



EXPAND OMNICHANNEL CUSTOMER JOURNEY SOFTWARE

API WhatsApp Business (Agentes y Bots)

eXpand Omnichannel Customer Journey es un software que permite **unificar, controlar y enriquecer la experiencia de comunicación** con el cliente final; integra la **telefonía, los canales digitales así como los automatismos (Bots, Inteligencia Artificial, IVR, CTI, etc.)** y ofrece visibilidad de las interacciones con cada cliente a través de los distintas vías de contacto.

Es más económico dado que **lo que otros implementan con varios fabricantes, eXpand lo integra en un software**; usuarios no técnicos lo configuran fácilmente usando una interfaz Web, permitiéndoles adaptar la operación de su negocio al instante pero con independencia del fabricante.

Su **sistema de seguridad está basado en perfiles de usuario y registra todas las transacciones**. Es una solución multi lenguaje, permitiendo a los usuarios trabajar en varios idiomas simultáneamente

API WhatsApp Business

Integre API WhatsApp Business al Contact Center de su empresa. Realice campañas salientes y reciba mensajes de clientes utilizando un número fijo o móvil certificado por WhatsApp.



WHATSAPP WEB (PERSONAL)

Cuenta de usuario

Usuario individual

Sin registro de número móvil

Requiere de un aparato celular conectado a internet 24x7

Usuario común de WhatsApp

Sin protección de datos

Estable en el tiempo mientras se conserve el número (pérdida, robo, bloqueo)

Permite un solo agente atendiendo un solo número móvil

Atiende a los clientes usando la app de WhatsApp ya sea desde un aparato celular o un PC

El usuario puede borrar los chats con los clientes y perder la información

Sin mensajes de bienvenida o ausencia predeterminados

Sin etiquetas

Sin estadísticas de mensajes enviados, entregados ni leídos

Sin reportes ni exportación de información (solo consulta)

Para iniciar una conversación con un cliente debe ser uno a uno o mensajes a grupos (con límite)

Sin supervisión de agentes

No es posible registrar la información de las conversaciones en un sistema externo (ej. CRM)

WHATSAPP BUSINESS

Cuenta de Empresa

Pequeñas empresas

Registro de número móvil

Requiere de un aparato celular conectado a internet 24x7

Usuario común de WhatsApp

Sin protección de datos

Estable en el tiempo mientras se conserve el número (pérdida, robo, bloqueo)

Permite un solo agente atendiendo un solo número móvil

Atiende a los clientes usando la app de WhatsApp ya sea desde un aparato celular o un PC

El usuario puede borrar los chats con los clientes y perder la información

Mensajes de bienvenida o ausencia predeterminados

Etiquetas (máx. 20)

Estadísticas de mensajes enviados, entregados y leídos

Reporte básico desde el dispositivo y sin exportación

Para iniciar una conversación con un cliente debe ser uno a uno o mensajes a grupos (con límite)

Sin supervisión de agentes

No es posible registrar la información de las conversaciones en un sistema externo (ej. CRM)

API WHATSAPP BUSINESS

(CON EXPAND)

Cuenta de Empresa Oficial

Empresas medianas a grandes

Registro de número móvil o fijo

Se conecta directo a WhatsApp usando internet, sin necesidad de usar un aparato celular

Proveedores de soluciones empresariales

Protección de Datos (GDPR)

Estable en el tiempo (cumple con los Términos y Condiciones de WhatsApp)

Permite múltiples agentes atendiendo uno o más números (incl. transferencias entre agentes)

Atiende a los clientes desde una interfaz Web con menú de opciones y colas de chat

El historial de chats se guarda automáticamente (base de datos de la empresa)

Respuestas automáticas + Bots con derivación + Inteligencia Artificial

Etiquetas ilimitadas y definidas por el cliente

Estadísticas de mensajes enviados, entregados y leídos + historial de chats, agentes y Bot

Reportes integrados a la interfaz Web con exportación

Es posible instrumentar campañas masivas con mensajes personalizados (sin límite de contactos)

Supervisión de agentes (login, pausas y chats)

Cuenta con Web Services para integrarse con sistemas externos (ej.: CRM y/o backend)

Protección de la comunidad WhatsApp

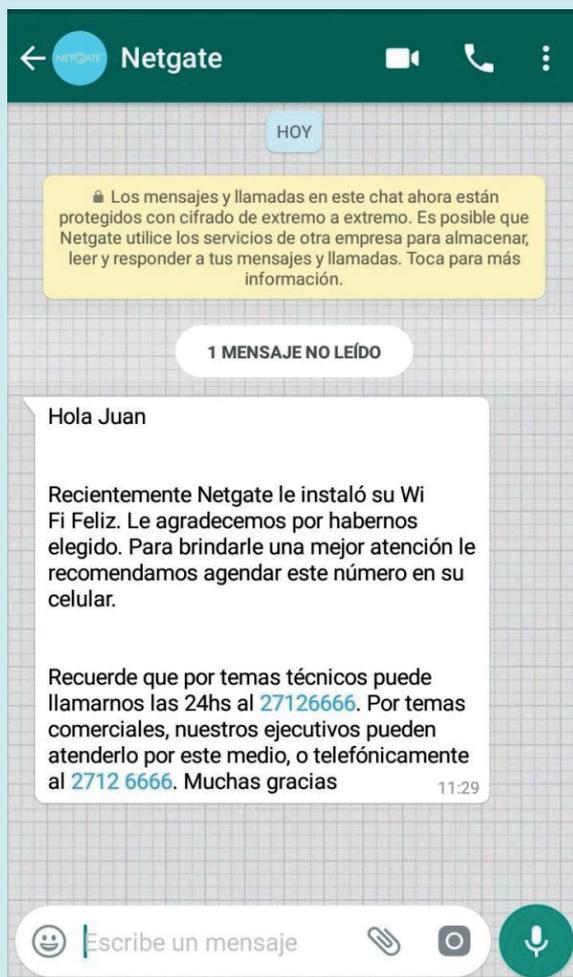
WhatsApp protege a sus clientes frente a acciones consideradas como spam, razón por la cual establece mecanismos para que dichos usuarios puedan denunciar abusos en ese sentido y habilita mecanismos para bloquear aquellos números denunciados.

Uso de números

API WhatsApp Business permite usar un número validado (se agrega  junto al nombre del contacto para confirmar que es una cuenta business verificada).

El mismo puede ser un número de móvil o incluso el número de línea que utiliza su empresa u organización, lo cual asegura comunicaciones telefónicas o de WhatsApp a través de un único número que sus clientes ya conocen y asocian con su negocio.

De esta forma también previene posibles instancias de phishing o suplantación de la identidad de su empresa, teniendo un canal oficial y respaldado.



Campaña de
WhatsApp desde la
óptica del cliente



Prestaciones de eXpand para WhatsApp

eXpand Atención a clientes vía WhatsApp

Los clientes pueden escribir directamente al WhatsApp de su empresa y ser atendidos por agentes digitales o virtuales (Bots).

eXpand ofrece un Portal para que los agentes digitales atiendan cada chat, recibiendo las peticiones y derivándolas a las colas de atención de WhatsApp.

Cuando un agente atiende a un cliente el Portal lista el histórico de los chats, ofreciendo así una experiencia de comunicación integral. El agente puede loguearse, pausarse y desloguearse de las colas así como etiquetar, transferir y terminar los chats.



Conversación entre cliente y Agente de Canales Digitales

Bandeja de entrada Loguearse al chat:

Rodrigo
59899999999
2019/05/30 05:22:33
Canal: netgate27126666

2019/05/30 05:18:33
Terminar conversación

Hola

Necesito más información sobre la instalación de internet

Buenas tardes. Contamos con diferentes planes tanto en fibra óptica como cobre

Para ver todos los planes disponibles ingrese aquí:
<https://netgate.com.uy/hogar/teconectamos/internetparavos>

Muchas gracias! Los contacto a la brevedad ☺

Escribe un mensaje...

Prestaciones de eXpand para WhatsApp



eXpand Monitoreo de Agentes y chats

eXpand ofrece acceso a completos reportes tanto del trabajo de los agentes así como el detalle de cada charla, sean estas atendidas por agentes digitales o por agentes virtuales (Bots).

El reporte de agentes permite conocer tiempo de logueo, pausas y las etiquetas seleccionadas para cada chat, con acceso a las conversaciones (texto y archivos) de acuerdo a un filtro de tiempo, colas y números de WhatsApp.

Además se ofrecen estadísticas de mensajes recibidos y enviados, así como reportes de las interacciones de los clientes con los Bots.

