

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 1 de 1

1. PROPÓSITO:

El proyecto de implementación de Eva, el chatbot desarrollado por la Oficina Asesora Informática (OAI), responde a la necesidad de ofrecer una solución innovadora y eficiente para atender las demandas y problemáticas que surgen en el ámbito informático de la organización. Con una estructura basada en inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural, Eva se posiciona como una herramienta avanzada de soporte técnico que busca optimizar la interacción entre los usuarios y el departamento informático, agilizando la resolución de problemas y proporcionando información relevante de manera rápida y precisa.

1.1 objetivos:

- **Mejora la experiencia del usuario:** Eva tiene como objetivo principal mejorar la experiencia de los usuarios al ofrecer una atención personalizada y ágil para resolver sus consultas y problemas informáticos. Al reducir los tiempos de espera y proporcionar respuestas precisas, Eva contribuye a aumentar la satisfacción y la productividad de los usuarios.
- **Optimizar el servicio de soporte técnico:** El proyecto busca optimizar el servicio de soporte técnico de la organización al implementar una solución automatizada que esté disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Esto permite una atención inmediata a las consultas de los usuarios, independientemente de la disponibilidad del personal técnico.
- **Incrementar la eficiencia operativa:** Al agilizar la resolución de problemas y proporcionar asistencia continua, Eva contribuye a reducir los tiempos de inactividad y los costos asociados con el soporte técnico tradicional.
- **Facilitar el acceso a la información:** Eva no solo se encarga de resolver problemas, sino que también proporciona información relevante y actualizada sobre herramientas, sistemas y procedimientos informáticos. Esto facilita el acceso a recursos y documentación, promoviendo la autonomía y el autoaprendizaje entre los usuarios.

1.2 Funcionalidades:

- **Resolución de problemas técnicos:** Eva resolver una amplia variedad de problemas informáticos, desde errores de software hasta configuraciones de red, proporcionando soluciones paso a paso o recomendaciones para su solución.
- **Asistencia en consultas:** Los usuarios pueden recurrir a Eva para obtener respuestas a preguntas frecuentes, acceso a documentación técnica, o información sobre políticas y procedimientos de uso de sistemas informáticos.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 2 de 1

- **Orientación:** Eva puede ofrecer tutoriales interactivos, guías paso a paso y consejos prácticos para ayudar a los usuarios a aprovechar al máximo las herramientas y sistemas informáticos disponibles.

1.3 Beneficios:

- **Atención continua:** Eva está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que garantiza una atención inmediata a las consultas y problemas informáticos, incluso fuera del horario laboral.
- **Reducción de tiempos de espera:** Al ofrecer respuestas automáticas y rápidas, Eva ayuda a reducir los tiempos de espera y minimiza los períodos de inactividad asociados con la resolución de problemas informáticos.
- **Productividad:** Al proporcionar soluciones rápidas y eficientes, Eva permite a los usuarios volver rápidamente a sus tareas, aumentando la productividad individual.

2. ALCANCE:

Eva, el asistente virtual desarrollado por la Oficina Asesora Informática (OAI), se ha diseñado para ofrecer un soporte técnico ágil y eficaz ante cualquier inconveniente informático dentro de la organización. Su propósito es entender las consultas de los usuarios de manera natural y proporcionar respuestas precisas y comprensibles, abarcando una amplia gama de problemas relacionados con hardware, software y redes.

Además de resolver problemas técnicos, Eva se encargará de suministrar información detallada sobre el uso de herramientas informáticas y los procedimientos internos de la empresa. Esto incluye el acceso a documentación técnica, instrucciones detalladas y consejos prácticos para optimizar el rendimiento de los sistemas.

Eva estará disponible para los usuarios a través de diversas plataformas de comunicación, ofreciendo una interfaz intuitiva y accesible. Su objetivo es proporcionar una experiencia de soporte técnico fluida y sin complicaciones, reduciendo al mínimo los tiempos de inactividad y maximizando la productividad del personal.

Asimismo, se ha previsto que Eva evolucione con el tiempo, incorporando nuevas funcionalidades y actualizaciones para adaptarse a las necesidades cambiantes de la organización. Esto garantizará que siga siendo una herramienta valiosa y relevante en el panorama tecnológico en constante cambio.

3. GLOSARIO:

- **Eva:** Eva es un chatbot desarrollado por la Oficina Asesora Informática (OAI) para ofrecer soporte técnico y soluciones a problemas informáticos dentro de la organización. Utiliza

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 3 de 1

inteligencia artificial y procesamiento del lenguaje natural para interactuar con los usuarios y proporcionar respuestas instantáneas.

- **Bitrix24:** Bitrix24 es una plataforma de gestión empresarial en línea que integra herramientas de comunicación, colaboración, gestión de proyectos, CRM (Customer Relationship Management) y recursos humanos. Permite a las empresas gestionar sus procesos internos de manera eficiente y centralizada.
- **Chatbot:** Un chatbot es un programa informático diseñado para simular una conversación humana, ya sea a través de texto o voz. Puede utilizarse para realizar tareas automáticas, responder preguntas frecuentes, ofrecer asistencia al cliente, entre otras funciones.

4. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD:

Dentro del proyecto de implementación de Eva, es esencial definir con precisión quién es responsable de qué y quién tiene la autoridad para tomar decisiones importantes. Aquí presentamos un resumen de las áreas de responsabilidad y autoridad:

- **Equipo de desarrollo:** Este equipo lidera el diseño, desarrollo y puesta en marcha de Eva. Su tarea es asegurarse de que el chatbot funcione correctamente y se integre sin problemas con los sistemas existentes. Tienen la potestad para tomar decisiones técnicas relacionadas con el diseño y la implementación de Eva, y pueden colaborar con otros equipos según sea necesario.
- **Equipo de soporte:** El equipo de soporte tiene la responsabilidad de garantizar el funcionamiento óptimo de Eva, brindando asistencia técnica, gestionando incidencias, supervisando el rendimiento y proporcionando capacitación a los usuarios. En cuanto a sus autoridades, están facultados para tomar decisiones operativas, asignar recursos y comunicarse con otros equipos para resolver problemas técnicos y coordinar mejoras en la plataforma.
- **Usuarios finales:** Los usuarios finales tienen la responsabilidad de utilizar Eva de manera efectiva en sus actividades diarias, participando activamente en su uso y proporcionando retroalimentación para mejorar su rendimiento. En cuanto a sus autoridades, tienen el poder de informar sobre problemas, proponer mejoras y solicitar asistencia técnica cuando sea necesario para optimizar su experiencia con Eva.

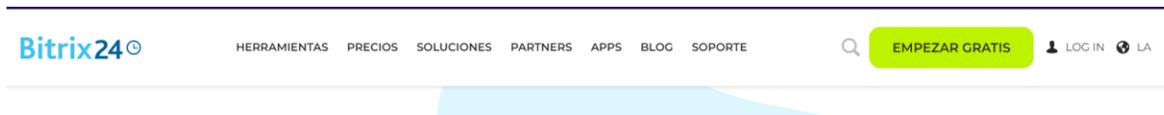
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 4 de 1

6. INSTRUCCIONES:

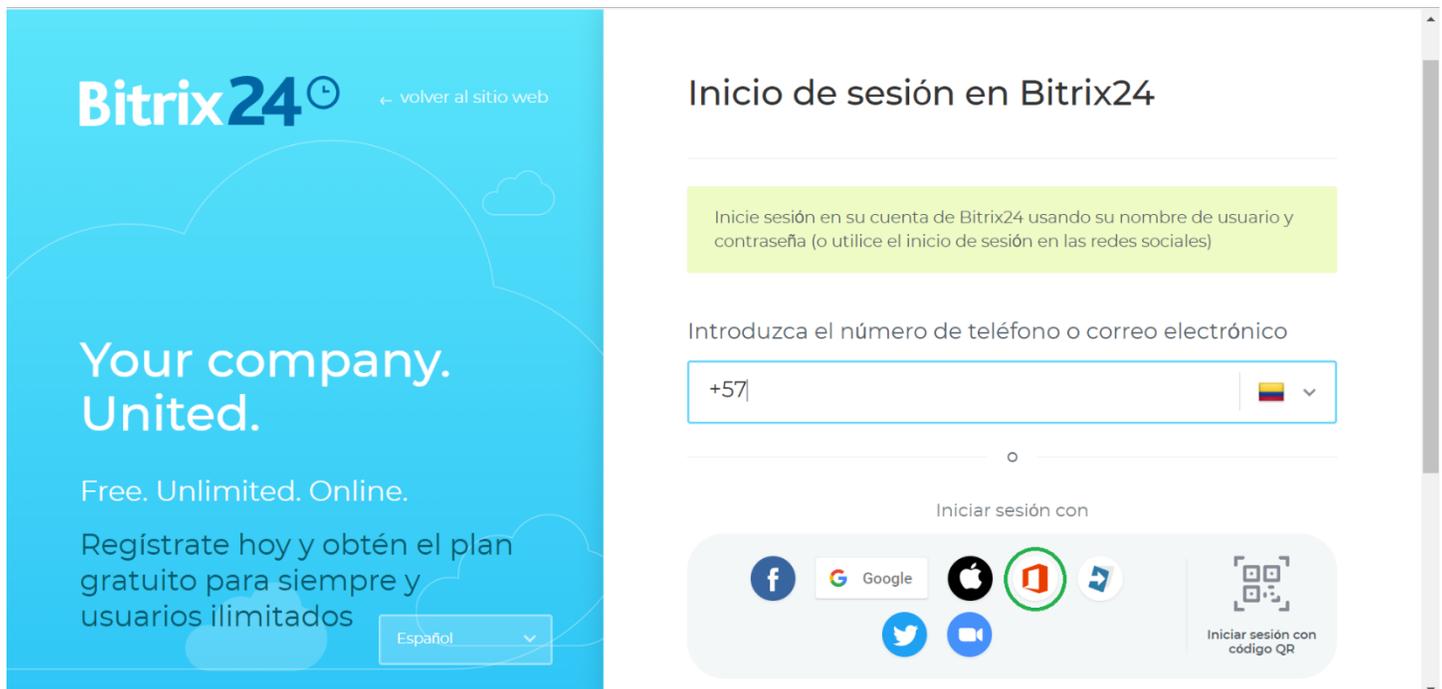
Es un espacio de trabajo unificado con el que podemos manejar cantidades de tareas y administrar proyectos, grupos de trabajo, operaciones, y muchas cosas más. Este CRM no solo proporciona espacios de trabajo, sino que además de esto proporciona canales de comunicación entre usuarios y la mesa de ayuda (nos centraremos en este tema más adelante).

6.1 Inicio de sesión:

Para acceder al CRM debemos iniciar sesión, para eso accedemos al sitio web oficial bitrix24.com y luego damos clic en cualquiera de las dos opciones que se muestran a continuación:



Luego de esto seremos redirigidos a una pantalla de inicio de sesión en la cual tendremos varios métodos de acceso a nuestra cuenta, seleccionaremos la opción de office365 (encerrado en el círculo verde de la imagen) para usar nuestra cuenta institucional.

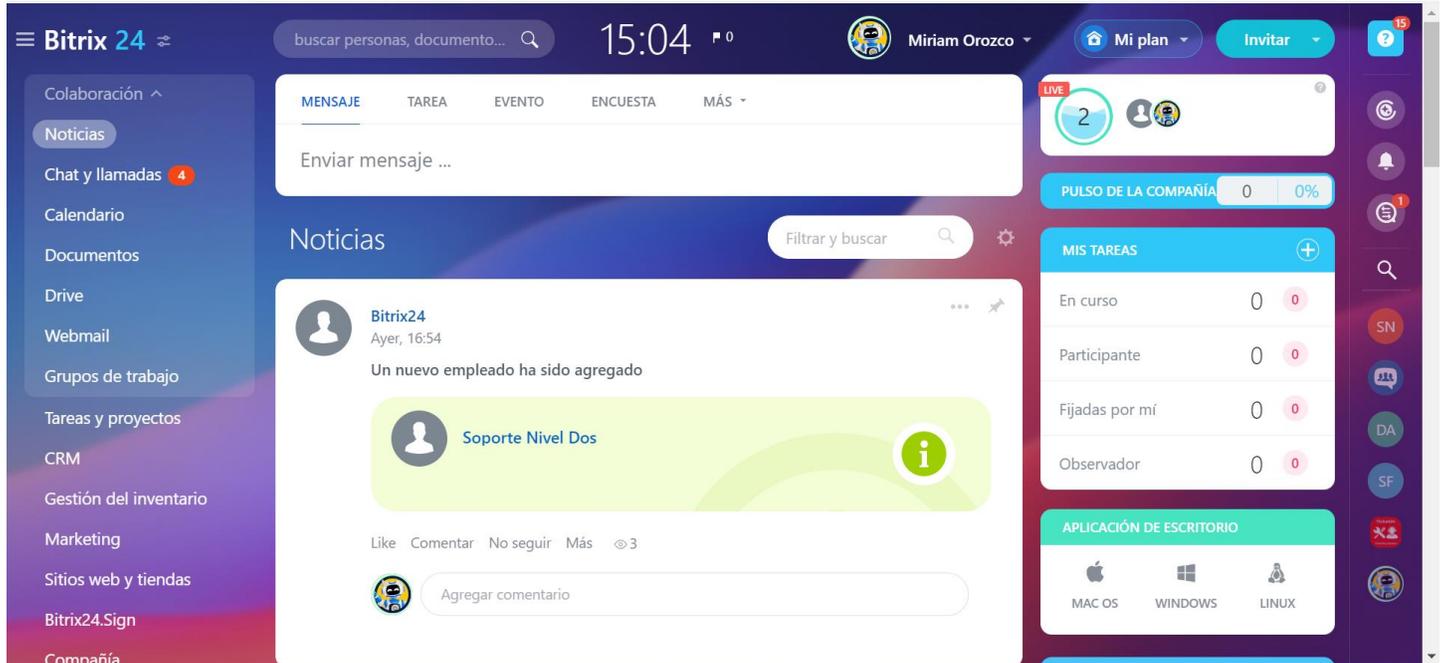


Una vez hayamos iniciado sesión seremos redirigidos a la página de inicio del CRM. Tenga en cuenta que puede iniciar sesión de otra manera, pero en este caso únicamente por regla usaremos nuestra cuenta institucional.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 5 de 1

6.2 Bitrix24 (página de inicio):

Ya tenemos nuestra cuenta creada, esto es lo que nos aparecerá al momento de entrar:



The screenshot displays the Bitrix24 user interface. On the left, there is a vertical navigation menu with options like 'Colaboración', 'Noticias', 'Chat y llamadas', 'Calendario', 'Documentos', 'Drive', 'Webmail', 'Grupos de trabajo', 'Tareas y proyectos', 'CRM', 'Gestión del inventario', 'Marketing', 'Sitios web y tiendas', 'Bitrix24.Sign', and 'Compañía'. The top header includes a search bar, the time '15:04', the user profile 'Miriam Orozco', and buttons for 'Mi plan' and 'Invitar'. The main content area features a 'MENSAJE' tab with a search bar and a 'Noticias' section showing a recent post from 'Bitrix24' about a new employee. On the right, there are several widgets: 'LIVE' with a chat icon, 'PULSO DE LA COMPAÑÍA' showing 0% progress, 'MIS TAREAS' with a list of task statuses (En curso, Participante, Fijadas por mí, Observador), and 'APLICACIÓN DE ESCRITORIO' with icons for MAC OS, WINDOWS, and LINUX.

En el menú de la parte izquierda tenemos lo que son las herramientas de colaboración y en la derecha tenemos otro menú del cual hablaremos más adelante. En este caso nos centraremos solo en herramientas que nos permiten la comunicación entre el usuario y la mesa de ayuda.

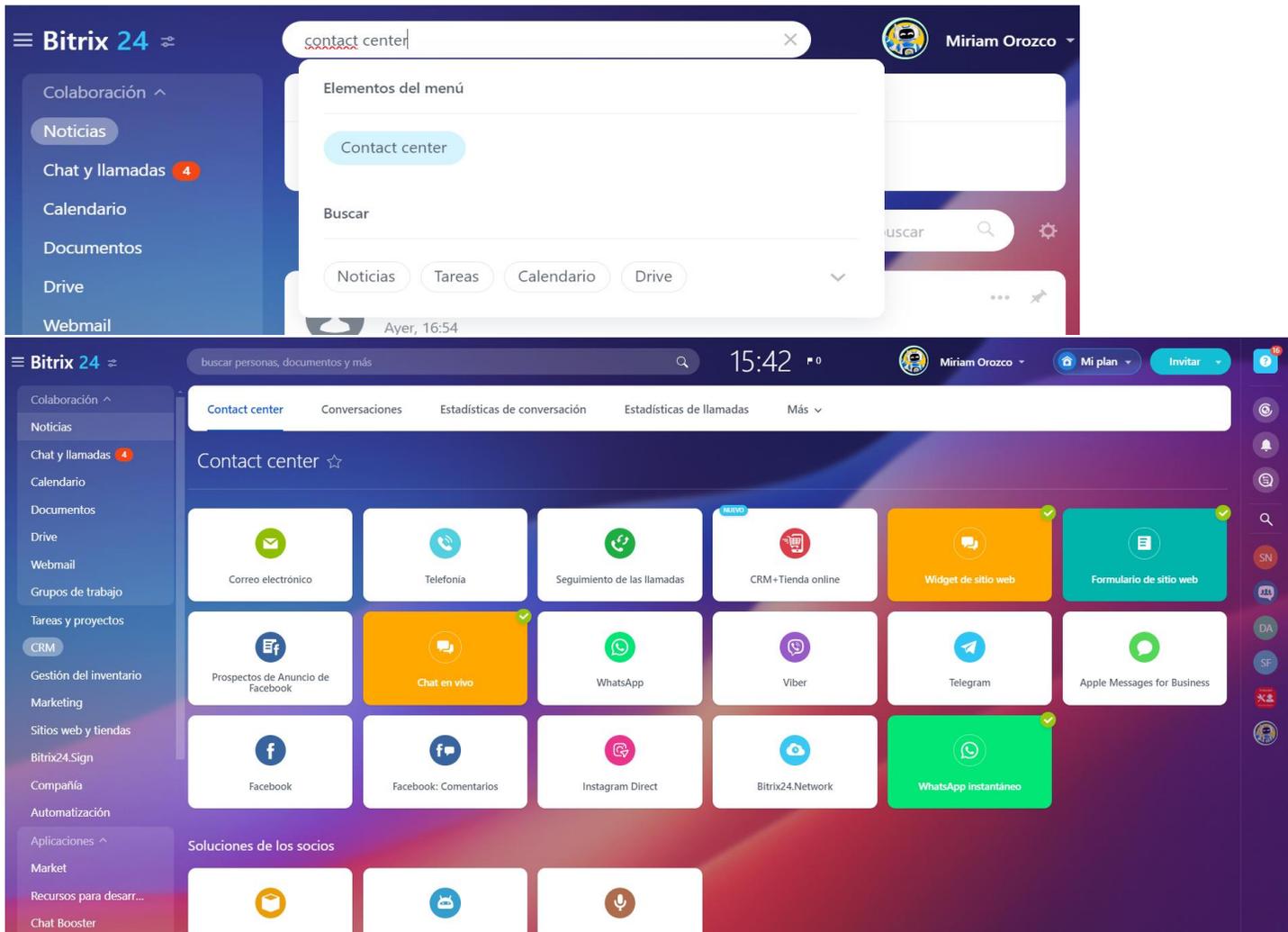
Bitrix24 solo lo usaremos como un medio por el cual le daremos soporte y brindaremos ayuda a las incidencias y casos que se reporten a la Oficina Asesora Informática OAI por lo cual además de solo centrarnos en las herramientas de comunicación también usaremos aquellas que nos permiten la administración de reportes de conversaciones, canales de comunicación, chatbots, etc.

6.2.1 Herramientas a utilizar:

Seremos lo más específicos llegados a este punto, demostraremos el uso de las herramientas usadas para la configuración de bitrix24 como medio de comunicación con los usuarios.

6.2.1.1 Contact center: El centro de contacto es la parte donde veremos, crearemos y administraremos nuestros canales de comunicación y donde queremos que se conecten (ya sea Whatsapp o el chat en vivo). Podemos escribir contact center en el buscador del CRM y solo daremos clic cuando nos aparezca.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 6 de 1

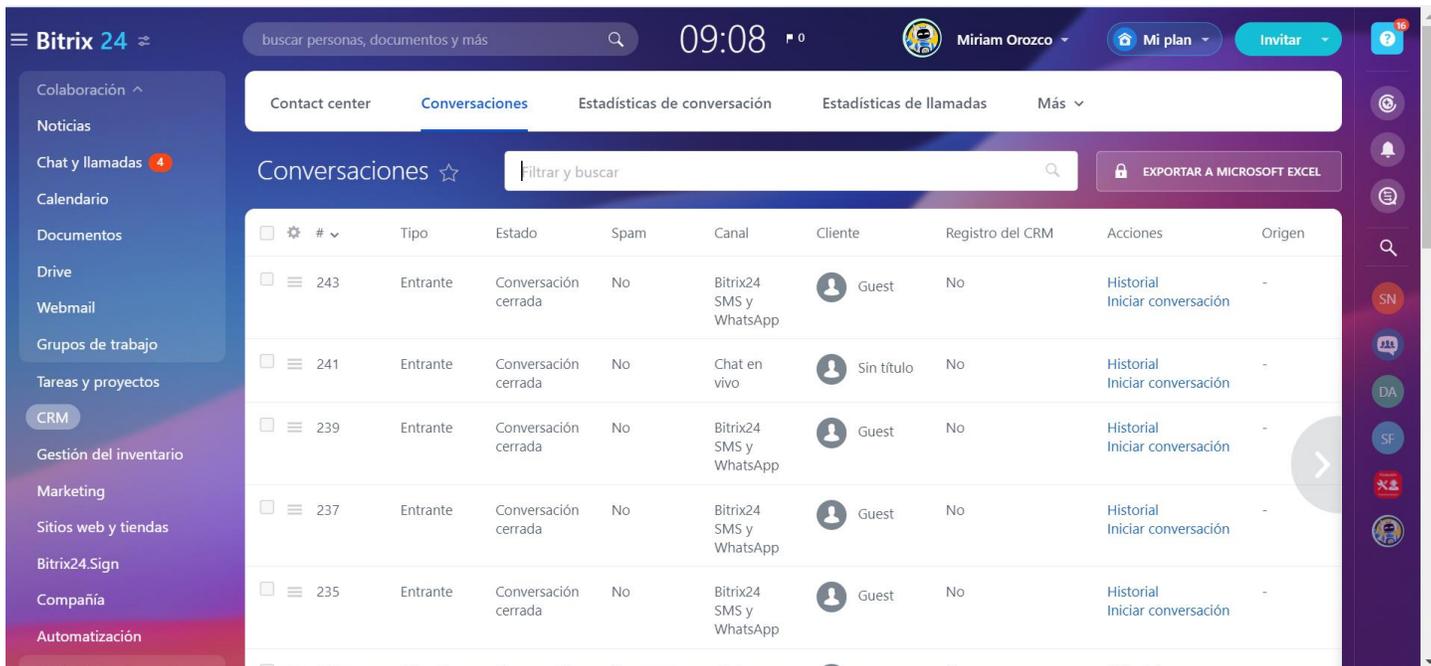


Tenemos varias opciones para crear nuestros canales de comunicación, en este caso solo estamos usando el chat en vivo y Whatsapp instantáneo, es decisión de quien esté leyendo la documentación si desea añadir más canales.

6.2.1.2 Conversaciones:

Podemos acceder al historial de conversaciones de los asesores con los usuarios a en la pestaña de “Conversaciones” que esta ubicada al lado del menú de contact center en la barra de navegación. Una vez hagamos clic, veremos una lista con todos los detalles de las conversaciones organizadas desde la mas reciente hasta la más vieja. Se muestra de la siguiente forma:

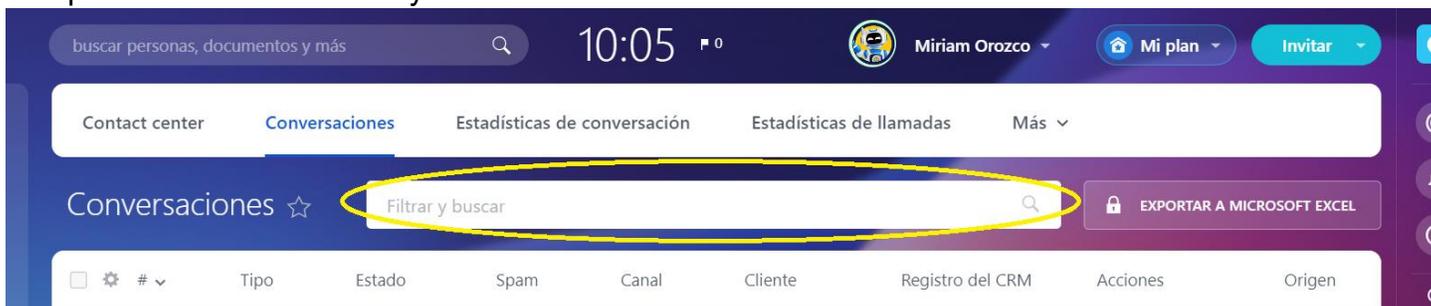
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 7 de 1



#	Tipo	Estado	Spam	Canal	Cliente	Registro del CRM	Acciones	Origen
243	Entrante	Conversación cerrada	No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-
241	Entrante	Conversación cerrada	No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-
239	Entrante	Conversación cerrada	No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-
237	Entrante	Conversación cerrada	No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-
235	Entrante	Conversación cerrada	No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-

Como podemos observar, hay varios campos en este historial los cuales son: tipo, estado, spam, canal y otros campos más. Podemos ver también lo que es el campo de “Acciones” en el cual tenemos dos opciones, la primera es historial que es donde podemos acceder a la conversación y ver los mensajes para hacer seguimiento de esta y la otra es iniciar conversación, en esta opción podemos iniciar las conversaciones que se nos transfieren o bien retomar una conversación que fue finalizada.

Como administrador del grupo de trabajo podemos supervisar las conversaciones de los asesores vinculados al grupo incluyendo las conversaciones del chatbot. ¿Como se hace esto? En el campo de búsqueda donde dice “filtrar y buscar”.



Se nos despliega el siguiente formulario donde podemos seleccionar los filtros de acuerdo a lo que queremos que se nos muestre, ya sea el historial de conversaciones de un asesor específico, seleccionar conversaciones que tienen estado de “conversación cerrada” y otros filtros más según lo que deseemos ver. Además de eso podemos crear filtros y guardarlos para no tener que hacerlos desde cero cuando queramos volver a filtrar los resultados de búsqueda.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 8 de 1

Conversaciones ☆ EXPORTAR A MICROSOFT EXCEL

Spam	Canal	Client	FILTROS	Empleado	Canal	ID de la sesión	Estado	Agregar campo	Restaurar campos predeterminados	Buscar	Reiniciar
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp			Eva			(ninguno)			🔍 BUSCAR	REINICIAR
No	Chat en vivo										
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp										
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp										
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp										
No	Chat en vivo										
No	Chat en vivo										
No	Chat en vivo		+ GUARDAR FILTRO								
No	Chat en vivo		Sin título No	Historial	Iniciar conversación	-	22		Eva	11.04.2024 11:28	
No	Chat en vivo		Sin título No	Historial		-	17		Eva	10.04.2024	

En este caso para ejemplificar nuestra búsqueda seleccionaremos a Eva (es el nombre de nuestro chatbot), la búsqueda solo mostrará las conversaciones de esta. Y será de igual manera para los demás asesores según lo que seleccionemos. También tenemos la opción de exportar a Microsoft Excel en caso tal de que queramos un reporte de análisis estadístico de las conversaciones y también podemos filtrar estas según lo que necesitemos y el reporte se generará teniendo en cuenta los filtros que hayamos elegido.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 9 de 1

Conversaciones ☆ Empleado: Eva x + buscar 🔍 EXPORTAR A MICROSOFT EXCEL

Spam	Canal	Cliente	Registro del CRM	Acciones	Origen	Mensajes	Empleado	Creado el	El agente responde
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	18	Eva	12.04.2024 01:03	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	22	Eva	11.04.2024 11:28	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	17	Eva	10.04.2024 18:13	-
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-	20	Eva	10.04.2024 15:13	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	14	Eva	10.04.2024 13:17	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	14	Eva	10.04.2024 12:52	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	14	Eva	09.04.2024 14:24	-
No	Chat en vivo	Sin título	No	Historial Iniciar conversación	-	14	Eva	09.04.2024 11:53	-
No	Bitrix24 SMS y WhatsApp	Guest	No	Historial Iniciar conversación	-	16	Eva	06.04.2024 11:30	-

L2 X ✓ fx rodolfo bustos

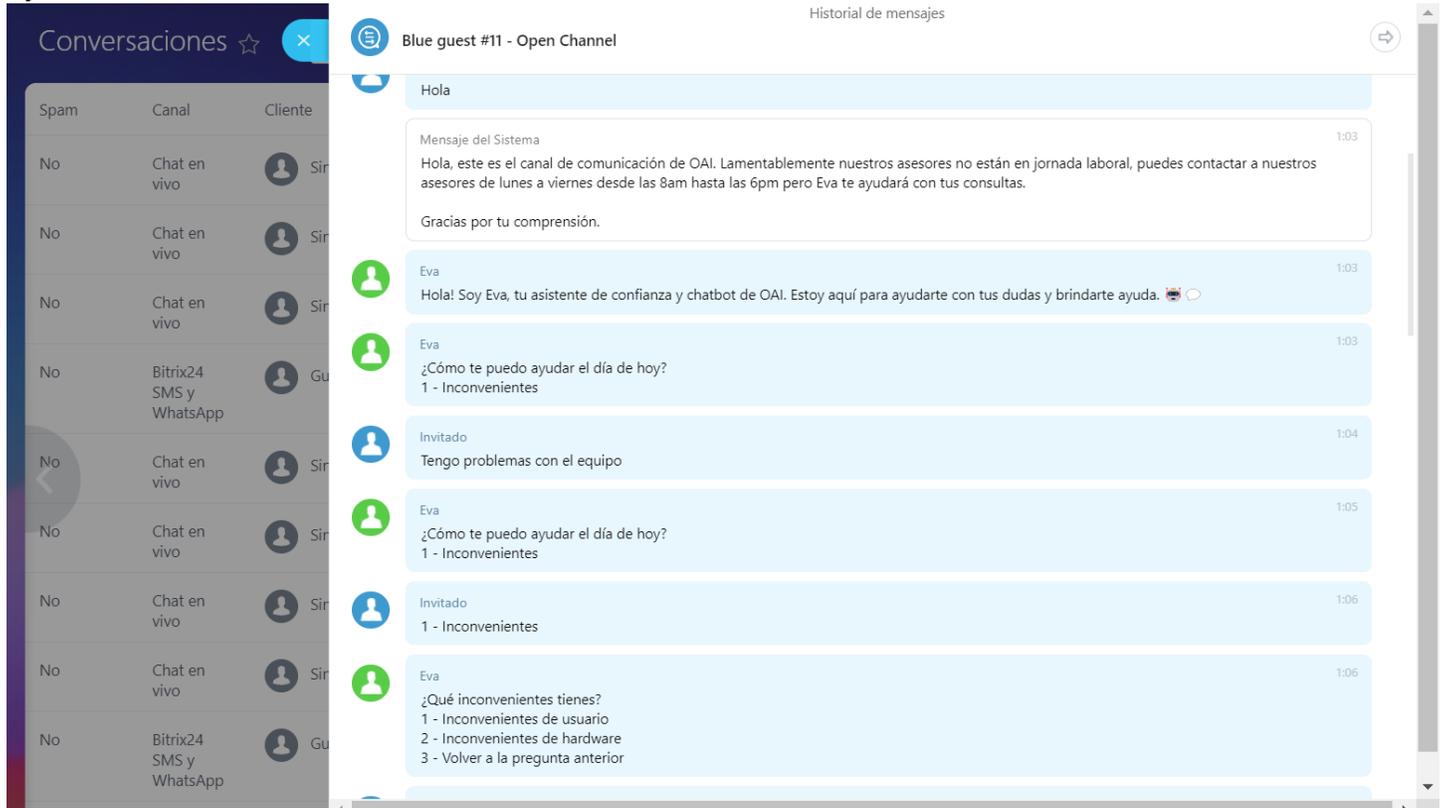
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
#	Tipo	Estado	Spam	Canal	Cliente	Registro del CRM	Enlace del CRM	Dominio de origen	Origen	Mensajes	Empleado
2	77	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	Si	https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/lead/details/15/ https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/activity/?ID=29&open_view=29		11	rodolfo bustos
3	75	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	Si	https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/lead/details/15/ https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/activity/?ID=27&open_view=27		17	Elena
4	73	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	Si	https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/lead/details/15/ https://b24-mtb9no.bitrix24.co/crm/activity/?ID=25&open_view=25		16	rodolfo bustos
5	71	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	No			3	Elena
6	69	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	No			14	Elena
7	67	Entrante	Conversación cerrada	No	Chat en vivo	Sin título	No			3	Jesus Daniel De Avila Villadi
8	65	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	No			19	Elena
9	63	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	No			16	Elena
10	61	Entrante	Conversación cerrada	Si	Chat en vivo	Sin título	No			12	Elena

reporte general

Ready Accessibility: Unavailable 100%

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 10 de 1

En el apartado de historial podemos acceder a los mensajes de la conversación. Al hacer clic en esta opción se nos muestra una ventana con todo el chat entre usuario y chatbot o asesor que lo esté ayudando con su caso.

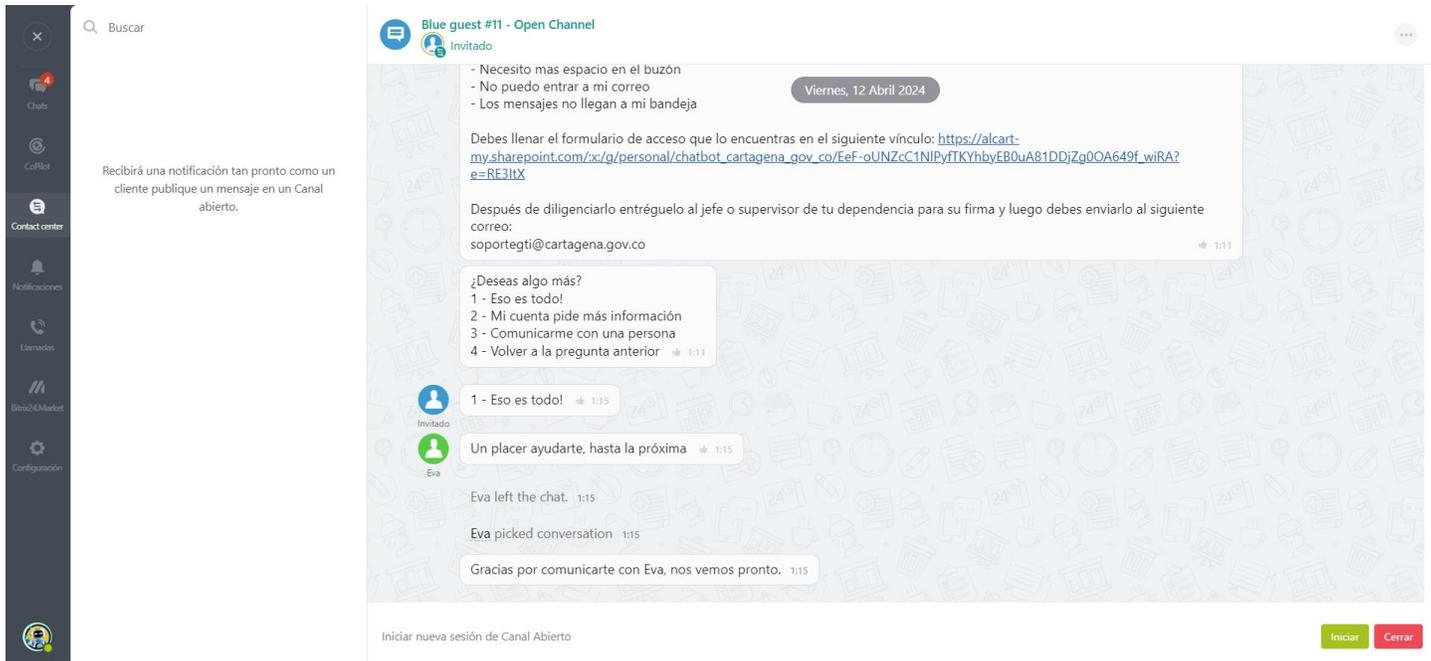


The screenshot shows a chat history window titled "Historial de mensajes" for a channel named "Blue guest #11 - Open Channel". On the left, there is a sidebar with a list of conversations, including "Spam", "Canal", and "Cliente" columns. The main chat area displays a sequence of messages:

- A system message: "Mensaje del Sistema" at 1:03, stating that advisors are not available during working hours but that 'Eva' will assist with queries.
- A user message: "Hola" at 1:03.
- A chatbot response: "Hola! Soy Eva, tu asistente de confianza y chatbot de OAI. Estoy aquí para ayudarte con tus dudas y brindarte ayuda." at 1:03.
- A user question: "¿Cómo te puedo ayudar el día de hoy?" at 1:03, followed by a list of options: "1 - Inconvenientes".
- An invited user message: "Tengo problemas con el equipo" at 1:04.
- A chatbot response: "¿Cómo te puedo ayudar el día de hoy?" at 1:05, followed by "1 - Inconvenientes".
- An invited user message: "1 - Inconvenientes" at 1:06.
- A chatbot response: "¿Qué inconvenientes tienes?" at 1:06, followed by a list of options: "1 - Inconvenientes de usuario", "2 - Inconvenientes de hardware", and "3 - Volver a la pregunta anterior".

En el apartado de "iniciar conversación" también podemos acceder a la conversación que hayamos seleccionado pero esta vez tendremos a la mano de retomar las conversaciones o bien podremos entrar a las conversaciones que están en curso.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 11 de 1



Blue guest #11 - Open Channel

Invitado

- Necesito mas espacio en el buzón
- No puedo entrar a mi correo
- Los mensajes no llegan a mi bandeja

Viernes, 12 Abril 2024

Debes llenar el formulario de acceso que lo encuentras en el siguiente vínculo: https://alcart-my.sharepoint.com/:x/g/personal/chatbot_cartagena_gov_co/Eef-oUNZcC1NIPyTKYhbyEB0uA81DDJzG0OA649f_wiRA?e=RE3tIX

Después de diligenciarlo entréguelo al jefe o supervisor de tu dependencia para su firma y luego debes enviarlo al siguiente correo: soportegti@cartagena.gov.co

¿Deseas algo más?

- 1 - Eso es todo!
- 2 - Mi cuenta pide más información
- 3 - Comunicarme con una persona
- 4 - Volver a la pregunta anterior

1 - Eso es todo! 1:15

Un placer ayudarte, hasta la próxima 1:15

Eva left the chat. 1:15

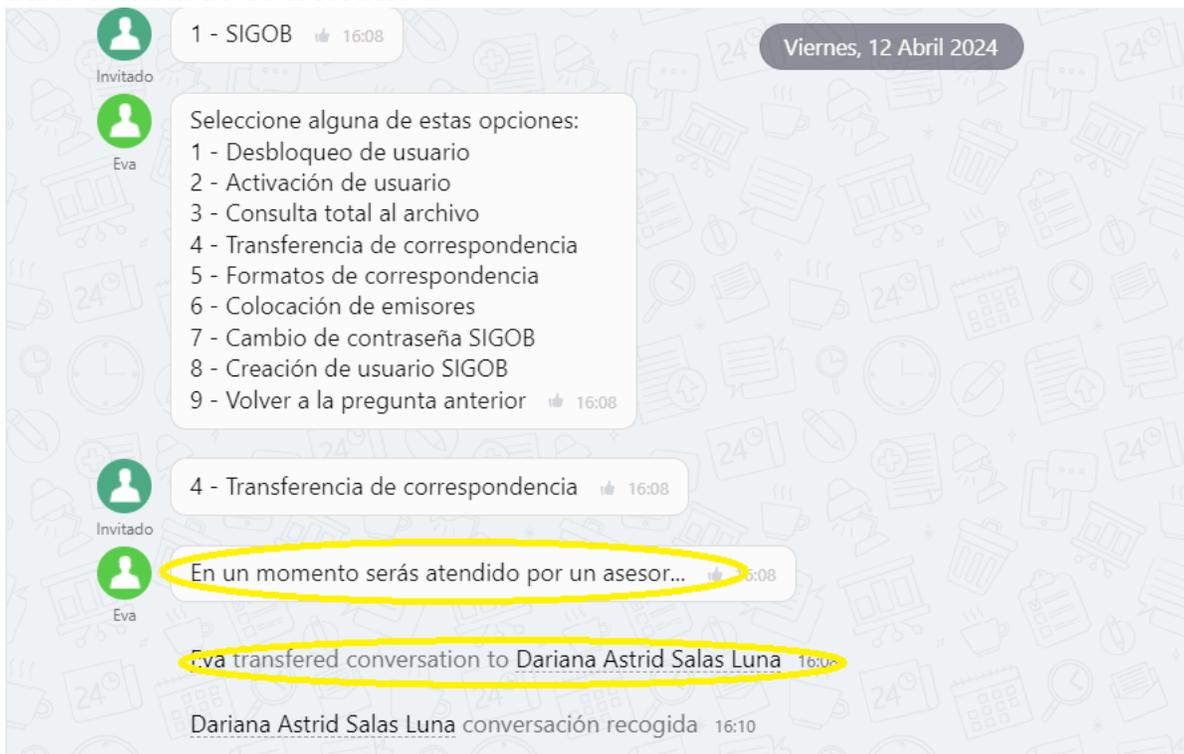
Eva picked conversation 1:15

Gracias por comunicarte con Eva, nos vemos pronto. 1:15

Iniciar nueva sesión de Canal Abierto

Iniciar Cerrar

El chatbot también puede transferir las conversaciones a los asesores según lo hayamos configurado (veremos esta configuración mas adelante). En la siguiente imagen vemos como se hace esta transferencia de conversación:



1 - SIGOB 16:08

Invitado

Eva

Seleccione alguna de estas opciones:

- 1 - Desbloqueo de usuario
- 2 - Activación de usuario
- 3 - Consulta total al archivo
- 4 - Transferencia de correspondencia
- 5 - Formatos de correspondencia
- 6 - Colocación de emisores
- 7 - Cambio de contraseña SIGOB
- 8 - Creación de usuario SIGOB
- 9 - Volver a la pregunta anterior

4 - Transferencia de correspondencia 16:08

Invitado

Eva

En un momento serás atendido por un asesor... 16:08

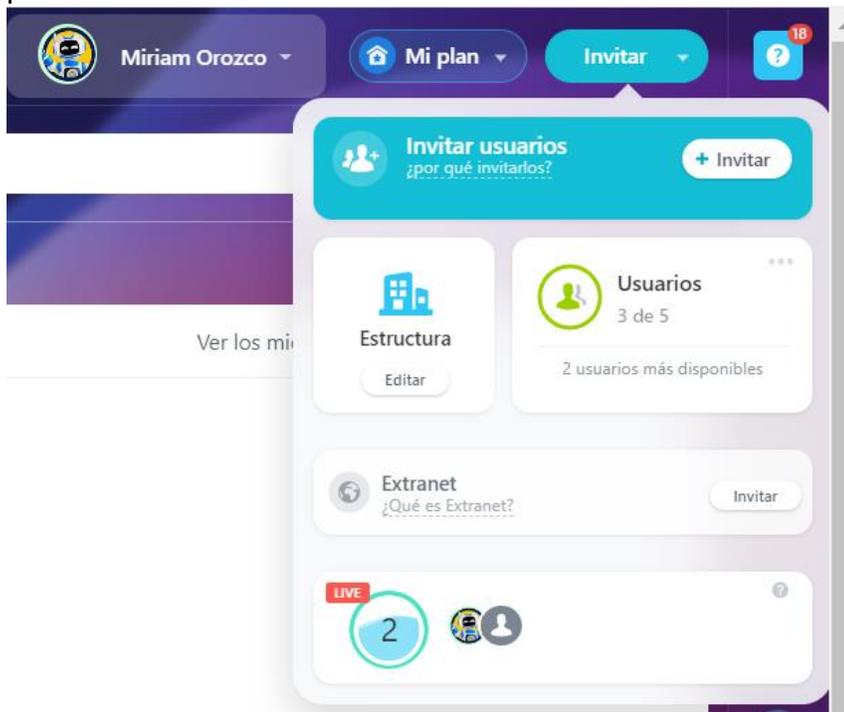
Eva transferred conversation to Dariana Astrid Salas Luna 16:08

Dariana Astrid Salas Luna conversación recogida 16:10

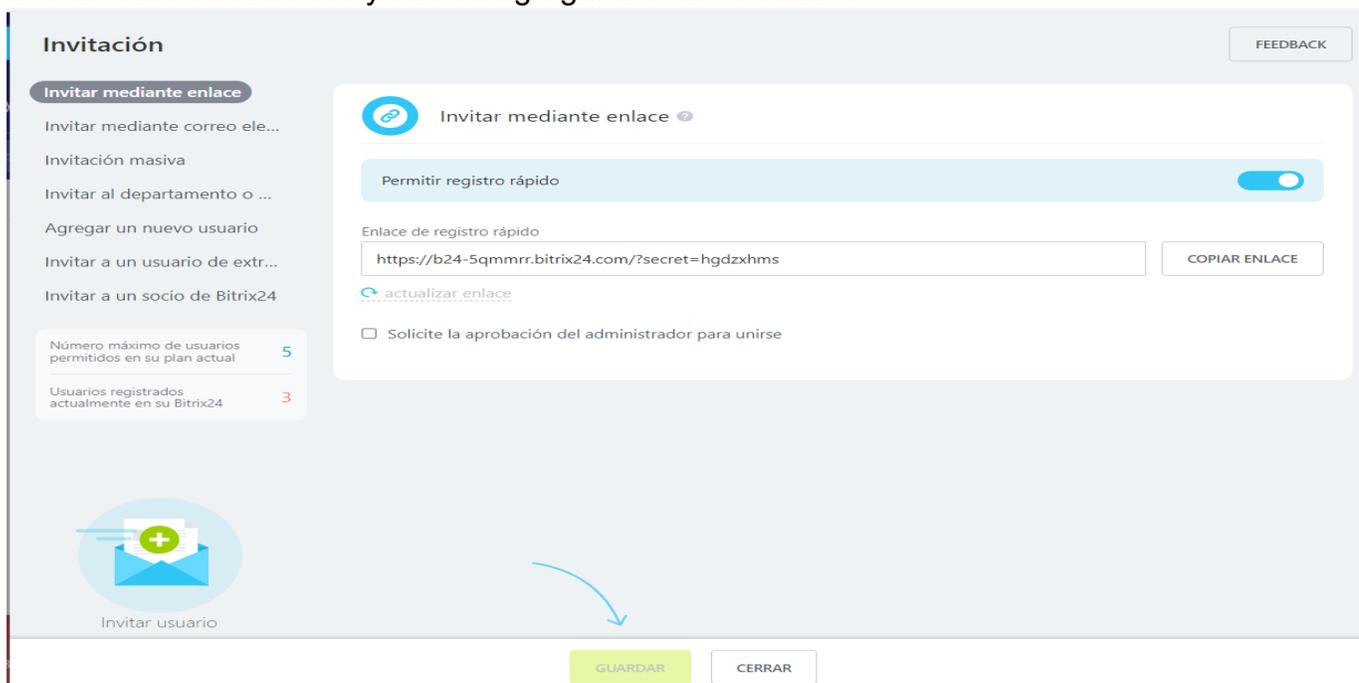
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 12 de 1

6.2.1.3 Invitar usuarios al grupo de bitrix24:

Si queremos añadir más usuarios a nuestro bitrix24 en caso tal de que se requiera debemos invitarlos a unirse. Para eso nos dirigimos a la parte superior derecha al lado de donde está nuestro nombre y pulsamos el botón de invitar.



Pulsamos el botón de invitar y se nos desplegará una ventana con diferentes opciones de invitación, una de ellas es el enlace y otra es agregar un nuevo usuario:



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 13 de 1

En este caso solo usaremos la opción de agregar un nuevo usuario, aquí le daremos el nombre que queremos que tenga en bitrix24. Llenaremos los datos en el formulario según corresponda, no necesita agregarlo a un departamento o grupo de trabajo y tampoco escribir en el campo de puesto.

Invitación

FEEDBACK

- Invitar mediante enlace
- Invitar mediante correo ele...
- Invitación masiva
- Invitar al departamento o ...
- Agregar un nuevo usuario
- Invitar a un usuario de extr...
- Invitar a un socio de Bitrix24

Número máximo de usuarios permitidos en su plan actual 5

Usuarios registrados actualmente en su Bitrix24 3



Invitar usuario

+

Agregar un nuevo usuario

Nombre

Apellido

Correo electrónico

Puesto

Seleccione el departamento o el grupo de trabajo

+
Agregar

Sin confirmación

AGREGAR

CERRAR

Una vez enviada la invitación, el usuario invitado debe aceptarla y hacer el mismo proceso de inicio de sesión en bitrix24 con su correo electrónico.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 14 de 1

▼ Todos los resultados

Bitrix24
 You've been invited to Bitrix24
No hay vista previa disponible.
Lun 01/04

You've been invited to Bitrix24

B no-reply-b24-5qmmrr.bitrix24.com@bitrix24.com en nombre de Bitrix24 <no-reply@b24-5qmmrr.bitrix24.com>
 Para: Mesa de Ayuda

No suele recibir correos electrónicos de no-reply@b24-5qmmrr.bitrix24.com. [Por qué esto es importante](#)

Miriam Orozco invites you to **Bitrix24**
b24-5qmmrr.bitrix24.com

¡Únase a nuestro Bitrix24 empresarial! Aquí es donde colaboramos, administramos proyectos, tareas y documentos, planificamos eventos o reuniones, nos comunicamos y participamos en otras actividades.

Accept invitation

What is Bitrix24?

Bitrix24 is a leading collaboration platform
used by 12,000,000+ companies worldwide.

6.2.1.4 Chatbot Eva:

Llegados a este punto explicaremos paso por paso quien es Eva y cada una de sus interacciones con el usuario según las opciones que este elija. Eva es el chatbot de la Oficina Asesora Informática para ayudar con las dudas y solicitudes que tengan los usuarios. Se explicará detalladamente cada parte del flujo de la conversación de Eva.

Chat Booster

Esto fue desarrollado en la herramienta Chat Booster, a continuación se muestra la interfaz gráfica de esta.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 15 de 1

Chat Booster ★

Ayuda ? ⚡

Chatbots [Permisos de Acceso](#)

Numero de Chatbots **1/1** Nuevo Chatbot

Nombre	Descripción	Canal Abierto
Eva	chatbot de OAI	Open Channel

Gestionar mi suscripción

Su suscripción se renovará automáticamente en

6 días

Al hacer clic en el botón de nuevo chatbot se nos abrirá la siguiente ventana. Ahí empezaremos a editar el flujo de las conversaciones de Eva. El flujo es una estructura de conversación que debe seguir Eva mientras el usuario habla con ella.

← Volver

Ayuda ? ⚡

Nombre del Chatbot ⓘ

Descripción del Chatbot ⓘ

Solo receptivo ⓘ
 Ignorar las reacciones de Instagram ⓘ

Estructura de Chatbot ⓘ

Cantidad de cards: 261/1000 ⚡

Este flujo es creado mediante tarjetas, en estas podemos escribir los mensajes del Eva y también elegir el tipo de tarjeta que se muestre según lo que elija el usuario y también podremos especificar en

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 16 de 1

que dirección queremos que se mueva Eva basándose en las elecciones de opciones que haga el usuario. Explicaremos cada una de manera detallada cada una que usamos en Eva.



The image shows a chatbot interface with a flow of messages and a configuration menu. The messages are:

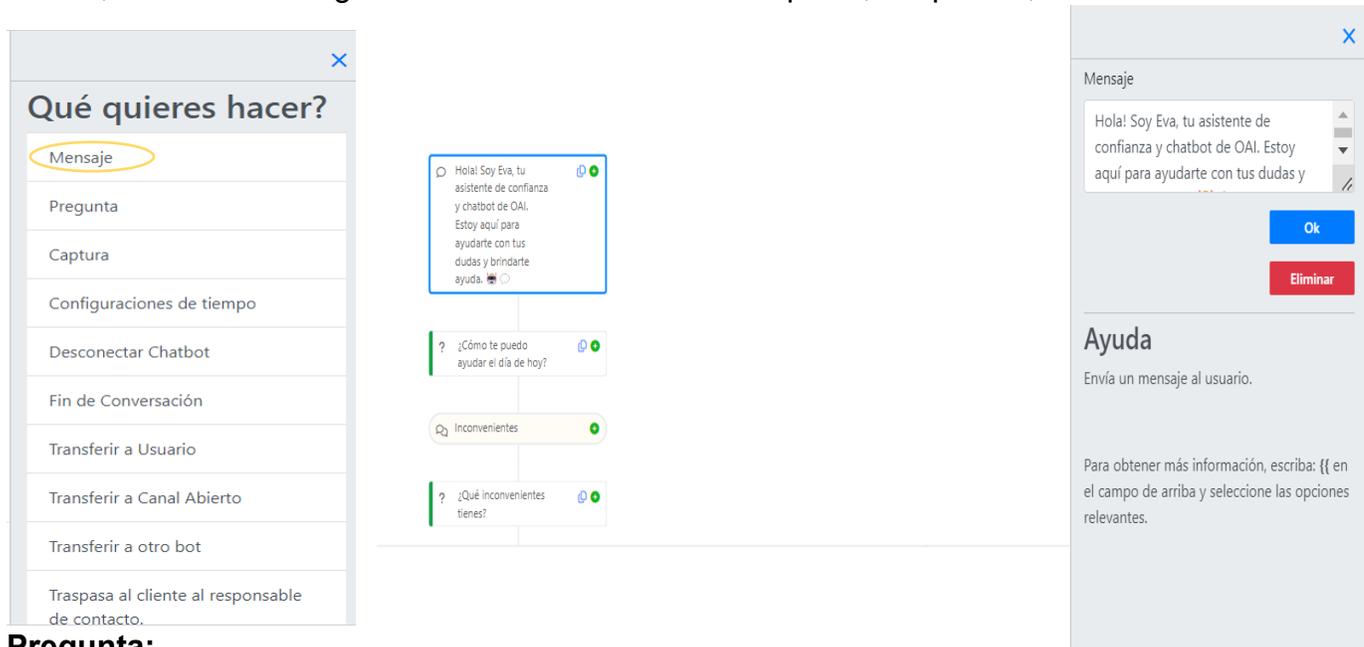
- Hola! Soy Eva, tu asistente de confianza y chatbot de OAI. Estoy aquí para ayudarte con tus dudas y brindarte ayuda.
- ¿Cómo te puedo ayudar el día de hoy?
- Inconvenientes
- ¿Qué inconvenientes tienes?

The configuration menu, titled "¿Qué quieres hacer?", includes options such as Mensaje, Pregunta, Captura, Configuraciones de tiempo, Desconectar Chatbot, Fin de Conversación, Transferir a Usuario, Transferir a Canal Abierto, Transferir a otro bot, and Traspasa al cliente al responsable de contacto.

A "Pregunta" configuration window is also shown, with a text input field containing "¿Qué inconvenientes tienes?" and several checkboxes for actions like "Asignar a campos de clientes potenciales", "Asignar a campos de contacto", "Asignar al campo de negocio", "Agregar mensaje personalizado", "Asignar la variable de chat", "Volver a la pregunta anterior" (checked), and "Back to start". Buttons for "Ok" and "Eliminar" are present.

Mensaje:

La primera, es la tarjeta de mensajes, en esta escribiremos lo que queremos que diga Eva, ya sea un saludo, información luego de haber seleccionado una opción, despedida, etc.



The image shows a chatbot interface with a message configuration window and a flow of messages. The message configuration window, titled "Mensaje", has a text input field containing "Hola! Soy Eva, tu asistente de confianza y chatbot de OAI. Estoy aquí para ayudarte con tus dudas y". Buttons for "Ok" and "Eliminar" are present.

The flow of messages is:

- Hola! Soy Eva, tu asistente de confianza y chatbot de OAI. Estoy aquí para ayudarte con tus dudas y brindarte ayuda.
- ¿Cómo te puedo ayudar el día de hoy?
- Inconvenientes
- ¿Qué inconvenientes tienes?

Pregunta:

Ahora la tarjeta de pregunta, en esta parte le añadimos opciones a Eva las cuales se le mostrará al usuario y dependiendo de lo que se elija se cambiará la dirección de la conversación y se le mostrarán ya sea mas opciones o información específica en cada opción que se seleccione.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 17 de 1

Qué quieres hacer?

- Mensaje
- Pregunta**
- Captura
- Configuraciones de tiempo
- Desconectar Chatbot
- Fin de Conversación
- Transferir a Usuario
- Transferir a Canal Abierto
- Transferir a otro bot
- Traspasa al cliente al responsable de contacto.

Pregunta

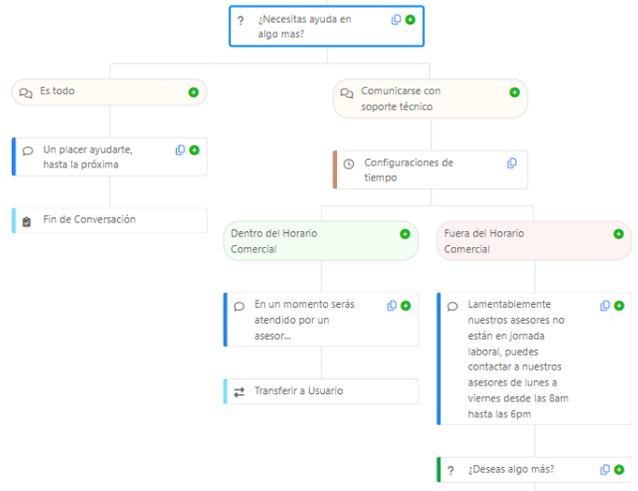
¿Necesitas ayuda en algo mas?

- Asignar a campos de clientes potenciales
- Asignar a campos de contacto
- Asignar al campo de negocio
- Agregar mensaje personalizado
- Asignar la variable de chat
- Volver a la pregunta anterior
- Back to start

OK
Eliminar

Ayuda

Enviar una pregunta al usuario. Cada pregunta puede tener varias respuestas

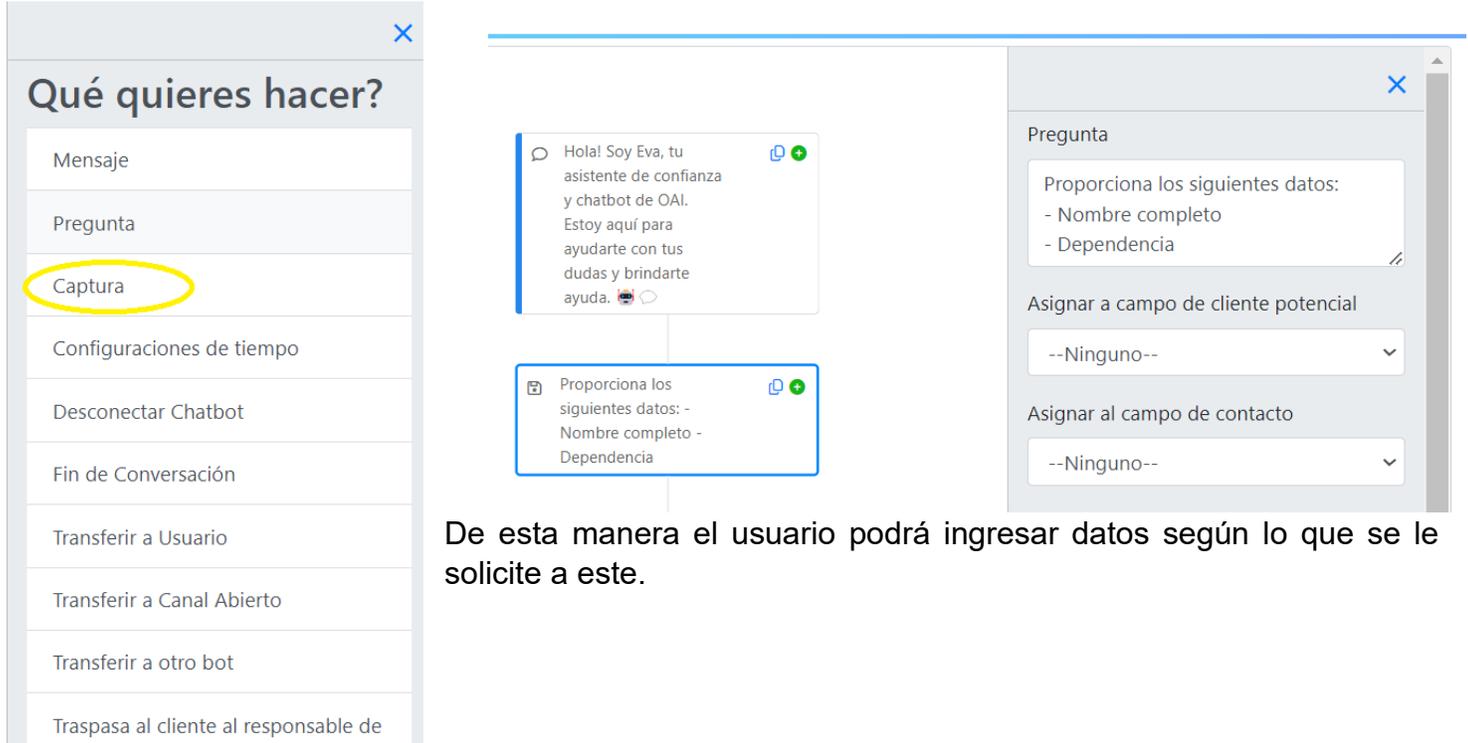


Al momento se nos presentarán estos checkbox de los cuales solo nos fijaremos en “volver a la pregunta anterior” y “Back to start” que es para que el usuario pueda retornar al punto de partida del chatbot. Además de eso, al momento de añadir la tarjeta de pregunta podemos añadirle tantas opciones como queramos solo pulsando el botón verde de “+” que tiene la tarjeta y lo mismo será con las demás, podemos añadirles más cosas haciendo clic en ese mismo botón y nos aparecerá la lista de tarjetas para agregar.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 18 de 1

Captura:

Tenemos la parte de captura, que es donde se van a capturar los datos que ingrese el usuario al momento de chatear con Eva.



The screenshot displays a chatbot interface with three main components:

- Left Panel (Menu):** Titled "Qué quieres hacer?", it lists several options: Mensaje, Pregunta, **Captura** (highlighted with a yellow circle), Configuraciones de tiempo, Desconectar Chatbot, Fin de Conversación, Transferir a Usuario, Transferir a Canal Abierto, Transferir a otro bot, and Traspasa al cliente al responsable de.
- Center Chat Window:** Shows a conversation where the chatbot (Eva) says: "Hola! Soy Eva, tu asistente de confianza y chatbot de OAI. Estoy aquí para ayudarte con tus dudas y brindarte ayuda." Below this, a blue-bordered box contains the instruction: "Proporciona los siguientes datos: - Nombre completo - Dependencia".
- Right Panel (Form):** A "Pregunta" form with a text input field containing "Proporciona los siguientes datos: - Nombre completo - Dependencia". Below the input are two dropdown menus: "Asignar a campo de cliente potencial" and "Asignar al campo de contacto", both currently set to "--Ninguno--".

De esta manera el usuario podrá ingresar datos según lo que se le solicite a este.

Configuraciones de tiempo:

Tenemos lo que es la configuración de tiempo, este es un condicional en el cual pararemos o continuaremos el flujo de la conversación de Eva teniendo en cuenta el horario de trabajo que configuraremos al crear nuestros canales de comunicación (mas adelante explicaremos como se crean y configuran los canales de comunicación).

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G####
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 19 de 1

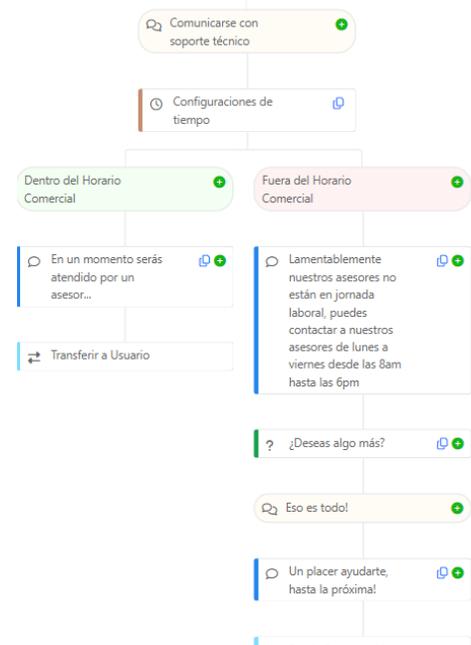
Qué quieres hacer?

- Mensaje
- Pregunta
- Captura
- Configuraciones de tiempo**
- Desconectar Chatbot
- Fin de Conversación
- Transferir a Usuario
- Transferir a Canal Abierto
- Transferir a otro bot
- Traspasa al cliente al responsable de

Ayuda

Define un flujo alternativo según el tiempo especificado en el canal abierto.

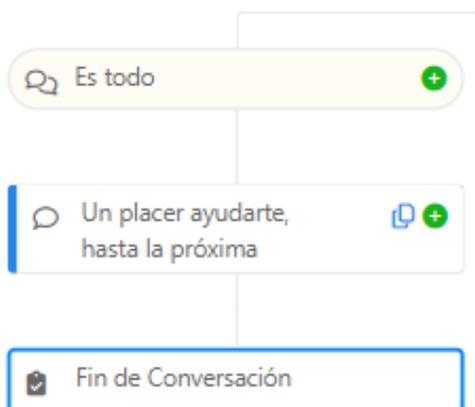
Eliminar



esta parte del flujo Eva tendrá en cuenta el horario de trabajo en el cual se encuentre disponible el canal de comunicación y decidirá qué hacer si está dentro de horario o fuera de horario laboral.

Desconectar chatbot y fin de conversación:

Las dos tarjetas siguientes que son “desconectar chatbot” y “fin de conversación” ambas tienen el mismo propósito el cual es finalizar la conversación con el usuario en caso tal de que este haya elegido finalizarla (esta opción la puede encontrar como “eso es todo”) y Eva se desconectará y se despedirá del usuario.



Ayuda

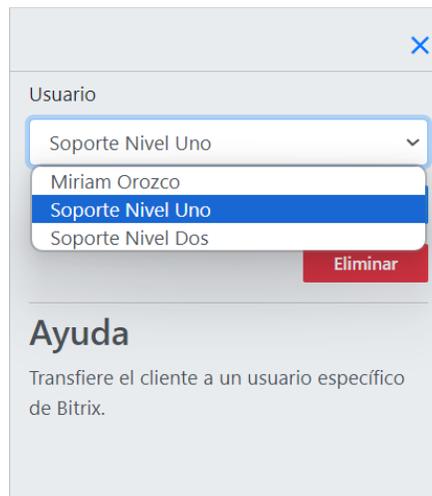
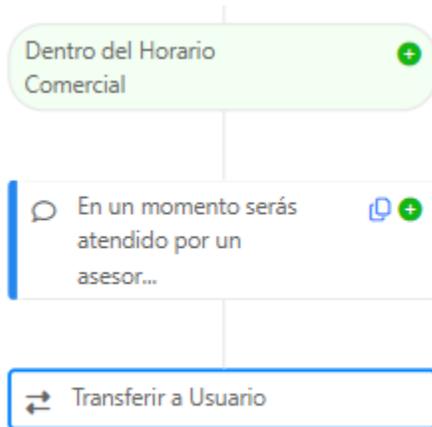
Desconecta Chatbot y finaliza la conversación con el usuario.

Eliminar

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 20 de 1

Transferir a usuario:

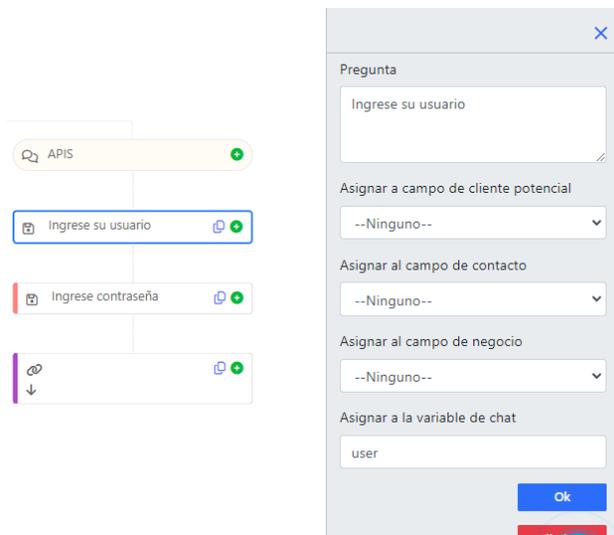
Tenemos la parte de transferir a usuarios. En esta parte Eva finaliza su interacción con el usuario y pasa la conversación a los asesores que estén en línea para que estos se comuniquen con los usuarios.



Algo demasiado útil en esta tarjeta es que nosotros podemos elegir a que asesor en bitrix24 queremos que se le redirija la conversación, dependiendo lo que el usuario elija nosotros elegimos hacia dónde será redireccionado.

Interacción con APIs:

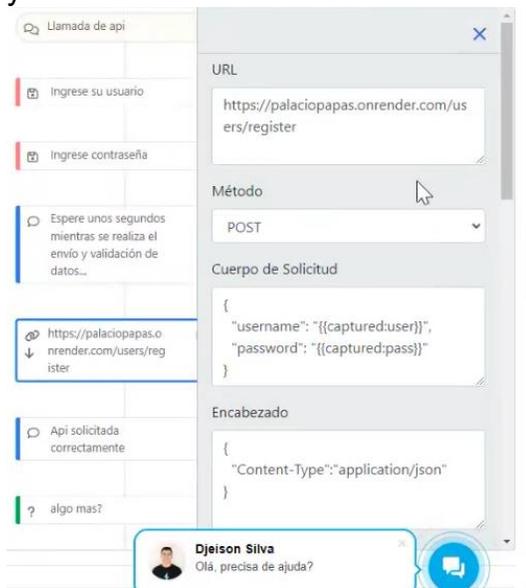
Un apartado importante de Eva es poder interactuar con APIs (está en fase de pruebas, se espera que pueda implementarse como tal la función de interactuar con las bases de datos a través de estas) para realizar de manera automática procesos que requieren de personas reales ya que hay un ingreso de datos, traer datos, modificar datos, etc. Esta implementación funciona de la siguiente manera:



Agregamos una tarjeta de captura de datos en la cual pedimos los datos y crearemos una variable donde guardaremos los datos capturados en el campo "asignar a la variable de chat", esto para que al momento de pasar los datos en el json que se enviará a la api chatbooster pueda reconocer nuestra variable guardada.

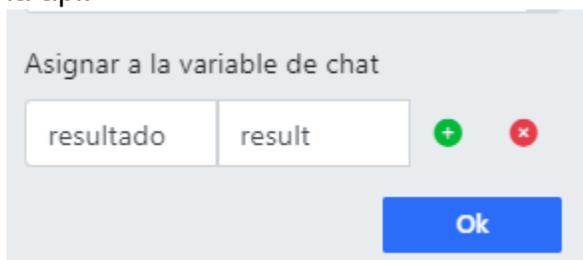
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 21 de 1

Luego de eso añadimos una tarjeta de lectura de api en la cual definiremos la URL hacia la cual haremos nuestra petición, el método ya sea un GET o POST, el cuerpo de la solicitud que es un json y el encabezado de la solicitud:



Como se puede ver, tenemos una URL de una api y en el cuerpo de la solicitud tenemos que escribir en los pares clave-valor el campo de la base de datos a la cual irá el dato (username, password) y los datos capturados como valores. Los datos capturados tenemos que definirlos entre comillas dobles, llaves dobles, la palabra reservada “captured” y luego pasar el nombre de la variable que designamos en cada tarjeta de captura de datos para guardar los datos ingresados (user, pass) y también definimos el encabezado de la solicitud como se muestra en la imagen.

Si queremos mostrar el resultado que nos devuelve la api al hacer la petición es asignar una variable de chat en la cual guardaremos la clave que nos retorna la api en el json (es importante saber que campos nos devuelve la api en las respuestas) para luego en una tarjeta de mensaje mostrar la variable la cual asignamos para guardar la clave y que luego se muestre el valor de la clave de la respuesta de la api.



“resultado” es nuestra variable y “result” es la clave del par clave-valor de la respuesta de la api, ahí guardaremos el valor de la clave.

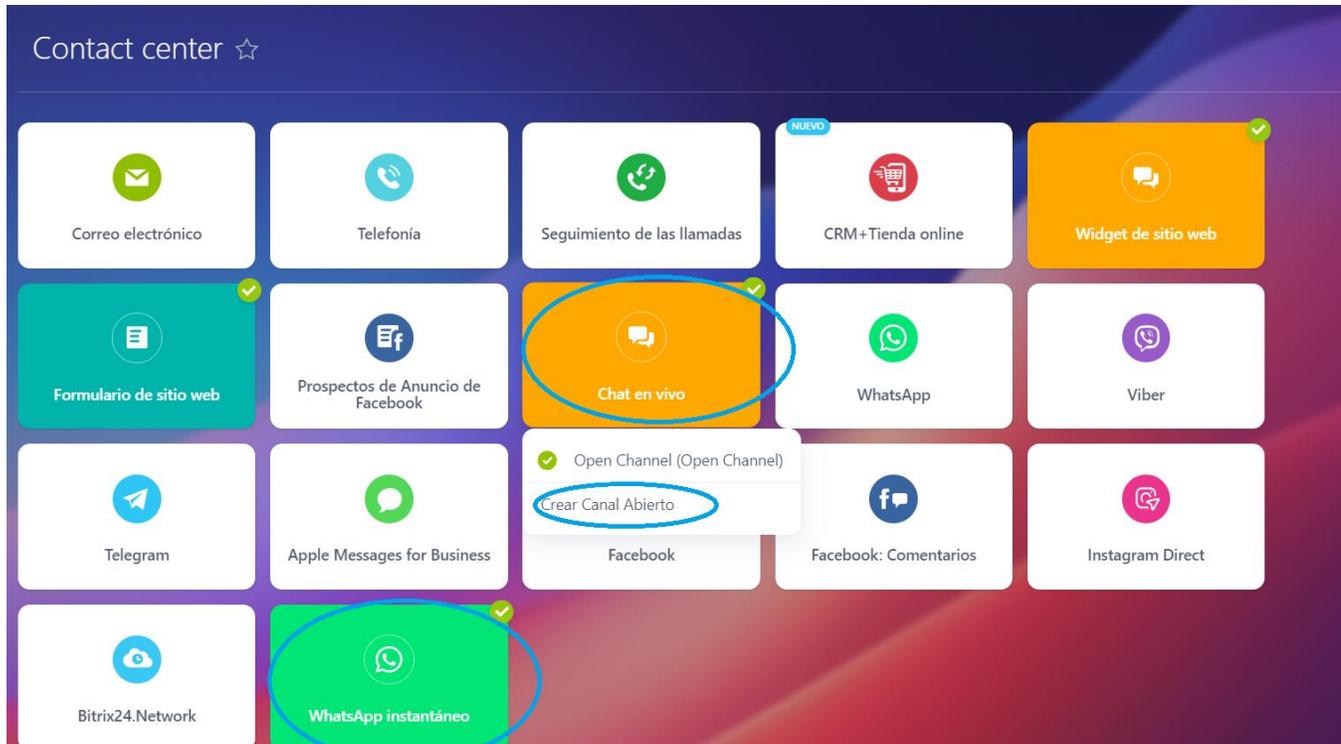
y lo mostraremos de la siguiente forma en una tarjeta de mensaje con la palabra reservada “api-response” entre llaves dobles:



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 22 de 1

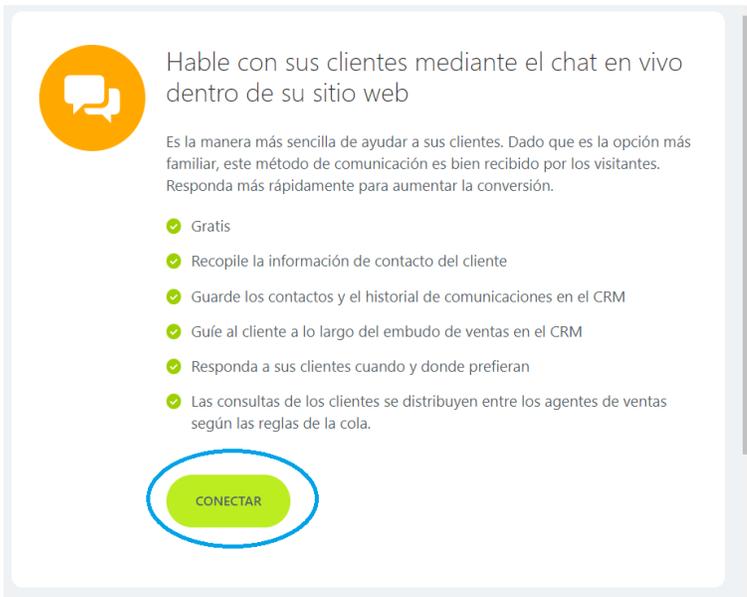
6.2.1.5 Canales de comunicación:

Llegados a este punto hablaremos de como crear los canales de comunicación y como configurarlos para que los usuarios puedan comunicarse con Eva y los asesores de la mesa de ayuda a través de este. Para eso nos vamos al contact center y solo usaremos lo que es el chat en vivo y whatsapp instantáneo.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 23 de 1

Luego se nos aparecerá una ventana con el botón de conectar, lo mismo será con whatsapp instantáneo. Podremos seleccionar el canal que hayamos creado y luego hacer clic en el apartado de “configurar”

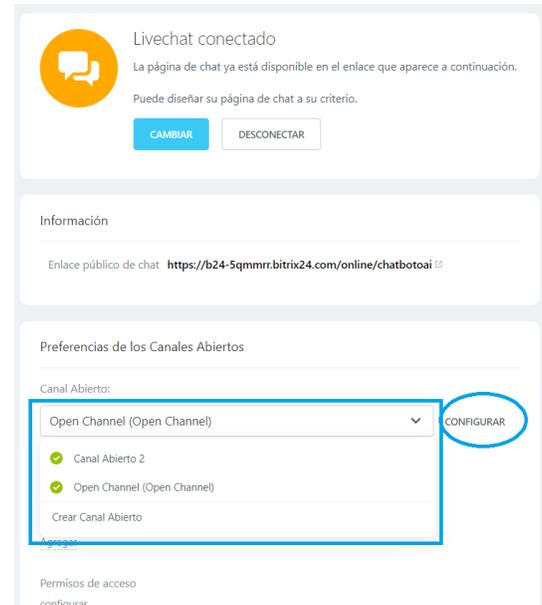


Hable con sus clientes mediante el chat en vivo dentro de su sitio web

Es la manera más sencilla de ayudar a sus clientes. Dado que es la opción más familiar, este método de comunicación es bien recibido por los visitantes. Responda más rápidamente para aumentar la conversión.

- ✓ Gratis
- ✓ Recopile la información de contacto del cliente
- ✓ Guarde los contactos y el historial de comunicaciones en el CRM
- ✓ Guíe al cliente a lo largo del embudo de ventas en el CRM
- ✓ Responda a sus clientes cuando y donde prefieran
- ✓ Las consultas de los clientes se distribuyen entre los agentes de ventas según las reglas de la cola.

CONECTAR



Livechat conectado

La página de chat ya está disponible en el enlace que aparece a continuación. Puede diseñar su página de chat a su criterio.

CAMBIAR **DESCONECTAR**

Información

Enlace público de chat <https://b24-5qmmr.bitrix24.com/online/chatbotoi>

Preferencias de los Canales Abiertos

Canal Abierto:

Open Channel (Open Channel) **CONFIGURAR**

- ✓ Canal Abierto 2
- ✓ Open Channel (Open Channel)
- Crear Canal Abierto

Permisos de acceso configurar

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 24 de 1

Se nos abrirá una ventana con varias opciones para configurar nuestro canal de comunicación y configurar a Eva.

Configurar Tiempo de trabajo

Cola

Tiempo de trabajo

Consentimiento para las c...

Acciones automáticas

Evaluación de la calidad

Chatbots

Tiempo de respuesta KPI

Otro

Preferencias de tiempo de trabajo

Personalizar el tiempo de trabajo en el Canal Abierto

Seleccionar zona horaria

(UTC -05:00) America/Bogota

Horas de trabajo

08:00 18:00

Fines de semana

Lunes
Martes
Miércoles
Jueves
Viernes
Sábado
Domingo

Vacaciones

Ejemplo: 01.01,04.07,01.11,25.12

Procesamiento de consultas fuera de horario

Enviar texto

Texto de respuesta automática

Hola, este es el canal de comunicación de OAI. Lamentablemente nuestros asesores no están en jornada laboral, puedes contactar a nuestros asesores de lunes a viernes desde las 8am hasta las 6pm pero Eva te ayudará con tus consultas.

Configurar Cola

Cola

Tiempo de trabajo

Consentimiento para las c...

Acciones automáticas

Evaluación de la calidad

Chatbots

Tiempo de respuesta KPI

Otro

Cola del agente:

Miriam Orozco Soporte Nivel Uno + Agregar

Distribuir comunicaciones entre las personas responsables

A todos

Compruebe que un agente está en línea cuando se dirijan las consultas

Información del agente

Ocultar la información del agente

Información predeterminada del agente

Eva Chatbot

Configurar Acciones automáticas

Cola

Tiempo de trabajo

Consentimiento para las c...

Acciones automáticas

Evaluación de la calidad

Chatbots

Tiempo de respuesta KPI

Otro

Enviar saludos

Utilice el formulario CRM para solicitar la información de contacto en el chat en vivo

Marcar la consulta como sin respuesta en

30 minutos

Si los empleados no responde a una comunicación

No hacer nada

Si la consulta fue procesada y completada

Enviar texto

Texto de respuesta automática

Gracias por comunicarte con Eva, nos vemos pronto.

Retracer hasta que la consulta esté completamente cerrada (después de que fue marcada como cerrada por el agente)

Cerrar inmediatamente

Tiempo de espera de la conversación

1 hora

GUARDAR CANCELAR

Configurar Chatbots

Cola

Tiempo de trabajo

Consentimiento para las c...

Acciones automáticas

Evaluación de la calidad

Chatbots

Tiempo de respuesta KPI

Otro

Configuración del bot chat

Asignar un bot de chat cuando se reciba la consulta de un cliente

Seleccione un chat bot

Eva

Activar chat bot

cada vez que un cliente inicia una conversación

Transferir después la conversación del bot a un agente en vivo

No transferir

Desconectar el chat bot

después de transferir la conversación a un agente

Agregar un bot de chat

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 25 de 1

6.2.1.6 Sitio web y widget para hablar con Eva:

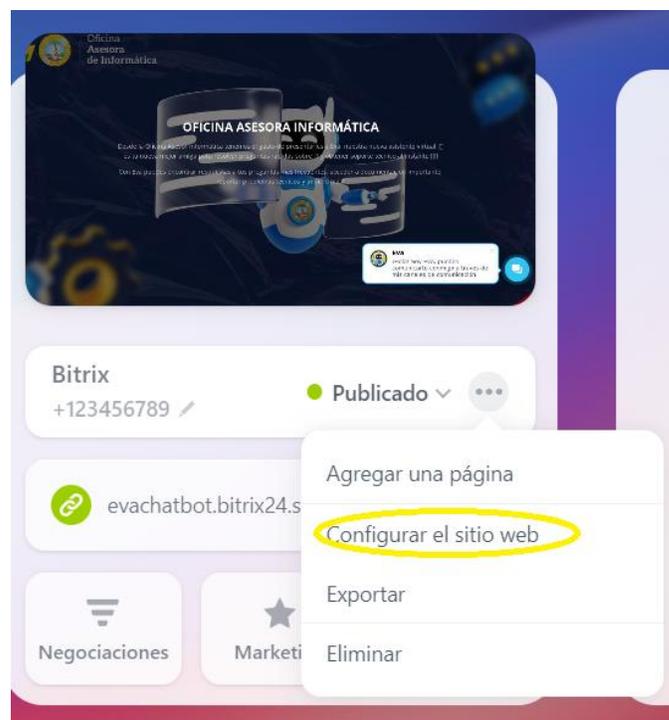
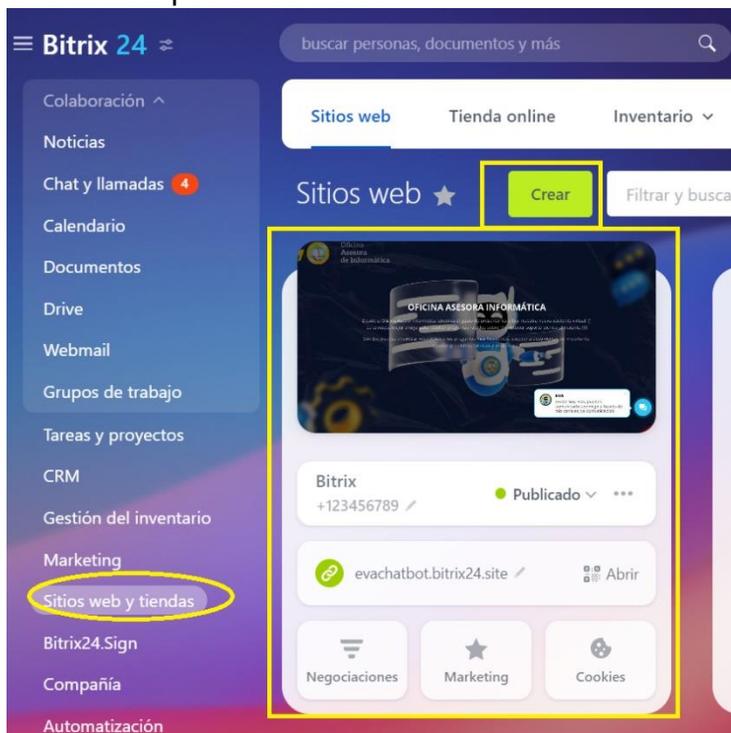
Debemos tener en cuenta el medio por el cual los usuarios se podrán comunicar con Eva y para esto se ha hecho un sitio web en el cual se hace una breve descripción y se muestran los canales disponibles para hablar con ella.



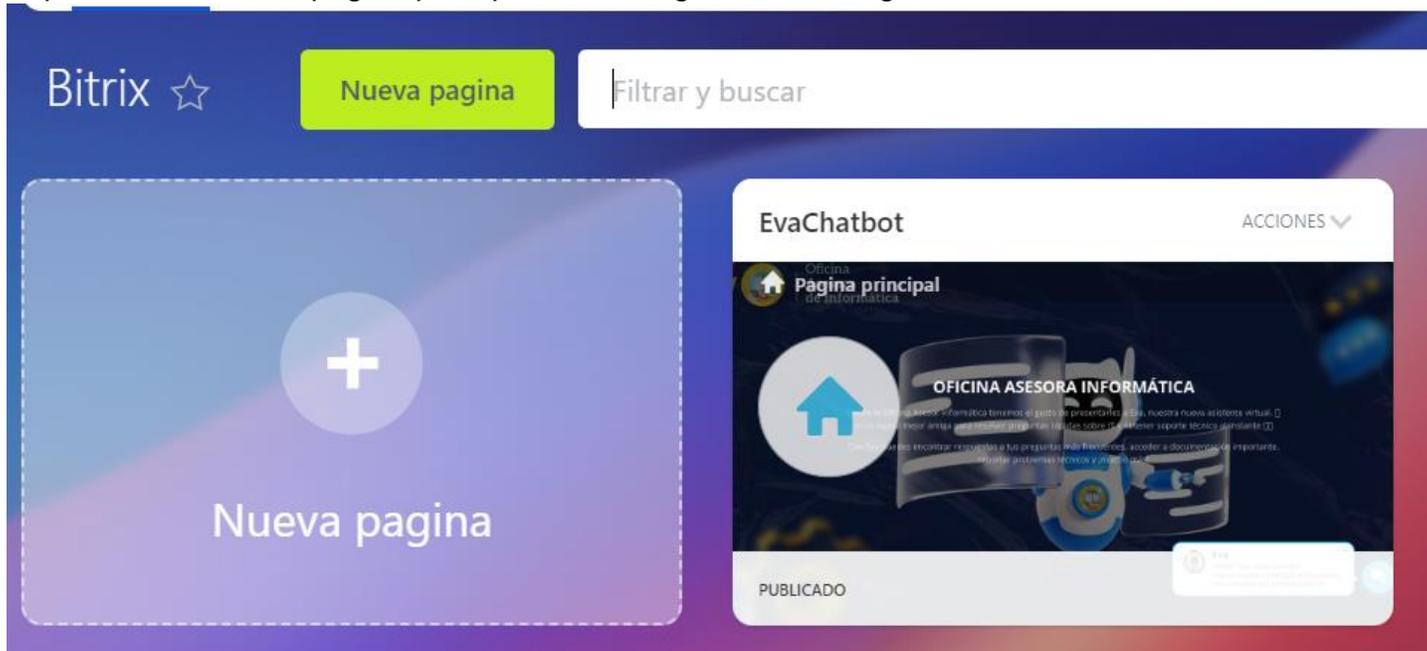
En la esquina inferior derecha tenemos lo que es un widget, que al hacer clic sobre este se nos mostrarán las dos opciones para comunicarnos, ya sea whatsapp o el chat en vivo.

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 26 de 1

El dominio nos lo proporciona bitrix24, nosotros solo tenemos que crear la página web en la herramienta que nos ofrece para hacerla, lo cual se mostrará a continuación. En el menú de la izquierda de bitrix24 buscamos lo que se llama “sitios web y tiendas” y encontraremos el sitio web de Eva el cual podemos editar.



Si pulsamos sobre la pagina principal nos redirigiremos a lo siguiente:



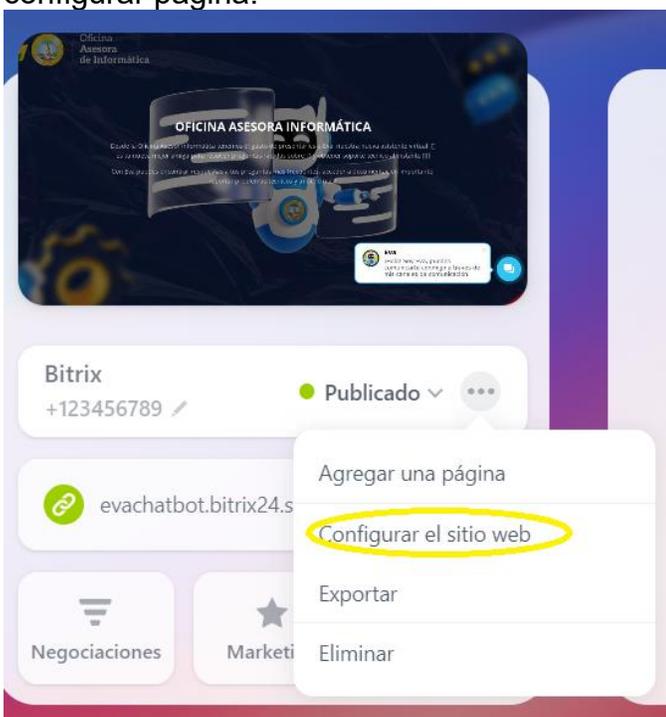
	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 27 de 1

Al pulsar sobre la página principal seremos redireccionados a la parte de edición de esta, ahí podremos hacer las respectivas modificaciones a la página.



Tenemos varias opciones para editar nuestra página, cambiar el diseño, agregar bloques de página, dependiendo de lo que queramos hacer.

Para agregar el widget en la página principal hacemos clic en los tres puntos y damos donde dice configurar página.



	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 28 de 1

Y nos aparecerá la siguiente ventana:

Configuración del sitio web

Diseño del sitio web

Configuración del sitio web

Bitrix

Dirección del sitio web: evachatbot.bitrix24.site

UTILICE SU PROPIO DOMINIO

Widget de sitio web: Widget Eva

Color de widget: usar el color del sitio web

Botón "Arriba": Mostrar

Página de índice: EvaChatbot

Más (Favicon, Verificación de propiedad, Analítica, Píxeles de seguimiento, Claves del mapa, Ver, Plantilla del Sitio web, Idioma, Error 404, robots.txt, Aceleración del sitio web, HTML, CSS, Deshabilitar el sitio web, Cookies, Texto)

Ya el widget de Eva está creado, solo es hacer clic en "editar ajustes" y nos llevará a esta otra ventana donde daremos clic en editar.

Widgets

CREAR WIDGET

Este widget unifica todos los posibles canales de comunicación digitales con sus clientes en su cuenta de Bitrix24.

Todos los medios de comunicación en un widget.

- ✓ Chat en vivo, devolución de llamada, formulario del CRM - todo lo que necesita para mantenerse en contacto con sus clientes.
- ✓ El widget mejorará la conversión global del sitio web y aumenta las ventas.
- ✓ Añadir un código widget a su sitio web.
- ✓ El sitio web mostrará el botón widgets.
- ✓ Los visitantes podrán hacer clic en el botón y seleccionar un medio preferido de comunicación: chat en vivo, teléfono o formulario web.

Widgets de mi compañía

WIDGET EVA

Open Channel No seleccionado No seleccionado

Creado el: 22.03.2024

activado 22.03.2024 a 07:26: Miriam Orozco

Posición: parte inferior derecha

Configuración de la visualización del widget: todas las páginas

CÓDIGO DE INSERCIÓN EDITAR DESHABILITAR

Y nos aparecerá la siguiente ventana:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: ##
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 29 de 1

En esta ventana podemos agregar los canales de comunicación que hemos configurado para que estos se muestren en el widget y también personalizar los mensajes predeterminados que mostrará Eva en su página web

Código del widget

```
<script>
(function(w,d,u){
var s=d.createElement('script');s.async=true;s.src=u+'?'+(Date.now()/60000|0);
var h=d.getElementsByTagName('script')[0];h.parentNode.insertBefore(s,h);
})(window,document,'https://cdn.bitrix24.com/b28824263/crm/site_button/loader_3_h8my18.js');
</script>
```

[COPIAR AL PORTAPEPELES](#)

Canales conectados

Canal Abierto:

Open Channel [configurar](#)

canales conectados:

Canales adicionales:
Puede crear Canales Abiertos y conectar fuentes de Canales Abiertos existentes.

Mensaje de bienvenida automático

Seleccione las páginas que mostrarán el mensaje de bienvenida a sus clientes. Cargue una imagen y escriba un texto para atraer a más clientes.

Configurar mensaje de bienvenida:

Modo de mostrar el mensaje de bienvenida
En todas las páginas

Mensaje de bienvenida predeterminado para todas las páginas:

 **Eva**
 ¡Hola! Soy Eva, puedes comunicarte conmigo a través de mis canales de comunicación

Mostrar con retraso:
mostrar inmediatamente

Excepto estas páginas:

y páginas con mensajes configurados individualmente

Mensajes personalizados de bienvenida:

	ALCALDÍA DISTRITAL DE CARTAGENA DE INDIAS	Código: XXXYYZZ- G###
	MACROPROCESO:	Versión: #.#
	PROCESO/ SUBPROCESO:	Fecha: 18/04/2024
	MANUAL XXXXX	Página 30 de 1

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Documentación oficial de bitrix24:

<https://helpdesk.bitrix24.es/open/7595079/>

- Sitio web y documentación de Chat Booster:

<https://lp.br24.io/chatbot-bitrix24-en/>

<https://pewter-quokka-312.notion.site/Aumente-sua-produtividade-com-PowerZAP-e-Chat-Booster-4d08593150674ed6a53975400ebbb9eb>

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	DESCRIPCION DE CAMBIOS	VERSION
18/04/2024	Elaboración del documento	1.0
21/05/2024	Explicando sobre la interacción de Eva con las APIs	1.1

VALIDACION DEL DOCUMENTO

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Nombre: Jesús Daniel de Avila Villadiego Cargo: Desarrollador Fecha: 18/04/2024	Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Fecha: ##-##-####	Nombre: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Cargo: XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX Fecha: ##-##-####