



SMARTCHAT

Respuestas automatizadas

Contenido

Palabras.....	2
Crear Palabras	2
Editar Palabras	4
Eliminar Palabras.....	5
Preguntas frecuentes	6
Crear / Editar / Eliminar Palabras Clave de Negocio.....	6
Crear Preguntas Frecuentes	10
Editar Preguntas Frecuentes	12
Eliminar Palabras.....	13

Respuestas Automatizadas

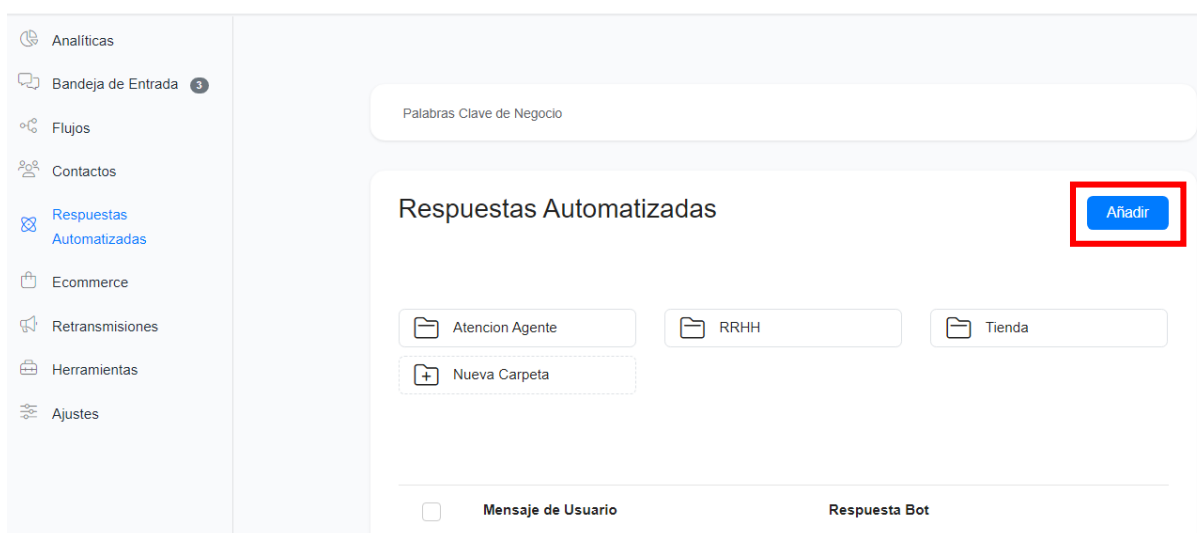
Las respuestas automatizadas permiten responder a palabras o frases que envían los usuarios. La respuesta puede ser un texto o un flujo. En este módulo se pueden configurar.

Las respuestas automatizadas se pueden configurar de acuerdo con palabras o frases (Preguntas frecuentes)

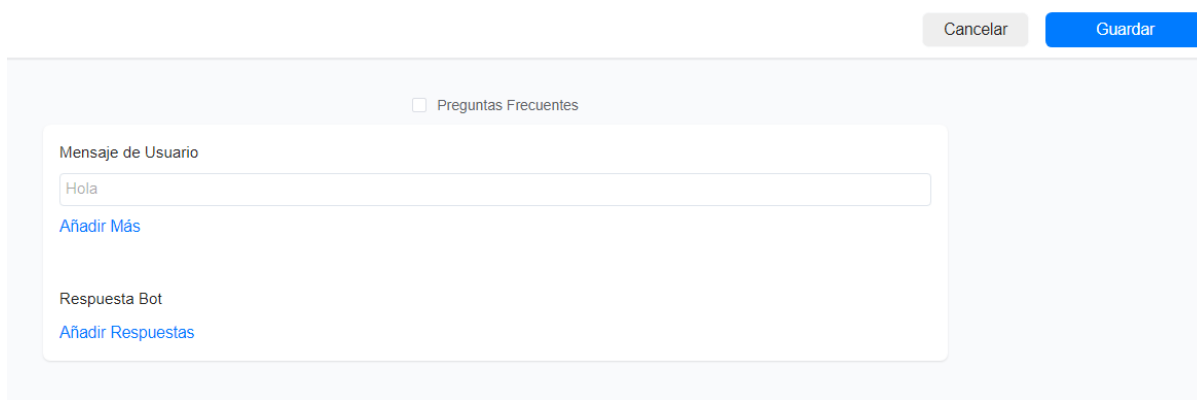
Palabras

Crear Palabras

Para añadir una respuesta automatizada basada en palabras, hacer click en el botón **Añadir**



En la caja de texto **Mensaje de Usuario**, escribir una palabra, si quiere añadir sinónimos hacer click en el link **Añadir Más** debajo de la caja de texto. No escriba más de un palabra por caja de texto. Si necesita escribir más de una palabra cree Preguntas Frecuentes tal como se explicará en el siguiente apartado



A continuación, hacer click en el link **Añadir Respuestas**. Se presentará un menú de opciones:

- Escribir Mensaje

- Flujo

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario

Agente

Asesor

[Añadir Más](#)

Respuesta Bot

[Añadir Respuestas](#)

Escriba Mensaje

Flujo

Si selecciona Escribir Mensaje, se habilitará una caja de texto para que ingrese el mensaje

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario

Agente

Asesor

[Añadir Más](#)

Respuesta Bot

Mensaje...

Agregar Enlace

[Añadir Respuestas](#)

Si selecciona Flujo, se presentará el listado de flujos para que seleccione uno.

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario

Agente

Asesor

[Añadir Más](#)

Respuesta Bot

Baby Clothing Catalog

Cita

Conversar con agente

Ecommerce

Ecommerce - Checkout

Puede agregar varias respuestas. Para agregar otra respuesta, hacer click en el link **Añadir Respuesta** y seleccione el tipo de respuesta. Para borrar una respuesta, hacer click sobre el icono del basurero que aparece en la respuesta al posiciona el ratón sobre ella.

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario

[Añadir Más](#)

Respuesta Bot

[Añadir Respuestas](#)

Se creará un registro para cada palabra ingresada.

Respuestas Automatizadas

<input type="checkbox"/>	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Asesor	Flow: Conversar con agente	⋮
<input type="checkbox"/>	Asistencia	Flow: Conversar con agente	⋮

Editar Palabras

Para editar palabras, hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la palabra, seleccionar la opción **Editar**

Respuestas Automatizadas

Añadir

Atencion Agente RRHH Tienda

Nueva Carpeta

<input type="checkbox"/>	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Asesor	Flow: Conversar con agente	⋮
<input type="checkbox"/>	Asistencia	Flow: Conversar con agente	✎ Editar
<input type="checkbox"/>	En cuanto tiempo hacen una prenda? Preguntas Frecuentes	Hola {{first_name}}, el tiempo depende del trabajo técnico y prendas. Para atención personalizada, escribe la palab	📊 Ver Analíticas 🗑 Eliminar

Hacer los cambios y hacer click en el botón **Guardar**.

Cancelar Guardar

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario
Asesor

Respuesta Bot
Conversar con agente

[Añadir Respuestas](#)

Eliminar Palabras

Para eliminar palabras, hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la palabra, seleccionar la opción **Eliminar**.

Respuestas Automatizadas

Añadir

Atencion Agente

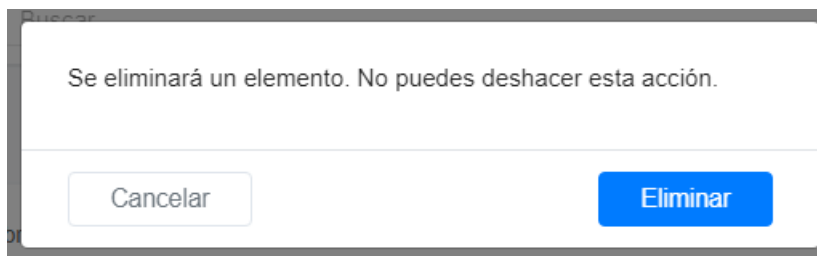
RRHH

Tienda

Nueva Carpeta

<input type="checkbox"/>	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Asesor	Flow: Conversar con agente	⋮
<input type="checkbox"/>	Asistencia	Flow: Conversar con agente	Editar
<input type="checkbox"/>	En cuanto tiempo hacen una prenda? Preguntas Frecuentes	Hola {{first_name}}, el tiempo depende del trabajo técnico de las prendas. Para atención personalizada, escribe la palabra clave.	Ver Analíticas Eliminar

Aparecerá un mensaje para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar.



Preguntas frecuentes

Crear / Editar / Eliminar Palabras Clave de Negocio

Las palabras clave del negocio describen aquellas entidades, conceptos o palabras que pueden incluirse en las preguntas frecuentes.

Para ingresar a la administración de palabras clave del negocio, hacer click en el link **Palabras Clave de Negocio**

Palabras Clave de Negocio

Respuestas Automatizadas

Añadir

Atencion Agente

RRHH

Tienda

Nueva Carpeta



Mensaje de Usuario

Respuesta Bot



En cuanto tiempo hacen una prenda?

Preguntas Frecuentes

Hola {{first_name}}, el tiempo depende del trabajo técnico y la cantidad de prendas. Para atención personalizada, escribe la palabra: agente



Para crear palabras clave de negocio, hacer click en el botón Añadir

Respuestas Automatizadas / ...

Palabras Clave de Negocio

Añadir

Palabra Clave	Variantes	
añil	3	
diseño	2	
persona	7	
personalizado	2	
prenda	4	

Se presentará un formulario para ingresar la palabra clave.

ⓘ

Palabra Clave

[Añadir Sinónimo](#)

A continuación hacer click en el link **Añadir Sinónimo** para ingresar un sinónimo. Puede añadir varios sinónimos para la palabra clave. Al finalizar hacer click en **Guardar**

ⓘ

Elaboración

producción

confección

fabricación

[Añadir Sinónimo](#)

Aparecerá listada la palabra clave y la cantidad de variantes (sinónimos) creados

Palabras Clave de Negocio

Palabra Clave	Variantes	
elaboración	3	⋮

Para editar una palabra clave hacer click en los 3 puntitos que aparecen al lado de la palabra clave. Seleccionar la opción **Editar**

Palabras Clave de Negocio

[Añadir](#)

Palabra Clave	Variantes	
añil	3	⋮
diseño	2	⋮
elaboración	3	⋮
persona		✎ Editar
personalizado		👁 Vista Previa
prenda	4	🗑 Eliminar

Aparecerá el listado de sinónimos para agregar más o eliminarlos. Para agregar un sinónimo hacer click en el botón **Añadir Sinónimo**

Keyword Synonym

[Add Synonym](#)

Keyword	Synonym	
elaboración	confección	🗑
elaboración	fabricación	🗑
elaboración	producción	🗑

En el formulario, agregar la misma palabra clave que se esta editando y agregar los sinónimos.

[Cancelar](#) [Guardar](#)




ⓘ

Palabra Clave

Sinónimo

[Añadir Sinónimo](#)

Para eliminar un sinónimo hacer click sobre el icono del basurero al lado del sinónimo

Keyword Synonym		Add Synonym
Keyword	Synonym	
elaboración	confección	
elaboración	fabricación	
elaboración	producción	

Crear Preguntas Frecuentes

Las preguntas frecuentes se crean de forma similar a las palabras, pero permite que se ingresen varias palabras para formar una frase. A la hora de crear la pregunta frecuente marque la casilla **Preguntas Frecuentes** que aparece en la parte superior del formulario. Las preguntas frecuentes deben incluir algunas de las palabras claves del negocio definidas en el apartado anterior.

Cancelar Guardar

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario


Respuesta Bot

[Añadir Respuestas](#)


Las preguntas frecuentes se marcan con una etiqueta **Preguntas Frecuentes** que aparece debajo de a cada pregunta.


Respuestas Automatizadas

Añadir

 Atencion Agente

 RRHH

 Tienda

 Nueva Carpeta

<input type="checkbox"/>	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Pueden estampar en cualquier prenda o accesorio? Preguntas Frecuentes	Diseñamos superficies textiles y las estampamos a mano para ser aplicadas a productos de uso personal, vestuario y hogar que también son autoría de la marca. Las posibilidades del uso del colorante añil de El Salvador son infinitas por lo que estamos en constante aprendizaje y desarrollo, combinando texturas, técnicas y diseños lo que se transforma en un importante diferenciador de nuestra marca.	⋮
<input type="checkbox"/>	Puedo enviarles mi diseño para una blusa? Preguntas Frecuentes	Por supuesto! Quedamos a la espera	⋮

Si la pregunta frecuente no incluye ninguna de las palabras clave de negocio, se mostrará un icono rojo de alerta a la izquierda de la pregunta. Al hacer click sobre él se nos muestra un mensaje que nos indica que debemos incluir a la lista de palabras claves, al menos una palabra relevante que esté en la pregunta frecuente.

Respuestas Automatizadas

Añadir

Atencion Agente

RRHH

Tienda

Nueva Carpeta



Mensaje de Usuario

Respuesta Bot



⚠ quiero un vestido
Preguntas Frecuentes

ok



Esta pregunta no incluye palabras clave de negocios. Agregue al menos una palabra importante incluida en su pregunta a la lista de palabras clave de negocios.

OK

En este ejemplo, podemos agregar la palabra clave “vestido” a la lista de palabras clave del negocio tal como se explicó en el apartado anterior

Editar Preguntas Frecuentes

Para editar preguntas frecuentes, hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la pregunta frecuente, seleccionar la opción **Editar**

Respuestas Automatizadas Añadir

Atencion Agente

RRHH

Tienda

Nueva Carpeta

	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Pueden estampar en cualquier prenda o accesorio? Preguntas Frecuentes	Diseñamos superficies textiles y las estampamos a mano para ser aplicadas a productos de uso personal, vestuario y hogar. Somos la única con autoría de la marca. Las posibilidades del uso del color en el Salvador son infinitas por lo que estamos en constante desarrollo, combinando texturas, técnicas y diseños lo que nos convierte en un importante diferenciador de nuestra marca.	<div style="border: 2px solid red; padding: 2px; display: inline-block;"> Editar </div> Ver Analíticas Eliminar
<input type="checkbox"/>	Puedo enviarles mi diseño para una blusa? Preguntas Frecuentes	Por supuesto! Quedamos a la espera	⋮

Hacer los cambios y hacer click en el botón **Guardar**.

Cancelar
Guardar

Preguntas Frecuentes

Mensaje de Usuario

Respuesta Bot

Agregar Enlace

Añadir Respuestas

Eliminar Palabras

Para eliminar preguntas frecuentes, hacer click sobre los 3 puntitos que aparecen a la derecha de la pregunta frecuente, seleccionar la opción **Eliminar**.

Respuestas Automatizadas

Añadir

Atencion Agente RRHH Tienda

Nueva Carpeta

<input type="checkbox"/>	Mensaje de Usuario	Respuesta Bot	
<input type="checkbox"/>	Pueden estampar en cualquier prenda o accesorio? Preguntas Frecuentes	Diseñamos superficies textiles y las estampamos a mano para ser aplicadas a productos de uso personal, vestuario y hogar que también son autoría de la marca. Las posibilidades del uso del color Salvador son infinitas por lo que estamos en constante desarrollo, combinando texturas, técnicas y diseños lo que en un importante diferenciador de nuestra marca	<ul style="list-style-type: none">EditarVer AnalíticasEliminar
<input type="checkbox"/>	Puedo enviarles mi diseño para una blusa? Preguntas Frecuentes	Por supuesto! Quedamos a la espera	

Aparecerá un mensaje para confirmar la eliminación. Hacer click en el botón **Eliminar** para confirmar.

Se eliminará un elemento. No puedes deshacer esta acción.

Cancelar **Eliminar**