



Universidad del Istmo de Guatemala  
Facultad de Ingeniería  
Ing. en Sistemas  
Nuevas Tecnologías  
Dylan Gabriel Rodas Samayoa – Mario Fernando Pons Fajardo

---

## PREGUNTAS FRECUENTES - FAQ

**Alternativamente, puedes preguntar a nuestro Chatbot TacoBot.**

---

¿Qué es un chatbot?

Un chatbot es un robot de software que puede interactuar con un individuo o consumidor a través de un servicio de conversaciones automatizadas hechas en gran parte en lenguaje natural. El chatbot originalmente usaba bibliotecas de preguntas y respuestas, pero los avances en inteligencia artificial le permiten cada vez más "analizar" y "entender" los mensajes.

¿Qué es TacoBot?

TacoBot es una plataforma de chatbot dedicada a dar soporte a la automatización de las empresas SAAS. ¡Además, puede integrarlo con las aplicaciones de mensajería, soluciones de chat en vivo e incluso dispositivos de reconocimiento de voz más populares! ¿No es increíble?

¿Cómo funciona la plataforma?

La plataforma TacoBot le permite crear un chatbot que luego puede integrar con uno de sus canales de comunicación existentes. Para crear un bot, debe diseñar, hacer escenarios y crear una base de datos de posibles preguntas y respuestas. Si el bot no puede responder la pregunta, reenviará el mensaje a un humano. El bot también aprende con cada nueva conversación.

Obtenga más información en nuestro centro de ayuda: <http://help.tacobot.com/>

¿Qué lenguajes son compatibles con los bots?

Por el momento, apoyamos inglés y español.

Lanzamos nuevos idiomas de forma regular, según las demandas de nuestros clientes. Para finales de 2020, la plataforma estará disponible en más de 15 idiomas: danés, holandés, inglés, finlandés, francés, alemán, húngaro, italiano, noruego, portugués, rumano, ruso, español, sueco y turco.

¿Qué es la PNL?

Es sinónimo de procesamiento de lenguaje natural. La PNL es una rama de la inteligencia artificial (IA) que ayuda a las computadoras a interpretar, entender y trabajar con el lenguaje humano.

¿Cuál es la principal diferencia entre los planes PRO y Enterprise?

El plan Enterprise incluye un administrador de cuenta personal, personalización a pedido, más de 10 mil usuarios por mes y un servicio opcional para un bot personalizado.

Aprenda más sobre las diferencias entre los dos planes: <https://tacobot.com/pricing/>

¿Cómo se compara con IBM Watson, Dialogflow, WIT.ai o Microsoft Luis?

Algunos de nuestros clientes han realizado comparaciones exhaustivas antes de elegir TacoBot. Pregúntenos si tiene programas específicos que quiera comparar, pero en pocas palabras:

Creemos que nuestras capacidades de PNL son similares para la mayoría de los casos de uso. Tratamos de enfocar nuestra investigación y desarrollo en casos de uso donde no hay mucho material de capacitación para enseñar la PNL. Desde nuestra experiencia, esto es lo que sucede en la mayoría de las situaciones.

Creemos que la interfaz de escenarios de TacoBot (los llamamos "historias") le permite crear escenarios y acciones más fácilmente que cualquier otra plataforma, gracias a nuestra interfaz de visualización de flujo.

Proporcionamos acciones integradas de arrastrar y soltar ("enviar un correo electrónico", "pausar el bot", "crear y completar el valor de la sesión", etc.) que permiten a cualquier persona de su equipo crear y mantener acciones complejas sin codificación.

También ofrecemos una gama completa de servicios profesionales. Estamos completamente comprometidos a que nuestros clientes diseñen la mejor experiencia de soporte con su chatbot.

¿Con qué plataformas se integra el bot?

Puede integrar un bot con los siguientes canales de comunicación y CRM:

Facebook Messenger

Intercomunicador

Página principal de Google

Twilio (SMS)

Zapier

Zendesk

Skype para empresas

Flojo

PrestaShop

Chatear en vivo

Vea una lista completa de nuestras integraciones: <https://tacobot.com/integrations/>

Póngase en contacto con nosotros si necesita conectarse a otras plataformas:  
<https://tacobot.com/contact-us/>

¿Planeas crear nuevas integraciones?

Absolutamente. Estamos constantemente creando nuevas integraciones. Simplemente pregúntele al equipo y consideraremos agregar su integración a la hoja de ruta. Y gracias a Webhooks y TacoBot API, siempre puede crear su propia integración que se adapte a sus necesidades y herramientas.

¿Puedo integrar un chatbot a una aplicación móvil nativa (Android o Apple)?

Sí. La integración en la aplicación se puede hacer gracias a nuestra API. Para poder utilizar la API, necesita tener un plan empresarial. Póngase en contacto con nuestro equipo de ventas para discutir su proyecto: <https://tacobot.com/contact-us/>

¿Cómo puedo integrar su solución a un sitio web?

El chatbot se puede integrar gracias a una solución de webchat de terceros. Actualmente admitimos Intercom, LivechatInc y Zendesk, o nuestro propio Webchat. También puede utilizar el complemento de chat de Facebook Messenger para clientes:

<https://developers.facebook.com/docs/messenger-platform/discovery/customer-chat-plugin>

En cualquier caso, deberá integrar el widget a un script copiándolo y pegándolo en sus páginas. Esto es similar a cualquier integración de etiquetas.

¿Cómo puedo integrar tu solución a WordPress?

Pregunte por cómo puede integrar su solución a un sitio web. Además, este proceso se puede hacer fácilmente en WordPress gracias a varios complementos. Aprende sobre uno de nuestros favoritos: <https://es.wordpress.org/plugins/header-footer/>

¿Tienes una API?

Nuestra API está en fase beta en este momento, por lo que debe consultar a nuestro equipo para recibir acceso y documentación: <https://tacobot.com/contact-us/>

También puede visitar la documentación de nuestro desarrollador. Se actualizará con nuestra documentación de API tan pronto como la publiquemos públicamente:

<https://developers.tacobot.com/>

¿Puedo importar un FAQ existente directamente en la plataforma?

Esta característica estará disponible a finales de 2020. Nuestro rápido constructor de preguntas frecuentes le ayuda a copiar y pegar sus preguntas frecuentes existentes en nada de tiempo.

¿Dónde puedo encontrar tutoriales?

El mejor lugar para encontrar nuestros tutoriales es nuestro Centro de ayuda (<http://help.tacobot.com/>). Lo mantenemos actualizado y continuaremos publicando nueva información. También puedes consultar nuestra página de YouTube (<https://www.youtube.com/channel/UCIhcuCBpn9OxST4dbDAVcog>) para ver tutoriales en video o la documentación (<https://developers.tacobot.com/>) de nuestros desarrolladores si eres un desarrollador. Además, siempre puede consultar a nuestro equipo a través del chat, que está

disponible en cualquier lugar de la aplicación. Estaremos encantados de ayudarle a construir la mejor experiencia.

¿Tienes plantillas disponibles para ayudarme a construir mi chatbot?

¡Sí! Esta característica estará disponible a finales de 2020. Proporcionaremos varias plantillas "plug and play" para ahorrarle tiempo mientras construye su chatbot. No dude en contactarnos si necesita plantillas adicionales. Nos complacerá compilarlo por usted o ayudarlo a construir el suyo propio.

De su investigación y experiencia, ¿las personas saben que están hablando con un bot y no con un humano?

De nuestra experiencia, le recomendamos que deje en claro que las personas están hablando con un chatbot y no con una persona real. Las personas tienden a ser mucho más amables una vez que saben que es un bot, y también se comportan de manera diferente.

¿Dónde almacena los datos?

Confiamos en los servicios en la nube, que están todos asociados con los SLA exigentes, para alojar nuestras API y bases de datos (Azure y AWS). Todos los centros de datos están ubicados en América.

¿Cómo se asegura de crear un entorno estable para los clientes en todos los sistemas y servicios que respaldan su producto?

Estamos realizando constantemente pruebas de escalabilidad para garantizar que nuestra plataforma pueda atender todas las solicitudes. TacoBot es un chatbot que maneja varios miles de conversaciones en paralelo, sin ningún cambio notable en el rendimiento.