

Telonic

Клиентский интеллект, созданный для индустрии путешествий.

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



СПЕЦИАЛИЗАЦИЯ

Построено вокруг ваших бронирований, тарифов, маршрутов и поставщиков.

ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

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

ЗАВЕРШЕНИЕ

Данные в системе бронирования, CRM и мид-офисе обновляются каждый раз.

Путешествие затрагивает больше систем, чем когда-либо видит любой путешественник.



От поиска до возвращения поездка проходит через бронирование, выписку билетов, поставщиков, платежи, операционный отдел и службу поддержки. Самые важные результаты определяются в диалогах, за которые не отвечает ни одна отдельная команда и которые ни одна отдельная система не фиксирует полностью.

Выручка.

Спрос превращается в бронирования или теряется на первом же вопросе о тарифе, багаже, визе или оплате.

Маржа.

Изменения, возвраты и сбои в расписании — вот где сосредоточены затраты и потери выручки.

Репутация.

Вокруг сбоев в расписании сосредоточены жалобы, и от них зависит, забронирует ли путешественник у вас поездку снова.

Сначала предметная область. Потом диалог.

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

В индустрии путешествий правильный ответ зависит от правил тарифа, статуса билета, политики каждого поставщика, прав путешественника и его истории, 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 путешествий, запускаем их во всех каналах на основе единой карточки клиента по каждому путешественнику и доводим до конца в ваших собственных системах работу, которую порождает каждый диалог.

01

Специализация.

- Создан для процессов индустрии путешествий
- Знает, на каком этапе каждый путешественник
- Ваши политики встроены

02

Централизация.

- Один путешественник — 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 путешественнику и бронированию

4

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

Рабочая модель бизнеса в индустрии путешествий.

Каждое внедрение начинается со структурированной модели того, как работает индустрия путешествий, расширенной с учётом ваших продуктов, поставщиков и политик.

1 Сущности.

ЧТО ЗНАЕТ МОДЕЛЬ

Бронирования и PNR, маршруты, тарифы и правила тарифа, билеты и EMD, дополнительные услуги, документы, возвраты и ваучеры.

2 Состояния и зависимости.

ЧТО ДОЛЖНО ПРОИЗОЙТИ СНАЧАЛА

Изменение допускается только по правилам тарифа. Вынужденное изменение даёт иные права, чем добровольное.

3 Обязательства.

КТО, ЧТО И К КАКОМУ СРОКУ ДОЛЖЕН

Что вы и путешественник должны друг другу — от тайм-лимита на выписку до перебронирования и возврата.

4 Поведение.

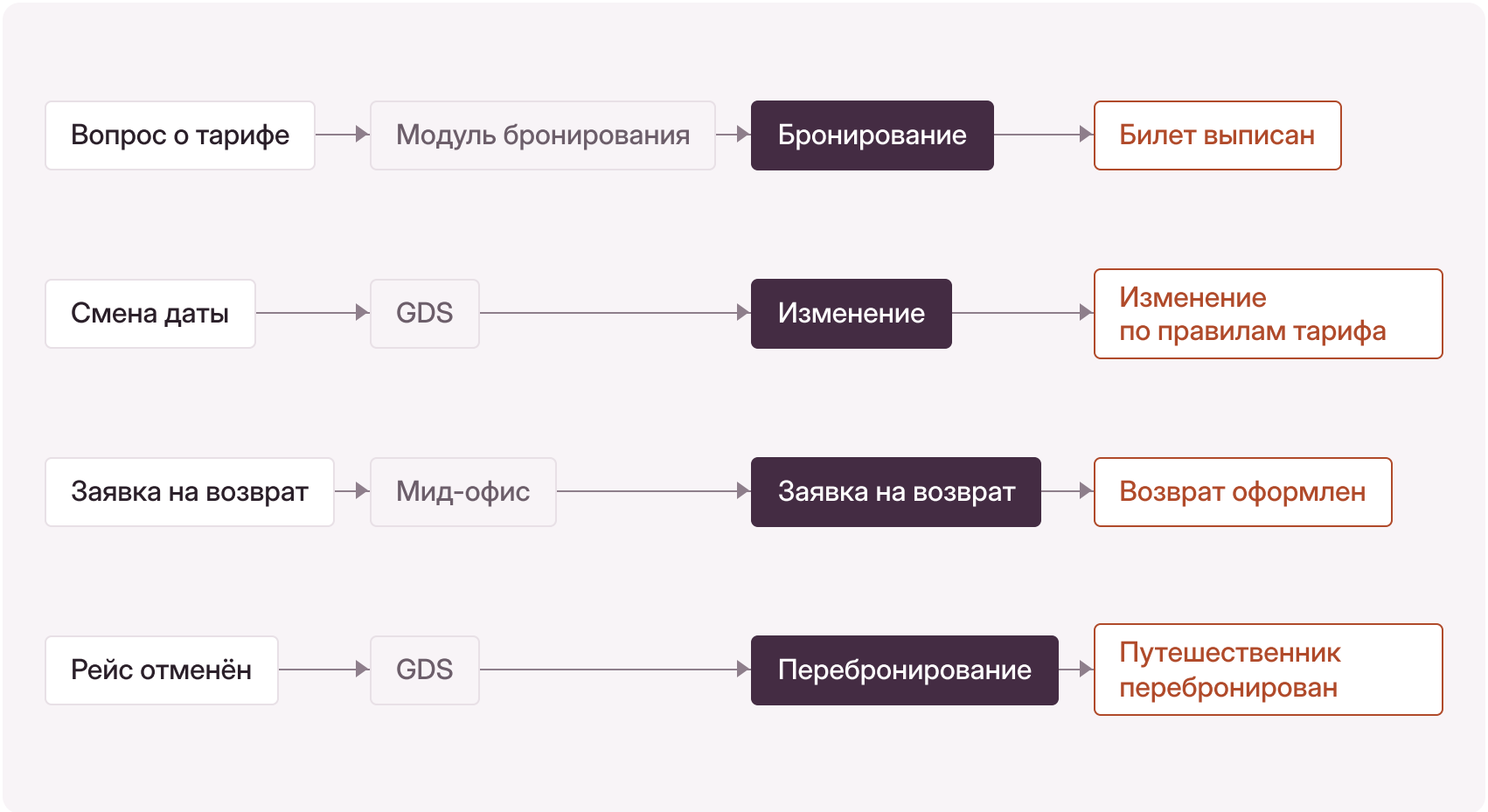
КТО СПРАШИВАЕТ И ЗАЧЕМ

Семьи, деловые путешественники, группы паломников и субагенты 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: по бронированию выписан билет, изменение внесено по правилам тарифа, возврат оформлен, путешественник, пострадавший от сбоя, перебронирован. ИИ-агент, который не просто отвечает, а решает вопрос.



Рассуждает, опираясь на данные разных систем.

Собирает ответ из вашей GDS, модуля бронирования, CRM, систем поставщиков и утверждённых документов прямо в ходе диалога.

Действует в пределах своих полномочий.

Завершает операцию в учётной системе: бронирование, изменение, заявку на возврат, подтверждение.

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.

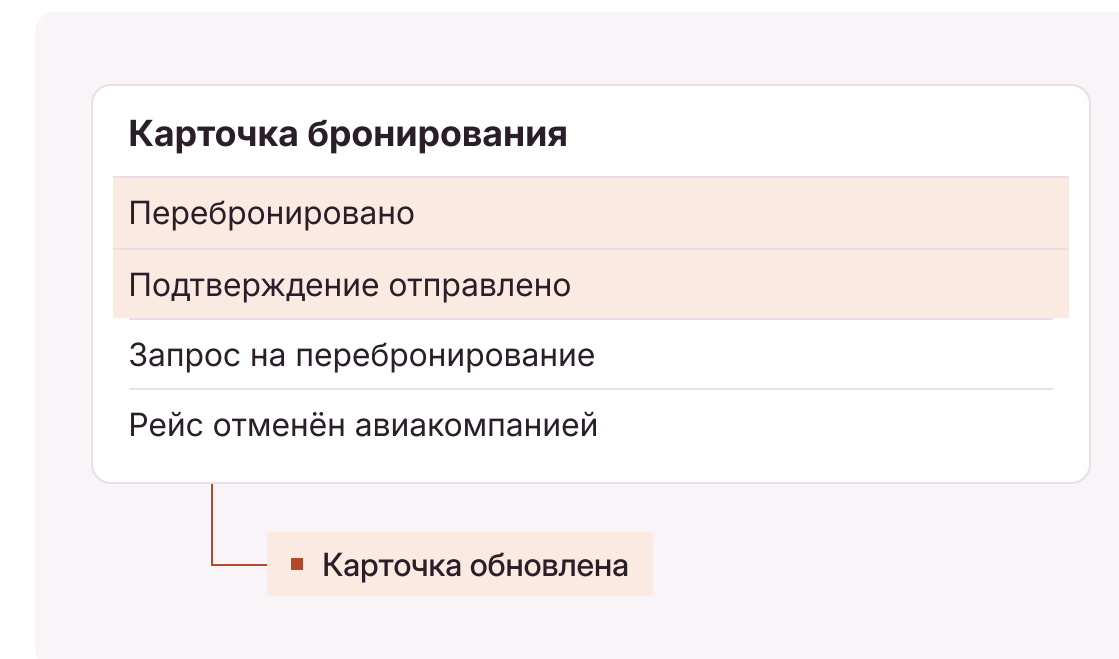
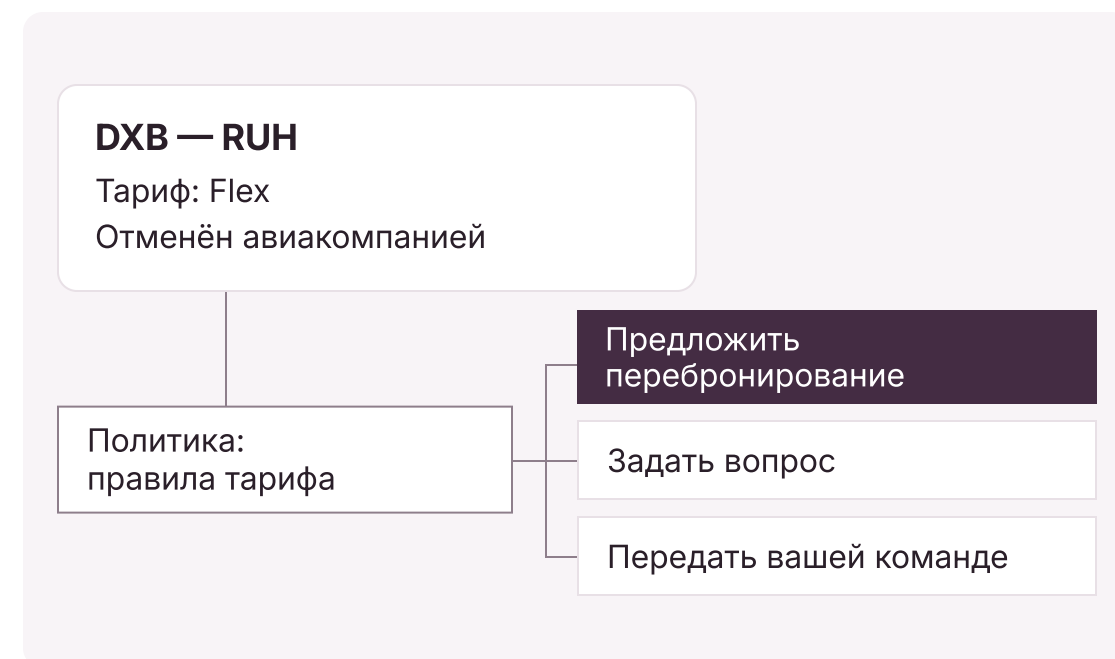
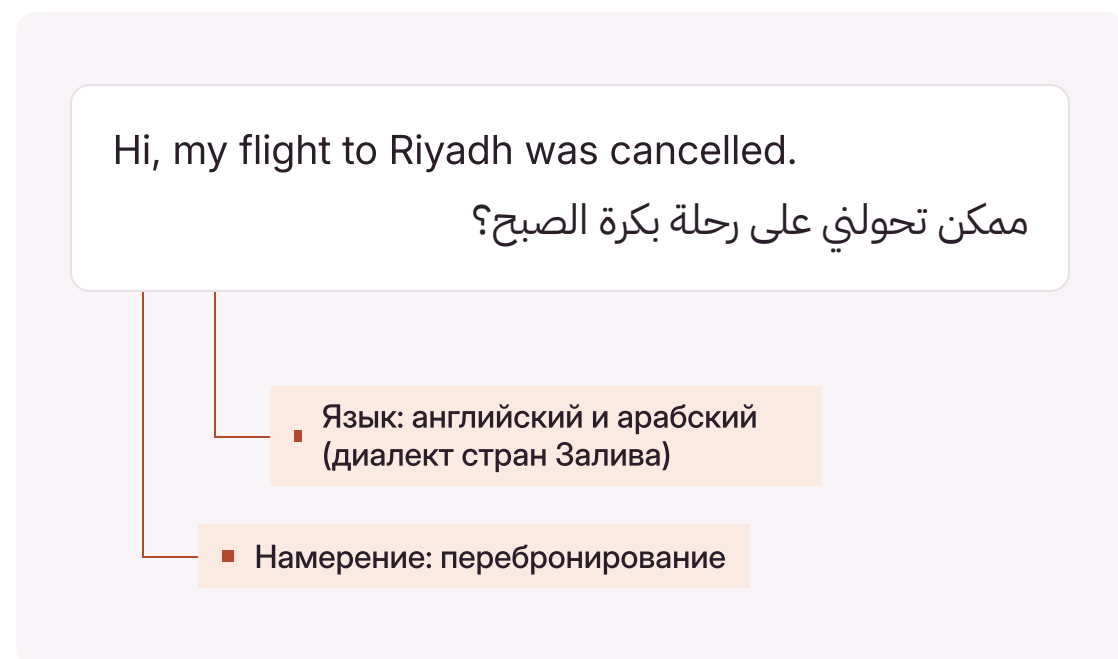
Путешественники смешивают арабский и английский и редко начинают с сути запроса. ИИ-агент понимает речь на нескольких языках и выясняет, что им нужно.

02 Свериться с вашими правилами. — 03

Прежде чем ответить, агент находит бронирование, тариф или маршрут 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 путешествий: 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.

Обработывает заявки, вопросы о багаже, особом обслуживании и документах для поездки во всех каналах и фиксирует работу в ваших системах.

- Особое обслуживание добавлено

Бронирование ВК-4821

Авиакомпания уведомлена

ИИ-агент по изменениям и бронированию.

Перебронирует по правилам тарифа, меняет даты и проживание, а также отвечает путешественникам в любое время суток.

- Рейс изменён

По правилам тарифа

Подтверждение отправлено

ИИ-агент по обращениям.

Принимает требования о возврате, обращения из-за сбоев и жалобы в любое время суток. Решения остаются за вашими сотрудниками.

- Требование о возврате получено

Передано в службу поддержки

Вся история приложена

ИИ-агент по исходящим коммуникациям.

Первым связывается с путешественниками для напоминаний о сроках оплаты и документах, уведомлений об изменениях расписания и подтверждений перед поездкой — только в разрешённые вами часы.

- Изменение расписания

Путешественник уведомлён

Новое время принято

02 · ЦЕНТРАЛИЗАЦИЯ

Единая карточка клиента с непрерывной историей: каждый путешественник, каждое бронирование и каждая договорённость.

Телефония, WhatsApp, SMS, электронная почта, сайт, а также переписка с субагентами и поставщиками сводятся в единую карточку клиента с непрерывной историей по каждому путешественнику и каждому бронированию. Договорённости, достигнутые в любом взаимодействии, фиксируются с датой и отслеживаются до выполнения, и их видит каждое последующее подразделение.

То, что назвали в отделе продаж, видно операционному отделу. То, что пообещала служба поддержки, может выполнить финансовый отдел.



Все каналы — на языках, которыми пользуются ваши путешественники.

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 путешественников, 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 или в вашем приложении для бронирования. Авторизованные путешественники уже идентифицированы.

Hi, ممكن أغيّر موعد الرحلة to Friday?

■ 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 путешественник 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.

Изменения зафиксированы, заявки на возврат созданы, повторные контакты запланированы, а данные внесены в систему бронирования, CRM и мид-офис — 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 путешественнику 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 путешествий.

Бронирования, тарифы, маршруты и поставщики, на которых строится ваша работа, вместе с их правилами.

02 Единая карточка клиента.

Каждый звонок, сообщение и письмо попадает в одну историю по каждому путешественнику и бронированию.

01 Ваши каналы и системы.

Ваши телефонные линии, номер WhatsApp, GDS, модуль 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.

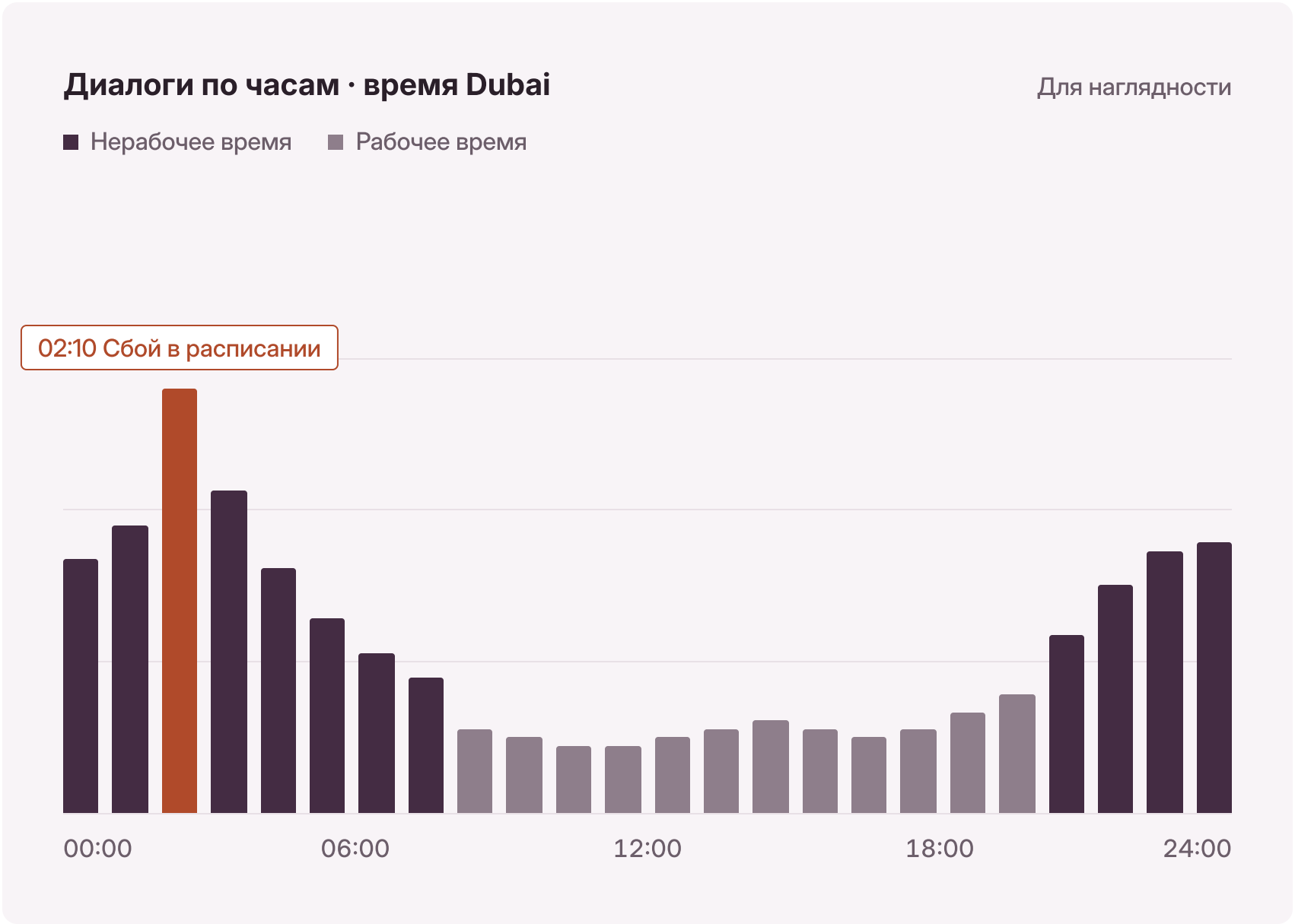
ИИ-агент начинает формировать ответ, пока звонящий ещё договаривает, поэтому никому не приходится ждать в тишине.

Пропускная способность, которая следует за спросом.

Одновременно идёт множество диалогов. Сбой в расписании, распродажа билетов или пиковая неделя поездок не создаёт очереди.

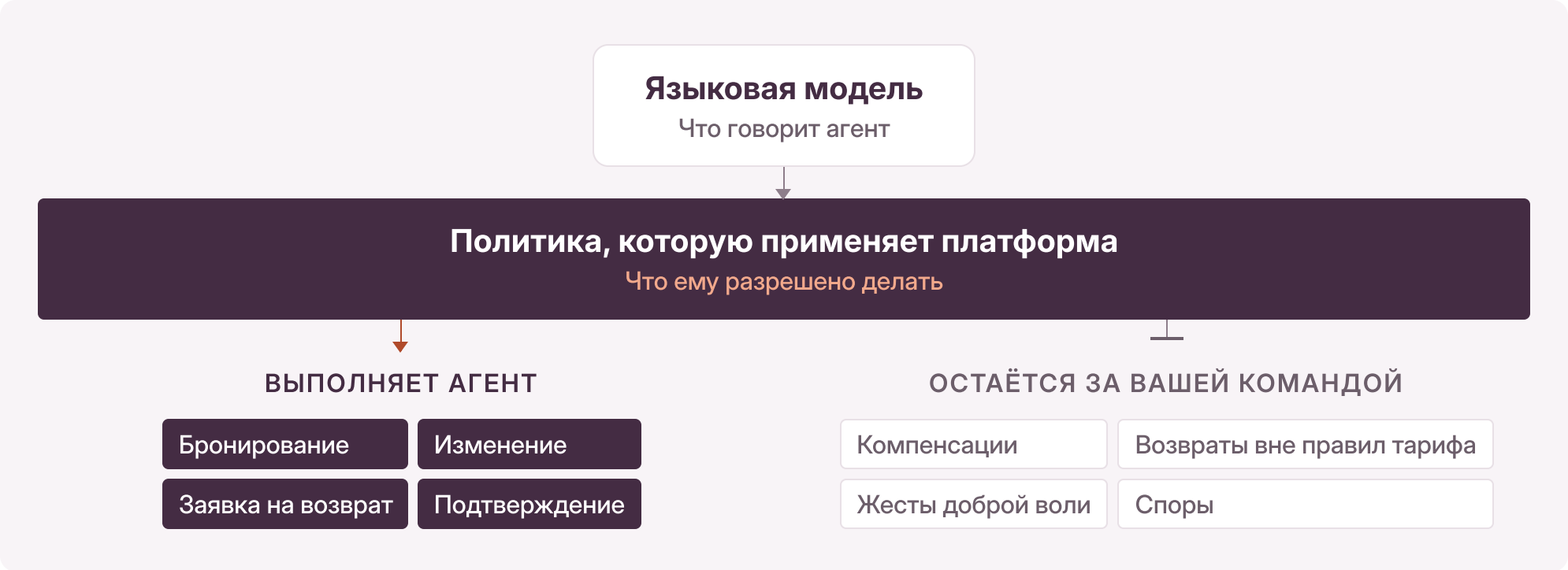
Человек — когда это важно.

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, сборы, права путешественников 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, возвраты вне правил тарифа, жесты доброй воли вне политики и всё, что может перерасти в спор.

Полная прослеживаемость.

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

Проверка перед запуском.

До запуска агенты проходят оценку на сценариях, характерных для индустрии путешествий. 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, сборы, права путешественников и даты берутся из ваших собственных систем.	05 В актуальном состоянии при изменении ваших правил. Когда меняется правило тарифа, сбор 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.

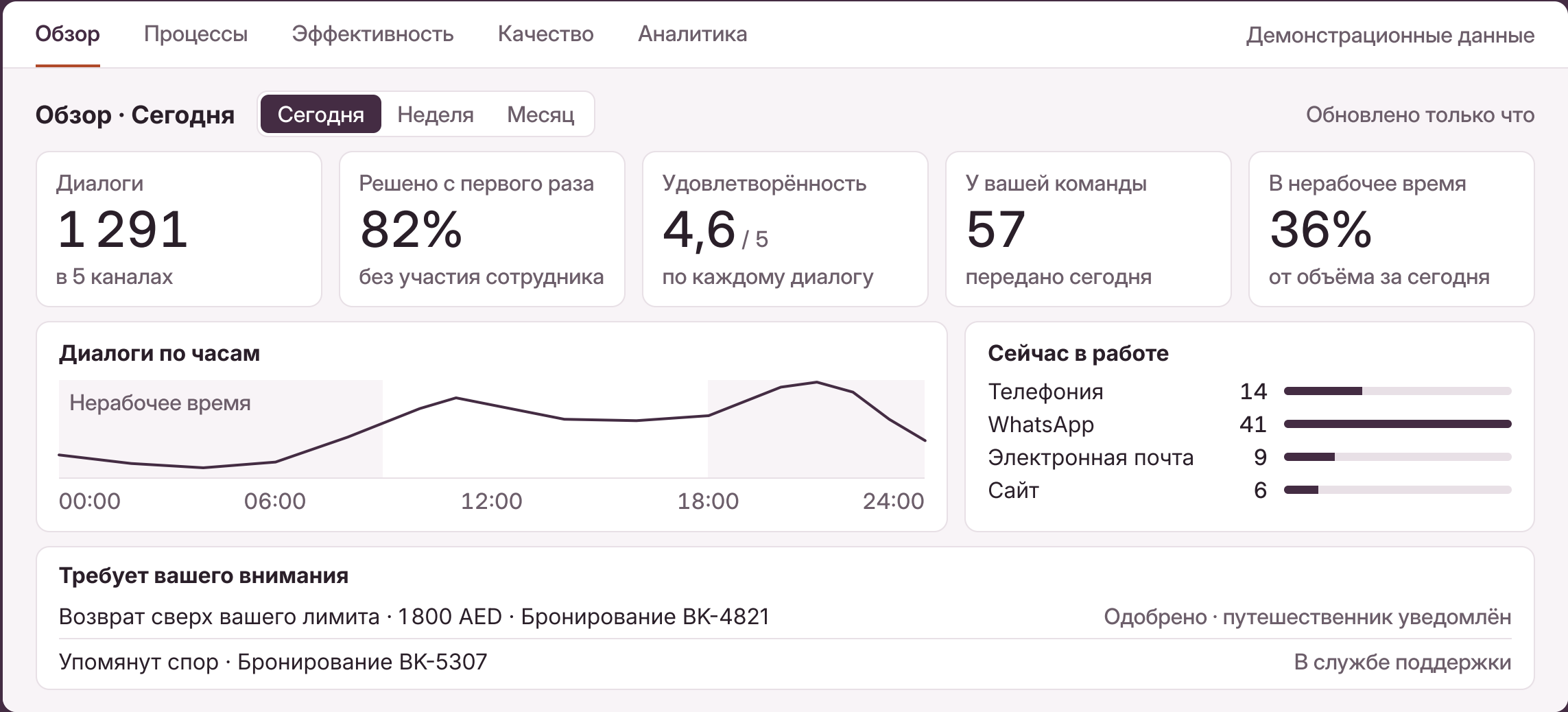
Ничего не хранится без вашего разрешения, а сроки хранения любых данных задаёте вы. Персональные данные маскируются до того, как какая-либо информация покинет вашу среду развёртывания, а звонки записываются только после получения согласия.

Все подробности для вашей технической команды — на telonic.ai/docs.

Единый обзор всех диалогов ваших путешественников

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 путешественника и выявляют то, чего не показывает управленческая отчётность.

Демонстрационные данные

Готовность по направлениям

Dubai — London

Riyadh — Cairo

Jeddah — Istanbul

Dubai — Baku

Качество спроса.

Намерение и готовность по направлениям, пунктам назначения, продуктам и каналам определяются по диалогу, а не по полю бронирования.

Вопросы о багаже: рост на 140

Причина: устарела страница о нормах багажа

Решение: обновить и проинструктировать команду

Одобрить

Первопричина.

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

DXB — RUH · 3 бронирования в зоне риска

Повторные обращения · невыполненные договорённости

ВК-4821 · повторное обращение

ВК-5307 · незавершённый возврат

ВК-6110 · тональность ухудшается

Ранние сигналы риска.

Риск жалоб и возвратов выявляется в масштабах рейса или направления со сбоем в расписании — по повторным обращениям, тональности и невыполненным договорённостям.

Жалобы по партнёрам за 30 дней

Авиакомпания А 3%

Отель В 11% ↑

Хендлер С 4%

Партнёр D 2%

Эффективность партнёров.

Авиакомпании, отели, компании наземного обслуживания и принимающие партнёры оцениваются по жалобам, задержкам и повторным обращениям.

Действует внутри систем, которые у вас уже работают.

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

ДИСТРИБУЦИЯ И БРОНИРОВАНИЕ

amadeus

sabre

TRAVELPORT

МОДУЛИ БРОНИРОВАНИЯ, ПОСТАВЩИКИ И ДЕЛОВЫЕ ПОЕЗДКИ

juniperTRAVEL TECHNOLOGY

hotelbedsPart of HIX Group

WebBeds

B.Booking.com

Expedia

SAP Concur

CRM

Salesforce

Microsoft Dynamics 365

ORACLE

HubSpot

Zoho

ПЛАТЕЖИ

network>

Checkout.com

Telr

HyperPay

PayTabs

Stripe

Apple Pay

G Pay

ТЕЛЕФОНИЯ И КОНТАКТ-ЦЕНТР

ea

du

stc

GENESYS

NiCE

cisco

Five9

Amazon Connect

МЕССЕНДЖЕРЫ И ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА

WhatsApp

Gmail

Microsoft Outlook

ОФИСНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ, ДОКУМЕНТЫ И СЕРВИС-ДЕСК

Microsoft Teams

Slack

Google Calendar

Microsoft SharePoint

Google Drive

Power BI

Zendesk

Jira

ОБЛАКО И ХОСТИНГ

Microsoft Azure

aws

Google Cloud

core42A 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 GDS, модуль бронирования, CRM и системы телефонии, в рамках прав доступа, которые предоставляет ваша ИТ-служба.

01 Определение.

Один процесс с существенным объёмом и понятным владельцем, например изменения бронирований в нерабочее время для одного рынка или работа со сбоями в расписании в одной маршрутной сети.

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
