

HOJA DE PRODUCTO

AITHANEX Customer service

AITHANEX Customer service es un producto para gestionar conversaciones de atención al cliente desde un entorno único

Tipo:

Hoja de producto

Producto:

AITHANEX Customer service

Sistema:

AITHANEX (plataforma de gestión, datos y operación)

Audiencia:

Cliente, preventa, dirección, soporte y atención al cliente

Versión del documento:

1.0

Fecha de revisión:

2026-10-04

Descripción

AITHANEX Customer service es un producto para gestionar conversaciones de atención al cliente desde un entorno único. Centraliza canales digitales, bots, atención humana y app móvil para agentes en una misma operación.

El equipo puede recibir consultas, ordenar conversaciones, responder desde la bandeja web o móvil y mantener trazabilidad sin repartir la atención entre herramientas separadas.

Objetivo

Una organización atiende consultas desde web, mensajería, correo u otros canales conectados sin dispersar el historial entre herramientas. Los bots resuelven preguntas frecuentes, guían flujos definidos y recopilan información inicial.

Cuando el flujo lo contempla, la conversación puede pasar a un operador humano con el contexto ya registrado. Opcionalmente, **AITHANEX AI** (plataforma de agentes IA) permite ampliar los bots con clasificación asistida, consulta de conocimiento y respuestas más contextualizadas.

Qué resuelve

Muchas empresas atienden a sus clientes desde canales separados:

- Chats web sin historial común.
- Mensajes en redes o mensajería difíciles de seguir.
- Correos sin asignación clara.
- Consultas repetidas que consumen tiempo del equipo.
- Escalados manuales entre bot y persona.
- Falta de trazabilidad sobre quién respondió, cuándo y con qué contexto.

AITHANEX Customer service resuelve esta necesidad reuniendo conversaciones, contactos, bots, equipos y atención humana en una misma bandeja de trabajo.

Qué permite hacer

Canales y bandeja

- **Centralizar conversaciones.** Reúne consultas de clientes en una bandeja compartida.
- **Conectar canales digitales.** Recibe mensajes desde web, WhatsApp, Instagram, Meta y otros canales habilitados.
- **Mantener historial.** Conserva el contexto completo por contacto o conversación.

Automatización y atención humana

- **Crear bots de atención.** Los bots responden consultas frecuentes, ejecutan flujos definidos y recogen información inicial.
- **Derivar a operadores.** Transfiere conversaciones desde bot a una persona mediante reglas, botones o intervención directa.
- **Responder desde app móvil.** Los agentes atienden conversaciones fuera del puesto de trabajo.
- **Ampliar bots con AITHANEX AI.** Opcionalmente conecta **AITHANEX AI** para consulta de conocimiento, clasificación asistida o respuestas más contextualizadas.

Gestión del servicio

- **Asignar conversaciones.** Distribuye consultas entre equipos o agentes.
- **Ordenar el trabajo.** Usa etiquetas y estados para organizar la atención.
- **Medir el rendimiento.** Genera informes de entradas, actividad de agentes, tiempos de respuesta y derivaciones.
- **Analizar consultas con IA.** Opcionalmente usa **AITHANEX AI** para detectar temas recurrentes o clasificar conversaciones.
- **Personalizar la experiencia.** Adapta colores, identidad visual, mensajes iniciales y presentación del canal según cada proyecto.

Aplicaciones típicas

Atención al cliente

Centraliza consultas comerciales, postventa, soporte básico y seguimiento de solicitudes.

Bots de primer nivel

Permite responder preguntas frecuentes, recoger datos iniciales y derivar a una persona cuando la consulta supera el flujo automático.

Soporte postventa

Mantiene conversaciones, historial y responsables en una misma herramienta para mejorar continuidad del servicio.

Atención móvil

Permite que agentes respondan conversaciones desde la app móvil, manteniendo historial, asignaciones y continuidad de atención.

Equipos comerciales

Ayuda a recibir leads, cualificar consultas y ordenar la comunicación con clientes potenciales.

Empresas con varios canales

Unifica conversaciones que llegan por web, correo, redes o mensajería cuando esos canales están habilitados.

Referencias

- AITHANEX AI: <https://aitha.es/es/plataforma/aitha-ai/>