



AIR Institute



OXIGENO
DIGITAL

icecyl
competitividad
empresarial


**Junta de
Castilla y León**



Guía completa para crear un chatbot en WhatsApp Business

El uso de chatbots en WhatsApp Business se ha convertido en una herramienta estratégica para las empresas, ya que permite ofrecer atención inmediata, personalizada y consistente a los clientes, optimizando el tiempo del equipo y mejorando la experiencia del usuario.

Esta guía está orientada a explicar cómo se puede crear un chatbot para cualquier empresa.



Guía completa para crear un chatbot en WhatsApp Business

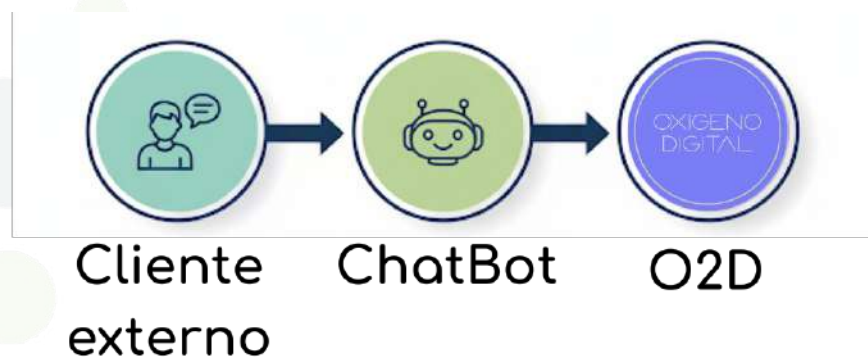
Escenario

Imaginemos que un cliente externo contacta a Oxígeno Digital solicitando la creación de un chatbot para su negocio. Este cliente busca una solución que pueda responder automáticamente dudas sobre sus servicios, facilitar información a potenciales clientes y mejorar la experiencia de quienes interactúan con su empresa.

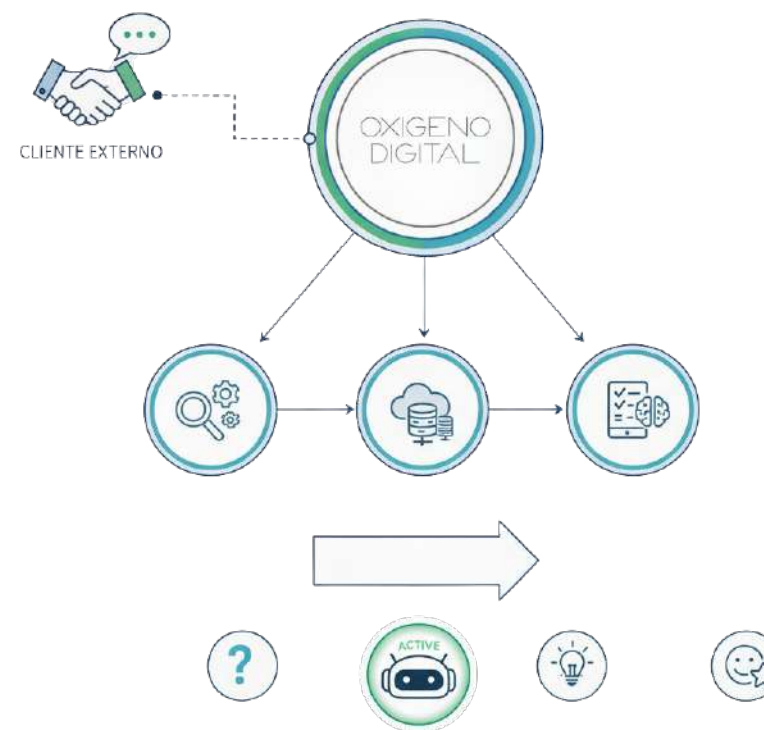
Este escenario nos permite explicar cómo se diseña un chatbot desde la solicitud hasta su puesta en marcha, resaltando la lógica del flujo, la función de cada herramienta y los beneficios estratégicos para la empresa.

Guía completa para crear un chatbot en WhatsApp Business

Escenario 1



Escenario 2

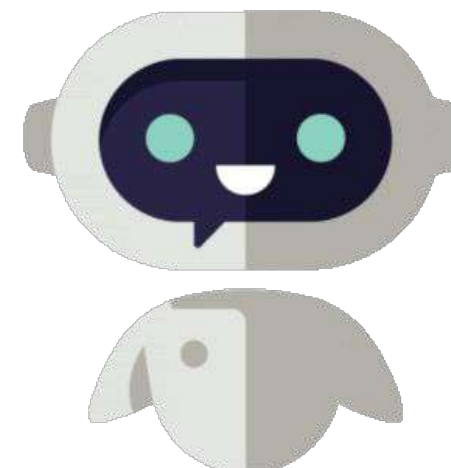


Definir el objetivo del chatbot

El primer paso tras recibir la solicitud es determinar la función principal del bot. En este caso, el objetivo es que el chatbot resuelva preguntas frecuentes sobre la empresa y sus servicios, ofreciendo respuestas rápidas y claras.

Justificación estratégica:

- Un objetivo definido garantiza que el bot cumpla un propósito real y aporte valor.
- Facilita la planificación del flujo de conversación, asegurando que cada mensaje tenga sentido dentro de la interacción.
- Evita confusión y proporciona una experiencia coherente para los usuarios.



Recopilar y organizar la información

Para que el bot pueda ofrecer respuestas precisas, necesita una base de conocimiento completa. Aquí entra NotebookLM

Proceso:

- Subimos la URL de la web del cliente a NotebookLM.
- La herramienta analiza el contenido y extrae información relevante: servicios, preguntas frecuentes, información de contacto, descripción de la empresa y valores.

 NotebookLM

Think **Smarter**,
Not Harder

Try NotebookLM

Recopilar y organizar la información

Justificación estratégica:

- Centralizar la información evita pérdidas de datos importantes y asegura consistencia en las respuestas.
- Facilita la creación de flujos coherentes, ya que ChatGPT podrá generar mensajes basados en información verificada y actualizada.
- Permite que cualquier actualización en la web se refleje rápidamente en el chatbot, manteniendo la relevancia de las respuestas.



Diseñar la conversación y los mensajes

Con la información organizada, es momento de planificar cómo se comunicará el chatbot con los usuarios. Para ello, se utiliza ChatGPT.

Funciones de ChatGPT:

- Redacción de mensajes: Crear respuestas claras, atractivas y con un tono cercano y divertido.
- Estructuración del flujo de conversación: Determinar cómo se conectan las preguntas de los usuarios con las respuestas del bot y cómo se manejan escenarios alternativos o dudas fuera del alcance del bot.



Diseñar la conversación y los mensajes

Diferencia entre mensajes y flujo:

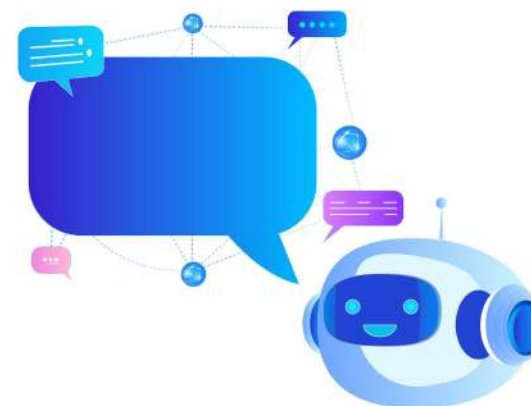
- Mensajes concretos: Frases que el bot dirá a los usuarios.
- Flujo de conversación: Lógica que conecta preguntas y respuestas, definiendo rutas alternativas y redirecciones. ChatGPT permite trabajar ambos elementos de manera simultánea.



Diseñar la conversación y los mensajes

Justificación estratégica:

- Mantener un flujo claro y un tono consistente refuerza la imagen de marca del cliente.
- Garantiza que el bot no solo tenga respuestas correctas, sino que la interacción sea fluida y fácil de seguir.
- Ayuda a prever distintas situaciones y preguntas, reduciendo la necesidad de intervención humana.



Construcción del bot

Una vez definido el flujo de conversación, se utiliza Builderbot para montar el chatbot en WhatsApp Business.

Qué permite Builderbot:

- Crear bloques de conversación basados en el flujo diseñado.
- Definir triggers y botones interactivos que faciliten la navegación.
- Probar el funcionamiento del bot antes de su lanzamiento.



Construcción del bot

Justificación estratégica:

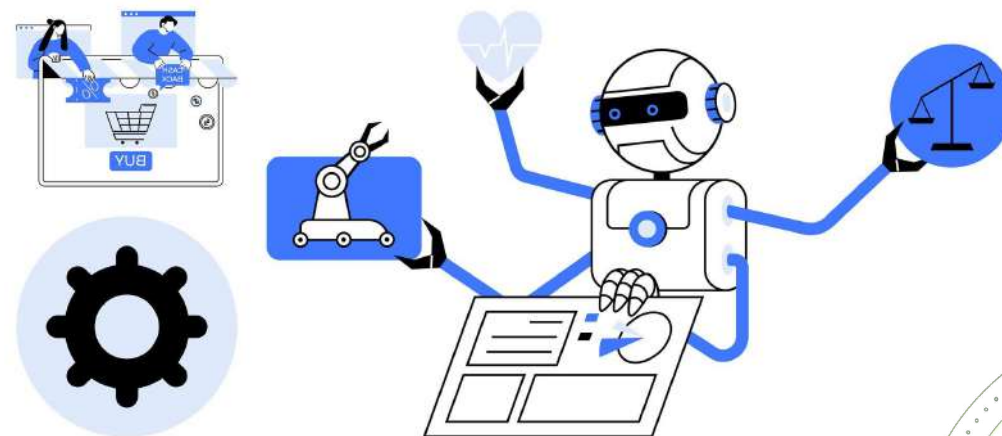
- Permite trasladar la planificación conceptual a un bot funcional, listo para interactuar con los usuarios.
- Facilita la verificación de que el flujo diseñado cumple con el objetivo de resolver dudas y mantener la coherencia de la conversación.
- Proporciona un entorno controlado para ajustes antes de la puesta en producción, reduciendo riesgos de errores.



Pruebas y ajustes

Antes de poner el bot en funcionamiento, es fundamental testarlo y ajustar el flujo según el feedback:

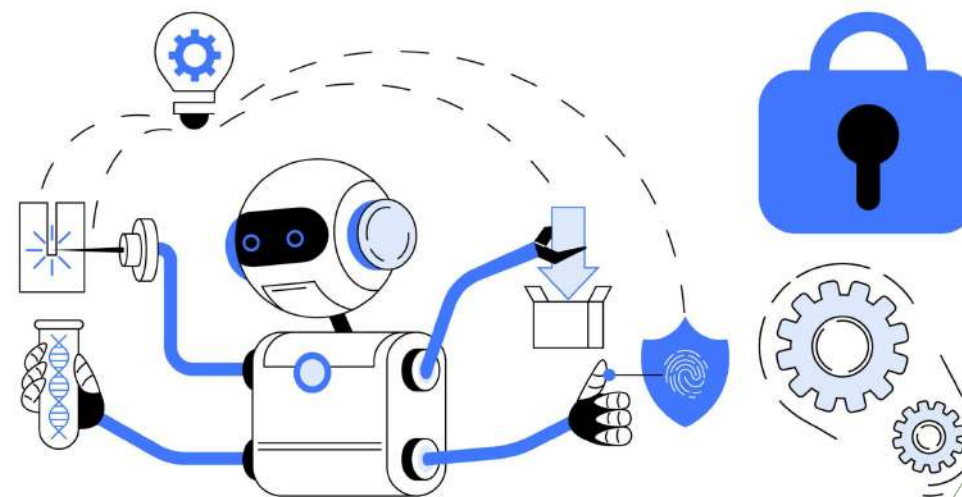
- Validar que las preguntas frecuentes tengan respuestas claras y precisas.
- Revisar que la conversación fluya correctamente según las rutas definidas.
- Ajustar mensajes o bloques según las necesidades detectadas durante las pruebas.



Pruebas y ajustes

Justificación estratégica:

- Garantiza una experiencia de usuario satisfactoria y profesional.
- Permite detectar vacíos de información o inconsistencias en el flujo antes de que los usuarios interactúen con el bot.
- Mejora continuamente el rendimiento del chatbot y su capacidad para cumplir los objetivos del cliente.



Beneficios del chatbot para la empresa

Implementar un chatbot en WhatsApp Business ofrece múltiples ventajas estratégicas:

- **Disponibilidad 24/7:** Los usuarios pueden resolver dudas en cualquier momento, aumentando la satisfacción y confianza.
- **Ahorro de tiempo:** Automatiza respuestas repetitivas, liberando al equipo humano para tareas de mayor valor.
- **Consistencia en la información:** Todos los usuarios reciben respuestas uniformes y precisas, evitando errores o interpretaciones distintas.
- **Mejora de la experiencia del cliente:** Interacciones rápidas, claras y con un tono cercano fortalecen la imagen de la empresa.



Beneficios del chatbot para la empresa

- **Facilita la captación de leads:** Los usuarios interesados reciben información relevante y son guiados hacia acciones concretas, como solicitar presupuestos o contacto directo.
- **Escalabilidad:** Permite atender múltiples consultas simultáneamente sin necesidad de aumentar personal.
- **Flexibilidad y actualización:** Gracias a la integración con NotebookLM y ChatGPT, es sencillo actualizar la información y ajustar el flujo de conversación según cambios en los servicios o estrategia de la empresa.

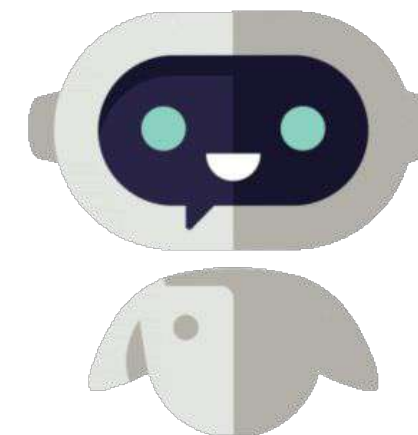


Conclusión

El flujo descrito muestra cómo, desde la solicitud de un cliente hasta la puesta en marcha de un chatbot funcional en WhatsApp Business, es posible diseñar un bot que aporte valor real: resolviendo dudas, manteniendo coherencia en la información, reforzando la imagen de marca y facilitando la captación de leads.

Cada herramienta —NotebookLM, ChatGPT y Builderbot— cumple una función estratégica específica dentro del proceso, asegurando eficiencia, coherencia y calidad.

Este enfoque permite a cualquier empresa entender la lógica detrás de la creación de un chatbot, comprender el valor de cada paso y visualizar cómo un bot bien diseñado puede mejorar la atención al cliente, optimizar recursos y fortalecer la marca, sin necesidad de entrar en detalles técnicos de implementación.





Gracias por su atención



OXIGENO
DIGITAL

