



Servicio de Mensajería e Integración con Whatsapp Business

Release 2019.3 y superiores

Integración nativa con Whatsapp y Chat

El **release 2019.3 de Engage** presentó como novedad la integración de herramientas de Whatsapp y Chat, adicionados a los canales de email entrante y saliente, Formularios Web Site/Landings, SMS y los conectores con la telefonía. La integración de las primeras herramientas de mensajería surgen en respuesta a distintas necesidades tanto de los Clientes como de las Organizaciones. El nuevo release de Engage cumple con la premisa de integrar naturalmente Whatsapp y Chat a los procesos de negocio y al historial del Cliente en una única plataforma de Software, no requiriéndose de interfaces adicionales y por lo tanto mejorando aún más el TCO de la plataforma.

Los Clientes:

Prefieren los canales que utilizan personalmente, de acuerdo al rango etario
Tienen expectativa de resolución de gestiones en el primer contacto

Demandan menores tiempos de gestión

Se están habituando a la utilización de distintos medios, esperando fluidez y consistencia a través de ellos

Esperan horarios de atención más amplios

No quieren reiterar información

Las nuevas generaciones prefieren la mensajería por sobre los medios más tradicionales como el teléfono o el email

La Omni-Canalidad:

Mejora la retención de Clientes al proveer un flujo de procesos consistente

Optimiza y personaliza la oferta y comunicación al utilizar el canal preferido del cliente

Unifica la información e interacciones de un cliente en una sola fuente de información

La Mensajería:

Permite menores tiempos de resolución

Permite tener disponibilidad 7x24 mediante la automatización

Permite un intercambio "rico" (audios, fotos, documentos) más ágil

Permite que un Agente atienda a más de un cliente a la vez

Desde el punto de vista de los sistemas, las Organizaciones buscan:

Integración directa de las interacciones a los procesos de negocio

Evitar que las conversaciones cliente-agente sean privadas

Evitar multiplicidad de interfaces

Impulsar la auto-gestión

Control y auditoría de interacciones

Beneficios de integrar Whatsapp a los procesos de negocio

WhatsApp sigue creciendo en popularidad comparado con otras plataformas de mensajería y se ha convertido en el medio preferido por las personas en muchos países para comunicarse con amigos, familiares , pero también para relacionarse comercialmente entre pares y/o con los proveedores de servicios.

Existen muchas ventajas y beneficios clave en utilizar esta plataforma en forma integrada a los procesos de negocio tales como los procesos de Atención al cliente, Soporte, Ventas, Fidelidad y Cobranzas inclusive.



Plataforma privada y segura para los Clientes

Whatsapp ofrece un canal seguro para entablar conversaciones con los clientes a través de encriptación del mensaje, luego del correspondiente “opt-In” (acuerdo). El cliente a su vez puede confiar en una empresa con una cuenta oficial y verificada (certificada por Whatsapp).



Mejor tasa de Contactabilidad Mejor tiempo de respuesta

Muchas empresas experimentaron mayores tasas de contacto positivo con clientes por sobre los medios tradicionales (email, SMS). Esto es significativo para distintos procesos de Negocio como los relacionados con Ventas, Collections o Customer Service. Para el cliente a su vez, sus solicitudes de servicio con respondidas en menor tiempo y conservando con fácil acceso el historial de conversaciones o gestiones previas.



Adopción inter-generacional

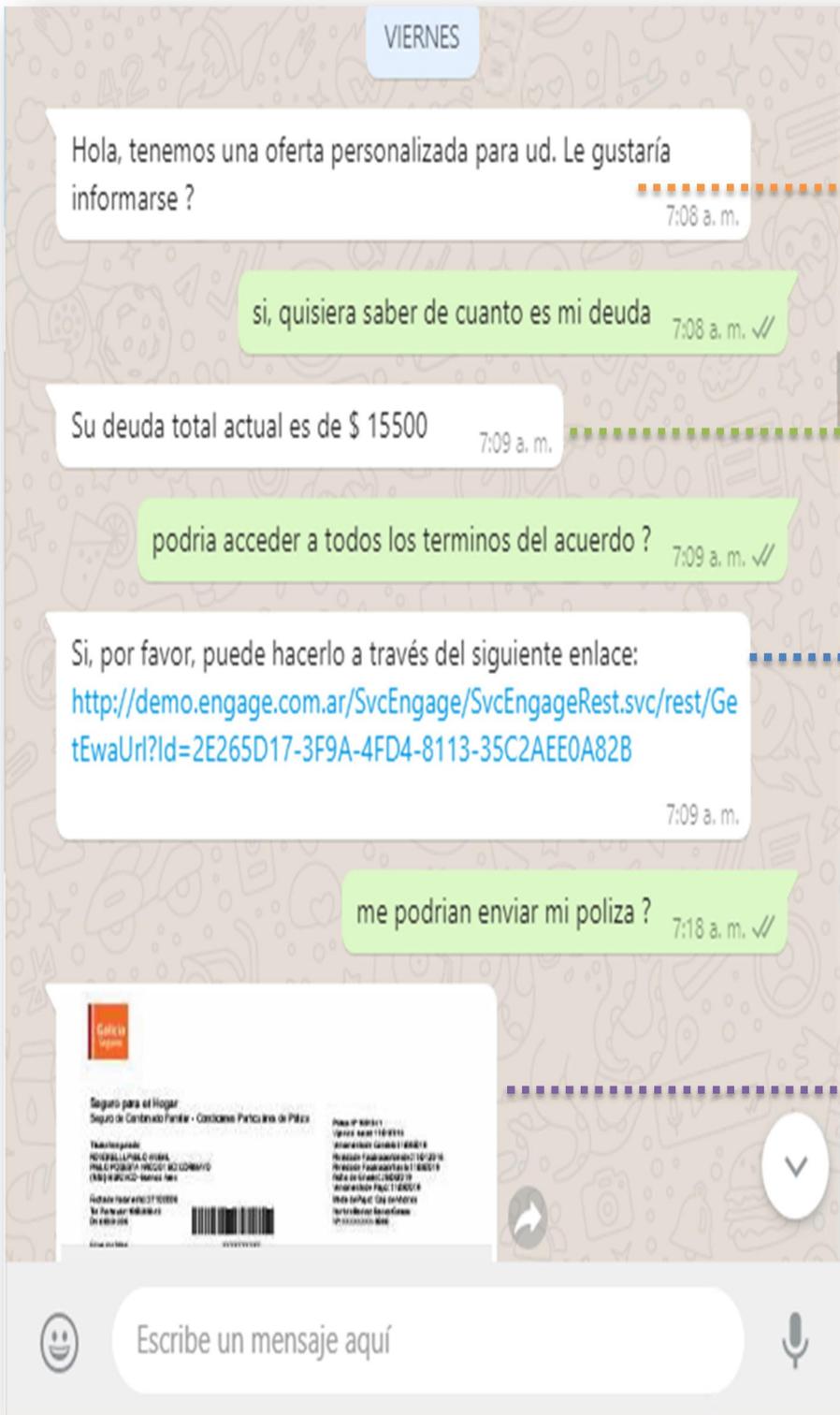
A diferencia de otros canales digitales, Whatsapp tiene una adopción alta en las distintas franjas etarias o generaciones (X, Millenials, Z, etc.).



Conversación rica

El canal permite intercambiar no solo mensajes textuales sino también Audios, Fotos, Videos, Documentos o links, permitiendo de esta manera integrar a los procesos conversaciones más ricas y completas.

Cómo funciona la mensajería Integrada ?



1

Se inicia una nueva conversación con un cliente mediante un mensaje personalizado dependiente del perfil de cliente y de la **campaña/oferta definida**.

2

Respuesta personalizada, se obtiene información en línea de la cuenta. El mensaje podría ser condicionado al dato obtenido (Ej.: el cliente regularizó la deuda justo antes de la conversación).

3

Generación de enlace dinámico para **Self Service (Auto-Gestión)**. El enlace se provee en forma única para ese cliente, quien accede a un formulario de auto-gestión.

4

Generación de **documentos en forma dinámica**. El documento se encuentra en un catálogo de documentos definido en Engage. El documento combina datos obtenidos de sistemas externos y/o de la propia base de datos.

5

Los mensajes, audios, documentos o fotos se **almacenan directamente en el historial del cliente** y de sus conversaciones, sin interfaces requeridas.

Cómo funciona la mensajería Integrada ?

En el momento en el cual el Cliente se contacta, Engage genera un sesión Chat / Whatsapp, asigna un Agente de acuerdo a una regla de negocio (*) y **activa automáticamente un proceso de negocio** (ej.: Venta, Cobranza, Atención) o al historial mismo del Cliente.



The screenshot displays the Engage 5 user interface. At the top, the user is identified as Pablo Leston. The main area shows the profile of CYNTHIA BERA, including her CUIT/CUIL (12453412), phone number (5491155017310), email (plestonengage@gmail.com), and address (TUCUMAN 540). To the right, account details are shown: Cluster IDCLCIC, Acuerdo IDAgr1, Saldo Cuenta 15500, Prom. Consumo Anual \$ 1.514,00, and Saldo Puntos 1440. Below this is a table of financial products:

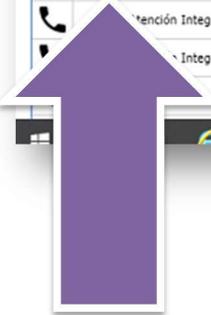
Producto	Fecha de alta	Deuda	Dias de atraso	Monto \$	Póliza	Moneda	Vigencia_desde	Vigencia_hasta	Seleccionar
Familia		0.00	0	0.00	8430302638	USD			Acue
Credito Corp	7/6/2005 00:00:00	64000.00	32	230000.00	1289323	USD	1/5/2008 00:00:00	31/5/2012 00:00:00	Pack
Terceros Completo		0.00	0	0.00	8430302638	USD			
PF Dolares	7/1/2002 00:00:00	0.00	0	12300000.00	3265326	USD			

Below the table is a 'Historial de contactos y Llamadas' section with a table of activities:

Canal	Proceso	Actividad	Id Proceso	Prioridad	Estado	Fecha	Det
	Collections	Inicio de Gestión	111330	Normal	●	15/1/2020 12:44:54	
	Atención Integral	1- Registro de solicitudes	111328	Normal	●	15/1/2020 12:05:07	
	Integral	1- Registro de solicitudes	111326	Normal	●	15/1/2020 12:03:36	
	Integral	1- Registro de solicitudes	111324	Normal	●	15/1/2020 11:59:40	

On the right, a chat history window shows a conversation with the customer:

- Customer: cual es la tasa de interes ? (14:21)
- Agent: La tasa actual es 85% (14:21)
- Customer: puedo ver un resumen de los terminos del acuerdo ? (14:21)
- Agent: Si, por favor, puede hacerlo a través del siguiente enlace: <http://demo.engage.com.ar/SvcEngage/SvcEngageRest.svc/rest/GetEwaUrl?id=2E265D17-3F9A-4FD4-8113-35C2AEE0A82B> (14:21)
- Customer: una ultima cosa, me podrian mandar mi poliza de seguros ? (14:22)



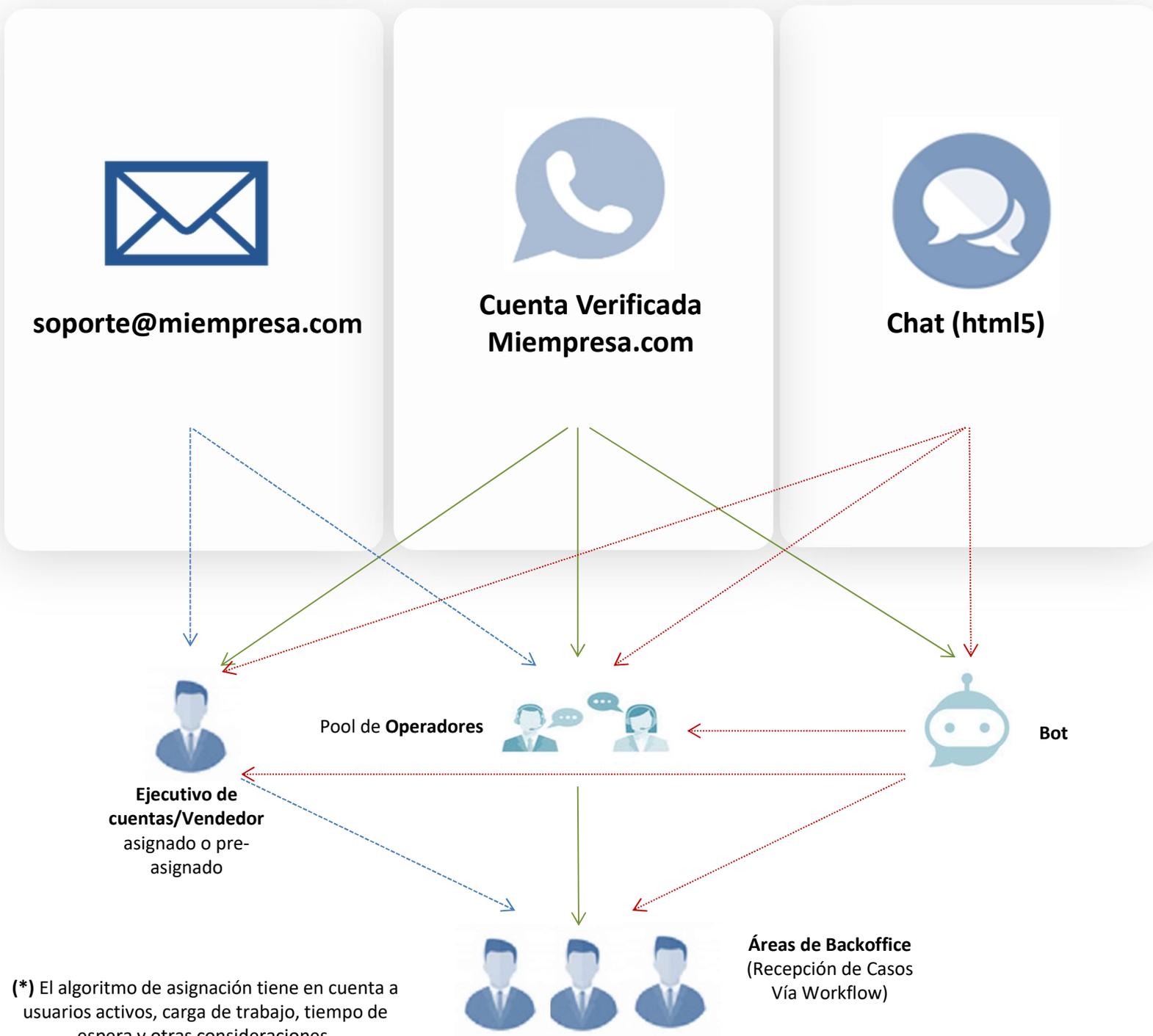
Toda conversación se **anexa al historial** en forma automática, identificando el canal de interacción utilizado.



El Usuario/Agente puede **visualizar el historial de conversaciones** con el cliente. Los usuarios Backoffice también pueden hacerlo al iniciar una tarea de análisis o resolución. El historial muestra todos los mensajes intercambiados (textos, audios, imágenes, documentos), aún los mensajes enviados en forma automática (Bot)

Cómo se asigna una atención de Mensajería ?

Existen **diversas formas de asignar una conversación (*)** a un proceso de negocio, un agente, un vendedor o pool de agentes. El gráfico siguiente muestra el flujo de comunicaciones que se origina en cualquiera de los 3 canales representados (mail, whatsapp, chat) y sus posibles derivaciones: directa de Cliente a pool de Agentes, Cliente a Ejecutivo, Cliente a Bot, Bot a Ejecutivo, Bot a pool de Agentes, Bot a Backoffice, Ejecutivo de Cuentas a Backoffice, Pool de Agentes a Backoffice. Estas opciones son ejemplo de asignaciones más comunes pero no constituyen una limitante a las reglas de asignación.



(*) El algoritmo de asignación tiene en cuenta a usuarios activos, carga de trabajo, tiempo de espera y otras consideraciones.

Casos de uso sugeridos



Qué opciones se pueden configurar ?

A partir del **release 2019.4 de Engage** se pueden configurar diferentes parámetros que hacen al comportamiento de la integración Chat / Whatsapp. Estos parámetros, que en el release actual se encuentran en archivos de configuración, se podrán administrar visualmente a partir del release 2020.1, disponibilizando de esta manera la gestión del comportamiento del canal a un **usuario final administrador**.

Opción	Detalle
Nombre de la Cuenta Whatsapp	Para el caso de contar con múltiples cuentas, este parámetro permite individualizarlas
Definición de HSM	Se visualizan los HSM oficiales definidos por la empresa al momento de realizar el alta de la cuenta
Proceso asignado	Se permite definir un proceso de negocio (Workflow) asociado automáticamente a una atención de Chat/Whatsapp
Proceso BOT asignado	Se permite definir un proceso de negocio automatizado (Bot) para la atención primaria del canal de Chat / Whatsapp
Servicio externo de NLP (Natural Language Learning)	Definición del Servicio de Lenguaje Natural externo utilizado
Mensajes estándar	Definición de los mensajes automáticos de espera de asignación de Agente, Agente conectado, abandono de sesión, etc.
Mensaje para Horario No Hábil	Mensaje estándar de respuesta ante mensaje recibido fuera de horario de atención personal
Costos por tipo de mensajes	Detalle de los costos por tipo de mensaje (HSM, MO, MT)
Método de Asignación de Operador/Agente	Parametrización del tipo de asignación (Pool de operadores, Operador pre-asignado o Libre por procedimiento).
Número Máximo de Conversaciones Simultáneas	Cantidad máxima de ventanas Chat gestionables al mismo tiempo por un operador / agente

Esquema de Pricing de Whatsapp

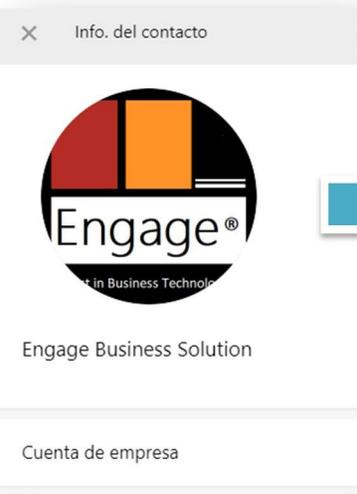


Control y Optimización de Costos: A partir del **release 2019.4 de Engage** se pueden consultar en forma detallada los mensajes recibidos y/o enviados (MO, MT, HSM) para favorecer el control de los consumos de la API de Whatsapp.

Quando un cliente envía un nuevo mensaje (MO), Engage calcula automáticamente la fecha de vencimiento de la ventana para permitir de esta manera seleccionar el orden en el que se va a responder o enviar un mensaje al cliente (MT), por ejemplo, respondiendo primero a aquellos mensajes más próximos a las 24hs. desde la recepción de mensajes.

Para consultar el pricing estandar de mensajes HSM de Whatsapp acceder a: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>

Qué necesito para implementar Whatsapp ?



1

Una cuenta de Empresa
Soluciones Tecnológicas S.A, a través de Partner autorizado puede asistirlo en el alta de la cuenta.

+

Opt In de los Clientes
Engage puede ayudar a implementar el Opt In de los clientes de diversas formas, mediante correos, pantallas de Atención, formularios Web, enlaces, etc.



2



Server Side:

- Engage Messaging Service, incluido en Engage 2019. 3 o Superior
- 1 Servidor en DMZ con certificado digital (https) para la integración con los mensajes de Whatsapp

Cliente Side:

- Una licencia Agent Web Professional para cada usuario conectado a la mensajería

Requisitos para el alta de una cuenta de empresa

- Nombre de la empresa.
- **Facebook** business manager ID
- Explicar proceso de **OPT IN**
- Lista de mensajes **HSM** a registrar.
- Logo de la compañía (min 300x300 px)
 - Descripción
 - Web, contacto
 - Link a Facebook Page
 - Número telefónico:
 - Número celular que se usar para identificar a al cuenta en la plataforma de whatsapp.
 - Recibirá un Código de autentificacion al comienzo.
 - **No se permiten short codes**
 - El número no ha tenido que ser usado con Whatsapp anteriormente.

3

Un Proyecto !



Solicitar una demo personalizada a: comunicaciones@soluciones-ar.com.ar