



Bots de Cobranzas 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	:	expand.com.uy
VIDEO	:	youtube.com/@expandcc
EMAIL	:	info@expand.com.uy
LINKEDIN	:	linkedin.com/company/expand/

Bots de Cobranzas por WhatsApp

Un bot de cobranzas por WhatsApp permite contar con un **asistente virtual que negocia las condiciones** de una deuda y **obtiene promesas de pago** definidas por su organización.

La negociación se da mediante lenguaje natural, con **procesamiento de texto o audio en el momento**, y toma en consideración las respuestas del deudor para lograr un acuerdo.

Diseño del “prompt”

La tarea, que puede ser **incluida como opción de un bot tradicional, o bien conectarse a campañas de WhatsApp**, requiere de un **“prompt” que otorga una personalidad al asistente virtual**, además de establecer opciones de pago disponibles y el total de lo adeudado, información que se obtiene mediante **variables fácilmente configurables**.

Negociación

Pensado para deudores circunstanciales o temporales, utiliza **recursos que alivianan la carga de los agentes** y aumentan sensiblemente la contactabilidad.

Resultado

Una vez obtenido el acuerdo, **el asistente vuelca el resultado a su sistema de gestión (monto, plazos, cuotas, meses, etc.)** para optimizar la gestión, por lo que es una **solución “end to end”** sin necesidad de salir en ningún momento de WhatsApp.

Ventajas

- _Bajo costo operativo vs. agente
- _Sin intervención de terceros para el manejo de información sensible
- _La IA mantiene el objetivo en todo momento
- _Fácil integración con su sistema de gestión
- _Uso de lenguaje natural
- _Cero fricción
- _100% en WhatsApp



Financiero & Seguros

- _Gestión de deudores circunstanciales
- _Deudas por cancelación de pólizas
- _Mora en préstamos con actualización de montos

Retail

- _Gestión de créditos en el comercio
- _Recordatorio de deuda
- _Envío a gestores de cobranzas
- _Solución sencilla para casos puntuales

Telcos & TV Cable

- _Cambio de condiciones frente a deudas
- _Planes de pago a medida
- _Mantenimiento del servicio según tipo de deudor

Bots de Cobranzas 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.

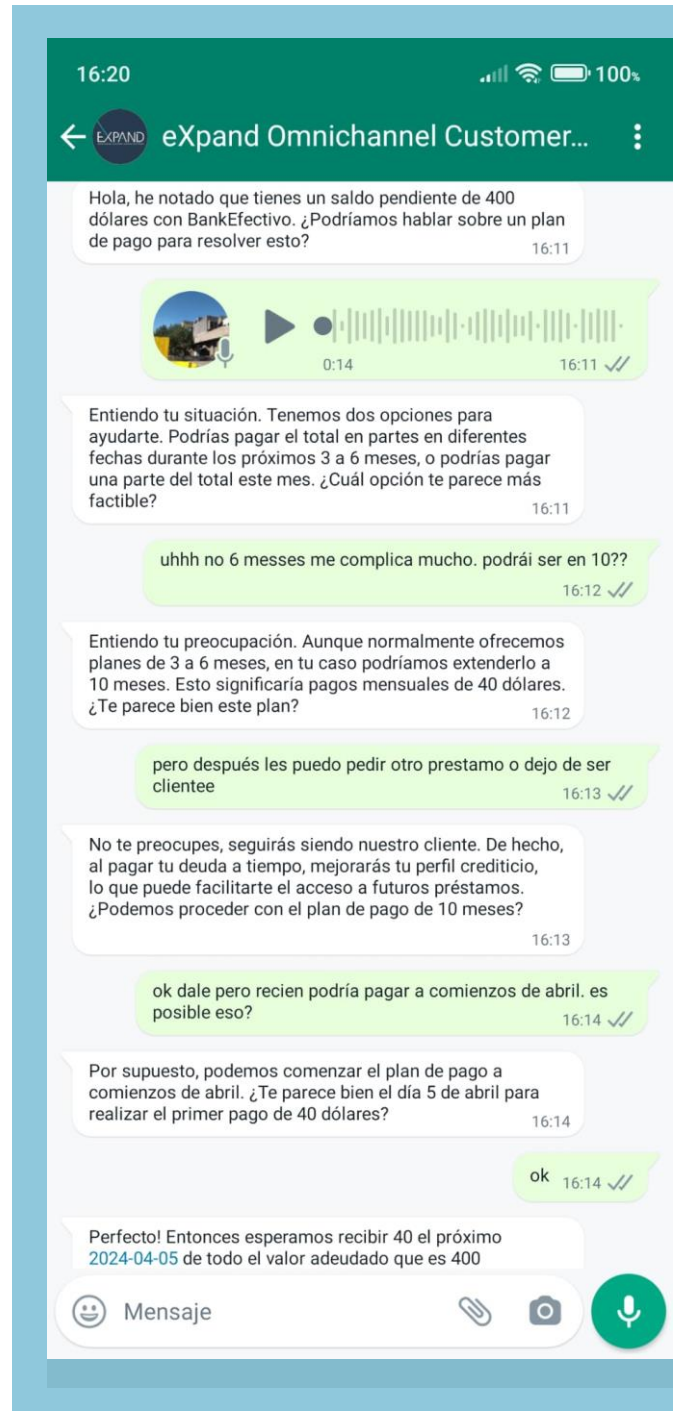
eXpand permite **seleccionar entre diferentes modelos de LLM** (Modelos de Lenguaje Grandes) para llevar adelante el proceso de negociación, **adaptándose de manera fluida a las respuestas** del deudor.

Si cuenta con conexión a herramientas de procesamiento de pago, **el asistente puede derivarlos para comenzar a saldar la deuda**.

Derivación a agentes

El bot puede configurarse para **transferir los chats a sus agentes de Canales Digitales** sin sobresaltos para el deudor. Los **agentes reciben el diálogo previo** con toda la negociación realizada por el bot.

Automatización de cobro de deudas desde WhatsApp o por llamadas de voz. ¡Optimice su gestión de mora en el momento!



Bots de Cobranzas por llamadas

The screenshot shows a configuration interface for a voice call bot. It includes a 'NOMBRE' field with the value 'ai task', an 'INSTRUCCIÓN' field with a detailed prompt in Spanish, a 'MODELO' dropdown set to 'GPT 4 (Azure OpenAI)', and a 'GUARDAR RESPUESTA COMO' field set to 'PagoPlan'. The interface also shows connection details and a chat preview area.

NOMBRE
ai task

INSTRUCCIÓN
Eres un asistente llamado Paula que ha identificado que el usuario con quien está hablando tiene pendientes valores por pagar a la empresa en la que trabajas. Usa respuestas cortas para convencer al cliente de hacer un plan de pago.
El valor pendiente es de montoAdeudado

MODELO
GPT 4 (Azure OpenAI)

GUARDAR RESPUESTA COMO
PagoPlan

Ventajas

- _IA con la **calidez de una llamada**
- _Acento y modulación cercana al receptor
- _Sin intervención de terceros para el manejo de información sensible
- _Pensada para un **público mayor o menos tecnológico**
- _Fácil integración con su sistema de gestión
- _Cero fricción

IA aplicada a los canales de voz

Con una configuración similar a WhatsApp, el bot de cobranzas por llamadas se ejecuta durante una llamada, **interpretando de forma abierta y con lenguaje natural** la conversación con el deudor.

El bot aplica modismos propios del lenguaje con el **objetivo de lograr un acuerdo verbal**. De esta forma **automatiza el recordatorio de pagos pendientes**, liberando tiempo y recursos que pueden ser destinados a otras tareas críticas.

El diseño del prompt **puede tener además información sobre su empresa, así como cualquier otro dato que considere relevante** (ofertas de valor, condiciones legales, etc.).

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

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 **búsqueda de una resolución**, 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 en cada caso puntual. Los agentes **reciben en su panel la transcripción de la conversación** previa entre el deudor y el bot de llamadas.

