TAWK.TO

1 ¿QUÉ ES?

Tawk.to es una herramienta gratuita de chat en vivo que te permite responder preguntas de clientes en tiempo real y automatizar respuestas con inteligencia artificial.

2 ¿PARA QUÉ SIRVE?

Gestiona la comunicación con los visitantes de un sitio web mediante chat en vivo y chatbots automatizados, permitiendo responder preguntas frecuentes, brindar soporte en tiempo real y capturar contactos sin necesidad de personal adicional.



EJEMPLOS DE USO:

- Atención al Cliente 24/7 sin personal adicional.
- Generación de Leads y Captura de Contactos.
- Soporte Técnico en Tiempo Real.



PROS:

- Soporte en múltiples idiomas.
- Monitoreo en tiempo real.
- Historial y análisis de conversaciones.



CONTRAS:

- No tiene integración directa con WhatsApp o Facebook Messenger.
- Interfaz algo compleja para nuevos usuarios.





REGÍSTRATE O INICIA SESIÓN:

Accede a <u>https://www.tawk.to/</u> y se desplegará la pantalla siguiente:





Envía tus dudas a

ia@eduardovazquez.org

Al hacerlo, ingresa tu nombre, correo y contraseña. Haz clic en "<u>Sign Up for Free</u>" y confirma tu correo. Confirma tu correo electrónico.

Cr	reate a completely free account	
	Enter Your Name	
	Enter Your Email	
	Enter Your Password	
	6 characters minimum	
	At least one number	
	Upper & lowercase character	
	Sign Up for free	
	Already have an account? Return to Sign In	

Otra manera de iniciar sesión una vez creada una cuenta es dando clic al botón: Login



6

 (\mathbf{O})

Sigue a Eduardo en Instagram CLIC AQUÍ

Al hacerlo, verás esta pantalla que sigue y en ella tienes que ingresar tu correo, contraseña. Recuerda apuntarla bien y da clic en el botón <u>Singin:</u>



Sigue a Eduardo en YouTube CLIC AQUÍ

2 Creación de un Nuevo Chat para tu Sitio Web:

 Desde el panel izquierdo, haz clic en "Administración" > "Agregar propiedad": 2.Create a Property



• Escribe el nombre y la URL de tu sitio web.

C -

 (\mathbf{O})

💲 🗖 🍃 tawk.to Administración 🛛 🗙 🕂		- o ×
← C bttps://dashboard.tawk.to/#/admin/new-property		0 A 12 G 12 🖉
		~ 🗆 Q
• Grupos ± Q	0	
Mensajes directos (1) i Q	Detalles de la Propiedad	
Eduardo	Nombre de la Propiedad Ingresa el nombre de la propiedad	
Emperando Setup Completion 15%	URL del sitio web	
1. Signed Up	https://	
2. Create a Property		
4. Dashboard Tour		
5. Watch Demo O		
6. Customize Widget O		
7. Creste a Shortout O		
S. Setup Knowledge Base O		Cancelar Sigulente
E. 0 4		

• Haz clic en "Siguiente" para confirmar la configuración: Siguiente



3 Personalización del Widget de Chat:

El widget es el recuadro de chat que los visitantes verán en tu página:

• Ve a "Canales" > "Widget de Chat".

C 🗈 https://das	hboard.tawk.to/#/admin/671a7ca64304e	3196ad7ad70/channels/chat-widget		
\$ ~ . ~	6 6 8 6 6	•		≁ □ Q []
Grupos I Q	Administration «	WIDGET DE CHAT		
+ Nuevo grupo	🔊 Vista General	Eduardo Vázquez IA		+ Aihadir widget
Mensajes directos	Canales	Nombre de widget		⟨J⟩ Código del widget
Eduardo 🕤	Q Widget de chat	Eduardo Vázquez IA	Guardar	Start of Tawk.to Script
Empezando	□ Página	<pre><script type="toxt/jovascript"></script></pre>		

• Personaliza los colores, el idioma y la zona horaria. Configura el mensaje de bienvenida y los horarios de atención.

€ & I	«	6 8 9 9 6	• •	* D Q
Groups	i Q	Administration «	Chat Widget	Add Widget
+ New Group		Ø Overview	https://tawk.to/chat/67bf846d64665b190a4fb61b/1il21qj4h	Сору
Direct Messages (1)	! Q	2 Channels	□ Widget Appearance	□ Generation Content
Getting Started		Q Chat Widget	Widget Color	Language
up Completion 23%		H Page	#03a84e Advanced	English - Edit Content
igned Up	۲	FB Messenger	[] Scheduler	
reate a Property	۲	+ Connect GOOD	Timezono	Sebastula
vite Members	0	() Sattings	Timezone	schedule
ashiboard Tour	0		Bogota, Colombia UTC -05:00 Edit Timezone	Disabled Advanced
atch Demo	0	& User Management	A Consent Form	
istomize Widget	0	Add-ons	Direlay Ontion	
eate a Shortcut	0	\$ Billing	Бізріаў Орлоп	
reck out Inbax	0		Disabled	▼ Edit Content
tup Knowledge Base	۲		🕼 Widget Behavior	
Add a Contact	0		Notification Settings	
	-		Hide estimated wait time	Disable agent typing notification
0) ¢			

Comparte el reto con tus amigos DANDO CLIC AQUÍ

6

Sigue a Eduardo en YouTube CLIC AQUÍ

Copia el código de integración JavaScript y pégalo en la sección
 <body> de tu sitio web:



• Guarda los cambios y verifica que el chat aparezca en tu página.



4 Configuración del Chatbot:

Automatiza respuestas con inteligencia artificial para mejorar la atención al cliente.

• Ve a "Extensiones" > "Asistencia de Inteligencia Artificial".



• Activa la opción "Entrenar Chatbot".



📌 Tawk.to analizará tu sitio web y generará preguntas frecuentes automáticamente.

- Edita o agrega respuestas manualmente para personalizar el chatbot.
- Habilita el soporte multilingüe si necesitas respuestas en varios idiomas.

5 Exportar y Compartir Conversaciones:

+ Guarda o comparte los chats para hacer seguimiento a los clientes.

• Para guardar un chat, abre la conversación y prueba copiar manualmente el contenido del chat y pegarlo en un documento externo.

@ ∞ 8 0 9 ¢	• •		< > * D Q × C	
Inbox «		🔲 Open 💌 🧷 i	А Ш Ж © « @ ×	
 AI AI AI AI AI Cruis 1 Blass + Conect G. 060 Train G. Spam 	Com VITATISOLISIANSA Tanon a question 212700	Create Ticket Session Information Copy Prire Ban St Al Feedback Com	Copy Conversation Copy Copy Copy Copy Copy Copy Copy Copy	Comparte el reto con tus amigos
	Hola 2.377H Image in a preparitie 2.379H Image in a prepa		Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attribute Add Attr	DANDO CLIC

- Para compartirlo, pulsa "Compartir" y copia el enlace • generado.

6

Consejo: Guarda las conversaciones más importantes para mejorar la atención al cliente y optimizar procesos de soporte.



Antes de finalizar, es importante destacar algunos aspectos clave sobre **Tawk.to** que debes tener en cuenta para optimizar tu experiencia:

- Chat en vivo en tiempo real: Permite responder de inmediato a los visitantes, reduciendo tiempos de espera y mejorando la atención.
- Automatización con chatbot IA: Responde preguntas frecuentes de forma automática, brindando soporte 24/7 sin intervención manual.
- Monitoreo y análisis de visitantes: Identifica qué hacen los usuarios en tu sitio y mejora la comunicación.
- Revisa el historial de chats para mejorar la atención y detectar consultas frecuentes.
- Cuanto más personalizada sea la configuración del chatbot, mejor será la experiencia del cliente.

Comparte el reto con tus amigos

DAND

10



Sigue a Eduardo en YouTube CLIC AQUÍ