

# Contact Center con métricas de atención.

MyFlux AI es una solución de atención al cliente personalizada que integra asistentes virtuales de inteligencia artificial (Chat Bot y Chat Voice) con plataformas de contact center y CRM, conectándose además con los sistemas internos del cliente (APIs, bases de datos, tiquetería, etc.).

En caso de que el cliente requiera una plataforma integral de contact center con integración a CRMs existentes o que no requiera de un CRM, **MyFlux AI Contact** es la solución indicada.



Trato personalizado

Los usuarios de **MyFlux AI Contact** tendrán a la mano información personalizada para toda interacción con los clientes.



Asistentes virtuales AI

Se ofrece un Chat Bot y/o Chat Voice con AI para automatizar y personalizar la atención al cliente.



Inteligencia de negocios

Analice información confiable y en línea sobre los registros de llamadas y sobre las interacciones realizadas con clientes mediante otros canales.



Gestionar un Contact Center remoto y omnicanal puede ser un reto.

## MyFlux AI Contact lo hace simple.

MyFlux AI Contact ofrece funcionalidades que aceleran los procesos comerciales y brindan inteligencia operativa a su negocio. Para lograr esto, las funcionalidades están desarrolladas de acuerdo con el perfil del usuario, ya sea este un Agente del Contact Center o bien un Supervisor. A continuación destacamos algunas de las funcionalidades más



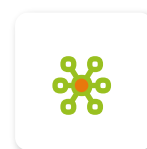
### Búsquedas eficientes y ágil de contactos

Permite al agente ofrecer una atención personalizada con acceso inmediato a los datos y transacciones del cliente.



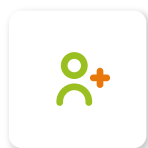
### Autoevaluación

Permite al agente la estadística necesaria para saber si está a tiempo de cumplir sus metas.



### Atención Omnicanal

Permite al agente acceder fácilmente al historial de atención del cliente desde cualquier canal, todo en un solo lugar.



### Gestiones en tiempo real

Permite a los agentes responder eficientemente al documentar en tiempo real la atención mediante formularios del CRM.



## Monitoreo en tiempo real

Permite al supervisor monitorear en tiempo real las llamadas de los agentes y tomar decisiones inmediatas.



## Ágil reasignación de agentes.

Con base en los reportes de productividad, el supervisor puede reasignar agentes entre colas para asegurar el cumplimiento del SLA.



## Automatización de campañas

Permite crear campañas de llamadas salientes desde una base de datos, automatizándolas para enviar mensajes grabados o asignar llamadas a agentes disponibles.



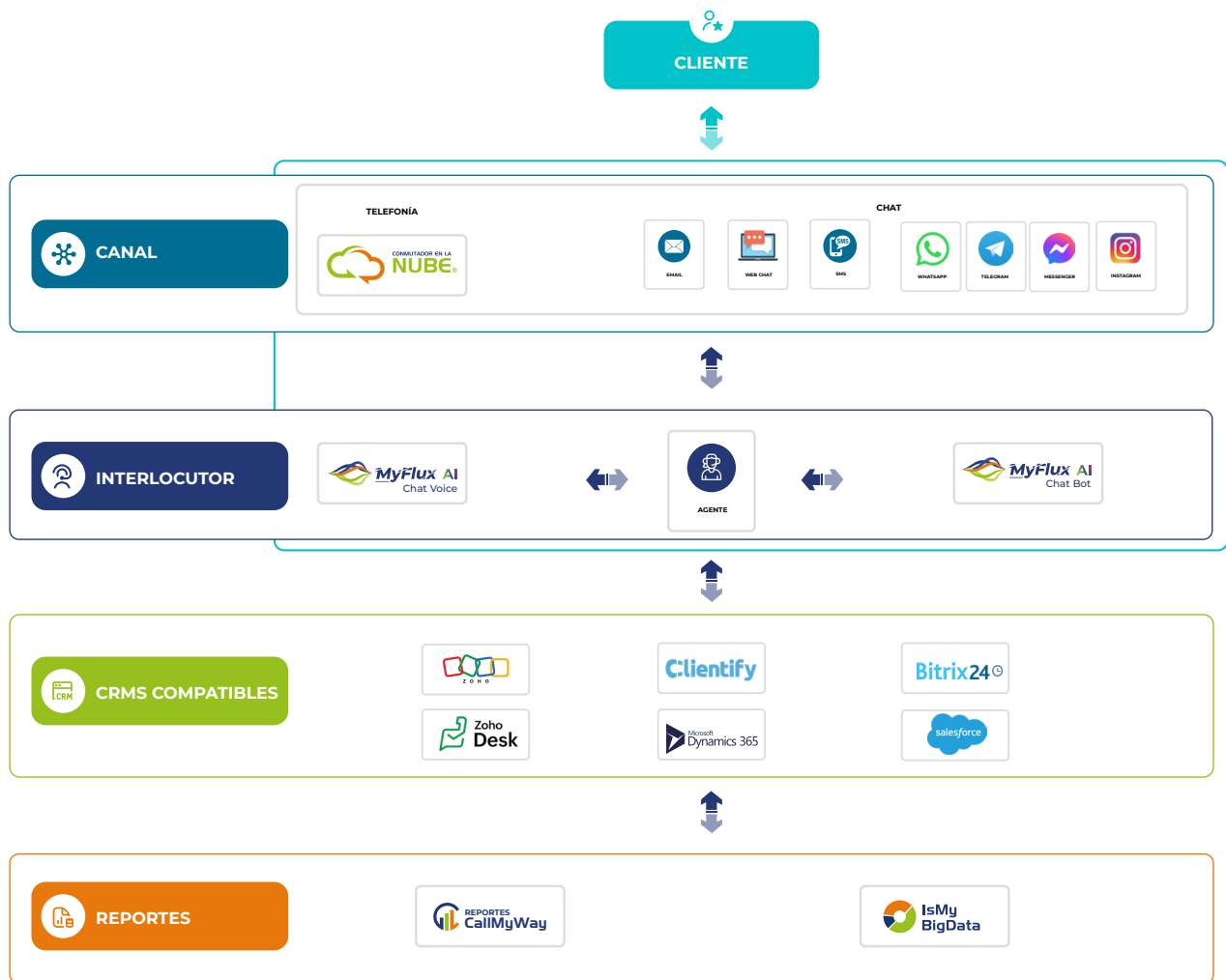
## Medición del desempeño del Contact Center

El supervisor puede descargar reportes de productividad desde una sola interfaz, facilitando la identificación rápida de áreas de mejora y la toma de decisiones oportunas.



## Conector para inteligencia de negocios

La información que los agentes ingresan en MyFlux AI, junto con los reportes de llamadas, crea una base de conocimiento e inteligencia de negocio que mejora la precisión y competitividad en el mercado objetivo.



## Integración de soluciones de terceros

Se ofrece la integración con soluciones de terceros mediante métodos normalizados (web services, API´s, entre otros). En caso de requerirse desarrollos personalizados, para esta integración, estos serán evaluados y calendarizados por el equipo interno de innovación, aplicándose un cargo único inicial acorde al alcance y complejidad del desarrollo.

Para una correcta configuración del servicio, el cliente deberá proporcionar toda la información requerida durante el proceso de levantamiento de datos a través del formulario, el cual incluye:

- o Detalles de las extensiones, colas y pausas, así como roles y perfiles de cada usuario.
- o Detalles sobre los canales de atención deseados.
- o Acceso y credenciales para integración con sistemas externos, como CRM.
- o Brindar a CallMyWay® el manual técnico sobre el consumo del Web Services o API´s.
- o Alcance personalizado de las integraciones requeridas por el cliente.



## Requisitos

Para la implementación de **Flux Bot IA** y **Flux Voice IA**, el cliente debe proporcionar y/o definir los siguientes elementos:

**Definición de canales:** Especificar los canales de atención que se integrarán (Webchat, WhatsApp, Telegram, PSTN).

**Estructura conversacional:** Definir el flujo de atención, incluyendo mensajes de bienvenida, menús, opciones interactivas y acciones asociadas.

**Fuentes de información:** Indicar si la IA utilizará:

- o Información pública vía internet,
- o Documentación interna (PDFs),
- o O una combinación de ambas.

**Recursos de inteligencia artificial:** Determinar si se utilizarán modelos de IA (OpenAI) provistos por el cliente o los servicios de IA gestionados por nuestra infraestructura.

**Integración con sistemas internos:** En caso de requerir acceso a datos del cliente, este deberá proporcionar APIs públicas o autenticadas que permitan dicha integración.

**Canal WhatsApp:** Requiere numeración gestionada por CallMyWay®.

**Canal telefonía (PSTN):** Si se desea conservar el número telefónico actual del cliente, será necesaria la implementación de un mediador SIP o equivalente para el enrutamiento y gestión de llamadas.



## Modelo comercial

A continuación se detalla el modelo comercial para MyFlux AI Contact Center y CRM Ominicanal, el cual incluye los siguientes rubros:

# Activación

El modelo comercial incluye cargos por activación.

## Cargo de activación

Aplica un cargo de configuración por usuario que incluye:

- La parametrización del servicio.
- Capacitación para administración de la plataforma.
- Aplica un cargo de configuración por cada canal.

## Cargo mensual

- El cliente selecciona los canales de su preferencia: WhatsApp, Telegram, SMS, correo electrónico, otros.
- El cliente puede elegir el CRM de su preferencia : Zoho, Dynamics, Salesforce, Clientify, Bitrix24.
- En caso de que el cliente requiera integrar otro CRM de los no mencionados, es posible mediante un web service o API. Puede incluir cargos para la integración.
- En caso de requerir el canal de Whatsapp, el cliente debe cubrir los cargos de consumo correspondientes.

## Desarrollos Personalizados

- En caso de que el cliente requiera de un desarrollo personalizado, este se analiza y calendariza por nuestro equipo interno de innovación.
- El cargo, es acorde con el alcance y complejidad del mismo.

# Contáctenos



### Teléfono

Costa Rica: +506 4000-4000  
México: +52 55 4170 8422  
USA: +1 305 644 5535



### WhatsApp

+506 4000-4000



### Email

ventas@callmyway.com



### Website

www.callmyway.com

