

# Módulo 2: Creación y Configuración de un Chatbot con Tawk.to

## 1. Introducción a Tawk.to: La Plataforma de Interacción

**Tawk.to** es la plataforma de servicio al cliente elegida para este módulo. Ofrece una solución de chat en vivo y soporte de manera mayoritariamente **gratuita**. Es ideal porque combina la **interfaz** (el *widget* de chat) con funcionalidades básicas de **automatización** (el "chatbot" inicial).

Característica Clave	Descripción	Impacto en el Marketing
<b>Widget de Chat en Vivo</b>	Permite a los visitantes de tu sitio web iniciar una conversación instantánea con un agente (humano o virtual).	<b>Captura la intención</b> del usuario en tiempo real antes de que abandone la web.
<b>Aplicaciones Móviles y de Escritorio</b>	Permite a los agentes (o a ti mismo) responder chats desde cualquier lugar sin estar pegado al navegador.	Asegura la <b>disponibilidad y la rapidez</b> de respuesta, crucial para la conversión.
<b>Bases de Conocimiento (Knowledge Base)</b>	Herramienta para crear artículos de ayuda que el bot puede enlazar o que el usuario puede consultar (autoservicio).	<b>Desvía el tráfico</b> de consultas simples, reduciendo la carga del agente.

## 2. Creación de Chatbot Básico en Tawk.to (Cero Código)

El "chatbot" inicial en Tawk.to se construye usando **Respuestas Automáticas** y **Disparadores (Triggers)**.

### Procedimiento Práctico: Instalación y Configuración Inicial

Paso	Procedimiento Detallado (Cero Programación)	Ejemplo
1. Creación de Cuenta	Regístrate y configura el <b>Nombre de Propiedad</b> (tu negocio) y el idioma.	<i>Propiedad: Visión Digital. Idioma: Español.</i>
2. Instalación del Widget	Tawk.to genera un fragmento de <b>código JavaScript</b> . Instálalo mediante <b>A)</b> pegar el código antes de la etiqueta <code>&lt;/body&gt;</code> , o <b>B)</b> usando las integraciones/plugins para plataformas como WordPress o Shopify.	Usar el <i>plugin</i> de WordPress e introducir el ID del widget.
3. Configuración del Agente	Personaliza el perfil del agente virtual en <b>Administración &gt; Agentes</b> . Dale un nombre (ej: "Asistente AI") y una foto amigable.	El bot aparecerá como "Asistente AI de Visión Digital".

<b>4. Mensaje de Bienvenida</b>	Configura el mensaje de inicio que aparece cuando el usuario llega. (Usa aquí la generación de IA para un tono profesional).	<i>“¡Hola! Soy tu asistente virtual. Puedo darte precios, servicios, o agendar una consulta gratuita. ¿Cómo te ayudo?”</i>
---------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

### 3. Configuración Avanzada: Respuestas y *Triggers* para Captación

Aquí aplicamos la **estrategia de marketing** y la **inteligencia de IA** para cualificar *leads* y automatizar la interacción.

#### A. Configuración de Respuestas Automáticas y Personalizadas (Atajos)

Los **Atajos (Shortcuts)** son plantillas de respuestas preescritas que aseguran **velocidad y consistencia**.

Tarea de Marketing	Configuración en Tawk.to (Atajos)	Contenido (Generado por IA)
<b>Respuestas a FAQ</b>	Crear Atajo: /precio_seo	<i>“Nuestro servicio de SEO base tiene un costo de \$400/mes. Incluye auditoría técnica, 5 artículos de blog y reporte mensual. ¿Te interesa saber más de la auditoría gratuita?”</i>
<b>Cualificación del Lead</b>	Crear Atajo: /datos_lead	<i>“¡Perfecto! Para enviarte una propuesta, necesito: 1) Nombre y Apellido, 2)</i>

		<i>Correo Electrónico. Y por último, ¿cuál es el presupuesto estimado que manejas?"</i>
<b>Manejo de Objeciones</b>	Crear Atajo: /objecion_costo	<i>(Generado por ChatGPT): "Entiendo, la inversión es importante. Nuestros precios son competitivos porque aseguramos el ROI. ¿Qué resultados esperas de la inversión para que consideres que valió la pena?"</i>

## B. Uso de *Triggers* (Disparadores) para Captar Clientes Potenciales

Los *triggers* son reglas que hacen que el chatbot actúe **automáticamente**, simulando un vendedor proactivo.

<b>Caso de Uso (Estrategia)</b>	<b>Configuración del Trigger en Tawk.to</b>	<b>Objetivo</b>
<b>Activación por Tiempo</b>	<b>Condición:</b> Si el visitante está en cualquier página por más de <b>30 segundos</b> .	Iniciar la conversación antes de que el usuario se aburra y abandone el sitio.
<b>Activación por Página (Intención de Compra)</b>	<b>Condición:</b> Si el visitante navega la URL que contiene /servicios/precios.	Intervenir en el momento exacto de la decisión de compra/contratación para

		resolver dudas.
<b>Activación de Re-Enganche</b>	<b>Condición:</b> Si el visitante ha pasado por más de <b>3 páginas</b> y el chat <b>no ha sido minimizado</b> .	Indica un alto nivel de interés; el bot debe ofrecer ayuda de inmediato.

## 4. Integración con CRM para el Seguimiento de *Leads*

El objetivo final es que los datos cualificados por Tawk.to lleguen directamente a tu CRM (como HubSpot, Zoho o Salesforce).

### Procedimiento Práctico: Conexión Cero Código (Zapier/Make)

1. **Herramienta Puente:** Utiliza una herramienta de automatización como **Zapier** o **Make**.
2. **Configurar el "Evento Inicial" (*Trigger*):**
  - **Trigger:** "Nuevo Chat Finalizado con Etiqueta Específica en Tawk.to".
  - **Estrategia:** El agente/bot añade la etiqueta LEAD\_CUALIFICADO al final de la conversación.
3. **Configurar la "Acción Final":**
  - **Acción:** "Crear Nuevo Contacto/Lead en el CRM".
4. **Mapeo de Campos:** Mapear los datos recogidos por el bot a los campos del CRM.
  - Nombre del Visitante   Nombre del Contacto
  - Correo Electrónico   Correo Principal
  - Detalles del Chat (transcripción)   Nota Interna
5. **Resultado:** Cuando el chat es etiquetado, Zapier/Make crea un *lead* instantáneamente en tu CRM, listo para el seguimiento de ventas.

### Conclusión del Módulo:

Con estas configuraciones de **Tawk.to**, puedes automatizar la captura y cualificación de *leads*, asegurando que solo los prospectos más calificados lleguen a tu equipo de ventas. ¡Hemos sentado las bases para la automatización!