GIRONA NOTICIES.COM
+ Periodisme

Wachatbot, software multiagente para WhatsApp

Actualidad Empresarial | 07/06/2023 | 00:00

Más de 50 millones de empresas en todo el mundo usan la aplicación de mensajería WhatsApp Business. Su gran popularidad la convierte en una herramienta ideal para las empresas que quieren comunicarse con sus clientes y hacer marketing. Dicha actividad suele realizarse a través de varios agentes cuya labor es atender clientes. Para unificar a todos los trabajadores en una misma plataforma, se necesita un software multiagente para WhatsApp. Entre los programas más destacados en este sector se encuentra Wachatbot.

¿Cómo funciona un software multiagente para WhatsApp?

Un software multiagente es un programa compatible con la interfaz de WhatsApp Web. A través de este, es posible crear múltiples perfiles de agentes WhatsApp en una misma cuenta. De esta forma, el software permite reducir la carga de trabajo, optimizar la atención al cliente y mejorar la organización.

Por lo general, esta tecnología funciona con la versión web de la aplicación de mensajería, por lo cual la mayoría de acciones se deben ejecutar desde un ordenador Windows o Mac. Sin embargo, los programas solo pueden admitir una cantidad limitada de perfiles trabajando simultáneamente. Por tal motivo, se debe planificar el horario de trabajo de los agentes para evitar solapamientos.

En el momento de estar en línea, cada agente puede incluir etiquetas en el chat del cliente al que está atendiendo. De esta forma, los demás agentes pueden ver si ese cliente ya está asignado, si se está atendiendo, en qué punto se encuentra la conversación y otras opciones personalizadas.

¿Cuáles son los beneficios de un software multiagente para WhatsApp?

La ventaja principal de este tipo de programas es que representa un ahorro organizacional para la empresa, ya que no es necesario comprar ni mantener diferentes líneas o números telefónicos corporativos, permite gestionar los chats de WhatsApp con una sola plataforma, con herramientas de gestión para facilitar la atención como respuestas rápidas editables, con un portfolio de respuestas según el caso, respuestas automáticas chat bot WhatsApp, con menús y submenús, generar listados, realizar envíos de campañas masivas de WhatsApp a listados generados y todo compatible con integración API de mensajes WhatsApp, para integrar con un CRM o software a medida que tenga la propia empresa.

Además, la dinámica del software permite que los agentes puedan leer las conversaciones antiguas con el cliente, lo cual les ayuda a conocer sus necesidades y así ofrecerle una atención más precisa.

El uso de las etiquetas también resulta beneficioso para la empresa. Cada vez que se le añada una etiqueta a un cliente, este pasa a formar parte de un listado. La finalidad es categorizar y crear una base de datos con sus intereses. Así, es más sencillo el envío masivo de mensajes WhatsApp informativos o promocionales.

Para acceder a los beneficios mencionados, las empresas pueden optar por el programa de Wachatbot. Este software permite la simultaneidad de hasta cuatro agentes (posibilidad de ampliar agentes) desde ordenadores distintos. El negocio también ofrece un bot de respuestas automáticas para facilitar el envío de información a los clientes.

Los softwares multiagente para WhatsApp prometen seguir consolidándose como una herramienta de gran utilidad para la atención en línea. Gracias a estos programas, las empresas pueden mejorar la satisfacción del cliente y maximizar sus ventas.

Autor: Redacció

https://gironanoticies.com/empresarial/207791-wachatbot-software-multiagente-para-whatsapp.htm