



# Omnichannel Customer Journey Software

**ROMPEMOS  
PARADIGMAS**

- **Cloud Omnichannel Customer Journey Software dirigido a empresas medianas y grandes de consumo masivo:**

Cable Operadores, Telcos, BPO, Bancos, Tarjetas de Crédito, Aseguradoras, Salud, Emergencias Médicas, Universidades, Organismos Estatales, Turismo, etc.

- **Características:**
  - Unificación de Canales de Voz, Digitales y Automatismos
  - Integración con CRM/ERP
  - Visión 360 de interacciones con cada cliente (Customer Journey)
  - Administración y control vía Web (para usuarios no técnicos)
  - ROI menos de un año
  - También On premise
- **+ 12 años de experiencia en Contact Centers / Presencia en 10 países de Latam**

## Atención por Bots

- La atención a través de Bots de Canales Digitales se suma al resto de los canales de voz disponibles en eXpand para brindar opciones de atención 100% automatizadas, integración con soluciones de Inteligencia Artificial o derivación a IVR, Call Center y agentes de canales digitales.



## Casos de éxito



### Retail – Riogas (Uruguay)

- Riogas implementó un **Bot de autogestión** para sus clientes, con servicios de compra y envío de garrafas de gas en todo el país.
- Además de los canales de voz de eXpand (Call Center, PBX, Web Dialer) la empresa incorporó un **Bot de WhatsApp desarrollado con IBM Assistant que procesa el 100% de las consultas de forma automatizada**, registrando nuevos clientes, autenticando a los ya existentes y procesando sus solicitudes a través de WhatsApp.
- La empresa optó por no establecer la derivación a agentes de canales digitales. En caso de existir consultas por fuera de las opciones establecidas, **el Bot se conecta con el módulo Web Dialer para disparar una llamada y conectar al cliente con un agente de call center**.
- La integración a través de web services permite obtener toda la información del cliente al momento de la compra (datos, dirección de envío, método de pago), además de permitirles **activar o desactivar ramas del árbol en tiempo real** (por ejemplo, frente a un paro de trabajadores o fallas en el servicio de entregas).

# Casos de éxito



IBM Watson Assistant Standard Upgrade

SkillRioGasRecargasGarrafas Version: Development

Save new version Try it

Intents  
Entities  
Dialog  
Options  
Analytics  
Versions  
Content Catalog

Add node Add child node Add folder

- Procesamiento de pagos  
1 Dialog node / Does not return
  - Proceso pago  
true  
0 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed
    - Jump to Se seleccionan los medios de pago (Evaluate condition)
    - Se seleccionan los medios de pago  
true  
1 Responses / 2 Context Set / Return allowed
      - Opcion de pagos correcta  
@sys-number < 5 && @sys-number > 0  
0 Responses / 3 Context Set / Jump to / Return allowed
      - Cuento reintentos de cantidades  
\$contadorpagos > 2  
1 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed
      - No entiendo nada de lo anterior  
anything\_else  
1 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed

CienteNoRegistrado

Proceso pago Customize Settings

If assistant recognizes  
true +

Assistant responds  
Add response type +

Then assistant should  
Choose whether you want your Assistant to continue, or wait for the customer to respond.  
Jump to Se seleccionan los medios de pago (Evaluate condition) x

Configuración del árbol del Bot para opciones de pago automatizadas

## Casos de éxito



### Financiero – Banco de Corrientes (Argentina)

- Banco de Corrientes desarrolló junto a eXpand un **Bot cognitivo con Inteligencia Artificial que interpreta las consultas e intereses** de cada cliente para devolverle opciones acordes.
- El Bot funciona en base a intenciones, interpretando palabras o frases clave recibidas e implicó el cambio de proveedor de la solución, tomando como experiencia previa un bot simple al que luego se sumaron opciones de productos y servicios.
- eXpand trabajó junto al equipo del Banco para el **entrenamiento del Bot a través de registros de entrada (palabras clave)** sumado a las acciones que se han elegido previamente. Como resultado se obtienen acciones de salida (respuestas del Bot).

### Desarrollo del Bot con IBM Assistant

- La configuración del flujo se realizó por reglas, partiendo de nodos que consideran todas las variables que pueden ocurrir en una conversación. Para un mensaje de entrada, el **Bot calcula el porcentaje de confianza para responder de acuerdo a la intención más cercana a la que fue entrenado.**

## Casos de éxito



### Mensajes sin interpretación

- En caso de que el Bot no entienda un pequeño porcentaje de mensajes de entrada, las respuestas son las siguientes:
  - *No logro entender tu consulta. ¿Me explicás de nuevo por favor?*
  - *Te pido disculpas pero aún no logro entender tu consulta. ¿Me explicás de otra forma por favor?*
- En este caso el Bot ofrece la **derivación a un agente de canales digitales para una atención personalizada.**
- El cliente cuenta también con los módulos de voz de eXpand (call center, PBX, Web Dialer y Diseñador Web de IVR).

# Casos de éxito



IBM Watson Assistant Standard Upgrade

Bot Banco Corrientes Dora Version: Development

Save new version

Try it

- Intents**
- Entities
  - My Entities
  - System Entities
- Dialog
- Options
- Analytics
- Versions
- Content Catalog

<input type="checkbox"/> Intents (37) ↑	Description	Modified ↓	Examples ↓
<input type="checkbox"/> #accederalaaapp	Acceder a la app	hace 9 meses	56
<input type="checkbox"/> #atenciontelefonica	Atención telefónica	hace 9 meses	7
<input type="checkbox"/> #AvisoDeViaje		hace 9 meses	13
<input type="checkbox"/> #banclub	Ban Club	hace 9 meses	28
<input type="checkbox"/> #bloqueodetokendelaapp	Bloqueo de token de la app	hace 9 meses	14
<input type="checkbox"/> #cajadeahorro	Consultas de caja de ahorro	hace 8 meses	19
<input type="checkbox"/> #CajerosAutomaticos		hace 9 meses	5
<input type="checkbox"/> #cambioperdemicelular	Cambié o perdí mi celular	hace 9 meses	16
<input type="checkbox"/> #cashback	Cash back	hace 9 meses	21
<input type="checkbox"/> #coronavirus	Coronavirus	hace 9 meses	17
<input type="checkbox"/> #costosygastos	Costos y gastos	hace 9 meses	7
<input type="checkbox"/> #cotizaciondeldolar	Cotización del dolar	hace 9 meses	10
<input type="checkbox"/> #creditoparapc	Crédito para PC	hace 9 meses	14

Showing 1–37 of 37 intents

1 1 of 1 pages

Listado de intenciones en IBM Assistant



## Casos de éxito



The screenshot displays a configuration interface for a chatbot flow. On the left, a vertical flowchart shows several steps:

- Opcion 5 cola Elite** (@sys-number:5) with 1 Response / 1 Context Set / Jump to / Return allowed.
- Jump to Agenda** (Evaluate condition).
- Agenda** (now().after('18:00:00') && now().before('23:59:59') || now()...) with 1 Response / 0 Context Set / Jump to / Return allowed.
- Deriva cola elite** (true) with 1 Response / 0 Context Set / Return allowed. This step is highlighted with a blue border.
- Opción 6 cola Calidad** (@sys-number:6) with 1 Response / 1 Context Set / Jump to / Return allowed.
- Opción 7** (@sys-number:7) with 1 Response / 0 Context Set / Return allowed.
- volver MENU** (@menu).

On the right, the configuration for the 'Deriva cola elite' step is shown:

- If assistant recognizes:** true
- Assistant responds:** A code editor showing a JSON response:

```
5     values : {  
6       {  
7         "text": "Aguarde y un asesor lo atenderá a la brevedad"  
8       }  
9     },  
10    "response_type": "text",  
11    "selection_policy": "sequential"  
12  },  
13  },  
14  "user_defined": {  
15    "cola": "WappElite",  
16    "derivar_agente": "True"  
17  }  
18  }  
19 }
```
- Then assistant should:** Wait for reply

Derivación a colas de atención de Canales Digitales

## Casos de éxito



### Administración de Pensiones – Sura (Uruguay)

- Sura sumó a los canales de voz de eXpand (call center, PBX y Web Dialer) el **desarrollo a través de IBM Assistant de un Bot de autogestión que, mediante la consulta con web services, autentifica a los clientes para el envío de estados de cuenta, actualización de datos y opciones informativas** (beneficios, condiciones, etc.), con la posibilidad de derivar a agentes de canales digitales para una atención personalizada.
- Como característica especial del Bot se encuentra el **cálculo jubilatorio estimado**. En este caso el cliente, luego de la validación de sus datos, **recibe una imagen que incluye una tabla con el cálculo estimado de su jubilación. Esta imagen se genera de forma automática, “imprimiendo” una tabla personalizada sobre el fondo de la imagen provista por Sura**. De esta forma se enriquece el mensaje recibido al ser una imagen generada automáticamente y no solamente texto.
- La empresa promociona el contacto con el Bot mediante campañas en redes sociales y acceso a través de QRs presentes en los estados de cuenta.
- Por último, **Sura utiliza también el módulo de campañas salientes de WhatsApp para contactar a su base de clientes** e iniciar el contacto mediante este canal.

## Casos de éxito



Try it out Clear Manage Context 16 ×

Te contamos que hay una comisión de expertos que está trabajando en el proyecto de Reforma Previsional. Cuando tengamos novedades, desde AFAP SURA te estaremos informando! Para brindarte el estimado de tu jubilación, por favor digitá tu cédula sin puntos ni guiones.

38869745

Irrelevant ▼ 👁

@svs-number:38869745

Digitá tu fecha de nacimiento en el siguiente formato: DD/MM/AÑO (Ejemplo 05/10/1985)

08/03/1977

Irrelevant ▼ 👁

@svs-date:1977-03-08

Te detallamos el monto estimado de tu futura jubilación (AFAP + BPS):

AFAP | **sura**

Ya estás participando del sorteo!

Te detallamos el monto estimado de tu futura jubilación (BPS+AFAP):

Edad: 60,	monto: \$ 64.600
Edad: 61,	monto: \$ 68.600
Edad: 62,	monto: \$ 72.900
Edad: 63,	monto: \$ 77.300
Edad: 64,	monto: \$ 81.900

El monto aquí mostrado es realizado a través de una proyección de cálculo y es ilustrativo, sin que se garantice su valor. Saber más en <https://www.afapsura.com.uy/bases-y-condiciones-calculo-jubilatorio>

Mensajes al Bot desde IBM Assistant y tabla personalizada "impresa"

# Casos de éxito



IBM Watson Assistant Standard Upgrade

Sura Afap Version: Development

Intents  
Entities  
Dialog  
Options  
Analytics  
Versions  
Content Catalog

Add node Add child node Add folder

- Conversation start  
conversation\_start  
0 Responses / 8 Context Set / Jump to / Does not return
- Bienvenida  
welcome  
1 Responses / 0 Context Set / Does not return
- Valido CI - principal  
@sys-number  
2 Responses / 3 Context Set / Jump to / Return allowed
- Jump to Consultar el resultado de CI es true (Evaluate condition)
- Consultar el resultado de CI es true  
\$vision\_output.message==true  
1 Responses / 1 Context Set / Jump to / Return allowed
- Consultar resultado de ci es false  
\$vision\_output.message==false && \$contadorci<3  
1 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed
- Muchos intentos de CI no válida  
\$contadorci>2  
1 Responses / 0 Context Set / Jump to / Return allowed

Valido CI - principal

Node name will be shown to customers for disambiguation so use something descriptive. Settings

If assistant recognizes

@sys-number

Assistant responds

```
9 }  
10 }  
11 }  
12 "actions": [  
13 {  
14 "name": "Expand_produccion/actions/ValidarCedula",  
15 "type": "server",  
16 "parameters": {  
17 "cedula": "$ci"  
18 },  
19 "credentials": "$my_creds",  
20 "result_variable": "context.vision_output"  
21 }  
22 ],  
23 "context": {  
24 "ci": "<? input.text ?>",  
25 "my_creds": {  
26 "user": "fb46653c-6521-4bce-abb4-7e117ed468f5",  
27 "password":  
28 "T08mkTfL1SYlm3S9krLHkgU1sMPast1rgBrllmbCGB1VwU0atv1c1HR491fdNihoa"
```

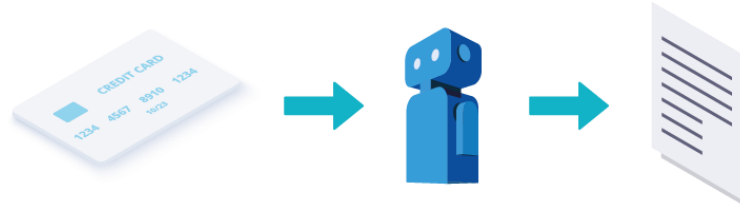
Then assistant should

Choose whether you want your Assistant to continue, or wait for the customer to respond.

Jump to Consultar el resultado de CI es true (Evaluate condition)

Funciones en la nube de IBM para validación de datos (documento de identidad, fechas, etc.)

## Casos de éxito



### Gobierno

- Además de textos e imágenes, eXpand desarrolló sistemas de atención de voz que interpretan comandos y mensajes grabados por los clientes.
- Desarrollo de un IVR transaccional –servicio cognitivo de consulta de rentas- que interpreta los comandos de voz grabados por los contribuyentes para validar su autenticación, ofrecer métodos de pago y realizar el pago a través del IVR. El sistema convierte la voz a texto (Voice to Text), valida la información y devuelve a través de una locución TTS (Text to Speech) la información para su confirmación.
- Acciones:
  - 1) Bienvenida del IVR
  - 2) Recepción del padrón por parte del contribuyente
  - 3) Devolución del padrón por parte del IVR con información de deuda
  - 4) Opción de saldo de la deuda por parte del IVR
  - 5) En caso de que el contribuyente responda afirmativamente, el IVR solicita los dígitos de la tarjeta de crédito, mes-año de vencimiento y CVV
  - 6) El IVR devuelve al contribuyente el código de verificación del pago

## Casos de éxito

### Interpretación de documentos

- eXpand ofrece la posibilidad de **aplicar Inteligencia Artificial en el módulo WhatsApp de eXpand**, con posibilidad de interpretar, clasificar y procesar de forma automática una serie de documentos recibidos.
- El **machine learning a través de eXpand reconoce**, entre otros:
  - documentos de identidad
  - pasaportes
  - documentación notarial
  - formularios de alta o reclamos
  - imágenes
  - libretas de propiedad



## ¿Más información?

**Sitio Web:**

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

**Cientes:**

<https://www.expand.com.uy/clientes/>

**Testimonios:**

<https://www.expand.com.uy/testimonios/>

**Canal de Youtube:**

<https://www.youtube.com/user/expanduy>



# CLIENTES





## Financiero y Seguros



## Cableoperadores y Telcos

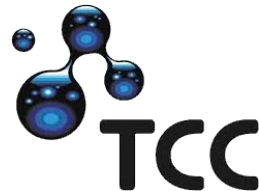
antel



Equital s.a.



NETGATE®



## Salud



EXPAND  
OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

## Consumo

*Abbate y Cia*



AGUADA PARK  
PLATAFORMA DE SERVICIOS GLOBALES

auxicar

Carvajal   
TECNOLOGÍA  
Y SERVICIOS

CONATEL 



  
marketingtech  
estándares superiores

 NOVELLI

 RUA  
ASISTENCIA

syngenta 

 TOWER  
TORNEOS

VOLT

## Turismo



## Educación y Deportes

