Traveler Service

SERVICIO VIAJERO · SJO

Su concierge personal en Costa Rica

Atención humana por vídeo, 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 kiosco, en los anuncios o en la tarjeta de socio.

24/7

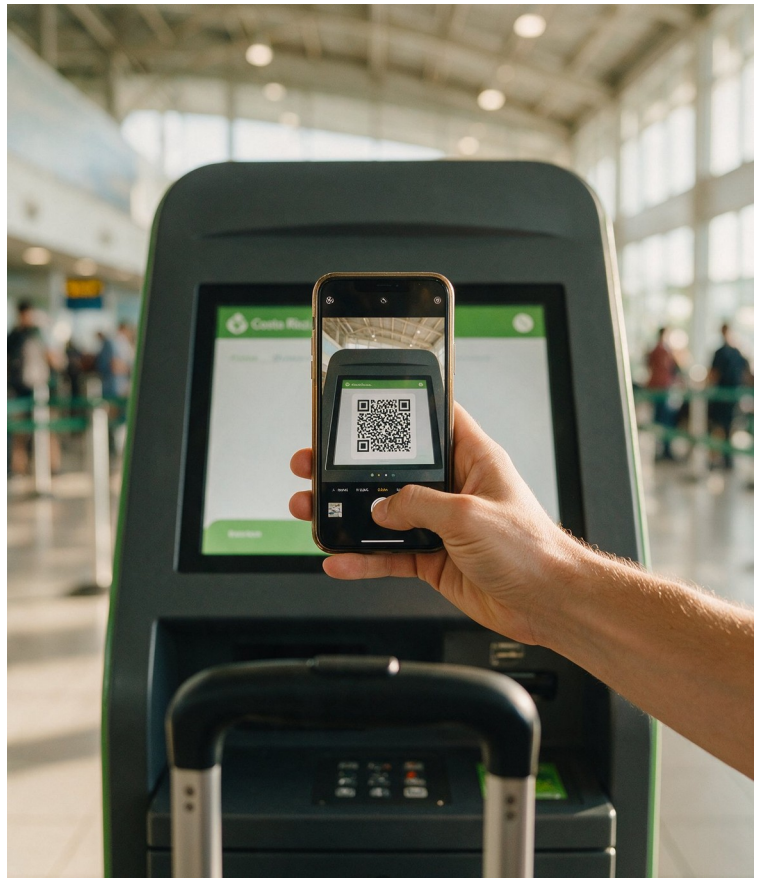
el viajero elige el modo

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

5

formas de conversar

Video Kiosco, 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.



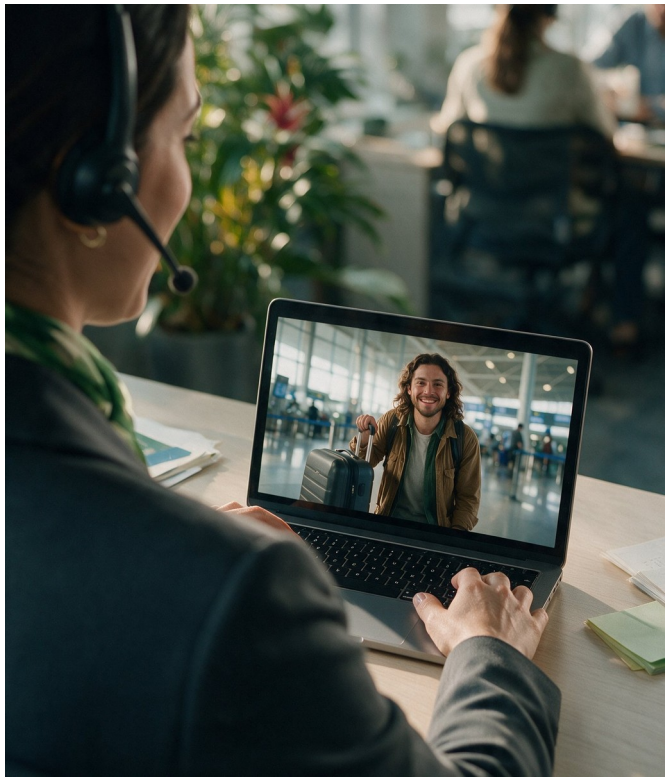


Lo que vive hoy el viajero, y lo que le ofrecemos

HOY	CON TRAVELER SERVICE
Cola de taxis sin saber tarifa ni idioma.	Traslado a precio cerrado, acordado por vídeo 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 vídeo, voz o chat.

Televenta asesorada, no autoservicio ni e-commerce

	App del aeropuerto	Marketplace web	Sala VIP física	Traveler Service
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	Vídeo, 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

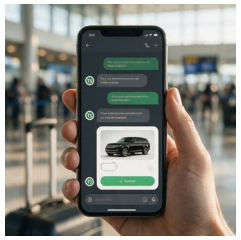
Siete momentos de un viaje de siete noches

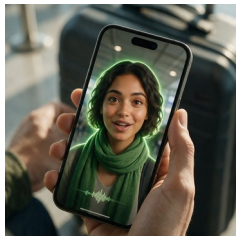
Seguimos a William y Sarah, de Chicago, sin español y sin plan de datos local. Cada momento pide un modo de atención distinto; la cuenta es siempre la misma.



Siete momentos, cinco modos, una sola cuenta









Día 1 · 14:20	Día 1 · 14:50	Día 1 · 22:40	Día 3 · 09:10	Día 7 · 05:30	Día 7 · 08:40	Día 7 · 10:30
Llegada	**Recogida**	**Hotel, noche**	**Tours**	**Imprevisto**	**Regalo**	**Embarque**
Video Kiosco	QR verificado	Agente IA Chat	Videollamada	Video Avatar IA	Videollamada	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 Kiosco: aterriza, escanea y habla con una persona

El kiosco 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.

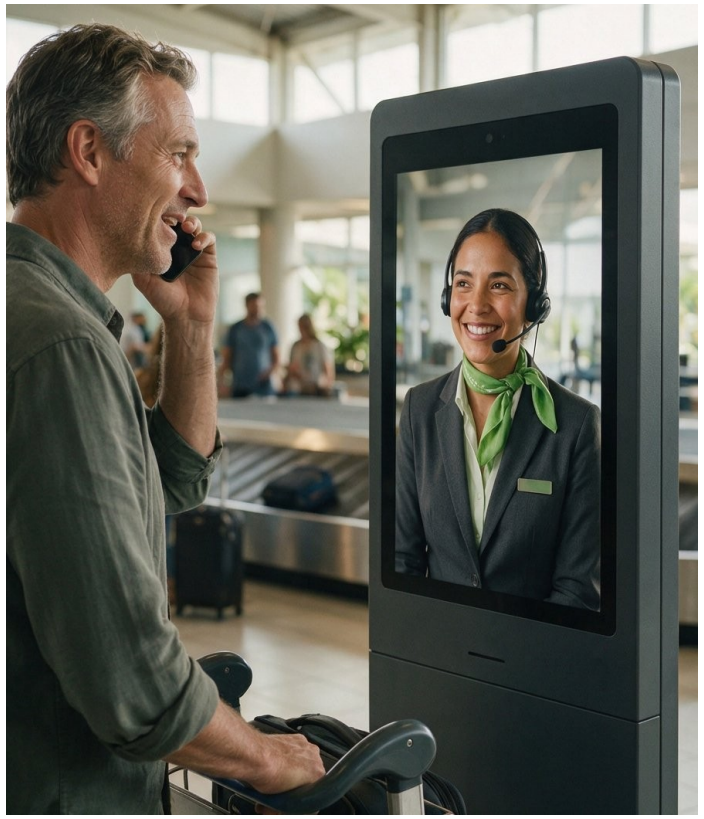
SMS-1 · LO QUE RECIBE SARAH (EN)

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



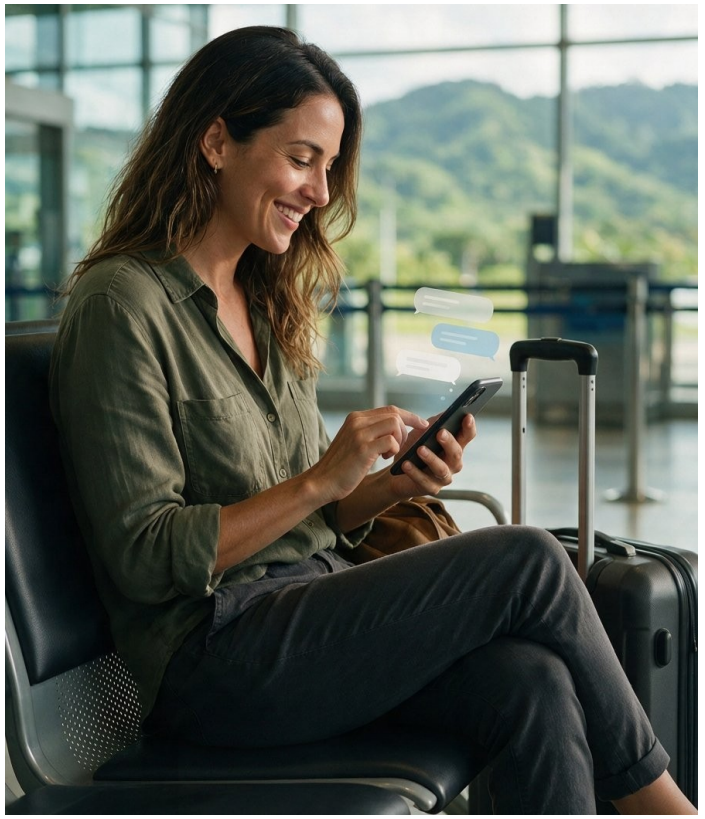
Sala de equipajes

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



Antes de aduanas

El kiosco 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 chofer verifica la orden con el QR: sin papeles

La orden pagada se asigna a un proveedor de transporte. El chofer 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

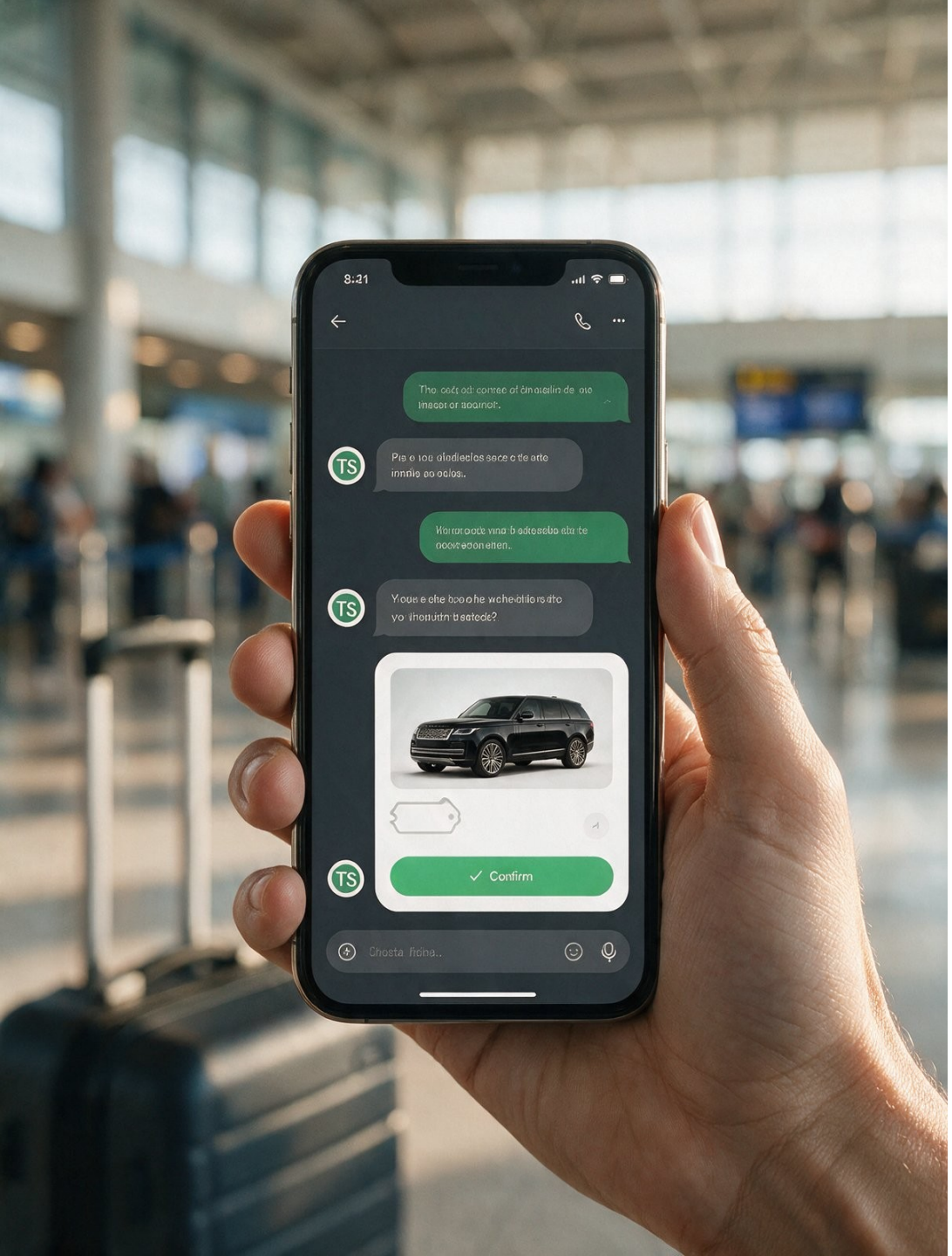




Viajero business
SUV privado, factura a empresa, recogida puntual y regreso programado.

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 a medianoche, 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. A las 07:00, Ana revisa la orden pagada y asigna el conductor. El viajero vendió de noche; la plantilla no cambió.

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.

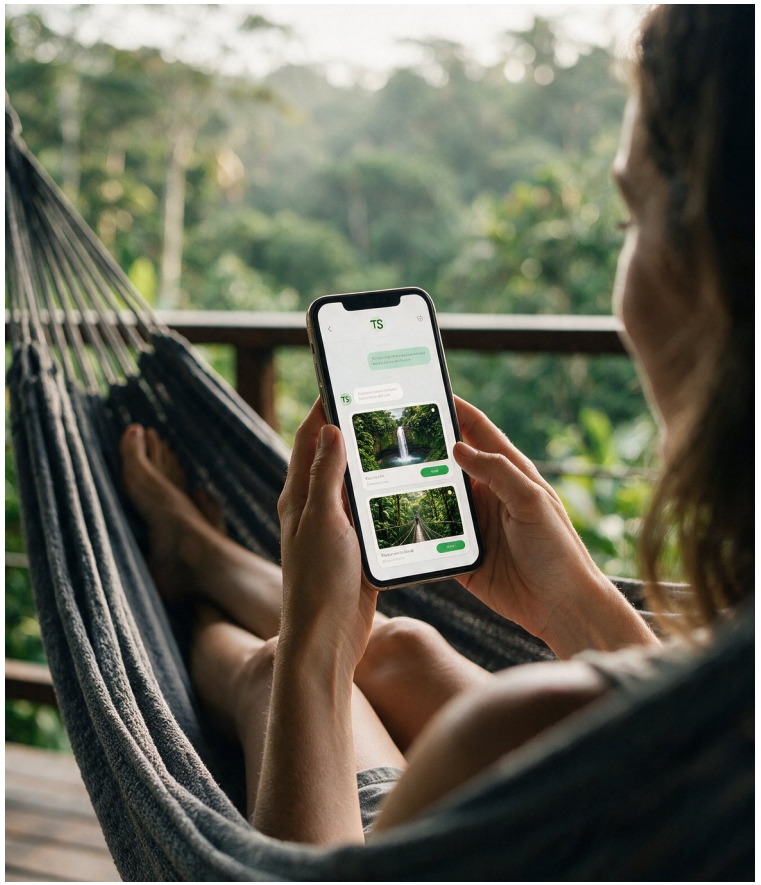
EMAIL-5 · DOCUMENTOS DE LA ORDEN

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 vídeo
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 09:30, a precio cerrado. Si prefieren un asesor, también está disponible.

SMS-3 + EMAIL-2 · ORDEN CANCELADA

Your order with SJO Traveler Service: Oct 28 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 28 at 09:30. 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

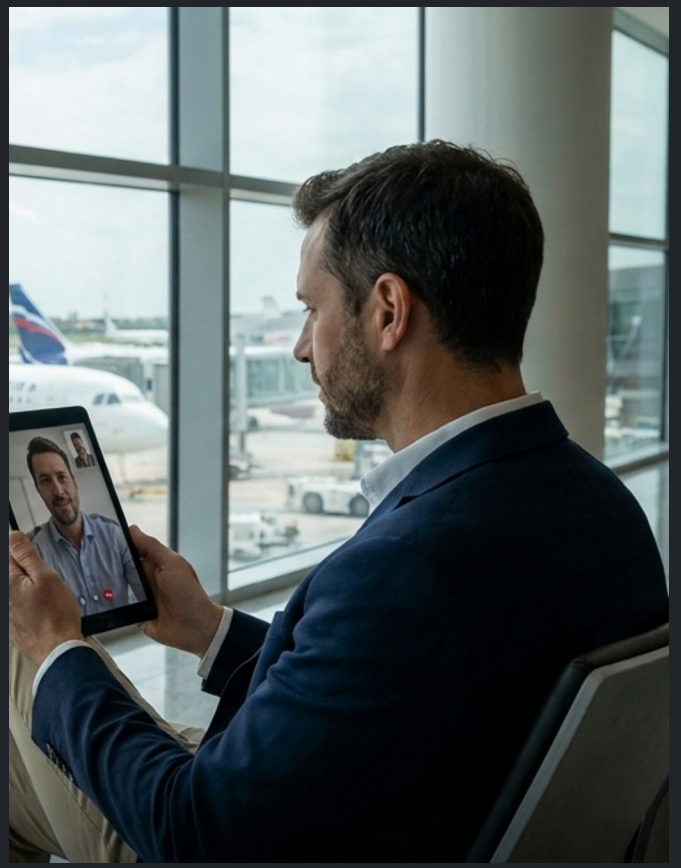
Lo que el viajero vive como una conversación es, por dentro, un Video Contact Center, agentes IA con cuenta propia y un sistema que cobra, notifica y controla entregas.



Un QR dinámico, cinco formas de conversar

Modo	Atendido por	Cuándo suele elegirlo	Qué puede vender
Video Kiosco	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 Kiosco, 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 kiosco, 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.

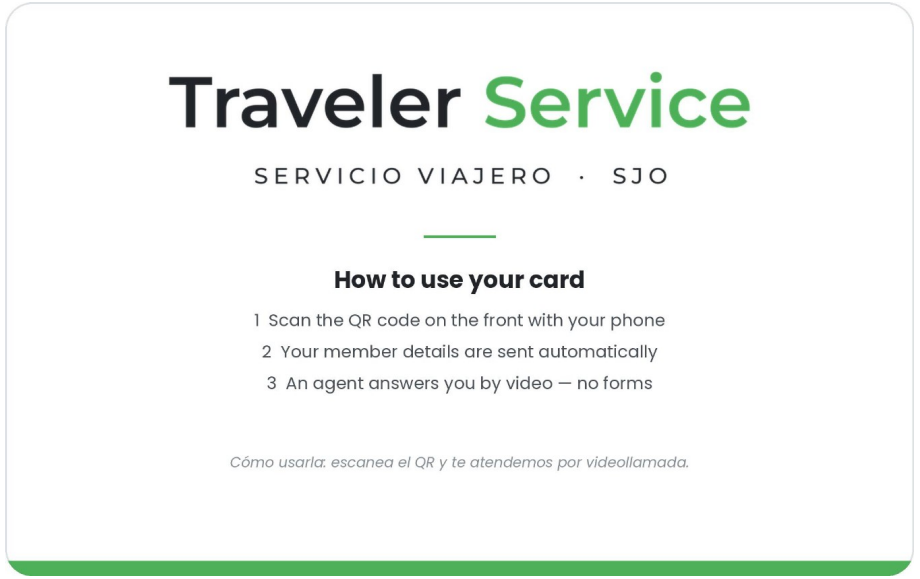
Vigencia de 1 o 12 meses
El mismo QR abre la conversación en cualquier momento del viaje, o del año.

Agente VIP directo
Acceso inmediato a un asesor por vídeo 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.

Cada conversación termina en una orden cobrada

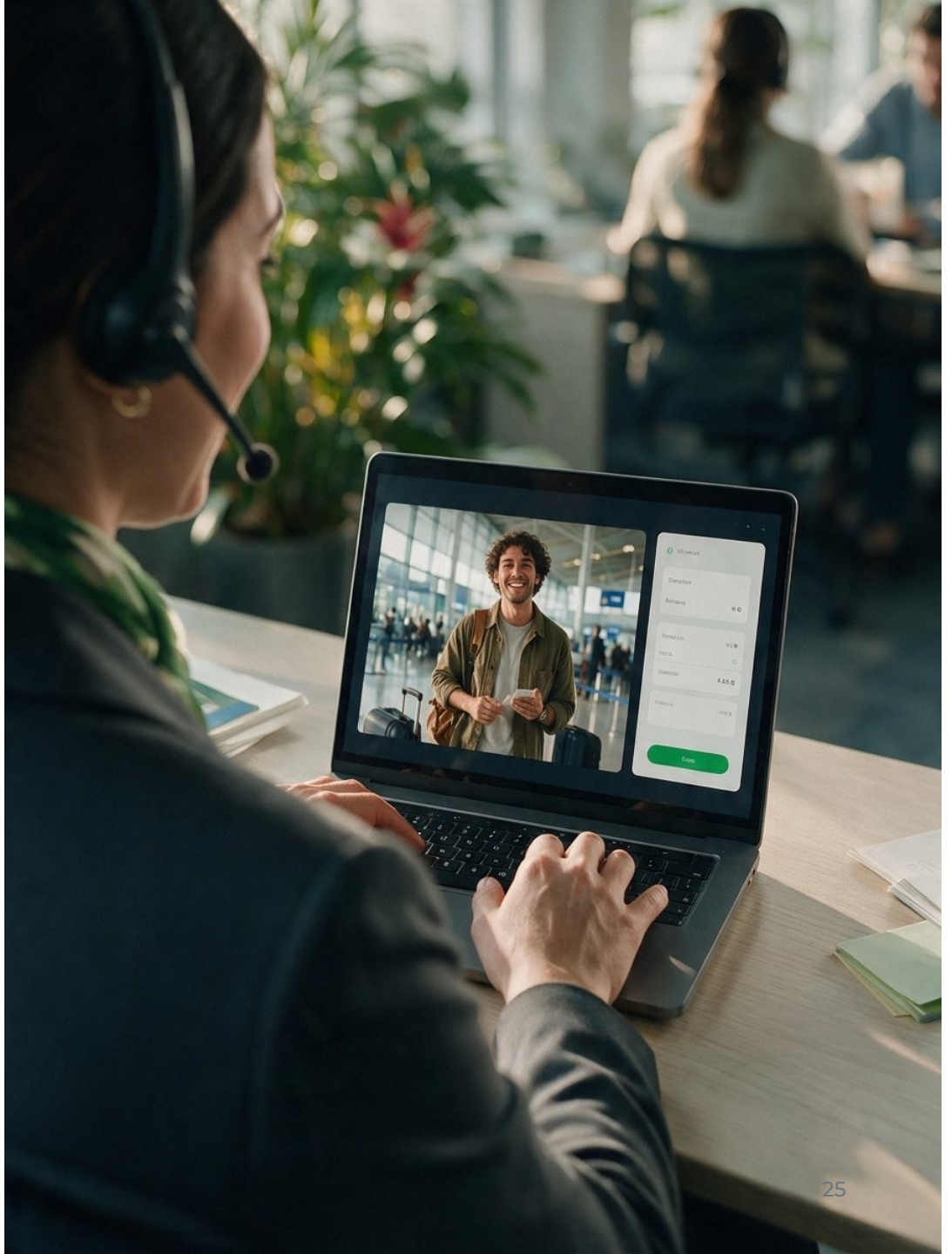
Orden El asesor o el agente IA la crea en segundos desde la conversación.

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, kiosco 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

Kioscos de vídeo con anuncios y QR · QR en anuncios y tarjetas de socio · Wi-Fi del aeropuerto



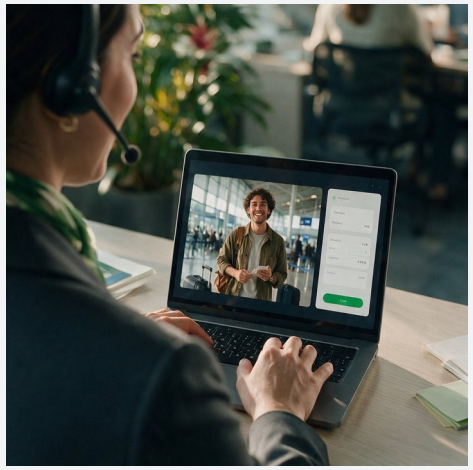
2 · Conversación

Video RTC: vídeo, 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.



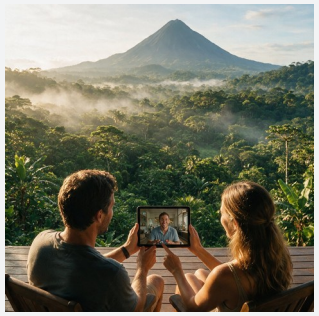
Qué se vende: catálogo asesorado, siempre con orden VGO



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.



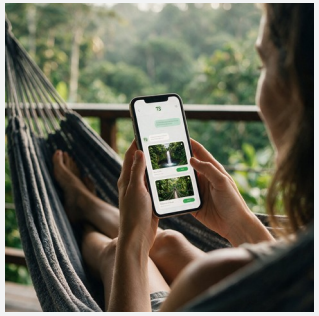
Café y souvenirs

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, kiosco y anuncio.
- Argumento para la calificación de atención al turista.

Operadores

- Canal de venta directa con cobro antes de entregar.
- Venta de capacidad ociosa de noche mediante 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 kioscos** 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 kioscos
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 TRAVELER SERVICE

Cinco diferencias que un viajero nota y un socio valora

Sin app Todo en el navegador: QR, vídeo, 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, kiosco 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 kioscos, anuncios y notificaciones.

2

Puntos y anuncios

Ubicación de kioscos 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

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

