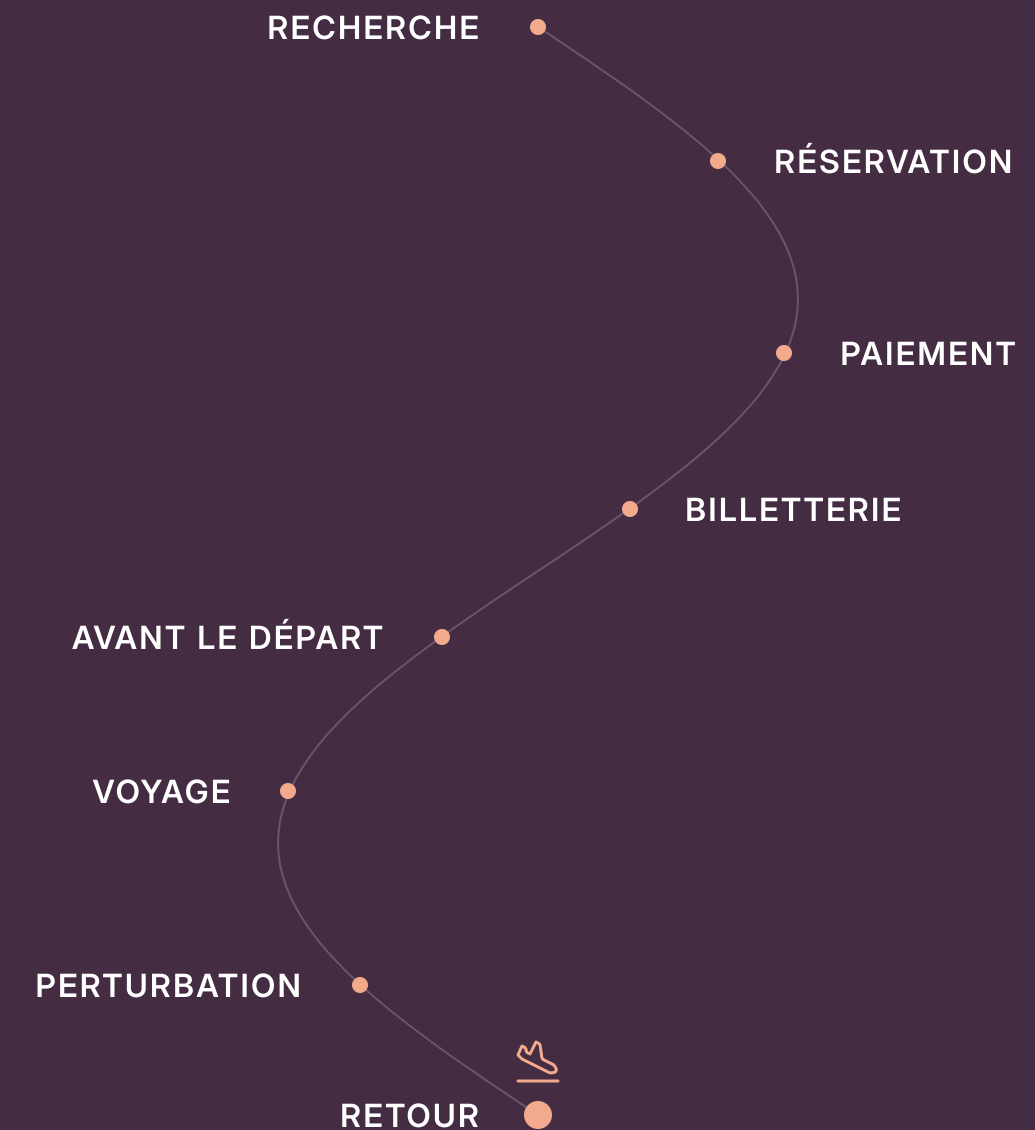


Telonic

Intelligence client, conçue pour le voyage.

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



SPÉCIALISER

Conçu autour de vos réservations, tarifs, itinéraires et fournisseurs.

CENTRALISER

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

FINALISER

Fiches de réservation, CRM et mid-office mises à jour à chaque fois.

Un parcours de voyage passe par plus de systèmes qu’aucun voyageur n’en voit jamais.



Un voyage va de la recherche au retour en passant par les réservations, la billetterie, les fournisseurs, les paiements, les opérations et le service client. 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.

La demande se concrétise ou est abandonnée à la première question sur le tarif, les bagages, le visa ou le paiement.

Marge.

C’est sur les modifications, les remboursements et les perturbations que se concentrent les coûts et les fuites de revenus.

Réputation.

Les perturbations concentrent les réclamations et déterminent si un voyageur réserve de nouveau chez vous.

Le métier d'abord. La conversation ensuite.

Les agents généralistes ont rendu la conversation peu coûteuse. Ils ne l'ont pas rendue juste. Dans le secteur du voyage, une réponse juste dépend des règles tarifaires, du statut du billet, de la politique de chaque fournisseur, des droits du voyageur et de son historique, 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 le voyage, les exploitons sur tous les canaux à partir d'un dossier unique pour chaque voyageur, et terminons dans vos propres systèmes le travail que génère chaque conversation.

01 Spécialiser.

- Conçu pour les processus du voyage
- Sait où en est chaque voyageur
- Vos politiques intégrées

02 Centraliser.

- Un voyageur, 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 voyageur et chaque réservation

4

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

01 · SPÉCIALISER

Un modèle opérationnel du métier du voyage.

Chaque déploiement part d’un modèle structuré du fonctionnement du secteur du voyage, étendu à vos produits, fournisseurs et politiques.

1 Entités.

CE QUE LE MODÈLE CONNAÎT

Réservations et PNR, itinéraires, tarifs et règles tarifaires, billets et EMD, services annexes, documents de voyage, remboursements et avoirs.

2 États et dépendances.

CE QUI DOIT SE PRODUIRE D’ABORD

Une modification n’est autorisée que dans le cadre des règles tarifaires. Une modification involontaire ouvre des droits différents de ceux d’une modification volontaire.

3 Obligations.

QUI DOIT QUOI, ET POUR QUAND

Ce que vous devez au voyageur et ce qu’il vous doit, de la date limite d’émission au réacheminement et au remboursement.

4 Comportement.

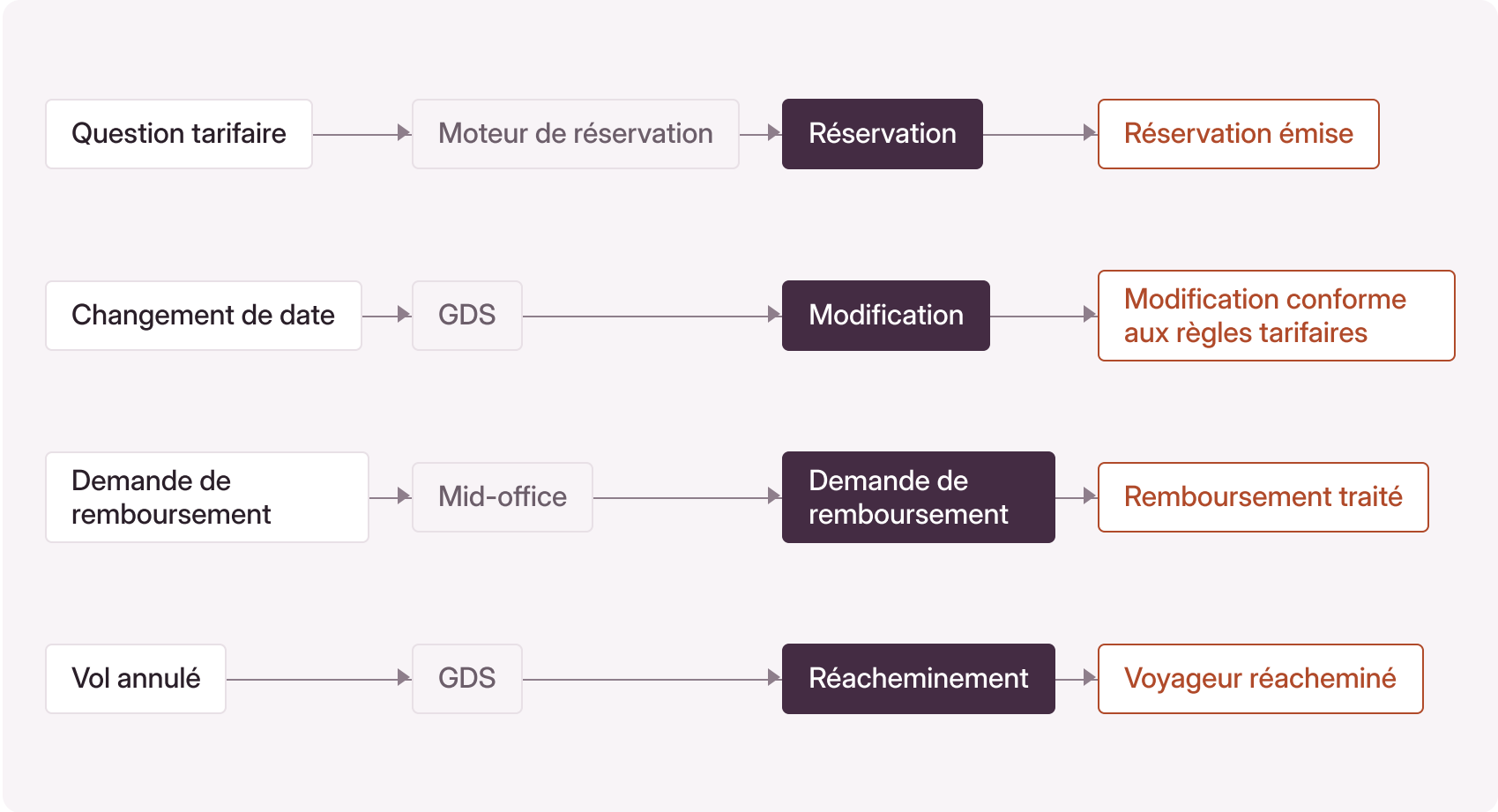
QUI DEMANDE, ET POURQUOI

Les familles, les voyageurs d’affaires, les groupes de pèlerins et les sous-agents 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 émise, une modification effectuée conformément aux règles tarifaires, un remboursement traité, un voyageur réacheminé après une perturbation. Un agent qui ne se contente pas de répondre, mais qui résout.



Raisonne sur l'ensemble des systèmes.

Construit la réponse à partir de votre GDS, de votre moteur de réservation, de votre CRM, des systèmes des fournisseurs 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 modification, la demande de remboursement, la confirmation.

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.

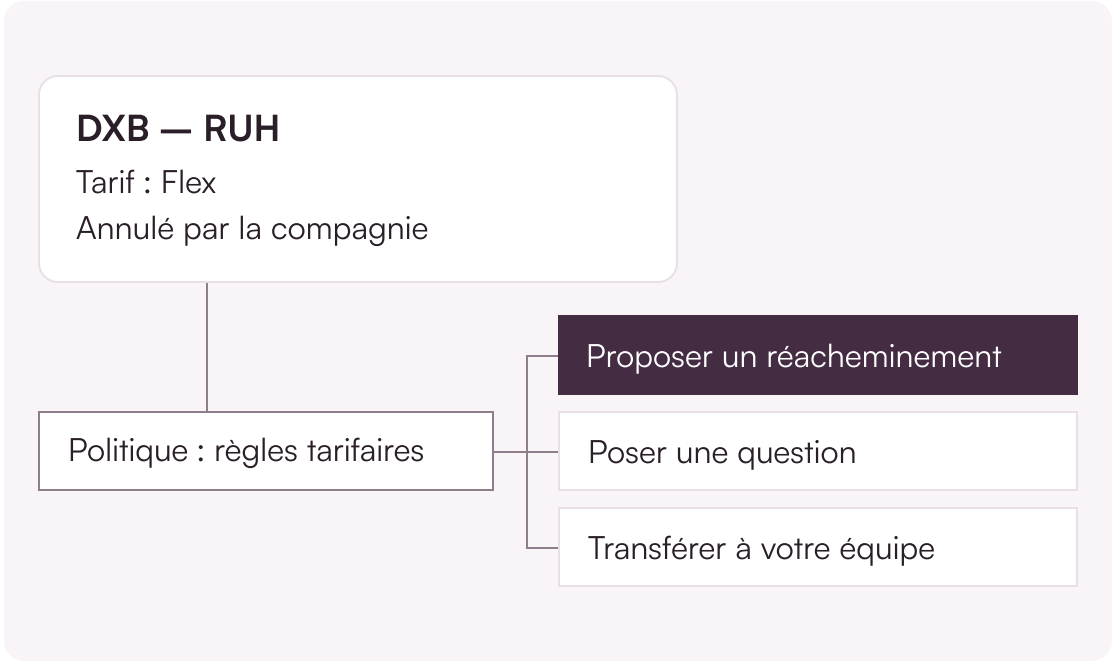
03

Terminer le travail.

Les voyageurs 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 l'itinéraire 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 le voyage : 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.

Traite les demandes, les bagages, l'assistance spéciale et les documents de voyage sur tous les canaux, et consigne le travail dans vos systèmes.

- **Assistance spéciale ajoutée**

Réservation BK-4821

Compagnie informée

Agent de modifications et réservations.

Réachemine les voyageurs dans le respect des règles tarifaires, modifie les dates et les séjours, et leur répond à toute heure.

- **Vol modifié**

Conforme aux règles tarifaires

Confirmation envoyée

Agent de gestion des cas.

Recueille les demandes de remboursement, les cas de perturbation et les réclamations à toute heure. Les décisions restent entre les mains de vos collaborateurs.

- **Demande de remboursement reçue**

Transmise au service client

Historique complet joint

Agent de contact proactif.

Contacte les voyageurs de sa propre initiative pour les échéances de paiement, les rappels de documents, les changements d'horaire et les confirmations avant le départ, uniquement aux heures que vous autorisez.

- **Changement d'horaire**

Voyageur informé

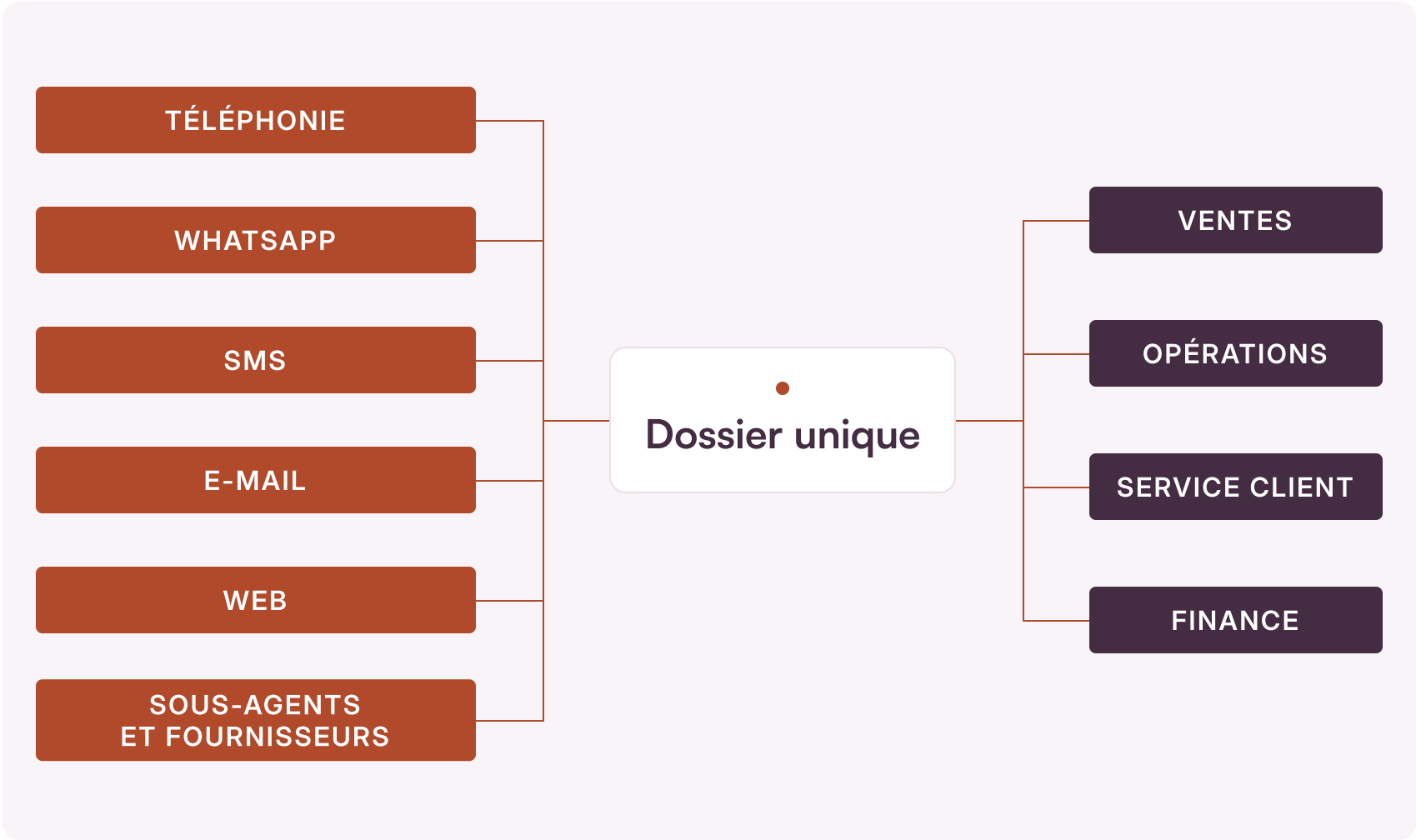
Nouvel horaire accepté

02 · CENTRALISER

Un dossier unique et continu pour chaque voyageur, chaque réservation et chaque engagement.

La téléphonie, WhatsApp, les SMS, l’e-mail, le web, ainsi que les échanges avec les sous-agents et les fournisseurs, sont regroupés dans un dossier unique et longitudinal pour chaque voyageur et chaque réservation. 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 les ventes ont chiffré, les opérations peuvent le voir.
Ce que le service client a promis, la finance peut l’honorer.



Tous les canaux, dans les langues de vos voyageurs.

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 voyageurs 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 ou dans votre application de réservation. Les voyageurs connectés sont déjà identifiés.

Hi, ممكن أغير موعد الرحلة to Friday?

■ 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 voyageur 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.

Modifications enregistrées, demandes de remboursement créées, suivis planifiés, et fiches de réservation, CRM et mid-office 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 voyageur 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 voyage.

Les réservations, tarifs, itinéraires et fournisseurs sur lesquels repose votre activité, avec leurs règles.

02 Un dossier unique par voyageur.

Chaque appel, message et e-mail rejoint un historique unique par voyageur et par réservation.

01 Vos canaux et vos systèmes.

Vos lignes téléphoniques, votre numéro WhatsApp, votre GDS, votre moteur de réservation et votre 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.

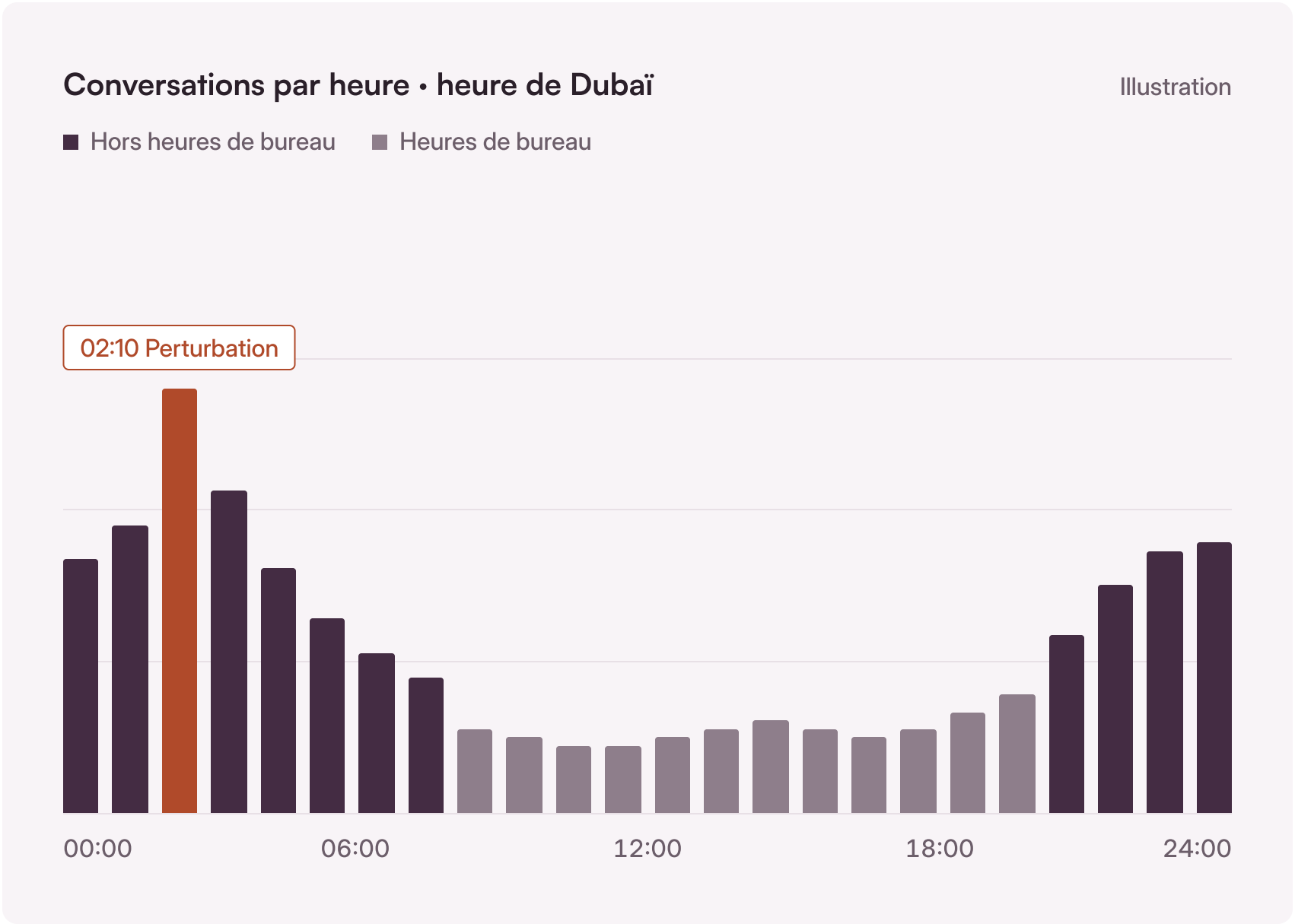
L'agent commence à formuler sa réponse alors que l'appelant n'a pas encore fini de parler, de sorte que personne ne reste à attendre dans le silence.

Une capacité qui suit la demande.

De nombreuses conversations se déroulent simultanément. Une perturbation, une promotion tarifaire ou une semaine de forte affluence 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 frais, 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 : l'indemnisation, les remboursements hors règles tarifaires, les gestes commerciaux hors politique et tout ce qui touche à un litige.

Traçabilité complète.

Chaque affirmation est reliée à sa source et chaque action est consignée avec son raisonnement, consultable en cas de litige de remboursement ou de rétrofacturation, aussi longtemps que vous la conservez.

Contrôle avant mise en production.

Les agents sont évalués sur des scénarios propres au voyage 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 frais, les droits et les dates proviennent de vos propres systèmes.	05 À jour quand vos règles changent. Lorsqu'une règle tarifaire, des frais ou une politique changent, 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.

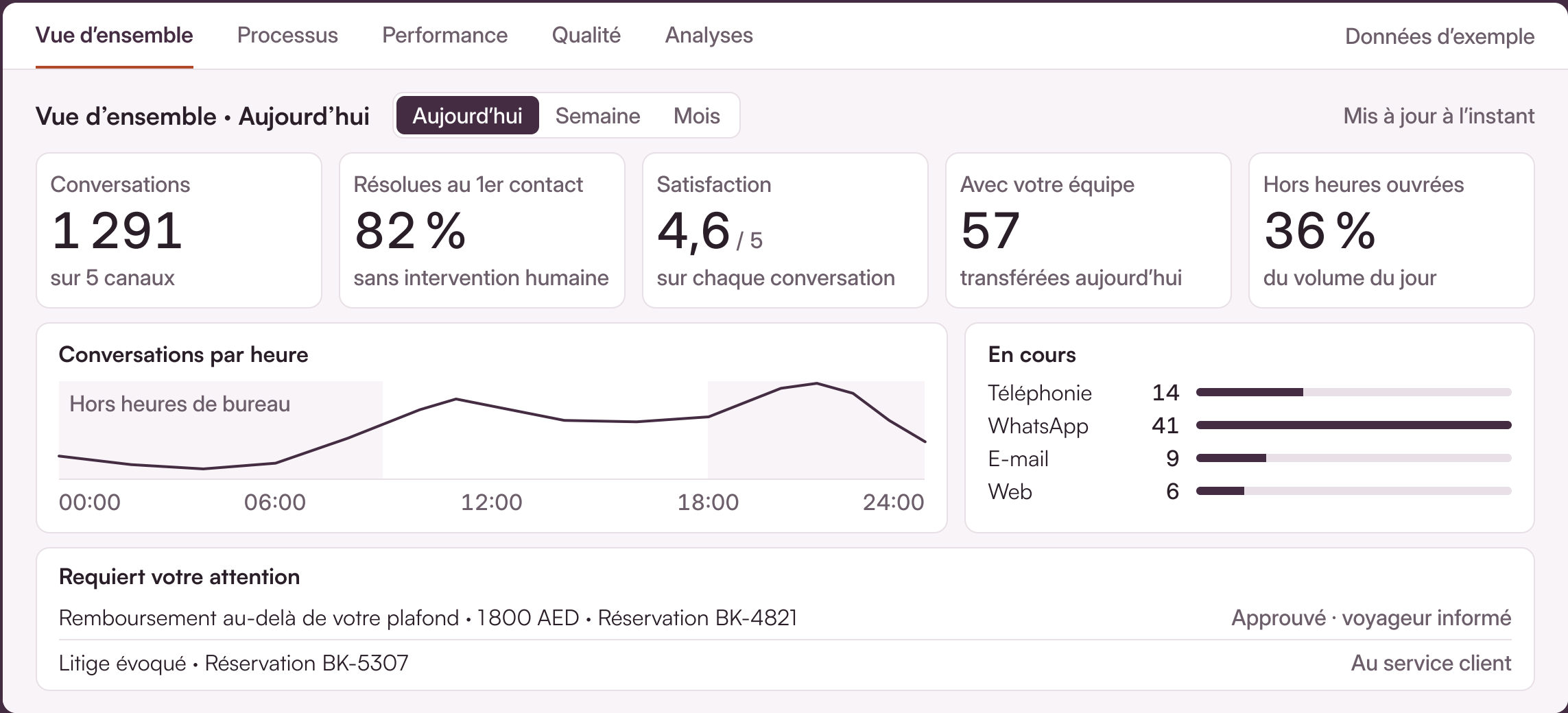
Rien n'est stocké sans votre autorisation, et vous fixez la durée de conservation de chaque élément. Les données personnelles sont masquées avant que toute donnée ne quitte votre déploiement, et les appels ne sont enregistrés qu'une fois le consentement donné.

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

Une vue unique de chaque conversation de vos voyageurs

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 voyageur et fait remonter ce que le reporting de direction ne montre pas.

Données d'exemple

Maturité par ligne

Dubaï — Londres

Riyad — Le Caire

Djeddah — Istanbul

Dubaï — Bakou

Qualité de la demande.

Intention et maturité par ligne, destination, produit et canal, lues dans la conversation plutôt que dans un champ de réservation.

Questions sur les bagages en hausse de 140

Cause : page sur la franchise bagages 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 fournisseur.

DXB — RUH • 3 réservations à risque

Contacts répétés • engagements en cours

BK-4821 • contact répété

BK-5307 • remboursement en cours

BK-6110 • sentiment en baisse

Risque anticipé.

Risque de réclamation et de remboursement identifié sur un départ ou une ligne perturbés, à partir des contacts répétés, du sentiment et des engagements en cours.

Réclamations par partenaire, 30 jours

Compagnie A 3 %

Hôtel B 11% ↑

Prestataire d’escale C 4 %

Partenaire D 2 %

Performance des partenaires.

Compagnies aériennes, hôtels, prestataires d’assistance en escale et partenaires à destination évalués sur la base des réclamations, des retards et des contacts répétés.

Fonctionne au sein des systèmes que vous utilisez déjà.

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

DISTRIBUTION ET RÉSERVATIONS	amadeus sabre TRAVELPORT									
MOTEURS DE RÉSERVATION, FOURNISSEURS ET VOYAGE D'AFFAIRES	juniper TRAVEL TECHNOLOGY hotelbeds Part of HIX Group WebBeds B. Booking.com Expedia SAP Concur C.									
CRM	salesforce Salesforce Microsoft Dynamics 365 ORACLE HubSpot Zoho									
PAIEMENTS	network > Checkout.com Telr HyperPay PayTabs Stripe Apple Pay G Pay									
TÉLÉPHONIE ET CENTRE DE CONTACT	e2 du stc GENESYS NICE CISCO Five9 Amazon Connect									
MESSAGERIE ET E-MAIL	WhatsApp Gmail Microsoft Outlook									
PRODUCTIVITÉ, DOCUMENTS ET SUPPORT	Microsoft Teams Slack Google Calendar Microsoft SharePoint Google Drive Power BI Zendesk Jira									
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 votre GDS, votre moteur de réservation, votre CRM et vos systèmes de téléphonie existants, dans le cadre des autorisations accordées par votre DSI.

01 Définir.

Un processus présentant un volume significatif et un responsable clairement identifié, comme les modifications de réservation hors heures ouvrées sur un marché ou la gestion des perturbations sur un réseau de lignes.

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
