



MULTICANAL · IMPULSADO POR IA · EMPRESARIAL

# Orbit

## Call Center

Atención al cliente con IA en cada canal —  
unificada, contextual y lista para escalar.

100% Automatizado

- Voice AI
- WhatsApp
- Instagram
- Web Chat
- SMS

Dr. Yehoshua  
Carmos Avatar

Implementación desde \$7,700 USD

- 01 Todos los canales, una capa de IA**  
Voz · WhatsApp · Social · Web · SMS
- 02 CRM y ERP totalmente integrados**  
Salesforce · SAP · HubSpot · Oracle
- 03 Escalación humana con contexto**  
Historial completo de interacciones en cada transferencia

DR. Y · ORBIT AI  
¡Hola! ¿En qué puedo ayudarte hoy?

PROCESANDO · CRM  
Encontré tu cuenta. Verificando estado del pedido...

WHATSAPP · ENVIADO  
Resumen enviado a tu WhatsApp.  
¡Que tengas un excelente día!

✓ Resuelto · Respuesta promedio 12s

## EL DESAFÍO

# El servicio al cliente va más allá de contestar llamadas.

Los clientes te contactan por WhatsApp, redes sociales, web, teléfono y SMS. Necesitas un sistema unificado que los gestione todos — con contexto completo.



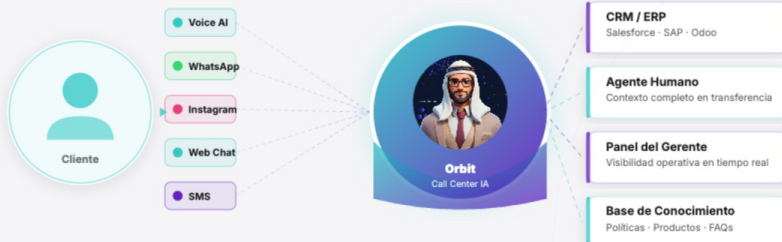
## Problemas Actuales

- Las llamadas repetitivas saturan a los equipos humanos
- Los leads se pierden entre canales
- Los agentes trabajan sin contexto completo del cliente
- Los gerentes carecen de una visión diaria clara
- Las actualizaciones de CRM y ERP dependen de trabajo manual

## AI People lo Resuelve

- La IA gestiona interacciones repetitivas automáticamente
- Los flujos complejos guían a los clientes paso a paso
- Los equipos humanos reciben el contexto completo de la interacción
- Los gerentes ven la operación en tiempo real
- CRM y ERP permanecen conectados a cada flujo de trabajo

### CÓMO ORBIT LO CONECTA TODO



# 72%

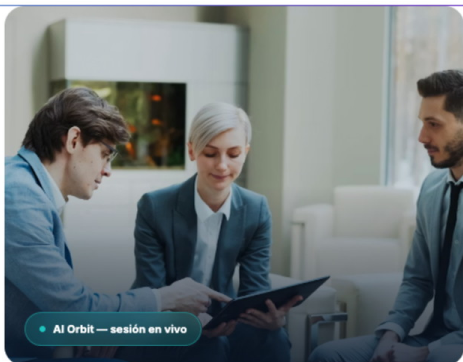
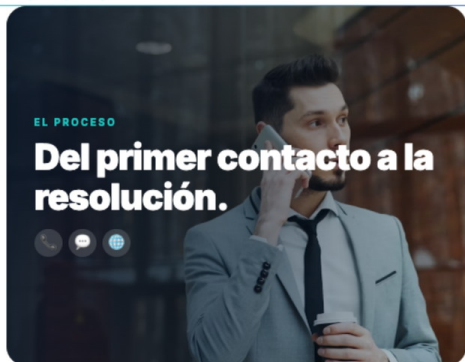
de las llamadas son consultas repetitivas

# 3x

más rápida la resolución con contexto de IA

# 0

contexto perdido durante la escalación



01

**El cliente contacta por cualquier canal**

WhatsApp, teléfono, redes sociales, chat web o SMS — activa la IA al instante.

ENTRADA

02

**La IA identifica la intención y el canal**

El NLP clasifica la solicitud y reconoce el canal de comunicación en tiempo real.

IA

03

**La IA verifica los datos del cliente**

Identidad e información de cuenta recuperadas de los sistemas conectados en todos los canales.

IA

04

**La IA responde en el canal del cliente**

Responde en WhatsApp, voz, web o SMS — en el medio preferido del cliente.

IA

05

**La IA consulta CRM / ERP / base de conocimiento**

Recupera datos de producto, política o cuenta para resolver la consulta.

IA

06

**Casos complejos se escalan al humano correcto**

Enrutado con prioridad. El agente recibe contexto multicanal completo.

HUMANO

07

**El humano ve el historial multicanal completo**

El agente ve el recorrido completo — en todos los canales — con los siguientes pasos sugeridos.

HUMANO

08

**El resumen se actualiza en todos los sistemas**

Los datos estructurados fluyen al CRM, paneles e Informes — Independientemente del canal original.

SALIDA

**La IA no reemplaza a tu equipo ciegamente.** Filtra, asiste, enruta y le da a tu equipo más tiempo para casos de alto valor.

## CAPACIDADES

# Multicanal por diseño. Unificado por IA.

Ocho canales integrados. Una capa de orquestación inteligente.



## Atención por Voz con IA

Gestiona llamadas entrantes, responde FAQs y guía a los clientes en cualquier proceso.



## WhatsApp Business

Integración nativa con WhatsApp Business API para mensajería fluida.



## Redes Sociales

Instagram, LinkedIn y otras redes sociales unificadas en una interfaz.



## Integración Web

Chat en sitio web, formularios de contacto y widgets interactivos.



## Mensajería SMS

Continúa la conversación por texto, confirmaciones y mensajes de seguimiento.



## CRM / ERP Integration

Conecta cada interacción del cliente directamente a tus sistemas empresariales.



## Escalación Inteligente

Transfiere casos complejos a la persona correcta con contexto completo en todos los canales.



## Análítica Unificada

Sigue el rendimiento en todos los canales en un panel en tiempo real.

Todos los módulos trabajan juntos como una capa de orquestación unificada — no como funciones aisladas.

## INTEGRACIONES

# Conectado a las plataformas que tu negocio ya usa.

Orbit se conecta a tus herramientas existentes — sin reemplazos, sin interrupciones.

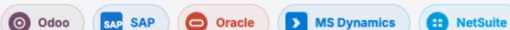
## • CANALES DE MENSAJERÍA Y REDES SOCIALES



## • CRM



## • ERP



## • SOPORTE Y AUTOMATIZACIÓN



Integraciones personalizadas vía API o middleware — Twilio, VoIP/SIP, ERP propietario y sistemas legados.  
El alcance y costo de integración dependen de los requisitos técnicos, canales y volumen.

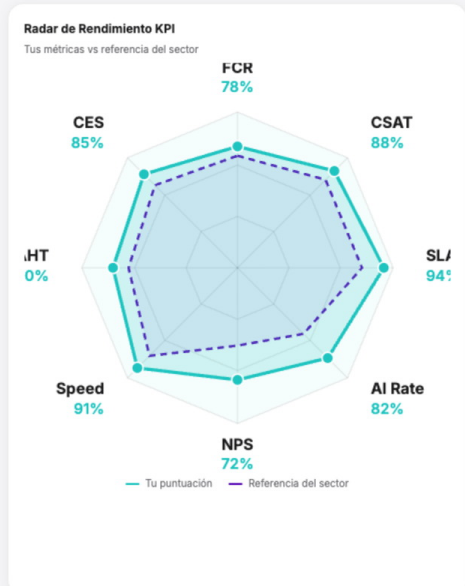
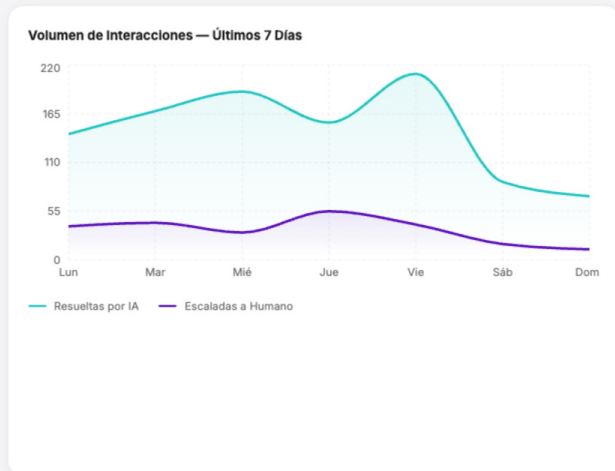
PANEL DEL GERENTE

# Una visión diaria para los líderes de atención al cliente.

De conversaciones aisladas a inteligencia operacional.



<b>LLAMADAS HOY</b> <b>423</b> +12% vs ayer	<b>RESP. PROMEDIO</b> <b>8s</b> Primer contacto IA	<b>SLA STATUS</b> <b>97%</b> Dentro del objetivo	<b>ABANDONADAS</b> <b>14</b> 2.8% tasa de abandono	<b>RESULTAS POR IA</b> <b>362</b> 85.6% del total
<b>ESCALACIONES</b> <b>61</b> 14.4% del total	<b>MANEJO PROM.</b> <b>3.2m</b> Asistido por IA	<b>SENTIMIENTO</b> <b>4.1/5</b> CSAT puntuado por IA	<b>PRODUCTIVIDAD</b> <b>92%</b> Eficiencia del equipo	<b>SEGUIMIENTO</b> <b>28</b> Acciones pendientes



### KPIs Clave — Qué miden

- FCR** Resolución en Primer Contacto — % resuelto sin devolución de llamada **Ref.: 72%**
- CSAT** Puntuación de Satisfacción del Cliente — calificación post-interacción **Ref.: 80%**
- SLA** Acuerdo de Nivel de Servicio — llamadas atendidas dentro del objetivo **Ref.: 80%**
- AI Rate** % de interacciones resueltas completamente por IA, sin humano **Ref.: 60%**
- NPS** Net Promoter Score — probabilidad de recomendar (0-100) **Ref.: 50**
- Velocidad** Velocidad de Respuesta — primera respuesta dentro del tiempo objetivo **Ref.: 80%**
- AHT Ef.** Eficiencia de Tiempo de Manejo — más rápido = puntuación mayor **Ref.: 70%**
- CES** Puntuación de Esfuerzo del Cliente — menos esfuerzo = puntuación mayor **Ref.: 75%**

ALCANCE COMERCIAL

# Implementación desde \$7,700 USD.

Un paquete profesional para diseñar, configurar y lanzar tu operación de atención al cliente multicanal impulsada por IA.

## Incluido en la implementación inicial

- ✓ Sesión de descubrimiento
- ✓ Definición de casos de uso
- ✓ Diseño de flujos de conversación
- ✓ Configuración inicial de IA
- ✓ Configuración básica de base de conocimiento
- ✓ Planificación básica de Integración CRM/ERP
- ✓ Estructura del panel del gerente
- ✓ Lógica de escalación humana
- ✓ Pruebas y capacitación inicial

## Opcional / según volumen

- + Licencias de plataforma
- + Tráfico de voz y números de teléfono
- + Costos de WhatsApp Business API
- + Costos de Integración en redes sociales
- + Costos de gateway SMS
- + Conectores avanzados CRM/ERP
- + Desarrollo de API personalizada
- + QA avanzado / WFM
- + Expansión multilingüe
- + Optimización continua

## No es un bot genérico

- ◆ **Construido en torno a tu proceso de negocio**  
No es una plantilla. Diseñado en torno a tus flujos.
- ◆ **Diseñado para recorridos reales del cliente**  
Ventas, incorporación, soporte, cobranza.
- ◆ **Conectado a tus sistemas operacionales**  
CRM, ERP, telefonía — todo integrado.

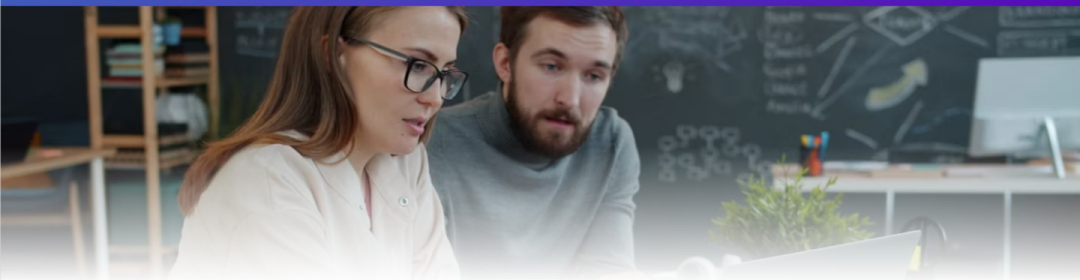
DESDE

# \$7,700 USD

Implementación profesional de call center con IA

Las licencias de plataforma, costos de canales (WhatsApp, SMS, voz), tarifas de API de redes sociales y conectores empresariales pueden variar según el alcance, canales y volumen.

# Resolución automática cuando es posible. Atención humana cuando importa.



Orbit Call Center de AI People ayuda a tu negocio a escalar la atención al cliente en todos los canales — sin perder contexto, control ni calidad.

“Ahora tenemos un agente de IA que permanece en la llamada con el cliente, califica sus necesidades en tiempo real y simultáneamente envía un SMS con listados de propiedades — mientras la conversación aún está en curso. Nuestros agentes solo intervienen cuando el comprador está listo. Los resultados son notables.



**Henry**

Director de Marketing - Glam Homes 🏠

## 01 Verdadera orquestación multicanal

Un hub inteligente que conecta WhatsApp, voz, redes sociales, web, SMS, CRM, ERP y equipos humanos — todos funcionando como una operación unificada.

## 02 Contexto en todos los canales

Cada interacción — WhatsApp, llamada telefónica, mensaje en redes, chat web — comparte contexto completo. Cero información perdida entre canales.

## 03 Visibilidad unificada

Un panel para todos los canales. Sigue el rendimiento, SLA, sentimiento y eficiencia del equipo en tiempo real — independientemente de dónde se conecten los clientes.

SOLICITA UNA SESIÓN DE DESCUBRIMIENTO

**Déjanos mapear el recorrido multicanal de tu cliente y diseñar tu arquitectura Orbit.**

[business@alpeople.io](mailto:business@alpeople.io)

AI People - AI Knowledge Networks  
We Preserve Your Human Legacy



Escanea para hablar con un asesor en línea  
[alpeople.app](https://alpeople.app)

## INDUSTRIAS

# Diseñado para cada industria que sirve a clientes.

Orbit se adapta al idioma, flujos y regulaciones de cada sector.



## Bienes Raíces e Inmobiliaria

Califica leads en llamada, envía listados por SMS/WhatsApp al instante, automatiza la programación de visitas 24/7.



## Banca y Finanzas

Gestiona consultas de saldo, alertas de fraude, pre-calificación de préstamos y citas en sucursal sin filas.



## Turismo y Hospitalidad

Gestiona reservas, solicitudes de conserjería, cancelaciones y ventas adicionales en canales de voz y mensajería.



## Salud

Programación de citas, recordatorios de recetas, resultados de laboratorio y FAQs de clínica — atendidos con cuidado.



## Retail y E-Commerce

Seguimiento de pedidos, solicitudes de devolución, soporte de productos y seguimientos post-venta en todos los canales.



## Automotriz

Reservas de servicio, pruebas de manejo, consultas de garantía y disponibilidad de piezas — resueltos sin tiempo de espera.



## Logística y Transporte

Actualizaciones de envíos en tiempo real, reprogramación de entregas y reclamaciones — enviadas proactivamente a los clientes.



## Gobierno y Sector Público

Consultas ciudadanas, estado de permisos, pago de tarifas y reserva de citas en alto volumen.

Cada implementación es diseñada a medida para los flujos, terminología y requisitos de cumplimiento de tu industria.



PRODUCTO

# Orbit Call Center

¿Preguntas?

**¡Hablemos!**



Escanea para hablar con tu asesor de IA en línea

**business@aipeople.io**

aipeople.app



@aipeople.legacy



@aipeople



AI People



aipeople.app

**We Preserve Your Human Legacy**

AI People · AI Knowledge Networks · Dubai, UAE