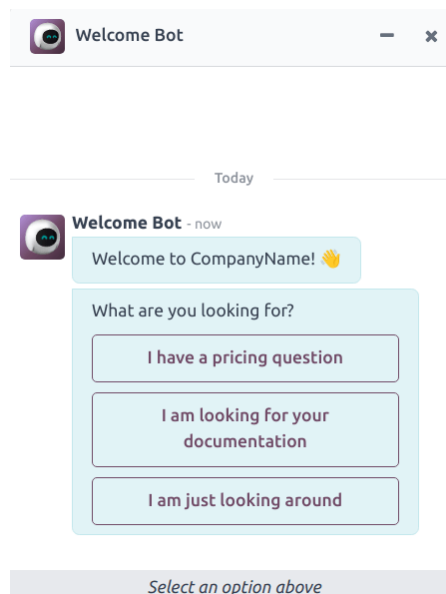


Bots de chat

Un *bot de chat* es un programa diseñado para imitar una conversación con un humano y funciona con un guion que debe seguir con pasos escritos previamente. Los guiones están diseñados para pronosticar la respuesta de un visitante y guiarlo mediante una serie de preguntas y respuestas de la misma manera que lo haría algún miembro del equipo.

Puede personalizar los bots de chat para que desempeñen varias funciones como proporcionar atención al cliente o crear leads y recopilar información de contacto. El objetivo del bot de chat depende de varios criterios, como la página de sitio web que se les asigne y la información que captura.



Crear un bot de chat

Primero debe **instalar** la aplicación **Chat en vivo** antes de crear un nuevo bot de chat.


Una vez que haya instalado la aplicación **Chat en vivo**, vaya a **Chat en vivo** ▶ **Configuración** ▶ **Bots de chat**.

Nota

Instalar la aplicación **Chat en vivo** crea un bot de chat de muestra con el nombre *Bot de bienvenida*. Este bot tiene un guion preconfigurado con algunos pasos básicos, como preguntarle su correo electrónico a un visitante y enviar esa conversación a un operador.

Puede utilizar el *Bot de bienvenida* como base, ya que puede editar o eliminar los pasos existentes. También puede agregar nuevos pasos para personalizar el guion según sus necesidades.

Puede eliminar o archivar el *Bot de bienvenida* si lo considera necesario.

| Chatbot Name | Welcome Bot | | EN |  |
|--|---------------------|--|---|---|
| Script | | | | |
| Message | Step Type | Answers | Only If | |
| ⋮ Welcome to CompanyName! 🌟 | Text | | | 🗑️ |
| ⋮ What are you looking for? | Question | <ul style="list-style-type: none">I have a pricing questionI am looking for your document...I am just looking around | | 🗑️ |
| ⋮ Hmm, let me check if I can find someone that could help you with that... | Text | | <ul style="list-style-type: none">I have a pricing question | 🗑️ |
| ⋮ | Forward to Operator | | <ul style="list-style-type: none">I have a pricing question | 🗑️ |
| ⋮ Hu-ho, it looks like none of our operators are available 😞 | Text | | <ul style="list-style-type: none">I have a pricing question | 🗑️ |

Para crear un nuevo bot de chat, vaya a la página de **bots de chat (Chat en vivo > Configuración > Bots de chat)** y haga clic en **Nuevo** para abrir una página vacía de detalles para el bot de chat en blanco.

Escriba un nombre en el campo **Nombre del bot de chat** y pase el cursor sobre la imagen que se encuentra a la derecha. Haga clic en el icono **(lápiz)** que aparece para agregar una fotografía.

Guion para el bot de chat

Después de crear y nombrar al bot de chat debe crear un guion. Las conversaciones del bot de chat siguen el guion adjunto compuesto por líneas de diálogo y cada una de ellas está diseñadas para proporcionar o recopilar información.

Para crear un guion del bot de chat, haga clic en **Agregar una línea** en la pestaña **Guion** de su respectiva página de detalles. Aparecerá la ventana

emergente **Crear pasos del guion** y deberá completar este formulario para cada línea de texto (diálogo) que el bot podría responder durante la conversación.

Primero, escriba el contenido del mensaje en el campo **Mensaje** y luego seleccione una opción en los menús desplegables **Tipos de paso** y **Solo si**.

Tipos de paso

El **tipo de paso** seleccionado depende del propósito que tenga el mensaje. A continuación encontrará la descripción de las opciones disponibles en el menú desplegable **Tipo de paso**.

Texto

Este paso se utiliza para los mensajes donde no se espera o no es necesaria una respuesta. Puede usar los pasos de texto para enviar un saludo, para proporcionar información como documentación, o para enviar enlaces a páginas web específicas.

Importante

Los tipos de pasos de *texto* solo están diseñados para brindar información, pues los visitantes no pueden escribir una respuesta y además necesitan pasos adicionales para poder continuar con la conversación.

Pregunta

Este paso hace una pregunta y proporciona un conjunto de respuestas. El visitante hace clic en una respuesta y como resultado crea un nuevo paso en la conversación, también puede proporcionar un enlace opcional a una nueva página web.

Ingrese la pregunta en el campo **Mensaje**. Después, en el encabezado **Respuesta** haga clic en **Agregar una línea** para crear una línea de respuesta en blanco.

Ingrese la respuesta como deba aparecerle al visitante. Para que la respuesta sea un enlace que se abra cuando el visitante lo seleccione, agregue la URL a la línea de respuesta en el encabezado **Enlace opcional**.

Repita estos pasos para cada respuesta a incluir para la pregunta. Haga clic en **Guardar y cerrar** o en **Guardar y crear nuevo** al terminar.

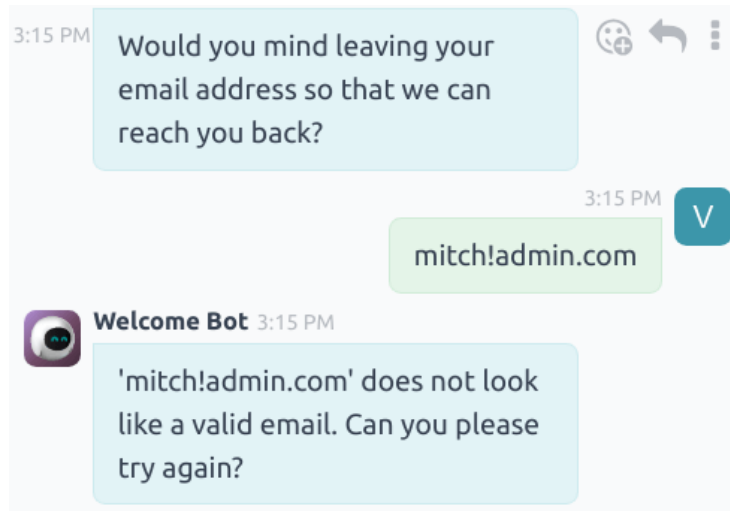
Truco

Es útil agregar una respuesta general (por ejemplo, `Algo más`) a los pasos de preguntas. Esto ayuda a los visitantes a continuar la conversación, incluso si lo que necesitan no coincide con ninguna de las otras respuestas.

Correo electrónico

Este paso solicita a los visitantes que proporcionen su dirección de correo electrónico, esta se almacena y los miembros del equipo podrán utilizarla después para realizar un seguimiento con información adicional.

Las únicas entradas aceptadas para este tipo de paso son las direcciones de correo electrónico con un formato válido. Si un visitante intenta escribir otra cosa, el bot de chat responderá que no reconoce la información enviada.



Teléfono

Al igual que el correo electrónico, este tipo de paso le pide al visitante que proporcione su número de teléfono. Este se podrá utilizar después para hacer un seguimiento con información adicional o para agendar demostraciones y otras actividades

Advertencia

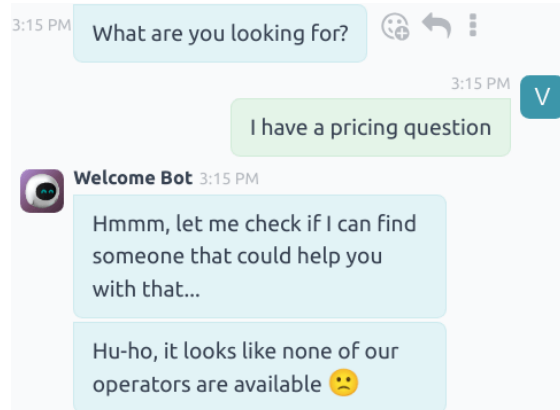
Este tipo de paso no valida el formato de las respuestas porque hay varios formatos de números telefónicos a nivel mundial y pueden incluir números y caracteres especiales.

Enviar al operador

Este paso envía la conversación a un operador de chat en vivo activo para que pueda seguir ayudando al visitante. El operador recibe la transcripción de la conversación para que pueda continuar con la misma donde se quedó el bot de chat. Esto no solo le ahorra tiempo a todas las partes involucradas, sino que también puede ayudar a calificar las conversaciones antes de que lleguen a los operadores.

Nota

Si ningún operador está activo en el canal, el bot de chat seguirá la conversación con el visitante. Por lo tanto, los pasos adicionales se deben agregar después de este para asegurarse de que la conversación no se terminará de forma abrupta. Los pasos adicionales pueden servir para indicarle a los visitantes que por ahora no hay operadores disponibles (por ejemplo, `Lo sentimos, al parecer ninguno de nuestros operadores está disponible`) y para continuar la conversación (por ejemplo `¿Por qué no deja su correo electrónico?`).



Entrada libre o multilínea

El paso denominado *entrada libre* permite que los visitantes respondan a las preguntas sin proporcionar respuestas predefinidas. La información proporcionada en estas respuestas se almacena en las transcripciones del chat.

Elija entre **Entrada libre** y **Entrada libre (multilínea)** según el tipo y la cantidad de información que el visitante deba proporcionar.

Crear lead

Este paso crea un lead en la aplicación **CRM**. Seleccione una opción del menú desplegable **Equipo de ventas** para asignar el lead que se creó a un equipo específico.

Nota

Este paso solo está disponible si la aplicación **CRM** está instalada en la base de datos.

Crear ticket

Este paso crea un **ticket** en la aplicación **Soporte al cliente**. Seleccione una opción en el campo desplegable **Equipo de soporte al cliente** que aparece para asignar el ticket creado a un equipo en específico.

Nota

Este paso solo está disponible si la aplicación **Soporte al cliente** está instalada en la base de datos.

Solo si

Los guiones del bot de chat trabajan con una base «si - entonces», es decir, la siguiente pregunta que se le hará al visitante está determinada por la respuesta que proporcionó a la pregunta anterior.

Para continuar con la conversación, el formulario para **crear pasos para el guión** incluye un campo etiquetado **Solo si**. Este campo define el desarrollo de las preguntas.

Puede dejar este campo vacío si un paso debe a seguir todos los mensajes anteriores. Sin embargo, si un mensaje solo debe enviarse de forma condicional, según las respuestas anteriores, entonces **debe** agregar esas respuestas a este campo.

Importante

Si elige opciones en el campo **Solo si**, todas deben estar seleccionadas durante la conversación para que este paso se incluya. Solo inclúyalas en este campo si son necesarias para que este paso aparezca.

Open: Script Steps ↗ ✕

Message Hmm, let me check if I can find someone that could help you with that...

Step Type Text

Only If? I have a pricing question ✕

Save Discard

Example

En el guion del *bot de bienvenida*, un visitante puede solicitar información sobre los precios. Si el visitante selecciona esta respuesta, se incluye un paso para enviar la conversación a un operador. El bot de chat primero envía un mensaje que le informa al visitante que está en búsqueda de un operador disponible para hablar sobre los precios.

Sin embargo, este mensaje solo se debe enviar si el visitante solicita información relacionada con los precios. En ese caso, la conversación sería la siguiente:


- Bot de bienvenida: «¿Qué está buscando?»
- Visitante: «**Tengo una pregunta sobre los precios.**»
- Bot de bienvenida: «Mmmm, déjeme revisar si puedo encontrar a alguien que pueda ayudarle con eso...»

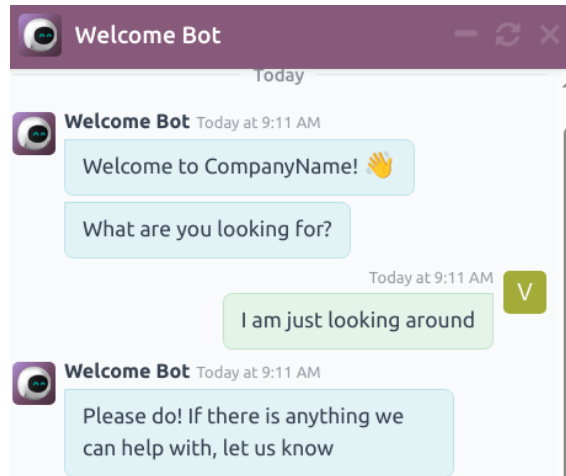
En el formulario de detalles del paso de tipo **texto** se seleccionó la respuesta *Tengo una pregunta sobre los precios* en el campo **Solo si**. Este paso solo aparece en las conversaciones donde se seleccionó esa respuesta.


Pruebas con el guion

Para garantizar que todos los visitantes tengan una experiencia satisfactoria con el bot de chat, cada mensaje debe tener un desenlace natural. Debe probar los guiones del bot de chat para verificar que los mensajes proporcionan soluciones adecuadas y para comprender lo que el visitante ve cuando interactúa con el bot.


Importante

La conversación se detiene (es decir, llega a un *punto final*) si el visitante proporciona una respuesta o elige una entrada de texto que no cuenta con una respuesta asignada para que pueda continuar. El visitante no puede volver a activar el bot de chat, así que tendrá que actualizar la ventana de chat o el navegador para iniciar la conversación de nuevo. También puede haber clic en el icono  (**actualizar**) que se encuentra en la parte superior de la ventana del mensaje.



El icono  (actualizar) solo aparece cuando el guion del bot de chat llega a un punto final.

Para probar el rendimiento de un bot de chat, primero haga clic en **Probar** en la parte superior izquierda de la página del guion del bot de chat. Se le redirigirá a la pantalla de prueba, responda las preguntas del bot de chat como lo haría un visitante potencial del sitio.

El mensaje *La conversación terminó...* aparecerá en la parte inferior de la ventana del chat cuando el guion haya llegado a un punto final. Para iniciar la conversación con el primer mensaje del guion, haga clic en el icono  (**actualizar**) en la parte superior de la ventana de mensajes. Para regresar a la página del guion, haga clic en **Volver al modo de edición** en la parte superior de la página.

Agregar un bot de chat a un canal

Después de crear y probar su bot conversacional, debe agregarlo a un canal de chat en vivo.

Primero, abra la aplicación **Chat en vivo** y busque la tarjeta de kanban del canal de chat en vivo correcto, pase el cursor sobre ella y haga clic en el icono (**tres puntos verticales**) para abrir el menú desplegable. Haga clic en **Configurar canal** para abrir el formulario de detalles del canal.

Nota

Abra **Chat en vivo** para crear un nuevo canal de chat en vivo y haga clic en **Nuevo**. Consulte la documentación sobre **Chat en vivo** para obtener más información.

Haga clic en la pestaña **Reglas del canal**. Después, abra una regla existente o cree una nueva haciendo clic en **Agregar una línea**.

Seleccione el bot correspondiente en el campo **Bot de chat** de la ventana emergente **Crear reglas**.

Seleccione la casilla con el nombre **Habilitado solo si no hay un operador** si el bot de chat solo debe estar activo cuando no hay operadores disponibles.

Open: Rules ↗ ✕

Live Chat Button [?] Show
 Show with notification
 Open automatically
 Hide

Chatbot Welcome Bot

Enabled only if no operator [?]

URL Regex [?] /contactus

Open automatically timer [?] 2 seconds

Country [?]
