



# Chatbots inteligentes, clientes felices:

Transforma tu ecommerce  
con soluciones híbridas



# Introducción

¿Sabías que la Inteligencia Artificial (IA) puede automatizar hasta el 58% de las interacciones que llegan a atención al cliente? Y esto es cada vez más común ya que, según un estudio propio, casi 1,5 millones de personas interactuaron al menos una vez con un chatbot en el último año.

Sí, la IA ha transformado por completo la forma en que las empresas se relacionan con sus clientes. Gracias a los chatbots y asistentes virtuales, ahora es posible ofrecer soporte 24/7, mejorar la eficiencia operativa y permitir que los agentes humanos se enfoquen en resolver problemas más complejos.

Sin embargo, no todos los chatbots utilizan Inteligencia Artificial y no todas las soluciones basadas en IA son adecuadas para todas las tareas de atención al cliente, especialmente en el ámbito del comercio electrónico.



Créenos, en Tidio lo sabemos bien.

Ayudamos a más de 300.000 empresas a automatizar su soporte, captar clientes potenciales de forma automática y aumentar sus ventas. Somos una de las soluciones de chatbots y chats en directo más instaladas de todo el mundo y, por eso, nos especializamos en ofrecer herramientas para superar los desafíos a los que se enfrentan nuestros clientes.

Uno de sus principales retos es combinar chatbots basados en reglas con aquellos impulsados por IA, logrando que las empresas eleven la calidad de su servicio de atención al cliente.

En esta guía te explicamos los conceptos clave, estrategias de implementación, casos de uso reales y las mejores prácticas para que perfecciones tu estrategia de chatbots de atención al cliente y la adaptes a las necesidades específicas de tu negocio.

# Índice

|                                                                                                     |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla comparativa: Descubre los tipos de chatbots                                                   | 4  |
| <b>Parte I:</b> Chatbots basados en reglas                                                          | 5  |
| • Capítulo 1: Qué son los chatbots basados en reglas (o chat flows)                                 | 5  |
| • Capítulo 2: Cómo instalar un chatbot basado en reglas                                             | 6  |
| • Capítulo 3: Ejemplos de uso de un chatbot basado en reglas                                        | 9  |
| • Resumen                                                                                           | 11 |
| <b>Parte II:</b> Chatbots impulsados por IA                                                         | 12 |
| • Capítulo 4: Qué son los chatbots con AI                                                           | 12 |
| • Capítulo 5: Cómo instalar un chatbot con IA                                                       | 13 |
| • Capítulo 6: Ejemplos de uso de un chatbot con IA                                                  | 16 |
| • Resumen                                                                                           | 18 |
| <b>Parte III:</b> Modelo híbrido                                                                    | 19 |
| • Capítulo 7: Cómo combinar chatbots basados en reglas con chatbots con IA para atención al cliente | 19 |
| • Capítulo 8: Ejemplos de uso de un modelo híbrido                                                  | 21 |
| • Capítulo 9: Los mejores chatbots para cada tarea: una guía rápida                                 | 23 |
| <b>Parte IV:</b> Mejores prácticas y casos de éxito                                                 | 24 |
| • Capítulo 10: Mejores prácticas para la implementación de chatbots                                 | 24 |
| • Capítulo 11: Casos de éxito                                                                       | 25 |
| <b>Parte V:</b> Tendencias futuras y conclusión                                                     | 27 |
| <b>Parte VI:</b> Recursos adicionales                                                               | 29 |
| • Capítulo 12: Los mejores proveedores de chatbots del mercado                                      | 29 |
| • Capítulo 13: Cómo instalar Tidio en cinco simples pasos                                           | 30 |
| • Capítulo 14: Glosario de términos                                                                 | 31 |
| • Capítulo 15: Recursos para profundizar en el tema                                                 | 32 |

# Descubre los tipos de chatbots

| Tipo de chatbot  | Descripción                                                                                                                                                                        | Ventajas                                                                                                                                                                          | Desventajas                                                                                                                                                                                                                                  | Usos                                                                                                                                                                            |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Basado en reglas | <ul style="list-style-type: none"><li>• Funciona con reglas y guiones predefinidos, proporcionando respuestas basadas en patrones establecidos.</li></ul>                          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Respuestas predecibles y consistentes.</li><li>• Fácil de implementar y gestionar.</li></ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"><li>• Limitado a las reglas predefinidas.</li><li>• No puede manejar consultas complejas o inesperadas.</li><li>• Es más difícil de implementar y gestionar a medida que aumenta su complejidad.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Preguntas frecuentes (FAQs).</li><li>• Consultas simples de soporte al cliente.</li><li>• Descuentos proactivos en productos.</li></ul> |
| Impulsado por IA | <ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliza aprendizaje automático y procesamiento del lenguaje natural para comprender y responder a las preguntas de los usuarios.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Puede interpretar y procesar lenguaje natural.</li><li>• Aprende y mejora con el tiempo.</li></ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Requiere más entrenamiento y pruebas de datos.</li></ul>                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• Soporte al cliente personalizado.</li><li>• Consultas complejas.</li><li>• Conocimiento detallado de productos.</li></ul>               |
| Híbrido          | <ul style="list-style-type: none"><li>• Combina los dos enfoques: se basa en reglas e IA para aprovechar las fortalezas de ambos.</li></ul>                                        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Flexible y versátil.</li><li>• Capaz de gestionar una amplia variedad de consultas.</li><li>• Combina eficiencia y complejidad.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Puede ser más complejo de configurar.</li><li>• Requiere una integración y ajuste cuidadosos para evitar que los diferentes enfoques se superpongan.</li></ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Servicio al cliente integral.</li><li>• Soporte para ecommerce.</li></ul>                                                               |

# Chatbots basados en reglas

## Capítulo 1: Qué son los chatbots basados en reglas (o chat flows)

### Funcionamiento

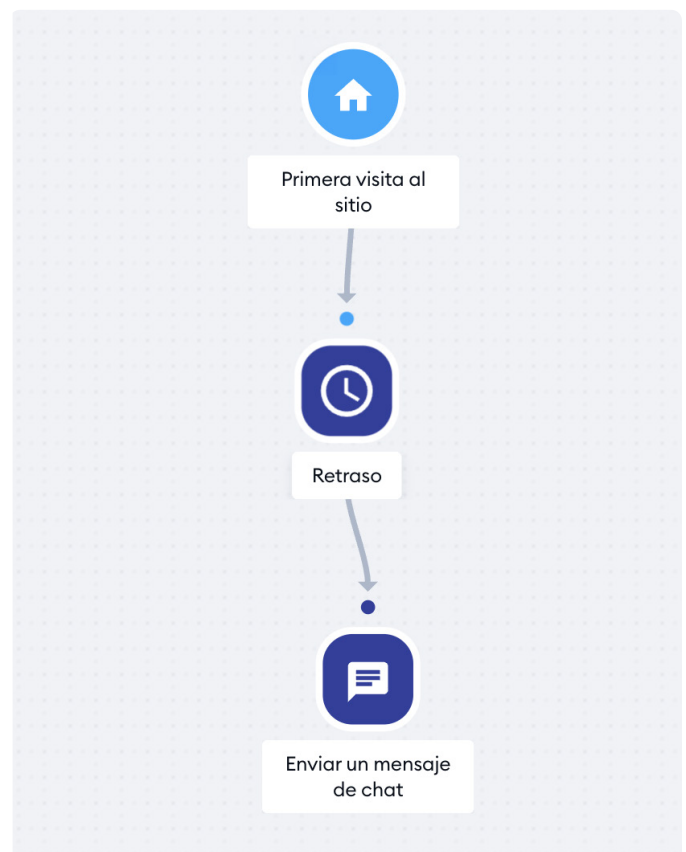
Piensa en los [chatbots basados en reglas](#) como un juego interactivo de “elige tu propia aventura”. Estos chatbots funcionan de manera similar y utilizan una lógica de árbol de decisiones, por lo que una palabra o frase específicas activan respuestas concretas. Para hacerlos más precisos, se pueden definir condiciones adicionales como incluir sinónimos o establecer secuencias específicas de palabras.

**Nota importante:** Los flujos de chat no utilizan inteligencia artificial, sino acciones automatizadas. Algunos disparadores están equipados con tecnología de procesamiento del lenguaje natural (NLP), que reconoce sinónimos al responder a los clientes, pero no generan respuestas conversacionales.

### Componentes clave

Los nodos son la columna vertebral de los [chatbots basados en reglas](#), representados comúnmente como bloques de construcción en un editor visual. Estos nodos se dividen en tres categorías principales: disparadores, acciones y condiciones. Cada nodo funciona como una instrucción precisa: le indica al bot qué debe hacer, en qué momento debe hacerlo y bajo qué condiciones debe ejecutarse. **Esto crea un flujo de chat, una guía que el bot sigue cuando un usuario interactúa con él.**

Un [chatbot basado en reglas \(o chat flow\)](#) sólo responde de acuerdo con las condiciones configuradas previamente, lo que asegura que el comportamiento del bot sea siempre predecible y controlado.



# Capítulo 2: Cómo instalar un chatbot basado en reglas

## Diseñar flujos de conversación: reglas básicas

El primer paso para diseñar un flujo de chat es tener claro su propósito. ¿Qué objetivo quieres alcanzar? ¿Atraer la atención de nuevos visitantes, generar clientes potenciales o resolver preguntas frecuentes de manera eficiente? Responder a esta pregunta te ayudará a decidir qué disparador, acción y condición necesitas, para que puedas crear tus propios escenarios.

Crear un flujo de chat no es complicado. En Tidio, hemos simplificado el proceso en tres pasos claros y fáciles de seguir:

### Paso #1

El primer paso es seleccionar el disparador adecuado que pondrá en marcha tu flujo de chat. Los disparadores actúan como el punto de inicio y pueden activarse de diferentes maneras: a través de las acciones de los visitantes en tu página, como clics o mensajes escritos, o mediante acciones iniciadas manualmente por los operadores.

Por ejemplo, un disparador puede ser: que un visitante abra una página de producto específica, que regrese a tu web o que realice una acción concreta, como visitar una landing page con un producto.

### Paso #2

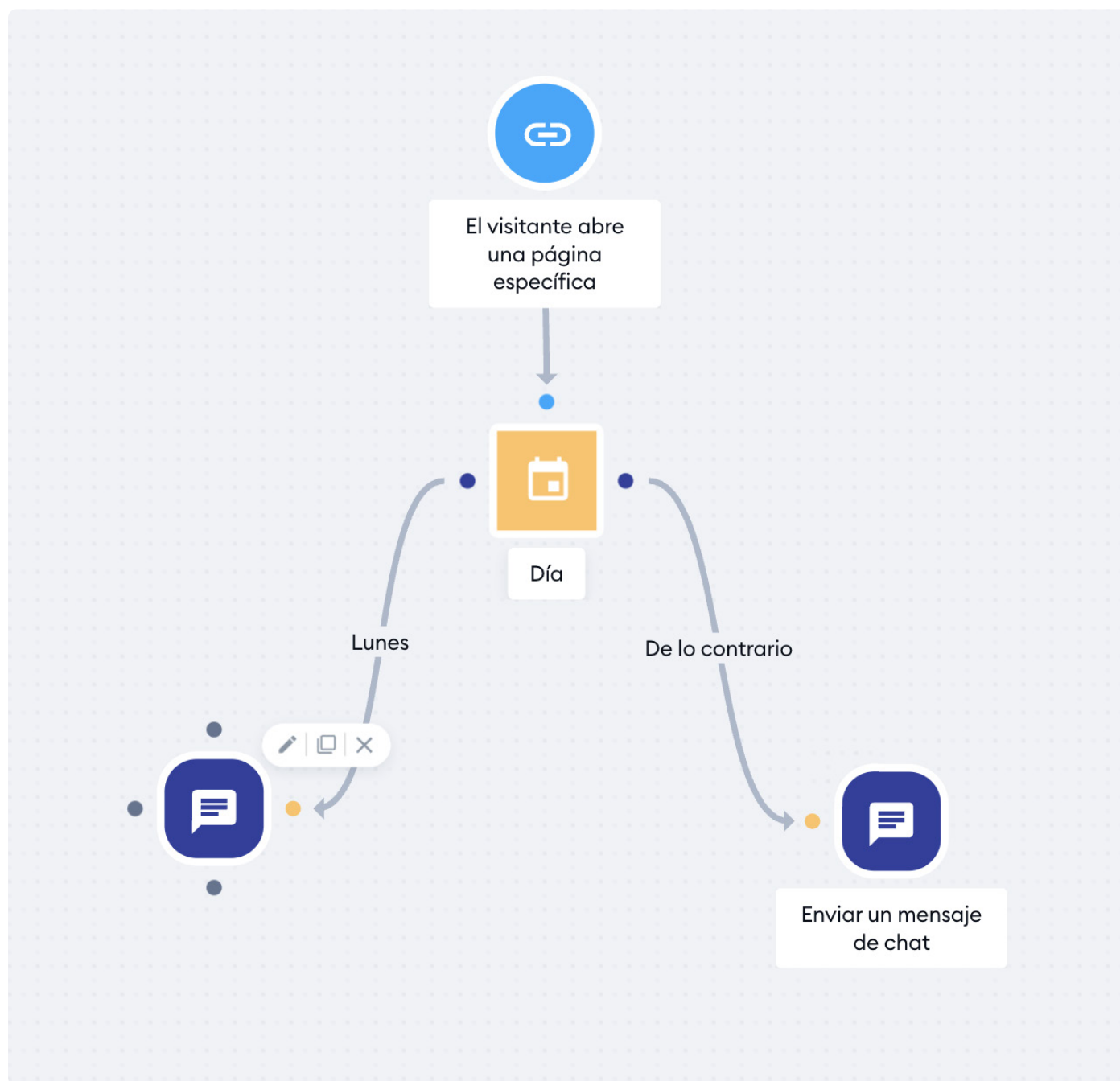
Una vez definido el punto de inicio (disparador), puedes añadir y conectar las acciones que deben ocurrir a continuación. Las acciones pueden incluir: enviar mensajes, ofrecer respuestas rápidas, suscribir a un cliente a una lista de correos, etiquetar a un usuario en la base de datos o notificar a los operadores de atención al cliente. El flujo sigue un orden cronológico, creando una cadena lógica de eventos.

### Paso #3

Los flujos de chat básicos suelen consistir en un disparador seguido de las acciones que queramos, pero también puedes construir escenarios más complejos utilizando condiciones. Las condiciones permiten que el chatbot responda en función de palabras clave específicas, intenciones del usuario u otros factores contextuales, ofreciendo información relevante y oportuna.

Combinar estos elementos y adaptarlos a las necesidades de tu negocio te ofrece la oportunidad de crear escenarios únicos y efectivos para optimizar tus operaciones en atención al cliente.

Ejemplo de escenario: el chat flow **envía un mensaje (action)** cuando un **visitante abre una página específica (disparador)**, pero **sólo los lunes (condición)**.



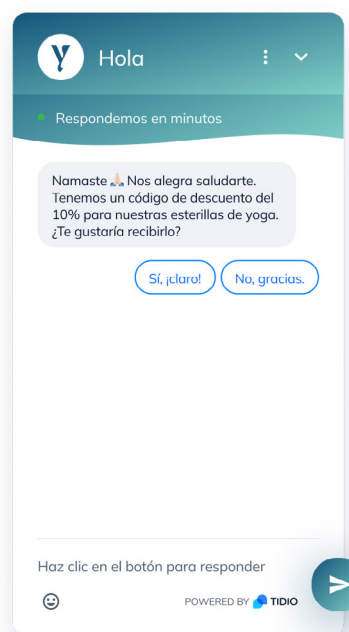
# Pruebas y optimización: cómo se ve y funciona desde la perspectiva del usuario final

Configurar un flujo de chatbot no es una tarea que puedas hacer una vez y olvidarte de ella; al contrario, es un proceso que requiere atención continua. Las pruebas exhaustivas y una iteración constante son fundamentales para mejorar el rendimiento de un [chatbot basado en reglas](#). Ten en cuenta que el entrenamiento de un chatbot se centra principalmente en anticipar las intenciones de los usuarios y las expresiones que podrían utilizar al comunicarse con él.

## Lo que tú ves cuando creas el chatbot



## Lo que verá el visitante de tu web



Aunque es posible previsualizar y probar un flujo de chat, la verdadera optimización comienza al analizar si el chatbot realmente ha sido útil para los clientes. Por ejemplo, tal vez tu objetivo sea generar clientes potenciales pero lo que realmente buscan tus compradores es verificar el estado de sus pedidos.

Supervisar el índice de éxito de los flujos de chat es clave para ajustar tu estrategia. Esto te ayudará a determinar si estás utilizando los flujos correctos para dirigirte al público adecuado y, en caso contrario, te permitirá identificar la necesidad de diseñar nuevos

flujos con intenciones específicas que aborden una mayor variedad de escenarios.

Recopilar las opiniones de los usuarios y analizar las respuestas del chatbot te permitirá afinar los flujos de conversación y ajustar las reglas de activación, logrando así una experiencia de cliente más fluida y efectiva.

**Nota importante:** Cuanto más complejos sean tus escenarios, mayor será la necesidad de iteraciones y análisis para alcanzar su máximo rendimiento.

# Capítulo 3: Ejemplos de uso de un chatbot basado en reglas

## Automatización para potenciar las compras

Los chatbots basados en reglas son una solución ideal para gestionar tareas que podrían sobrecargar a tu equipo de atención al cliente o requerir procesos complejos. Un excelente ejemplo de su eficacia es el Cart Booster, un chatbot diseñado específicamente para incrementar las conversiones al ofrecer descuentos estratégicos en momentos clave del proceso de compra.

Imagina a un cliente navegando por tu tienda online. Ha llenado su carrito con productos pero duda antes de finalizar la compra. En lugar de esperar a que abandone la página o confiar en que vuelva más tarde, el Cart Booster entra en acción en ese momento crucial. ¿Cómo? Ofrece un incentivo que despeja las dudas del cliente, lo motiva a finalizar la compra y evita que pierdas la venta.



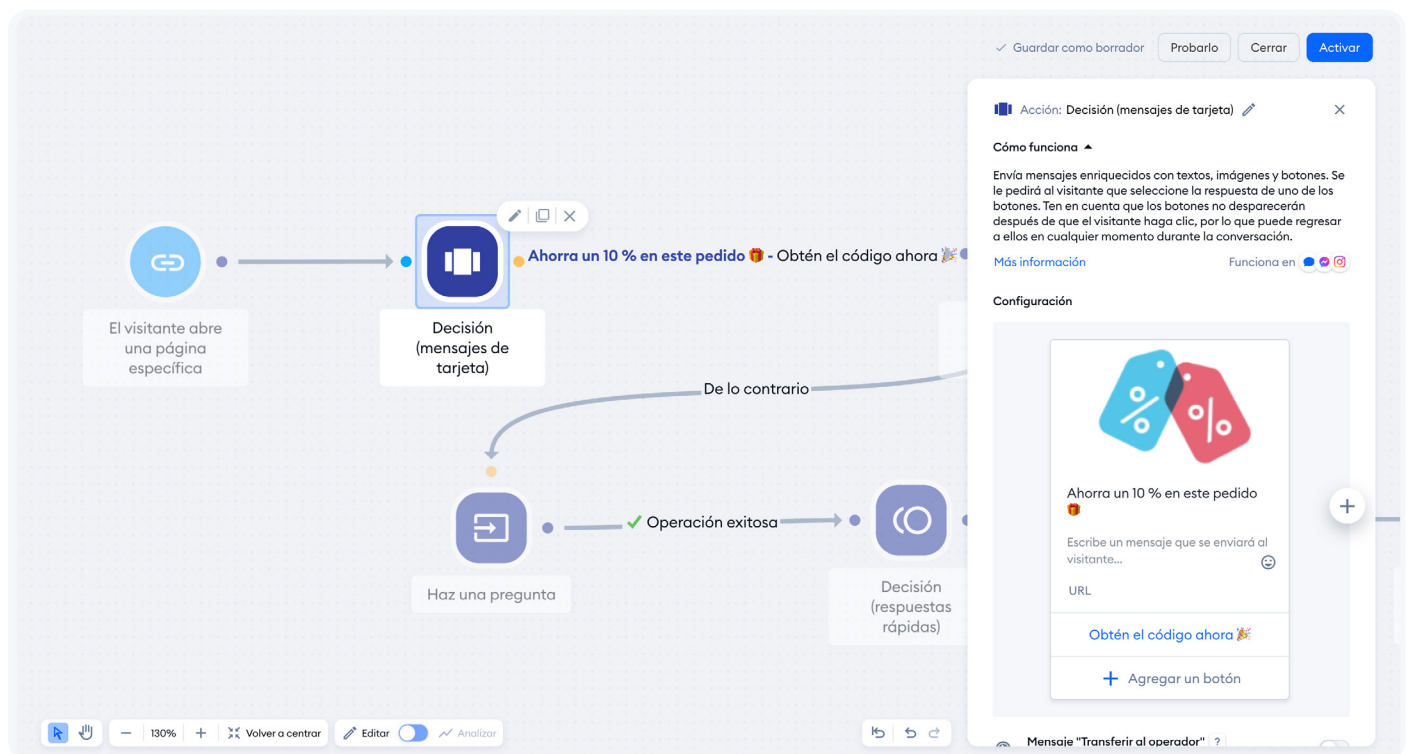
Cuando un cliente accede a la página del carrito, el chatbot activa automáticamente un código de descuento del 10%. De este modo, ofrece un incentivo inmediato para finalizar la compra. Al mismo tiempo, recopila la dirección de correo electrónico del cliente, lo suscribe al boletín de noticias y realiza todo el proceso de manera fluida, evitando la interrupción habitual de los pop-ups tradicionales.

Un caso ejemplar es el de Eye-oo, una tienda de gafas de lujo que implementó este chatbot con Tidio y logró grandes resultados. En solo un año, el Cart Booster interactuó en 537 conversaciones, generando 1.600€ en ventas adicionales. Al simplificar el recorrido del cliente y proporcionar incentivos estratégicos en el momento justo, esta herramienta no solo disminuyó el abandono del carrito sino que también aumentó significativamente las ventas totales.

Con Tidio, configurar un chatbot para recuperar carritos abandonados es un proceso sencillo. Puedes optar por usar una plantilla prediseñada o personalizarla según las necesidades de tu negocio. Por ejemplo, si prefieres que el chatbot se active sólo en la página de pago, puedes ajustar esta configuración con unos pocos clics.

También puedes personalizar los mensajes que envía el chatbot. En lugar de ofrecer un descuento genérico, podrías usar un texto más atractivo, como: “¡Hola! No te olvides de estos productos que te gustaron. Aquí tienes un 10% de descuento para que terminar tu compra sea aún más fácil”.

Además, tienes control absoluto sobre el porcentaje de descuento y las condiciones para aplicarlo. Por ejemplo, podrías configurarlo para que solo se active en carritos superiores a 50€ o para usuarios que compren por primera vez. Esta flexibilidad te permite crear una automatización que no sólo parece natural y personalizada, sino que también incrementa notablemente las posibilidades de que finalicen su compra.



# Resumen

## Ventajas y limitaciones

### Chatbots basados en reglas:

- Son relativamente fáciles de implementar y probar.
- Ofrecen respuestas consistentes y predecibles, tal como las configures.

### PERO:

- Están limitados a las reglas predefinidas en la plataforma de chatbot que elijas.
- No pueden gestionar consultas complejas que no formen parte del flujo diseñado.
- Su gestión se complica a medida que aumenta la complejidad de las interacciones.

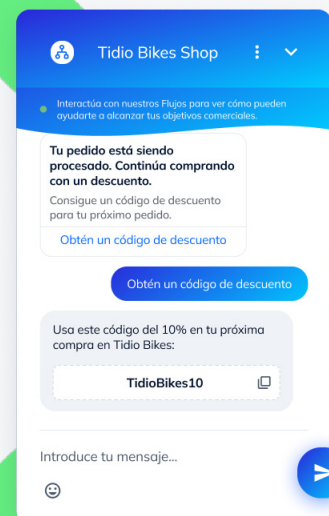
**En resumen:** Los chatbots basados en reglas son una excelente opción para gestionar consultas simples y repetitivas de manera eficiente. Por ejemplo, pueden automatizar respuestas para preguntas frecuentes, seguimiento de pedidos o consultas sobre productos. Sin embargo, su falta de flexibilidad se hace evidente frente a consultas más complejas.

Los chatbots que combinan IA logran tasas de interacción con clientes significativamente más altas. Actualmente, aproximadamente el 60% de las empresas B2B y el 42% de las B2C utilizan chatbots en sus operaciones. Para 2025, se espera que este número aumente un 34%, lo que indica que los bots impulsados por IA están convirtiéndose en una herramienta esencial.

### Elige los flujos de chat de Tidio para:

- recuperar carritos abandonados.
- realizar ventas cruzadas y aumentar las ventas de productos.
- ofrecer descuentos a nuevos clientes y a clientes recurrentes.
- recopilar comentarios de los clientes después de la compra.

**Más información**



# Chatbots impulsados por IA

## Capítulo 4: Qué son los chatbots con AI

### Funcionamiento

Si los [chatbots basados en reglas](#) funcionan como un juego de “elige tu propia aventura”, los chatbots impulsados por IA son como juguetes súper inteligentes que entienden lo que dices y responden a tus preguntas de manera natural.

¿Cómo? Estos chatbots se apoyan en Modelos de Lenguaje Extenso (LLMs), aprendizaje automático y aprendizaje profundo para interpretar las interacciones con los usuarios. Gracias a estas tecnologías, son capaces de procesar el lenguaje natural y comprender su contexto, incluso en conversaciones complejas.

Esto les permite ofrecer respuestas personalizadas, resolver consultas complicadas y proporcionar recomendaciones de productos o soluciones de soporte adaptadas a las necesidades de cada cliente.

De hecho, la capacidad de mantener conversaciones fluidas y naturales es lo que realmente distingue a los chatbots con IA de [los chatbots basados en reglas](#).



## Componentes clave

Así funciona un chatbot impulsado por IA, paso a paso:

- **Procesamiento de entrada:** El chatbot recibe el texto introducido por el usuario.
- **Comprensión del lenguaje natural (NLU):** Analiza el mensaje para identificar la intención del usuario.
- **Gestión del diálogo:** El sistema decide cuál es la respuesta más adecuada según la intención interpretada.
- **Generación de lenguaje natural (NLG):** El chatbot formula una respuesta con un tono humano y natural.
- **Entrega de salida:** El chatbot envía la respuesta al usuario.

A lo largo de este proceso, los chatbots con IA aprenden y mejoran continuamente a través de las interacciones con los usuarios, lo que les permite gestionar una variedad cada vez mayor de consultas con más eficacia.

Además, los modelos de datos en los que se basan se actualizan de manera regular. Esto asegura que el chatbot de IA que elijas no sólo será funcional desde el principio, sino que también evolucionará con cada actualización.

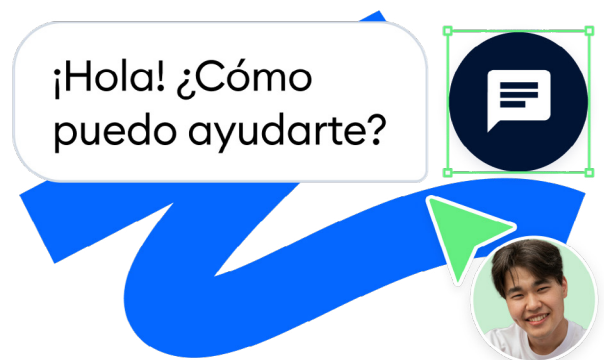
Los modelos de datos más populares para chatbots con IA en julio de 2024 son: GPT-4 de OpenAI, Gemini de Google, Claude 3.0 de Anthropic y LLaMa 2, de código abierto, desarrollado por Meta.

## Capítulo 5: Cómo instalar un chatbot con IA

Para implementar tu propio chatbot de IA, básicamente tienes dos opciones:

### Opción 1: usar frameworks para un desarrollo personalizado

Puedes diseñar un chatbot de atención al cliente completamente adaptado a tus necesidades eligiendo un framework y desarrollando el sistema desde cero.



Este proceso incluye:

- Definir intenciones y entidades para gestionar las consultas de los usuarios.
- Implementar integraciones backend para acceder a datos relevantes.
- Entrenar al chatbot con datos de muestra y realizar pruebas exhaustivas.
- Desplegarlo en tu web y plataformas de redes sociales.

Este método ofrece un alto nivel de personalización y control total sobre las funciones del chatbot. Sin embargo, también requiere una inversión significativa en términos de esfuerzo en desarrollo, conocimientos técnicos y un presupuesto considerable.

### ⊗ Frameworks con IA

```
func DetectIntentStream(projectID, sessionId, audioFile, languageCode string) (string, error) {
    ctx := context.Background()

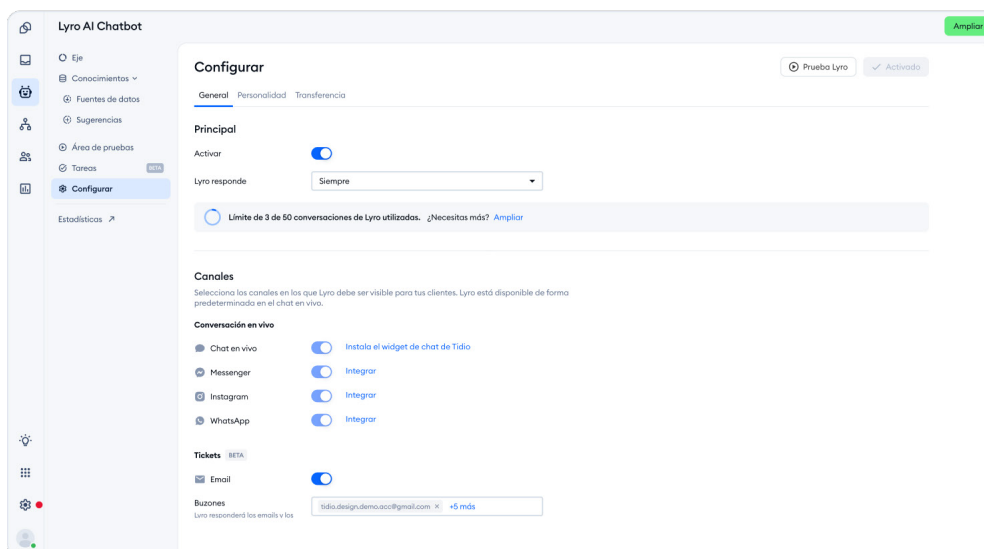
    sessionClient, err := dialogflow.NewSessionsClient(ctx)
    if err != nil {
        return "", err
    }
    defer sessionClient.Close()

    if projectID == "" || sessionId == "" {
        return "", errors.New(fmt.Sprintf("Received empty project (%s) or session (%s)", projectID, sessionId))
    }

    sessionPath := fmt.Sprintf("projects/%s/agent/sessions/%s", projectID, sessionId)

    // In this example, we hard code the encoding and sample rate for simplicity.
    audioConfig := dialogflowpb.InputAudioConfig{AudioEncoding: dialogflowpb.AudioEncoding_AUDIO_ENCODING_16000_16_BIT_PCM}
```

### ✓ Plataformas de chatbot



También existe una solución mucho más sencilla.

## Opción 2: utilizar un chatbot de IA listo para usar y entrenarlo con tus datos

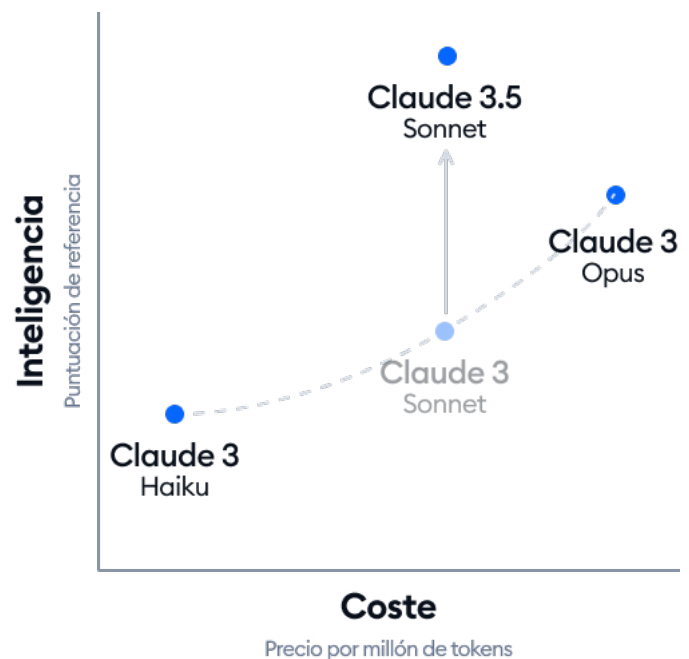
Optar por un proveedor que ofrezca soluciones de chatbots impulsadas por IA, como Lyro de Tidio que te permite implementar tu propio chatbot de atención al cliente en cuestión de minutos en lugar de horas o días.

[Lyro, el chatbot IA de Tidio](#), combina la potencia del modelo de lenguaje extenso (LLM) Claude, desarrollado por Anthropic, con un sofisticado mecanismo de inteligencia artificial exclusivo de Tidio. Este mecanismo regula el aprendizaje del modelo y optimiza sus respuestas, garantizando un rendimiento consistente. Claude fue seleccionado por su destacada capacidad para minimizar errores o “alucinaciones”, lo que asegura interacciones más precisas y fiables.

Para poner en marcha Lyro debes:

- Crear una cuenta gratuita en Tidio.
- Acceder a la pestaña Lyro y hacer clic en Configurar.
- Añadir la URL de tu web que contiene la información que deseas que el chatbot aprenda.
- Activar el chatbot en tu web y en las redes sociales.

Una vez que el sistema haya procesado las fuentes de datos, tu chatbot de IA estará listo para interactuar con tus usuarios.



### Área de pruebas

Prueba Lyro con tu información

Restablecer prueba

Escribe una pregunta o prueba siguiendo los ejemplos para ver cómo responde Lyro. Hazlo tantas veces como necesites, las preguntas de prueba no cuentan en el límite de conversaciones de Lyro.

¿Ofrecéis algún descuento?

¿Cuánto tarda el envío?

¿Vendéis las deportivas en diferentes colores?

Muestra otras opciones

¡Hola! 🖐️

Respondemos de inmediato

Hola!

Hola, ¿en qué puedo ayudarte?

¿Vendéis las deportivas en diferentes colores?

Si, ¡claro! Por favor, vete a

**Nota importante:** [Lyro](#) tiene la capacidad de analizar automáticamente las subpáginas más relevantes de tu web al proporcionarle el enlace de la página de inicio. Sin embargo, para maximizar su rendimiento, es recomendable añadir tantas rutas de URL específicas como sea posible, lo que permitirá al chatbot procesar la información de manera más completa.

Por ejemplo, puedes incluir rutas como [homepage.com/faq](#) or [homepage.com/special-offers](#) para que Lyro analice el contenido de esas páginas y pueda responder con mayor precisión a consultas sobre temas específicos.

## Pruebas y optimización

Una vez que [Lyro](#) haya procesado las URLs añadidas, podrás acceder a la pestaña Playground, donde tendrás la oportunidad de poner a prueba al chatbot escribiendo tus propias preguntas o eligiendo entre las que se muestran de ejemplo.

La pestaña Playground es una buena forma de entrenar a [Lyro](#) con preguntas no respondidas en tu web, lo que facilita el proceso de ampliar y mejorar su conocimiento.

Cuando [Lyro](#) se encuentra con cuestiones que no puede responder por falta de información, las guarda automáticamente en la pestaña de “Sugerencias” para que las revises manualmente.



La documentación detallada es crucial: unas FAQs bien diseñadas y una documentación clara son fundamentales para optimizar la efectividad de [Lyro](#). Además, tienes la flexibilidad de añadir manualmente preguntas y respuestas en cualquier momento, sin necesidad de esperar a que se registren en la pestaña “Sugerencias”.

## Capítulo 6: Ejemplos de uso de un chatbot con IA

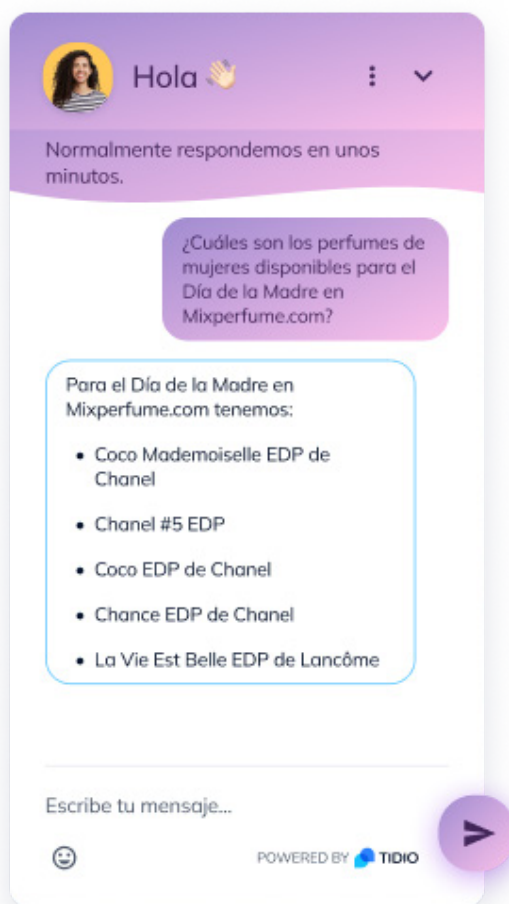
Cada vez que un cliente realiza una pregunta en lenguaje natural o plantea consultas adicionales, puedes configurar a [Lyro](#) para que intervenga y responda de manera eficiente.

### Ofrecer información detallada sobre productos

Por ejemplo, puedes “alimentar” a Lyro con páginas de categorías específicas, lo que le permitirá ofrecer respuestas detalladas sobre ofertas especiales y productos cuando los clientes pregunten en lenguaje natural.

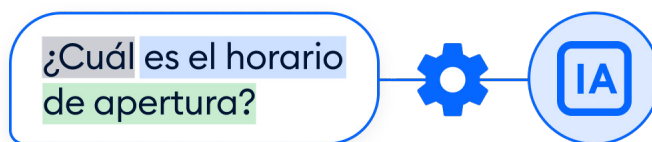
Para configurarlo, accede a la pestaña [Lyro](#) y haz clic en “Gestionar” dentro de la sección “Preguntas y Respuestas”. Añade las páginas específicas que sabes que generan mayor interés entre tus clientes. Una vez que los pares de preguntas y respuestas estén

integrados en el sistema, el chatbot de IA se activará automáticamente al detectar una consulta reconocida, proporcionando respuestas conversacionales y naturales como lo haría un ser humano.



# Resumen

## Ventajas y limitaciones



### Chatbots impulsados por IA:

- Son capaces de entender y procesar el lenguaje natural con fluidez.
- Aprenden y mejoran continuamente con el tiempo.

### BUT

- Su desarrollo y mantenimiento desde cero pueden ser complejos y costosos.
- Si optas por una plataforma de chatbot de IA como [Lyro](#), necesitarás preparar material bien redactado y conciso para construir una base de conocimiento sólida que respalde sus respuestas.

**Resumen** La flexibilidad de los chatbots con inteligencia artificial permite a las empresas personalizar sus respuestas y mejorar continuamente la experiencia del cliente. Según nuestro estudio, el 82% de las personas estaría dispuesto a usar un chatbot para consultas de servicio al cliente, mientras que solo el 18% preferiría esperar a un agente humano. Esto representa un aumento del 20% en la preferencia por chatbots en comparación con 2022, lo que refleja la creciente confianza y comodidad con las soluciones impulsadas por IA.

Además, las empresas que han implementado chatbots con IA han registrado un aumento medio del 20% en el valor de los pedidos. Estas estadísticas evidencian cómo la inteligencia artificial está transformando el compromiso del cliente y fomentando el crecimiento de los ingresos.

### Usa Lyro AI para:

- Automatizar hasta el 70 % de las interacciones con clientes.
- Reducir el tiempo de respuesta inicial a solo segundos.
- Responder consultas complejas de los clientes de manera conversacional.
- Ofrecer asesoramiento detallado sobre productos.

**Más información**



# Combinar chatbots basados en reglas con chatbots con IA

## Capítulo 7: Cómo combinar chatbots basados en reglas con chatbots con IA para atención al cliente

Al integrar chatbots basados en reglas con chatbots impulsados por IA, las empresas pueden abordar una amplia variedad de escenarios en atención al cliente. Desde gestionar quejas hasta realizar ventas cruzadas y aumentar las ventas, esta combinación garantiza una experiencia coherente y eficiente para los clientes.

### Paso 1: Diseña una arquitectura personalizada que combine reglas e inteligencia artificial

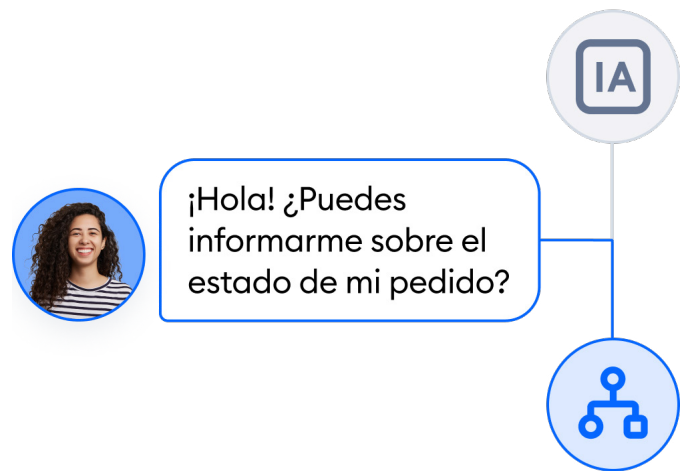
- Define objetivos: Por ejemplo, pueden ayudar a los clientes con el seguimiento de pedidos, responder preguntas sobre productos o proporcionar descuentos para promocionar artículos específicos.
- Determina tareas específicas: Por ejemplo, los chatbots basados en reglas pueden encargarse de saludar a nuevos visitantes, ofrecer descuentos a clientes recurrentes y responder preguntas frecuentes simples, como dudas sobre envíos o seguimiento de pedidos. Por otro lado, los chatbots con IA pueden responder preguntas más complejas como consultas sobre devoluciones, cancelaciones de pedidos o información detallada sobre productos específicos.
- Reúne y organiza datos para cada tarea: Recopila ejemplos de preguntas frecuentes de los clientes o de tu equipo de atención al cliente para cada tipo de tarea. Establece un sistema para clasificar si la tarea es simple (ideal para flujos de chat basados en reglas) o compleja (adecuada para IA). Por ejemplo: una consulta como “¿Dónde está mi pedido?” se clasifica como tarea simple. Mientras que “¿Cuál es el mejor portátil para gaming?” se considera una tarea compleja.

### Paso 2: Integra componentes basados en reglas e inteligencia artificial



- Clasifica las intenciones para un diseño modular. Define escenarios específicos para los flujos de chat y complementa tu chatbot de IA con información detallada que permita una transición fluida entre los componentes basados en reglas y los impulsados por IA.

- Optimiza la gestión del contexto. Por ejemplo, si la IA está ayudando al usuario a buscar un producto y este formula una pregunta sobre el envío, el sistema debe ser capaz de transferir la consulta de manera eficiente a un módulo basado en reglas que maneje esa información específica.
- Diseña mecanismos de respaldo. Diseña reglas que redirijan automáticamente las consultas a la IA cuando el sistema basado en reglas no pueda interpretarlas. Por ejemplo, si un script basado en reglas no puede responder porque el cliente utilizó lenguaje natural, la IA intervendrá para proporcionar la respuesta adecuada.



### Paso 3: Monitoriza y optimiza la transición entre sistemas

- Registra datos analíticos: Lleva un registro detallado de cómo se gestionan las consultas para identificar oportunidades de mejora en las transiciones entre sistemas. Por ejemplo, verifica que las preguntas sobre el estado de pedidos se dirijan correctamente a los chatbots basados en reglas, mientras que las consultas sobre productos sean gestionadas por la IA.
- Obtén feedback del usuario: Pregunta a los usuarios si el chatbot cumplió con sus expectativas y utiliza sus comentarios para perfeccionar el sistema. Si los usuarios muestran insatisfacción con las respuestas generadas por la IA, ajusta los datos del chatbot en función del feedback para mejorar su precisión.
- Ofrece una alternativa en ambos sistemas: En situaciones de alto volumen de consultas, es probable que surjan preguntas que ni los chatbots basados en reglas ni los impulsados por IA puedan resolver al 100%. Asegúrate de que estas consultas se conviertan automáticamente en tickets o correos electrónicos que puedan ser gestionados por el equipo de atención al cliente a través de un buzón compartido.



## Capítulo 8: Ejemplos de uso de un modelo híbrido

Con Tidio puedes combinar y personalizar de manera sencilla chatbots basados en reglas con chatbots impulsados por IA.

Por ejemplo, puedes configurar [Lyro](#) para:

- Gestionar preguntas abiertas de forma conversacional.
- Ofrecer información actualizada sobre descuentos.
- Responder automáticamente a frases o preguntas específicas con mensajes predefinidos.

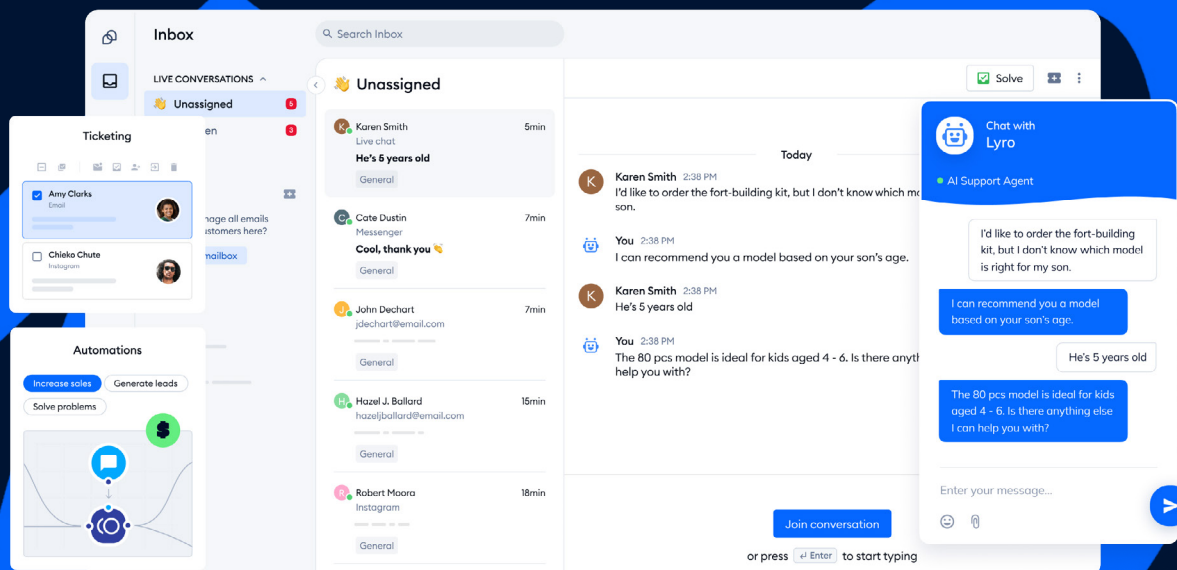
Además, tienes la opción de crear flujos adicionales basados en reglas, conocidos como tareas, que se pueden usar para:

- Captar clientes potenciales mediante un formulario cuando el visitante menciona ciertos temas.
- Consultar el estado de pedidos.
- Ofrecer descuentos específicos en determinadas páginas.

Esta funcionalidad permite que tu chatbot alterne entre la IA conversacional y los escenarios que configures manualmente, activados por palabras o frases específicas. Y lo mejor de todo es que estos flujos no interrumpen la conversación que [Lyro](#) mantiene con el usuario.



# Descubre lo fácil que es utilizar chatbots basados en reglas y chatbots con IA con la configuración adecuada.

[Book a demo](#)

# Capítulo 9: Los mejores chatbots para cada tarea: una guía rápida

|        |                                                       | TIPO DE CHATBOT          |                |                |
|--------|-------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|----------------|
|        |                                                       | Chatbot basado en reglas | Chatbot con IA | Modelo híbrido |
| ACCIÓN | Mensaje de bienvenida para un visitante               | ✓                        |                |                |
|        | Descuento para un visitante recurrente                | ✓                        |                |                |
|        | Descuento para un producto específico (proactivo)     | ✓                        |                |                |
|        | Ofertas especiales                                    | ✓                        | ✓              | ✓              |
|        | Información sobre productos (reactivo)                | ✓                        | ✓              | ✓              |
|        | FAQs simples                                          | ✓                        |                |                |
|        | FAQs complejas                                        |                          | ✓              | ✓              |
|        | Generación de leads                                   | ✓                        | ✓              | ✓              |
|        | Envío de un código de descuento                       | ✓                        |                |                |
|        | Rellenar un formulario                                | ✓                        | ✓              | ✓              |
|        | Segmentación de visitantes                            | ✓                        |                |                |
|        | Redirección a un agente humano de atención al cliente | ✓                        | ✓              | ✓              |

# Mejores prácticas y casos de éxito

## Capítulo 10: Mejores prácticas para la implementación de chatbots

### 1 Establece objetivos claros y segmenta tu audiencia

Determina con precisión qué tareas realizará tu chatbot para ayudar a tus clientes: ¿seguimiento de pedidos, búsqueda de productos o respuesta a preguntas frecuentes? Identifica a quién te diriges: ¿nuevos visitantes, clientes recurrentes o ambos? Segmenta a tu público antes de diseñar la estrategia y crea flujos de conversación adaptados a las necesidades y objetivos de cada grupo.

### 2 Elige la plataforma adecuada

Elige una plataforma de chatbot que ofrezca lo mejor de ambos mundos: capacidades de IA para responder preguntas complejas sobre productos y un editor visual intuitivo para configurar flujos basados en reglas. Asegúrate de que sea compatible con tu sitio web y con las redes sociales donde tu marca está presente. Si también incluye una aplicación móvil, será un beneficio adicional. Tidio no solo cumple con estos estándares, sino que además proporciona herramientas avanzadas para mejorar tus interacciones con los clientes y optimizar su experiencia.

### 3 Optimiza el widget del chatbot con la accesibilidad en mente

Ubica el widget del chatbot en las páginas estratégicas de tu sitio web, garantizando que sea fácil de encontrar. Utiliza colores que llamen la atención y texto claro para mejorar la experiencia del usuario, asegurándote de que sea intuitivo y accesible. Al mismo tiempo, mantén la coherencia visual con la identidad de tu marca.

### 4 Combina chatbots con atención al cliente en tiempo real

Diseña un sistema en el que el chatbot gestione consultas comunes de forma autónoma (por ejemplo, “¿Dónde está mi pedido?”) y derive sin interrupciones los problemas más complejos (como “Recibí un artículo incorrecto”) a agentes de atención al cliente. Asegúrate de que el chatbot reconozca cuándo es necesaria la intervención humana y que la transición sea rápida y fluida para el cliente.

### 5 Prueba a fondo tus chatbots

Antes de lanzarlos, somete a los chatbots a pruebas exhaustivas en diferentes escenarios como el seguimiento de pedidos, la búsqueda de productos y la gestión de devoluciones. Combina pruebas automatizadas con comentarios de usuarios reales para identificar posibles problemas y perfeccionar las respuestas del bot.

### 6 Evalúa los resultados según tus objetivos

Analiza métricas clave como el tiempo de respuesta, la tasa de resolución y la satisfacción del cliente. Si tu meta es reducir en un 50% el tiempo de respuesta en consultas sobre pedidos, mide el rendimiento del chatbot frente a este objetivo y ajusta según sea necesario.

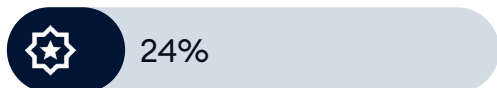
### 7 Nunca dejes de optimizar

Actualiza periódicamente el chatbot en función de los datos de rendimiento y el feedback de los clientes. Por ejemplo, si descubres que muchos usuarios solicitan comparaciones de productos, añade un flujo específico para atender esta intención.

## Capítulo 11: Casos de éxito

A continuación, te presentamos tres casos de éxito de empresas que integraron de manera efectiva chatbots basados en reglas e impulsados por IA, combinándolos con soporte de chat en tiempo real. Gracias a estas estrategias, lograron excelentes resultados, mejoraron la automatización del servicio al cliente y aumentaron significativamente sus ventas.

El impacto de la implementación de la inteligencia artificial y los chatbots en las operaciones comerciales es indiscutible.



que el 43 % de las que planean implementarlos están convencidas de que mejorarán sus operaciones. Estas estadísticas demuestran por qué los chatbots se han convertido en una herramienta esencial para el crecimiento empresarial.

eye-oo™

**Empresa:** eye-oo

**Tipo:** Ecommerce de gafas de lujo

**Herramientas utilizadas:** [chatbot basado en reglas](#), chat en directo, análisis de chatbots

**Resultados:** Incremento del 25 % en ventas, reducción del 86 % en tiempos de espera y aumento de ingresos en 177.000 €.

**Resumen:** Eye-oo utilizó flujos de chat para gestionar problemas recurrentes y preguntas frecuentes, permitiendo que los operadores se centraran en consultas más complejas. De un total de 2.233 conversaciones, lograron gestionar 1.825 con éxito mientras captaban 1.305 clientes potenciales.



1,275%

Las empresas que utilizan chatbots experimentan un retorno de inversión (ROI) medio de aproximadamente el 1,275 %, principalmente gracias al ahorro en costes de soporte. Además, el 24 % de las empresas que ya han adoptado chatbots califican su ROI como excelente, mientras

Después de implementar Tidio y comenzar a utilizar chatbots para recuperar carritos de compra, eye-oo experimentó un incremento del 25 % en ventas y multiplicó por cinco las conversiones.



Desde que cambiamos a Tidio e implementamos el chatbot para carritos abandonados, logramos aumentar el número de conversiones. De las 537 conversaciones gestionadas por el bot, asistió en ventas por un total de €1.600 solo en 2023.



**Evelin Lopez**

Marketing Manager en eye-oo

[Lee la historia completa aquí >](#)



## BELLA SANTÉ

MED SPA | DAY SPA

**Empresa:** Bella Sante

**Tipo:** SPAs de lujo

**Herramientas utilizadas:** Chatbot de IA, [Lyro](#), chat en directo

**Resultados:** 66.000 \$ en ventas asistidas por Lyro, 75 % de conversaciones automatizadas y 450 clientes potenciales captados.

**Resumen:** Gracias a la tecnología de inteligencia artificial, Lyro permitió a Bella Santé automatizar de manera eficiente su servicio al cliente. Los agentes de soporte subieron pares de preguntas y respuestas al sistema y cargaron cientos de consultas desde su página de preguntas frecuentes (FAQ). Con esta base de datos, Lyro desarrolló chatbots específicos capaces de responder de mane-

ra natural a cada consulta.

El resultado fue que Lyro logró gestionar el 75 % de las preguntas frecuentes, dejando solo el 25 % más complejo para los operadores humanos. Además, en tan solo seis meses, la empresa captó más de 450 nuevos clientes potenciales mediante las encuestas previas al chat de Tidio, generando 66.000 \$ en ventas asistidas por el chatbot.



Me encanta la capacidad de Lyro para aprender por sí mismo y la cantidad de datos que podemos aprovechar. Hemos subido cientos de preguntas desde nuestra FAQ y seguimos entrenando a Lyro con esa información.



**Jackelyn Dacanay**

Directora de Marketing en Bella Santé

[Lee la historia completa aquí >](#)



## PROCOSMET

ITALY

**Empresa:** Procosmet

**Tipo:** Ecommerce de productos de belleza de lujo

**Herramientas utilizadas:** Flujos de chat, chat en directo

**Resultados:** Incremento del 500 % en la generación de leads, aumento del 27 % en las tasas de conversión y 68 % de conversaciones automatizadas.

**Resumen:** Procosmet logró un aumento del 23 % en ventas gracias a la implementación de un chatbot de preguntas frecuentes y servicio al cliente, que cubre prácticamente todas las consultas que los visitantes

vpueden tener. Esto también se reflejó en la generación de leads. Y es que antes, la empresa captaba entre 10 y 30 leads mensuales con su anterior software de atención al cliente. Tras implementar Tidio, este número superó los 100 prospectos mensuales, con una tasa de apertura de correos del 18-22 %. Además, con un chatbot especialmente diseñado para newsletters, Procosmet consiguió un retorno de inversión (ROI) superior a 1.000 € con solo una campaña puntual.



Hoy en día, más de un tercio de los ingresos de nuestro ecommerce son gracias a Tidio.

**Gabriele Scarcella**

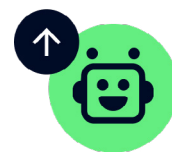
Gerente de Ecommerce en Procosmet

[Lee la historia completa aquí >](#)



# Tendencias futuras y conclusión

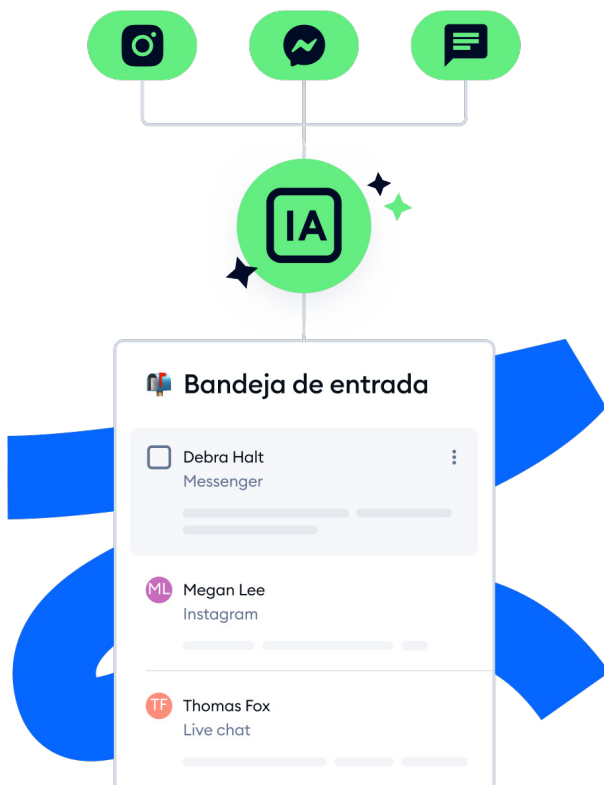
A medida que los modelos de datos se vuelven más avanzados, los chatbots de IA también evolucionan, aprendiendo y mejorando con cada interacción. Al combinarse con bots más simples basados en reglas, sistemas de soporte inteligente y atención al cliente en directo, los chatbots se están transformando en herramientas inteligentes que brindan asistencia personalizada y eficiente.



¿Los productos para el cuidado de la piel contienen algún ingrediente dañino?

¿Los productos para el cuidado de la piel son veganos?

¿Recomendáis este producto para piel seca?



Es casi seguro que, con el tiempo, los chatbots serán capaces de comprender y responder a las consultas con mayor precisión y contexto. Además, es probable que empecemos a ver chatbots utilizando análisis predictivos para anticipar las necesidades de los clientes y ofreciendo soporte proactivo que aumente tanto la satisfacción como la lealtad.

Una tendencia creciente es el servicio al cliente omnicanal, donde los chatbots gestionan consultas a través de diversos canales como web, redes sociales, correo electrónico y sistemas de tickets. Esto asegura que tus clientes reciban la misma calidad de atención sin importar el canal o el momento en que se comuniquen.

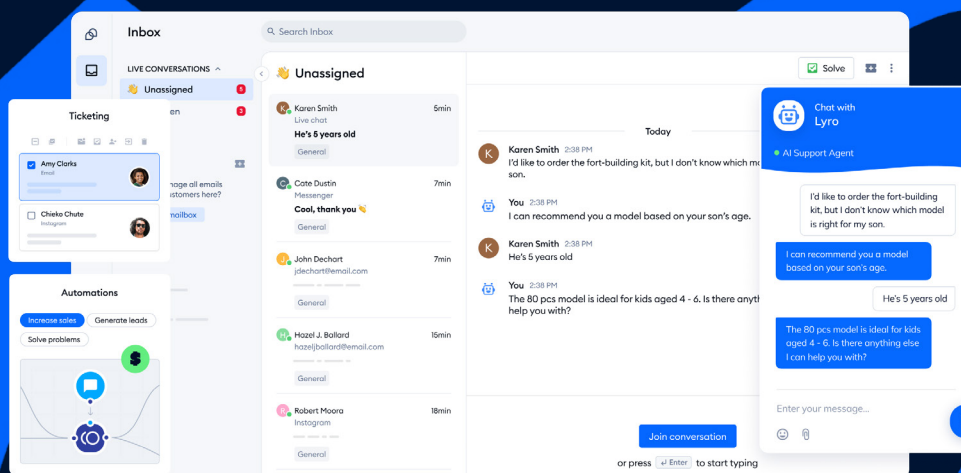
En el futuro, la IA será capaz de recordar las conversaciones a través de diferentes canales y así proporcionar una experiencia de cliente fluida y completamente personalizada. Esto no solo simplificará las operaciones comerciales, sino que también mantendrá todo organizado lo que permitirá que tanto los bots como los agentes humanos accedan a todas las interacciones.

Nos entusiasma estar a la vanguardia de estos cambios, allanando el camino hacia un nuevo estándar de experiencia del cliente en la era de la IA.

## Instala Tidio en 3 minutos y obtén acceso a:

- Chatbots con IA.
- Más de 40 plantillas de flujos de chat.
- Sistema de tickets automatizado.
- Chat en directo con vista en tiempo real de los visitantes.

**Accede gratis**



# Recursos adicionales

## Los mejores proveedores de chatbots del mercado

| Plataforma | Integraciones                                                            | El mejor para...                                                           | Precio desde    | Versión gratuita |
|------------|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|------------------|
| Tidio      | Instagram, Facebook, WhatsApp, Zapier, Shopify, WordPress, HubSpot y más | Pequeñas y medianas empresas, ecommerce                                    | 29 €/mes        | Yes              |
| Gorgias    | Shopify, Magento, BigCommerce, WooCommerce                               | Grandes empresas de ecommerce                                              | \$10/mes        | No               |
| Intercom   | Slack, Stripe, Salesforce, Zendesk                                       | Grandes equipos de ventas y marketing                                      | \$29/mes        | No               |
| Zendesk    | Salesforce, Mailchimp, Google Analytics                                  | Compañías                                                                  | 55 €/mes        | No               |
| Zowie      | Shopify, Zapier, Klaviyo                                                 | Ecommerce de pequeñas y medianas empresas                                  | Precio a medida | No               |
| Ada        | Salesforce, Zendesk, Shopify, HubSpot                                    | Empresas de diversos sectores incluyendo SaaS, FinTech, ecommerce y gaming | Precio a medida | No               |
| Siena      | Shopify, Magento, BigCommerce                                            | Empresas con requisitos complejos de IA                                    | Precio a medida | No               |

# Cómo instalar Tidio en cinco simples pasos

Instalar Tidio es un proceso rápido y sencillo que puedes completar en menos de 10 minutos. Sólo necesitamos tu correo electrónico de acceso, la dirección de tu web y la información básica de tu negocio.

Para instalar Tidio, sigue esta [guía sencilla](#).

Una vez que Tidio esté activo, tendrás acceso a todas las funciones durante 7 días:

- [Chat flows](#)
- [Lyro](#)
- [Sistema de tickets de soporte](#)
- [Live en directo](#)

Después de finalizar la prueba de 7 días o superar el límite de la cuota gratuita, podrás continuar utilizando Tidio con el plan freemium o contratar un plan de pago según las necesidades de tu negocio.



# Glosario de términos

- Chatbot basado en reglas – un chatbot que sigue reglas y guiones predefinidos para responder a consultas específicas.
- Flujo de chat (o chat flow) – la secuencia diseñada de interacciones y respuestas dentro de una conversación de chatbot.
- Chatbot de IA – un chatbot que utiliza inteligencia artificial para comprender y responder a las preguntas del usuario.
- IA (Inteligencia Artificial) – la simulación de los procesos de inteligencia humana realizada por software.
- Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP) – la tecnología que permite a los ordenadores entender, interpretar y responder al lenguaje humano.
- Comprensión de Lenguaje Natural (NLU) – el componente de NLP que implica descomponer e interpretar el significado del texto.
- Generación de Lenguaje Natural (NLG) – el proceso de convertir datos generados por ordenadores en texto legible por humanos.
- Gestión del diálogo – el sistema dentro de un chatbot que decide la siguiente acción o respuesta basada en la pregunta del usuario y el contexto.
- Procesamiento de entrada – la etapa inicial en la que el chatbot recibe y procesa el mensaje del usuario.
- Entrega de salida – la etapa en la que el chatbot envía la respuesta generada de vuelta al usuario.
- Nodo – un punto en el flujo de conversación del chatbot donde se activa una acción o respuesta específica.
- Disparador – un evento que inicia una respuesta o acción específica en un chatbot.
- Acción – la respuesta o tarea que el chatbot realiza cuando se cumple una condición de disparador.
- Condición – un criterio específico que debe cumplirse para que un disparador active una acción en el chatbot.
- Segmentación de usuarios – el proceso de dividir a los usuarios en grupos según ciertos criterios para personalizar las interacciones del chatbot.
- Intención del usuario – el propósito o objetivo detrás del mensaje o consulta de un usuario en una interacción con el chatbot.

## Recursos para profundizar en el tema

[Guía de chatbots NLP](#)

[Guía de chatbots para FAQ](#)

[Cómo crear un chatbot para una web](#)

[Guía de flujos para chatbots](#)

[Cómo crear guiones para chatbots basados en reglas](#)

[Guía de IA conversacional](#)

[¿Cuál es la diferencia entre IA conversacional y chatbots?](#)

[Guía sobre asistentes virtuales inteligentes](#)

[Cómo usar chatbots para ventas](#)

[Cómo usar chatbots en retail](#)