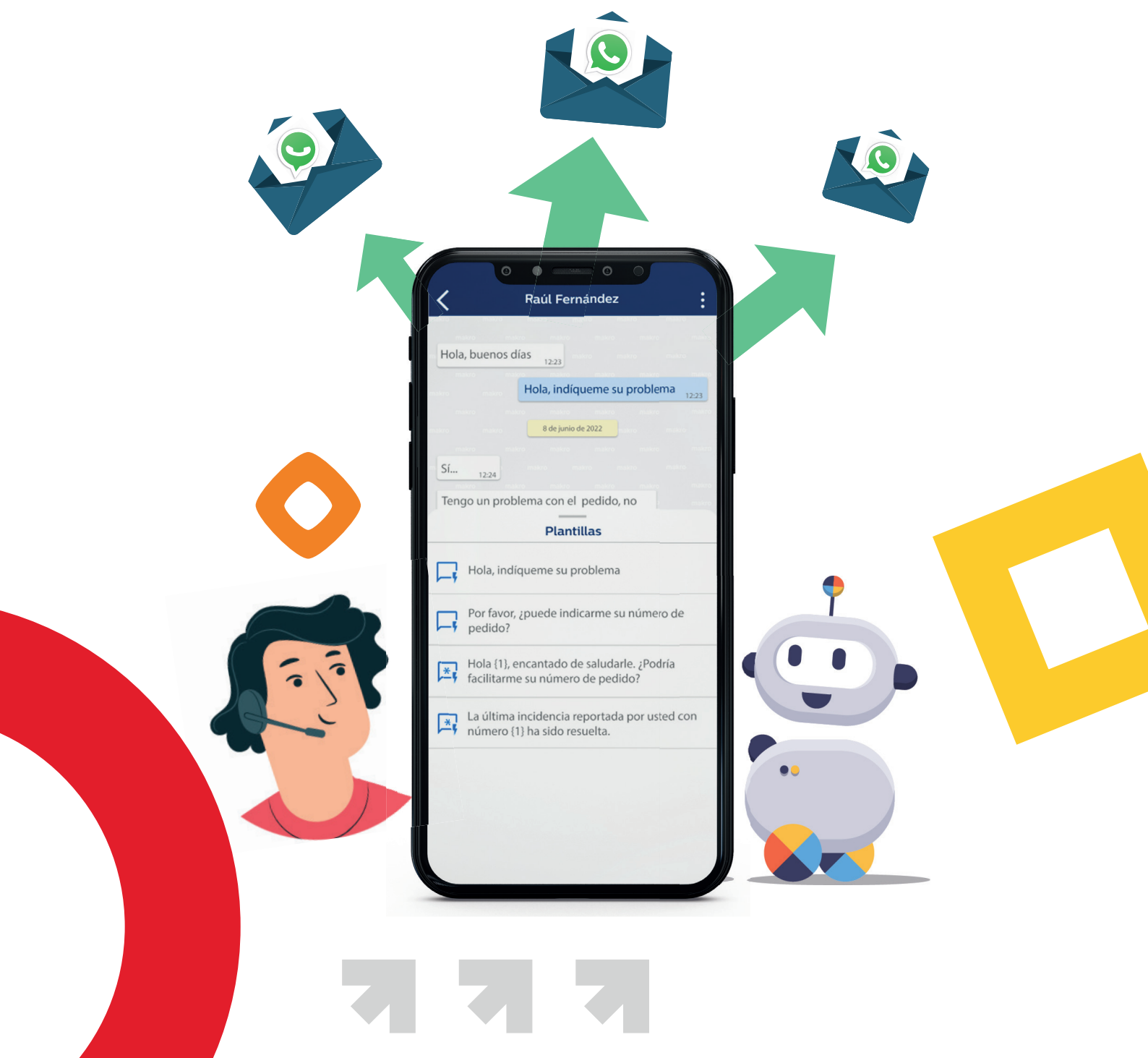


Gestor de comunicaciones Whatsapp



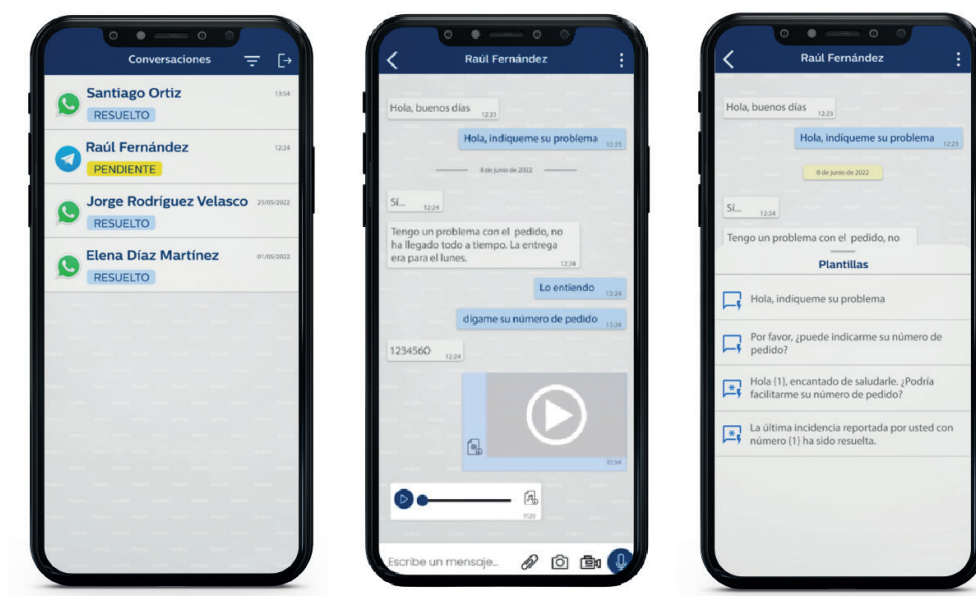
¿Qué es?

Una Plataforma móvil para realizar y automatizar mediante inteligencia artificial conversaciones entre clientes y agentes/comerciales.

El gestor de comunicaciones permite unificar y usar un solo número de WhatsApp Business en un entorno corporativo que cumpla la normativa de protección de datos personales (GDPR, etc.).

Además te permite:

- Que la empresa tenga visibilidad de todas las conversaciones.
- Enviar notificaciones a tus clientes siempre desde el mismo número.
- Desde cualquier sitio, conversa y responde a tus clientes.
- Evita pérdida de clientes. Ante vacaciones o bajas, mantén el contacto y la comunicación. Un comercial o agente podrá heredar las conversaciones con un cliente de otro compañero de forma fácil y eficiente.
- Automatizar las peticiones o dudas más recurrentes de tus clientes, delegándolo en un chatbot con inteligencia artificial.
- Derivar la conversación de tu cliente a su comercial o agente.
- Control del horario comercial.
- Evitar entornos no corporativos y gestión segura de la información.



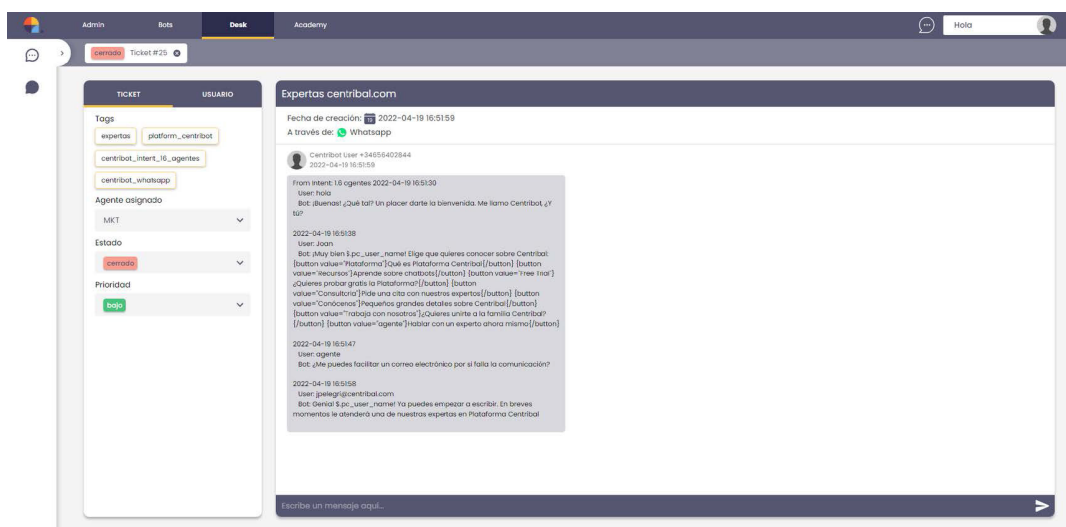
¿Cómo funciona?

En la Plataforma se recogen todas las consultas de tus clientes independientemente del canal que escriban: WhatsApp, Facebook, Telegram, Instagram...

La petición del cliente podrá ser respondida automáticamente por un chatbot o derivada a un agente en una asistencia híbrida desde cualquier canal.



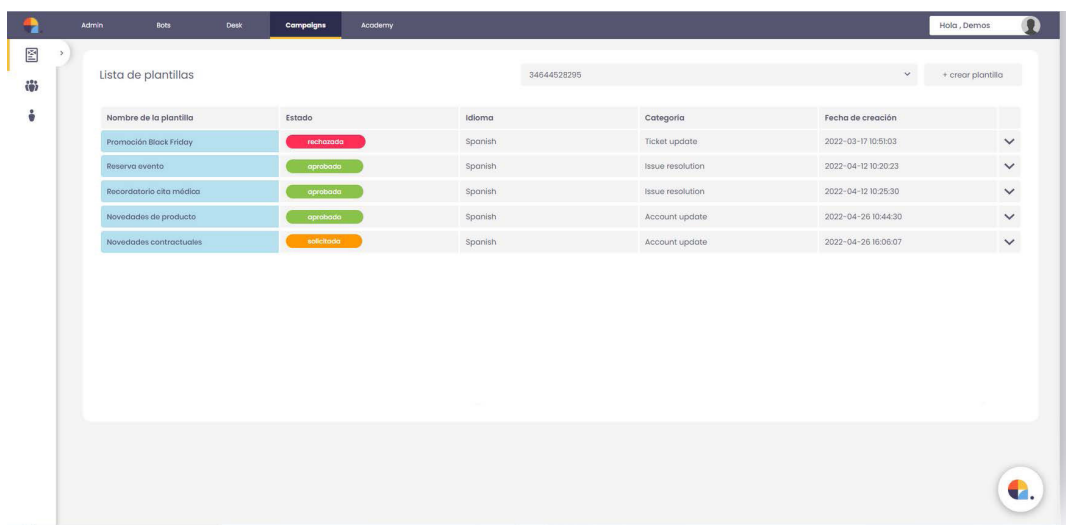
Vista del comercial/agente (APP)



Vista del comercial/agente (Desk PC)



Vista del cliente (WhatsApp)



Vista del supervisor (Desk PC)

Caso de estudio

Empresa sector retail mayorista

Nuestro cliente mostraba preocupación ante el uso del WhatsApp personal entre sus comerciales y clientes. Ante esta situación, el cliente pertenece más al comercial que a la propia empresa.

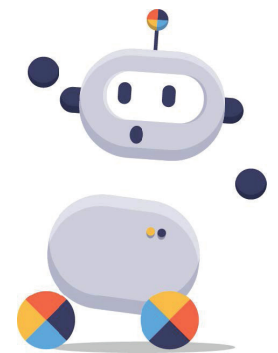
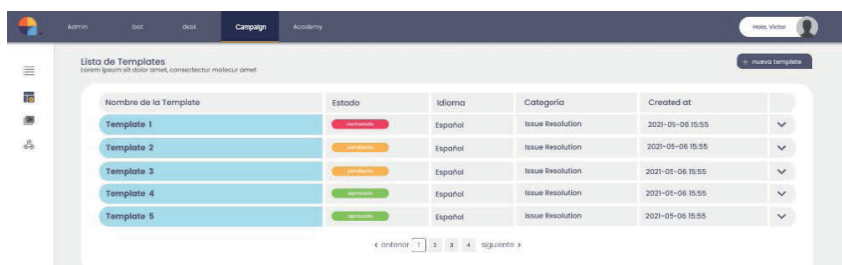


Con el Gestor de Comunicaciones WhatsApp hay un solo número de WhatsApp corporativo que usan todos los comerciales y agentes. Es decir, los comerciales ya no usan WhatsApp sino que se instalan la el Gestor de Comunicaciones WhatsApp y tratan con los clientes desde ella. De hecho, el Gestor de Comunicaciones muestra no solo las conversaciones de WhatsApp asignadas a ese comercial/agente, sino que es posible añadir también Telegram, Facebook o Instagram. Además, la base de datos usada cumple la GDPR.

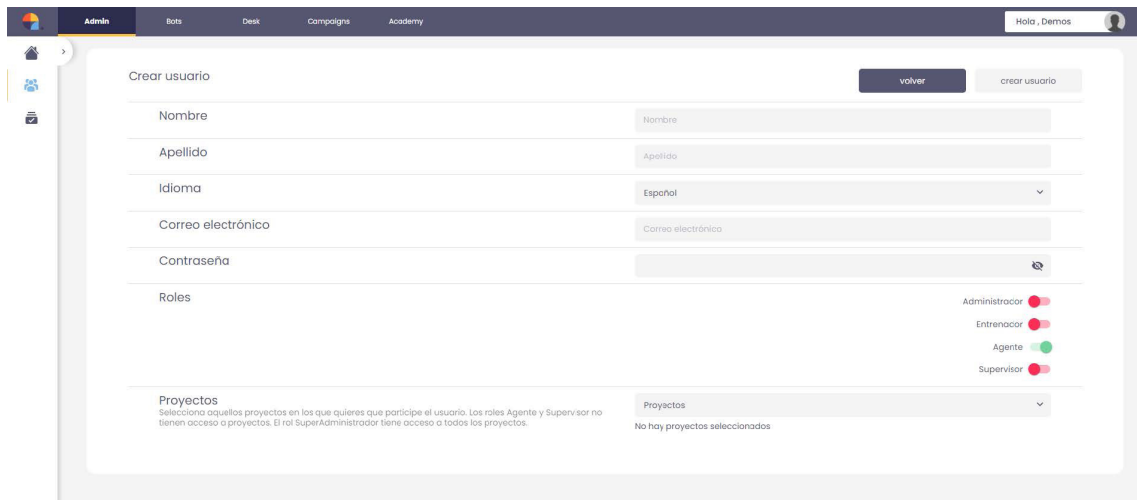


 **1 solo nº corporativo para todos**

De esta manera, se pueden automatizar la conversación con el cliente cuando se crea oportuno. Y usar Campañas push para iniciar una conversación que seguirá el comercial. La información confidencial siempre será de la empresa.

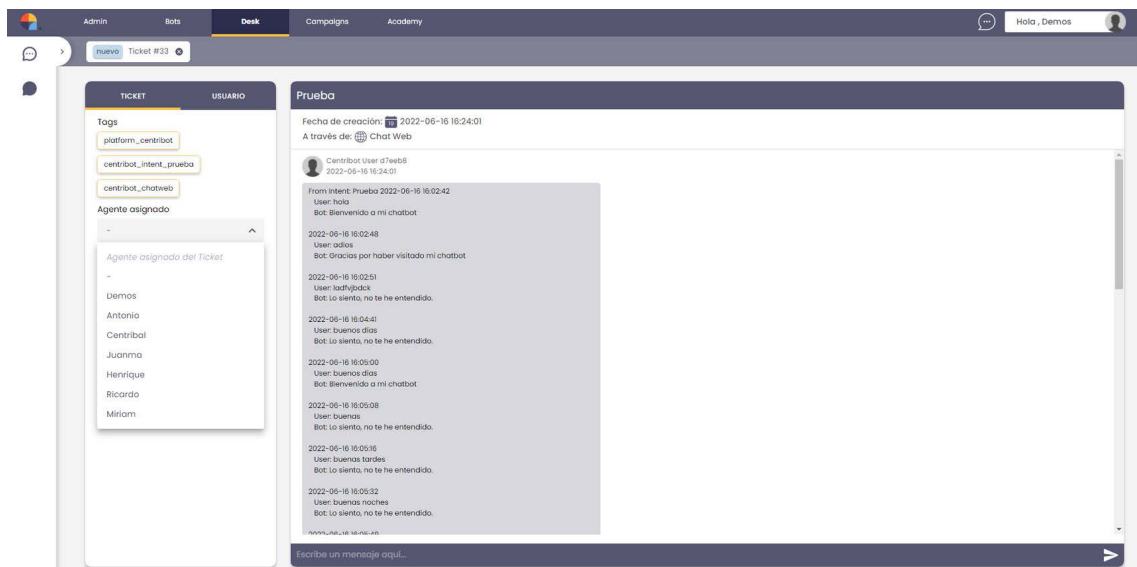


Se crean agentes desde la Plataforma.



Cuando un usuario nuevo contacta con la empresa, por defecto no se le asigna ningún agente. El supervisor es el que, desde la Plataforma, asigna ese ticket a un agente y a partir de ese momento cualquier nuevo ticket de ese cliente se asigna a ese mismo agente.

Después sería posible asignar cualquier ticket a otro agente de forma manual o automatizada.



▲
KPIs

▲
ROI

▼
SLAs

¿Aún hay más?

Campañas push masivas

Desde la Plataforma podrás configurar plantillas de mensajes para mandarlas automáticamente a la lista de clientes.

Notifica promociones u ofertas relevantes, gestiona citas, genera leads, avisa de disponibilidad de productos, fideliza a tus clientes...

Asistencia conversacional

El Chatbot podrá mantener la conversación con aquellos clientes que den respuesta al mensaje enviado. De esta forma, la experiencia del usuario será óptima al dar respuesta instantánea y en 24x7.

Campañas efectivas

Se podrá analizar en tiempo real cuando se entrega el mensaje a cualquier móvil del mundo.

Integración de mensajes push

Las plantillas se pueden integrar con las herramientas y sistemas de cualquier empresa mediante webhook. De esta manera la empresa podrá hacer uso de sus propias herramientas/sistema para mandar mensajes push automatizados y personalizados a sus clientes.

Estos mensajes se podrán mandar individualmente mediante WhatsApp de forma automática una vez integrado sus aplicativos mediante API.



Retos del cliente

- Trazabilidad de las conversaciones empresariales.
- Ofrecer un servicio de atención 24/7.
- Tener un solo número de WhatsApp.
- Mantener la movilidad de los agentes o comerciales.
- Automatizar procesos de información a los clientes.
- Añadir canales adicionales al servicio de atención.
- Reducir costes asociados al número de técnicos/agentes.
- Gestionar todas las consultas desde un solo dashboard.
- Evitar entornos no corporativos.

Beneficios del producto


- Despertar leads y clientes dormidos.
- Cumplir con las normativas de protección de datos personales (GDPR, etc.).
- Optimizar los recursos de tu empresa.
- Minimiza los costes operativos - Reducir carga de trabajo de los agentes -
- Un bot y atención personalizada para cada necesidad.
- Entornos seguros para la información.

Sobre Plataforma Centribal

Esta solución ha sido construida sobre Plataforma Centribal, la plataforma de gestión y entrenamiento de chatbots que permite a una empresa autogestionar y entrenar sus propios bots mediante un panel de control sencillo e intuitivo sin necesidad de instalación.

Gracias

Madrid, Barcelona, A Coruña, Zaragoza, Palma de Mallorca, Huelva, Cádiz, Sevilla,
Santiago de Compostela, Valencia, Milán, Lisboa, Miami, Londres, Montevideo

 marketing@atsistemas.com
634888000
www.atsistemas.com

