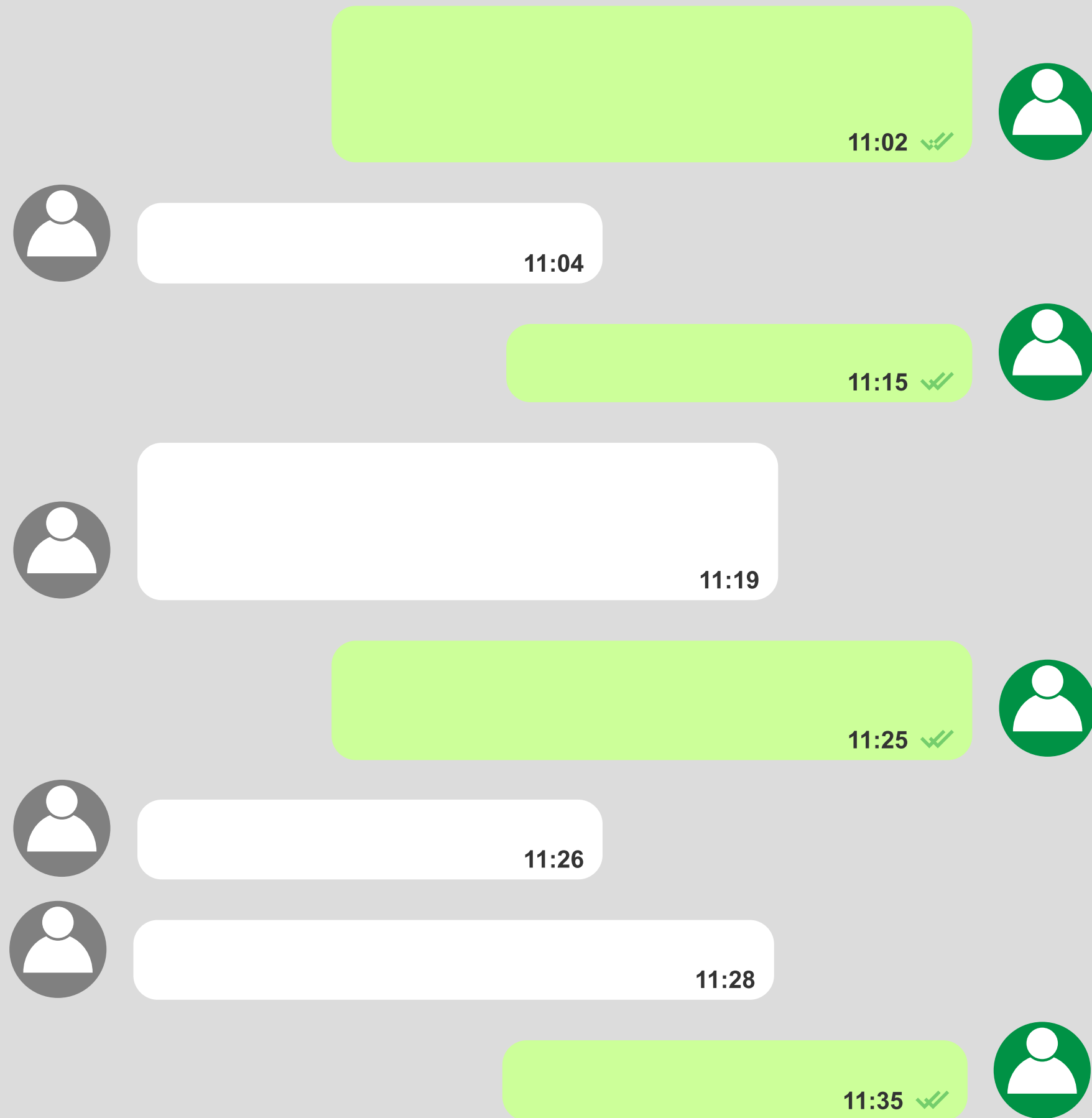


# WhatsApp

El canal favorito de todos





- Chatbots
- Asistente con IA
- Multiagentes
- Envío de Notificaciones

# **Información importante sobre WhatsApp**



# WhatsApp Oficial (API)

## Línea oficial

- Uso en plataformas profesionales
- Posibilidad de integración con sus sistemas
- Permite envío de mensajes masivos
- Múltiples usuarios y dispositivos.
- Permite chatbots y mensajes automatizados.
- Plantillas y mensajes clicables.
- Marca verificada (green tick).
- Costo por consumo

# WhatsApp Business (App)

## Línea convencional

- Solo en app móvil y WhatsApp Web.
- Gratuito, pero limitado.
- Solo un usuario (máx. 4 dispositivos).
- Sin integraciones ni chatbots.
- Difusiones muy restringidas.
- Límite de interacciones/día (riesgo de bloqueo).

# Interacción



Corresponde a un mensaje entrante o saliente dentro de una conversación

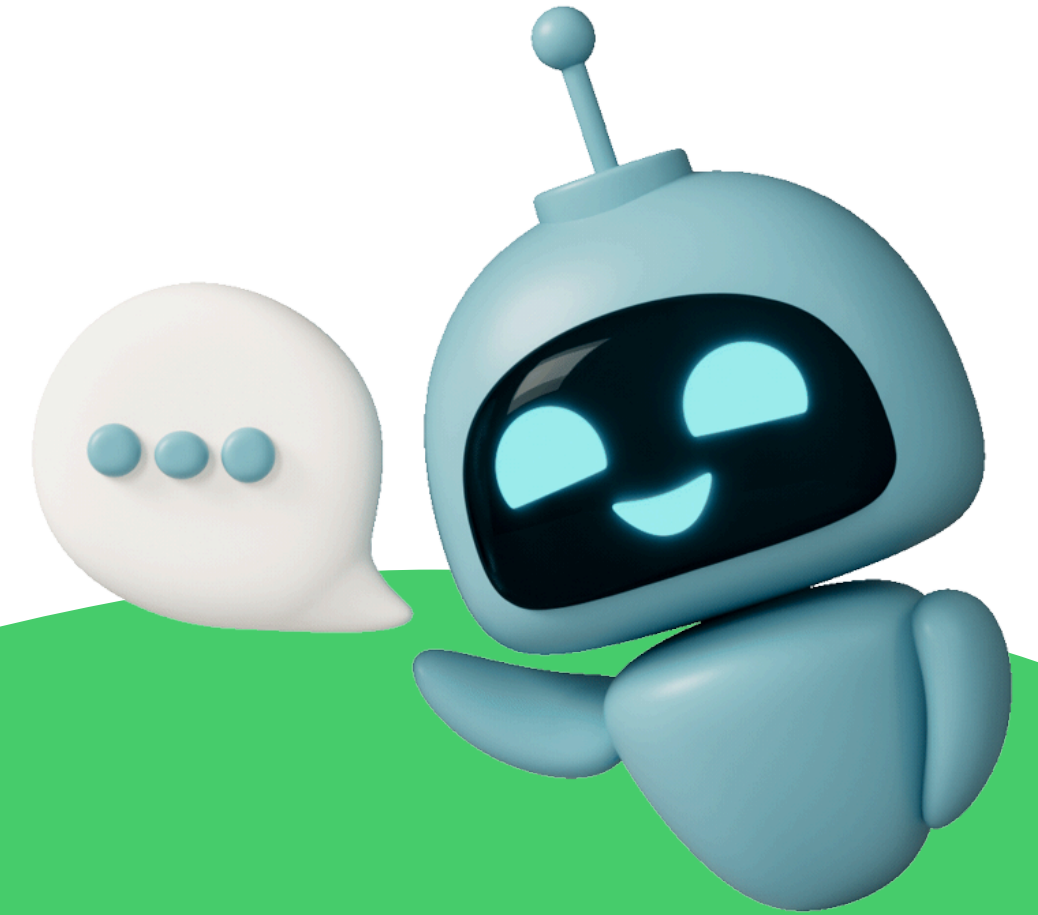


## ¿Qué necesitas para que tu línea sea oficial?

- Tener un sitio web
- Tener correo corporativo con el mismo dominio del sitio web
- Tener página en Facebook
- El Facebook manager debe estar verificado, para verificarlo META pedirá Cámara de Comercio, RUT y Certificación Bancaria
- El número de celular WhatsApp a configurar en oficial, NO debe estar activo, debe estar eliminada la cuenta

# CHATBOTS

Diseñe su propio chatbot sobre una herramienta grafica amigable y predecible que le permitirá automatizar sus procesos, integrar información de sus bases de datos y realizar ajustes de forma ilimitada .



- Entregue información y capture datos de sus usuarios.
- Acceso a métricas y data del servicio.
- Integre el bot con sus bases de datos para hacer validación y/o confirmación de datos.
- Autonomía en el Diseño y automatización de procesos de forma ilimitada
- Reduce los costos para su empresas y permite la comunicación directa con sus usuarios
- Atención de varios usuarios al mismo tiempo con capacidad de contestar hasta 180 preguntas por minuto

# ASISTENTE VIRTUAL CON IA

Nuestro chatbot de inteligencia artificial, ofrece respuestas personalizadas en tiempo real, comprendiendo contexto y emociones para mejorar continuamente.

Automatiza tareas como reservas, pedidos y atención de tickets, manteniendo altos estándares de seguridad.

Fácil de configurar, integra WhatsApp y otros canales como Instagram, Telegram y Messenger, optimizando la interacción y soporte en cada plataforma



# MULTIAGENTES

Atienda las conversaciones de una línea única, con uno o múltiples agentes al tiempo sin importar su ubicación y con funciones avanzadas



- Distribución equitativa de las conversaciones entre agentes conectados
- Omnicanalidad : WhatsApp – Facebook MSN – Instagram -Telegram - WebChat
- Bot de encuesta de satisfacción preguntas ilimitadas
- Asignación y restricciones de permisos por elemento
- Servicio 24\*7
- Control de horario agentes
- Respuesta automáticas (fuera de horario – bienvenida)

## INTERFAZ PARA AGENTES Y PARA SUPERVISOR

### INTERFAZ AGENTES

- Dash Board Estadísticas Agente
- Programación de conversaciones para seguimiento
- Biblioteca de respuestas rápidas
- Biblioteca de archivos frecuentes
- Transferencia de conversaciones
- Indicador de conversaciones pendientes
- Indicador de asesores activos

- Dashboard de estadísticas supervisor
- Monitoreo en línea conversaciones agentes
- Transferencia de conversaciones entre los agentes
- Detalle de asesores en línea y conversaciones sin leer
- Indicador conversaciones por agente
- Reporte agenda de contactos
- Reporte calificación cierre de conversación

- Indicador de seguimientos programados
- Pausa de sesión
- Cierre y calificación de gestión
- Agenda de Contactos
- Drag & Drop
- Transferencia automática de información al CRM del cliente
- Envío de emojis, imágenes, notas de voz y múltiples contenidos

- Administración Panel de noticias
- Control de horario Agentes
- Configuración ilimitada de opciones para calificación de conversación
- Control de conversaciones programadas por los agentes para seguimiento
- Panel de configuración permisos agentes

### INTERFAZ SUPERVISOR

# ENVIO DE NOTIFICACIONES

## 01 API o WEB

Envíos a través de API de integración o en nuestra plataforma con cargue de base de datos en formato Excel.

## 02 Reportes

Fecha y hora de envío, recepción, lectura.

## 03 Contenido multimedia

Texto, imagen, video, pdf. Cada contenido equivale a un evento, se cobran de forma independiente y debe tener la aprobación de WhatsApp (Plantillas).

## 04 Doble vía

Después de enviar la notificación, el destinatario podrá establecer una conversación con un bot o agente



# NOTIFICACIONES WHATSAPP - API OFICIAL



META a categorizado sus plantillas en 3 tipos:  
Marketing - Utilidad - Autenticación

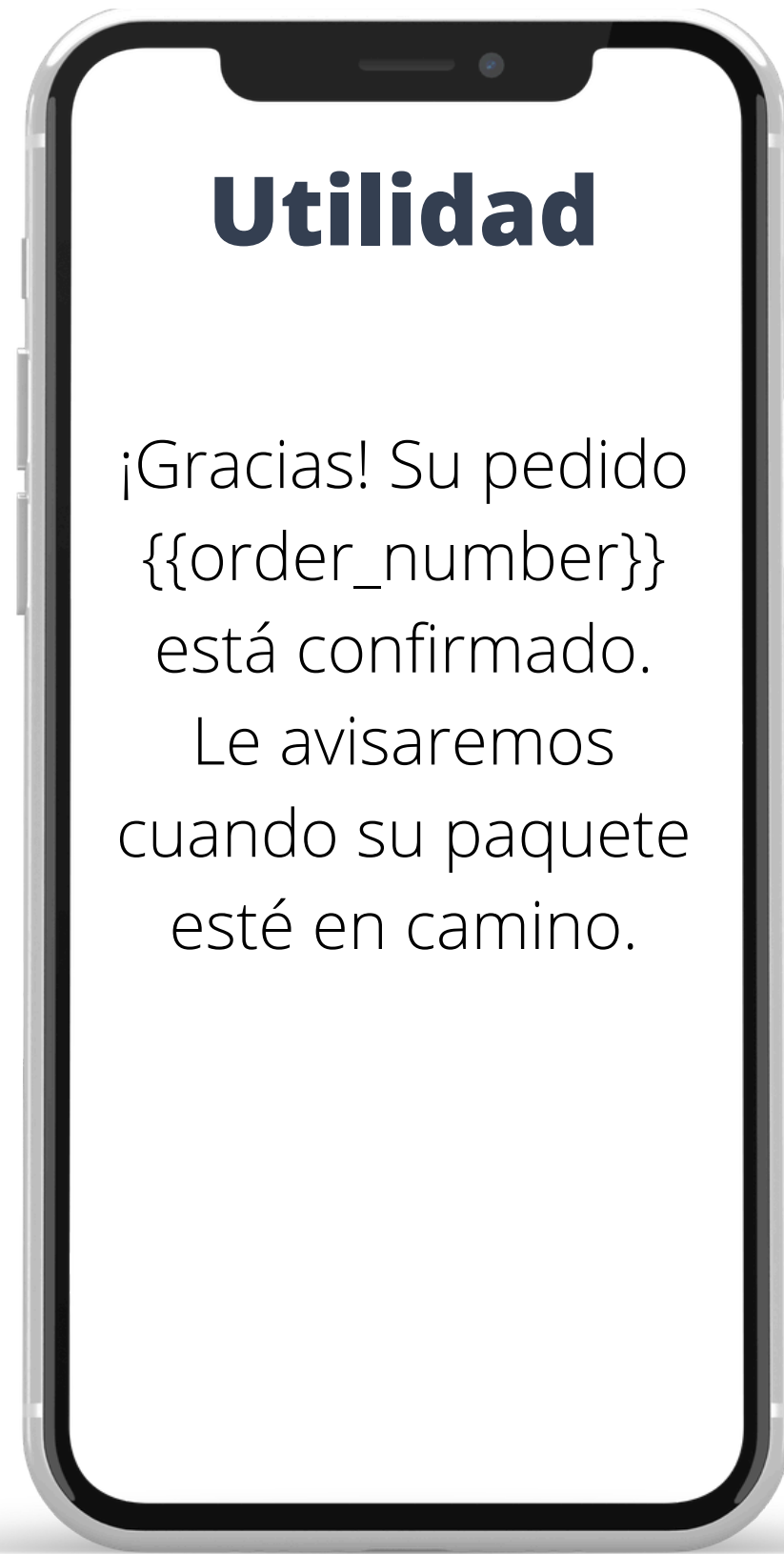


## PLANTILLAS DE MARKETING

Es la más flexible de las plantillas.

Permiten a las empresas alcanzar una amplia gama de objetivos, desde generar reconocimiento hasta impulsar las ventas y hacer retargeting de los clientes.

Si una plantilla no es de utilidad o de autenticación, se considera como de marketing.



## PLANTILLAS DE UTILIDAD

Permiten a las empresas hacer un seguimiento de las acciones o solicitudes del usuario, ya que estos mensajes se suelen activar por las acciones de usuarios.

Debe cumplir con ambos criterios a continuación:

- Debe ser no promocional, es decir, no contener ninguna intención promocional o persuasiva.
- Debe TAMBIÉN ser específica para el usuario o este debe solicitarla (se relaciona claramente con su pedido, cuenta, servicios o transacciones) O esencial o crítica para el usuario (por ejemplo, para garantizar su seguridad).



## PLANTILLAS DE AUTENTICACIÓN

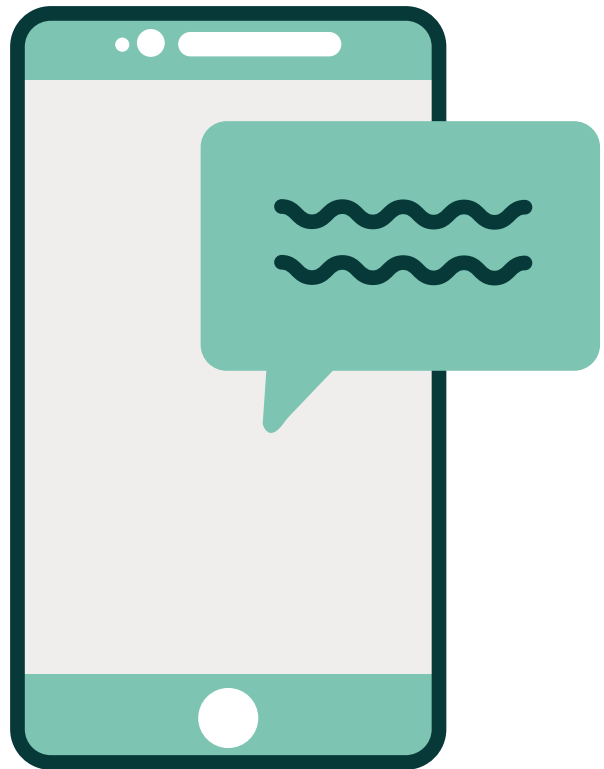
Envíos de códigos de acceso únicos que se utilizan en el inicio de sesión o también conocidos como segundo factor de autenticación.

Antes de enviar una notificación, META debe aprobar la plantilla, pero no te preocupes, este Proceso se hace de manera muy sencilla desde nuestro portal web.



Inevitablemente, **WhatsApp** es una aplicación de doble vía, así que cuando envíes notificaciones, podrás recibir respuesta de tus usuarios finales.

## Debes decidir como vas a gestionar esto:



- Si no vas a responder
- Si vas a enviar un solo mensaje de autorespuesta (Ej: Por esta línea no Podemos atenderte, communicate con nuestro PBX)
- Si deseas dar respuesta por medio de un chatbot y/o asesores en línea

**CHATBOT**

Regresar

Guardar

# Bot Demo - Whatsapp



Enviar Mensaje  
Bienvenida!

Enviar Mensaje  
Despedida!

Enviar Mensaje

Opcion Multiple

Transferir  
Agente

Condiciona

Botones  
Whatsapp

Lista Opciones  
Whatsapp

Bienvenida

Escribe el Mensaje de Bienvenida



Regresar

Guardar

# Bot Demo - Whatsapp



Enviar Mensaje  
Bienvenida!

Enviar Mensaje  
Despedida!

Enviar Mensaje

Opcion Multiple

Transferir  
Agente

Condicional

Botones  
Whatsapp

Lista Opciones  
Whatsapp

**Bienvenida**

Bienvenido a servicio al cliente MI EMPRESA 😊.  
Al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de

Escribe el Mensaje de Bienvenida



## Bienvenida

Bienvenido a servicio al cliente MI EMPRESA 😊. 😊  
Al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puedes revisar aquí: <https://miempresa.com/data> 📄



Regresar

Guardar

# Bot Demo - Whatsapp



- Enviar Mensaje Bienvenida!
- Enviar Mensaje Despedida!
- Enviar Mensaje
- Opcion Multiple
- Transferir Agente
- Condicional
- Botones Whatsapp
- Lista Opciones Whatsapp
- Enviar Correo

**Bienvvenida**

Bienvenido a servicio al cliente MI EMPRESA 😊.  
Al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de

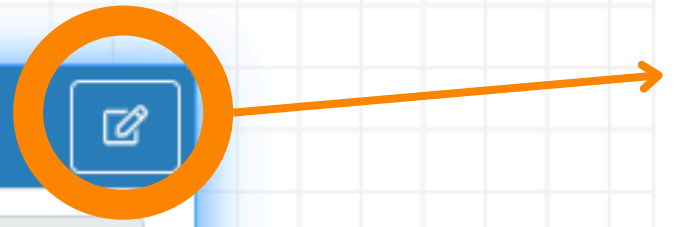
Escribe el Mensaje de Bienvenida

**Enviar Mensaje**

Para brindarte una atención más personalizada, por favor indícame tu nombre

User Input

Texto : {{NombreCliente}}



**Enviar Mensaje**

Para brindarte una atención más personalizada, por favor indícame tu nombre

Captura Datos:

Si  No

**Entrada :**

Crear Variable

Guardar la Respuesta en la Variable

NombreCliente

Tipo de Dato

Texto

Mensaje si el Tipo de Dato No es Valido

Por favor agregue solo texto.

Aplicar



# Bot Demo - Whatsapp



**Bienvenida**

Bienvenido a servicio al cliente MI EMPRESA 😊. Al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de tratamiento de datos personales, la cual puedes revisar aquí: <https://miempresa.com/data>

Escribe el Mensaje de Bienvenida

**Enviar Mensaje**

Para brindarte una atención más personalizada, por favor indícame tu nombre

User Input

Texto : {{NombreCliente}}

**Opcion Multiple**

{{NombreCliente}}, por favor selecciona la opción de tu interés

Lista Opciones

1	Ventas
2	Estado de mi pedido
3	Garantías

**Opcion Multiple**

{{NombreCliente}}, por favor selecciona la opción de tu interés

Agregar Boton

Lista Opciones

1	Ventas	X
2	Estado de mi pedido	X
3	Garantías	X

Mensaje Opcion No Valida

Por favor digita una opción válida

Minutos de Espera

5

Regresar

Guardar

# Bot Demo - Whatsapp

Enviar Mensaje  
Bienvenida!

Enviar Mensaje  
Despedida!

Enviar Mensaje

Opcion  
Multiple

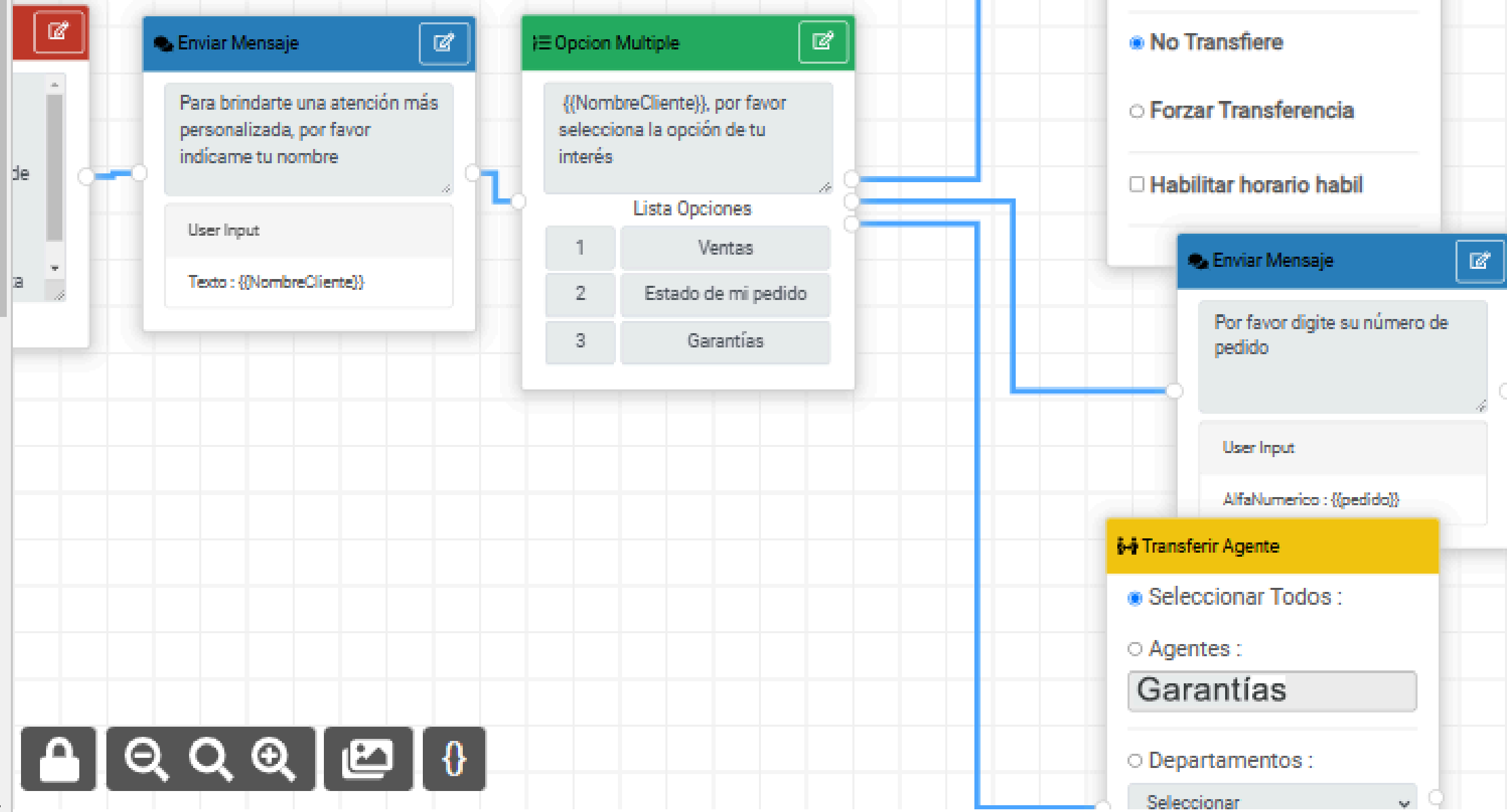
Transferir  
Agente

Condicional

Botones  
Whatsapp

Lista Opciones  
Whatsapp

Enviar Correo





Mi Empresa 



hola 9:26 a.m. 

Bienvenido a servicio al cliente MI EMPRESA 😊  
Al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de  
tratamiento de datos personales, la cual puedes revisar  
aquí: <https://miempresa.com/data>

Para brindarte una atención más personalizada, por favor  
indícame tu nombre

sandra 9:27 a.m. 

sandra, por favor selecciona la opción de tu interés

1. Ventas
2. Estado de mi pedido
3. Garantías



Escribe un mensaje



**AGENTES**

**Chat** 00:14:26

Buscar...

Filtros

- Maria Gonzalez - 573001234567 Ayer
- Camilo Uribe - 573217654321 Ayer
- Sandra Perez - @sanperez98x875f Ayer
- Pedro Fernandez - 573333333333 Ayer

Maria Gonzalez - 573001234567 Conectado

Ver Mas

chatbot

Celular:: 573165381990 paso de Chatbot a Multiagente Ayer

Agente ventas

como puedo ayudarte? Ayer

Maria Gonzalez - 573001234567

Desde: - Quiero comprar Ayer

Escribe tu mensaje aquí...

**SUPERVISOR**

- Inicio
- Dashboard
- Agenda
- Chatbot
- Designer
- Biblioteca
- Whatsapp
- Cambiar Contraseña
- Salir

# Multiagentes

Todos los datos

8 / 21

Activos / Agentes

Más información

87

Mensajes Sin Leer

Más información

1

Clientes Sin Asignar

Más información

349

Conversaciones Activas

Más información

## Reporte Diario de Conversaciones por Semana

Comparativo Agente vs Contactos: 27 Jun, 2024 - 3 Jul, 2024



Descargar Agenda de Contactos (77,894)



Contactos 2,552



## Resumen de la atención de cada Agente

#	Login	Contactos	Sin Leer	Accion
1.	Asesor 1	46	5	Ver
2.	Asesor 2	49	44	Ver
3.	Asesor 3	46	8	Ver
4.	Asesor 4	45	0	Ver
5.	Asesor 5	6	0	Ver
6.	Asesor 6	4	0	Ver

- Inicio
- Dashboard
- Agenda
- Chatbot <
- Designer <
- Biblioteca
- Whatsapp <
- Cambiar Contraseña
- Salir

- Inicio
- Dashboard
- Agenda
- Chatbot
- Designer
- Biblioteca
- Whatsapp
- Cambiar Contraseña
- Salir



Regresar

Conversaciones Agente 1 : Maria Gonzalez **Transferir Conversaciones a Un Agente**

< 1 2 3 4 5 >

#	Cliente	Red Social	Teléfono	Acción
1.			+573001234567	<b>Transferir Conversaciones</b>
2.			+573323213213	<b>Transferir Conversaciones</b>
3.			+573333333333	<b>Transferir Conversaciones</b>
4.			+573444444444	<b>Transferir Conversaciones</b>
5.			+573000000000	<b>Transferir Conversaciones</b>
6.				<b>Transferir Conversaciones</b>

id_chatbot	sesion	rsocial	conversacion	en_ejecuta_pr	fecha_sistema
384	573001234567	whatsapp	Hola buenas tardes	usuario	24/06/2024 14:44
384	573001234567	whatsapp	queremos informarte que al utilizar este medio estás aceptando nuestra política de trat	chatbot	24/06/2024 14:44
384	573001234567	whatsapp	¿podrías decirme tu nombre, por favor? 😊🌟	chatbot	24/06/2024 14:44
384	573001234567	whatsapp	p3p3	usuario	24/06/2024 14:45
384	573001234567	whatsapp	texto ✕ * Para poder brindarte una atención más personalizada, ¿podrías decirme tu	chatbot	24/06/2024 14:45
384	573001234567	whatsapp	Pepito Perez	usuario	24/06/2024 14:46
384	573001234567	whatsapp	elige una de las siguientes opciones: 🤖 1. 🛒 Quiero comprar 2. 🔄 Cambios, garantía	chatbot	24/06/2024 14:46
384	573001234567	whatsapp	1	usuario	24/06/2024 14:46
384	573001234567	whatsapp	or favor, elige una de las siguientes opciones: 🤖 1. Quiero adquirir productos 2. Volve	chatbot	24/06/2024 14:46
384	573001234567	whatsapp	1	usuario	24/06/2024 14:47
384	573001234567	whatsapp	asesor de ventas se unirá pronto. Aquí solo usamos palabras, así que olvídate de los auc	chatbot	24/06/2024 14:52
384	573001234567	whatsapp	Hola buenas tardes, hablas con Maria Gonzalez ¿Cómo te puedo colaborar? 🤖	Asesor1	24/06/2024 14:52
384	573001234567	whatsapp	Desde: -Hola Maria Fernanda un Placer Soy Pepito Perez	usuario	24/06/2024 15:00
384	573001234567	whatsapp	Quiero cotizar camiseta	usuario	24/06/2024 15:01
384	573001234567	whatsapp	<a href="https://ellinkdemitiendaconlaimagendelacamisetaroja.png">https://ellinkdemitiendaconlaimagendelacamisetaroja.png</a>	Asesor1	24/06/2024 15:04
384	573001234567	whatsapp	¿Este es el producto que buscas?	Asesor1	24/06/2024 15:04
384	573001234567	whatsapp	Si	usuario	24/06/2024 15:08
384	573001234567	whatsapp	Talla M	usuario	24/06/2024 15:10
384	573001234567	whatsapp	*Producto disponible, ¿Te realizo la factura?*	Asesor1	24/06/2024 15:31
384	573001234567	whatsapp	me cotizas por el momento	usuario	24/06/2024 15:33
384	573001234567	whatsapp	te adjunto la cotización, estamos atentos para poder apartar los productos y facturarlos	Asesor1	24/06/2024 15:44
384	573001234567	whatsapp	Recibido mil gracoas	usuario	24/06/2024 15:50
384	573001234567	whatsapp	Con gusto estamos atentos 😊	Asesor1	24/06/2024 15:51
384	573001234567	whatsapp	Termino conversacion Asesor	Asesor1	25/06/2024 16:52