



El poder de la IA  
en el comercio  
conversacional



# Manual de Producto DigyBot

Fecha: **Febrero 2025**

Versión: **1.0**

Responsable: **Felipe Ramírez**

# Contenido

<b>1. Introducción</b>	4
1.1. ¿Qué es DigyBot?	4
1.2. Misión y Visión	4
1.3. Beneficios Clave	4
1.4. Público Objetivo	5
<b>2. Funcionalidades Principales</b>	5
2.1. Agentes IA	5
2.3. Consola LiveChat y Live Call	5
2.4. AI Workflow Automation (Disparadores)	6
2.5. E-commerce	6
2.6. CRM	7
2.7. Gestión de Tickets	8
2.8. Campañas de Mensajes	8
2.9. Campañas de Llamadas	8
2.10. Copilot	9
2.11. Tableros de Seguimiento	9
2.12. Etiquetas	9
2.13. Filas de Atención	10
2.14. Analíticas	10
2.15. App Móvil	11
<b>3. Canales de Comunicación</b>	12
3.1. WhatsApp	12
3.2. Facebook Messenger	12
3.3. Instagram Direct	12
3.4. WebChat	13
3.5. Telegram	13
3.6. SMS	13
3.7. Email	13
3.8. Llamadas de Voz	14
3.9. TikTok Business	14
<b>4. Integraciones</b>	14
4.1. Integraciones Nativas	14
4.2. Integraciones mediante API REST	15
<b>5. Casos de Uso por Industria</b>	16
5.1. Industria Refresquera	16
5.2. Empresas de Comercio Electrónico (E-commerce)	16
5.3. Servicios Financieros (Fintech)	17

5.4. Restaurantes y Cafeterías Locales .....	17
5.5. Clínicas y Servicios Médicos.....	17
6. Configuración y Administración .....	18
6.1. Configuración Inicial de DigyBot .....	18
6.2. Configuración del Chatbot.....	18
6.2. Configurar Demo o Trial .....	19
6.3. Configuración de Canales .....	19
6.3.1. Integración con WhatsApp y Meta Business .....	19
6.4. Colas de Atención y Departamentos .....	20
6.5. Mi Equipo y Usuarios.....	20
6.6. Etiquetas .....	20
6.7. Plantillas de Mensaje .....	20
6.8. Productos y Servicios (Si aplica) .....	20
6.9. Archivos Precargados para Flujos de Chat .....	20
6.10. Configuración de Llamadas .....	20
6.11. API e Integraciones .....	20
6.12. Configuración de Encuestas .....	21
Administración .....	21
6.13. Creación y Gestión de Agentes IA .....	21
6.14. Creación de Flujos Conversacionales .....	21
6.15. Creación de Workflows Automatizados .....	21
6.16. Creación de Secuencias de Seguimiento.....	21
6.17. Gestión de Mensajes en la Consola LiveChat .....	21
6.18. Gestión de Contactos .....	22
6.19. Creación de Tableros de Seguimiento .....	22
6.20. Configuración de Google Calendar .....	22
6.21. Creación de Campañas de Mensajes .....	22
6.22. Creación de Campañas de Llamadas.....	22
7. Guía de Uso y Mejores Prácticas .....	23
7.1. Optimización de Campañas.....	23
7.2. Mejores Prácticas para la Interacción con Clientes usando IA .....	23
7.3. Reducción de Costos y Mejora de la Conversión.....	23
7.4. Mejores Prácticas por Módulo .....	24
8. Soporte y Mantenimiento .....	24
8.1. Canales de Contacto .....	24
8.2. Recursos de Autoayuda .....	25
8.3. Mantenimiento y Actualizaciones .....	25

# 1. Introducción

## 1.1. ¿Qué es DigyBot?

DigyBot es una plataforma de nueva generación de Agentes IA, diseñada para transformar la atención al cliente mediante asistentes conversacionales y de voz impulsados por inteligencia artificial.

Nuestra plataforma combina **lo mejor de la IA con el toque humano**, permitiendo a las empresas automatizar interacciones sin perder la calidez y personalización que los clientes valoran.

El objetivo de DigyBot es **automatizar y mejorar la comunicación con los clientes en múltiples canales**, ofreciendo respuestas **rápidas, precisas y altamente personalizadas**. Con tecnología avanzada en **procesamiento de lenguaje natural y aprendizaje automático**, DigyBot optimiza la eficiencia operativa de las empresas mientras garantiza una experiencia fluida e intuitiva para los usuarios.

**Principales características de DigyBot:**

- ✓ **Agentes IA de Chat y Voz** para atención conversacional y telefónica.
- ✓ **Automatización inteligente** de consultas y procesos sin fricción.
- ✓ **Multicanalidad** con integración en WhatsApp, Messenger, Instagram, WebChat y más.
- ✓ **Equilibrio IA-Humano** que permite a los agentes intervenir cuando sea necesario.
- ✓ **Plataforma escalable y flexible**, adaptada a cualquier industria.

Con DigyBot, las empresas pueden **optimizar su servicio al cliente, reducir costos y mejorar la satisfacción del usuario**, todo mientras se mantienen competitivas en la era de la inteligencia artificial.

## 1.2. Misión y Visión

**Misión:** Simplificar y revolucionar la comunicación entre las empresas y sus clientes mediante mensajería conversacional, construyendo la plataforma de comercio conversacional más avanzada e innovadora, enfocada en conquistar al cliente y democratizar el acceso a la inteligencia artificial.

**Visión:** Ser la plataforma líder en la democratización de la inteligencia artificial para emprendedores y pequeñas empresas en todo el mundo, empoderando a cada negocio, sin importar su tamaño, para ofrecer experiencias excepcionales al cliente utilizando tecnología de vanguardia.

## 1.3. Beneficios Clave

- **Automatización Eficiente:** Mediante chatbots con IA, DigyBot permite automatizar respuestas a consultas frecuentes, reduciendo la carga de trabajo del equipo de atención al cliente y mejorando la eficiencia operativa.

- **Integración Multicanal:** La plataforma se integra con múltiples canales de comunicación, incluyendo WhatsApp, Messenger, Instagram y WebChat, asegurando una presencia coherente y efectiva en los puntos de contacto preferidos por los clientes.
- **Personalización de Interacciones:** Gracias a la inteligencia artificial, DigyBot ofrece respuestas intuitivas, persuasivas y amigables, adaptándose a las necesidades y comportamientos de cada cliente para mejorar su experiencia.
- **Escalabilidad:** Diseñada para adaptarse a empresas de diferentes tamaños y sectores, DigyBot es una solución flexible que crece junto con las necesidades del negocio.

## 1.4. Público Objetivo

DigyBot está dirigido a empresas y emprendedores que buscan optimizar su atención al cliente y mejorar sus procesos de comunicación mediante la automatización y el uso de inteligencia artificial. Es especialmente beneficioso para sectores como ventas, salud, educación, finanzas y turismo, donde la interacción eficiente y personalizada con el cliente es crucial.

# 2. Funcionalidades Principales

## 2.1. Agentes IA

- **AI Voice Agents:** Automatizan llamadas entrantes y salientes utilizando reconocimiento de voz y comprensión del lenguaje natural (NLU), permitiendo interacciones más fluidas con los clientes. Estos agentes pueden gestionar consultas recurrentes, recopilar información y escalar casos complejos a agentes humanos cuando sea necesario. Su capacidad de aprendizaje permite mejorar continuamente la calidad de las respuestas, reduciendo el tiempo de espera y optimizando los recursos en los call centers.  
**Ejemplo:** Un banco puede implementar AI Voice Agents para responder preguntas sobre saldo de cuentas, procesar solicitudes de pago de tarjetas de crédito y bloquear tarjetas perdidas en tiempo real, sin intervención humana.
- **AI Text Agents:** Chatbots avanzados diseñados para gestionar múltiples conversaciones simultáneamente a través de diversos canales como WhatsApp, Messenger, WebChat y aplicaciones móviles. Estos agentes pueden proporcionar respuestas automáticas, recopilar datos de clientes, ayudar en procesos de compra y realizar tareas administrativas sin requerir intervención humana. Su integración con CRMs y sistemas internos permite personalizar la experiencia del usuario y mejorar la conversión de clientes.  
**Ejemplo:** Un e-commerce puede implementar AI Text Agents en su sitio web y en WhatsApp para asistir a los visitantes en la selección de productos, responder preguntas sobre disponibilidad, promociones y guiar el proceso de compra hasta la finalización del pago.

## 2.3. Consola LiveChat y Live Call

- **LiveChat:** Plataforma centralizada que permite a los agentes gestionar conversaciones en tiempo real desde una única interfaz. La integración de inteligencia artificial proporciona sugerencias automáticas de respuestas o respuestas rápidas. Análisis de sentimiento y priorización de consultas según la urgencia del cliente. Esta herramienta ayuda a reducir los tiempos de respuesta y mejorar la eficiencia operativa al permitir que los agentes manejen múltiples conversaciones simultáneamente. Además, el historial de interacciones, se almacena

en el CRM para un seguimiento personalizado.

**Ejemplo:** Un proveedor de servicios de internet puede utilizar LiveChat para resolver consultas sobre facturación, asistencia técnica y programación de visitas, proporcionando respuestas instantáneas y reduciendo la necesidad de llamadas telefónicas.

- **Live Call:** Consola avanzada para la gestión de llamadas entrantes y salientes desde la plataforma, con opciones como grabación de llamadas, transferencia entre agentes, análisis de interacciones y transcripción automática. Permite a los agentes cambiar sin interrupciones entre chat y llamada, asegurando una experiencia fluida para los clientes. Gracias a su capacidad de integración con bases de datos y CRMs, los agentes pueden acceder a información relevante durante la llamada, personalizando la asistencia en tiempo real.  
**Ejemplo:** Un centro de atención médica puede usar Live Call para gestionar recordatorios de citas, proporcionar orientación médica básica y redirigir consultas urgentes a especialistas, asegurando una atención rápida y eficiente sin necesidad de esperar en una línea telefónica tradicional.

## 2.4. AI Workflow Automation (Disparadores)

- **Automatización de tareas y flujos de trabajo:** DigyBot permite configurar disparadores inteligentes para automatizar tareas repetitivas y mejorar la eficiencia operativa. Estos disparadores pueden activarse según eventos específicos, como la interacción del cliente, el tiempo de inactividad, o la actividad en plataformas de e-commerce y CRMs. Su configuración es flexible y se adapta a distintos escenarios empresariales.
- **Ejemplos de automatización con Disparadores:**
  - **Confirmaciones y notificaciones:** Envío automático de confirmaciones de compra, reservas de citas o recordatorios de pago sin intervención manual.
  - **Reactivación de clientes inactivos:** Si un usuario no ha interactuado en cierto período, el sistema puede enviar un mensaje personalizado para incentivar su retorno.
  - **Seguimiento de carritos abandonados:** En e-commerce, cuando un cliente deja productos en el carrito sin completar la compra, se puede activar un recordatorio automático con incentivos como descuentos o recomendaciones personalizadas.
  - **Asignación dinámica de agentes:** En un call center, si un cliente repite una consulta en menos de 24 horas, se le puede asignar al mismo agente para darle continuidad al caso.

**Ejemplo:** Un proveedor de servicios de suscripción puede configurar DigyBot para detectar clientes que no han renovado su plan y enviarles un recordatorio automático con una oferta exclusiva para incentivar la renovación antes de que expire su membresía.

## 2.5. E-commerce

- **Ventas Conversacionales y Gestión de Pedidos:** DigyBot permite transformar la experiencia de compra tradicional en una experiencia conversacional mediante la integración de asistentes IA en plataformas de mensajería como WhatsApp, Messenger e Instagram. Los clientes pueden explorar catálogos de productos, recibir recomendaciones personalizadas y completar compras sin salir de su aplicación de mensajería favorita.

- **Módulos Clave del C-commerce en DigyBot:**

- **Productos y Categorías:** Configuración de catálogos organizados por categorías, con descripciones detalladas, imágenes y precios dinámicos.
- **Gestión de Pedidos:** Los clientes pueden seleccionar productos, agregar al carrito y completar su pedido en la misma conversación, con confirmaciones automáticas.
- **Precios y Promociones:** Soporte para precios personalizados, descuentos dinámicos y promociones aplicadas en tiempo real.
- **Inventarios en Tiempo Real:** Sincronización automática con inventarios para evitar ventas de productos agotados y mejorar la gestión de stock.
- **E-commerce Web:** Integración con plataformas como Shopify y WooCommerce para ofrecer una experiencia de compra unificada entre el chat y la tienda online.
- **Seguimiento y Notificaciones de Envío:** Alertas automáticas sobre el estado de los pedidos, desde confirmación hasta la entrega final.
- **Rutas de Entrega:** Optimización de rutas de entrega para empresas con logística propia, permitiendo a los clientes rastrear sus pedidos en tiempo real.

**Ejemplo:** Un restaurante puede implementar DigyBot para gestionar pedidos directamente desde WhatsApp. Los clientes pueden ver el menú, seleccionar platillos, pagar en línea y recibir actualizaciones sobre el estado de su pedido sin necesidad de llamar o visitar un sitio web.

## 2.6. CRM

- **Gestión Integral de Clientes y Prospectos:** DigyBot CRM permite centralizar toda la información relacionada con prospectos, clientes y su historial de interacciones, proporcionando una visión 360° de cada usuario. Esto permite personalizar la atención y optimizar la conversión de leads en clientes fidelizados.
- **Módulos Clave del CRM en DigyBot:**
  - **Leads:** Captura, segmentación y clasificación de prospectos en función de su nivel de interés y probabilidad de conversión.
  - **Contactos:** Registro detallado de cada persona dentro de una organización, incluyendo sus interacciones previas y datos clave.
  - **Cuentas:** Administración de empresas o entidades con las que se mantiene una relación comercial, facilitando la gestión de múltiples contactos bajo una misma cuenta.
  - **Documentos:** Gestión y almacenamiento de archivos clave relacionados con clientes, como contratos, acuerdos comerciales y cotizaciones.
  - **Oportunidades:** Seguimiento detallado de cada oportunidad de negocio, permitiendo visualizar el estado de negociación y planificar acciones estratégicas para cerrar ventas.
  - **Cotizaciones:** Creación de propuestas comerciales estructuradas, con integración a productos y servicios, facilitando el proceso de conversión de prospectos en clientes.

**Ejemplo:** Una empresa de consultoría puede usar DigyBot CRM para gestionar el ciclo de ventas desde la captación de leads hasta la firma de un contrato, asegurando un seguimiento efectivo de cada oportunidad y optimizando la gestión documental.



## 2.7. Gestión de Tickets

- **Automatización y Priorización de Solicitudes:** DigyBot ofrece un sistema de tickets avanzado que permite a los equipos de soporte registrar, priorizar y gestionar solicitudes de manera eficiente. Los tickets pueden asignarse automáticamente según criterios predefinidos, como urgencia, tipo de consulta o disponibilidad de agentes.
- **Seguimiento de Casos:** Cada ticket cuenta con un historial detallado de interacciones, lo que facilita la continuidad en la atención y permite que cualquier agente pueda retomar un caso sin pérdida de información.
- **Flujos de Resolución:** Se pueden definir reglas y flujos de trabajo automatizados para garantizar que las solicitudes sean resueltas en el menor tiempo posible, evitando cuellos de botella en el soporte.
- **Integración con CRM:** La gestión de tickets está completamente integrada con el CRM de DigyBot, permitiendo una visión unificada de cada cliente y su historial de incidencias, compras y solicitudes previas.

**Ejemplo:** Un centro médico puede utilizar DigyBot para gestionar citas y consultas previas a través del sistema de tickets, asegurando que cada paciente reciba un seguimiento adecuado y oportuno, mejorando la experiencia del usuario y optimizando la administración del tiempo del personal médico.

## 2.8. Campañas de Mensajes

- **Automatización de Mensajes Masivos:** DigyBot permite la ejecución de campañas de mensajería en múltiples canales como WhatsApp, SMS, Messenger e email, garantizando una comunicación eficiente con los clientes.
- **Segmentación Inteligente:** Se pueden definir audiencias específicas basadas en historial de interacciones, intereses o comportamiento de compra, asegurando que los mensajes sean relevantes para cada usuario.
- **Programación y Personalización:** Las campañas pueden programarse en función de eventos específicos, como recordatorios de pago, lanzamientos de productos o seguimientos post-venta.

**Ejemplo:** Un e-commerce puede enviar recordatorios automáticos a los clientes que dejaron productos en su carrito sin completar la compra, ofreciendo un incentivo de descuento para finalizar la transacción.

## 2.9. Campañas de Llamadas

- **Marcación Automática y Personalizada:** DigyBot permite la configuración de campañas de llamadas automatizadas, donde se pueden programar contactos con clientes para promociones, encuestas o recordatorios importantes.
- **Interacción con Agentes IA:** Se pueden combinar llamadas pregrabadas con la opción de derivar la interacción a un agente humano en caso de ser necesario.
- **Seguimiento y Análisis de Resultados:** Todas las llamadas quedan registradas en el CRM, proporcionando reportes sobre la tasa de respuesta, duración de la llamada y conversión obtenida.

**Ejemplo:** Un operador de telecomunicaciones puede usar campañas de llamadas para recordar a los clientes sobre fechas de pago, promociones vigentes o renovación de contratos, asegurando que no haya interrupciones en el servicio y mejorando la retención de usuarios.

## 2.10. Copilot

- **Asistente IA en Tiempo Real:** Copilot es un asistente impulsado por inteligencia artificial que acompaña a los agentes durante las interacciones con los clientes, proporcionando sugerencias automatizadas de respuestas, análisis de sentimiento y guía en tiempo real. Su capacidad para procesar conversaciones en vivo permite reducir el tiempo de manejo promedio (AHT) y mejorar la calidad de las respuestas.
- **Análisis de Sentimiento y Contexto:** Copilot analiza en tiempo real el tono y la intención del cliente, ayudando a los agentes a adaptar su comunicación de manera efectiva. Identifica señales de insatisfacción y recomienda estrategias para mejorar la interacción.
- **Sugerencias de Respuestas Inteligentes:** La IA aprende de interacciones pasadas y proporciona respuestas optimizadas basadas en historial de conversaciones y bases de conocimiento. También puede ofrecer opciones de solución rápida para preguntas frecuentes.
- **Automatización del Flujo de Trabajo:** Copilot puede ejecutar tareas automáticamente, como la actualización de tickets, generación de resúmenes de conversación y derivación de casos complejos a agentes especializados.

**Ejemplo:** Un agente de soporte técnico recibe una consulta compleja sobre configuración de software. Copilot analiza la conversación y sugiere una respuesta detallada basada en casos previos similares, permitiendo al agente brindar una solución precisa en segundos, reduciendo así el tiempo de resolución y aumentando la satisfacción del cliente.

## 2.11. Tableros de Seguimiento

- **Monitoreo Visual y Análisis en Tiempo Real:** DigyBot proporciona tableros tipo Canva diseñados para ofrecer una vista clara e interactiva de las interacciones con los clientes. Estos tableros permiten a los equipos de soporte y ventas visualizar el estado de cada conversación y seguimiento en tiempo real.
- **Funcionalidades Clave:**
  - **Arrastrar y soltar:** Los agentes pueden mover las interacciones entre diferentes estados de atención.
  - **Filtros Personalizables:** Se pueden aplicar filtros según prioridad, agente asignado o estado de la interacción.
  - **Integración con CRM y Tickets:** Permite enlazar cada interacción con clientes registrados, oportunidades de venta y casos abiertos.
  - **Métricas y KPI en Tiempo Real:** Estadísticas sobre tiempo de resolución, carga de trabajo de agentes y satisfacción del cliente.

**Ejemplo:** Un centro de soporte técnico usa los tableros para visualizar el estado de los casos en curso, asegurando que ninguna solicitud quede sin atender y permitiendo priorizar consultas urgentes.

## 2.12. Etiquetas

- **Organización y Categorización de Interacciones:** DigyBot permite etiquetar chats, clientes y conversaciones según temas específicos, lo que facilita la clasificación y segmentación de la información dentro del sistema.
- **Casos de Uso:**
  - **Segmentación por Tipo de Consulta:** Diferenciar entre soporte, ventas, facturación o consultas generales.
  - **Análisis de Tendencias:** Identificar qué temas o problemas son más recurrentes entre los clientes.
  - **Priorización Automática:** Configurar alertas para etiquetas clave, asegurando que ciertas solicitudes sean atendidas de inmediato.

**Ejemplo:** Un negocio de e-commerce utiliza etiquetas para clasificar consultas sobre devoluciones, pagos pendientes y problemas de envío, permitiendo a los agentes atender cada caso de manera eficiente.

## 2.13. Filas de Atención

- **Gestión de Áreas y Departamentos:** DigyBot permite configurar filas de atención que funcionan como colas o departamentos dentro de la organización. Esto garantiza que las interacciones de los clientes sean dirigidos automáticamente al equipo adecuado según el tipo de consulta.
- **Características Destacadas:**
  - **Asignación Automática:** Las solicitudes se enrutan según disponibilidad, prioridad o tipo de servicio.
  - **Distribución Equitativa:** Evita sobrecarga de agentes, asegurando una atención eficiente.
  - **Monitoreo de Tiempos de Espera:** Permite medir y optimizar el tiempo de respuesta de cada fila.

**Ejemplo:** Un banco digital configura filas de atención para separar consultas de servicio al cliente, soporte técnico y asesoría financiera, asegurando que cada solicitud sea atendida por un equipo especializado.

## 2.14. Analíticas

- **Monitoreo y Optimización en Tiempo Real:** DigyBot ofrece un completo módulo de analíticas que permite a las empresas monitorear el desempeño de su equipo de atención al cliente, evaluar el rendimiento de campañas y optimizar estrategias basadas en datos en tiempo real.
- **Reportes Detallados:** La plataforma proporciona informes que abarcan múltiples aspectos de la interacción con los clientes, asegurando una visión completa del servicio.
- **Tipos de Reportes Disponibles:**
  - **Reporte General de Chats:** Vista consolidada del volumen y desempeño de las conversaciones gestionadas.
  - **Reporte de Llamadas:** Registro de interacciones telefónicas, incluyendo métricas de duración y resolución.
  - **Reporte de Chats Activos:** Análisis de las conversaciones en curso y su estado.
  - **Reporte de Plantillas:** Evaluación de la efectividad y uso de mensajes predefinidos.
  - **Reporte de Etiquetas:** Seguimiento de la clasificación de conversaciones según etiquetas personalizadas.
  - **Tiempo de Respuesta Promedio:** Indicador clave para medir la eficiencia de los agentes y los bots.
  - **Mensajes Enviados por API:** Registro de la comunicación automatizada a través de integraciones.
  - **Historial de Inicio de Sesión:** Control de accesos y actividad de los agentes.
  - **Chats Resueltos:** Métrica de eficacia en la resolución de consultas y problemas.
  - **Mensajes por Línea:** Desglose de interacciones por canal de comunicación.
  - **Resumen de Comentarios:** Análisis cualitativo de los comentarios recibidos en los chats.
- **Casos de Uso:**
  - Un **gerente de servicio** puede revisar los reportes semanales de chats resueltos y tiempo de respuesta promedio para identificar oportunidades de optimización.

- Un **director de operaciones** puede evaluar el rendimiento de llamadas para ajustar estrategias de soporte.
- Un **equipo de marketing** puede analizar el impacto de las campañas basadas en los reportes de mensajes enviados por API.

**Ejemplo:** Un e-commerce usa los reportes de DigyBot para identificar los horarios con mayor actividad en su canal de WhatsApp y ajusta la asignación de agentes para mejorar los tiempos de respuesta en esos periodos.

## 2.15. App Móvil

- **Gestión Total desde Dispositivos Móviles:** La aplicación móvil de DigyBot permite a los agentes acceder a todas las funcionalidades clave de la plataforma desde cualquier lugar, facilitando la gestión de clientes y la atención a usuarios sin necesidad de estar en una computadora.
- **Principales Funcionalidades:**
  - **Seguimiento de Prospectos y Clientes (CRM):** Permite a los agentes acceder a información detallada de los leads y clientes, visualizar su historial de interacciones y actualizar datos en tiempo real.
  - **Inicio de Sesión Único con Google (One Sign-in):** Acceso rápido y seguro con credenciales de Google para evitar múltiples inicios de sesión y mejorar la experiencia del usuario.
  - **Gestión de Chats:** Posibilidad de ver conversaciones activas, iniciar nuevas interacciones y revisar los chats automatizados gestionados por los bots.
  - **Seguimiento de Llamadas:** Acceso a registros de llamadas entrantes y salientes, con opción de devolver llamadas directamente desde la aplicación.
  - **Tableros de Seguimiento:** Visualización interactiva de métricas clave, reportes y estado de conversaciones en tiempo real.
  - **Notificaciones Push:** Alertas instantáneas sobre nuevos mensajes, asignaciones de chats, cambios en estados de clientes y recordatorios de tareas pendientes.

**Ejemplo:** Un asesor de ventas en campo puede recibir notificaciones en su smartphone sobre un nuevo lead interesado, revisar su historial de interacciones en el CRM y responderle directamente a través del chat o una llamada, todo desde la app móvil de DigyBot.

## 3. Canales de Comunicación

DigyBot ofrece una amplia variedad de canales de comunicación para interactuar con clientes en sus plataformas preferidas. La integración con múltiples canales garantiza una experiencia fluida, sin importar el medio de contacto elegido por el usuario.

### 3.1. WhatsApp

- **Automatización y Atención Personalizada:** DigyBot permite la gestión de conversaciones en WhatsApp mediante chatbots y agentes en vivo, ofreciendo respuestas instantáneas y automatizadas. Los clientes pueden hacer consultas, recibir asistencia y completar procesos sin salir de la aplicación.
- **Integración con CRM y E-commerce:** Se pueden gestionar ventas, envíos y seguimiento de clientes directamente desde WhatsApp, integrando la información en el CRM.

**Ejemplo:** Un negocio de moda usa DigyBot en WhatsApp para mostrar su catálogo, recibir pedidos y actualizar el estado de envíos sin intervención manual.

---

### 3.2. Facebook Messenger

- **Atención al Cliente en Redes Sociales:** La integración con Messenger permite responder consultas de clientes, brindar información sobre productos y automatizar interacciones a través de chatbots.
- **Automatización de Preguntas Frecuentes:** Respuestas instantáneas a las consultas más comunes, reduciendo la carga de trabajo del equipo de atención.

**Ejemplo:** Una tienda de electrónica configura DigyBot en Messenger para responder automáticamente preguntas sobre disponibilidad y garantías de productos.

---

### 3.3. Instagram Direct

- **Interacción Directa con Clientes:** Permite gestionar consultas de clientes enviadas a través de mensajes directos en Instagram.
- **Automatización para Responder Reacciones, Comentarios y Mensajes:** Mejora la eficiencia en la atención a clientes interesados en productos o promociones.

**Ejemplo:** Una marca de cosméticos usa DigyBot en Instagram para responder mensajes sobre sus productos, redirigiendo a los usuarios a su WhatsApp para finalizar la compra.

---

### 3.4. WebChat

- **Atención Instantánea en Sitios Web:** DigyBot ofrece un chat en vivo para brindar asistencia a los visitantes del sitio web, resolviendo dudas en tiempo real.
- **Captura de Leads:** Automatiza la recopilación de información de prospectos y los envía al CRM para su seguimiento.

**Ejemplo:** Un despacho de abogados implementa WebChat en su sitio web para responder consultas iniciales y agendar citas con sus especialistas.

---

### 3.5. Telegram

- **Comunicación Segura y Automatizada:** DigyBot permite la atención automatizada en Telegram, enviando notificaciones y gestionando consultas.
- **Flujos de Trabajo Configurables:** Automatización de procesos internos y externos mediante comandos y respuestas predefinidas.

**Ejemplo:** Una empresa de educación online usa DigyBot en Telegram para enviar recordatorios de clases y responder preguntas frecuentes sobre sus cursos.

---

### 3.6. SMS

- **Mensajería Directa y de Alto Impacto:** Permite el envío de mensajes automatizados para notificaciones, confirmaciones y recordatorios.
- **Alta Tasa de Apertura:** Ideal para comunicaciones urgentes y seguimientos.

**Ejemplo:** Un servicio de salud utiliza SMS para enviar recordatorios de citas médicas y alertas de disponibilidad de turnos.

---

### 3.7. Email

- **Automatización de Correos Electrónicos:** DigyBot permite el envío de correos personalizados para confirmaciones, seguimientos y campañas de marketing.
- **Integración con CRM:** Los emails pueden registrarse automáticamente en el CRM para dar continuidad a la interacción con los clientes.

**Ejemplo:** Una aseguradora usa DigyBot para enviar pólizas digitales y recordatorios de vencimiento por correo electrónico.

### 3.8. Llamadas de Voz

- **Atención Telefónica Automatizada:** Los agentes de voz con IA pueden gestionar llamadas entrantes y salientes, responder preguntas comunes y escalar consultas complejas a agentes humanos.
- **Integración con Campañas de Llamadas:** DigyBot puede realizar campañas de llamadas automatizadas para recordatorios y seguimiento de clientes.
- **Intervención de Agentes Humanos:** Para darle un toque personal a la comunicación cuando el cliente lo requiera, DigyBot permite la conexión de agentes humanos a través de un softphone, asegurando una transición fluida entre IA y atención personalizada.

**Ejemplo:** Una financiera utiliza DigyBot para realizar llamadas automáticas recordando fechas de pago y ofreciendo opciones de financiamiento, con la posibilidad de que un agente humano intervenga en casos específicos para resolver dudas más complejas.

### 3.9. TikTok Business

- **Interacción con Clientes a Través de TikTok:** DigyBot se integra con TikTok Business para gestionar mensajes directos y comentarios en publicaciones promocionales, asegurando una respuesta rápida y automatizada.
- **Automatización de Consultas:** Configuración de respuestas predefinidas para preguntas frecuentes sobre productos, servicios o promociones.
- **Seguimiento y Conversión:** Permite capturar leads desde TikTok y trasladarlos a WhatsApp, Messenger o el CRM para su seguimiento comercial.

**Ejemplo:** Una tienda de moda usa TikTok Business con DigyBot para responder automáticamente a preguntas sobre tallas y disponibilidad en los comentarios de sus videos virales, redirigiendo a los usuarios a su canal de WhatsApp para concretar la compra.

## 4. Integraciones

DigyBot se integra con diversas plataformas para maximizar su funcionalidad y adaptarse a las necesidades empresariales. Las integraciones están clasificadas en dos categorías principales: **Integraciones Nativas** y **Integraciones mediante API REST**.

### 4.1. Integraciones Nativas

Estas integraciones están incorporadas directamente en DigyBot, permitiendo una conexión fluida sin necesidad de configuración adicional.

- **ChatGPT** → Mejora la capacidad conversacional y el procesamiento de lenguaje natural de los agentes IA, ofreciendo respuestas más precisas y humanas.
- **Google Calendar** → Permite la sincronización de citas y eventos, facilitando la programación automatizada de reuniones con clientes.
- **Shopify** → Integración directa con tiendas Shopify para gestionar pedidos, productos y atención al cliente de manera automatizada dentro de DigyBot.



## 4.2. Integraciones mediante API REST

Para empresas que requieren flexibilidad y conexión con sus sistemas actuales, DigyBot ofrece una API REST potente que facilita la integración con diversas plataformas clave.

### 4.2.1. Plataformas de Automatización

DigyBot se conecta con las tres plataformas de automatización más populares del mundo, permitiendo la creación de flujos de trabajo sin necesidad de desarrollo complejo:

- **Zapier** → Automatización de tareas y conexión con miles de aplicaciones empresariales.
- **Make (antes Integromat)** → Creación de flujos de trabajo avanzados y personalización de integraciones.
- **Microsoft Power Automate** → Herramienta de automatización de Microsoft para conectar aplicaciones y optimizar procesos.

### 4.2.2. CRM Más Populares

Para potenciar la gestión de relaciones con clientes, DigyBot se integra con los CRM más utilizados en el mercado:

- **Salesforce** → CRM líder en la gestión de ventas y servicio al cliente.
- **HubSpot** → CRM intuitivo con herramientas de automatización de marketing y ventas.
- **Zoho CRM** → Plataforma flexible para la administración de clientes y oportunidades de negocio.

### 4.2.3. ERP Más Populares

Para conectar DigyBot con sistemas de planificación de recursos empresariales, se han desarrollado integraciones con los ERP más relevantes:

- **SAP** → Sistema de gestión empresarial ampliamente utilizado en grandes corporaciones.
- **Oracle NetSuite** → ERP basado en la nube con soluciones para finanzas, CRM y comercio electrónico.
- **Microsoft Dynamics 365** → Plataforma integral de gestión empresarial y operaciones.

### 4.2.4. E-commerce Más Populares

Además de su integración nativa con Shopify, DigyBot es compatible con otros sistemas de comercio electrónico mediante API REST:

- **WooCommerce** → Plataforma de comercio electrónico para WordPress.
- **Magento** → Solución avanzada de e-commerce para grandes negocios.
- **BigCommerce** → Plataforma escalable de comercio electrónico con múltiples opciones de personalización.

Con estas integraciones, DigyBot se adapta a múltiples ecosistemas digitales, asegurando que las empresas puedan optimizar sus flujos de trabajo y mejorar la experiencia del cliente.



## 5. Casos de Uso por Industria

DigyBot se adapta a múltiples sectores, permitiendo a empresas de diferentes industrias mejorar su comunicación con clientes, automatizar procesos y optimizar la eficiencia operativa. A continuación, se presentan algunos casos de uso destacados por sector, seguidos de una guía de implementación recomendada para cada industria.

### 5.1. Industria Refresquera

Las empresas del sector de bebidas y alimentos utilizan DigyBot para la gestión de pedidos, atención a distribuidores y automatización de campañas promocionales.

◆ **Caso Real: Bepensa - Coca-Cola Company México** Bepensa administra el soporte a equipos y refrigeradores en más de **500,000 tienditas en México y Latinoamérica**. Necesitaban una plataforma multicanal con IA e intervención humana para poder dar soporte, atención y seguimiento a los múltiples reportes o incidencias en refrigeradores de las tienditas.

Gracias a la plataforma DigyBot, se integraron múltiples líneas de WhatsApp en un solo lugar, incorporando IA en el proceso de levantamiento de tickets de incidencia, acelerando la identificación del problema, incluso si el usuario no puede escribir correctamente.

Como resultado, DigyBot amplió la capacidad de atención de clientes hasta en un **80%** y redujo el tiempo de espera hasta en un **50%**.

#### Implementación Recomendada:

- Automatización de pedidos a distribuidores mediante chatbot en WhatsApp.
- Gestión de incidencias y consultas mediante un sistema de tickets.
- Campañas de WhatsApp para comunicación masiva con distribuidores y clientes.

---

### 5.2. Empresas de Comercio Electrónico (E-commerce)

Las empresas de comercio electrónico necesitan canales eficientes para gestionar ventas, atención al cliente y logística. DigyBot ofrece automatización para responder consultas sobre productos, procesar pedidos y dar seguimiento a envíos mediante chatbots en múltiples plataformas.

◆ **Caso Real: Shopeando.mx** Shopeando.mx importa y exporta mercancías. Con DigyBot, lograron automatizar la atención en WhatsApp y WebChat, permitiendo a los clientes consultar disponibilidad de productos, recibir actualizaciones sobre envíos y solicitar cotizaciones sin intervención humana.

#### Implementación Recomendada:

- Integrar DigyBot con Shopify o WooCommerce para sincronización de inventario y pedidos.
- Implementar un chatbot en WhatsApp y WebChat para soporte automatizado de clientes.
- Automatizar respuestas a preguntas frecuentes sobre envíos y devoluciones.

### 5.3. Servicios Financieros (Fintech)

Las fintech y empresas de servicios financieros requieren una comunicación segura y eficiente con sus clientes. DigyBot ayuda a gestionar cobros, recordatorios de pago, atención a clientes y asesoría financiera a través de múltiples canales.

◆ **Caso Real: Grupo Ascendancy International** *Grupo Ascendancy International se especializa en recuperación de créditos hipotecarios y préstamos personales. Con DigyBot, integraron WhatsApp, llamadas, SMS y correos, permitiendo a los agentes de cobranza y atención al cliente manejar eficientemente las comunicaciones en cada país, generando alrededor de **500 mil conversaciones al mes**.*

#### Implementación Recomendada:

- Uso de chatbots y automatización de recordatorios de pago en WhatsApp y SMS.
- Integración con CRM para segmentación de clientes según historial de pagos.
- Configuración de agentes IA de voz para atención automatizada de consultas de saldo, cobros y generar promesas de pago.

### 5.4. Restaurantes y Cafeterías Locales

Los restaurantes y cafeterías utilizan DigyBot para gestionar reservas, pedidos a domicilio, promociones y fidelización de clientes mediante chatbots en WhatsApp y redes sociales.

#### ◆ Casos Reales:

- **Cadena de restaurantes FOI.com.mx:** Implementó chatbots en WhatsApp para gestionar pedidos y reservas, reduciendo el tiempo de espera de los clientes.
- **LaCasaBonita.mx:** Automatizó la atención en Instagram y Messenger, respondiendo preguntas sobre menú, horarios y promociones en tiempo real.

#### Implementación Recomendada:

- Uso de chatbot en WhatsApp y Messenger para gestión de reservas.
- Integración con e-commerce para pedidos automatizados y pagos en línea.
- Envío de promociones y recordatorios mediante campañas de mensajes automatizadas.

### 5.5. Clínicas y Servicios Médicos

Las clínicas y centros médicos requieren herramientas que faciliten la gestión de citas, atención al paciente y recordatorios de consultas. DigyBot permite centralizar la comunicación en una sola plataforma, mejorando la experiencia del paciente.

◆ **Caso Real: Zero Acne** *Zero Acne implementó DigyBot para integrar todos los canales de la empresa, incluyendo Facebook, Instagram, WebChat y WhatsApp en más de **15 sucursales** en todo el país. Con los **ChatBots con IA**, los clientes pueden **agendar citas** por sucursal y médico especialista sin necesidad de intervención manual*

### Implementación Recomendada:

- Chatbot de WhatsApp y WebChat para agendamiento de citas automatizado.
- Recordatorios de citas por SMS y correo electrónico.
- Integración con CRM para segmentación de pacientes y seguimiento de consultas.

## 6. Configuración y Administración

Esta sección proporciona una guía detallada sobre la configuración inicial y la administración de DigyBot, permitiendo a los usuarios personalizar la plataforma según sus necesidades empresariales.

### 6.1. Configuración Inicial de DigyBot

Para comenzar a utilizar DigyBot, sigue estos pasos:

1. Accede al sitio web [digybot.io](https://digybot.io).
2. Haz clic en **Registrarse**.
3. Ingresa tu correo electrónico o usa la opción de acceso con Google.
4. Configura una contraseña segura.
5. Completa el formulario de información empresarial con:
  - Nombre completo
  - País
  - Teléfono
  - Nombre de empresa
  - Código de referencia (opcional)
6. Recibirás un **correo electrónico** de verificación.
7. También recibirás un mensaje de bienvenida por **WhatsApp**.
8. Verifica tu cuenta mediante el enlace en el correo electrónico.
9. Inicia sesión en DigyBot.
10. Selecciona la **industria o sector** de tu empresa.
11. Elige entre **Agendar Demo** o **Ver Planes**.
12. Si seleccionas **Agendar Demo**, elige una fecha y horario disponibles.
13. Confirma los datos de la demo; se enviará una confirmación por **correo y WhatsApp**.
14. Si eliges **Ver Planes**, se mostrarán los planes de suscripción y opciones de pago.

### 6.2. Configuración del Chatbot

Para personalizar y configurar el bot de atención al cliente, se deben proporcionar los siguientes datos:

- Nombre del cliente y empresa.
- Descripción de la empresa y ubicación.
- Horarios de atención.
- Departamentos involucrados en la atención al cliente.

#### Perfiles de usuario:

- **Administrador:** Acceso total a la plataforma.
- **Usuario:** Acceso limitado solo a chats asignados o del departamento.

#### Plantillas de mensajes personalizadas:

- Ejemplo: *"Hola, excelente día. Un agente de DigyBot desea revisar información de la plataforma. ¿Estás disponible?"*

#### Configuración de Automatización:

- Definir procesos automatizados (envío de mensajes, etiquetado de clientes, alertas internas).

## 6.2. Configurar Demo o Trial

- Opción de **agendar demo** con fechas y horarios disponibles.
- Opción de **ver planes** y opciones de pago.
- Configuración de acceso limitado en versión de prueba.

## 6.3. Configuración de Canales

- **WhatsApp Web con QR** para conexión inmediata.
- **WhatsApp API** con requisitos específicos:
  - Cuenta de **Meta Business verificada**.
  - Número de WhatsApp no registrado previamente.
  - Página web oficial de la empresa.

### 6.3.1. Integración con WhatsApp y Meta Business

Para integrar DigyBot con **WhatsApp Cloud API**, es necesario completar el proceso de verificación de Meta, que incluye:

1. **Número de WhatsApp** no registrado previamente.
2. **Cuenta de Meta Business** verificada ([enlace de ayuda](#)).
3. Considerar los costos adicionales por conversaciones de WhatsApp ([consulta tarifas aquí](#)).
4. Una vez conectado, los mensajes solo podrán gestionarse desde DigyBot.
5. **Requisitos de verificación:**
  - Página web oficial (No Facebook, No Instagram).
  - Cuenta de desarrollador en Facebook ([enlace](#)).
  - Suscripción activa en DigyBot (mínimo plan básico, no demo).
  - Referencias en blogs o foros que validen la existencia del negocio.

## 6.4. Colas de Atención y Departamentos

- Creación de áreas de atención.
- Asignación de agentes a cada cola o departamento.
- Configuración de prioridades y tiempos de respuesta.

## 6.5. Mi Equipo y Usuarios

- Creación y gestión de usuarios.
- Asignación de roles y permisos.
- Gestión de accesos y seguridad.

## 6.6. Etiquetas

- Configuración de etiquetas para organización de chats y contactos.
- Automatización de etiquetado según interacciones.

## 6.7. Plantillas de Mensaje

- Creación de respuestas rápidas y mensajes predefinidos.
- Uso en conversaciones de WhatsApp y WebChat.

## 6.8. Productos y Servicios *(Si aplica)*

- Registro y gestión de productos y servicios.
- Configuración de precios y disponibilidad.
- Integración con e-commerce.

## 6.9. Archivos Precargados para Flujos de Chat

- Carga de documentos, imágenes y videos para respuestas automatizadas.
- Uso en chatbots y flujos conversacionales.

## 6.10. Configuración de Llamadas

- Integración de líneas VoIP.
- Configuración de grabaciones y transferencias de llamadas.

---

## 6.11. API e Integraciones

- Configuración de API para conectar DigyBot con otros sistemas.
- Integraciones con plataformas de automatización como Zapier y Make.

## 6.12. Configuración de Encuestas

- Creación de formularios y encuestas de satisfacción.
- Configuración de envíos automáticos después de interacciones.

# Administración

## 6.13. Creación y Gestión de Agentes IA

- **Cómo crear un Agente IA de Chat.**
- Configuración de respuestas y personalización del tono de conversación.

---

## 6.14. Creación de Flujos Conversacionales

- Uso del BotBuilder para diseñar interacciones.
- Configuración de nodos y respuestas automatizadas.

---

## 6.15. Creación de Workflows Automatizados

- Configuración de **triggers** y acciones automatizadas.
- Ejemplos de automatización de tareas recurrentes.

---

## 6.16. Creación de Secuencias de Seguimiento

- Cómo automatizar seguimientos personalizados.
- Configuración de tiempos y variaciones de mensajes.

---

## 6.17. Gestión de Mensajes en la Consola LiveChat

- Cómo interactuar con clientes en tiempo real.
- Uso de sugerencias de IA para mejorar la velocidad de respuesta.

---

## 6.18. Gestión de Contactos

- Creación y segmentación de contactos.
  - Integración con CRM para seguimiento avanzado.
- 

## 6.19. Creación de Tableros de Seguimiento

- Uso de tableros tipo **Canva** para análisis visual de interacciones.
  - Aplicación de etiquetas y métricas clave.
- 

## 6.20. Configuración de Google Calendar

- Cómo integrar Google Calendar con DigyBot.
  - Uso para agendamiento de citas y recordatorios automáticos.
- 

## 6.21. Creación de Campañas de Mensajes

- Configuración de campañas de WhatsApp y SMS.
  - Personalización de audiencias y segmentación.
- 

## 6.22. Creación de Campañas de Llamadas

- Cómo lanzar campañas de llamadas masivas.
- Monitoreo y análisis de resultados.

## 7. Guía de Uso y Mejores Prácticas

Esta sección proporciona estrategias y recomendaciones para optimizar el uso de DigyBot en diferentes módulos, maximizando su impacto en la automatización, conversión de clientes y reducción de costos operativos.

### 7.1. Optimización de Campañas

#### ✦ Mejores Prácticas para Campañas de Mensajes y Llamadas:

- **Segmentación inteligente:** Usa etiquetas y listas segmentadas para enviar mensajes personalizados y mejorar la tasa de conversión.
- **Pruebas A/B:** Experimenta con distintos mensajes y horarios para identificar qué funciona mejor.
- **Automatización con workflows:** Configura disparadores automáticos basados en la interacción del cliente.
- **Seguimiento de métricas clave:** Evalúa apertura, tasa de respuesta y conversión para ajustar estrategias.

✦ **Ejemplo de Uso:** Una empresa de seguros puede usar campañas de WhatsApp para enviar recordatorios de pago y renovar pólizas automáticamente.

---

### 7.2. Mejores Prácticas para la Interacción con Clientes usando IA

#### ✦ Configuración de Chatbots IA:

- **Define respuestas contextuales:** Crea flujos conversacionales naturales para una experiencia más humana.
- **Configura fallbacks inteligentes:** Establece respuestas alternativas para consultas fuera del alcance del bot.
- **Combina IA con intervención humana:** Implementa transferencias a agentes cuando sea necesario.
- **Entrena continuamente la IA:** Revisa reportes de interacción para ajustar respuestas y mejorar la precisión del bot.

✦ **Ejemplo de Uso:** Un e-commerce puede usar DigyBot para recomendar productos en función de compras anteriores, aumentando la tasa de conversión.

---

### 7.3. Reducción de Costos y Mejora de la Conversión

#### ✦ Automatización de Procesos para Optimizar Costos:

- **Uso de AI Voice Agents:** Reduce la carga en agentes humanos automatizando respuestas a consultas frecuentes.
- **Uso de AI Voice Agents AL MINIMO:** Reducir el flujo conversacional al minimo implementando tecnicas como el pedido sugerido o conociendo mas del cliente que nos llama para ofrecer una respuesta corta pero enfocada,
- **Implementación de tickets y CRM:** Facilita el seguimiento de solicitudes sin necesidad de múltiples interacciones manuales.



- **Personalización de interacciones:** Utiliza la segmentación para enviar mensajes más relevantes y evitar spam.
- **Automatización de flujos repetitivos:** Reduce el tiempo operativo en tareas como recordatorios de pago, confirmaciones de citas y seguimiento de leads.

✚ **Ejemplo de Uso:** Una clínica puede reducir llamadas manuales implementando recordatorios automáticos de citas por WhatsApp y SMS.

---

## 7.4. Mejores Prácticas por Módulo

### ✚ LiveChat y Live Call:

- Usa **Copilot IA** para sugerencias de respuesta y reducir tiempos de atención.
- Habilita el **historial de conversaciones** para que los agentes tengan contexto en cada interacción.
- Configura **transferencias eficientes** entre agentes según categoría o urgencia del caso.

### ✚ CRM y Gestión de Clientes:

- Implementa la **calificación automática de leads** para priorizar los más valiosos.
- Integra DigyBot con herramientas externas como Google Calendar para agendar citas automáticamente.

### ✚ E-commerce y Conversión de Ventas:

- Usa chatbots conversacionales para **asistir en la compra dentro de WhatsApp y Messenger**.
- Implementa respuestas automáticas con detalles de productos e inventarios actualizados.

### ✚ Automatización y Workflows:

- Define **disparadores de eventos** para acciones clave como mensajes postventa o recuperación de carritos abandonados.
- Crea **secuencias de seguimiento** para garantizar que ningún cliente potencial se pierda en el embudo de ventas.

### ✚ Reportes y Analíticas:

- Establece **KPIs clave** según tu industria y revisa métricas semanalmente.
- Usa los reportes de DigyBot para identificar tendencias en el comportamiento de los clientes.

## 8. Soporte y Mantenimiento

DigyBot ofrece múltiples canales de soporte y recursos de autoayuda para garantizar una experiencia fluida y resolver dudas o incidencias de manera eficiente.

### 8.1. Canales de Contacto

Para asistencia directa, los usuarios pueden contactar al equipo de soporte de DigyBot a través de los siguientes medios:

- **WebChat:** Disponible en la página oficial de DigyBot para consultas rápidas y asistencia en tiempo real.
- **Línea oficial de WhatsApp:** Canal de comunicación rápida con soporte automatizado y asistencia humana.

- **Teléfono (Solo para clientes Premium):** Atención prioritaria para clientes con planes avanzados.
- **Formulario de Tickets:** Los usuarios pueden levantar tickets de soporte a través del LiveChat o mediante el formulario de tickets disponible en la plataforma.

✚ **Ejemplo de Uso:** Un usuario con problemas en la configuración de WhatsApp API puede iniciar una consulta en el WebChat y recibir asistencia guiada paso a paso.

---

## 8.2. Recursos de Autoayuda

Para facilitar el aprendizaje y resolución de problemas, DigyBot ofrece una amplia gama de recursos accesibles en todo momento:

- **Videos tutoriales:** Explicaciones detalladas de configuración y uso de las principales funcionalidades.
- **Guías y documentación:** Manuales paso a paso para implementar DigyBot de manera eficiente.
- **Wiki o Base de Conocimiento:** Artículos con respuestas a preguntas frecuentes y soluciones a problemas comunes.
- **Short videos en TikTok:** Contenidos educativos y tips rápidos para optimizar el uso de la plataforma.
- **Portal de Estado de la Plataforma:** Los usuarios pueden verificar el estado en tiempo real de DigyBot a través de [status.digybot.io](https://status.digybot.io), donde se publican actualizaciones sobre cualquier incidencia en los servicios.

✚ **Ejemplo de Uso:** Un nuevo usuario que quiere aprender a crear un chatbot puede consultar un video tutorial en la Wiki de DigyBot o ver un clip rápido en TikTok con consejos de configuración.

---

## 8.3. Mantenimiento y Actualizaciones

Para garantizar el rendimiento óptimo de la plataforma, DigyBot realiza mantenimientos periódicos y actualizaciones constantes:

- **Actualizaciones de seguridad:** Aplicación de parches y mejoras para mantener la integridad de los datos.
- **Mejoras en funcionalidades:** Incorporación de nuevas herramientas basadas en las necesidades del usuario.
- **Notificaciones de mantenimiento:** Avisos previos sobre cualquier actualización que pueda afectar la disponibilidad del servicio.
- **Consulta de estado en tiempo real:** Los usuarios pueden acceder al [Portal de Estado de DigyBot](https://status.digybot.io) para verificar incidentes y actualizaciones.

✚ **Ejemplo de Uso:** Si hay una actualización importante en la integración con WhatsApp API, los usuarios recibirán una notificación anticipada con instrucciones para asegurar la continuidad de su servicio.