

Administración

Aprende cómo configurar y parametrizar la plataforma.

- *¿Cómo configurar los horarios de atención en Hibot?*
- *¿Cómo configurar el método de asignación de conversaciones en Hibot?*
- *¿Cómo habilitar el módulo de chatbots en Hibot?*

Información de la cuenta

- *¿Cómo personalizar la información de tu cuenta de Hibot?*

Clientes

- *¿Cómo crear clientes en Hibot?*

Canales

- *¿Cómo cargar plantillas de WhatsApp en Hibot?*
- *¿Cómo configurar plantillas de mensajes con botones, multimedia y cómo usar parámetros personalizados en Hibot?*
- *¿Cómo crear un canal de Facebook en Hibot?*
- *¿Cómo crear un canal de Instagram en Hibot?*

[Ver más](#)

Chat Bots

- *¿Cómo asignar un Bot a múltiples campañas en Hibot?*

Proyectos

- *¿Cómo crear un proyecto en Hibot?*

Tipificaciones

- *¿Cómo crear tipificaciones en Hibot?*
- *¿Cómo crear Sub-tipificaciones en Hibot?*

Campañas

- *¿Cómo configurar respuestas rápidas por un canal de Apple Business Chat?*
- *¿Cómo crear una campaña en Hibot?*
- *¿Cómo crear mensajes interactivos en Hibot?*

Usuarios

- *¿Cómo crear un usuario en Hibot?*
- *¿Cómo quitar la marcación de agente exclusivo masivamente en Hibot?*

Estados

- *Cómo activar o inactivar los Estados en Hibot?*
- *Cómo crear Estados en Hibot?*

Roles

- *¿Cómo crear Roles en Hibot?*
- *¿Cómo editar Roles en Hibot?*

Redes Permitidas

- *¿Cómo configurar las Redes Permitidas en Hibot?*

Exprs. regulares

- *¿Cómo usar las expresiones regulares en Hibot?*

Uso de licencias

- *¿Cómo gestionar licencias en Hibot?*

Campos dinámicos

- *¿Cómo configurar los campos dinámicos en Hibot?*

Catálogos

- *Cómo configurar catálogos, productos y colecciones en WhatsApp con Hibot*

¿Cómo configurar los horarios de atención en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar los horarios de atención en Hibot.

Al crear un horario de atención en la plataforma, tienes la posibilidad de crear un mensaje automatizado para informar a tus usuarios y clientes cuál es el horario de atención de tu negocio una vez se intenten conectar contigo fuera del horario normal de atención.

<https://youtu.be/QeXHPPzbLsc>

Paso a paso cómo configurar los horarios de atención en Hibot

1. Ingresa a Hibot con tu usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Horarios”**.
4. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
5. Se abrirá una ventana en la cuál vamos a diligencia los siguientes campos:

- **Descripción del horario:** Vas a escribir el nombre que tiene el horario.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20horario.png?width=688&name=Crear%20horario.png>

Luego haz click en **“Añadir sección”** y se desplegarán los campos donde ves a configurar los días y las horas de atención de tu negocio.

- Después de tener los campos diligenciados vas a hacer click en el botón **“Visualizar”** y verás una previsualización de cómo va quedar el horario configurado.

- <https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20un%20nuevo%20horario.png?width=688&name=Crear%20un%20nuevo%20horario.png>

Si tu horario de atención varía lo que debes hacer es agregar una sección.

- <https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20un%20nuevo%20horario%202.png?width=688&name=Crear%20un%20nuevo%20horario%202.png>

Luego de configurar tu horario de atención haz click en el botón "**Guardar**".

Si tu operación no labora los días festivos, en la parte superior de la pantalla hay una pestaña que dice "**Excepciones**". Al hacer click ahí se abrirá una ventana donde tendrás la posibilidad de configurar todos los días festivos que tiene tu país. De esta manera se mandará a los clientes también un mensaje automático de "*fuera de horario*".

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20un%20nuevo%20horario%203.png?width=688&name=Crear%20un%20nuevo%20horario%203.png>

Campo Excepciones: Haz click en el recuadro y se abrirá un calendario. Ahí escoge la fecha del día festivo.

Campo Descripción: Podemos poner un nombre que tenga relación al día que no se va laborar.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20nuevo%20horario%204.png?width=688&name=Crear%20nuevo%20horario%204.png>

Contamos con 2 posibilidades de configuración:

1. Ingresar manualmente cada uno de los días festivos.
2. La segunda opción es descargar la plantilla de Excel haciendo click en "**Plantilla base**". Una vez la hayas descargado, ábrela y diligencia todos los días festivos que tengas. Luego guarda el archivo de Excel en tu computador. El siguiente paso es ir a Hibot y hacer click en el botón "**Importar**". Por último haz click en el botón "**Guardar**".

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Crear%20nuevo%20horario%205.png?width=688&name=Crear%20nuevo%20horario%205.png>

Después de completar este paso, puedes agregar el horario a una campaña y configurar el mensaje que deseas que se envíe a los clientes cuando escriben por fuera de horario de atención. [Lee aquí cómo crear tipificaciones en Hibot.](#)

¿Cómo configurar el método de asignación de conversaciones en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar el método de asignación de conversaciones en Hibot

Seguimos evolucionando y pensando en las mejores opciones para tú operación. Por esto, te presentamos nuestros dos métodos de asignación “Método inteligente” y Método Round - Robin”. Aquí te explicaremos cómo **configurar** el método de asignación de conversaciones en Hibot para tu negocio.

¿Cuáles son y en qué consisten nuestros métodos de asignación?

Paso a paso cómo configurar el método de asignación de conversaciones en Hibot

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
2. Luego, verás que se despliega una lista. Vas a hacer click en “**Campañas**”.
3. Se abrirá una pantalla donde verás la opción de “**Crear**” en el botón verde de la esquina superior derecha de la pantalla o “**Editar**” haciendo click en el icono de lápiz que está al frente del nombre de tu campaña creada; haz clic en cualquiera de las opciones según tu necesidad. Si ya tienes una campaña puedes editarla, y si aún no tienes una, debes crearla.
4. Vas a ver que se abrirá una ventana emergente con varias opciones, haz clic en la pestaña llamada “**Método de asignación**”. Al

ingresar en dicha pestaña, podrás seleccionar el método que más se ajuste a las necesidades de tu negocio.

5. Haz click en “**Guardar**”

¿Cómo puedo ver qué método de asignación estoy usando?

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Tablero de control**”. Allí podrás ver el método de asignación usado en la campana. Aquí te dejo un ejemplo:

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Metodo%20de%20asignaci%C3%B3n%20TC.png?width=688&name=Metodo%20de%20asignaci%C3%B3n%20TC.png>

2. También podrás hacerle seguimiento desde el módulo de “**Auditoría**” que está en el menú de Hibot en el lado izquierdo de la pantalla. Filtras por la opción “**Método de asignación**” y consultas cuáles son las conversaciones que se han generado por cada uno de los métodos Round-Robin o Método Inteligente. Miralo en este ejemplo:

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Metodo%20asignaci%C3%B3n%20auditor%C3%ADa.png?width=688&name=Metodo%20asignaci%C3%B3n%20auditor%C3%ADa.png>

¿Cómo habilitar el módulo de chatbots en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo habilitar el módulo de chatbots en Hibot.

Mejora la experiencia de atención de tus clientes y tus agentes diseñando tus propios bots desde una interfaz fácil de usar, intuitiva y agradable. Aquí te explicamos cómo habilitar el módulo de chatbots en Hibot.

Paso a paso cómo habilitar el módulo de chatbots en Hibot:

Primero, recuerda que para habilitar este módulo debes haberlo activado hablando con tu asesor comercial asignado o agente de fidelización.

Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Roles”**
3. Se abrirá una pantalla donde verás todos los roles que tenemos creados en la plataforma. Selecciona el rol al cual deseas habilitarle el módulo de chatbots y haz click sobre el icono con forma de lápiz ubicado al frente del nombre de dicho rol, en la columna acción.
4. Vas a ver que se abre una ventana para editar el rol. Haz click en **“Permisos”**.
5. En el recuadro de permisos verás habilitado **“chatbots”**. Vamos a seleccionar el elemento haciendo click en el pequeño recuadro que tiene al lado izquierdo.
6. Luego de seleccionarlo, haz click en el icono que está al frente con una flecha de color verde para continuar y asignar.
7. Click en **“Guardar”** y luego en el siguiente recuadro click en **“Sí”**.
8. En la esquina superior izquierda verás un recuadro de confirmación.
9. Refresca o recarga la página nuevamente para evidenciar el cambio.
10. Por último abre nuevamente el menú de Hibot que está a mano izquierda y veras que en la parte de abajo del menú dice “Chat Bots”.

https://youtu.be/EIT_QrW954I

¿Cómo personalizar la información de tu cuenta de Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes,

aquí cómo personalizar la información de tu cuenta de Hibot.

Primero, recuerda que para aprender cómo personalizar la información de tu cuenta de Hibot, debes tener una licencia de administrador dentro de la plataforma.

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”
2. Se desplegará un menú de opciones. Haz click en “**Info. de la cuenta**”.
3. Vas a ver que se abre una pantalla donde verás varios campos que podrás personalizar con la información de tu negocio.
4. Completa todos los campos y haz click en el botón “Actualizar”. Todo quedará guardado.

<https://youtu.be/OQyzZW5i57c>

Esperamos que este artículo sobre cómo personalizar la información de tu cuenta Hibot te haya resultado útil. Si tienes alguna duda sobre el uso de Hibot, visita nuestro centro de ayuda, allí encontrarás toda la información necesaria para que tu y tu equipo puedan sacarle el máximo provecho a nuestra herramienta: <https://help.hibotchat.com/es>

¿Cómo crear clientes en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear clientes en Hibot.

En HiBot puedes tener tus clientes creados para llevar un seguimiento de todas las conversaciones e interacciones que se tienen con él para que cada vez logres entender más sus necesidades, sus motivos de consulta y mucho más. Aquí te enseñamos cómo crear clientes en Hibot.

Paso a paso cómo crear clientes en Hibot

Primero, recuerda que para aprender cómo crear clientes en **HiBot**, debes tener una licencia con **cualquier tipo de rol** dentro de la plataforma.

1. Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”.
3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Clientes**”.
4. Se abrirá una pantalla nueva donde verás en la esquina superior derecha un botón de color verde que dice “**Crear**”. Haz click ahí.
5. Se abrirá un cuadro emergente con varios campos a rellenar (Abajo te explico qué significa cada campo). Llena todos los campos y haz click en “**Guardar**”.
6. Quedará creado el cliente en la plataforma.

Que significan los campos que debes llenar durante la creación del contacto:

- **Nombre:** Es el nombre del cliente.
- **Código:** Es el código que le vamos a asignar al cliente.
- **SLA óptimo:** Es el nivel de servicio ideal definido para este cliente. Es decir, el tiempo promedio de la primera respuesta en una conversación que le es asignada a un agente.
- **SLA bajo:** Es el nivel de servicio mínimo definido para este cliente. Es decir, el tiempo máximo de respuesta cuando se le asigna una conversación al agente.
- **Máximo de conversaciones históricas:** son las conversaciones que se muestran en el historial del chat cuando ingresa una conversación nueva, sobre del primer mensaje luego de la asignación en la ventana del Inbound.
- **Tiempo Max. Inactividad:** es el tiempo máximo de inactividad en las conversaciones, por parte del cliente.
- **Número de intentos:** son los intentos que realizará la plataforma para verificar que el cliente sigue en el chat, con los intervalos que se definieron en el “Tiempo Max. De inactividad”.

Si cuentas con cualquier licencia de **HiBot**, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas. [Click aquí para saber cómo etiquetar conversaciones en Hibot.](#)

¿Cómo cargar plantillas de WhatsApp en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo cargar plantillas de WhatsApp en Hibot.

Recuerda que antes de montar tus plantillas a Hibot, éstas deben estar aprobadas por Meta (Facebook). Pero no te preocupes que Hibot te ayuda gestionando la aprobación.

Paso a paso cómo cargar plantillas de WhtasApp en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en "**Administración**".
3. Se abrirá una lista desplegable, haz clic en la opción "**Canales**"
4. Se abrirá una venta nueva, dirígete a los filtros y escoge el canal que tengas asociado a tu proveedor de WhatsApp. Luego haz clic en la opción "Editar canal" (Ícono de lápiz que aparece al frente del canal).

1. [https://help.hibotchat.com/help/hubfs/image%20\(11\).png?width=688&name=image%20\(11\).png](https://help.hibotchat.com/help/hubfs/image%20(11).png?width=688&name=image%20(11).png)

Se abrirá una ventana emergente. Haz clic en la pestaña que dice "**Plantillas HSM**".

6. Haz clic en el botón "**Agregar plantilla**". Se abrirá una ventana, donde puedes ingresar el nombre de la plantilla previamente aprobada en Meta [namespace:element_name]. Luego haz clic en "**Continuar**".

https://lh4.googleusercontent.com/bT_myYyNpifAWjiwl3f6vSmG8vQH_DU1M104t7p6X4QL_IpJ8wLMT86-2U3CwgLKq8JpLyIfwIi16wND34YgH9MTdp6C-SptC-cGrnNS03qusrenlcQtCCw0YZzvLOE7Vvq7ewg337GFvNIhR-AXc4

7. Automáticamente verás cargada la plantilla que previamente Meta te ha aprobado.

https://lh5.googleusercontent.com/WtY4DMjeoWcfXIwr7_OiVT-1Xi4-kc4BedkP8_9ds-zMxKdrWhTFeb5bRxE-_A_8GVrQETygou9uFbFsNG5KrSNUI-JdNLnaOsN9KGE3d1-jRlma9vyOjoqqVbami61G9jen7qVvUeu_ewGPpv2S4i8

Nota: Es importante recordar que al agregar o editar una plantilla, solo se podrán modificar los parámetros [60 caracteres permitidos] y los recursos multimedia asociados a dicha plantilla.

¿Cómo configurar plantillas de mensajes con botones, multimedia y cómo usar parámetros personalizados en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar plantillas de mensajes con botones, multimedia y usar parámetros personalizados en Hibot?

Paso a paso cómo configurar una plantilla con botones, multimedia y usar parámetros personalizados

1. Ingresa a Hibot con tu usuario y contraseña.
2. Dirígete al módulo de "**Administración**"
3. En la lista desplegable, haz clic en "**Canales**"
4. Busca en los filtros el canal que tengas asociado al Proveedor de Aldeamo o Whatsapp Cloud y haz clic en la opción "**Editar canal**"
5. Se abrirá una ventana emergente, haz clic en "**Plantillas HSM**"
6. Verás un botón que dice "**Agregar plantilla**"

7. Se abrirá una ventana, donde puedes ingresar el nombre de la plantilla previamente aprobada en Meta [namespace:element_name]. Luego haz clic en "**Continuar**".
8. Para el encabezado puedes usar multimedia como: Imagen, video, audio, stickers, texto o un archivo. El límite de dicha multimedia es el siguiente: Audio: 16MB, Documento 100MB, Imagen: 5MB, Video: 16MB, Sticker: 100KB.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Platillas%20con%20botones%20y%20multimedia.png?width=688&height=426&name=Platillas%20con%20botones%20y%20multimedia.png>

1. **También podrás usar parámetros** (Los parámetros son palabras personalizadas, un ejemplo puede ser: Hola [Nombre del cliente], cómo estás. El parámetro es el que se encuentra entre los corchetes, una vez puedas ver reflejado el mensaje en WhatsApp, aparecerá el nombre de tu cliente, el cual debes tener asociado a su número de teléfono. En la imagen de arriba podrás visualizar un ejemplo sobre cómo se vería dicho parámetro.
2. Para configurarlo en Hibot, en la misma ventana donde estás, verás un campo que se llama "**Parámetros**", escribe el nombre del parámetro (Debes usar el mismo nombre del parámetro que tienes en la base de datos de tus clientes).
3. En el siguiente campo donde deberás escribir el contenido de la plantilla, escribe el texto y donde vayas a colocar el parámetro escribe para el primero {1}. Aquí te lo ejemplifico: Hola {1}, como estás. El número se debe a que es el parámetro número 1, si tienes más parámetros puedes usarlos en orden colocando por ejemplo: Hola {1} cómo estás? Quiero saber cómo va el proyecto de {2}. Con lo anterior podrás personalizar tus mensajes. Podrás ver esto más claramente en el vídeo que dejaremos al final de este artículo.
4. Puedes configurar una "**Nota al pie**", para dar una información adicional a tu cliente. Arriba en la imagen puedes ver cómo se ve la nota al pie.
5. En el siguiente campo puedes elegir la "**Cantidad de los botones de respuesta**". Cuando hayas elegido la cantidad, parecerá un nuevo campo en el cual podrás escribir los textos de tus opciones de respuesta.
6. Haz clic en "**Guardar**".

Cómo iniciar una conversación con la nueva plantilla con botones y multimedia que acabamos de crear

Si deseas enviar tus plantillas de tipo multimedia, podrás realizarlo al iniciar una conversación con contacto conocido o desconocido o al reanudar una conversación con recordatorio. Para hacerlo, ejecuta los siguientes pasos:

1. Dirígete al menú principal de Hibot ubicado en el lado lateral izquierdo de la pantalla. Haz clic en "**Contactos**".

2. Busca el número de contacto en la casilla "**Número de contacto**". Luego haz clic en el botón "**Consultar**". Esto para iniciar conversación con contacto conocido o desconocido.
3. Una vez veas el contacto, haz clic en el icono de "**Iniciar conversación**" que se encuentra en la parte derecha del contacto.

1. https://lh4.googleusercontent.com/5hWc2vRcS6PamOYW-NFSUI_YA5eOY5vPVvqp9_xb-l1Ws-KU1UDXa2vCwuRif7eg7Kem_gK7tHPPNmDIO4Ohzk6CuNlpfUI0Gr4F-Q-d6RmOFSAAdqGgn89bWD9Vm-l_YAlym1EoyOFjIGqRxtdrn80

Verás una nueva ventana emergente y en la lista desplegable selecciona la campaña a la cual pertenece la conversación que estás creando, en el siguiente campo selecciona "El tipo de plantilla" y en el siguiente campo que se llama "**Previsualización de la plantilla (HSM o MTM)**", selecciona el nombre de la plantilla que acabaste de crear y haz clic en el botón "**Iniciar**"

https://lh3.googleusercontent.com/kGo2kfY77w2997rUCSe6o9skEIqWLE3jqBMCvCxOTJRtMloGqHdbAWzGECJf7rO899WzfkI36EiNw1OOA24TrcvOYA9zo-hwLRkjSz7Qr_YaukpML_gAB6xOk62qx5PGzaDKTt9BOTw0h2dKcmeTb4

5. Una vez se diligencien los campos solicitados en el formulario, haz clic en iniciar y dicha plantilla se le enviará al contacto seleccionado y se abrirá la conversación en la bandeja de entrada.

Estructura del envío

https://lh6.googleusercontent.com/fW2nwyZ94iqpFLpRWx7i6wr9yqAaCuw9NzYS2oBXwkHUy2rApS7DI1_gfH0mftUNRjg0HzRm3Fsel806jdMWMz1OaLyMyEch-qP4iUaY4vvPuHBFEPu7c1-wKF2vCF9I6OeWPmIFWn022B-9QITDNw0

Bandeja de entrada

https://lh4.googleusercontent.com/VwuKL-WXEd-tu0JULeQiIgeyoexmhMo04RUy1A3cB_z7rq00_aKy27nNLW7Z6s33BJsc1IHy095z19CWskkqZnoFoNoICRey7cIpWmgR_a96H8cbyuzKw1R4nONP_68Dj1pyBi1_XbDmQhXelFqc0V4

6. Adicional a lo anterior, dentro de la bandeja de entrada podrás hacer uso de las plantillas al dirigirte al panel ubicado en la parte izquierda, sección plantillas. Allí podrás filtrar tus plantillas por tipo de plantilla y categoría.

https://lh6.googleusercontent.com/1tZ1jFNY6v1pvywAVUYqiWjFWmajiF_GoH8SoOS7PzaP-HljTLyj3kofQ-wY8EyjY5qdvrpywmZusc-HKpod2l55CgtRgp_J_CodUY9afJQKun3-EbtDdl6oBjeiu6j2VJAU2bXOzSgR-sLXV9zLo

¿Cómo crear un canal de Facebook en Hibot?

¿Por qué es importante el canal Facebook en tu negocio?

Siempre tenemos lo mejor para ti. En Facebook, Hibot te permite responder y repartir automáticamente a tus asesores, todos los mensajes que te lleguen vía Facebook Messenger y los comentarios que hagan los clientes en tus publicaciones de Facebook.

Esta red social te sirve para generar **vínculos virtuales** y compartir contenidos para **generar interacciones**. Partiendo de lo anterior, sabemos que este canal se ha convertido en uno de los principales medios dónde se encuentran las personas constantemente, lo que nos da a entender que debemos estar allí recibiendo las interacciones y comunicaciones constantes de nuestros usuarios, clientes y **clientes potenciales**.

Debemos adaptarnos al entorno cambiante y tener presencia en las plataformas tecnológicas que usan nuestros públicos objetivos. Facebook cuenta **aproximadamente con 2.700 millones de usuarios activos**. Por lo anterior, queremos enseñarte cómo crear un canal de Facebook en Hibot.

Paso a paso cómo crear un canal de Facebook en Hibot:

Primero, recuerda que para aprender **cómo crear un canal de Facebook en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma y contar con Facebook como canal.

Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Canales”**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz click en el icono de **“Facebook”**.
5. Se abrirá una ventana emergente de Facebook, donde tendrás que colocar el usuario y contraseña del administrador de la Fan Page que estás intentando vincular a Hibot. Haz click en **“Iniciar Sesión”**.
6. Completa todos los pasos de Facebook y selecciona todos los permisos que solicita para crear el canal. Aquí te dejo un ejemplo de cómo debes completar la información:

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/12/FB-1.png>

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/12/FB-2.png>

7. Luego en Hibot, nos aparecerá la Fan Page a vincular, seleccionamos la cuenta y damos click en **“Guardar”**.

8. El canal ya quedó vinculado. Ahora sigue editarlo y configurar los mensajes automáticos que queramos para el canal. Los podemos activar haciendo click en el botón que aparece debajo de **“Estado”**. Cuando configures todos los botones haz click en **“Guardar”**. Aquí un ejemplo:

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/12/FB-3.png>

Aquí te explicamos cada uno de los mensajes automáticos en Facebook y para qué sirven:

- **Mensaje de bienvenida:** Este sería el mensaje de saludo que envía la aplicación al usuario cuando éste escribe a nuestra línea de atención.
- **Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto:** Este mensaje se le envía al contacto únicamente la primera vez que nos escribe a la línea de atención. Cuando el contacto vuelve a escribir, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos de Hibot.
- **Mensaje para solicitar correo electrónico del contacto:** Este mensaje se le envía al contacto únicamente la primera vez que nos escribe a la línea de atención. Cuando el contacto vuelve a escribir, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos de Hibot.
- **Mensaje para indicar que se ha guardado los datos diligenciados:** Este mensaje se le envía al contacto únicamente la primera vez que nos escribe a la línea de atención. Cuando el

contacto vuelve a escribir, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos de Hibot.

- **Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación:** Este mensaje será enviado al contacto cuando le es asignado un asesor a la conversación.
- **Mensaje para indicar que la conversación finalizará por inactividad del contacto:** Antes de enviar este mensaje, se le remitirá al usuario una advertencia de que están esperando su respuesta. Después se enviará al contacto el mensaje indicando que la conversación finalizó por inactividad cuando deje de interactuar con el asesor por completo. Ejemplo: “Su conversación se ha finalizado por inactividad”.
- **Mensaje para indicar que no hay agentes disponibles:** Este mensaje se le enviará al contacto solo cuando escribe a la aplicación y no tenemos agentes disponibles en ese momento para atenderlo.
- **Mensaje de alerta al contacto cuando se detecta inactividad en la conversación:** Este mensaje se le enviará al contacto cuando, estando en la conversación, deja de escribir.

Podemos enviarle un mensaje que diga: “Estamos esperando tu respuesta”. Este mensaje va ligado con los campos: Número de Intentos que se refiere a la cantidad de veces que se le manda el mensaje al contacto y Tiempo Máximo de Inactividad, que es la frecuencia con la que se le enviará dicho mensaje. Estos campos son configurados al momento de crear el **Cliente** ([Aquí, cómo crear un cliente](#)) y se pueden ir ajustando en el tiempo.

Mensaje para indicar finalización de una conversación: Este mensaje se le enviará al contacto cuando se finalice la conversación. Ejemplo del mensaje: “Finalizaremos la conversación en los próximos segundos.”

- **Mensaje para indicar al contacto que debe elegir una opción del menú:** Este mensaje se le enviará al contacto siempre y cuando las campañas estén configuradas con un menú interactivo. Por ejemplo, que tengamos una campaña que se llame “Promociones” y esta campaña tenga dos opciones por las cuales navegar: 1 “Promociones de Motos”, 2 “Promociones de Carro”.

10. Por último te aparecerán los permisos del canal. Aquí te explico en qué consiste cada uno:

- **Permitir actualizar los estados de los mensajes:** Este permiso se refiere a poder ver dentro de la plataforma los estados como: Enviado, entregado, leído y pendiente.
- **Permitir iniciar conversaciones desde un comentario:** al activarlo todos los comentarios que los clientes hagan en tus publicaciones de Facebook, van a llegar como conversaciones a Hibot para ser respondidos por un asesor.

11. Después de haber creado tu canal, para que funcione, tendrás que asociar dicho canal a una campaña Activa. Aquí te explico todo:

Cómo asociar un canal a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de lápiz para **"Editar"**.
3. Aparecerá una ventana emergente en la cual verás varias pestañas, haz clic en la pestaña **"Canales"**.
4. Luego selecciona el canal que acabas de crear.
5. Haz clic en **"Guardar"**.
6. Para que tu canal quede activo es indispensable que a dicha campaña a la que acabas de asociar el canal, cuente con al menos un usuario asignado, así las conversaciones no quedarán en cola

Cómo asignar un usuario a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de persona para asignar usuarios.
3. Aparecerá una ventana emergente donde verás los asesores de servicio. Escoge a cuál le quieres asignar dicha campaña y haz clic en **"Asignar"** y luego escoge la cantidad de conversaciones que deseas asignarle y por último haz clic en **"Guardar"**. (Recuerda que la cantidad de conversaciones dependerán de tu plan con Hibot).

Si cuentas con cualquier licencia de **HiBot**, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas. [Click aquí para saber cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot.](#)

¿Cómo crear un canal de Instagram en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes,

aquí cómo crear un canal de Instagram en Hibot.

¿Por qué es importante el canal Instagram en tu negocio?

Siempre tenemos lo mejor para ti. En Instagram, Hibot te permite responder y repartir automáticamente a tus asesores, los comentarios que hagan tus clientes en tus publicaciones de Instagram.

Esta red social te sirve para generar **vínculos virtuales** y compartir contenidos para **generar interacciones y ventas**. Partiendo de lo anterior, sabemos que este canal se ha convertido en uno de los principales medios dónde se encuentran las personas consumiendo constantemente, lo que nos da a entender que debemos estar allí recibiendo las interacciones y comunicaciones constantes de nuestros usuarios, clientes y **clientes potenciales**.

Por lo anterior, queremos enseñarte cómo crear un canal de Facebook en Hibot.

Paso a paso cómo crear un canal de Instagram en Hibot:

Primero, recuerda que para aprender **cómo crear un canal de Instagram en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma y contar con Instagram como canal.

Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Canales”**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz click en el icono de **“Instagram”**.
5. Se abrirá una ventana emergente de Facebook, donde tendrás que colocar el usuario y contraseña del administrador de la cuenta que estás intentando vincular a Hibot. Haz click en **“Iniciar Sesión”**.
6. Completa todos los pasos de Facebook y selecciona todos los permisos que solicita para crear el canal de Instagram. Aquí te dejo un ejemplo de cómo debes completar la información:

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/12/IG-1.png>

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/12/IG-2.png>

7. Luego en Hibot, nos aparecerá la cuenta de Instagram a vincular, seleccionamos la cuenta y damos click en **“Guardar”**.

Nota: para poder vincular el canal de Instagram, éste debe ser tipo empresa y estar asociado a una Fan Page de Facebook.

8. Después de haber creado tu canal, para que funcione, tendrás que asociar dicho canal a una campaña Activa. Aquí te explico todo:

Cómo asociar un canal a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de lápiz para **"Editar"**.
3. Aparecerá una ventana emergente en la cual verás varias pestañas, haz clic en la pestaña **"Canales"**.
4. Luego selecciona el canal que acabas de crear.
5. Haz clic en **"Guardar"**.
6. Para que tu canal quede activo es indispensable que a dicha campaña a la que acabas de asociar el canal, cuente con al menos un usuario asignado, así las conversaciones no quedarán en cola

Cómo asignar un usuario a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de persona para asignar usuarios.
3. Aparecerá una ventana emergente donde verás los asesores de servicio. Escoge a cuál le quieres asignar dicha campaña y haz clic en **"Asignar"** y luego escoge la cantidad de conversaciones que deseas asignarle y por último haz clic en **"Guardar"**. (Recuerda que la cantidad de conversaciones dependerán de tu plan con Hibot).

Si cuentas con cualquier licencia de **HiBot**, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas. [Click aquí para saber cómo crear un canal de Facebook en Hibot.](#)

¿Cómo integrar Instagram Direct en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo integrar Instagram Direct en Hibot

Mensajes directos por Instagram

Para hacer uso tanto de los mensajes directos como recibir notificaciones de los comentarios por medio de Instagram, será necesario que actives los permisos requeridos. ¿Cuáles son estos permisos?: Administrar los comentarios de la cuenta de Instagram conectada a tu página y Administrar y acceder a los mensajes de la cuenta de Instagram conectada a tu página.

Paso a paso cómo integrar Instagram Direct en tu cuenta de Hibot

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Canales”**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz clic ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz clic en el icono de Instagram y te aparecerá un paso a paso para crear el canal: Primero acepta los permisos que allí te piden.

https://lh3.googleusercontent.com/4NKy3aVX4NhK-aTnZpaQbAY5v-QMViJsQaiFuJuRAmfXaZ-8yHWHafJ94s10Lu1qOQ14TtBIKOIxxP5HR-4e0TWWQYZG7niIkmiO-cR92i1hn1IvrQc400qGMdtCk7W6OuD1wodYYL5hPE-3RINNPYyrk1jbHE8Of-ng-4xgcZASQ6J0K-H251n_Ig

5. Una vez actives ambos permisos, dirígete a tu cuenta desde tu dispositivo móvil y asegúrate que el switch: Permitir acceso a los mensajes esté activado.
<https://help.hibotchat.com/hubfs/image-png-Nov-15-2022-03-03-27-7626-PM.png>

6. Una vez hayas activado los permisos podrás interactuar por medio de mensajes directos en Instagram y recibir los comentarios de tus publicaciones. ¿Cómo hacerlo? realiza los siguientes pasos: Para iniciar una conversación por medio de Instagram Directo, solo podrás hacerlo con un contacto conocido realizando estas acciones:

- Ingresa al módulo de contactos dirigiéndote al menú lateral izquierdo de la pantalla, haz clic en **"Contactos"**.
- Haz clic en iniciar conversación con contacto conocido.
- Elige la campaña y haz clic en **"Iniciar"**.

https://lh3.googleusercontent.com/vaRk0dJA0zt0qpDyNYD99bn1BxnR3_33AXz7A2bqhD-PRqyKJdxNKIi6nBuK8wYpwvgjBP9rDd7V2FRrU9DetYP2DT0nRKZ6y-JqolCRnel2g_JR471yc0-eZZwGG1yq-tEtwkHjujlelBmMRpvgaAF4nc6p_LIsSnbdBBWpFAiQ7KGXgO64BbvWQw

¿Cómo se ven los mensajes directos desde la bandeja de entrada?

Ahora desde la bandeja de entrada podrás visualizar cuando tengas conversaciones directas por medio de Instagram o por medio de comentarios. Estas conversaciones estarán marcadas de la siguiente forma:

https://lh5.googleusercontent.com/Ef1sa2N4b8uWP3yL7HeUWteo89YADbVIVdLX2ntaO1mZK55XDB8DYgiBcFYALpBRtR2eqkuTvCFRgLfEc2iWo3SdrTklDVU8m1fg69yLdxcFEj2fvYoiIwZvsxwKgZgMiqpsJAsdDA8IH9zBfFoBr1EuYUAvqQMRFLGB2ayllXWwn7eV_BCbD1S76A

Ejemplo de las conversaciones en la bandeja de entrada

https://lh4.googleusercontent.com/i-FDs9KU_sohtC617rSIaGMBAbj63Iyw3khNMsQqDj-wTxYFT31ZS_LJH6GUxPp1_aJpH58Nw5wphQRPZ9SHla65jiE1o6kw-pTqTpiFreoekORSc1LavRl5oJmHBvLFhWEXBqV3pH52Tlx4EgDDJwvawwE9Mwy5lMXRXC5U5LYuWCbVbKyJqyZunQ

¿Qué características soportamos en los mensajes directos?

- Podrás enviar y recibir mensajes de tipo texto, imágenes, vídeos, notas de voz y audios.
- **Reacciones a las historias:** Al publicar una historia, tus usuarios podrán enviar comentarios o emojis en estas. Dichas reacciones llegarán en forma de chat a tu bandeja de entrada.

https://lh3.googleusercontent.com/WhN4mUqt3uexUq6jwr3m-tG1u8eZ-zzmw6mN_zo67YGe2r9BdMoBpqi6kbaHGYqFCtpVPtVFXwrQZNDwdhEbXc5fftlpZQRcqX82NMxxt8IVA5yyluOqa1_Qm3ag4exy43JKNJfqJzH6oAoYzp2cZP5oGatV4LpJG8pyodzBd4f7AZgsu94KvdEQ

<https://lh3.googleusercontent.com/-MlhulYI7cvuAJsbHvsz-PoXYkK49I9eAaUvv-rQeTaFBKDLne2KtnajAwqEAlkTZkAvR7iSHVh3yzEyg-LbKtSLBtHo1DyayeMlcxgZlkvIGjQCIaxmTlR-hmBvtBElpGHK2fVeXwE7PQflowK6bcQirKjjOucZLoC57-YgHHQAfogsBInKWYoAUQ>

- **Menciones en las historias:** Cuando tus usuarios hagan mención de tu perfil en una historia de Instagram, dicha acción llegará como un mensaje directo a tu chat.

https://lh4.googleusercontent.com/74JsMU4b1xE2rzHhyq0WKsCtePasg5lyju_kkqX4eIubx40LGo9XquTNTc76vp1CIZq9i7h0ciC5pErkBbYryRQ0Fy6boq3xoqmWFJXgSsPzgn0XCh0Ij_rgm9lwDIGd0-5GSgV0tbxXX1GcDSt_bveDS18b3IjBDn-ycC5Q1D_ECv41D_5ZnsKL21A

También podrás visualizar las respuestas de tu contacto a cualquier mensaje del chat y disfrutar de las características que como plataforma te brindamos pero ahora, por este canal: asignar agente exclusivo, crear recordatorios, etiquetar las conversaciones y los mensajes, reenviar tus mensajes de Instagram directo a otra conversación dentro de la bandeja de entrada.

*Cómo crear un canal de
WhatsApp en Hibot*

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot.

Siempre tenemos lo mejor para ti. Creando un canal de WhatsApp en la plataforma, **Hibot te permite responder y repartir automáticamente a tus asesores, las conversaciones de tus clientes para atenderlos directamente desde una única bandeja de entrada.** Aquí, cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot.

¿Por qué es importante el canal WhatsApp en tu negocio?

WhatsApp Business permite a los negocios generar una comunicación más **cómoda y humanizada** con sus usuarios y clientes. Lo anterior, permite una relación **sin complicaciones** asociadas a los servicios de atención al cliente traccionales (Largas colas de espera, colapsos en las líneas, no dar abato para atender a los clientes y más...)

Lo que facilita WhatsApp Business es entrar en el mundo del marketing conversacional, una tendencia que te podemos explicar en esta clase sobre **Marketing Conversacional y cómo integrar WhatsApp y redes sociales en tu estrategia de ventas.** Ver aquí el contenido.

Por lo anterior, queremos enseñarte cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot.

Paso a paso cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot:

Primero, recuerda que para aprender **cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma y contar con Instagram como canal.

Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **"Administración"**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **"Canales"**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **"Crear"**, haz click ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz click en el icono de **"WhatsApp"** y te aparecerá un código QR.

5. Debes leer el código QR con el celular que tiene la línea de WhatsApp que deseamos crear.
6. Abre WhatsApp en tu teléfono móvil y tocas los **"tres puntos"** que ves en la parte superior derecha.
7. Haz clic en **"Dispositivos vinculados"**, ahí cierras todas las sesiones que tengas abiertas y luego le das clic en "vincular un dispositivo" y lees el código QR que te arroja la plataforma. Luego le das clic en **"Guardar"**.
8. Luego puedes editar el canal y puedes configurar los mensajes automáticos para el canal y también puedes habilitar los permisos. (Te los explicamos en la parte de abajo).
9. Después de completar este paso, agregamos el canal a una campaña y ya tus agentes podrían empezar a interactuar. Haciendo click aquí podrás aprender cómo crear una campaña en Hibot.

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2022/01/crear-canal-whatsapp.png>

Luego de estar creado el canal tienes la posibilidad de personalizar mensajes automáticos que se le enviarán a los contactos cuando escriban a la línea de WhatsApp.

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2022/01/crear-canal-whatsapp-2.png>

Aquí te explicamos cada uno de los mensajes automáticos en WhatsApp y para qué sirven:

- **Mensaje de bienvenida:** Este sería el mensaje de saludo que hace la aplicación al usuario, se le envía cuando nos escriben a la línea.
- **Mensaje para solicitar nombre y apellido del contacto:** Este mensaje se manda solo la primera vez que el contacto nos escribe a la aplicación, cuando el contacto vuelve a escribir este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.
- **Mensaje para solicitar correo electrónico del contacto:** Este mensaje se manda solo la primera vez que el contacto le escribe a la aplicación, cuando el contacto vuelve a escribir, este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.
- **Mensaje para indicar que se ha guardado los datos diligenciados:** Este mensaje se manda solo la primera vez que el contacto le escribe a la aplicación, cuando el contacto vuelve a escribir este mensaje no será enviado ya que los datos están almacenados en la base de datos.
- **Mensaje para indicar la asignación de un agente a la conversación:** Este mensaje será enviado al contacto cuando le es asignado un agente a la conversación.

- **Mensaje para indicar que la conversación finalizará por inactividad del contacto:** Este mensaje se le mandará solo al contacto cuando deja de interactuar con el agente, después de haberle enviado primero las advertencias de que están esperando su respuesta. Se le puede enviar un mensaje que diga “su conversación se ha finalizado por inactividad”.
- **Mensaje para indicar que no hay agentes disponibles:** Este mensaje se le enviará al contacto solo cuando escribe a la aplicación y no tenemos agentes disponibles en el momento para atenderlo.
- **Mensaje de alerta al contacto cuando se detecta inactividad en la conversación:** Este mensaje se le enviará al contacto cuando, estando en la conversación, deja de escribir.

Podemos enviarle un mensaje que diga: “Estamos esperando tu respuesta”. Este mensaje va ligado con los campos: Número de Intentos que es la cantidad de veces que se le manda el mensaje al contacto y Tiempo Máximo inactividad será la frecuencia del tiempo que se le mandará dicho mensaje. Estos campos son configurados al momento de crear el **Ciente**.

Mensaje para indicar finalización de una conversación: Este mensaje se le enviará al contacto cuando se finalice la conversación. Podemos parametrizar el mensaje de la siguiente manera: “<name>, finalizaremos la conversación en los próximos segundos.”

- **Mensaje para indicar al contacto que debe elegir una opción del menú:** Este campo ya no se encuentra habilitado en el momento
- **Mensaje para indicarle al contacto que no es posible recibir el archivo:** Este mensaje se le mandará solo al contacto cuando el cliente active el bloqueo de algún tipo de multimedia para informarle al contacto que no está soportado la recepción de ese tipo de multimedia.

Configuración de permisos para el canal de WhatsApp en Hibot

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2022/01/persimos-para-canal-wp-en-Hibot.png>

- **Permitir iniciar una conversación con un contacto desconocido:** Con esto habilitado, podemos iniciar conversaciones con contactos que no tenemos guardados en la plataforma.
- **Permitir enviar notificaciones (Api Externo):** Si habilitamos este botón les permite a los agentes enviar notificaciones a los contactos por medio de una aplicación externa.

- **Permitir enviar difusiones (Outbound):** Esta funcionalidad solo es permitida para líneas oficiales de Whatsapp. Si quieres tener una línea oficial comunícate con nosotros [aquí](#).
- **Enviar mensaje de no disponibilidad después de cada mensaje:** Si habilitamos este botón los usuarios que escriban visualizarán el siguiente mensaje “En este momento no tenemos agentes disponibles” cada vez que escriban a la línea y no haya agentes conectados.
- **Recibir conversaciones grupales:** Si habilitamos este botón en la plataforma van a llegar las conversaciones grupales que se tengan activas en el WhatsApp.
- **Permitir actualizar los estados de los mensajes:** Esto nos permite evidenciar en las conversaciones, si el mensaje ha salido, lo ha recibido el cliente y si lo ha leído (siempre y cuando el cliente tenga activa en su celular personal que notifique cuando lee los mensajes).
- **Bloquear archivos:** Al activar este permiso si el contacto manda un archivo se le mandará un mensaje informando que los asesores no tienen la opción de recibir dicho archivo.
- **Bloquear videos:** Al activar este permiso si el contacto manda un video se le mandará un mensaje informando que los asesores no tienen la opción de recibir videos.
- **Bloquear audios:** Al activar este permiso si el contacto manda un audio se le mandará un mensaje informando que los asesores no tienen la opción de recibir audios.
- **Bloquear imágenes:** Al activar este permiso si el contacto manda una imagen se le mandará un mensaje informando que los asesores no tienen la opción de recibir imágenes.

10. Después de haber creado tu canal, para que funcione, tendrás que asociar dicho canal a una campaña Activa. Aquí te explico todo:

Cómo asociar un canal a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de lápiz para **"Editar"**.
3. Aparecerá una ventana emergente en la cual verás varias pestañas, haz clic en la pestaña **"Canales"**.
4. Luego selecciona el canal que acabas de crear.
5. Haz clic en **"Guardar"**.
6. Para que tu canal quede activo es indispensable que a dicha campaña a la que acabas de asociar el canal, cuente con al menos un usuario asignado, así las conversaciones no quedarán en cola

Cómo asignar un usuario a una campaña

1. Dirígete al menú ubicado a mano izquierda de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
2. Se desplegará una lista de opciones, haz clic en **"Campañas"**. Escoge la campaña a la cual quieres asociar el canal que acabas de crear. En la parte derecha de la campaña verás unos íconos, haz clic en el ícono con forma de persona para asignar usuarios.
3. Aparecerá una ventana emergente donde verás los asesores de servicio. Escoge a cuál le quieres asignar dicha campaña y haz clic en **"Asignar"** y luego escoge la cantidad de conversaciones que deseas asignarle y por último haz clic en **"Guardar"**. (Recuerda que la cantidad de conversaciones dependerán de tu plan con Hibot).

Hasta aquí llegamos con cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot. Si cuentas con cualquier licencia de HiBot, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas. [Click aquí para saber cómo crear un canal de Telegram en Hibot.](#)

¿Cómo integrar Telegram en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo integrar Telegram en Hibot.

Lo que tanto estábamos esperando, ya está hecho para ti. **Telegram** es una plataforma de mensajería para comunicación masiva. Todos los días salen al mercado nuevas plataformas que empiezan a tener auge y relevancia en nuestras audiencias. **Debemos adaptarnos** al entorno cambiante y tener presencia en las plataformas tecnológicas que usan nuestros clientes y públicos objetivos. Telegram es un canal que fue lanzado en el año 2013. Hoy, 2021, cuenta con **aproximadamente 500 millones de usuarios activos mensuales**. Por lo anterior, queremos enseñarte cómo integrar Telegram en Hibot.

Paso a paso cómo integrar Telegram en Hibot:

Primero, recuerda que para aprender **cómo integrar Telegram en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma y contar con Telegram cómo canal.

Ingresa a Hibot en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Canales**”
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice “**Crear**”, haz click ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz click en el icono de Telegram y te aparecerá un paso a paso para crear el canal.
5. Completa todos los pasos y cuando termines el proceso, puedes agregar los mensajes personalizados para el canal.
6. Después de completar este paso, agregamos el canal a una campaña y ya tus agentes podrían empezar a interactuar.

<https://youtu.be/xsJPqo-U18o>

¿Cómo integrar Mercado Libre en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo integrar Mercado Libre en Hibot.

Este lanzamiento es fundamental para la época de gran comercio que se viene a final de año, ¡Aprovéchalo!

Mercado Libre es una plataforma para comercio electrónico que cuenta con aproximadamente 74 millones de usuarios activos y tiene presencia en gran parte de Latinoamérica.

Ahora Hibot evoluciona y permite a sus clientes que desde la plataforma, puedan integrar las **Preguntas y Respuestas** que los clientes de Mercado Libre hacen a sus compradores sobre productos; permitiendo así, aprovechar las ventajas de la multicanalidad y el multiagente, características fundamentales de Hibot.

Con lo anterior, puedes hacer uso de todas las herramientas para gestión del día a día que hoy se encuentran en la plataforma, como **agente exclusivo, etiquetas, reportes y más...** Aquí **cómo integrar Mercado Libre en Hibot**.

Paso a paso cómo integrar Mercado Libre en Hibot:

Primero, recuerda que para aprender **cómo integrar Mercado Libre en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma y contar con Mercado Libre cómo canal dentro de tu licenciamiento.

Ingresa a [Hibot](#) en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Canales”**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
4. Vas a ver que se despliegan los canales que actualmente tienes activos. Haz click en el icono de Mercado Libre y te aparecerá un paso a paso para crear el canal: Primero selecciona el país en el que está creada tu cuenta de Mercado Libre.
5. Se abrirá una nueva pestaña en tu navegador con el página web de Mercado Libre para que te puedas **Autenticar** usando tu nombre de usuario y contraseña de Mercado Libre.

1. <https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/10/Ingreso-mercado-libre.png>

Mercado Libre te pedirá autorizar a "Inbound" para acceder a tu cuenta. Lee detalladamente la información y luego haz click en **"Permitir"**.

2. Copia tu API Key de la ventana de resultados y guárdalo entre tus documentos (**Es muy importante guardar este código de API Key en un lugar donde puedas volver a encontrarlo para usarlo en el proceso**) , para finalizar haz clic en **“Cerrar”**.

<https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/10/Captura-300x125.png>

Pega la **API Key** que guardaste en la ventana anterior en el campo **“Cuenta”** de la ventana de configuración del canal.

1. <https://hibotchat.com/wp-content/uploads/2021/10/Mercado-libre-en-Hibot-300x133.png>

Ingresa el nombre con el que quieres identificar tu canal y para completar la instalación haz click en el botón **“Guardar”**.

2.

¡Ya está lista tu integración con Mercado Libre!

Ahora ya estás conectado con Mercado Libre y podrás comenzar a responder a preguntas de tus clientes sobre los productos que vendes en tu tienda.

Hasta aquí llegamos con “Cómo integrar Mercado Libre en Hibot”. Si cuentas con alguna licencia de **HiBot**, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas.

¿Cómo asignar un Bot a múltiples campañas en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, aquí cómo asignar un bot a múltiples campañas en Hibot.

Si eres usuario **Administrador** en Hibot, esta nueva funcionalidad te permite realizar la asignación de un Bot a múltiples campañas en Hibot. Esta acción es muy útil cuando necesitamos poner un bot en diferentes canales de atención y en diferentes campañas previamente creadas. Aquí, cómo asignar un Bot a múltiples campañas en Hibot.

Paso a paso cómo asignar un Bot a múltiples campañas en Hibot

Primero, recuerda que para aprender **cómo asignar un Bot a múltiples campañas en Hibot**, debes tener una licencia de **administrador** dentro de la plataforma.

Ingresa a [Hibot](#) en tu computador con tu usuario y contraseña

1. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”
2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Canales**”

3. Se abrirá una pantalla donde verás tus canales. Haz click en el ícono de lápiz. Allí podrás editar el canal.
4. Verás en la parte superior de ese nuevo recuadro una pestaña que se llama “Chatbots”, haz click ahí.
5. Para asignar un Bot a un canal en específico debes activar la opción que dice: “**Este canal será usado por un chatbot**”.
6. Ahora debes seleccionar de la lista desplegable “Bots disponibles” el bot que deseas usar. ([Click aquí para aprender cómo crear un chatbot en Hibot](#))
7. En el siguiente campo donde dice “Campañas disponibles” selecciona una o varias campañas que deseas asignarles el bot.
8. Haz click en “**Guardar**”.

No pierdas oportunidades dejando conversaciones in responder. Los chatbots funcionan 24/7. Tus clientes no quieren límites de horario. Además Te permiten una atención rápida y oportuna. Si quieres saber más, visita el siguiente enlace: <https://hibotchat.com/bots/>

¿Cómo crear un proyecto en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear un proyecto en Hibot.

En HiBot puedes tener diferentes proyectos, lo que te permite segmentar tu operación según los criterios que tu mismo selecciones. Aquí te enseñamos cómo crear un proyecto en Hibot.

Paso a paso cómo crear un proyecto en Hibot

Primero, recuerda que para aprender cómo crear un proyecto en **HiBot**, debes tener una licencia con **cualquier tipo de rol** dentro de la plataforma.

1. Ingresa a Hibot con tu usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”.
3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Proyectos**”.
4. Se abrirá una pantalla nueva donde verás en la esquina superior derecha un botón de color verde que dice “**Crear**”. Haz click ahí.

5. Se abrirá un cuadro emergente con dos campos a rellenar. Indica el cliente y coloca el nombre del proyecto. Luego haz click en **“Guardar”**.
6. Quedará creado el proyecto nuevo en la plataforma

Si cuentas con cualquier licencia de **HiBot**, inicia sesión con tu usuario y contraseña y podrás hacer uso completo de la plataforma. Esto te permitirá mejorar tu servicio al cliente y tener una excelente comunicación con tus posibles clientes y usuarios. Siempre tu empresa estará disponible para no perder ninguna conversación y cerrar más ventas. [Click aquí para saber cómo etiquetar conversaciones en Hibot.](#)

¿Cómo crear tipificaciones en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear tipificaciones en Hibot.

Las tipificaciones en Hibot te permiten clasificar las conversaciones de forma personalizada a la hora de cerrarlas. Lo anterior te ayudará a ordenar y catalogar las conversaciones con tus clientes y usuarios según los criterios que tú mismo elijas.

Paso a paso cómo crear tipificaciones en Hibot

1. <https://youtu.be/HICX3NI56f8>

En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Administración”**.

2. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en **“Tipificaciones”**.
3. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
4. Se abrirá una ventana emergente donde verás un campo para escribir. En ese campo escribe el nombre de la tipificación que desees.
5. Haz click en **“Guardar”** y ya va a quedar creada.

Para consultarla, puedes escribir el nombre de la tipificación en la barra de búsqueda que dice “Nombre” en la esquina superior

izquierda.

<https://youtu.be/K48Jo9aLHaM>

¿Cómo crear Sub-tipificaciones en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear Sub-tipificaciones en Hibot

Las tipificaciones en Hibot te permiten clasificar las conversaciones de forma personalizada a la hora de cerrarlas. En este caso, la plataforma te ofrece la posibilidad de crear otras categorías dentro de esas tipificaciones, llamadas Sub-tipificaciones. Lo anterior te ayudará a ordenar y catalogar las conversaciones con tus clientes y usuarios según los criterios que tú mismo elijas.

Paso a paso cómo crear Sub-tipificaciones en Hibot

Recuerda que para crear sub-tipificaciones debes tener una tipificación previamente creada o crear una nueva y contar con la licencia de rol administrativo de Hibot.

1. Ingresa con tu usuario y contraseña a la plataforma.
 2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”.
 3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Tipificaciones**”.
 4. Se abrirá una pantalla donde verás las tipificaciones ya creadas o la posibilidad de crear una nueva. Click aquí para aprender cómo crear tipificaciones en Hibot.
-
1. Haz click en el ícono en forma de lápiz que hay al frente del nombre de la tipificación ya creada.
 2. Se abrirá una ventana emergente donde verás un campo que se llama “**Sub-tipificaciones**”. Escribe el nombre que le quieras colocar a esta sub-tipificación.
 3. Ya habrás creado tu primera sub-tipificación.
 4. Si quieres crear más sub-tipificaciones o categorías, haz click en el botón con un símbolo de más al frente del campo. Verás que tienes la

posibilidad de crear las sub-tipificaciones que requieras para esta tipificación.

5. Haz click en “**Guardar**” y ya quedarán creadas.

<https://youtu.be/0344xLFhpCQ>

¿Cómo configurar respuestas rápidas por un canal de Apple Business Chat?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar respuestas rápidas por un canal de Apple Business Chat

Paso a paso cómo configurar respuestas rápidas por un canal de Apple Business Chat

1. <https://youtu.be/L2jAenUaWyA>

Ingresas a Hibot con usuario y contraseña

2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Se abrirá una lista desplegable, haz clic en “**Campañas**”.

Despliega la casilla de Canal y elige “**Apple Business Chat**”

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Apple%20bc%20Chat%201.png?width=688&name=Apple%20bc%20Chat%201.png>

5. Ingresas a la pestaña “**Respuestas Rápidas**” y haz clic en la opción de “**Agregar**”

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Apple%20bc%20chat%202.png?width=688&name=Apple%20bc%20chat%202.png>

6. Al dar clic en agregar, podrás visualizar la ventana para crear y configurar las respuestas rápidas. Una vez estén diligenciadas correctamente todos los campos, haz clic en el botón de "**Guardar**", se habilitará.

Ventana del formulario sin diligenciar

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Apple%20bc%20chat%203.png?width=688&name=Apple%20bc%20chat%203.png>

Ventana del formulario diligenciado

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Apple%20bc%20chat%204.png?width=688&name=Apple%20bc%20chat%204.png>

Nota: Es importante mencionar que para este tipo de mensajes Apple soporta mínimo 2 opciones y máximo 5 elementos de respuesta.

¿Cómo crear una campaña en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear una campaña en Hibot.

Recuerda que para crear una campaña debes tener una licencia con rol administrativo en la plataforma.

Paso a paso cómo crear una campaña en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en "**Administración**".
3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en "**Campañas**".

4. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice **“Crear”**, haz click ahí.
5. Se abrirá una ventana emergente donde verás diferentes pestañas.
6. Haz click en la primera que dice **“Detalle de la campaña”**.
7. Llena los campos, selecciona el cliente, el proyecto y colócale un nombre a la campaña. Haz clic en **“Guardar”**.
8. Ahora haz click en la pestaña que dice **“Canales”**. Selecciona el canal para esta campaña y haz click en **“Guardar”**. [Click aquí para saber cómo crear un canal de WhatsApp en Hibot.](#)
9. Luego nos vamos a la pestaña de **“Horarios”**. [Click aquí para aprender cómo crear horarios en Hibot.](#)
10. Para esta pestaña previamente debimos haber creado el horario para poderlo seleccionar en dicha pestaña. Si ya lo creaste, selecciona el horario en la lista desplegable. (Click aquí para aprender cómo crear un horario en Hibot). Haz click en **“Guardar”**.
11. Ahora haz click en la pestaña de **“Tipificaciones”**. En este caso también debes llenar los campos seleccionando de la lista de opciones las tipificaciones creadas previamente en el módulo de **“Tipificaciones”**. Haz click en **“Guardar”**. [Click aquí para aprender a crear tipificaciones en Hibot.](#)
12. Haz click en la pestaña de **“Permisos”**. Aquí puedes personalizar los permisos que tendrán las personas que operan estas campañas. Activa o desactiva el permiso que desees y haz click en **“Guardar”**.
13. Haz click en la pestaña **“Campos”**. Aquí podrás crear el campo adicional que requieras haciendo click en el botón **“Agregar Campo”**.
14. Ya está creada tu campaña. Podrás ver todas tus campañas haciendo click en el menú que está a mano izquierda, en: **“Administración - Campañas”**.

¿Cómo crear mensajes interactivos en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear mensajes interactivos en Hibot.

Los mensajes interactivos permiten al negocio recibir preguntas puntuales determinadas por opciones pre establecidas que el mismo negocio envía en los mensajes interactivos. Existen 2 tipos de mensajes interactivos en Hibot:

El primero es "Mensajes tipo lista" que son aquellos que tienen más de tres opciones de respuesta, cuentan con categorías dentro de dichas opciones de respuesta y descripciones que ayudan a especificar los productos que se están ofreciendo.

El segundo tipo son los "Mensajes de Respuesta Rápida" y son aquellos que cuentan con 1 o 3 opciones de respuestas.

Paso a paso cómo crear mensajes interactivos en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Campañas**”.
4. Se abrirá una pantalla donde verás todas las campañas que tienes creadas.
5. Al frente de cada campaña verás un icono con forma de imagen que es la opción " Galería de recursos". Haz click ahí. (Míralo en la imagen a continuación).

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Interactivos%201.png?width=688&name=Interactivos%201.png>

6. Se abrirá una ventana emergente donde verás 4 pestañas distintas. Haz click en la que dice "**Mensajes Interactivos**"

7. Haz click en el símbolo de "más" para agregar. Aquí podrás visualizar la ventana para crear y configurar los mensajes de tipo Lista o Respuestas rápidas.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Interactivos%202.png?width=483&name=Interactivos%202.png>

8. El switch activo indicará que el mensaje a configurar, tendrá más de tres opciones de respuesta, es decir, que será un mensaje de **tipo lista**. Si por el contrario el switch está inactivo, indicará que el mensaje tendrá entre 1 y 3 opciones de respuesta, es decir **Respuesta rápida**. (Mira el ejemplo en la siguiente imagen).

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Interactivos%203.png?width=688&name=Interactivos%203.png>

Formulario diligenciado como ejemplo de mensaje interactivo tipo lista con más de 3 opciones

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/interactivos%204.png?width=500&name=interactivos%204.png>

Mensajes de tipo respuesta rápida con ejemplo de formulario diligenciado

Si el Switch está inactivo, esto quiere decir que los mensajes que se enviarán serán de tipo botones o respuesta rápida. Estos mensajes se diferencian de las listas no solo por el número de elementos u opciones que puede elegir el contacto, sino también porque no cuentan ni con categorías dentro de las opciones ni con descripciones de los elementos. Míralo aquí en la siguiente imagen:

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Interactivos%206.png?width=688&name=Interactivos%206.png>

Ejemplo formulario diligenciado:

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/interactivos%207.png?width=624&name=interactivos%207.png>

¿Cómo crear un usuario en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear un usuario en Hibot.

1. Recuerda que para crear un usuario en Hibot, es necesario que cuentes con una licencia de rol administrativo.
<https://youtu.be/sreRrgSoapo>

Ingresa a Hibot con usuario y contraseña.

2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en “**Administración**”.
3. Se va a desplegar una lista de opciones, haz click en “**Usuarios**”.
4. Se abrirá una pantalla donde podrás ver los usuarios previamente creados y opciones para filtrar y buscar.
5. En la parte superior derecha de la pantalla verás un botón que dice “**Crear**”, haz click ahí.

6. Se abrirá una ventana emergente con dos pestañas diferentes. Una que dice **“Información”** y otra **“Permisos”**.
7. Iniciaremos configurando primero la pestaña de **“Información”**.
8. Llena todos los campos con la información del usuario que estás creando. Esta persona podrá ingresar a la plataforma con el correo y la contraseña que le asignes.
9. Verás abajo un botón que puedes activar o desactivar. Dicho botón te permitirá decidir si este usuario es un **"Agente"** para tu negocio o no. Lo anterior, quiere decir que si dejas el botón marcado como **“NO”**, la persona que estás ingresando NO tendrá permiso para atender o recibir conversaciones. Únicamente, tendrá permiso para ingresar y navegar dentro de la plataforma, según los permisos que le sean asignados. Lo anterior, quiere decir que este usuario no tendría una licencia asignada.
10. Si activas el botón y lo dejas en **"SÍ"**, aparecerá un nuevo campo donde seleccionaremos la licencia que le vamos a asignar. Esta persona quedará designada como agente dentro de la plataforma. Cuando le das permiso de **“Agente”**, este nuevo usuario podrá interactuar con contactos que tengas vinculados a Hibot. Es decir, que podrá gestionar las conversaciones que vengan de tus clientes.
11. Ahora editaremos la pestaña de **"Permisos"**. Haz click en dicha pestaña. Dependiendo de tus necesidades, podrás editar los permisos. Abajo te explico qué significa cada permiso.
12. Haz click en **“Guardar”** y podrás ver tu contacto ya creado.

Qué significa cada permiso en la creación de usuarios

1. **Cerrar sesión con conversaciones activas:** Si dejas este permiso en **"NO"**, el agente solo podrá finalizar su sesión o cerrar sesión si todas las conversaciones que tenía asignadas están cerradas. Si este permiso lo dejas en **"SÍ"**, el agente o asesor, podrá cerrar sesión o finalizarla incluso teniendo conversaciones abiertas.
2. **Mostrar conversaciones en cola:** Le permitirá al agente ver en la "Bandeja de entrada" las conversaciones en cola.
3. **Permitir asignar como agente exclusivo:** Cuando activamos este permiso, dicho agente o asesor podrá marcarse como agente exclusivo de alguna conversación según él mismo lo desee.

https://youtu.be/8PWk_lhEsdg

¿Cómo quitar la marcación de agente exclusivo masivamente en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo quitar la marcación de agente exclusivo masivamente en Hibot.

La funcionalidad de agente exclusivo permite que las conversaciones con tus contactos sean atendidas de manera exclusiva con un agente determinado. En caso de que el agente que mantiene dicha exclusividad esté por fuera de tu operación, ahora podrás quitar la marcación de agente exclusivo masivamente en Hibot. [Lee aquí también cómo asignarle un agente exclusivo a un contacto en Hibot.](#)

Paso a paso cómo quitar la marcación de agente exclusivo masivamente en Hibot:

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en **“Administración”**.
3. Se abrirá una lista desplegable, haz clic en **"Usuarios"**.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Exclusivo.png?width=688&name=Exclusivo.png>

4. En esta pantalla haz clic en **"Crear"** o **"Editar usuario"**.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Exclusivo%202.png?width=688&name=Exclusivo%202.png>

6. En la pestaña de permisos encontrarás un switch el cual indica que dicho usuario/agente está autorizado para asignarse como agente exclusivo.

<https://help.hibotchat.com/hs->

[fs/hubfs/Exclusivo%204.png?width=688&name=Exclusivo%204.png](https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Exclusivo%204.png?width=688&name=Exclusivo%204.png)

7. Al desactivar el switch, todos los contactos relacionados de manera exclusiva con este usuario, se desasocia y así podrás asignar otro agente exclusivo.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Exclusivo%205.png?width=688&name=Exclusivo%205.png>

Cómo activar o inactivar los Estados en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo activar o inactivar los Estados en Hibot

Los "Estados" en Hibot, sirven para identificar la disponibilidad de un agente o usuario dentro de la plataforma, y así llevar un control de las actividades que realiza durante el día para saber si está disponible en el momento de asignarle conversaciones o por el contrario no lo está.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/WhatsApp%20Image%202022-04-28%20at%2014.46.04.jpeg?width=688&name=WhatsApp%20Image%202022-04-28%20at%2014.46.04.jpeg>

Paso a paso cómo activar o inactivar los Estados en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en **“Administración”**.

3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Estados**”.
4. Se abrirá una pantalla dónde verás tus estados creados. ([Click aquí para aprender cómo crear Estados en Hibot](#))
5. Dirígete a alguno de los estados previamente creados y haz click en el símbolo de lápiz que está al frente del Estado.
6. Se abrirá una ventana emergente donde tendrás un botón, que te permite activar o inactivar el estado haciendo click en él.
7. Dependiendo de lo que requieras, puedes dejar el estado activado o inactivado haciendo click en "Guardar".

<https://youtu.be/6ug5iM5LG6k>

Cómo crear Estados en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear Estados en Hibot

Los "Estados" en Hibot, sirven para identificar la disponibilidad de un agente o usuario dentro de la plataforma, y así llevar un control de las actividades que realiza durante el día para saber si está disponible en el momento de asignarle conversaciones o por el contrario no lo está.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Estados%20Hibot.png?width=688&name=Estados%20Hibot.png>

Paso a paso cómo crear Estados en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Estados**”.
4. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice “**Crear**”. Haz click ahí.
5. Luego se abrirá una ventana emergente donde verás la opción para colocarle el nombre al estado que quieres crear. Digita el nombre y haz click en “**Guardar**” y luego click en “**sí**”. Quedará creado el estado.

¿Cómo crear Roles en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo crear Roles en Hibot

Con los Roles en Hibot puedes entregar accesos y permisos de forma personalizada a cada uno de los usuarios de la plataforma. Lo anterior, te permite limitar u otorgar privilegios a tus agentes y asesores de servicio.

<https://youtu.be/KahKBo3Uy4k>

Paso a paso cómo crear Roles en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Roles**”.
4. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice “**Crear**”. Haz click ahí.
5. Luego se abrirá una ventana emergente donde verás la opción para colocarle el nombre al Rol que quieres crear. Y justo al freste tendrás otro campo para escribir una descripción de dicho rol que estás creando.
6. En la misma ventana, en la parte de abajo, verás otro campo que te permitirá seleccionar los permisos que vienen determinados con el Rol que estás creando.
7. Haz click en el botón verde que aparece al frente para que queden asignados.
8. Haz click en “**Guardar**”

¿Cómo editar Roles en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo editar Roles en Hibot

Con los Roles en Hibot puedes entregar accesos y permisos de forma personalizada a cada uno de los usuarios de la plataforma. Lo anterior, te permite limitar u otorgar privilegios a tus agentes y asesores de servicio. Para modificar los roles, cambiar o editarlos, lee el siguiente paso a paso:

Paso a paso cómo editar Roles en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en **“Administración”**.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en **“Roles”**.
4. Se abrirá una pantalla donde verás todos los roles que haz creado.
5. Al frente del nombre de cara Rol haz click en el icono con forma de lápiz.
6. Se abrirá una pantalla emergente donde verás dos columnas en el apartado de abajo de "Permisos".
7. Para quitar permisos específicos que habías asignado a un Rol, dirígete a la columna de la derecha. Verás todos los permisos que han sido asignados a ese rol en específico. Selecciona los permisos que deseas quitar y luego haz click en el botón verde que aparece entre las dos columnas.
8. Estos se pasarán a la columna de la izquierda. Una vez hayas hecho esto haz click en **"Guardar"**.
9. En caso de que quieras asignar permisos adicionales al rol existente, en la misma pantalla, selecciona los permisos que deseas que se asignen a ese rol, haz click en el botón verde que está en medio de las dos columnas y luego haz click en **"Guardar"**.

¿Cómo configurar las Redes Permitidas en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar las Redes Permitidas en Hibot

La configuración de Redes Permitidas, le entrega la posibilidad a tu negocio de controlar la conexión de sus usuarios a la plataforma Hibot dependiendo del lugar donde se encuentren. Esto quiere decir que podrás permitir o no que un usuario o agente se conecte desde una red IP o lugar específico. Para entender

mejor, aquí un ejemplo: Una empresa quiere que sus asesores únicamente se puedan conectar a la herramienta cuando se encuentren en las instalaciones físicas de la empresa o requiere que sus asesores puedan conectarse desde varios lugares: desde su casa, desde la oficina u otro lugar. Con la administración de Redes Permitidas la empresa va a poder tener control de esto.

Paso a paso cómo crear una nueva red permitida en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Redes Permitidas**”.
4. Se abrirá una pantalla donde verás en la esquina superior derecha un botón que dice “**Crear**”. Haz click ahí.
5. Luego se abrirá una ventana emergente donde podrás colocar el nombre que desees para identificarla. En el siguiente campo colocamos la dirección IP del lugar y por último, en la casilla "Estado" podemos desmarcar o marcar la opción que se requiera con la red.
6. Cuando la casilla queda desmarcada significa que es una red permitida y cuando queda marcada, significa que es una red NO permitida.
7. Haz click en “**Guardar**”.

Paso a paso cómo editar las Redes Permitidas en Hibot:

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en “**Administración**”.
3. Luego, verás que se despliega una lista. Haz click en “**Redes Permitidas**”.
4. Se abrirá una pantalla donde verás todas las redes actuales que tienes creadas.
5. Al frente del nombre de cada red, haz click en el icono con forma de lápiz.
6. Se abrirá una ventana emergente donde podrás cambiar el nombre de la red, la IP y modificar el estado.
7. Haz click en “**Guardar**”.

¿Cómo usar las expresiones regulares en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo usar las expresiones regulares en Hibot.

Qué son las expresiones regulares: Estas son palabras, caracteres especiales o números que generalmente se escriben dentro de una conversación y que son de carácter privado, prohibido o confidencial. Por ejemplo: contraseñas, costos, palabras obscenas, groserías, número de cuentas bancarias o tarjetas de crédito, identidades y más. Todo lo que tu negocio considere que debe ocultarse a la vista del cliente o del asesor.

Paso a paso cómo usar las expresiones regulares en Hibot

1. Ingresa a Hibot con tu usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz click en **“Exprs. regulares”**.
3. Se abrirá una venta. Para crear una expresión regular, vas a hacer clic en el botón que dice **“Crear”** en la esquina superior derecha de la pantalla.
4. Te pedirá el tipo de validación de expresión vas a realizar. Las dos opciones son: REGEX o por palabra.
5. Si eliges **“Palabras”** al frente tendrás una barra para escribir la palabra que deseas que se oculte en la conversación.
6. En la parte inferior puedes colocar el número de caracteres que quieres que se oculte de esta palabra. y puedes seleccionar si quieres que se oculten los caracteres de la derecha de la palabra o de la izquierda.
7. Abajo también tendrás un campo de pruebas para ver cómo se ve la palabra cuando se usa en la conversación.
8. Ahora el formato **REGEX**, es el más usado para la digitación de números de tarjetas de crédito.
9. Una vez selecciones este tipo de validación, ingresas el contenido numérico (Por defecto ingresa los número del 0 al 10, 0123456789) y realizas las mismas pruebas descritas anteriormente.
10. Haz clic en guardar y ya quedará listo. Además puedes visualizar las expresiones regulares que has creado, en la pantalla que se abre una vez haces clic en el menú principal en **“Exprs. regulares”**

¿Cómo gestionar licencias en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo gestionar licencias en Hibot

Nota: recuerda que para gestionar licencias en Hibot debes tener un rol administrativo en la plataforma.

Paso a paso cómo gestionar las licencias en Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña.
2. En la parte lateral izquierda de la pantalla, verás el menú con varias opciones. Haz clic en "**Administración**".
3. Se desplegará una lista con más opciones. Haz clic en "**Uso de licencias**".
4. Se abrirá una ventana donde verás varias columnas. En la columna de Licencia verás un código único para cada una de ellas. Para Tipo de licencia, verás tus licencias adquiridas. Tendrás otra que se llama Agente, para esta en específico, si al frente de cada licencia tiene nombre asignado, quiere decir que esa licencia está en uso y está asignada a esta persona en específico. Los campos que están vacíos y no tienen nombre asignado, significan que no están siendo usadas y que las puedes asignar a un agente o asesor.
5. Tenemos otra columna que es "Fecha de expiración" y otra con la fecha en que el asesor o agente inició sesión en la plataforma.

En la columna "Acción", el administrador podrá revocar licencias en el momento que lo necesite. Para que ésta pueda ser usada por otro agente o asesor.

<https://help.hibotchat.com/hs-fs/hubfs/Uso%2ode%2olicencias.png?width=688&name=Uso%2ode%2olicencias.png>

¿Cómo configurar los campos dinámicos en Hibot?

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar los campos dinámicos en Hibot

Los campos dinámicos nos permiten almacenar información relevante sobre una conversación o un contacto. Aquí cómo funcionan:

<https://youtu.be/zWUR-CMtSVI>

Paso a paso cómo configurar los campos dinámicos en Hibot – Sobre contactos

1. <https://youtu.be/ASuNeWOpEBA>

Ingresa a Hibot con usuario y contraseña.

2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz clic en **"Administración"**.
3. Se desplegará una lista, haz clic en **"Campos dinámicos"**.
4. Se abrirá una nueva pantalla. Para crear un nuevo campo dinámico a nivel de contacto, haz clic en el botón de **"Crear"**.
5. Se abrirá una ventana emergente donde le colocarás el nombre al campo dinámico que quieres almacenar. También podrás colocar un "Alias" para que identifiques el campo dinámico.
6. En el campo "Formulario destino" se desplegarán dos opciones, en este caso, seleccionaremos **"Contacto"**.
7. Haz clic en **"Guardar"**.

Paso a paso cómo configurar los campos dinámicos en Hibot – Sobre conversaciones

1. <https://youtu.be/UX2OX--1nDY>

Ingresa a Hibot con usuario y contraseña.

2. En la parte lateral izquierda de la pantalla verás el panel de control con varias opciones. Haz clic en **"Administración"**.
3. Se desplegará una lista, haz clic en **"Campos dinámicos"**.
4. Se abrirá una nueva pantalla. Para crear un nuevo campo dinámico a nivel de contacto, haz clic en el botón de **"Crear"**.
5. Se abrirá una ventana emergente donde le colocarás el nombre al campo dinámico que quieres almacenar. También podrás colocar un "Alias" para que identifiques el campo dinámico.
6. En el campo "Formulario destino" se desplegarán dos opciones, en este caso, seleccionaremos **"Conversación"**.
7. Se activará un nuevo campo que se llama "Tipo". Allí podrás seleccionar el formato del campo dinámico que quieres almacenar. Selecciona la opción correspondiente y haz clic en **"Guardar"**

Para que estos campos queden funcionales sigue los siguientes pasos:

1. Ve al menú lateral izquierdo de la pantalla y haz clic en **"Campañas"**.
2. Dirígete a una de las campañas creadas y haz clic en **"Editar"** (Haciendo clic en el ícono de lápiz).
3. Aquí se abrirá una ventana emergente donde verás varias pestañas en la parte superior de la pantalla. Haz clic en **"Agregar campo"**.
4. En la lista desplegable que dice "Selecciona el campo", escoge el campo dinámico que acabas de configurar.
5. Puedes colocar este campo obligatorio o no. Si colocas que el campo SÍ es obligatorio no se podrá cerrar la conversación sin que este campo haya sido almacenado. Por el contrario, si colocas que NO es obligatorio, se podrá cerrar la conversación sin que el campo haya sido almacenado.
6. Haz clic en **"Guardar"**

***Si quieres validar que tu campo está funcional dirígete a una conversación y en la información de contacto te debe aparecer dicho campo que acabas de crear.**

*Cómo configurar catálogos,
productos y colecciones en
WhatsApp con Hibot*

Todos tus chat en un mismo lugar, no pierdas ni una conversación con tus clientes, aquí cómo configurar un catálogo en WhatsApp con Hibot

Paso a paso cómo configurar un catálogo en WhatsApp con Hibot

1. Ingresa a Hibot con usuario y contraseña
2. Ve al menú lateral izquierdo de la pantalla y haz clic en **"Administración"**.
3. Verás una lista desplegable, haz clic en **"Catálogos"**.
4. Se abrirá una nueva ventana. Allí podrás crear tu primer catálogo.
5. Haz clic en el botón ubicado en la esquina superior izquierda de la pantalla que dice **"Crear catálogo"**.
6. Se abrirá una nueva ventana donde verás diferentes campos que debes llenar con información. En el campo de "Nombre" selecciona el mismo nombre que le colocaste a al catálogo que creaste previamente en Meta. En el campo de "ID del catálogo en Meta" ingresa el ID que Meta te proporciona una vez creas el catálogo. En el campo de moneda selecciona el tipo de moneda en el cual creaste el tu catalogo en Meta. El campo "Conectar a" se refiere a los canales de líneas oficiales que están disponibles para conectar el catálogo. Recuerda que solo se puede activar un catálogo por cada canal, pero se puede tener el mismo catálogo en diferentes canales.
7. Luego haz clic en el botón de **"Crear catálogo"**.

Nota: Recuerda que para usar este tipo de catálogos, solo lo podrás hacer desde una línea de WhatsApp oficial.

<https://youtu.be/Df9S1ulekHQ>

Algunos filtros y acciones con los catálogos de WhatsApp en Hibot

https://youtu.be/_mNW6VDh2SA

Cómo editar un catálogo de WhatsApp previamente creado en Hibot

<https://youtu.be/wxs8GlmgFio>

Cómo crear, agregar, editar y eliminar productos del catalogo previamente creado en Hibot

1. Regresa a la pestaña de "**Catálogos**" ubicada en el modulo de "**Administración**" en el menú lateral izquierdo de la pantalla.
2. Haz clic en el símbolo de lápiz ubicado al frente del nombre de tu catálogo.
3. Al ingresar, verás que se abre una nueva ventana donde podrás agregar tus productos al catálogo.
4. Al hacer clic en el botón de "+ **Agregar**" aparecerá una ventana emergente donde podrás agregar información sobre tu producto. (En el video de abajo podrás ver mayor detalle acerca de dicha información). Recuerda que toda la información que rellenes en esos campos debe coincidir con la que llenaste en Meta.

https://youtu.be/_1VTWVmUBb8

Cómo crear, agregar, eliminar colecciones y filtros en los catálogos de WhatsApp en Hibot

Cuando previamente creaste un catalogo con sus respectivos productos, podrás crear tus colecciones. Las colecciones te permiten agrupar productos según alguna característica.

1. Ingresa nuevamente a la sección de catálogos cómo te lo explicamos en la parte de arriba.
2. Si quieres crear una colección, haz clic en el botón que dice "+**Agregar**" ubicado en el recuadro de Colecciones.
3. Aparecerá otro recuadro, coloca el nombre de tu nueva colección. Arrastra los productos de tu catálogo con la característica en común que quieres agrupar al recuadro de "Colecciones". Ejemplo: Arrastra todos los productos que contienen frutas. (En el video de abajo podrás ver el ejemplo completo)
4. Para eliminar algún producto de la colección, haz clic en la X ubicada en cada producto que agregaste.
5. Si deseas eliminar una colección haz clic en el símbolo con forma de cesto de basura ubicado al frente de la colección.
6. Los filtros están ubicados en la parte superior de la pantalla de catálogos. Allí podrás hacer búsquedas por nombre, colección o identificador. Al escribir alguna búsqueda, haz clic en el botón "**Consultar**".

<https://youtu.be/vaN3jUAkeuQ>