

Esquema comercial Paraguay



Conectando personas a los sistemas

Una plataforma de servicio que conecta a las personas con los sistemas a través de aplicaciones de mensajería como WhatsApp y Telegram.



Descripción de la solución

Anna es una solución para el desarrollo de flujos conversacionales sobre plataformas de mensajería digital, brindada en la modalidad PaaS (Plataform as a Service) cuyo objetivo es facilitar el diseño de dichos flujos a través de distintas formas de interacción con los usuarios, entre las que se destacan: Preguntas y respuestas programadas de distinta naturaleza (incluyendo multimedia), conexión con los sistemas corporativos para intercambiar información(a través de Web Service) y una mesa de ayuda para que, en caso de ser necesario un operador establezca una conversación escrita con el usuario en un entorno seguro.

Con AnnA puedes:

- Realizar ventas ofreciendo información de productos y servicios.
- Recopilar datos y realizar investigaciones de mercado.
- Analizar los datos comerciales para la toma de decisiones, haciendo que éstas consultas estén disponibles en tiempo real.
- Reemplazar la interacción humana y en caso de que fuera necesario permitir que se involucre un operador sin perder el flujo de proceso.
- Atender clientes por auto consulta y responder sus preguntas.
- Entrenar y capacitar a tu personal.
- Buscar información en tus Sistemas a través de servicios web.
- Ejecutar rutinas predefinidas.
- Tener servicios internos como gestiones de cada departamento o de RRHH.
- Enviar notificaciones para confirmación de pedidos, consultas, reuniones, etc.



¿Qué servicios integra AnnA?

Puede integrar servicios como: Enviar comprobantes, capacitación, mesa de ayuda, BI, Aprobaciones, Seguimiento de pedidos, notificaciones salientes, etc.

AnnA hace simple el poder desarrollar flujos de conversación con el usuario a través de una plataforma conversacional.

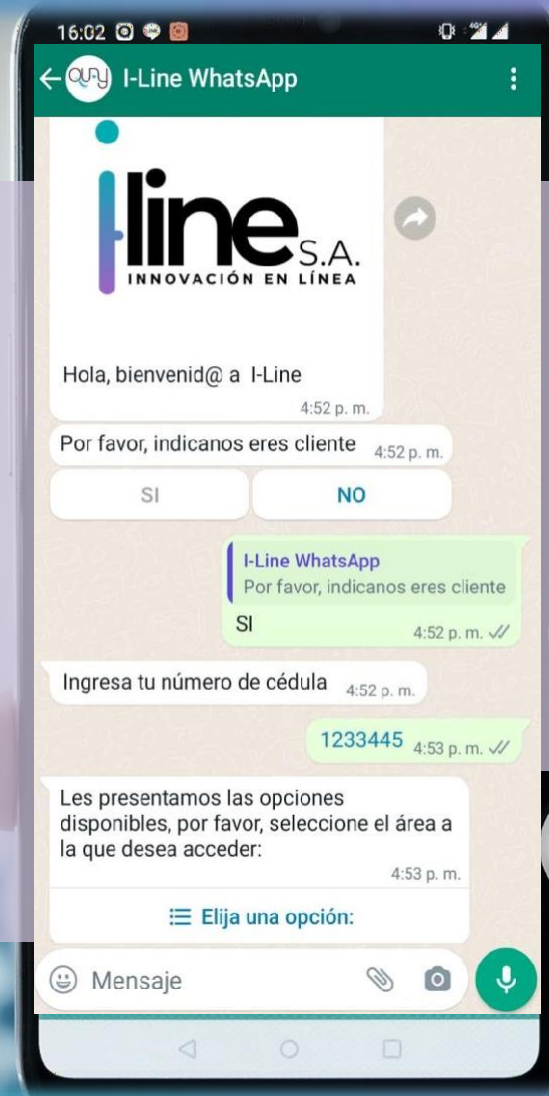
Estos interactúan con mensajes que pueden ser alternativos, disertantes, llamados a servicios web contra sus sistemas y elementos multimedia (documentos, textos, imágenes, audio y vídeo).

Usa todo el potencial de las plataformas más exitosas del mercado, sumando módulos con distintas funcionalidad para formar una solución completa y simple en el relacionamiento con el usuario final.

Resuelve funciones operativas, pero también es una potente herramienta de marketing y comercial.

Beneficios de AnnA

- Multiplataforma IOS - Android
- Inicio de sesión simple. El usuario ya conoce su contraseña de acceso.
- Usuario capacitado. Ya usa habitualmente WhatsApp.
- Muchos usuarios y de todas las edades.
- Automatización de respuestas.
- Reducción de costos.



- Servicios 24/7.
- Escalabilidad.
- Compromiso con el uso.
- No es necesario descargar la aplicación.
- No requiere capacitación previa, utilice la plataforma de conversación elegida a través de menús muy simples.

- Diseño de chats innovadores
- Botones o lista Pop-up para mejorar la experiencia del usuario.
- Conexión con sus sistema para enviar o recibir información, con alta seguridad ya que la información viaja encriptada con certificado SSL.

Herramientas de AnnA

BackEnd

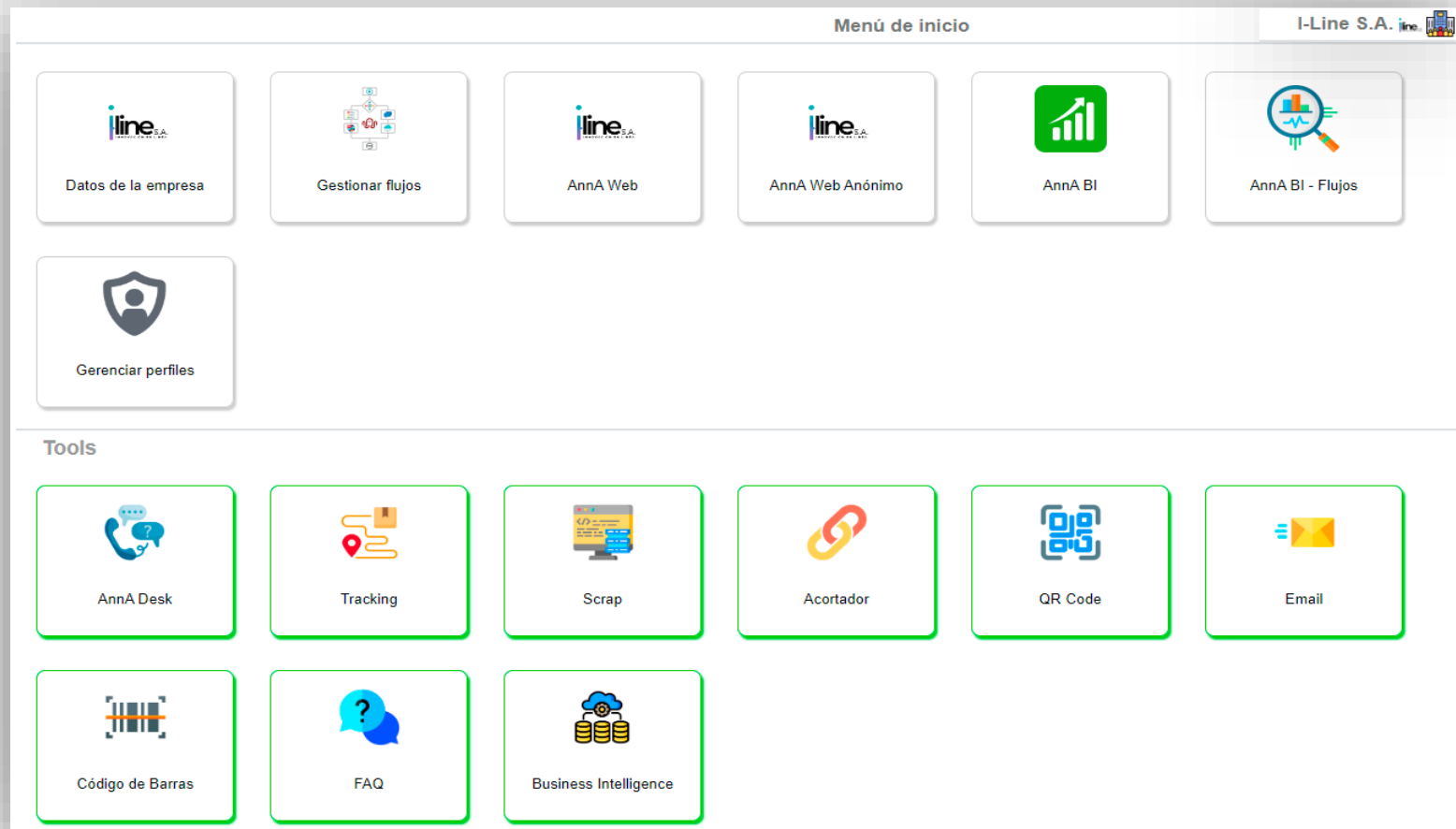
AnnATools

AnnABI

AnnADesk

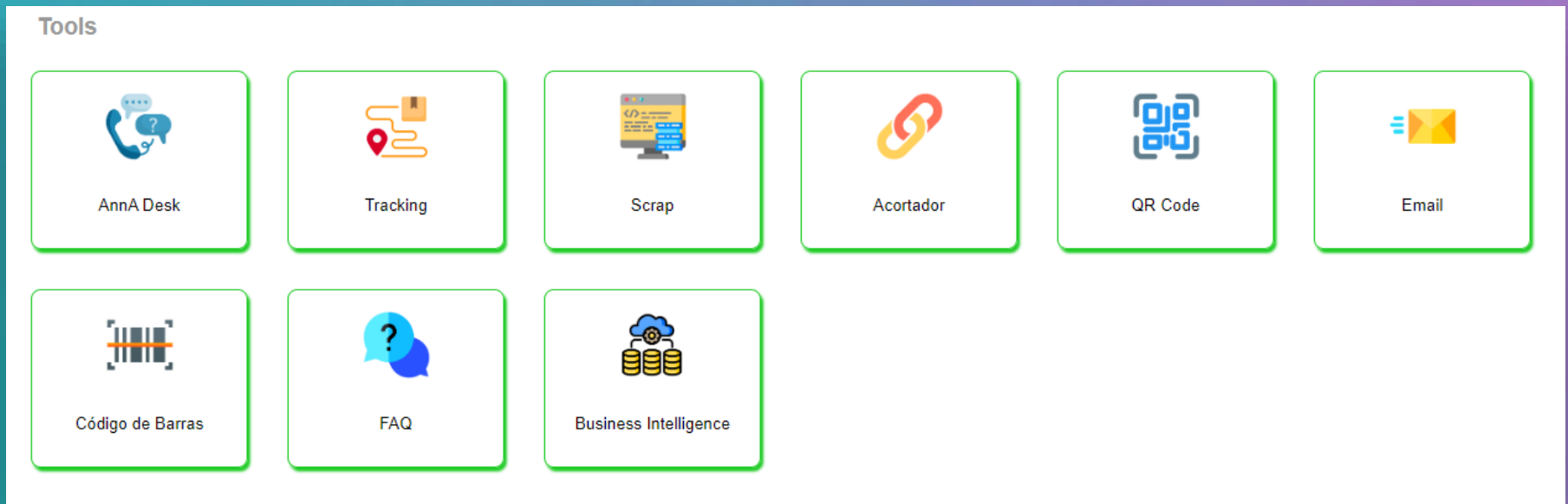
Notificaciones

Back End



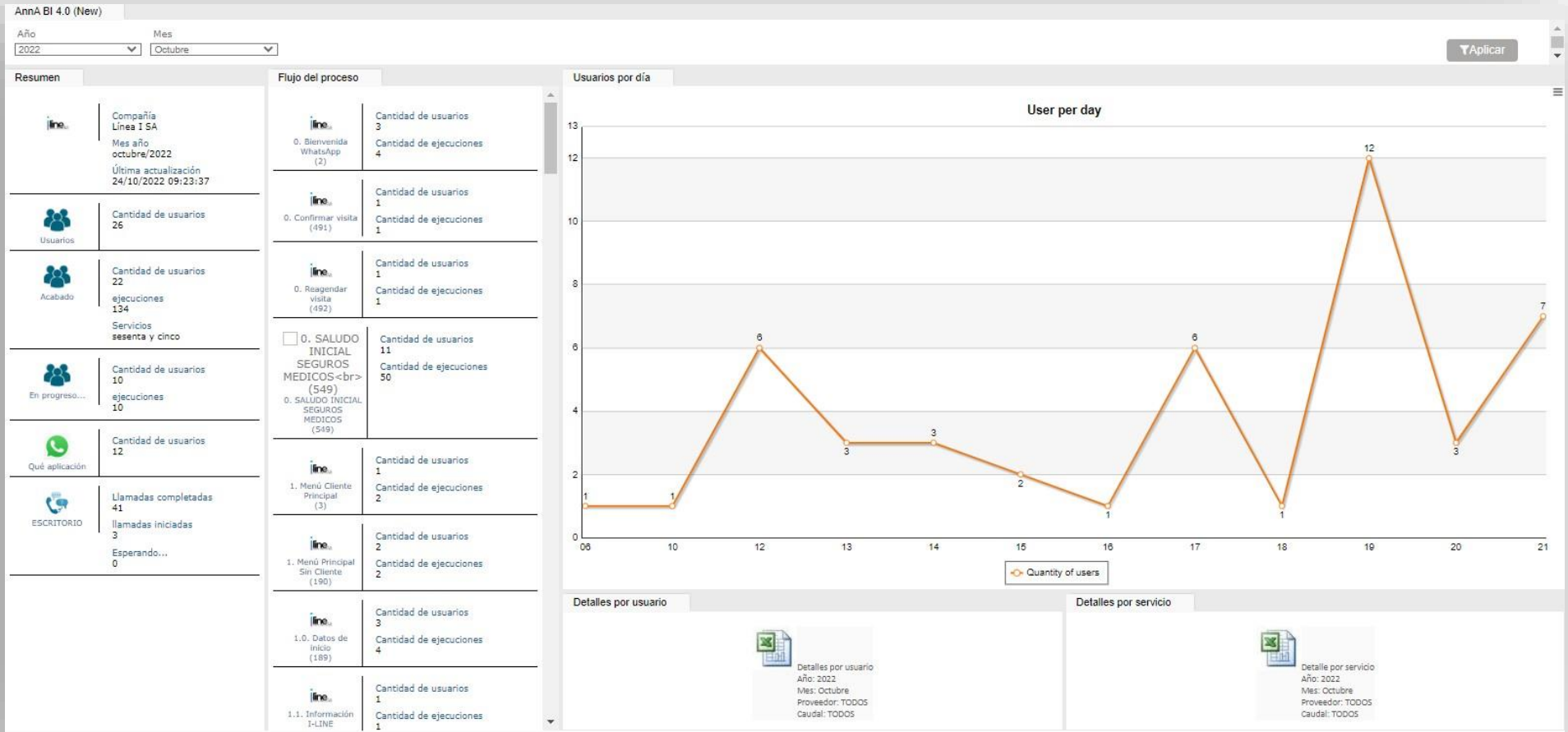
Back End

AnnA Tools



AnnATools

AnnA BI

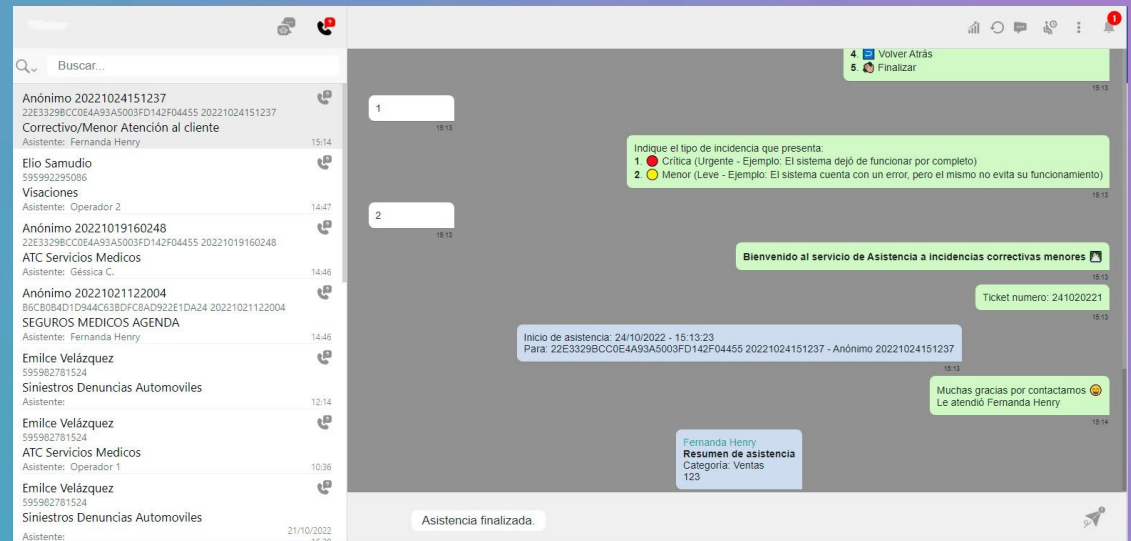
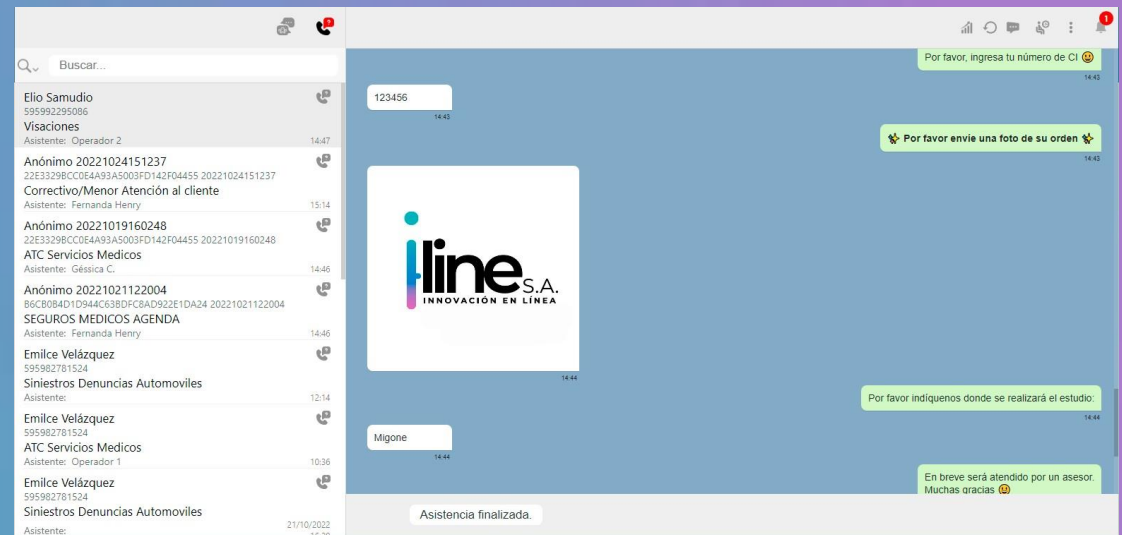


AnnA BI

AnnA Desk

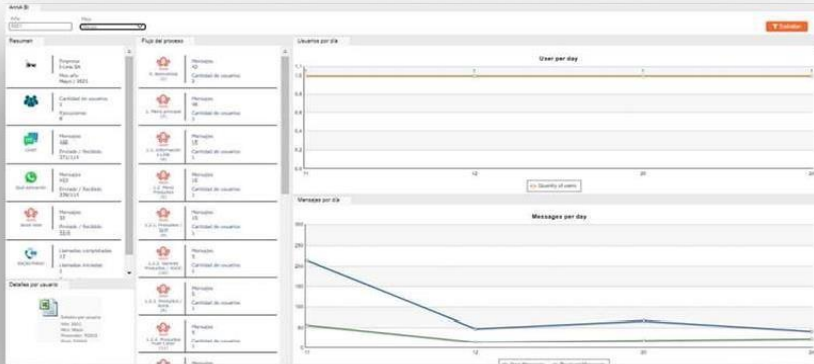
Potente herramienta de mesa de ayuda en la cual los asistentes pueden tomar el control de la conversación. Con licencias ilimitadas, con un cronograma de atención en forma auténtica además de la división de distintos grupos.

- ✓ Comunicación entre grupos, supervisor y asistente.
- ✓ Traspaso de chats
- ✓ Envío de notificaciones
- ✓ Respuestas automáticas



Dashboard de asistencias

- **AnnA Bi**



- **Dashboard de asistencia:** que nos muestra online la información de los asistentes y sus respectivas asistencias en tiempo real, pudiendo incluso auditar las conversaciones si fuere necesario.



- **Alojamiento de la Plataforma AnnA en Amazon Web Services.**



- **Número de teléfono provisto por el prestador o por el cliente, teniendo la posibilidad de ser un número fijo o móvil.**



- **Servicio de Mensajería por WhatsApp y Telegram**

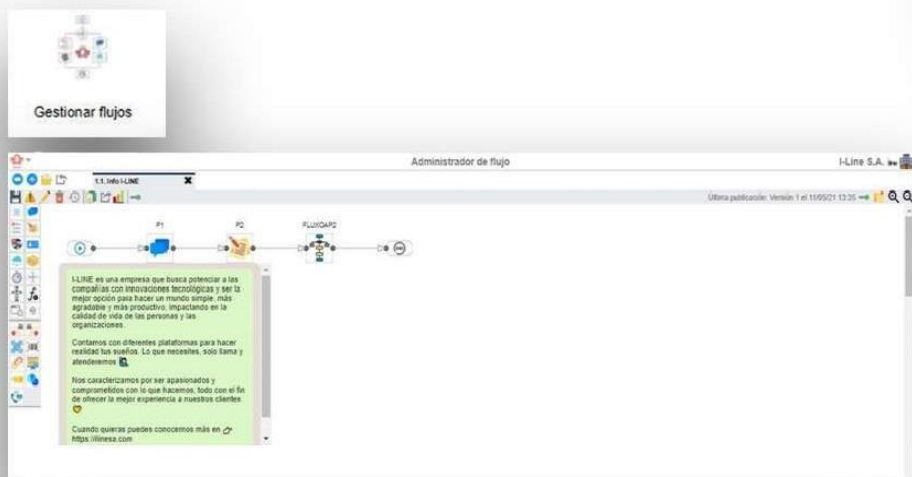


- **Cantidad Operadores de la herramienta ilimitado.**

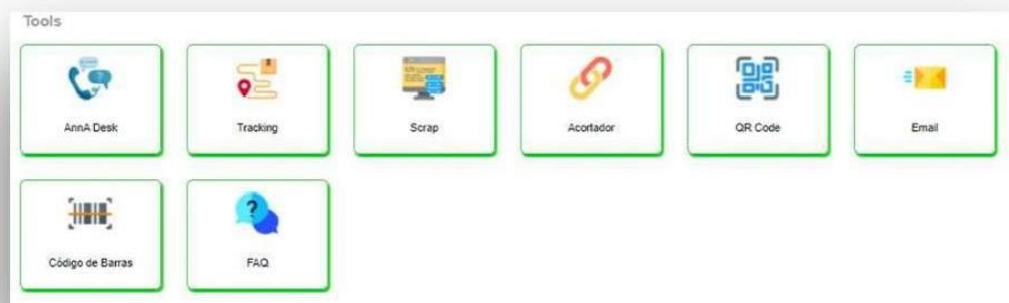
Framework de desarrollo

La plataforma se compone de:

- **Framework de desarrollo:** Entorno de desarrollo gráfico donde se podrá generar una secuencia de Contenedores o Tipos de mensajes tipo (en un entorno tipo Flow) que determinarán el flujo de comunicación que seguirá el usuario final cuando invoquen un servicio desde WhatsApp o Telegram



- **ANNATOOLS:** Estas herramientas están totalmente integradas a la plataforma, una de las funcionalidades es la de crear QR Code o acortar enlaces.



- **Anna Desk y Web:** herramienta que servirá para la conexión con los usuarios via chat, con posibilidad de crear grupos parametrizables a fin de guiar al usuario junto al asistente correcto según lo defina en el flujo. Asimismo la herramienta permite la automatización de horarios de asistencia y corte en caso de feriados u otros configurados en el calendario.
- **Anna Bi:** Posee una herramienta estadística integrada online, permitiendo conocer la cantidad de accesos realizados a cada servicio por cada una de las plataformas soportadas, su distribución por día dentro de un determinado mes

AnnA BI Flujos



Emilce Velázquez

Dashboard del flujo

I-Line S.A. line.

Busque por el nombre o Alias del flujo

Estado (Todos)

Id	Flujo	Alias	Última versión	Estado
357	0 Prueba RRHH Datos de inicio	@I-LINE Prueba RRHH	17	●
442	0. - Mutual Saludo Inicial	@I-LINE INICIO	3	●
196	0. Bienvenida Facebook	@I-LINE Facebook	2	●
195	0. Bienvenida LinkedIn	@I-LINE LinkedIn	2	●
194	0. Bienvenida Twitter	@I-LINE Twitter	2	●
2	0. Bienvenida WhatsApp	@I-LINE BIENVENIDA	9	●
491	0. Confirmar visita	@I-LINE CONFIRMAR	2	●
492	0. Reagendar visita	@I-LINE REAGENDAR	1	●
549	0. SALUDO INICIAL SEGUROS MEDICOS	@I-LINE SERVICIOS MEDICOS	7	●

AnnA - Flow 4.0 (New2)

Version: Version 1 released in 21/10/2022 11:09 | Year: 2022 | Mês: 10 | Apply

Summary

I-Line S.A.
 Month/Year: October/2022
 Last Update: 29/11/2022 09:53:21

Flow: ENCUESTA DE SATISFACCIÓN (21/10/22 10:51:47)

Quantity of Executions: 1 Executions, 1 Users

Alternative Questions

Question	Quantity Answers	%
1. ¿Cómo calificarías a nuestro servicio de Atención?	1	100.00%
2. *¿Te gustaría dejarnos algún comentario o sugerencia?*	1	100.00%

Users Answers

The Excel file was generated successfully...
[Click here to download the file.](#)

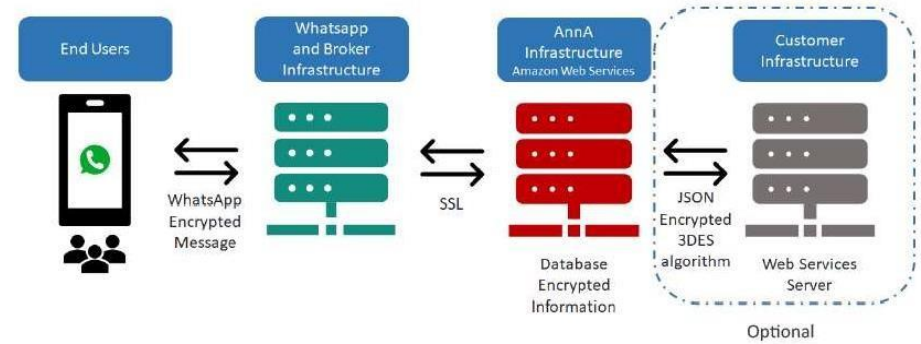
Users Answers (Columns)

The Excel file was generated successfully...
[Click here to download the file.](#)

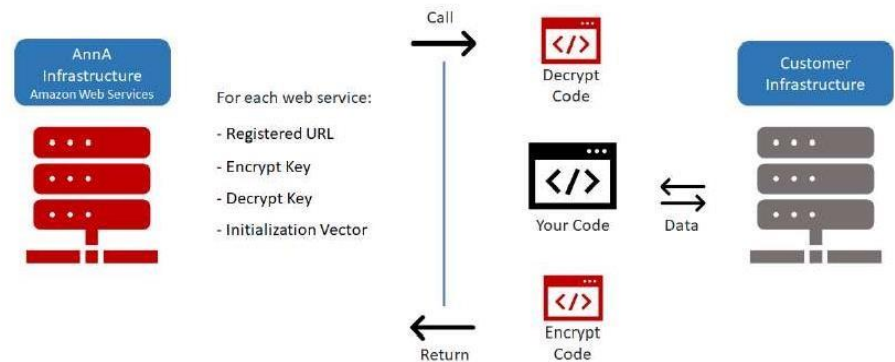
i

Arquitectura de la solución

La arquitectura de la solución puede verse plasmada, de manera resumida, en la siguiente figura.



Para los casos en que se requiera el acceso a información que resida en las bases de datos de los sistemas corporativos del Cliente, es posible implementar el llamado a web services, alojados en la infraestructura que aquel disponga. La comunicación será encriptada en ambos sentidos mediante el algoritmo 3DES. A los efectos de esquematizar con mayor detalle el llamado a web services desde AnnA, se adjunta la siguiente figura.



Contactos

Doctor Weiss N°577 casi Moisés Bertoni
Edificio Harmony - 1er. Piso – Villa Morra.

Teléfono: (595 -21) 605 801

Sitio web: www.ilinesa.com.py

Correo: comercial@ilinesa.com.py

Asunción - Paraguay