



hey now[®]

2024

Capacitación comercial para partners

Primera sesión

Agenda

1. Intro
2. Plataforma
3. Diferenciales
4. Generaciones de bots
5. Portal de partners
6. Formato comercial



Introducción

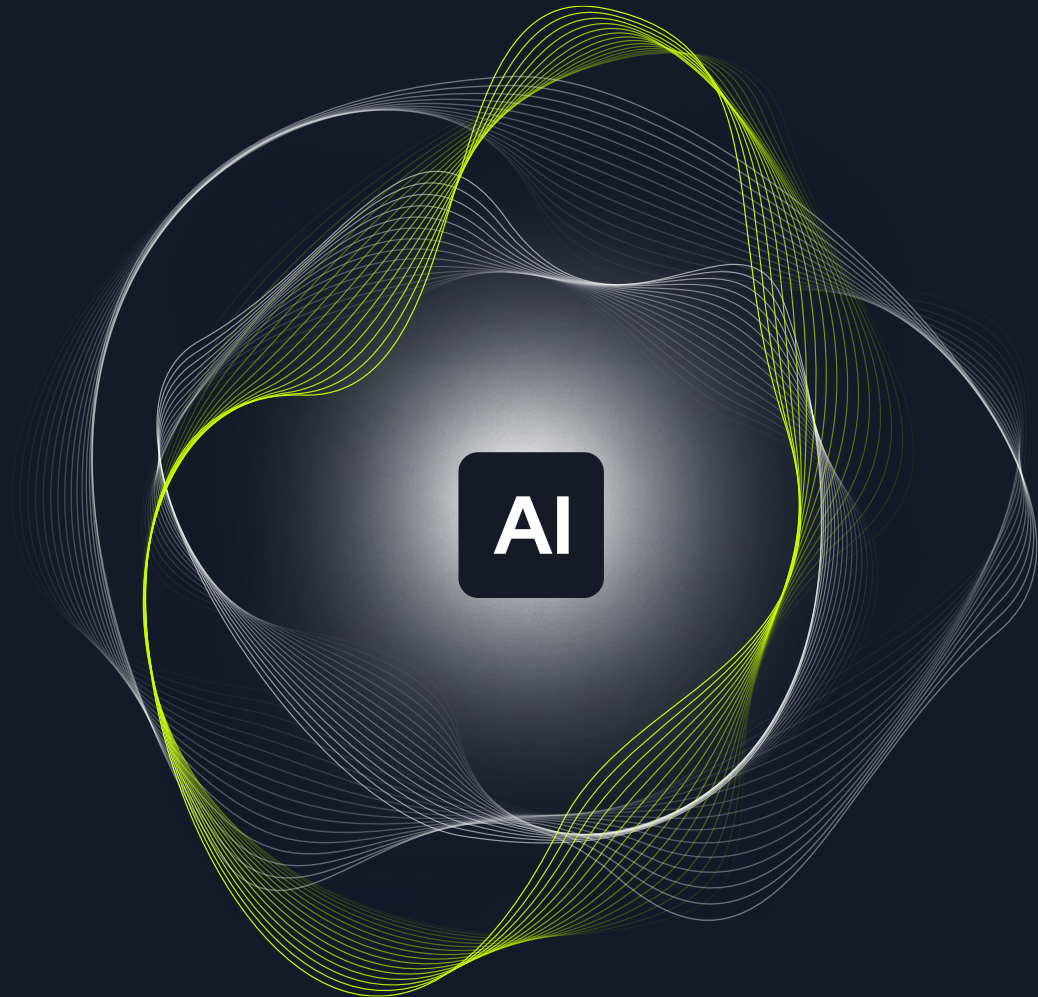
¡Nos presentamos!

¿Qué ofrecemos?

Creamos una solución de IA generativa no-code para empresas que desean automatizar sus procesos internos y la interacción con sus clientes.

¿Cómo funciona?

Diseñamos asistentes virtuales inteligentes que comprenden texto, voz e incluso imágenes y videos para adaptarnos a cada usuario, personalizando el contenido según su historial, preferencias, contexto y sentimientos.



Presencia en 15 países



Latinoamérica, Caribe,
Norteamérica y Europa

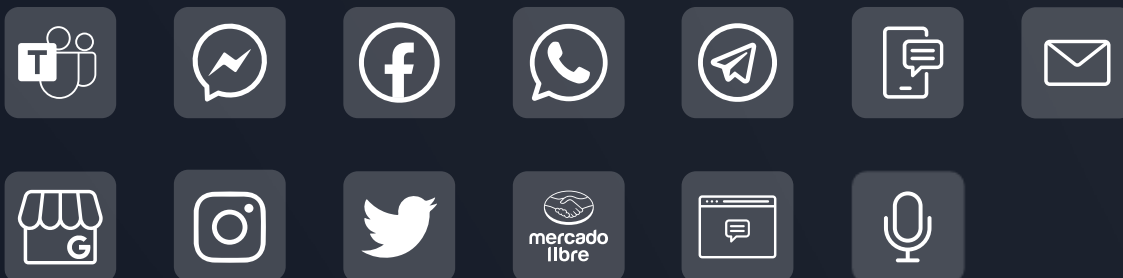
Plataforma

Nuestra plataforma



Canales

Usa Hey Now en cualquier medio



Integraciones

Podemos integrarnos a las plataformas más relevantes



Funcionalidades de nuestra plataforma

Panel de tiempo real

Módulo donde los agentes atienden los chats que son derivados a los diferentes equipos de atención (habilidades). En esta sección, los agentes podrán tomar las conversaciones, transferirlas a otros compañeros, tipificarlas, etc.

Creación de usuarios

Cada cliente puede crear todos los usuarios que necesite y asignarles los permisos de cada módulo y funcionalidad de Hey Now de acuerdo con su rol.

Reportes de sesiones

Muestra desde la cantidad de conversaciones por canal hasta el detalle de estas: conversaciones atendidas por el bot, atendidas por los agentes, tiempos de espera, tipificaciones, información de los contactos, resultados de encuestas, etc.

Gestor de campañas

Para la programación y envío de campañas masivas de WhatsApp y SMS. En este módulo se carga la base de contactos y se programa la fecha y hora del envío de los mensajes.

Reporte por habilidad

Muestra la cantidad de conversaciones derivadas a cada grupo de atención (cola de atención/habilidad), así como los tiempos de espera de los clientes finales en cada una de esas colas.

Reporte de envíos

Aquí se muestran los resultados de los envíos realizados: mensajes enviados correctamente, recibidos, leídos por el usuario, fallidos y pendientes.

Por qué Hey Now

Diferenciales de Hey Now

¿Por qué Hey Now?



Fee transparente

Nuestro objetivo es ayudarte a automatizar cada vez más tareas. Por eso, nuestro fee se basa en la cantidad de sesiones. A partir de esta unidad de medida, tenemos paquetes mensuales a partir de 2.500 sesiones y hasta más de 1 millón.



Cobramos por sesión (no por cada mensaje)

Una sesión incluye todos los mensajes que contiene una conversación desde que se inicia hasta que se cierra por acción del cliente o por "time out". No importa cuántos mensajes entrantes o salientes haya en una sesión.



Sin recargo en costos de Meta

Mantenemos el precio de las tarifas que abonamos a Meta (por cada sesión), sin sobrecosto para nuestros clientes.



Usuarios ilimitados

Dentro de la plataforma, crea todos los usuarios que quieras y asignales diferentes perfiles según el uso. ¡No te preocupes por la cantidad! Eso no afecta tu factura.



Sin costos adicionales por flujos, módulos ni canales

Diseña la cantidad de flujos que quieras en nuestra plataforma, eso no afectará tu cuota. La tarifa mensual tampoco cambiará por la cantidad de módulos o canales que tengas activos (WhatsApp, Instagram, Webchat, etc.). ¡Queremos que uses Hey Now para todo!



Costos de motores de IA incluidos

Si tu bot usa inteligencia artificial (IA), los costos estarán incluidos en el fee mensual. Sin sorpresas.

[Ver más](#)

Generaciones

¿Cómo entendemos
a nuestros bots?

¿Cómo entendemos a los bots?

Creemos que una buena forma de ver a los bots y su evolución es a través de **generaciones**.

Acompáñanos a ver un resumen de su avance, desde simples bots basados en reglas hasta sofisticadas inteligencias artificiales capaces de simular el comportamiento humano.

Generaciones de bots



Primera

Estos bots funcionan con un conjunto predefinido de reglas. Responden a consultas específicas con respuestas preprogramadas.



Segunda

Esta generación utiliza algoritmos de procesamiento de lenguaje natural para proporcionar respuestas más personalizadas. Trabaja sobre palabras clave.



Tercera

Estos bots entienden mejor el lenguaje natural y tienen mayor poder para interpretar las necesidades del usuario.



Cuarta

Con IA generativa, son capaces de realizar tareas más complejas de forma autónoma, como la resolución de problemas, la toma de decisiones o la generación de contenido.



Primera generación

Solo manejan **consultas preprogramadas**, no aprenden ni se adaptan. Sus interfaces son simples y se basan en menús de opciones. Se integran con sistemas de información de las empresas. Reciben imágenes o mensajes de voz y extraen su contenido.

Ejemplos de uso

- Atención al cliente para preguntas frecuentes.
- Reserva de citas y visitas técnicas.
- Notificación de vencimientos, gestión de pagos, consulta de horarios y disponibilidad.
- Envío de mensajes de carrito abandonado, cambio de estado de solicitudes/pedidos y venta concretada.
- Transformación de audios de WhatsApp a texto.
- Lectura y procesamiento de documentos, como recetas médicas o licencia de conducir.

IA

No

[Ver ejemplo: SBI](#)



Segunda generación

Combinan reglas básicas con elementos de IA. Manejan conversaciones más complejas y detectan intenciones a partir de palabras clave.

Ejemplos de uso

- Recomendar productos o servicios basados en preferencias.
- Replicar tiendas online en WhatsApp, con posibilidad de mostrar catálogo y buscar productos.
- Redireccionar al cliente hacia una rama de consulta, por ejemplo, ver opciones de cierto tipo de productos o servicios.

IA

Dialogflow, Watson, LUIS, OCR, STT, TTS.

[Ver ejemplo: Komatsu](#)

[Ver ejemplo: La cueva](#)



Tercera generación

Se entrenan con documentos (PDF, Word, etc.) y sitios web. Entienden las solicitudes o consultas del usuario y buscan en las bases de conocimiento la respuesta que más coincida con la pregunta. No usan IA generativa, por lo que siempre contestan de la misma forma.

Ejemplos de uso

- Asistencia en la incorporación y formación de empleados, que se convierte en un canal para centralizar la información y procesos de la compañía.
- Bot de centro de eventos que comunica al cliente los espectáculos del mes y que informa sobre precio de entradas, dónde conseguirlas y requisitos para el ingreso.
- Asistente para consultas de características de productos y preguntas frecuentes: información sobre modelos de automóviles, datos generales sobre coberturas de seguros, requisitos para acceder a créditos, etc.

IA

Bert

[Ver ejemplo: Antel Arena](#)



Cuarta generación

Usan **IA generativa** para realizar tareas complejas y aprender de forma avanzada. Tienen conversaciones basadas en las preferencias de los usuarios. Es posible definir el idioma y el tono con el que se comunican. Son capaces de procesar grandes volúmenes de datos.

Ejemplos de uso

- Análisis de disposiciones judiciales y acciones posteriores, como congelamiento de cuentas bancarias.
- Asistencia interna a agentes de atención al cliente, con integración a los sistemas de la empresa.
- Gestión de reservas de citas y actividades para presentar al cliente diferentes opciones según información que recaba.
- Gestión y negociación de cobranzas y mora.
- Asesoramiento sobre productos y cotizaciones.
- Venta de productos como seguros, créditos y paquetes de viaje.
- Gestión de clientes: deudas, saldos, consumos, etc.

IA

Generativa

[Ver ejemplo: Me Vuelo](#)

[Ver ejemplo: Cobranzas](#)



Cuarta generación

Tres tipos

Basado en documentos y sitios web

Bot generativo que se entrena con documentos y sitios web (como la web pública de la empresa o una intranet). Busca la pregunta en la base de conocimiento y genera respuestas únicas incorporando saludos y tono de voz del cliente, así como teniendo en cuenta el contexto de la conversación.

Con integraciones a sistemas

Se integran a los sistemas del cliente (como CRM, core bancario, mesa de ayuda, sistemas de cobranza, etc.) para automatizar diferentes casos de uso. Por ejemplo: solicitud de un crédito, agendamiento de una cita, consulta de saldo o estado de cuenta.

Mixto

Documentos y sitios + integraciones: combina los tipos 1 y 2. Es nuestro bot más potente.

Portal de partners

Información y materiales

¿Qué contenidos encontrarás en el portal?

Cotizador

La lista de precios que debes utilizar para cotizar los servicios de Hey Now se encuentra disponible en el portal de partners. Recuerda que siempre se encuentra publicada la última versión y cualquier cambio en los costos se reflejará ahí.

Documentos comerciales

Cada partner puede utilizar su propio template para enviar las propuestas de los servicios de Hey Now o puede utilizar nuestro template cambiando el nombre del partner en las condiciones particulares y generales. En cualquiera de los casos, es fundamental que figuren las "condiciones generales" en cada propuesta/contrato.

Oportunidades

En este espacio se reservan las oportunidades que cada partner va a trabajar. Es fundamental el registro para tener un control y respetar el seguimiento de las cuentas por parte de cada partner.

Tutoriales sobre la plataforma

Aquí están las presentaciones de los diferentes módulos y funcionalidades de nuestra plataforma: principales módulos, gestor de campañas salientes, creación y envío de mensajes directos, etc.

Presentaciones

Dentro de "documentos útiles" encontrarás las presentaciones generales y por vertical que puedes utilizar para hacer las presentaciones.

Demos y casos de uso

Aquí encontrarás las demos que puedes utilizar en vivo con los clientes, así como varios videos de ejemplo identificados por generación o tipo de bot.

Modelo comercial

**¿Cómo es nuestro
formato comercial?**

Setup inicial

Implementación del servicio

Los costos de implementación dependen de:

- Canales (WhatsApp, Instagram, Facebook Messenger, etc.)
- Generación o modelo del bot (G3, G4, etc.)
- Integraciones (API, Webservices)

Es importante sondear esta información con cada cliente para definir el alcance del proyecto y cotizar de forma correcta.

Servicio mensual



- Paquetes de sesiones Hey Now (conversaciones) y sesiones con inteligencia artificial.
- Son conversaciones reales (desde que el cliente inicia la charla) que se cierran por:
 - Resolución de consulta
 - Derivación a agente
 - Time out (cliente dejó de responder)
- Estos paquetes de sesiones sirven para todos los canales de texto e incluyen:
 - Soporte del servicio
 - Usuarios ilimitados
 - Horas mensuales de soporte (mejoras y actualizaciones)
- Otros servicios adicionales como Imagebot o Voice2Text.

Costos de Meta

Sesiones iniciadas por el usuario (de servicio)

- Iniciadas por los clientes mediante WhatsApp.
- Para Meta, duran 24 h.
- Son gratis las primeras 1000 sesiones iniciadas por el usuario mensuales de cada número.

Costos de Meta

Sesiones iniciadas por la empresa

- Son las sesiones que inician las empresas para enviar alguna comunicación proactiva a sus contactos.
- Pueden ser:
 - Promociones
 - Encuestas de satisfacción
 - Avisos de deuda o de corte de servicio
 - Novedades
 - Otras
- Meta las categoriza según el contenido del mensaje en: Marketing, Autenticación o Utilidad.
- Cada categoría tiene un costo distinto según el país/región.

Diferencia entre las sesiones Hey Now y las de Meta

- La duración: las sesiones Hey Now son sesiones reales, mientras que las de Meta duran 24 horas.
- Ejemplo: si un cliente se contacta tres veces en un mismo día, se descuentan tres sesiones del paquete Hey Now, pero solo una de Meta.
- Estas sesiones tienen un costo diferente según el país/región.

¡Gracias!

