



# Asistentes Virtuales y Chatbots. La clave para la eficiencia empresarial y la satisfacción del cliente

Sept  
27  
10:00h

TIC **Cámaras**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



**Cámara**  
de Comercio de España

**Cámaras**  
Andalucía

# ¡Hola, soy Marta!

**Soy Community Manager y especialista en creación y desarrollo de estrategias de marketing digital y comunicación.**

**... Y lo más importante: no paro hasta conseguir que las pequeñas empresas logren sus objetivos de comunicación y marketing ;)**



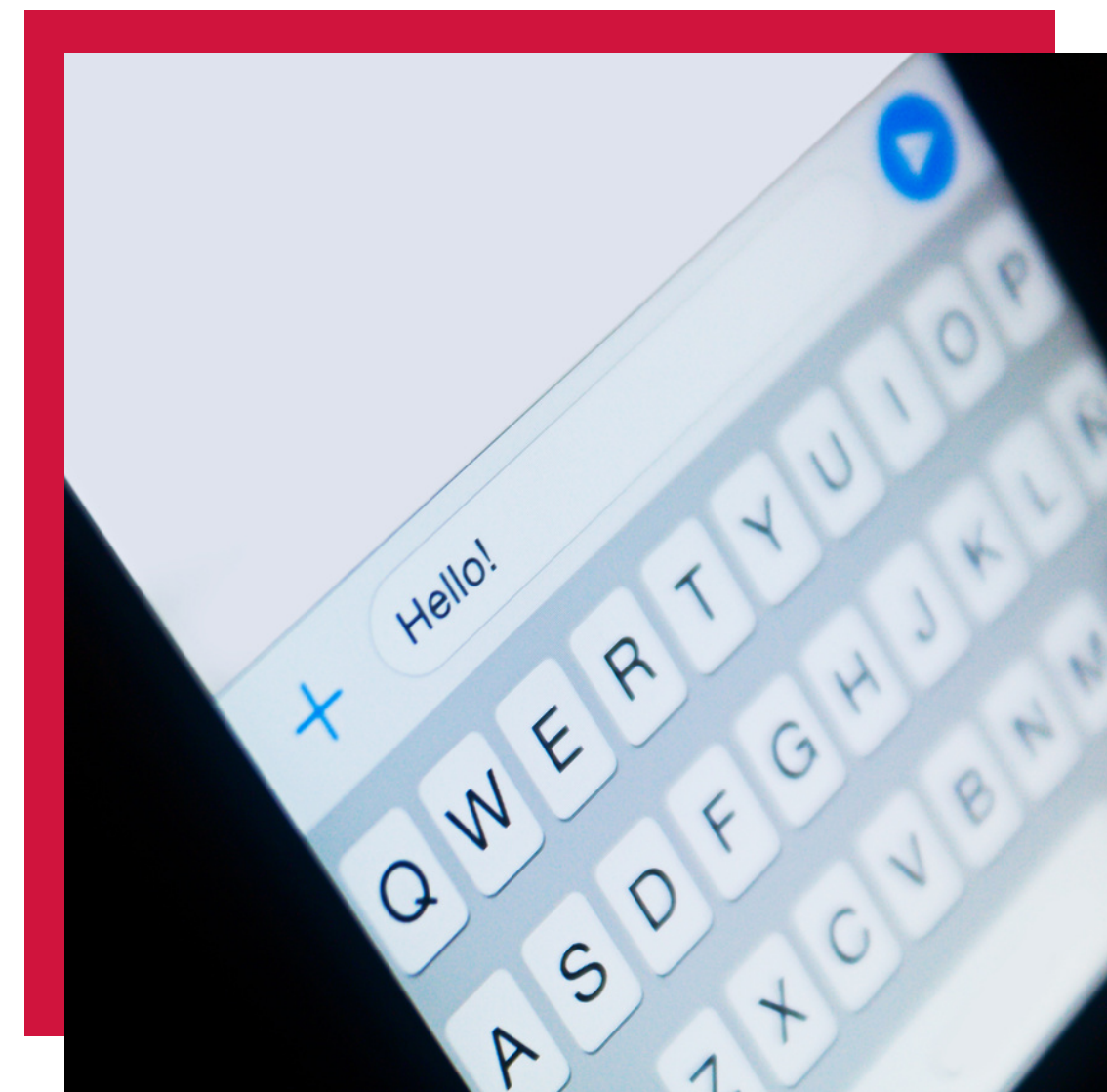
# El mundo digital y cómo ha cambiado la atención al cliente

- El mundo digital está en constante cambio y movimiento, por lo que el que no **se adapta, se va quedando atrás.**
- La competencia es fuerte a nivel digital y una forma de diferenciarnos frente a estrategias de precios es **ofrecer una buena atención al cliente.**
- Las redes sociales nos permiten estar atentos a todo pero también **estar en el flujo comunicativo** indirecto.
- La clave es **conversar, compartir y colaborar.**



# ¿Cuáles son las características propias de la atención al cliente digital?

- **El trato cercano:** En la atención tradicional, la burocracia marcaba una barrera clara entre los usuarios y las empresas, difícil de solventar. Actualmente, con los canales online las distancias se han acortado y los problemas se solucionan de tú a tú.
- **El feedback inmediato y de calidad:** La era digital permite a las empresas saber el grado de satisfacción de los usuarios sin intermediarios y rápidamente. Entender y valorar esta información, es clave para mejorar al respecto.



# ¿Cuáles son las características propias de la atención al cliente digital?

- **La mejora de la reputación:** Al tratarse de canales abiertos, no sólo la persona que quiere contactar con la marca ve lo que pasa, sino que toda la comunidad es consciente de cómo se solucionan las incidencias.
- **La información actualizada:** Escuchar a los usuarios a través de los canales online, no sólo sirve para gestionar la comunicación con ellos, sino para conocer sus nuevas necesidades, y hacia dónde van las tendencias.



# ¿Cómo es el cliente digital?

Siempre conectado

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere  
ADS**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**



# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

**El servicio prestado es importante**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

**El servicio prestado es importante**

**Es prescriptor con su entorno**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

**El servicio prestado es importante**

**Es prescriptor con su entorno**

**Personalización del producto**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

**El servicio prestado es importante**

**Es prescriptor con su entorno**

**Personalización del producto**

**Aboga por la economía colaborativa**

# ¿Cómo es el cliente digital?

**Siempre conectado**

**Busca la autenticidad y no quiere ADS**

**Inmediatez como lema de vida**

**Experiencia de compra completa**

**Compra, opina y comparte su opinión**

**El servicio prestado es importante**

**Es prescriptor con su entorno**

**Personalización del producto**

**Aboga por la economía colaborativa**

**Propia experiencia de cliente**

# ¿Qué es un asistente virtual?

Digamos que es un **asistente de toda la vida**, pero con la pequeña particularidad de que estos desempeñan su trabajo desde la **distancia**, a través de Internet, usando herramientas como:

- **El correo electrónico**
- **Plataformas de trabajo en equipo**
- **Aplicaciones especializadas que le permitan desempeñar sus funciones sin tener que asistir físicamente al lugar de trabajo de la empresa**





# Herramientas de mensajería y chats personales



**WhatsApp Business**



**Telegram**



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

# Ventajas de WhatsApp Business



## Perfil empresarial con más información que genera confianza

Puedes añadir información sobre tu empresa, descripción del negocio, horario de atención al cliente, web, correo de contacto, dirección física, etc.

# Ventajas de WhatsApp Business



## Perfil empresarial con más información que genera confianza

Puedes añadir información sobre tu empresa, descripción del negocio, horario de atención al cliente, web, correo de contacto, dirección física, etc.



## Respuestas rápidas para agilizar procesos de comunicación

Permite guardar plantillas de texto para responder más rápido con temas recurrentes: teléfono de atención, formas de pago, servicios, etc.

# Ventajas de WhatsApp Business

## **Perfil empresarial con más información que genera confianza**

Puedes añadir información sobre tu empresa, descripción del negocio, horario de atención al cliente, web, correo de contacto, dirección física, etc.

## **Comunicación cercana y directa**

Al comunicarte por WhatsApp con tus clientes, podrás ofrecer una experiencia de conversación mucho más amigable y cercana en un lenguaje sencillo.

## **Respuestas rápidas para agilizar procesos de comunicación**

Permite guardar plantillas de texto para responder más rápido con temas recurrentes: teléfono de atención, formas de pago, servicios, etc.

# Ventajas de WhatsApp Business

## **Perfil empresarial con más información que genera confianza**

Puedes añadir información sobre tu empresa, descripción del negocio, horario de atención al cliente, web, correo de contacto, dirección física, etc.

## **Comunicación cercana y directa**

Al comunicarte por WhatsApp con tus clientes, podrás ofrecer una experiencia de conversación mucho más amigable y cercana en un lenguaje sencillo.

## **Respuestas rápidas para agilizar procesos de comunicación**

Permite guardar plantillas de texto para responder más rápido con temas recurrentes: teléfono de atención, formas de pago, servicios, etc.

## **Automatización de mensajes**

Puedes configurar mensajes de bienvenida, de ausencia o de notificaciones. Así, comunicarás más cercanamente, pero sin estar siempre al teléfono.

# Ventajas de WhatsApp Business



## Catálogo de productos/servicios

Una función estupenda si no tienes web porque puedes ofrecer tu catálogo virtual de productos y/o servicios a todos tus clientes interesados.

# Ventajas de WhatsApp Business



## Catálogo de productos/servicios

Una función estupenda si no tienes web porque puedes ofrecer tu catálogo virtual de productos y/o servicios a todos tus clientes interesados.



## Segmentación de usuarios

Te permite segmentar a tus usuarios, crear grupos y añadir etiquetas. Podrás enviar mensajes personalizados resolviendo consultas o dudas.

# Ventajas de WhatsApp Business

## Catálogo de productos/servicios

Una función estupenda si no tienes web porque puedes ofrecer tu catálogo virtual de productos y/o servicios a todos tus clientes interesados.

## Facilidad de uso

Para los clientes es su misma herramienta y tú podrás utilizarlo desde el ordenador con WhatsApp web o desde el móvil sin problemas.

## Segmentación de usuarios

Te permite segmentar a tus usuarios, crear grupos y añadir etiquetas. Podrás enviar mensajes personalizados resolviendo consultas o dudas.



# Ventajas de WhatsApp Business

## Catálogo de productos/servicios

Una función estupenda si no tienes web porque puedes ofrecer tu catálogo virtual de productos y/o servicios a todos tus clientes interesados.

## Facilidad de uso

Para los clientes es su misma herramienta y tú podrás utilizarlo desde el ordenador con WhatsApp web o desde el móvil sin problemas.

## Segmentación de usuarios

Te permite segmentar a tus usuarios, crear grupos y añadir etiquetas. Podrás enviar mensajes personalizados resolviendo consultas o dudas.

## Publicidad específica

ya puedes hacer campañas desde whatsapp que después se verán en FB e IG promocionando tu negocio, catálogos, un anuncio con una galería de fotos...

# Chats en vivo integrados en web

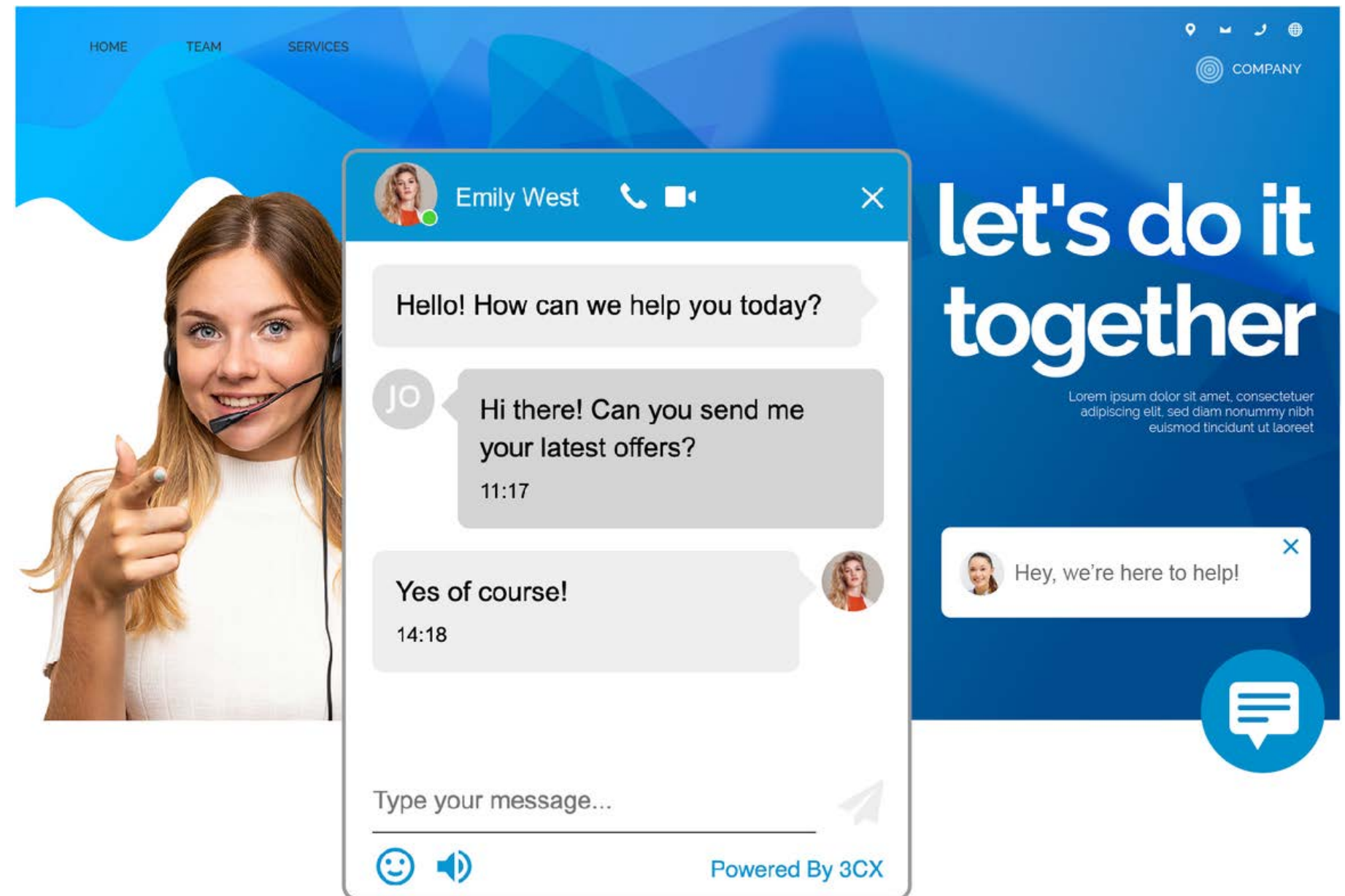
- **Muy útil para aportar respuesta rápida en horario de atención al cliente y resolver dudas sencillas.**
- **Dependiendo del sistema operativo que tengamos, podemos usar algunos sistemas u otros.**
- **Hay versiones gratuitas y de pago.**



# 1. Puglin integrado

## 3CX Live Chat

- Plugin para WordPress.
- Versión gratis.
- Interfaz fácil de utilizar para el visitante.
- Adaptación responsive.
- Configuración en identidad visual (colores corporativos).
- Control de visitantes y usuarios.
- Formulario inicial de contacto.
- Control de chats no contestados.

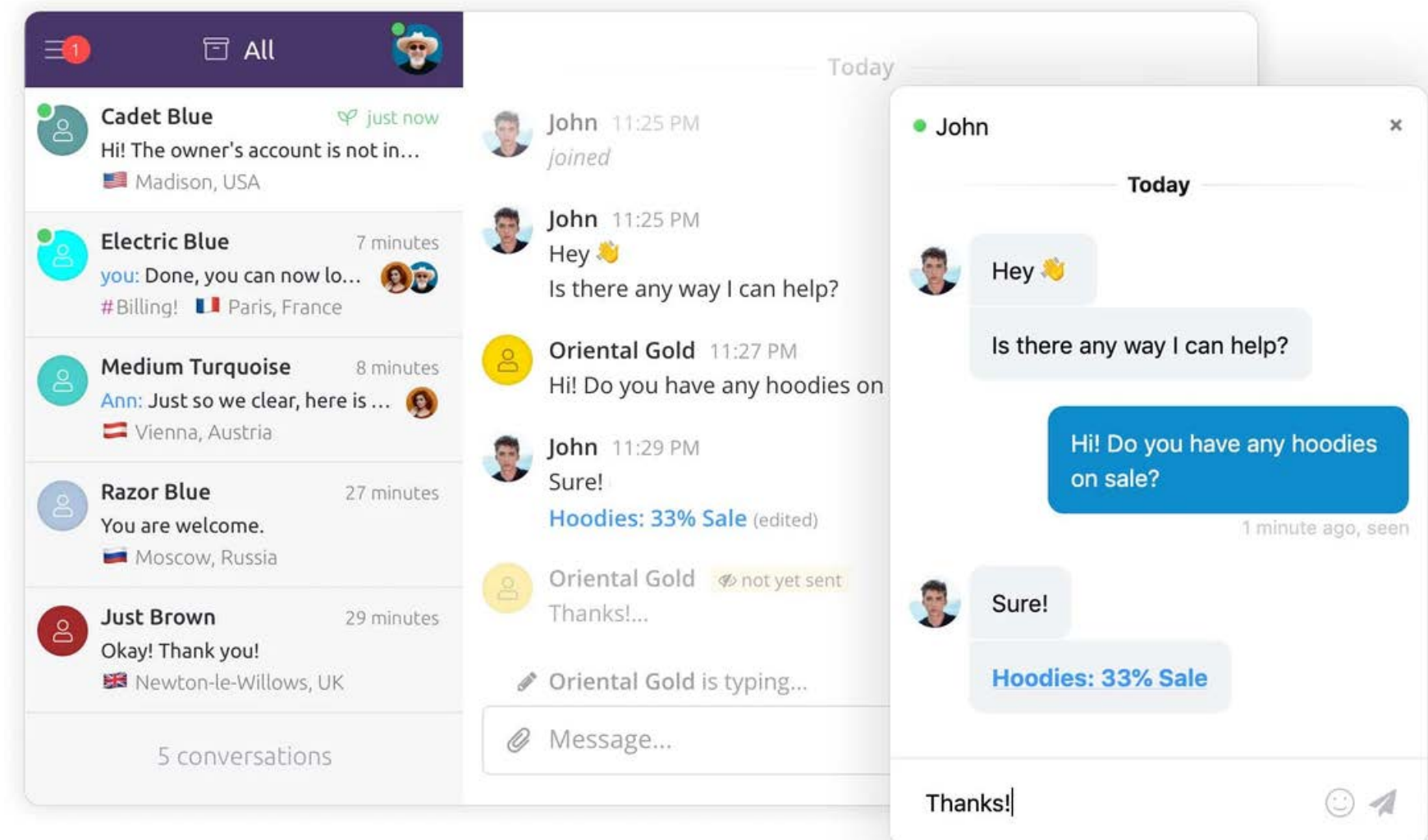


Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

## 2. Chat externos

### Chatra

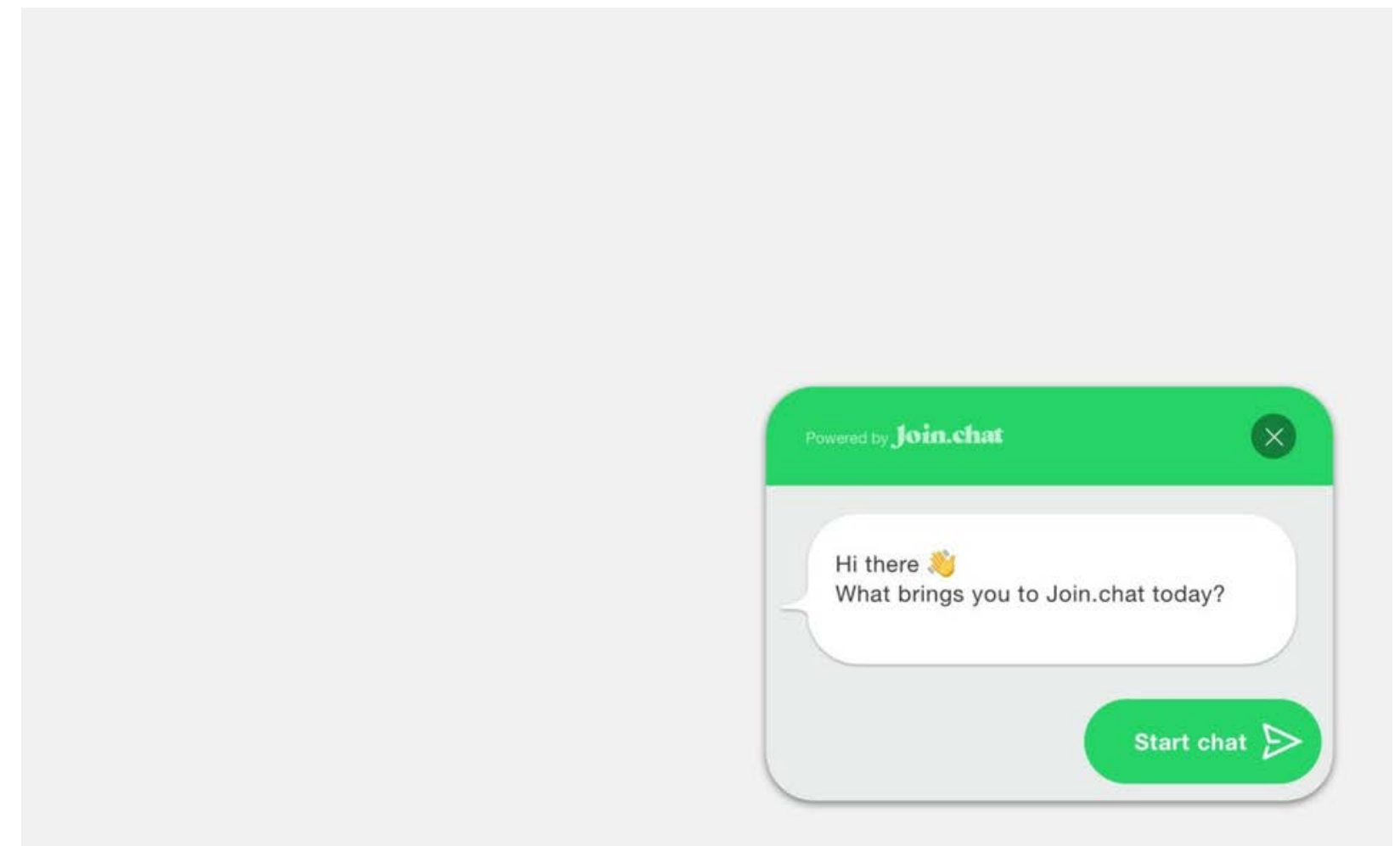
- Versión gratis y de pago.
- Permite ver información de los visitantes por la web: tiempo en web, páginas visitadas, localización...
- Hasta 7 idiomas (incluye español).
- Tiene la posibilidad de incluir un formulario previo al inicio del chat online para más información.
- Permite respuestas guardadas.



## 3. Otros chats en directo

### Jolin.chat

- Puedes mostrar notificaciones a la persona que te contacta.
- Puedes crear mensajes de bienvenida y CTA personalizado por cada página, producto o incluso por sección.
- Se integra con Google Analytics y Facebook Ads.
- El plugin es gratis.

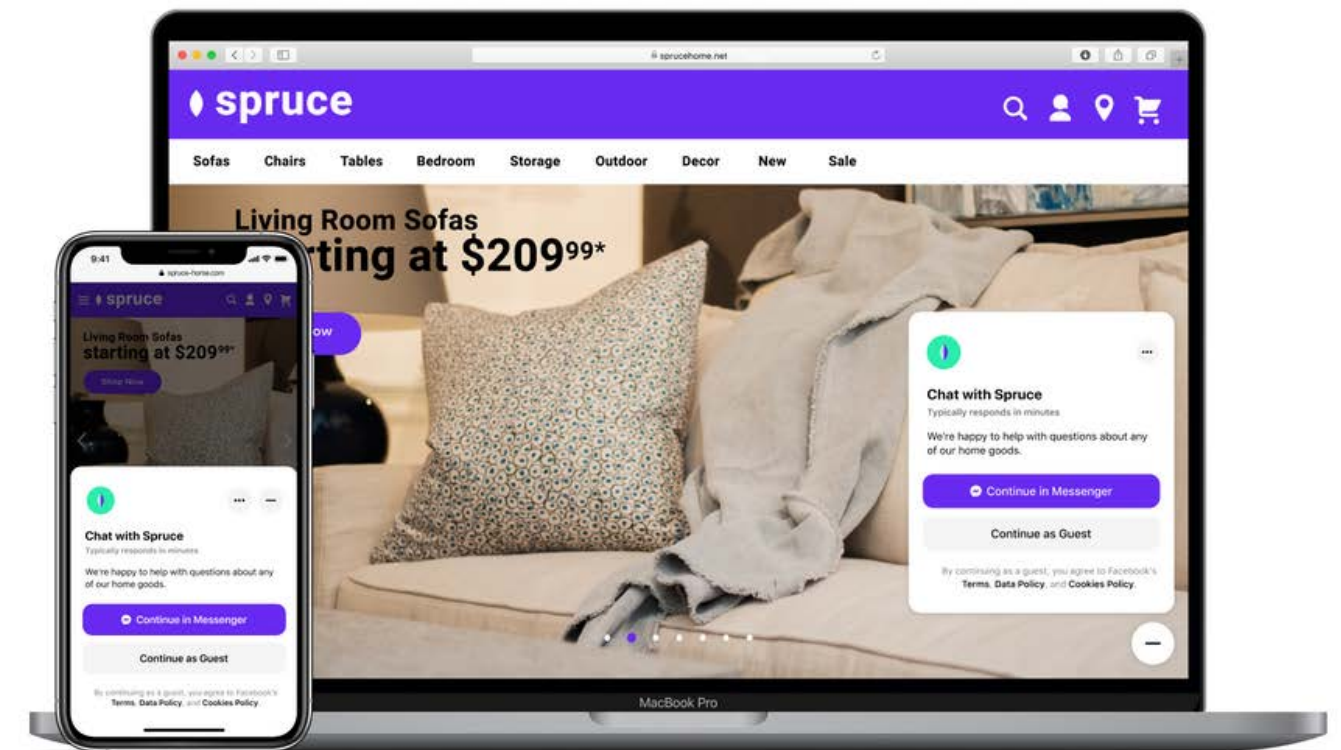


## 4. Otros chats en directo

### Facebook Chat Plugin – Live Chat Plugin for WordPress



- Configuración de respuestas automáticas y respuestas a preguntas comunes fuera de horario.
- Conversación en Messenger incluso tras abandonar la web.
- Los visitantes sin una cuenta de Facebook Messenger pueden entrar en modo Invitado.



# ¿Chat en directo VS. Chatbot?

## Disponibilidad

- El chat en directo tiene un tiempo de respuesta mayor, ya que es una persona real la que está contestando.
- El chatbot está disponible 24/7 siempre que marquemos bien las preguntas frecuentes.

# ¿Chat en directo VS. Chatbot?

## Disponibilidad

- El chat en directo tiene un tiempo de respuesta mayor, ya que es una persona real la que está contestando.
- El chatbot está disponible 24/7 siempre que marquemos bien las preguntas frecuentes.

## Trato personal

- El chat en directo ofrece un trato empático y cercano para resolver los problemas o dudas.
- El chatbot solo tiene respuestas establecidas a preguntas fijas, por lo que puede ser desesperante.



# ¿Chat en directo VS. Chatbot?

## Disponibilidad

- El chat en directo tiene un tiempo de respuesta mayor, ya que es una persona real la que está contestando.
- El chatbot está disponible 24/7 siempre que marquemos bien las preguntas frecuentes.

## Trato personal

- El chat en directo ofrece un trato empático y cercano para resolver los problemas o dudas.
- El chatbot solo tiene respuestas establecidas a preguntas fijas, por lo que puede ser desesperante.

## Recursos

- El chat en directo necesita recursos humanos y espaciotemporales para ser correctamente atendido.
- El chatbot es bastante barato (los hay gratuitos) y responde de forma automatizada.

# ¿Chat en directo VS. Chatbot?

## Disponibilidad

- El chat en directo tiene un tiempo de respuesta mayor, ya que es una persona real la que está contestando.
- El chatbot está disponible 24/7 siempre que marquemos bien las preguntas frecuentes.

## Trato personal

- El chat en directo ofrece un trato empático y cercano para resolver los problemas o dudas.
- El chatbot solo tiene respuestas establecidas a preguntas fijas, por lo que puede ser desesperante.

## Recursos

- El chat en directo necesita recursos humanos y espaciotemporales para ser correctamente atendido.
- El chatbot es bastante barato (los hay gratuitos) y responde de forma automatizada.

## Exactitud

- El chat en vivo es una solución excelente en lo que respecta a la precisión de la respuesta dada al usuario.
- El chatbot no suele responder adecuadamente a preguntas complejas, incluso con IA.

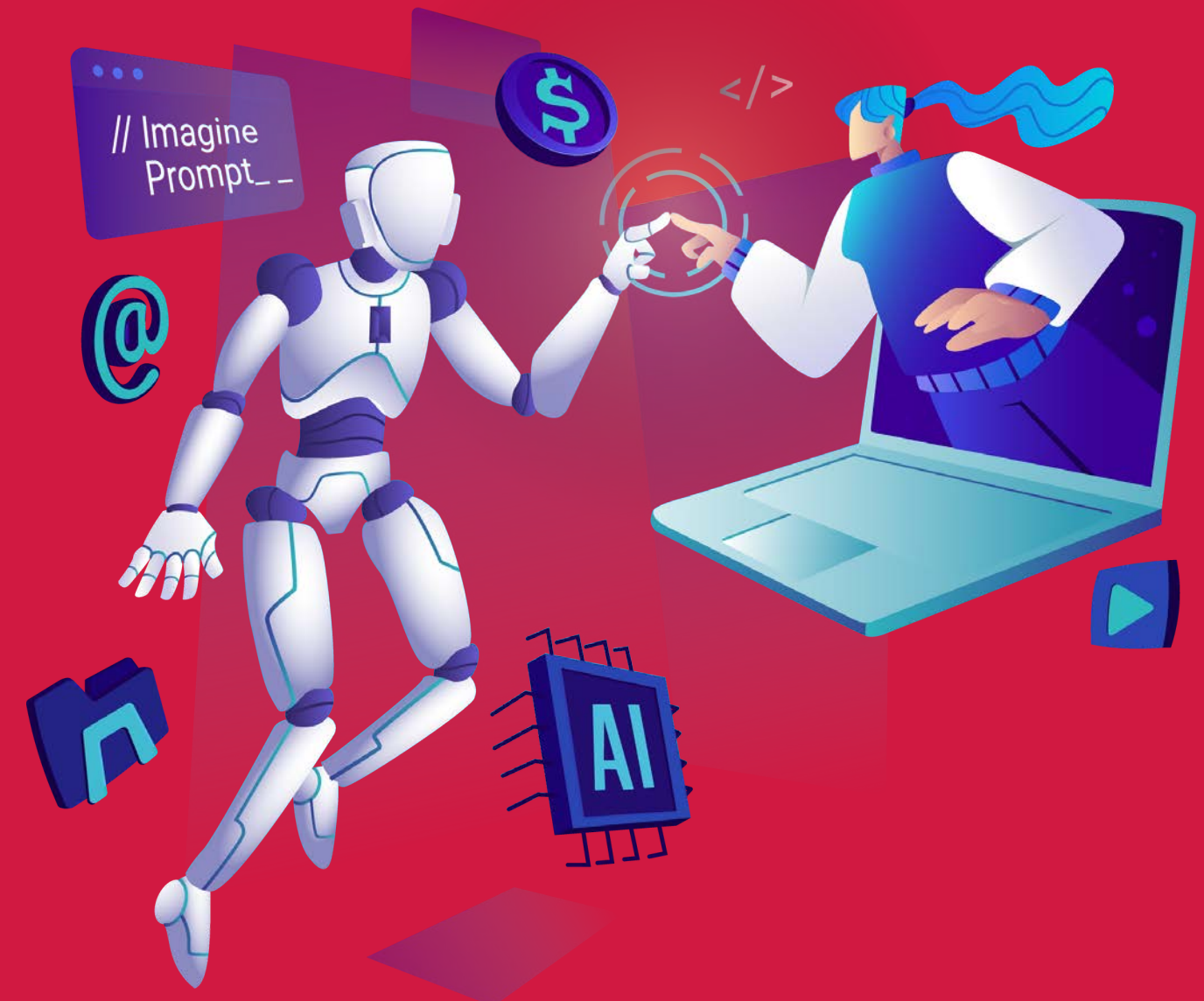
# Los mejores chatbots gratis

## Hubspot

- Versión gratuita y de pago.
- Permite crear chatbots con facilidad para calificar contactos, programar reuniones, ofrecer respuestas a las preguntas técnicas más frecuentes...
- Tiene plantillas gratuitas para configurarlo de forma sencilla.
- Se puede combinar con su propio servicio de chat en vivo.



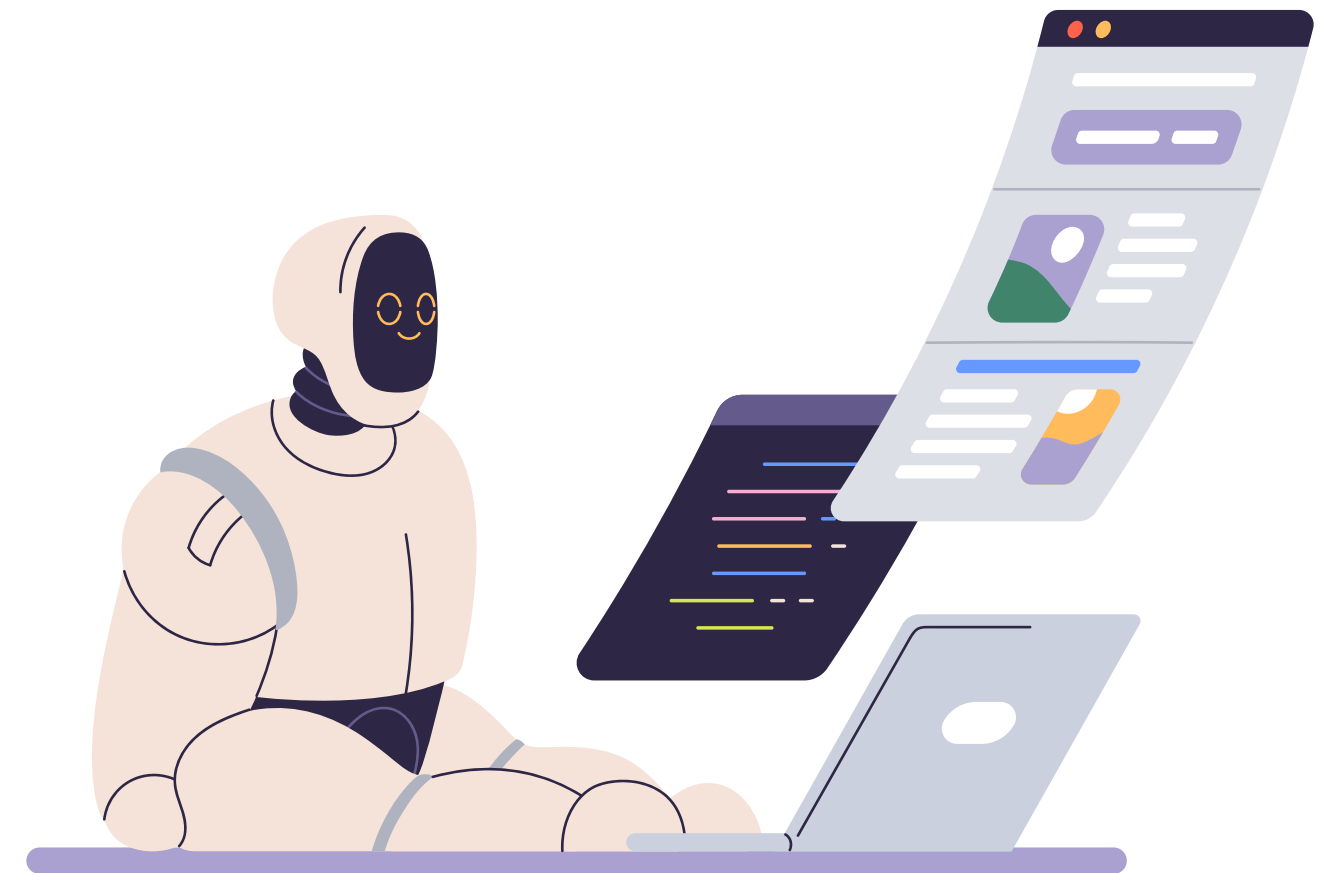
La Inteligencia Artificial puede asustar, pero si la manejas bien, te dará las herramientas para potenciar tu negocio



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

# ¿Qué es la inteligencia artificial?

- Es el presente y el futuro de la tecnología.
- Es la habilidad de una máquina para **simular las capacidades de los seres humanos**, como el **razonamiento**, el **aprendizaje**, la **creatividad** y la **capacidad de planear**.
- La **máquina** recibe datos (ya preparados o recopilados a través de sus propios sensores, por ejemplo, una cámara), los procesa, aprende de ellos y responde.
- Los sistemas de IA son capaces de **adaptar su comportamiento** en cierta medida, analizar los efectos de acciones previas y de trabajar de manera autónoma.



# La IA más popular: ChatGPT

- La tecnología se comenzó a desarrollar por OpenAI en **2018**.
- ChatGPT se lanza al mercado el **30 de noviembre de 2022**.
- En solo **5 días**, alcanza **1.000.000 de usuarios** en todo el mundo.
- Algunas de las **aplicaciones que basadas en GPT-3** son:
  - **DALL-E**: creación de imágenes a partir de texto.
  - **Whisper**: conversor de voz a texto multilingüe.
  - **ChatGPT**: chatbot, redactor de artículos y de código.
- Las estadísticas de ChatGPT indican que recibe **10 millones de consultas al día**.

## ChatGPT Sprints to One Million Users

Time it took for selected online services to reach one million users



\* one million backers \*\* one million nights booked \*\*\* one million downloads  
Source: Company announcements via Business Insider/LinkedIn

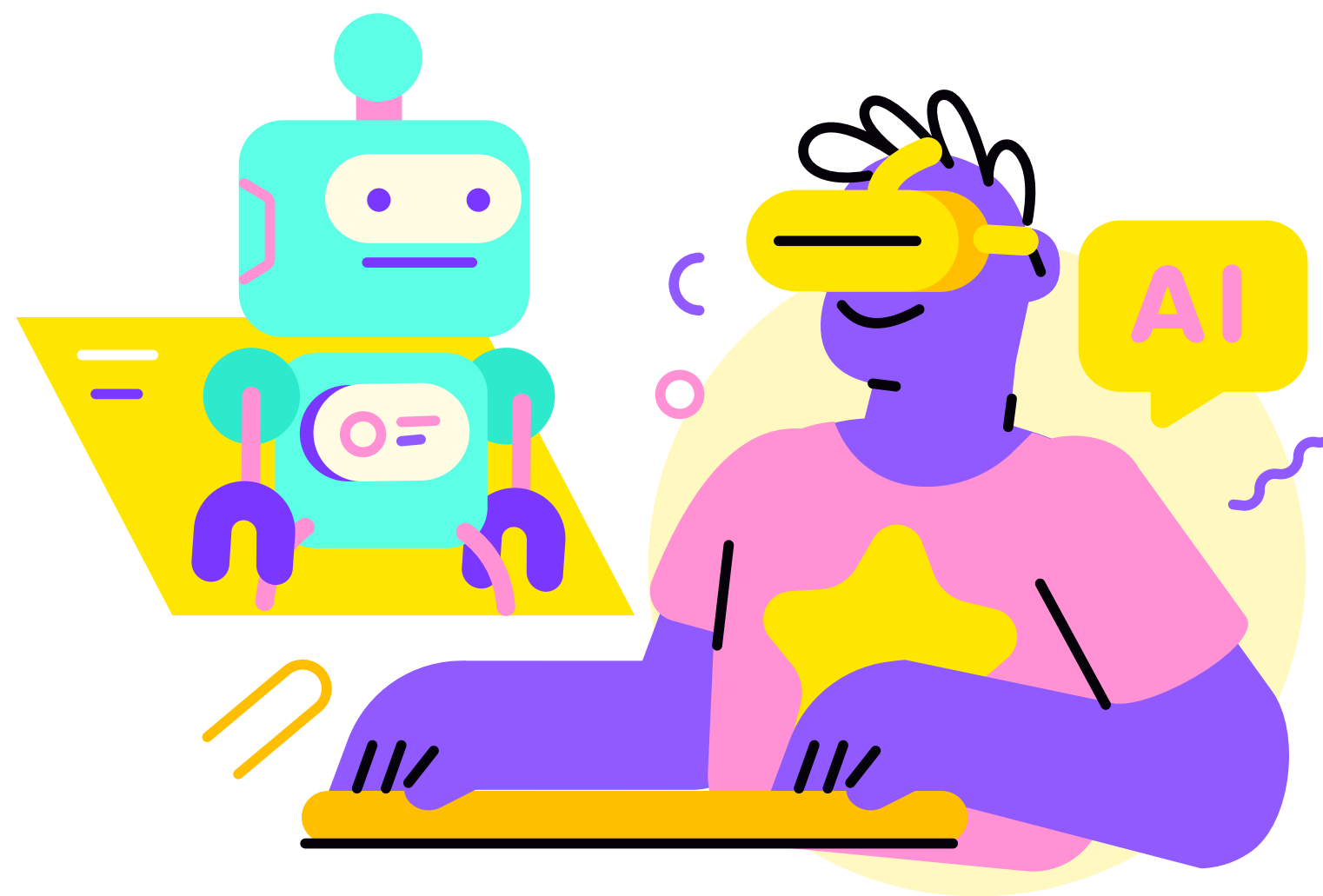


Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



# La IA más popular: ChatGPT (y sus sombras)

- A pesar de su gran tamaño y su alta precisión, ChatGPT sigue **cometiendo errores** y es posible que genere **respuestas sesgadas o inexactas**, sobre todo cuando el modelo no se focaliza en dominios o tareas específicas.
- **ChatGPT 3 no puede acceder a Internet** ni a enlaces externos.
- Los **conocimientos de ChatGPT** se limitan a sus datos de entrenamiento, cuyo año de corte es **2021**.



# La IA más popular: ChatGPT (versiones)

- GRATIS
  - GPT-3 (2020)
  - GPT-3.5 (2022)
- DE PAGO
  - GPT4 es el nombre de la nueva versión del Large Language Model (LLM) o gran modelo de lenguaje desarrollado por OpenAI

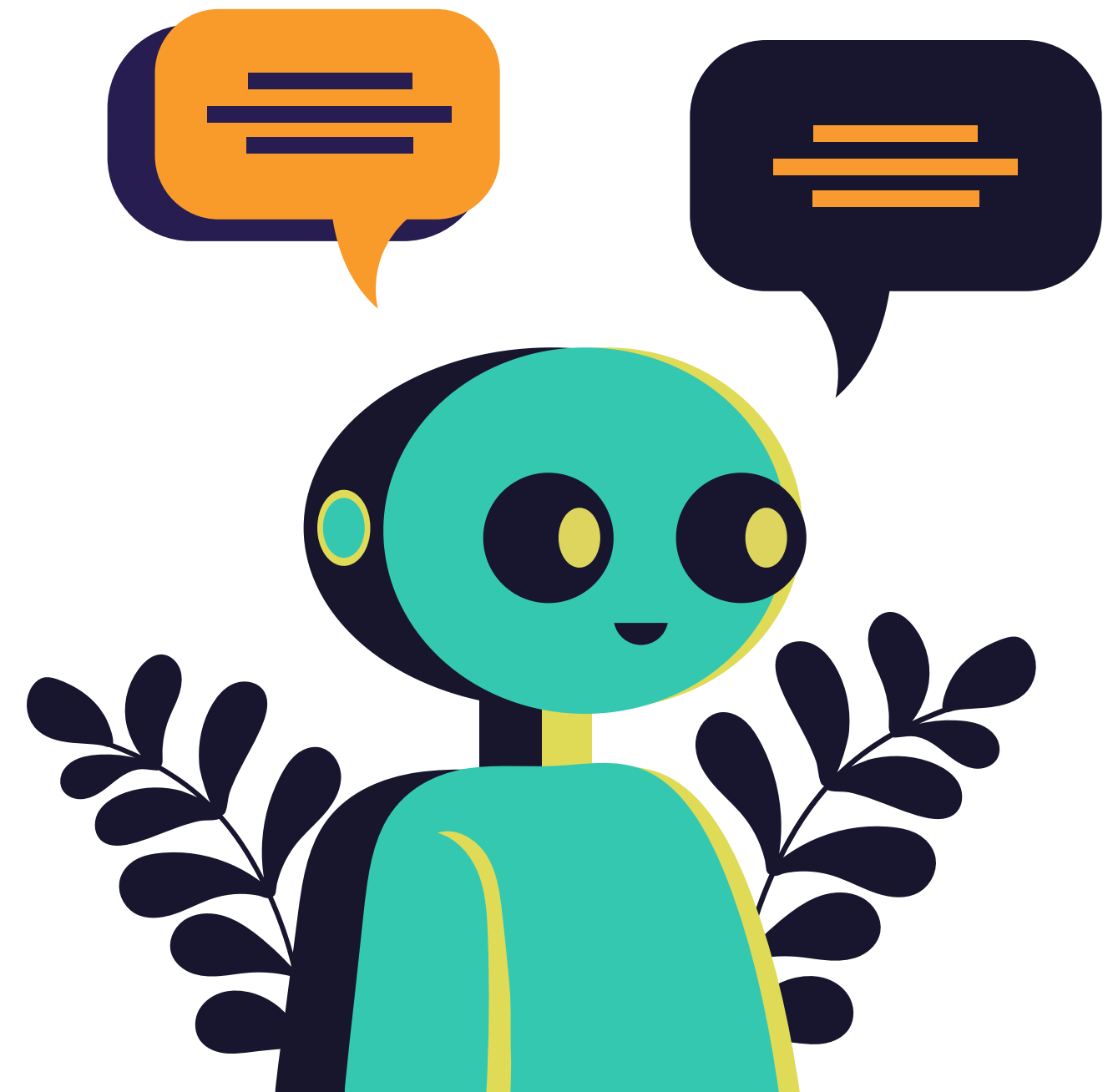


Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



# Ideas clave para innovar en tu negocio a través de la IA

- **Chatbots de atención al cliente:** Utiliza chatbots de IA para brindar atención al cliente las 24 horas del día, los 7 días de la semana.
- **Marketing digital inteligente:** Implementa estrategias de marketing digital impulsadas por IA. Esto incluye la segmentación de audiencia más precisa, la optimización de campañas publicitarias y la personalización de contenido.
- **Automatización de correo electrónico:** Utiliza la IA para personalizar y automatizar tus campañas de marketing por correo electrónico.



Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



¡Es el momento de tus preguntas!

**¿Habías usado alguna vez ChatGPT?**

**¿Conocías alguna de las aplicaciones de la IA para tu negocio?**

Te leo en el chat ;)

# Prompts, qué son y cómo formularlos

- **Prompts = instrucciones**
- Es la forma de comunicarnos con Chat GPT y nos va a permitir dar en el clavo con lo que necesitamos.
- Si le damos buenas instrucciones, obtendremos un resultado brillante.
- Si le damos unas instrucciones básicas, obtendremos un resultado básico.

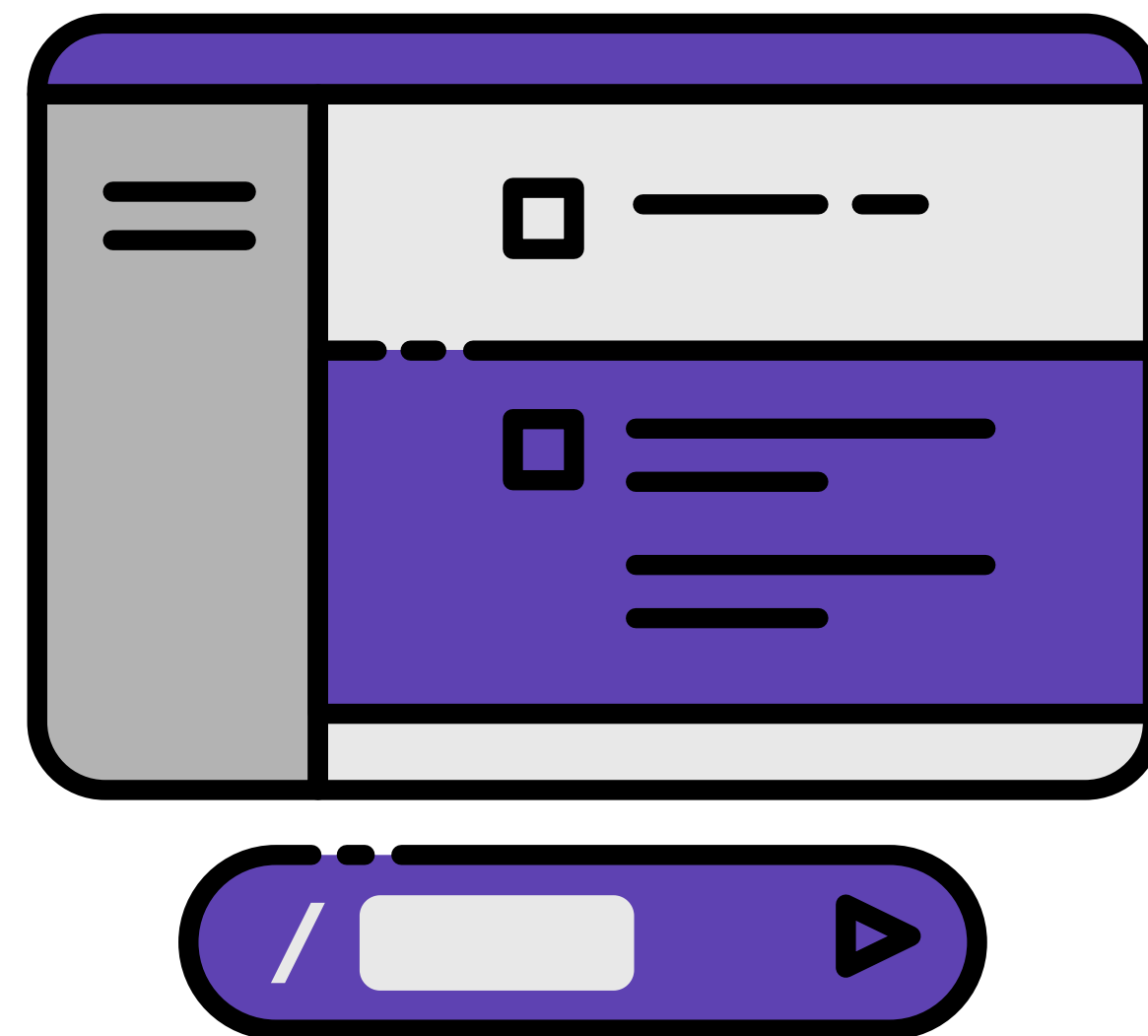


Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

# Elementos clave de los prompts

## Estilo de escritura

- Formal, persuasivo, descriptivo, narrativo, emotivo, cercano, inspiracional...



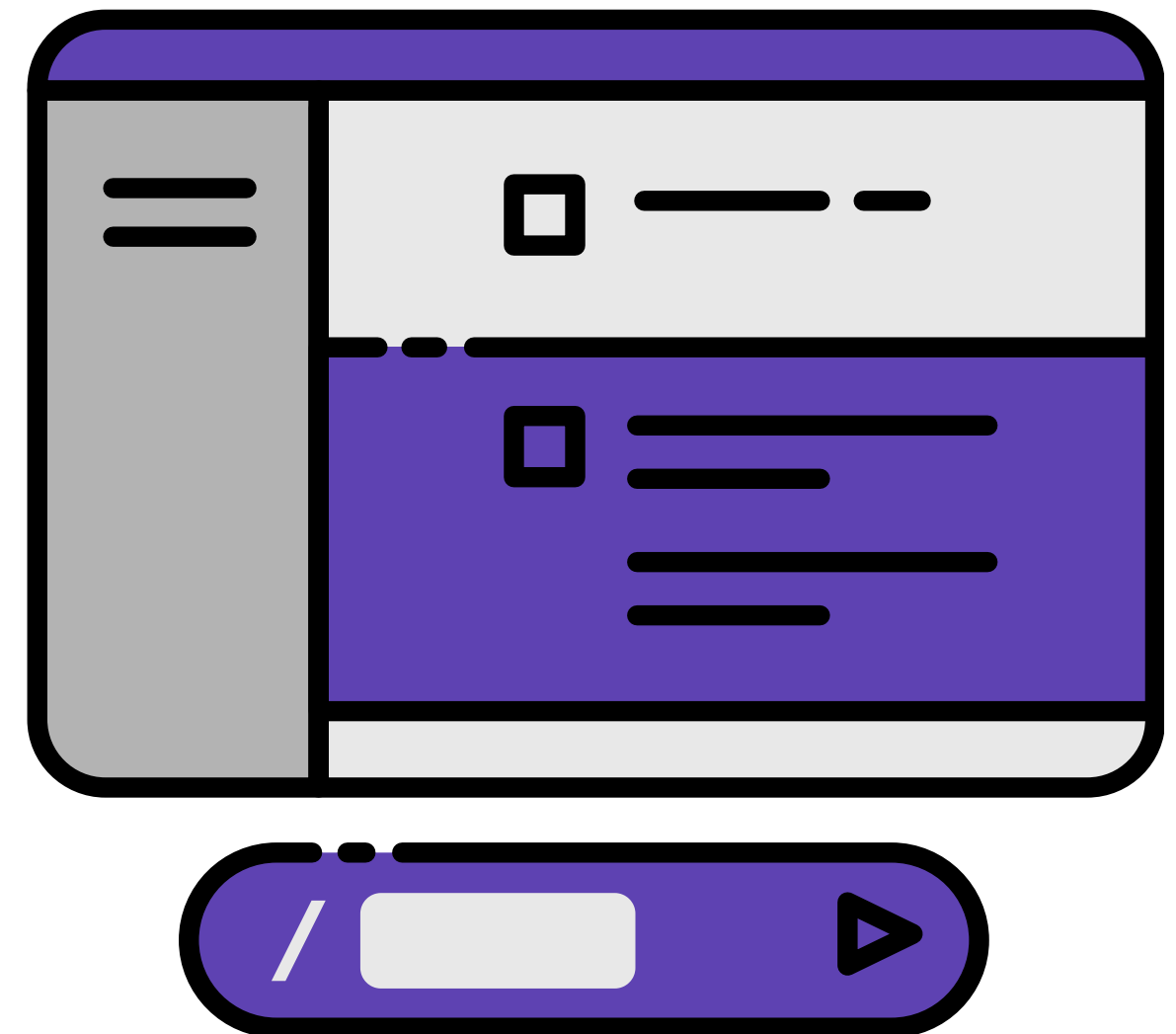
# Elementos clave de los prompts

## Estilo de escritura

- Formal, persuasivo, descriptivo, narrativo, emotivo, cercano, inspiracional...

## Tipos de comando

- Predicciones, feedback, escenarios, opiniones, instrucciones, explicaciones...



# Elementos clave de los prompts

## Estilo de escritura

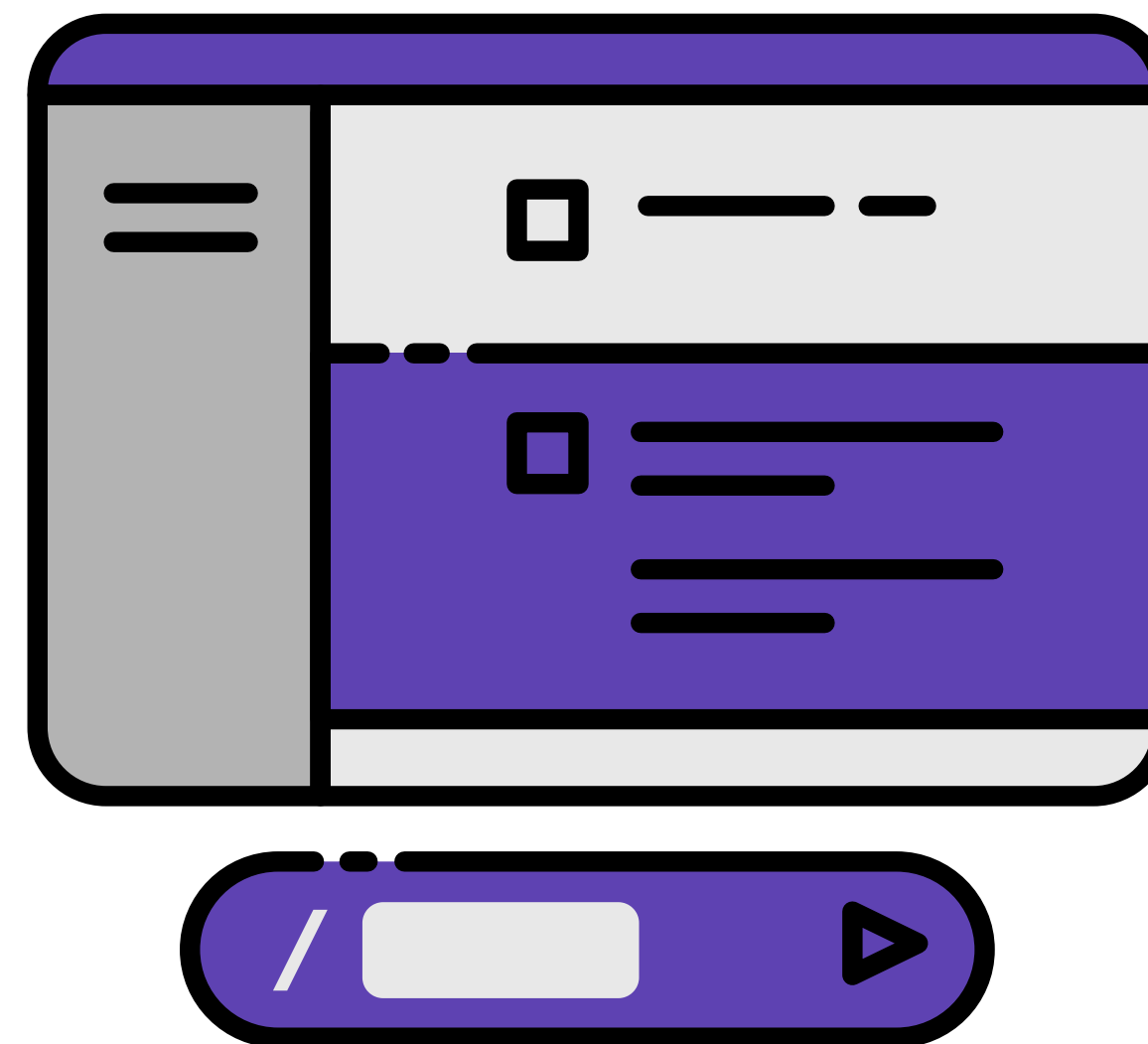
- Formal, persuasivo, descriptivo, narrativo, emotivo, cercano, inspiracional...

## Tipos de comando

- Predicciones, feedback, escenarios, opiniones, instrucciones, explicaciones...

## Estructura de comandos

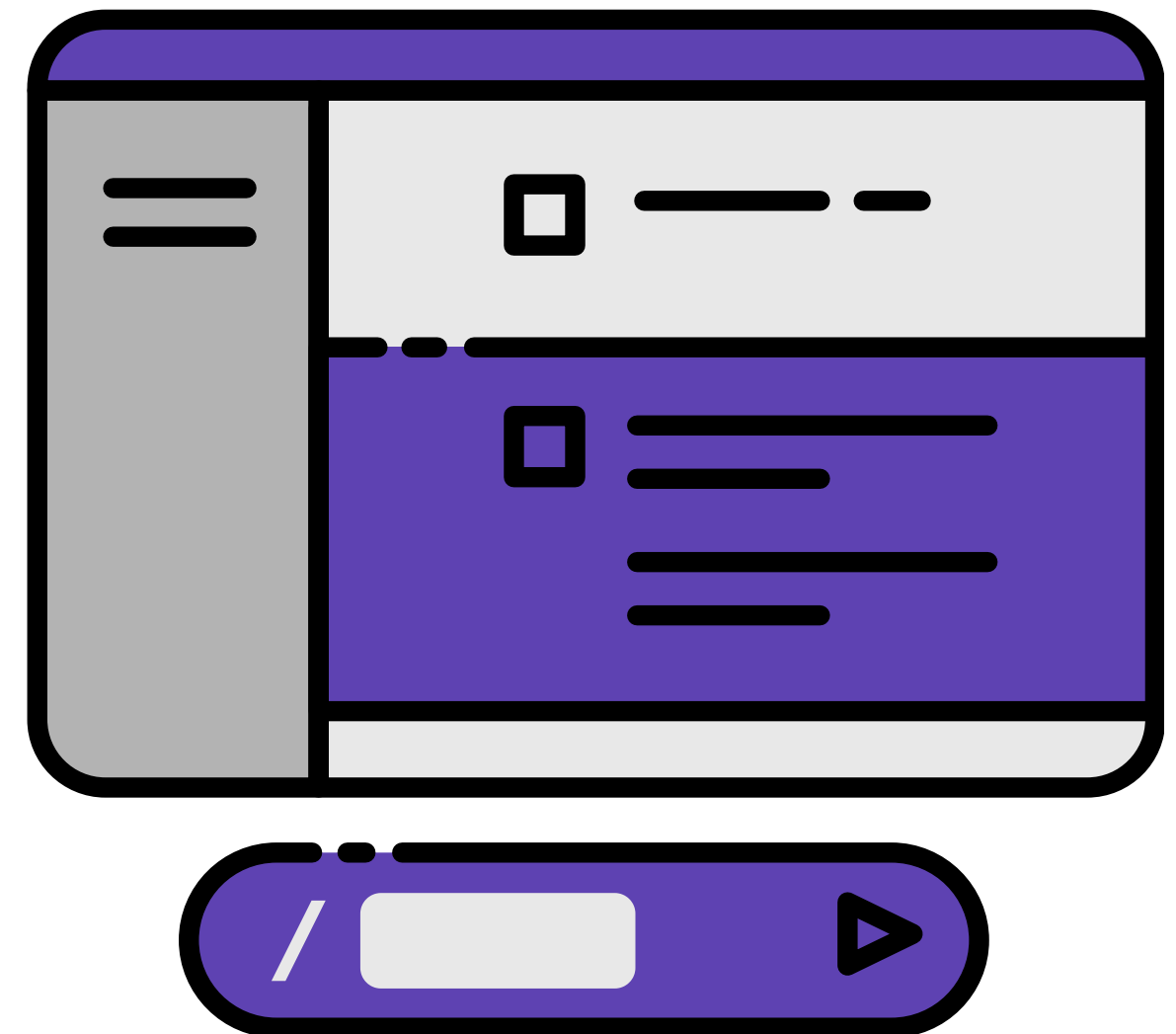
- Megaprompt
- Cadena de prompts



# Elementos clave de los prompts

## Técnicas para comandos

- Roleplaying: actúa como...
- Formato: tabla, bullets, párrafos...
- Acciones: resume, divide, organiza...
- Ejemplos: basado en el tono de este ejemplo, elabora...
- Desarrollo de idea
- Términos simples

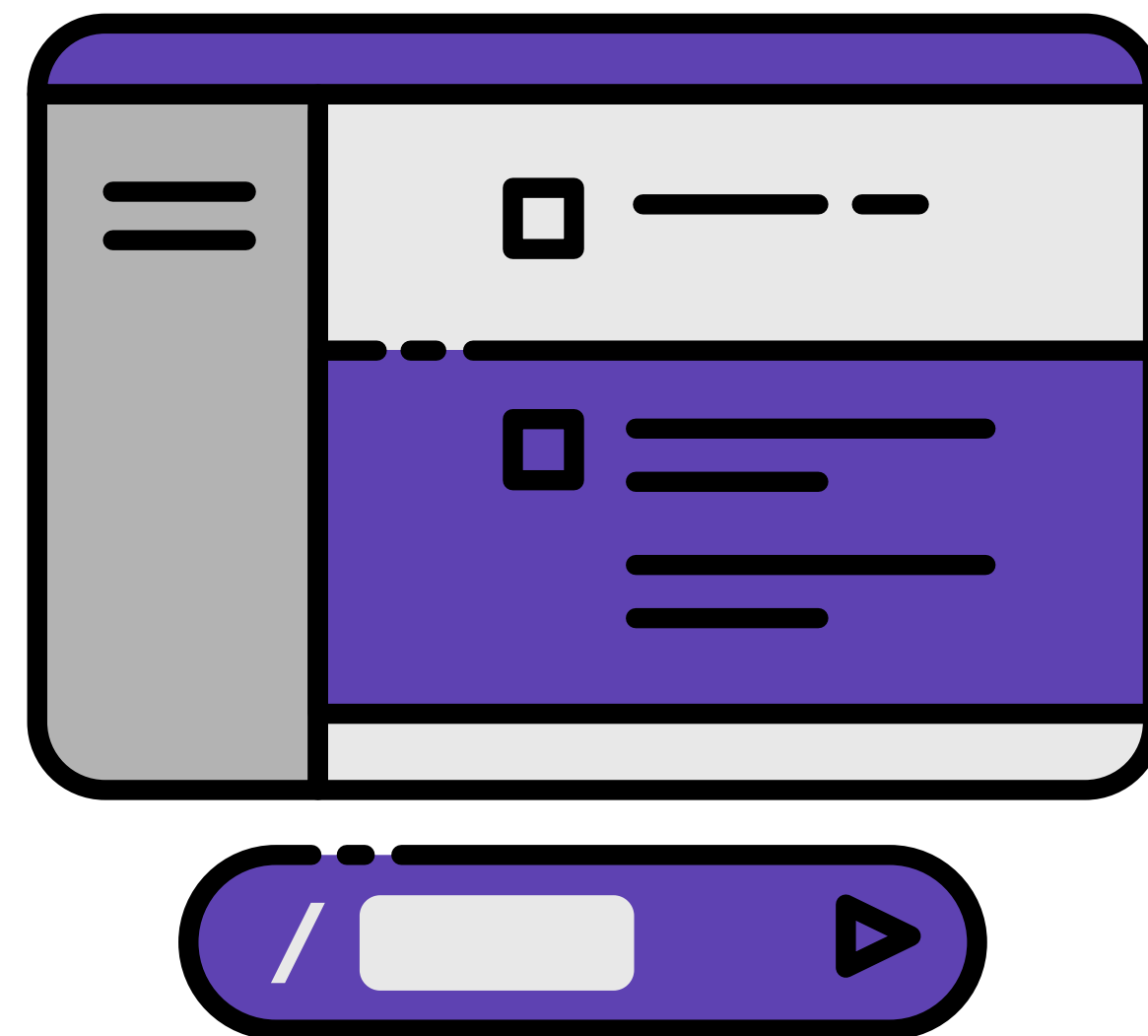


Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa

# Elementos clave de los prompts

## Estructura básica de prompt

- Rol
- Tarea
- Audiencia
- Formato
- Tono
- Restricciones



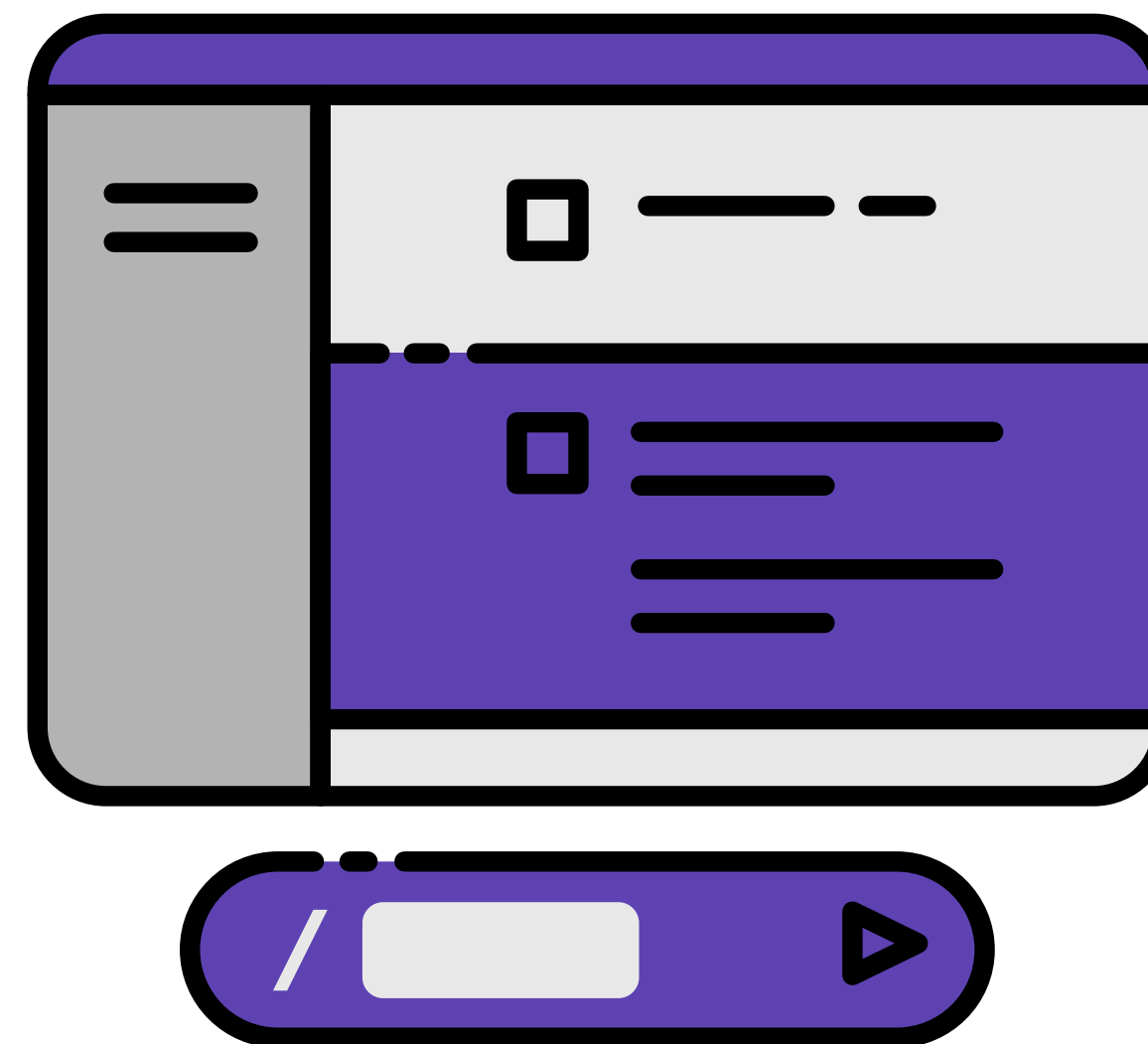
Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



# Elementos clave de los prompts

## Estructura “automática” de prompt

- Quiero hacer... y para ello, hazme todas las preguntas que necesites para completar esta tarea de forma efectiva.



# ¡Vamos a trabajar!

# Ejemplo de prompt: Resetea el prompt

Olvida todo lo anterior. A partir de ahora actúa como...

# Ejemplo de prompt: Reescribe este texto

Teniendo en cuenta el texto que copiaré a continuación, actúa como un experto en copywriting y reescríbelo con otras palabras. Necesito que el contenido tenga aproximadamente [XXX] palabras y que esté orientado a [BUYER PERSONA]

[TEXTO]

# Ejemplo de prompt: Gestión de correos

Necesito que actúes como un asistente personal. Quiero que escribas un email respondiendo a este texto. EL contenido del texto debe estar orientado a rechazar la propuesta comercial planteada por la [EMPRESA XXX] pero siendo cortés y ofreciendo colaborar en otro momento. El tono debe ser formal pero no serio, no estás enfadado.

Necesito que actúes como un asistente personal. Quiero que envíes un email a [XXXX] con un tono amigable y cercano, pero profesional, ya que es un email corporativo. Normalmente suelo escribirme semanalmente con [XXXX] y quiero pedirle que me deje una reseña en Google MyBusiness por los buenos servicios de [XXXX] que le he ofrecido.

Necesito que actúes como un asistente personal. Quiero que envíes un email a [XXXX] , que es mi jefe, indicándole que deseo dimitir del puesto actual y que no voy a seguir trabajando en [XXXX]. Usa un tono amigable y cercano, para evitar que se pueda sentir molesto.

Necesito que actúes como un asistente personal. Quiero que envíes un email a [XXXX], que es un proveedor de mi negocio [XXXX] para requerirle un pago de un trabajo que le he prestado. Usa un tono profesional y serio.

# Ejemplo de prompt: Tu buyer persona

Actúa como un experto en marketing digital. Dame todos los perfiles de buyer persona para la empresa [WEB]. Dime cuál de ellos es el principal, teniendo en cuenta que el objetivo es llegar [NICHO DE MERCADO]. Además de los datos demográficos dime: necesidades, deseos y objeciones que el servicio de [WEB] soluciona. Incluye a aquellos que ya conocen [PRODUCTO GENÉRICO] pero no mi [WEB]. Pon toda la información en una tabla.

# Ejemplo de prompt: Artículo SEO optimizado

Actúa como un copywriter profesional. Teniendo en cuenta que mi negocio es [XXXXX], necesito que me redactes un artículo de blog para mi web. Sigue mis instrucciones:

Escribe un artículo 100% único, creativo y que parezca redactado por un humano de un mínimo de 1500 palabras para la [KEYWORD].

Trata de usar contracciones, modismos, frases de transición, conjunciones, coloquialismos y evita frases repetitivas y las estructuras oracionales poco naturales.

El artículo debe incluir:

- Un título creativo (H1)
- Una introducción (párrafo inicial que debe incluir la [KEYWORD] en la primera frase.
- Lista numerada (si es necesario)
- Negritas y cursivas
- Faqs útiles para el usuario
- Una conclusión final

Asegúrate de que el artículo está libre de plagio. Intenta no cambiar la [KEYWORD] en el artículo e inclúyela entre 2 y 5 veces de forma orgánica. Inclúyela en los títulos también.

# Ejemplo de prompt: Mapa de marketing

Escribe un esquema de campaña de marketing utilizando el marco de trabajo "Empathy Map" para comprender los pensamientos, sentimientos y necesidades de [cliente ideal].

Identifica sus puntos de dolor y crea contenido que hable sobre esos problemas, abordando sus [pensamientos], [sentimientos] y [necesidades] con nuestro [producto/servicio].

[cliente ideal] = "Tu Cliente Ideal"

[pensamientos] = "Pensamientos de tu cliente ideal"

[sentimientos] = "Sentimientos de tu cliente ideal"

[necesidades] = "Necesidades de tu cliente ideal"

[producto/servicio] = "Tu Producto o Servicio"



# Ejemplo de prompt: Crea la estructura de una campaña de Marketing, utilizando el FrameWork: 'Propuesta Única de Venta'

Para mi [producto/servicio] dirigido a [público objetivo] en [plataforma RRSS], crea un plan de contenidos para redes sociales de 1 mes utilizando la Regla 5-3-2

[producto/servicio] = "Tu producto o servicio"

[público objetivo] = "Tu público objetivo"

[plataforma RRSS] = "Plataforma elegida"

# Ejemplo de prompt: Crea una campaña de marketing utilizando StoryTelling

Elabora un esquema de campaña de marketing utilizando StoryTelling para crear una narrativa en torno a nuestro [producto/servicio].

Utiliza [personajes], [trama] y [ambientación] para involucrar a [cliente ideal] y construir conexiones emocionales.

[producto/servicio] = ""

[personajes] = ""

[trama] = ""

[ambientación] = ""

[cliente ideal] = ""



¡Hemos terminado!

**¿Te atreverás ahora a usar ChatGPT en tu negocio?**

**¿Te atreverás a crear tus propios prompts?**

Te leo en el chat ;)



# Asistentes Virtuales y Chatbots. La clave para la eficiencia empresarial y la satisfacción del cliente

Sept  
27  
10:00h

TIC **Cámaras**

Fondo Europeo de Desarrollo Regional  
Una manera de hacer Europa



**Cámara**  
de Comercio de España

**Cámaras**  
Andalucía