

Día 2

Objetivo, tono y Limitaciones del Chatbot

Hoy conoceremos el objetivo principal que tendrá el chatbot, las tareas que puede cumplir para el negocio, los tonos en los que puede conversar y las limitaciones que impone Instagram para la construcción de conversaciones.

OBJETIVO

Debemos comprender claramente el objetivo del chatbot, que si bien parecería muy obvio: responder o enviar mensajes, su objetivo principal es funcionar como un canal de filtro para que los preguntones se queden con el Chatbot y los verdaderos interesados pasen a ser recolectados y entregados al siguiente nivel o por lo menos es el objetivo que le daremos a este chatbot.

De manera general hay 4 tareas que se le puede asignar al chatbot:

1. Atención al Cliente, responder consultas relacionadas con la empresa
2. Soporte, responder consultas relacionadas con la post venta de productos o servicios
3. Ventas, responder consultas sobre los productos o servicios y dejarlos lo más cercano posible a la transacción económica.
4. Interacción, invitar al usuario a realizar acciones en favor de nuestros perfiles en redes sociales, posiblemente a cambio de una recompensa.

Para este reto construiremos un Chatbot que funcione como filtro para satisfacer las consultas de los usuarios con respecto a información sobre la empresa, información sobre los productos o servicios de la empresa para dejarlos lo más cerca posible a la compra por parte del usuario, recolectar datos de interés para remarketing y finalmente agradecer e invitar a visitar el sitio web o redes sociales.

TONO

Con esto nos referimos a sí trataremos al usuario de Tú, Usted o Nosotros, esto va a depender de la personalidad de tu negocio o del modo en el que siempre has tratado a tus clientes y en el que ellos se sienten cómodos.

Tú, es un tono informal tratando de ser cercano al usuario

Usted, es un tono formal tratando con respeto y algo de distancia al usuario

Nosotros, es un tono más para hacer que se sienta parte de una comunidad.

Es importante que siempre tengas en mente este tono y que lo utilices en todos los diálogos de principio a fin.

LIMITACIONES

Estas limitaciones vienen de parte de Facebook, Instagram y WhatsApp y debemos conocerlas antes de empezar a construir los flujos de conversación.

Textos y botones 📌

Válido para facebook y WhatsApp

Los textos que se usan en los flujos de conversación no deben ser más de **640 caracteres**. Se pueden usar emojis.
Los botones solo pueden ser **3 botones** por cada caja de texto y cada botón no puede tener más de **20 caracteres**.

Los botones dirigen hacia otras cajas de texto, también puede dirigir hacia un sitio web.

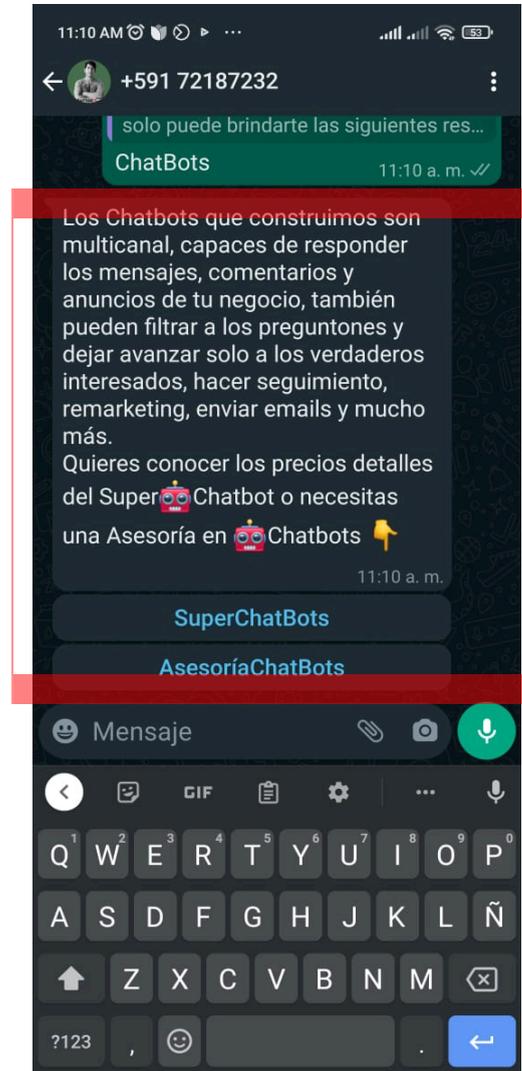
También se recomienda que la cantidad de texto no debería pasar el alto de la pantalla del celular.

En ningún caso es obligatorio ocupar los 640 caracteres ni los 3 botones, lo que planteamos son límites que son deseables no exceder.

Botón 20 caracteres

Botón 20 caracteres

Botón 20 caracteres



Textos y botones 📌
Válido para Instagram

Los textos que se usan en los flujos de conversación no deben ser más de **640 caracteres**. Se pueden usar emojis.

Si usas alguna url esta renderizará una previsualización en el mensaje.

También se recomienda que la cantidad de texto no debería pasar el alto de la pantalla del celular.

En ningún caso es obligatorio ocupar los 640 caracteres ni los 3 botones, lo que planteamos son límites que son deseables no exceder.

Para el uso de botones se debe usar una caja de texto con solo 80 caracteres, los botones solo pueden ser **3 botones** por cada caja de texto y cada botón no puede tener más de **20 caracteres**.

Los botones dirigen hacia otras cajas de texto, también puede dirigir hacia un sitio web.

Botón 20 caracteres

Botón 20 caracteres

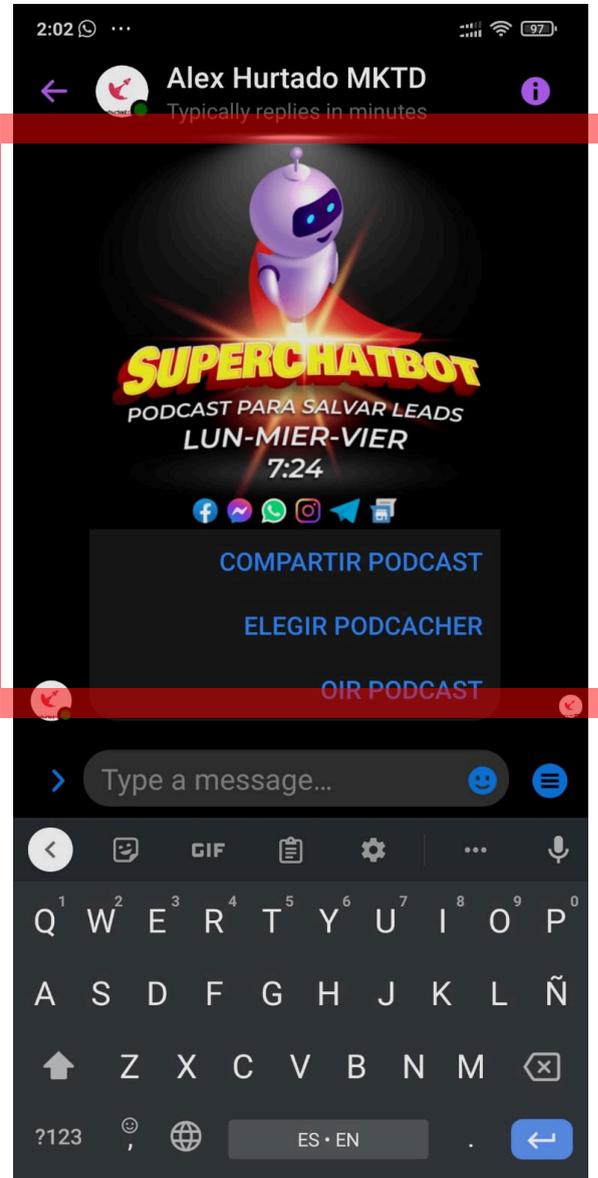
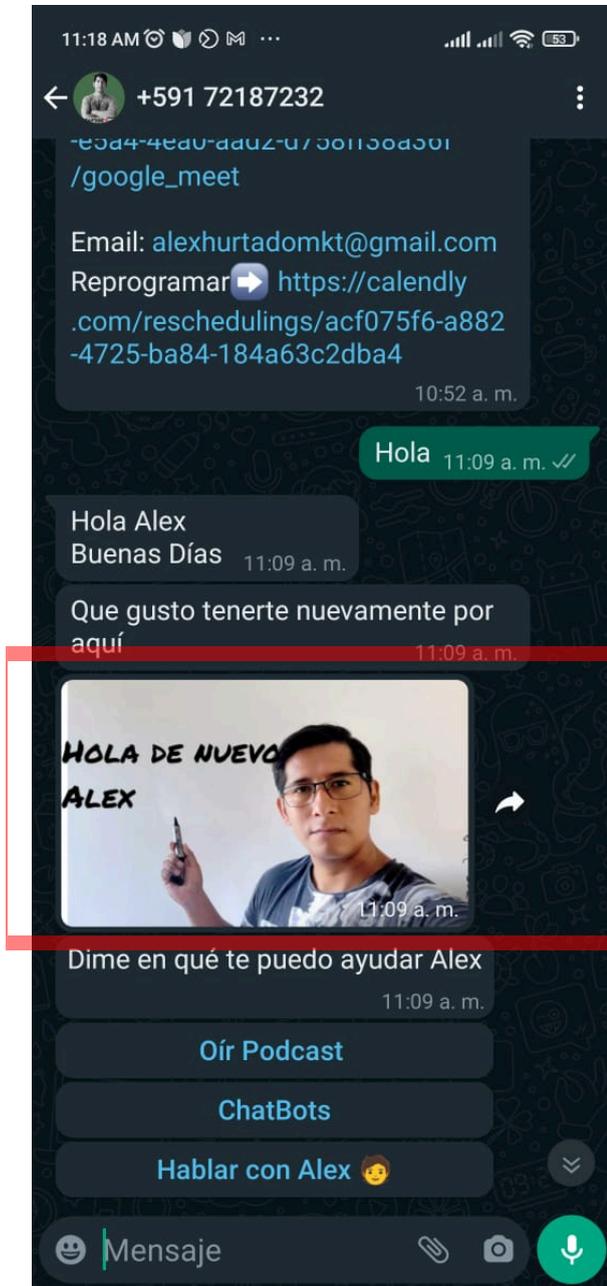
Botón 20 caracteres



En los flujos se puede se insertar campos personalizados a través de las llaves {} entre los cuales se puede escoger: {{first_name}} que es igual al 1er nombre, {{full_name}} que es igual al nombre completo, {{page_name}} que es igual al nombre de la fan page e incluso se pueden crear estos campos para almacenar valores.

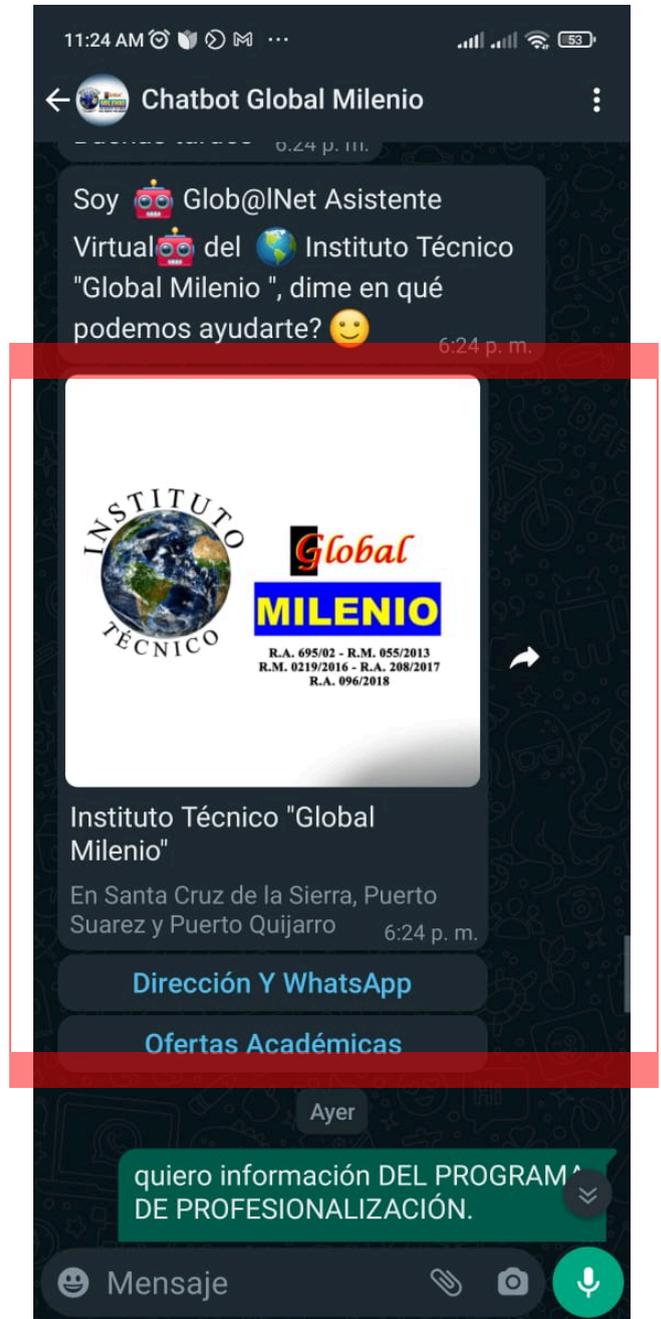
Imágenes, la imagen puede ser una url o archivo en formato PNG o JPEG, deben tener un alto mínimo de 500 px, puede ser cuadrado de 1 x 1 o rectangular de 1 x 2.

Solo para el caso de Facebook la imagen puede ir acompañada de botones.



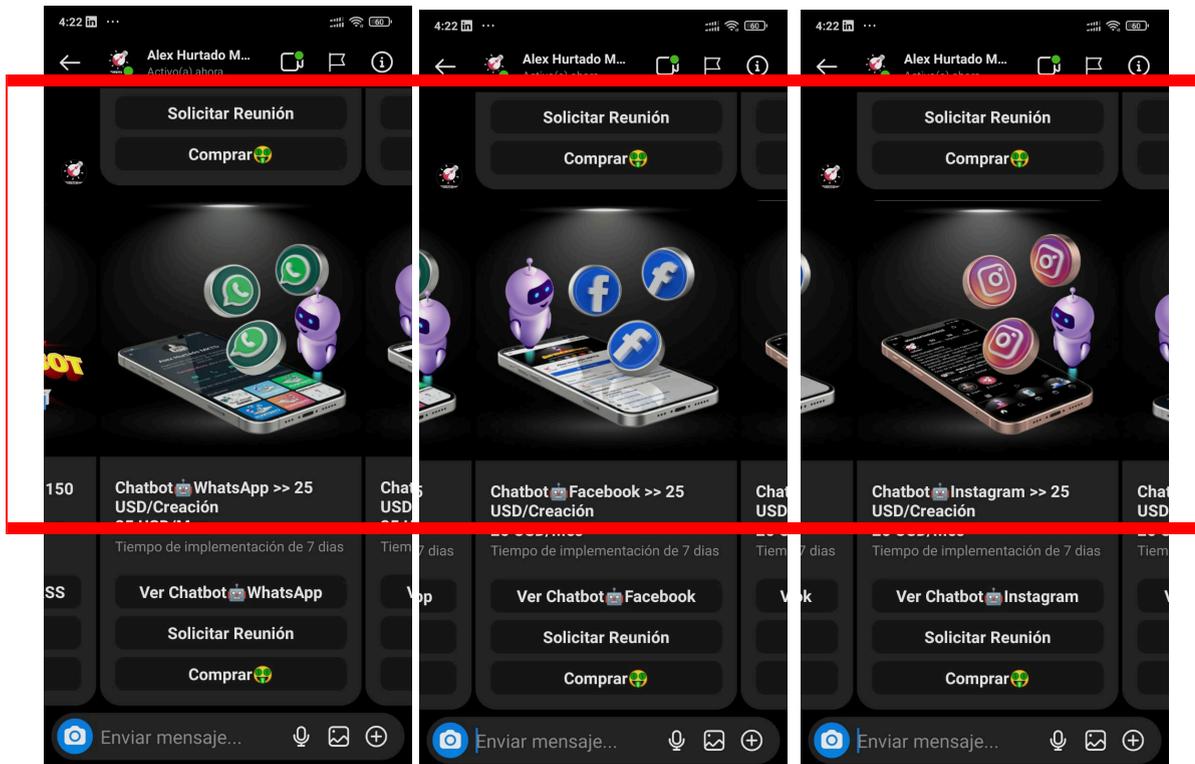
Tarjeta y Botones. Las tarjetas están compuestas por una imagen que puede ser subida u obtenida de una URL, un Título, Subtítulo y 3 botones. Solo para los casos de Instagram y Facebook se puede agregar un link a sitio web a esta tarjeta.


Título 60 caracteres para WB y 80 para el resto
Subtítulo 60 caracteres para WB y 80 para el resto
URL 80 caracteres, no apto para WB
Botón 20 caracteres
Botón 20 caracteres
Botón 20 caracteres

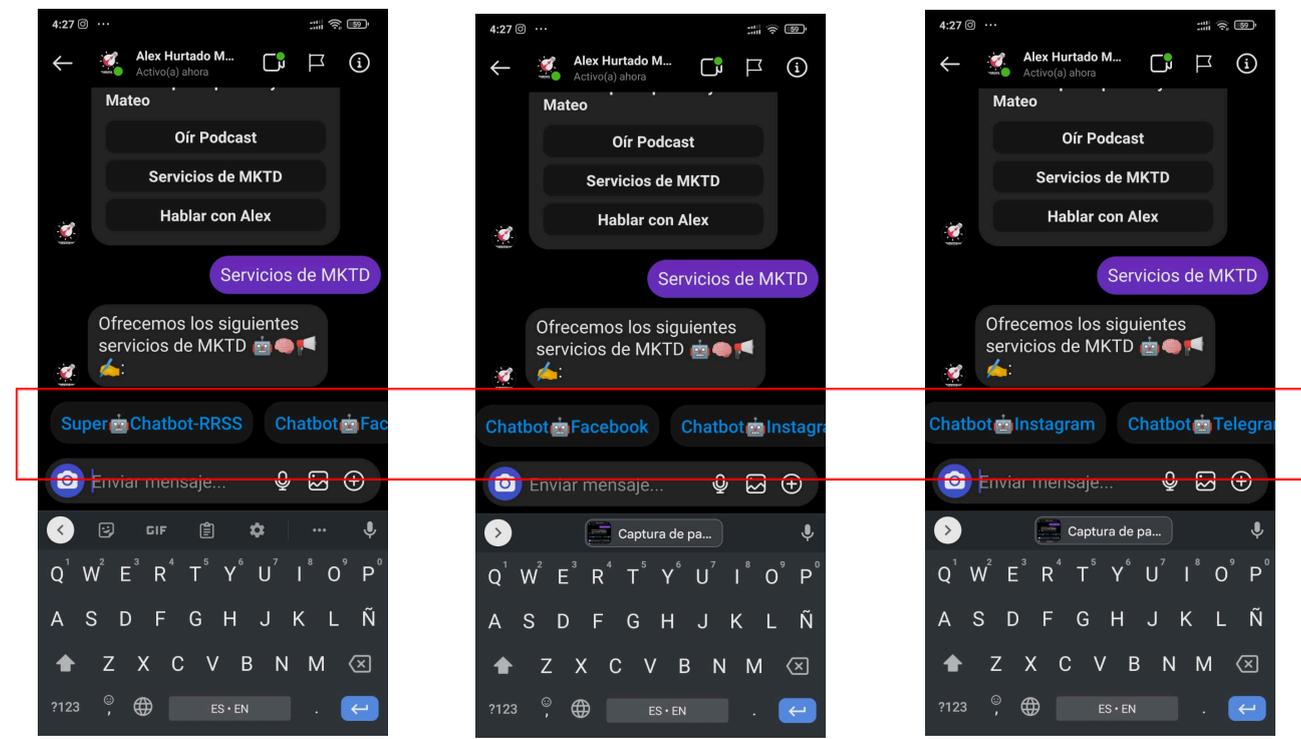
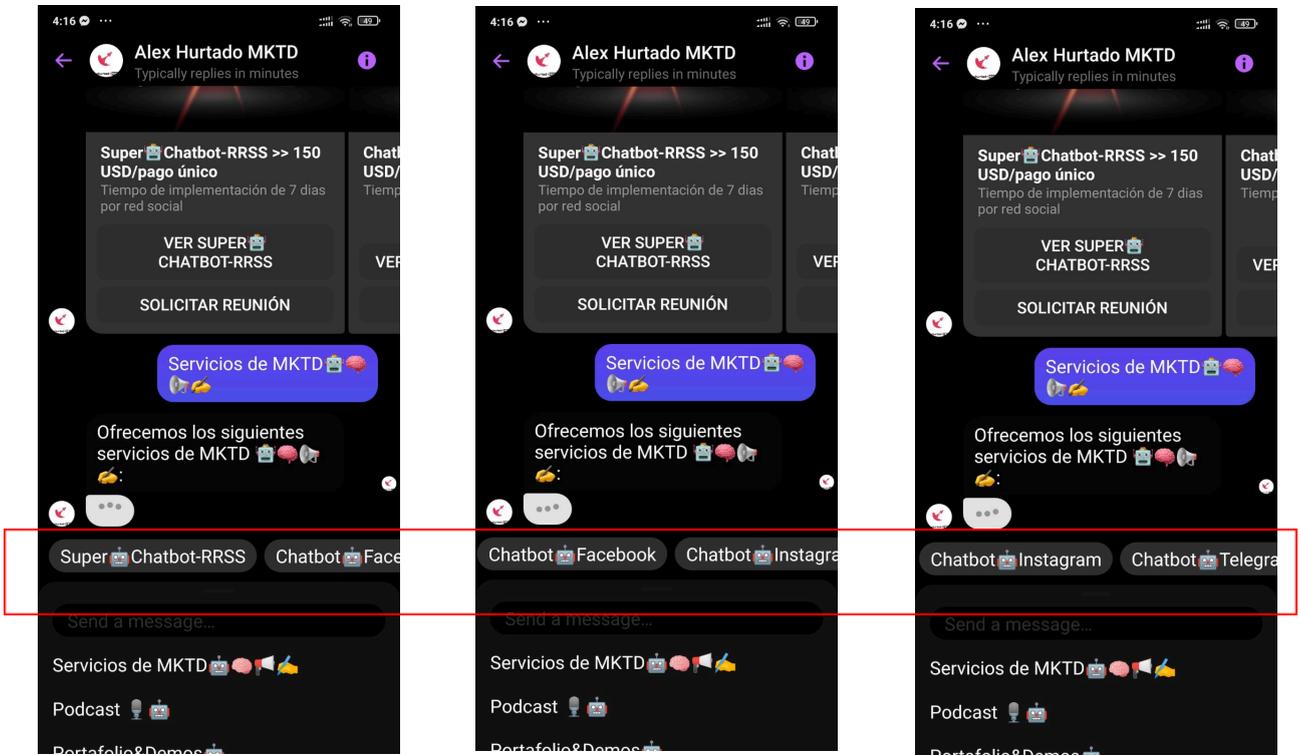


Carrusel en Facebook e Instagram, están compuestas por 10 tarjetas cada una con sus respectivos botones, imágenes, títulos, subtítulos y links. Estos se usan deslizando hacia la izquierda.

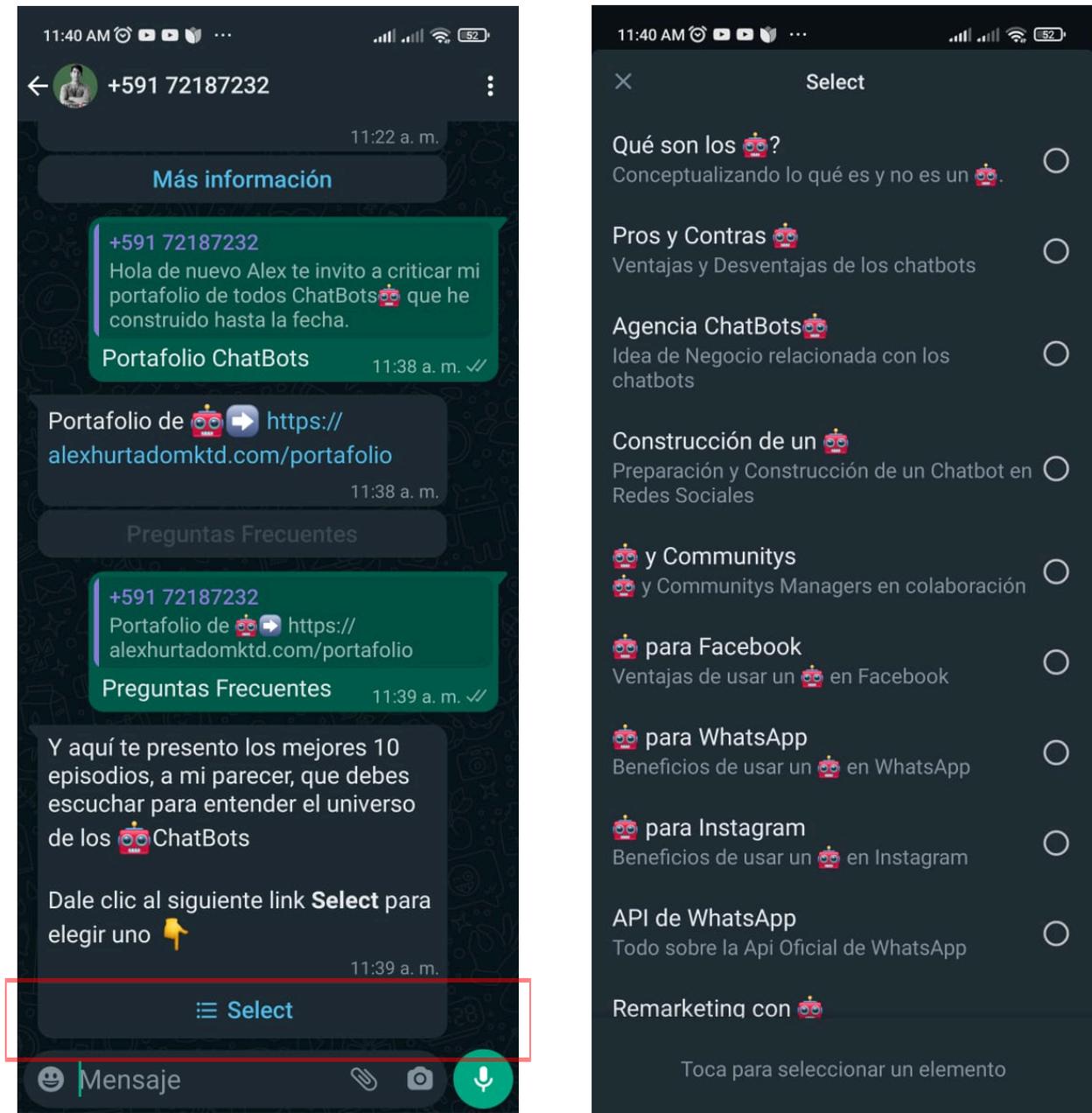
		
Título 80 caracteres	Título 80 caracteres	Título 80 caracteres
URL 80 caracteres (opcional)	URL 80 caracteres (opcional)	URL 80 caracteres (opcional)
URL 80 caracteres	URL 80 caracteres	URL 80 caracteres
Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres
Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres
Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres	Botón 20 caracteres



Respuestas Rápidas en Facebook e Instagram, estas funcionan de manera similar a los botones con 20 caracteres por botón y se pueden mostrar hasta 10 respuestas rápidas, al hacer clic en una de ellas el resto desaparece o se desactiva, esto se visualiza deslizando hacia la izquierda.



Respuestas Rápidas WhatsApp, estas funcionan de manera similar a los botones con 24 caracteres por respuesta rápida más una opcional descripción de 72 caracteres y se pueden mostrar hasta 10 respuestas rápidas, al hacer clic en una de ellas el resto se desactiva.



Otros Recursos es posible también enviar PDF, Audio MP3, OGG, M4A, Video MP4, sea como link externo o para descargar con un peso no mayor a los 15 Mb.