, бронирования изменены, повторные контакты запланированы, а данные внесены в систему управления отелем, профили гостей и CRM — внутри систем, в которых уже работает ваша команда.
- 3

Эскалация поступает со всей информацией.

Когда нужен сотрудник, он получает весь диалог и сводку, поэтому вашему гостю никогда не приходится начинать всё сначала.



Ваши системы — в основе. ИИ-агент — сверху.

04 ИИ-агент.

Ведёт диалог в рамках, которые задаёт и меняет ваша команда. Передаёт диалог сотруднику целиком. Каждое решение фиксируется с обоснованием.

03 Ваша модель бизнеса в индустрии гостеприимства.

Бронирования, тарифы, площадки и стандарты, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадает в одну историю по каждому гостю и проживанию.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp, система управления отелем, система бронирования и CRM. Ничего не заменяется.

Готов в любое время суток и готов к пиковой нагрузке.

Каждый час, каждый день.

Ночи, выходные, Ид и государственные праздники проходят на том же уровне, что и утро вторника.

Ответ без пауз.

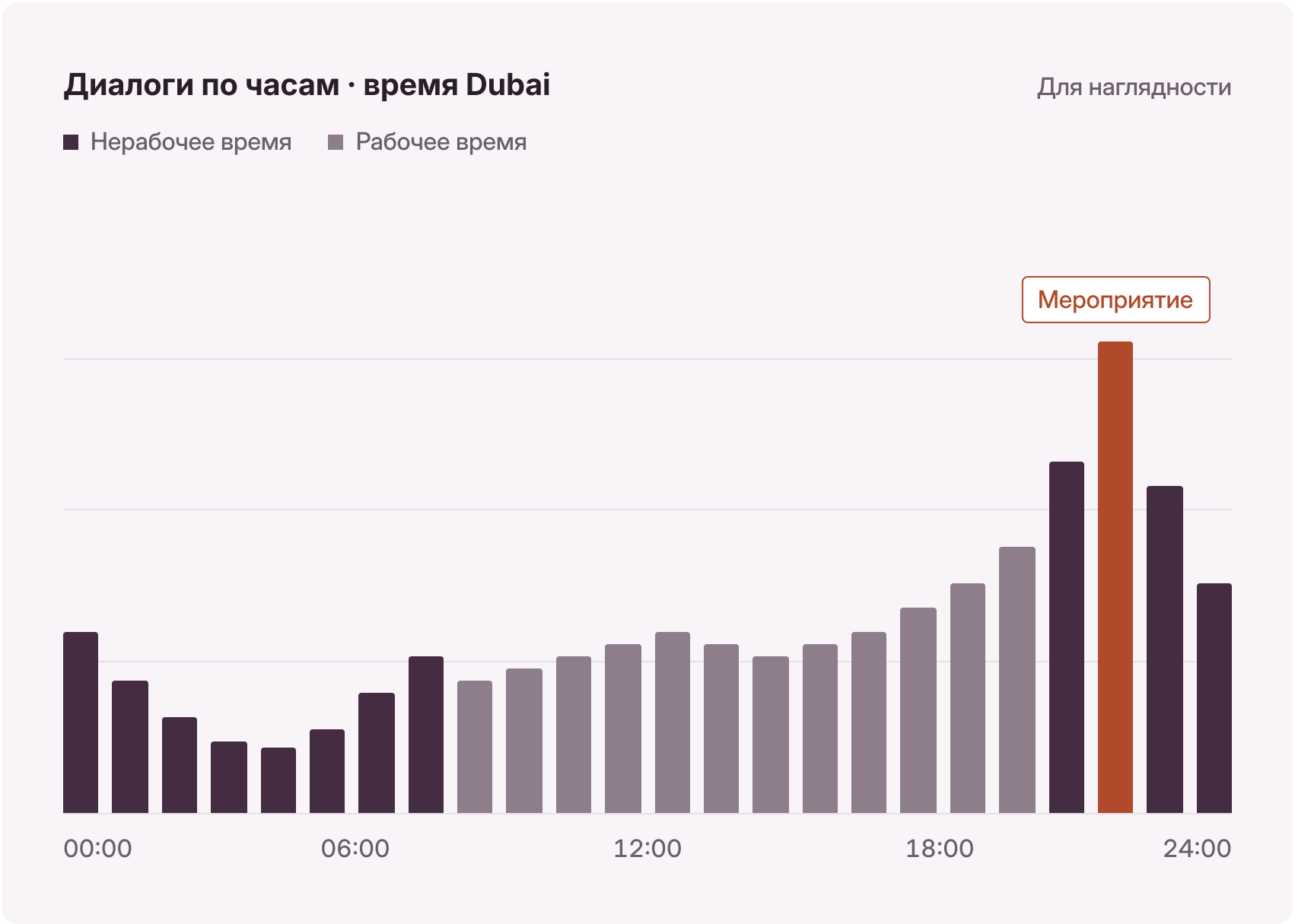
ИИ-агент начинает формировать ответ, пока звонящий ещё договаривает, поэтому никому не приходится ждать в тишине.

Пропускная способность, которая следует за спросом.

Одновременно идёт множество диалогов. Выходные с полной загрузкой, городское мероприятие или праздничный сезон не создаёт очереди.

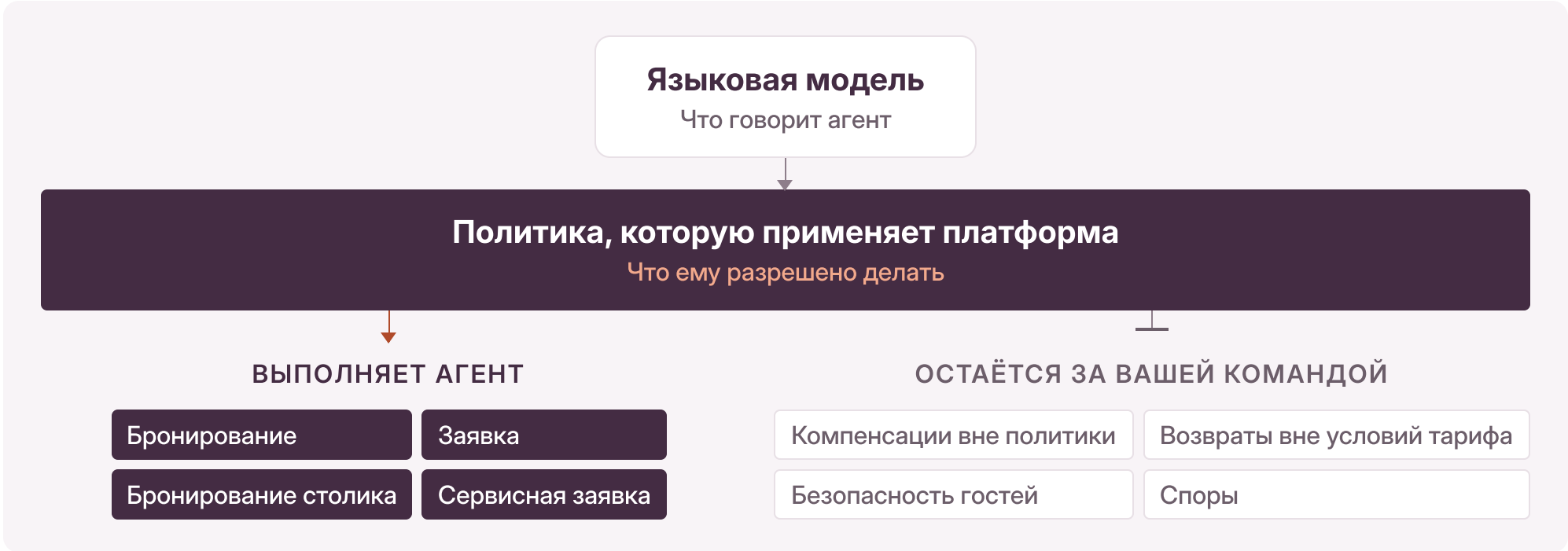
Человек — когда это важно.

Когда ИИ-агент доходит до предела своих полномочий, он передаёт диалог вашей команде вместе со всем, что уже было сказано.



Диалог подстраивается. Ваши правила — нет.

Telonic отделяет то, что говорит ИИ-агент, от того, что ему разрешено делать. Тарифы, условия, привилегии гостей и лимиты согласования применяются платформой, вне языковой модели. Действие, на которое нет разрешения, для агента не существует.



Чёткие полномочия.

Вы определяете, что агент выполняет, что он готовит для вашей команды и что остаётся за ней: компенсации и жесты доброй воли вне политики, возвраты вне условий тарифа и всё, что касается безопасности гостей или может перерасти в спор.

Полная прослеживаемость.

Каждое утверждение связано со своим источником, а каждое действие фиксируется с обоснованием и доступно для проверки при споре по счёту, чарджбэке или ответе на отзыв — столько, сколько вы храните данные.

Проверка перед запуском.

До запуска агенты проходят оценку на сценариях, характерных для индустрии гостеприимства. Каждое изменение тестируется отдельно от рабочей среды, версионизируется, и его можно отменить.

Создан для команд, которые должны его утвердить

Операционному отделу нужно решение вопросов. Комплаенсу — контроль. ИТ — работа внутри систем, которые уже в эксплуатации. ИИ-агент создан так, чтобы отвечать требованиям всех трёх до запуска в работу.

01 Чёткие границы, которые он никогда не переходит. Темы, которые он не обсуждает, ответы, которые должны даваться дословно, и решения, которые остаются за вашими сотрудниками.	02 Каждый диалог проверяется. Каждый диалог оценивается по вашим стандартам. Все диалоги, а не выборка.	03 Сотрудники подключаются там, где это важно. Вы решаете, когда диалог передаётся сотруднику, и тот получает его с полной историей.
04 Берётся из систем, никогда не выдумывается. Тарифы, наличие мест, условия и часы работы берутся из ваших собственных систем.	05 В актуальном состоянии при изменении ваших правил. Когда меняется тариф, меню или политика, агент работает по новой версии.	06 Настраиваем мы, работаем вместе с вами. До запуска мы описываем процессы, подключаем системы и согласуем показатели, а затем расширяем работу канал за каналом.

Размещение там, где это нужно вашей организации

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

Регион ОАЭ

Размещение и обработка в ОАЭ.

Регион Саудовской Аравии

Размещение и обработка в Саудовской Аравии.

Ваше собственное облако

Работает внутри вашего собственного облачного аккаунта.

На вашей площадке

Установка в вашем собственном ЦОД по вашим требованиям.

Выберите регион.
При развёртывании в ОАЭ или Саудовской Аравии вся обработка данных, включая речевые и языковые модели, остаётся в этом регионе.

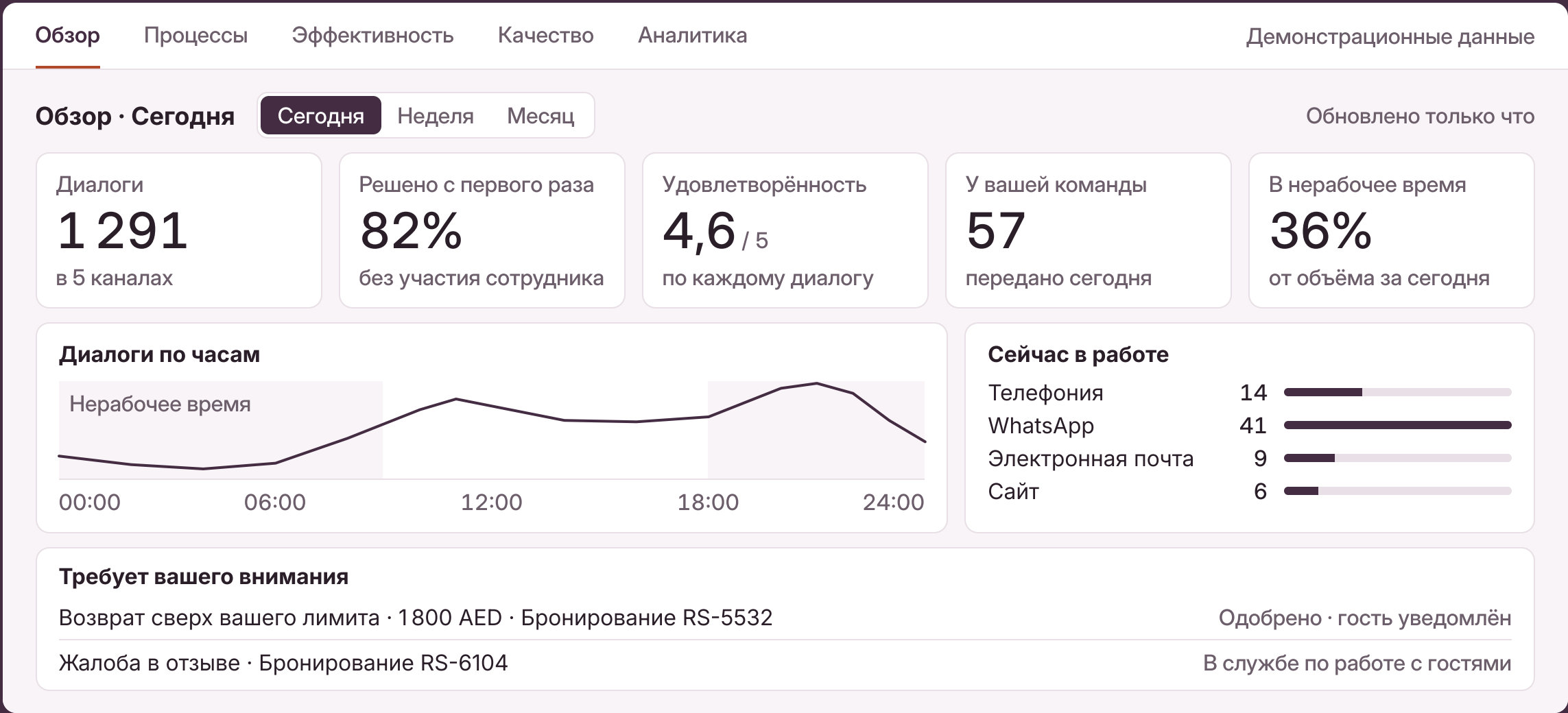
Или оставьте всё у себя.
Запускайте всё в вашем собственном облачном аккаунте или на вашей собственной площадке, с настройкой под ваши требования.

Решайте, что хранить.
Ничего не хранится без вашего разрешения, а сроки хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какая-либо информация покинет вашу среду развёртывания, а звонки записываются только после получения согласия.

Единый обзор всех диалогов ваших гостей

Мы создаём и подключаем ИИ-агентов. Ваша команда управляет ими изо дня в день: настраивает правила, за которые отвечает, подключается к диалогам и видит, какие результаты дал каждый канал.

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



Уровень диалогов как операционный сигнал.

Опросы охватывают тех немногих, кто на них отвечает. Все взаимодействия, классифицированные по намерению, результату и тональности, охватывают каждого гостя и выявляют то, чего не показывает управленческая отчётность.

Демонстрационные данные

Готовность по отелям

Отель в центре

Пляжный курорт

Отель в пустыне

Рестораны

Качество спроса.

Намерение и готовность по отелям, категориям номеров, заведениям и каналам определяются по диалогу, а не по полю бронирования.

Вопросы о парковке: рост на 140

Причина: устарела памятка о заезде

Решение: обновить и проинструктировать команду

Одобрить

Первопричина.

Повторяющиеся вопросы прослеживаются до их источника: документа, процесса или отеля.

Пляжный курорт · 3 проживания в зоне риска

Повторные обращения · невыполненные договорённости

RS-5532 · повторное обращение

RS-6104 · открытая заявка

RS-7218 · тональность ухудшается

Ранние сигналы риска.

Риск жалоб и негативных отзывов выявляется по отелю или заведению — по повторным обращениям, тональности и невыполненным договорённостям.

Жалобы по партнёрам за 30 дней

Трансферная компания А 3%

Подрядчик В 11% ↑

Служба доставки С 4%

Канал бронирования D 2%

Эффективность партнёров.

Трансферные компании, подрядчики, службы доставки и каналы бронирования оцениваются по жалобам, задержкам и повторным обращениям.

Действует внутри систем, которые у вас уже работают.

Ваши ИИ-агенты подключаются к системам управления отелем, бронирования, ресторанов, CRM, платежей и телефонии, которые у вас уже работают.

УПРАВЛЕНИЕ ОТЕЛЕМ И POS-СИСТЕМЫ

ORACLE OPERA

ORACLE Symphony

MEWS

БРОНИРОВАНИЕ И ДИСТРИБУЦИЯ

sabre

SynXis

SiteMinder

B. Booking.com

Expedia

РЕСТОРАНЫ

SevenRooms

eat

ГОСТЕВОЙ ОПЫТ И CRM

Salesforce

Microsoft Dynamics 365

Revinate

ПЛАТЕЖИ

network>

Checkout.com

Telr

HyperPay

S Stripe

Apple Pay

G Pay

ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР

e2

du

stc

GENESYS

NiCE

cisco

Five9

Amazon Connect

МЕССЕНДЖЕРЫ И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

WhatsApp

M Gmail

Microsoft Outlook

ОФИСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ И ДОКУМЕНТЫ

Microsoft Teams

Google Calendar

Microsoft SharePoint

Google Drive

Power BI

ОБЛАКО И ХОСТИНГ

Microsoft Azure

aws

Google Cloud

core42
A G42 Company

HUMAIN

Поддерживаются и многие другие системы, а для ваших можно разработать индивидуальные интеграции.

Если вашей системы здесь нет, агент, как правило, всё равно может выполнять в ней действия через стандартный интерфейс. Логотипы являются товарными знаками их владельцев. Их использование показывает, к каким системам могут подключаться наши агенты, и не подразумевает партнёрства или одобрения.

Развёрнуто внутри вашей ИТ-инфраструктуры. Расширяется по одному процессу за раз.

ИИ-агент работает через ваши действующие системы управления отелем, бронирования, ресторанов, CRM и телефонии, в рамках прав доступа, которые предоставляет ваша ИТ-служба.

01 Определение.

Один процесс с существенным объёмом и понятным владельцем, например запросы на бронирование в одном отеле или бронирование столиков в одной ресторанной группе.

02 Исходный уровень.

Доля завершённых обращений, время до завершения, доля эскалаций и повторные обращения измеряются до запуска в работу и согласуются с вами.

03 Расширение.

Каждый следующий процесс опирается на ту же интеграцию, единую карточку клиента и ту же модель.

Ваш первый процесс — в работе через несколько недель.

Одна ежемесячная плата за канал. Всё включено.

Цена устанавливается для каждой группы каналов и рассчитывается под ваш объём, поэтому стоимость зависит от фактического числа ваших диалогов.



Телефония

Звонки

Всё включено



Сообщения

Диалоги

Всё включено



Сайт

Сессии

Всё включено

Ежемесячная плата за каждую группу каналов, рассчитанная под ваш объём: для телефонии — звонки, для сообщений — диалоги, для сайта — сессии.

Одна ежемесячная плата, в которую входят технологии. Распознавание речи, синтез речи и языковые модели включены в неё. Отдельной строки в счёте для них нет.

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

Каждый диалог — на уровне, который выбрали бы вы.

Расскажите нам о своих 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
