

El servicio del futuro ya está en WhatsApp

Centralice la atención de su call center en el canal que sus clientes ya usan — triaje inteligente, protocolos y FAQ con IA 24/7, y transferencia al agente adecuado con contexto completo.

- Triaje inteligente
- Protocolos digitales
- Atención híbrida
- Encuestas y calidad



Menos llamadas, más conversaciones
Desvíe lo repetitivo del teléfono a WhatsApp ("pulse 1 para continuar") y atienda a varios clientes en paralelo, sin colas de espera.



Menor tiempo medio de respuesta
La IA responde al instante a lo más común y el triaje deriva el resto al equipo adecuado — el TMR baja sin perder calidad.



Contexto que viaja con el cliente
Cuando un agente asume la conversación, recibe todo el historial y el protocolo — el cliente no repite la historia.



Operación medida al detalle
SLA, protocolos, CSAT y NPS en un panel — visibilidad total para gestionar volumen, colas y calidad.

~98%

de los mensajes abiertos — y leídos en minutos

24/7

traje y autoservicio, todos los días

N:1

atenciones en paralelo por agente

1

canal para triar, resolver y escalar

EL DESAFÍO

Alto volumen, colas de espera — y las mismas dudas repitiéndose

- Alto volumen de contactos y picos difíciles de absorber
- Colas y tiempos de espera en la atención telefónica
- Dudas repetidas y procesos manuales que consumen agentes
- Cliente que repite la historia en cada transferencia
- Información dispersa entre equipos, sistemas y canales

LA SOLUCIÓN

Zapify convierte WhatsApp en la primera línea de su call center

- Triaje inteligente que identifica el tema y resuelve o deriva
- FAQ y autoservicio que responden al instante, 24/7
- Protocolos abiertos y seguidos con estado y SLA
- Transferencia a agentes con contexto e historial completos
- Seguimiento, notificaciones y encuestas de satisfacción automáticos

CASOS DE USO EN CALL CENTER Y ATENCIÓN GENERAL

Del triaje al CSAT — todo por conversación

Del primer contacto a la encuesta de satisfacción, cada atención gestionada en WhatsApp.

01

Triaje y atención inicial

Dudas, solicitudes e identificación del tema resueltas o derivadas al instante.

Identificación del asunto

Resolución automática de lo común

Derivación inteligente

Cola y priorización

02

Apertura y seguimiento de protocolos

Estado, SLA y actualizaciones de cada solicitud, siempre accesibles para el cliente.

Apertura de protocolo

Consulta de estado

Actualizaciones automáticas

Control de SLA

03

FAQ y autoservicio

Respuestas instantáneas, enlaces e indicaciones que resuelven sin agente.

Respuestas instantáneas

Enlaces e indicaciones

Consulta de facturas

Guías paso a paso

04

Transferencia a agentes

Escalado con contexto completo — el cliente no repite la historia.

Contexto completo

Colas y escalado

Asignación por competencia

Notas internas

05

Seguimiento y notificaciones

Retorno, recordatorios y confirmaciones que cierran el ciclo de la atención.

Retorno proactivo

Recordatorios y avisos

Confirmaciones

Reapertura sencilla

06

Encuestas de satisfacción

CSAT, NPS y feedback continuo recogidos al final de cada atención.

CSAT y NPS

Feedback en 1 minuto

Análisis de calidad

Alertas de insatisfacción

UNA PLATAFORMA CONECTADA A SU OPERACIÓN

Se integra con los sistemas que ya usa

Zapify se conecta a su CRM, helpdesk, telefonía y base de conocimiento para automatizar la atención y medir la calidad.



CRM y helpdesk



Telefonía e IVR



Base de conocimiento



Gestión de tickets



Facturación y cobros



CSAT / NPS



BI e informes



Webhooks y API

BENEFICIOS PARA TODOS

Ventajas para toda la operación



Para los clientes

- Respuesta rápida y práctica
- Menos espera y más autonomía
- Experiencia más simple



Para la operación

- Menos carga operativa
- Atención centralizada
- Más productividad y estandarización



Para la gestión

- Más resolución y mejor SLA
- Mayor visibilidad de la operación
- Indicadores y eficiencia



Para los agentes

- Menos repetición
- Contexto siempre a mano
- Foco en los casos que importan

Pon WhatsApp a trabajar para ti

30 días gratis. Sin tarjeta. Con nuestro equipo ayudándote en el arranque.

+351 935 301 085

zapify.pt

sales@zapify.pt · Zapify, Lda (PT517696070)