

# 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

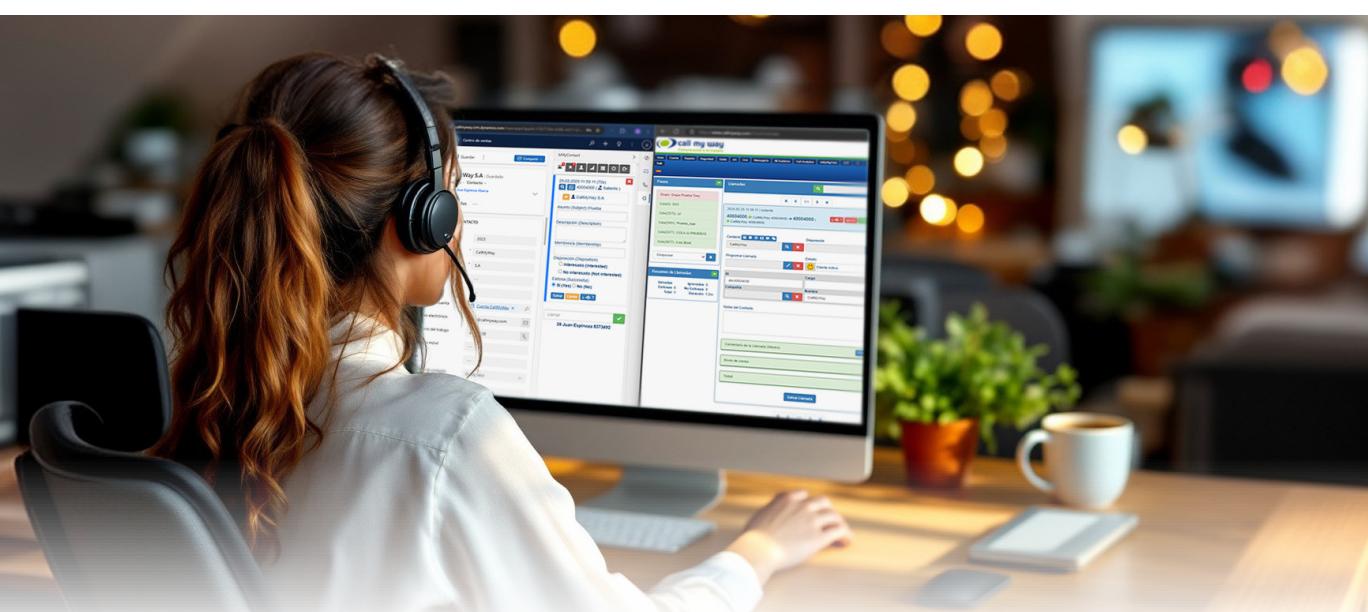
Los usuarios de **MyFlux AI Contact** tendrán a la mano información personalizada para toda interacción con los clientes.

## 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

### Agente



#### 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.



## Supervisor



### 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

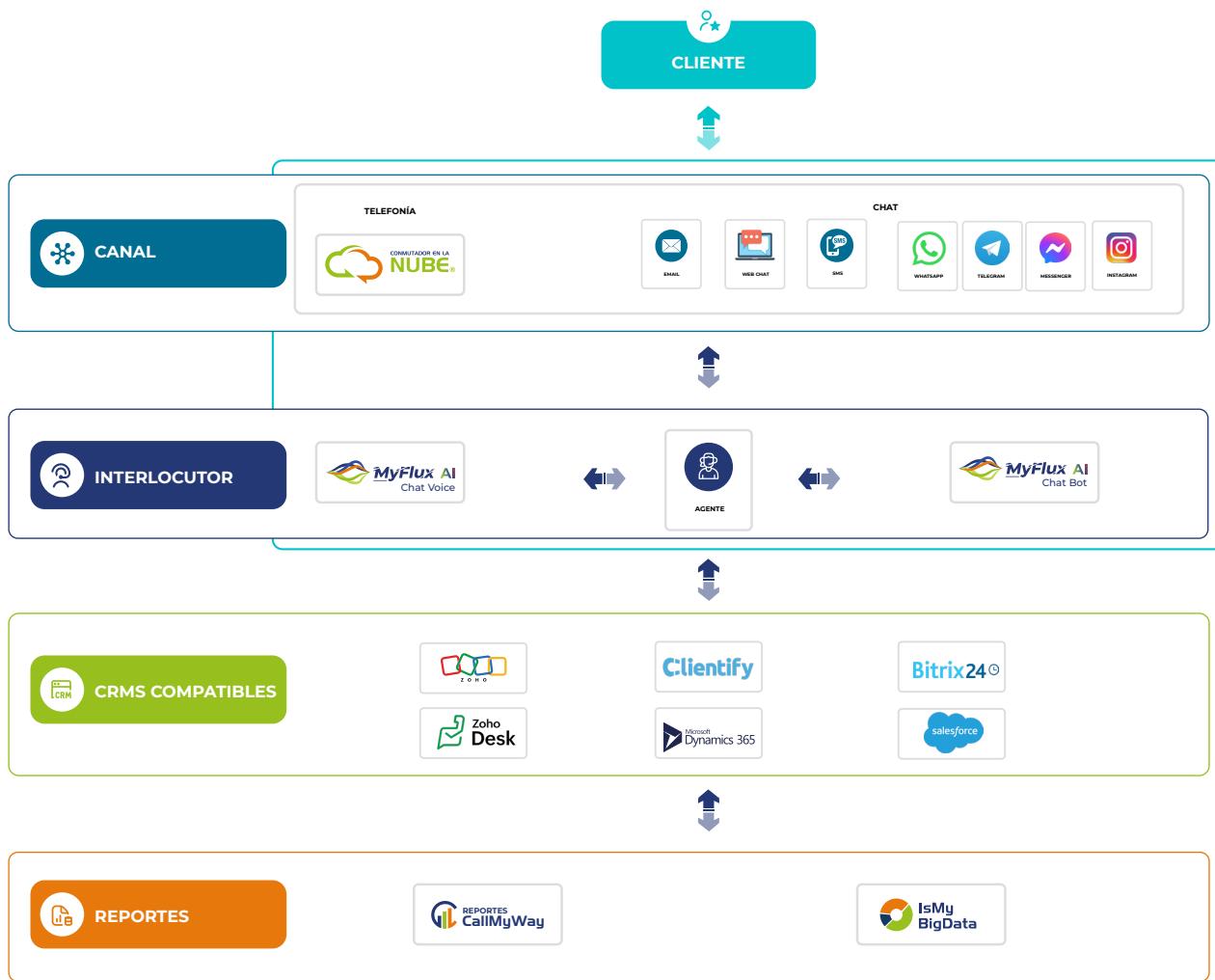
El supervisor puede descargar reportes de productividad desde una sola interfaz, facilitando la identificación rápida de áreas de mejora y la toma de decisiones oportunas.



### 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.

## Arquitectura del servicio



## 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.

### MyFlux AI Contact

- Este cargo aplica una sola vez.
- Incluye la capacitación inicial a los supervisores y agentes.
- El monto varía acorde con la complejidad del proyecto.

### Canales Requeridos

- 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 Whatsapp, debe abrir una cuenta en META y cubrir los cargos correspondientes.
- Aplica un cargo de configuración por cada canal.
- No aplica cargo para los siguientes canales: Telefonía y WebChat.

### 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.

### Agentes y Supervisores

MyFlux AI Contact define un cargo por agente y/o supervisor contratado.

### Canales Activos

De igual forma aplica un cargo mensual por cada uno de los canales de atención adquiridos.

### Consumo telefónico

Se factura de acuerdo con los minutos consumidos y tarifas publicadas en [www.callmyway.com](http://www.callmyway.com).

## Contáctenos



### Teléfono

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



### Email

ventas callmyway.com



### Web

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