

Telonic

Inteligencia de clientes, pensada para el sector de viajes.

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



ESPECIALIZAR

Diseñado en torno a sus reservas, tarifas, itinerarios y proveedores.

CENTRALIZAR

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

COMPLETAR

Registros de reservas, CRM y mid-office actualizados en cada ocasión.

Un viaje atraviesa más sistemas de los que ningún viajero llega a ver.



Un viaje va de la búsqueda al regreso y pasa por reservas, emisión, proveedores, pagos, operaciones y atención al cliente. 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.

La demanda se convierte o abandona ante la primera pregunta sobre la tarifa, el equipaje, el visado o el pago.

Margen.

Es en los cambios, los reembolsos y las incidencias donde se concentran el costo y las fugas de ingresos.

Reputación.

Las incidencias concentran las quejas y deciden si un viajero vuelve a reservar con usted.

Primero, el dominio. Después, la conversación.

Los agentes de uso general han abaratado la conversación. No la han hecho correcta. En el sector de viajes, una respuesta correcta depende de las reglas tarifarias, el estado del billete, la política de cada proveedor, los derechos del viajero y su historial, 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 de viajes, los hacemos funcionar en todos los canales a partir de un único registro de cada viajero y terminamos dentro de sus propios sistemas el trabajo que genera cada conversación.

01

Especializar.

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

02

Centralizar.

- Un viajero, 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 viajero y reserva

4

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

01 · ESPECIALIZAR

Un modelo funcional del negocio de viajes.

Cada implementación parte de un modelo estructurado de cómo opera el sector de viajes, ampliado a sus productos, proveedores y políticas.

1 Entidades.

LO QUE CONOCE EL MODELO

Reservas y PNR, itinerarios, tarifas y reglas tarifarias, billetes y EMD, servicios complementarios, documentación, reembolsos y créditos.

2 Estados y dependencias.

LO QUE DEBE OCURRIR ANTES

Un cambio solo está permitido dentro de las reglas tarifarias. Un cambio involuntario da lugar a derechos distintos de los de uno voluntario.

3 Obligaciones.

QUIÉN DEBE QUÉ, Y PARA CUÁNDO

Lo que usted y el viajero se deben mutuamente, desde el plazo de emisión hasta la reubicación y el reembolso.

4 Comportamiento.

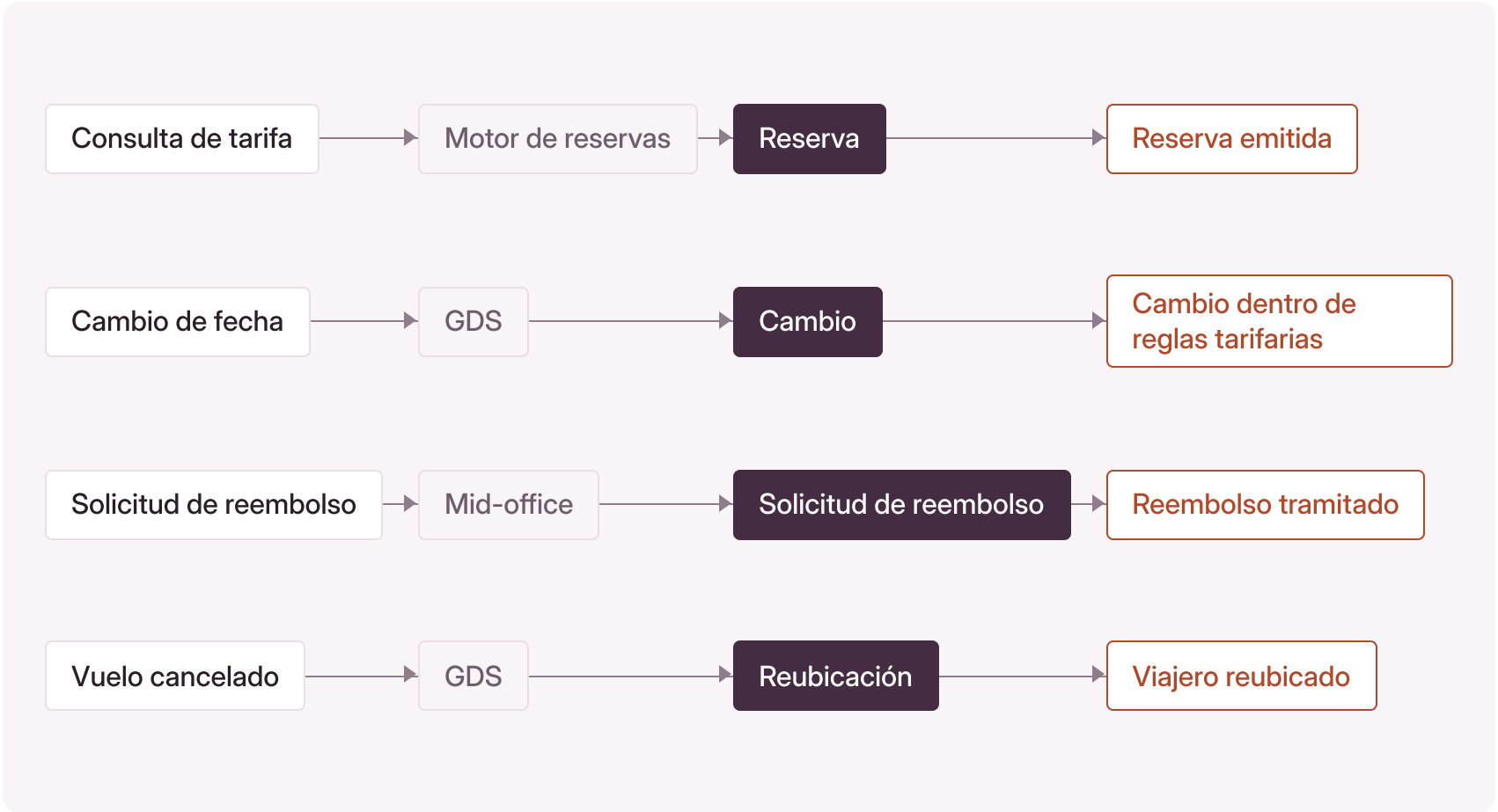
QUIÉN PREGUNTA, Y POR QUÉ

Familias, viajeros corporativos, grupos de peregrinos y subagentes 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 emitida, un cambio realizado dentro de las reglas tarifarias, un reembolso tramitado, un viajero afectado reubicado. Un agente que no solo responde, sino que resuelve.



Razona a través de los sistemas.

Compone la respuesta a partir de su GDS, su motor de reservas, su CRM, los sistemas de proveedores y los documentos aprobados, dentro de la propia conversación.

Actúa dentro de sus atribuciones.

Completa la operación en el sistema de registro: la reserva, el cambio, la solicitud de reembolso, la confirmación.

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.

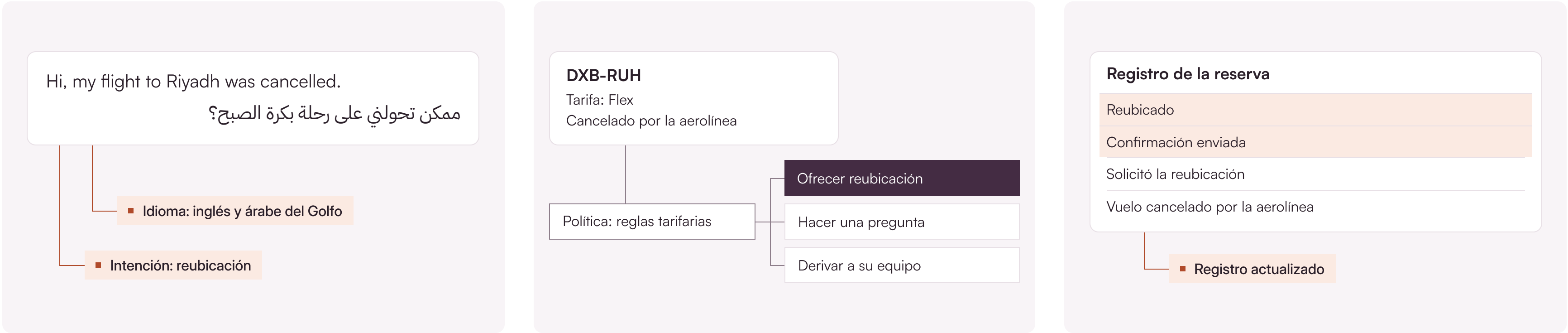
Los viajeros mezclan el árabe y el inglés, y rara vez abren la conversación con su verdadera petición. El agente sigue el hilo en varios idiomas y averigua lo que necesitan.
- 02

Consultar sus reglas.

Antes de responder, el agente consulta la reserva, la tarifa o el itinerario 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 de viajes: 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.

Gestiona solicitudes, equipaje, asistencia especial y documentos de viaje en todos los canales, y registra el trabajo en sus sistemas.

● Asistencia especial añadida

Reserva BK-4821

Aerolínea notificada

Agente de cambios y reservas.

Reubica dentro de las reglas tarifarias, cambia fechas y estancias, y responde a los viajeros a cualquier hora.

● Vuelo cambiado

Dentro de las reglas tarifarias

Confirmación enviada

Agente de casos.

Recibe reclamaciones de reembolso, casos de incidencias y quejas a cualquier hora. Las decisiones quedan en manos de su personal.

● Reclamación de reembolso recibida

Derivada a atención al cliente

Historial completo adjunto

Agente de contacto proactivo.

Contacta primero con los viajeros para plazos de pago, recordatorios de documentación, cambios de horario y confirmaciones previas a la salida, solo dentro del horario que usted permita.

● Cambio de horario

Viajero notificado

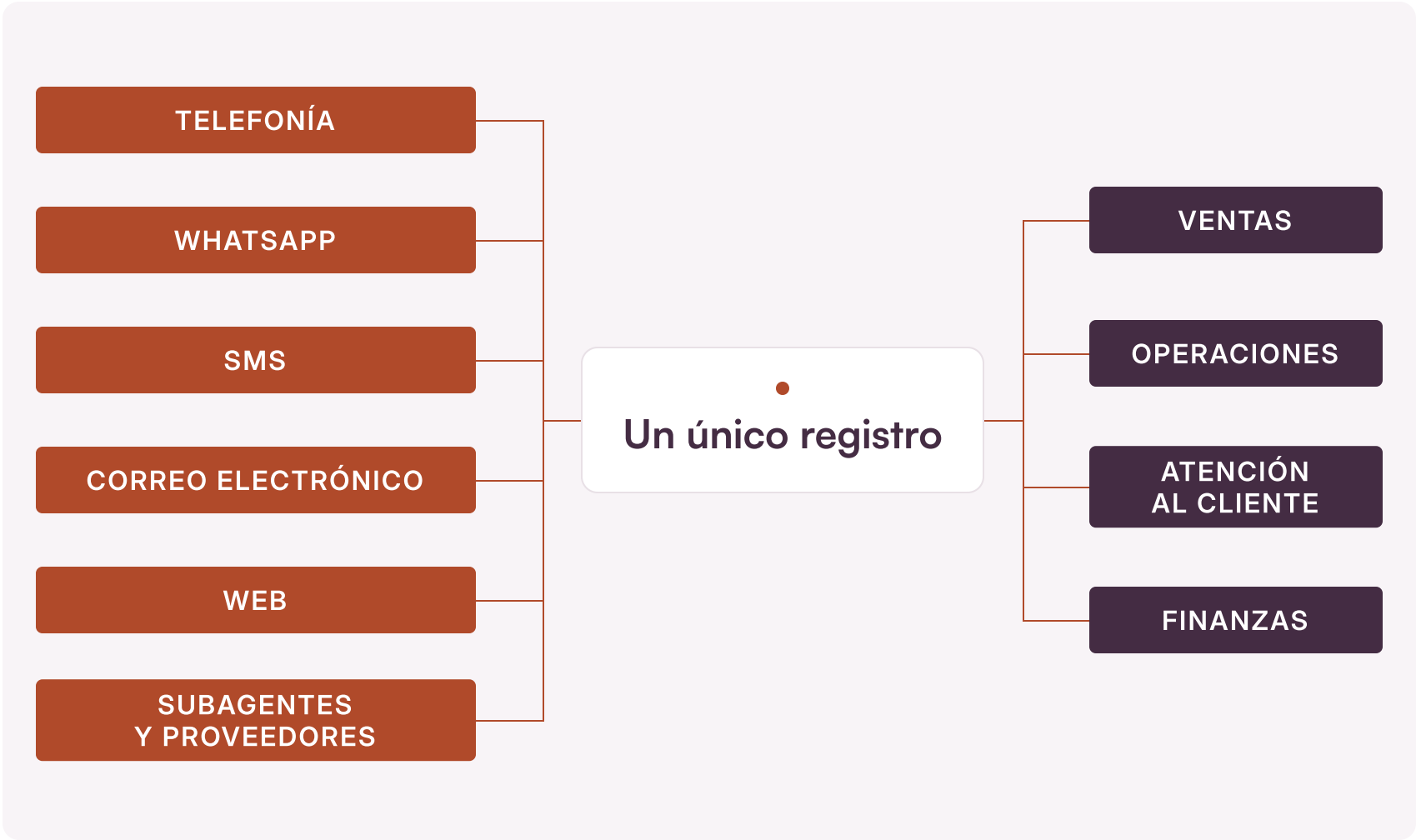
Nuevo horario aceptado

02 · CENTRALIZAR

Un único registro continuo de cada viajero, reserva y compromiso.

La telefonía, WhatsApp, los SMS, el correo electrónico, la web y la correspondencia con subagentes y proveedores se consolidan en un único registro longitudinal para cada viajero y cada reserva. 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 ventas cotizó, operaciones puede verlo.
Lo que atención al cliente prometió, finanzas puede cumplirlo.



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

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 viajeros 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 o dentro de su aplicación de reservas. Los viajeros que han iniciado sesión ya están identificados.

Hi, ممكن أغير موعد الرحلة to Friday?

■ 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 viajero 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.

Cambios registrados, solicitudes de reembolso creadas, seguimientos programados y registros de reservas, CRM y mid-office 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 viajero 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 de viajes.

Las reservas, tarifas, itinerarios y proveedores con los que trabaja, junto con sus reglas.

02 Un único registro del viajero.

Cada llamada, mensaje y correo electrónico se incorpora a un único historial por viajero y reserva.

01 Sus canales y sistemas.

Sus líneas telefónicas, su número de WhatsApp, su GDS, su motor de reservas y su 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.

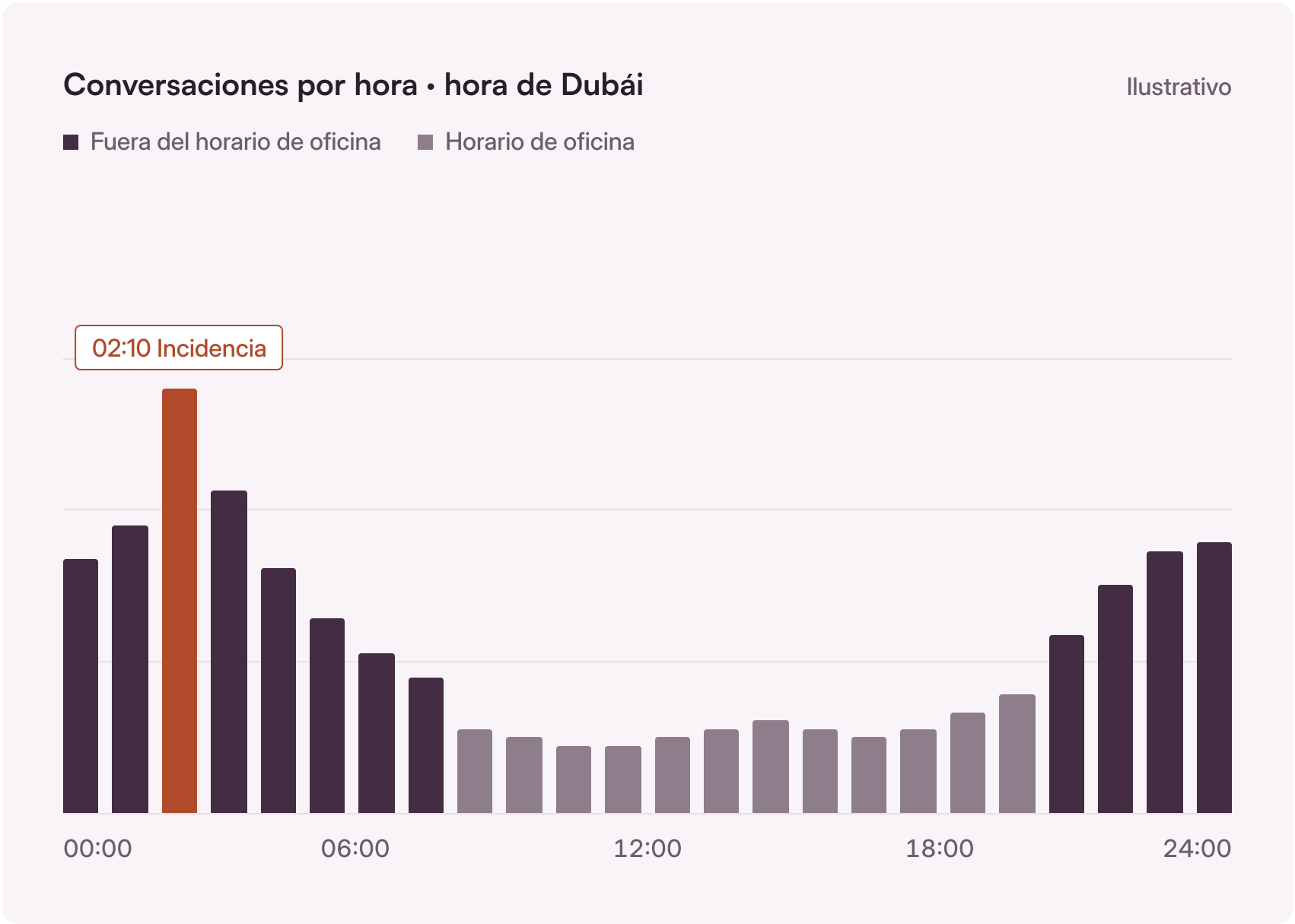
El agente empieza a elaborar su respuesta mientras la persona que llama aún está terminando de hablar, de modo que nadie se queda esperando en silencio.

Capacidad que acompaña a la demanda.

Muchas conversaciones se desarrollan a la vez. Una incidencia, una promoción de tarifas o una semana de máxima demanda 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, los cargos, 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, reembolsos fuera de las reglas tarifarias, gestos comerciales fuera de política y todo lo que 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 por un reembolso o de contracargo, durante el tiempo que usted la conserve.

Validación antes del lanzamiento.

Los agentes se evalúan con escenarios propios del sector de viajes 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, los cargos, los derechos y las fechas proceden de sus propios sistemas.	05 Al día cuando cambian sus reglas. Cuando cambia una regla tarifaria, un cargo 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.

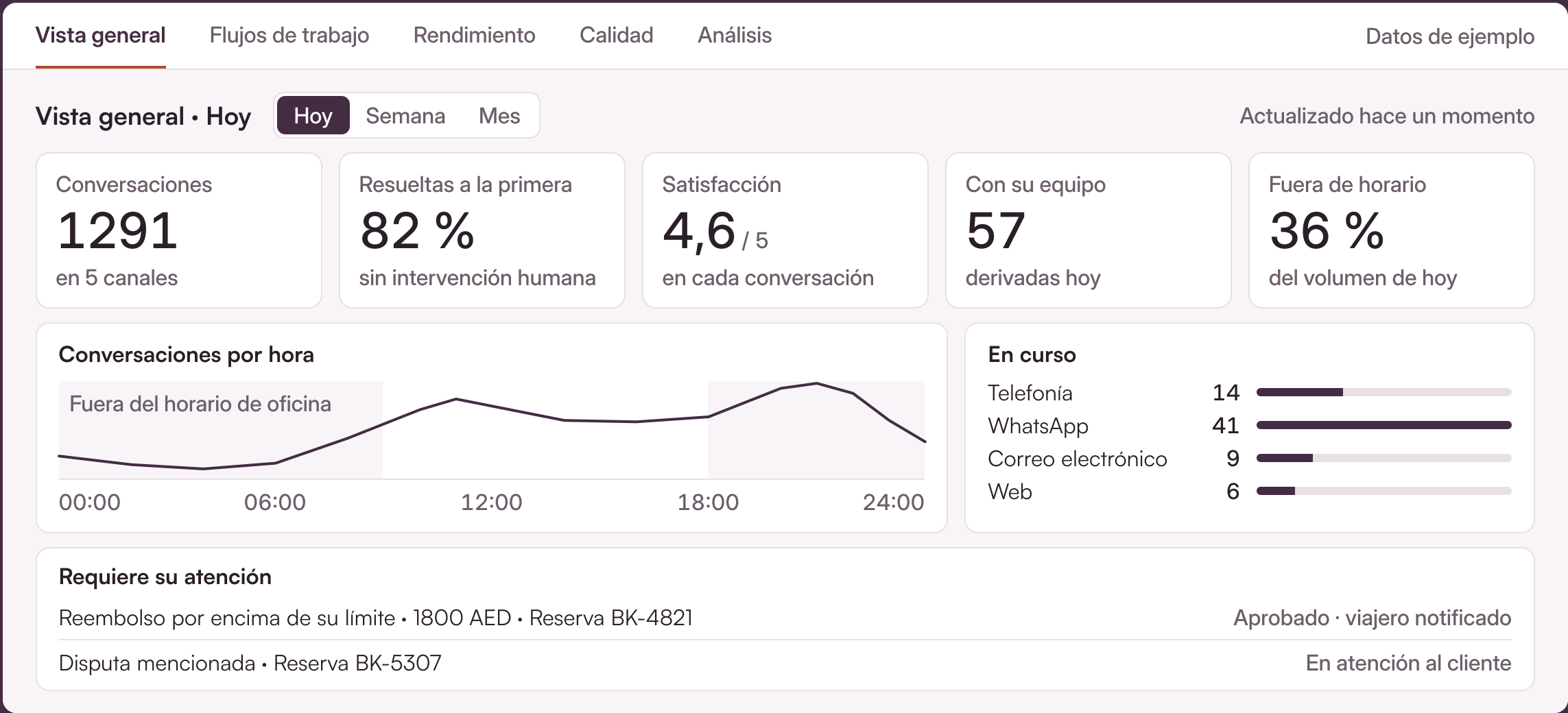
No se almacena nada sin su autorización, y usted establece durante cuánto tiempo se conserva cualquier información. Los datos personales se enmascaran antes de que ningún dato salga de su despliegue, y las llamadas solo se graban una vez otorgado el consentimiento.

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

Una sola vista de todas las conversaciones de sus viajeros

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 viajeros y saca a la luz lo que los informes de gestión no muestran.

Datos de ejemplo

Predisposición por ruta

Dubái-Londres

Riad-El Cairo

Yeda-Estambul

Dubái-Bakú

Calidad de la demanda.

Intención y predisposición por ruta, destino, producto y canal, extraídas de la conversación y no de un campo de la reserva.

Consultas sobre equipaje: +140

Causa: página de equipaje permitido desactualizada

Solución: actualizar el documento e informar al equipo

Aprobar

Causa raíz.

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

DXB-RUH • 3 reservas en riesgo

Contacto repetido • compromisos pendientes

BK-4821 • contacto repetido

BK-5307 • reembolso pendiente

BK-6110 • sentimiento en descenso

Riesgo anticipado.

Riesgo de quejas y reembolsos identificado en una salida o ruta afectada, a partir del contacto repetido, el sentimiento y los compromisos pendientes.

Quejas por socio, 30 días

Aerolínea A 3 %

Hotel B 11 % ↑

Empresa de handling C 4 %

Socio D 2 %

Rendimiento de los socios.

Aerolíneas, hoteles, empresas de handling y socios en destino evaluados por quejas, retrasos y contacto repetido.

Funciona dentro de los sistemas que ya utiliza.

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

DISTRIBUCIÓN Y RESERVAS



MOTORES DE RESERVAS, PROVEEDORES Y VIAJES CORPORATIVOS



CRM



PAGOS



TELEFONÍA Y CENTRO DE CONTACTO



MENSAJERÍA Y CORREO ELECTRÓNICO



PRODUCTIVIDAD, DOCUMENTOS Y SERVICIO



NUBE Y ALOJAMIENTO



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 del GDS, el motor de reservas, el CRM y los sistemas de telefonía que ya utiliza, con los permisos que conceda su equipo de TI.

- 01 Definir.

Un flujo de trabajo con un volumen significativo y un responsable claro, como los cambios de reserva fuera de horario para un mercado o la gestión de incidencias en una red de rutas.
- 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
