

Brochure técnico

—

Funcionalidades
de la plataforma.

Índice temático

0. Introducción

1. Bots

2. Múltiples agentes

3. Marketing engine

4. Seguridad

5. Métricas y analíticas

6. Plataforma funcional

7. Inteligencia artificial

8. Integraciones



Intro.

Botmaker es una plataforma multicanal que te permite automatizar procesos de ventas y atención al cliente las 24 horas del día, los 365 días del año, mediante la atención híbrida con bots y agentes humanos.

Conoce en detalle las funcionalidades que posibilitan operar non-stop con diferentes integraciones de canales y medios de pago para gestionar la comunicación con clientes, las campañas de marketing y comercialización y la posibilidad de realizar seguimiento de conversaciones y acciones comerciales tanto en tiempo real como por períodos de tiempo específicos.

1. BOTS

¿Qué es un bot y por qué utilizarlo?

Un bot (versión abreviada de la palabra robot en inglés) es una herramienta automatizada diseñada para realizar una serie de funciones preprogramadas. Se asocia con el concepto de inteligencia artificial y busca interactuar simulando el pensamiento humano.

En Botmaker, utilizamos bots que operan como un canal de comunicación para agilizar procesos de ventas y/o soporte al cliente.

La asistencia puede complementarse con la atención de agentes humanos o configurarse de manera autónoma sólo con bots para responder tantas preguntas como sea posible, incluso si no se tiene la respuesta específica. La comunicación correcta del propósito y el campo de conocimiento del bot es relevante para definir la expectativa de los usuarios.

Estableciendo un tono de voz

La definición del tono de voz concierne a la narrativa del bot. En ese sentido, es importante la consistencia en el tono utilizado en las respuestas respecto del tono de voz ya presentado por la compañía en otros canales de comunicación. Algunas cuestiones que son importantes para establecer el tono de voz:

- Definir si las respuestas serán en primera o tercera persona; formales o informales
- Decidir la utilización de emojis
- Decidir el uso de femenino o masculino

El bot siempre se presenta como un asistente virtual diseñado para ayudar con la información coincidente con la consulta del usuario.

Información relacionada

Después de cada respuesta, la práctica sugerida es que el bot brinde a los usuarios información adicional relacionada con su última consulta. Esta información se puede



presentar como botones que continúan el flujo de la conversación o redirigen a páginas web, o como un menú de opciones.

Formato de respuesta conversacional

El bot siempre debe responder con contenido escrito en formato conversacional, es decir, las respuestas deben ser preferiblemente cortas para que puedan leerse en una pantalla móvil, sin necesidad de desplazamiento.

Amplias respuestas

Para multiplicar el universo de preguntas que podrían responderse con la misma respuesta, se recomienda que estén redactadas de manera amplia.

Es una buena práctica evitar las respuestas que comienzan con “Sí” o “No”, ya que serían muy restrictivas y podrían no aplicarse a las formas variadas que el usuario emplea para realizar la misma solicitud.

El usuario debe saber que entendemos su pregunta

Al redactar una respuesta, es recomendable dejar claro al usuario que el bot ha entendido la pregunta y está respondiendo correctamente.

Por ejemplo, en la pregunta “¿Cuál es el precio del estacionamiento?”, La respuesta debería ser: “El estacionamiento cuesta \$ 25 por hora”, en lugar de responder simplemente “\$ 50 por hora”.

Solicitud de información personal del usuario

Siempre que sea necesario solicitar información personal del usuario, es importante explicar los motivos de esta solicitud.

1.1 Temas



Los temas son **unidades de contenido** dentro de las cuales se incluirán las *intenciones*, los *disparadores* y las *respuestas* de un flujo conversacional. Por ejemplo, en el tema **Horarios de atención**, podremos incluir una *intención* en la que el usuario pregunta cuál es el horario de atención del negocio, en los *disparadores* (que son las palabras clave que ejecutarán la respuesta a una intención), escribiremos: horarios atención, atención horas, horas abierto, horas cerrado. La *respuesta* será el horario de atención de nuestro negocio y es el texto que el bot utilizará para responder a esa intención dentro de ese tema. Los temas son ilimitados y refieren estrictamente a las necesidades de los usuarios.

La **construcción de un chatbot** en Botmaker implica la comprensión de los conceptos mencionados: intenciones, disparadores y respuestas como se detalla a continuación.

2. Intenciones

Una intención es un **marco de referencia** que permite definir las respuestas ofrecidas por el bot a los usuarios en función de sus preguntas, conversaciones, frases, palabras o condiciones (definidas en la plataforma como “disparadores”). Las intenciones son únicas y se entrenan con ejemplos de preguntas.

La creación de una intención consta de tres partes:

- **Nombre:** utilizado para organizar y describir el contenido de las respuestas del bot;
- **Disparadores:** son palabras clave utilizadas para desencadenar intenciones. Los desencadenantes pueden ser: comprender un mensaje de usuario o tiempo de inactividad del usuario. Se deben escribir al menos dos palabras clave ya que no es posible interpretar la intención de un usuario a partir de una sola palabra.
- **Respuesta:** es lo que el bot contestará a la intención del usuario, es decir, ¿qué responderá el bot cuando el usuario envíe un texto, una imagen o un documento, o actúe de cierta manera?

2.1. Acciones posibles dentro de una intención (preguntas, preguntas alternativas, botones)



La plataforma Botmaker permite configurar acciones dentro de una intención para que el bot responda de una manera específica.

Las acciones permiten la adición de comportamientos predefinidos al bot. Las acciones **pregunta , ir a (intención) , enviar email , silenciar chatbot (chatbot apagado), buscar en un sitio web, pregunta (para requerir la ubicación a un usuario)**, son las más utilizadas por nuestros clientes.

Crear una respuesta con botones

Dentro de una intención, en la sección de **respuestas**, es posible agregar texto con



opciones para los usuarios haciendo click en el ícono . Estas opciones aparecerán en formato de botón y redirigirán a los clientes en sus elecciones. Es posible crear hasta 10 opciones de elección para los usuarios. Los nombres seleccionados para los botones tienen un límite de 20 caracteres.

2.2 Variables y etiquetas

Una variable es un nombre simbólico que se utiliza para almacenar un valor. Por ejemplo, en la variable \$ {name}, pueden ser valores: “Gabriel”, “Julio”, “Fernando”, etc.

Se usan para:

- Dirigir el flujo de una conversación;
- Guardar información de un usuario;
- Crear intenciones con condiciones;
- Generar informes.

Algunas variables vienen con la plataforma de forma predeterminada (variables predefinidas) y la información que contienen se completa automáticamente. También pueden crearse variables manualmente ingresando a la sección de chatbots y



definiendo un nuevo tema y una intención o una intención dentro de un tema que ya esté creado.

¿Dónde se utilizan las variables?

Las variables son muy útiles a la hora de definir cuándo activar una intención, qué respuesta dar en ese contexto y, también, para filtrar informes.

- **Variables como condición desencadenante:** al especificar una variable determinada, el bot responderá con un texto o acción según se lo configure.
- **Variables como condición de respuesta:** se pueden utilizar para dar respuestas distintas a la misma intención del usuario.
- **Variables como texto dinámico dentro de una misma respuesta:** la información contenida en una variable puede usarse para dar respuestas dinámicas a los usuarios, donde la variable será reemplazada por su contenido.

Etiquetas

Es posible crear etiquetas para clasificar usuarios en los bots. Las **etiquetas** son tipos de identificación colocados en los usuarios para clasificarlos y se refieren a:

- **Temas de conversación discutidos históricamente en el chat:** se agregan automáticamente cuando se trata de temas que el bot entiende.
- **Temas no entendidos:** en caso de que los agentes necesiten etiquetar temas no entendidos por el bot en un chat específico, el proceso puede realizarse manualmente haciendo clic en el botón “editar”.

2.3 Condicionamiento de acciones

Es posible condicionar acciones en la sección de respuestas de una intención para que el bot realice una acción específica como preguntar, asignar conversación a un agente específico, archivar conversación, enviar email, etc).



2.4 Disparadores

Los disparadores son una parte fundamental en la configuración de una intención. Consisten en al menos 2 palabras clave que desencadenarán la respuesta del bot. Idealmente, utilizar una frase larga (mayor a 5 palabras), ayuda a identificar palabras importantes con sus variaciones. Para cubrir estas posibilidades, se pueden configurar hasta 70 disparadores y es posible duplicar el disparador y quitarle palabras importantes para hacerlo más general. Esta configuración permitirá respuestas personalizadas dependiendo del tipo de usuario, ya sea que utilice mensajes cortos o muy largos cuando escribe su consulta.

2.5 Respuestas

Cada intención creada debe tener la estructura de una respuesta, que puede ser una respuesta única o una secuencia o acción de respuesta estructurada. De esta manera, cuando se active una intención, el bot ejecutará todo lo que se define en la pantalla “respuestas”. Lo hará en el orden en que se encuentran los contenidos y de acuerdo con los datos que desees solicitarle al cliente para continuar con el servicio.

Después de crear las respuestas, se debe **guardar** y **publicar** la intención creada.

Los elementos de los mensajes de respuestas pueden ser:

- [Texto](#)
- [Botones](#)
- [Carrusel](#)
- [Media](#)
- [Acciones](#)

Adicionalmente, es posible configurar **segundos de espera** en las respuestas del bot. Esta funcionalidad es muy útil, especialmente cuando se envían varias respuestas juntas, para que haya un pequeño tiempo entre un mensaje y el siguiente y así el usuario pueda



visualizar todo cómodamente. La configuración del timing se realiza desde *Menú>Chatbots*. Allí, en la sección de repuestas, se visualizará la opción para definir los tiempos de respuesta.

3. Multibot

La plataforma Botmaker permite tener **múltiples bots** para responder por áreas de conocimiento o por tema a través de la funcionalidad de flow manager o administrador de flujos conversacionales.

Flow Manager hace posible la administración más simple de los contenidos y las automatizaciones de un proyecto. De esta forma, será posible asignar las conversaciones a los bots al igual que se asignan las conversaciones a los agentes de live chat. Los bots pueden automatizar tareas y/o derivar las conversaciones a los agentes de live chat según se requiera.

Para configurar un nuevo flujo conversacional y asignar bots especializados por áreas o tareas, se debe ir a *Menú>Chatbots*, desde donde está disponible la opción de administrar un flujo ya creado, haciendo click en “Administrador de flujos”, o de crear un nuevo chatbot haciendo click en “**+Nuevo Chatbot**”. Al seleccionar “**crear nuevo chatbot**”, se podrá asignar un nombre al bot, agregar una descripción y especificar sus áreas de conocimiento. También se puede seleccionar el idioma del chatbot (español, inglés o portugués) que es importante para configurar correctamente el motor de inteligencia artificial.

4. Recomendaciones

Para que la comunicación con el usuario sea de calidad y se traduzca en una buena experiencia de interacción con el bot y/o con el agente, se recomienda la configuración del mensaje inicial y del mensaje por defecto en la sección de Chatbots (*Menú>Chatbots*). El mensaje inicial presenta al bot como un asistente virtual, saluda al



usuario y define la expectativa comunicativa. El mensaje por defecto es la última intención que se ejecuta si el bot no encuentra coincidencias con la consulta/mensaje del usuario, por lo cual es muy importante que se configure correctamente.

Mensaje inicial

El objetivo del mensaje de inicio es dar la bienvenida al usuario, explicar las principales funcionalidades del bot y comunicarle al usuario cómo podrá asistirlo con su consulta. Para ello, una intención de mensaje inicial ya está predefinida y no puede ser eliminada, pero se puede modificar para responder con un mensaje personalizado según el disparador definido y así redefinir el mensaje inicial que llevará a esa intención.

El mensaje inicial permitirá presentar al bot, saludar al usuario y ajustar sus expectativas. El saludo siempre termina mostrando un menú de opciones con los temas de ayuda que el usuario puede seleccionar y, si hay agentes humanos asignados, el bot dará la opción de hablar con un agente.

¿Cuáles son las mejores prácticas para el mensaje de inicio de un bot?

Estos consejos pueden ser de utilidad para la presentación del bot en el mensaje inicial a fines de lograr una mejor interacción con el usuario:

- Saludo general de acuerdo al horario de la conversación (buenos días, buenas tardes, buenas noches).
- Responder el saludo utilizando el nombre del usuario.
- El bot siempre debe dar lugar a una interacción: ver menú de opciones, hablar con un agente. Siempre debe tener una respuesta luego del saludo.
- Fluidez en la conversación: todos los diálogos que terminan en una frase del bot deben ofrecer opciones para continuar la comunicación en el momento o con un tiempo de espera definido en minutos o segundos.



- El bot debe presentarse, dar a conocer su identidad para generar un entorno amigable para el usuario.
- Definir respuestas para el uso de insultos y lenguaje inapropiado con una intención que dirija hacia el cierre de la conversación.

Mensaje por defecto

El mensaje por defecto es una respuesta del bot de acuerdo al último mensaje del usuario. A su vez, es la respuesta que dará el bot cuando no comprende la pregunta del usuario. Presenta inicialmente dos opciones progresivas, y llegará a la tercera cuando no encuentre una intención que refiera a lo que el usuario ha preguntado.

1. **Habilitar búsqueda por tema relacionado:** el bot buscará las intenciones que se relacionan con el tema del último mensaje del usuario.
2. **Habilitar búsqueda por intenciones relacionadas:** en caso de no encontrar un tema relacionado, el bot buscará intenciones que se relacionen con el último mensaje del usuario.
3. **Disparar intención:** si no se ha encontrado un tema o intención relacionados con el mensaje del usuario, el bot ejecutará la intención "Mensaje cuando no entiende".

El mensaje por defecto se encuentra como **intención predefinida** en el menú de intenciones. Así, se puede visualizar y configurar haciendo click en *Chatbots>Intenciones*.

5. Conexión a más de 20 canales de voz y texto

Nuestra plataforma permite la conexión a **múltiples canales**. Ya sea de forma directa o a través del API, es posible gestionar más de 20 canales de texto y voz de forma simple y centralizada, conectando bots y múltiples agentes de atención en simultáneo.



La conexión se puede realizar tanto en PCs como en dispositivos Android y iOS de manera nativa, con interacción de notificaciones y datos compartidos con la App, permitiendo responder rápido y bien en todos los canales de comunicación digital.

Un bot para redes sociales con Botmaker

Botmaker permite responder todas las consultas realizadas en los posts de los usuarios con un bot para comentarios en Facebook, Instagram y Twitter o con múltiples agentes de atención en simultáneo. Asimismo, se podrán automatizar ventas y mejorar la atención al cliente desde los comentarios en las redes sociales.

→ Crea bots para Instagram

Puedes tener un bot para Instagram, chatear con tus clientes, conectar múltiples agentes de atención en simultáneo y gestionar las conversaciones desde Botmaker.

Vende y atiende directamente en Instagram. Potencia tu conversational commerce en la app preferida de tus usuarios.

→ Canales de voz

Conecta un bot a canales de voz y automatiza los mensajes de audio.

Recibe audios de tus clientes, el bot los interpreta y responde.

→ Canales de texto

Conecta un bot a canales de texto y automatiza tus conversaciones.

Somos WhatsApp Solution Provider (Official WhatsApp tick).

1. Podemos crear cuentas de WhatsApp Business API oficiales para que integres este canal.
2. Envía push notifications y templates.
3. Obtén una cuenta verificada.
4. Atiende a clientes y vende por WhatsApp.



El objetivo de las integraciones es centralizar la comunicación en una sola plataforma, permitiendo una comunicación dinámica y mejorando así la atención al cliente.

6. Variables y Constantes Globales

Variables

Las variables constituyen una parte importante de la operatividad de la plataforma. Son nombres simbólicos que se utilizan para almacenar valores (nombres, números de teléfono, direcciones, etc.). Su función principal es dirigir el flujo de la conversación, generar informes y guardar información de un usuario. La plataforma Botmaker contiene variables predeterminadas para completar la información de manera automática, pero también el usuario puede crear sus propias variables de acuerdo a necesidades específicas.

Constantes Globales

Las constantes globales permiten que el bot envíe respuestas automáticas según condiciones específicas. Al igual que una variable, se pueden utilizar para condicionar una respuesta, como parte de una respuesta, como parte del texto de una respuesta al usuario, o bien para definir un comportamiento configurable dentro de intenciones o acciones de código. Por ejemplo, se puede crear una constante global para notificar al usuario que un flujo conversacional se encuentra inactivo por tareas de mantenimiento del sitio web.

7. Segmentos

Los **segmentos** son grupos de usuarios que ayudarán a contactar y medir resultados en notificaciones e intenciones. En otras palabras, es posible etiquetar a tus usuarios



y orientarlos desde estas etiquetas. Los segmentos de usuarios en la plataforma Botmaker se definen desde *Menú>Chatbots>Segmentos*.

8. Entidades

Las entidades refieren a registros que permiten crear parámetros para validaciones personalizadas en un bot. En otras palabras, puedes cargar una base de datos de tu negocio en Botmaker para facilitar el proceso de configuración de variables.

Para encontrar esta función en la plataforma, se debe ir a *Menú>Chatbots>Entidades*. Allí se podrán crear nuevas entidades haciendo click en el ícono **+ Crear nueva entidad**. Se abrirá un cuadro donde agregarás el nombre del archivo (el archivo debe ser una planilla de cálculo de Excel -formato .xls). Sugerimos que este nombre sea el mismo que deseas agregar en el campo de creación de variables para una organización más fácil.

9. Integración con plataformas de CRM, sistemas de pago, geolocalización, delivery y traducción

Potencia tus ventas con un bot en tu sitio web

Botmaker permite automatizar las ventas con un bot en sitio web. Integra tu bot de manera nativa con sistemas de pago (Mercado Pago, Todo Pago), geolocalización (Google Maps), delivery (Mercado Libre), CRMs (Salesforce, Zoho, RDStation), traducción y muchos más. Estas integraciones permiten potenciar tu conversational commerce para responder rápido y bien, las 24 horas los 365 días.

Cada conversación es una oportunidad

Nuestras integraciones nativas y customizadas vía Soporte transforman a los visitantes en clientes o mejoran la experiencia de tus usuarios brindando atención personalizada con nuestro módulo de live chat para múltiples agentes. Puedes



integrarlo mediante APIs con otras plataformas de Chat, CRM y Social Media. Luego, realiza encuestas de satisfacción para conocer la opinión de tus usuarios y mejorar la experiencia desde el saludo inicial.

Traducción de conversaciones

Sin importar el idioma, nuestra plataforma entiende y traduce tanto los mensajes de los usuarios como las respuestas de los agentes de atención. De esta manera, podrás seleccionar los idiomas a traducir y el momento en que se activará la traducción, y así comunicarte con clientes alrededor del mundo independientemente del idioma que manejen los agentes de live chat.

- **Idiomas a traducir:** por defecto están disponibles todos los idiomas, pero se puede seleccionar qué lenguajes se quieren traducir. La traducción se activará sólo cuando se detecten esos lenguajes.
- **Detección de idioma:** se puede seleccionar la detección de idioma para cada mensaje que se recibe, o sólo una vez en los primeros mensajes del usuario. De esta manera podrás ahorrar costos, ya que si el idioma detectado es “inglés” y el bot habla en “inglés” no se intentará traducir ningún mensaje más para ese usuario.

2. MÚLTIPLES AGENTES

Botmaker es una plataforma omnicanal que permite agregar múltiples agentes para brindar una sólida atención a los clientes en tiempo real. Es posible agregar agentes fácilmente a través de *Menú>Agentes*, editar roles; filtrar por prioridad conversaciones, mensajes no leídos, y también asignar agentes a diferentes colas de atención.

Filtros para búsqueda de conversaciones

La búsqueda de conversaciones según filtros específicos (*por etiqueta, por variable, por agente asignado, por canal, etc*), en virtud de las funcionalidades de la pantalla de chats,



te permitirán realizar un mejor seguimiento de tus conversaciones y así trabajar en planes de mejora de atención al cliente, optimizando los resultados para tu negocio o proyecto.

Es posible aplicar varios filtros en simultáneo y así optimizar la búsqueda de conversaciones en la pantalla de chats para acceder a la información necesaria.

Crea colas de atención personalizadas

La cola de atención es un recurso disponible en la plataforma para asignar las conversaciones de los usuarios a agentes humanos.

La configuración estándar de la plataforma define que todos los usuarios (clientes) se dirigen a una sola línea de atención en todo momento. Los agentes pueden tener varias colas de atención asignadas a ellos.

En la pantalla de colas, podrás monitorear/supervisar el estado actual de las colas de atención. Así, será posible visualizar qué tan ocupadas están las colas, cuántos usuarios están esperando atención y, también, conocer el desempeño de los agentes.

Importación, eliminación y edición de agentes desde el menú de la plataforma

Desde *Menú>Agentes*, es posible importar, editar datos de agentes, y también remover aquellos agentes que ya no tienen acceso a la plataforma.

3. Marketing Engine

Botmaker permite la integración de diferentes plataformas de CRM (customer relationship management) para los procesos de ventas, atención a los clientes y gestión comercial. Responde de manera escalable utilizando la automatización y las soluciones de la plataforma Botmaker para crear call to actions en las intenciones de tu bot y conectarlo con tus servidores para enviar emails e integrar los CRMs. ¡Cada conversación es una oportunidad! Transforma a tus visitantes en clientes respondiendo rápido y bien en tiempo real y de manera centralizada.



Botmaker permite la integración nativa de plataformas de CRM como **Construtor de Ventas, Zoho, RDStation y Salesforce** ingresando a *Menú>CRMs*.

- **Construtor de Ventas:** CV o Sales Builder es un CRM de gestión de ventas, gestión comercial, gestión de préstamos y gestión de comisiones para promotores y constructores inmobiliarios. La integración de CV con Botmaker es nativa a través del menú de integración de CRMs de la plataforma.
- **Salesforce:** Gestiona la relación entre clientes y empresas integrando la información de todos tus clientes y permitiendo una visión compartida de cada cliente para todos los departamentos de tu negocio o compañía. Al integrar Salesforce con Botmaker, podrás importar contactos y combinar canales de comunicación tales como WhatsApp y correo electrónico para resolver rápidamente las cuestiones de atención al cliente en cualquier canal. De esa manera, tendrás mejores recursos para generar leads, brindar atención personalizada y optimizar tus ventas.
- **RDStation:** mediante esta herramienta de marketing integral, optimiza tus estrategias comerciales y convierte más leads para aumentar tu presencia en el mercado desde cualquier lugar del mundo a través de internet. Mediante la integración nativa con Botmaker, importa contactos y combina formularios y canales de comunicación tales como WhatsApp y correo electrónico para analizar tus campañas y mejorar tus resultados.
- **ZohoCRM:** mediante la integración nativa con ZohoCRM, crea conexiones y registra ventas, tareas e interacciones con clientes a través de un libro de contactos digital multipropósito para facilitar la gestión de marketing de tu empresa. Integrando Zoho CRM con Botmaker, podrás importar contactos y combinar canales de comunicación tales como WhatsApp y correo electrónico para resolver y automatizar la atención al cliente en cualquier canal. Así podrás gestionar leads, clientes, acuerdos comerciales y cuentas con mayor eficacia y de manera centralizada.

Potencia tus ventas con plataformas de ecommerce y atención al cliente



Conecta bots a tu cuenta de WhatsApp Business API y crea campañas innovadoras de push notifications por la app de mensajería más usada. Envía templates personalizados y gestiona los resultados de cada acción de marketing desde nuestra plataforma.

También, potencia tus ventas con la plataforma de comercio electrónico más importante de Latinoamérica a través de la integración nativa con Mercado Libre en *Menú>Canales*. Podrás responder a todas las consultas en tus publicaciones de preventa y posventa en Mercado Libre de manera ágil y eficaz. Optimiza tiempos de respuesta, mejora la atención para tus clientes y realiza el seguimiento de tus ventas desde un solo lugar.

Integración con plataformas de mensajería, canales de email y atención al cliente

De manera nativa, integra tu cuenta de **correo electrónico** siguiendo unos simples pasos para gestionar todas tus comunicaciones en nuestra plataforma. Además, puedes utilizar **Zendesk** para convertir conversaciones en tickets de soporte al cliente y realizar un seguimiento de la performance de los agentes. Aprovecha las integraciones con WhatsApp, Google Business Messages, Facebook Messenger, SMS y Webchat, nativas de la plataforma Botmaker, para llevar tus comunicaciones a otro nivel con herramientas simples y personalizables.

Adicionalmente, ten en cuenta estas posibilidades:

- Botmaker permite completar procesos de compra-venta mediante la integración nativa con plataformas de pago electrónico tales como **Mercado Pago, Maxi Pago, Todo Pago** desde *Menú>Integraciones*.
- Centraliza toda la comunicación y afianza tu presencia en redes sociales mediante la integración nativa con **Twitter, Facebook, Instagram y Telegram**. Monitorea el alcance de tus productos y/o servicios en tu



audiencia objetivo y responde rápido y bien a las consultas de tus clientes con un chatbot o con agentes de live chat en tiempo real.

- Colabora con tu equipo de trabajo a través de la integración customizada con **Workplace** que podrá ser completada por nuestro equipo de soporte.
- Envía plantillas y notificaciones masivas (HSM) a través de WhatsApp y la API de Botmaker. Para enviar plantillas por medio de la plataforma utilizando WhatsApp, debes ir a *Menú>Plantillas* e iniciar el proceso de creación de templates para su aprobación en Facebook teniendo en cuenta que se deben completar los siguientes campos:
 - **Nombre:** para la identificación de la notificación. Debe ser descriptivo del contenido de la notificación que se creará
 - **Formato:** letras minúsculas, puede contener números. Los espacios y acentos no son compatibles (reemplace los espacios con _). Por ejemplo: notify_alert
 - **Categoría:** para la categorización de la notificación correspondiente al contenido de la plantilla.
 - **Idioma:** Indica el idioma en el cual va a ser creado el template.
 - **Contenido:** será el mensaje enviado al usuario.
- Paralelamente, optimiza los tiempos de respuesta a través de WhatsApp utilizando listas numeradas con opciones que son seleccionadas por el cliente de acuerdo a sus necesidades. Puedes interactuar con tus clientes más fácilmente por medio de botones de respuesta y listas de opciones, lo cual permite mejorar los tiempos de respuesta e incrementar las conversiones.
- Crea templates via API mediante un código específico accesible desde nuestro Help Center.
- Desde Botmaker puedes crear un bot personalizado para hacer realidad tus ideas de automatización de ventas y soporte a clientes. Nuestra experiencia te guiará a través de las mejores prácticas orientadas a tu negocio, logrando así la construcción de un flujo conversacional que refleje



tu identidad de marca. Configura flujos conversacionales a tu medida con intenciones acordes a lo que quieras comunicar aplicando métodos ágiles para llevar la comunicación con tus clientes al más alto nivel.

4. Seguridad

Botmaker implementa todas las medidas de seguridad para operar en la plataforma de manera confiable. Lo hace a través de las siguientes políticas y funcionalidades.

- **Acatamiento de la Ley Europea de Protección de Datos (GDPR) y la Ley General de Protección de Datos de Brasil (LGPD):** En consonancia con la ley europea de protección de datos, - GDPR, por las siglas en inglés de General Data Protection Regulation-, vigente a partir del 25 de mayo de 2018, y la Ley General de Protección de Datos de Brasil (LGPD), la plataforma Botmaker posibilita borrar datos personales y archivos luego de un tiempo definido por el usuario. Al hacer clic en *Configuración>Seguridad*, accederás a la sección de **política de retención de datos de usuarios y archivos**, donde podrás configurar el período de tiempo luego del cual se eliminarán de la plataforma los datos de usuarios (nombre, email, etc.), y/o archivos (imágenes, audios, videos y documentos).
- **Configuración general para listas de servicios y bloqueo de IPs:** Botmaker permite configurar los servicios que deseas disponibilizar en tu proyecto mediante la sección de *Configuración>General*. Allí se podrán realizar ajustes sobre zona horaria, idioma, colas de atención y tiempos de espera, marcadores de inactividad, slots, tipos de conversación y funcionalidades del chatbot.
En la pestaña **Seguridad** de esa misma sección, podrás bloquear IPs y establecer que los agentes tendrán acceso solo desde direcciones IP específicas.



- **Restablecimiento de contraseña:** en la misma pestaña de **Seguridad**, desde *Configuración*, se podrá definir cuántos días deben transcurrir para que los usuarios registrados por mail en la plataforma (no válido para cuentas de Facebook, Gmail o Microsoft) restablezcan su contraseña de inicio de sesión. Existen **dos opciones** para definir la frecuencia de restablecimiento de la contraseña de los usuarios de la plataforma:
 - **Nunca** : no será necesario cambiar la contraseña.
 - **Restablecer periódicamente** : la contraseña deberá generarse luego de transcurridos los días definidos en la configuración.
- **Doble factor de autenticación (2FA):** el segundo factor de autenticación (2FA) es una funcionalidad presente en la mayoría de las plataformas y su función principal es verificar que realmente eres tú quien desea acceder, evitando así ingresos ilegítimos y la consecuente exposición de información personal. Se define desde *Configuración>Seguridad*, donde podrás activar esta funcionalidad mediante la cual se envía un código cada vez que te logueas en la plataforma ingresando tu email y password. El código se envía al mail previamente configurado y solamente funciona para la opción "mail", no siendo esta opción válida para cuentas de Gmail, Facebook or Microsoft. Si no recibes el código, puedes solicitar su reenvío desde la misma pantalla.
- **Tecnología basada en Google Cloud para monitoreo de tráfico y defensa contra ataques de DDoS:** Botmaker utiliza Google Cloud Armor para proteger las implementaciones de la plataforma contra varios tipos de ataques incluidos los ataques de denegación de servicio distribuido (DSD) y los ataques de aplicaciones, como las secuencias de comandos entre sitios (XSS) y la inserción de SQL (SQLi). Managed Protection de Google Cloud Armor es el servicio



administrado de protección de aplicaciones que ayuda a proteger las aplicaciones y los servicios web de los ataques de denegación de servicio distribuido (DSD) y otras amenazas de Internet. Managed Protection cuenta con protecciones siempre encendidas para el balanceador de cargas y brinda acceso a las reglas de WAF. Estas medidas son monitoreadas permanentemente para mantener la estabilidad y seguridad de nuestros sistemas.

La protección contra DSD se proporciona de forma automática para el balanceo de cargas HTTP(S), el balanceo de cargas del proxy de SSL y el balanceo de cargas del proxy de TCP, sin importar el nivel. Se admiten los protocolos HTTP, HTTPS, HTTP/2 y QUIC.

- **Encriptado de datos:** desde *Configuración>Seguridad*, puedes configurar el cifrado de tus conversaciones. Botmaker permite encriptar los mensajes de usuarios, agentes y chatbots. Además, en una configuración más compleja, puedes otorgar a agentes especiales ciertos permisos para que puedan ver los mensajes cifrados.
- **Control de geolocalización y aplicaciones de defensa contra ataques tipo SQLi y XXS:** Google Cloud Armor también proporciona soporte contra ataques de tipo SQLi y XXs mediante herramientas automáticas y de configuración manual. Es posible definir listas de direcciones IP con *nombre de Google Cloud Armor* para referenciar las listas de direcciones IP y los rangos de IP que mantienen los proveedores externos. Tales listas se definen en base a nuestras políticas de seguridad.

5. Métricas y Analíticas



Desde la plataforma Botmaker en *Menú>Dashboards*, es posible acceder a informes de conversaciones en tiempo real, informes sobre usuarios y sesiones, métricas de la performance de los agentes, métricas de inicio de conversaciones y funnels que permiten visualizar información por período de tiempo, canal y tipo de usuario. También es posible crear funnels según requerimientos específicos (períodos de tiempo, canales, usuarios), y luego visualizar y/o descargar dicha información. Asimismo, podrás obtener métricas a través de la API por la acción de código **Get Metrics** para acceder a métricas relacionadas a sesiones en un determinado rango de tiempo.

6. Plataforma Funcional

Opera con seguridad y confiabilidad en Botmaker. La plataforma ha alcanzado un SLA (Service Level Agreement-*Acuerdo de Nivel de Servicio*) del 99.95% en todos los navegadores. La operatividad sobre Google Cloud garantiza la protección de la plataforma Botmaker contra ataques web y denegación del servicio a través de la tecnología de Google Cloud Armor.

La sólida infraestructura de Botmaker, basada en la nube, soporta millones de conversaciones en tiempo real las 24 horas del día los 365 días del año y permite la operatividad de la plataforma desde cualquier dispositivo con conexión a internet. Así, es posible desarrollar código e integrar bots con APIs y webservices para crear comportamientos avanzados, incluir código dentro de la plataforma de manera rápida, segura y autoescalable; subir a la plataforma entidades para validar respuestas y registrar grupos de clases y conceptos.

Botmaker Mobile App

Con la aplicación móvil Botmaker es posible manejar tus conversaciones de manera práctica y ágil sin importar dónde estés. El primer paso es descargar nuestra



aplicación oficial desde Play Store (si utilizas Android) o Apple Store (si usas IOS) y es importante que proporciones todos los permisos solicitados. Al iniciar sesión, accederás a las conversaciones configuradas para tu perfil y podrás interactuar con los usuarios individualmente.

API con acciones de código

A través de *Menú>Chatbots>Código*, podrás desarrollar tu propio código mediante acciones del cliente (client actions) para realizar comportamientos más avanzados y utilizar su resultado en una intención. Integra con un servicio REST para obtener o enviar datos a través de una API guardando datos en el bot por medio de variables. Mediante la API de Botmaker podrás crear acciones de código para diseñar intenciones complejas o agregar códigos arbitrarios en una conversación.

Asimismo, accede a nuestra API desde la plataforma Botmaker en *Menú>Canales e Integraciones>Botmaker API*, obtén tus credenciales y gestiona tus comunicaciones desde allí creando acciones del cliente.

7. Inteligencia Artificial

Botmaker utiliza un motor de inteligencia artificial propia mediante machine learning utilizando NLP (comprensión y procesamiento del lenguaje natural) y operando en tres idiomas: español, inglés y portugués.

El proceso de machine learning se basa en la incorporación de datos que se utilizan en diferentes contextos comunicativos para comparar respuestas y así producir modelos más precisos basados en datos. Los modelos de machine learning se iteran con conjuntos de datos antes de ser implementados para lograr mejoras de comprensión de patrones y asociaciones lingüísticas.

Posteriormente a su entrenamiento, la plataforma Botmaker puede utilizar el modelo en tiempo real para aprender de los datos. Así, se logra que el chatbot sea capaz de "entender" el contenido de los mensajes de los usuarios, incluidos sus matices contextuales.



Acceder a los datos de historial de conversaciones en Botmaker

A través del departamento de Soporte, podrás solicitar acceso al historial de conversaciones con sólo proporcionar un correo electrónico de una cuenta de Google (**Gmail o GSuite**) (`example@gmail.com`). Esta información podrá ser visualizada en forma de tabla a través de la plataforma BigQuery de Google.

La tabla se divide en tres secciones: *métricas de sesión, eventos, y mensajes*.

- Las **sesiones** se refieren a las conversaciones entre el usuario y el bot o agente de live chat, desde que comienzan hasta que terminan.
- Los **eventos** se refieren a aquellas acciones que tuvieron lugar en la sesión, tales como: cierre de sesión, silenciamiento del bot, asignación al agente (operador).
- Por último, los **mensajes** se refieren al intercambio de información dentro de la sesión, ya sean textos, archivos multimedia, encuestas respondidas por el usuario, tipos de conversación (motivo por el cual se inició la misma: consultas, ventas, soporte, etc.), notificaciones recibidas por el usuario. Las métricas siempre están vinculadas a una sesión específica.

8. Integraciones

Botmaker es una plataforma conversacional a través de la cual podrás:

- Crear chatbots super flexibles y adaptables
- Conectar agentes en vivo para tomar conversaciones donde sea necesaria la intervención de una persona.
- Automatizar flujos de trabajo directamente desde los chats con tus clientes
- Crear campañas de Marketing a través de WhatsApp y otros canales
- Gestionar todas tus conversaciones y canales en un mismo lugar
- Acceder mediante API a otras plataformas de chat configurando las opciones adecuadas.



Potencia tu comunicación y tus ventas con Botmaker a través de integraciones nativas y customizadas con diferentes plataformas de CRMs, mensajería, atención al cliente, comercio electrónico, medios de pago y redes sociales. ¡Ayudamos a miles de clientes de todo el mundo a mejorar su atención al cliente, vender más y generar más clientes potenciales!

Algunas de las integraciones disponibles son

- CRMs Construtor de Vendas, Salesforce, RDStation, ZohoCRM)
- E-commerce: Mercado Libre
- Atención al cliente: Zendesk
- Mensajería y canales de E-mail: Slack, MSTEams, WhatsApp, Email, Google Business Messages, Facebook Messenger, SMS, WebChat.
- Medios de pago: Mercado Pago, Maxi Pago, Todo Pago
- Integración con redes sociales: Twitter, Telegram, Facebook, Instagram
- Integración con espacios colaborativos: Workplace by Facebook
- Integración con herramientas de análisis de datos: Google Analytics

Accede a los datos de tu empresa desde un único sitio con Google Analytics

La integración con Google Analytics es nativa de la plataforma desde *Menú>Canales>Integraciones* y con ella podrás enviar datos de las conversaciones e interacciones entre el chatbot y los usuarios. Luego, podrás realizar un análisis detallado de las mismas y tomar decisiones comerciales y de comunicación en consecuencia.

Disfruta de una comunicación centralizada y dinamiza tus comunicaciones y procesos de atención al cliente con Botmaker. Contacta con nosotros para mayor información:

[Botmaker | Crea Bots, Automatiza Ventas y Atención a Clientes.](#)

