

Las respuestas automatizadas permiten a su empresa ahorrar dinero y recursos humanos al responder automáticamente a los mensajes de sus usuarios.

MillenniumM te permite crear bots capaces de entender cualquier mensaje relacionado con tu negocio incluso si tus clientes lo escriben mal.

Cuando entrenes a tu bot, nunca te preocupes por las minúsculas y las mayúsculas ya que tu bot lo manejará por ti.

Hay dos formas de entrenar a tu bot para que responda automáticamente a los mensajes de los clientes.

1- Palabras clave cortas.

El bot solo responderá si el mensaje del usuario contiene una palabra clave corta. Estas palabras clave no suelen tener relación con tu negocio y son muy breves. Mensajes **de saludo y agradecimiento** como "buenos días", "buenas noches", "hola", "hola", "¿Cómo estás?" y "gracias" son buenos ejemplos.

Nunca añada frases largas como palabras clave cortas. Le recomendamos combinar un máximo de dos palabras como palabras clave cortas; de lo contrario, utilice **las Preguntas Frecuentes de Negocios** .

Para agregar una *palabra clave corta* , vaya a Respuesta automática y haga clic en el botón " **Agregar** ".

Si especifica "gracias" como expresión de usuario, su bot responderá a " **gracias** MillenniumM", "cualquier texto **gracias** cualquier texto", " **gracias a ti**"...

2- Preguntas frecuentes (FAQ) de negocios.

Las preguntas frecuentes son preguntas relacionadas con tu negocio. El bot solo responderá si el mensaje del usuario es al menos un 98% similar a la pregunta. De lo contrario, si el mensaje del cliente incluye **palabras clave de negocios** , se le mostrará una lista de todas las preguntas que contienen esas palabras clave. Después, el cliente elige la pregunta que desea hacer y obtiene la respuesta.

Para agregar una **pregunta frecuente** , vaya a Respuesta automática > haga clic en el botón "Agregar".

Al agregar una pregunta frecuente, asegúrese de que contenga al menos una **palabra clave empresarial** . De lo contrario, identifique una o más palabras importantes que contenga la pregunta (FAQ) y agréguelas a la lista de **palabras clave empresariales** .

Las palabras clave comerciales son palabras clave importantes relacionadas con tu negocio. Por ejemplo, para *PayPal* ,podrían ser "dinero", "reembolso", "pago", "cuenta", "transacción", "tarjeta", "enviar", "recibir", "empresa", "personal", "fraude", etc.

Para agregar una **palabra clave comercial** , vaya a Respuesta automática > Palabra clave comercial

Por ejemplo:

¿Cuál es su horario de atención? (Palabra clave: *horario*).

¿Cuánto cuesta este producto? (Palabras clave: *producto* , *costo*).

¿Cómo enviar dinero? (Palabras clave: *enviar*, *dinero*).

¿Cómo usar la integración con Hojas de Cálculo de Google? (Palabras clave: *hojas* , *integración*).

Caso práctico de preguntas frecuentes:

Seguramente ya has buscado en Google y, a pesar de escribir mal, Google mostró el resultado correcto. Al usar palabras clave de preguntas frecuentes y de negocios, tu bot podrá comprender cualquier pregunta relacionada con tu negocio, independientemente de cómo la formulen los usuarios o si la escribieron mal.

Imagina un bot y distintos usuarios hacen preguntas como:

1. ¿Cuánto ganó Facebook en 2019?
2. ¿Cuánto ganó Facebook en 2019?
3. ¿Cuánto ganó FB en 2019?
4. ¿Cuánto ganó la empresa de Zuckerberg en 2019?

Gracias a las preguntas frecuentes y las palabras clave empresariales, no es necesario introducir varias variantes de la misma pregunta. En el caso anterior, solo tendría que elegir la primera versión de la pregunta y enseñarle a su bot que **Facebook** , **Facebook**, **FB** y **Zuckerberg** tienen el mismo significado. A continuación, aprenderá cómo enseñarle a su bot que varias palabras tienen el mismo significado.

Las palabras clave facilitan que los usuarios encuentren fácilmente **las preguntas frecuentes** de tu negocio. Por ejemplo, si tienes una pregunta sobre tu bot.

“ ¿Quién es el presidente de Facebook?”

Si la pregunta anterior no contiene una palabra clave, el usuario deberá escribirla (en el bot) exactamente como la registró. Sin embargo, si agrega "**Facebook**" como palabra clave, si el usuario pregunta "¿ presidente de Facebook? ", " ¿Quién es el presidente de Facebook ?" o " CEO de Facebook ", encontrará la pregunta y obtendrá la respuesta.

Incluso puedes hacer que tu bot sea más inteligente agregando variaciones (sinónimos) de la palabra “ *Facebook* ” como “ *fb* ”, “ *Facebok* ”, “ *Facibook* ”..., si el usuario pregunta “¿ *Quién es el presidente de **Facebok** ?* ” o “¿ *Quién es el presidente de **FB** ?* ” también puede descubrir la pregunta anterior y obtener la respuesta.

Las palabras clave comerciales también funcionan en el comercio electrónico para que tus clientes encuentren tus productos más fácilmente dentro de tu chatbot. Los nombres de los productos se pueden buscar por defecto, pero puedes registrar nombres de productos y sinónimos o errores ortográficos para que tus clientes los descubran más rápido. Por ejemplo, un bot de restaurante puede registrar “**pizza**” como palabra clave comercial y añadir “**piza**” como variación. De esta forma, si un cliente escribe “ **piza** ”, el bot lo interpretará como **pizza** y le mostrará una **pizza** .

Como puede observar, las variaciones suelen ser sinónimos o errores ortográficos de una palabra clave empresarial. Sin embargo, a veces es necesario usar palabras relacionadas para ayudar a los clientes a encontrar las preguntas. En nuestro bot (MillenniumM), tenemos una frase de entrenamiento: “ **¿Qué plataforma de mensajería es compatible?** ”. Sin embargo, normalmente la gente pregunta: “¿Qué hay de WhatsApp...?”, “... Viber...”, “... Instagram...”. Por lo tanto, registramos “**mensajería**” como palabra clave y añadimos WhatsApp, Viber, Instagram, Skype, Slack y Telegram como variaciones. Cuando el usuario envía cualquiera de estas palabras, el bot la interpretará como “**mensajería**” y le mostrará la pregunta.