



## 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.



### Traje a la medida

Solución personalizada que mejora la experiencia del cliente y se adapta a las necesidades de cada empresa en áreas como ventas, servicio al cliente, cobros, logística y operaciones.



### Recurso humano

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



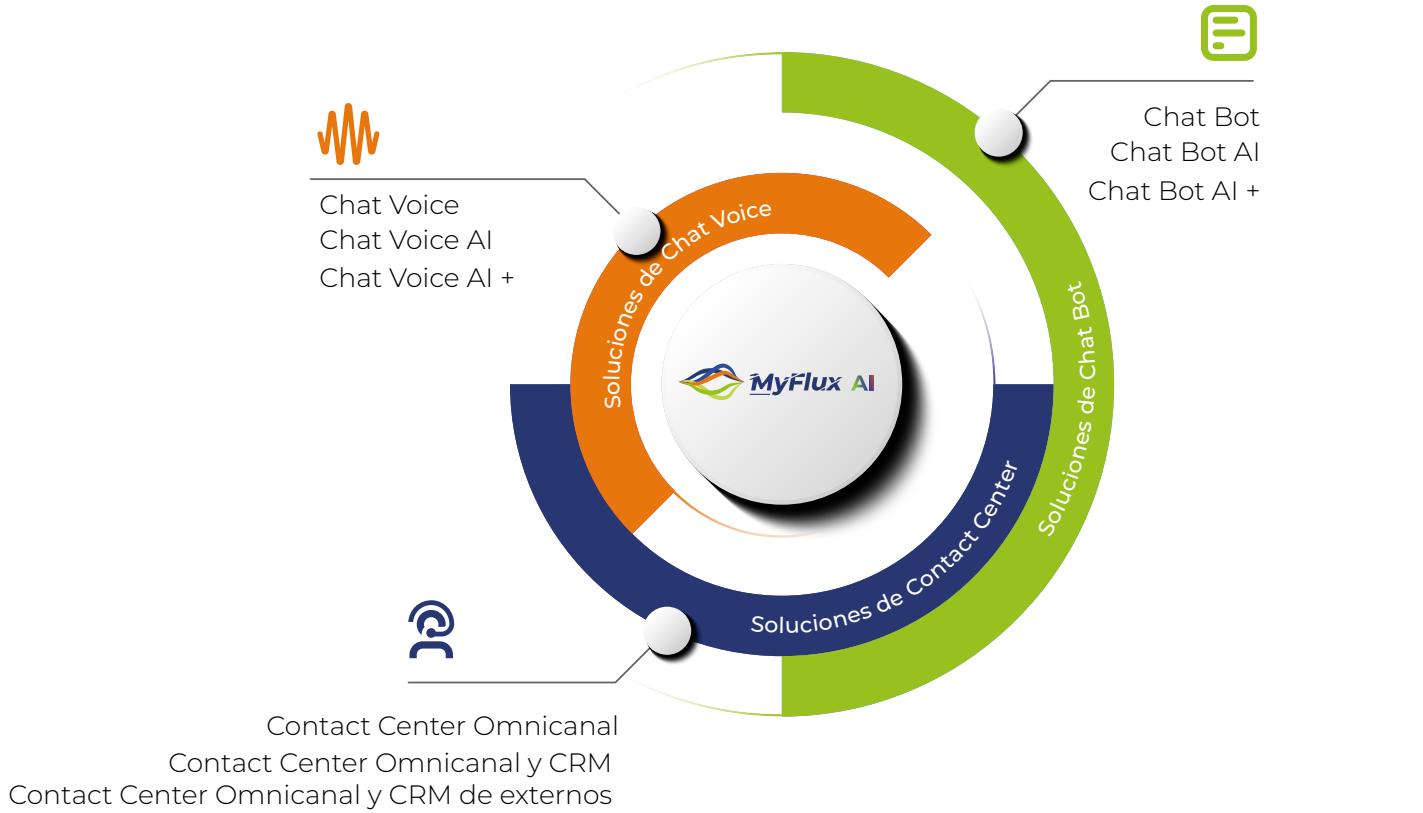
### Toma de decisiones

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.



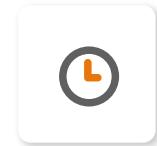
### Ágil activación

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.



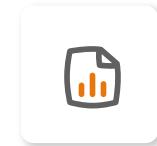
### Inducción y soporte al cliente

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.

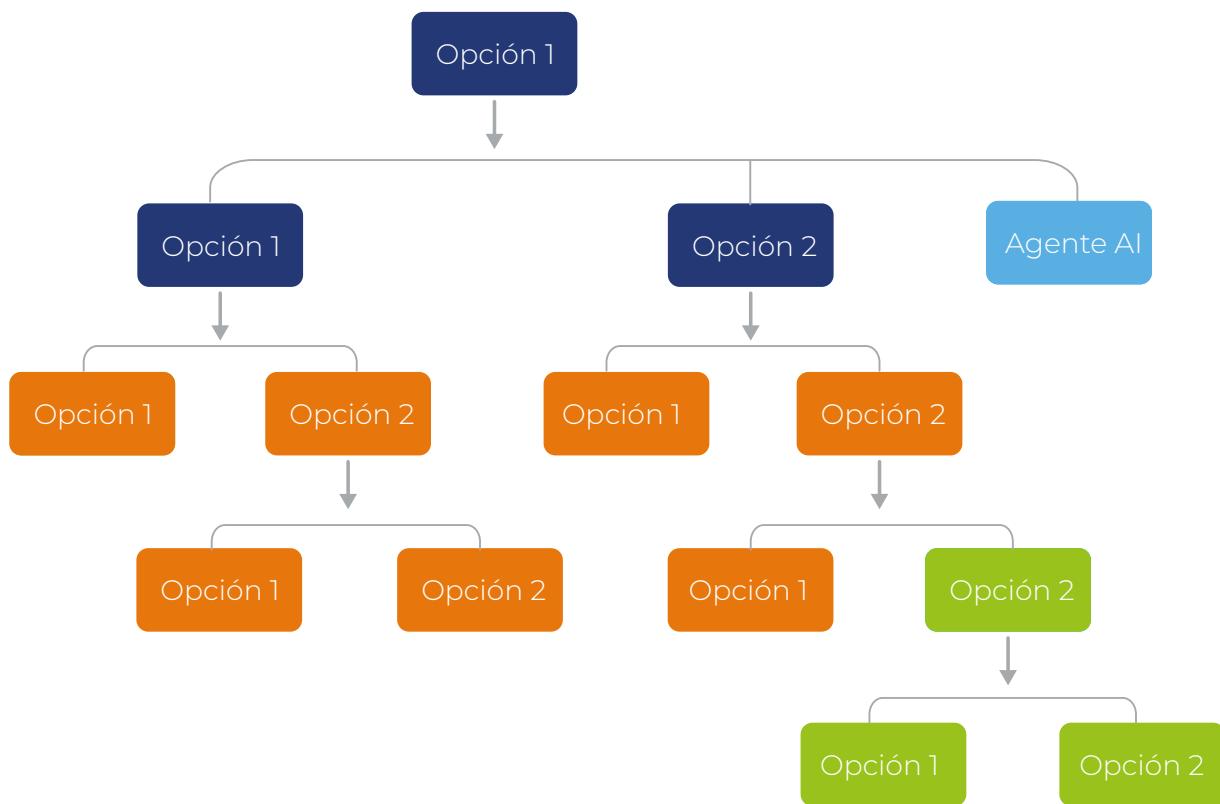
#### Pueden haber tres modelos:

- 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.

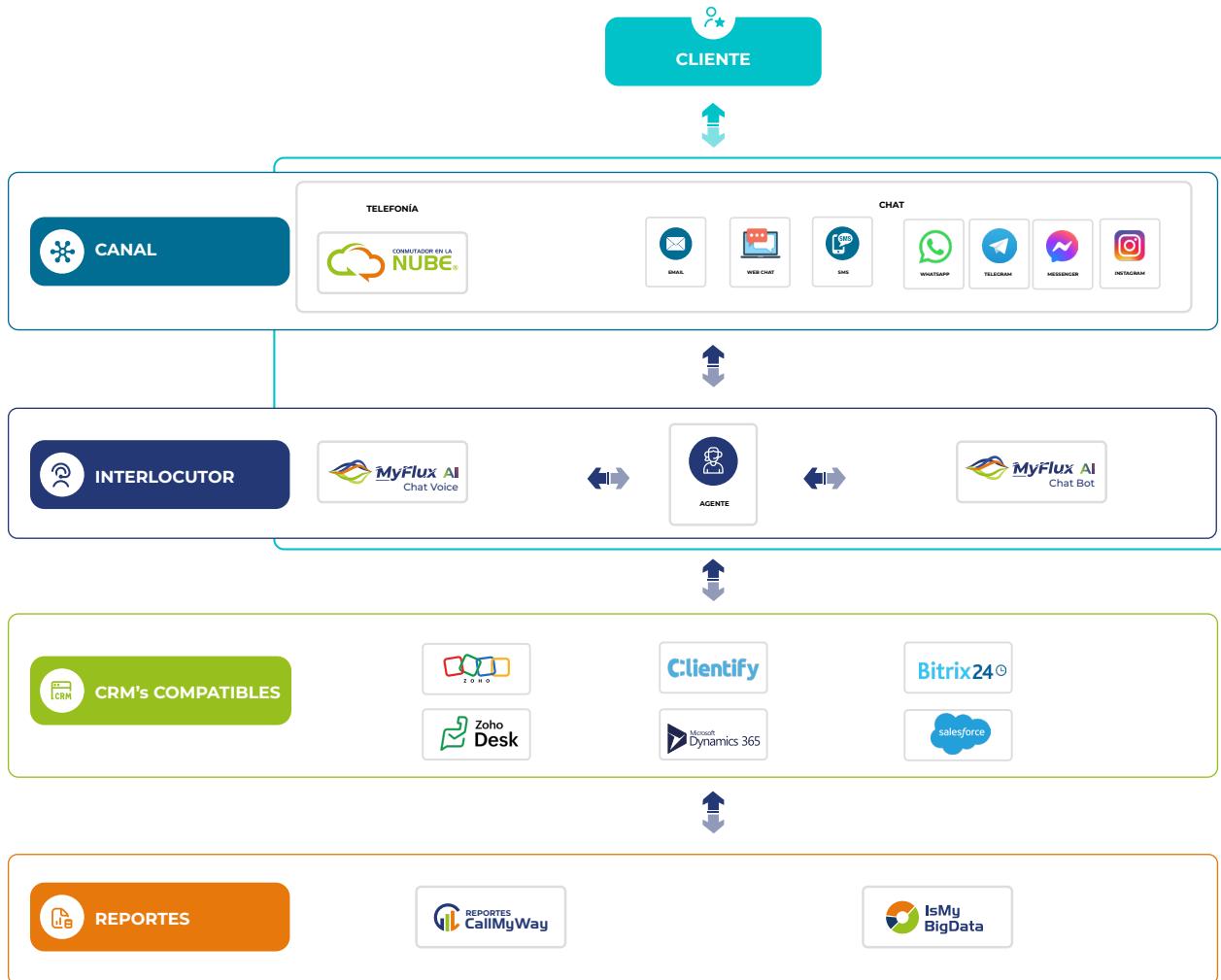


## Modelo #3

La IA sea la primera y única opción.



# 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

# MyFlux AI



MyFlux IA permite al cliente utilizar modelos de Inteligencia Artificial tanto de OpenAI como de CallMyWay, según sus necesidades. En el caso de OpenAI, el cliente deberá contar con una cuenta propia y gestionar directamente su suscripción y costos con OpenAI. Para el uso de IA de CallMyWay, aplicarán los cargos correspondientes definidos por CallMyWay.

## Activación

### MyFlux AI

Este cargo aplica una sola vez, y su monto varía acorde con la complejidad e integraciones requeridas por el cliente. En el mismo se incluye la capacitación inicial a los supervisores y agentes.

### Canales Requeridos

Según la preferencia del cliente, se pueden activar canales como WhatsApp, Telegram, Webchat, correo electrónico, entre otros, lo cual genera un cargo de activación por cada canal. Algunos CRMs también ofrecen canales adicionales a través de soluciones de terceros.

### 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.

# Mensual

## Agentes y Supervisores

Aplica un cargo mensual por agente y/o supervisor.

## Canales Activos

De igual forma aplica un cargo mensual por los Canales de Atención que se adquieran.

## Consumo telefónico

Con base a las tarifas publicadas en [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com), y el consumo correspondiente se genera una factura mensual de este servicio.

## Contáctenos



### Teléfono

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



### Email

[ventas@callmyway.com](mailto:ventas@callmyway.com)



### Web

[www.callmyway.com](http://www.callmyway.com)