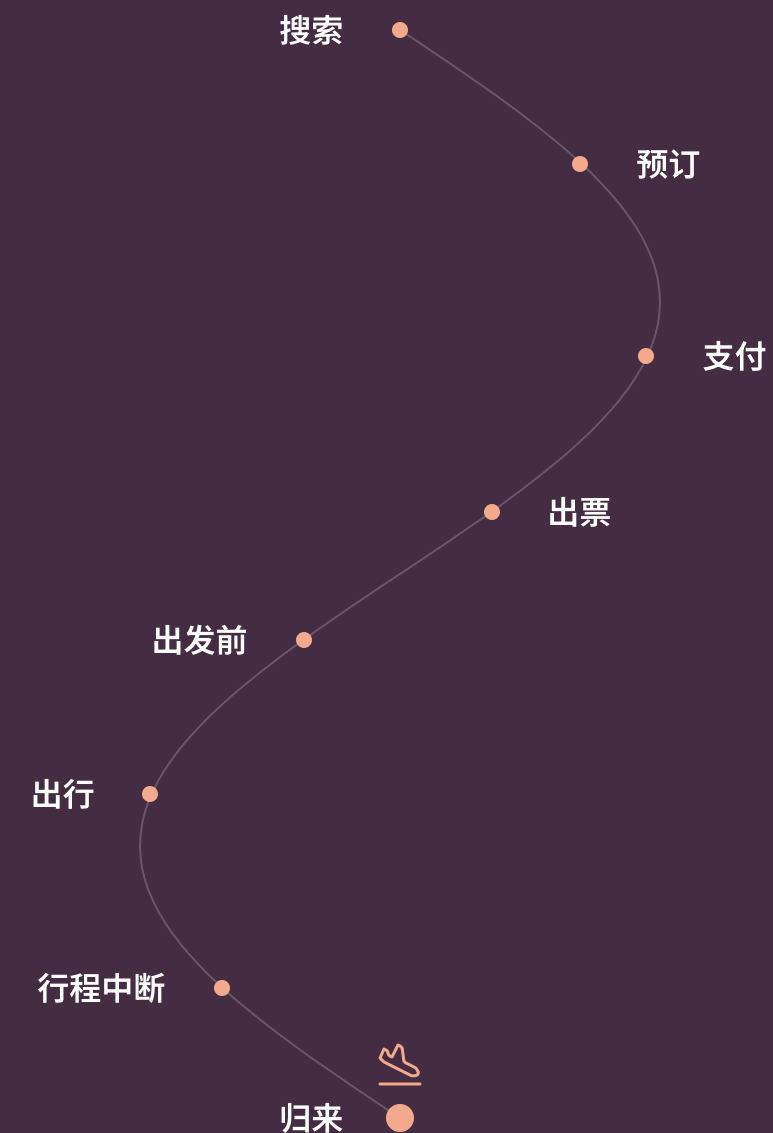


Telonic

客户智能， 为旅游出行而打造。

Telonic 构建专精的 AI 智能体，它们理解旅游出行企业的运作方式，并在每一次客户互动中依据这一理解采取行动。



专精

围绕您的预订、票价、行程和供应商打造。

统一

电话、WhatsApp、短信、
电子邮件和网页，同一个智能体。

完成

预订、CRM 和中台系统记录每次都会更新。

一段旅程经过的系统，比任何旅客所能看到的都多。



一次出行从搜索到返程，横跨预订、出票、供应商、支付、运营和客户服务。最关键的结果，是在那些没有哪个团队单独负责、也没有哪个系统完整记录的对话中决定的。

收入。
需求是转化还是流失，在关于票价、行李、签证或支付的第一个问题上便见分晓。

利润。
变更、退款和行程中断，正是成本与收入漏损集中之处。

声誉。
行程中断使投诉集中出现，并决定旅客是否会再次向您预订。

领域为先。对话其次。

通用智能体让对话变得低成本，却没有让对话变得准确。在旅游出行行业，准确的答复取决于票价规则、客票状态、各供应商的政策、旅客的权益及其历史记录，而这些信息存放在不同的系统中，受不同的规则约束。

Telonic 智能体从领域出发，而非从对话出发。

我们为旅游出行构建专精的智能体，基于每位旅客的统一档案在所有渠道运行这些智能体，并在您自己的系统中完成每次对话所产生的工作。

01

专精。

- 专为旅游出行工作流程打造
- 清楚每位旅客所处的阶段
- 内置您的政策

02

统一。

- 一位旅客，所有渠道
- 一份历史记录，所有部门
- 看清对话带来的结果

03

完成。

- 每次都记录结果
- 系统随进展更新
- 升级时信息完整

5

个渠道：电话、WhatsApp、短信、电子邮件和网页/应用

4

种阿拉伯语形式，以及英语和多种其他语言

24/7

含公共假日

1

份连续档案，对应每位旅客和每笔预订

4

种托管方式：阿联酋、沙特阿拉伯、本地部署或您自有的云

01 · 专精

旅游出行业务的可运行模型。

每次部署都以描述旅游出行业务运作方式的结构化模型为起点，并扩展至您的产品、供应商和政策。

1 实体。

模型掌握的内容

预订与 PNR、行程、票价与票价规则、客票与 EMD、附加服务、证件、退款和抵用金。

2 状态与依赖关系。

哪些前提须先满足

变更只有在票价规则范围内才获准。
非自愿变更所触发的权益与自愿变更不同。

3 义务。

谁应履行什么，何时履行

您与旅客彼此应履行的义务，从出票时限，到改签和退款。

4 行为。

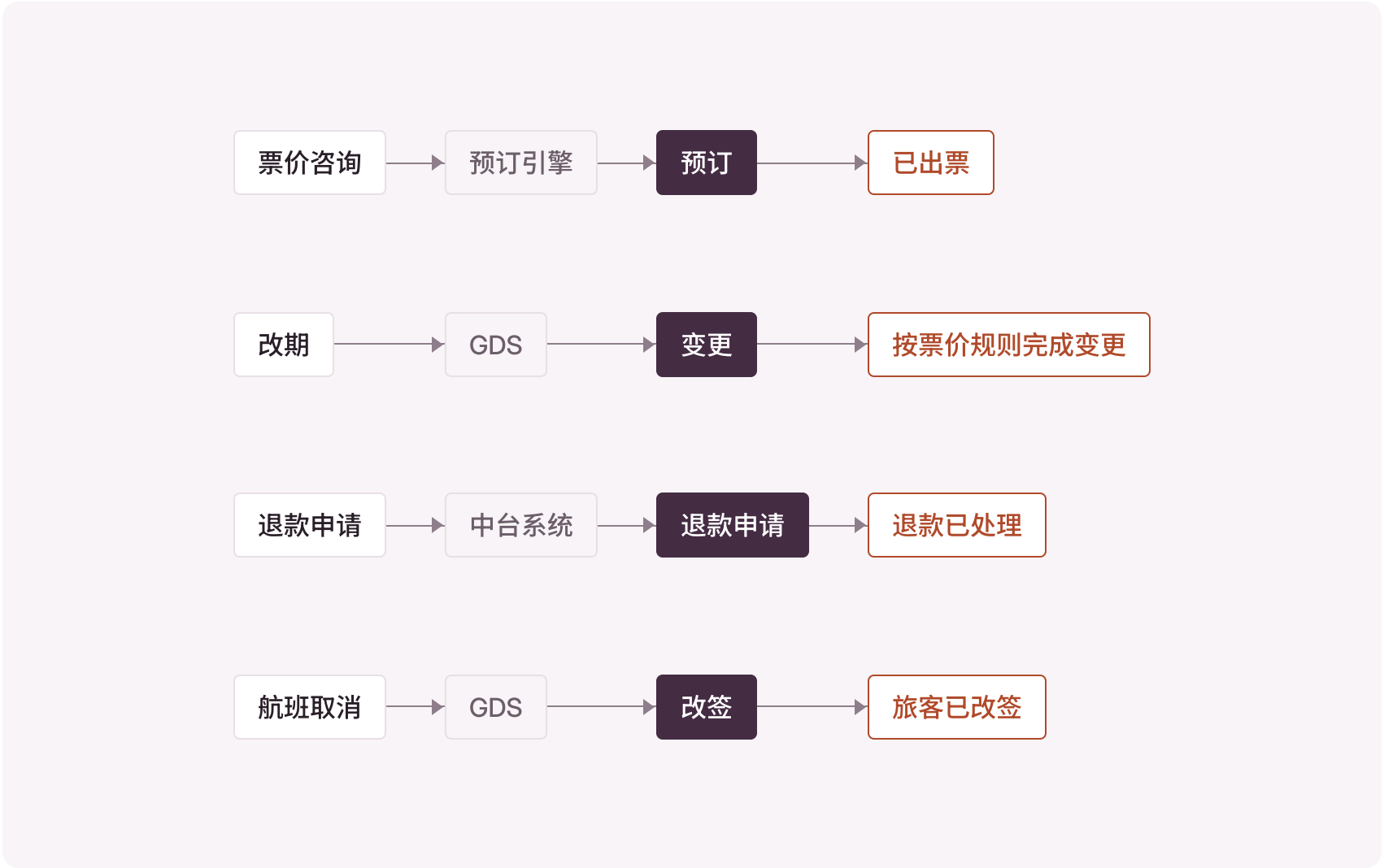
谁在提问，为何提问

家庭旅客、商务旅客、朝觐团和下级代理，
会出于不同的原因提出同一个问题。

模型随每次部署不断深化。您的数据留在您自己的部署中；延续下来的是对领域的理解。

围绕结果设计， 而非围绕一问一答。

Telonic 一名源自 telos，意指为服务特定目的而运作、或以终极目标为导向的结构。每一次互动都对应其所服务的义务，只有当该义务向前推进时，互动才算完成：预订已出票、变更已按票价规则完成、退款已处理、受影响旅客已改签。不仅回应，更能解决问题的智能体。



跨系统推理。

就在对话之中，从您的 GDS、预订引擎、CRM、供应商系统和经批准的文件中整合出答复。

在权限范围内行动。

在记录系统中完成业务办理：预订、变更、退款申请、确认。

以完成情况衡量。

绩效报告依据的是已完成的义务和完成时长，而非已回复的消息数。

每次对话都有章法。

- 01

听懂真实意图。

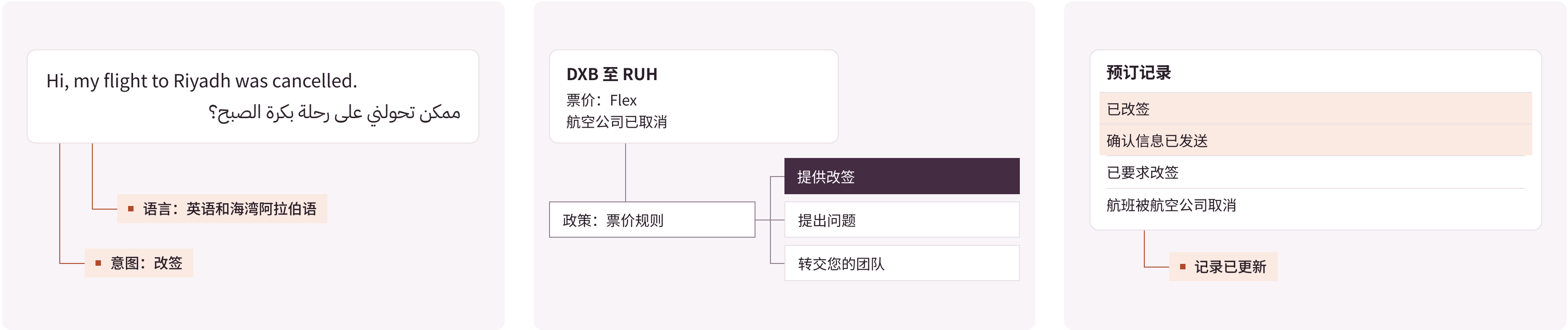
旅客会混用阿拉伯语和英语，而且很少开门见山地说出真实诉求。智能体能跟上多种语言，并弄清他们需要什么。
- 02

核对您的规则。

智能体在回答之前，先在您的系统中查询预订、票价或行程，并核对您的政策允许什么。它不能提供除此之外的任何内容。
- 03

完成工作。

变更已完成，记录已更新，结果已呈现给您的团队。任何事项都无需等人想起才去处理。



专才，而非通才

每个智能体都为旅游出行及其实体、工作流程和规则而打造。它随时承接业务量，并为需要人工处理的对话，向您的团队提供所需的一切。

服务智能体。

在所有渠道处理各类请求，以及行李、特殊协助和旅行证件相关事务，并在您的系统中记录所做工作。

- 特殊协助已添加

预订 BK-4821

已通知航空公司

变更与预订智能体。

在票价规则范围内改签，变更日期和住宿，并随时答复旅客。

- 航班已变更

符合票价规则

确认信息已发送

个案智能体。

随时接收退款索赔、行程中断个案和投诉。决策仍由您的员工做出。

- 已收到退款索赔

已转交客户服务

已附完整历史记录

主动联络智能体。

就付款截止日期、证件提醒、航班时刻变更和出发前确认主动联系旅客，且仅在您允许的时段内进行。

- 航班时刻变更

已通知旅客

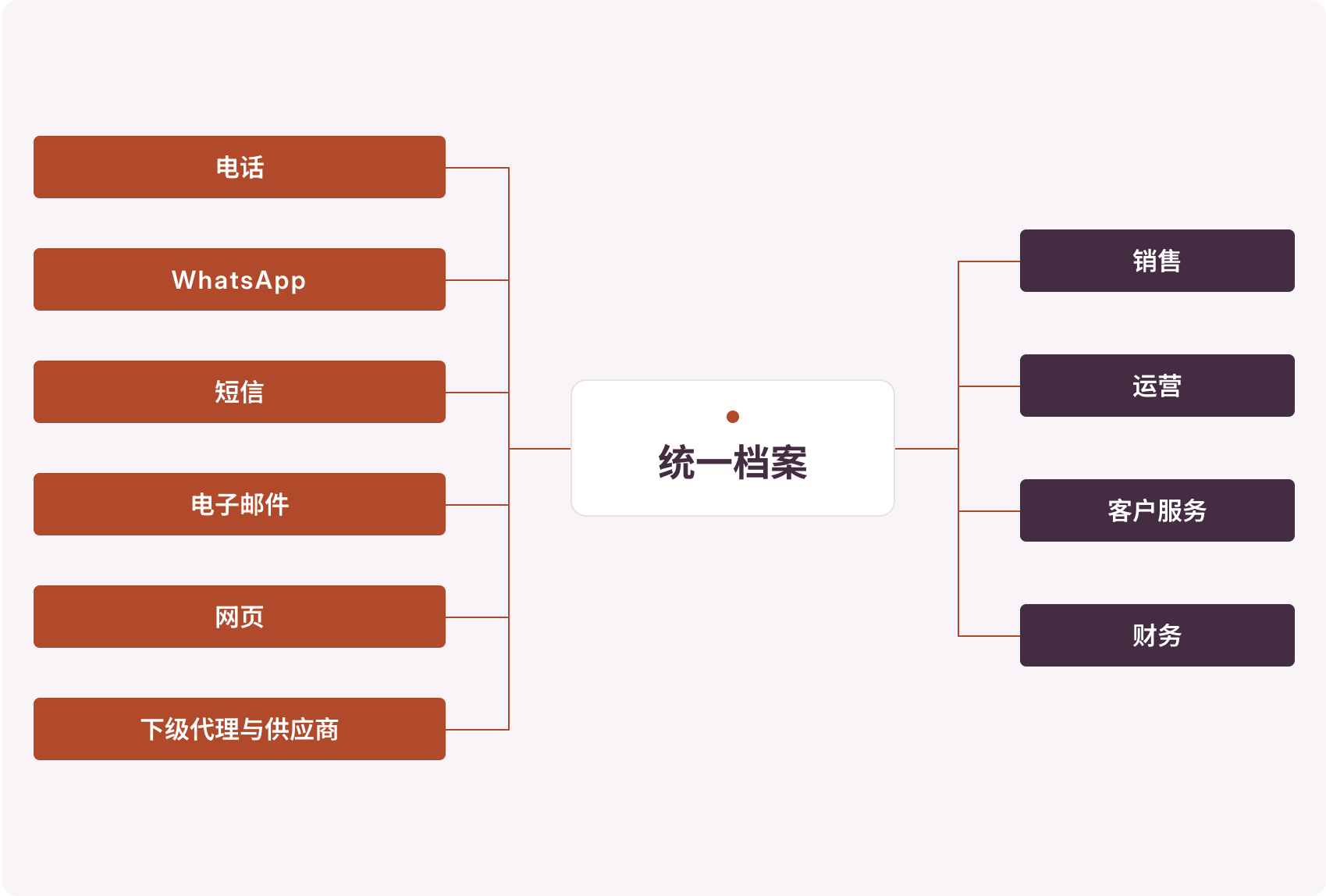
新时间已接受

02 · 统一

一份连续档案， 涵盖每位旅客、 每笔预订和每项承诺。

电话、WhatsApp、短信、电子邮件、网页，以及与下级代理和供应商的往来沟通，汇聚为每位旅客和每笔预订的统一的纵向档案。任何互动中做出的承诺都会连同日期一并记录，并跟踪直至兑现，后续每个职能部门都能看到。

销售给出的报价，运营可以看到。
客户服务做出的承诺，财务可以兑现。



所有渠道，使用您的旅客所用的语言。

电话。	您现有的号码和电信运营商，通过 SIP 接入。需要时，通话可随时转回您的团队。
WhatsApp。	您自有的 WhatsApp Business 号码。Meta 的认证由我们办理。
短信。	同一对话中的双向短信，适用于不使用 WhatsApp 的旅客。
电子邮件。	您的 Exchange 或 Google Workspace 邮箱。每个邮件线程都作为一个问题处理，直至解决。
网页与应用。	您网站上或预订应用内的嵌入式组件。已登录的旅客可直接识别身份。

Hi, ممكن أغَيّر موعد الرحلة to Friday?

偏好已保存，下次沿用

现代标准阿拉伯语及海湾、埃及和黎凡特方言、英语，以及多种其他语言，包括乌尔都语、俄语、中文和西班牙语。旅客一句话说到一半切换语言时，智能体随之切换。

03 · 完成

对话结束后的工作，每次都完成。

- 1

每次对话都记录结果。

摘要、结果分类和情绪均自动记录，而非等有人抽出五分钟时才记录。
- 2

即使排队很长，您的系统也照常更新。

变更已登记，退款申请已提交，跟进已安排，
预订、CRM 和中台系统记录已回写，
均在您的团队已在使用的系统中完成。
- 3

升级时附带全部信息。

需要人工介入时，接手人员会获得完整对话和一份摘要，
因此您的旅客从不需要从头再说一遍。



底层是您的系统，顶层是智能体。

- 04 智能体。

在您的团队设定并调整的边界内进行对话。连同完整对话一并转交。每项决策及其推理依据均有记录。
- 03 您的旅游出行业务模型。

您的业务所依托的预订、票价、行程和供应商，及其规则。
- 02 统一旅客档案。

每次通话、每条消息和每封电子邮件，都汇入按旅客和预订归集的一份历史记录。
- 01 您的渠道与系统。

您的电话线路、WhatsApp 号码、GDS、预订引擎和 CRM。不会替换任何现有系统。

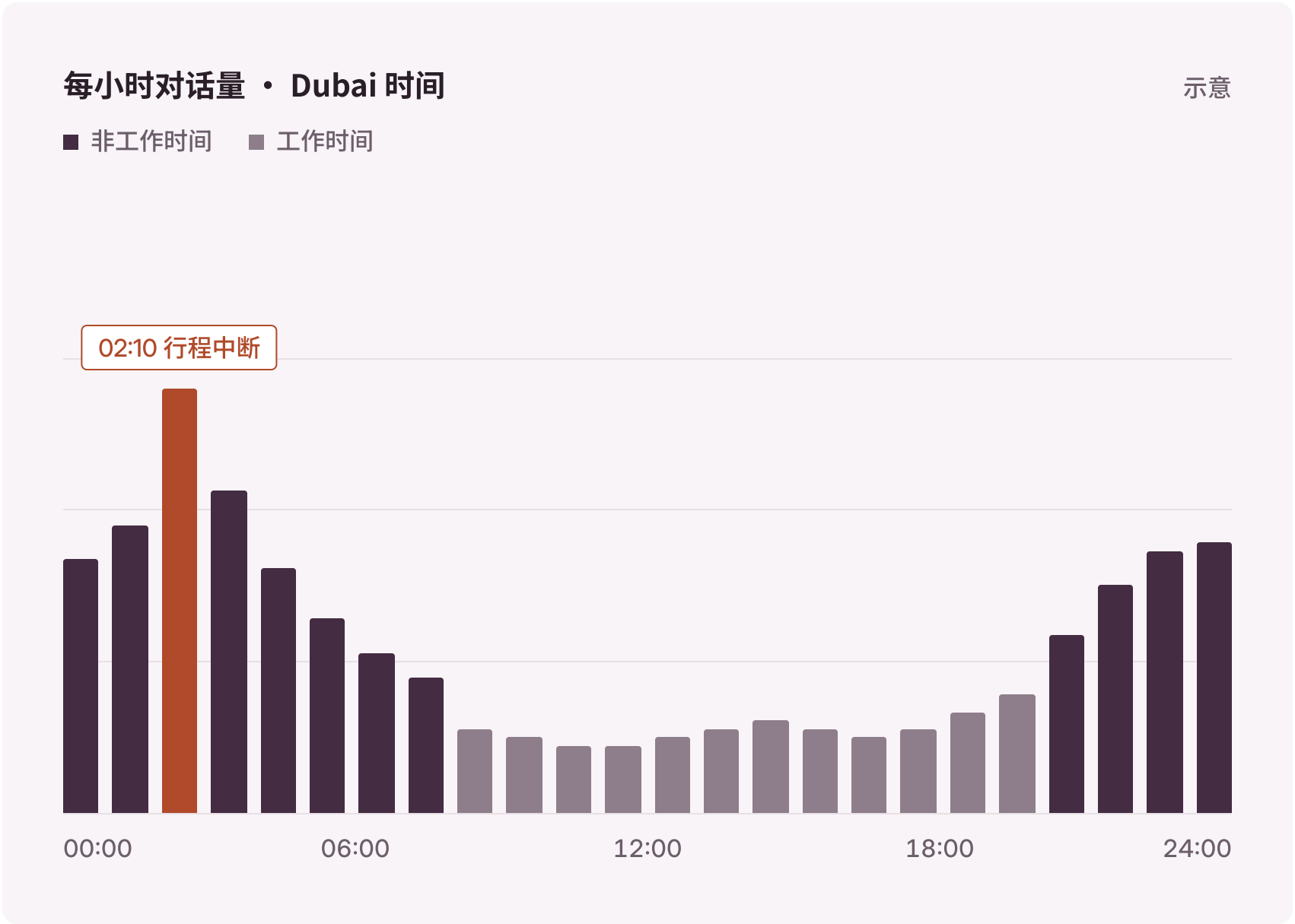
随时待命，也为高峰做好准备。

每时每刻，每一天。
夜间、周末、开斋节与宰牲节及公共假日，均按与周二上午相同的标准运行。

应答无停顿。
来电者话音未落，智能体就已开始组织回答，因此没有人会在沉默中等待。

处理能力随需求伸缩。
众多对话同时进行。行程中断、票价促销或出行高峰周，都不会造成排队。

关键时刻，有人接手。
当智能体触及其处理边界时，会连同此前的全部对话内容转交给您的团队。



对话随机应变，您的规则保持不变。

Telonic 将智能体说什么与它获准做什么区分开来。票价、费用、权益和审批限额由平台在语言模型之外执行。未经授予的操作，对智能体而言并不存在。



明确的权限。

由您设定智能体完成哪些工作、为您的团队准备哪些内容，以及哪些事项保留：补偿、票价规则外的退款、政策外的善意补偿，以及任何可能演变为争议的事项。

完整可追溯。

每条表述都关联其来源，每项操作都连同推理依据一并记录，在您保留的期限内，可在退款争议或拒付时调取。

发布前质量把关。

智能体在上线前会针对旅游出行专属场景进行评估。每项变更都在生产环境之外测试，有版本记录，且可回滚。

为需要签字批准的团队打造

运营部门要的是问题得到解决。合规部门要的是可控。IT 部门要的是它在自己现有的系统中运行。智能体的设计目标，是在上线前满足这三方的要求。

01

绝不逾越的明确界限。

智能体不会讨论的话题、必须逐字给出的答复，以及仍由您的员工做出的决策。

02

每次对话均经审核。

每次对话都按您的标准评分。全部对话，而非抽样。

03

关键之处，由人介入。

由您决定对话何时转交人工，转交时附带完整历史记录。

04

查询所得，绝不编造。

票价、费用、权益和日期均来自您自己的系统。

05

规则变更，随之更新。

当票价规则、费用或政策发生变更时，智能体按新版本执行。

06

由我们搭建，与您共同运行。

我们在上线前进行梳理和对接，并商定衡量指标，随后逐个渠道扩展。

托管在您的机构所需之处

在阿联酋、在沙特阿拉伯、在您自有的云中，或在您自己的场所内。所有数据处理均留在您选定的位置。

阿联酋区域

在阿联酋
托管和处理。

沙特阿拉伯区域

在沙特阿拉伯
托管和处理。

您自有的云

在您自有的
云账户中运行。

本地部署

在您的数据中心内，
按您的要求搭建。

选择区域。

在阿联酋或沙特阿拉伯部署，包括语音模型和语言模型在内的所有数据处理都留在该区域内。

或留在企业内部。

可在您自有的云账户中运行，也可在您自己的场所内运行，并按您的要求搭建。

由您決定保留什麼。

未经您的许可，不会存储任何内容，任何内容的保留期限也由您设定。在任何数据离开您的部署环境之前，个人信息都会先行脱敏，通话也仅在获得同意后才会录音。

面向您技术团队的完整详情见 telonic.ai/docs。

一览您旅客的每一次对话

我们构建并对接智能体。您的团队负责日常运行：调整其负责的规则、介入对话，并查看每个渠道带来的结果。

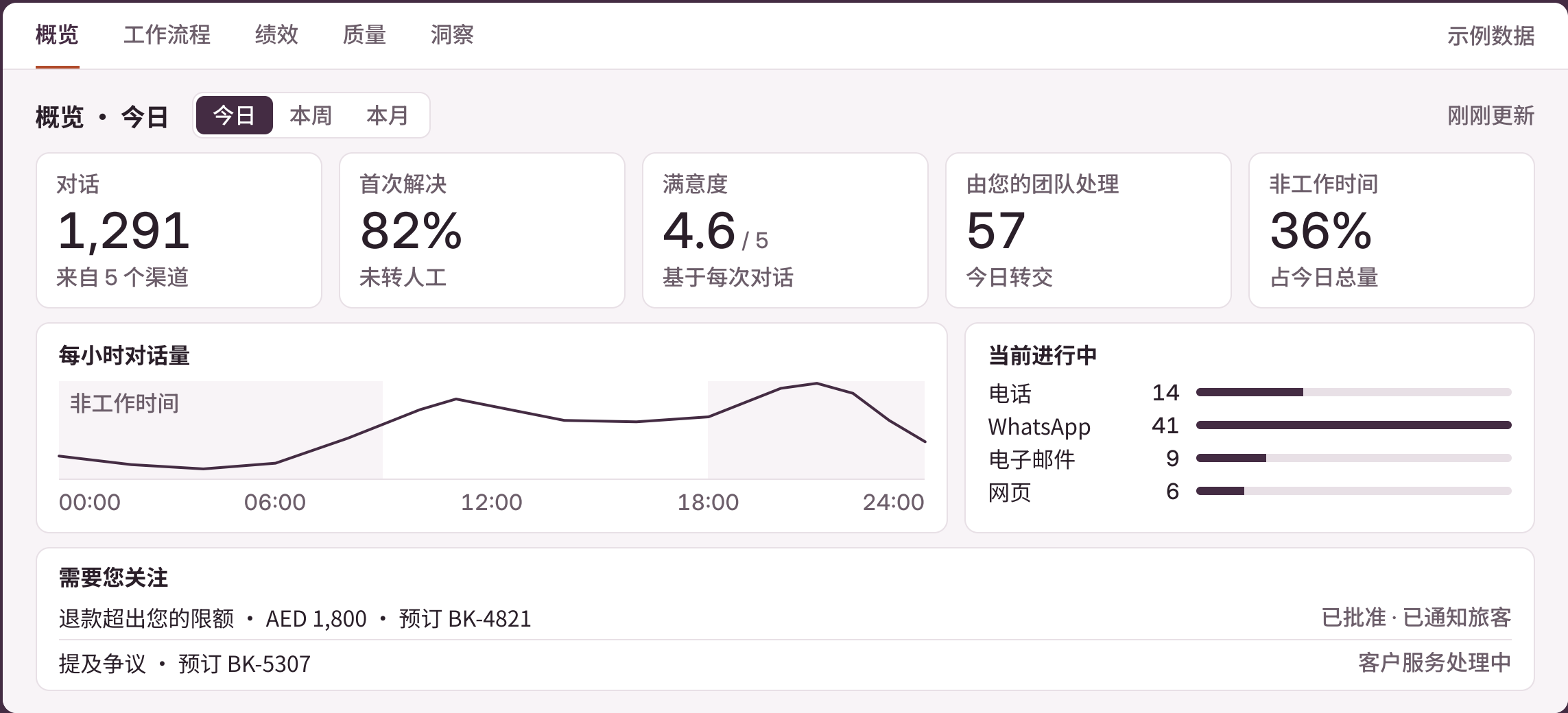
1 整体运营，一目了然。

2 上线前梳理您的流程。

3 每次对话都纳入衡量。

4 质量可逐行核查。

5 您的对话正在告诉您什么。



以对话层作为运营信号。

调查问卷覆盖的是少数回复者。每一次互动都按意图、结果和情绪分类，覆盖每一位旅客，并揭示管理报表未呈现的内容。

示例数据

各航线意向成熟度

Dubai 至 London

Riyadh 至 Cairo

Jeddah 至 Istanbul

Dubai 至 Baku

需求质量。

按航线、目的地、产品和渠道划分的意图及其成熟度，从对话中读取，而非来自预订字段。

行李咨询增加 140

原因：行李额页面已过时

对策：更新内容并向团队说明

批准

根本原因。

反复出现的问题追溯至源头：一份文件、一个流程或一家供应商。

DXB 至 RUH • 3 笔预订有风险

重复联系 • 未兑现承诺

BK-4821 • 重复联系

BK-5307 • 未结退款

BK-6110 • 情绪走低

风险预警。

依据重复联系、情绪和未兑现承诺，识别受影响航班或航线范围内的投诉与退款风险。

各合作方投诉，近 30 天

航空公司 A 3%

酒店 B 11% ↑

地面服务商 C 4%

合作方 D 2%

合作方绩效。

航空公司、酒店、地面服务商和目的地合作方，按投诉、延误和重复联系进行评估。

在您现有的系统中运行。

您的智能体与您现有的分销、预订、CRM、支付和电话系统对接。

分销与预订	amadeus sabre TRAVELPORT
预订引擎、资源供应与商旅	juniper TRAVEL TECHNOLOGY hotelbeds Part of HBX Group WebBeds B.Booking.com Expedia SAP Concur
CRM	salesforce Salesforce Microsoft Dynamics 365 ORACLE HubSpot Zoho
支付	network> Checkout.com Telr HyperPay PayTabs S Stripe Apple Pay G Pay
电话与联络中心	ea du stc GENESYS NiCE CISCO Five9 Amazon Connect
消息与电子邮件	WhatsApp M Gmail Microsoft Outlook
办公协作、文档与服务	Microsoft Teams Slack 31 Google Calendar Microsoft SharePoint Google Drive Power BI Zendesk Jira
云与托管	Microsoft Azure aws Google Cloud core42 A G42 Company HUMAIN

此外还支持众多其他系统，并可为您的系统构建定制集成。

如果您的系统未在此列出，智能体通常仍可通过标准接口在该系统中执行操作。各徽标均为其所有者的商标。这些徽标用于展示我们的智能体可对接的系统，并不意味着存在合作关系或背书。

部署在您现有的 IT 环境中。每次扩展一个工作流程。

智能体在您的 IT 团队授予的权限范围内，通过您现有的 GDS、预订引擎、CRM 和电话系统运行。

- 01

定义。

一个业务量可观、负责人明确的工作流程，例如某一市场非工作时间的预订变更，或某一航线网络的行程中断处理。
- 02

确立基线。

完成率、完成时长、升级率和重复联系，于上线前测定并与您商定。
- 03

扩展。

后续每个工作流程都基于同一套集成、档案和模型构建。

数周内上线首个工作流程。

每个渠道一项月度费用。全部包含。

定价以渠道组为单位设定，并按您的业务量核定，因此费用取决于您实际处理的对话。



电话
通话

全部包含



消息
对话

全部包含



网页
会话

全部包含

每个渠道组一项月度费用，按您的业务量核定：
电话按通话、消息按对话、网页按会话计。

一项月度费用，技术已包含在内。语音识别、
语音合成和语言模型均涵盖其中，不单独列项。

无论用量多少，每项能力均已包含。
您按业务量付费，而非按功能付费。

每一次对话，都达到 您所期望的标准。

请告诉我们您的业务量、渠道和非工作时间的业务量，
我们将演示智能体处理来自您业务的场景。

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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