

# Bots



**EXPAND**  
OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

Mejore la experiencia de servicio al cliente y aumente la productividad de su Centro de Contacto integrando la atención digital, de voz y Bots en una única plataforma web a un precio accesible.

INFO : [expand.com.uy](http://expand.com.uy)

---

VIDEO : [youtube.com/@expandcc](https://youtube.com/@expandcc)

---

EMAIL : [info@expand.com.uy](mailto:info@expand.com.uy)

---

LINKEDIN : [linkedin.com/company/expand/](https://linkedin.com/company/expand/)

# Bots

Los Bots de eXpand mejoran la atención al cliente en su Centro de Contacto ya que ofrecen opciones de atención 100% automatizadas, integración con sistemas de Inteligencia Artificial o derivación a agentes de canales digitales.

Sume la automatización a través de Bots simples o complejos para la contratación de nuevos servicios, aumente la eficiencia y baje los costos para su empresa. Los Bots deben ser **prácticos y atractivos para el cliente**. En caso de bots demasiado simples esto repercute en mayor carga de trabajo para los agentes, mientras que un bot muy complejo puede desalentar la interacción del cliente.



## Tipos de Bot

### Greeting Bot (Bot de saludo)

Nivel simple - Responde a cualquier mensaje del cliente con un mensaje automatizado.

### Bot con opciones y derivación a cola/acciones

Nivel medio - Incorpora, además del saludo inicial, opciones de atención con derivación a una o más colas o respuestas fijas (ej.: preguntas frecuentes).

### Bot con opciones, derivación a cola y conexión con backend

Alto nivel - Incorpora, además del saludo inicial, opciones de atención con derivación a colas o respuestas fijas y opciones que validan información por webservices.

### Bot cognitivo con IA

Alto nivel - Interpreta las consultas e intereses de cada cliente para devolver opciones acordes. Este bot opera en base a intenciones, interpretando palabras o frases clave recibidas y requiere entrenamiento a través de registros de entrada (palabras clave) y acciones de salida (respuestas del bot).



# Bots

## Soluciones para cada tipo de negocio

### Banca

Desarrollo de **Bots cognitivos con IA que interpretan las consultas de los clientes**. El número de intenciones es escalable y se agregan opciones de auto consulta de clientes, con integración al CRM y **autenticación a través del número de documento** para consulta de saldos, estado de cuenta y derivación a agentes de canales digitales.

### TV Cable

Desarrollo de Bots con **autenticación de clientes** para consulta de deuda, compra de paquetes de canales premium y recarga de saldo de telefonía móvil. Incluye la **derivación a agentes de canales digitales** para el caso de otras consultas.

### Deportes

Desarrollo de Bots con autenticación de los socios mediante su N° de socio. Los servicios de auto consulta incluyen **detalle de información de pago de cuota, deudas, habilitación o no para el acceso a entradas** y derivación a agentes de canales digitales. El Bot incluye imágenes como respuesta.

### Retail

Desarrollo de Bots de autogestión con servicios de compra y entrega de productos mediante integración con webservice. **Los Bots automatizan el 100% de los procesos con el CRM de la empresa**, con o sin derivación a agentes de canales digitales.

Aproveche los Canales Digitales para mejorar la experiencia del cliente y optimizar la atención del Contact Center.

### Pensiones

Desarrollo de Bots de autogestión de los afiliados previa autenticación, con integración con CRM y registro de los cambios a través de webservice. Entre los servicios se incluyen opciones para el **envío del estado de cuenta, acceso al cálculo jubilatorio estimado y actualización de datos**. Se incluye también la derivación a agentes para una atención personalizada.

### Seguros

Desarrollo de **Bots integrados a campañas salientes de WhatsApp**. El desarrollo permite que el cliente llame a la empresa, registre su número de móvil dentro de una opción del IVR y **reciba de forma automática un WhatsApp para comenzar la conversación** con un Bot 100% informativo.