

Mejores conversaciones. Diseñadas para su sector.

Agentes de IA especializados para las conversaciones con clientes de las empresas.

 Telefonía Sus números y su operador actuales.	 WhatsApp Su propio número de WhatsApp Business.
 SMS Mensajes de texto en ambos sentidos, en la misma conversación.	 Correo electrónico Su buzón de Exchange o Google Workspace.
 Web y aplicación Un widget en su sitio web o dentro de su aplicación.	 Árabe e inglés Cuatro formas del árabe, incluido el cambio a mitad de frase.

ESPECIALIZAR

Construidos en torno a sus entidades, etapas y reglas.

CENTRALIZAR

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

COMPLETAR

Registros, tickets y reservas, siempre actualizados.

A una empresa se la juzga por sus conversaciones. Casi ninguna puede llevarlas al nivel que elegiría.

Las llamadas van a un equipo, WhatsApp a otro y el correo electrónico a un buzón compartido del que nadie se hace cargo. La misma pregunta recibe una respuesta distinta cada vez, y nadie puede ver lo que cuesta todo ello.

56 %

de los clientes a menudo tienen que repetir lo mismo a distintas personas

55 %

sienten que tratan con departamentos separados, no con una sola empresa

63 %

se cambiarían a la competencia después de una sola mala experiencia

Fuentes: Salesforce, State of the Connected Customer, 2023 (56 %, 55 %). Zendesk, CX Trends Report 2025 (63 %).

Un cliente. Cinco canales. Nadie responsable de la respuesta.

- 1

Un mensaje por WhatsApp el viernes por la mañana. Una respuesta que le pide que llame a la línea de atención.
- 2

Tres llamadas, cuarenta minutos en espera cada vez.
- 3

Dos respuestas distintas sobre el mismo reembolso.
- 4

Una respuesta fuera de horario a las 22:58.
- 5

Un hilo de correo sin responsable. Un registro de reserva actualizado por última vez hace doce días.

Recientes

Todas

Perdidas

Rania Saleh (6)

móvil

22:51

+971 5X XXX XXXX (3)

móvil

21:14

Rania Saleh (2)

móvil

13:02

+966 5X XXX XXXX (2)

móvil

11:18

MENSAJES

ahora

Rania Saleh

Por favor, devuélvanme la llamada. Seguimos en el aeropuerto y el mostrador de check-in ya ha cerrado.

Hamad, Reservas · 23:05

¿Alguien se ocupa de las cancelaciones de Bakú? Una clienta dice que está atrapada en el aeropuerto y que le confirmaron el reembolso del hotel. ¿Quién se lo confirmó?

2

Rania Saleh

última vez hoy a las 22:58

Viernes

Hola, han cancelado nuestro vuelo de mañana a Bakú. ¿Qué pasa ahora?

Estimado cliente, le rogamos que llame a nuestra línea de atención para reprogramar su reserva.

Sábado

Su centro de llamadas dice que el hotel está reembolsado. El hotel dice que no. ¿En qué quedamos?

Dos respuestas distintas

Gracias por contactar con nosotros. Nuestro horario de atención es de 9:00 a 18:00, de lunes a viernes.

4

Fuera de horario

Ilustrativo

Buscar en el correo

Recibidos 415

Rania Saleh

Re: Re: Vuelo cance...

22:40

Hotel asociado

Consulta de reembolso...

18:02

Maiid Al Farsi

Cobro doble por un...

15:26

Sin responsable

5

Última actualización al reservar, hace 12 días

Registro de la reserva

Viajero

Rania Saleh

Viaje

De Dubái a Bakú, 4 noches

Estado del vuelo

—

Reembolso del hotel

Último contacto

—

Creamos agentes de IA especializados para su sector, los ponemos a trabajar en todos los canales desde un único registro y completamos, dentro de los propios sistemas de su empresa, el trabajo que genera cada conversación.

01

Especializar.

El agente conoce su sector: sus entidades, flujos de trabajo y reglas.

- Diseñado para sus flujos de trabajo
- Sabe en qué punto está cada cliente
- Sus políticas, integradas

02

Centralizar.

Todos los canales y departamentos trabajan con un único registro de cada cliente.

- Un cliente, todos los canales
- Un historial, todos los departamentos
- Vea lo que producen las conversaciones

03

Completar.

El trabajo que genera cada conversación se completa dentro de sus propios sistemas.

- Resultado registrado siempre
- Sistemas actualizados en el momento
- Escalamientos con toda la información

Un buen servicio, desde el diseño.

Agentes de IA creados en torno a cómo funciona su sector, que responden a cada llamada y a cada mensaje, mantienen un único registro de cada cliente y completan el trabajo en los propios sistemas de su empresa, dentro de los límites que usted controla.

5

canales: telefonía, WhatsApp, SMS, correo electrónico y web/aplicación

4

formas del árabe, además del inglés y muchos otros idiomas

24/7

incluidos los días festivos

1

registro continuo de cada cliente

4

opciones de alojamiento: Emiratos Árabes Unidos, Arabia Saudí, en sus instalaciones o en su propia nube

01 · ESPECIALIZAR

Agentes que ya saben cómo funciona su sector.

1 Diseñados para sus flujos de trabajo, no configurados por usted.

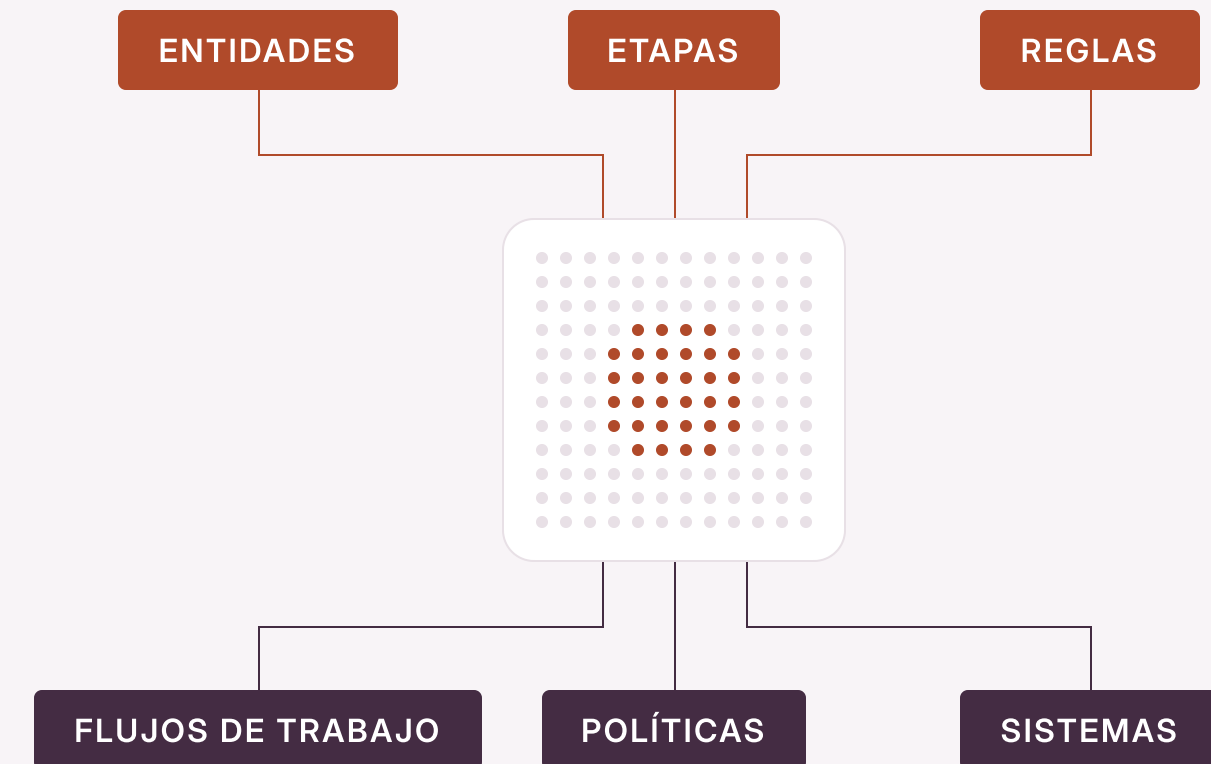
Antes de la puesta en marcha modelamos sus entidades, etapas y reglas: unidades e hitos, pólizas y siniestros, tarifas e incidencias.

2 Sabe en qué punto del proceso está el cliente.

Una consulta, una entrega, un siniestro pendiente de inspección. El agente sabe lo que ya ha ocurrido y lo que debe ocurrir a continuación.

3 Sus políticas están integradas en el sistema, no en las instrucciones.

No puede ofrecer condiciones que usted no permite, porque nunca tiene acceso a esa capacidad. La política reside en la arquitectura.



02 · CENTRALIZAR

Un único registro. Todos los canales, todos los departamentos.

1 Cada canal se vincula a un único cliente.

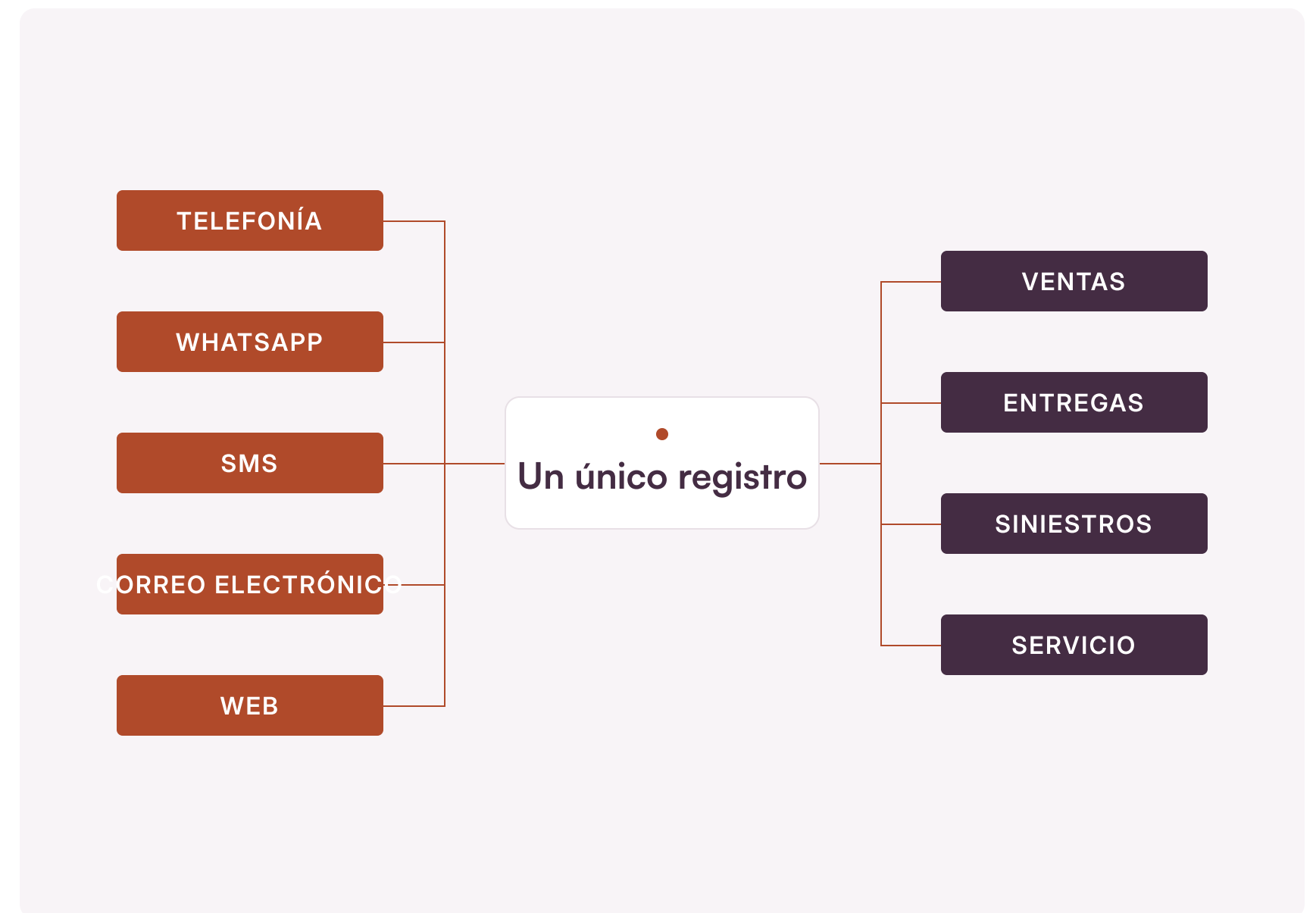
La telefonía, WhatsApp, SMS, el correo electrónico y la web llegan a un único registro continuo, de modo que nunca se pide a nadie que se explique dos veces.

2 Todos los departamentos trabajan con el mismo historial.

Ventas, entregas, siniestros y servicio ven lo que se dijo y lo que se prometió, incluidas las conversaciones en las que no participaron.

3 Por fin puede ver lo que producen sus conversaciones.

La satisfacción, los tiempos de respuesta, la resolución y lo que los clientes preguntan realmente, medidos sobre la totalidad y no sobre una muestra.



03 · COMPLETAR

El trabajo que sigue a la conversación, hecho sin excepción.

- 1

El resultado de cada conversación queda registrado.

Un resumen, un resultado clasificado y el sentimiento, registrados automáticamente y no cuando alguien tiene cinco minutos libres.
- 2

Sus sistemas se actualizan incluso cuando la cola es larga.

Tickets abiertos, seguimientos programados, CRM y ERP actualizados, dentro de los sistemas con los que su equipo ya trabaja.
- 3

El escalamiento llega con todo adjunto.

Cuando hace falta una persona, recibe la conversación completa y un resumen, para que su cliente nunca tenga que empezar desde el principio.



Especialistas, no generalistas

Cada agente se crea para un solo sector: sus entidades, sus flujos de trabajo, sus reglas. Asume el volumen a cualquier hora y da a su equipo todo lo que necesita para las conversaciones que requieren una persona.

Agente de servicio.

Gestiona solicitudes, averías y seguimientos en todos los canales, y registra el trabajo en sus sistemas.

H

Hamza

Hace tres semanas informé de una fuga en la cocina. No ha venido nadie. Unidad 1204, Torre B.

Lo he reabierto como prioritario y he programado la visita de un contratista para el martes entre las 9 y las 11.

Agente de cambios y reservas.

Realiza cambios dentro de sus reglas y atiende a los clientes a cualquier hora.

21:15

Su vuelo de las 18:40 está cancelado. Su reserva se ha reprogramado al de las 21:15, dentro de su tarifa, y su hotel sabe que llegará tarde.

Agente de casos y siniestros.

Recibe incidencias y siniestros a cualquier hora. Las decisiones siguen en manos de su equipo.

Agente

Aisha Rahman

Hace una hora golpearon mi vehículo en un estacionamiento.

Siniestro abierto. Se han solicitado por WhatsApp las fotos y el informe policial.

Traspasado a su equipo de siniestros

Agente de contacto saliente.

Llama a los clientes por iniciativa propia para renovaciones, recordatorios y confirmaciones, solo dentro del horario que usted autorice.

En una llamada

Fatima Al Suwaidi

Póliza de automóvil, renovación el 14 de octubre

Hola, Fatima, su póliza de automóvil se renueva el día 14. ¿Mantengo la misma cobertura o le envío las opciones por WhatsApp?

Cada conversación tiene un método.

01

Entender lo que quieren decir.

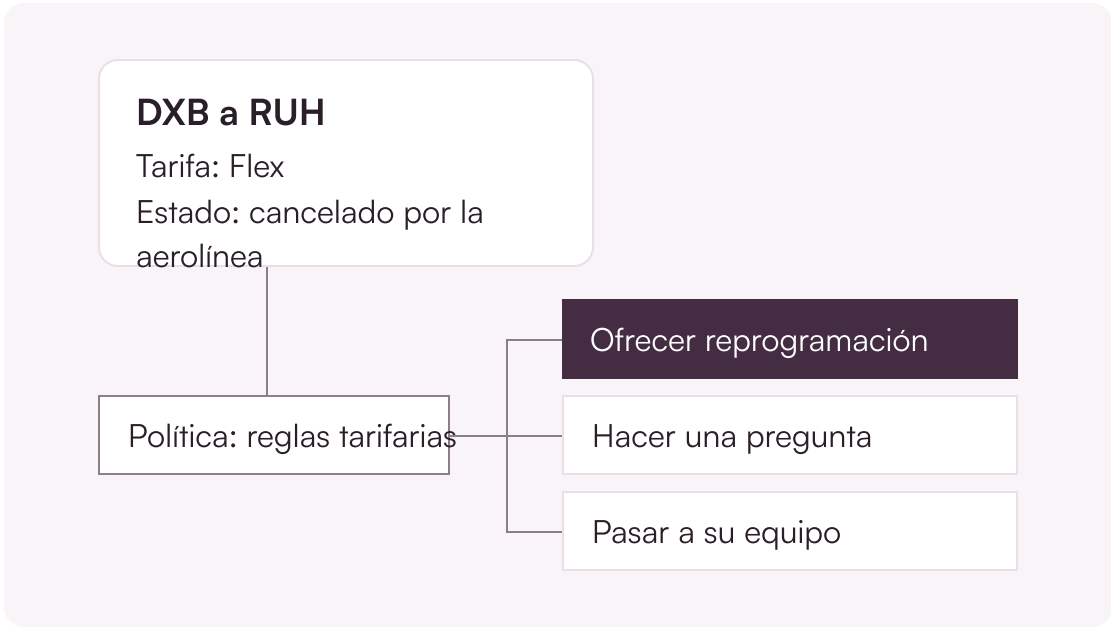
Los clientes mezclan el árabe y el inglés, y rara vez empiezan por su petición real. El agente sigue varios idiomas y deduce lo que necesitan.



02

Comprobar sus reglas.

Antes de responder, el agente consulta en los sistemas de su empresa la reserva, el siniestro o la unidad, y comprueba lo que permite su política. No puede ofrecer nada más.



03

Completar el trabajo.

Se hace el cambio, se actualiza el registro y su equipo ve el resultado. Nada queda esperando a que alguien se acuerde.



Sus sistemas en la base. El agente en lo alto.

04 El agente.

Mantiene la conversación dentro de los límites que su equipo fija y modifica. Traspasa con la conversación completa. Cada decisión, registrada con su razonamiento.

03 Su modelo sectorial.

Las unidades, los siniestros y las reservas con los que trabaja, con sus reglas.

02 Un único registro del cliente.

Cada llamada, cada mensaje y cada correo electrónico se suman a un único historial por cliente.

01 Sus canales y sistemas.

Sus líneas telefónicas, su número de WhatsApp y sus sistemas principales. No se sustituye nada.

Todos los canales, en los idiomas de su cliente.

Telefonía.	Sus números y su operador actuales, conectados mediante SIP. Las llamadas vuelven a su equipo siempre que hace falta.
WhatsApp.	Su propio número de WhatsApp Business. Nos encargamos de la verificación con Meta.
SMS.	Mensajes de texto en ambos sentidos, en la misma conversación, para los clientes que no usan WhatsApp.
Correo electrónico.	Su buzón de Exchange o Google Workspace. Cada hilo se trata como un solo asunto hasta que se resuelve.
Web y aplicación.	Un widget en su sitio web o dentro de su aplicación. Los clientes que han iniciado sesión ya están identificados.

Hi, ممكن أغَيّر موعد الرحلة to Friday?

■ Preferencia guardada para la próxima vez

Árabe estándar moderno y los dialectos del Golfo, egipcio y levantino, inglés y muchos otros idiomas, entre ellos el urdu, el ruso, el chino y el español. Cuando un cliente cambia de idioma a mitad de frase, el agente lo sigue.

Disponible a cualquier hora y preparado para los picos.

Cada hora, cada día.

Las noches, los fines de semana, el Eid y los días festivos funcionan con el mismo estándar que un martes por la mañana.

Respuestas sin pausas.

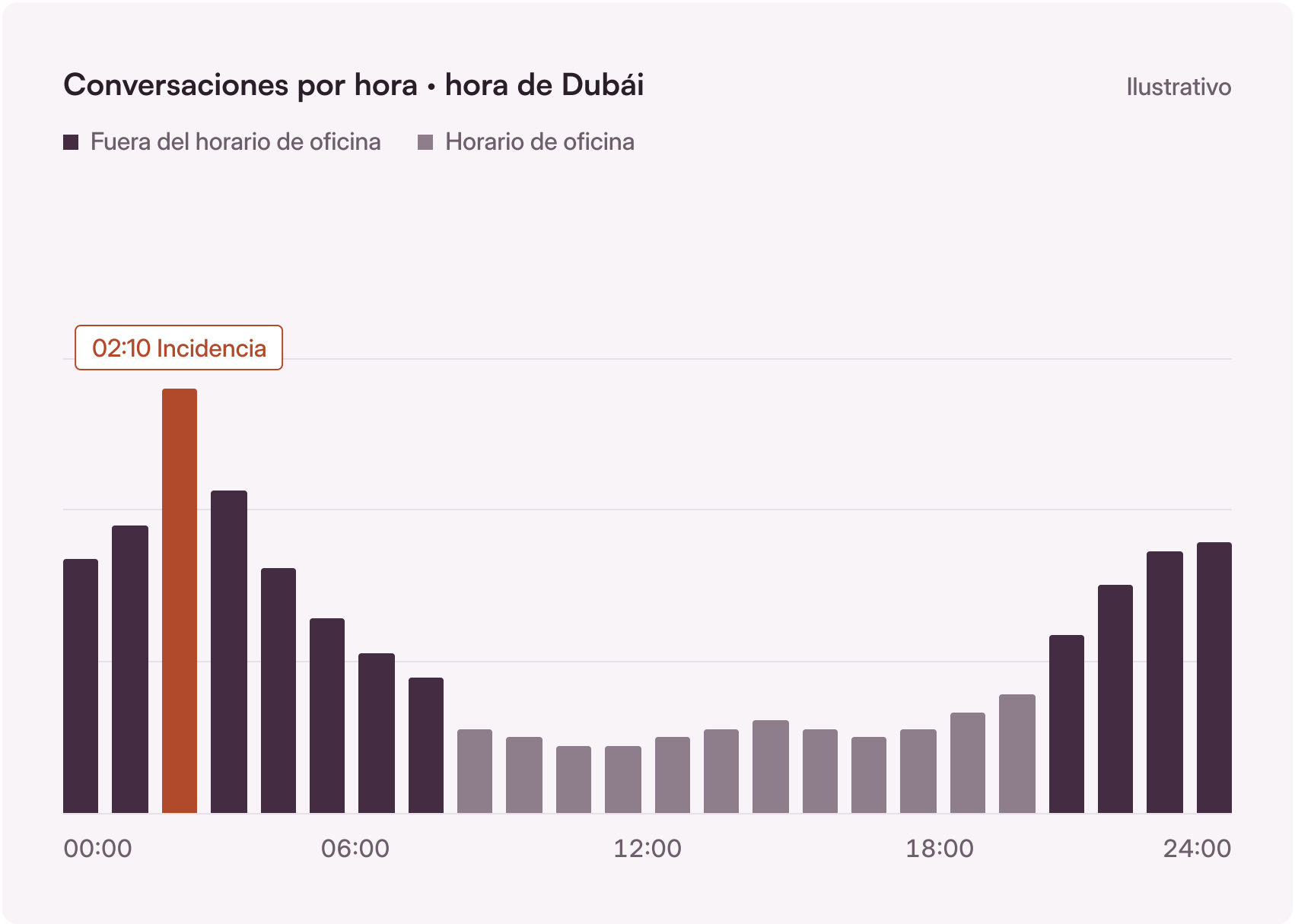
El agente empieza a formular su respuesta mientras la persona que llama aún está terminando de hablar, de modo que nadie se queda esperando en silencio.

Capacidad que sigue a la demanda.

Muchas conversaciones se desarrollan a la vez. Una incidencia o un día de lanzamiento no generan una cola.

Una persona cuando importa.

Cuando el agente llega a su límite, traspasa la conversación a su equipo con todo lo dicho hasta ese momento.



Una sola vista de cada conversación que tienen sus clientes

Nosotros creamos y conectamos los agentes. Su equipo los gestiona en el día a día: ajusta las reglas que le corresponden, interviene en las conversaciones y ve lo que ha producido cada canal.

- 1
- Toda su operación, de un vistazo.
- 2
- Sus procesos, mapeados antes de la puesta en marcha.
- 3
- Medido en cada conversación.
- 4
- Una calidad que puede comprobar, línea por línea.
- 5
- Lo que le dicen sus conversaciones.



Tome decisiones de nivel empresarial con inteligencia y fiabilidad.

Sus equipos escuchan cada día lo que necesitan los clientes, pero poco de ello llega a una decisión. Los agentes clasifican cada conversación, de modo que las decisiones parten de la totalidad.

Datos de ejemplo

Principales motivos esta semana

Pagos y facturación		1120	↑ 212
Reservas y cambios		864	↑ 64
Averías y quejas		612	↓ 18
Cuenta y documentos		388	—

Sepa qué preguntan los clientes.

Cada conversación se clasifica por tema, motivo y resultado, en todos los canales e idiomas.

212 preguntas más sobre pagos

Causa: una página desactualizada que sigue en su sitio web

Solución: actualizarla e informar al equipo

Aprobar

Corrija la causa, no la llamada.

Cuando la misma pregunta vuelve una y otra vez, los agentes la rastrean hasta su origen: un documento desactualizado, un sistema que falta, una política confusa.

Layla H. • 3 contactos en 5 días

Yousef A. • sentimiento en descenso • menciona acciones legales

Hamza K. • llamada prometida con retraso

Asignado hoy a su equipo

Actúe antes de que los clientes se vayan.

Los contactos repetidos, el sentimiento en descenso y las promesas sin cumplir se señalan en el momento.

Funciona dentro de los sistemas que ya utiliza.

Sus agentes se conectan a sus líneas telefónicas, su mensajería, su CRM y sus sistemas de reservas, inmobiliarios y de siniestros. Consultan información, hacen cambios y llevan los registros donde su equipo ya trabaja.

							
 Amazon Connect		 WhatsApp	 Microsoft Outlook	 Gmail	 Google Calendar	 Salesforce	 Microsoft Dynamics 365
 HubSpot			 Microsoft Teams	 Slack	 Microsoft SharePoint	 Google Drive	 Notion
 Zendesk		 Zapier	 Make	 Confluence	 Dropbox		 Stripe
							
 Booking.com			 Duck Creek		 Microsoft Azure		 Google Cloud
 OpenAI		 Google Gemini	 Mistral AI	 Meta	 Deepgram	 ElevenLabs	 Fish Audio
 Rime							

Si su sistema no aparece aquí, normalmente el agente puede trabajar con él a través de una interfaz estándar. Los logotipos son marcas comerciales de sus propietarios. Su uso indica sistemas a los que nuestros agentes pueden conectarse y no implica asociación ni respaldo.

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 diseñado para satisfacer a los tres antes de su puesta en marcha.

Decisiones sobre siniestros

SIGUEN EN MANOS DE SU EQUIPO DE SINIESTROS

Líneas claras que nunca cruza.

Temas que no tratará, respuestas que deben darse palabra por palabra y decisiones que siguen en manos de su equipo.

01 Entrega retrasada

02 Siniestro a las 23:00

03 Vuelo cancelado

Probado antes de que nadie lo escuche.

Cada agente se prueba con escenarios realistas antes de la puesta en marcha, y cada cambio es reversible.

Puntuación de la conversación

Cumple el estándar

Cada conversación, revisada.

Cada conversación se puntúa según sus estándares. Todas, no una muestra.

Calendario de pagos

Registros de la cuenta

Recuperado, no creado

Cada respuesta, trazable.

Cualquier respuesta puede contrastarse con su fuente.

Traspasado a su equipo de siniestros

Historial completo y resumen adjuntos

Las personas intervienen donde importa.

Usted decide cuándo una conversación pasa a una persona, y llega con el historial completo.

Mapear sus flujos de trabajo

Conectar sus sistemas

Acordar las métricas

Lo configuramos nosotros, lo gestionamos con usted.

Antes de la puesta en marcha mapeamos, conectamos y acordamos las métricas; después ampliamos canal a canal.

Usted fija los límites. El agente los respeta.

Hace bien en preguntarse qué podría decir un agente en su nombre. La respuesta es: solo lo que usted permita, y cada conversación lo muestra.



1

Consultado, nunca inventado.

Los precios, las políticas, los derechos y las fechas proceden de sus propios sistemas. Si la respuesta no está ahí, el agente lo dice y ofrece hablar con una persona.

2

Algunas decisiones siguen en sus manos.

El resultado de los siniestros, las compensaciones de cortesía al margen de la política y todo lo que afecte a la seguridad nunca están al alcance del agente. Esas acciones no existen para él.

3

Al día cuando cambian sus reglas.

Cuando una política, un precio o un documento cambia en sus sistemas, el agente trabaja con la nueva versión. Nadie tiene que volver a entrenar nada.

Alojado donde su organización lo necesita

En los Emiratos Árabes Unidos, en Arabia Saudí, en su propia nube o en sus propias instalaciones. Todo el procesamiento permanece donde usted elija.

Región de los Emiratos Árabes Unidos

Alojado y procesado en los Emiratos Árabes Unidos.

Región de Arabia Saudí

Alojado y procesado en Arabia Saudí.

Su propia nube

Funciona en su propia cuenta en la nube.

En sus instalaciones

Configurado en su propio centro de datos, según sus requisitos.

Elija la región.

Despliegue en los Emiratos Árabes Unidos o en Arabia Saudí, y todo el procesamiento, incluidos los modelos de voz y de lenguaje, permanece 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 permiso, y usted fija cuánto tiempo se conserva cada cosa. Los datos personales se enmascaran antes de que cualquier dato salga de su despliegue, y las llamadas solo se graban una vez que se ha dado el consentimiento.

Los detalles completos para su equipo técnico están en telonic.ai/docs.

Empiece con un canal. Operativo en cuestión de semanas.

01 Diseño.

Mapeamos sus flujos de trabajo, sistemas y reglas, y diseñamos los agentes según cómo funciona ya su negocio.

02 Despliegue.

En funcionamiento en su primer canal en cuestión de semanas, conectado a los sistemas que sus equipos ya utilizan.

03 Medición.

Rendimiento medido según métricas acordadas con usted antes de la puesta en marcha. Después, se amplía canal a canal.



Una cifra mensual por canal. Todo incluido.



Telefonía

Llamadas

Todo incluido



Mensajería

Conversaciones

Todo incluido



Web

Sesiones

Todo incluido

Una cifra mensual para cada grupo de canales, **ajustada a su volumen:** llamadas para la telefonía, conversaciones para la mensajería y sesiones para la web.

Una cifra mensual que incluye la tecnología. El reconocimiento de voz, la síntesis de voz y los modelos de lenguaje están incluidos. No hay una partida aparte para ellos.

Todas las capacidades están incluidas, sea cual sea su volumen de uso. Paga por volumen, no por funciones.

Cada conversación, al nivel que usted elegiría.

Cuéntenos sus volúmenes, canales y carga fuera de horario, y le mostraremos el agente trabajando en un escenario de su negocio.

Telonic

✉ hello@telonic.ai

🌐 telonic.ai

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