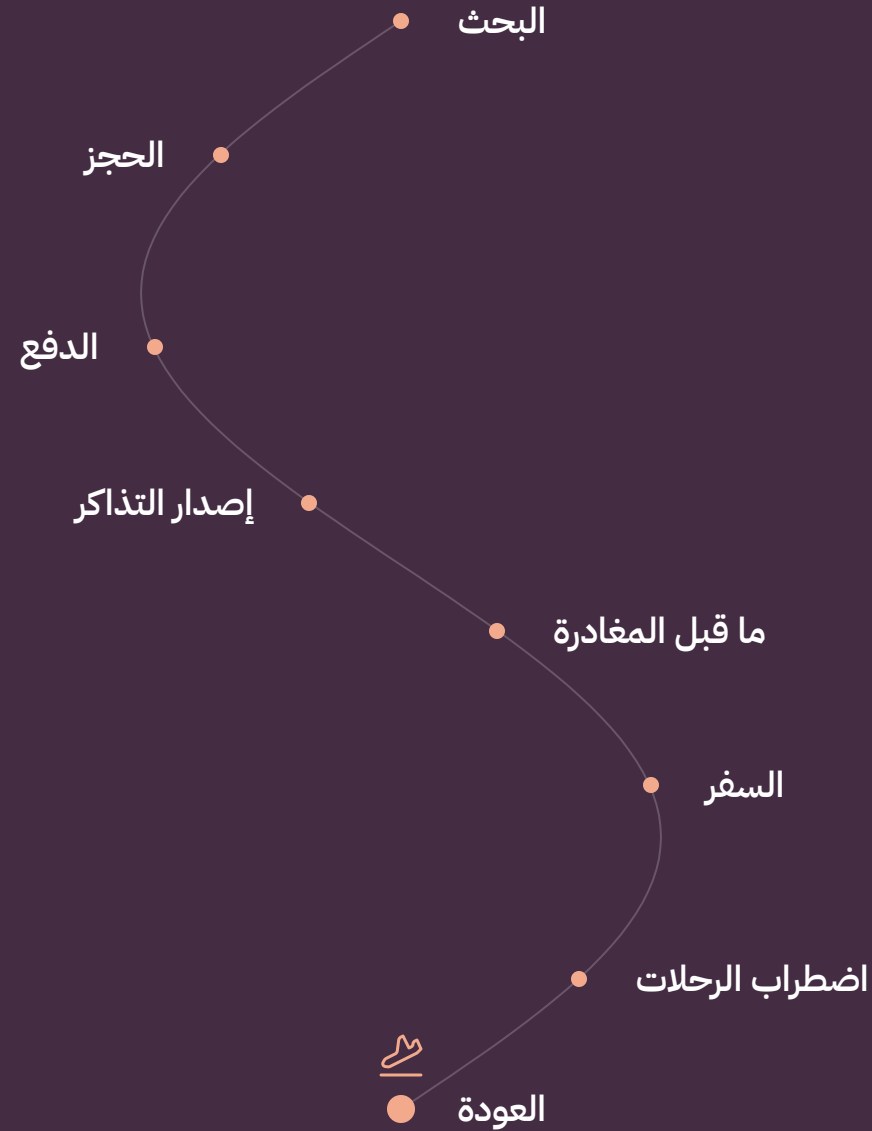


ذكاء العملاء، مصمّم لقطاع السفر.

تبني Telonic وكلاء ذكاء اصطناعي متخصصين يفهمون آلية عمل شركة السفر، ويتصرّفون بناءً على هذا الفهم عبر كل تفاعل مع العملاء.



تخصّص

مبنيّ حول الحجوزات والأجرة
وخطوط سير الرحلات والمورّدين لديك.

توحيد

الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية
والبريد الإلكتروني والويب، بوكيل واحد.

إنجاز

سجلات الحجز وCRM ونظام mid-office تُحدّث في كل مرة.

تعبر رحلة السفر أنظمةً أكثر مما يراه أي مسافر يومًا.



تمتد الرحلة من البحث حتى العودة، مرورًا بالحجوزات وإصدار التذاكر والموردين والمدفوعات والعمليات وخدمة العملاء. وتُحسَم النتائج الأهم في محادثات لا يملكها فريق بمفرده، ولا يسجلها نظام بمفرده كاملةً.

الإيرادات.	هامش الربح.	السمعة.
يُثمر الطلب عن حجز أو يتلاشى عند أول سؤال عن الأجرة أو الأمتعة أو التأشيرة أو الدفع.	في التعديلات وعمليات الاسترداد واضطراب الرحلات تتركز التكلفة وتسرب الإيرادات.	مع اضطراب الرحلات تتركز الشكاوى، وفيه يُحسَم ما إذا كان المسافر سيحجز معك مجددًا.

المجال أولاً. المحادثة ثانيًا.

جعلت وكلاء الأغراض العامة المحادثة زهيدة الكلفة. لكنها لم تجعلها صحيحة. وفي قطاع السفر، تعتمد الإجابة الصحيحة على قواعد الأجرة، وحالة التذكرة، وسياسة كل موّرد، واستحقاقات المسافر وتاريخ تعاملاته، وهي محفوظة في أنظمة مختلفة وتحكمها قواعد مختلفة.

ينطلق وكلاء Telonic من المجال، لا من الحوار.

نبني وكلاء متخصصين لقطاع السفر، ونشغّلهم عبر كل القنوات انطلاقًا من سجل واحد لكل مسافر، وننجز العمل الذي تُنشئه كل محادثة داخل أنظمتك الخاصة.

01

تخصّص.

- مصمّم لمسارات العمل في قطاع السفر
- يعرف أين يقف كل مسافر
- سياساتك مدمجة فيه

02

توحيد.

- مسافر واحد، عبر كل القنوات
- تاريخ تعاملات واحد، لكل الأقسام
- اطلع على ما تُثمر عنه المحادثات

03

إنجاز.

- النتيجة مسجّلة في كل مرة
- الأنظمة تُحدّث أولاً بأول
- حالات التصعيد تصل مكتملة

5

قنوات: الاتصال الهاتفي، وواتساب، والرسائل النصية، والبريد الإلكتروني، والويب والتطبيق

4

أشكال من العربية، إلى جانب الإنجليزية ولغات أخرى كثيرة

24/7

بما في ذلك العطلات الرسمية

1

سجل متصل لكل مسافر وحجز

4

طرق للاستضافة: الإمارات أو السعودية أو في مقرّاتك أو سحابتك الخاصة

نموذج عملي لشركة السفر.

تنطلق كل عملية نشر من نموذج منظّم لآلية عمل قطاع السفر، يُوسّع ليشمل منتجاتك ومورّديك وسياساتك.

1 الكيانات.

ما يعرفه النموذج

الحجوزات وسجلات PNR، وخطوط سير الرحلات، والأجرة وقواعدها، والتذاكر ومستندات EMD، والخدمات الإضافية، ووثائق السفر، وعمليات الاسترداد وأرصدة السفر.

2 الأوضاع والاعتماديات.

ما يجب أن يحدث أولاً

لا يُسمح بالتعديل إلا ضمن قواعد الأجرة. والتغيير غير الطوعي تترتب عليه استحقاقات تختلف عن استحقاقات التغيير الطوعي.

3 الالتزامات.

مَن يلتزم بماذا، وبحلول متى

ما يلتزم به كلُّ منك ومن المسافر تجاه الآخر، من مهلة إصدار التذاكر إلى إعادة الحجز والاسترداد.

4 السلوك.

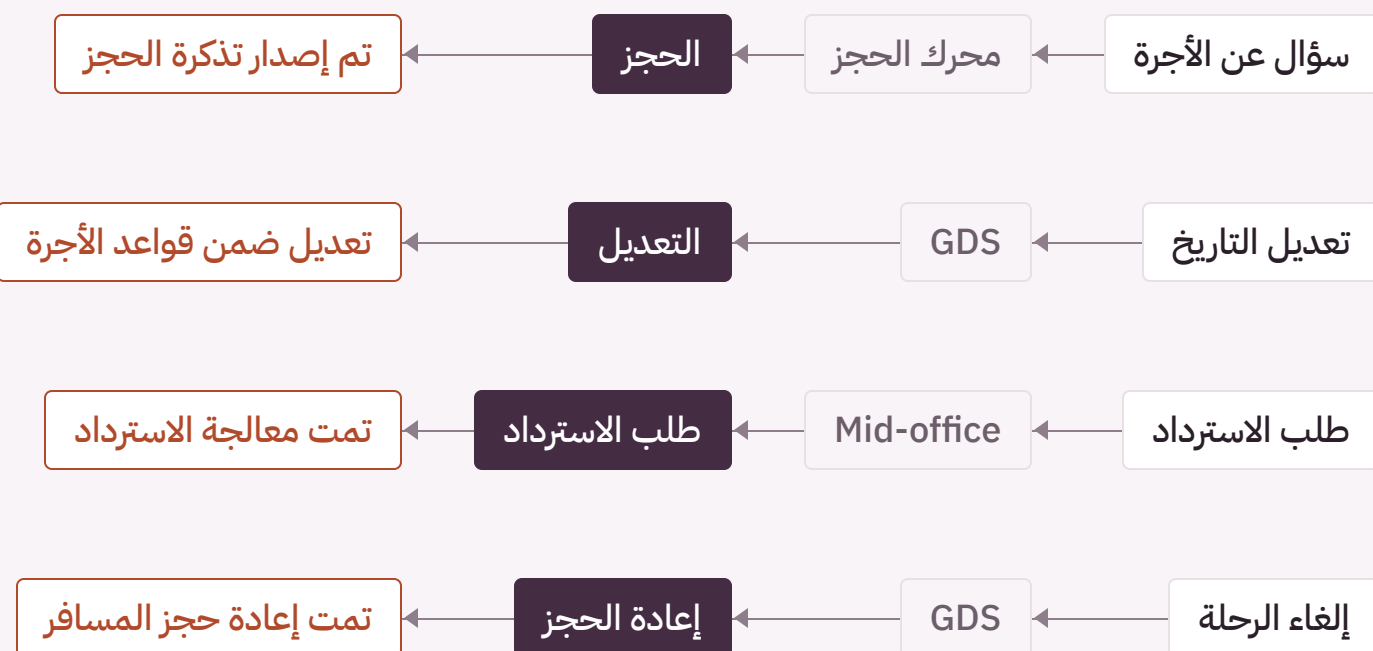
مَن يسأل، ولماذا

تطرح العائلات، ومسافرو الأعمال، ومجموعات الحجاج والمعتمرين، ووكلاء السفر الفرعيون، السؤال نفسه لأسباب مختلفة.

يتعمّق النموذج مع كل عملية نشر. تبقى بياناتك في بيئة النشر لديك؛ وما ينتقل إلى عمليات النشر التالية هو فهم المجال.

مصمّم حول النتائج، لا حول تبادل الرسائل.

اسم Telonic مشتق من telos، أي بنية تتصرّف لخدمة غاية محددة، أو موجّهة نحو غاية نهائية. يُربط كل تفاعل بالالتزام الذي يخدمه، ولا يكتمل إلا حين يتقدّم ذلك الالتزام: إصدار تذكرة حجز، وإجراء تعديل ضمن قواعد الأجرة، ومعالجة استرداد، وإعادة حجز مسافر تأثرت رحلته. وكيل لا يكتفي بالرد، بل يحلّ.



يستدلّ عبر الأنظمة.

يجمع الإجابة من نظام GDS ومحرك الحجز ونظام CRM وأنظمة الموردين والمستندات المعتمدة لديك، داخل المحادثة نفسها.

يتصرّف ضمن صلاحياته.

يُنجز المعاملة في النظام المرجعي: الحجز، والتعديل، وطلب الاسترداد، والتأكيد.

يُقاس بالإنجاز.

تُبنى تقارير الأداء على الالتزامات المنجزة وزمن الإنجاز، لا على الرسائل التي تمت الإجابة عنها.

لكل محادثة منهجية.

01 فهم المقصود.

يمزج المسافرون العربية بالإنجليزية، ونادرًا ما يبدوون بالطلب الحقيقي. يتابع الوكيل لغات متعددة ويستنتج ما يحتاجون إليه.

Hi, my flight to Riyadh was cancelled.
ممکن تحولني على رحلة بكرة الصبح؟

اللغة: الإنجليزية والعربية الخليجية

النية: إعادة الحجز

02 التحقق من قواعدك.

قبل أن يجيب، يستعلم الوكيل عن الحجز أو الأجرة أو خط سير الرحلة في أنظمتك، ويتحقق مما تسمح به سياستك. ولا يمكنه أن يعرض غير ذلك.

DXB إلى RUH
الأجرة: Flex
ألغتها شركة الطيران

السياسة: قواعد الأجرة

عرض إعادة الحجز

طرح سؤال

الإحالة إلى فريقك

03 إنجاز العمل.

يُنَفَّذُ التعديل، ويُحدَّث السجل، ويطلع فريقك على النتيجة. لا شيء ينتظر أن يتذكره أحد.

سجل الحجز

تمت إعادة الحجز

تم إرسال التأكيد

طلب إعادة الحجز

ألغت شركة الطيران الرحلة

تم تحديث السجل

متخصصون، لا عامّون

كل وكيل مصمّم لقطاع السفر: كياناته، ومسارات عمله، وقواعده. يتولّى حجم المحادثات في أي ساعة، ويزوّد فريقك بكل ما يحتاج إليه في المحادثات التي تحتاج إلى موظف.

وكيل الخدمة.

يتعامل مع الطلبات والأمتعة والمساعدة الخاصة ووثائق السفر عبر كل القنوات، ويسجّل العمل في أنظمتك.

- تمت إضافة المساعدة الخاصة

الحجز BK-4821

تم إبلاغ شركة الطيران

وكيل التعديلات والحجوزات.

يعيد الحجز ضمن قواعد الأجرة، ويعدّل التواريخ والإقامات، ويردّ على المسافرين في أي ساعة.

- تم تعديل الرحلة

ضمن قواعد الأجرة

تم إرسال التأكيد

وكيل الحالات.

يتلقّى طلبات الاسترداد وحالات اضطراب الرحلات والشكاوى في أي ساعة. تبقى القرارات بيد موظفيك.

- تم استلام طلب الاسترداد

تمت الإحالة إلى خدمة العملاء

تم إرفاق تاريخ التعاملات كاملاً

وكيل التواصل الاستباقي.

يبادر بالتواصل مع المسافرين بشأن مواعيد الدفع النهائية، والتذكيرات بوثائق السفر، وتغييرات جدول الرحلات، وتأكيدات ما قبل المغادرة، ضمن الساعات التي تسمح بها فقط.

- تغيير جدول الرحلات

تم إبلاغ المسافر

تم قبول الموعد الجديد

سجل واحد متصل لكل مسافر وحجز وتعهد.



يجتمع الاتصال الهاتفي وواتساب والرسائل النصية والبريد الإلكتروني والويب، ومراسلات وكلاء السفر الفرعيين والمورّدين، في سجل زمني واحد متصل لكل مسافر ولكل حجز. وتُسجّل التعهدات المقطوعة في أي تفاعل بتاريخها، وتُتابع حتى الوفاء بها، ظاهرةً لكل إدارة تتولى الأمر بعدها.

ما عرضه فريق المبيعات من أسعار، بوسع فريق العمليات أن يطلع عليه. وما وعدت به خدمة العملاء، بوسع فريق المالية أن يفي به.

كل القنوات، باللغات التي يستخدمها مسافروك.

الاتصال الهاتفي.

أرقامك الحالية ومشغّل الاتصالات الحالي، موصولة عبر بروتوكول SIP. تعود المكالمات إلى فريقك متى لزم الأمر.

واتساب.

رقم WhatsApp Business الخاص بك. نتولى نحن إجراءات التحقق لدى Meta.

SMS.

رسائل نصية ثنائية الاتجاه ضمن المحادثة نفسها، للمسافرين الذين لا يستخدمون واتساب.

البريد الإلكتروني.

صندوق بريد Exchange أو Google Workspace لديك. تُعالج كل سلسلة رسائل بوصفها مسألة واحدة حتى تُحلّ.

الويب والتطبيق.

أداة محادثة مدمجة في موقعك الإلكتروني أو داخل تطبيق الحجز لديك. المسافرون الذين سجّلوا الدخول معروفون مسبقًا.

Hi, to Friday? ممكن أغيّر موعد الرحلة,

تم حفظ التفضيل للمرة القادمة

العربية الفصحى واللهجات الخليجية والمصرية والشامية، والإنجليزية، ولغات أخرى كثيرة، منها الأردنية والروسية والصينية والإسبانية. وحين ينتقل المسافر إلى لغة أخرى في منتصف الجملة، يواكبه الوكيل.

العمل الذي يلي المحادثة، منجز في كل مرة.

1 تُسجّل النتيجة في كل محادثة.

ملخص ونتيجة مصنّفة والمشاعر، تُسجّل تلقائيًا، لا حين يجد أحدهم خمس دقائق فراغ.

2 تُحدّث أنظمتك بينما قائمة الانتظار طويلة.

تُسجّل التعديلات، وتُنشأ طلبات الاسترداد، وتُجدول المتابعات، وتُحدّث سجلات الحجز وCRM ونظام mid-office، داخل الأنظمة التي يعمل عليها فريقك أصلًا.

3 يصل التصعيد ومعه كل شيء مرفقًا.

حين تدعو الحاجة إلى موظف، يحصل على المحادثة كاملةً وعلى ملخص لها، فلا يضطر مسافرك أبدًا إلى البدء من جديد.

انتهاء المحادثة

تم إنشاء طلب الاسترداد

في نظام mid-office لديك

تمت كتابة الملخص

من المحادثة

تم تحديث الحجز

المسافر وخط سير الرحلة

تمت جدولة المتابعة

مع الفريق المعني

الأربعة جميعًا، في 3 ثوانٍ.

أنظمتك في الأساس. والوكيل في القمة.

04 الوكيل. يدير المحادثة ضمن حدود يضعها فريقك ويعدّلها. يُحيل المحادثة كاملةً. كل قرار مسجّل مع مبرراته.

03 نموذجك لقطاع السفر. ما تقوم عليه أعمالك من الحجوزات والأجرة وخطوط سير الرحلات والموردين، مع قواعدها.

02 سجل واحد لكل مسافر. تنضم كل مكالمة ورسالة وبريد إلكتروني إلى تاريخ تعاملات واحد لكل مسافر وحجز.

01 قنواتك وأنظمتك. خطوط الهاتف ورقم واتساب ونظام GDS ومحرك الحجز ونظام CRM لديك. لا يُستبدل أي شيء.

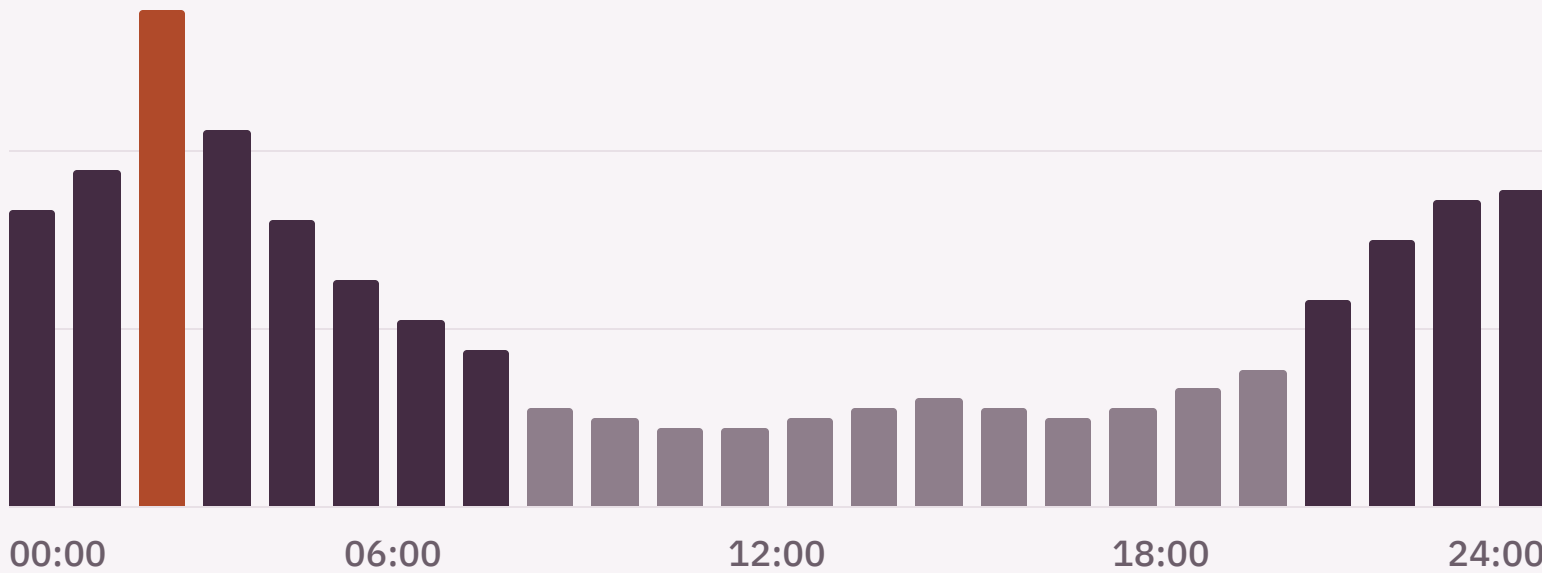
جاهز في أي ساعة، وجاهز لذروة الطلب.

المحادثات حسب الساعة • بتوقيت دبي

للتوضيح

■ ساعات الدوام ■ خارج ساعات الدوام

02:10 اضطراب الرحلات



كل ساعة، كل يوم.

تُدار الليالي وعطلات نهاية الأسبوع والعيد والعطلات الرسمية بالمستوى نفسه الذي يُدار به صباح يوم الثلاثاء.

ردود بلا تأخير.

يبدأ الوكيل صياغة إجابته والمتصل لا يزال يُنهي كلامه، فلا يُترك أحد منتظرًا في صمت.

طاقة استيعابية تواكب الطلب.

تجري محادثات كثيرة في وقت واحد. ولا يُنشئ اضطراب الرحلات أو تخفيضات الأسعار أو أسبوع ذروة السفر قائمة انتظار.

موظف حين يلزم.

حين يبلغ الوكيل حدّه، يُحيل المحادثة إلى فريقك مع كل ما قيل حتى الآن.

المحادثة تتكيّف. قواعده لا تتغيّر.



تفصل Telonic بين ما يقوله الوكيل وما يُسمح له بفعله. الأجرة والرسوم والاستحقاقات وحدود الموافقة تفرضها المنصة، خارج النموذج اللغوي. الإجراء غير الممنوح لا وجود له لدى الوكيل.

صلاحيات محددة.

أنت تحدّد ما يُنجزه الوكيل، وما يُعدّه لفريقك، وما يبقى مقصورًا على فريقك: التعويض، والاسترداد خارج قواعد الأجرة، وإدارات حسن النية خارج السياسة، وكل ما يقترب من النزاع.

تتبع كامل.

كل إفادة مرتبطة بمصدرها، وكل إجراء مسجّل مع مبرّراته، ويمكن استرجاعه في حال نزاع على استرداد أو استرجاع المبلغ عبر البطاقة، ما دمت تحتفظ به.

التحقق قبل الإطلاق.

يُقيّم الوكلاء وفق سيناريوهات خاصة بقطاع السفر قبل الإطلاق. ويُختبَر كل تغيير بمعزل عن بيئة التشغيل الفعلي، ويكون بإصدارات مرّقمة وقابلًا للتراجع عنه.

مصمّم للفرق التي يتعيّن عليها اعتماده

فريق العمليات يريد الحل. فريق الامتثال يريد الرقابة. فريق تقنية المعلومات يريدّه داخل الأنظمة التي يشغلّها أصلاً. والوكيل مصمّم ليلبّي مطالب الثلاثة جميعًا قبل بدء تشغيله الفعلي.

01 خطوط واضحة لا يتجاوزها أبدًا. موضوعات لا يناقشها، وإجابات يجب أن تُقدّم حرفيًا، وقرارات تبقى بيد موظفيك.	02 مراجعة كل محادثة. تُقيّم كل محادثة وفق معاييرك. جميعها، لا عيّنة منها.	03 يتدخّل موظفوك حيث يلزم. أنت تقرّر متى تُحال المحادثة إلى موظف، وتصل إليه مع تاريخ التعاملات كاملاً.
04 تُستقى من المصدر، ولا تُخلَق أبدًا. تأتي الأجرة والرسوم والاستحقاقات والتواريخ من أنظمتك الخاصة.	05 مُحدّث حين تتغيّر قواعذك. حين تتغيّر قاعدة من قواعد الأجرة أو رسم أو سياسة، يعمل الوكيل وفق الإصدار الجديد.	06 نحن نُعدّه، ونشغله معك. نرسم الإجراءات ونربط الأنظمة ونتفق على المقاييس قبل الإطلاق، ثم نتوسّع قناة تلو الأخرى.

مستضاف حيث تحتاجه مؤسستك

في الإمارات، أو في السعودية، أو في سحابتك الخاصة، أو في مقرّاتك الخاصة. تبقى كل عمليات المعالجة حيث تختار.

اختر المنطقة.

انشر في الإمارات أو السعودية، وتبقى كل عمليات المعالجة، بما فيها نماذج الكلام والنماذج اللغوية، داخل تلك المنطقة.

أو أبقيه داخل مؤسستك.

شغله في حسابك السحابي الخاص، أو في مقرّاتك الخاصة، مُجهّزًا وفق متطلباتك.

قرّر ما يُحتفظ به.

لا يُخزّن أي شيء دون إذنك، وأنت تحدّد مدة الاحتفاظ بأي شيء. وتُحجّب البيانات الشخصية قبل أن تغادر أي بيانات بيئة النشر لديك، ولا تُسجّل المكالمات إلا بعد الحصول على الموافقة.



التفاصيل الكاملة لفريقك التقني متاحة على telonic.ai/docs.

عرض واحد لكل محادثة يجريها مسافروك

نحن نبني الوكلاء ونربطهم. أما فريقك فيشغلهم يومًا بيوم: يعدّل القواعد التي يملكها، ويتدخل في المحادثات، ويطلع على ما أثمرت عنه كل قناة.



1 أعمالك التشغيلية كلها، بنظرة واحدة.

2 إجراءاتك، مرسومة قبل الإطلاق.

3 قياس كل محادثة.

4 جودة يمكنك التحقق منها، سطرًا بسطر.

5 ما تخبرك به محادثاتك.

طبقة المحادثات مؤشراً تشغيليًا.

الاستبيانات ترصد القلة الذين يستجيبون. أما كل تفاعل، مصنفًا حسب النية والنتيجة والمشاعر، فيرصد كل مسافر، ويكشف ما لا تكشفه تقارير الإدارة.

بيانات نموذجية

الشكاوى حسب الشريك، 30 يومًا شركة الطيران A 3% الفندق B 11% ↑ شركة الخدمات الأرضية C 4% الشريك D 2%	DXB إلى RUH • 3 حجوزات معرّضة للخطر تواصل متكرر • تعهدات مفتوحة BK-4821 • تواصل متكرر BK-5307 • استرداد مفتوح BK-6110 • المشاعر في تراجع	ارتفاع أسئلة الأمتعة بمقدار 140 السبب: صفحة الأمتعة المسموح بها غير محدّثة الحل: التحديث وإطلاع الفريق موافقة	الجاهزية حسب الخط دبي إلى لندن الرياض إلى القاهرة جدة إلى إسطنبول دبي إلى باكو
أداء الشركاء. تقييم شركات الطيران والفنادق وشركات الخدمات الأرضية وشركاء الوجهات بناءً على الشكاوى والتأخير والتواصل المتكرر.	المخاطر المبكرة. مخاطر الشكاوى والاسترداد تُرصد على مستوى رحلة أو خط متأثر بالاضطراب، استنادًا إلى التواصل المتكرر والمشاعر والتعهدات المفتوحة.	السبب الجذري. الأسئلة المتكررة متتبّعة حتى مصدرها: مستند، أو إجراء، أو مورّد.	جودة الطلب. النية والجاهزية حسب الخط والوجهة والمنتج والقناة، مستخلّصة من المحادثة لا من حقل في سجل الحجز.

يعمل داخل الأنظمة التي تشغلها حاليًا.

يتصل وكلاؤك بأنظمة التوزيع والحجز وCRM والدفع والاتصال الهاتفي التي تشغلها حاليًا.

التوزيع والحجوزات	amadeus sabre TRAVELPORT
محركات الحجز والمورّدون وسفر الشركات	juniper TRAVEL TECHNOLOGY hotelbeds Part of HIX Group WebBeds B. Booking.com Expedia SAP Concur
CRM	salesforce Salesforce Microsoft Dynamics 365 ORACLE HubSpot Zoho
المدفوعات	network > Checkout.com Telr HyperPay PayTabs Stripe Apple Pay G Pay
الاتصال الهاتفي ومراكز الاتصال	e du stc GENESYS NICE cisco Five9 Amazon Connect
المراسلة والبريد الإلكتروني	WhatsApp Gmail Microsoft Outlook
الإنتاجية والمستندات وإدارة الخدمات	Microsoft Teams Slack Google Calendar Microsoft SharePoint Google Drive Power BI Zendesk Jira
السحابة والاستضافة	Microsoft Azure aws Google Cloud core42 A G42 Company HUMAIN

ندعم أنظمة أخرى كثيرة، ويمكن بناء تكاملات مخصّصة لأنظمتك.

إذا لم يكن نظامك مدرجًا هنا، فعادةً ما يظل بإمكان الوكيل العمل عليه عبر واجهة قياسية. الشعارات علامات تجارية مملوكة لأصحابها. ويُظهر استخدامها الأنظمة التي يمكن لوكلائنا الاتصال بها، ولا يعني وجود شراكة أو تأييد.

يُنشَر داخل منظومتك التقنية. ويتوسّع مسار عمل تلو الآخر.

يعمل الوكيل عبر أنظمة GDS ومحرك الحجز وCRM والاتصال الهاتفي الحالية لديك، ضمن الصلاحيات التي يمنحها فريق تقنية المعلومات لديك.

01

التحديد.

مسار عمل واحد له حجم معتبر ومسؤول واضح،
مثل تعديلات الحجز خارج ساعات العمل
لسوق واحدة، أو التعامل مع اضطراب الرحلات
لشبكة خطوط واحدة.

02

خط الأساس.

معدل الإنجاز وزمن الإنجاز ومعدل التصعيد
والتواصل المتكرر، تُقاس قبل التشغيل الفعلي
ويُتفق عليها معك.

03

التوسّع.

يُبنى كل مسار عمل إضافي على التكامل والسجل
والنموذج نفسها.

تشغيل فعلي لأول مسار عمل لديك خلال أسابيع.

مبلغ شهري واحد لكل قناة. كل شيء مشمول.

يُحدّد التسعير لكل مجموعة قنوات بحسب حجم محادثاتك، بحيث تتبع التكلفة المحادثات التي تتعامل معها فعليًا.



الويب

الجلسات

كل شيء مشمول

كل الإمكانيات مشمولة، مهما بلغ استخدامك.
تدفع مقابل الحجم، لا مقابل الميزات.



المراسلة

المحادثات

كل شيء مشمول

مبلغ شهري واحد يشمل التقنية. التعرّف على الكلام
وتوليد الصوت والنماذج اللغوية مشمولة فيه.
لا بند منفصلاً لها.



الاتصال الهاتفي

المكالمات

كل شيء مشمول

مبلغ شهري لكل مجموعة قنوات، بحسب حجم
محادثاتك: المكالمات للاتصال الهاتفي، والمحادثات
للمراسلة، والجلسات للويب.

hello@telonic.ai 

telonic.ai 

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

كل محادثة، بالمستوى الذي تختاره.

أخبرنا بأحجام محادثاتك وقنواتك وحجم العمل خارج ساعات العمل، وسنريك الوكيل وهو يعمل على سيناريو من أعمالك.

Telonic