

FICHA TÉCNICA

AITHANEX Customer service

Producto de gestión conversacional para centralizar canales digitales, bots, atención humana y app móvil de agentes

Tipo:

Ficha técnica

Producto:

AITHANEX Customer service

Sistema:

AITHANEX

Audiencia:

Ingeniería, integración, soporte y operación

Versión del documento:

1.0

Fecha de revisión:

2026-10-04

Tipo de producto

Producto de gestión conversacional para centralizar canales digitales, bots, atención humana y app móvil de agentes.

Su función es operar conversaciones con clientes desde una bandeja común.

Función dentro del sistema

AITHANEX Customer service recibe consultas desde canales conectados, conserva historial y permite responder desde web o móvil.

Los bots pueden resolver preguntas frecuentes, guiar flujos definidos y recopilar información inicial.

Cuando corresponde, la conversación pasa a un operador humano con el contexto registrado.

La integración con **AITHANEX AI** es opcional y sirve para ampliar bots con clasificación, consulta de conocimiento o respuestas contextualizadas.

El sistema opera con agentes humanos y automatizaciones sobre entradas de web, mensajería, correo y redes sociales habilitadas.

Los agentes pueden responder desde interfaz web o desde la app móvil, manteniendo contexto compartido en la misma conversación.

Incidencia operativa

La atención al cliente suele quedar repartida entre canales, cuentas, conversaciones y equipos distintos.

Esa dispersión dificulta asignar responsables, conservar historial, medir tiempos y derivar consultas sin perder contexto.

Capacidades

- **Bandeja omnicanal.** Reúne conversaciones de web, WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, correo y otros conectores habilitados en un entorno común.
- **Historial por contacto.** Mantiene contexto de cada contacto o conversación para continuidad entre sesiones.
- **Bots de primer nivel.** Ejecutan flujos automáticos, responden preguntas frecuentes y recopilan datos iniciales.
- **Derivación a operador.** Transfiere conversaciones desde bot a persona por reglas configuradas o intervención manual.
- **Atención humana.** Los agentes leen, responden, reasignan, cierran y hacen seguimiento desde interfaz web o app móvil.
- **Organización.** Estados, etiquetas, colas y responsables para ordenar la carga de atención.
- **Métricas.** Registra entradas, actividad, tiempos de respuesta, derivaciones y temas recurrentes.
- **Personalización.** Adapta identidad visual, mensajes iniciales y presentación del canal.
- **Enrutado.** Asignación por canal, cola, prioridad, horario o equipo responsable.
- **Integración externa.** APIs, webhooks o conectores definidos por el alcance del proyecto.

Modelo

- **Entrada.** Llega una consulta desde un canal conectado.
- **Identificación.** Se asocia la conversación a un contacto, canal e historial.
- **Bot.** El flujo automático atiende la entrada del cliente, clasifica o solicita datos iniciales y, cuando integra AITHANEX AI, puede responder con base en conocimiento conectado mediante RAG (recuperación de conocimiento autorizado para responder con contexto).
- **Derivación.** Si hace falta, la conversación pasa a un agente o equipo.
- **Atención.** El agente responde desde bandeja web o app móvil.
- **Medición.** Se registran tiempos, derivaciones, volumen y recurrencia.
- **Cierre.** La conversación queda disponible para seguimiento posterior.

Enlace opcional con AITHANEX AI

AITHANEX AI puede aportar:

- Clasificación asistida.
- Consulta de documentación.
- Sugerencias de respuesta.
- Identificación de temas recurrentes.
- Resúmenes de conversaciones.

Esta integración no es obligatoria para operar la bandeja conversacional básica.

Referencias

- AITHANEX Customer service: <https://aitha.es/es/plataforma/inbox/>
- AITHANEX AI: <https://aitha.es/es/plataforma/aitha-ai/tecnica/>