

MARCA LA DIFERENCIA EN  
ATENCIÓN AL CLIENTE  
CONFIGURANDO EN  
**5 PASOS**  

---

TU CHATBOT GPT





CHAT GPT

# Tabla de Contenido

Introducción

Paso 1: Define el canal en el que quieres utilizar tu chatbot

Paso 2: Crea un routing chat en wolkvox Studio

Paso 3: Diseña el chatbot GPT que tu negocio necesita

Paso 4: Prueba el resultado

Paso 5: Presenta tu chatbot GPT a los clientes

Conclusiones

Glosario

Referencias

# Introducción

Los primeros chatbots\* de la historia se crearon en los años 60 y aunque para entonces su capacidad de imitar la comunicación humana fascinó al mundo, en la actualidad lograron superar las expectativas gracias al modelo GPT-3.5\* de Open AI\*.

No solo porque los chatbots ahora pueden interactuar con mayor naturalidad por medio de mensajes textuales o incluso comunicarse utilizando voz, sino porque hace 6 décadas definitivamente necesitabas ser un ingeniero experto en código para crear uno, mientras que hoy en día puedes hacerlo en tan solo 5 pasos, utilizando descripciones de texto, conocimientos básicos e intuición.

Sí, es tan sencillo como suena. GPT-3.5 tiene la capacidad de generar conversaciones similares a las que tendría cualquier grupo de 2 o más personas. Solo hace falta configurarlo con frases, palabras claves, párrafos y algunas variables simples sobre los productos y servicios de tu compañía, así él estará listo para compartírselos con quienes estén interesados en ellos.

Es por esto que el chatbot llegó para transformar la forma en la que afrontamos el servicio de atención al cliente. Para negocios como el tuyo o el nuestro, utilizar esta tecnología es sinónimo de agilidad, eficiencia, autoservicio y una experiencia más completa para los usuarios. Se trata de un aliado clave para mejorar la calidad en la atención al cliente, pues te permite gestionar 24/7 las solicitudes que recibes a través de WhatsApp o redes sociales.

En wolkvox queremos que tu negocio obtenga los resultados esperados utilizando chatbots GPT a nivel multicanal. Así, a continuación, te presentamos 5 pasos puntuales para darle vida al chatbot que tu compañía necesita.

# Paso 1

## Define el canal en el que quieres utilizar tu chatbot

Un chatbot GPT es un chatbot multicanal, es decir, un chatbot que puedes utilizar en cualquiera de los canales de atención que tienes activos en tu negocio: WhatsApp, Instagram Messenger, Messenger, Facebook, Telegram o Mensajes directos en Twitter.

Cada una de estas plataformas te permitirá construir conversaciones a través de texto o notas de voz (a excepción de Twitter), que podrán acompañarse con imágenes, documentos u otro tipo de archivos multimedia adjuntos. Solo debes elegir el canal que mejor se adapte a las necesidades de tus clientes.

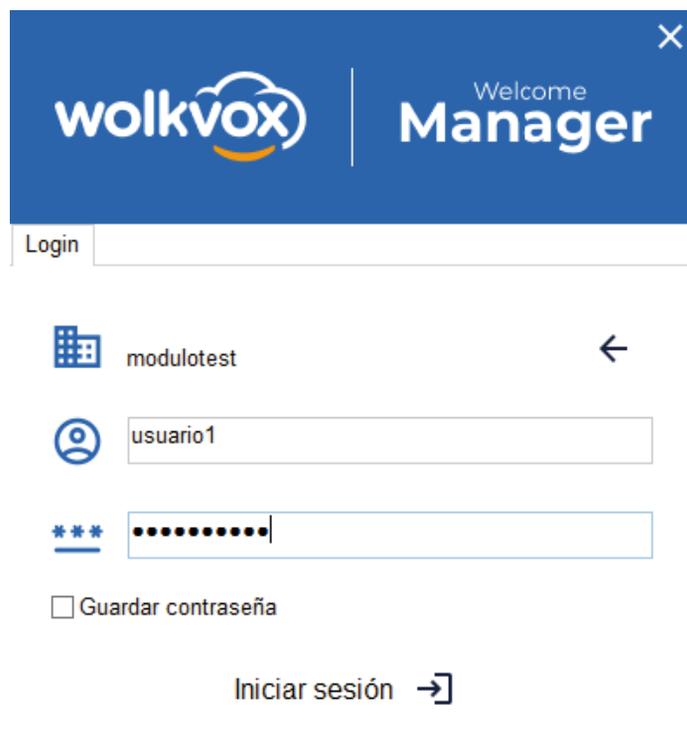


## Paso 2

# Crea un routing chat en wolkvox Studio

Para crear tu routing chat debes ingresar a nuestra plataforma para contact center en la nube: wolkvox Manager\*. Después, debes ir a wolkvox Studio\*, el ambiente creativo en el que podrás personalizar no solo tu chatbot GPT, sino todo un conjunto de componentes de fácil configuración que le indicarán a tu bot la lógica de las conversaciones posibles que puede sostener con tus clientes.

## ● Inicia sesión en wolkvox Manager



The screenshot shows the login interface for wolkvox Manager. At the top, there is a blue header with the wolkvox logo on the left and the text "Welcome Manager" on the right. Below the header, there is a "Login" section. It includes a dropdown menu currently showing "modulotest" with a left arrow icon. Below that is a text input field containing "usuario1" with a user icon on the left. Underneath is a password input field with "\*\*\*\*" and a right arrow icon. At the bottom of the login section, there is a checkbox labeled "Guardar contraseña" which is currently unchecked. Finally, there is a button labeled "Iniciar sesión" with a right arrow icon.

# ● Ve a wolkvox Studio y crea tu routing chat

Haz clic en este ícono para agregar un routing nuevo

The screenshot shows the wolkvox Manager interface. The top bar includes the user name 'Usuario 1 Administrator' and system information. The left sidebar contains navigation options under 'Desempeño' and 'Diseño del servicio'. The main area displays the 'Diagram Routing' tab with a table of routing points. A callout points to a plus icon in the top left of the table area. A confirmation dialog 'New IVR' is open, showing 'New IVR: 61020' and an 'Aceptar' button. A second callout points to this dialog.

ROUTING POINT	NAME	VOICE	INTERAC...	CHAT	CRM
61000	DNS 2042331 CHATBOTS E INTERACTIONS - N1	yes	yes	yes	yes
61001	developments DEG	yes	yes	yes	yes
61002	developments WEB	yes	yes	yes	yes
61003	developments REP	yes	no	yes	no
61004	developments STC	yes	yes	yes	yes
61005	developments JFA	yes	no	yes	yes
61006	developments JAAS	yes	yes	yes	no
61007	developments JCP	yes	yes	yes	no
61008	developments YGR	no	no	no	no
61009	developments SMM	yes	yes	yes	no
61011	videos api cloud (No borrar)	yes	yes	yes	no
61012	PRUEBAS CHATBOT LF	no	no	yes	no
61013	developments audios	no	no	no	no
61014	Videos API	no	no	yes	no
61015	DEMO Domicilios	no	no	yes	no
61016		no	no	no	no
61017	Pruebas ALJON	no	yes	no	no
61018	Developments JFA2	yes	no	yes	yes
61019	Prueba de replica chat	no	no	yes	no

Nuevo routing creado

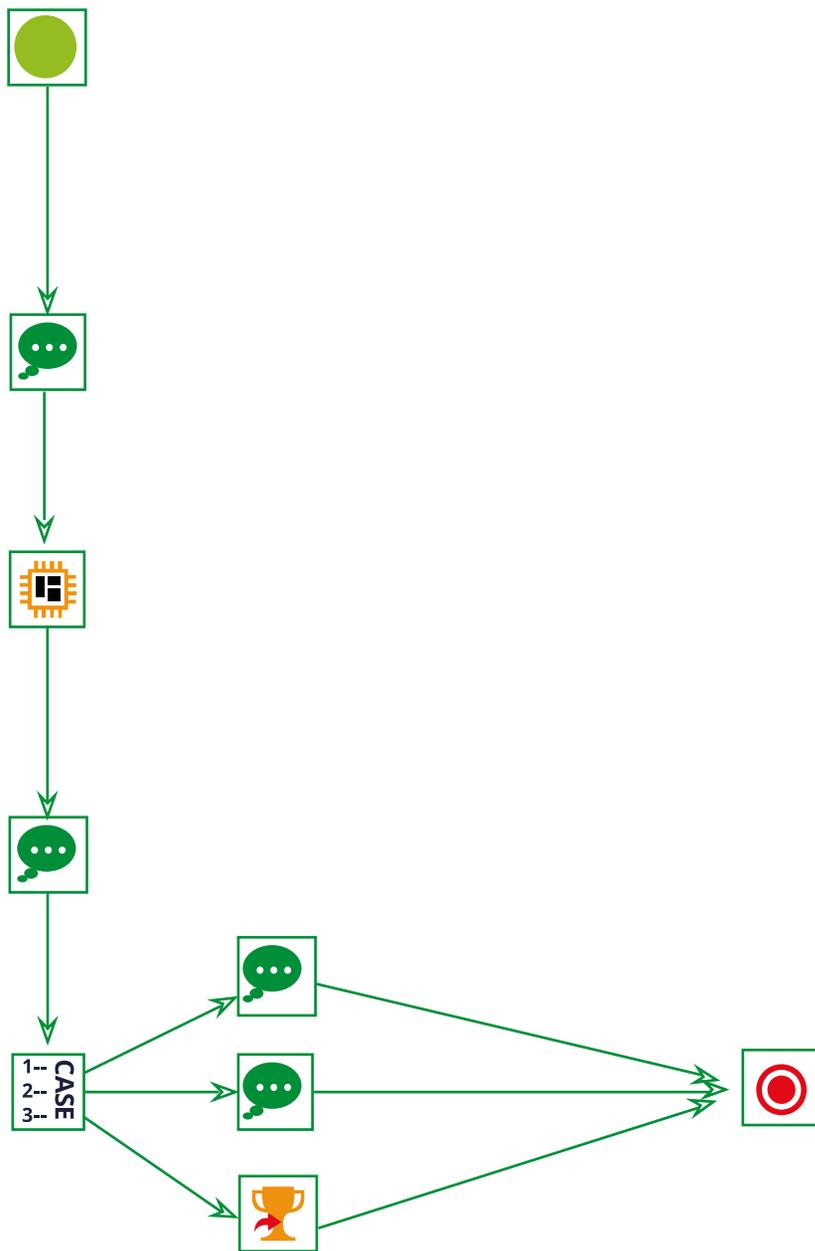
## Paso 3

# Diseña el chatbot GPT que tu negocio necesita

Después de crear tu routing chat\*, podrás comenzar a construir tu chatbot GPT. wolkvox Studio pone a tu alcance más de 77 componentes de fácil configuración, que puedes utilizar dinámicamente, según el modelo de atención al cliente que quieres implementar en tu negocio. Para hacer de este asunto algo más ilustrativo, vamos a trabajar con un caso puntual.

Construiremos un chatbot GPT para una academia de idiomas. Utilizaremos componentes\* básicos de wolkvox Studio potenciados con el componente de GPT-3.5, para obtener un chatbot como el que verás a continuación:



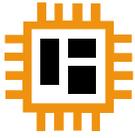


Utilizamos el componente de “Inicio” para comenzar a diseñar la ruta de nuestro chatbot.

“¡Bienvenido! Para comenzar, cuéntanos, ¿en qué idioma prefieres que conversemos?”



Agregamos el componente “Responder chat” para indicarle su primera respuesta, una vez el cliente de la academia haya iniciado la interacción.



A continuación, añadimos el componente de GPT-3.5. Para utilizarlo, debemos darle una identidad, una personalidad e instrucciones exactas que describan el papel que queremos que desempeñe como nuestro agente virtual de atención al cliente.

NLP-Beta

Plantillas ejemplo:

Load Template

Area creativa

Eres el asesor de servicio al cliente de una importante academia de idiomas. Eres poliglota, servicial y orientado al detalle.

Por favor, traduce el siguiente menú, según el idioma indicado por el cliente.

Cuéntanos cómo podemos ayudarte seleccionando la opción relacionada con tu solicitud:

1. Consulta información sobre nuestros programas.
2. Conoce el proceso de matrícula.
3. Comunícate con un asesor.

Guardar

\$res\_NLPG



Para que el chatbot envíe al cliente la respuesta en el idioma de preferencia seleccionado, debemos utilizar nuevamente el componente “Responder chat”, esta vez con una variable\* sencilla.

## 1- CASE 2- 3-

Valores:

1  
2  
3

Luego, insertamos el componente “Case”, que nos permite configurar cada una de las respuestas siguientes de acuerdo con la opción del menú seleccionada por el cliente. Como hicimos un menú de tres opciones, allí debemos agregar tres valores, es decir, los números del 1 al 3.

Visita nuestro sitio web y conoce la oferta de programas [www.academia.com](http://www.academia.com)



En este punto usaremos 3 componentes más, uno por cada posible opción del menú inicial. Así, usaremos “Responder chat” en dos ocasiones. En la primera, dirigiremos al cliente al sitio web de la academia de idiomas para que conozca el detalle de la oferta académica.

Descarga el siguiente archivo para conocer paso a paso como puedes matricularte: [instructivo.pdf](#)



En la segunda, le compartiremos un archivo PDF con el instructivo para realizar el proceso de matrícula.



Para dar respuesta a la tercera opción del menú, utilizaremos el componente “Transferir a Skill”, que permite que el cliente se comuniquen con un asesor de forma inmediata.



¡Nuestro chatbot GPT está listo! Agregamos el componente “Fin” para indicar que allí termina el routing.



Para guardarlo, hacemos clic en la opción de “Compilar”. Ahora, estamos listos para probarlo.

# Paso 4

## Prueba el resultado y ajústalo

No necesitas salir de nuestra plataforma o de wolkvox Studio para interactuar con el chatbot que creaste antes de que tus clientes comiencen a usarlo.



Para probarlo, solo debes usar el componente “Probar chatbot”, ingresar tu nombre, un número de celular y un email (opcional). Luego, puedes hacerle las preguntas que, esperas, esté en la capacidad de resolver ante tus usuarios.

Si el chatbot no actúa como lo planeaste, puedes editar de nuevo los componentes necesarios, guardar los cambios y probarlo las veces que quieras.

X  
**Probar CHATBOT**  
Nombre  
  
Telefono  
  
e-mail  
  
  
Carla Mejía: Hola  
Chatbot: ¡Bienvenido! Para comenzar, cuéntenos, ¿en qué idioma prefieres que conversemos?  
Carla Mejía: Inglés  
Tell us how we can help you by selecting the option related to your request:  

1. See information about our programs.
2. Learn about the enrollment process.
3. Contact an advisor.

  
Mensaje

## **Paso 5**

# **Presenta tu chatbot GPT a tus clientes**

¡Ya estás listo para comenzar a utilizar el chatbot GPT en tu compañía! En este punto, lo ideal es diseñar una estrategia de marketing para que tus clientes se enteren. Presenta tu chatbot como el asesor de servicio al cliente más ágil, atento y empático para que las personas se animen a probarlo y vivir de primera mano la experiencia de interactuar con un bot inteligente. Para esto, permite que los usuarios lo tengan a su alcance, agregando botones de contacto en tus redes sociales y sitio web; también, puedes agregar códigos QR para que inicien una conversación con él solo escaneando el código con su celular.

Hacerles saber a tus clientes que utilizas lo último en tecnología para procesar sus solicitudes, generará en ellos mayor confianza y satisfacción.

# Conclusiones

Ya sabes que configurar tu chatbot GPT es una tarea muy sencilla. Bastan 5 pasos para darle vida al agente virtual ideal para cubrir las solicitudes de tus clientes. Consultamos a ChatGPT por qué razones debería ser tu aliado para mejorar la experiencia de atención al cliente y nos comentó 5 puntos muy concretos. A continuación te los compartimos:

- ✓ Respuestas más rápidas y precisas
- ✓ Mayor eficiencia
- ✓ Atención 24/7
- ✓ Personalización
- ✓ Escalabilidad

Utilizar este chatbot conversacional y personalizado que represente la esencia de tu compañía, te ayudará a brindar las respuestas correctas a tus clientes en cuestión de segundos y en cualquier momento del día, si así lo deseas. Además, automatizando tus procesos repetitivos de la mano de esta tecnología, podrás encargar a tus asesores humanos las tareas más complejas e importantes.

# Experimentalo tú mismo chateando con nuestra bot Lupita



- Escanea el código e inicia una conversación sorprendente



¿Acaso necesitas más razones  
para darle vida a tu chatbot GPT?  
**¡Contáctanos y hagámoslo juntos!**

# Glosario

- **Chatbot:** Programa informático basado en la inteligencia artificial que es capaz de mantener una conversación con un internauta, sobre un tema específico.
- **OpenAI:** Es una investigadora y desarrolladora de Inteligencia Artificial. Su misión es asegurar que la Inteligencia Artificial beneficie a toda la humanidad en general.
- **GPT-3.5:** Es un modelo de lenguaje autorregresivo que emplea aprendizaje profundo para producir textos que simulan la redacción humana. Es la tercera generación de los modelos de predicción de lenguaje perteneciente a la serie GPT, creados por OpenAI.
- **wolkvox Manager:** Es nuestra plataforma con Inteligencia Artificial para contact center en la nube. Desde allí, es posible crear bots de voz, chat o interacciones. Configurar análisis de calidad, estrategias omnicanales, envíos masivos de correos electrónicos o de SMS. También, permite acceder a reportes y gráficas para la toma de decisiones y mucho más, con el fin de crear experiencias 360 para los clientes de todo tipo de negocios.
- **wolkvox Studio:** Es el área creativa de wolkvox Manager. Permite diseñar agentes virtuales de voz, chat e interacciones, así como realizar integraciones, utilizando más de 77 componentes diferentes y de fácil configuración. Se trata de una plataforma de bajo código, es decir, que no necesitas ser un experto para usarla.
- **Routing chat:** Es la ruta que seguirá el bot que creas en wolkvox Studio. Un routing representa la lógica de programación que estás diseñando para tu máquina, sea de voz, chat o interacciones.
- **Componente:** De acuerdo con Oxford, un componente es una parte de un todo. En el ecosistema wolkvox, un componente representa una función dentro de la plataforma, por ejemplo, existen componentes para configurar las respuestas de un chatbot, automatizar procesos, analizar imágenes, conectar canales de atención, etc.
- **Variable:** En el universo de la programación, una variable es un nombre simbólico que representa un espacio en un sistema de almacenaje, es decir, un valor. En dicho espacio hay información conocida o desconocida. Por ejemplo, en el chatbot GPT que construimos anteriormente, la variable hace referencia a la respuesta dada por el cliente.
- **Compilar:** Es el proceso por medio del cual la configuración de todos los componentes de tu routing chat se convierte en un todo. Esto permite que la información se guarde correctamente. Cada vez que se aplique cambios en algún componente debes volver a compilar.

# Referencias

- Oxford. 2023. Chatbot. Oxford. Consultado en: [https://www.google.com/search?q=chatbot+definicion&rlz=1C1ONGR\\_esCO1006CO1006&oq=chatbot+definicion&aqs=chrome..69i57j0i22i30l2.4102j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=chatbot+definicion&rlz=1C1ONGR_esCO1006CO1006&oq=chatbot+definicion&aqs=chrome..69i57j0i22i30l2.4102j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8)
- Open AI. 2023. About Open AI. Consultado en: <https://openai.com/about/Wikipedia>. *GPT-3. Wikipedia, la enciclopedia libre, 2023 (8/01/2023). Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/GPT-3>*
- Wikipedia. GPT-3. Wikipedia, la enciclopedia libre, 2023 (8/01/2023). Disponible en <https://es.wikipedia.org/wiki/GPT-3>
- Oxford. 2023. Componente. Oxford. Consultado en: [https://www.google.com/search?q=componente+denificacion&rlz=1C1ONGR\\_esCO1006CO1006&ei=TVfhY6GXFJi2qtsPxoOPuAQ&ved=0ahUKEwjh8f7y0oH9AhUYm2oFHcbBA0cQ4dUDCBA&uact=5&oq=componente+denificacion&gs\\_lcp=Cgxn d3Mtd2l6LXNlcnAQAzIMCAAQDRCABBBGEPkBMgkIABANEIAEEAoyBggAEB4QDTIGCAAQHhANMgYIABAeEA0yBggAEB4QDTIGCAAQHhANMggIABAeEA0Q DzIGCAAQHhANMgYIABAeEA06CggAEEcQ1gQQsAM6BwgAELADEEM6BAgAEM6BQgAEIAEOgYIABAWEB46BQghEKABOgclABANEIAEOggIABAIEB4QDTo HCCEQoAEQCKoECEEYAEoECEYYAFDwAljuEGCgEmgBcAF4AIAB5QGIAdULkg EGMC4xMC4xmAEAoAEBYAEKwAEB&sclient=gws-wiz-serp](https://www.google.com/search?q=componente+denificacion&rlz=1C1ONGR_esCO1006CO1006&ei=TVfhY6GXFJi2qtsPxoOPuAQ&ved=0ahUKEwjh8f7y0oH9AhUYm2oFHcbBA0cQ4dUDCBA&uact=5&oq=componente+denificacion&gs_lcp=Cgxn d3Mtd2l6LXNlcnAQAzIMCAAQDRCABBBGEPkBMgkIABANEIAEEAoyBggAEB4QDTIGCAAQHhANMgYIABAeEA0yBggAEB4QDTIGCAAQHhANMggIABAeEA0Q DzIGCAAQHhANMgYIABAeEA06CggAEEcQ1gQQsAM6BwgAELADEEM6BAgAEM6BQgAEIAEOgYIABAWEB46BQghEKABOgclABANEIAEOggIABAIEB4QDTo HCCEQoAEQCKoECEEYAEoECEYYAFDwAljuEGCgEmgBcAF4AIAB5QGIAdULkg EGMC4xMC4xmAEAoAEBYAEKwAEB&sclient=gws-wiz-serp)
- Wikipedia. Variable. Wikipedia, la enciclopedia libre, 2023 (22/10/2022). Disponible en [https://es.wikipedia.org/wiki/Variable\\_\(programaci%C3%B3n\)](https://es.wikipedia.org/wiki/Variable_(programaci%C3%B3n))