

# Bots de Cambio de Plan por WhatsApp o llamadas



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	:	<a href="http://expand.com.uy">expand.com.uy</a>
VIDEO	:	<a href="https://youtube.com/@expandcc">youtube.com/@expandcc</a>
EMAIL	:	<a href="mailto:info@expand.com.uy">info@expand.com.uy</a>
LINKEDIN	:	<a href="https://linkedin.com/company/expand/">linkedin.com/company/expand/</a>

# Bots de Cambio de Plan por WhatsApp

La actualización de productos y servicios a través de WhatsApp **permite mantener relaciones comerciales duraderas con los clientes, identificar áreas de mejora y realizar up-selling** de forma efectiva a través de lenguaje natural.

La oferta complementaria **procesa tanto textos como audios**, adaptándose de esta manera a la forma de comunicación preferida por cada cliente.

## Diseño del “prompt”

La tarea, pensada como complemento de las Campañas Salientes de eXpand, requiere de un “prompt” que **otorga una personalidad al asistente virtual**, además de incluir información de la empresa, posibles complementos y otras **variables fácilmente configurables**.

## Up-selling y cross-selling

La propuesta puede **adaptarse para ofrecer mejora de planes o bien para realizar venta cruzada** de servicios complementarios. De esta forma su base de clientes es contactada de forma personalizada y con una **mejor posibilidad de cierre**.

## Resultado

En caso de cerrar una gestión, esta puede ser **ingresada a su sistema de gestión, o bien derivarla a un agente** para brindar más información. Del lado del cliente final es una solución transparente, 100% dentro de WhatsApp.

## Ventajas

- \_Bajo costo operativo vs. agente
- \_Adapta el speech a cada tipo de oferta según el cliente
- \_El prompt permite tonos y complicitad
- \_Comparativo entra casos y cálculos variables
- \_Integración con su sistema de gestión
- \_La IA mantiene el objetivo en todo momento
- \_Uso de lenguaje natural



## Soluciones para todo tipo de empresas

- \_Aumento de ingresos con fuerza de venta automatizada
- \_Mejora de la satisfacción del cliente
- \_Fidelización y presencia de marca
- \_Oportunidad de mejora mediante feedback
- \_Segmentación de ofertas de valor
- \_Envío de mensajes personalizados
- \_Programación de seguimiento de casos



# Bots de Cambio de Plan por WhatsApp

## Gestión por usuarios no técnicos

Tanto el recorrido del bot como el diseño del prompt pueden ser gestionados por usuarios no técnicos de forma sencilla y con cambios en el momento.

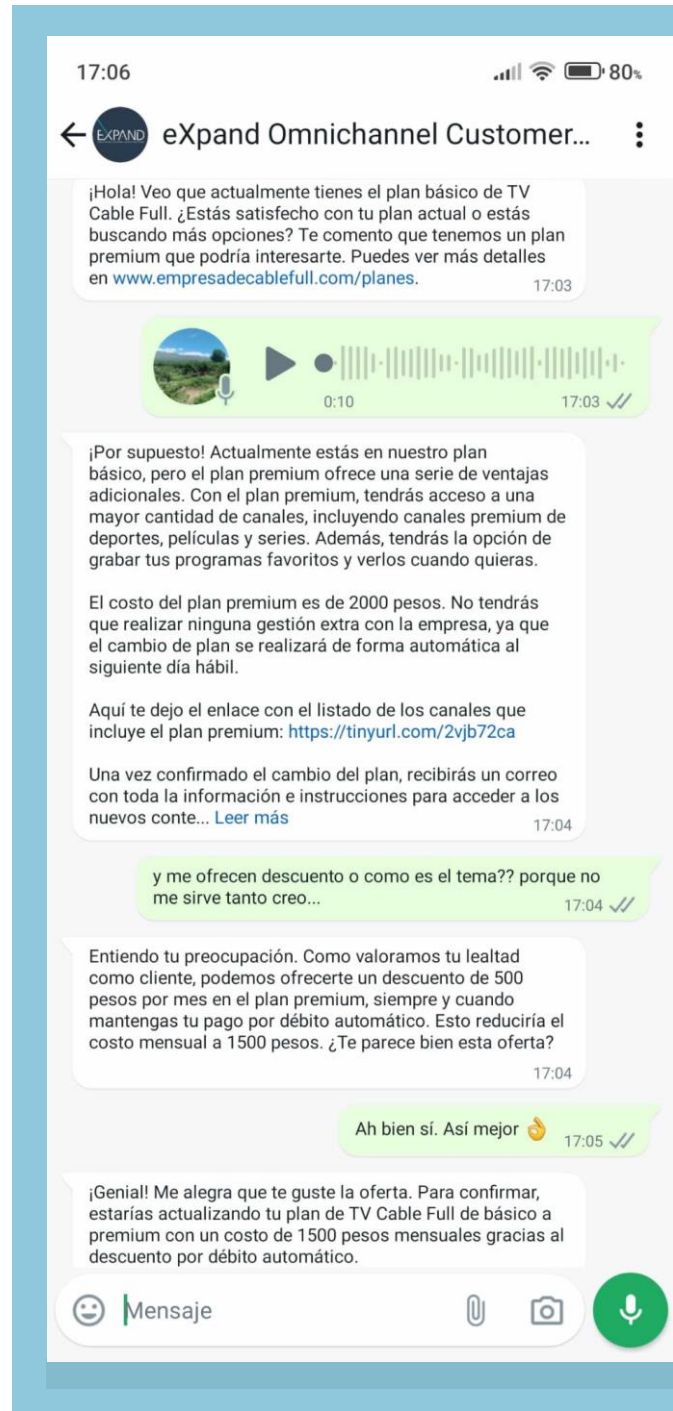
eXpand permite seleccionar entre diferentes modelos de LLM (Modelos de Lenguaje Grandes) para llevar adelante el proceso de up-selling o cross-selling adaptándose de manera fluida a las respuestas del cliente.

Si cuenta con conexión a herramientas de procesamiento de pago, el asistente puede derivarlos para ingresar nuevos pagos o modificar las condiciones existentes.

## Derivación a agentes

El bot puede configurarse para transferir los chats a sus agentes de Canales Digitales para terminar gestiones comerciales, dado que reciben el diálogo previo con el bot en su panel.

Automatización de cambios de plan desde WhatsApp o por llamadas de voz. ¡Actualice contratos y servicios sin ocupar agentes!



# Bots de Cambio de Plan por **llamadas**

NOMBRE  
ai Task 7/60

INSTRUCCIÓN \*  
Eres un asistente llamado Ignacio que ha identificado que el usuario con quien está conversando puede aprovechar las ventajas de actualizar su plan de TV Cable Full de básico a premium.  
Primero consulta si está conforme con su plan actual e indícale las ventajas de pasarse al plan

1296/10000

CONEXIONES

MODELO \*  
GPT 4 (Azure OpenAI)

## Ventajas

- \_IA con la **calidez de una llamada**
- \_Acento y modulación cercana al receptor
- \_Alcance **amplio** para upgrades u ofertas relacionadas
- \_Pensada para un **público mayor o menos tecnológico**
- \_Fácil **integración** con su sistema de gestión
- \_Flexibilidad **horaria** para contactos oportunos

## IA aplicada a los canales de voz

Con una configuración similar a WhatsApp, el bot de up-selling y cross-selling se ejecuta durante una llamada, **interpretando de forma abierta y con lenguaje natural** la conversación con el cliente.

El bot aplica modismos propios del lenguaje con el **objetivo de ofrecer nuevos planes o mejoras**. De esta forma **atmatiza el contacto para relevar interés**, liberando tiempo y recursos que pueden ser destinados a otras tareas críticas.

El diseño del prompt **puede tener además información sobre su empresa, comparación de productos y servicios, así como otro datos relevantes** (condiciones contractuales, plazos, modalidad de pagos, descuentos, etc.).

Además, su organización **puede aprovechar la familiaridad que los usuarios tienen con los canales de voz**, lo que facilita la interacción y aumenta las probabilidades de una respuesta positiva.

La **combinación de estos flujos con las campañas salientes de llamadas de eXpand** potencia todos los pasos de la gestión, incluyendo el **contacto inicial**, la **oferta de valor**, y la **inyección de los resultados** de las llamadas en su sistema de gestión.

## Derivación a agentes

Si la conversación lo requiere, **el bot puede transferir las llamadas al Call Center** para una atención enfocada luego del primer acuerdo. Los agentes **ven en su panel la transcripción de la conversación** previa entre el cliente y el bot de llamadas.