

Tipos de chatbots ¿Cuál necesita tu empresa?



www.gus.chat / Gus Chat   

Conversational commerce is to conquer the world

“El **comercio conversacional** se trata de brindar comodidad, personalización y apoyo en la toma de decisiones mientras la gente está en movimiento. Las aplicaciones de mensajería son ahora el camino al punto de venta”.

Chris Messina

Los chatbots ayudan a las empresas a vender, crear nuevas experiencias y brindar atención 24/7 a sus clientes.

Existen tres tipos de chatbots:

- Bot de ventas *Salesbot*
- Bot de servicio al cliente *Servicebot*
- Bot de noticias *Newsbot*



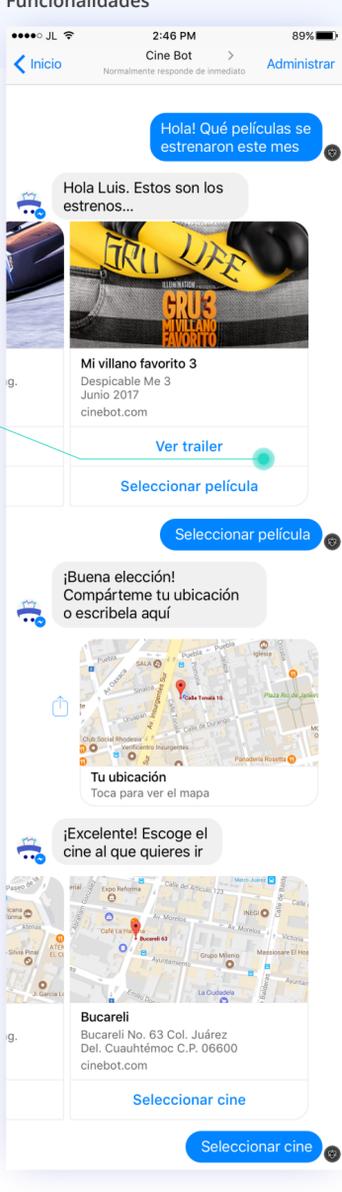
Salesbot

Están diseñados para comerciar determinados productos e incluso servicios.

Arquitectura

- Flujo de información para realizar conexiones a diferentes REST APIs.
- Puede incluir un sistema de inferencia de lenguaje natural.

Funcionalidades



Aparador de productos o servicios

Funciones sociales

Configuración de características del productos

Cotizador de producto

Cobro

Envío de recibos



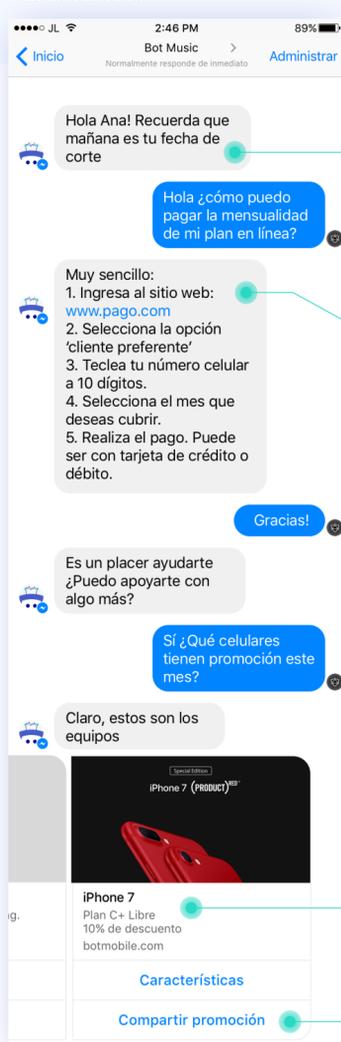
Servicebot

Resuelven las dudas de los usuarios con respecto a los productos o servicios de la marca.

Arquitectura

- Flujo de información para realizar conexiones a diferentes REST APIs.
- Puede incluir un sistema de inferencia de lenguaje natural para manejar las diferentes preguntas del cliente.

Funcionalidades



Recordatorios

Tutoriales de servicios

Aparador de productos o servicios

Funciones sociales

Características internas

- **Recolección de información**
 - Almacenamiento
 - Validación, toma decisiones
- **Distribuidor de tareas**

Permite realizar una segmentación de las interacciones del cliente para poder brindar un mejor servicio:

 - Horario de atención
 - Canal de comunicación
 - Temas frecuentes
- **Transferencia a operador**

El bot es capaz de permitir la interacción entre cliente y operador a través de una consola.
- **Plataforma de métricas**

Sobre el acceso al contenido enviado y los usuarios registrados en el bot.
- **Consultas**
 - Integración a API del cliente
 - Recolección de requisitos
 - Despliegue de información consultada
- **Preguntas puntuales**
 - Respuesta estática
 - Segmentación de preguntas de acuerdo a respuesta
 - Identificación de preguntas no manejadas



Newsbot

Es un sistema de envío de contenido multimedia a través de Facebook Messenger.

Arquitectura

- API central que comunica la plataforma de Facebook Messenger con el sistema de administración del contenido.

Funcionalidades



Opción para programar envío de contenido

Envío de contenido multimedia

Funciones sociales