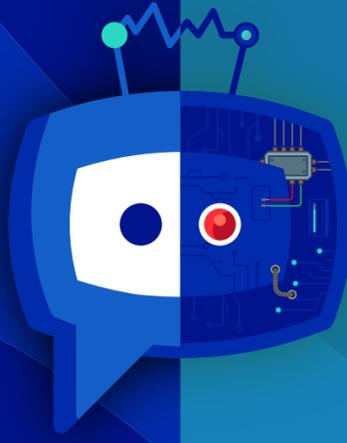


Anatomía del chatbot perfecto



www.gus.chat / Gus Chat   

NIVEL USUARIO

Análisis de usuario

Es importante que durante todo el proceso de creación se tengan presentes las **necesidades, motivaciones y deseos del usuario** y saber interpretarlas.



Los chatbots pueden hacer una serie de acciones automatizadas pero, si el **diseño de la conversación** no está centrado en el usuario, el esfuerzo terminará convirtiéndose en un 'bot' más en la red.

Personalidad

Para lograr **conversaciones creíbles, relevantes y divertidas** con los usuarios, es necesario:

- Entender la personalidad de la marca.
- Tener claro el objetivo del chatbot.
- Recordar que es un embajador de la marca y tiene que participar de manera apropiada.



Flujo de conversación

Detrás de la tecnología existe un equipo especializado de investigadores, lingüistas y arquitectos de experiencia encargados de interpretar las necesidades de la marca e implementar flujos de conversación significativos.

Experiencia de usuario

Todo chatbot debe tener un journey detallado de las interacciones de los usuarios y entender en qué momento incluir tarjetas, botones o entradas de texto. así como especificar cada función que servirá como respuesta.

Los estados emocionales cambian a medida que las personas interactúan con el bot. La experiencia de usuario contempla esos matices durante el journey y propone acciones.

Ejemplos de estados emocionales:

- Usuario confundido:** cuando las instrucciones no son claras, o los usuarios no están seguros de cómo tomar una decisión. 
- Usuario frustrado:** cuando un usuario no puede completar una tarea, o no puede encontrar algo en la interfaz. 
- Usuario encantado:** cuando un usuario alcanza el éxito en la interfaz o ha logrado una meta. 

Consola de atención híbrida

Integra una consola de atención multicanal basada en un modelo de híbrido, que permite a cualquier operador humano tomar el control de la conversación en caso de ser necesario.

Constructor

Cuenta con un constructor propio que permite a las empresas tener control absoluto sobre el flujo de conversación del chatbot. Con esta herramienta es posible modificar canales de comunicación, consolas de atención e integrar nuevos servicios.

NIVEL TÉCNICO

Multicanal

El chatbot perfecto integra su tecnología en múltiples canales, como:

- Whatsapp
- Facebook Messenger
- Web Live Chat
- SMS

Dashboard y métricas

Ofrece un panel de métricas para monitorizar la actividad del chatbot en tiempo real e histórico.

Beneficios:

- Toma de decisiones basadas en datos.
- Mejora de las estrategias comerciales.
- Información que sustenta los nuevos conocimientos que debe tener el chatbot.

¿Aún te quedan algunas dudas? Descarga y por qué están revolucionando el comercio digital.

[Lo quiero](#)

Procesamiento de lenguaje natural

Tiene un motor de Procesamiento del lenguaje natural que permite agregar más conocimiento al chatbot.



⚡ ¿Qué es y cómo funciona?

Es parte fundamental en el desarrollo de los chatbots. Combina las tecnologías de la ciencia computacional –como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático o la inferencia estadística– con la lingüística aplicada, con el objetivo de hacer posible la **comprensión y el procesamiento asistidos** por un ordenador de información expresada en lenguaje humano para determinadas tareas.

Conoce los Tipos de chatbots y qué función podrían desarrollar en cada industria.

[También lo quiero](#)