



## 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.



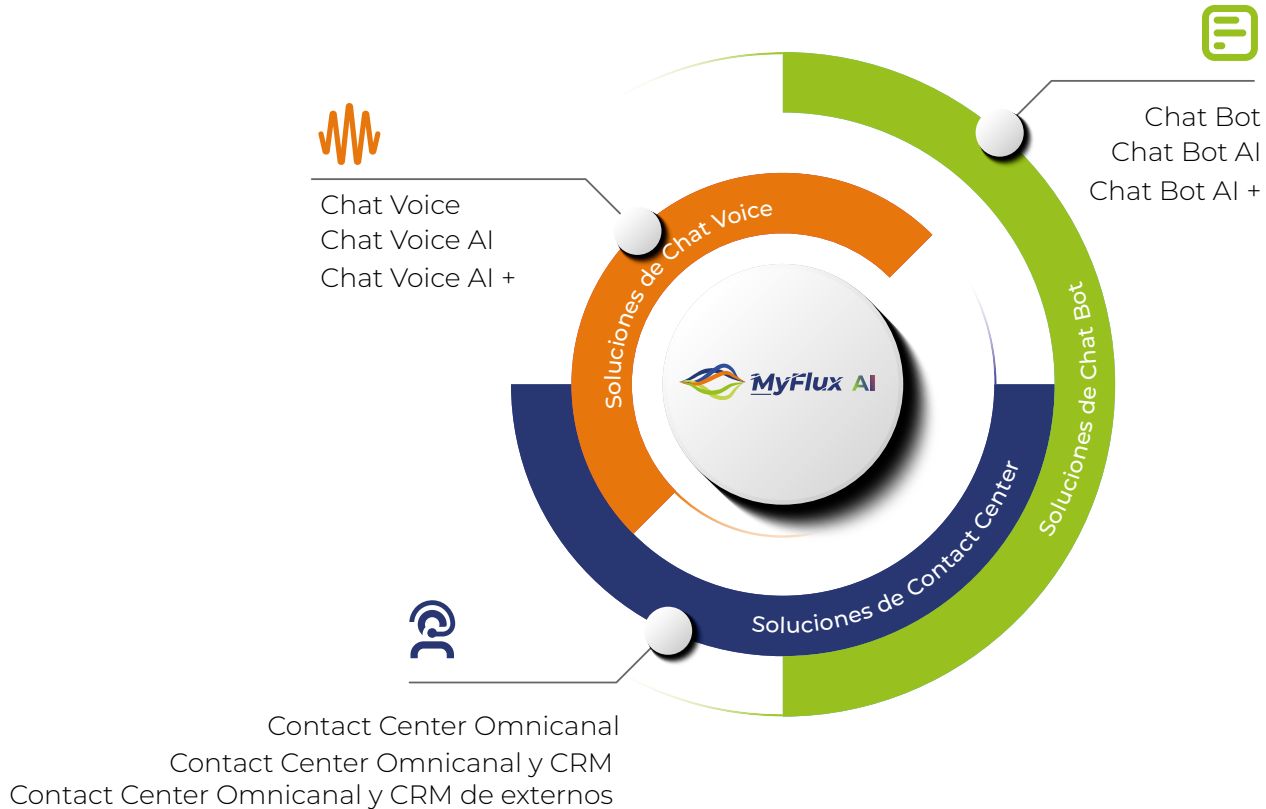
### Agiliza respuestas

Integra en una sola solución la capacidad de responder, consultar información y gestionar conversaciones, mejorando la eficiencia y la experiencia del cliente.



# 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.



## Soluciones de Chat Bot

Atención automática 24/7 con respuestas inteligentes y personalizadas.



## Soluciones de Contact Center

Todos sus canales y CRM integrados en una sola experiencia.

Funcionalidades	Chat Bot	Voice
Agendar y confirmar citas	✓	✓
Respuesta mediante: Consulta de documentos, web, API	✓	✓
Respuestas mediante clonación de voz		✓
Orquestador de múltiples fuentes de información y respuesta.		✓
Transferir a un agente o a un número telefónico		✓
Encuestas automáticas		✓

## 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.



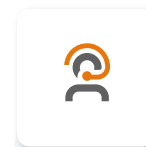
### Asistente de voz inteligente

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.



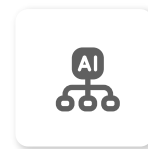
### Interacción con APIS

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.



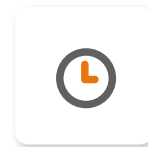
### Ágil activación

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.



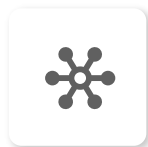
### Flujos de acuerdo al horario

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



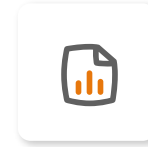
### Inducción y soporte al cliente

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

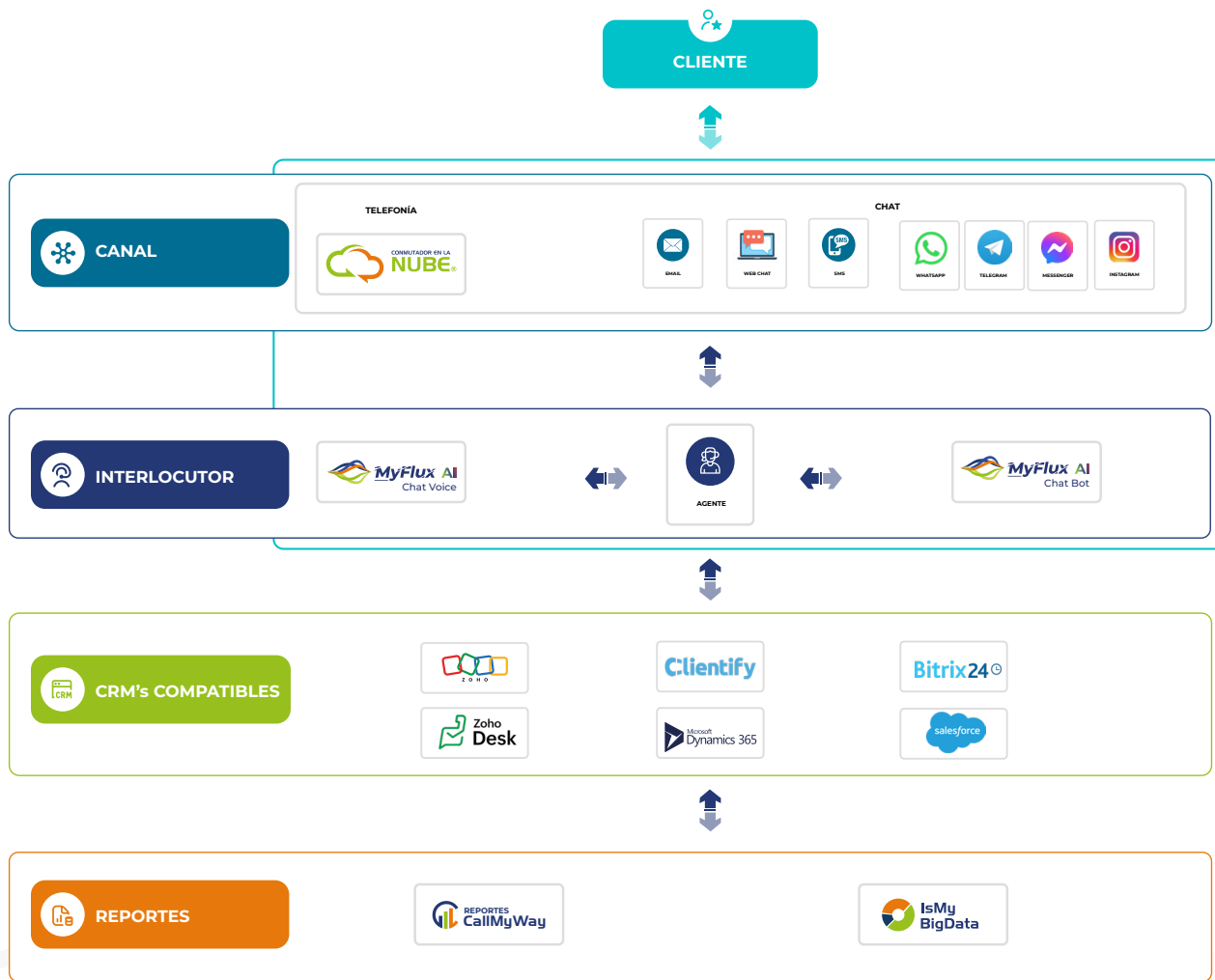
Permite ejecutar los chats en todas las ramas de su árbol antes de lanzarlo a producción.

## 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.

# 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.



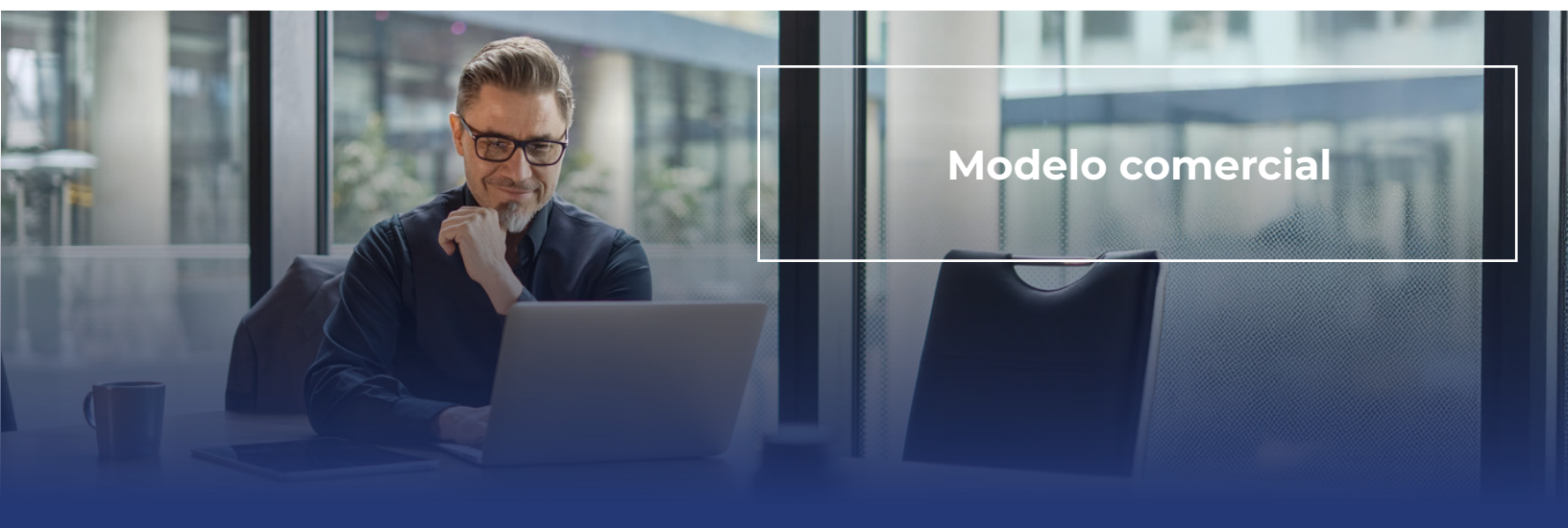


**Recursos de inteligencia artificial:** Determinar si se utilizarán modelos de IA (OpenAI) provistos por el cliente o los servicios de IA gestionados por nuestra infraestructura.

**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 cualquier numeración para WhatsApp.

**Canal telefonía (PSTN):** Si se desea conservar el número telefónico actual del cliente, será necesaria la implementación de un mediador



## Modelo comercial

## Servicios estándar

Por agente/mes



### MyFlux Voice

Contact center de voz

- Parametrización y capacitación inicial
- Cargo mensual por agente
- Grabaciones en nube (3 meses)
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- 1 capacitación adicional anual

Por agente/mes



### MyFlux Chat Bot

Bot de atención por chat

- Parametrización y capacitación inicial
- Cargo mensual por agente
- Resguardo en nube CallMyWay
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- 1 capacitación adicional anual

Por agente/mes



### MyFlux Contact Center y CRM

Omnicanal con CRM incluido

- Config. varía: Voz / Omnicanal / Omnicanal+CRM
- Cargo mensual por agente
- Grabaciones en nube (3 meses)
- Soporte técnico y mesa de ayuda
- 1 capacitación adicional anual

# Servicios con Inteligencia Artificial

Por minutos de AI



## MyFlux AI Voice

Voz automatizada con IA

- Cargo por minutos de consumo IA
- Acceso a plataforma y funcionalidades
- Resguardo en nube CallMyWay
- Mesa de ayuda incluida
- 1 capacitación adicional anual

Por minutos de AI



## MyFlux AI Voice +

Voz IA con funciones avanzadas

- Todo lo del plan AI Voice
- Canales adicionales: WhatsApp y Telegram
- Integraciones con APIs y CRMs
- Desarrollos personalizados disponibles

Por caracteres de AI



## MyFlux AI Chat Bot

Chat Bot con IA

- Cargo de configuración único
- Cargo por consumo mensual de IA
- Resguardo en nube CallMyWay
- Mesa de ayuda incluida
- 1 capacitación adicional anual

Por caracteres de AI



## MyFlux AI Chat Bot +

Bot IA con integraciones

- Todo lo del plan AI Chat Bot
- Canales adicionales: WhatsApp y Telegram
- Integración con APIs, CRMs externos
- Desarrollos personalizados disponibles



## Cargos adicionales comunes a todos los servicios MyFlux AI

- Canales extra: WhatsApp, Telegram, Facebook, Instagram
- Integraciones con APIs y web services externos
- Correo electrónico como canal de atención
- Desarrollos y personalizaciones a medida

## Contáctenos



### Teléfono

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



### WhatsApp

+506 4000-4000



### Email

ventas@callmyway.com



### Website

www.callmyway.com

