



# SMARTCHAT

Herramientas – Automatizaciones de comentarios  
de Facebook

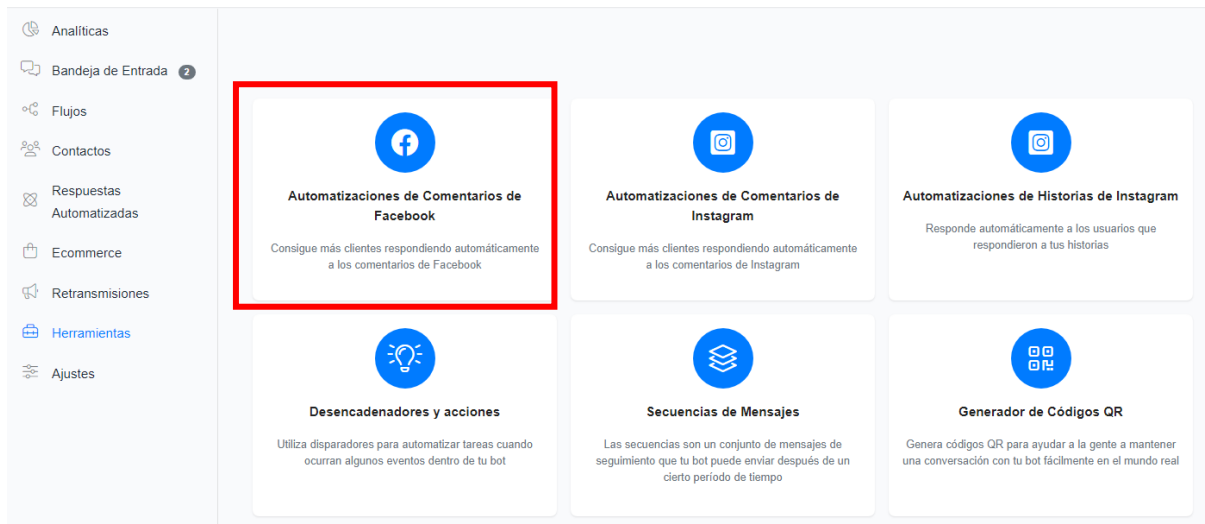
## Contenido

Automatizaciones de Comentarios de Facebook .....	2
Crear automatización.....	2
Editar automatización.....	4
Eliminar automatización .....	5

# Herramientas

## Automatizaciones de Comentarios de Facebook

Para responder a comentarios que los clientes escriben en posts de la página de Facebook, configurar las automatizaciones en el módulo de **Herramientas**. Luego hacer click en la cajita **Automatizaciones de Comentarios de Facebook**



## Crear automatización

Hacer click en el botón **Añadir**



Se abrirá un formulario para configurar cómo se dará el seguimiento a los comentarios en los posts de la página de Facebook:

- El seguimiento se hará para todos los posts o publicaciones o para un post o publicación en específico (en este caso deberá seleccionar el post o publicación a dar seguimiento)
- Se responderá a todos los comentarios o solo a comentarios que coincidan con una regla (en este caso se deberá definir la regla a usar: que el comentario contenga alguna de las palabras o frases que se definan en una lista, o que el comentario sea igual a alguna de las palabras o frases que se definan en una lista)

- La respuesta privada que se enviara al usuario: Un mensaje en específico (se solicitará que ingrese el mensaje) o un flujo (se solicitará que seleccione el flujo a enviar)
- La respuesta pública que se verá en los comentarios (por ejemplo: te hemos respondido en privado)
- Se excluirán comentarios que contengan palabras o frases que se definan en una lista
- Se puede establecer si se responderán comentarios:
  - o Solo a nuevos contactos
  - o Solo una sola vez a cada usuario en un post
  - o A usuarios que ya han comentado otros posts
  - o Que son respuestas a comentarios
- Se responderá de manera inmediata o después de cierta cantidad de segundos, minutos o horas

Cancelar

Guardar

Seguimiento de comentarios sobre

- Todas las Publicaciones  Publicación Especifica

Responder A

- Todos los comentarios  Comentarios que coinciden con una regla

Respuesta privada con ⓘ

Escriba Mensaje ▾

Mensaje...

Respuesta pública al comentario (Opcional) ⓘ

Te hemos enviado un mensaje privado

[Añadir Nuevo](#)

Más Opciones

Excluir comentarios con estas palabras clave (Opcional) ⓘ

Escriba y pulse la tecla intro

Ocultar comentarios con estas palabras clave ⓘ

- Responder sólo a los nuevos contactos
- Responder solo una vez a cada usuario en un post
- Me gusta el comentario del usuario
- Responder a los usuarios que ya han comentado en otros posts
- No responder a las respuestas de los comentarios
- Rastrear si un usuario etiqueta a otros usuarios ⓘ
- Track reactions on the post.

Responder Después







Immediately ▾

## Editar automatización

Hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la automatización. Del menú de opciones seleccionar **Editar**

## Automatizaciones de Comentarios de Facebook

Añadir

Nombre	Estado	
Seguimiento de los comentarios en todas las publicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	 Editar
Seguimiento de los comentarios en todas las publicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	 Renombrar
		 Duplicar
		 Vista Previa
		 Ver Analíticas
		 Eliminar

Realizar los cambios y hacer click en el botón **Guardar**

Cancelar **Guardar**

Responder A

Todos los comentarios  Comentarios que coinciden con una regla

Comentarios que contienen  Comentarios iguales a

información x info x mas informacion x mas info x precio x cuanto cuesta x cuanto vale x

Respuesta privada con ⓘ

Flujo

Seleccionar Flujo

Gestion comentarios FB e IG

Respuesta pública al comentario (Opcional) ⓘ

Te hemos enviado un mensaje privado

[Añadir Nuevo](#)







[Más Opciones](#)

### Eliminar automatización

Hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la automatización. Del menú de opciones seleccionar **Eliminar**

## Automatizaciones de Comentarios de Facebook

Añadir

Nombre	Estado	
Seguimiento de los comentarios en todas las publicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	 Editar
Seguimiento de los comentarios en todas las publicaciones	<input checked="" type="checkbox"/>	 Renombrar
		 Duplicar
		 Vista Previa
		 Ver Analíticas
		 Eliminar

Aparecerá una ventana para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar