

BOT ATENCIÓN COMERCIAL - MICROCOM

Flujo general

Se requiere un flujo integral que resuelva las consultas y gestione las ventas a través de WhatsApp conectado al **CRM ZENVIA**.

El flujo general se describe a continuación:

Al ingresar una consulta por WhatsApp se debe identificar cuál es la intención del cliente, en caso que pida hablar con un ejecutivo o no se trate de una posible compra, el bot debe derivar con un operador. Caso contrario, si se trata de una potencial compra, el bot debe interpretar el producto por el que se le está consultando o resolver las dudas que se están planteando, como por ejemplo, ¿Qué cámaras HIKVISION están disponibles?. Para cualquiera de los casos se debe conectar a la base de datos, consultar stock y precio y responder.

En caso que no se encuentre STOCK disponible del producto solicitado, se debe ofrecer un producto de características similares. Es necesario que se implementen RAGs o similar para maximizar la validez de las respuestas.

Luego, cuando el cliente seleccione los productos que quiere comprar vía conversación, se le enviará un resumen indicando producto, cantidades y precio, aguardando la confirmación. Una vez confirmada la compra, se debe realizar la prefactura, impactar en el sistema de gestión, notificar a los ejecutivos (o quien corresponda) y enviarla al cliente. De ser posible, también se podría implementar que al recibir el pago se genere y envíe de igual forma la factura.

El cliente durante el proceso de compra debe ser capaz de simular financiaciones disponibles, esto debe resolverse mediante un algoritmo determinístico para evitar posibles alucinaciones. El equipo de MICROCOM garantizará que en una base de datos o documento se encuentren actualizadas las tasas de interés vigentes y la cantidad máxima de cuotas, el cliente puede optar por alguno de los planes sugeridos (3, 6, 9, 12) o calcular para una cantidad arbitraria dentro de los límites establecidos.

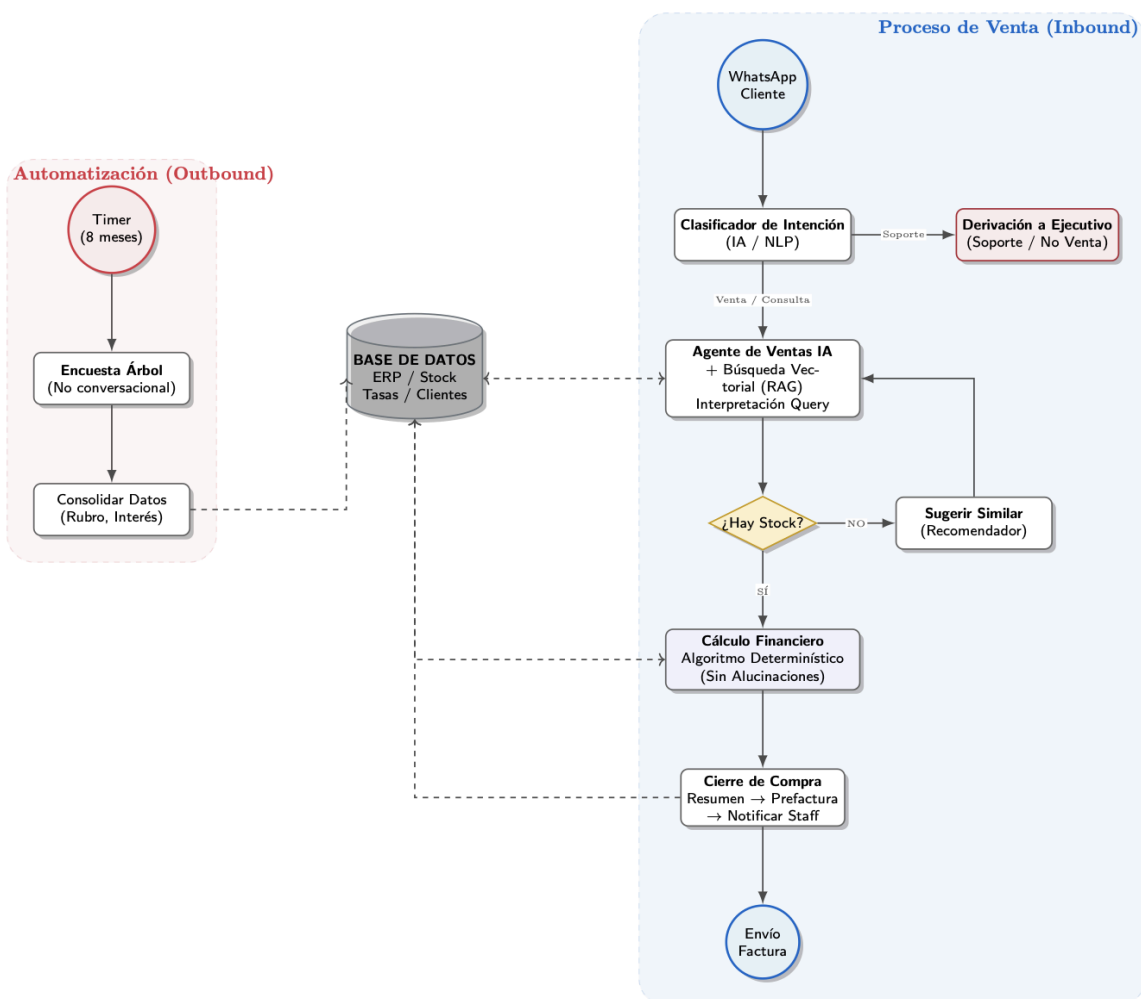
Por otra parte, se debe desarrollar una automatización ejecutada por timer que permite recuperar clientes dormidos. Cuando se detecte un cliente que pasó cierto tiempo sin contactarse (por ejemplo 8 meses pero debería ser fácilmente modificable), le envíe una breve encuesta en formato de árbol, no conversacional,

donde se le pregunten ciertos datos que serán consolidados en la base de datos, por ejemplo si desea recibir información de los productos en stock, si sigue en el mismo rubro, por qué cambió de proveedor, etc.

Es importante aclarar que, en una primera instancia, esta automatización se ejecutará de forma masiva para todos los usuarios que se encuentran dormidos (aprox. 8000).

Finalmente, de cada una de estas conversaciones se debe dejar registrado en una base de datos métricas tales como cantidad de respuestas, clientes recuperados, mensajes sin respuestas (vistos) y otras métricas del bot de ventas tales como la cantidad de derivaciones con ejecutivos, el tiempo de respuesta, entre otros.

A continuación se adjunta un diagrama de ejemplo:



Entregables

Se requiere el desarrollo de una solución del tipo “Plug and Play”, dentro del desarrollo se debe garantizar que el software queda en funcionamiento y cumple con todos los requerimientos detallados más arriba.

Por otra parte, se solicita el acceso al flujo editable en N8N (o similar) y el código fuente de todos los desarrollos realizados exclusivamente para este proyecto.