# Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

DECK DE TELESERVICIOS · AEROPUERTOS

# Su concierge personal en Costa Rica

Atención humana por video, voz y chat desde el aterrizaje hasta el embarque. Sin apps, sin colas, sin roaming.

DECK COMERCIAL · SOCIOS, CLIENTES Y PARTNERS

Interactive Powers · Octubre 2026

IntPowers



# Un escáner y una persona al otro lado

**0**

### apps que instalar

Todo ocurre en el navegador del móvil.

**1**

### QR para todo el viaje

En el quiosco, en los anuncios o en la tarjeta de socio.

**24/7**

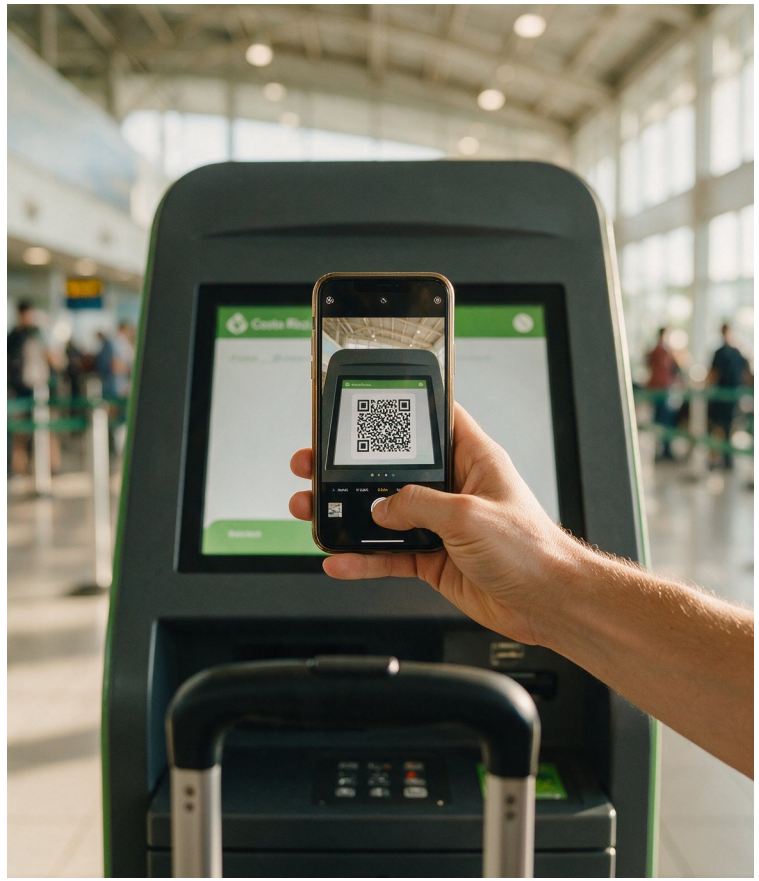
### el viajero elige el modo

Asesor o agente IA, a cualquier hora, sin restricciones.

**5**

### formas de conversar

Video Quiosco, videollamada, llamada, avatar IA y chat IA.



*Televenta asesorada premium: una persona vende, el sistema cobra y entrega.*

Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

01 · LA OPORTUNIDAD

# El viajero llega con intención de gastar, y nadie le atiende

Transporte, tours, regalos y servicios en destino se deciden en las primeras horas. Hoy esa decisión se toma en una cola de taxis o en una app que no instalará.



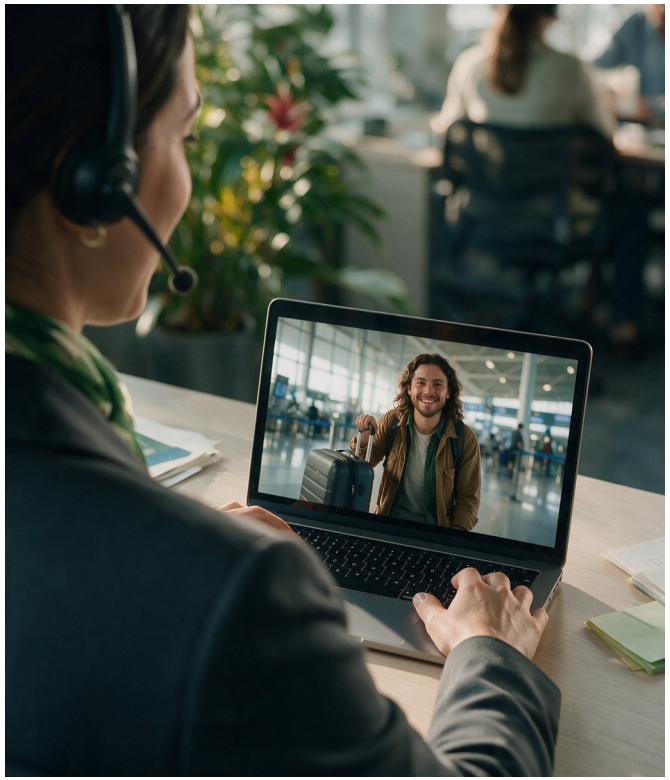


# Lo que vive hoy el viajero, y lo que le ofrecemos

| HOY | CON SERVICIO VIAJERO |
| --- | --- |
| Cola de taxis sin saber tarifa ni idioma. | Traslado a precio cerrado, acordado por video en su idioma. |
| Roaming caro, o apps que exigen descarga, cuenta y tarjeta. | Un QR y el navegador, por el Wi-Fi del aeropuerto. Nada que instalar. |
| Tours y traslados se improvisan en el hotel. | Una cuenta que recuerda su viaje y vende durante toda la estancia. |
| A las 23:00 no hay nadie al otro lado. | A cualquier hora, el viajero elige: asesor o agente IA, por video, voz o chat. |

# Televenta asesorada, no autoservicio ni e-commerce

| | App del aeropuerto | Marketplace web | Sala VIP física | Servicio Viajero |
|---|---|---|---|---|
| **Instalación o registro** | Descarga y cuenta | Cuenta y tarjeta | Acceso por tarifa | **Ninguno: QR y navegador** |
| **Atención humana** | No | Chat de soporte | Recepción en sala | **Video, voz y chat en su idioma** |
| **Qué vende** | Información | Catálogo sin consejo | Espacio y buffet | **Servicios asesorados de la estancia** |
| **Cobro y entrega** | — | Envío a domicilio | — | **Orden VGO, pago previo, entrega en mano** |
| **Horario** | 24/7 sin personas | 24/7 sin personas | Horario de sala | **24/7: el viajero elige persona o IA** |



*Asesora del Video Contact Center atendiendo a un viajero en llegadas.*

Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

02 · LA EXPERIENCIA

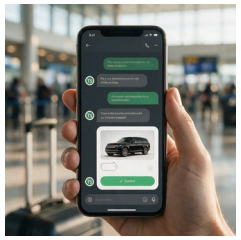
# Siete momentos de un viaje de una semana

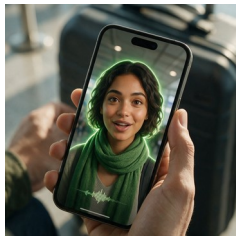
Seguimos a William y Sarah, de Chicago, sin español y sin plan de datos local. Cada momento pide un modo de atención distinto; la cuenta es siempre la misma.



# Siete momentos, cinco modos, una sola cuenta









Día 1 · 14:20
**Llegada**
Video Quiosco

Día 1 · 14:50
**Recogida**
QR verificado

Día 1 · 22:40
**Hotel, noche**
Agente IA Chat

Día 3 · 09:10
**Tours**
Videollamada

Día 7 · 05:30
**Imprevisto**
Video Avatar IA

Día 7 · 08:40
**Regalo**
Videollamada

Día 7 · 10:30
**Embarque**
Entrega en mano




*San José → La Fortuna (Arenal) → SJO*

**Una misma cuenta VGO para todo el viaje.** Cada asesor o agente IA ve el historial, las órdenes y las entregas: William nunca repite lo que ya contó, y cada venta queda atribuida al punto de origen.

MOMENTO 1 · DÍA 1 · 14:20 · LLEGADAS

# Video Quiosco: aterriza, escanea y habla con una persona

El quiosco muestra anuncios y un QR. Sarah lo escanea y, sin instalar nada, se abre una videollamada con Carlos, asesor del Video Contact Center, en inglés.

**El viajero** Pregunta por un traslado al hotel. Dos personas, tres maletas.

**El asesor** Propone un traslado privado a precio cerrado y crea la orden desde su puesto.

**El sistema (VGO)** Envía un SMS y un email con el enlace de pago y el código de confirmación.

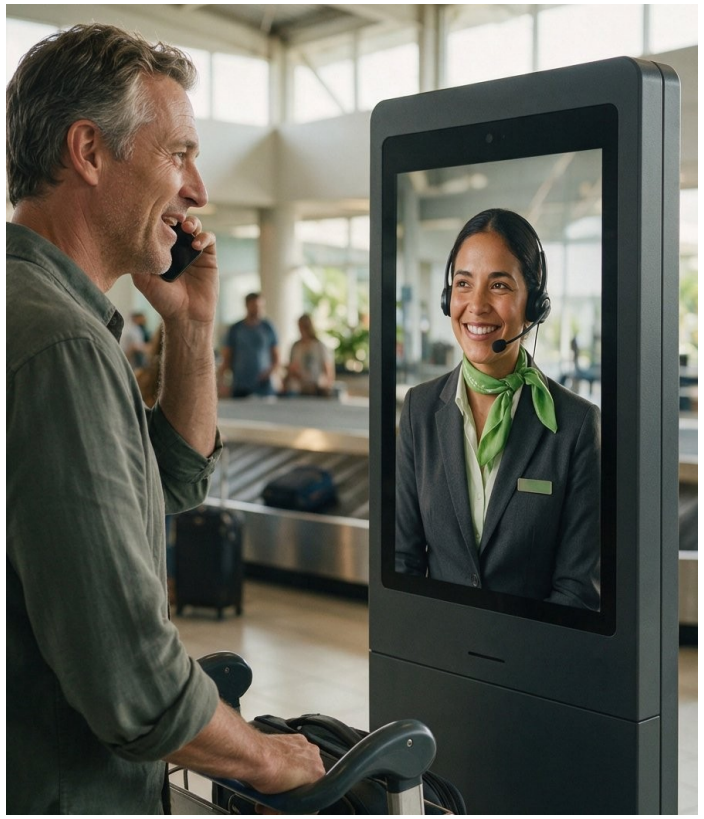
**SMS-1 · LO QUE RECIBE SARAH (EN)**

Your order is ready: Oct 21 at 14:35. Pay and track your order at sjo.vgo/o/7Q4K. Your confirmation code is 4821.

**Resultado** Orden pagada por el Wi-Fi antes de recoger las maletas.



# El viajero elige dónde y cómo empezar la conversación



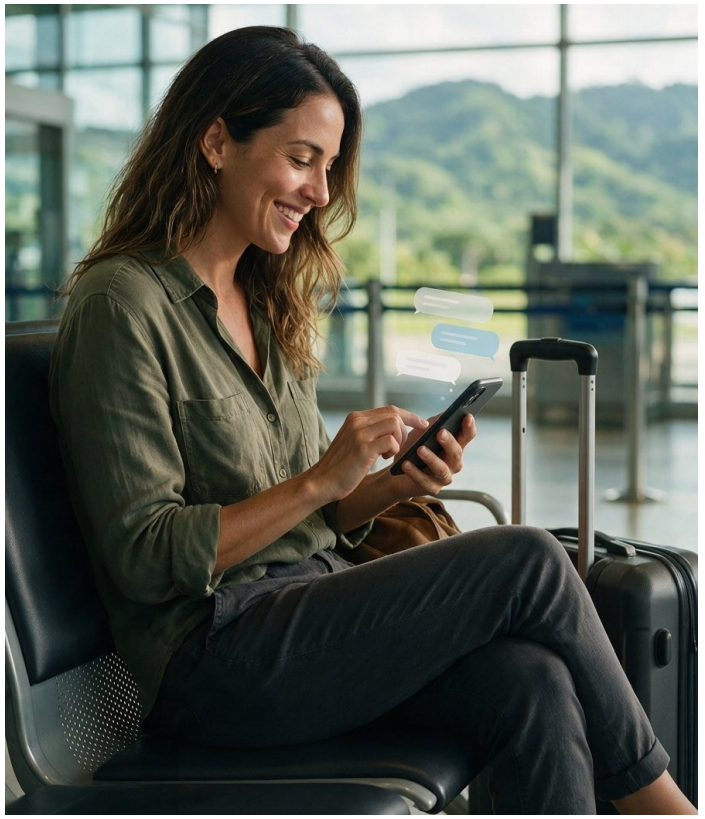
## Sala de equipajes

Mientras espera la maleta, resuelve el traslado en el quiosco: video con asesor y pago en el móvil.



## Antes de aduanas

El quiosco en zonas de espera convierte la cola en tiempo útil, con un asesor que explica opciones.



## En su propio móvil

Quien prefiere escribir, chatea con el agente IA desde un banco de llegadas. Mismo QR, misma orden.



MOMENTO 2 · DÍA 1 · 14:50 · RECOGIDA

# El conductor verifica la orden con el QR: sin papeles

La orden pagada se asigna a un proveedor de transporte. El conductor recibe los datos del viaje y, en la salida, verifica la orden escaneando el QR del móvil de William.

**Orden pagada**
Cobro previo al servicio

**Proveedor asignado**
Desde el panel VGO

**QR verificado**
Entrega registrada

**Viaje**
Precio cerrado, sin cola

**Para el operador de transporte** cobro garantizado antes de mover el vehículo, sin fraude de reserva y con control de entregas en VGO.

# Mismo flujo, distinto producto: el asesor adapta la oferta

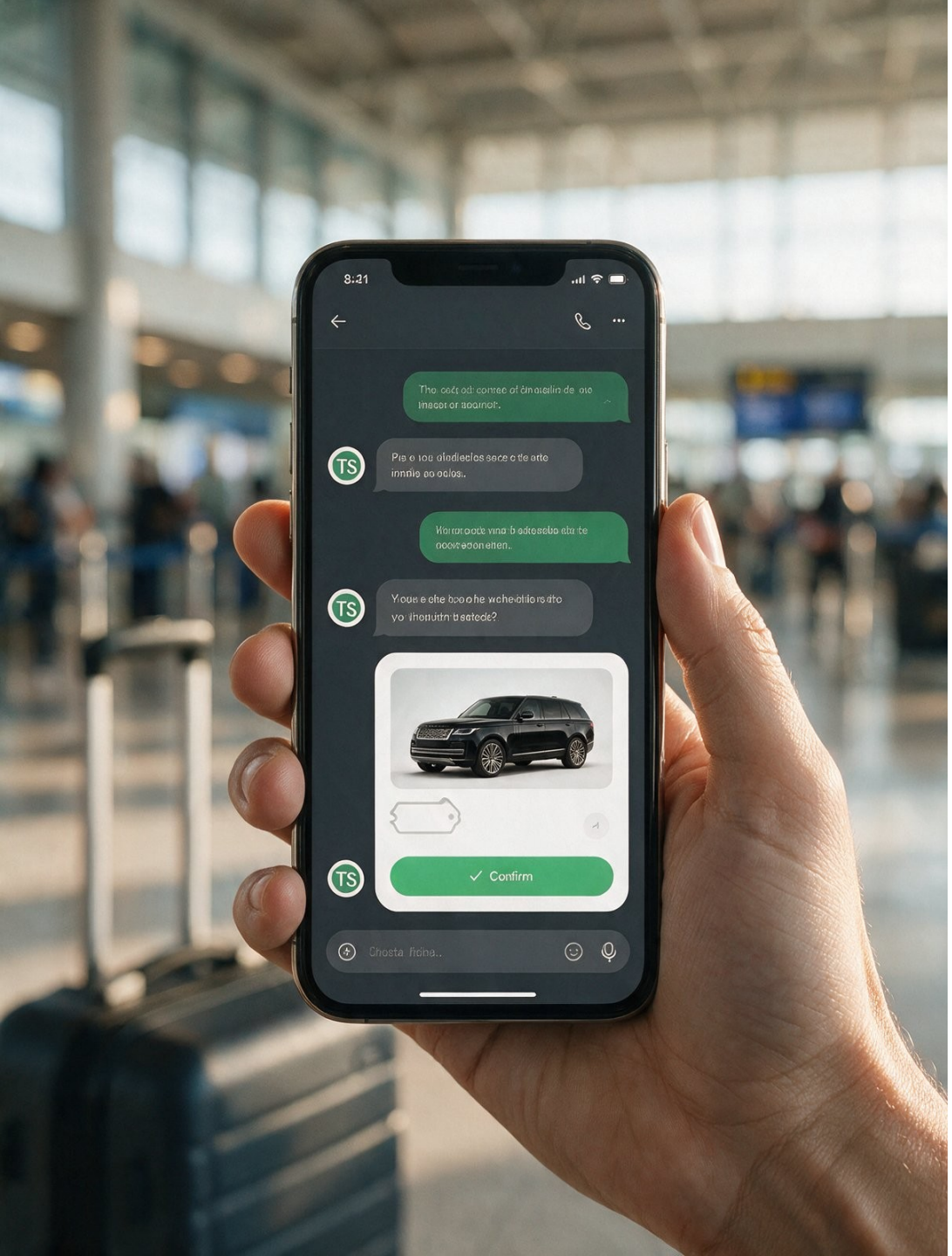




### Viajero business
SUV privado, factura a empresa, recogida puntual y regreso programado.

### Familias
Van con espacio para equipaje, sillas infantiles y paradas intermedias.

*La conversación detecta la necesidad; la orden VGO recoge el producto exacto. Sin menús ni formularios.*




MOMENTO 3 · DÍA 1 · 22:40 · HOTEL

# Agente IA Chat: planifica de noche, por escrito

**William:** Mañana vamos a Arenal. ¿Pueden recogernos a las 9?

**Agente IA:** Sí: traslado privado San José → La Fortuna para dos, a precio cerrado. ¿Le envío la orden?

**William:** Sí, por favor.

**Qué pasa después** El agente IA crea la orden y envía el enlace de pago. Ana, asesora de turno, revisa la orden pagada y asigna el conductor. El viajero compró de noche, sin esperar a la mañana.

MOMENTO 4 · DÍA 3 · 09:10 · LA FORTUNA

# Videollamada: elige tours viendo opciones en vivo

Desde la terraza, William abre su QR de socio y pide videollamada. Laura, especialista en tours, ya ve su historial: le muestra opciones en pantalla y consolida dos tours en una sola orden.

**El viajero** Compara puentes colgantes y caminata al volcán viendo fotos y horarios en vivo.

**El asesor** Asesora, propone el combinado y crea una orden de dos tours con un solo pago.

**El sistema (VGO)** Cobra y envía por email los vouchers y las instrucciones de recogida.

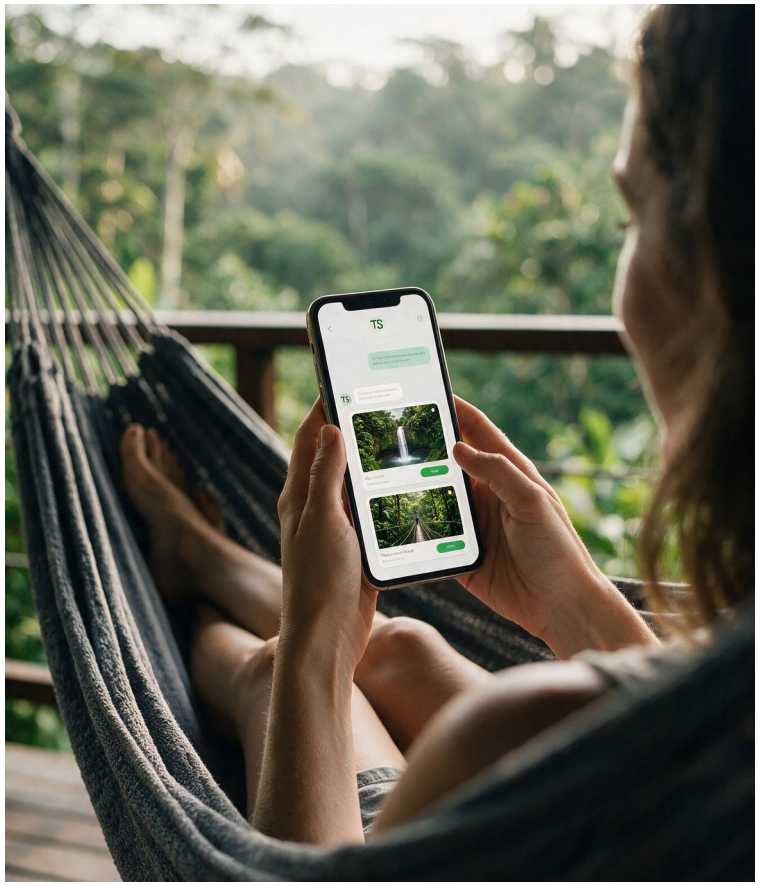
**EMAIL-5 · DOCUMENTOS DE LA ORDEN**

Your advisor has sent you the documents for your order: Bridges_voucher.pdf · Volcano_voucher.pdf.

**Resultado** Venta cruzada cerrada en una conversación.



# Inspiración por chat, cierre con un especialista






**1 · Pregunta por chat**
El agente IA responde dudas de horarios, distancias y clima mientras el viajero descansa.

**2 · Escalado con contexto**
Cuando quiere reservar, pasa a una asesora con toda la conversación adjunta.

**3 · Cierre por video**
La especialista muestra opciones en pantalla y crea la orden.

*IA para informar y filtrar; personas para asesorar y vender. El viajero no nota el cambio de interlocutor: la conversación es una.*



MOMENTO 5 · DÍA 7 · 05:30 · LA FORTUNA

# Video Avatar IA: un imprevisto a las 05:30, resuelto

A las 05:30 la pareja escanea su QR de socio y elige el Video Avatar IA, que entiende la urgencia en la propia videollamada: cancela el traslado de la tarde y crea uno nuevo para las 06:30, a precio cerrado. Si prefieren un asesor, también está disponible.

**SMS-3 + EMAIL-2 · ORDEN CANCELADA**

Your order with SJO Traveler Service: Oct 27 14:00 has been cancelled. If you have already paid, the amount will be refunded to the same payment method.

**SMS-1 · NUEVA ORDEN**

Your order is ready: Oct 27 at 06:30. Pay and track your order at sjo.vgo/o/9M2T. Your confirmation code is 6170.

**Para el viajero** sin música de espera ni menús a las cinco de la mañana. Para el operador: la venta se reprograma, no se pierde.

MOMENTO 6 · DÍA 7 · 08:40 · EN RUTA A SJO · VIDEOLLAMADA

# Videollamada desde el coche: compra de última hora

Camino al aeropuerto, Sarah quiere llevar café y chocolate como regalo. Abre una videollamada desde su QR (sin roaming, por el Wi-Fi del vehículo) y el asesor le muestra las opciones y crea la orden con la tienda del aeropuerto.



**Videollamada**
El asesor muestra y toma el pedido

**Pago**
Enlace por SMS, en el coche

**Preparación**
La tienda prepara la bolsa

**Entrega**
Field Service, en mano

**Resultado** Una venta que ninguna tienda habría hecho: el cliente aún no había llegado.





MOMENTO 7 · DÍA 7 · 10:30 · SALIDAS

# Field Service: la última impresión la deja el aeropuerto

Un agente de Field Service entrega la bolsa en mano en el punto acordado de salidas y cierra la orden en VGO. El viajero embarca con el regalo y una historia que contar.



**A validar con SJO:** la entrega en puerta de embarque (zona restringida) requiere personal acreditado; alternativa: punto de recogida en salidas.

# El servicio no termina en la terminal: sigue en destino





**Entregas en el hotel**
Compras y regalos entregados en recepción, coordinados por Field Service con el alojamiento.

**Reservas durante la estancia**
Restaurantes, spa, traslados internos: el viajero pide por su QR; el asesor reserva y cobra.

**Regreso organizado**
El traslado de vuelta se vende durante la estancia, no en la cola del último día.

*Para hoteles y DMC: un canal de venta asesorado para sus huéspedes sin montar un contact center propio.*

# Siempre informado: SMS y email en su idioma

| Evento | Viajero recibe | Asesor recibe | Plantilla VGO |
|---|---|---|---|
| **Orden creada** | SMS y email con enlace de pago y código | — | SMS-1 / SMS-2 · EMAIL-1 |
| **Pago recibido** | Estado actualizado en el enlace | Email con cliente, importe y moneda | EMAIL-6 |
| **Documentos** | Email con comprobante, voucher o instrucciones | — | EMAIL-5 |
| **Cancelación** | SMS y email; reembolso al mismo medio | — | SMS-3 · EMAIL-2 |
| **Gestión de asesores** | — | Alta de cuenta y recuperación de contraseña | EMAIL-3 · EMAIL-4 |



*Firma única en ES y EN: Servicio Viajero SJO · SJO Traveler Service.*

Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

03 · DETRÁS DE LA EXPERIENCIA

# Personas, IA supervisada y una plataforma de órdenes

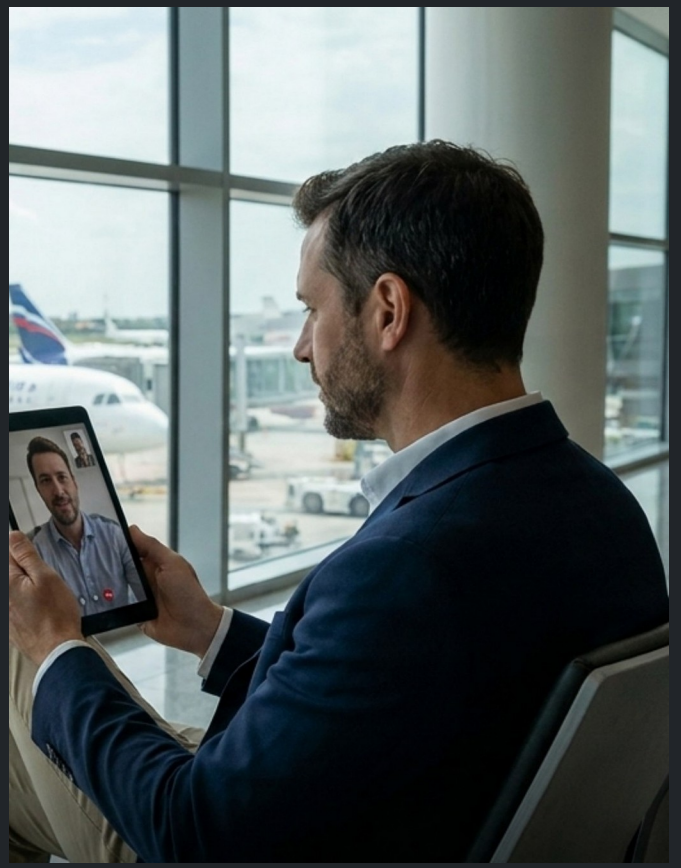
Lo que el viajero vive como una conversación es, por dentro, un Video Contact Center, agentes IA con cuenta propia y un sistema que cobra, notifica y controla entregas.



# Un QR dinámico, cinco formas de conversar

| Modo | Atendido por | Cuándo suele elegirlo | Qué puede vender |
|---|---|---|---|
| Video Quiosco | Asesor | Recién llegado, aún sin datos | Todo el catálogo |
| Videollamada | Asesor | Elegir tours viendo opciones | Todo el catálogo |
| Llamada | Asesor | En movimiento o sin cámara | Todo el catálogo |
| Video Avatar IA | Agente IA | Noche, madrugada o cola | Transporte a precio cerrado |
| Agente IA Chat | Agente IA | Quien prefiere escribir, 24/7 | Transporte a precio cerrado |

**El cliente siempre decide.** Los cinco modos están disponibles a cualquier hora, sin restricciones: el viajero elige videollamada, Video Quiosco, chat IA o avatar según le convenga. Personas e IA se complementan en una sola conversación: omnicanalidad total.



*Videollamada con asesor desde la tablet de sala: el mismo QR en quiosco, anuncios y tarjeta de socio.*




# Tarjeta de socio: conectado todo el viaje

### ID y token de seguridad
Sin app, sin descargas y sin datos personales guardados en el móvil.

### Geolocalización sin app
Al abrir la videollamada, el navegador comparte su ubicación: el asesor sabe si está en la terminal, el hotel o en ruta, y coordina recogidas y entregas.

### Seguimiento y trato VIP
El asesor sigue sus órdenes y entregas durante todo el viaje; atención prioritaria y promociones según dónde esté.

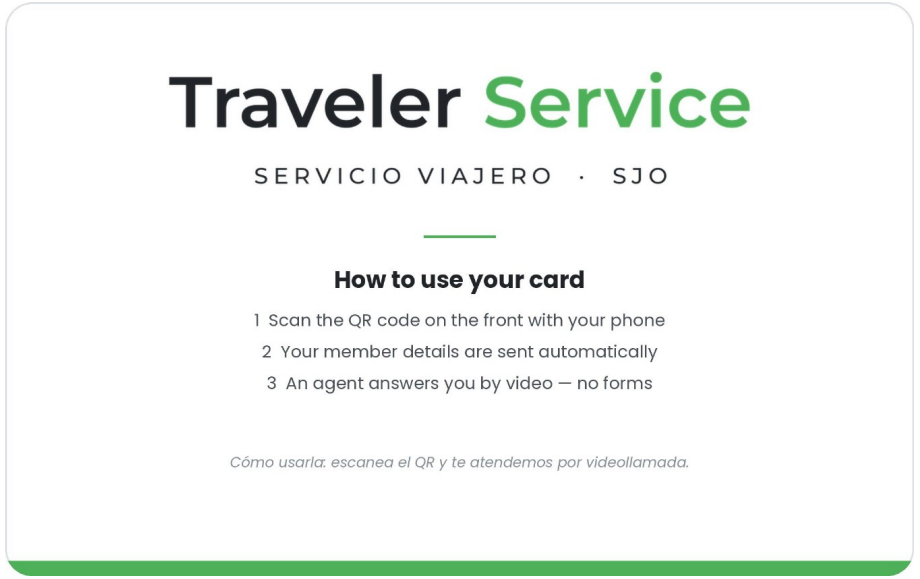
### Vigencia de 1 o 12 meses
El mismo QR abre la conversación en cualquier momento del viaje, o del año.

### Agente VIP directo
Acceso inmediato a un asesor por video o voz, en su idioma.

# El Club: tarjeta patrocinada por el agente turístico




*Tarjeta real de la demo: QR con ID de socio y token, foto y nombre. Sin app: el QR abre la videollamada en el navegador.*




**Patrocinada por agencias, tour operadores y DMC.** El socio turístico la incluye en sus paquetes premium y lleva su marca junto a la del servicio; su cliente llega a SJO ya conectado, y las órdenes quedan atribuidas al patrocinador.



# La IA absorbe el volumen; las personas, el criterio

### Agentes IA
Siempre disponibles, como opción que elige el viajero. Venden transporte a precio cerrado con cuenta de agente VGO, como un empleado más.

### Asesores y especialistas
Tours, combinados, incidencias y clientes de alto valor. Revisan y asignan las órdenes creadas por la IA.

### Field Service
Personal en terminal que entrega en mano y cierra la orden escaneando el QR.

VGO · ÓRDENES, COBRO, NOTIFICACIONES Y ENTREGAS

# Cada conversación termina en una orden cobrada

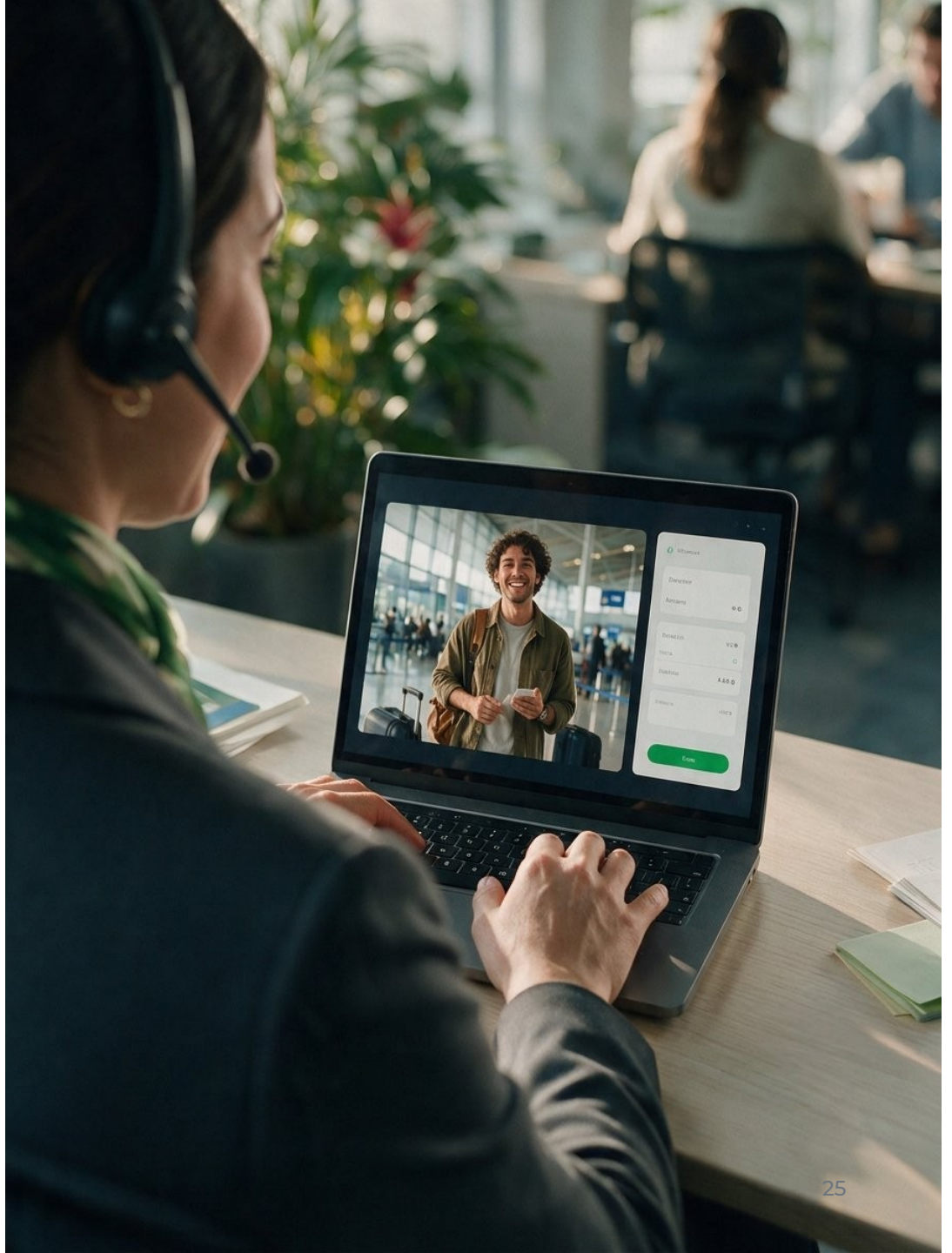
**Orden** El asesor o el agente IA la crea en segundos desde la conversación.

**Cobro** Enlace seguro por SMS y email: tarjeta o PayPal, sin datos por teléfono.

**Notificación** Viajero y asesor avisados en cada estado, en ES o EN.

**Entrega** Proveedor o Field Service entregan y cierran con el QR.

**Control** Cada orden registra modo, quiosco y anuncio de origen.



# Tres mecanismos para no perder la venta

### 1. Escalado con contexto

Si la IA duda o no puede resolver, transfiere a un asesor con la conversación adjunta. El viajero no repite nada.

### 2. Llamada de rescate

Si el pago no llega en 10 minutos, salta una alerta y un asesor llama para resolver la incidencia y reenviar el enlace. Los datos de tarjeta solo se introducen en el enlace seguro.

### 3. Reconexión automática

Confirmado el pago, el viajero vuelve a la sala virtual con su asesor para coordinar la entrega.

# Cuatro capas de una sola plataforma



## 1 · Puntos de contacto

Quioscos de video con anuncios y QR (Kiosk Manager KMS) · QR en anuncios y tarjetas de socio · Wi-Fi del aeropuerto



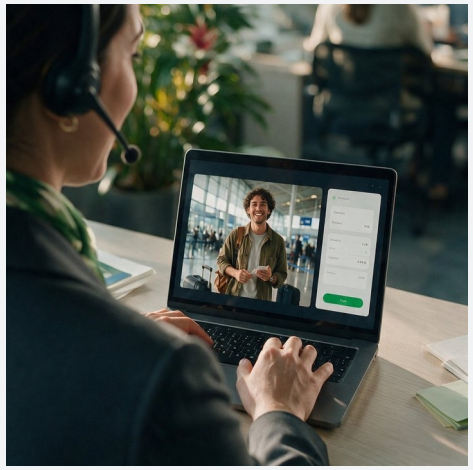
## 2 · Conversación

Video RTC: video, voz y chat WebRTC en el navegador · Video Avatar IA y Agente IA Chat



## 3 · Operación

Web ACD como VCCaaS: colas, enrutamiento, asesores, especialistas y Field Service



## 4 · Transacción

VGO: orden, cobro, notificaciones ES/EN, reconexión, rescate y control de entregas

**Resiliencia** · soporte telefónico con Smart IVR conectado al VCCaaS, llamada de rescate y soporte técnico offline. Sin dependencia de WhatsApp ni de terceros.

Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

04 · VALOR Y MODELO

# Un servicio neutro que crea valor para cada socio

El aeropuerto pone el escenario, los operadores el producto, el Video Contact Center la atención y la plataforma el cobro. Todos ganan con cada orden.



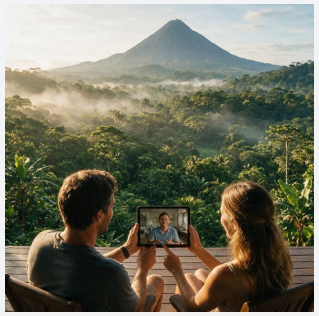
# Qué se vende: catálogo asesorado, siempre con orden VGO



## Transporte privado

Aeropuerto ⇄ hotel, ida y regreso. Lo venden asesores y agentes IA.

En la demo



## Tours en Costa Rica

Volcanes, puentes colgantes, playa. Asesor por videollamada.



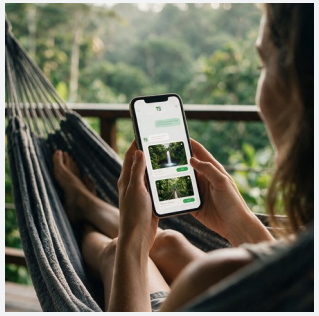
## Café y souvenirs

Compras en tiendas del aeropuerto, entregadas en mano.



## Servicios en destino

Reservas durante la estancia, gestionadas en la misma cuenta.



## Resorts y estancias

Reservas y mejoras de alojamiento con asesor.



## Seguro de viaje

Requiere aseguradora o intermediario autorizado (SUGESE).

En preparación

*Televenta asesorada premium, en el idioma del viajero. No es autoservicio ni e-commerce.*

# Valor tangible en cada eslabón de la cadena



## Aeropuerto

- Servicio premium 24/7 para el viajero sin desarrollar ni mantener una app.
- Nuevos ingresos trazables por zona, quiosco y anuncio.
- Argumento para la calificación de atención al turista.



## Operadores

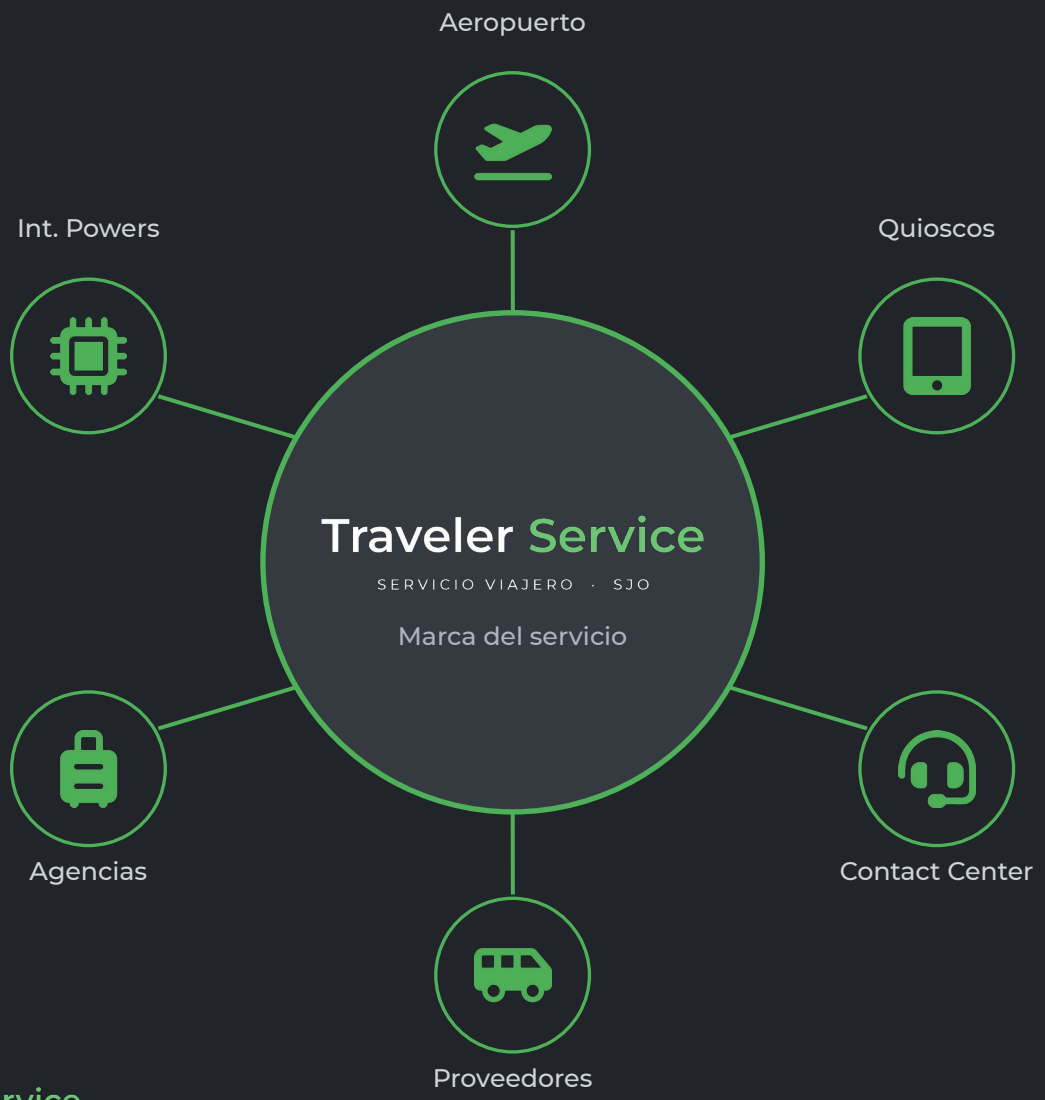
- Canal de venta directa con cobro antes de entregar.
- Venta de capacidad ociosa también de noche, con asesores e IA supervisada.
- Sin inversión en marketing digital propio.



## El viajero

- Acompañamiento integral en su idioma, por persona o IA.
- Precio cerrado, pago seguro y entrega en mano.
- Todo su viaje centralizado en un simple QR.

# Un servicio neutro operado por socios




- **Aeropuerto** Espacio, Wi-Fi y marca
- **Operador de quioscos** Despliegue y publicidad
- **Video Contact Center** Asesores y Field Service
- **Proveedores** Transporte, tours, tiendas
- **Agencias y DMC** Tarjetas de socio premium
- **Interactive Powers** Plataforma y tecnología

# Ingresos por transacción, no por licencia al viajero

### Fee por orden
Un porcentaje de cada orden cobrada en VGO se reparte entre los socios de la operación. Sin venta, sin coste.

### Publicidad en quioscos
Anuncios por categoría con QR y atribución: el proveedor paga por visibilidad y por resultado.

### Membresía premium
Agencias y DMC incluyen la tarjeta de socio en sus paquetes: acceso VIP y descuentos para sus clientes.

### Servicios de valor
Entrega en mano por Field Service, reservas en destino y gestión de incidencias, con tarifa por servicio.

**El viajero no paga suscripción ni descarga nada.** Los porcentajes y tarifas se fijan por proyecto con cada socio y se liquidan con los datos de atribución de VGO.

POR QUÉ SERVICIO VIAJERO

# Cinco diferencias que un viajero nota y un socio valora

**Sin app** Todo en el navegador: QR, video, pago y seguimiento. Cero fricción de adopción.

**IA supervisada** La IA vende lo simple; las personas revisan, asignan y asesoran. Nunca una orden sin responsable.

**Cobro antes de entregar** Enlace seguro de VGO: el proveedor mueve el vehículo o prepara la bolsa con la orden ya pagada.

**Canal propio** Sala virtual sobre WebRTC: sin roaming, sin WhatsApp, sin dependencia de terceros.

**Listo para demostrar** Plataforma en producción en banca, salud y hotelería. La demo de SJO dura 20 minutos.



Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

05 · PILOTO EN SJO

# Medir antes de prometer

Objetivos propuestos, línea base y seis pasos para arrancar. La demo técnica está lista.



# Objetivos propuestos para el piloto

**≥ 30 %** Conversión de conversación a orden pagada

**≥ 80 %** Órdenes cobradas en menos de 10 minutos

**≥ 95 %** Entregas realizadas a tiempo

**≥ 4,5 / 5** Valoración media en la encuesta de cierre



Hipótesis a validar contra una línea base en las primeras semanas. Cada orden registra modo de conversación, quiosco y anuncio de origen (QR con parámetro ?ad=), para liquidar con precisión y optimizar.

# Para arrancar el piloto

1

## Autorización de marca

Uso del logo oficial del aeropuerto en quioscos, anuncios y notificaciones.

2

## Puntos y anuncios

Ubicación de quioscos y QR por anuncio con atribución en la orden.

3

## Catálogo inicial

Proveedores de transporte privado VIP y tours para la primera fase.

4

## Seguro de viaje

Aseguradora o intermediario autorizado (SUGESE) y texto legal.

5

## Línea base

Medición de partida para conversión, cobro, entregas y satisfacción.

6

## Demo técnica

Recorrido completo en vivo con el equipo del aeropuerto y los socios.

# Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

DECK DE TELESERVICIOS · AEROPUERTOS

## La teoría es buena.
## La realidad es fascinante.

Véalo funcionar en 20 minutos: QR → conversación → orden → cobro → notificaciones → entrega, en vivo.

**Interactive Powers**
interactivepowers.com

IntPowers

