HOJA DE PRODUCTO

AITHANEX AI

AITHANEX AI es una plataforma de inteligencia artificial para soporte, consulta de conocimiento, asistencia operativa y generación de reportes

Tipo:	Hoja de producto
Producto:	AITHANEX AI
Sistema:	AITHANEX (plataforma de gestión, datos y operación)
Audiencia:	Cliente, preventa, dirección y operación
Versión del documento:	1.0
Fecha de revisión:	2026-10-04

Descripción

AITHANEX AI es una plataforma de inteligencia artificial para soporte, consulta de conocimiento, asistencia operativa y generación de reportes.

Objetivo

AITHANEX AI proporciona un entorno privado para crear agentes IA orientados a procesos reales de la organización. Cada agente tiene una función definida, fuentes de información autorizadas, permisos de actuación y registro de actividad.

La plataforma permite construir asistentes de soporte, agentes de análisis y herramientas de consulta operativa. Su valor principal está en adaptar la inteligencia artificial al contexto de cada organización, con o sin fuentes de datos conectadas desde el inicio.

Dentro de la plataforma, se integra con AITHANEX Things (plataforma IoT operativa) para consultar información operativa y preparar acciones sobre dispositivos, siempre bajo permisos y reglas definidas.

Qué resuelve

AITHANEX AI aplica inteligencia artificial de forma controlada, útil y adaptada a cada organización.

Permite crear agentes especializados para consultar información, asistir a usuarios y generar respuestas o reportes con criterios definidos.

Componentes funcionales

- **Diseñador de agentes**. Entorno visual para definir qué hace cada agente, qué información puede consultar y qué límites debe respetar.
- **Fuentes de contexto**. Conexión con documentación, instrucciones internas, históricos, datos operativos o sistemas externos autorizados.
- **Motor de reglas**. Configuración de criterios para decidir cuándo responder, cuándo escalar y cuándo pedir validación humana.
- **Gestión de modelos IA**. Capacidad para combinar distintos motores de IA según privacidad, coste, velocidad o complejidad de la tarea.
- **Integración con herramientas**. Conexión con sistemas de ticketing, analítica, gestión empresarial, APIs, aplicaciones internas y herramientas MCP, incluido el entorno de operación de ThingsBoard cuando el proyecto lo habilita.
- **Auditoría de actividad**. Registro de consultas, fuentes consultadas, permisos aplicados y resultados obtenidos.

Atención digital asistida por IA

AITHANEX AI aporta inteligencia sobre los canales de atención y operación conectados a la plataforma.

No sustituye la bandeja conversacional ni la gestión de canales de AITHANEX Customer service (producto de gestión conversacional). La complementa con agentes IA capaces de clasificar consultas, consultar conocimiento autorizado, preparar respuestas y resumir conversaciones.

Cuando el flujo lo contempla, los agentes pueden intervenir en webchat, WhatsApp, Instagram u otros canales conectados. Cada actuación queda sujeta a permisos, fuentes disponibles y reglas de derivación.

Si el caso requiere atención humana, la conversación se deriva al operador con el contexto preservado. Así, la IA actúa como capa de asistencia, análisis y automatización supervisada dentro del sistema AITHANEX.

Aplicaciones típicas

- **Soporte técnico**. Responde preguntas sobre productos, instalaciones, incidencias o procedimientos a partir de documentación autorizada.
- **Atención digital asistida**. Automatiza respuestas en canales digitales y deriva a operadores humanos cuando corresponde.
- **Supervisión operativa**. Resume estados, organiza información disponible y ayuda a priorizar incidencias.
- **Mantenimiento y diagnóstico**. Reúne documentación, antecedentes y datos disponibles para preparar hipótesis de causa y recomendaciones.
- **Gestión administrativa**. Prepara borradores, reportes, resúmenes o información de apoyo para sistemas externos.
- **Consulta interna de conocimiento**. Facilita búsquedas sobre manuales, fichas, contratos, procedimientos o documentación de proyecto.
- **Asistente para AITHANEX Things**. Permite consultar información operativa, interpretar estados y preparar acciones sobre activos conectados mediante herramientas MCP del entorno ThingsBoard, cuando el despliegue lo permite.

Ventajas

- **Contexto propio.** La IA trabaja con datos, documentos e históricos del cliente, no con respuestas genéricas.
- **Privacidad.** La información se gestiona dentro del entorno definido para la plataforma.
- **Flexibilidad de modelos.** El cliente combina distintos modelos de IA según coste, privacidad y complejidad de cada caso.
- **Sin programación.** Los agentes y flujos se configuran mediante herramientas visuales.
- **Trazabilidad.** Las respuestas dejan registro de fuentes, criterios y resultados.
- **Integración con AITHANEX.** Se conecta con AITHANEX Things, herramientas MCP y otros sistemas conectados al entorno AITHANEX.
- **Enfoque operativo.** Resuelve tareas reales: soporte, consulta, asistencia y reporting.

Referencias

- AITHANEX Things: https://aitha.es/es/plataforma/things/
- AITHANEX Customer service: https://aitha.es/es/plataforma/inbox/
- AITHANEX: https://aitha.es/es/plataforma/