

INSTRUCTIVO OPERATIVO

- Instructivo operativo canal chatbot

Bogotá, 29 de noviembre de 2024

TABLA DE CONTENIDO

1. ALCANCE.....	2
2. OBJETIVOS.....	2
3. FUNCIONAMIENTO DEL CHATBOT BMC.....	2
3.1. Agregar el Chatbot Asistente BMC a sus contactos.....	2
3.2. Iniciar la conversación y autenticación del usuario.....	3
3.2.1. Acceso a preguntas frecuentes.....	7
3.2.2. Agendar una cita con un colaborador de Estructuración de Negocios, como operador de SCB o asistente de operador.....	11
3.2.3. Consultar agenda como operador de SCB o asistente de operador.....	16
3.2.3.1. Actualizar cita como operador de SCB o asistente de operador.....	19
3.2.3.2. Cancelar cita como operador de SCB o asistente de operador.....	24
3.2.4. Agendar una cita como asistente de varios operadores.....	25
3.2.5. Consultar agenda como asistente de varios operadores.....	31
3.2.5.1. Actualizar cita como asistente de varios operadores de SCB.....	33
3.2.5.2. Cancelar cita como asistente de varios operadores de SCB.....	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:

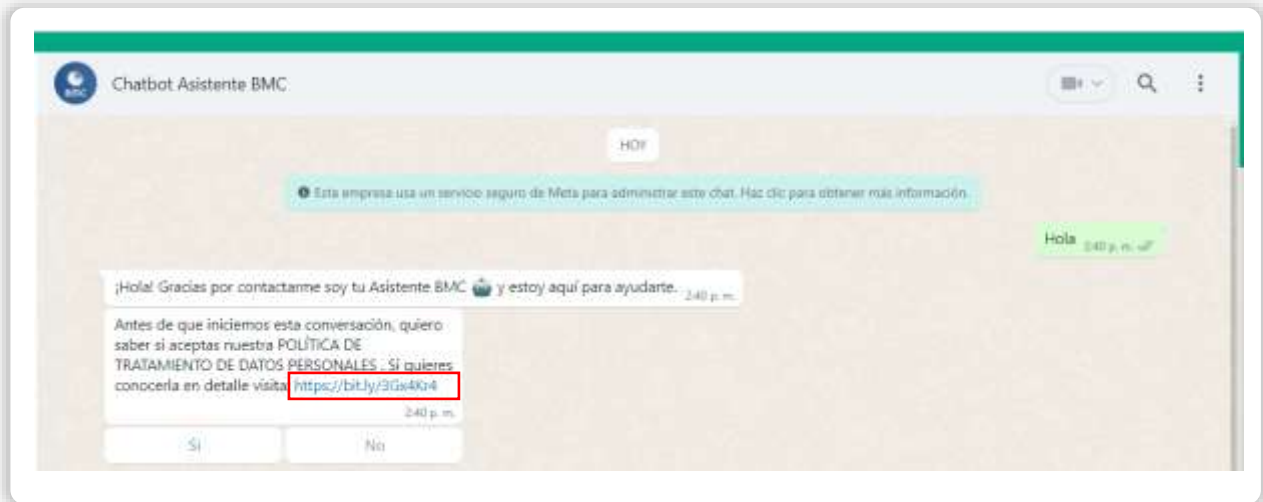


3.2. Iniciar la conversación y autenticación del usuario

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



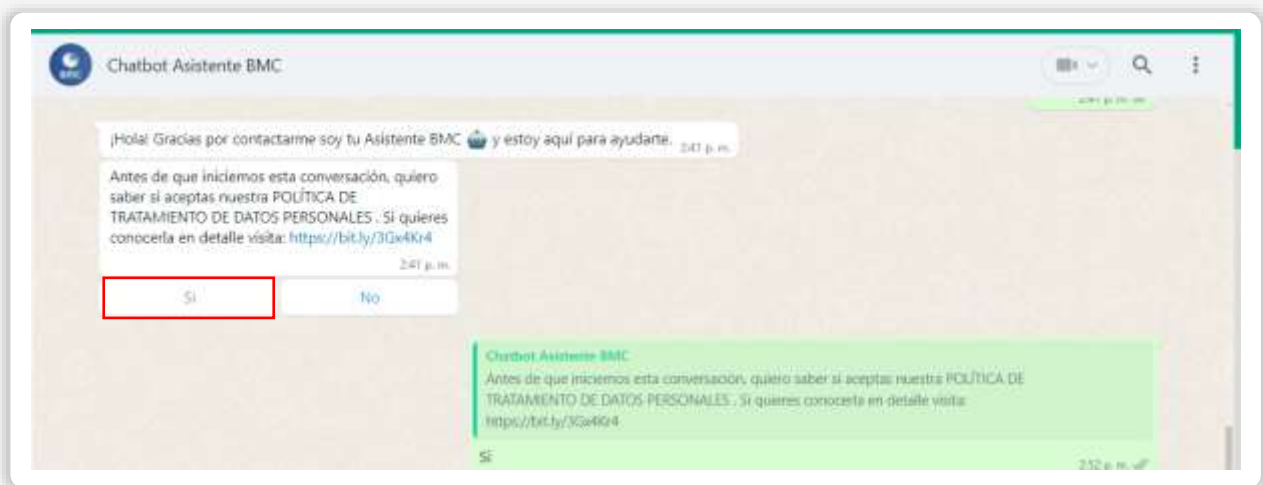
Para consultar la política de tratamiento de datos personales de la Bolsa Mercantil de Colombia podrá pulsar en el enlace recibido, como se muestra a continuación:



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:

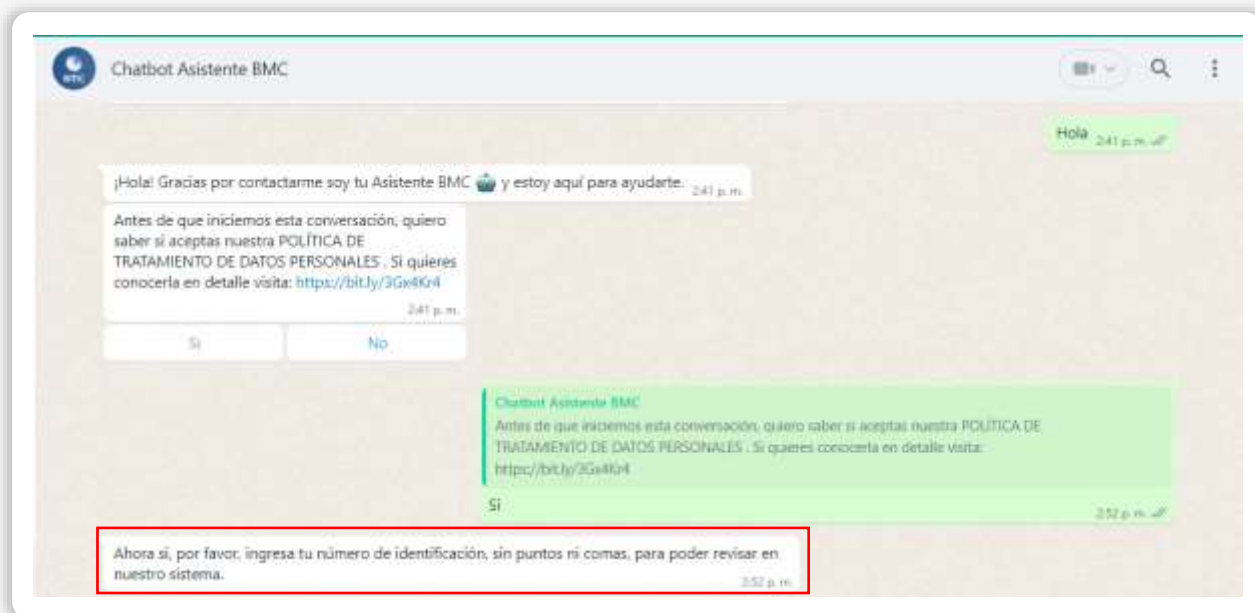


Consultada la política de tratamientos de datos y si se encuentra de acuerdo pulse en la opción “Sí” para aceptarla, como se ilustra en la siguiente imagen:



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:

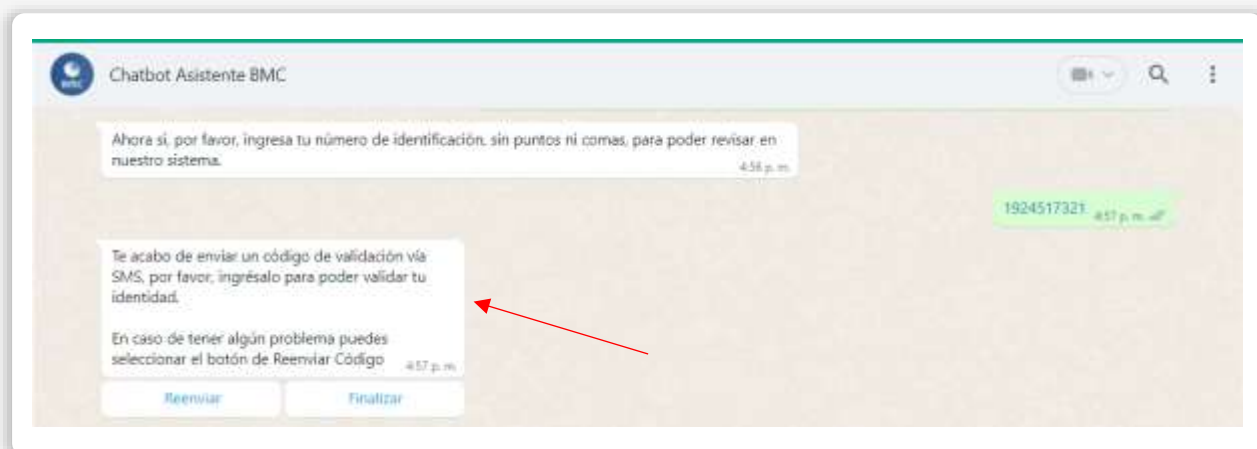


El número ingresado no debe contener puntos, comas y/o caracteres especiales, como se evidencia a continuación:



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:

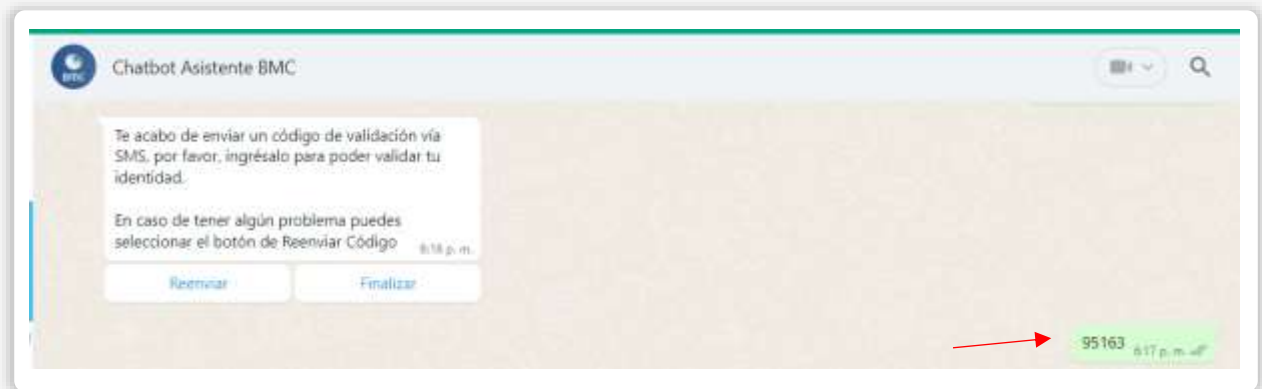


Nota: el código remitido es utilizado como factor de doble autenticación y únicamente será enviado al número registrado por el operador y/o por el asistente. En caso de no recibir el código, puede solicitar su reenvío al chatbot pulsando la opción reenviar.

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

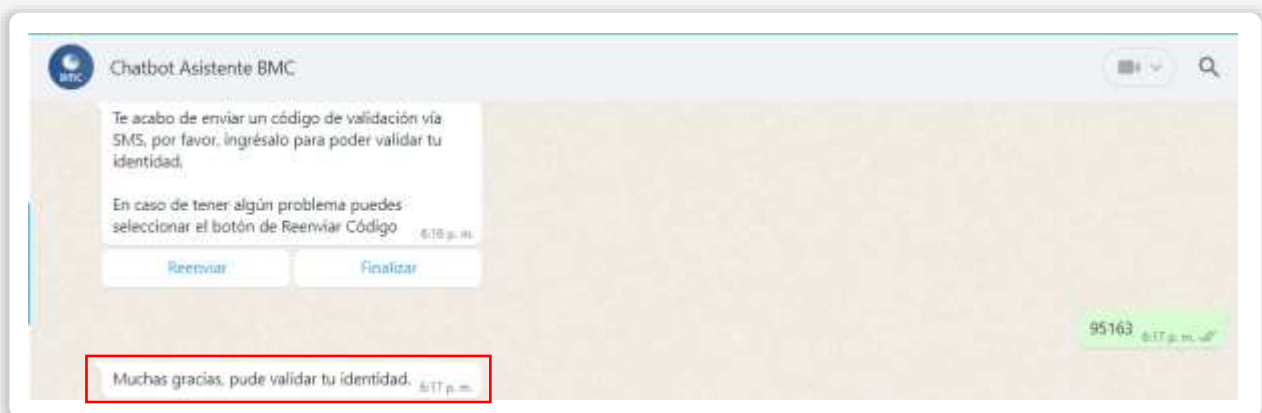


Ingrese el código recibido en la conversación con el chatbot para validar su identificación, como se muestra a continuación:



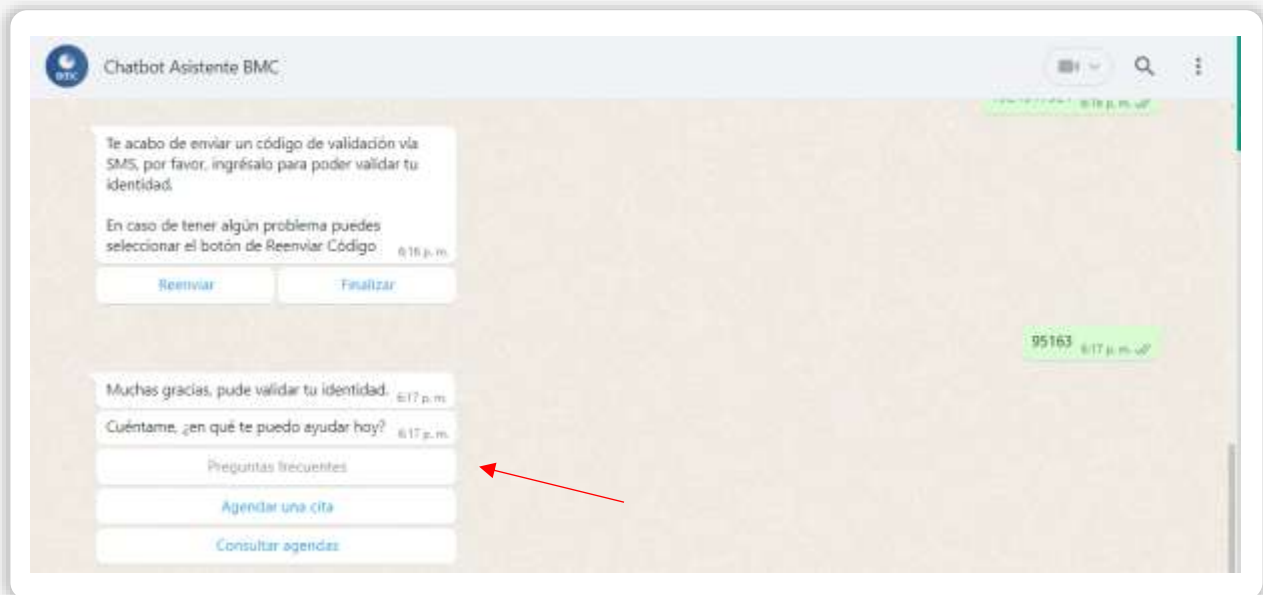
Nota: Si el código ingresado no coincide con el remitido por el sistema, tendrá un máximo de tres (3) intentos, de lo contrario el chatbot finalizará la conversación.

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

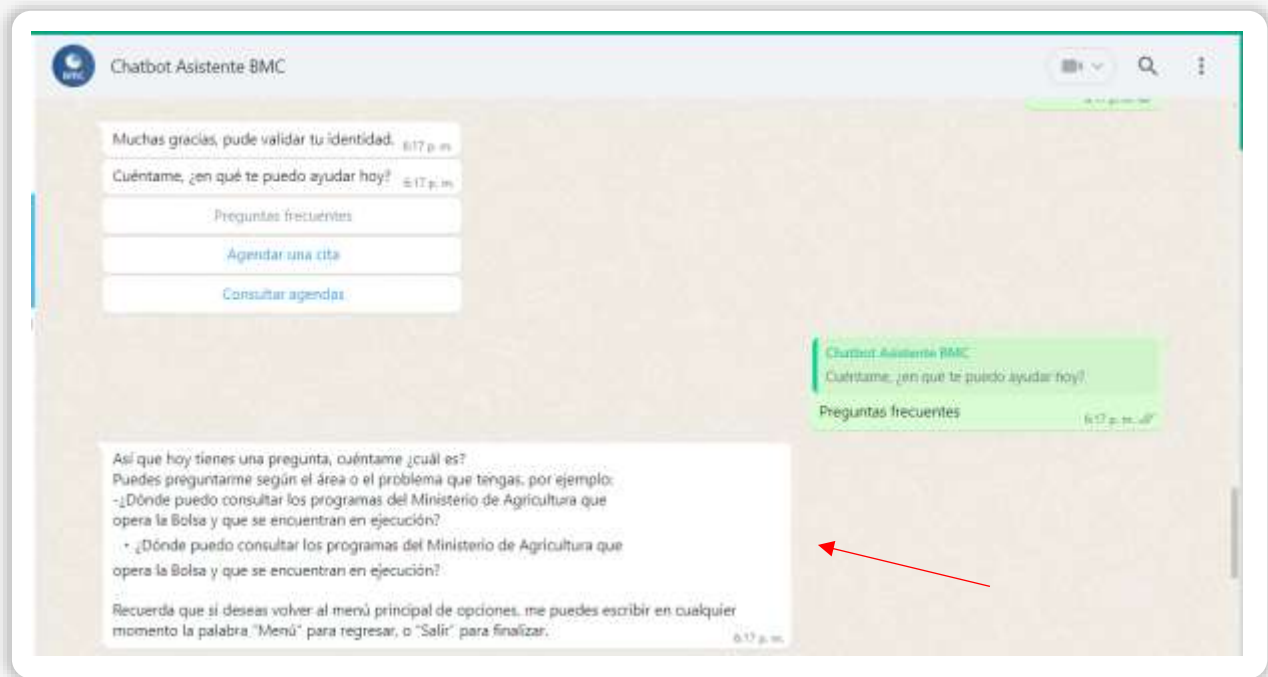


3.2.1. Acceso a preguntas frecuentes

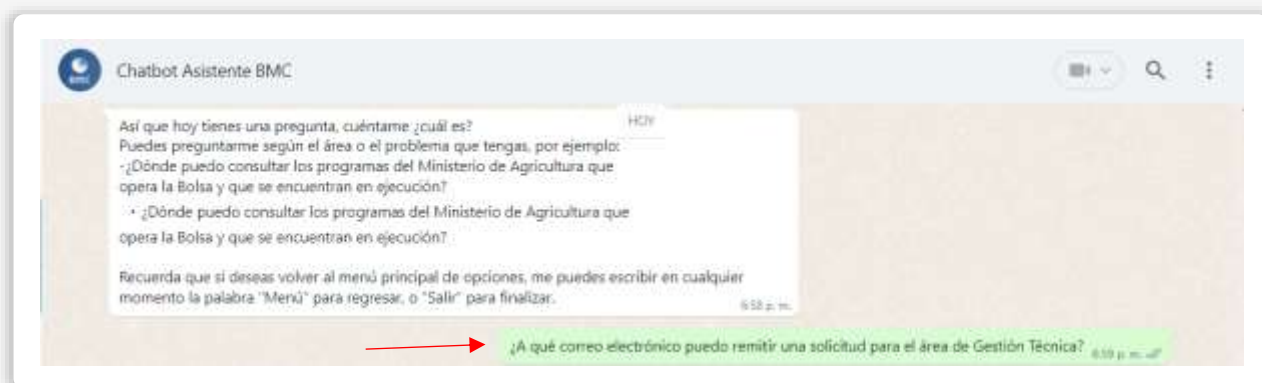
Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú con tres (3) opciones. Para acceder a la sección de preguntas frecuentes deberá seleccionar la opción, como se muestra en la siguiente imagen:



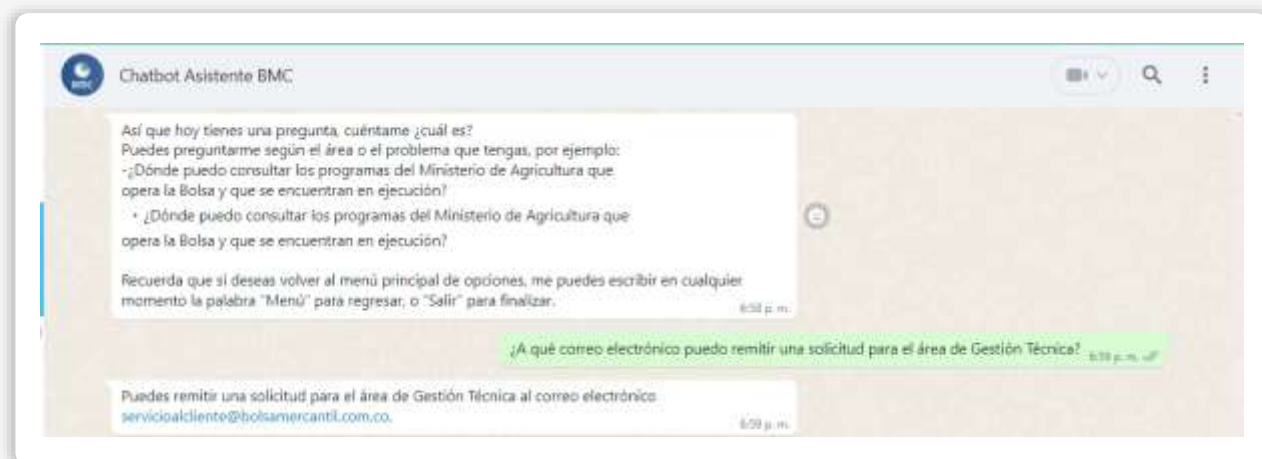
Paso siguiente, el chatbot le mostrará cómo puede elaborar una pregunta al sistema, de la siguiente manera:



Realice la pregunta como se muestra en la siguiente imagen:

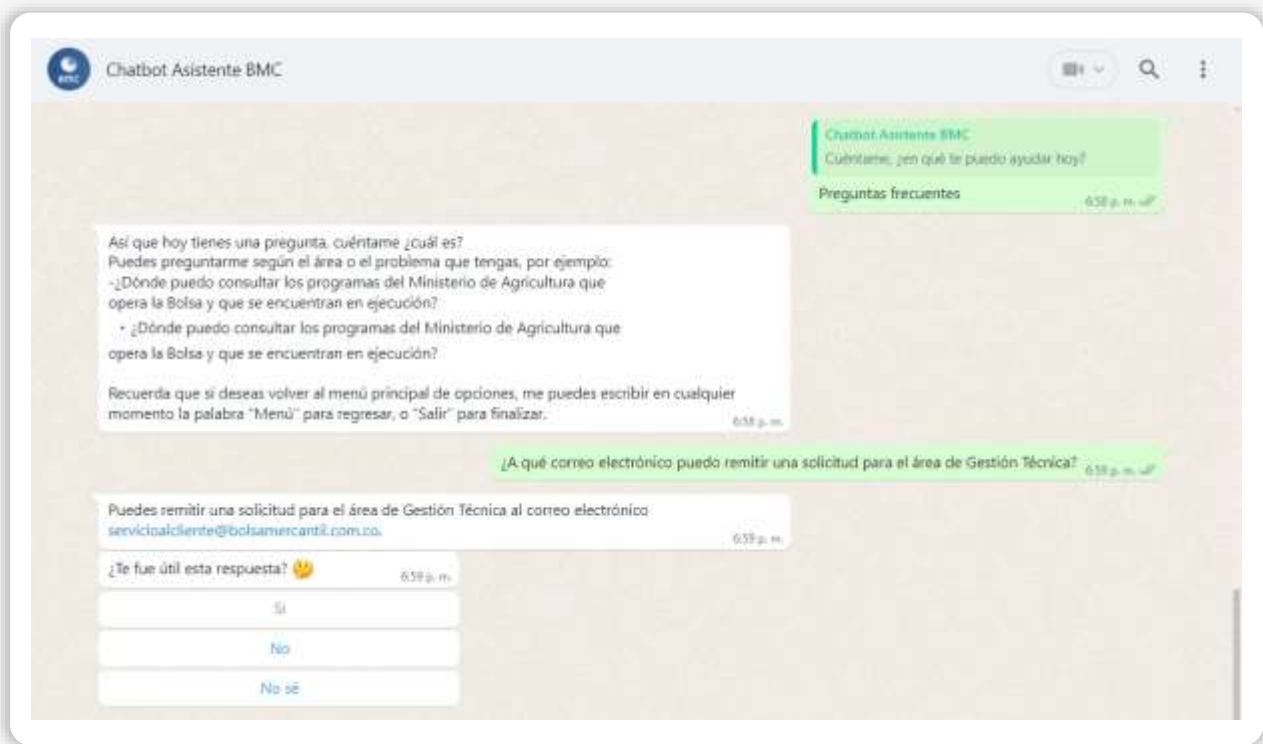


El chatbot responderá de manera puntual, de la siguiente manera:

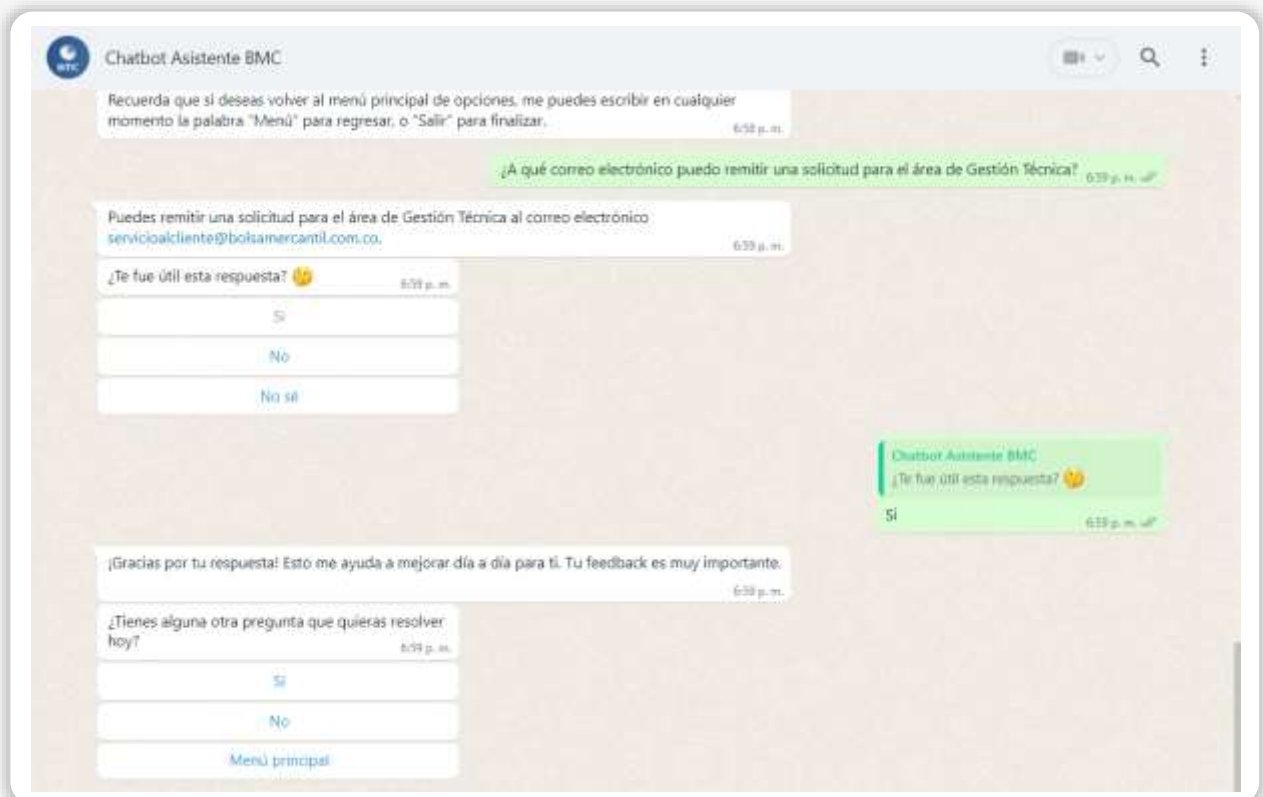


Nota: Las preguntas frecuentes hacen parte de una base de datos previamente cargada en el sistema, por lo cual, el sistema no responderá preguntas cuyas respuestas no hayan sido cargadas en la base de datos. La base de datos será actualizada a medida que se validen las necesidades de consulta.

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

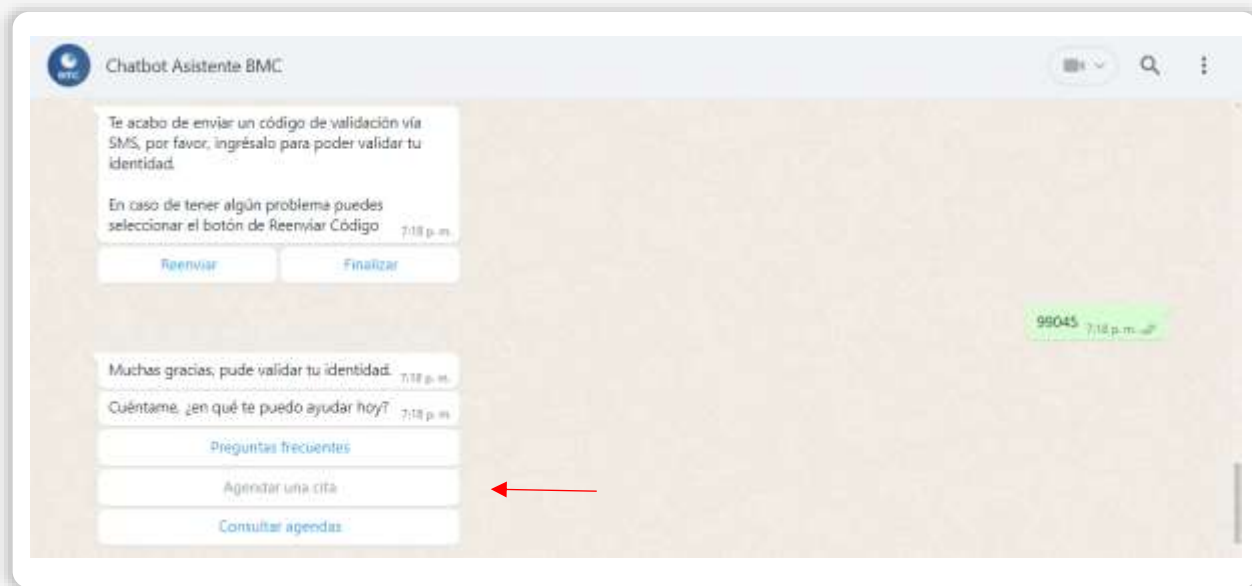


Al seleccionar la opción en la retroalimentación, el chatbot le preguntará si desea realizar otra pregunta, finalizar la conversación o si desea volver al menú principal, como se muestra en la siguiente imagen:

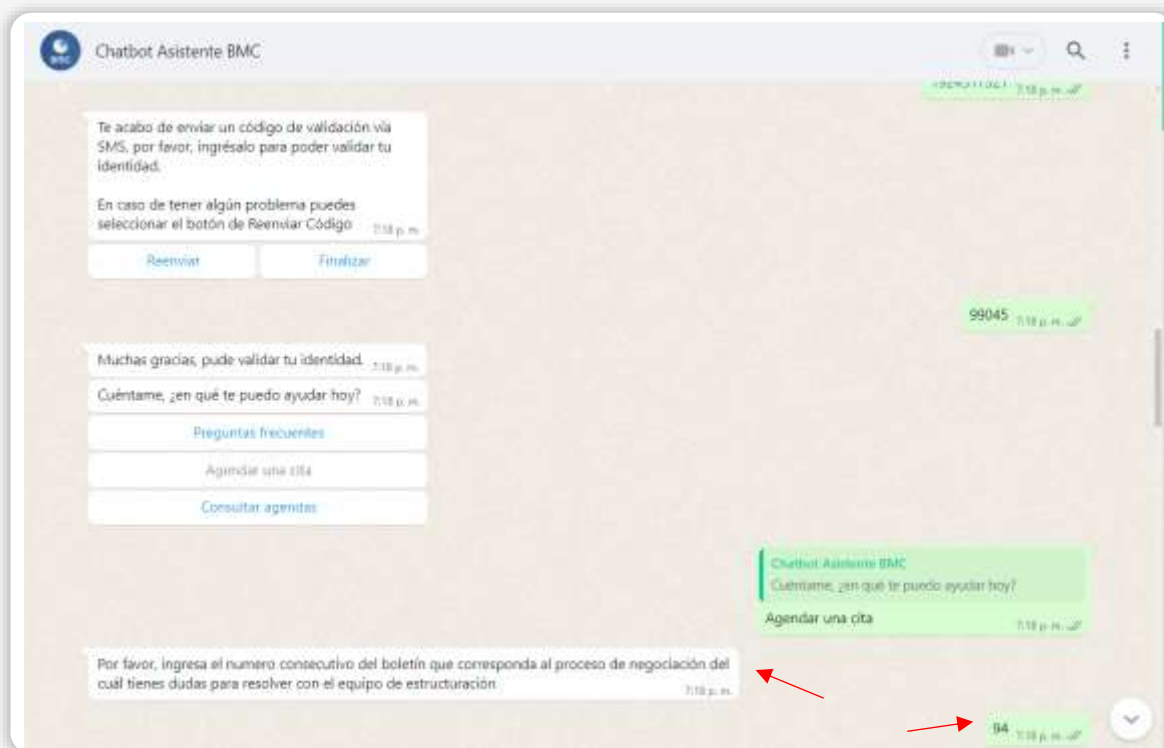


3.2.2. Agendar una cita con un colaborador de Estructuración de negocios, como operador de SCB o asistente de operador

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:



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:

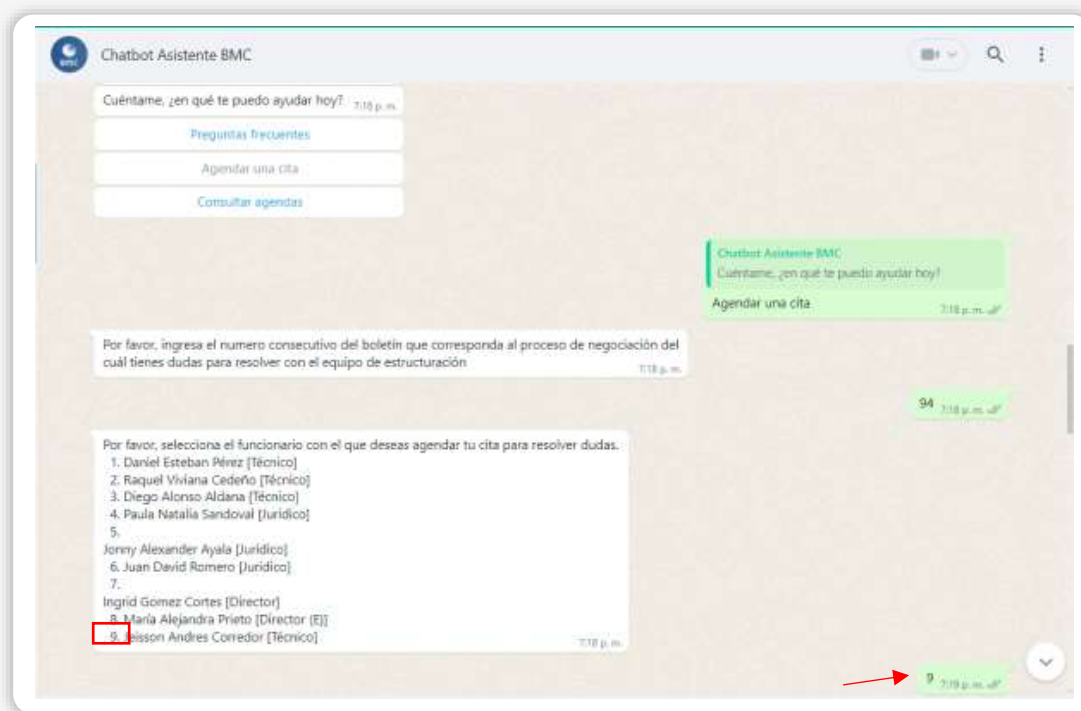


Nota: El número de boletín podrá ingresarlo con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

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:

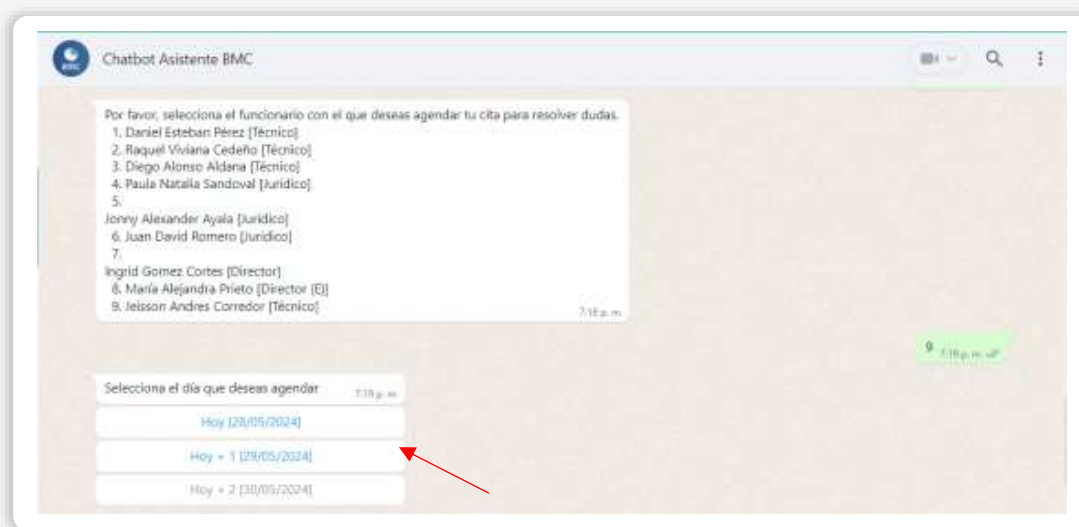


Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:



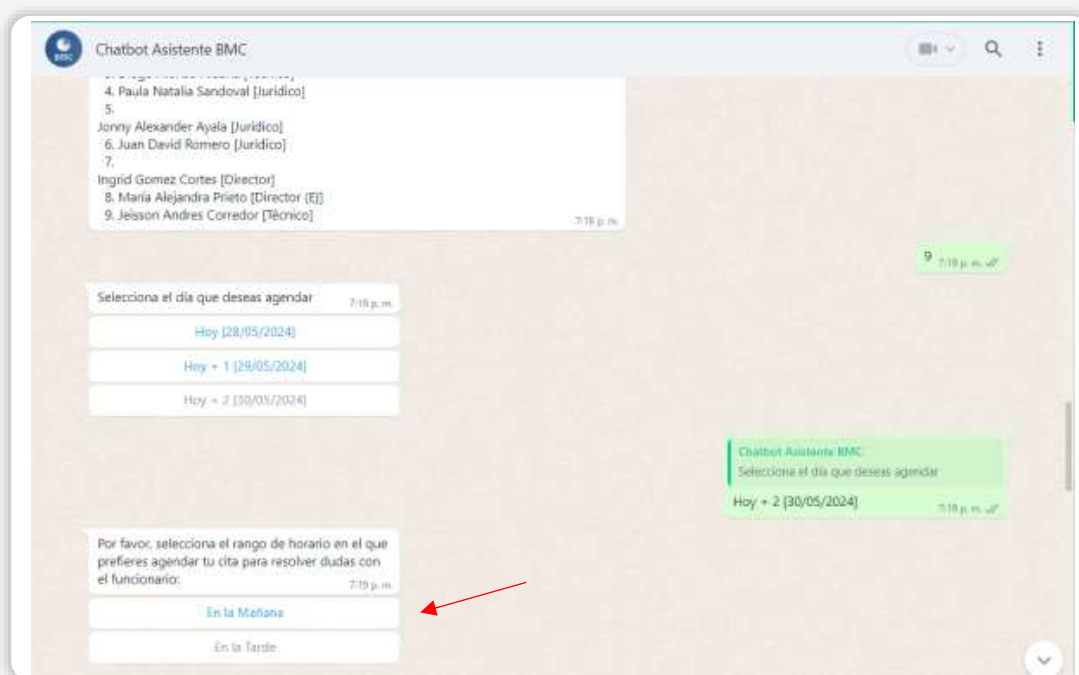
Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador, ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

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:

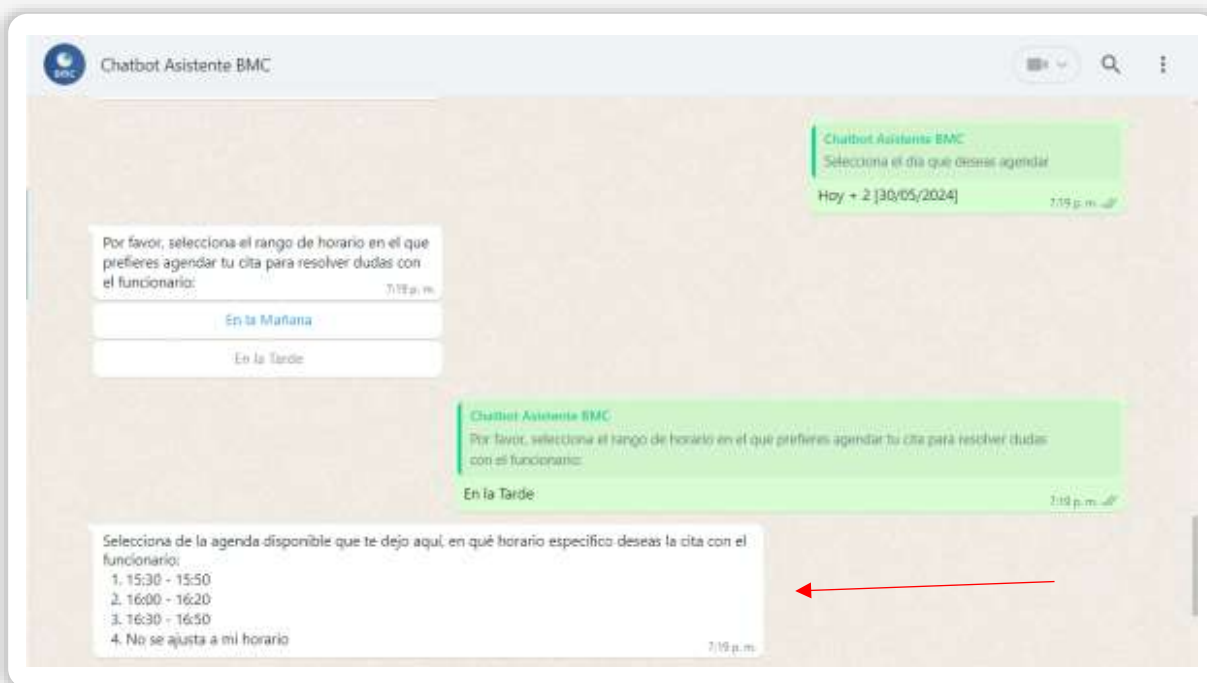


Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

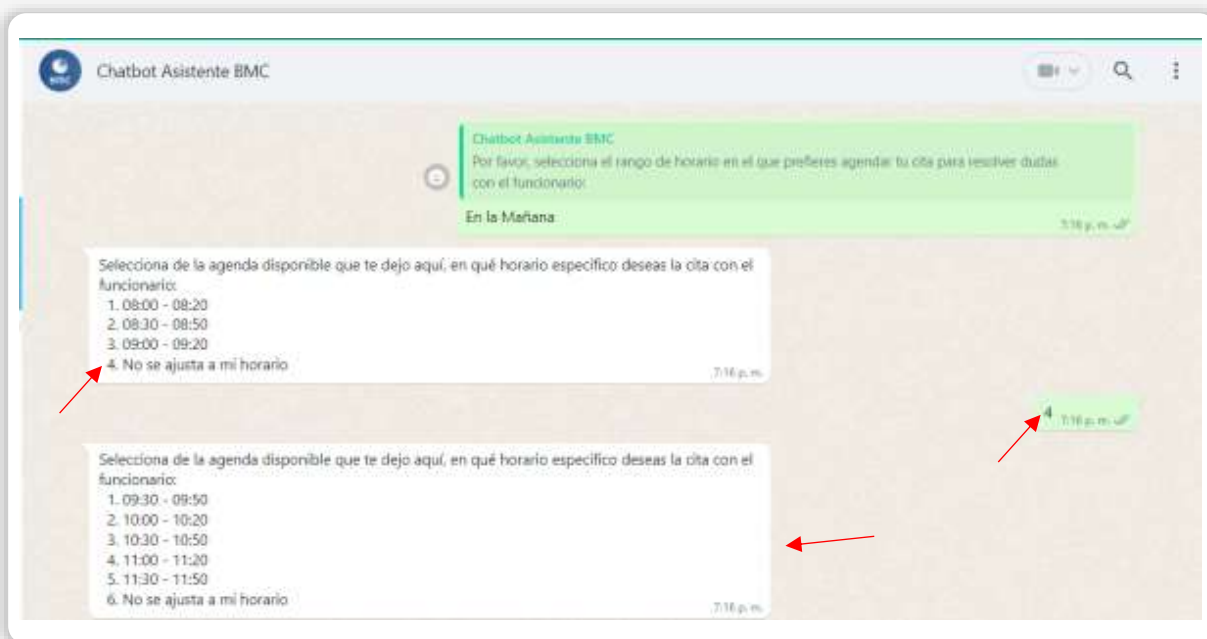
Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:



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

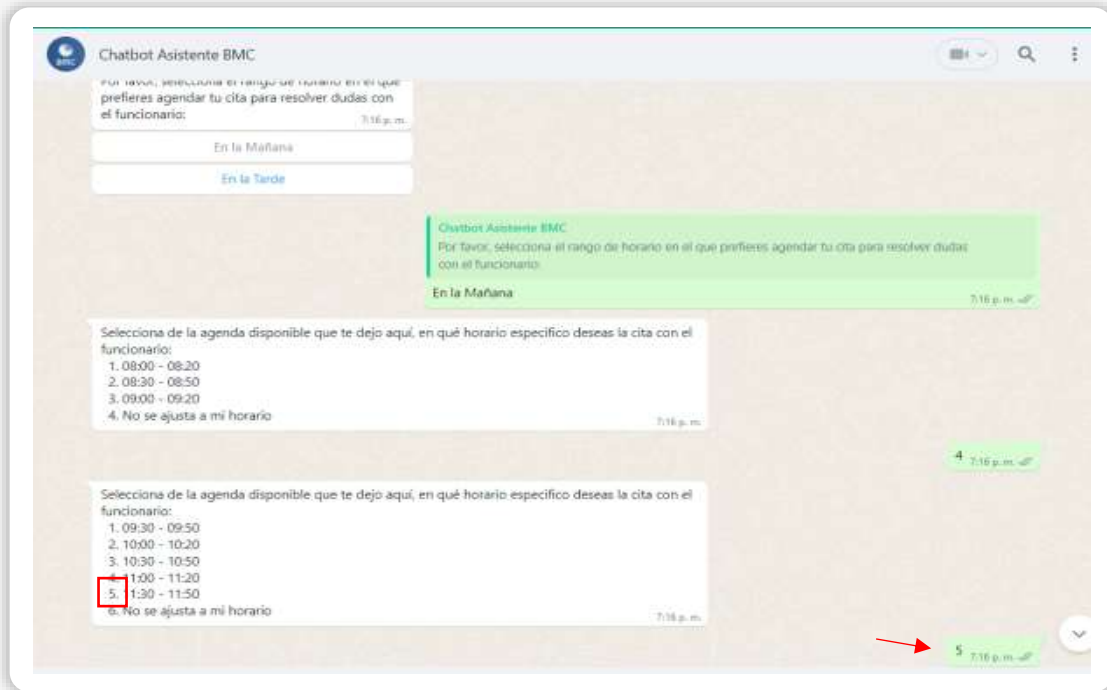


Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario". Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

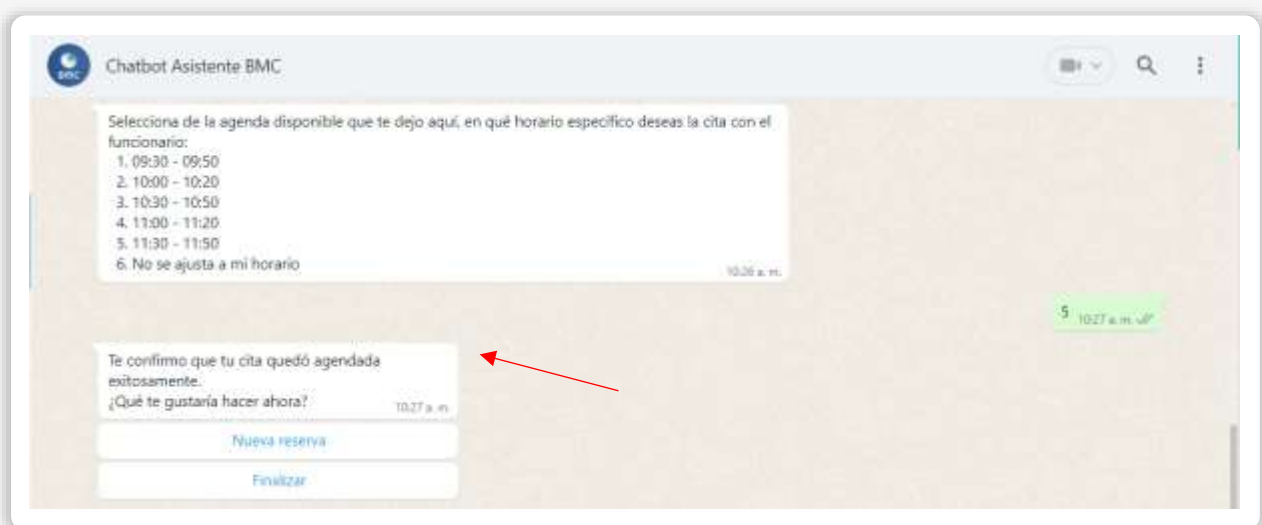


Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

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

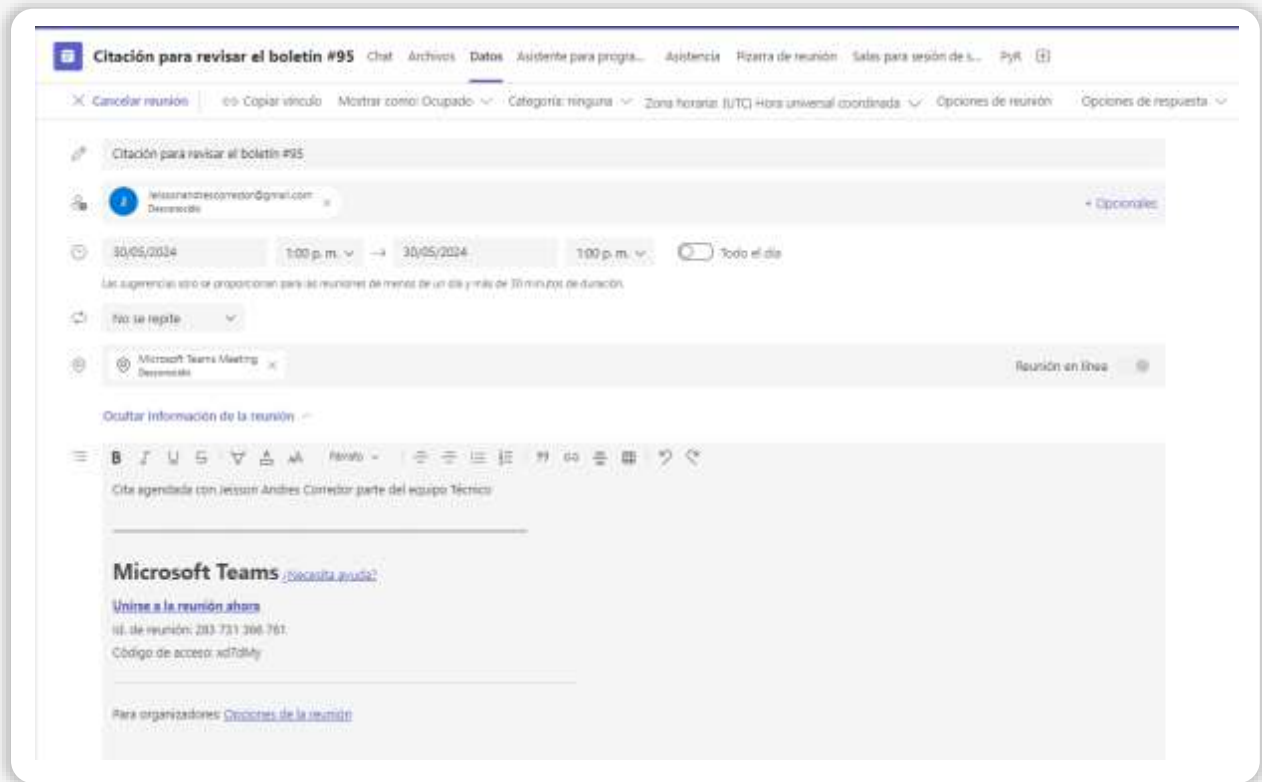


De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:



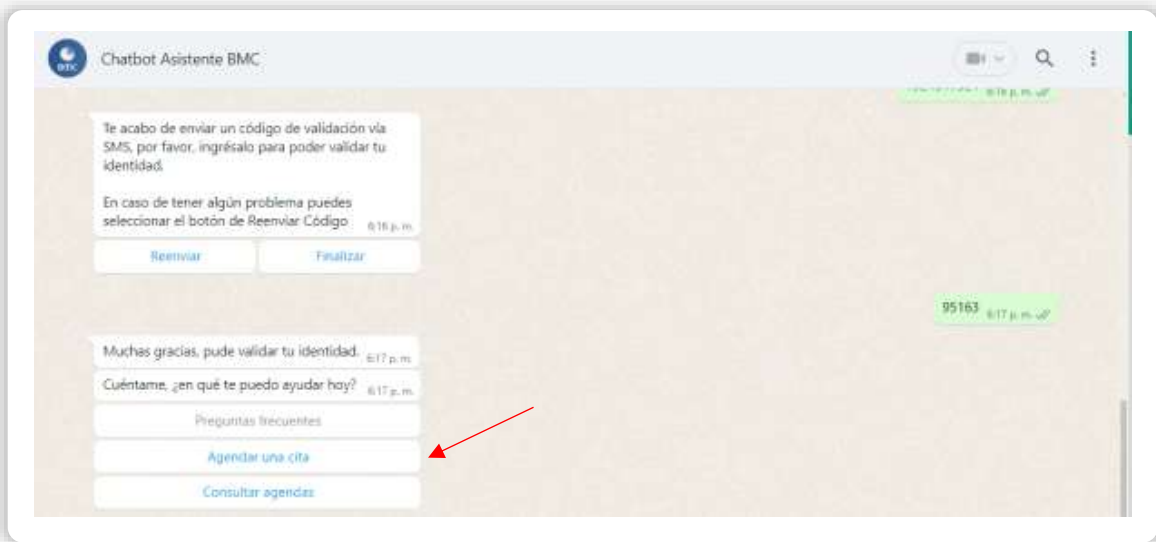
Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción “Finalizar” el chatbot dará por terminada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

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

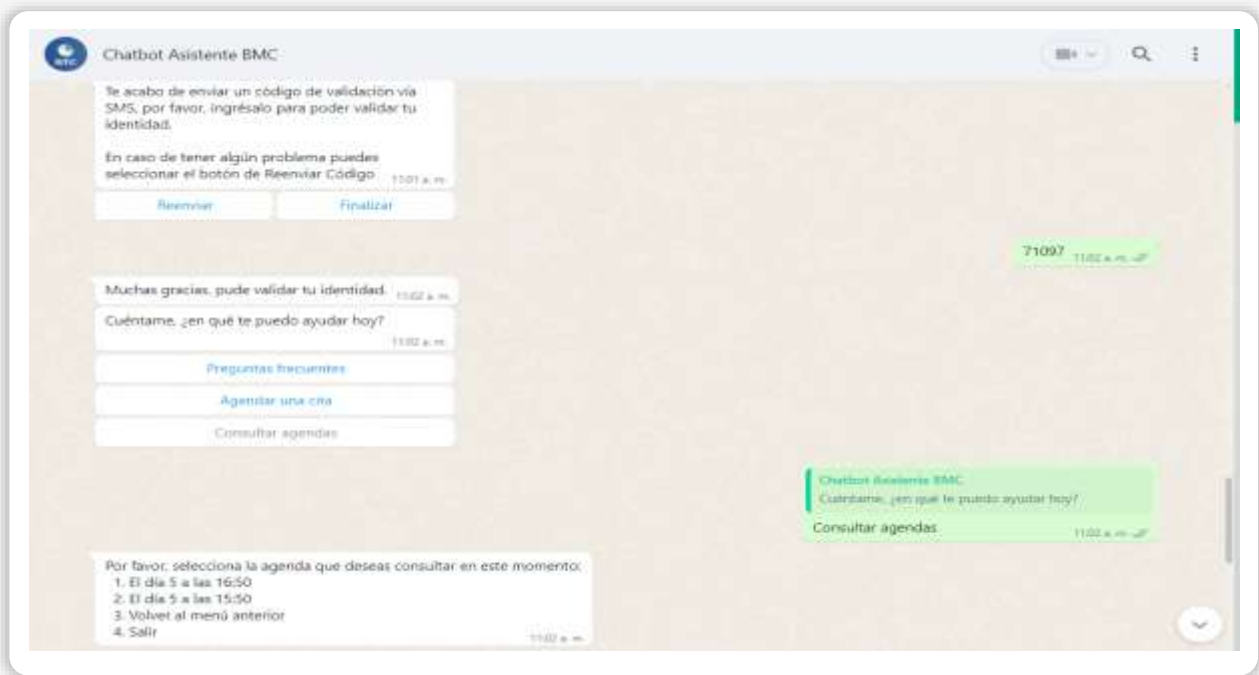


3.2.3. Consultar agenda como operador de SCB o asistente de operador

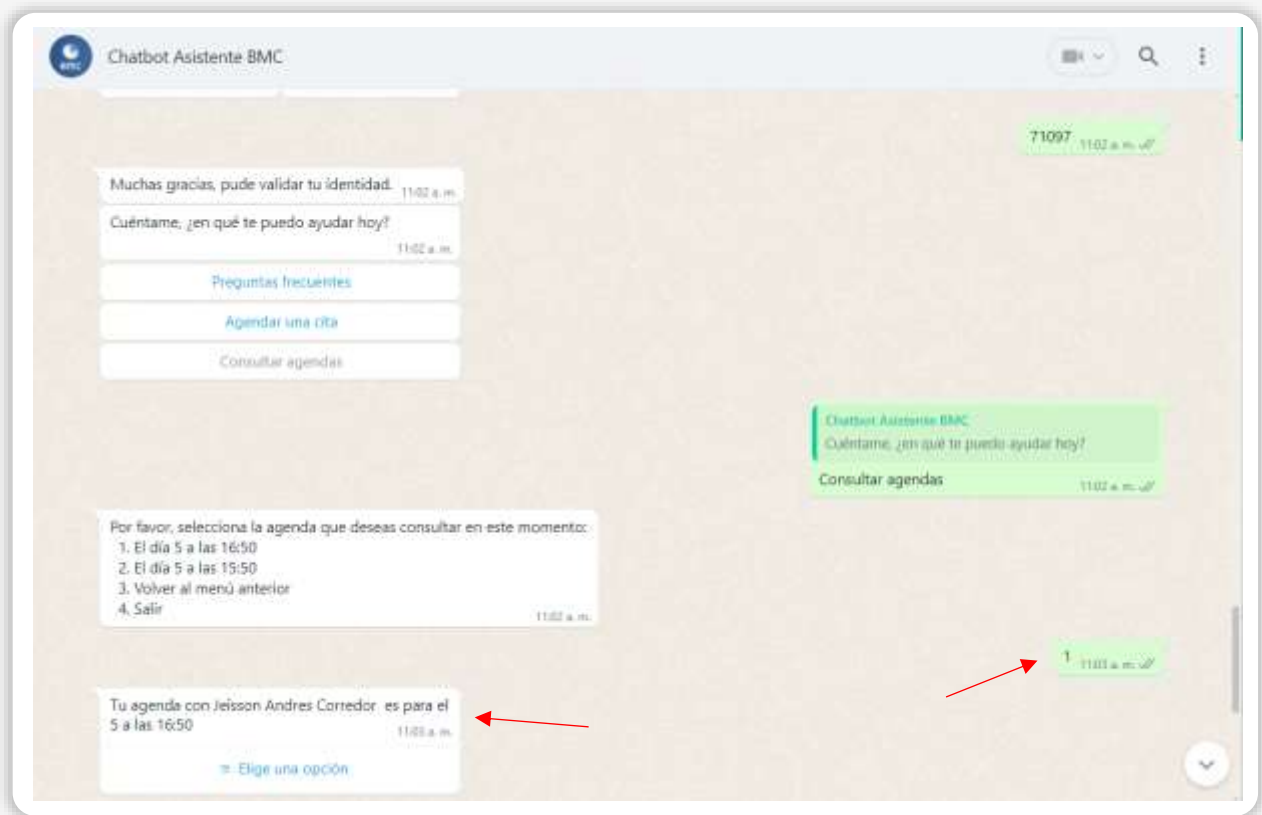
Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú. Para consultar las agendas disponibles deberá seleccionar la opción “Consultar agendas”, como se muestra en la siguiente imagen:



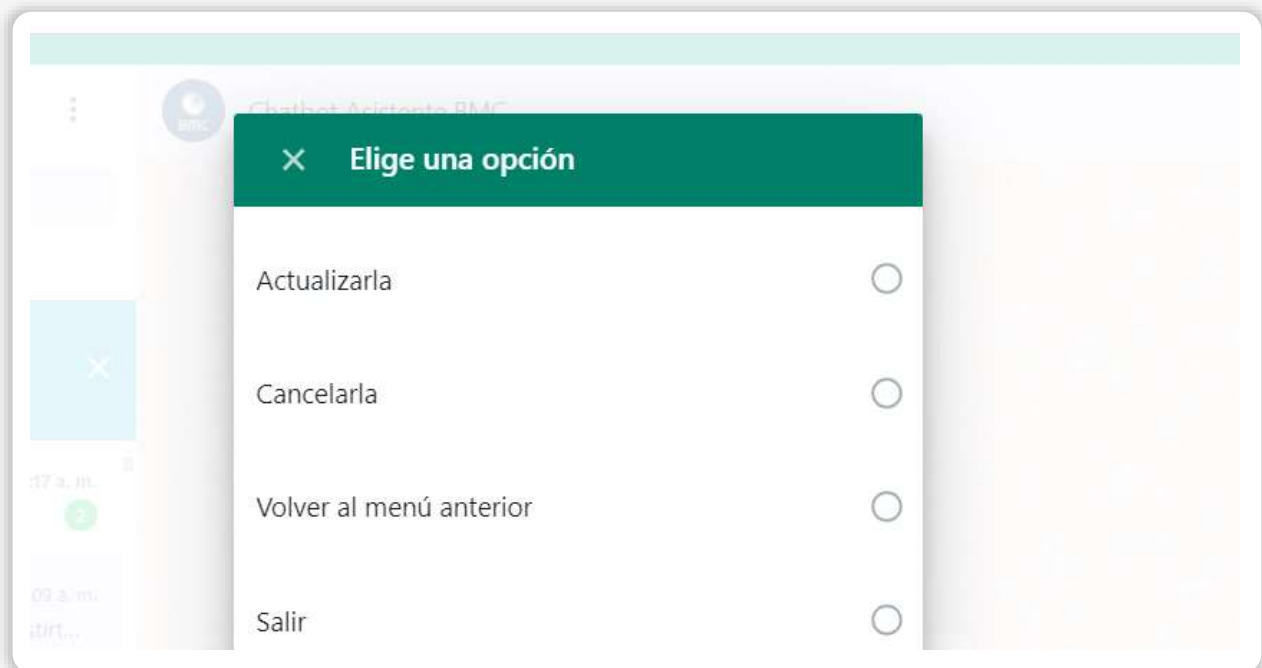
Posteriormente, el chatbot le indicará las citas que el usuario previamente ha reservado, como se observa en la imagen:



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

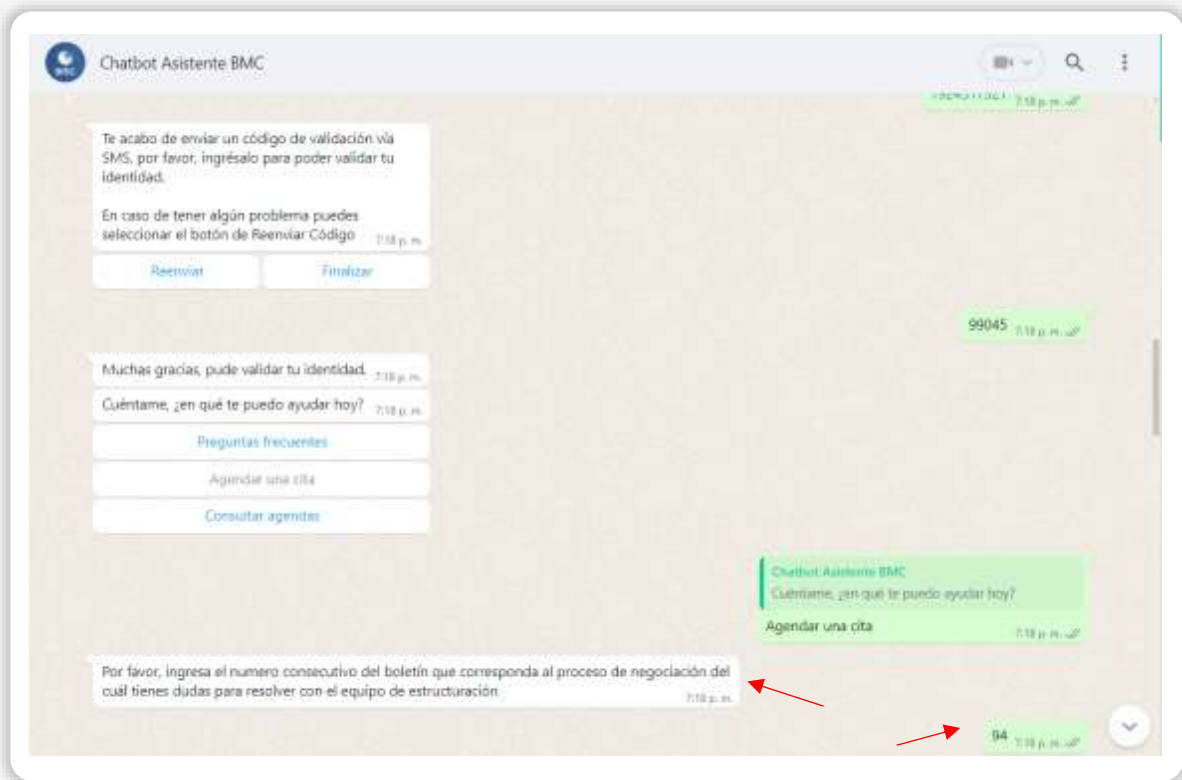


Luego, seleccione la opción de su preferencia.



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:

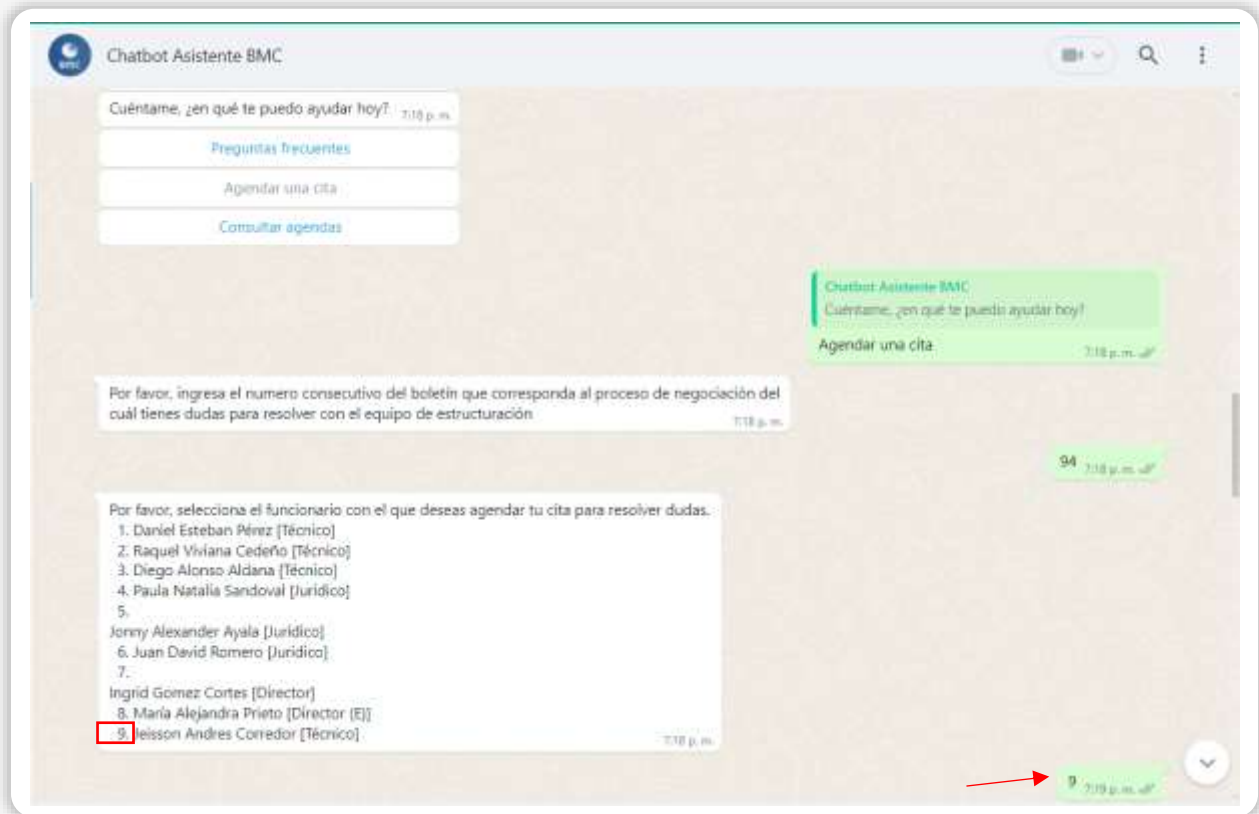


Nota: El número de boletín podrá ingresarlo con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

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:

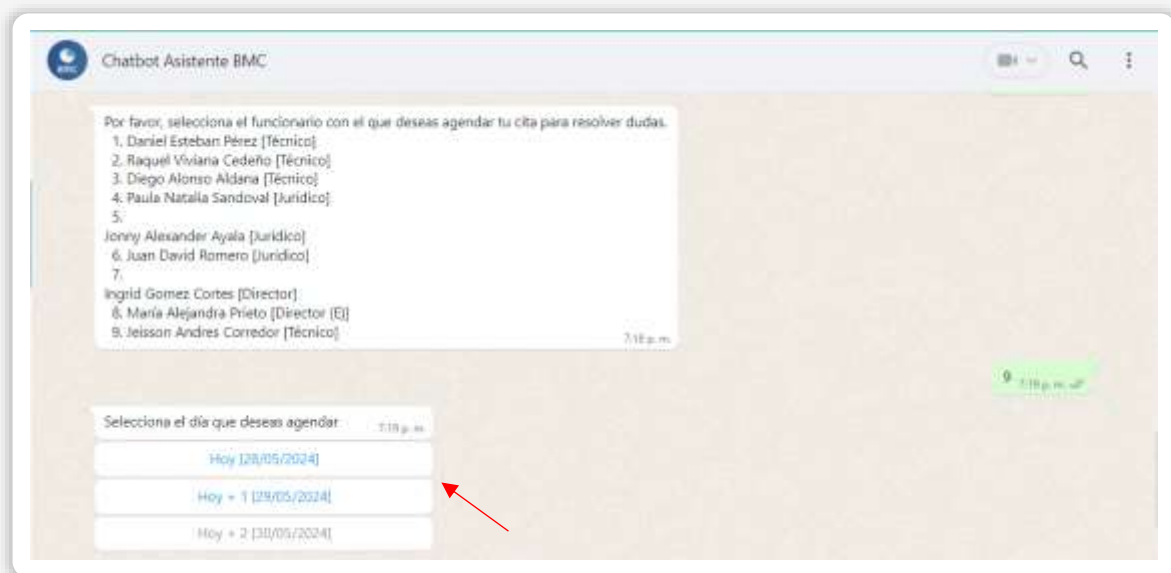


Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:



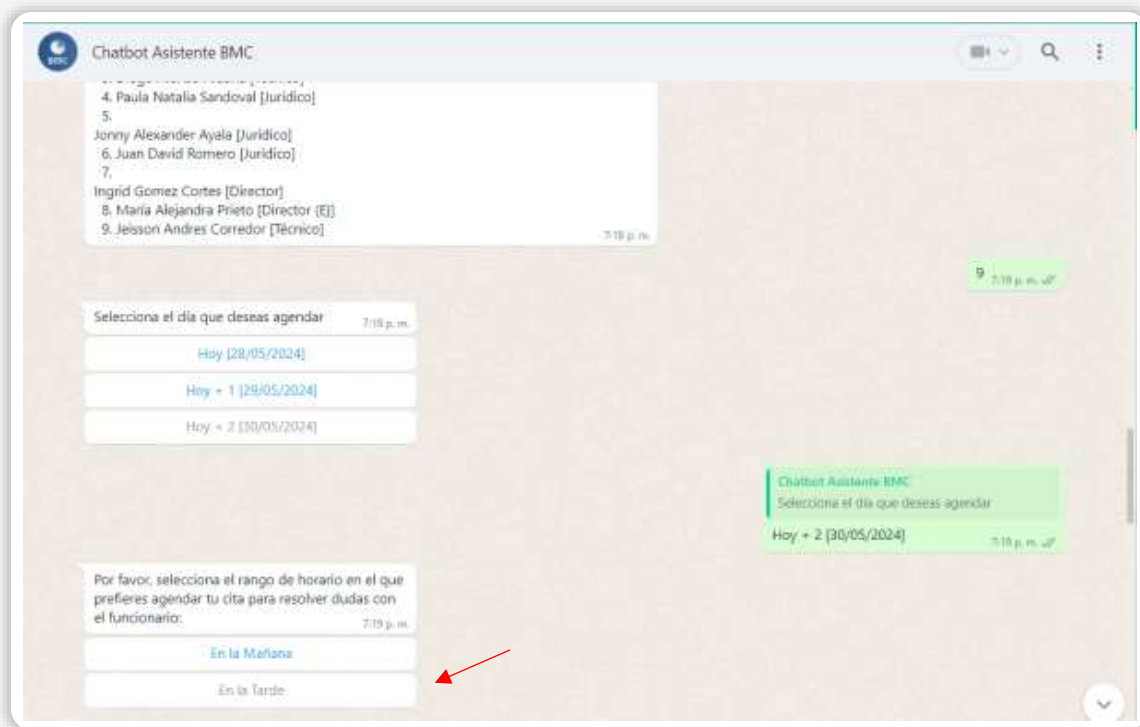
Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador, ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

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:

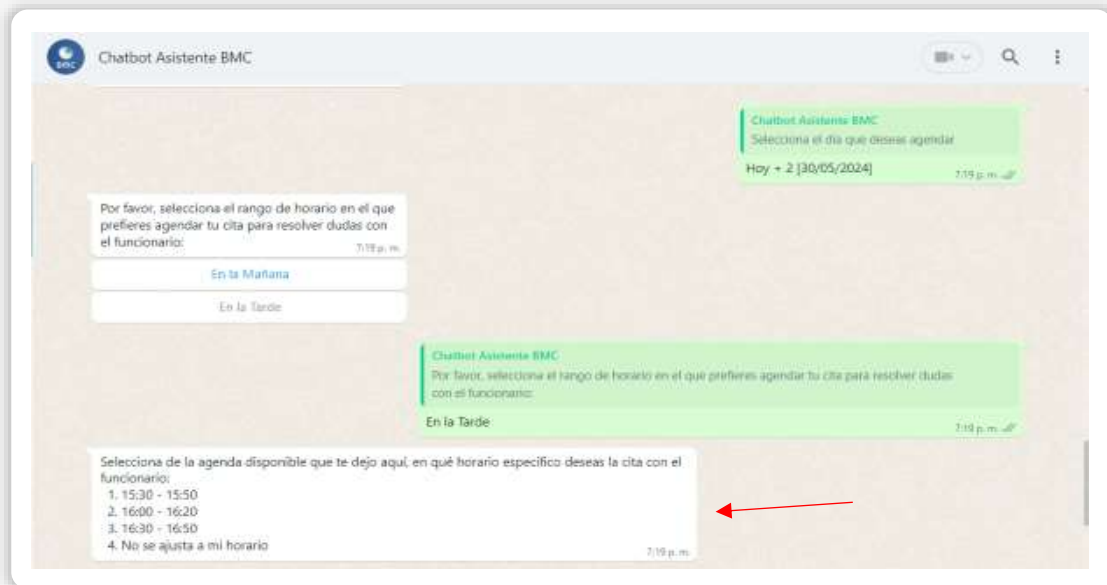


Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

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



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

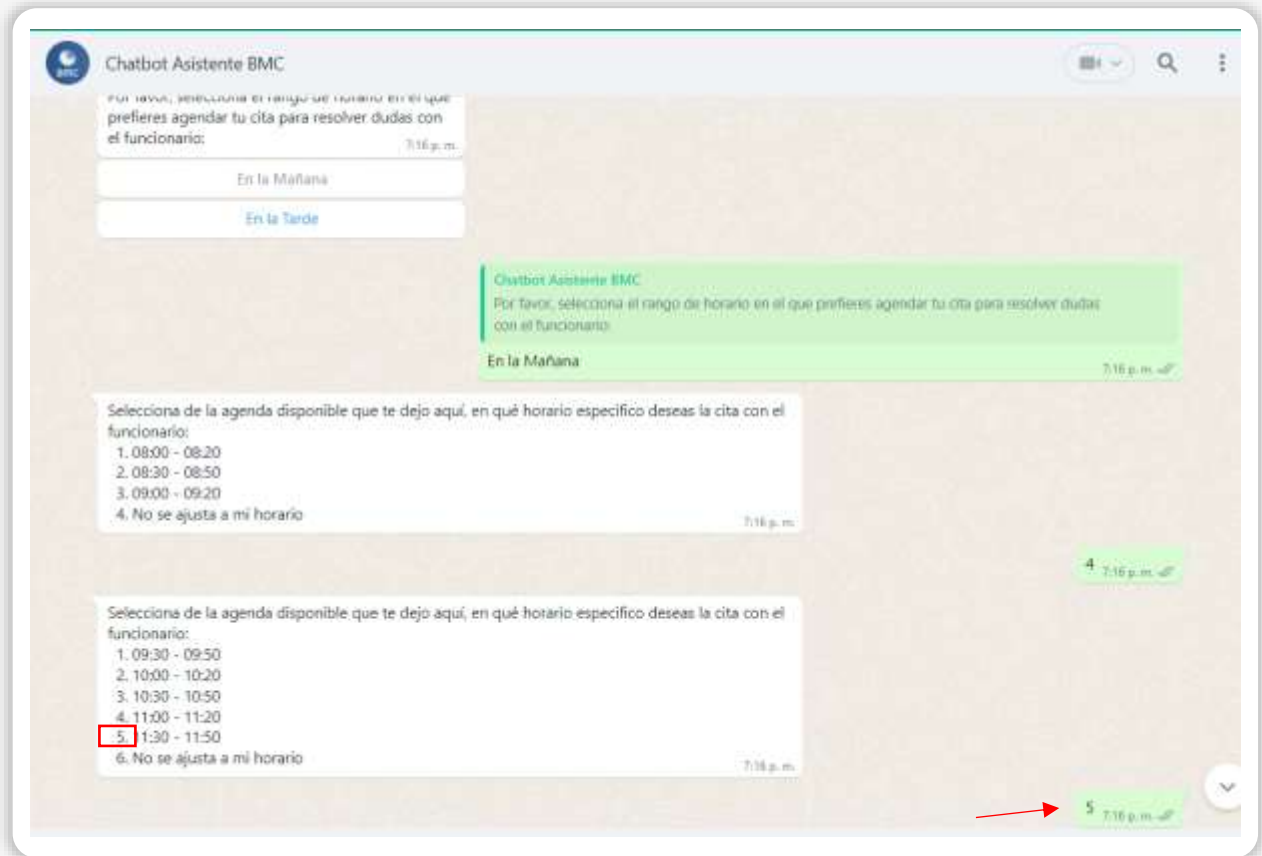


Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario", el chatbot aumentará el número de opciones en el rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

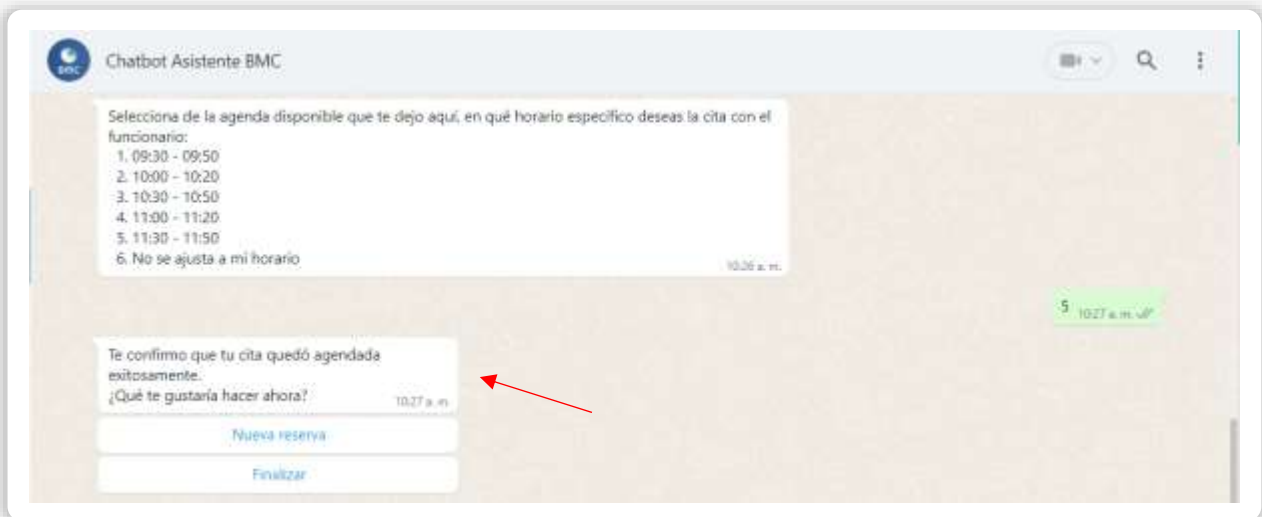


Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

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

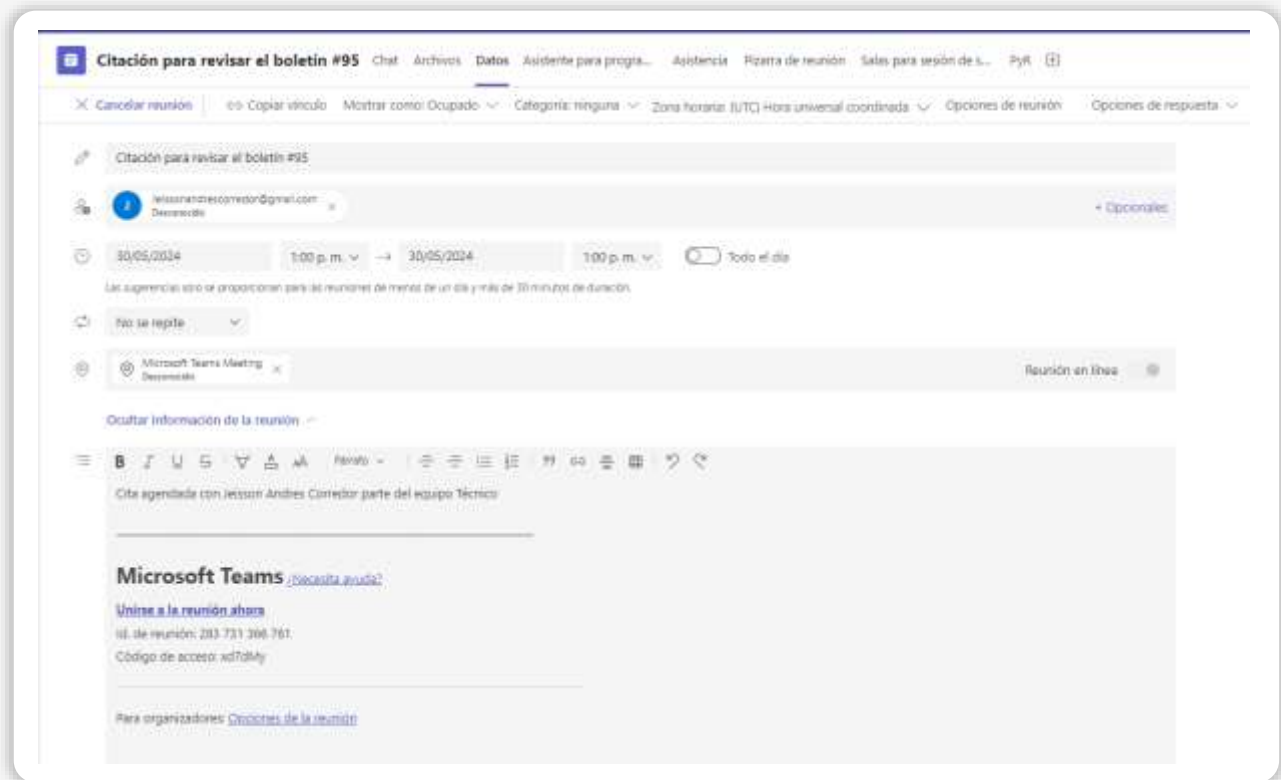


De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:



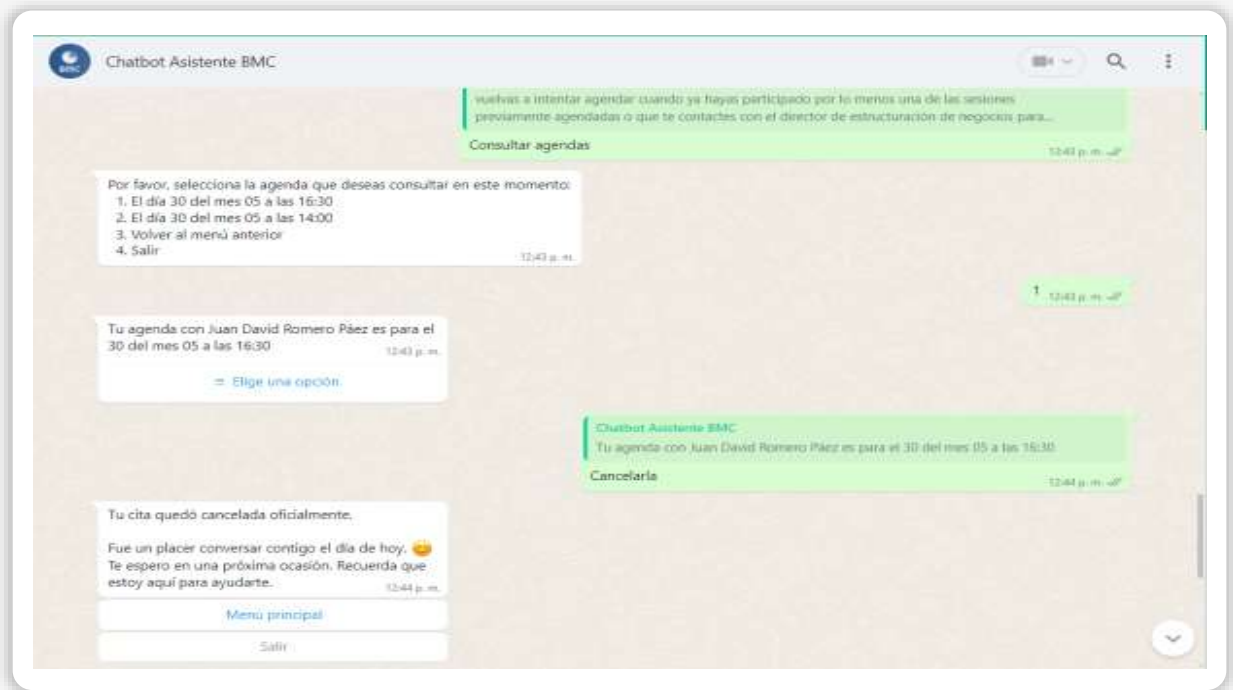
Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción “Finalizar” el chatbot dará por terminada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

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



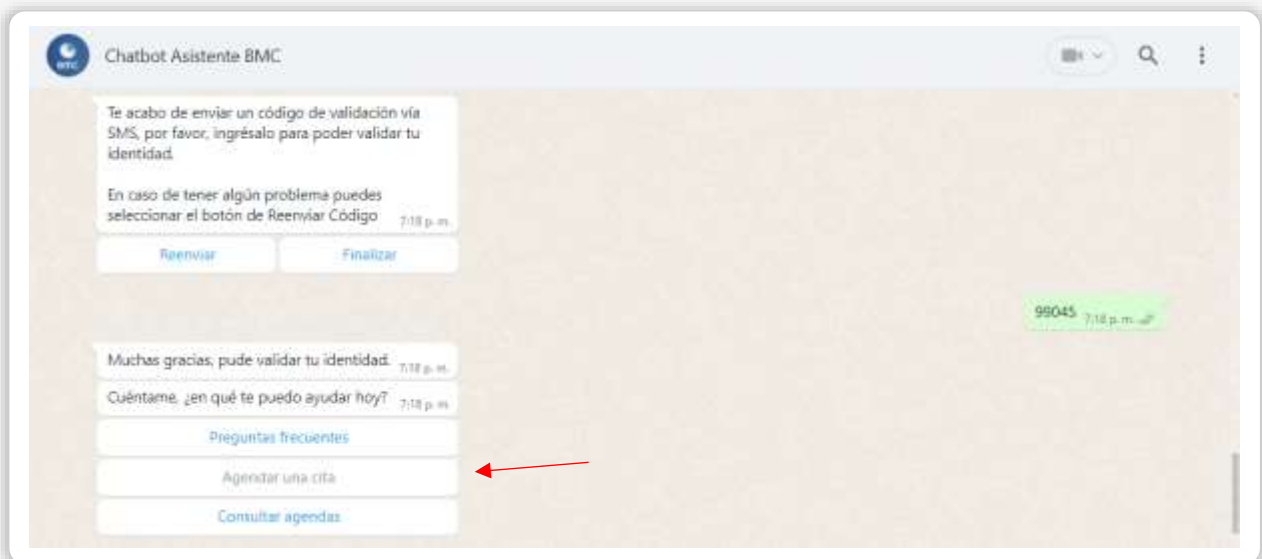
3.2.3.2. Cancelar cita como operador de SCB o asistente de operador

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

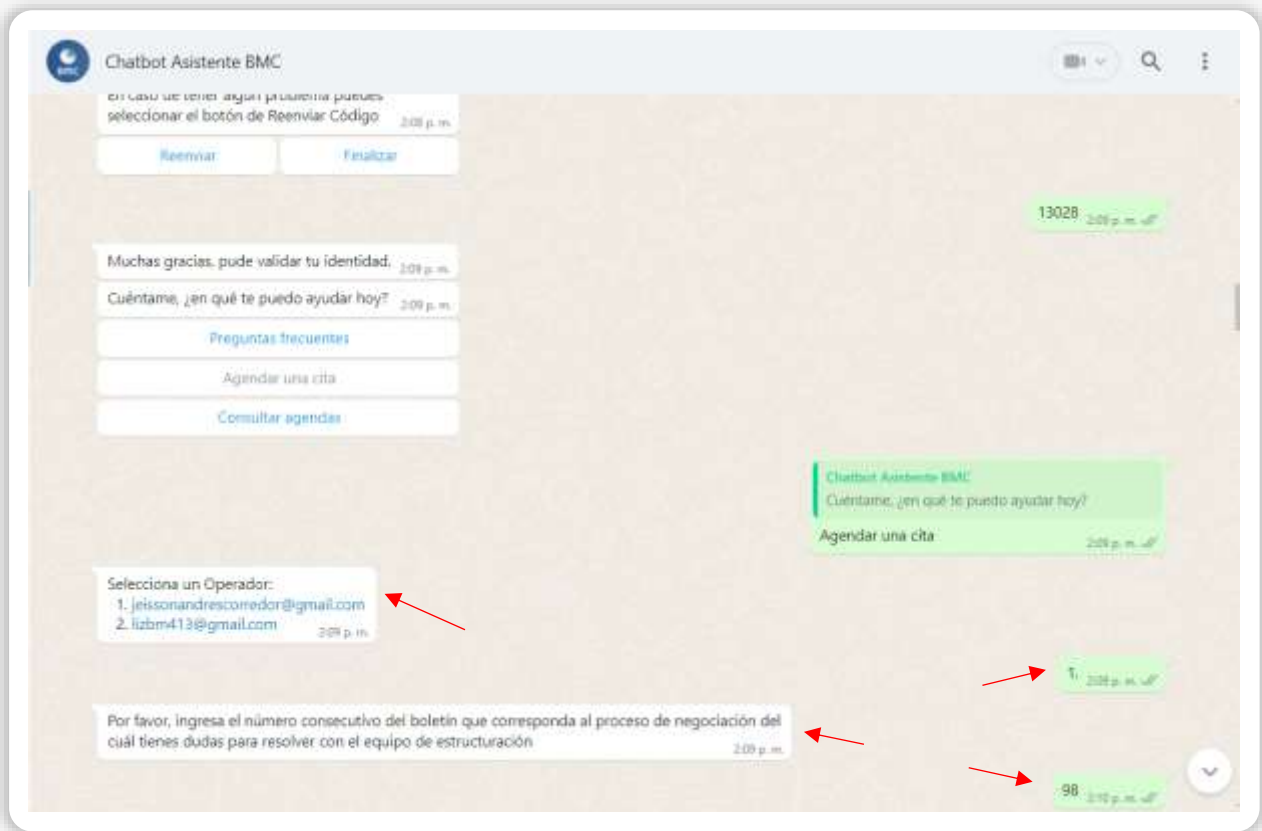


3.2.4. Agendar una cita como asistente de varios operadores

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:

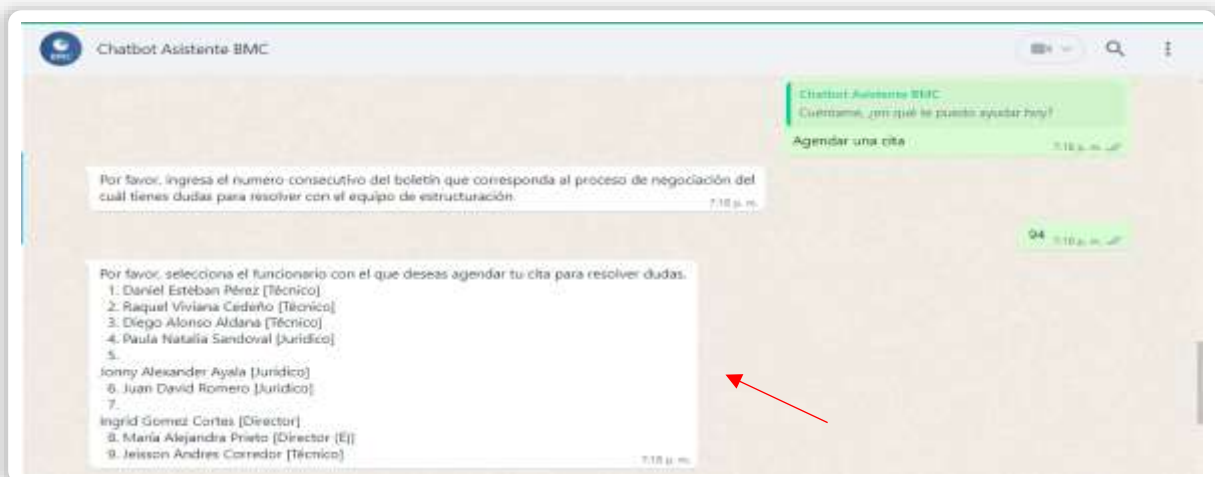


Al seleccionar agendar una cita, el chatbot le solicitará seleccionar el operador con el cual desea agendar y, posteriormente, el número de boletín sobre el cual desea realizar la consulta, como se evidencia a continuación:

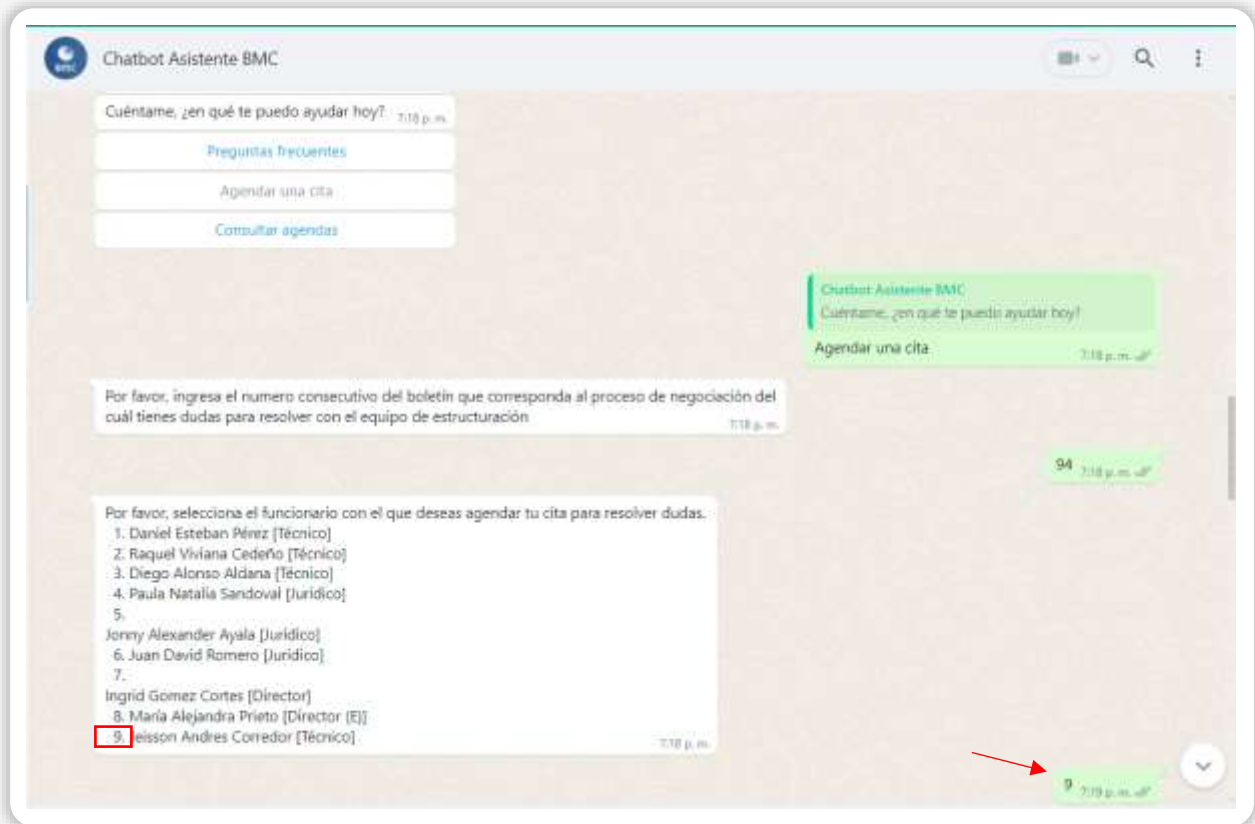


Nota: el número de boletín lo puede ingresar con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

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:

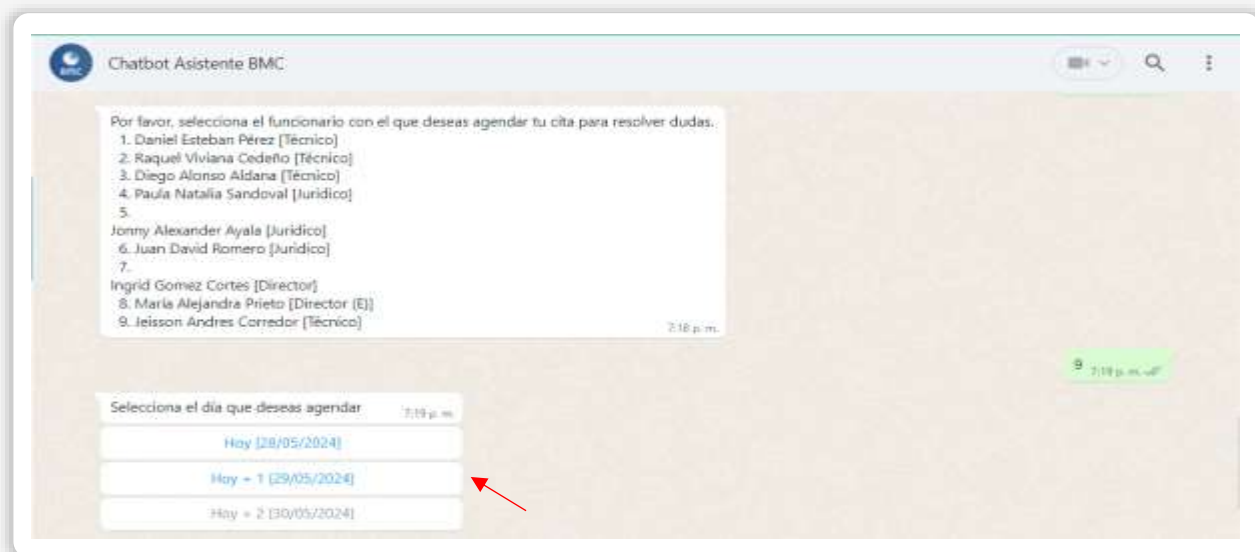


Ingrese el número del colaborador , como se ilustra en la imagen:



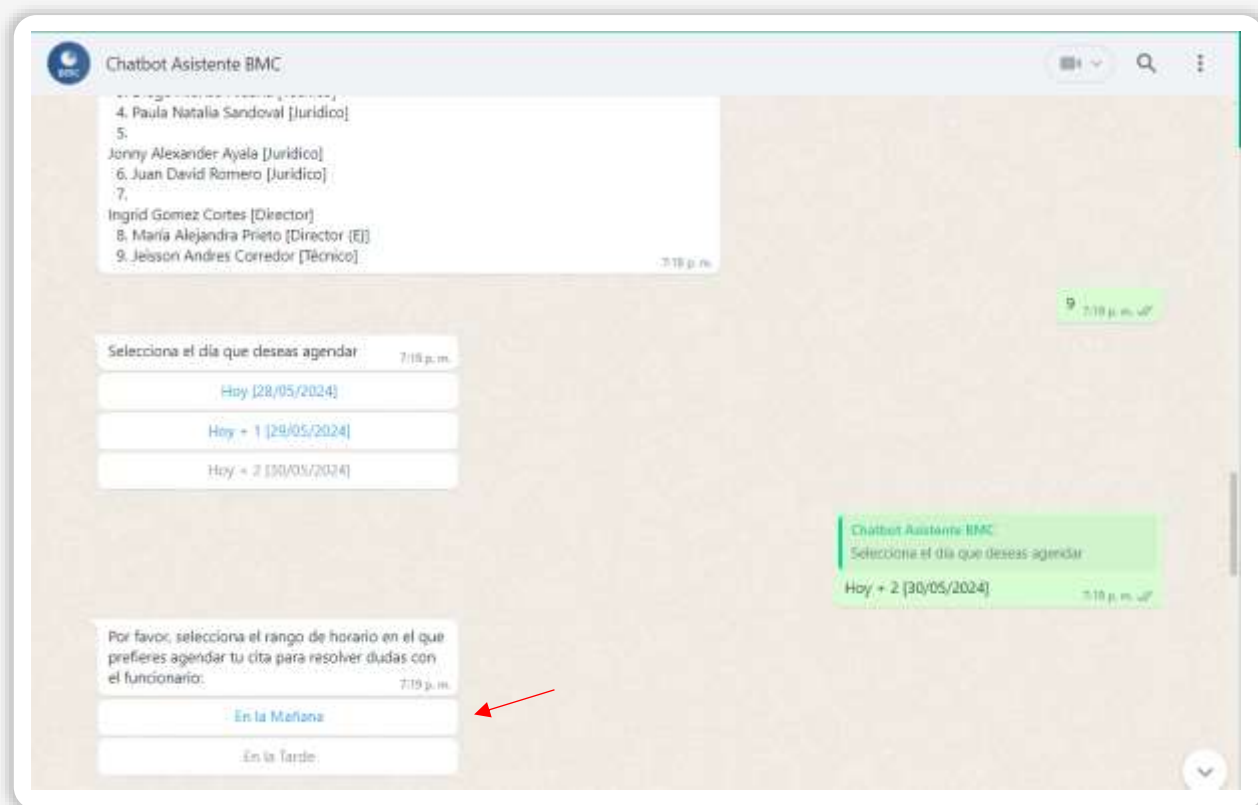
Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador , ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

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:

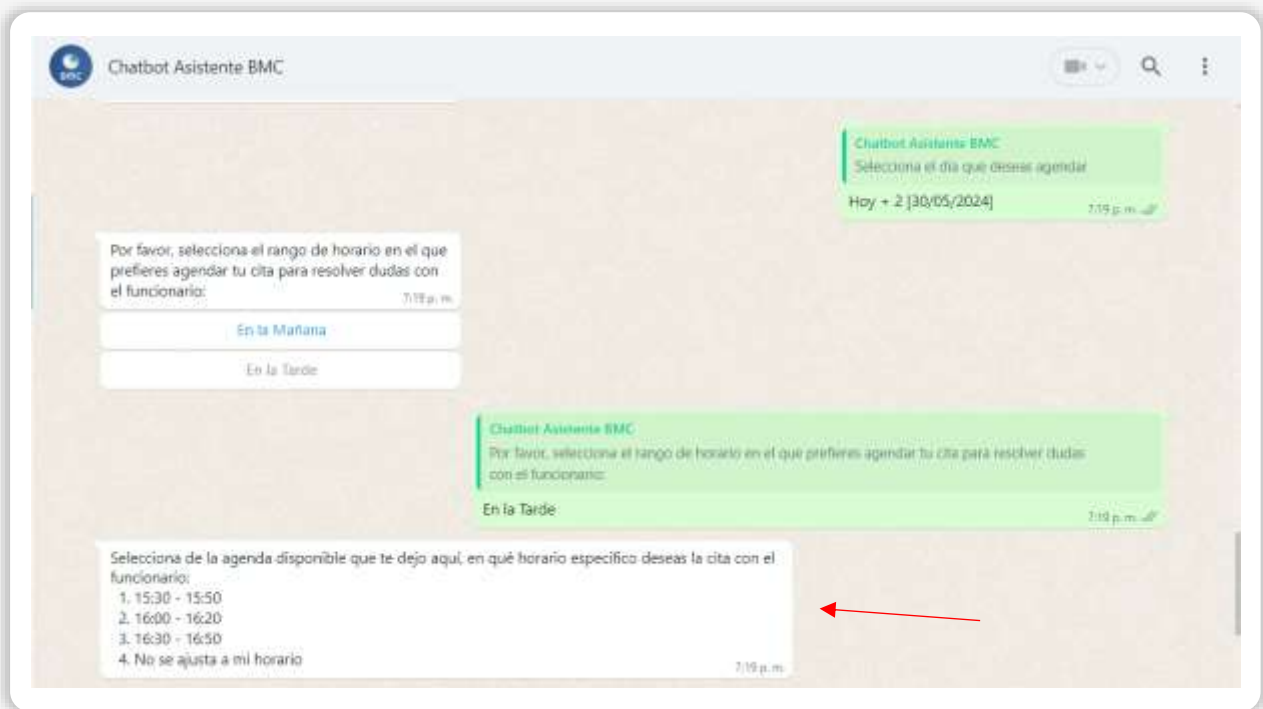


Nota: Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

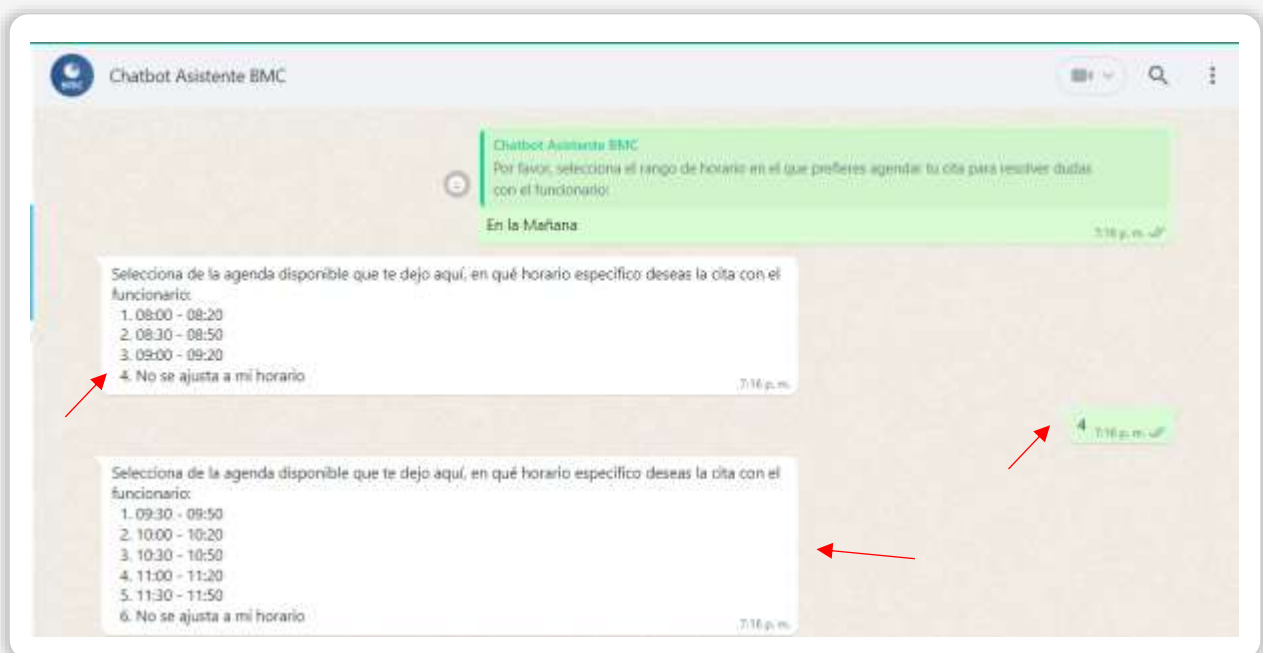
Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:



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

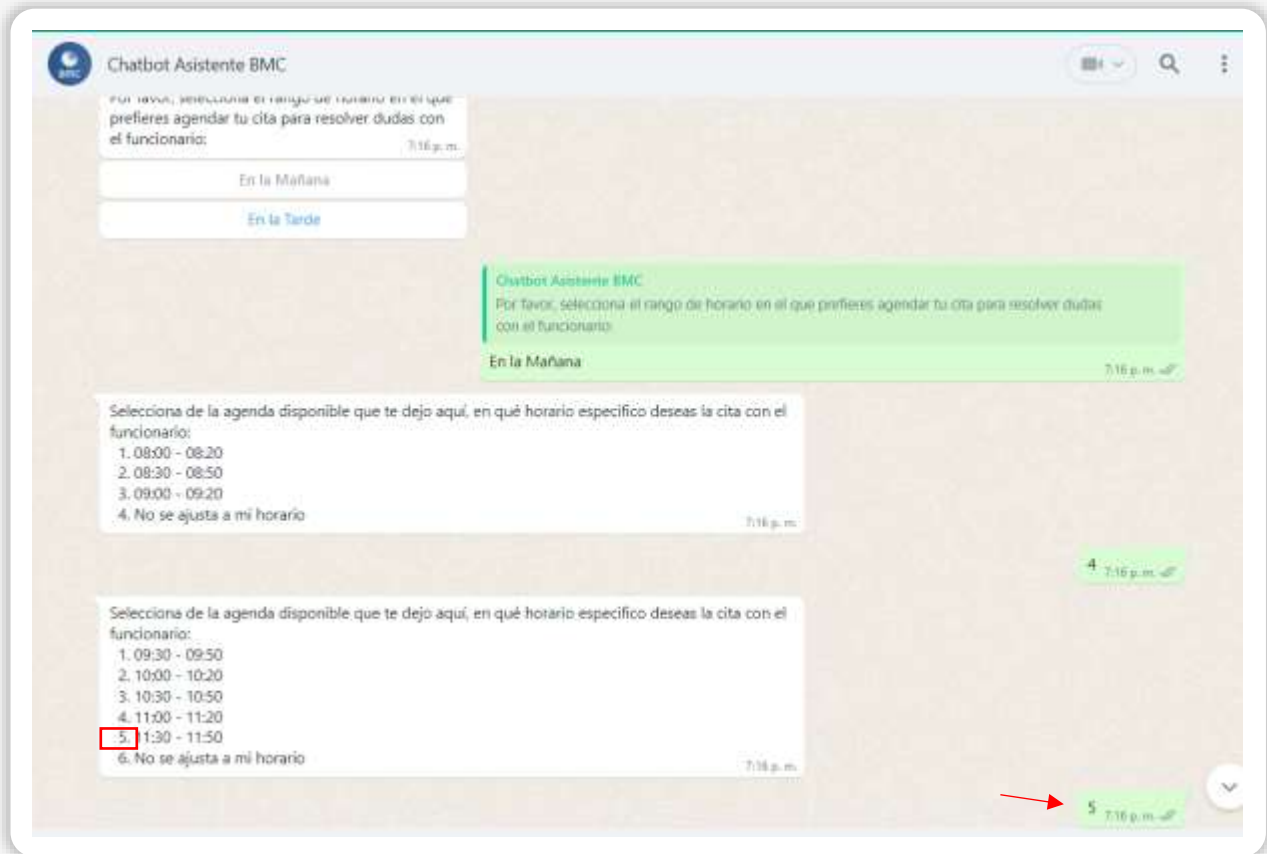


Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 “No se ajusta a mi horario”. Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:



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:

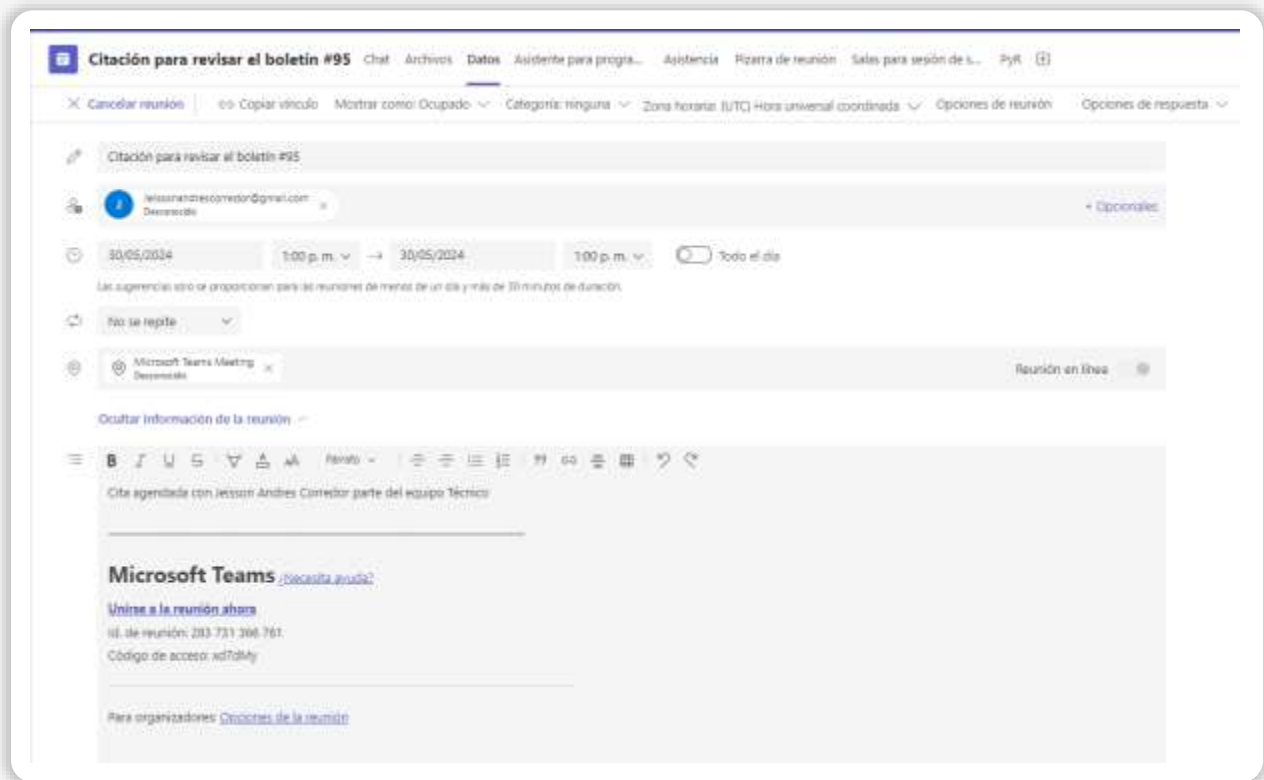


De esta manera el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:



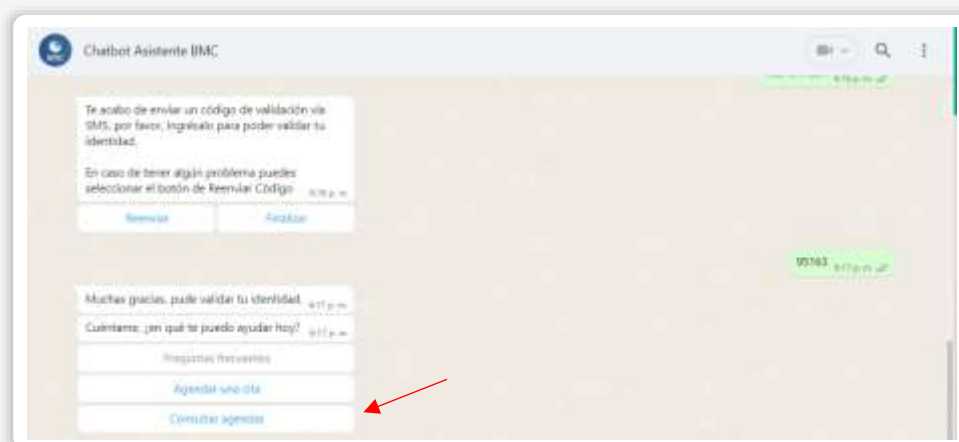
Nota: Si desea puede generar una nueva reserva con otro colaborador con un rol diferente al agendado inicialmente. Sin embargo, debe tener presente que el sistema permite máximo dos (2) reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción “Finalizar” el chatbot dará por terminada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

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

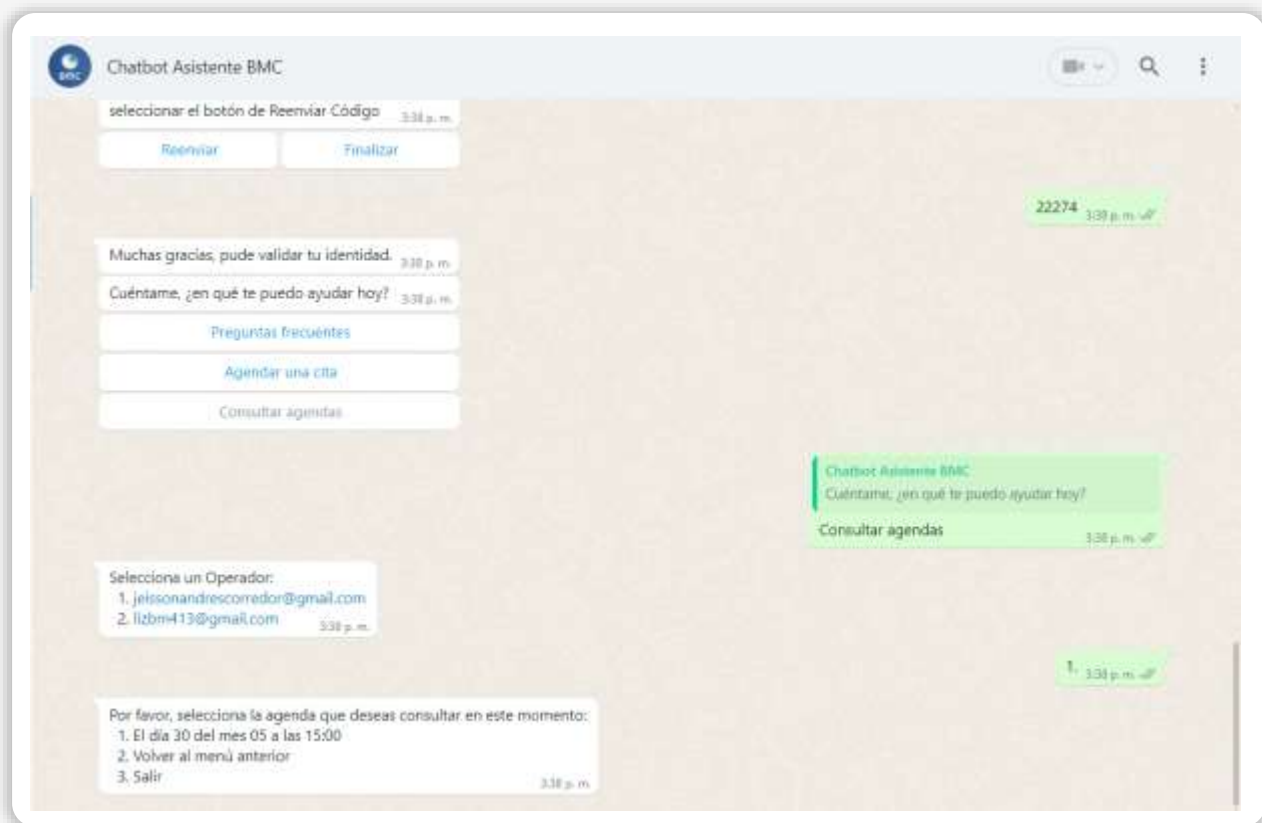


3.2.5. Consultar agenda como asistente de varios operadores

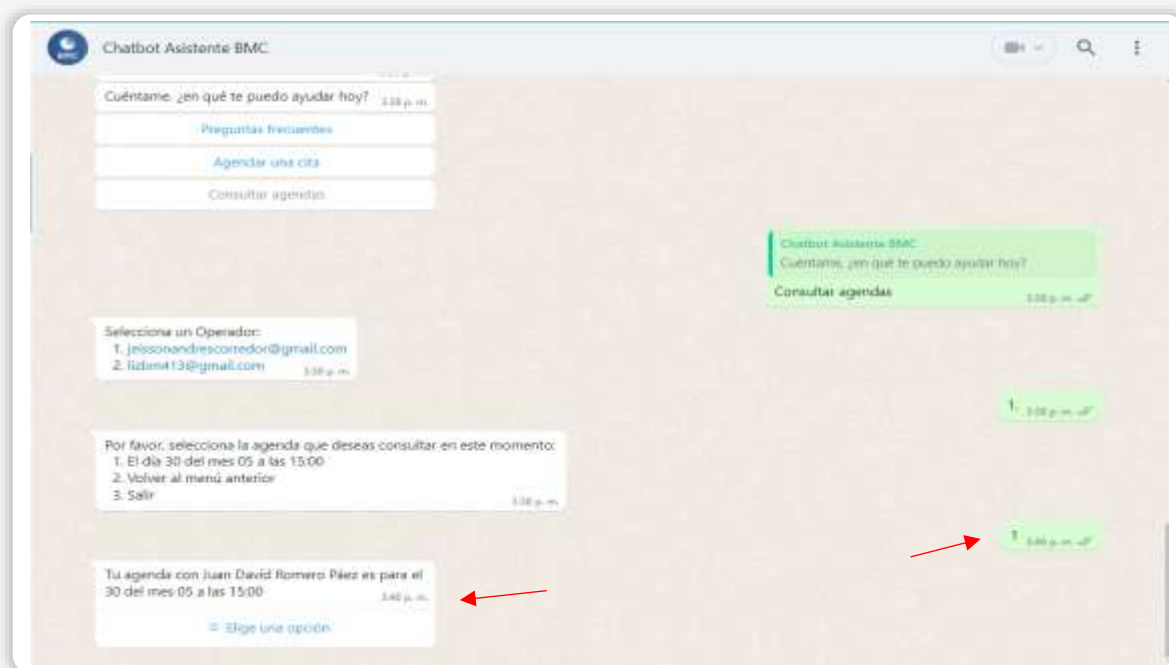
Una vez el chatbot ha finalizado satisfactoriamente la autenticación le mostrará un menú. Para consultar las agendas disponibles deberá seleccionar la opción “Consultar agendas”, como se muestra en la siguiente imagen:



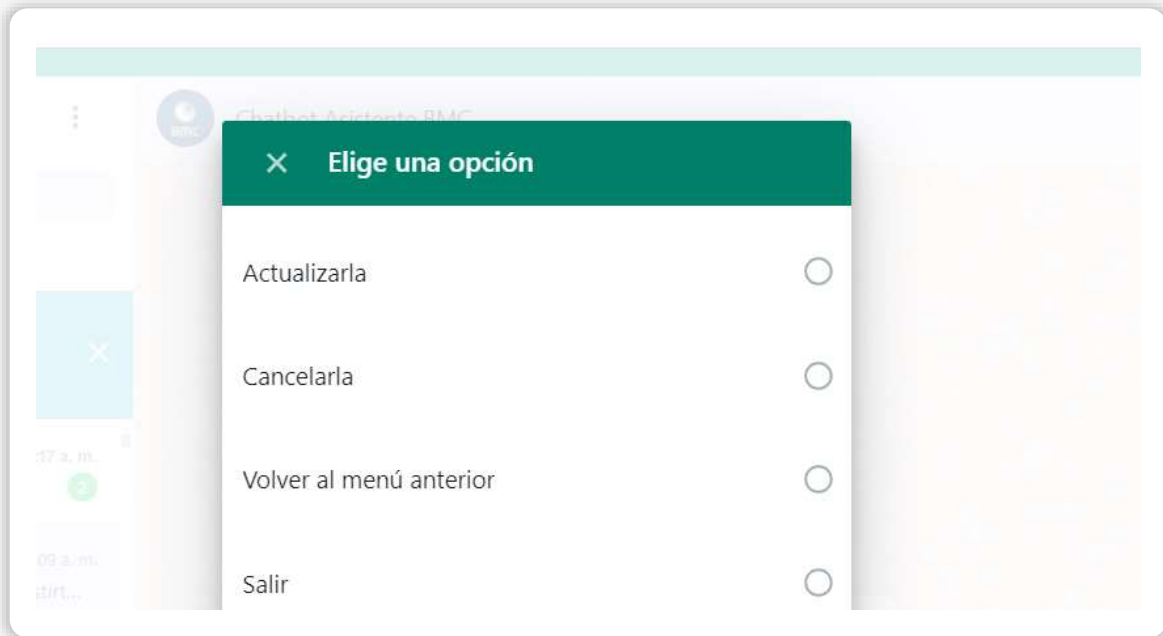
Posteriormente, el chatbot le indicará las citas que el usuario previamente ha reservado, como se observa en la imagen:



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

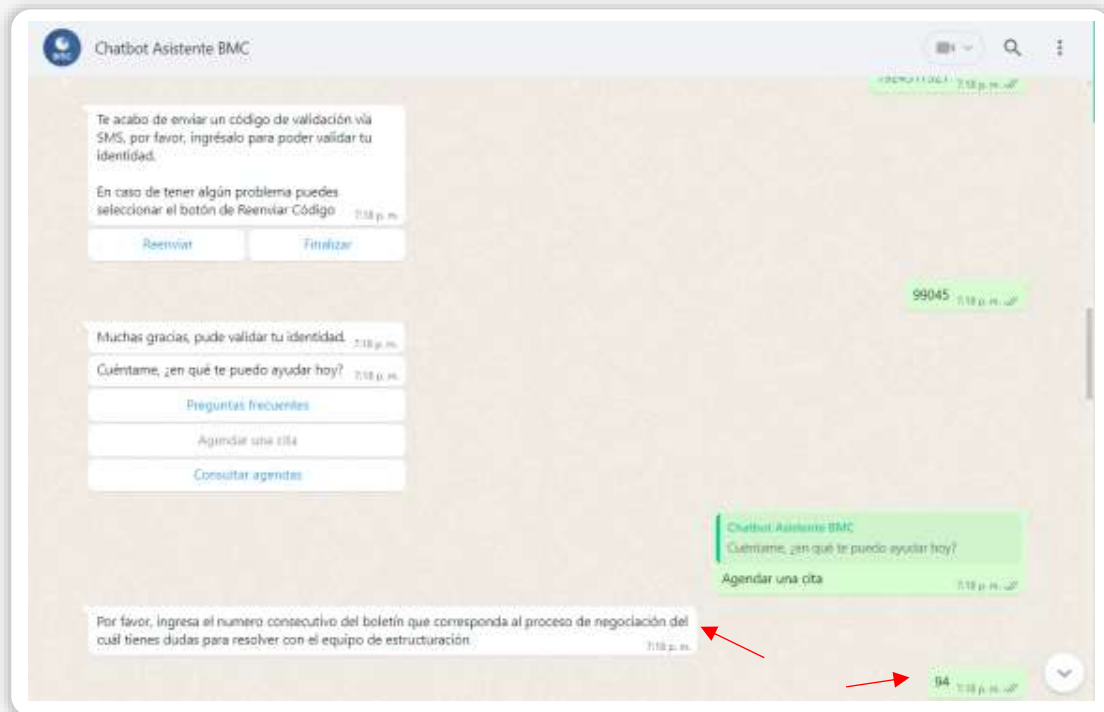


Luego, Seleccione la opción de su preferencia



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:

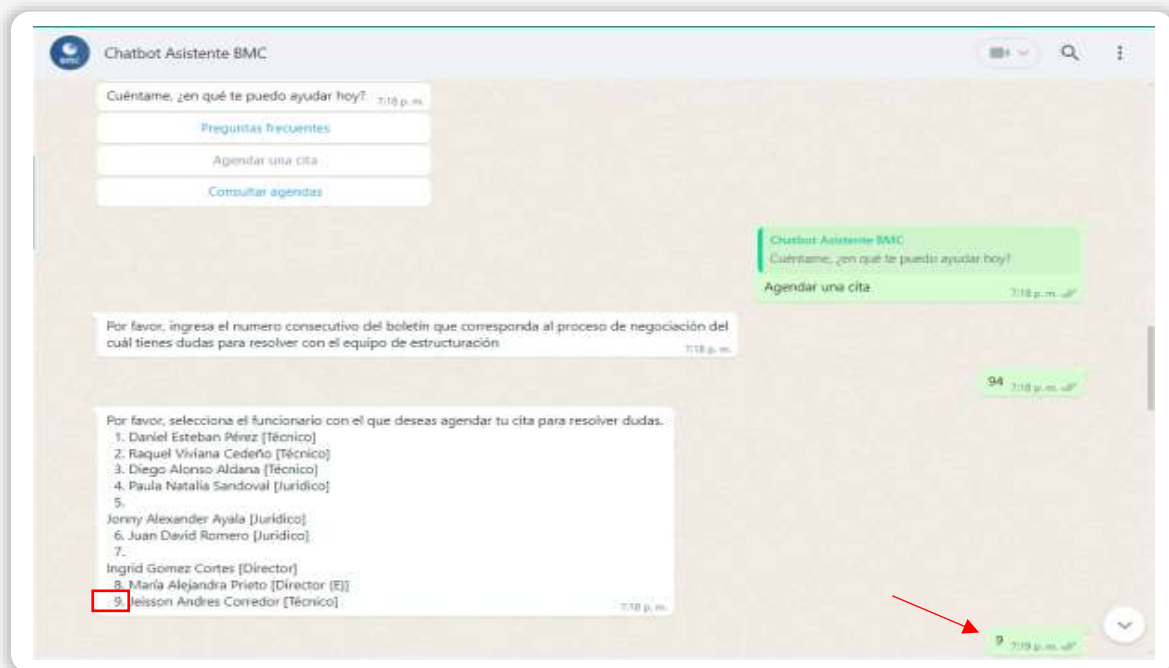


Nota: el número de boletín lo puede ingresar con punto (.) o sin punto, según sea el caso.

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:

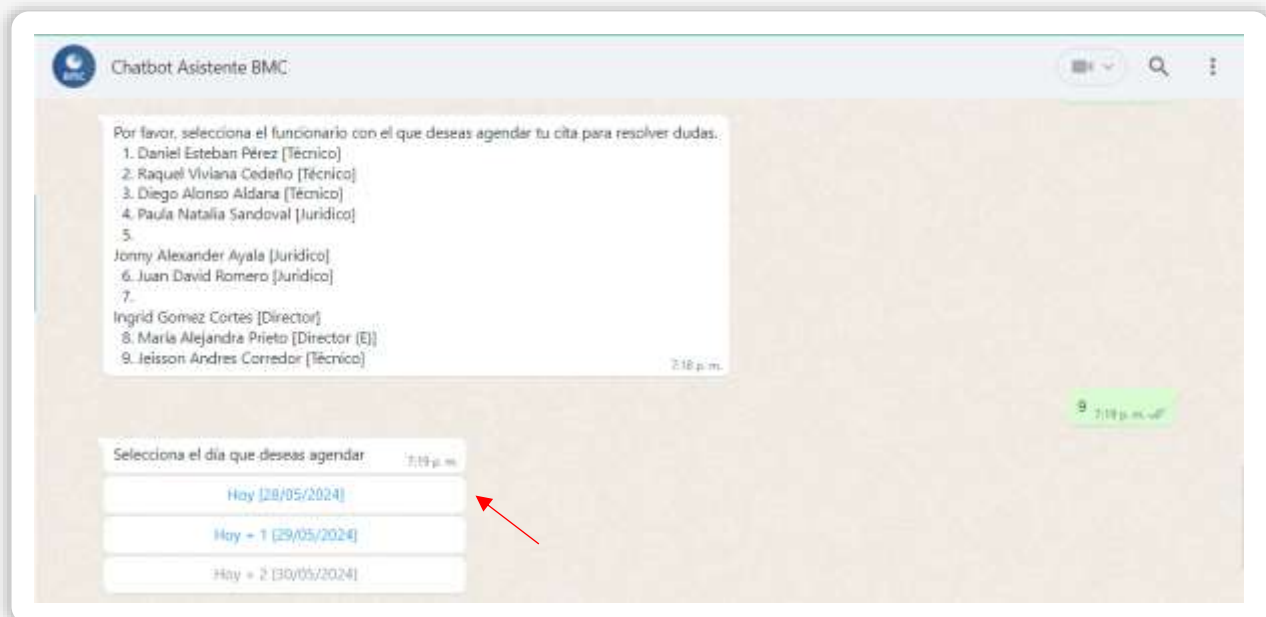


Ingrese el número del colaborador, como se ilustra en la imagen:



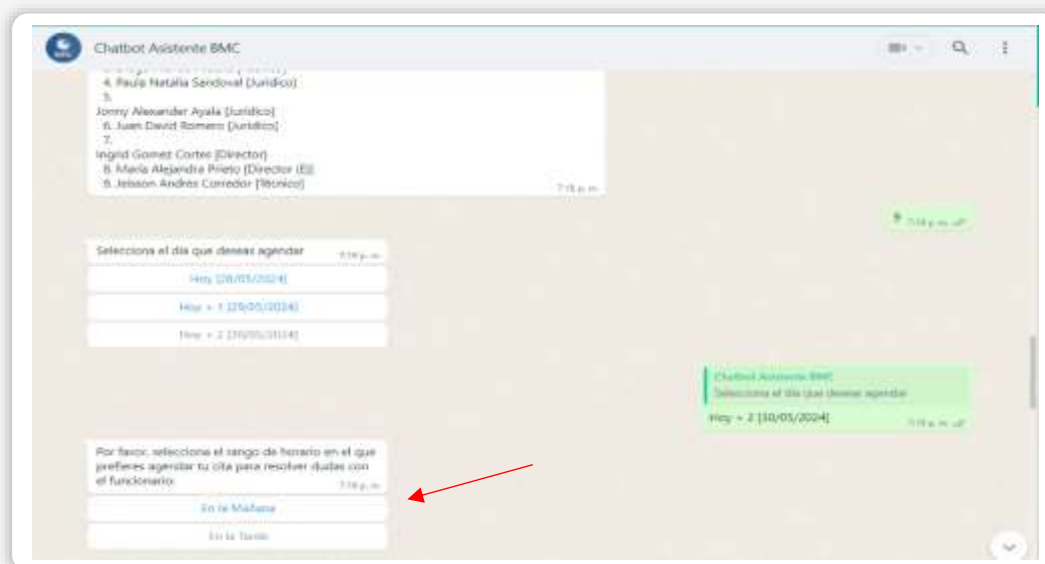
Nota: Deberá ingresar únicamente el número asociado al colaborador, ya que si ingresa su nombre el chatbot no identificará al colaborador.

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:

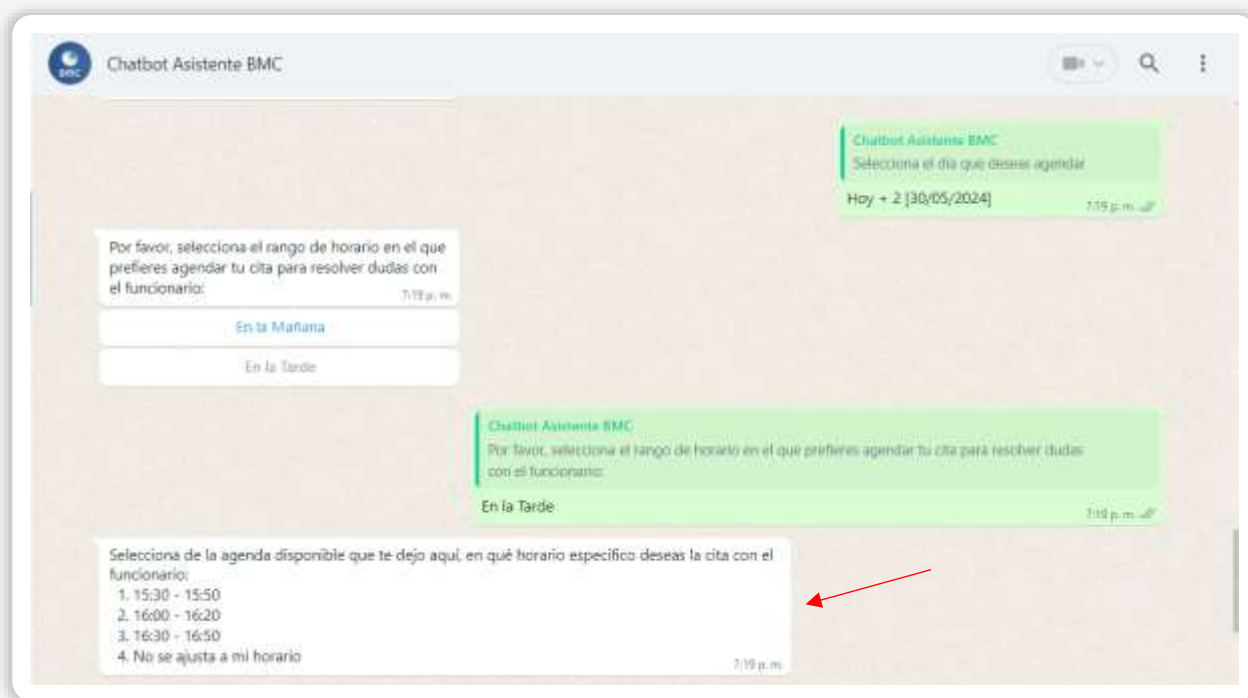


Nota : Los días son opcionales, partiendo desde el día que se realiza la interacción con el chatbot hasta dos (2) días hacia adelante. Sin embargo, debe tener en cuenta que estas opciones están sujetas a la disponibilidad del colaborador seleccionado.

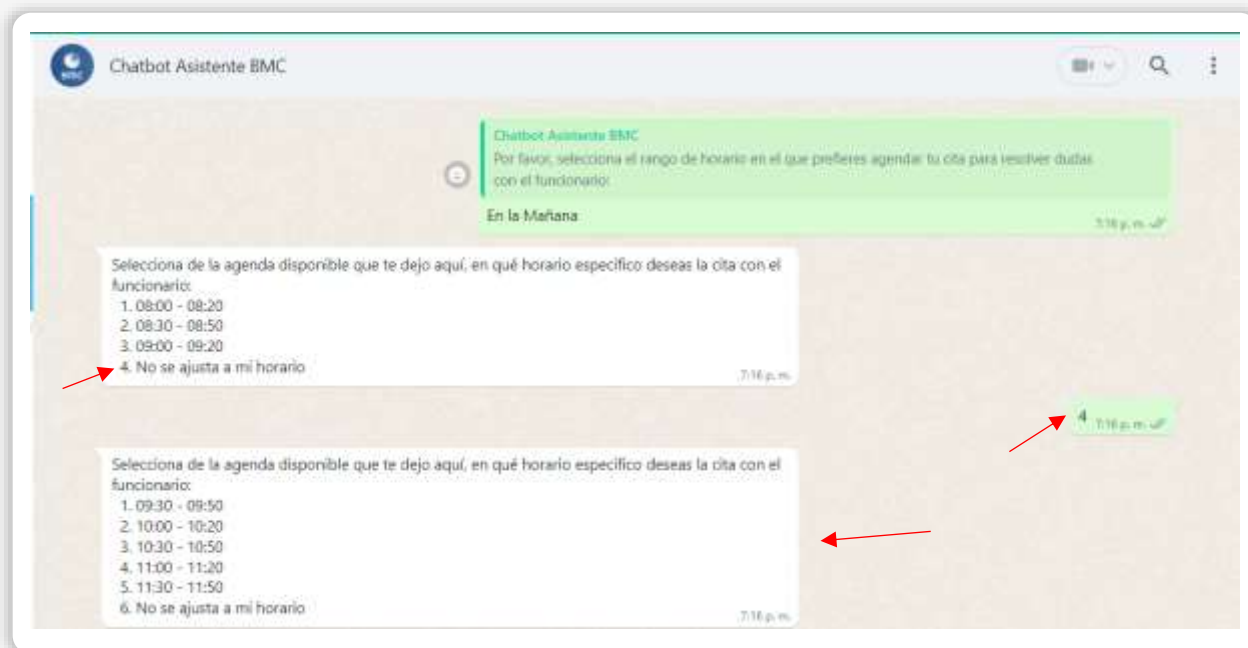
Posteriormente, deberá seleccionar el rango de su preferencia para el día seleccionado, como se muestra a continuación:



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

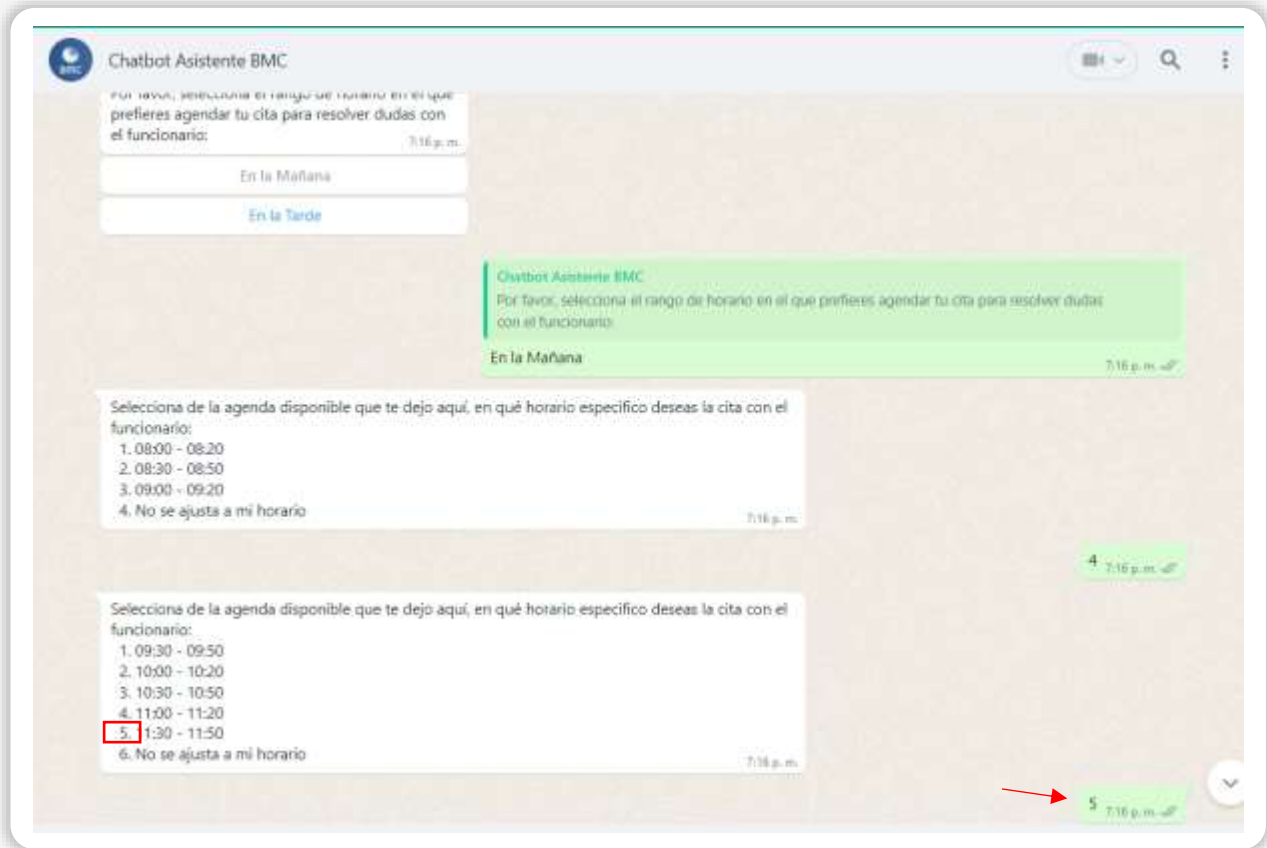


Si ninguna opción se ajusta al horario de su preferencia, ingrese la opción No. 4 "No se ajusta a mi horario". Aquí, el chatbot mostrará opciones adicionales dentro del rango seleccionado, como se ilustra a continuación:

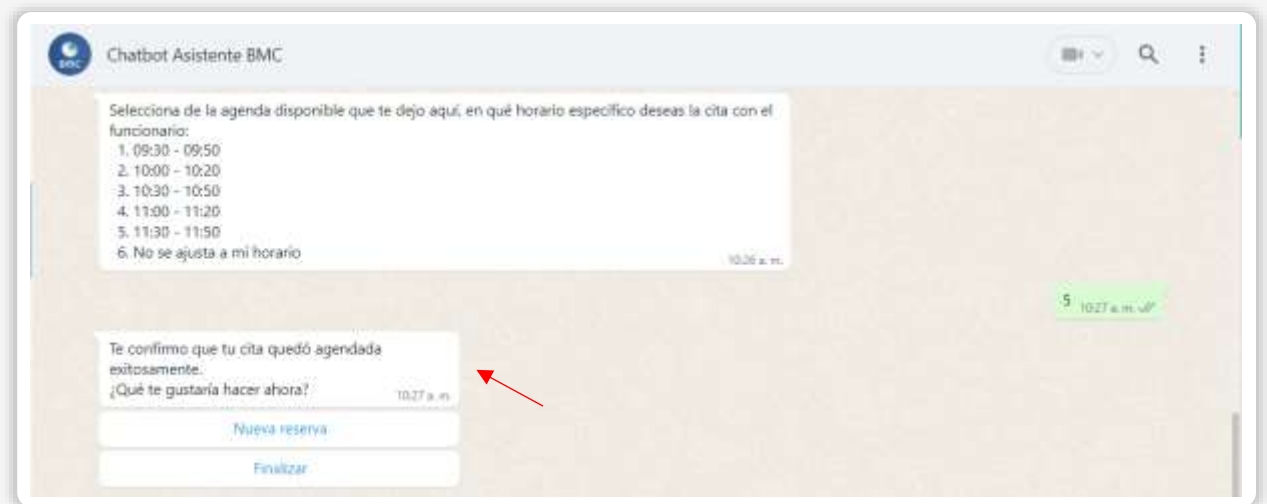


Nota: Si aún al presentarle más opciones ninguna se ajusta a su horario, deberá seleccionar otro rango de tiempo o un día diferente al seleccionado inicialmente.

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



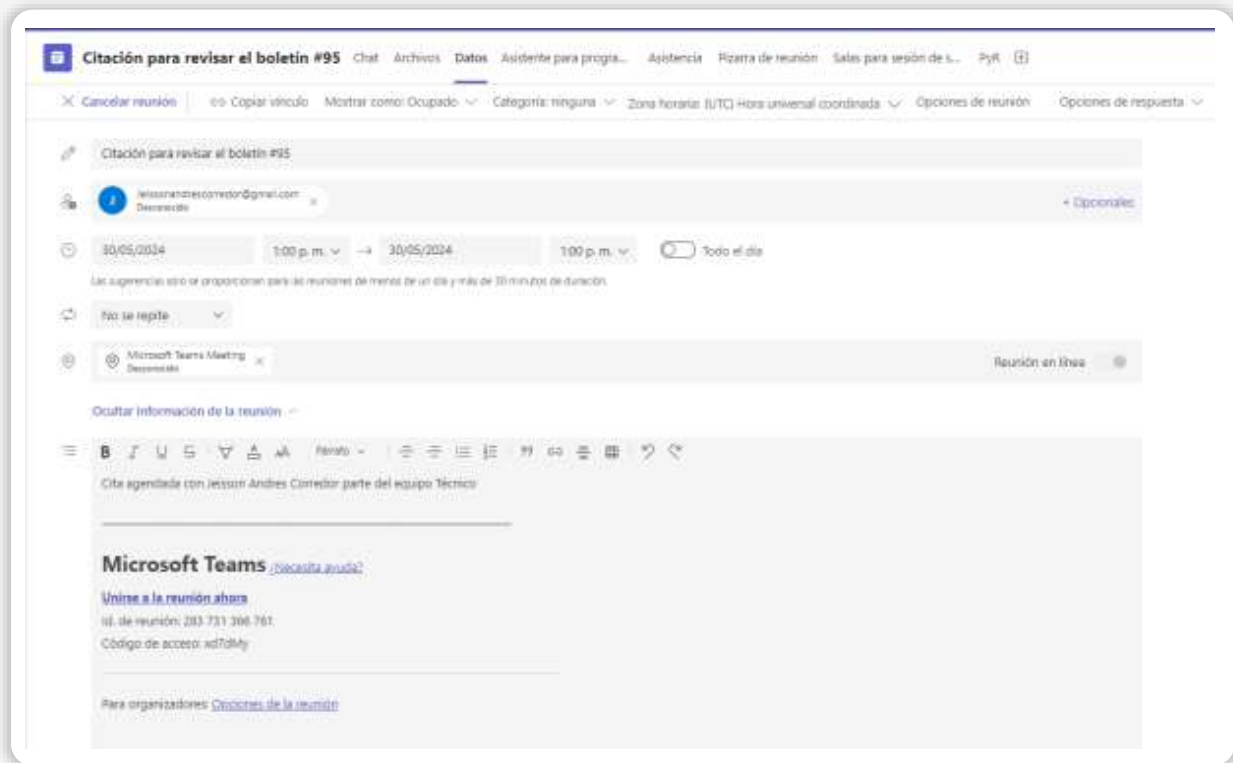
De esta manera, el chatbot le notificará del agendamiento exitoso, de la siguiente manera:



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)

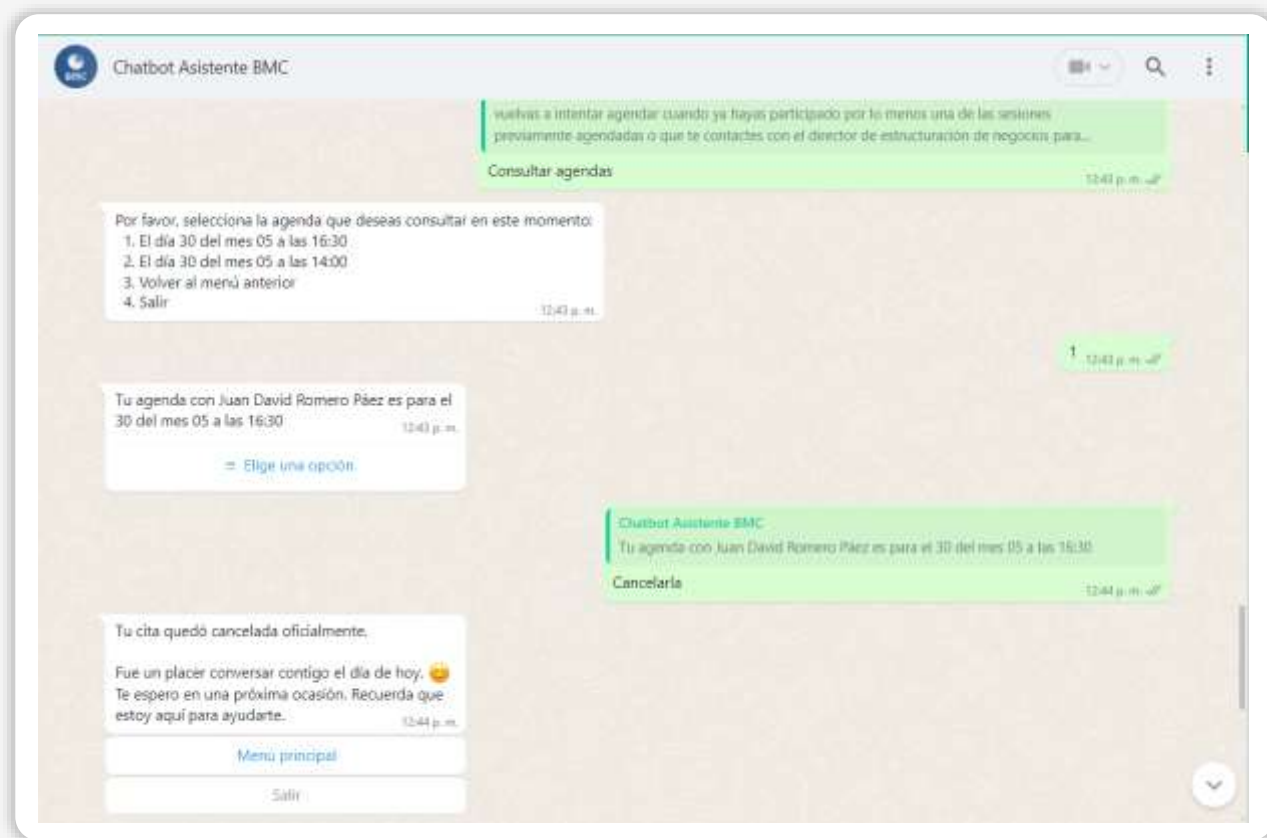
reservas por operador y cada una con un rol diferente. Si pulsa la opción “Finalizar” el chatbot dará por terminada la conversación.

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



3.2.5.2. 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



@BolsaMercantil



@Bolsa Mercantil de
Colombia Oficial