

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

WhatsApp

Sume WhatsApp a su Centro de Contacto. Habilite la atención por la API de WhatsApp e **intercambie mensajes entrantes y salientes** utilizando un número de línea o móvil certificado por WhatsApp.

Atención de mensajes entrantes

Combine **acciones outbound e inbound en una sola herramienta**, con clientes que pueden contactarlo por WhatsApp como respuesta a un mensaje de una Campaña Saliente o porque envían un mensaje desde su WhatsApp.

El **Portal de canales digitales** facilita que sus agentes atiendan dichas consultas. **Reciba y procese los chats** con Bots y derive a las colas de atención.

Ventajas de WhatsApp

- _Alta **tasa de apertura** (98% nivel mundial)
- _Conversación ida y vuelta, **reenganche** inmediato
- _Chatear por 24 hrs por **menos del costo de un SMS**
- _Recibir/enviar **contenido multimedia y geolocalizaciones**
- _**Creación de colas** de atención y etiquetas
- _Uso **multigeneracional**
- _**Histórico** de todas las conversaciones
- _**Sin límite** de caracteres
- _Agentes **teletrabajando** o en la empresa
- _**Presencia** de la empresa como un contacto más
- _Instancias de **pre compra, compra y post compra**
- _**Monitorear** operadores y acceder a **reportes**

The screenshot displays the EXPAND v4.12.0 interface. At the top, there is a navigation bar with the EXPAND logo and a user profile labeled 'Agente'. Below this is the 'Portal de canales digitales' section, which includes a search bar for contacts and a 'Logueado' status indicator. The main area shows a list of active contacts on the left and a detailed chat window on the right. The chat window is for 'Juan Pérez Cliente N°436 - Plan Full(098765432)'. The chat history shows a customer message asking for the status of case 4631, followed by an agent response stating the case is resolved and the refund will be processed. The chat interface includes a 'Búsqueda por contacto' field, a list of 'Activas' contacts, and a 'Libres' section at the bottom. The chat input area at the bottom contains a text field with the placeholder 'Escribe un mensaje...' and icons for emojis and attachments.

WhatsApp

Control total

La interfaz de eXpand muestra el **historial completo de los chats** con cada cliente, ofreciendo así una experiencia de comunicación integral y con la posibilidad **de saber qué sucedió en cada momento**.

Además de la atención de agentes con eXpand puede diseñar **completos Bots de pre atención o auto gestión** y, en caso de ser necesario, **derivar el contacto a un agente** de acuerdo a su skill.

Habilite el canal digital para ofrecer más opciones de contacto. Atienda a sus clientes a menor costo y con más prestaciones.



Protección de usuarios

WhatsApp protege a sus usuarios frente a **acciones consideradas como spam**, razón por la cual establece mecanismos para que denuncien abusos en ese sentido y **habilita mecanismos para bloquear** aquellos números que violen sus condiciones.

Presencia en toda la cadena



Marketing Conversacional

- _Marcar presencia con alto ROI
- _Captar leads + WhatsApp API



Comercio Conversacional

- _Experiencia de tienda física + inmediatez de la compra online
- _Catálogo / Tienda / Pagos



Soporte Conversacional

- _Mayor productividad de los agentes y menores costos de soporte
- _Chats dinámicos y live support