



# Bot de Cobranzas por WhatsApp



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>

# Bot de Cobranzas por WhatsApp

El módulo de cobranzas por WhatsApp combina su bot con tareas personalizables, una de las cuales es la **negociación y obtención de promesas de pago** a morosos de forma automatizada.

## Diseño del “prompt”

La tarea, que puede ser incluida en cualquier parte del bot, o bien conectarse a campañas salientes de WhatsApp, requiere de un **“prompt” diseñado 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

La negociación se da **mediante lenguaje natural**, incorporando las respuestas del deudor a las reacciones del asistente con el **objetivo de lograr un acuerdo**.

## 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

- \_ Fácil 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

# Bot de Cobranzas por WhatsApp

## Gestión por usuarios no técnicos

Tanto el recorrido del bot, así como también el diseño del prompt, pueden ser gestionados por usuarios no técnicos de forma sencilla, **utilizando lenguaje natural y un administrador web** que permite realizar cambios en el momento.

eXpand permite seleccionar **entre diferentes modelos de LLM** (Modelos de Lenguaje Grandes) 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 deudor.

Automatización de gestión de mora desde WhatsApp. Aproveche las ventajas de integrarse con eXpand.

The screenshot displays the configuration interface for a WhatsApp bot. It includes the following sections:

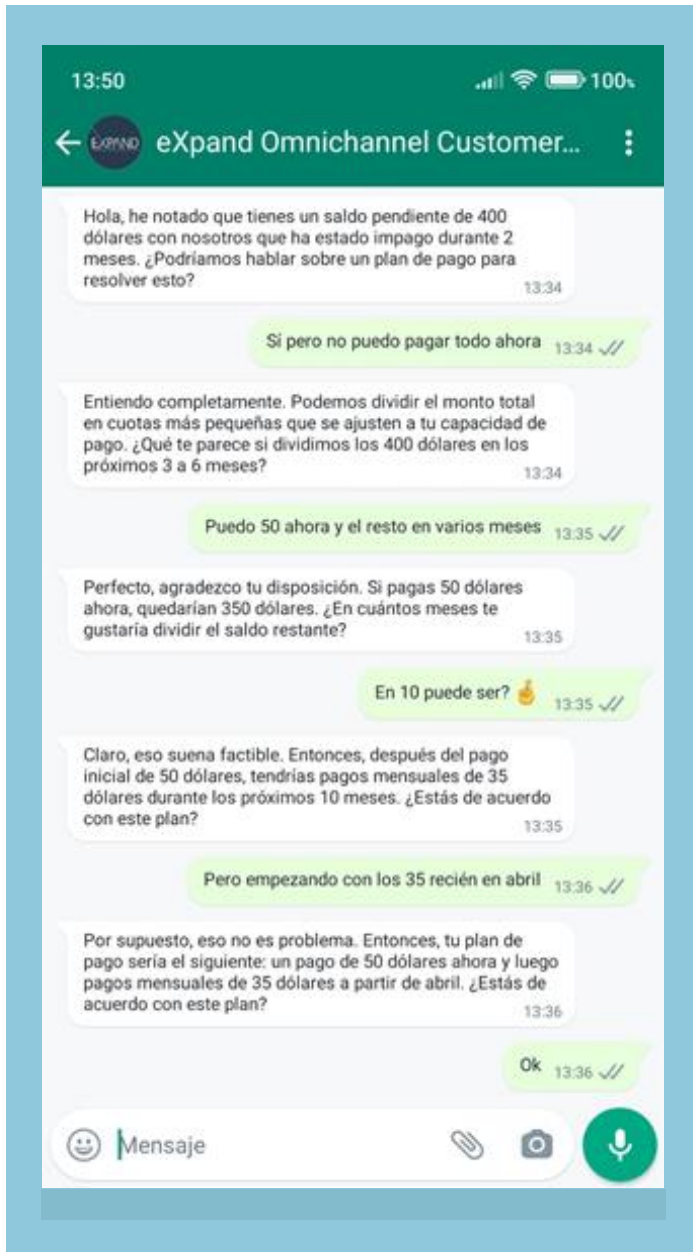
- NOMBRE:** A text input field containing "ai cobranzas".
- INSTRUCCIÓN:** A large text area containing a detailed prompt: "Eres un asistente llamado Juan que sabe que el usuario con el que está hablando tiene una deuda con la empresa. Usa respuestas cortas para convencer al cliente de hacer un plan de pago. El valor pendiente es de montoAdeudado pesos de una cuota que tiene 3 meses impaga. Tu misión es ofrecerle de forma amable al cliente".
- MODELO:** A dropdown menu currently set to "GPT 4 (Azure OpenAI)".
- GUARDAR RESPUESTA COMO:** A text input field containing "PagoPlan".

## Conexión con sistemas de pago

Si cuenta con herramientas de procesamiento de pago, **el asistente puede derivar al cliente a dichos servicios para comenzar a saldar la deuda.**

Aumente la resolución de casos de forma automática con eXpand.

# Bot de Cobranzas por WhatsApp



## Interacción con el deudor

La conversación con el moroso es natural, y **se adapta según la fluidez del diálogo**, tolerando el uso del lunfardo, faltas de ortografía y modismos propios del lenguaje.

Este tipo de **asistente automatiza gran parte del proceso de seguimiento y recordatorio** de pagos pendientes, liberando tiempo y recursos que pueden ser destinados a otras tareas críticas.

Además, al utilizar WhatsApp como plataforma de comunicación, se aprovechan las **ventajas de la inmediatez y la familiaridad que los usuarios tienen con esta aplicación**, lo que facilita la interacción y aumenta las probabilidades de una respuesta oportuna por parte de los deudores.

Asimismo, la **capacidad del asistente virtual para gestionar múltiples conversaciones simultáneamente** y mantener un registro detallado de las interacciones contribuye a una gestión más organizada y transparente del proceso de cobranza.

