

Bots de Agendamiento 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 Agendamiento por WhatsApp

Un bot de agendamiento por WhatsApp permite contar con un **asistente virtual que recibe las solicitudes, ofrece opciones de agenda (día y hora) y confirma la más conveniente** para el usuario de acuerdo a las definidas por su organización.

La conversación se da mediante lenguaje natural, con **procesamiento de texto o audio en el momento**, y toma en consideración las respuestas del usuario para establecer la visita.

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 las opciones de agenda libre, información que se obtiene mediante **variables fácilmente configurables**.

Gestión

Pensado para servicios, usa **recursos que alivianan la carga de los agentes** y aumentan sensiblemente la contactabilidad.

Resultado

Una vez confirmada la agenda, **el asistente vuelca el resultado a su sistema de gestión (fecha, razón, costo asociado, 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 agenda de ejecutivos o sucursales
- _Recordatorios del agendamiento, tales como documentación necesaria y ubicación, entre otros

Salud

- _Gestión de agenda de especialistas
- _Recordatorio de agenda pendiente
- _Capacidad de re agendar en el momento
- _Solución sencilla y rápida para el afiliado

Telcos & TV Cable

- _Acuerdo de visitas a domicilio para cambio de equipos o casos técnicos
- _Solicitud de ubicación del cliente para optimizar tiempos de visita

Bots de Agendamiento 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.

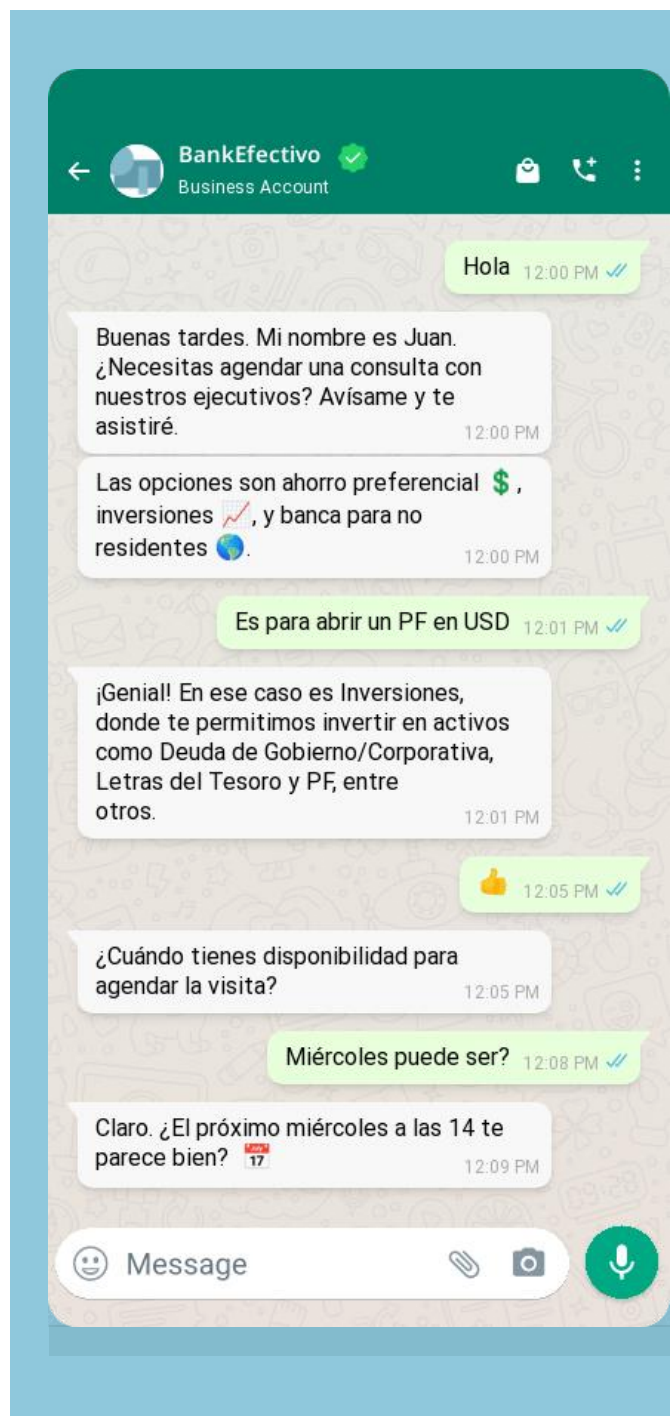
eXpand permite seleccionar entre diferentes modelos de LLM (Modelos de Lenguaje Grandes) para llevar adelante el proceso de agendamiento, adaptándose de manera fluida a las respuestas sin perder el objetivo.

Si cuenta con conexión a herramientas de procesamiento de pago, el asistente puede derivarlos para realizar toda la gestión de la agenda en pocos pasos.

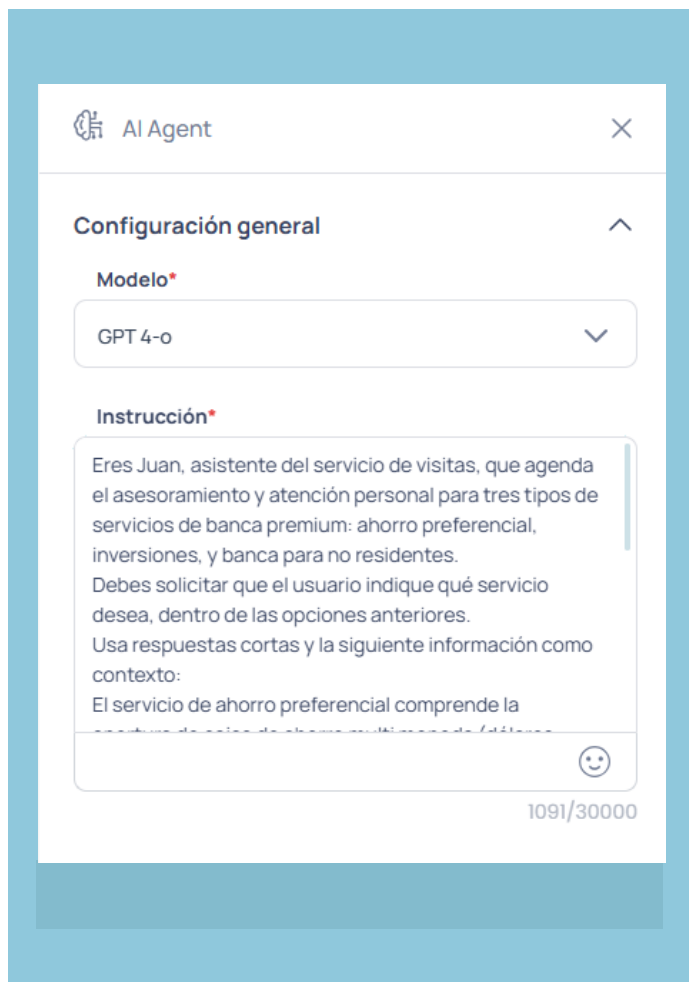
Derivación a agentes

El bot puede configurarse para transferir los chats a sus agentes de Canales Digitales sin sobresaltos para el afiliado. Los agentes reciben el diálogo previo con todo el intercambio con el bot.

Automatización de agendas y visitas desde WhatsApp o por llamadas de voz. ¡Optimice la gestión de su atención en el momento!



Bots de Agendamiento por Llamadas



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 agendamiento por llamadas se ejecuta durante una llamada, **interpretando de forma abierta y con lenguaje natural** la conversación con el paciente o cliente.

El bot aplica modismos propios del lenguaje con el **objetivo de lograr un acuerdo de agenda**. De esta forma se **automatiza el recordatorio y la confirmación**, 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** (documentación necesaria, condiciones, preparaciones, 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 gestión exitosa por parte de los usuarios.

La **combinación de estos flujos con las campañas salientes de llamadas de eXpand** potencia todos los pasos de la agenda, incluyendo el **contacto inicial**, la **búsqueda de una opción acorde**, 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 usuario y el bot de llamadas.

