



## Soluciones avanzadas de atención y Contact Center.

Crea **flujos de atención al cliente** estratégicos y personalizados que no solo optimizan la experiencia del usuario, sino que también potencian el cumplimiento de los objetivos corporativos, **impulsando la eficiencia operativa** y fortaleciendo la conexión entre la marca y sus clientes.



### Automatización con IA

Integra a los agentes de su Contact Center de manera natural y ofrece respuestas inmediatas con un enfoque humano.



### Recurso humano

Optimiza la productividad del personal de atención al cliente mediante gestión omnicanal e integración con asistentes virtuales, aplicaciones y sistemas internos.



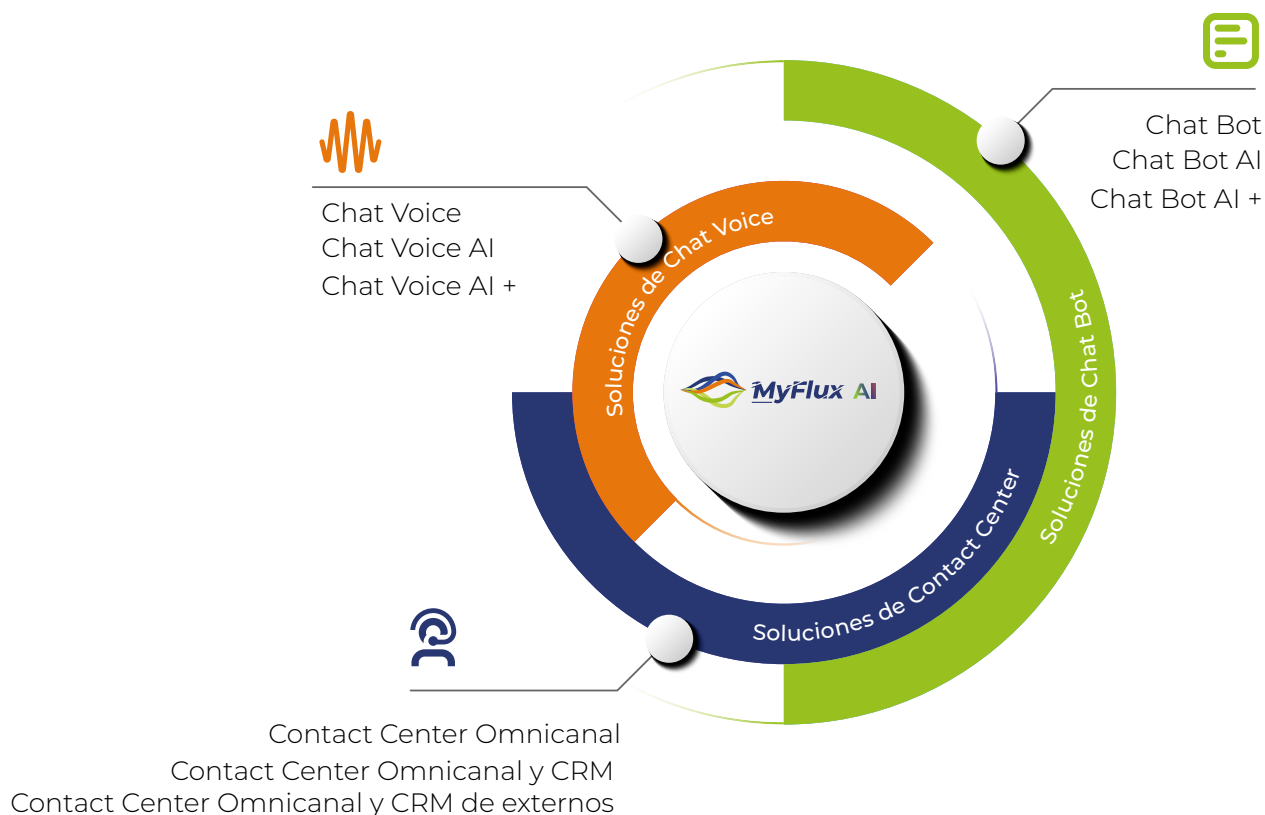
### Toma de decisiones

Genera información clave para la toma de decisiones mediante reportes en tiempo real e históricos que facilitan el análisis y la mejora continua de la operación.



# Atención al cliente estratégica e inteligente.

La solución se puede configurar con algunos o todos los servicios ilustrados en la siguiente figura, según las necesidades de cada empresa.



## Soluciones de Chat Voice

Interacciones por voz más rápidas, naturales y eficientes.

[Conozca más](#)



## Soluciones de Chat Bot

Atención automática 24/7 con respuestas inteligentes y personalizadas.

[Conozca más](#)



## Soluciones de Contact Center

Todos sus canales y CRM integrados en una sola experiencia.

[Conozca más](#)

# Funcionalidades

De acuerdo con los servicios que usted seleccione puede profundizar sobre las características, beneficios, funcionalidades y modelo de negocios de cada servicio en los siguientes enlaces:

*MyFlux AI Contact*  
*MyFlux AI Contact y CRM*



## Configuración MyFlux AI

Se realiza en un sitio web de CallMyWay con personalización en textos, menús e interacción en tiempo real.



## Asistentes virtuales AI

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



## Reportes MyFlux AI

MyFlux AI utiliza sus reportes para medir flujos, interacciones y acciones por fechas.



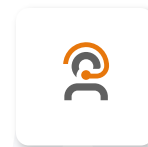
## Asistente de voz inteligente

MyFlux AI Voice, comprende la intención del usuario en tiempo real y responde o redirige llamadas de forma natural, sin menús ni comandos complejos.



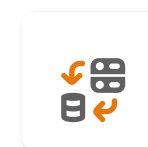
## Resolución automática de casos

MyFlux AI Chat Bot gestiona consultas comunes de principio a fin, reduciendo tiempos de espera y derivando a un agente solo cuando es necesario.



## Vista unificada del cliente

Con MyFlux AI Contact y CRM permite ver en una sola pantalla todo el historial del cliente: llamadas, chats, emails y datos del CRM.



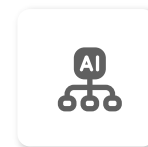
## Interacción con APIS

MyFlux AI se conecta a cualquier sistema interno mediante métodos normalizados, sin depender del sistema del cliente.



## Fuentes de información flexibles

El sistema puede usar datos de internet, de la empresa o ambos, según las necesidades del negocio.



## IA como primer contacto

La IA actúa como primer contacto o como opción dentro del flujo, ofreciendo atención inmediata y consistente.



### Ágil activación

La puesta en marcha es inmediata una vez se ha terminado la configuración del mismo.



### Disponibilidad de idiomas

MyFlux AI se puede configurar en cualquier idioma.



### Flujos de acuerdo al horario

Las empresas pueden activar o desactivar opciones de menú según horarios configurados.



### Inducción y soporte al cliente

Se brinda documentación, videos, capacitación y soporte para configurar y actualizar los flujos.



### Canales de atención

Se integra la inteligencia artificial en múltiples canales de atención, incluyendo: la telefonía tradicional (PSTN), webchat, WhatsApp y Telegram.



### Ambiente de pruebas

Permite ejecutar los chats en todas las ramas de su árbol antes de lanzarlo a producción.

## Proceso de creación MyFlux AI

El proceso de diseño y creación de MyFlux AI , requiere de sesiones de trabajo con el cliente final, donde éste es quien define las opciones y ramificaciones requeridas en el flujo acorde con la operación empresarial que requiere automatizar mediante MyFlux AI.

El cliente debe definir cuáles tareas serán atendidas por IMyFlux AI, cuáles serán consultas a APIS y finalmente cuáles requieren la participación de un Agente.

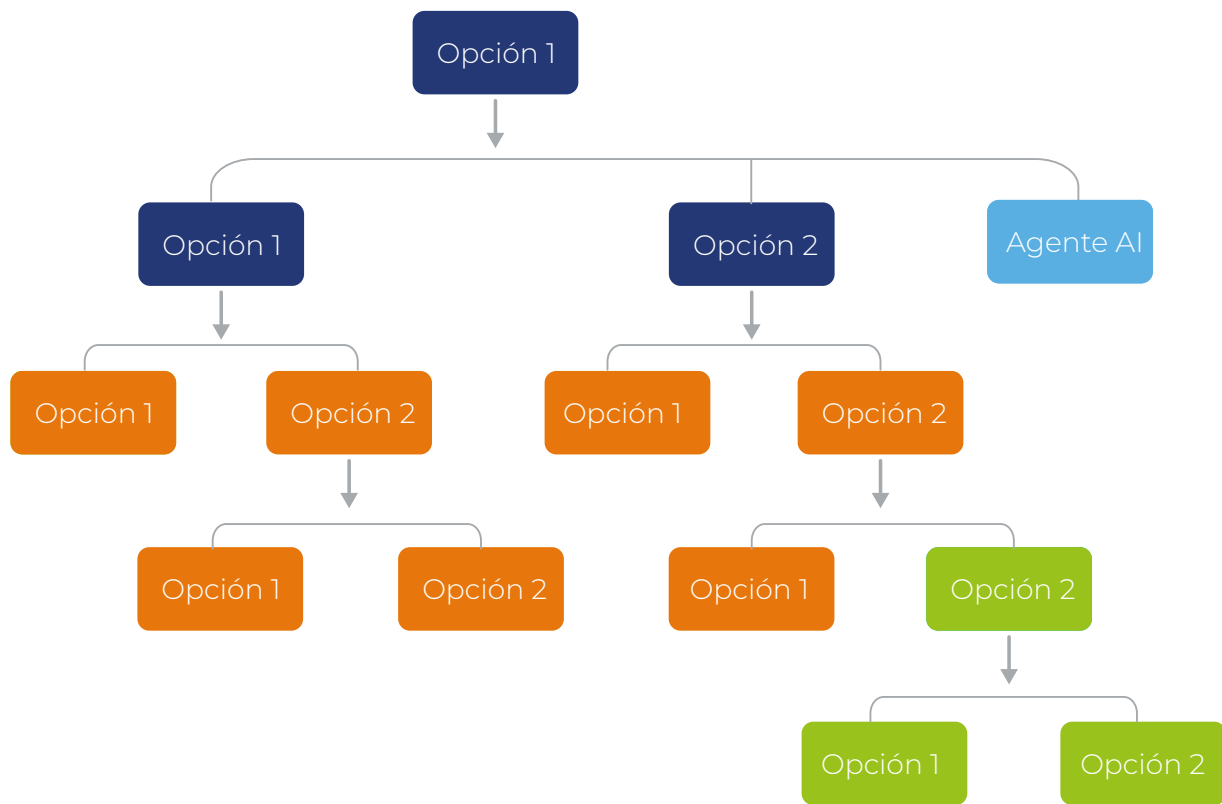
### Pueden haber tres modelos:

- 1.La IA sea parte de una opción de menú.
- 2.La IA sea el que recibe al cliente, con la opción de transferir a un agente.
- 3.La IA sea la primera y única opción.

## Modelo #1

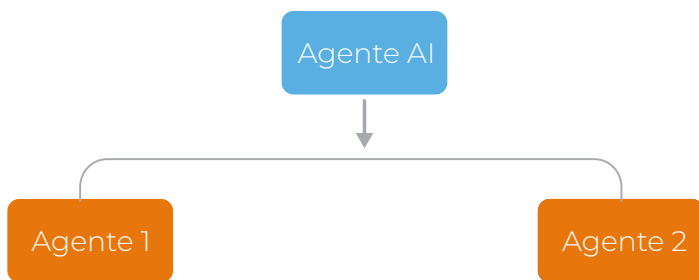
La IA sea parte de una opción de menú.

- Interacción MyFlux AI
- Interacción con APIS
- Interacción con Agente
- Atención de agente AI



## Modelo #2

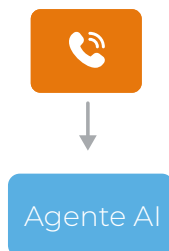
La IA sea el que recibe al cliente, con la opción de transferir a un agente.



■ Atención de agente AI  
■ Interacción con Agente

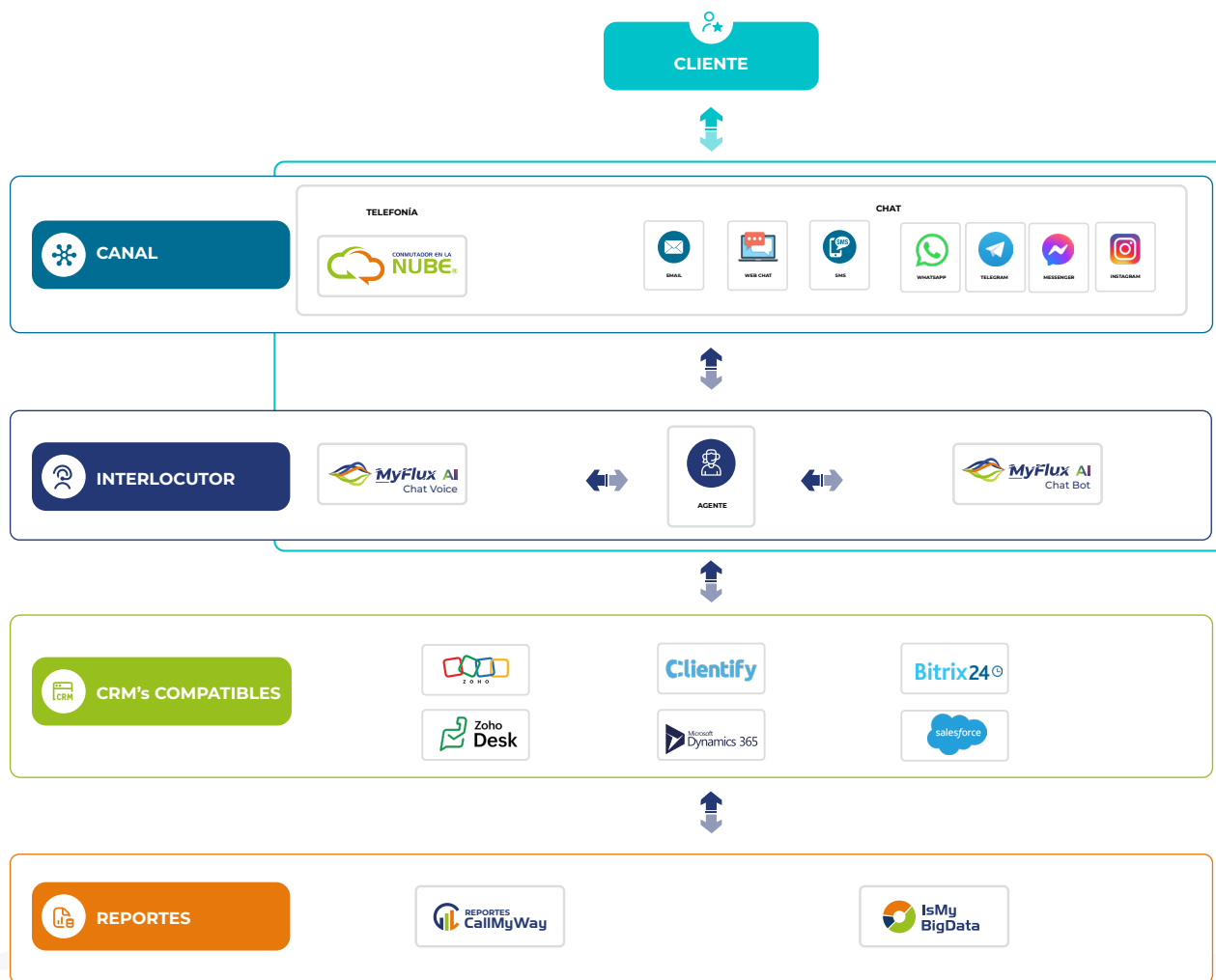
## Modelo #3

La IA sea la primera y única opción.



■ Atención de agente AI

# Arquitectura del servicio



## 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



Favor revisar los documentos de cada uno de los servicios para saber el modelo comercial correspondiente:



Soluciones de Chat Voice

Interacciones por voz más rápidas, naturales y eficientes.

Conozca más



Soluciones de Chat Bot

Atención automática 24/7 con respuestas inteligentes y personalizadas.

Conozca más



Soluciones de Contact Center

Todos sus canales y CRM integrados en una sola experiencia.

Conozca más

Contáctenos



Teléfono

+506 4000-4000  
+52 55 41 70 84 22  
+1 305 644 5535



Email

ventas callmyway.com



Web

www.callmyway.com