



WHATSMARKETING

# BOTS, CHATS Y OMNISCANALIDAD



WHATSMARKETING

# USOS Y APLICACIONES

Deep Learning

Machine Learning

Inteligencia Artificial



Interactive Text  
Response

Natural Language  
Processing



WHATSMARKETING

# E-commerce



## DESARROLLO DE BOT PARA CONFIRMAR LAS COMPRAS REALIZADAS Y LOGISTICA

Confirma en menos de 24 horas si la solicitud está aprobada

Automatiza confirmación o rechazo de los clientes

Le informa al cliente el detalle de su solicitud: Plan Solicitado + Equipo Solicitado + Valor de Plan + Valor de Equipo

*Telefonica*

imt.



WHATSMARKETING

# Resultados



346%

Aumentaron los Leads en las atenciones para negocios fijos



71%

De los usuarios interactúa con el bot

*“Es una nueva demanda sobre un perfil de usuario que no estaba solicitando sus servicios en los canales tradicionales”.*



330%

Aumentaron los Leads en las atenciones para negocios móviles



92%

De los clientes aceptó la oferta con el bot

Diego Campaña  
Head of E-Commerce  
Movistar Chile



100%

Confirmación de Portabilidades y Recambios



x5

Veces más de efectividad de clientes atendidos por el Chatbot vs clientes derivados al Call Center



WHATSMARKETING

CHATTIGOBOT +  + ERP

Con #LUZ desencadena diálogo automatizado sobre la base de árbol de decisión con flujos de trabajo prediseñados



## ATENCIÓN EN CANALES DIGITALES

- TWITTER + MESSENGER + WHATSAPP
- Identifica al cliente por ID de RRSS.
- Entrega información sobre estado de suministro registrado.
- Crea caso en Salesforce
- Genera, si corresponde, orden de trabajo a equipos de terreno.



WHATSMARKETING

# Servicios

Las fotos de la inusual nevada en Santiago de Chile que provocó un muerto, dos heridos y más de 300.000 casas sin luz

Noticias  
B&B Noticias  
D 15 julio 2017



NACIONAL

## Enel no descarta nuevos cortes de luz por posibles nevadas en Santiago

La empresa confirmó que se ha preparado para enfrentar el temporal que ocurrirá el fin de semana.

18 de julio de 2017 15:14:42



Santiago de Chile vivió la mayor nevada en su historia.

El fenómeno climático dejó entre paradas a los ciudadanos.



Al menos 300.000 personas vivieron sin luz en Santiago el fin de semana pasado. A raíz del temporal que afectará a la Región Metropolitana desde este fin de semana hasta el lunes, incluso con la posibilidad real de que se produzcan nevadas en diversos sectores de Santiago, alcaldes de las comunas de Vitacura, Las Condes, La Florida, Cerro Navia y Peñalolén se reunieron con autoridades de Enel para conocer el plan de contingencia de la empresa.

FNBS CORTE DE LUZ 15.07.2017 / 04:48

## Usuarios reportan corte de luz tras caída de nieve en Santiago

El frente frío ocasionó que en distintas partes de la capital nevara durante algunas horas.



MÁS EN FOLLETO AQUÍ



FNBS

Comparte en Facebook

Comparte en Twitter

Comparte en LinkedIn

Comparte en WhatsApp

Comparte en Messenger

Comparte en Email

Comparte en Print

Comparte en RSS

Comparte en StumbleUpon

Comparte en Dribbble

Comparte en SoundCloud

Comparte en DeviantArt

Comparte en Behance

Comparte en 500px

Comparte en Goodreads

Comparte en Last.fm

Comparte en SoundCloud

Comparte en DeviantArt

Comparte en Behance

Comparte en 500px

Comparte en Goodreads

Comparte en Last.fm

Comparte en SoundCloud

Comparte en DeviantArt

Comparte en Behance

Comparte en 500px



## Corte de luz en Santiago: 33 comunas afectadas tras la nevazón

La ciudad no estaba preparada para la caída de 30 cm de nieve. Hasta ahora hay sectores en la ciudad que están sin suministro eléctrico. Se han registrado protestas contra Enel y ministro de Energía señala que urge hacer un cambio en la legislación en la materia.

A las 07:00 horas del sábado recién pasado, fue que comenzó a caer la nieve en la ciudad de Santiago, produciéndose la más amplia nevazón en la ciudad desde 1978.

Con una temperatura que apenas alcanzaba los cero grados, fue que el país de la tierra lloró la caída de las ramas de los árboles, las que cayeron en cobardaje y puestas produciendo un corte de suministro eléctrico entregado por la empresa Enel, que abarcó 33 comunas. Aún hay sectores donde no se normalizó la situación.

Las comunas afectadas fueron Las Condes, Puente Alto, San Bernardo, Vitacura, La Reina, El Bosque, Providencia, La Granja, Maipo, Padre Hurtado, Peñalolén, La Oroya, Ñuñoa, San Ramón, La Florida y La Pintada.



CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

CIUDADANA

15 MIL CASOS ABIERTOS EN 3 DÍAS.

400 CASOS EN SIMULTANEO

X20 Capacidad de atención del Contact Center

1 Minuto para abrir ticket vs 7 minutos en el IVR







WHATSMARKETING

# Konecta

# Ventas

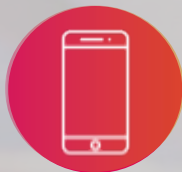


Ahora estamos en Whatsapp  
Escribenos al 313 772 3538  
;24 horas y 7 días a la semana!

## AUTOMATIZAMOS PROCESOS CON CHATTIGOBOT

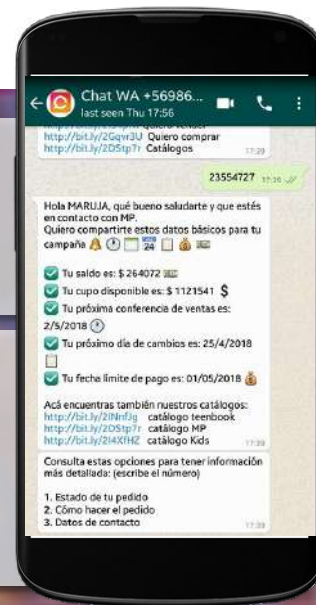


- Bot transaccional
- Integración al CRM
- Transferencia al agente
- Facilita la autoatención de las asesoras de Marketing Personal
- Disminuye las consultas en el contact



### CONSULTAS A TRAVÉS DEL BOT

- |                                  |  |
|----------------------------------|--|
| 1. Saldo del cliente             | 6. Catálogos                           |
| 2. Cupo disponible               | 5. Estado del pedido                   |
| 3. Próxima conferencia de ventas | 6. Información para realizar un pedido |
| 4. Fecha límite de pago          | 7. Datos del contacto                  |





WHATSMARKETING

# Ventas

## RESULTADOS



### RETENCIÓN

95% de las sesiones generadas de las asesoras VIP se atienden con el Bot.  
Solo 5% pasa a un agente



### RENTABILIDAD

Disminución de los costos de Contact Center



### EFFECTIVIDAD

75% de consulta efectiva con la información entregada por el bot.





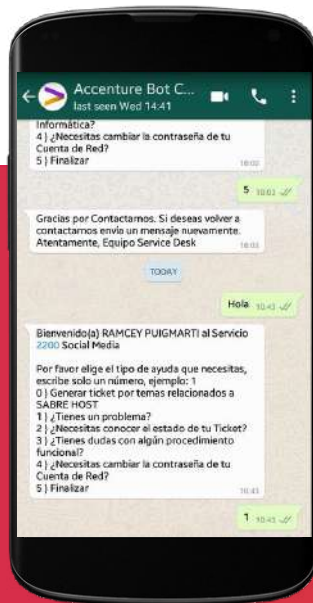
WHATSMARKETING

# Mesa de Ayuda

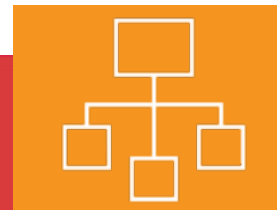
  
**accenture**



Bot para Latam, integrado a Cervello y LDAP, que permite reportar fallas y recibir notificaciones de los avances de la gestión sin necesidad de realizar llamadas.  
Disponible: **Hangouts, Whats app**



 **LATAM**



COMPETENCIA DEL BOT

- Reportar fallas
- Conocer el estado de un ticket
- Consultar información
- Realizar cambios de contraseña

**50%** de los tickets ingresaron por WhatsApp al finalizar el 1er mes





WHATSMARKETING

# Retail

## SMU



### INTEGRACIÓN CON BUSINESS PROCEESS MANAGMENT



Cliente dicta sus datos para la adquisición de la tarjeta UNICARD



Ejecutivo llena la información en el CRM y se envía una VCARD al WhatsApp del cliente



Se valida el número del cliente y se habilita un nuevo canal de comunicación



Opcionalmente el cliente puede contratar seguros.



Se envían documentos a través de WhatsApp:

- Programa de beneficios
- Hoja de resumen
- Contrato
- Seguro

## PAPER LESS

Uno de los objetivos de SMU

## EFICIENCIA

en la contactabilidad de los clientes

## NUEVO CANAL

donde se encuentra el 79,4% de los chilenos





WHATSMARKETING

Gracias!