

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

VIDEO : youtube.com/@expandcc

EMAIL : info@expand.com.uy

LINKEDIN : 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.