



hey now[®]

2024

Capacitación comercial para partners

Segunda sesión

Agenda

1. Formato comercial
2. Cotizador



Modelo comercial

**¿Cómo es nuestro
formato comercial?**

Setup inicial

Implementación del servicio

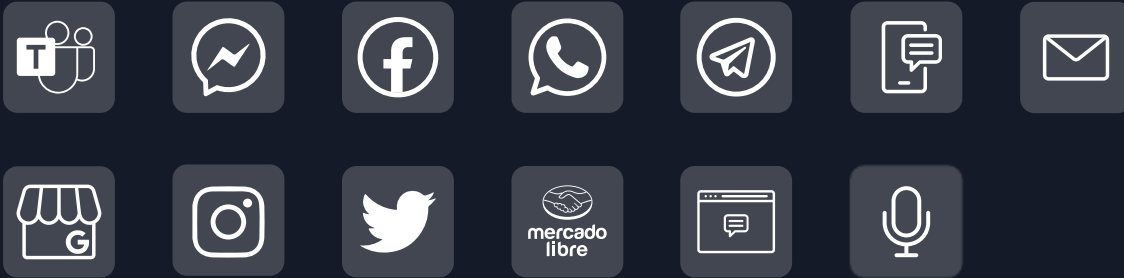
Costos dependen de:

- Canales
- Generación
- Casos de uso



Setup inicial

Canales



Setup inicial

Generación



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.

Setup inicial

Casos de uso

¿Qué entendemos por “caso de uso”?

Son los tipos de gestiones o transacciones que resuelven los bots.

Algunos casos de uso se pueden resolver interactuando con los sistemas del cliente (ERP, CRM, core bancario, mesa de ayuda, etc).

Otros casos de uso pueden resolverse sin tener que realizar integraciones a los sistemas de las empresas, por ejemplo, recabando los datos y guardándolos en el reporte o derivando al cliente con un agente una vez que completa una serie de datos.



Setup inicial

Casos de uso

Solicitud de crédito - 3 integraciones

1. El usuario solicita un nuevo crédito y el bot valida con su documento en el sistema de la empresa si es cliente.
2. Se confirma que es cliente y se le pregunta el monto para validar con otro sistema del banco si tiene aprobado ese disponible.
3. Se confirma al cliente su solicitud y se le solicitan los datos para hacer el depósito en su cuenta bancaria. Esos datos pueden ser enviados a un tercer sistema del banco para que se haga la transacción.

Solicitud de TC - Sin integraciones

1. El usuario solicita una nueva tarjeta de crédito.
2. El bot pide todos los datos necesarios como documento, nombre completo, fecha de nacimiento, ingresos, antigüedad laboral, foto del documento y foto del recibo de sueldo.
3. El bot recaba todos estos datos y envía la información por correo electrónico al sector del banco que corresponda para la aprobación y emisión de la tarjeta.

Setup inicial

Casos de uso

Gestión de deudas - 1 integración + agente

1. El cliente consulta al bot cuál es su deuda. El bot le pide su número de cliente y trae la información del sistema de cobranzas de la empresa.
2. El cliente dice que necesita refinanciar la deuda y el bot lo deriva al área pertinente del contact center para que revisen esa solicitud.

Reclamos - 3 integraciones

1. El cliente hace un reclamo y el bot le pide su número de cuenta para validar contra el sistema de alertas de la empresa si hay alguna avería reportada en su zona.
2. El bot informa al cliente si hay o no avería reportada en su zona y le pide los datos para registrar el reclamo en el sistema de quejas.
3. El bot indica al cliente que enviará un técnico en breves y le presenta las 3 primeras horas disponibles para la visita. El cliente elige el horario y se registra en el sistema de agenda de las cuadrillas.

Servicio mensual

Paquetes de sesiones Hey Now

Son conversaciones reales y van desde que el cliente inicia la charla hasta que se cierra porque:

- el cliente resuelve su consulta con el bot
- el cliente es derivado al call center y termina la consulta con un agente
- el cliente deja de responder (time out)

Sirven para todos los canales de texto e incluyen:

- Soporte del servicio
- Usuarios ilimitados de la plataforma de Hey
- Horas mensuales de soporte dedicado (mejoras y actualizaciones)

Los paquetes se pueden complementar con los adicionales como el Imagebot o Voice2text.

Servicio mensual

Sesiones IA

Los clientes pueden elegir entre los modelos LITE y PRO para utilizar en su bot.

- LITE: son los modelos menos avanzados de IA, como GPT-3.5
- PRO: son modelos más avanzados de IA, como GPT-4 o.

Sugerimos presentar al cliente ambas opciones para que pueda elegir.

Puede comenzar con el modelo LITE, ver cómo funciona su bot durante la implementación del proyecto y, con el uso, definir si mantener ese modelo o pasar al PRO.



Costos de Meta

Sesiones iniciadas por el usuario (de servicio)

Son aquellas sesiones que inician los clientes cuando le escriben al número de WhatsApp de la empresa.

Para Meta tienen una duración 24 h.

Las primeras 1000 sesiones mensuales son sin costo.



Costos de Meta

Sesiones iniciadas por la empresa

Son comunicaciones proactivas de la empresa hacia sus usuarios.

Pueden ser:

- Promociones
- Encuestas de satisfacción
- Avisos de deuda o de corte de servicio
- Novedades

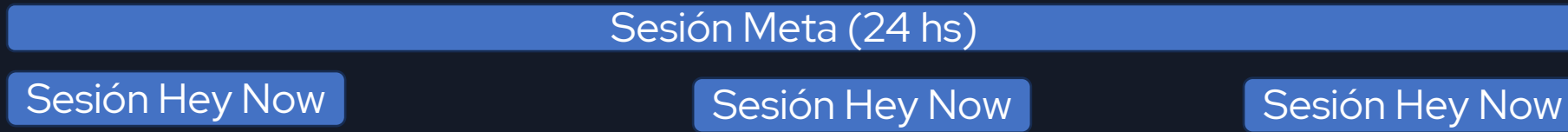
Meta categoriza estos mensajes según el contenido:
Marketing, Autenticación o Utilidad.



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!

