

💡 Integración de tawk.to con Zoho CRM (Vía Zapier)

Diapositiva 1: Título

Título: Automatización de Leads por Chat: tawk.to → Zoho CRM

Subtítulo: Integración No-Code con Zapier (Ediciones Gratuitas)

Rol: Experto en Herramientas de Interacción y Automatización

Objetivo: Crear Leads automáticos en Zoho CRM cada vez que un chat termina en tawk.to.

Diapositiva 2: Requisitos y Concepto Clave

| Herramienta | Versión Requerida | Función en el Flujo |
|-------------|-------------------|--|
| tawk.to | Gratuita | El Disparador (Trigger): Donde se genera el Lead (la conversación). |
| Zapier | Gratuita (Free) | El Conector: La herramienta "No-Code" que transfiere y mapea los datos. |

| | | |
|-----------------|-------------------------|--|
| Zoho CRM | Gratuita (Free Edition) | La Acción (Action): El destino final donde se crea el Lead. |
|-----------------|-------------------------|--|

Concepto Clave: Utilizaremos un **Zap** de dos pasos: **tawk.to** (Disparador) **Zoho CRM** (Acción).

Diapositiva 3: Paso 1 — El Disparador (tawk.to)

| Acción | Detalles |
|-----------------------------|---|
| 1. Conexión Inicial | En Zapier, ir a Create Zap y seleccionar tawk.to como App. |
| 2. Evento Disparador | Seleccionar Chat Ended (Chat Finalizado). <i>Esto garantiza capturar el email y la transcripción completa.</i> |
| 3. Autenticación | Conectar la cuenta de tawk.to (requiere login y selección de la Propiedad). |
| 4. Prueba de Muestra | Generar un chat de prueba en el sitio web y finalizarlo. Zapier usará los datos de este chat como "muestra" para el mapeo. |

IMPORTANTE: La calidad de los datos en Zoho depende de la información (Email, Nombre) que el visitante ingrese en el formulario pre-chat de tawk.to.

Diapositiva 4: Paso 2 — La Acción (Zoho CRM)

| Acción | Detalles |
|---------------------|---|
| 1. App de Acción | Seleccionar Zoho CRM como la aplicación de acción. |
| 2. Evento de Acción | Seleccionar Create Module Entry (Crear Entrada de Módulo) y elegir el módulo Leads (Posibles Clientes). |
| 3. Autenticación | Conectar la cuenta de Zoho CRM (seleccionar el centro de datos y autorizar a Zapier). |
| 4. Mapeo de Campos | Asignar los campos de tawk.to a los de Zoho CRM. |

Diapositiva 5: Mapeo de Datos Clave (El Corazón del Proceso)

| Campo en Zoho CRM (Módulo Leads) | Asignación desde tawk.to (Datos del Chat) | Propósito |
|-------------------------------------|--|--|
| Last Name (Apellido) | Visitor Name | Campo obligatorio en Zoho. Usar el nombre del visitante. |
| Email (Correo) | Visitor Email | Identificador único del Lead. |
| Lead Source (Origen) | <i>Valor Fijo: Chat Tawk.to</i> | Permite filtrar y reportar el origen de la oportunidad. |
| Description (Descripción) | Chat Transcript | El Contexto: Mapea toda la conversación para que el vendedor tenga el historial completo. |
| Owner (Propietario) | <i>Asignación Fija o Condicional</i> | Define quién del equipo de ventas dará seguimiento (opcional). |

Diapositiva 6: Verificación y Activación

1. Ejecutar Prueba:

- Hacer clic en Test Action en Zapier.

- Verificar inmediatamente en Zoho CRM que se haya creado un nuevo Lead con todos los campos mapeados correctamente.
 - 2. **Validar la Transcripción:**
 - Asegurarse de que el campo Description en el Lead de Zoho contenga el texto completo del chat.
 - 3. **Activación Final:**
 - Nombrar el Zap (ej. *TawkTo_a_Zoho_Leads*) y hacer clic en **Publish Zap** (Activar Zap).
-

Diapositiva 7: Ventajas y Siguietes Pasos

| Ventaja de la Integración | Impacto |
|------------------------------|---|
| Cero Pérdida de Leads | Cada conversación valiosa se convierte en una oportunidad de venta rastreable. |
| Contexto Completo | El equipo de ventas tiene la transcripción del chat inmediatamente, sin necesidad de preguntar al agente. |
| Ahorro de Tiempo | Elimina la entrada manual de datos de chat a CRM, reduciendo errores y el trabajo repetitivo. |

Siguietes Pasos:

- Monitorear el rendimiento de las primeras 50 automatizaciones.
- Considerar un segundo Zap para **"New Ticket"** si se usa el módulo de soporte de tawk.to.

- **Optimizar el formulario Pre-Chat** de tawk.to para solicitar siempre el Email y el Nombre.