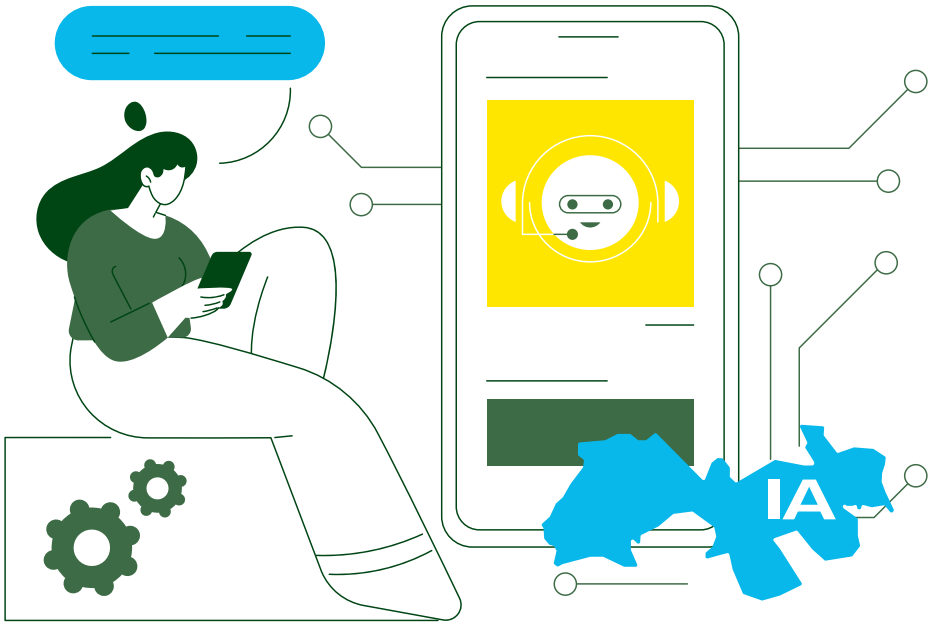
Conecta
MJ-Centro
IA

Plan de Asesoramiento

Atención al cliente con chatbots inteligentes

Módulo 3

Herramientas avanzadas para la Implementación de un chatbot para tu empresa u organización



Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

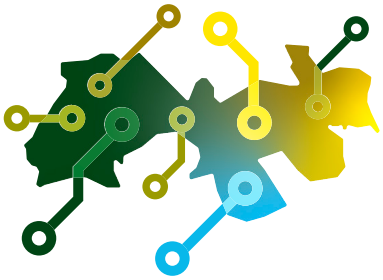
Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER



Conecta

Mancha Jucar-Centro_IA

La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
ADI Mancha Júcar-Centro

Introducción

Tener un chatbot en tu negocio puede ayudarte a responder a los clientes de forma rápida y sin esfuerzo. Existen diferentes herramientas que permiten crear chatbots de manera sencilla, para que puedan atender consultas en tu web, redes sociales o WhatsApp. Antes de elegir una, es importante pensar en qué tareas quieres que haga el chatbot, como responder preguntas frecuentes, gestionar reservas o dar información sobre productos.

En este módulo, conocerás herramientas como Bootpress, ChatGPT y ManyChat, y aprenderás a configurarlas paso a paso. Te explicaremos cómo diseñar mensajes de bienvenida, crear respuestas automáticas y conectar el chatbot con distintas plataformas. Así, podrás mejorar la atención al cliente sin complicarte y hacer que tu negocio sea más eficiente.

¡Adelante!

Contenido principal

1. Seleccionando la mejor herramienta para tu chatbot

Elegir la plataforma adecuada para tu chatbot es clave para que funcione de manera efectiva en tu negocio. Hay muchas opciones disponibles, desde herramientas simples que permiten respuestas automáticas hasta soluciones avanzadas con inteligencia artificial que pueden aprender de las conversaciones. En esta sección, exploraremos herramientas como **ChatGPT, Bootpress, ManyChat, Dialogflow y Botsify**, analizando sus ventajas y usos según el tipo de empresa u organización.

¿Qué debes considerar antes de elegir una herramienta?

Antes de seleccionar una plataforma, es importante hacerse algunas preguntas clave:

- ¿Para qué lo necesitas? ¿El chatbot solo responderá preguntas frecuentes o también realizará acciones como reservas, envíos de recordatorios o cobros?
- ¿Dónde lo usarás? ¿Quieres que funcione en tu sitio web, WhatsApp, redes sociales o en varias plataformas a la vez?
- ¿Necesitas personalización avanzada? Algunas herramientas permiten respuestas sencillas, mientras que otras usan IA para adaptarse a cada cliente y mejorar con el tiempo.

- ¿Tienes conocimientos técnicos? Si no quieres complicarte con la programación, hay opciones como Bootpress que te permiten integrar un chatbot en tu web de forma fácil.

Comparación de herramientas

A continuación, te presentamos algunas de las opciones más utilizadas para crear chatbots y cómo pueden encajar en diferentes tipos de negocios:

1. Bootpress – Perfecto para pequeñas empresas que quieren una solución rápida y sin necesidad de conocimientos técnicos. Se instala fácilmente en cualquier web y permite configurar respuestas automáticas en pocos pasos.
2. ChatGPT – Ideal para negocios que buscan respuestas más avanzadas y personalizadas. Puede generar diálogos naturales y ayudar en múltiples tareas, como atención al cliente o generación de contenido.
3. ManyChat – Especialmente útil para negocios en redes sociales, ya que permite automatizar mensajes en Facebook Messenger e Instagram. Es ideal para gestionar consultas, enviar promociones y mejorar la interacción con los clientes.
4. Dialogflow – Una opción más avanzada de Google, pensada para empresas que necesitan chatbots con IA más compleja. Se puede integrar con sitios web, WhatsApp, Google Assistant y más.

Ejemplos de uso según el negocio

Cada negocio tiene necesidades diferentes, por lo que la elección de la herramienta debe adaptarse a sus objetivos:

- Tienda online: Puede usar Bootpress para responder preguntas en su web sobre envíos y disponibilidad o ManyChat para atender consultas en redes sociales.
- Bodega con visitas guiadas: Un chatbot en WhatsApp o en su web con ChatGPT puede gestionar reservas y responder preguntas frecuentes sobre horarios.
- Alojamiento rural: Dialogflow o Botsify pueden ser útiles si se necesitan respuestas más avanzadas o integración con sistemas de reservas.

La elección de la herramienta adecuada hará que el chatbot funcione de manera efectiva y ayude realmente en la atención al cliente sin complicaciones.

2. Creando y configurando tu chatbot paso a paso

Una vez que has elegido la herramienta adecuada para tu negocio, el siguiente paso es configurar tu chatbot para que pueda responder a tus clientes de manera eficiente. En esta sección, te guiaremos paso a paso en el proceso de creación y configuración de un chatbot utilizando Bootpress, ChatGPT, o ManyChat, dependiendo de dónde quieras implementarlo.

Paso 1: Definir los objetivos de tu chatbot

Antes de empezar con la configuración, es importante saber qué quieres que haga tu chatbot. Algunas preguntas que te pueden ayudar a definir su función son:

- ¿Qué preguntas frecuentes responderá? (Ejemplo: horarios, precios, disponibilidad de productos o servicios).
- ¿Necesitas que ayude a gestionar reservas o pedidos? (Ejemplo: una bodega que permite reservar catas de vino).
- ¿Solo atenderá en un horario específico o funcionará 24/7?
- ¿En qué plataforma estará? (Ejemplo: en la web con Bootpress, en WhatsApp con ChatGPT o en Facebook Messenger con ManyChat).

Paso 2: Diseñar los primeros diálogos

Los mensajes del chatbot deben ser claros, amigables y responder de manera efectiva a las necesidades de los clientes. Para ello, puedes seguir estos pasos:

1. Escribe un mensaje de bienvenida
   - » "¡Hola! Bienvenido a [nombre de la empresa]. ¿En qué puedo ayudarte hoy?"
   - » "Hola, soy el asistente virtual de [nombre de la empresa]. ¿Buscas información sobre nuestros productos o quieres hacer una reserva?"
2. Prepara respuestas automáticas para preguntas frecuentes
   - » Ejemplo para una tienda online:
   - » Cliente: "¿Cuánto tarda el envío?"
   - » Chatbot: "Nuestros envíos tardan entre 3 y 5 días hábiles. Si tienes más dudas, dime en qué puedo ayudarte."
   - » Ejemplo para un alojamiento rural:
   - » Cliente: "¿Tenéis habitaciones disponibles para el próximo fin de semana?"

» Chatbot: "¡Vamos a comprobarlo! ¿Cuántas personas sois, qué fecha os interesa?"

Paso 3: Configurar el chatbot en la herramienta elegida

Si usas Bootpress:

- Instala Bootpress en tu web siguiendo las instrucciones del proveedor.
- Personaliza los diálogos y ajusta las respuestas para que reflejen el tono de tu empresa.
- Activa las respuestas automáticas para las consultas más comunes.

Si usas ChatGPT en WhatsApp o la web:

- Define los mensajes de bienvenida y respuestas frecuentes en una plataforma compatible con ChatGPT.
- Configura respuestas condicionales para que el chatbot pueda dirigir la conversación según las preguntas del cliente.

Si usas ManyChat en redes sociales:

- Accede a ManyChat y vincula tu cuenta de Facebook o Instagram.
- Crea un flujo de conversación con opciones predefinidas.
- Activa respuestas automáticas para preguntas frecuentes en Messenger o comentarios en publicaciones.

Paso 4: Prueba y mejora el chatbot

Antes de lanzarlo oficialmente, pruébalo con varias preguntas para asegurarte de que responde correctamente. Pide a algunos clientes o amigos que lo prueben y ajusta las respuestas según sus comentarios.

- Si el chatbot no entiende una pregunta, revisa los mensajes y mejora las respuestas.
- Asegúrate de que el tono sea natural y amigable.
- Si el chatbot no puede responder algo, añade la opción de contactar con una persona.

Con estos pasos, habrás creado y configurado un chatbot funcional que mejorará la atención al cliente y ahorrará tiempo en la gestión de consultas.

Te recomendamos revisar los vídeos y lecturas complementarias del módulo para profundizar en los contenidos más técnicos que por el alcance del plan de asesoramiento no es posible desarrollar aquí.

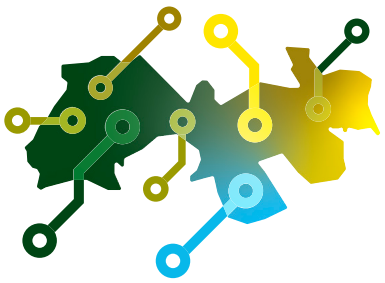
Resumen del módulo

En este módulo hemos visto cómo un chatbot puede ayudar a los negocios a responder preguntas de los clientes de forma automática, ahorrando tiempo y mejorando la atención. Aprendimos a elegir la mejor herramienta según las necesidades de cada empresa, con opciones como Bootpress, ChatGPT y ManyChat, que permiten automatizar respuestas en la web, redes sociales y WhatsApp.

También vimos cómo crear un chatbot paso a paso, desde definir sus objetivos hasta escribir mensajes claros y amigables para los clientes. Aprendimos a configurarlo en la plataforma elegida y la importancia de probarlo y mejorarlo para que funcione bien. Con estos conocimientos, cualquier negocio puede empezar a usar un chatbot de forma sencilla y mejorar su comunicación con los clientes.

Esperamos que los contenidos de este programa de asesoramiento hayan sido útiles y provechosos. Nos vemos en el próximo programa.

¡Adelante!



Conecta
Mancha Jucar-Centro_IA
La Plataforma de Asesoramiento
en Inteligencia Artificial de la
ADI Mancha Júcar-Centro

Plan de Asesoramiento

Atención al cliente con chatbots inteligentes

Módulo 3

Herramientas avanzadas para la Implementación de un chatbot para tu empresa u organización



Asociación para el Desarrollo Integral
Mancha Júcar-Centro

Cofinanciado por la Unión Europea

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE

Castilla-La Mancha

DIPUTACIÓN DE ALBACETE

LEADER