INSTRUCTIVO OPERATIVO

 Instructivo operativo canal chatbot

Bogotá, 29 de noviembre de 2024



BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA

TABLA DE CONTENIDO

1.	ALCANCE	.2
2.	OBJETIVOS	2
3.	FUNCIONAMIENTO DEL CHATBOT BMC	2
3	 Agregar el Chatbot Asistente BMC a sus contactos Iniciar la conversación y autenticación del usuario	.2 .3 .7
	 3.2.2. Agendar una cita como neolaborador de Estideroración de Negocios, como operador de SCB o asistente de operador	11 16 19 24 25 31 .33 38
4.	CONTINGENCIA Y SOPORTE	.39
5.	NOTAS DE VIGENCIA	.40

1. ALCANCE

Este documento tiene como alcance precisar las funcionalidades de la herramienta chatbot con destino a las sociedades comisionistas (en adelante "SCB").

2. OBJETIVOS

El objetivo de este instructivo consiste en detallar las funcionalidades previstas para el uso e interacción con el chatbot.

Igualmente, busca orientar y facilitar a los usuarios el uso de la herramienta chatbot a través de incorporación de las pantallas reales que faciliten el acceso.

3. FUNCIONAMIENTO DEL CHAT BMC

A continuación, se presenta una descripción detallada de las funcionalidades que ofrece esta herramienta.

3.1. Agregar el Chatbot Asistente BMC a sus contactos.

Para iniciar una conversación con el chatbot debe agregar el número oficial de WhatsApp establecido por la Bolsa mercantil de Colombia para el efecto.

Número de línea: 3185329425

Una vez agregada la línea a WhatsApp, deberá aparecer en tus contactos de la siguiente manera:



3.2. Iniciar la conversación y autenticación del usuario

Al iniciar la conversación, el Chatbot Asistente BMC (en adelante "chatbot") le solicitará aceptar los términos y condiciones, como se observa a continuación:

Chatbot Asistente BM	5		a c
		HOF	
	O Esta umpresa usa un servicio seguro de Meta	para administrar estre chat. Haz cili: para ebitariar más información	
			Hola 240 p.m. of
Hola! Gracias por contac	tanne soy tu Asistente BMC 🎃 y estoy aquí	para ayudarte. 240 p =	
Antes de que iniciemos e saber si aceptas ruestra TRATAMIENTO DE DATO conocerla en detalle visit	sta conversación, quiero AGLÍTICA DE PERSONALES - Si quieres a: https://bitly/3G44kr4		
	240 p. m.		

Para consultar la política de tratamiento de datos personales de la Bolsa Mercantil de Colombia podrá pulsar en el enlace recibido, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BM0	D.	
	ног	
	O Este empresa usa un servicio seguro de Meta para administrar este côst. Hac cê: para obtener más información	
		Hola
		Control of the second second
;Hola! Gracias por contac	tanne soy tu Asistente BMC 🍙 y estoy aquí para ayudarte. 240 p.m.	1200 Can Planter
¡Hola! Gracias por contac Antes de que iniciemos e saber si aceptas ruestra TRATAMIENTO DE DATOS conocerla en detalle visit	tame soy tu Asistente BMC 🍙 y estoy aquí para ayudarte. 240 p.m. sta conversación, quiero POLÍTICA DE 3 PERSONALES : Si quieres a https://bitly/3Ga48o4	1200 San Mar 10

Este enlace lo redireccionará al documento oficial de **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES DE LA BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA S.A**. para su consulta, como se observa en la imagen:



Consultada la política de tratamientos de datos y si se encuentra de acuerdo pulse en la opción "Sí" para aceptarla, como se ilustra en la siguiente imagen:

) d	hatbot Asistente BMC			III Y Q
				1.000 () () () () ()
(H	iolal Gracias por contacta	rme soy tu Asistente BMC	🍘 y estoy aqui para ayudane. 📴 en	
Ar Sa TF CC	ntes de que iniciernos est iber si aceptas nuestra PC RATAMIENTO DE DATOS P xnocerla en detalle vísita:	a conversación, quiero IUTICA DE 'ERSONALES - Si quieres https://bit.ly/3Gw4Kr4 241 p.m.		
	SI	No		
			Christon Avianesia BMC Antes de que iniciernos esta conversación, quiero saber si aceptas nuestra PCL/TICA DE TRATAMENTO DE DATOS PERSONALES - Si quieres conocerta en detaile visita Intros//tict.jv/%34604	

Nota: Si selecciona la opción "No" se entiende que no acepta la política de tratamiento de datos personales y el sistema automáticamente finalizará la conversación.

Una vez aceptada la política de tratamiento de datos, el sistema le solicitará ingresar el número de cédula, como se ilustra en la imagen:

			Hola
			Contract and Distances
;Hola! Gracias por contactarme soy tu Asistente BMC 🍘 y estoy aquí para ayudarte. 💷 💷			
Antes de que iniciemos esta conversación, quiero saber si aceptas nuestra POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES . Si quieres			
conocerta en detane van	241 p.m.		
9	No		
		Chartenit Asistenta BMC Antinis de igue iniciernos esta conversación, quiero saber is aceptas nuestra POUTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES : Si quarres conscenta en detalle visita: https://bitlp/25a8io4	
		Si	222.0.0.1

El número ingresado no debe contener puntos, comas y/o caracteres especiales, como se evidencia a continuación:

Provide devides por correct	ctarme soy tu Asistente BMC	👜 y estoy aquí para ayudarte. 456 p.m.	
Antes de que iniciemos saber si aceptas nuestra TRATAMIENTO DE DATO conocerta en detalle visi	esta conversación, quiero POLÍTICA DE S PERSONALES . Si quieres ta: https://bit.ly/3Gx44(r4 450 p.m.		
-Si	No		
		Chafter Advance IMC Antes de que iniciemos esta conversación, quero saber si aceptas nuestra POU TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALESSi queres conocerta en detalle volta: https://bit.lg/3Se40v4	NCA DE
		Si	A58.p.1
	isa tu número de identificaci	in: sin puntos ni comas, para poder revisar en	

Nota: El número de cédula ingresado debe estar registrado en la base de datos remitida previamente a la BMC, de lo contrario, no podrá interactuar con el chatbot. De igual manera, debe tener en cuenta que luego de tres (3) intentos de ingreso inválidos el sistema finalizará la conversación.

Ingresado el número de cédula y una vez el chatbot valide que se encuentra en la base de datos, le informará que se remitirá un mensaje de texto (SMS) al celular registrado con un código de validación, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BM		d,
Ahora si, por favor, ingre nuestro sistema	a tu número de identificación, sin puntos ni comas, para poder revisa 4	ar en Mag m
		1924517321 ast p.m
Te acabo de enviar un có SMS, por favor, ingrésalo identidad. En caso de tener algún p	tigo de validación vía para poder validar tu oblema puedés	
selectionar el boton de k	eenvar Congo a57 p.m.	

Nota: el código remitido es utilizado como factor de doble autenticación y únicamente será enviado al número registrado por el operador y/o por el asistente. En caso de no recibir el código, puede solicitar su reenvió al chatbot pulsando la opción reenviar.

Recibirá un mensaje de texto con el código de autenticación a su celular, como se ilustra en la imagen:



Ingrese el código recibido en la conversación con el chatbot para validar su identificación, como se muestra a continuación:

Te acabo de enviar un có SMS, por favor, ingrésalo identidad. En caso de tener algún pr seleccionar el botón de R	digo de validación via para poder validar tu oblema puedes senviar Código ante p.m.	
Regnatat	Finalizze	

Nota: Si el código ingresado no coincide con el remitido por el sistema, tendrá un máximo de tres (3) intentos, de lo contrario el chatbot finalizará la conversación.

Si el código es correcto, el chatbot le notificará lo siguiente:

Te acabo de enviar un có SMS, por favor, ingrésalo identidad. En caso de tener algún pi seleccionar el botón de R	ligo de validación vía para poder validar tu oblema puedes serviar Código	
Reenvar	Finalizar	
		95163 617 p.m. @

3.2.1. Acceso a preguntas frecuentes

Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú con tres (3) opciones. Para acceder a la sección de preguntas frecuentes deberá seleccionar la opción, como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC		(≡+ ×) Q,
		and the second s
Te acabo de enviar un códig SMS, por favor, ingrésalo pa identidad.	io de validación vía ra poder validar tu	
En caso de tener algún prot seleccionar el botón de Ree	ilema puedes nviar Código _{@16.0} .m.	
Reenviar	Finalizar	
		95163 617 p.m. at
Muchas gracias, pude valida	r tu identidad. El ? p.m.	
Cuéntame, ¿en qué te pued	o ayudar hoy? _{617 p.m.}	
Preguntas to	cuentes	
Agendar u	na cita	
	(Treads)	

Paso siguiente, el chatbot le mostrará cómo puede elaborar una pregunta al sistema, de la siguiente manera:

Chatbot Asistente BMC		Q.
Muchas gracias, pude validar tu identidad. BIT7 p.m.		
Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy? $_{\oplus (Tp,m)}$		
Proguntes frecuervies		
Agendar una cita		
Consultar agendas		
	Charlinst Adatemie R Cubritame, Jon que	MC te puedo ayudar fioy?
	Charmon Assessed Ri Custotame, Jon que Preguntas frecuente	MC te puedo ayadar Koy? 19 k 17.p.m. ar
Así que hoy tienes una pregunta, cuéntame ¿cuál es? Puedes preguntarme según el área o el problema que tengas, por ejemplo: -¿Dônde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución?	Churtent Adultente IV Cudettame. Jon qué Préguntas frecuente	net te puedo ayudar hoyi 5 6:0 p.m.d*
Así que hoy tienes una pregunta, cuéntame ¿cuál es? Puedes preguntarme según el área o el problema que tengas, por ejemplo: -¿Dônde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? - ¿Dônde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que	Chartent Assistance (M Cualitizance, Join que 1 Preguntas frecuente	MC te puedo ayudar hoy! 5 6:3 p.m.d*
Así que hoy tienes una pregunta, cuéntame ¿cuál es? Puedes preguntarme según el área o el problema que tengas, por ejemplo: -¿Dônde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? - ¿Dônde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución?	Chartent Advicente IV Cudittame, zen que 1 Preguntas frecuente	MC te puedo ayudar hoy! 5 6:3 p.m.df

Realice la pregunta como se muestra en la siguiente imagen:



El chatbot responderá de manera puntual, de la siguiente manera:

9	Chatbot Asistente BMC	(= v) Q	1
	Así que hoy tienes una pregunta, cuéntame ¿cuál es? Puedes preguntame según el área o el problema que tengas, por ejemplo: -¿Dónde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? - ¿Dónde puedo consultar los programas del Ministerio de Agricultura que opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? Recuerda que si deseas volver al menú principal de opciones, me puedes escribir en cualquier momento la palabra "Menú" para regresar, o "Salir" para finalizar.	0	
	¿A qué carreo electrónico puedo remitir u	na solicitud para el área de Gestión Técnica? 1533 p.m. d	
	Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión Técnica al correo electrónico. servicioalcliento@hotsamercantil.com.co.		

Nota: Las preguntas frecuentes hacen parte de una base de datos previamente cargada en el sistema, por lo cual, el sistema no responderá preguntas cuyas respuestas no hayan sido cargadas en la base de datos. La base de datos será actualizada a medida que se validen las necesidades de consulta.

Una vez el chatbot entrega una respuesta solicitará retroalimentación, como se muestra a continuación:

Chatobi Asistenie owic			Q Q
		Chattoot Assistante BMC Cultotame, jen qué la puedo	ayudar hoy!
		Preguntas frecuentes	658 p. n. J
Aci que hoy tienes una pregunta, cuéntame ¿cuál es? Puedes preguntarme según el área o el problema qui -¿Dónde puedo consultar los programas del Ministeri opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? · ¿Dónde puedo consultar los programas del Minist opera la Bolsa y que se encuentran en ejecución? Recuerda que si deseas volver al menú principal de o momento la palabra "Menú" para regresar, o "Salir" p	e tengas, por ejemplo: lo de Agricultura que prio de Agricultura que priones, me puedes escribir en cualquier lara finalizar. (A qué correo electrónico puedo remitir un	s solicitud para el área de Gestió	n Técnical assault
Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión T servicioalcliente@bolsamercantil.com.co.	écnica al correo electrónico 639 p. m.		
Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión T servicioalciente@bokamercantil.nom.co. ¿Te fue útil esta respuesta? 😃 (399.m.)	écnica al correo electrónico 639 p. m		
Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión T servicioalcliente@bolsamercantil.com.co. ¿Te fue útil esta respuesta? 🍄 6.58p.m. Si	écnica al correo electrónico 639 μ. H.		
Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión T servicioalciente@bokamercantil.com.co. ¿Te fue útil esta respuesta? 🍟 639a.m. 14 No	écnica al correo electrónico 639 μ. m.		

Al seleccionar la opción en la retroalimentación, el chatbot le preguntará si desea realizar otra pregunta, finalizar la conversación o si desea volver al menú principal, como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC		(III) ~ Q
Recuerda que si deseas volver al menú principal de opcior momento la palabra "Menú" para regresar, o "Salir" para fi	nes, me puedes escribir en cualquier inalizar, 6.58 p.m.	
	¿A qué correo electrónico puedo remitir una solicitud para e	i área de Gestión Técnica? _{639 y.m.} "r
Puedes remitir una solicitud para el área de Gestión Técnic servicioalcliente@bolsamercantil.com.co.	a al correo electrónico 633 p.m.	
¿Te fue útil esta respuesta? 🎲 👘 👘		
5		
No .		
No se		
		ir fuir útil esta respuesta? 😲
	51	619 p.m. 48
¡Gracias por tu respuesta! Esto me ayuda a mejorar día a d	lia para ti. Tu feedback es muy importante.	
	638 p. m.	
¿Tienes alguna otra pregunta que quieras resolver hoy? 6.94 p.m.		
9		
No		

3.2.2. Agendar una cita con un colaborador de Estructuración de negocios, como operador de SCB o asistente de operador

Una vez ha finalizada satisfactoriamente la autenticación del usuario, el chatbot le mostrará un menú. Para agendar una cita deberá seleccionar la opción "Agendar una cita", como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC		(m·~) Q
Te acabo de enviar un cór SMS, por favor, ingrésalo identidad. En caso de tener algún pr seleccionar el botón de R	igo de validación vía para poder validar tu oblema puedes renviar Código	
Reenvior	Finalizar	
		99045 7,18 p.m. 🖉
Muchas gracias, pude vali	dar tu identidadi. 7.18 p.m.	
Cuéntame, ¿en qué te pu	ido ayudar hoyf 7,18 p.m	
Preguntas	frecuentus	
Agendar	una cita	

Al seleccionar esta opción, el chatbot le solicitará ingresar el número de boletín sobre el cual desea realizar la consulta, como se evidencia a continuación:

			130001 700 p.m.d
Te acabo de erviar un cóclig SMS, por favor, ingrésalo pa identidad.	o de validación via ra poder validar tu		
En caso de tener algún prob seleccionar el botón de Ree	lema puedes wiar Código — <u>198 p.m.</u>		
Reenvive	Finalizar		
			99045 AMERICA
Muchas gracias, pude valida	r tu identidad. 200 p.m.		
Cuéntame, ¿en qué te puedr	o ayudar hoy? 7.18 p.m.		
Preguntes fre	cuertes		
Agendia ur	se rita		
Consultar ay	pendas		
		Chethol Admini Chemane, 2010	e UMC sub te puedo ayudar hoy?
		Agendar una cit	a
Por favor, ingresa el numero cuál tienes dudas para resol	consecutivo del boletín que corresponda al proc ver con el equipo de estructuración	to de negociación del	

Nota: El número de boletín podrá ingresarlo con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

Una vez ha ingresado el número de boletín, el chatbot le solicitará seleccionar el colaborador de la Dirección de estructuración de negocios con quien desea agendar la cita correspondiente para resolver la consulta, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC	(IIII ~) Q	:
Por favor, ingresa el número consecutivo del boletín que corresponda al proceso de negociación del cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración		
	67 1113 a.m. I	
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para resolver dudas. 1. Daniel Esteban Pérez [Técnico] 2. Raquel Viviana Cedeño [Técnico] 3. Diego Alonso Aldana [Técnico] 4. Paula Natalia Sandovai [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Carlos Andrés Rueda [Tecnico] 8. María Alejandra Prieto [Profesional]		
9. Ingrid Gomez Cortes [Director]		

Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:

Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy7: 208 p.m. Preguntas frecuentes			
Preguntas frecuentes			
Agendar una cita			
Comultar agendas			
		Charthest Assessme IMC Cultystame, gen quit te puedi	a ayudar boy?
		Agendar una cita	218 p.m. 2
cual tienes dudas para resolver con el equipo de est	turación https://		94 218 p.m. at
Por favor, selecciona el funcionario con el que desea 1. Daniel Esteban Primz (Técnico) 2. Raquel Visiana Cedeno (Técnico) 3. Diego Alonso Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Juridico) 5. Jorny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Juridico) 7. Ingrid Giomez Cortes (Director)	gendar tu cita para resolver dudas.		

Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador, ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

Una vez identificado el colaborador con quien desea agendar, el chatbot le solicitará seleccionar el día y fecha de su preferencia para su cita, según la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC		- Q 1
Por favor, selecciona el funcionario con el que de 1. Daniel Esteban Pérez (Técnico) 2. Raquel Viviana Cedeño (Técnico) 3. Diego Alonso Aldera (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Juridico) 5. Joney Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Juridico) 7. Ingrid Gomez Cortes (Director) 6. María Alejandra Prieto (Director (E) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)	seas agendar tu cite para resolver dudas.	
	() I E & III	9 cmp m 2
Selectiona el día que deseas agendar timp	-	
Hoy [28/05/2024]		
Hoy = 1 (29/05/2524)		
MARC & THERMOSTROAT		

Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC			(m·~) Q.
4. Paula Natalia Sandoval [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Ingrid Gomez Cortes [Director] 8. María Alejandra Priceto [Director 9. Jeloson Andres Corredor [Técnico	(EJ) 21	-316 (R	
			9 7.10 µ m. df
Selecciona el día que deseas agenda	17/18.p. m.		
Hoy (28/05/2024)			
Hoy + 1 (29/05/2024)			
Hoy = 2 [30/03/2024]			
		Chatter	Austanne HMC nu el día que deseas agendar
		Hoy + 2	[30/05/2024]
Por favor, selecciona el rango de ho prefieres agendar tu cita para resolv el funcionario:	rario en el que er dudas con 7.19 p.m.		
En la Matiana			
En la Tarrie			

Según la disponibilidad del colaborador para atender la consulta, el chatbot mostrará las opciones a elegir, como se observa a continuación:

Chatbot Asistente BMC	(m·~) Q
	Chathot Asistemic BMC Selectiona el día que deseas agendar
	Hoy + 2 [30/05/2024] 7.19 p.m. JP
Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu cita para resolver dudas con el funcionario: 7/17.p. m.	
En la Mañana	
Eo la Tande	
	Chatter Assesse TMC Por favor, selections el lango de hosació en el que prefieres agendar fu cite para resolver dudas con el funcionance
	En la Tarde 119 p.m. de
Selecciona de la agenda disponible que te dejo aqu funcionario: 1. 15:30 - 15:50 2. 16:00 - 16:20 3. 16:30 - 16:50	l, en què horario específico deseas la cita con el
4 Bit is a set of the set of t	

Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario". Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

Chatbot Asistente BMC		(m
	Chattoot Administra EINC Por favor, seleccipina el rango de hovaria en el que preferes a con el fundonario:	egendar fa cita para vessiver dutha
	En la Mañana	2.38 p. m. df
Selecciona de la agenda disponib funcionario: 1. 08:00 - 08:20 2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	le que te dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	A man
Selectiona de la agenda disponib funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:10 - 11:20 5. 11:30 - 11:50	le que te dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	_

Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

Por último, para agendar ingrese la opción de su preferencia, como se observa en la siguiente imagen:

Planner volsterite pixit	
non ravor, precisione en rango se nonano en o prefieres agendar tu cita para resolver dudas el funcionario:	er que s con Tiligans
En la Mañana	
En la Tarde	
	Overbox Assterenz BMC Por tavoz, selecciona el rango de horario en el que perfieres agendar fu otra para sesólver d'utax con el funcionario.
	En la Mañana 7.16 s. m
2. 08:30 - 08:50	
3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	7:Hp.m.
3. 09:00 - 09:20 .4. No se ajusta a mi horario	http:m. 4 http:m
3. 0900 - 09:20 4. No se ejusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te di funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 5. 11:30 - 11:50	Trite p.m. 4 7/16 p.m.
3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te di funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:30 - 10:50 3. 10:30 - 10:50 4. 100 - 11:20 5. 1:30 - 11:50 6. No se ajusta a mi horario	Titispen lejó aquí, en qué horario específico deseas la cita con el 718.p.m.

De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:

Chatbot Asistente BMC		(III) Q
Selecciona de la agenda disponible que te dejo aquí, en qué horario e funcionario: 1. (9:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 11:30 - 11:20 5. Mo e aústa a mi horario	specífico deseas la cita con el	
si ne se ajusta a ministrano	10.26 a.m.	
		5 IOZTA.M. JP
Te confirmo que tu cita quedó agendada exitosamente. ¿Qué te gustaría hacer ahora? 10,27 p.m.	_	
Nueva reserva		

Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción *"Finalizar"* el chatbot dará por terminada la conversación.



Además, recibirá la citación por Microsoft Teams de la siguiente manera:

3.2.3. Consultar agenda como operador de SCB o asistente de operador

Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú. Para consultar las agendas disponibles deberá seleccionar la opción "Consultar agendas", como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BM		a d
Te acabo de enviar un co SMS, por favor, ingrésalo identidad. En caso de tener algún p seleccionar el botón de l	digo de validación vía para poder validar tu roblema puedes teenviar Código e 16 p.m.	
Reenviar	Finalizar	
		95163 (6.17 p. m. of
Muchas gracias, pude va	idar tu identidad. 617 p.m.	
Cuéntame, ¿en qué te pu	edo ayudar hoy? _{6,17 p.m.}	
Pregunta	Irecuentes	
Agenda	r una cita	
Concernant Concernant	- Andrew -	

Posteriormente, el chatbot le indicará las citas que el usuario previamente ha reservado, como se observa en la imagen:

Chatbot Asistente BMC		
Te acabo de enviar un códi SMS, por favor, ingrésalo p identidad. En caso de tener algún pro seleccionar el botón de Re	go de validación via ara poder validar tu blema puedes enviar Código 1001 a m	
Beemvier	Finalizat	
		71097 1102
Muchan gracian, pude valid	ar tu identidad. _{Inde a m}	
Cuéntame, ¿en quê te puer	do ayudar hoy? Hitta:=	
Preparities	ecuentes	
Apendary	ina cita	
Consultar	opendas	
		Charthest distainerine BMC Cultratures, jeen quartie putatic asyuthat hery?
		Consultar agendas 1102 s JP
Por tavor, selecciona la age 1. El día 5 a las 16:50 2. El día 5 a las 15:50 3. Volver al menú anterior 4. Salir	nda que deseas consultar en este momento:	

Si desea actualizar o cancelar alguna de las citas deberá ingresar la opción al chat como se ilustra a continuación:

Chatbot Asistente BMC	Q
	71097 1102 a m of
Muchas gracias, pude validar tu identidad. 1102 a.m.	
Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy? 1982 a m.	
Preguntas frecuentes	
Agendar una cita	
Consultar agendas	
	Chattainet, Automotion BNK Codentiarme, genr qual tin puerdie aguidait hely?
	Consultar agendas 1107 a = J
Por favor, selecciona la agenda que deseas consultar en este r 1. El día 5 a las 16:50 2. El día 5 a las 15:50 3. Volver al menú anterior 4. Salir	
A ann	
	1 mm
Tu agenda con Jeisson Andres Corredor es para el	
Some ready links m	

Luego, seleccione la opción de su preferencia.

	Chathot Acistonto BMC × Elige una opción	
	Actualizarla	0
	Cancelarla	0
	Volver al menú anterior	0
09 a.m. it/rt	Salir	0

3.2.3.1. Actualizar cita como operador de SCB o asistente de operador

Si desea actualizar su cita, deberá seleccionar la opción y el chatbot le solicitará nuevamente el número de boletín sobre el cual desea realizar la consulta, como se evidencia a continuación:

Chatbot Asistente BMC			and the second s
Te acabo de enviar un códig SMS, por favor, ingrésalo pa identidad.	o de validación via ra poder validar tu		
En caso de tener algún prob seleccionar el botón de Ree	ilema puedes nviar Código - 114 p.m.		
Reenvivit	Findizar		
			99045 118 p. m. all
Muchas gracias, pude valida	r tu identidad. 200 p.m.		
Quéntame, ¿en qué te pued	o ayudar hoy? 7,18 p.m.		
Preguntas No	icuentes		
Agendar u	na zila		
Consultar a	gendae		
		Charthoot Autoisme D Charthoote, pur que	ninc; ter puedio ayudar hoy?
		Agendar una cita	the second
Por favor, ingresa el numero ouál tienes dudas para resol	contecutivo del boletín que corresponda al proc ver con el equipo de estructuración	so de negoclación del	
			1920

Nota: El número de boletín podrá ingresarlo con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

Una vez ha ingresado el número de boletín, el chatbot le solicitará seleccionar el colaborador de la Dirección de estructuración de negocios con quien desea agendar la cita correspondiente para resolver la consulta, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC			Q Q
		Chathot Adulante BMC Colintarie, jen gol le puedo	ayudar boy?
		Agendar una cita	1:18 p.m. 🖉
Por favor, ingresa el numero consecutivo del boletin que corresponda al proceso de neg cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración	rciación del		
			94 2.69 m - #
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para resolver dudar 1. Daniel Esteban Pérez (Técnico) 2. Raquel Viviana Cedeno [Técnico] 3. Diego Alonso Aldana [Técnico] 4. Paula Nataña Sandoval [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Ingrid Gomez Cortes [Director] 8. Maria Alejandra Prieto [Director [E]] 9. Jeisson Andres Corredor [Pécnico]	i = ▼		

Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:

Chatbot Asistente BMC			(m·~) Q
Cuéntame, ¿en qué le puedo ayudar hoy? Tità p.m.			
Preguntas frecuentes			
Agendar una cita			
Comultar agendes			
		Custon Automo MAC Custome, cen qué la pued	is ayudar boy!
		Agendar una cita	218p.m.#
ror ravor, ingresa el numero consecutivo del bolestri que corresponda al pri cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración	sceso de negociación del		94 200 p.m. df
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para r 1. Daniel Esteban Prinz (Técnico) 2. Requel Viviana Cedeño (Técnico) 3. Diego Alonso Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Turidico) 5. Jorny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero Duridico)	esolver dudas.		
7. Ingrid Gomez Cortes [Director] 8. María Alejandra Prieto [Director (E)] 9. Jelisson Andres Corredor (Técnico]	710.0		

Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador, ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

Una vez identificado el colaborador con quien desea agendar, el chatbot le solicitará seleccionar el día y fecha de su preferencia para su cita, según la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC	- Q
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para resolver dudas. 1. Dariel Esteban Pérez [fernico] 2. Raquel Viviana Cedeno [fernico] 3. Diego Alonso Aldana [fernico] 4. Paula Natalla Sandoval [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Inguid Gomez Cortes [Director] 8. Maria Alejandra Prieto [Director [E]] 9. Jeisson Andres Corredor [fécnico] 7.	
	9 tiller a
Selectiona el día que deseas agendar transme	
Selecciona el día que deseas agendar Hoy (28/05/2024)	
Selecciona el día que deseas agendar Hoy (28/05/2024) Hoy + 1 (29/05/2024)	

Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC			m v Q
4. Paula Natalia Sandoval [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Ingrid Gomez Cortes [Director] 8. María Alejandra Prieto [Director (E]] 9. Jeloson Andres Corredor [Técnico]	-318 p.m.		
			9 7.10 p. m. of
Selecciona el día que deseas agendar 7/16.p.m.			
Hay (28/05/2024)			
Hoy + 1 [29/05/2024]			
HoV = 3 [30/05/3054]			
	0	atbot Asistante BMC lecciona el día que deseas ag	midar
	Ho	/ + 2 [30/05/2024]	110 p. m. 47
Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu cita para resolver dudas con el funcionario: 7:19 p.m.			
En la Mationa			
En la Tarrie			

Según la disponibilidad del colaborador para atender la consulta, el chatbot mostrará las opciones a elegir, como se observa a continuación:

Chatbot Asistente BMC				a d	1
		0	arthot Aufeitente EMC Aecolonia el día que deseas ag	endar	
		Ho	y + 2 [30/05/2024]	119 p.m. 🖉	
Por favor, selecciona el ran prefieres agendar tu cita pa el funcionario:	go de horario en el que ara resolver dudas con 7112 p.m.				
Ep ta Ma	iñana				
Eo la fa	ur die				
		Chartest Avienate BMC Por lavor, electronia el lango de hosario en el que prefieres a con el fundoparte:	igendar tu cita gara ieschier d	hdes	
		En la Tarde		219 p.m	
Selecciona de la agenda di funcionario: 1. 15:30 - 15:50 2. 16:00 - 16:20 3. 16:30 - 16:50	sponible que te dejo aquí,	en què horario específico deseas la cita con el			

Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario", el chatbot aumentará el número de opciones en el rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

Chatbot Asistente BMC		Q Q
	Orientece Animente BMC Por favor, seleccionia el rango de hosario en el que prefieres agendar t con el fundorario:	ta cita para temitiver dudas
	En la Mañana	236 y. m. df
Selecciona de la agenda disponible qu funcionario: 1. 08:00 - 08:20 2. 08:30 - 08:50	ua te dejo aqui, en que horano específico deseas la cita con el	
3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	.706 p. m.	
3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	.7.16 p. m.	4 man a
3. 08:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible qu funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20	,716 p. m. ue te dejo aquí, en qué horario específico deseas la sita con el	Amenue

Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

Por último, para agendar ingrese la opción de su preferencia, como se observa en la siguiente imagen:

CHRADOL PODIETINE DIVIC		
For lassic, relevancia di rangu un rurano di	IT IN LONG	
prefieres agendar tu cita para resolver dud	las con	
el funcionario:	Alfg.m.	
En la Mañana		
En la Tarde		
	Owthor Assessed BMC	
	Por Tavor, selectiona el rango de horario en el que prefieres agendar ta ch con el funcionario.	ta para sesolwer dudan
	En la Mañana	7.16 p. m.
3 210/321 202.523		
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	7.16 p. m.	
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	Tilip.m.	4 7.16 p.m.
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:30 - 10:20 3. 10:50	This m dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	4 7.16 p.m.
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:30 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 1:30 - 11:50	ntiga m	4 7.16p.m.
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:30 - 10:50 4. 11:50 - 11:50 6. No se ajusta a mi horario	dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el 718.p.m.	4 7.16 p.m.

De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:

Chatbot Asistente BMC		(m·~) Q
Selecciona de la agenda disponible que te dejo aquí, en qué horario espe funcionario: 1, 09:30 - 09:50 2, 10:30 - 10:20 3, 10:30 - 10:50 4, 11:30 - 11:20 5, 11:30 - 11:50 6, No se ajusta a mi horario	cifico deseas la cita con el	
201 2020 19 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10 10	1000 1 10	5 1027 a.m. uP
Te confirmo que tu cita quedó agendada exitosamente. ¿Qué te gustaría hacer ahora? 10.27 p.m		
Nueva reserva		

Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción *"Finalizar"* el chatbot dará por terminada la conversación.

X	anodar naunión 💿 Copiar vínculo. Montrar zomo: Ocupado 🤟 Categoría: Inriguna 💛 Zona horaria: 1(/11) Hora universal coontinada 🧹 Opciones de naurión	Opoiones de respuesta
t	Chacken para wekar al tolette #95	
3	Metastratorietor/dgwat.com Persentetee	+ Opcionales
\odot	30/05/2024 1:00 p.m. v → 30/05/2024 1:00 p.m. v (C) Todo el día	
	Las augmentias esto os proporcionan para las reunitares de mentes de un día y máis de 30 min. Aos de duración.	
¢	tim us mpile 🚽	
θ	⊕ Microsoft Teams Meeting × Reusion e Reusion e	nibee 🧐
	Ocultar Información de la teunión	
Ξ	B 7 U 5 ∀ A A Monto - (0 7 ⊞ E 19 to ⊕ E 19 %	
	Cita agendiada con Jetssim Andres Corrector parte del ecuapo Técnico	
	Microsoft leams (pacada anda)	
	Unite a la revelión atom 10. de veunión: 203 721 306 761	
	Código de accero xidital/ly	

Además, recibirá la citación por Microsoft Teams de la siguiente manera:

3.2.3.2. Cancelar cita como operador de SCB o asistente de operador

Si desea cancelar una cita, seleccione la opción "Cancelarla", el chatbot le notificará de la siguiente manera:

Chatbot Asistente BMC		
	vuelvas a intentar agendar cuando ya hayas participado por lo menos una de las sesimens previamente agendadas o que te contactes con el director de estructuración de negocias	p#3
	Consultar agendas	1248 p.m. "P
Por favor, selecciona la agenda que deseas consultar 1. El día 30 del mes 05 a las 16:30 2. El día 30 del mes 05 a las 14:00 3. Volver al menú anterior 4. Salir	en este momento: 12x81 p. m.	
		1.1242 p.m. at
Tu agenda con Juan David Romero Páez es para el 30 del mes 05 a las 16:30 $$1240\mu_{\rm P}$,$		
= Elige una opción.		
	Structure Assistance BMC To agendia coro luano Devid Represent Páriz es para el 30 del mes 05 a luis	15:30
	Concelaria	1244 p.m. 48
Tu cita quedò cancelada oficialmente.		
Fue un placer conversar contigo el día de hoy. 🝎 Te espero en una próxima ocasión. Recuerda que estoy aquí para ayudarte. 1244 p.m.		
Menu principal		
- 5 Mile		

3.2.4. Agendar una cita como asistente de varios operadores

Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú. Para ir a agendar una cita deberá seleccionar la opción, como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BM	c	(m·~) Q
Te acabo de enviar un có SMS, por favor, ingrésalo identidad.	ódigo de validación vía o para poder validar tu	
En caso de tener algún p seleccionar el botón de f	oroblema puedes Reenviar Código 7:18 p.m.	
Reenviar	Finalizar	
		99045 7.18 p.m. J
Muthas gracias, pude va	ildar tu identidad. 7,18 p.m.	
Muchas gracias, pude va Cuéntame, ¿en qué te pu	alidar tu identidad. 7.18 p. m. uedo ayudar hoy? 7:18 p. m.	
Muchas gracias, pude va Cuêntame, ¿en qué te pu Preguntar	alidar tu identidadi. 7.18 p.m. uedo ayudar hoy7 7.18 p.m. a frecuentes	
Muchas gracias, pude va Cuéntame, ¿en qué te pu Pregunta Agrecia	alidar tu identidad. 7.18 p.m. uedo ayudar hoy? 7:18 p.m. a frecuentes ar una ofa	

Al seleccionar agendar una cita, el chatbot le solicitará seleccionar el operador con el cual desea agendar y, posteriormente, el número de boletín sobre el cual desea realizar la consulta, como se evidencia a continuación:

Chatbot Asistente BMC			(B) ~ Q
en caso de tener argun pro seleccionar el botón de Re	enviar Código 200 p.m.		
Reemiar	Finalizar		
			13028 201p = of
Muchas gracias, pude valie	lar tu identidad. _{209 p.m.}		
Cuéntame, ¿en qué te pue	do əyudar hoy? 200 p.m.		
Preguntas	recuentes		
Agender	una cita		
Consultar	ogendae		
		Chattait Aristonia	mat:
		Agendar una cita	201 p. n. d
Selecciona un Operador: 1. jeissonandrescorredor 2. lizbm413@gmail.com	Bgmail.com		
			To attain of
Por favor, ingresa el núme cuál tienes dudas para res	ro consecutivo del boletin que corresponda al proceso di olver con el equipo de estructuración	e negociación del 200 p.m.	

Nota: el número de boletín lo puede ingresar con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

Una vez ha ingresado el número de boletín, el chatbot le solicitará seleccionar el colaborador de la dirección de estructuración de negocios con quien desea agendar la cita correspondiente para resolver la consulta, como se muestra a continuación:

9	Chatbot Asistente BMC		= - Q
		Charlinet Automate BUIC Coordiamie, gen spol to provide age	abar hery?
		Agendar una cita	2.18 p. m. of
	Por favor, ingresa el numero consecutivo del boletín que corresponda al proceso de negociación del cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración. 7.18 p.m.		
			94 sites -
	Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para resolver dudas. 1. Darviel Esteban Péroz (Técnico) 2. Raquel Viviana Cedento (Técnico) 3. Diego Alonso Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Juridico) 5. fonny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Juridico) 7. Ingrid Gomez Cortus (Director (E)) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)		

Chatbot Asistente BMC			
Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy7 7,18 p.m.			
Preguntas frecuentes			
Agendar una cita			
Comultar agendas			
		Chathot Assesse MAC Cultivitane, jon qué la pued	la ayudar boy!
		Agendar una cita	718p.m.#
Por favor, ingresa el numero consecutivo del boletin que corresponda al pr cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración	oceso de negociación del		94 200
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para 1. Daniel Esteban Pérez (Técnico) 2. Raquel Viviana Cedeño (Técnico) 3. Diego Alonso Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Turidico) 5. Jorny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Duridico) 7. Ingrid Gomez Cortes (Director) 8. Maria Alejandra Prieto (Director (E)) 9. elison Andres Corredor (Técnico)	resolver dudas.		
	- 2.48 ft/ int		

Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:

Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador , ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

Una vez identificado el colaborador con quien desea agendar, el chatbot le solicitará seleccionar el día y fecha de su preferencia para su cita, según la siguiente imagen:

Chaldon Assience dime.		(==~) Q
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas 1. Daniel Esteban Pérez (Técnico) 2. Raquel Viviana Cederlo (Técnico) 3. Diego Alonso Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Turidico) 5. Jonny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Juridico) 7. Ingrid Gomez Cortes (Director) 8. María Alejandra Prieto [Director (E) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)	r agender tu cita para resolver dudas. 218 p.m.	
		9 719 p. m. off
Selecciona el día que deseas agendar $$\gamma_{15\mum}$$		
Selecciona el día que deseas agendar (2,19 µ.m.) Hoy (20/05/2024)		
Selecciona el día que deseas agendar (2,10 µ m) Hoy (20/05/2024) Hoy + 1 (29/05/2024)	•	

Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC		(■+~) Q
4. Paula Natalia Sandoval [Juridico] 5. Jonny Alexander Ayala [Juridico] 6. Juan David Romero [Juridico] 7. Ingrid Gomez Cortes [Director] 8. María Alejandra Prieto [Director (E]] 9. Jelsson Andres Corredor [Técnico]	2000	
		9 200 p. m. 40"
Selecciona el día que deseas agendar 7/18 p.m.		
Hoy [28/05/2024]		
Hoy + 1 [29/05/2024]		
Hoy = 2 [30/05/2024]		
	Chattert Austonne RMC Selectione et dia que d	eseas agendu
	Hoy + 2 [30/05/2024]	75.10 p. vs. 48
Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu cita para resolver dudas con el funcionario: 7:19 p.m.		
En la Mationa		
En la Tarde		

Según la disponibilidad del colaborador para atender la consulta, el chatbot mostrará las opciones a elegir, como se observa a continuación:

Chatbot Asistente BMC	(m++) Q
	Chatbot Asidants BMC Selectors et dia que miser agendar
	Hoy + 2 [30/05/2024] 7.19 p.m. J
Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu olta para resolver dudas con el funcionario:	
En la Mañana	
Eo la Tande	
	Chatter Automote BMC Pro: favor, selectione el tango de hosario en el que prefieres agendar fu cita para resolver ciudas con el funcionario:
	En la Tarde Etit p.m. 2
Selecciona de la agenda disponíble que te dejo aqu funcionario:	ul, en qué horario específico deseas la cita con el
1, 15:30 - 15:50 2, 16:00 - 16:20 3, 16:30 - 16:50	

Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario". Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

Chatbot Asistente BMC		() () () () () () () () () () () () () (
	Chattest Assessed EMC Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefer con el funcionario:	es agendar fu cita para vessiver dudas
	En la Mañana	238 y. m. dl
Auncionario: 1. 08:00 - 08:20 2. 08:30 - 08:50 2. 08:00 - 08:50		
4. No se ajusta a mi horario	(716 p.m.)	
4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible qu funcionario:	,716 p.m. le te dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	A Manua
Solution 19320 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible qu funcionario: 1.09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20	.716 p.m. le te dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	A Manua

Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

Por último, para agendar ingrese la opción de su preferencia, como se observa en la siguiente imagen:

Charbot Asistente bivit.		
Por rasso, precurso e rango se ranano en e prefieres agendar tu cita para resolver dudas el funcionario:	n que i con Héacas	
En la Mañana		
En la Tarde		
	Osythos Asistemie IIMC Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu ota para sesolve con el funcionario	r dudas
	En la Mañana	7.16 p. m. ad
1.08:00 - 08:20 2.08:30 - 08:50 3.09:00 - 09:20 4. No se asuta a mi horario	Titles m	
the second second second second		
		4 7.16 p.m. d
Selecciona de la agenda disponible que te de funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:50 - 10:50 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 11:30 - 11:50	ejo aquí, en qué hotario específico deseas la cita con el	4 7.16p.m.d
Selecciona de la agenda disponible que te de funcionario: 1.09:30-09:50 2.10:00-10:20 3.10:30-10:50 4.11:30-11:20 5.10:30-11:50 6. No se ajusta a mi horario	ejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el 7/14.e.m.	4 _{2.16p.m.d}

De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:

Che	atbot Asistente BMC			(m·~) Q (
Sele fun 1, 2, 3, 4, 5, 6,	ecciona de la agenda disponible que t cionario: 09:30 - 09:50 10:30 - 10:20 10:30 - 10:50 11:30 - 11:20 11:30 - 11:50 No se ajusta a mi horario	e dejo aquí, en quê horario esj	secífico deseas la cita con el	
				5 1027 a.m. w
Te c exit ¿Qu	confirmo que tu cita quedó agendada psamente. Jé te gustaría hacer ahora?	10,27 a.m		
	Nueva reserva			
	2610125200			

Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción *"Finalizar"* el chatbot dará por terminada la conversación.

ción para revisar el boletin #95	
Weatured Bit Convertion of Graw Community	+ Opconales
15,2034 1:00 p.m. ∨ → 30,95/2024 1:00 p.m. ∨ 🔘 Todo el dia	
gmencial stol or proporciamen parts lat reunismet de mental be un das y máis de 30 minutos de duración.	
te reple 👻	
Microsoft Sama Making x Bausion a	nibes 🔋
tar información de la reunión	
1 U 5 ∀ A A News - ○ ○ □ □ □ n ↔ ● ■ ウ ペ	
ragendiada con Jesson Andres Contestor parte del equipo Tècnico	
icrosoft Teams (Recalls Ands)	
nne a la munión ahora	
Je reunión: 203 731 306 761.	
	05/2034 100 p. m. \lor 30/05/2024 100 p. m. \lor C Todo el das persona tato de conconcrume para las munementas te un das yrelas de 10 munutos de dunción Ise repTe \checkmark Reusión el Microsoft Teams Muntrag × Reusión el Ise repTe \checkmark J Li S: $\forall \Delta A$ Anomo - I $\Leftrightarrow \equiv I \equiv I \equiv 17$ co $\equiv I \equiv 17$ co $\equiv I \equiv 17$ co $\equiv I \equiv 17$ If información de la terunión - Ise repTe $?$ Co Todo el das Ise repTe $?$ If Li S: $\forall \Delta A$ Anomo - I $\Leftrightarrow \equiv I \equiv I \equiv 17$ co $\equiv I \equiv 17$

Además, recibirá la citación por Microsoft Teams de la siguiente manera:

3.2.5. Consultar agenda como asistente de varios operadores

Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú. Para consultar las agendas disponibles deberá seleccionar la opción "Consultar agendas", como se muestra en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente UMC		ei - Q
Te ecoloc de enviar un cód th/5, por favor, ingvisaio p identifiad. En caso de tener algún pri seleccionar el botón de Re	go de velidación via ava poder velidar tu Néma puedes enviar Chilgo – entre =	
Remote	Section	
		95363 allan at
Adjusties granies, paste valle	ar to identified. Art pre-	
Culmbarra: Jim quil te pue	do ayudar hoy? 👾 🖓 👘	
Programmer	at up the second se	
Xoreau	and the	

Posteriormente, el chatbot le indicará las citas que el usuario previamente ha reservado, como se observa en la imagen:

Chatbot Asistente BM	c		Br∽ Q
seleccionar el botón de	Reenviar Código Bállarm		
Reenvior	Finalizar		
		22	74 3139 p. m. wit
Muchas gracias, pude va	ilidar tu identidad. 330 p.m.		
Cuéntame, ¿en qué te p	uedo ayudar hoy? 331 p.m.		
Pregunta	I frecuentes		
Agend	ir una cita		
Consult	ar ägenstas		
		Charlinos Automate BNAC Culentarias, yen que la puede Ayuntar	hoy?
		Consultar agendas	138 p. m. v#
Selecciona un Operador 1. jeissonandrescorredk 2. lizbri 413@gmail.cor	ar@gmail.com N 538p.m		
			1. 338 p.m. 2
Por favor, selecciona la a 1. El día 30 del mes 05 2. Volver al menú anter	igenda que deseas consultar en este momento: a las 15:00 lor		

Si desea actualizar o cancelar alguna de las citas, deberá ingresar la opción al chat como se ilustra a continuación:

Chatbot Asistente BMC	(m··) 3
Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy? 138 p.m.	
Preguntas frecuentes	
Agendar una cita	
Consultar agendas	
	Cherthout Autolemite BMC Culentarias, jens que te puesto ayustar hoy?
	Consultar agendas 538.p.m.
Selecciona un Operador: T. jeissonandvescorredor@gmail.com 2. Nztunt13@gmail.com 3.0E.e.m	
	t. same
Por favor: selecciona la agenda que deseas consultar en este momento: 1. El día 30 del mes 05 a las 15:00 2. Velver al manú anterior 3. Salir III e.m.	
	1 mar.
Tu agenda con Juan David Romerci Pérz es para el 30 del mes 85 a las 15:00 Jalo p.m.	

Content Actualizaria

Actualizaria

Cancelaria

Volver al menú anterior

Salir

Luego, Seleccione la opción de su preferencia

3.2.5.1. Actualizar cita como asistente de varios operadores SCB

Si desea actualizar su cita, deberá seleccionar la opción y el chatbot le solicitará nuevamente el número de boletín sobre el cual desea realizar la consulta, como se evidencia a continuación:

10 - Q			8) 8) -1	Chatbot Asistente BM
Service 198 - A				
			digo de vælidación via para poder validar tu	Te acabo de enviar un có SMS, por favor, ingrésalo identidad.
			oblema puedes eenviar Código – _{214 p.m.}	En caso de tener algún p seleccionar el botón de f
			Finduzar	Reenvive
99045 All p.m. 2				
			idar tu identidad. 200 p.m.	Muchas gracias, pude ve
			edo ayudar hoy? na p.m.	Cuéntame, ¿en qué te pu
			frequentes	Prégunte
			ruma zita	Agunda
			r agendas	Consult
o ayudar hoy?	Cheffoot Automote BMC Chefframe, gen qué te puedo i			
110000	Agendar una cita			
		so de negociación del . Trita es	ero consecutivo del boletín que corresponda al p solver con el equipo de estructuración	Por favor, ingresa el num cuál tienes dudas para m

Nota: el número de boletín lo puede ingresar con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

Una vez ha ingresado el número de boletín, el chatbot le solicitará seleccionar al colaborador de la Dirección de estructuración de negocios con quien desea agendar la cita correspondiente para resolver la consulta, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente BMC		(III) Q
	Chattert Anterne M Coleitame: Jen pol 1	NC ir puedo ayudar boy?
	Agendar una cita	7.14 p.m. 🥔
Por favor, ingresa el numero consecutivo del boletin que corresponda al proceso de negocia cual tienes dudas para resolver con el equipo de estructuración	ción del 118 p.m.	
		94 2.00 p.m. #
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agendar tu cita para resolver dudas. 1. Daniel Esteban Pèrez (Tecnico) 2. Raquel Viviana Cederio (Tecnico) 3. Diego Alonso Aldana (Tecnico) 4. Paula Nataña Sandoval (Jurídico) 5. Jonny Alexander Ayala (Jurídico) 6. Juan David Romero (Jurídico) 7. Ingrid Gomez Cortes (Director) 8. María Alejandra Prieto (Director (E)) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)	•	

Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:

Chatbot Asistente BMC		a d
Cuéntame, ¿en qué te puedo ayudar hoy? 2,18 p.m.		
Preguntas frequentes		
Agendar una cita		
Consultar agendas		
	Charlinst Automote BAIC Colevitame, zev quie te puedio avi	utlar boy!
	Agendar una cita	2.18 p.m. 20
cuál tienes dudas para resolver con el equipo de estructuració		94 200 p.m. at
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas agenda: 1. Daniel Esteban Pénz (Técnico) 2. Raquel Viviana Cederio (Técnico) 3. Diego Aloros Aldana (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Jurídico) 5. Jorny Alexander Ayala (Jurídico) 6. Juan David Romero (Jurídico) 7.	a resolyer dudas.	
Ingrid Gomez Cortes (Director) 8. María Alejandra Prieto (Director (E)) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)		

Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador , ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

Una vez identificado el colaborador con quien desea agendar, el chatbot le solicitará seleccionar el día y fecha de su preferencia para su cita, según la siguiente imagen :

Chaldot Assterile binc		(m~) Q
Por favor, selecciona el funcionario con el que deseas 1. Daniel Esteban Pérez (Técnico) 2. Raquel Viviana Cedeño (Técnico) 3. Diego Alonso Aldara (Técnico) 4. Paula Natalia Sandoval (Juridico) 5. Jonny Alexander Ayala (Juridico) 6. Juan David Romero (Juridico) 7. Ingrid Gomez Cortes (Director) 8. María Alejandra Prieto (Director (E)) 9. Jeisson Andres Corredor (Técnico)	agendar tu cita para resolver dudas. 218.p.m.	
		9 719 p
Selecciona el día que deseas agendar		
TALE AND A DECISION AND A		
Hay [28/05/2024]	▼	
Hoy [28/05/2024] Hoy + 1 (29/05/2024)		

Nota: : Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:

Chatbot Asistente 68	MC			
4. Paulo Hartalia Serok 5. Jeonry Alexander Ayala 6. Juen David Romen 7. Ingrid Gomet Cortes (5 8. Masia Alegandra Pis 9. Jesson Andres Cort	oval (Danidico) (Danidico) (Danidico) (Danidico) Strector) eto (Director (E)) redor (Neurico)		7 them	
				P https://www.
Seleccions el día que d	lenear sgendar	1194-		
Him D	NEAR PROPERTY AND			
Hour + 1	125(05)(2024)			
New + 3	Distantial -			
				Challed Annuels 1991 Selection of the the downer speeder Hey + 2 (10/05/2004) NH are at
Por fairor, seleccione el preferes agendar tu ol el funcionario	tango de terrario e la para resolver dud	n et que les con		
En i	e Mahame			
	in the case			

Según la disponibilidad del colaborador para atender la consulta, el chatbot mostrará las opciones a elegir, como se observa a continuación:

		⊪⊴) Q
	Chatbot Asidama EMC Selectiona et dia que deseas agenc	ue .
	Hoy + 2 [30/05/2024]	2.15 g. m. J
Por favor, selecciona el rango de horario en el que prefieres agendar tu cita para resolver dudas con el funcionario: 7.1154 m.		
Eryta Mañana		
En la Tantie		
	Chatter Assesse EMC Por lavor, whethere all range de hexado en el que proferes agendar to zita para resolver dud con el funderano:	
	En la Tarde	2119 p.m. all

Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario". Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

Schuber Generate anno		(III) Q
	Chattoor Assessments EMC Por favor, selecciona el rango de horario en el que preferres eg con el funcionario:	rendar tu cha para vessiver dutlas.
	En la Mañana	236 p. m. d
Selecciona de la agenda disponible que funcionario: 1.08:00 - 08:20 2.08:30 - 08:50 3.08:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	e te dejo aquí, en qué horario especifico deseas la cita con el	A man o
Selectiona de la agenda disponible que funcionario: 1.0930 - 09:50 2.1000 - 10:20 3.1030 - 10:20	rte dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	

Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

Por último, para agendar ingrese la opción de su preferencia, como se observa en la siguiente imagen:

Chatbot Asistente BMC		C
Por lavor, selecciona el rango se romano en en prefieres agendar tu cita para resolver dudas o el funcionario:	Love con légum.	
En la Mañana		
En la Tarde		
	Overbox Asistement BMC Por Tavor, selecciona el rango de hórario en el que printexes agendar tu otra para resolv con el funcionario	er dudas
	En la Mañana	7.16 p. m. a
funcionario: 1.08:00 - 08:20		
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	736 p.m.	
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario	736 p.m.	4 7.16 p.m. d
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te dej funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 11:30 - 11:50	in aquí, en qué horario específico deseas la cita con el	4 716 p.m.
2. 08:30 - 08:50 3. 09:00 - 09:20 4. No se ajusta a mi horario Selecciona de la agenda disponible que te dej funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 12:0 - 11:50 6. No se ajusta a mi horario	jo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el 718.p.m.	4 7.16 p.m. d

De esta manera, el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:

Chatbot Asistente BMC		(m·~) Q
Selecciona de la agenda disponible que te dejo aquí, en qué horario específico deseas la cita con el funcionario: 1. 09:30 - 09:50 2. 10:00 - 10:20 3. 10:30 - 10:50 4. 11:00 - 11:20 5. 11:30 - 11:50 6. No se ajusta a mi horario		
		5 1027 a.m. uP
Te confirmo que tu cita quedó agendada exitosamente. ¿Qué te gustaría hacer ahora? 10.27 a.m		
Naeva reserva		

Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2)

reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción "*Finalizar*" el chatbot dará por terminada la conversación.

Además, recibirá la citación por Microsoft Teams de la siguiente manera:

		opounes de respoesta-
63	Citación para veskar al toletin #95	
4. (Veissnestnesovestor@grvei.com	+ Opcionalies
9	80/65/2034 1:00 p.m. v → 30/05/2034 1:00 p.m. v 🔘 Todo el día	
- 64	s augmennlas valo se proportionan para las reunitares de mentes de un día y máis de 30 min zos de dunación.	
2	nin ua regila 🛛 🖂	
Ð	Microsoft Name Meeting × Reunistria	Ove 0
0	sultar Información de la teunión	
# 1	8 J U G マムル Annan	
	Cife agendiada con Jeitsson Andres Connector parte del equapo Técnico	
	Microsoft Teams	
	Microsoft fearing joint mar.	
	unine a la reunion anora II. de veunion: 203-731-206-767.	
	Microsoft Teams (conversion advants) White a la reunión abata 16. de munión abata	

3.2.5.2. Cancelar cita como asistente de varios operadores de SCB

Si desea cancelar una cita, seleccione la opción "Cancelarla", el chatbot le notificará de la siguiente manera:



4. CONTINGENCIA Y SOPORTE

En caso de presentarse fallas en la funcionalidad de agendamiento, las sociedades comisionistas podrán hacer uso de la herramienta "cisco" para recibir el soporte de los colaboradores de la dirección de estructuración de negocios.

Tratándose de la funcionalidad de preguntas y respuestas frecuentes podrán dar aviso al correo electrónico jeisson.corredor@bolsamercantil.com.co para la validación, soporte y ajuste correspondiente.

5. NOTAS DE VIGENCIA

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
0	24/06/2024	Se crea el Instructivo para el uso de Chatbot Asistente BMC para respuesta, preguntas frecuentes y agendamiento de citas.
1	29/11/2024	Se actualiza el diseño del instructivo operativo.

BOLSA MERCANTIL DE COLOMBIA BMC



in

(f) 🕱 🞯 @BolsaMercantil

@Bolsa Mercantil de Colombia Oficial