



Bots de Recupero 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 Recupero por WhatsApp

Los bots de recupero de equipos por WhatsApp son una opción accesible que permite el **contacto con clientes previos de la empresa que todavía no han devuelto insumos valiosos**. Este asistente virtual, **además de ofrecer condiciones para volver a ser cliente, plantea la devolución** de los equipos a partir del momento en el que obtiene una respuesta negativa.

Los pasos son **presentados con lenguaje natural e incluye respuestas a posibles dudas sobre el proceso**, componentes del equipo, condiciones, y beneficios, entre otros.

Diseño del “prompt”

La tarea, que puede ser **incluida como opción de un bot tradicional, o bien conectarse acampañas de WhatsApp**, requiere de un “prompt” que **otorga una personalidad al asistente virtual**, además de establecer los pasos de la gestión.

Texto o audio

Los bots **responden tanto a mensajes de texto como de voz**, y son la opción más práctica para usuarios de WhatsApp acostumbrados a la versatilidad de la app.

Resultado

Una vez obtenida la promesa del envío, ya sea en el momento o en una fecha posterior, **el asistente vuelca el resultado a su backend (cliente, equipo, gestión exitosa o no, monto del premio, etc.)** para optimizar la gestión o generar nuevos recordatorios.

Ventajas

- _Bajo costo operativo vs. agente
- _Solución “end to end”
- _La IA mantiene el objetivo en todo momento
- _Fácil integración con su sistema de gestión
- _Uso de lenguaje natural
- _Cero fricción
- _100% en WhatsApp

Caso de uso en Telcos

Una empresa de telecomunicaciones implementa un bot de recuperación de los equipos que pueden ser entregados a nuevos clientes. La baja del servicio no es acompañada por la entrega de los componentes, es una tarea de difícil coordinación y que genera pérdidas económicas. La campana saliente de WhatsApp a ex clientes, con derivación a un bot de recupero, optimiza el recordatorio, repasa los pasos para la devolución, y responde dudas frecuentes (qué, dónde, cómo, cuándo).

Además de la mejora en la experiencia del cliente, el bot reduce sensiblemente los costos operativos y agiliza el proceso de recuperación, tarea que redundante directamente en beneficios económicos para la empresa.



Bots de Recupero por WhatsApp

Gestión transparente

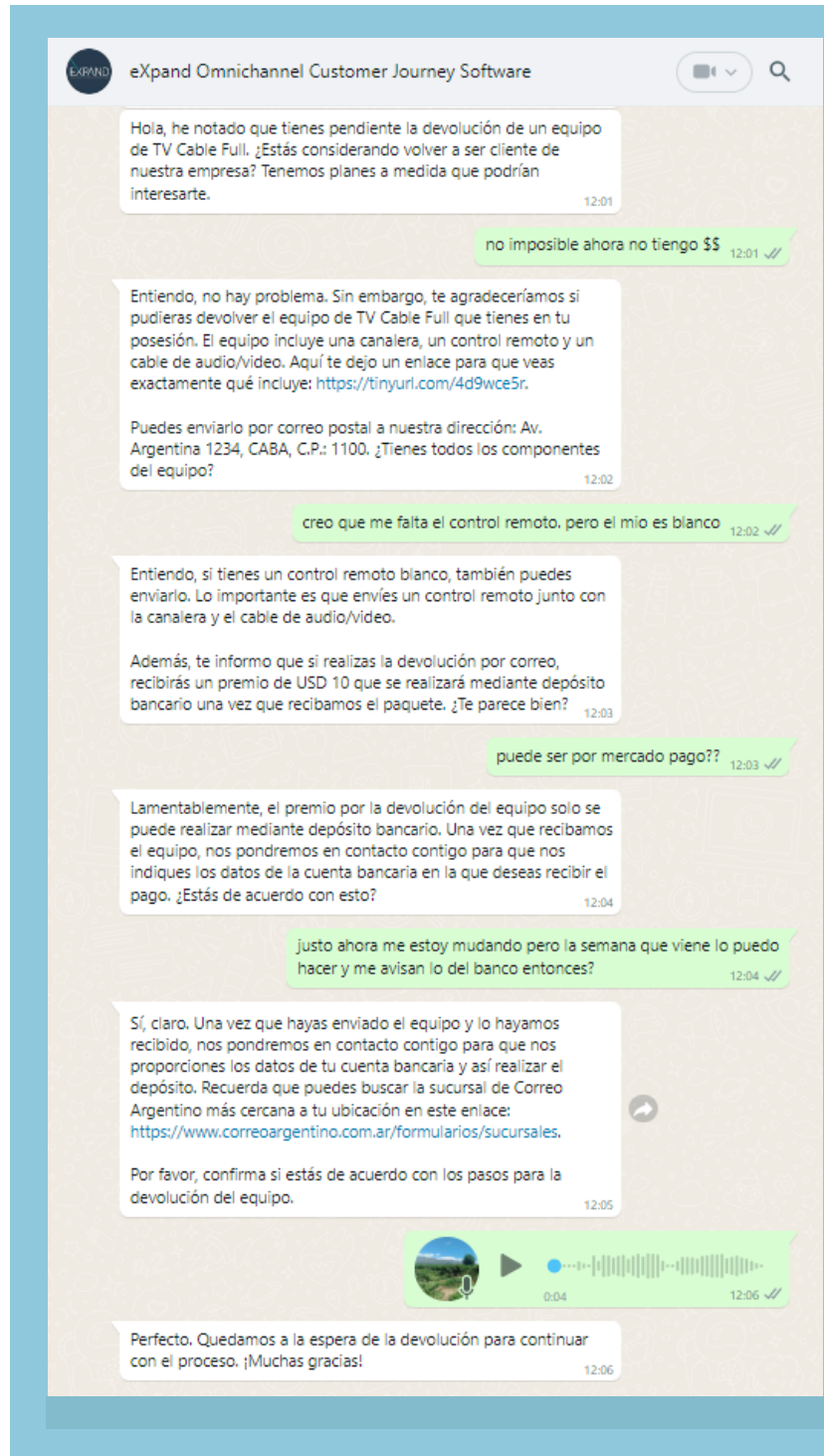
Tanto el recorrido del bot como el diseño del prompt **pueden ser gestionados por usuarios no técnicos** de forma sencilla y con cambios en el momento.

Puede **elegir entre diferentes modelos de lenguaje (LLM)** para usar el que mejor se adapte a sus necesidades. A partir de ese momento, la tarea queda ingresada y comienza el proceso de negociación, **adaptándose de manera fluida a las respuestas** del cliente.

Derivación a agentes

Transfiera a los **Canales Digitales de eXpand** los chats que requieran supervisión o gestiones extra por parte de sus agentes, quienes **reciben el diálogo previo** entre el usuario y el bot.

Automatic recordatorios y recupere equipos valiosos. Por WhatsApp o voz para distintos públicos.



Bots de Recupero por llamadas

The screenshot shows a configuration interface for a voice call bot. It includes the following sections:

- NOMBRE:** A text input field containing "ai Task".
- INSTRUCCIÓN:** A large text area containing the following text:

Eres un asistente llamado Juan que ha identificado que el usuario con quien está hablando tiene pendiente la devolución de un equipo de la empresa de TV Cable Full.

Primero consulta si desea volver a ser cliente de la empresa, menciona que hay planes a medida, y en ese caso indícale que lo llamaremos luego.
- CONEXIONES:** A section with an upward arrow and the text "CONEXIONES".
- MODELO:** A dropdown menu currently showing "GPT 4 (Azure OpenAI)".

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 de recupero de equipos mediante llamadas **interpreta de forma abierta y con lenguaje natural** la conversación con el ex cliente.

El bot aplica modimos propios del lenguaje con el **objetivo de que el usuario confirme que tiene el equipo en su poder y que está dispuesto a realizar la devolución.**

El diseño del prompt **puede tener además información sobre su empresa, así como cualquier otro dato que considere relevante** (componentes del equipo, lugares de recepción, premios, etc.).

De esta forma su organización **aprovecha las ventajas de la familiaridad que los usuarios tienen con los canales de voz**, lo que aumenta las probabilidades de una respuesta afirmativa por parte de ex clientes.

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 del equipo, la confirmación de los pasos, y la inyección de los resultados** de las llamadas en su sistema de gestión.

Derivación a agentes

El bot puede ser diseñado para transferir a colas de **Call Center** aquellas llamadas que no tuvieron la resolución esperada, o bien frente a solicitudes más específicas por parte de los usuarios. Los agentes **reciben en su panel la transcripción de la charla** previa entre el cliente y el bot de llamadas.

