



Albi Bot WhatsApp

Albi Bot WhatsApp es una extensión que permite al usuario final interactuar con Aranda Service Management ASMS desde el entorno de la aplicación WhatsApp móvil y WhatsApp Web, desde el Bot se podrán categorizar casos para la creación, listar los últimos diez casos asociados al usuario que interactúa con el Bot y consultar casos ingresando un criterio de búsqueda.

Pre requisitos

Pre Requisitos

Para el correcto funcionamiento del Bot el cliente debe contar con:

- Una Aplicación creada en la cuenta de Meta Developer (Se explica en este documento cómo realizar la creación y configuración básica de esta aplicación).

Es responsabilidad del cliente asumir los costos relacionados con el uso de los servicios de WhatsApp y/o Meta, sin generar compromiso alguno con Aranda Software.

Aranda Software no proveerá accesos ni contratos de servicio relacionados con WhatsApp.

Conozca los términos y condiciones e identifique los costos asociados al uso del servicio. Si tiene preguntas específicas sobre los costos, consulte el siguiente enlace <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>

- Aranda Service Management versión mínima 9.4.1.30 con base de datos 9.5.30, como servicio en la nube de Aranda, o en instalación on-premise.
- Un usuario nombrado en Aranda Service Management para la conexión con el Bot.
- El ambiente de Aranda que se conecte con el Bot debe estar bajo un dominio público con protocolo seguro (SSL/https) obligatoriamente.
- Conexión (por Internet) al dominio "arandasoft.com".
- Los usuarios en la Base de Datos deben tener almacenado el número de teléfono móvil (MOBIL) con el indicativo del país, por ejemplo, para Colombia 573333003030 y este número debe ser único por usuario.
- Los usuarios en la Base de Datos deben de tener una cuenta única de correo electrónico (EMAIL).

Configuraciones de la App Meta, ASMS y Ambiente del Bot

Creación y configuración de la Aplicación en Meta Developers

Para la creación y configuración de la Aplicación Meta, se debe iniciar sesión en el [Portal de Facebook](#) con la cuenta en la que se alojará la aplicación y seguir los siguientes pasos:

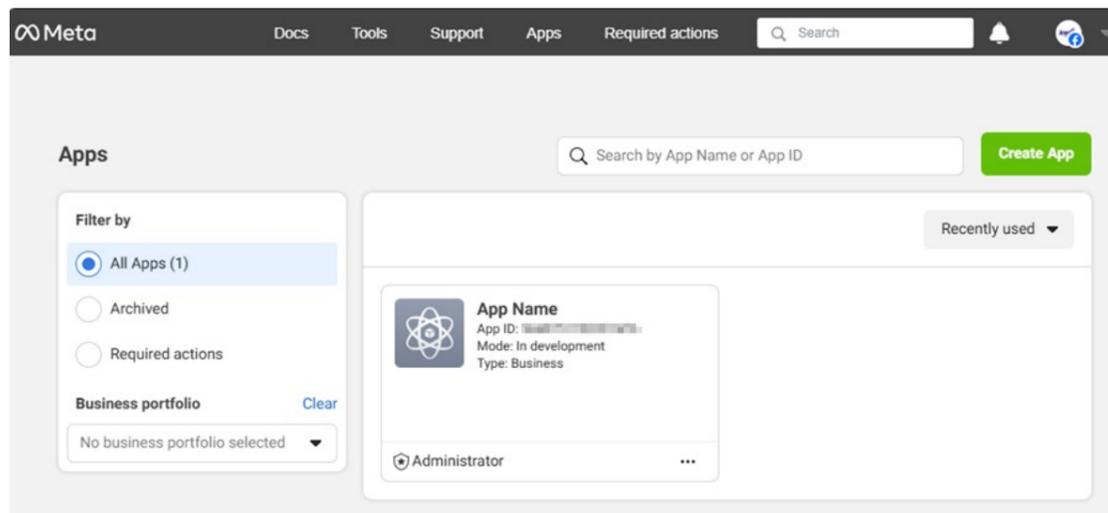
1. Para crear una aplicación, debe haberse registrado como desarrollador de Meta e iniciado sesión en Meta for Developers. Visite [Crear cuenta desarrollador Meta](#) y siga las indicaciones. Si ya cuenta con el registro, puede avanzar al siguiente paso.

Crear App Meta de tipo Negocios

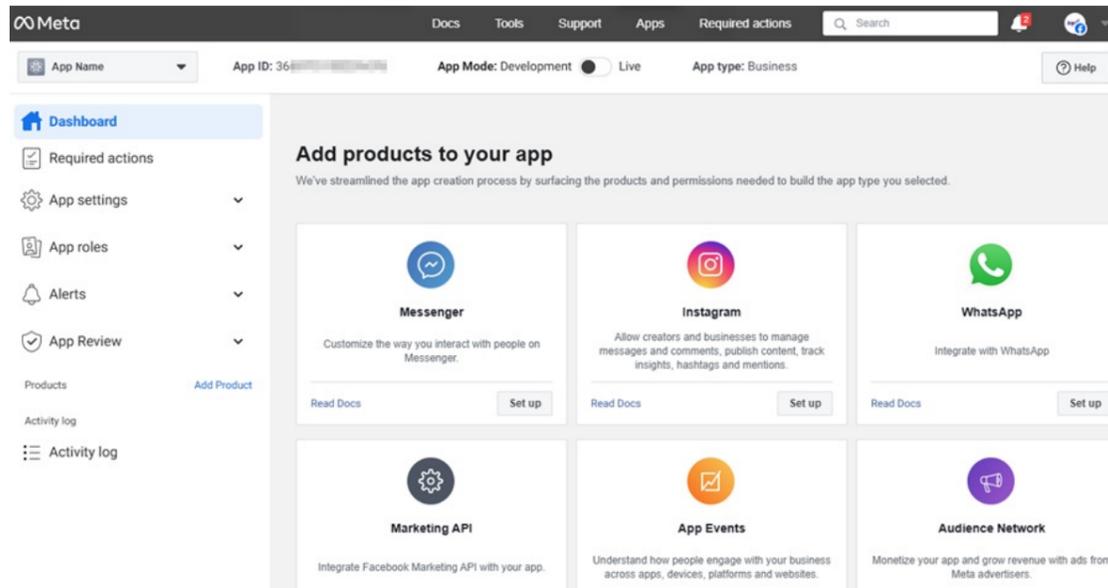
2. Se requiere la creación de una aplicación de tipo Negocios (Empresas). Para crear la aplicación, ingrese al siguiente enlace: [Crear aplicación](#) y siga las indicaciones

Integración de WhatsApp con App Meta

3. Para la configuración e integración con el producto de WhatsApp, ingrese a la consola [Meta for Developers](#), seleccione la aplicación creada en el paso anterior.

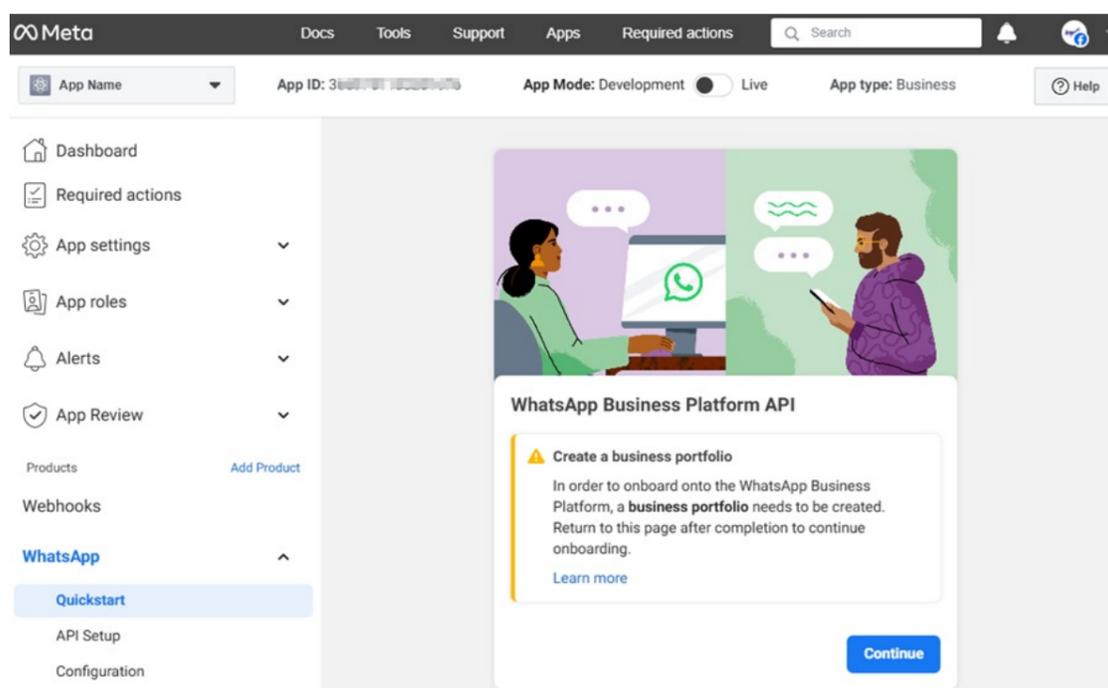


4. Seleccione la opción Productos del Menú principal (Añadir Producto); en la vista de información podrá visualizar la aplicación WhatsApp, haga clic en el botón Configurar.



Nota: En el enlace Leer documentos podrá acceder a información relevante del producto como información general, precios, condiciones y políticas, entre otros.

5. En la sección Inicio Rápido de WhatsApp, en la opción API de la plataforma de WhatsApp Business haga clic en el botón Continuar, para crear portafolio comercial en Meta, con la que se podrán hacer pruebas con cinco números de teléfono; en este documento se indicará como poder asociar un número el cual puede ser de la compañía o el que el cliente disponga para tal fin. [Ver agregar número cliente](#). Si ya se cuenta con un portafolio comercial puede avanzar al [paso 9](#).



6. En el formulario Crea tu portafolio de negocios en Business Manager, diligenciar la información solicitada. Haga clic en el botón Enviar.



Create your business portfolio in Business Manager

Your business and account name

This should match the public name of your business since it will be visible across Facebook. It can't contain special characters.

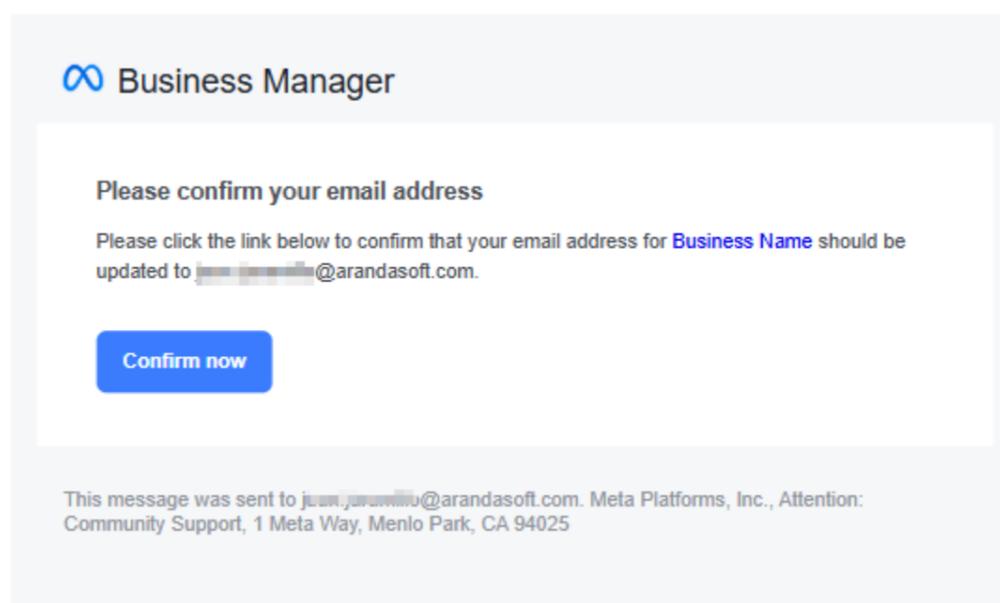
Your name

Your business email

This should be an email you use to conduct company business. We'll send an email to verify it. You'll also receive communications regarding your business portfolio at this email.

When you add people to your business, your name and business email will be visible to them.

7. A la cuenta de correo configurada llega un mensaje para confirmar la cuenta. Haga clic en el botón **Confirmar Ahora** y podrá visualizar un mensaje de confirmación.

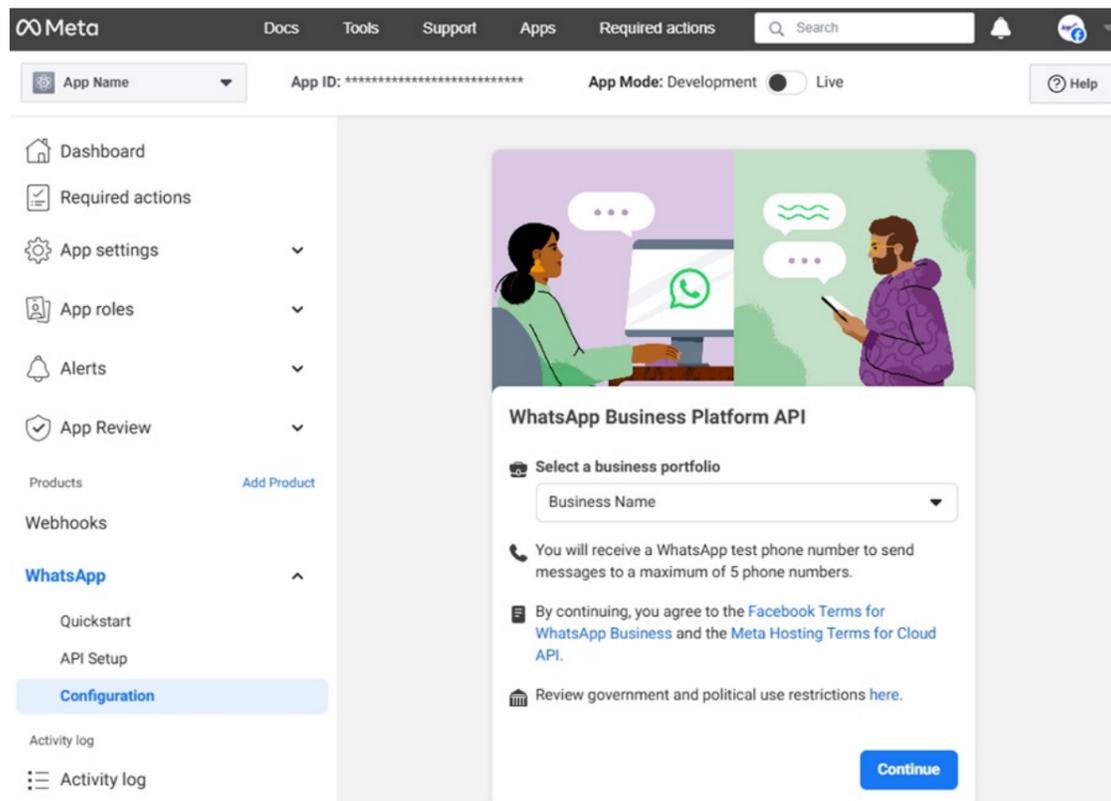


8. El usuario recibe un correo con las indicaciones para realizar la verificación del negocio (propias de cada organización). A partir de este momento podrá enviar mensajes a más números de teléfono.

📌 **Nota:**

No es requerido hacer la validación del negocio para continuar con la configuración de la aplicación.

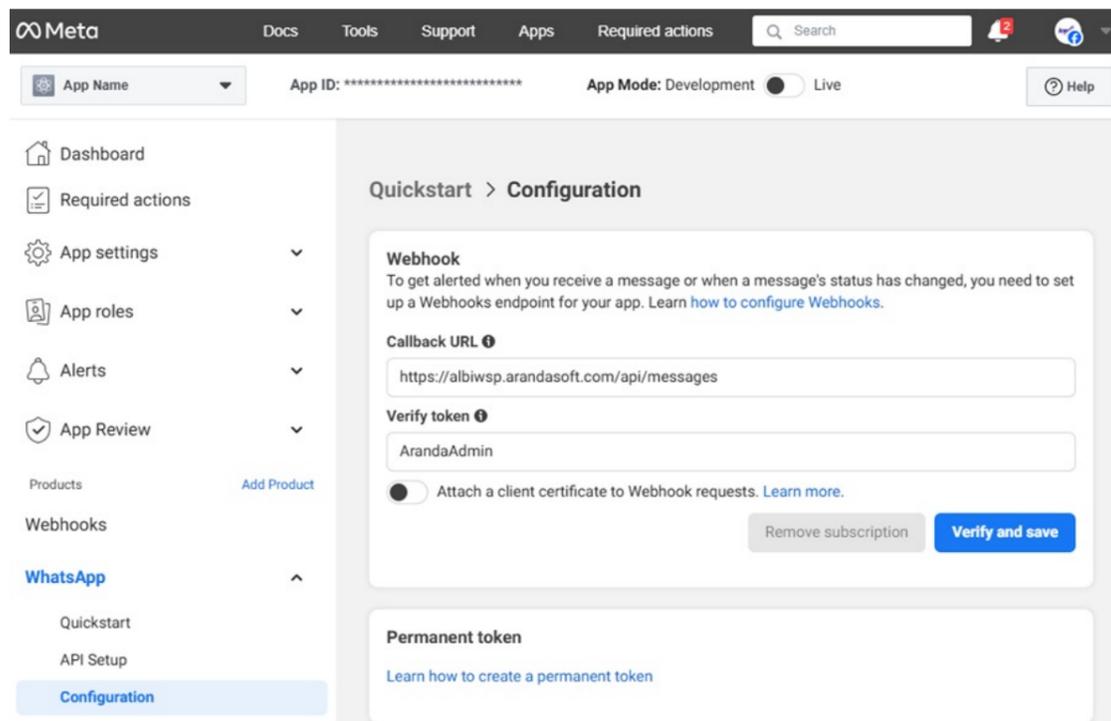
9. Ingrese nuevamente a [Meta for Developers](#), seleccione la aplicación creada. En la sección **WhatsApp** seleccionar la opción **Configuración**, dentro de la opción **API** de la plataforma de **WhatsApp Business**, se listan el los portafolios de negocios, seleccione uno del listado. Luego, haga clic en el botón **Continuar**.



10. En la sección Webhook, diligencie los campos que se solicitan con la siguiente información:

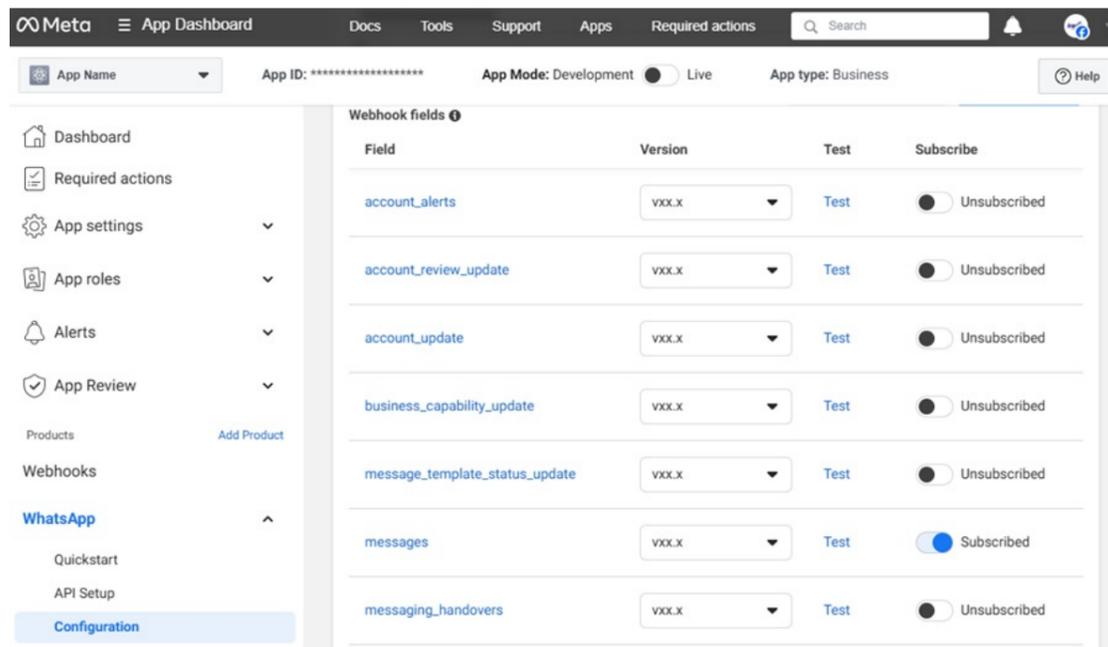
Campo	Descripción
URL de devolución de llamada	Se configura la URL para la devolución de las llamadas del api de WhatsApp: https://albiwsp.arandasoft.com/api/messages .
Identificador de verificación:	ArandaAdmin

Haga clic en el el botón Verificar y Guardar.



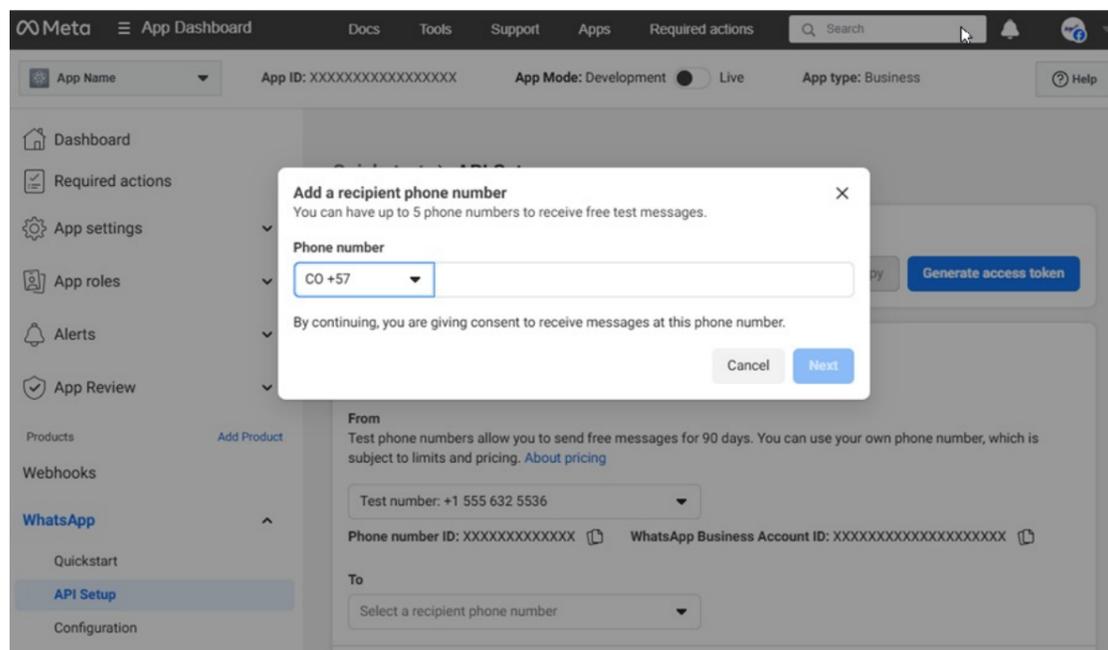
Nota: Si el cliente dispone de una implementación propia del Bot, en el campo URL de devolución de llamada debe ingresar la URL propia del dominio reemplazando albiwsp.arandasoft.com por el dominio propio, luego dar clic en el botón Verificar y guardar.

11. En la sección Campos de Webhook podrá visualizar el listado de campos. Buscar el campo message y habilitar la suscripción activando el checkbox.

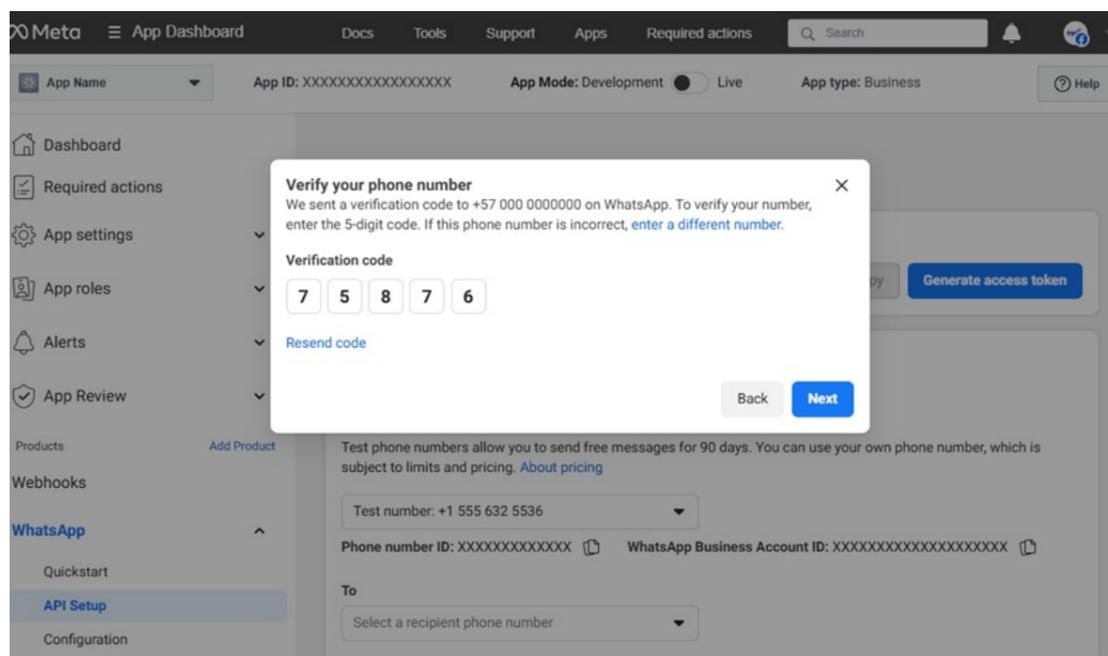


Agregar Número de prueba

12. En la sección WhatsApp, seleccione la opción Configuración de la API y en la sección Enviar y recibir mensajes Paso 1: Seleccionar números de teléfono seleccione el campo Para y haga clic en la opción Administrar lista de números de teléfono; en la ventana Agrega un número de teléfono del destinatario seleccione el indicativo del país, ingrese el número de teléfono y haga clic en el botón Siguiente.



13. WhatsApp Business envía un código de verificación al WhatsApp del número de celular agregado; en la ventana Verifica tu número de teléfono ingrese el código correspondiente y haga clic en el botón Siguiente.

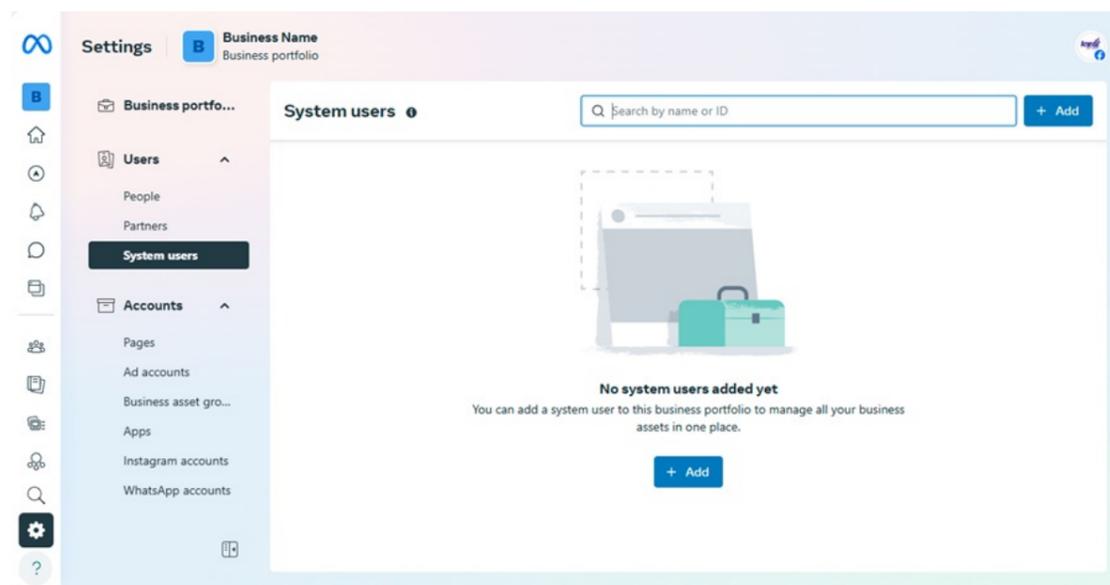


📌 **Nota:** Se podrán agregar hasta un máximo de 5 números de teléfono, que servirán para hacer pruebas antes de agregar el número propio de cliente.

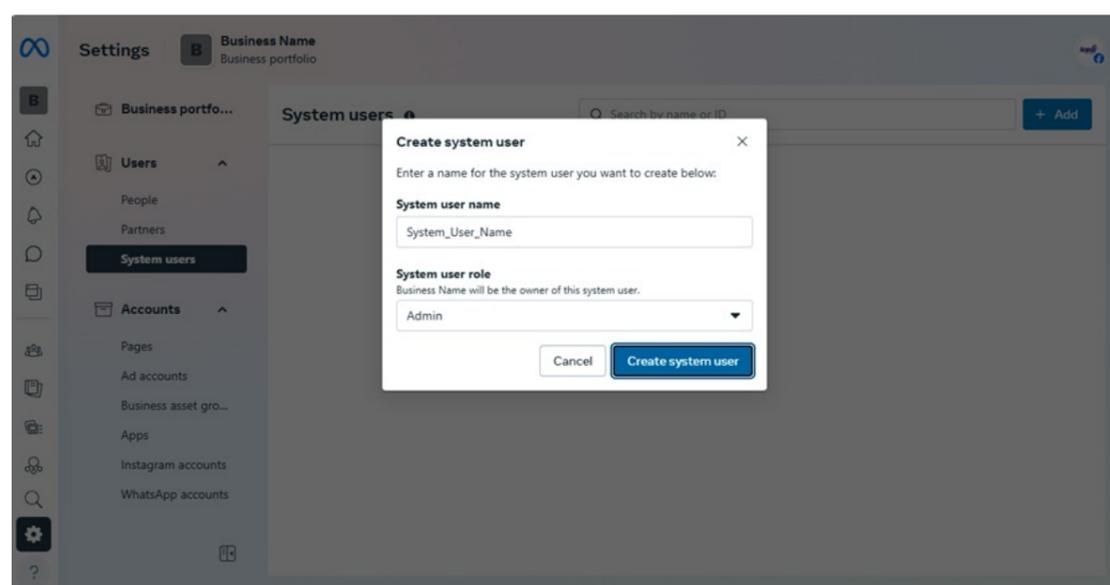
Configuración Token permanente en la aplicación Meta

Para continuar con la configuración de la Aplicación Meta se debe generar un token permanente el cual se puede configurar ingresando a [Configuración del negocio](#), en donde se visualizará información relevante como la configuración del negocio y el nombre de la aplicación que se está configurando.

1. Para la configuración del token, ingrese a la consola Meta en la Configuración del negocio, en la sección **Usuarios** del Menú principal seleccione la opción **Usuarios del Sistema**; haga clic en el botón **Agregar**

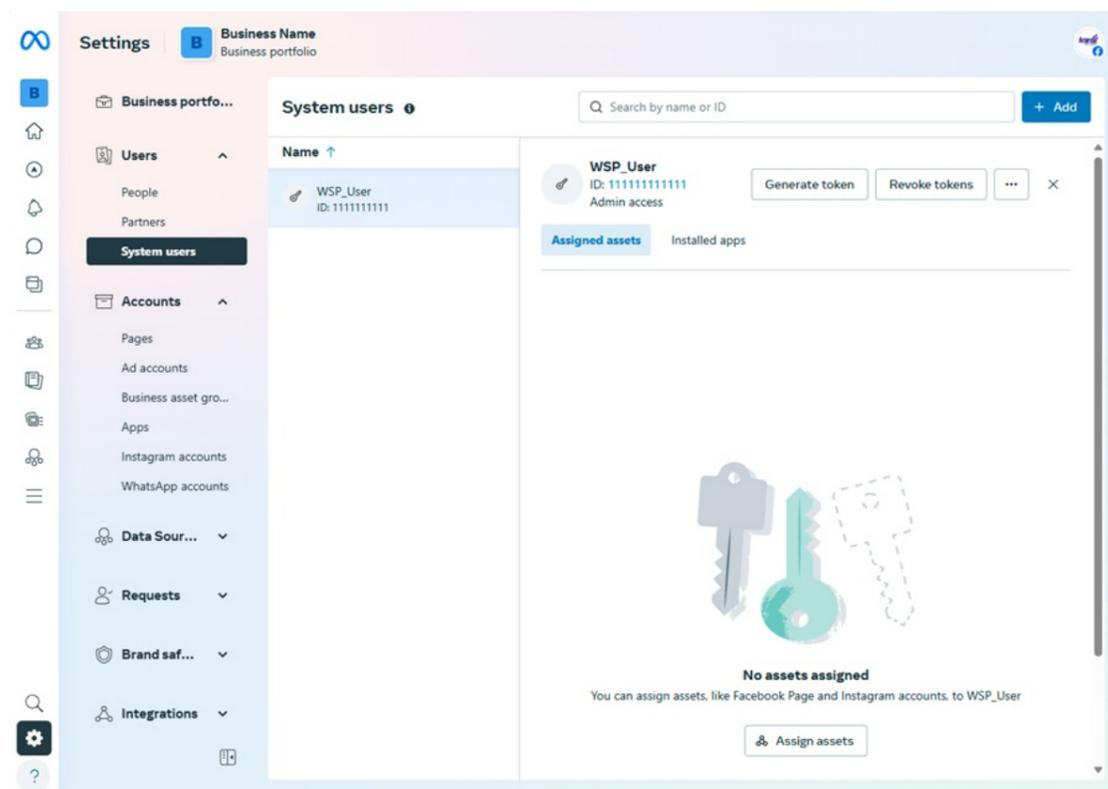


2. Se habilita la ventana **Crear usuario del sistema** ingrese un nombre de usuario y asigne el rol **Administrador**; haga clic en el botón **Crear usuario del sistema**.



Agregar Aplicación

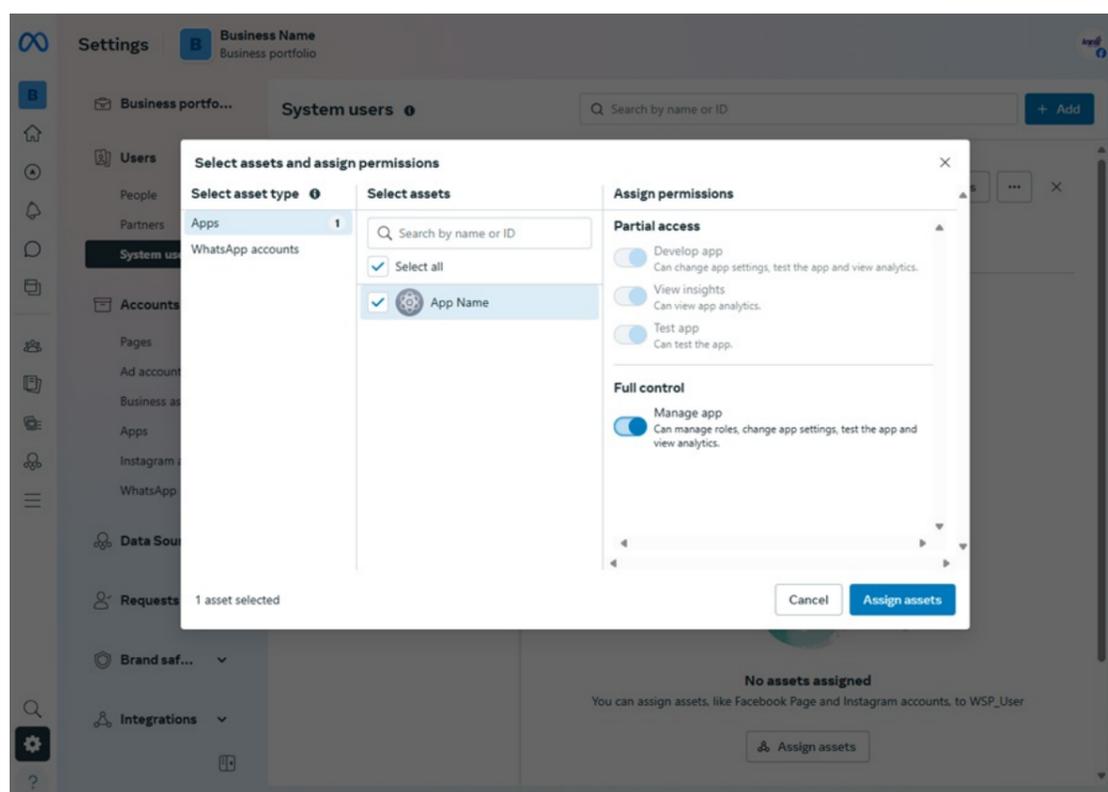
3. Una vez que el usuario administrador del sistema se haya creado, aparecerá en la lista de usuarios del sistema. Haga clic en el nombre del usuario del sistema para mostrar la imagen superpuesta de la asignación del activo. Haga clic en el botón **Asignar activos** para mostrar la ventana **Seleccionar activos** y asignar permisos.



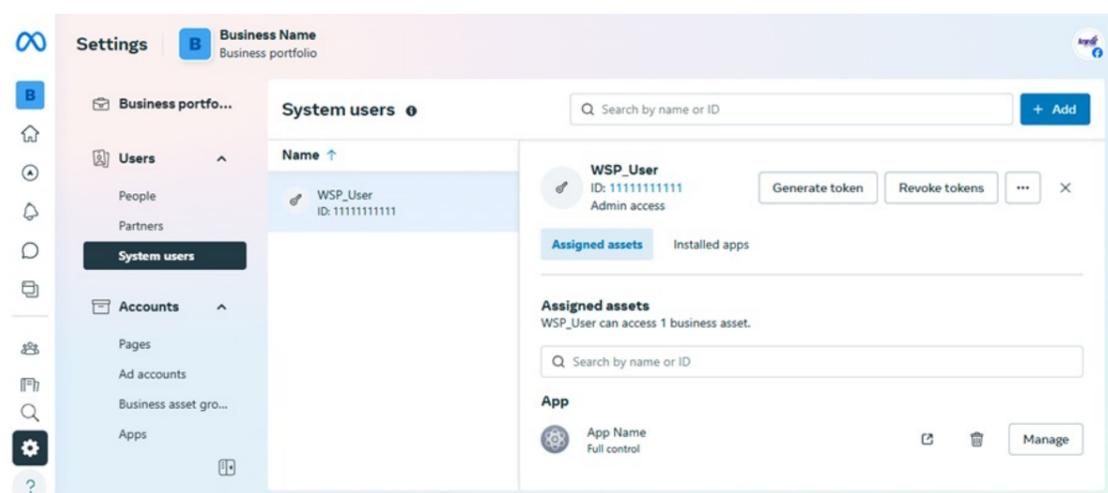
4. Se habilita la ventana Asignar activos a Nombre del usuario donde podrá configurar la siguiente información:

- En la sección Seleccionar Tipo de activo, seleccione la opción Aplicaciones.
- En la sección Seleccionar Activos, active el Check del nombre de la aplicación que se está configurando.
- En la sección Aplicación active el check Control total Administrar aplicación.

Para finalizar haga clic en el botón Asignar activos y en la ventana de confirmación haga clic en el botón Listo.



5. Al regresar al panel Usuarios del sistema, cargue la página para confirmar que a al usuario del sistema se le haya concedido el permiso Control total de la app. La concesión de permisos podrá tardar unos minutos; cargue de nuevo la página si el app no aparece como un activo asignado. Para la generación del token, en la sección de Usuarios del Sistema; en la vista de información haga clic en el botón Generar token.

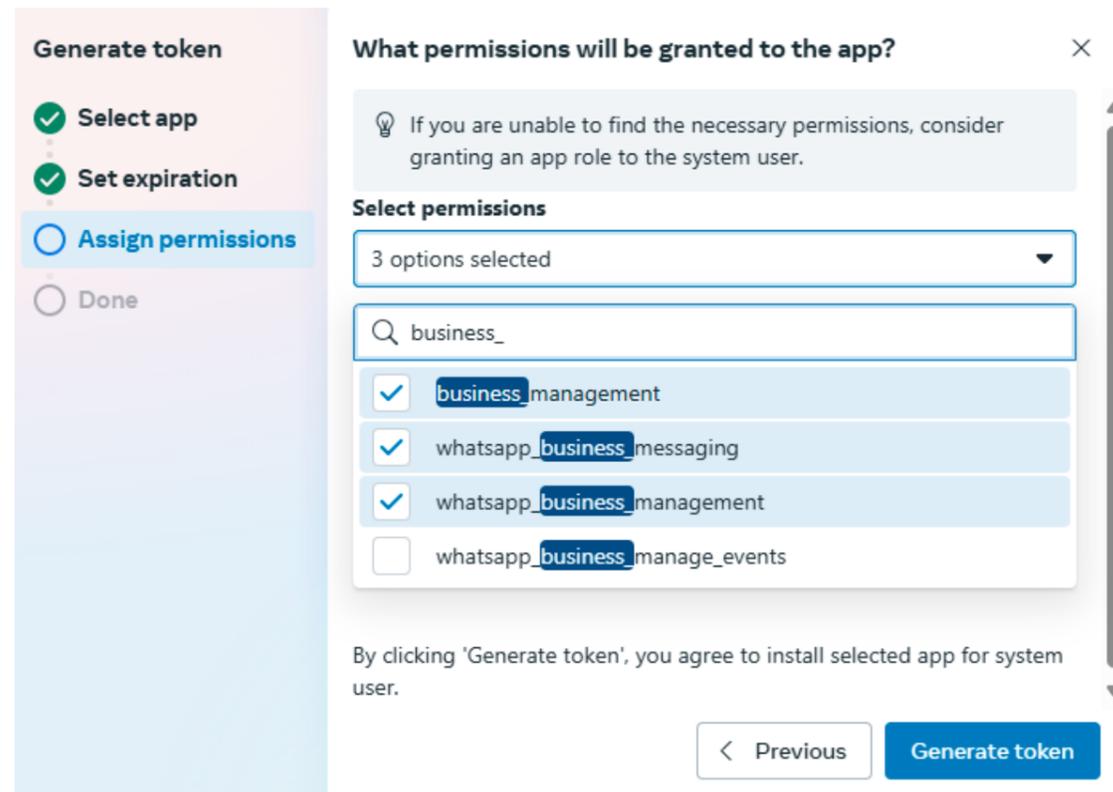


4. En la ventana **Generar token**, seleccione la aplicación, elija caducidad del token (nunca) y asigne a la aplicación los siguientes tres permisos de la API Graph:

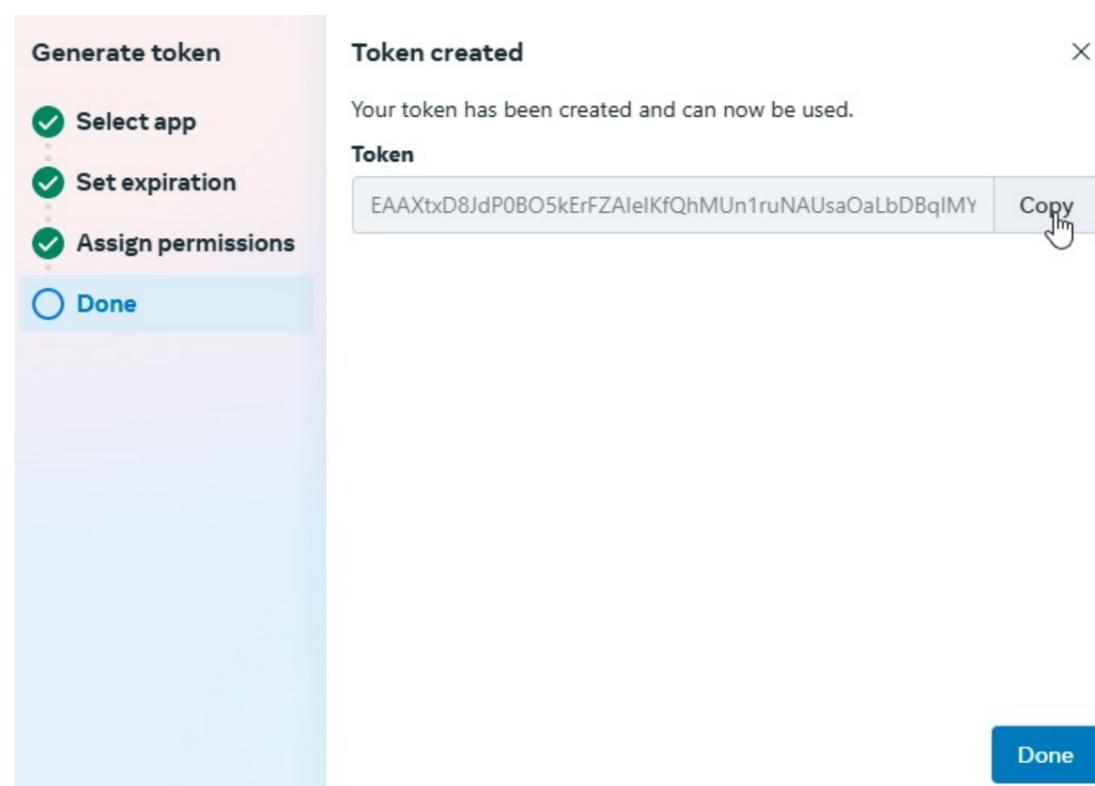
- business_management
- whatsapp_business_messaging
- whatsapp_business_management

Busque "business" para encontrar estos permisos rápidamente:

Al activar los permisos, haga clic en el botón **Generar token**.



5. Se visualiza una ventana con datos relacionados al usuario, la aplicación y un identificador de acceso "Token de acceso permanente", el cual debe almacenar de forma segura para posteriores configuraciones en el ambiente del Bot. Al terminar haga clic en el botón **Aceptar**.

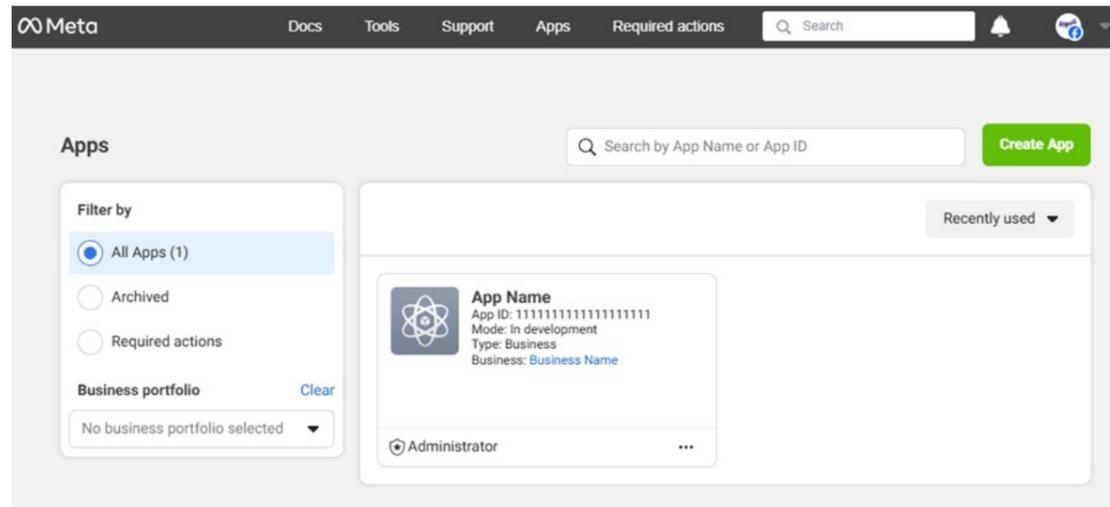


Agregar número de teléfono propio en la aplicación Meta

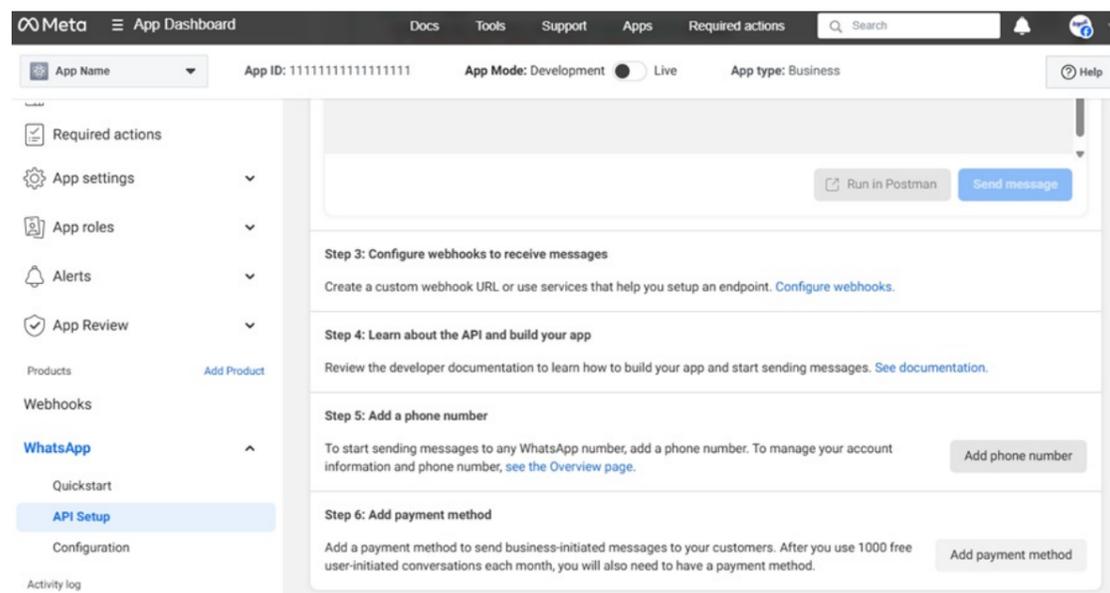
Cuando considere agregar el número que el cliente tenga destinado para el Bot, este será el número al cual le podrán escribir los usuarios finales que estén asociados en la Base de Datos de Aranda Service Desk.

1. Para configurar y agregar un número ingrese a [Meta for Developers](#), seleccionar la opción (Mis aplicaciones), luego dar clic sobre el nombre de aplicación que se creó inicialmente, al agregar un número aumenta la cantidad de conversaciones que se pueden iniciar de forma gratuita, para ampliar más información dirigirse a los siguientes

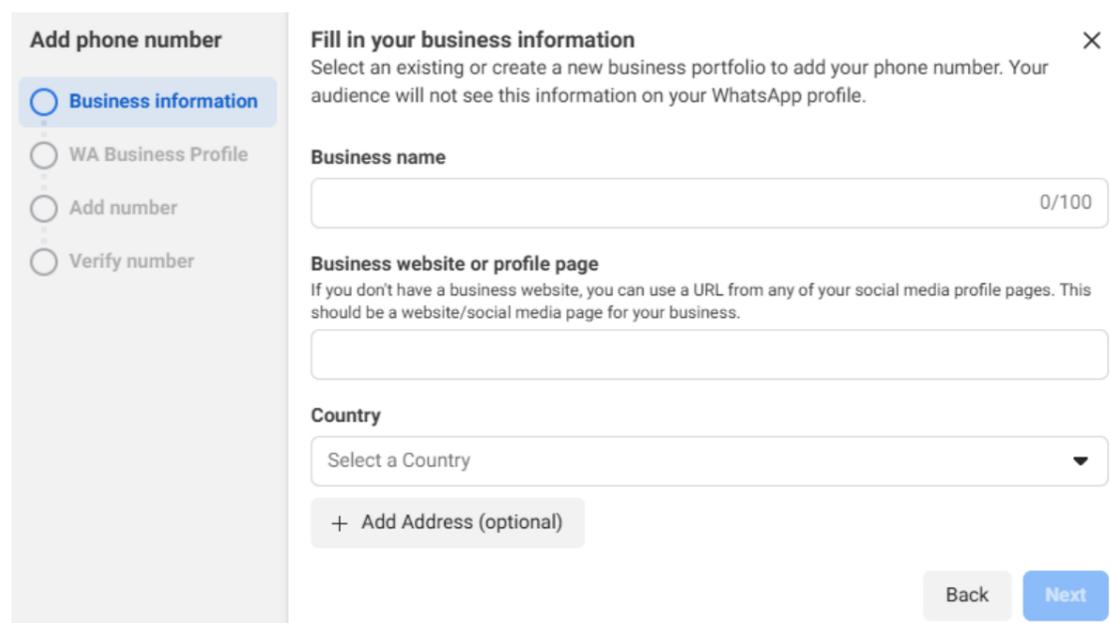
e n l a c e s : <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/messaging-limits/>
<https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>



2. En la sección WhatsApp del menú principal, seleccione la opción Configuración de la API; en el formulario que se carga en la sección, buscar la opción Paso 5: Agregar un número de teléfono y haga clic sobre el botón Agregar número de teléfono.



3. En la ventana Completa la información de tu negocio podrá completar los campos solicitados como Nombre legal de la empresa, Correo electrónico y Sitio web de la empresa; seleccione el País y agregue la dirección (opcional). Haga clic en el botón Siguiente.



4. En la ventana Crea un perfil de WhatsApp Business podrá ingresar los campos como Nombre del perfil de WhatsApp Business, Zona Horaria, Categoría y la Descripción del negocio (Opcional). Haga clic en el botón Siguiente.

5. En la ventana **Agrega un número de teléfono para WhatsApp** podrá digitar el número y seleccionar el indicativo del país; en el campo **Elige cómo quieres verificar tu número** seleccione una opción de verificación (Mensaje de texto - Llamada telefónica) y haga clic en el botón **Siguiente**.

📌 **Nota:** El número que se agregue no debe estar asociado a ninguna cuenta de WhatsApp.

6. En la ventana **Verifica tu número de teléfono** en el campo **Código de verificación**, ingrese el código entregado por parte de meta y haga clic en el botón **Siguiente**.

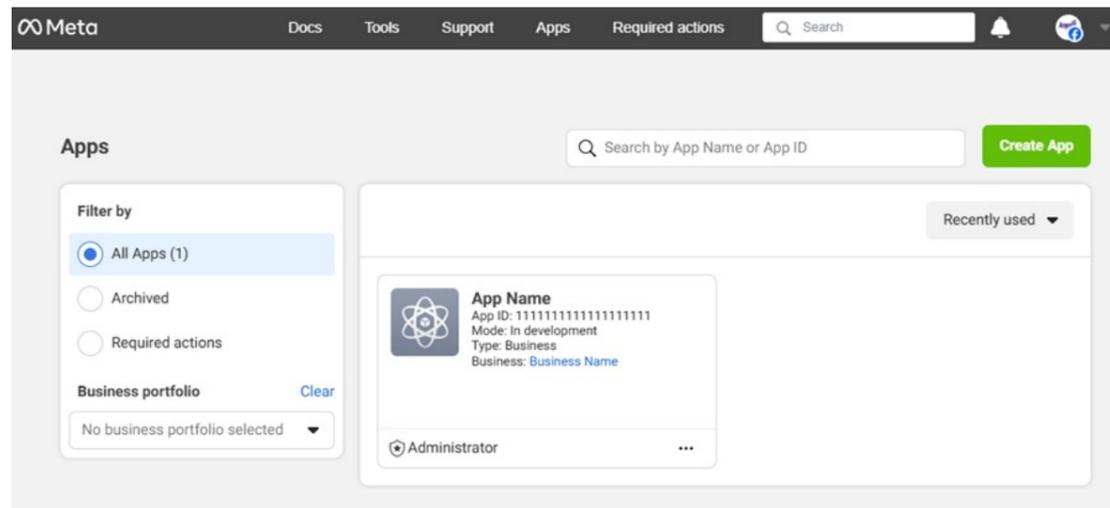
Con los pasos anteriores se agrega el número a la aplicación, luego de agregar el número se deben [crear las plantillas](#).

Configuración de plantillas en la aplicación Meta

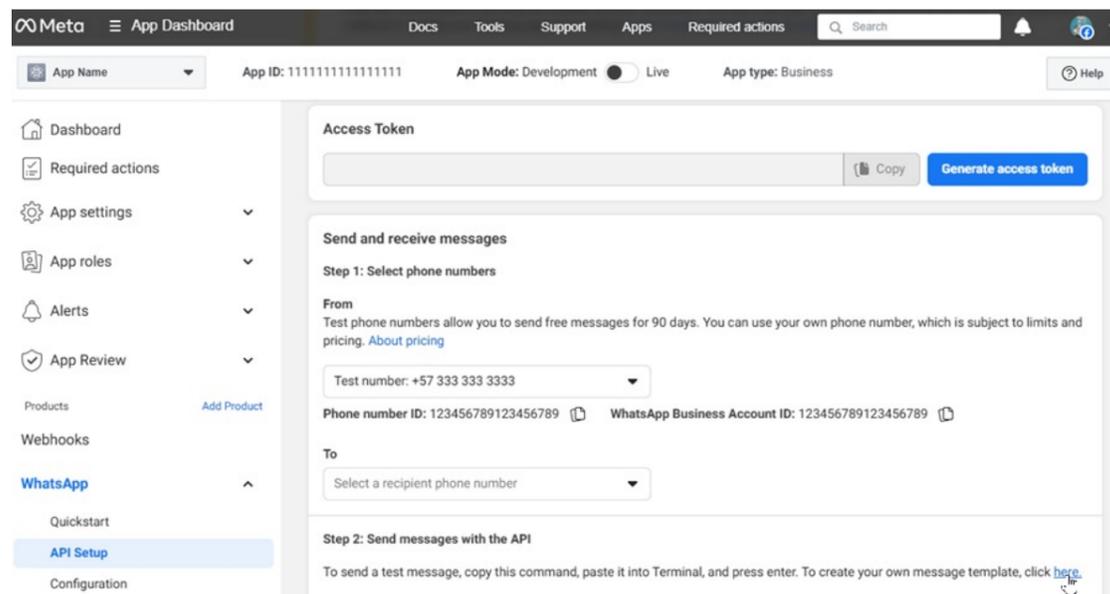
Para crear, visualizar los casos o acceder al proceso de votación desde el bot, se utilizan plantillas predefinidas. El cliente tendrá la capacidad de crear y parametrizar sus propias plantillas a través de la aplicación Meta para cada

número de teléfono configurado, de acuerdo con las necesidades y políticas de negocio. En caso de no requerir plantillas personalizadas, este paso puede omitirse.

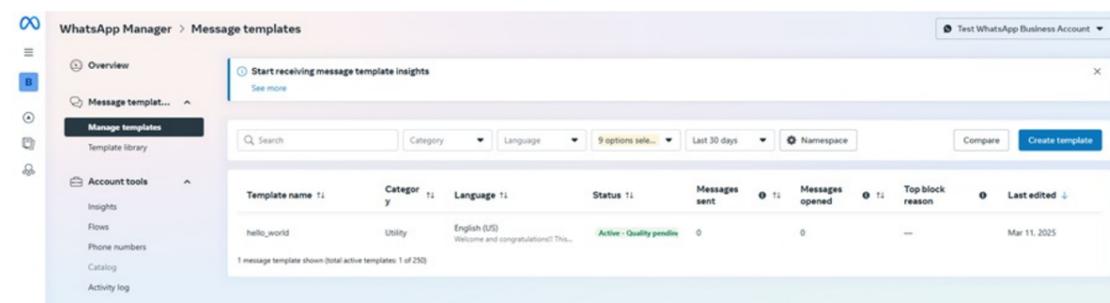
1. Para la configuración de las plantillas personalizadas, ingrese a [Meta for Developers](#), seleccione la opción Mis aplicaciones y haga clic sobre el nombre de aplicación que se está configurando.



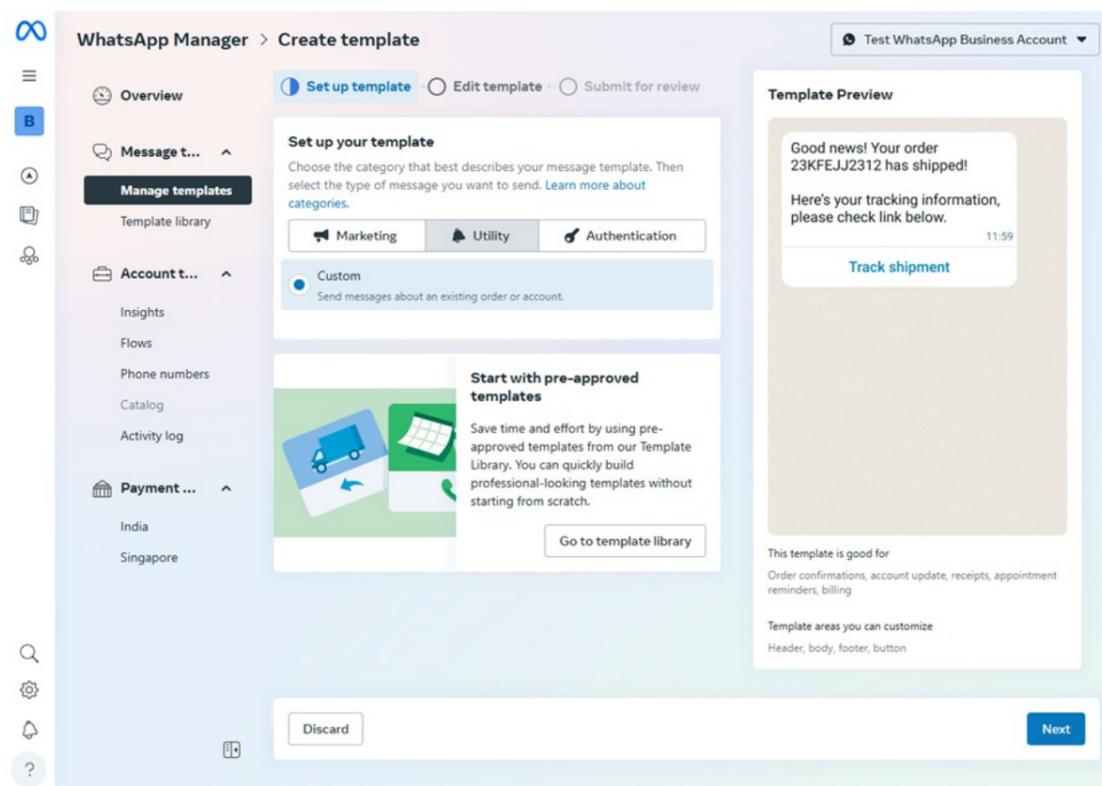
2. En la sección WhatsApp del menú principal, seleccione la opción Configuración de la API; en la vista de información busque el campo Desde y seleccione el número al cual se le van a crear las plantillas, luego seleccione la opción Aquí que se encuentra en la descripción de la sección Paso 2: Envía mensajes con la API.



3. Se habilita la ventana Plantillas de mensaje donde podrá visualizar un listado de plantillas predefinidas. Para crear y personalizar las plantillas que se requieren para el Bot, haga clic en el botón Crear plantilla.



4. En la ventana Crear plantilla en la sección Configura tu plantilla seleccione la opción Utilidad y haga clic en el botón Siguiente.



5. Se habilita un formulario para gestionar plantillas personalizadas. En la sección Nombre e idioma de la plantilla, diligencie los campos teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Nombre de la plantilla:** Se recomienda usar uno de los siguientes valores: crear_caso, ver_caso, aprobar_caso o notificacion_whatsapp, de acuerdo con la plantilla personalizada a crear.
- **Idioma:** Valores permitidos: Spanish, English o Portuguese (BR). No use ningún otro idioma, ya que el bot solo reconoce estos valores.

📌 **Notas:**

- El nombre de la plantilla debe recordarlo para la [configuración del Bot](#) "Plantilla de crear caso - Plantilla de ver caso - Plantilla de aprobar caso - Plantilla para notificaciones a WhatsApp".
- La plantilla siempre debe llevar el mismo nombre para los tres idiomas.

En la sección Contenido diligencie los campos teniendo en cuenta la siguiente información de acuerdo a cada idioma:

Idioma	Campo Variable	Campo Body
Spanish	Número	- Si el nombre de la plantilla es crear_caso , diligenciar: Has terminado la categorización del caso. Para finalizar el proceso haz clic en *Crear Caso* .
		- Si el nombre de la plantilla es ver_caso , diligenciar: Seleccionaste el caso *{{1}}* . Haz clic en *Ver Caso* .
		Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1
		- Si el nombre de la plantilla es aprobar_caso , diligenciar: Seleccionaste el caso *{{1}}* . Para registrar tu voto haz clic en *Votar* .
		Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1
		- Si el nombre de la plantilla es notificacion_whatsapp , diligenciar: Estimado(a) *{{1}}* reciba un cordial saludo, *{{2}}*
		- Si el nombre de la plantilla es crear_caso , diligenciar: You have finished the categorization of the case.

Idioma	Campo Variable	Campo Body
		To finish the process, click *Create Case*. - Si el nombre de la plantilla es ver_caso , diligenciar: You selected the case *{{1}}*. Click *See Case*.
English	Número	Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1 - Si el nombre de la plantilla es aprobar_caso , diligenciar: You selected the case *{{1}}*. To register your vote, click *Vote*. Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1 - Si el nombre de la plantilla es notificacion_whatsapp , diligenciar: Dear *{{1}}* please receive a warm greeting, *{{2}}* - Si el nombre de la plantilla es crear_caso , diligenciar: Você terminou a categorização do caso. Para finalizar o processo, clique em *Criar Caso*. - Si el nombre de la plantilla es ver_caso , diligenciar: Você selecionou o caso *{{1}}*. Clique em *Ver Caso*.
Portuguese (BR)	Número	Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1 - Si el nombre de la plantilla es aprobar_caso , diligenciar: Você selecionou o caso *{{1}}*. Para registrar seu voto, clique em *Votar*. Ejemplos de contenido del cuerpo: RF-1-1-1 - Si el nombre de la plantilla es notificacion_whatsapp , diligenciar: Prezado(a) *{{1}}* receba uma saudação cordial, *{{2}}*

📌 **Nota:** El texto propuesto para configurar el body de la plantilla es ilustrativo; cada cliente puede personalizar los datos de la plantilla acorde a sus necesidades.

En la sección **Botones**, haga clic en **Agregar botón**, seleccione la opción **Ir al sitio web** y diligencie los campos teniendo en cuenta la siguiente información:

- **Acción:** Ir al sitio web (valor por defecto).
- **Texto del botón:** Dependiendo del idioma (Spanish/English/Portuguese (BR)) y la plantilla, configure uno de los siguientes valores: Crear Caso/Create Case/Criar Caso, Ver Caso/See Case/Ver Caso o Votar/Vote/Votar.
- **Tipo de URL:** Dinámica.
- **URL del sitio web:** <https://albiwsp.arandasoft.com>
- **Agregar URL de muestra:** <https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/ASMSCustomer/> (donde "dominio" hace referencia al sitio del cliente).

6. En la vista de información de las plantillas del mensaje, podrá visualizar una vista previa de la plantilla.

WhatsApp Manager > Create template Test WhatsApp Business Account

Overview

Message t...

Manage templates

Template library

Account t...

Insights

Flows

Phone numbers

Catalog

Activity log

Payment ...

India

Singapore

crear_caso • English
Utility • Custom

Template name and language

Name your template: 10/512 Select language: English

Content

Fill out the header, body and footer sections of your template.

Variable

Number

Header - Optional

None

Body

You have finished the categorization of the case. To finish the process, click "Create Case". 93/1024

Footer - Optional

Enter text 0/60

Buttons - Optional

Create buttons that let customers respond to your message or take action. You can add up to 10 buttons. If you add more than 3 buttons, they will appear in a list.

+ Add button

Call to Action - Optional

Type of Action	Button Text	URL Type	Website URL
Visit w...	Create Case	11/25 Dyna...	http: 30/2000 {{1}}

Add sample URL

To help us review your message template, please add an example of the website URL. Do not use real customer information.

{{1}} https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/USDKV8/

Template Preview

You have finished the categorization of the case. To finish the process, click [Create Case](#). 8:13 PM

Previous [Submit for review](#)

WhatsApp Manager > Create template Test WhatsApp Business Account

Overview

Message t...

Manage templates

Template library

Account t...

Insights

Flows

Phone numbers

Catalog

Activity log

Payment ...

India

Singapore

ver_caso • English
Utility • Custom Delete template

Template name and language

Name your template: 8/512 Select language: English

Content

Fill out the header, body and footer sections of your template.

Variable

Number

Header - Optional

None

Body

You selected the case "{{1}}". Click "See Case". 48/1028

Samples for body content

{{1}} RF-1-1-1

Footer - Optional

Enter text 0/60

Buttons - Optional

Create buttons that let customers respond to your message or take action. You can add up to 10 buttons. If you add more than 3 buttons, they will appear in a list.

+ Add button

Call to Action - Optional

Type of Action	Button Text	URL Type	Website URL
Visit w...	See Case	8/25 Dyna...	http: 30/2000 {{1}}

Add sample URL

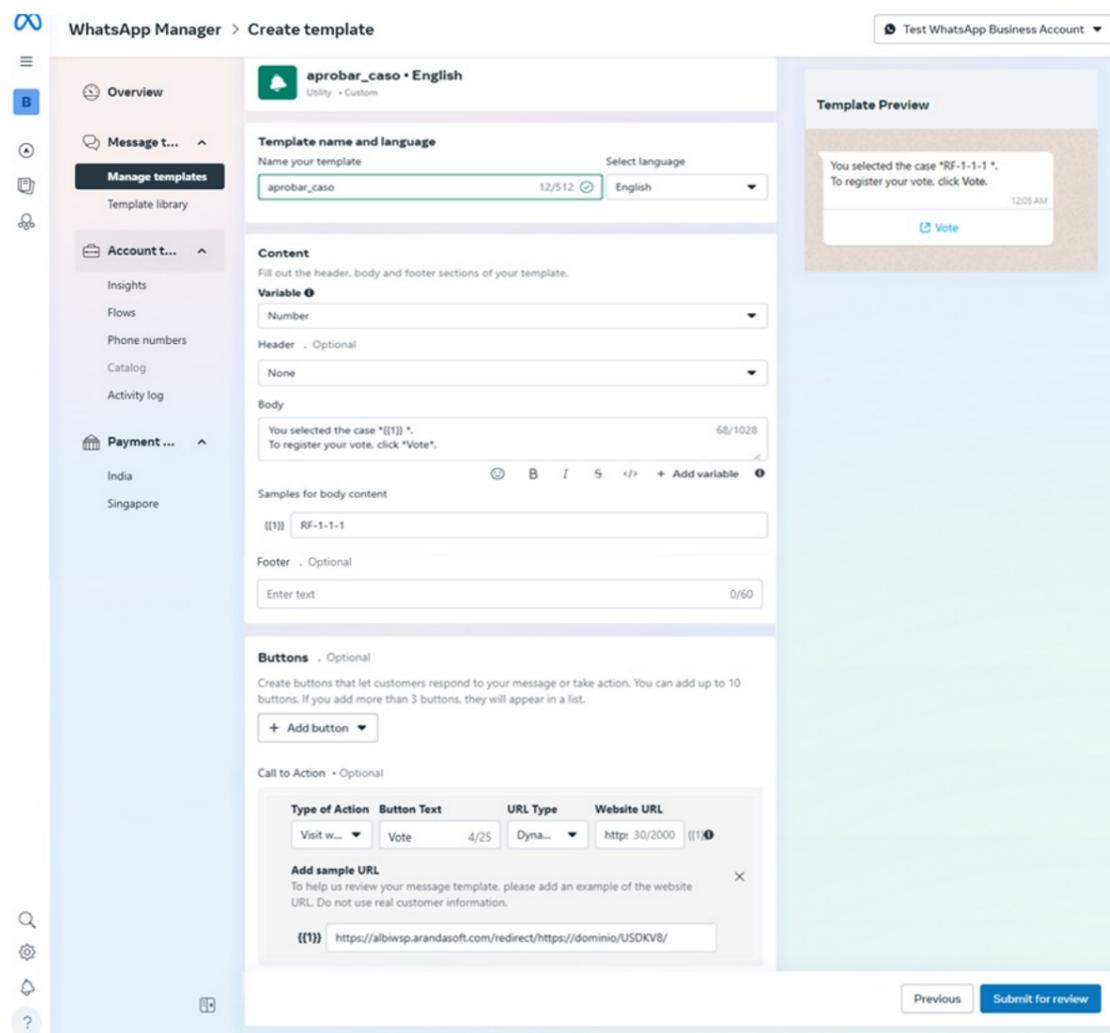
To help us review your message template, please add an example of the website URL. Do not use real customer information.

{{1}} https://albiwsp.arandasoft.com/redirect/https://dominio/USDKV8/

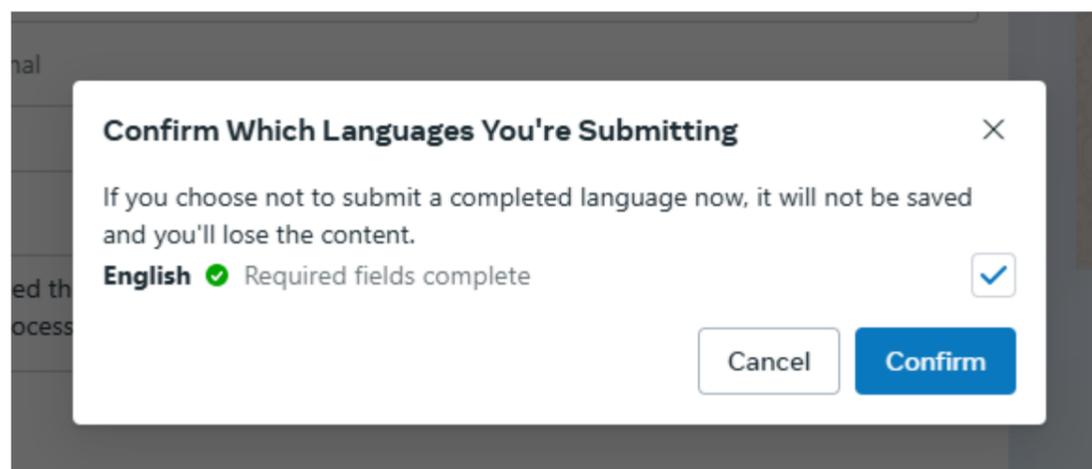
Template Preview

You selected the case RF-1-1-1. Click [See Case](#). 11:50 PM

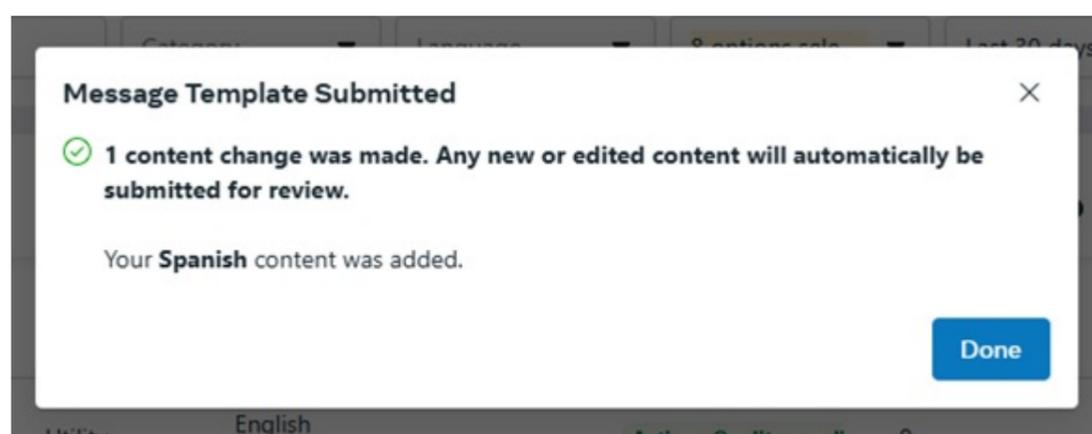
Previous [Submit for review](#)



7. Al finalizar la creación de la plantilla, haga clic en el botón **Enviar para revisión**. Se habilita la ventana **Confirma los idiomas que deseas enviar** donde podrá validar el idioma configurado el **Check de verificación** activo por defecto. Haga clic en el botón **Confirmar**.



8. En la ventana **Plantilla de mensaje enviada** podrá confirmar el resumen de las plantillas generadas. Para terminar, clic en el botón **Listo**.



9. Al completar la creación de las plantillas, Meta realiza las validaciones correspondientes y envían las notificaciones por correo, estas validaciones pueden durar desde 5 minutos hasta 24 horas.

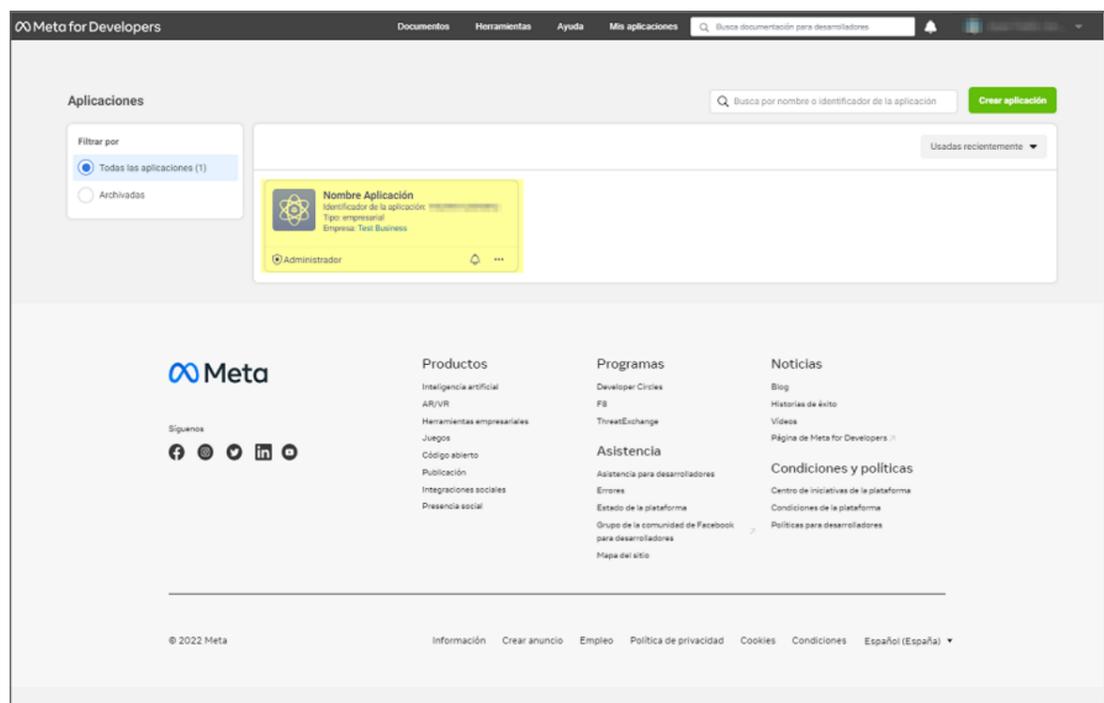
Template name	Category	Language	Status	Messages sent	Messages opened	Top block reason	Last edited
aprobar_caso	Utility	English You selected the case "[[1]]". To r...	In review	0	0	—	Mar 11, 2025

Al terminar la creación de plantillas personalizadas, estas deben quedar en estado Activa: calidad pendiente para que funcionen correctamente en la interacción con el Bot.

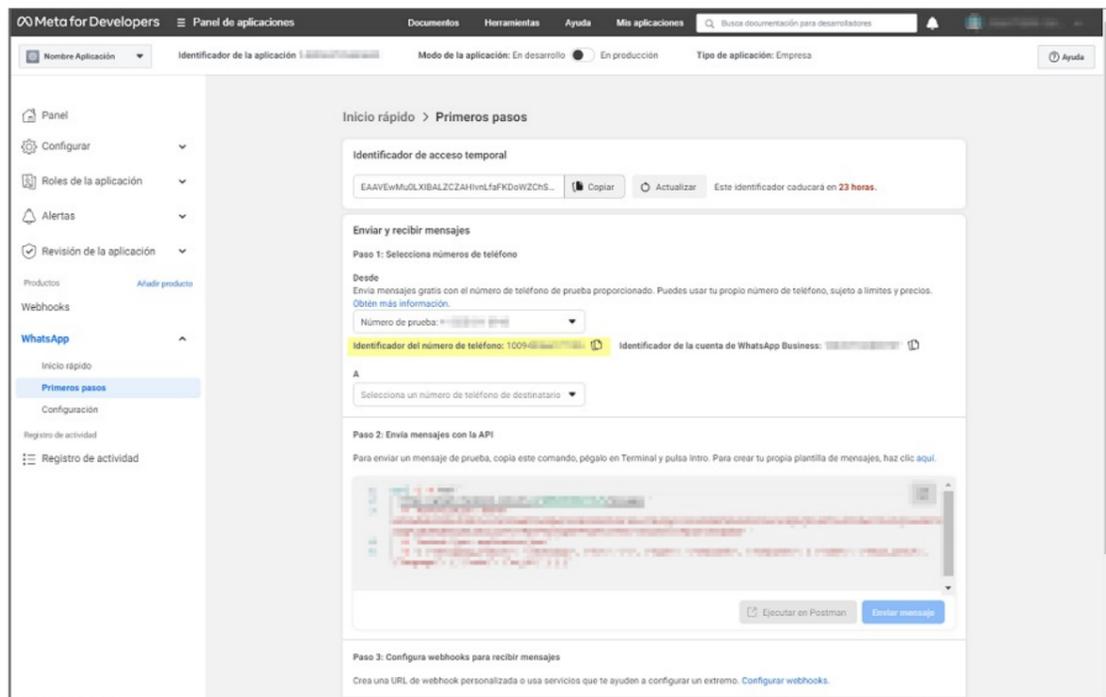
Template name	Category	Language	Status	Messages sent	Messages opened	Top block reason	Last edited
aprobar_caso	Utility	Spanish Seleccionaste el caso "[[1]]". Para ...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
aprobar_caso	Utility	English You selected the case "[[1]]". To r...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	Spanish Seleccionaste el caso "[[1]]". Haz ...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	English You selected the case "[[1]]". Clic...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
ver_caso	Utility	Portuguese (BR) Você selecionou o caso "[[1]]". Cli...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
crear_caso	Utility	Portuguese (BR) Você terminou a categorização d...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025
crear_caso	Utility	Spanish Has terminado la categorización ...	Active - Quality pendi	0	0	—	Mar 11, 2025

Obtener el Identificador de número de teléfono en la aplicación Meta

1. Para obtener el Identificador de número de teléfono de la aplicación Meta, ingrese a [Meta for Developers](#), seleccione la opción Mis aplicaciones, luego dar clic sobre el nombre de aplicación que se está configurando.



2. En la sección WhatsApp del menú principal, seleccione la opción Primeros Pasos; en la vista de información, en la sección Enviar y recibir mensajes en el campo Desde, seleccione el número para obtener el identificador. En la opción Identificador del número de teléfono copie el valor que contiene este campo. Este dato se debe conservar porque es necesario para el [Login](#) y las configuraciones del ambiente del Bot.



Configuración previa en Aranda Service Management

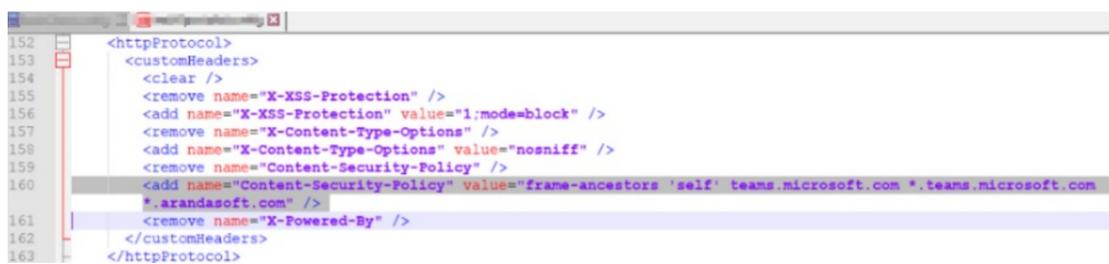
Desde la consola de administración de Aranda Service Management (ASMSAdministrator), cree dos nuevos usuarios y asígneles los roles descritos a continuación.

Usuario	Rol	Tipo de usuario
WhatsApp Manager -> wmanager	• Teams configuration	Especialista
WhatsApp Client -> wclient	• TeamsClient	Especialista

- Si el cliente está haciendo uso de los servicios del Bot de producción dispuesto por Aranda en el dominio de arandasoft.com, no debe realizar más configuraciones previas en Aranda Service Management y se puede avanzar a la [Configuración del Ambiente del Bot](#).
- Si el cliente dispone de una implementación propia del bot, debe hacer lo siguiente:

1. Ingrese al servidor donde se encuentre instalada la aplicación de Aranda Service Management.
2. Dirijase a la ruta de instalación de la consola de usuario (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\ASMSCustomer) y una vez allí, ubique el archivo llamado Web.config
3. Abra el archivo con un editor de texto y ubique la siguiente línea:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com">
```



4. Ingrese los DNS del ambiente o appservice donde se encuentre alojado el bot. Ejemplo:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com *.dnsambiente.com">
```

5. Guarde los cambios y reiniciar el IIS.

📌 **Nota:** Cada vez que efectue una actualización del producto de Aranda Service Management ASMS, debe realizar estas configuraciones.

Login y configuración en el ambiente del Bot

Para configurar el servicio del Bot de WhatsApp se debe ingresar a <https://albiwsp.arandasoft.com/> o, si el cliente dispone de una implementación propia del Bot ingresar a la URL de acceso.

Login en el ambiente del Bot

1. En la Sección Login del ambiente del bot, ingrese los siguientes datos en los campos solicitados y haga clic en el botón Ingresar

Campo	Descripción
BackEnd Url	URL de la consola de usuario de Aranda Service Management (ASMS) <code>https://(Dominio)/ASMSCustomer/</code>
Versión	Al seleccionar la versión 9, si el ambiente a configurar tiene habilitada la funcionalidad de reCAPTCHA en el sitio de administración, entonces se activará el reCAPTCHA en la página. Ver Configuración reCAPTCHA ↗
Usuario	usuario WhatsApp Manager (wmanager)
Contraseña	Contraseña del usuario WhatsApp Manager
Identificador de número de teléfono	Dato que se guardó cuando se Obtuvo el identificador del número

Connection to Aranda SERVICE DESK
To connect we need to configure the connection with your tenant where the users application is installed.
Log in with your username and password

A screenshot of the login form in the Aranda Service Management interface. The form includes fields for 'BackEnd URL', 'Versión' (set to V9), 'User', 'Password', and 'Phone number identifier *'. There is a reCAPTCHA widget with the text 'I'm not a robot' and a 'reCAPTCHA' logo. An 'Enter' button is at the bottom. The footer shows the Aranda logo and 'Powered by Aranda SOFTWARE 9.1.0.15'.

📌 **Nota:** Cuando ya existan conexiones configuradas, el ingreso se debe realizar con la USDK BackEnd URL de la conexión que esté activa actualmente. Si se ingresa la URL de alguna conexión diferente a la configurada, se mostrará el siguiente mensaje:

Conexión a Aranda SERVICE DESK

Para conectarnos necesitamos configurar la conexión con su tenant donde está instalada la aplicación del usuario.
Ingrese con su usuario y contraseña.



El dominio ya cuenta con una configuración.

Login

USDK BackEnd Url *

[https://www.aranda.com/asm/customer/](#)

Usuario *

wmanager

Contraseña *

Identificador de número de teléfono *

103288009323987

Versión *

V9

Ingresar

Configuración de cuenta en el ambiente del Bot

1. Al ingresar por primera vez aparecerá una ventana emergente **Nueva Configuración** donde se deben completar los campos solicitados y luego dar clic en el botón **Crear**.

Campo	Descripción
Nombre de la configuración	Nombre que identifica la conexión
URL del FrontEnd	URL de la consola web de usuarios de Aranda Service Management (ASMSCustomer) https://(Dominio)/ASMSCustomer/
URL del BackEnd	URL de la consola web de usuarios de Aranda Service Management (ASMSCustomer) https://(Dominio)/ASMSCustomer/
Versión	Al seleccionar la versión 9, si el ambiente a configurar tiene habilitada la funcionalidad de reCAPTCHA en el sitio de administración, se habilitará el campo 'Token de integración'. Previamente, se debe generar un token de integración con el usuario WhatsApp Client y establecerlo en este campo. Ver Configuración tokens de integración ↗
Usuario	usuario WhatsApp Client (wclient)
Contraseña	contraseña Usuario WhatsApp Client
Identificador de número de teléfono	Dato que se guardó cuando se Obtuvo el identificador del número se carga por defecto
Proyecto	Código del proyecto para seleccionar automáticamente el proyecto predeterminado al crear casos de manera anónima. (Opcional)
Activa	Activa / Inactiva la configuración

New Configuration ✕

Configuration name *

Nombre que identifica la conexión

FrontEnd URL *

https://www.asmscu.com/ASMSCu...

BackEnd URL

https://www.asmscu.com/ASMSC...

Version

V9

Integration token *

Phone number identifier *

103288009323987

Project

Activate

Create

Cancel

2. Si la configuración es correcta aparecerá la siguiente ventana con la configuración realizada.

^ Configuración de cuenta

Configuración actualizada correctamente.

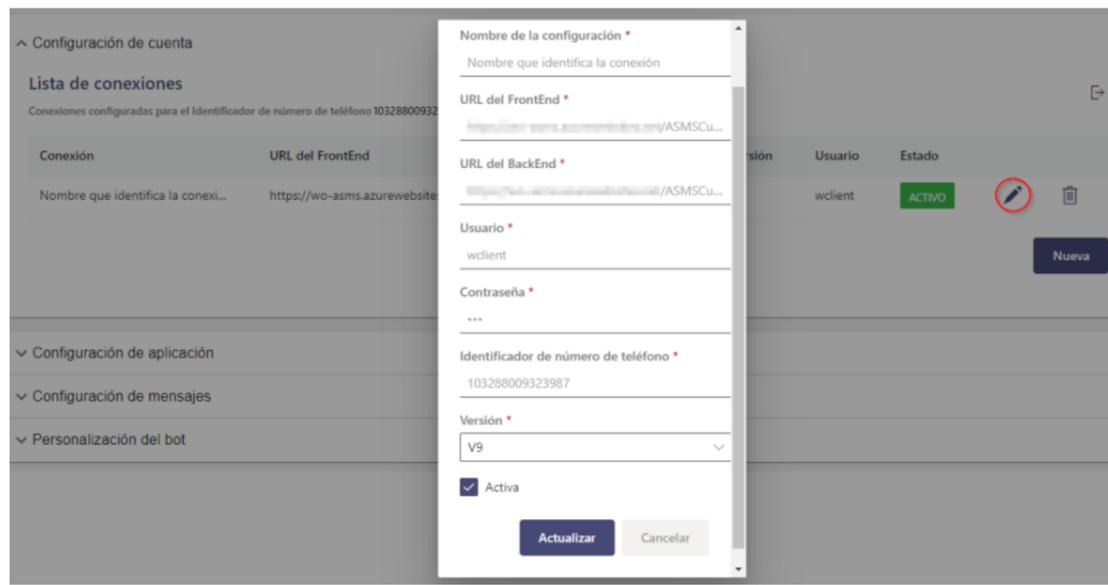
Lista de conexiones

Conexiones configuradas para el Identificador de número de teléfono 103288009323987

Conexión	URL del FrontEnd	URL del BackEnd	Versión	Usuario	Estado
Nombre que identifica la conexi...	https://www.asmscu.com/ASMSCu...	https://www.asmscu.com/ASMSC...	V9	wclient	ACTIVO

Nueva

3. Para crear nuevas conexiones haga clic en el botón Nueva; para editar una conexión existente, haga clic en el ícono del lápiz, para completar la información respectiva. Al terminar, haga clic en el botón Crear/Actualizar.



📌 **Nota:** Si al momento de crear o actualizar la configuración de la cuenta, visualiza el mensaje *La URL de BackEnd ingresada no pertenece a un servicio de Aranda*, debe validar que los datos ingresados en el campo URL del BackEnd correspondan al ambiente del producto Aranda Service Management (ASMS).

Configuración de aplicación en el ambiente del Bot

En esta sección se configuran los datos que se obtuvieron durante la configuración de la Aplicación Meta y que el Bot va a utilizar para interactuar con los usuarios; se debe realizar la configuración por cada conexión que exista dentro del ambiente. Cuando se diligencien todo los campos se finaliza la configuración dando clic en el botón **Guardar**.

Se puede intercambiar entre las diferentes conexiones configuradas seleccionándolas en el campo **Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio**; la última conexión a la que se le de guardar es la que se mantiene como conexión **Activa**.

Campo	Descripción
Token de acceso permanente	Token que se guardó cuando se configuró el Token permanente
Token de verificación	El valor a ingresar es ArandaAdmin
Plantilla de crear caso	Si el cliente no cuenta con plantilla personalizada ingrese <code>create_case_default_aranda</code> , si creó plantilla personalizada ingresar el nombre asignado a la plantilla Crear caso
Plantilla de ver caso	Si el cliente no cuenta con plantilla personalizada ingrese <code>view_case_default_aranda</code> , si creó plantilla personalizada ingresar el nombre asignado a la plantilla Ver caso
Plantilla de aprobar caso	Si el cliente no cuenta con plantilla personalizada ingrese <code>approve_case_default_aranda</code> , si creó plantilla personalizada ingresar el nombre asignado a la plantilla Aprobar caso

Todos los campos son obligatorios; si la configuración se almacena de forma correcta se visualiza un mensaje: Configuración de aplicación actualizada correctamente

Configuración de mensajes en el ambiente del Bot

En esta sección se pueden personalizar en cada cultura (español - inglés - portugués) el nombre del Bot, el mensaje de atención y el mensaje de despedida, que el Bot utiliza al interactuar con los usuarios; se debe realizar la configuración por cada conexión que exista dentro del ambiente. Cuando se diligencien todos los campos se finaliza la configuración dando clic en el botón **Guardar**.

Se puede intercambiar entre las diferentes conexiones configuradas seleccionándolas en el campo **Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio**; la última conexión a la que se le de guardar es la que se mantiene como conexión **Activa**.

Campo	Descripción
Nombre del Bot	Nombre que se le asigna al Bot (máximo 46 caracteres).
Mensaje de atención	El mensaje que utilizará el Bot cuando inicie la categorización de un caso (máximo 1000 caracteres).
Mensaje de despedida	El mensaje que utilizará el Bot cuando muestre los botones de Crear Caso y Ver Caso (máximo 1000 caracteres).

Configuración de aplicación

Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

Conexión 2

Conexión 1

Conexión 2 s que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

Seleccionar un idioma
Personaliza los mensajes de acuerdo al idioma que seleccione

Español Inglés Portugués

Nombre del Bot
Nombre del Bot ES
El número máximo de caracteres permitidos es de 46

Mensaje de atención
Es la segunda vez que interactua con el bot
Mensaje de atención ES
El número máximo de caracteres permitidos es de 1000

Mensaje de despedida
Cuando el bot termina la ayuda
Mensaje de despedida ES
El número máximo de caracteres permitidos es de 1000

Guardar

Todos los campos se pueden diligenciar acorde a las necesidades que se requieran personalizar; si la configuración se almacena de forma correcta se visualiza un mensaje Configuración de mensajes actualizada correctamente.

Configuración de aplicación

Configuración de mensajes

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

Conexión 2

Configuración de mensajes
En esta sección se puede personalizar los mensajes que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

Configuración de mensajes actualizada correctamente

Seleccionar un idioma
Personaliza los mensajes de acuerdo al idioma que seleccione

Español Inglés Portugués

Nombre del Bot
Nombre Español ES

Mensaje de atención
Es la segunda vez que interactua con el bot
Mensaje de atención ES

Mensaje de despedida
Cuando el bot termina la ayuda
Mensaje de despedida ES

Guardar

📌 **Nota:** Si se guardan los cambios dejando los campos vacíos (Nombre del Bot – Mensaje de atención – Mensaje de despedida), se establecen los valores por defecto que trae el Bot preconfigurados por cada cultura.

Personalización del bot

Configuración funcionalidades AI

En esta sección, se configura el comportamiento del bot durante la creación de casos para la categorización automática, la extracción de campos adicionales mediante una solicitud enviada por el usuario, la gestión de campos faltantes adicionales y la transcripción de voz a texto. Es fundamental recordar que, para el funcionamiento óptimo de estas funcionalidades, se deben tener configurados los puntos de conexión y acciones correspondientes en la consola de administración. Para obtener más detalles, consulte [Configuración AI](#).

1. Vaya a la sección "Personalización del bot". Se mostrará seleccionada por defecto la configuración activa.

^ Personalización del bot

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

ASMS v9

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

Usar enlaces rápidos de categorías

Habilitar categorización automática

Guardar

2. Seleccione la conexión para la cual va a realizar la personalización del bot y active la opción "Habilitar categorización automática".

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

ASMS v9

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

Usar enlaces rápidos de categorías

Habilitar categorización automática

Porcentaje de efectividad

70

Extracción de campos adicionales

Habilitar voz a texto

Solicitar al usuario campos adicionales faltantes

Guardar

3. Se habilitarán cuatro campos:

- **Habilitar voz a texto:** Active la opción si desea realizar la transcripción automática de voz a texto para la categorización automática de casos.
- **Extracción de campos adicionales:** Active esta opción para realizar la extracción de valores para los campos adicionales, durante la solicitud enviada por parte del usuario.
- **Extracción de campos tipo lista:** Active esta opción para realizar la extracción de valores para los campos adicionales tipo lista y árbol, durante la solicitud enviada por parte del usuario.
- **Solicitar al usuario campos adicionales faltantes:** Active esta opción si desea que el bot solicite los campos adicionales faltantes durante la creación del caso.

Usar enlaces rápidos de categorías

Al activar la opción "Usar enlaces rápidos de categorías", el Bot mostrará una lista de enlaces directos a las categorías que tienen habilitada la casilla "Categoría en el Home de usuarios" en el sitio web de administración (ASMSAdministrator). Ver [Servicios](#). De esta manera, el usuario solo tiene que seleccionar una opción y el Bot genera automáticamente el enlace o botón (si se tienen plantillas personalizadas configuradas) que permite crear el caso de

esa categoría.

^ Personalización del bot

Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio.

Personalización del bot

En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

Usar enlaces rápidos de categorías

Habilitar categorización automática

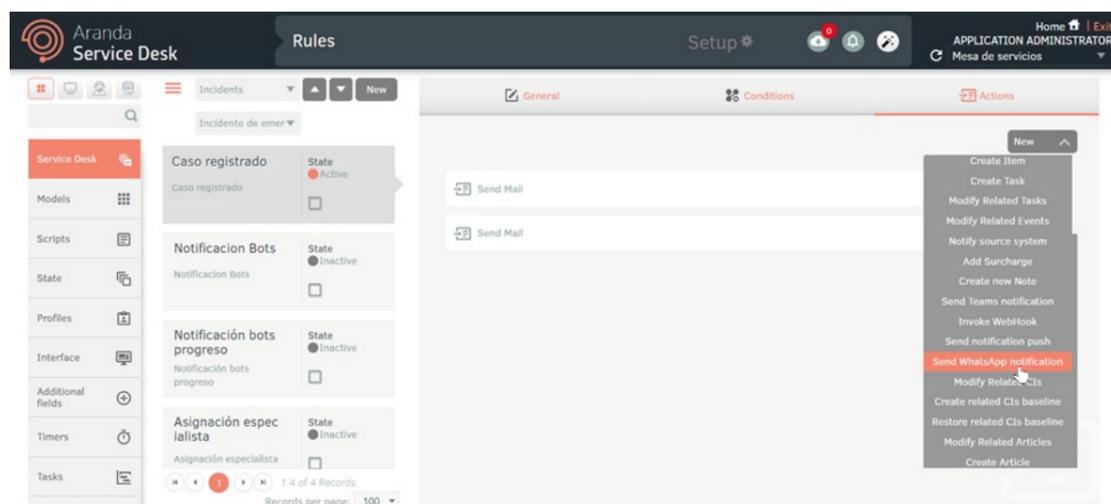
Guardar

Configuración de envío de notificaciones a WhatsApp mediante reglas

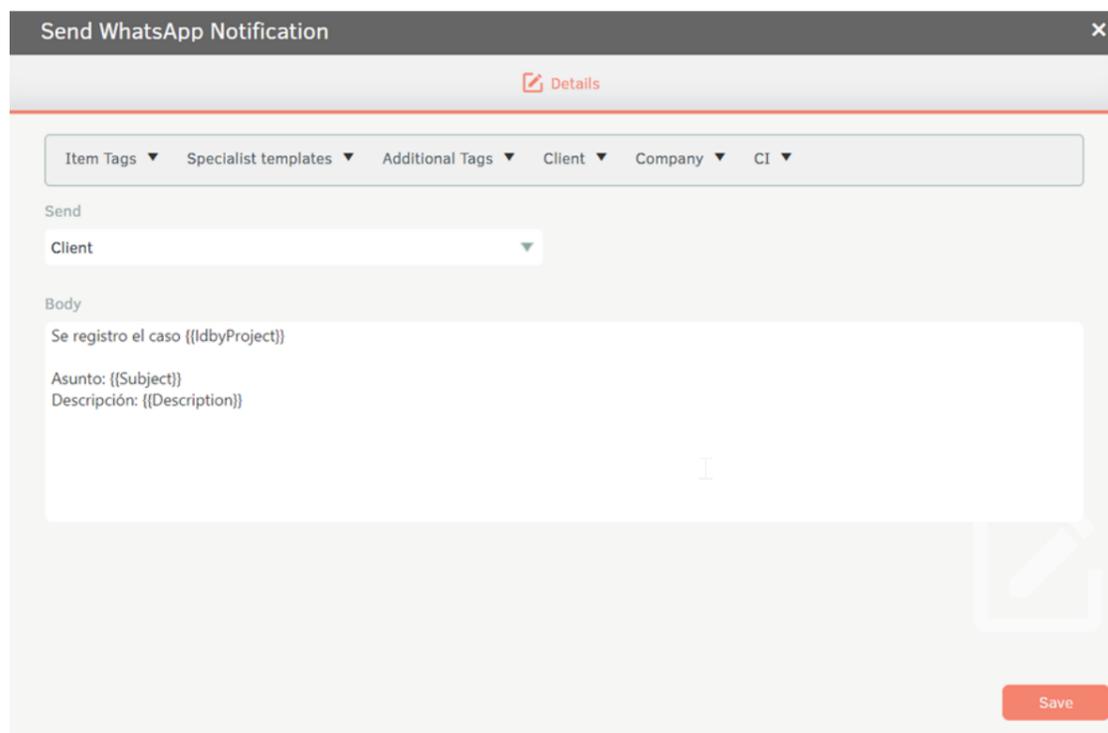
Precondiciones

Para habilitar el envío de notificaciones a través de WhatsApp, es necesario crear la plantilla correspondiente en Meta y configurarla en la sección Configuración de aplicación dentro del sitio de administración del bot de WhatsApp. Para más detalles, consulte [Configuración de plantillas en la aplicación Meta](#).

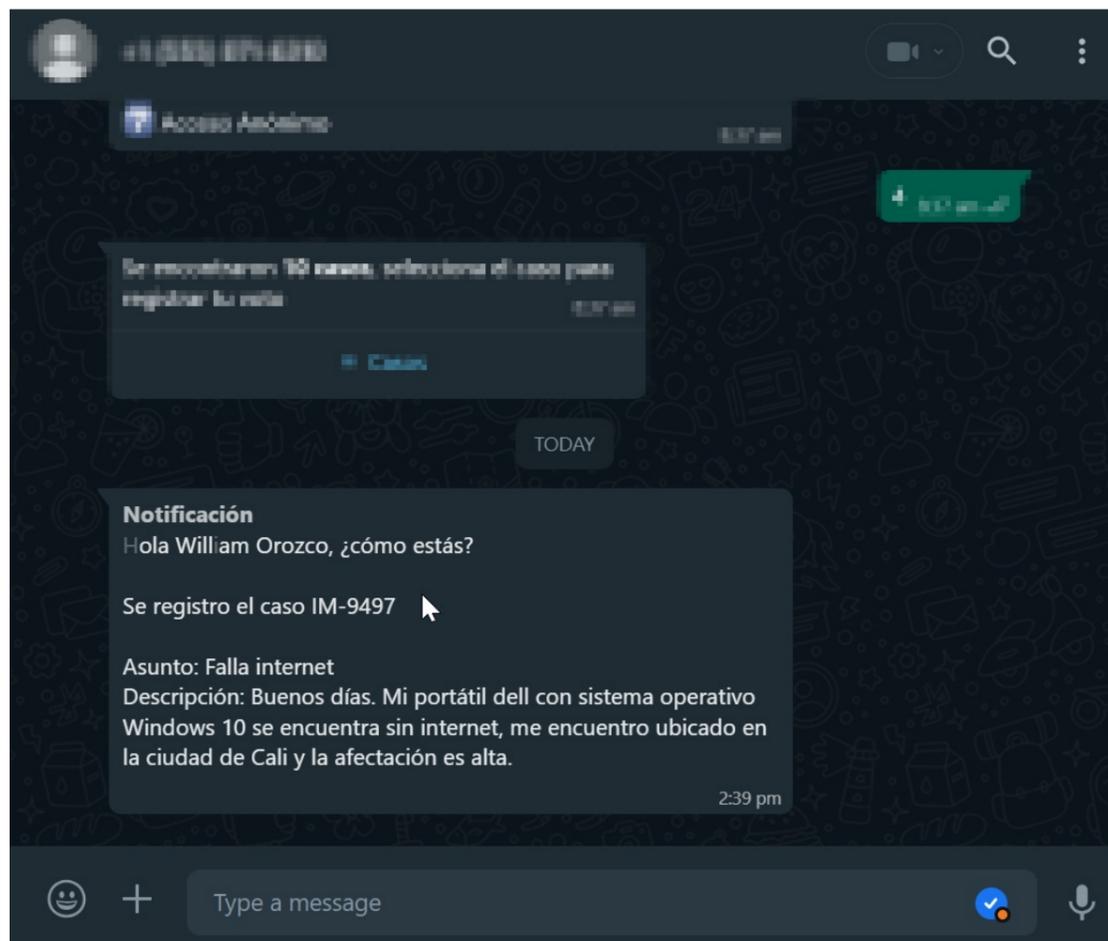
1. Ingrese a la consola de administración (ASMSAdministrator), en la opción Service Desk / Reglas.



2. Configure las condiciones de la regla y, en la pestaña Acciones, seleccione la opción Enviar notificación WhatsApp.



3. Una vez se cumplan las condiciones de la regla, se enviará una notificación al bot de WhatsApp como la siguiente:



Uso del Bot de WhatsApp

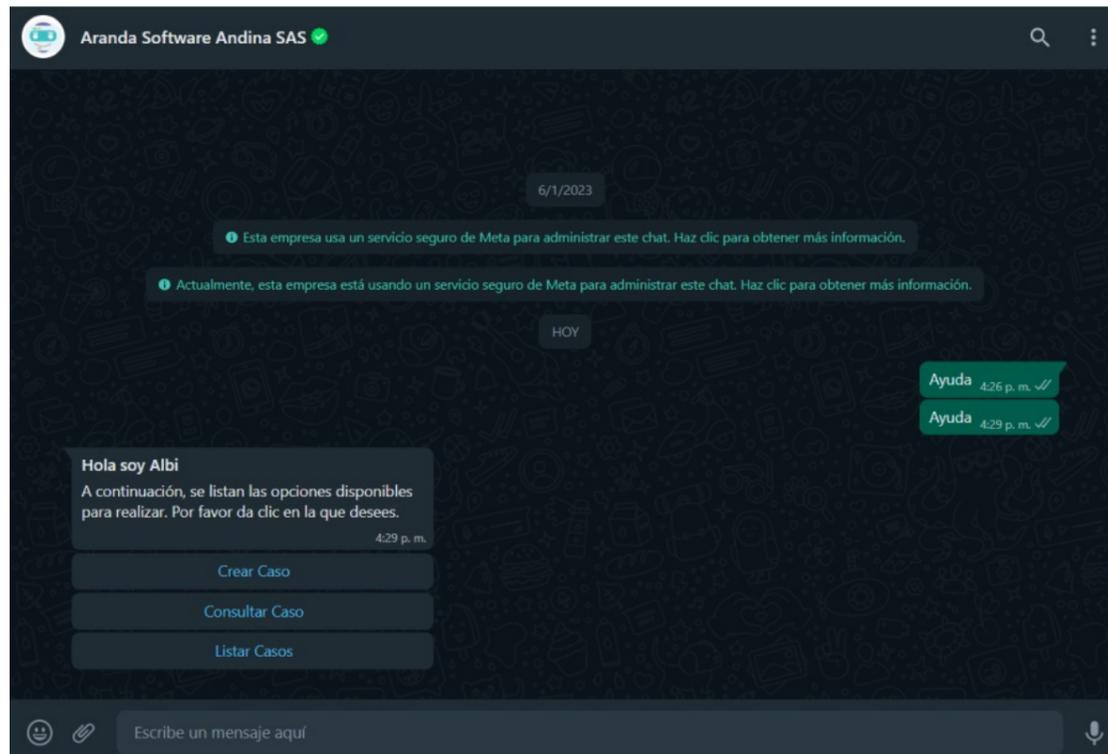
Uso del Bot de WhatsApp

El Bot de WhatsApp se puede utilizar desde la aplicación móvil y desde la versión web de WhatsApp; los usuarios pueden invocar el Bot digitando cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de presentación y el listado de las opciones disponibles (Crear Caso – Consultar Caso – Listar Caso).

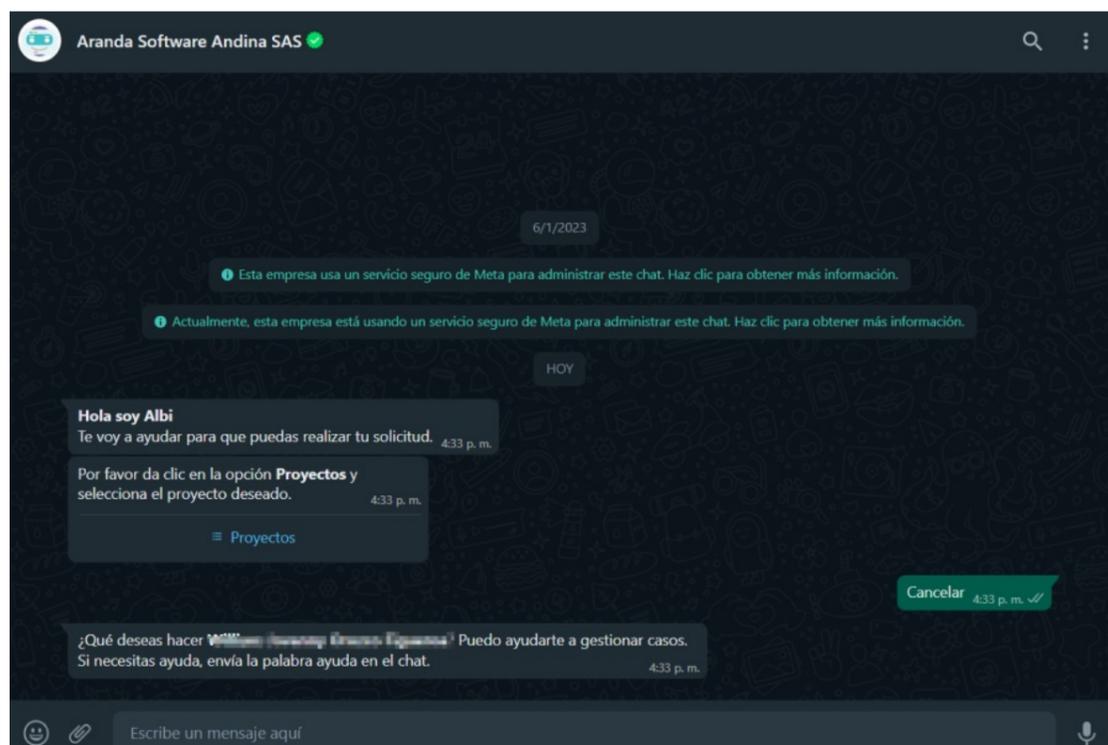
Nota:

1 Si el número que interactúa con el Bot no está asociado a un usuario activo, el Bot responderá con el mensaje *Por favor comunícate con el administrador de Aranda para configurar tu usuario y número móvil. Para utilizar esta aplicación debe tener una suscripción activa de Aranda Service Management.*

2 La versión Windows de WhatsApp que es instalada con el archivo.exe, puede ser utilizada para interactuar con el Bot de la misma forma que se hace con la versión Web.



Si durante la interacción con el Bot se selecciona una opción equivocada o no se desea continuar con la interacción, envíe la palabra **cancelar**, para que el Bot interprete su decisión y desista de la interacción que se está llevando a cabo (Crear Caso – Consultar Caso). El Bot responderá con un mensaje como el siguiente:



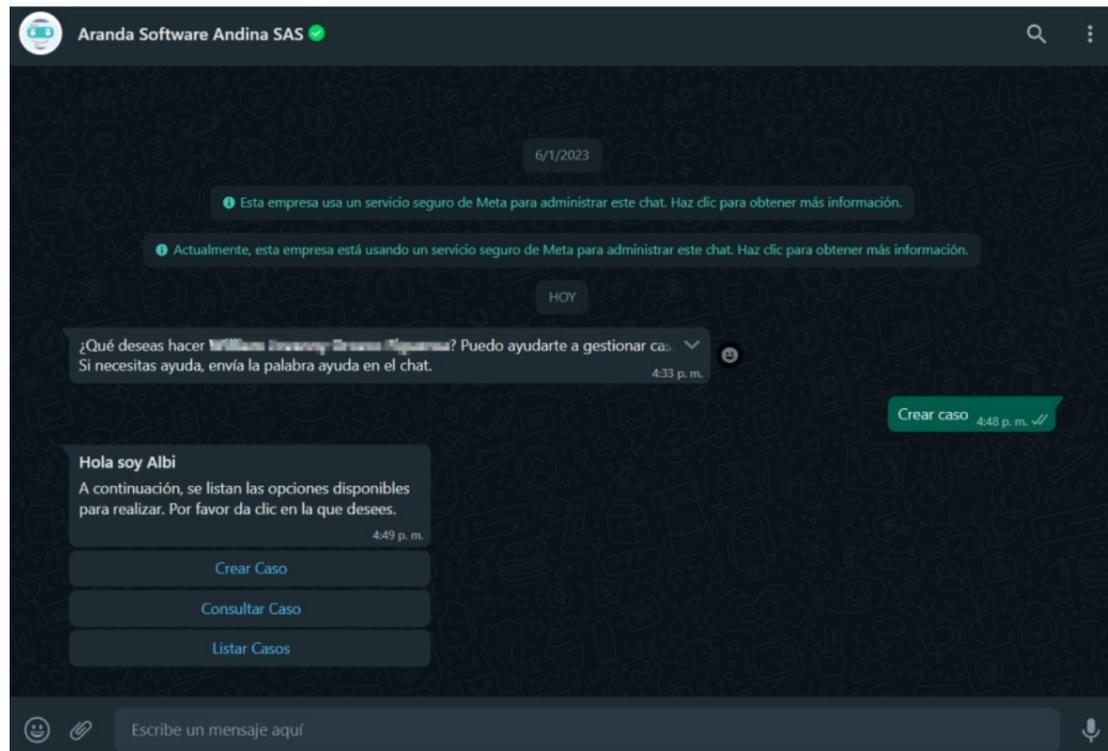
El Bot de WhatsApp soporta los mismos idiomas de Aranda Service Management (español, inglés y portugués), el idioma de los mensajes se mostrará de acuerdo a la configuración de cultura que tenga asociado cada usuario.

📌 **Nota:** Actualmente la versión Windows de WhatsApp que se instala desde Microsoft Store no es compatible totalmente con el Bot.

Crear un caso

Categorización manual

1. Desde la aplicación web o móvil de WhatsApp inicie el chat con el número de contacto del Bot, invóquelo digitando "cualquier texto"; el Bot responderá con un mensaje de saludo y se listan las opciones disponibles, seleccionar la opción **Crear Caso**.

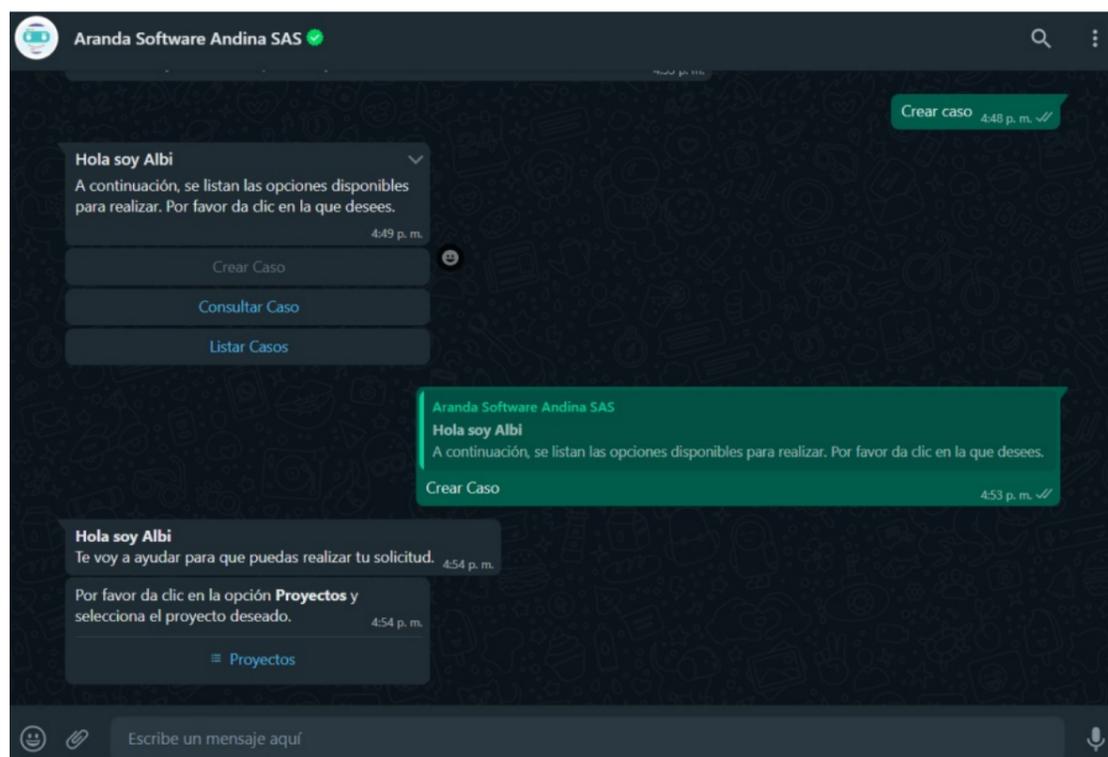


2. La selección **Crear Caso** se envía como respuesta a la conversación; el Bot mostrará un mensaje de saludo y le solicitará seleccionar un Proyecto deseado.

Nota:

1 Si el usuario que interactúa con el Bot está asociado a un proyecto y no está asociado a un servicio, al momento de seleccionar la opción **Crear Caso**, el Bot responderá con el mensaje *Lo siento. En este momento no tienes proyectos configurados para continuar.*

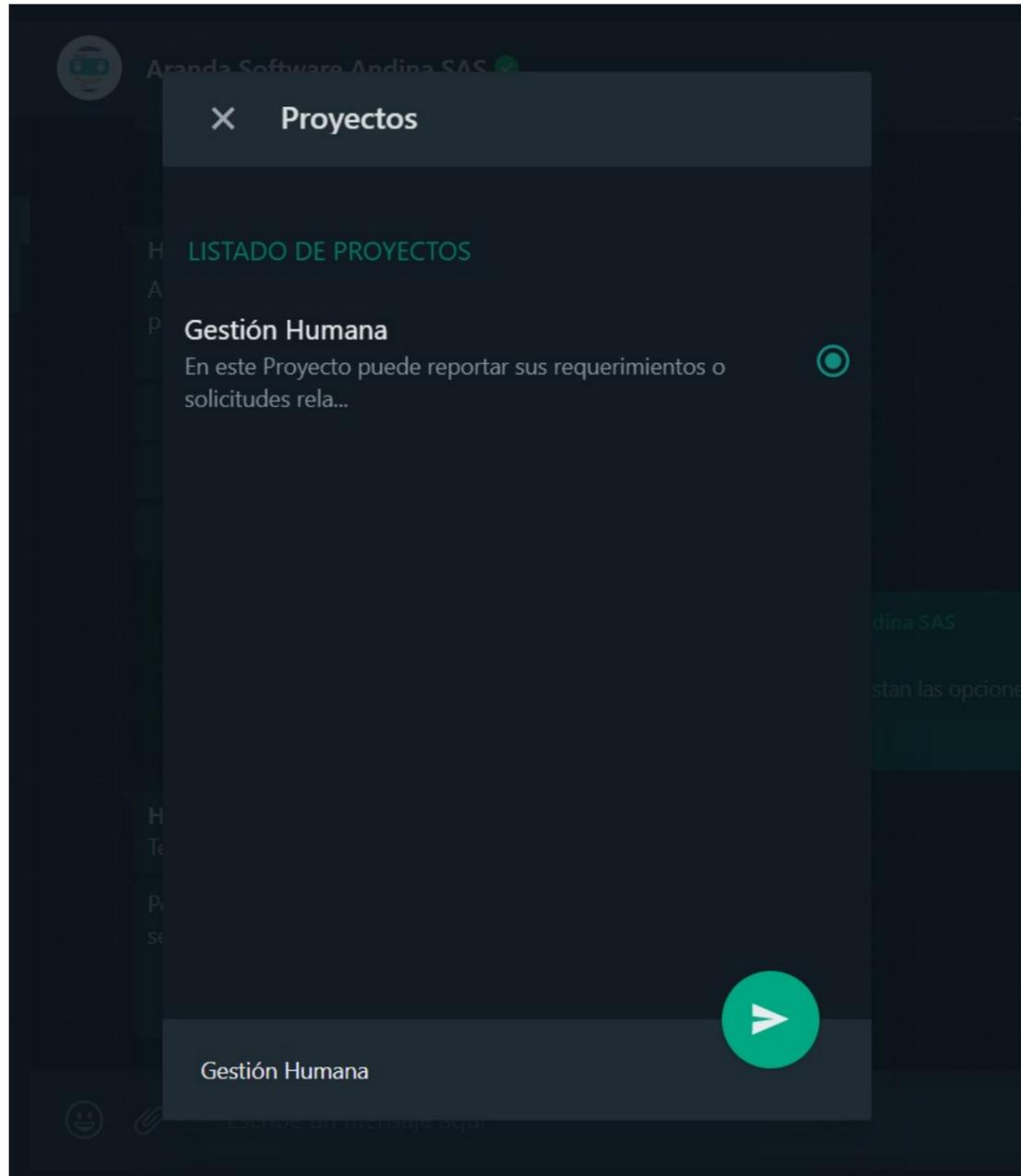
2 Si el usuario está asociado a un solo proyecto y servicio, esta información es seleccionada de forma automática.



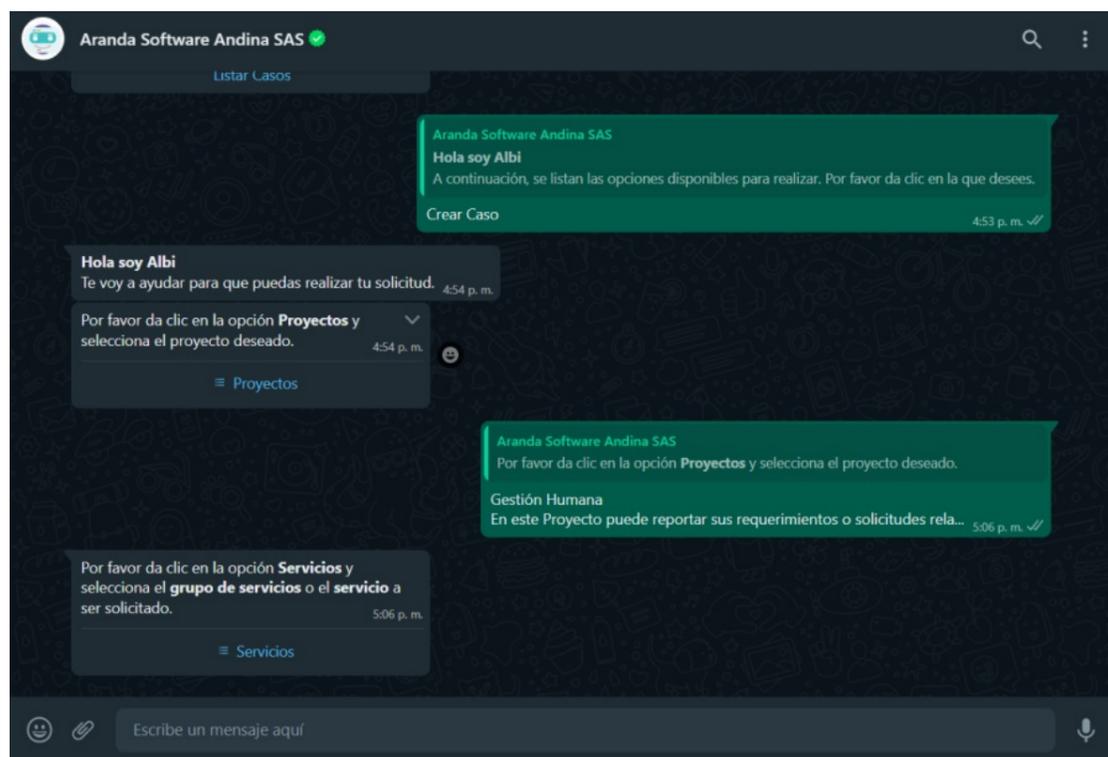
3. Al seleccionar la opción **Proyectos**, podrá visualizar la lista de proyectos en los que está asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 proyectos, se listan 9 y se habilita una opción **Siguiente** que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de proyectos.

Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 proyectos. El usuario en sesión, podrá seleccionar un proyecto de los listados generados, seleccionar el proyecto deseado y hacer clic en el botón **Enviar**.

Nota: Después de seleccionar un proyecto, el Bot no permite cambiar la selección y debe enviar el texto **Cancelar** para finalizar el diálogo e iniciar nuevamente la categorización del caso.



4. Al enviar el proyecto, se mostrará un mensaje solicitando seleccionar el grupo de servicios (cuando se tiene agrupaciones de servicios) o el servicio.



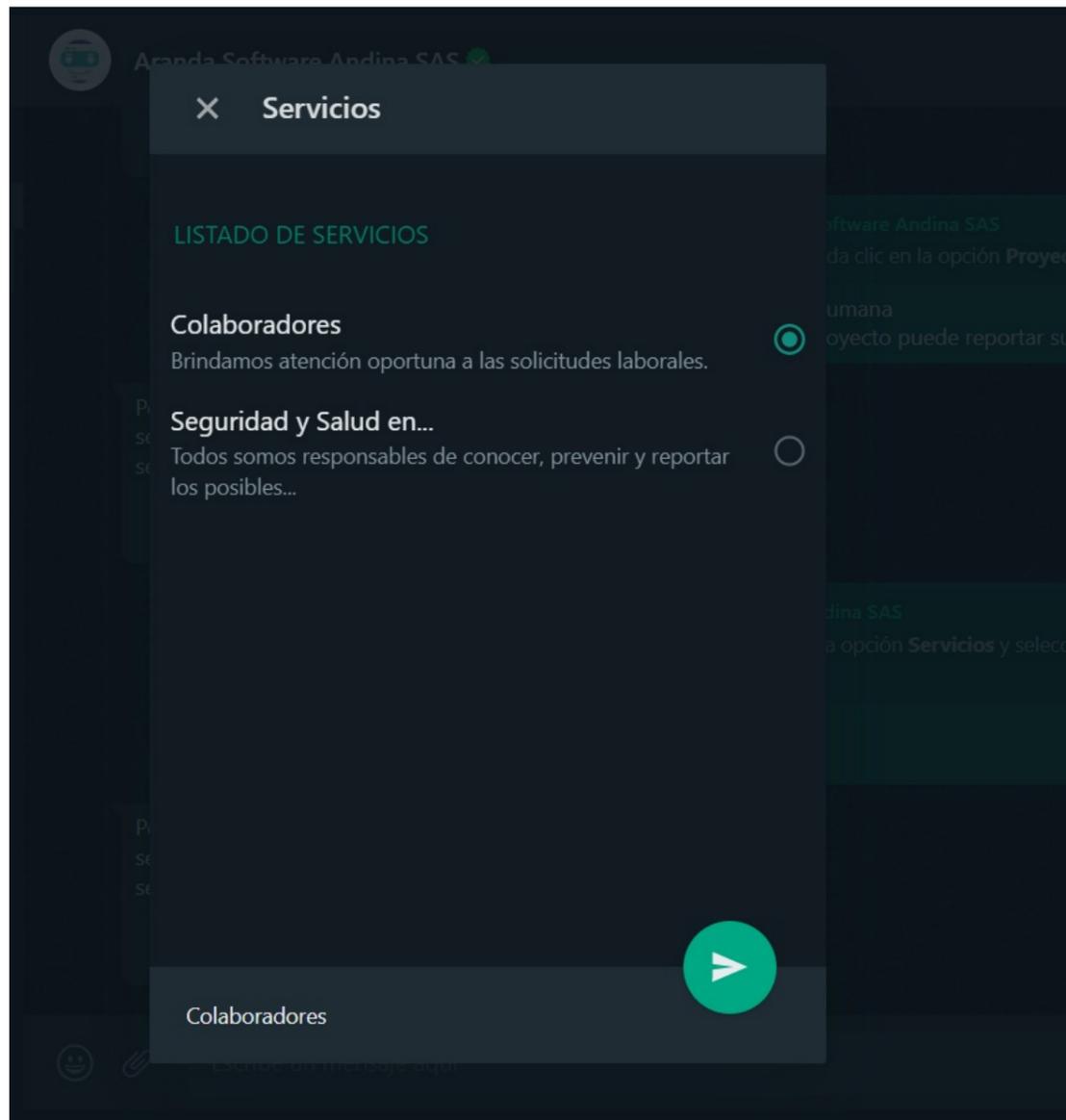
5. Si selecciona la opción **Servicios**, podrá visualizar el listado de los grupos de servicios o servicios en los que está asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 servicios, se listan 9 y se habilita una opción con el texto **Siguiente**, que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de servicios

Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 servicios. El usuario en sesión podrá elegir el grupo de servicios o servicio deseado de los listados generados, seleccionar el servicio deseado y hacer clic en **Enviar**.

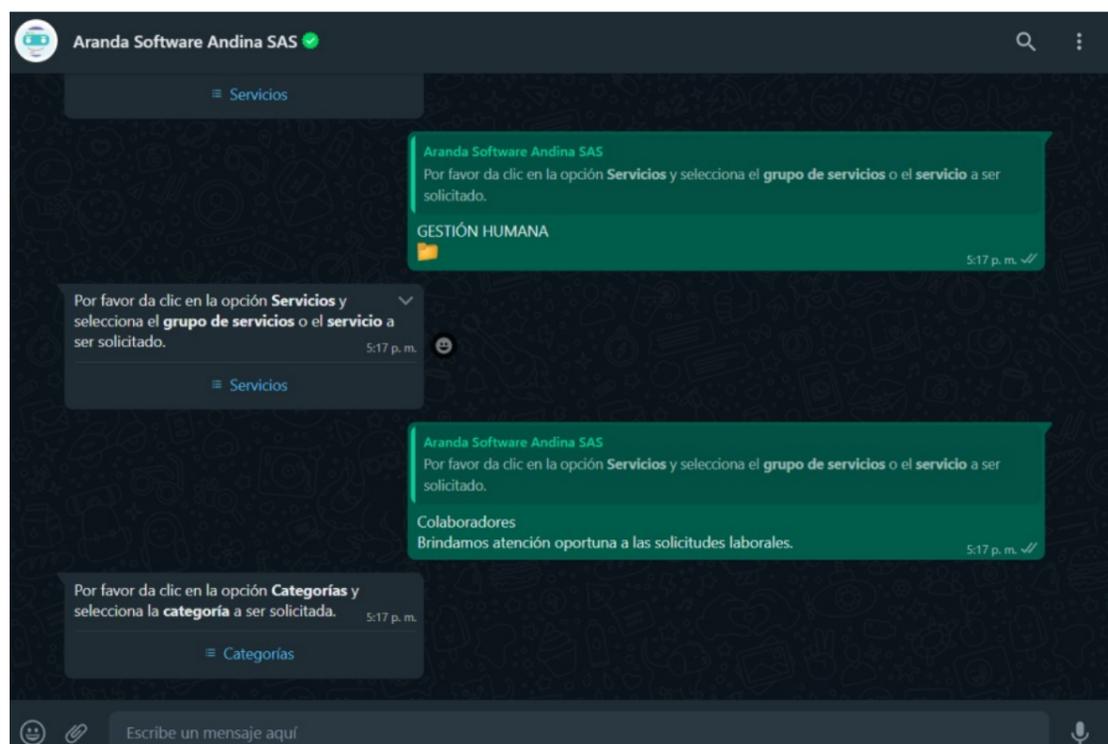
📌 **Nota:**

1 Después de seleccionado un servicio el Bot no permite cambiar la selección y debe enviar el texto **Cancelar** para finalizar el diálogo e iniciar nuevamente la categorización del caso.

2 Si el servicio seleccionado no está asociado a una categoría, no se genera ningún listado y el Bot no realiza ninguna acción debido a que es considerado malas practicas de configuración.

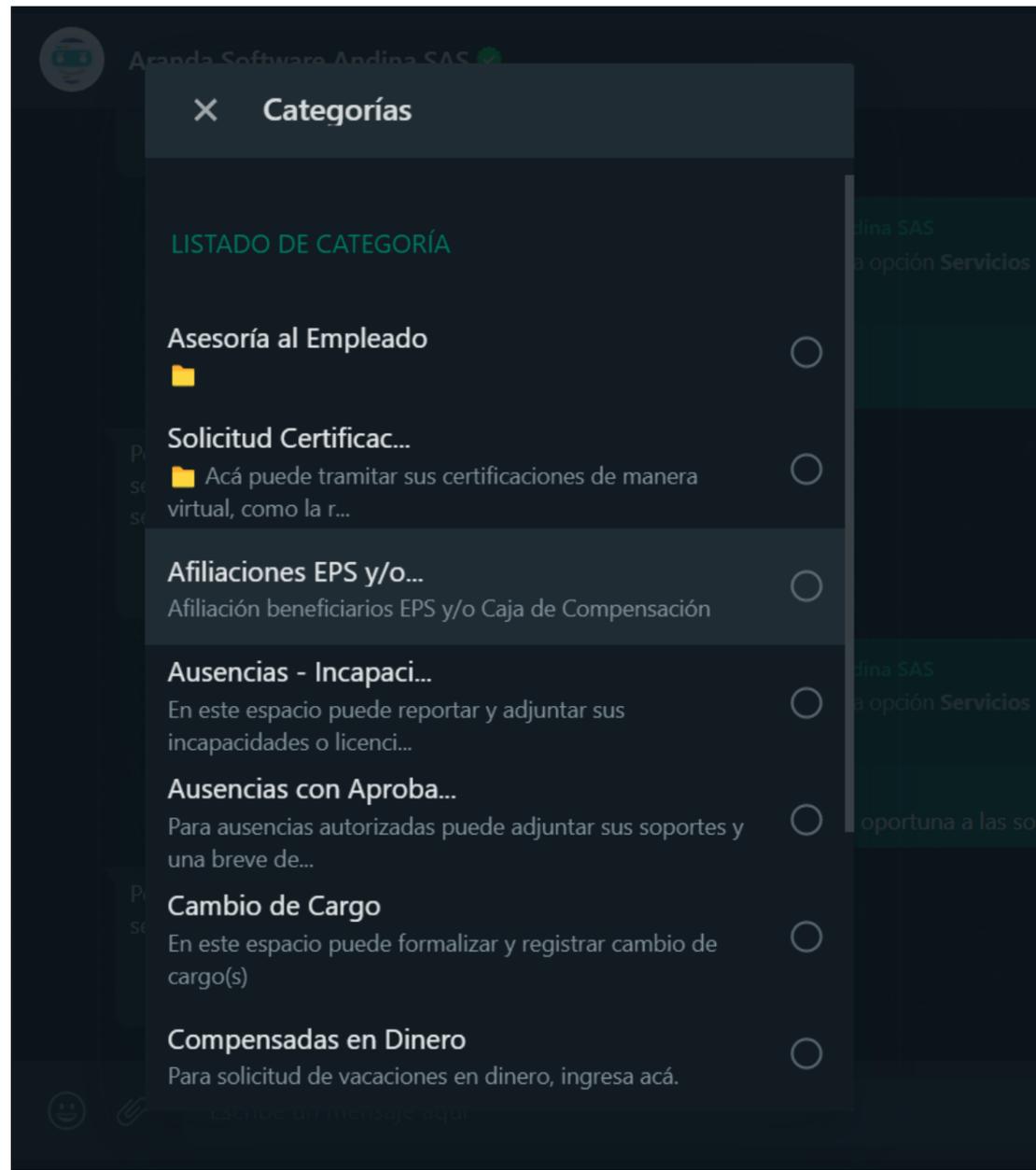


6. El servicio seleccionado se envía como respuesta en la conversación, el Bot devuelve un mensaje solicitando seleccionar la categoría.

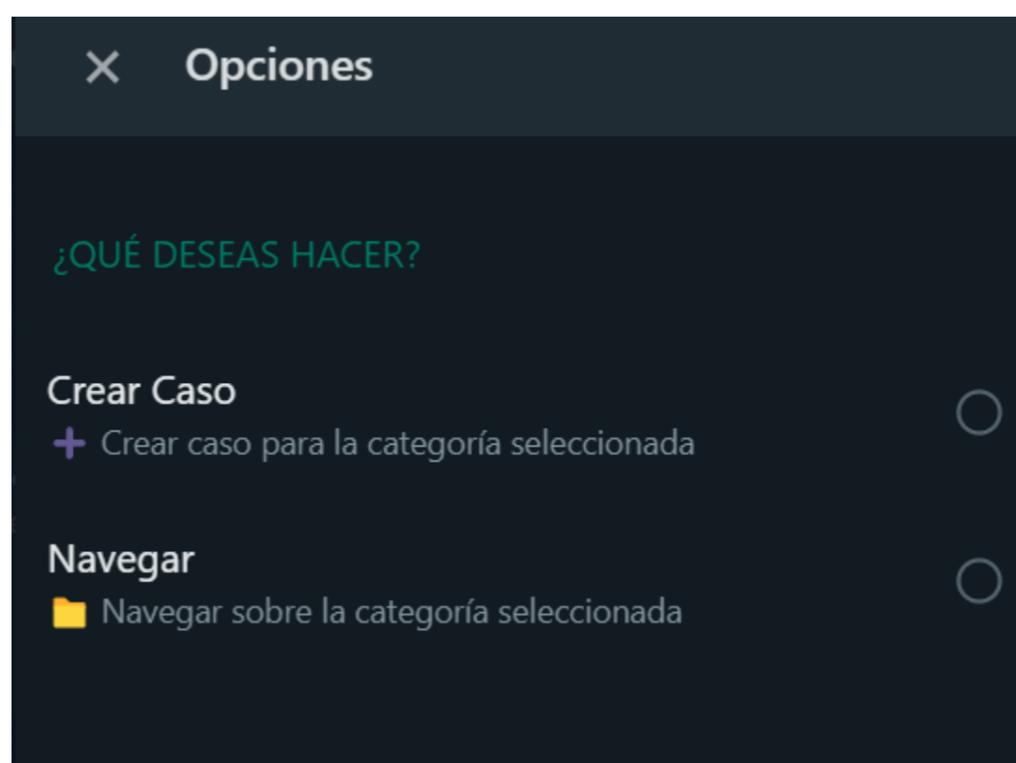


7. Al seleccionar la opción **Categorías** podrá visualizar el listado de categorías relacionadas con el servicio seleccionado y asociadas al usuario; si el número de categorías es superior a 10 el comportamiento es similar al de los

pasos anteriores. Seleccione la categoría deseada y haga clic en **Enviar**.



Si la categoría definida tiene un modelo operativo relacionado, está activa y con subcategorías asociadas, el usuario podrá visualizar y elegir entre dos opciones; continuar explorando el árbol de categorías o crear un caso sobre la categoría seleccionada.

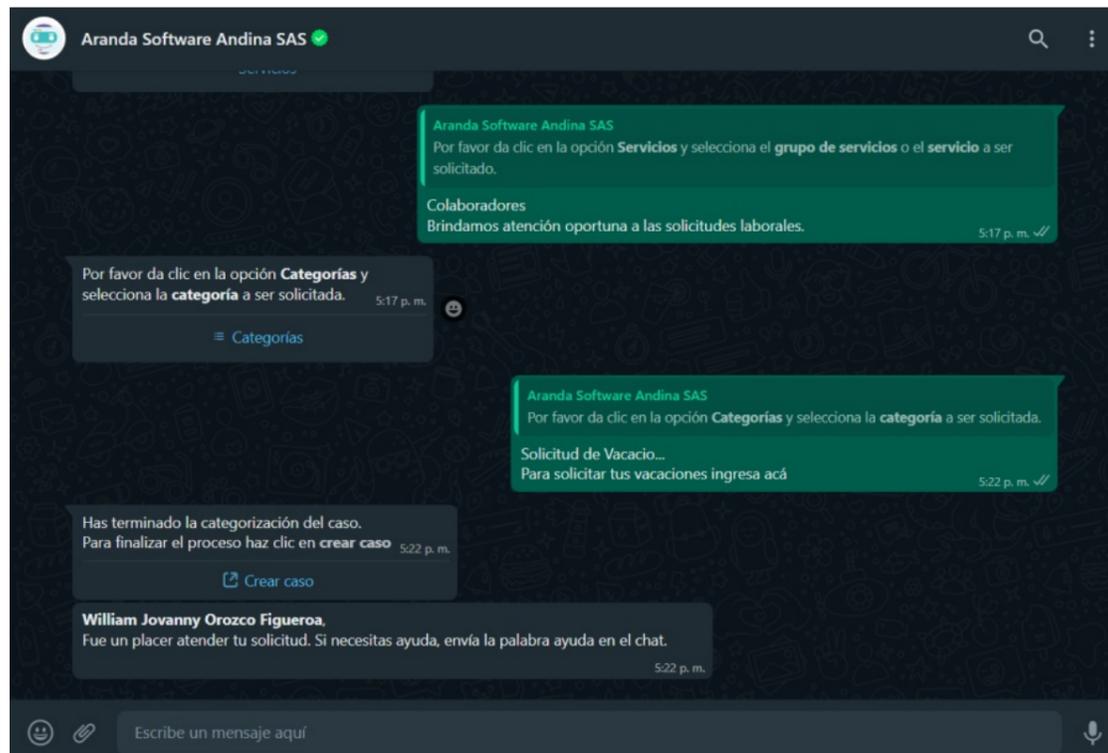


8. La categoría seleccionada se envía como respuesta en la conversación, el Bot mostrará un mensaje notificando que se ha terminado con la categorización del caso y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Crear caso** si tiene configurada la plantilla personalizada.

Nota:

1 El mensaje de confirmación debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Crear Caso. [Ver Creación de la Plantilla - Crear Caso](#).

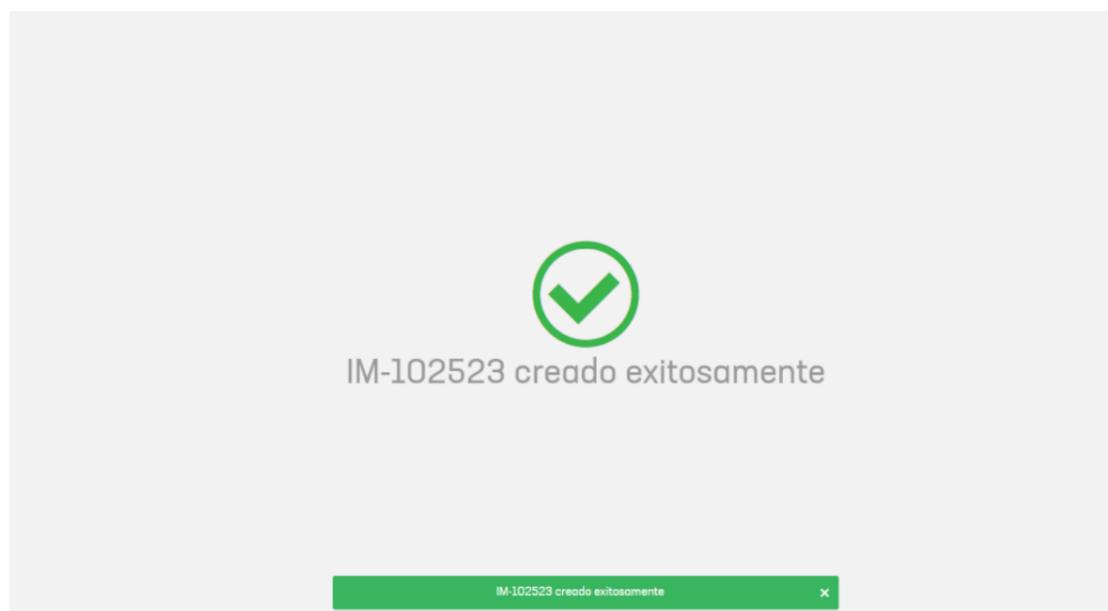
2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla crear caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la configuración de la plantilla se encuentre en estado activa [Ver Configuración Estado de la Plantilla](#) y/o que el nombre asignado a la plantilla personalizada coincida con el que se ingresó en la [Configuración de aplicación en el ambiente del Bot](#) en el campo Plantilla de crear caso.



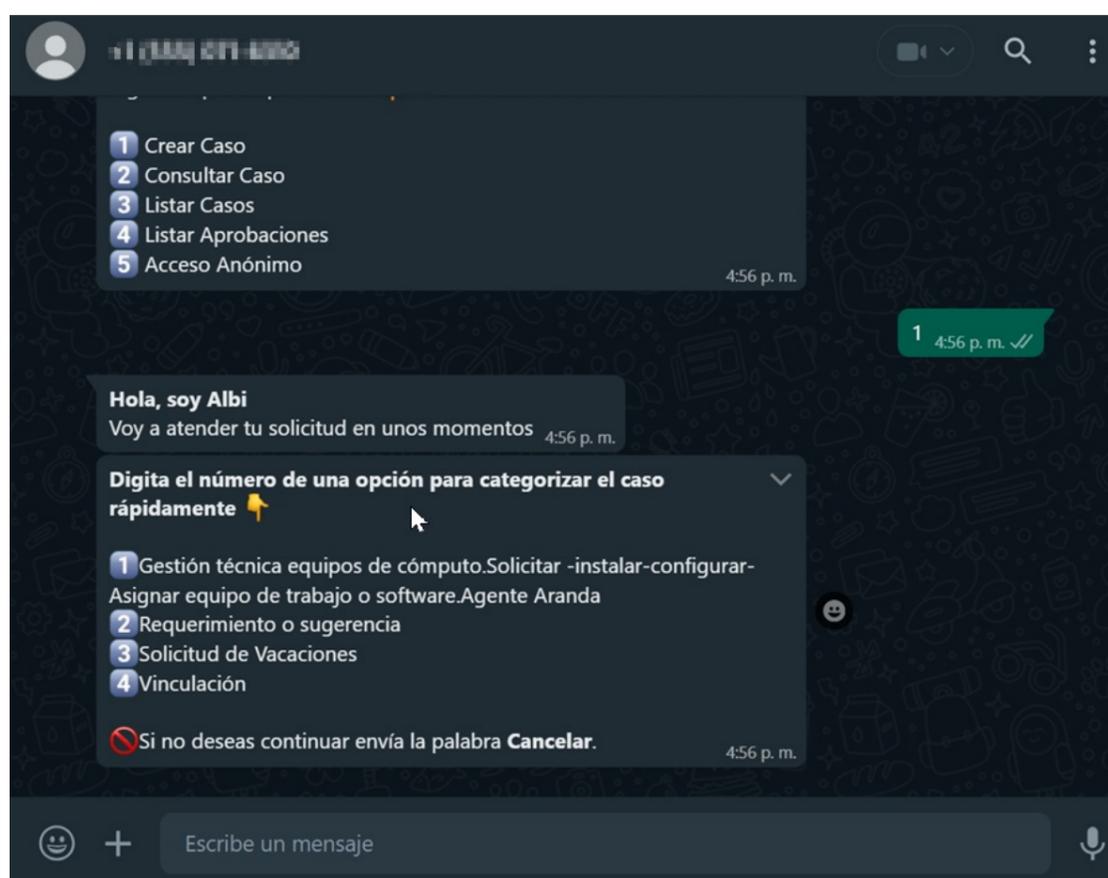
9. Si tiene una plantilla personalizada, al seleccionar la opción **Crear caso**, se abre una nueva ventana con el formulario para realizar la creación del caso.

País[*]	Fecha Inicio de Vacaciones[*]
Seleccione	d/m/a
Fecha Terminación de Vacaciones[*]	Días Hábiles Solicitados[*]
d/m/a	
Fecha en que ingresa a retomar labores	
d/m/a	

10. Complete la información requerida en el formulario del caso y haga clic en el botón **Crear Caso**. Al terminar podrá visualizar un mensaje confirmando la creación del caso y el número del caso creado.

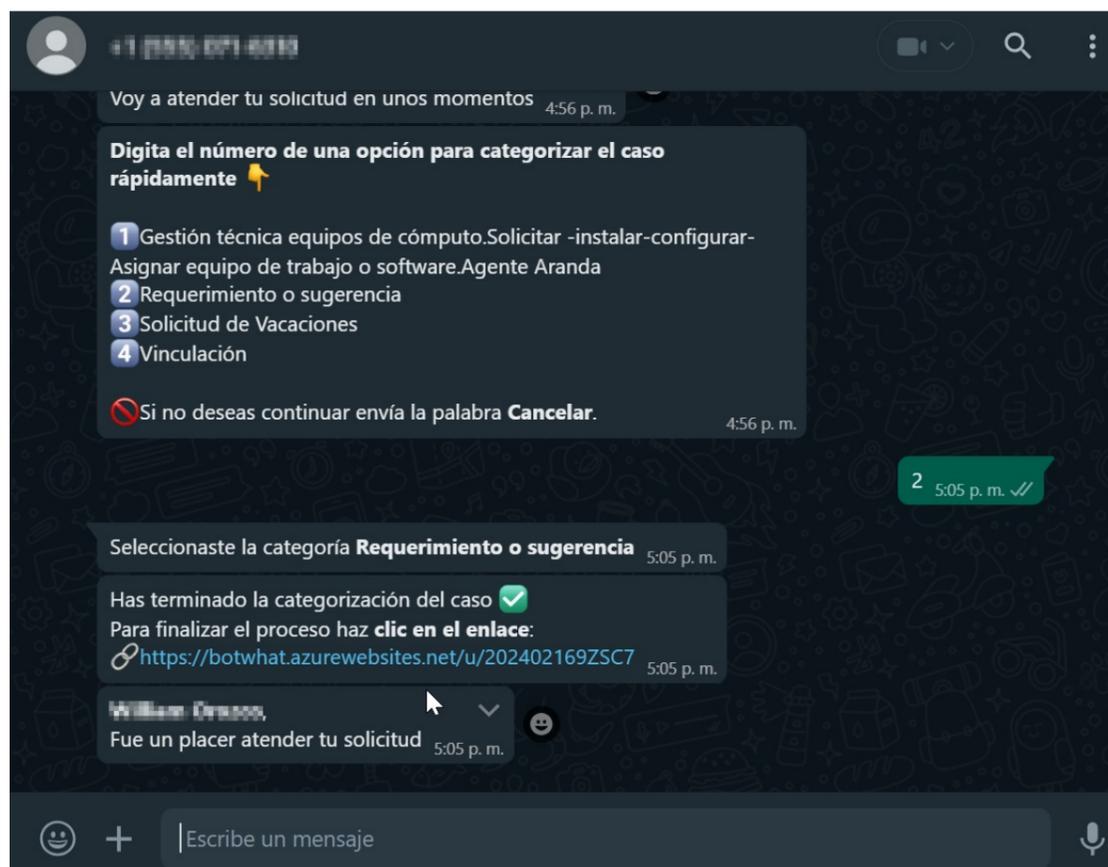


10. Si tiene activada la opción "Usar enlaces rápidos de categorías" en la [Personalización del bot](#); al seleccionar la opción **Crear caso**, el bot mostrará un mensaje de bienvenida y solicitará seleccionar el número de una de las opciones de la lista de categorías.



📌 **Nota:** Para generar este listado, el Bot valida que el usuario esté asociado al(los) servicio(s) configurado(s) en las categorías que tienen habilitada la casilla "Categoría en el Home de usuarios" en el sitio web de administración (ASMSAdministrator). Ver [Servicios](#)

11. El Bot recibe la respuesta enviada por el usuario y retorna un mensaje notificando la categoría seleccionada e informando que se ha terminado la categorización del caso. Luego, solicita hacer clic en el enlace o en el botón "Crear caso" si tiene configurada una plantilla personalizada.



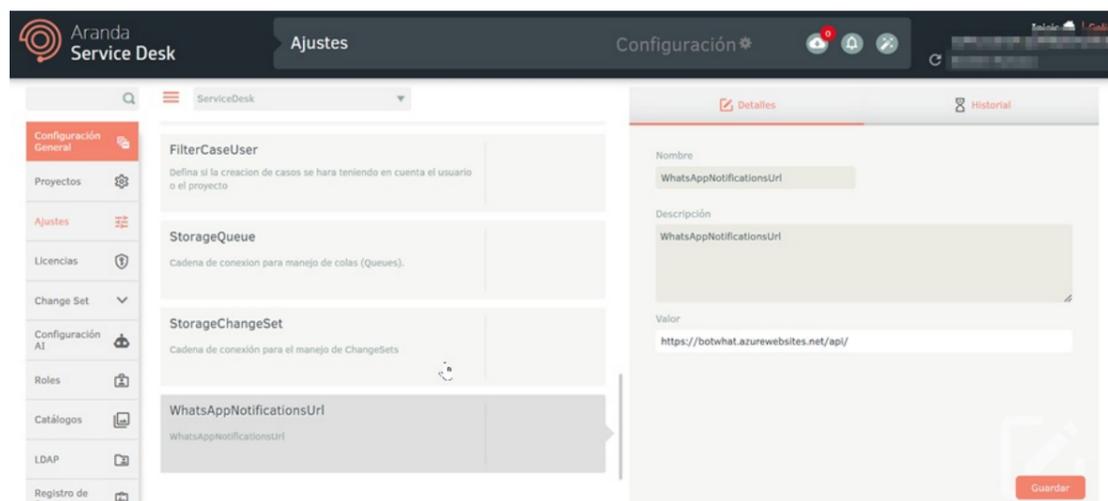
Categorización automática

La categorización automática de casos requiere tener habilitada la opción "Habilitar categorización automática" en la personalización del bot. [Ver Configuración personalizada del bot](#)

Precondiciones para la extracción de campos adicionales

- Es necesario realizar la configuración correspondiente de la URL para la extracción de campos adicionales. Acceda a la consola de administración (ASMSAdministrator), en la sección Configuración general / Ajustes ubique el parámetro WhatsAppNotificationsUrl y defina la URL de la siguiente manera:

<https://albiwsp.arandasoft.com/api/>



En el caso de contar con una implementación propia del bot, defina la URL correspondiente.

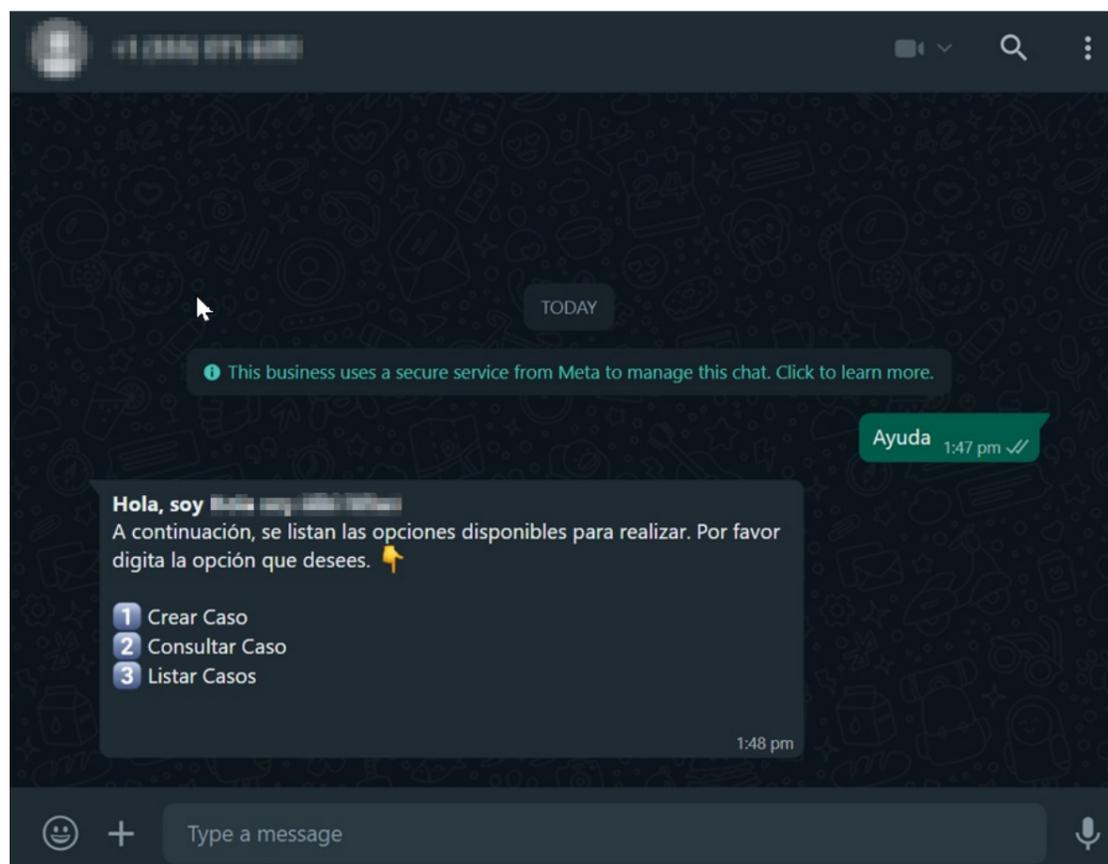
- La tabla siguiente detalla los tipos de datos autorizados para la extracción de valores destinados a campos adicionales.

Permitidos	No permitidos
Texto corto	Archivo
Hora y fecha	Link
Párrafo	Posición
Falso o Verdadero	Selección múltiple
Entero	Botón
Decimal	
Fecha	
Tiempo	
Moneda	
Árbol	
Lista	
Catálogo (lista)	
Catálogo (árbol)	

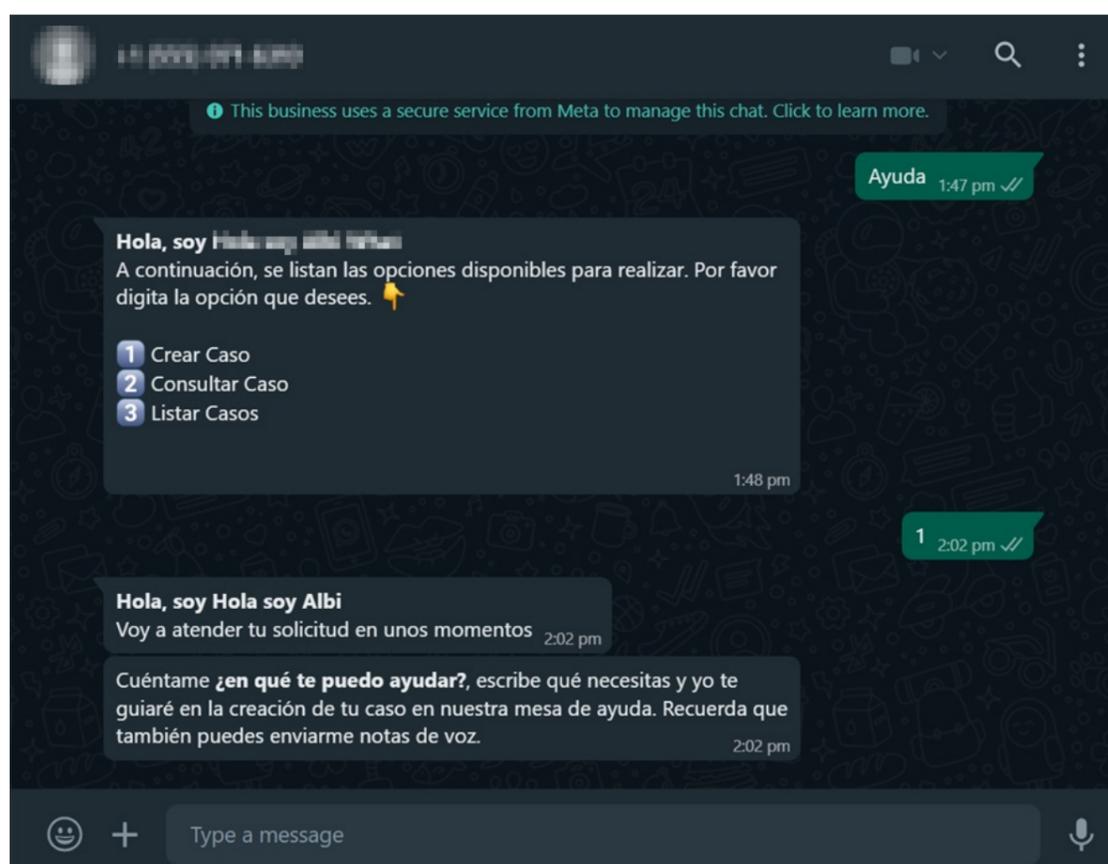
- No se llevará a cabo la extracción o solicitud de valores para campos adicionales, si la categoría sobre la que se clasifica el caso, tiene 12 o más campos adicionales habilitados de los tipos permitidos.
- En el caso de que la categoría sobre la cual se clasifica la solicitud posea campos de interfaz obligatorios distintos a "asunto" y "descripción", la extracción y solicitud de valores para campos adicionales no será ejecutada.
- En situaciones donde existan campos adicionales de tipos no permitidos y estos sean obligatorios para la categoría a la cual se clasifica el caso, la extracción y solicitud de campos adicionales no se realizará.
- Si un campo adicional tipo lista y/o árbol tiene más de 100 valores asociados, se descartará la extracción de valores para dicho campo.

Creación de casos

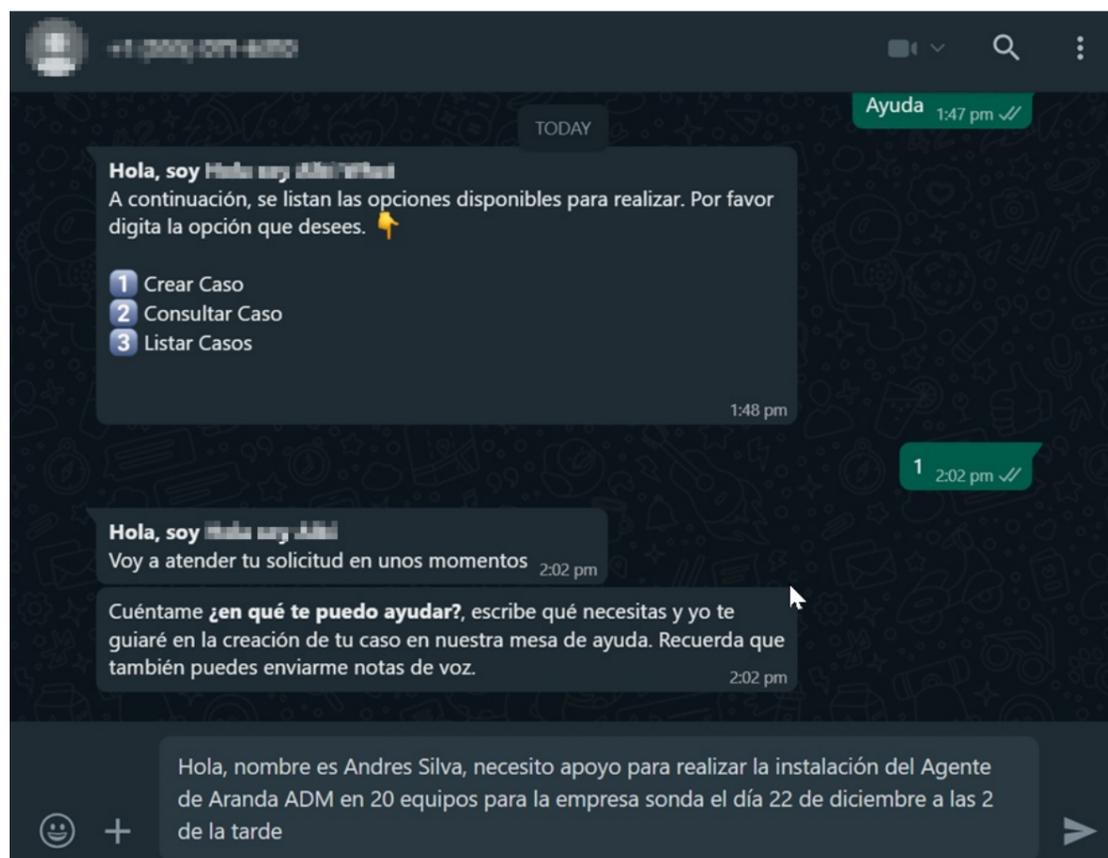
1. Desde la aplicación web o móvil de WhatsApp inicie el chat con el número de contacto del Bot, invóquelo digitando "cualquier texto"; el Bot responderá con un mensaje de saludo y se listan las opciones disponibles, elija la opción "Crear Caso".



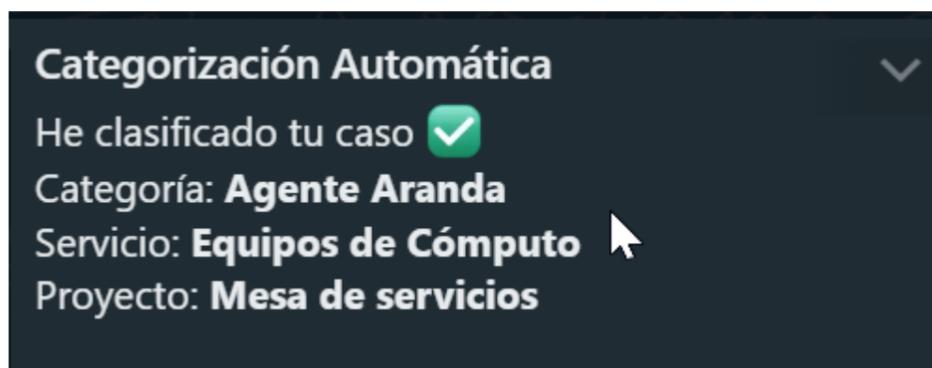
2. El bot mostrara un mensaje de saludo y le solicitara digitar la solicitud.



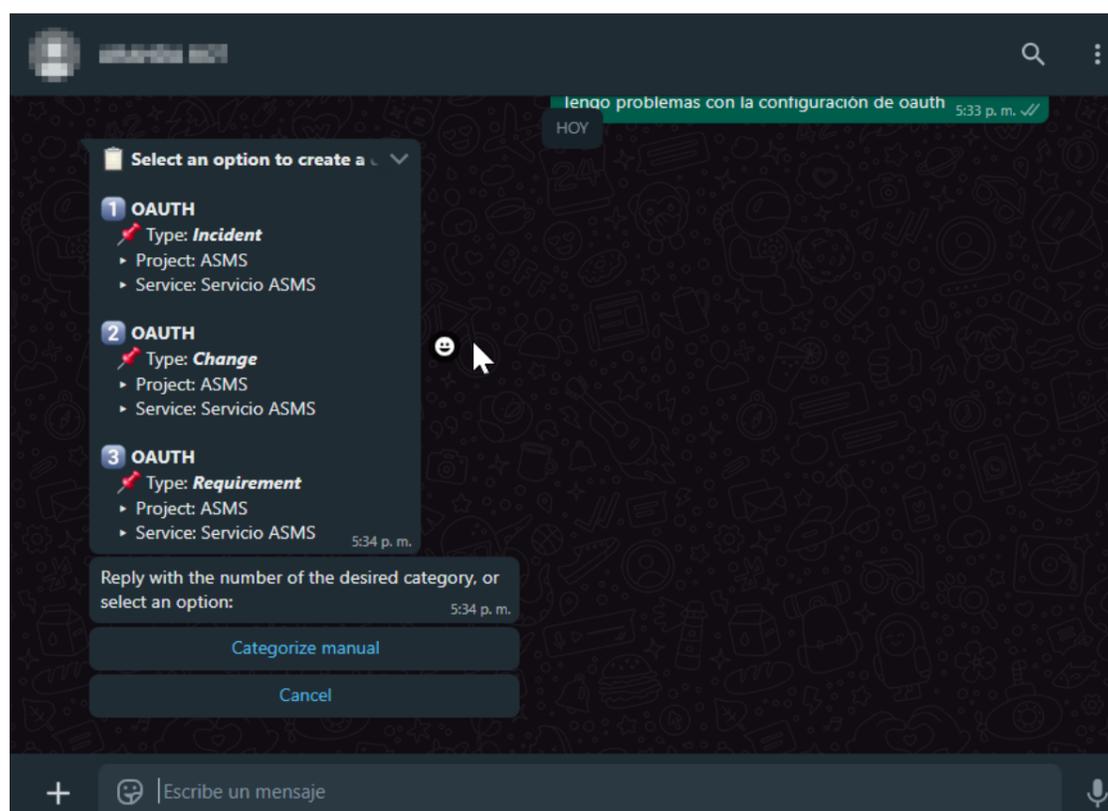
3. Digité la solicitud o envié un mensaje de voz.



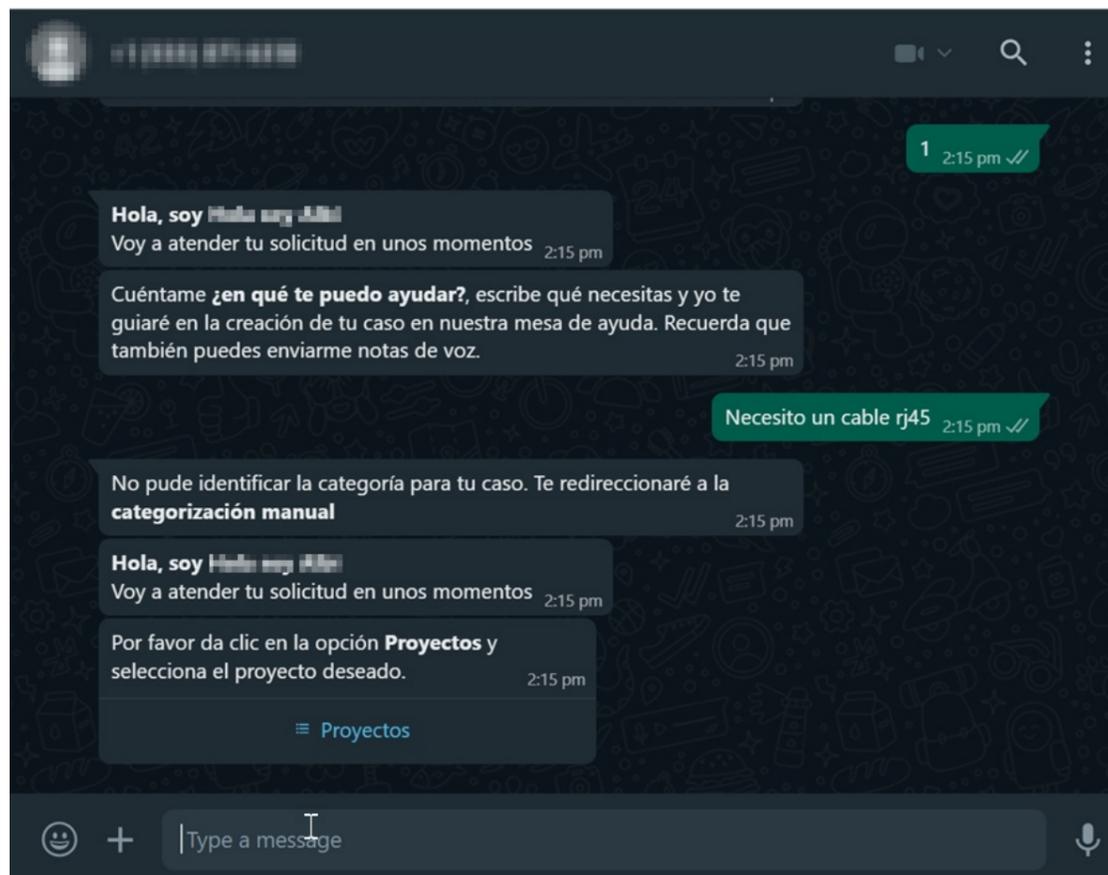
4. El bot evalúa la solicitud enviada por parte del usuario y de manera automática clasifica el caso.



Si la categorización automática está configurada con el tipo de modelo asistente y el bot identifica más de una categoría para clasificar el caso, se presentarán hasta tres opciones de categoría, con el tipo de caso, para que el usuario elija la más adecuada.

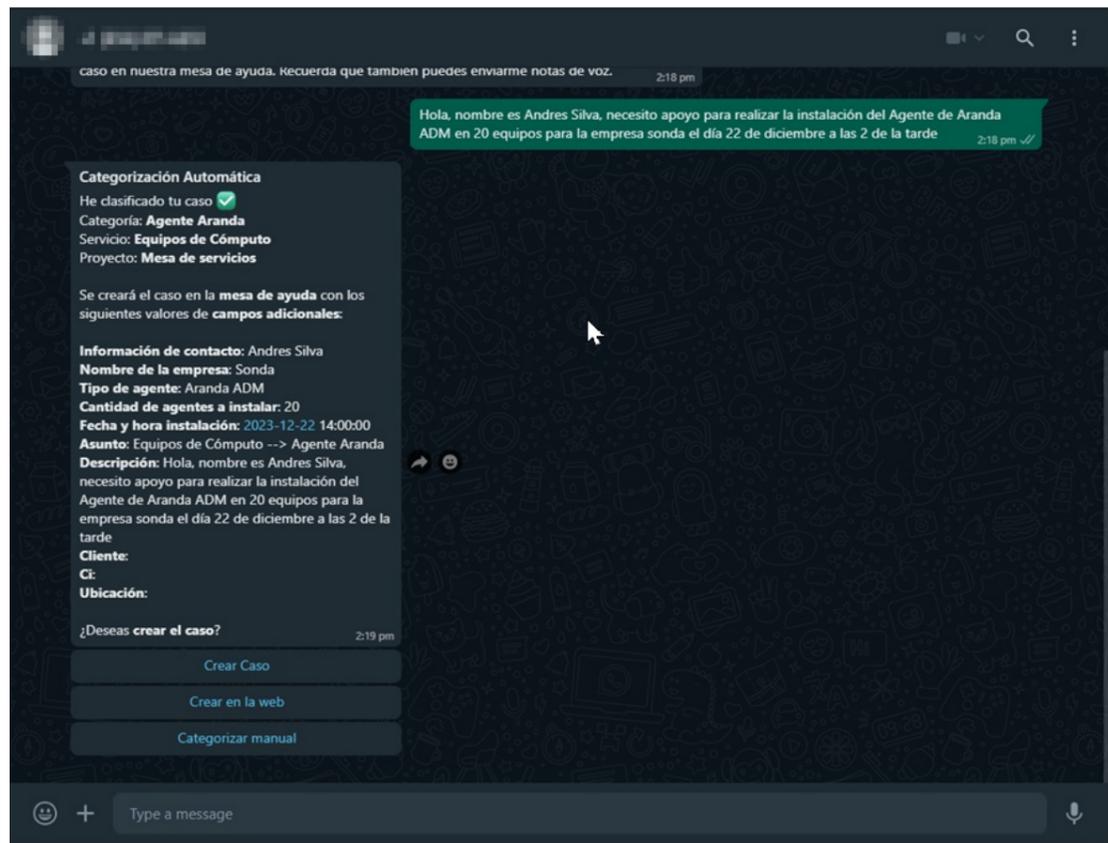


Si el bot no logra interpretar la solicitud enviada por parte del usuario, lo redirigirá a la categorización manual.

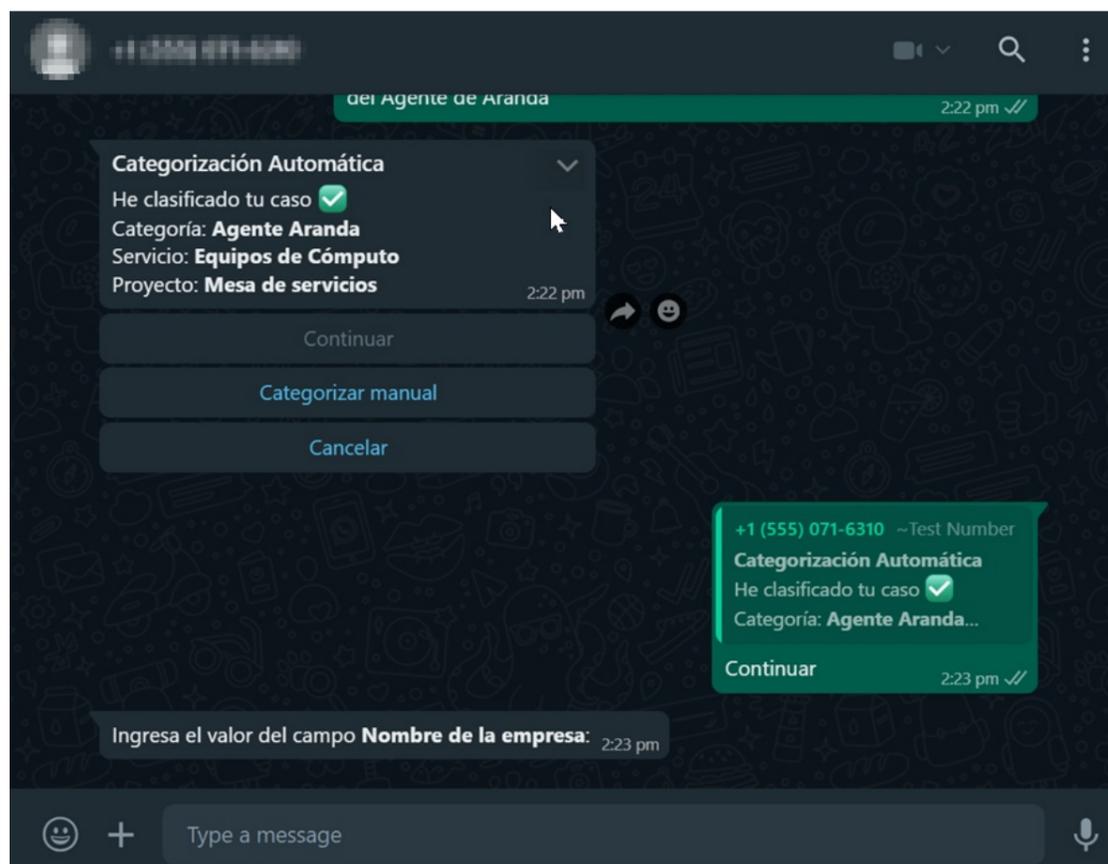


Observaciones:

- Si la opción de "Extracción de campos adicionales" está activada en la configuración personalizada del bot y se logra extraer la totalidad de los valores necesarios para la creación del caso, se presentará una tarjeta que resumirá la información extraída.



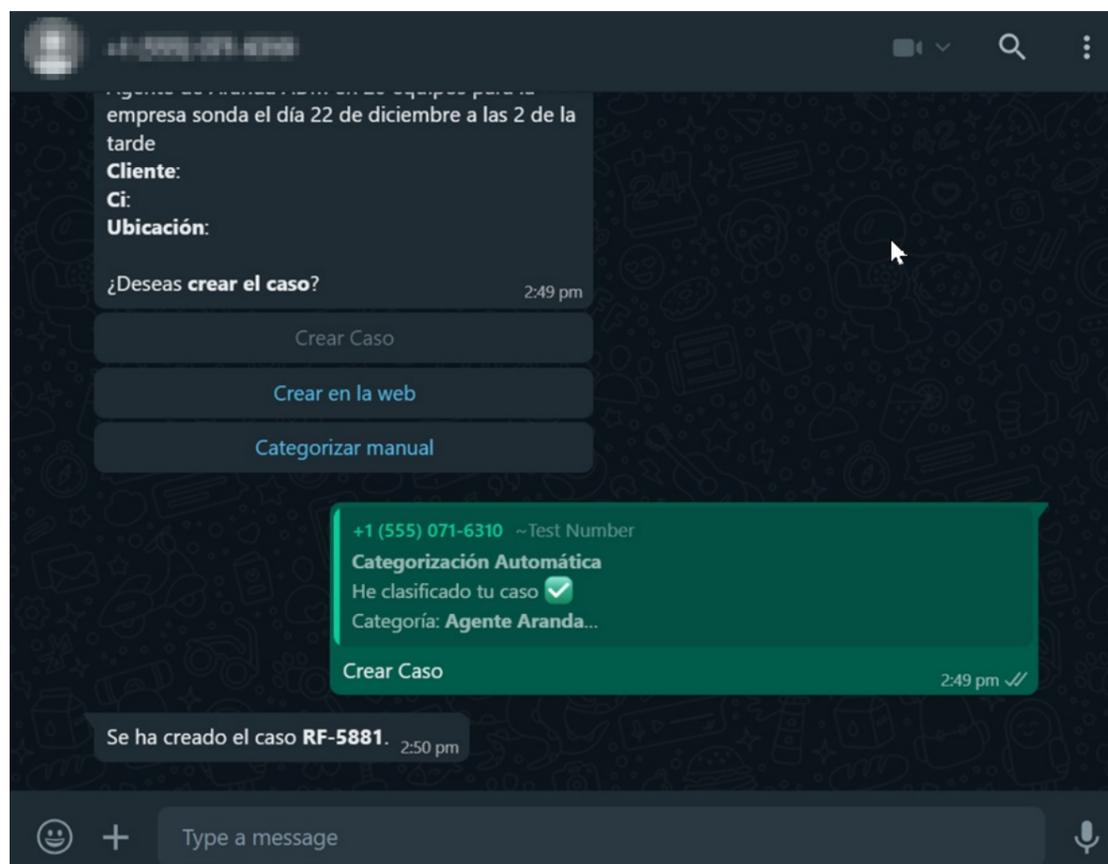
- En el caso de que no sea posible extraer todos los valores necesarios para la creación del caso, y si la función "Solicitar al usuario campos adicionales faltantes" está habilitada, el bot mostrara el botón "Continuar" y al hacer clic le pedirá al usuario que complete los valores correspondientes para los campos adicionales de tipo permitidos.



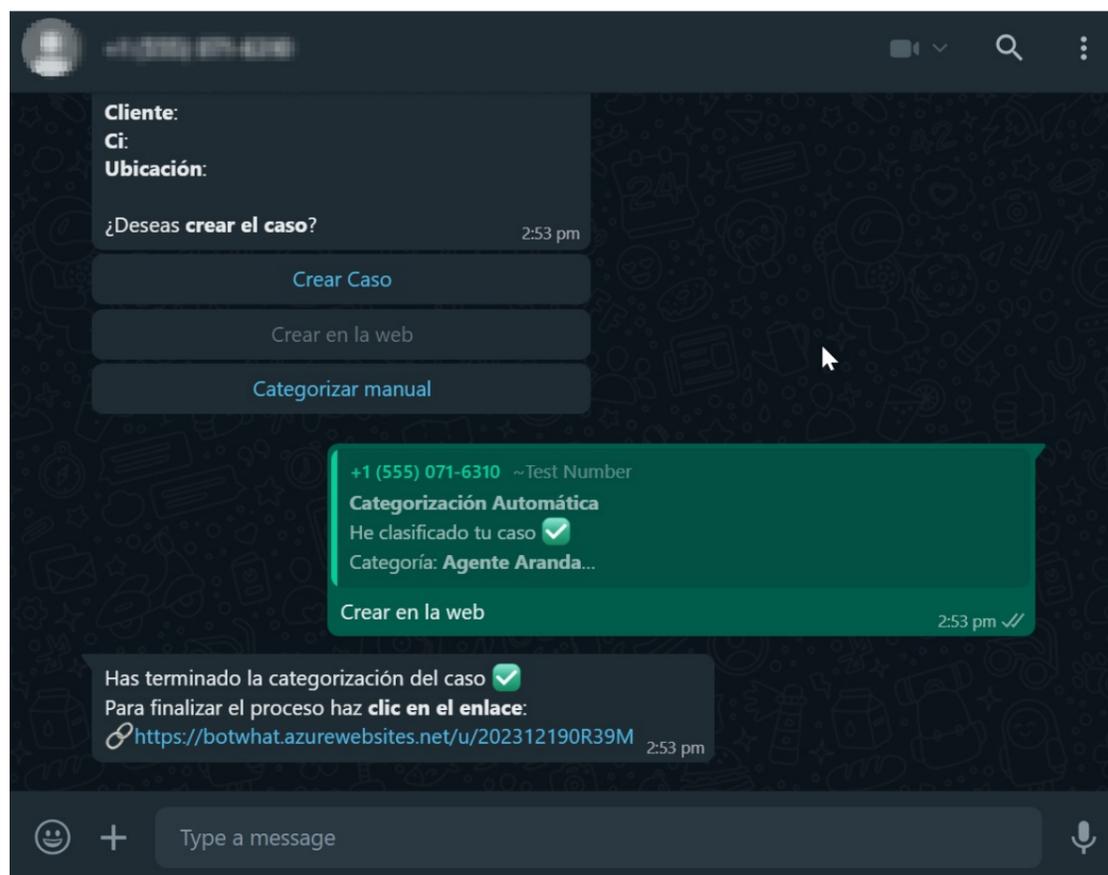
5. Después de categorizar la solicitud y completar los valores para los campos adicionales, se mostrarán tres botones:



- **Crear caso:** Al hacer clic se creará el caso y el bot devolverá el numero de la solicitud.



- **Crear en la web:** En caso de que desee modificar algún valor de la información extraída, al hacer clic en este botón, el bot solicitará hacer clic en el enlace o en el botón "Crear caso".



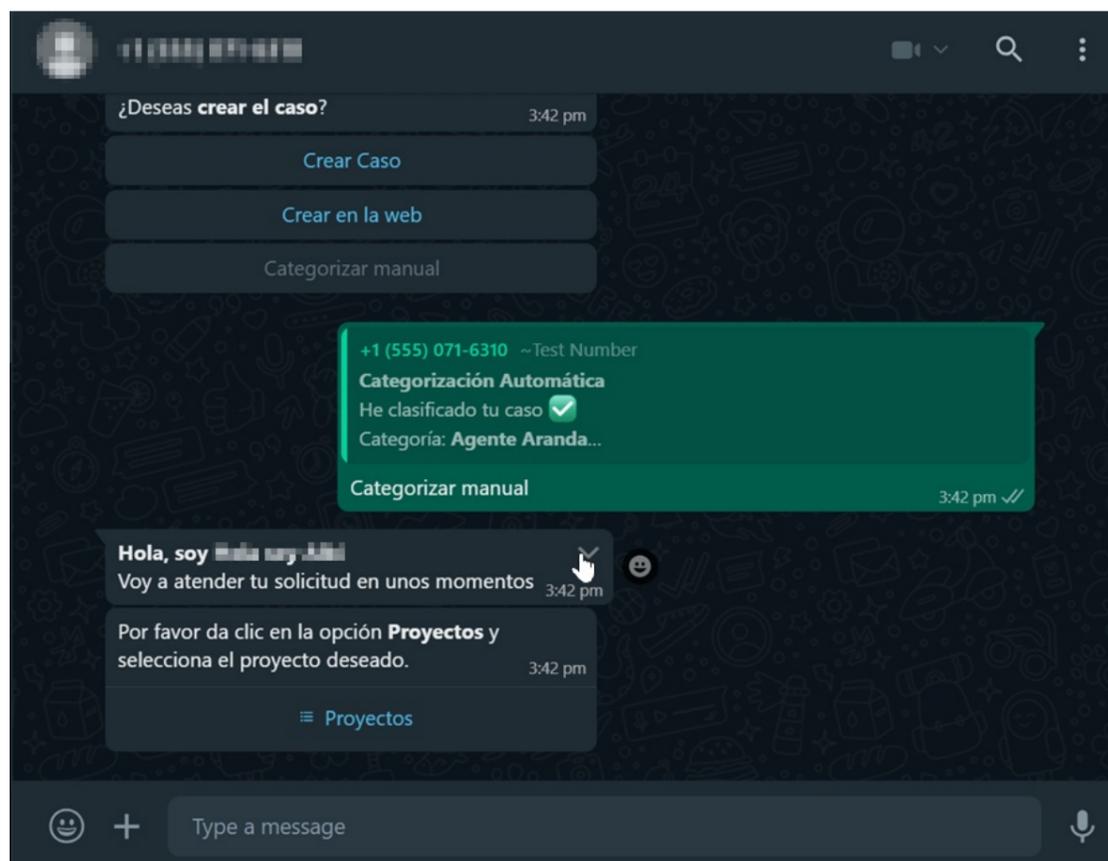
Haga clic en "Crear caso" o en el "enlace". Se desplegará el formulario de creación del caso que contiene toda la información extraída.

A screenshot of a web form for creating a case. The form has a light grey background. At the top right, there's a link for 'Configuración Avanzada'. The form fields are: 'Ubicación' (with a placeholder 'Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora'), 'Descripción' (with a rich text editor toolbar and the text 'Hola, nombre es Andres Silva, necesito apoyo para realizar la instalación del Agente de Aranda ADM en 20 equipos para la empresa sonda el día 22 de diciembre a las 2 de la tarde'), 'Información de contacto' (with 'Andres Silva' entered), 'Nombre de la empresa' (with 'Sonda' entered), 'Tipo de agente' (with 'Aranda ADM' entered), 'Cantidad de agentes a instalar' (with '20' entered), and 'Fecha y hora instalación' (with '22/12/2023 14:00:00' entered). A 'Crear caso' button is located at the bottom right of the form.

Realice las modificaciones necesarias. Al hacer clic en el botón "Crear caso" se generará la solicitud y se proporcionará el identificador correspondiente.

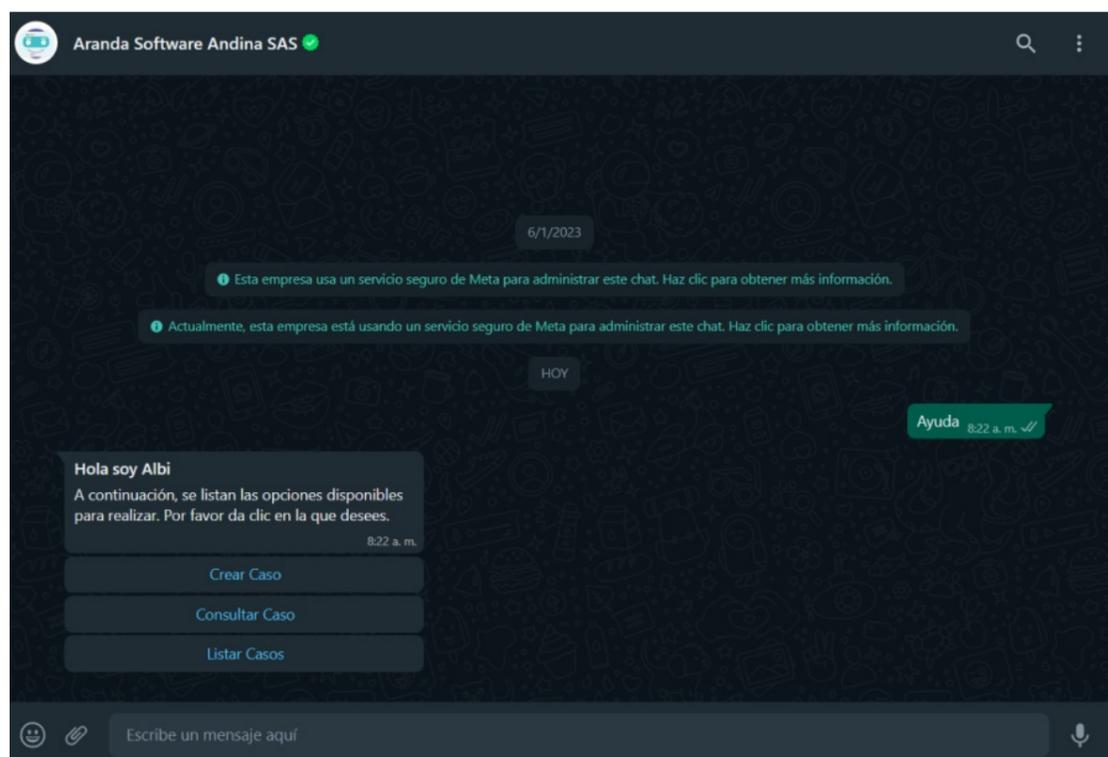


- **Ir a Categorización Manual:** Si la solicitud enviada por el usuario no se clasifico en la categoría adecuada, haga clic en este botón para llevar a cabo la recategorización del caso de manera manual.

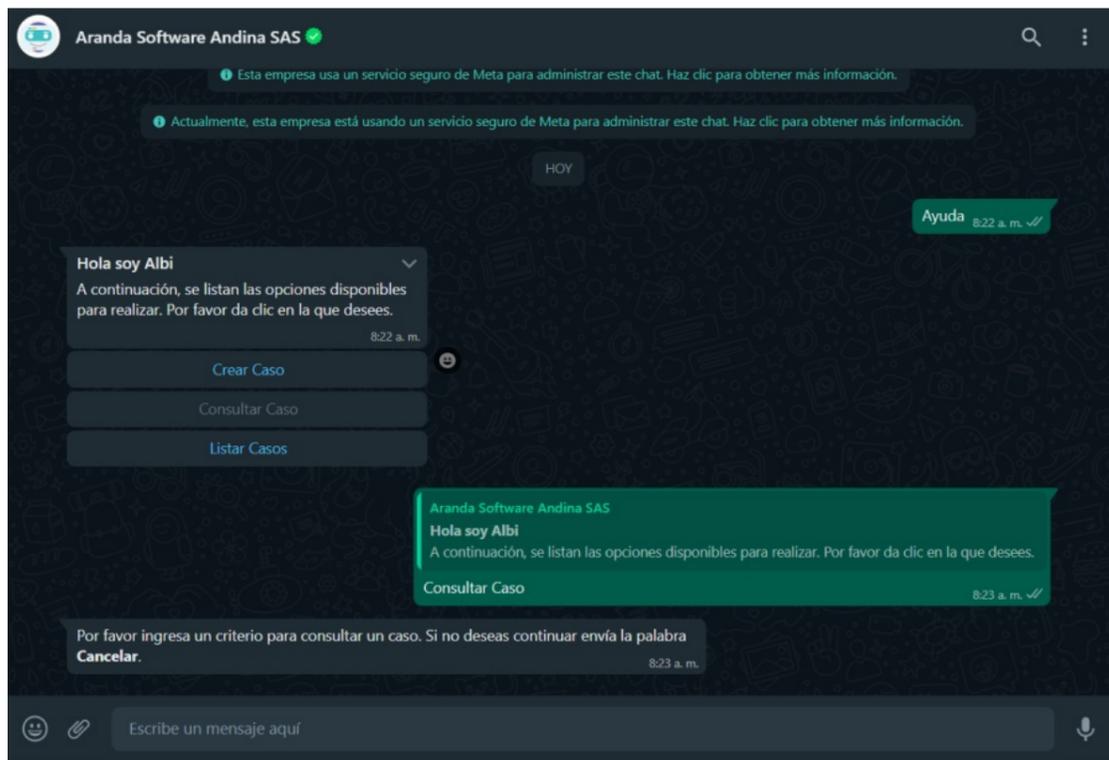


Consultar un caso

1. Desde la aplicación web o móvil de WhatsApp inicie el chat con el número de contacto del Bot, invóquelo digitando "cualquier texto"; el Bot responderá con un mensaje de saludo y se listan las opciones disponibles; seleccione la opción Consultar Caso.



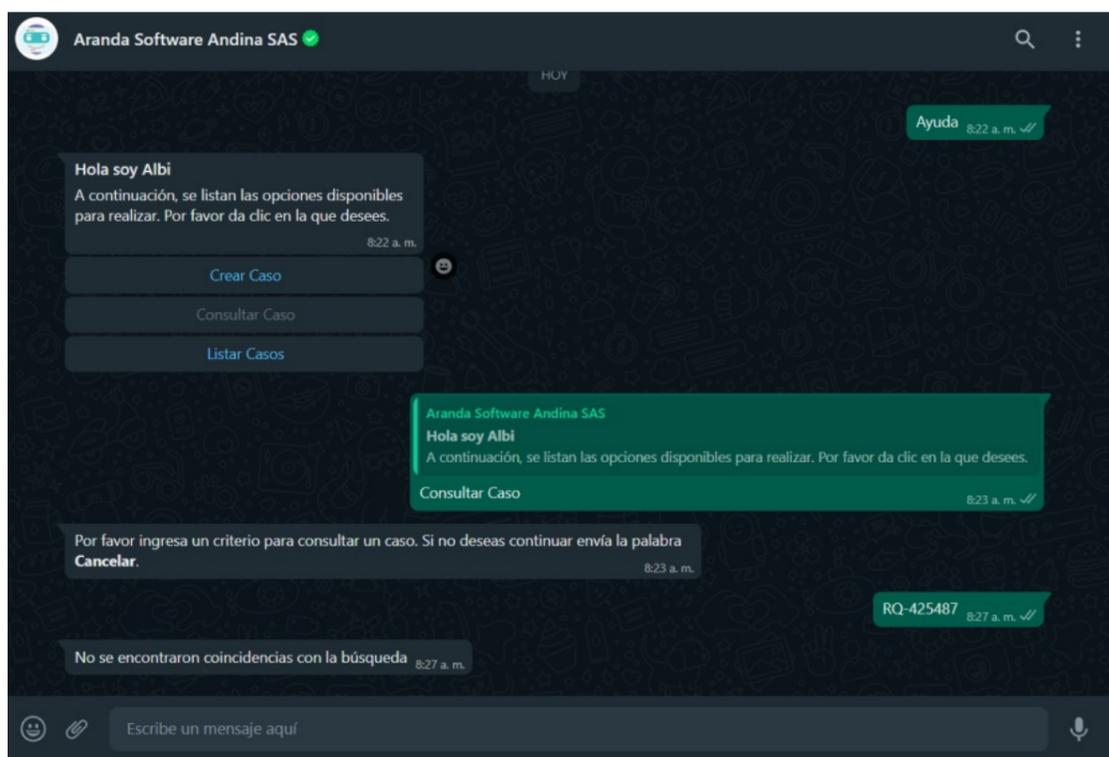
2. La opción Consultar Caso se envía como respuesta a la conversación; el Bot mostrará un mensaje solicitando que ingrese un criterio para la consulta. Si no desea continuar debe enviar la palabra Cancelar.



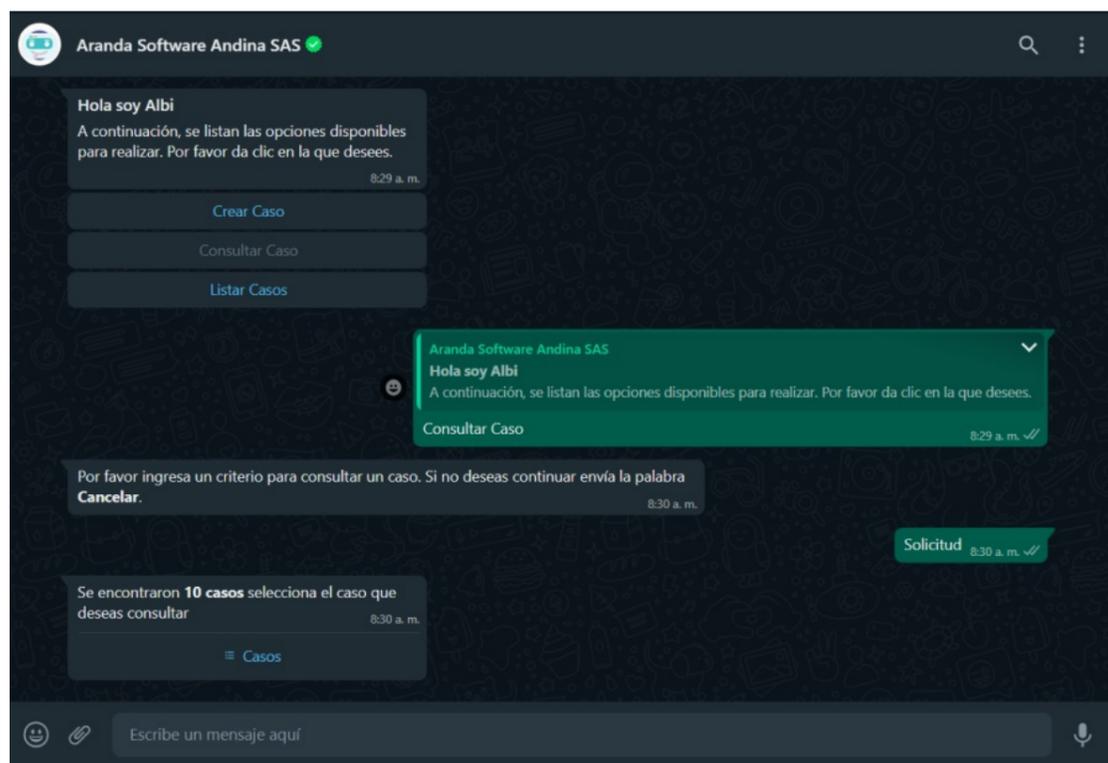
3. Ingrese el texto que se desea consultar y haga clic en **enviar**. Para las búsquedas de casos, el Bot las hace teniendo en cuenta los siguientes operadores y campos:

Operador	Descripción	Campo Consultado
LIKE	Busca los caracteres ingresados	COMPOSEDID (Id compuesto)
CONTAINS-ABOUT	el motor omite separadores, conectores, stopwords	- Asunto - Descripción no HTML

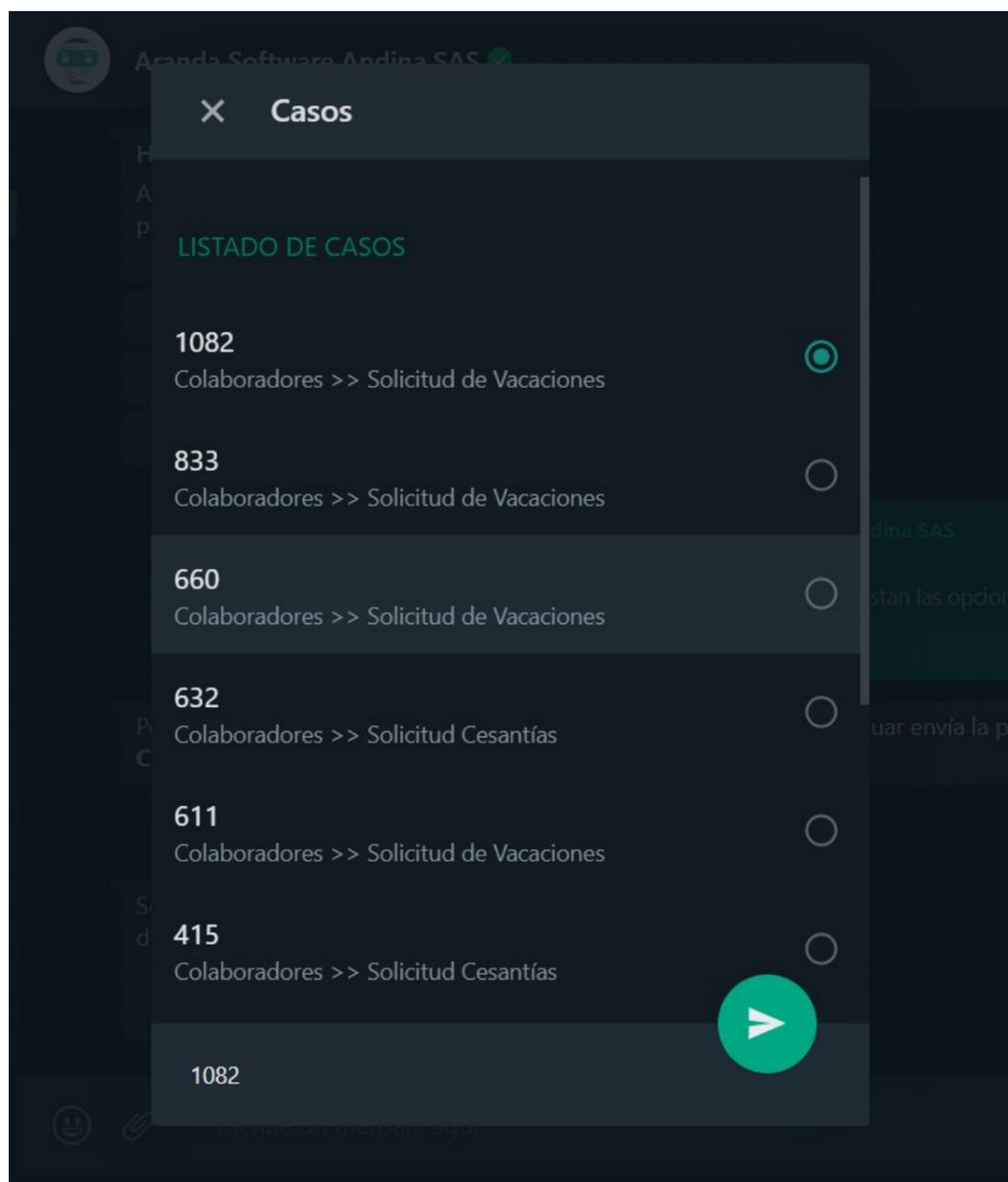
4. De no encontrar coincidencias para el criterio de búsqueda ingresado, el Bot entrega como respuesta la opción **No se encontraron coincidencias con la búsqueda** y la opción **Consultar Caso** finaliza; debe volver a iniciar si se desea hacer la consulta con un nuevo criterio.



5. Cuando el resultado de la búsqueda arroja una o más coincidencias, el Bot entrega como respuesta la cantidad de casos encontrados asociados al usuario con un máximo de 10 casos; se habilita el botón **Casos**.



5. Podrá visualizar el listado de casos encontrados (máximo 10 casos), seleccione el caso que se desea ver y haga clic en Enviar.



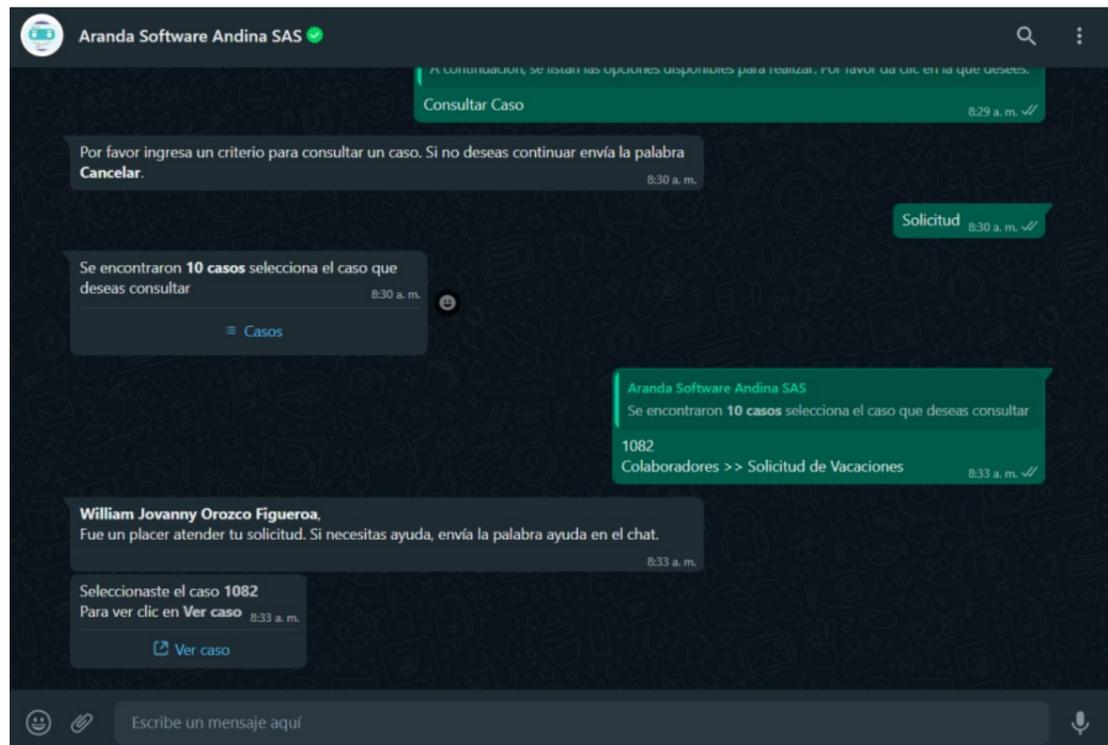
6. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación, el Bot mostrará un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón Ver Caso si se cuenta con plantilla personalizada.

Nota:

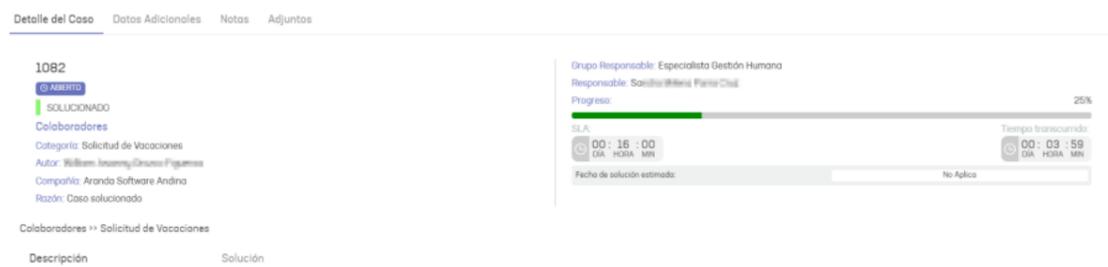
1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver caso [Ver Configuración de Plantillas](#).

2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla ver caso no identificada*, contacte al Administrador, valide

que la plantilla personalizada, ver caso, se encuentre en estado activa [Ver Configuraciones Estado de la Plantilla](#) y/o que el nombre asignado a la plantilla personalizada coincida con el que se ingresó en la [Configuración de aplicación en el ambiente del Bot](#) en el campo Plantilla de ver caso.

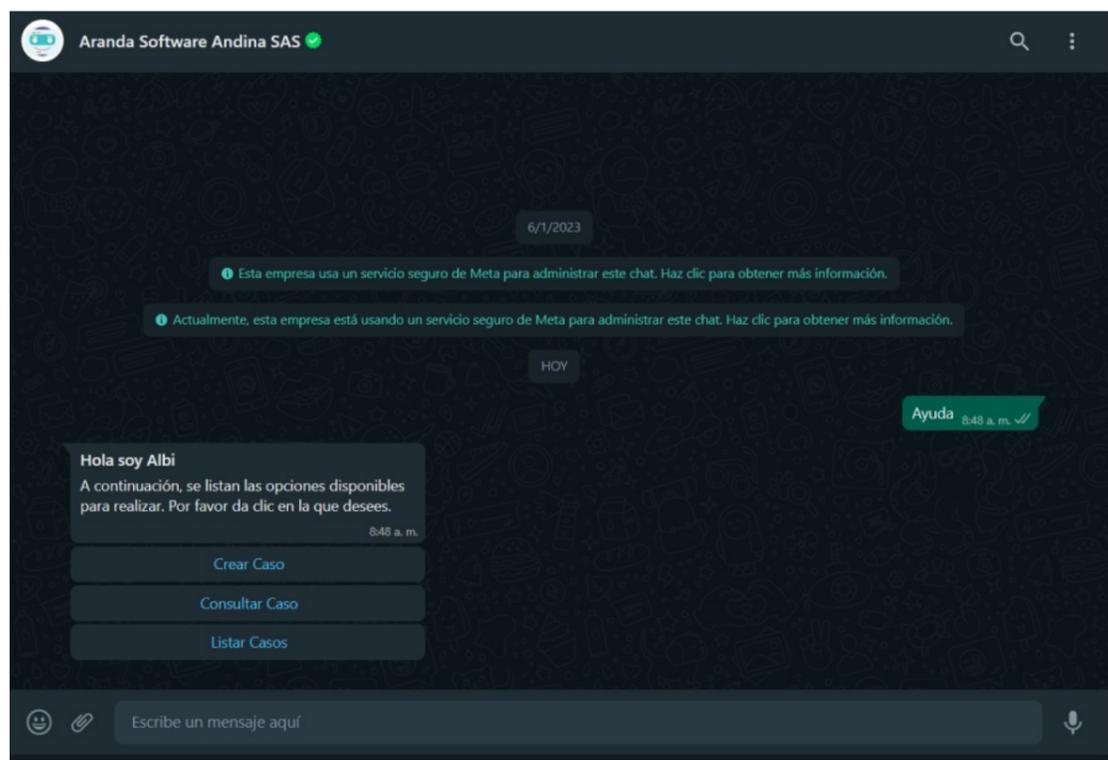


7. Si tiene una plantilla personalizada, al seleccionar la opción **Ver caso**, se abre una nueva ventana con el formulario para visualizar el caso; si cuenta con los permisos podrá realizar cambios a los campos adicionales, agregar notas manuales y adjuntar archivos.

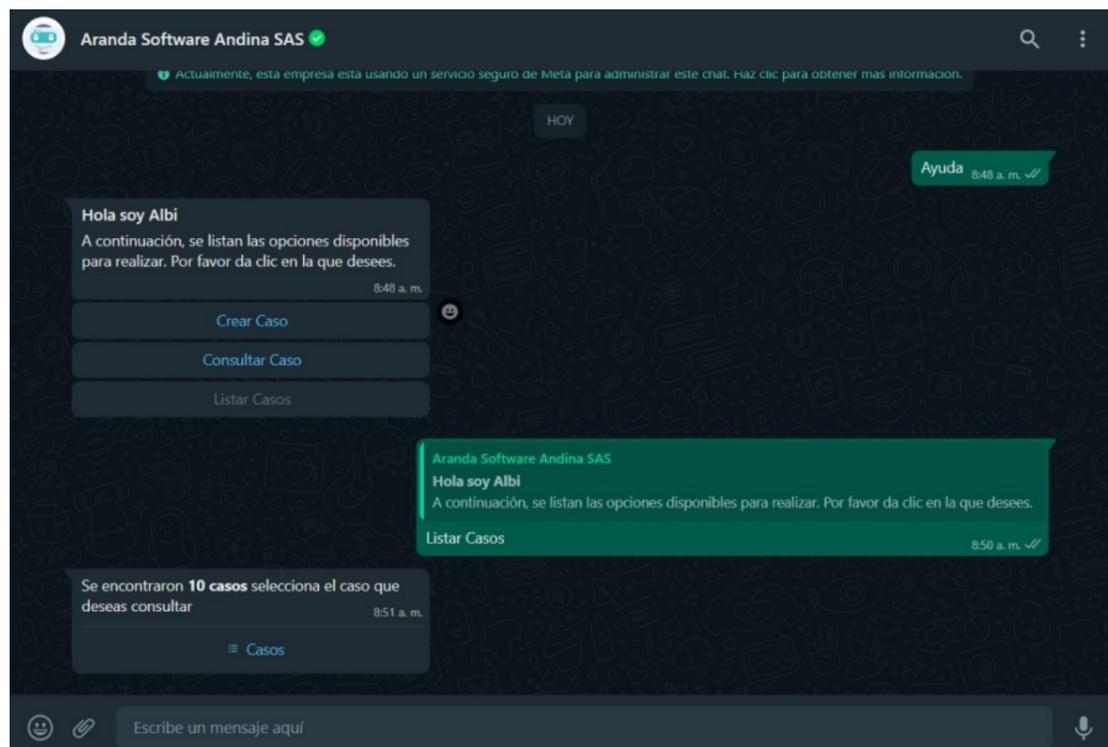


Listar Casos

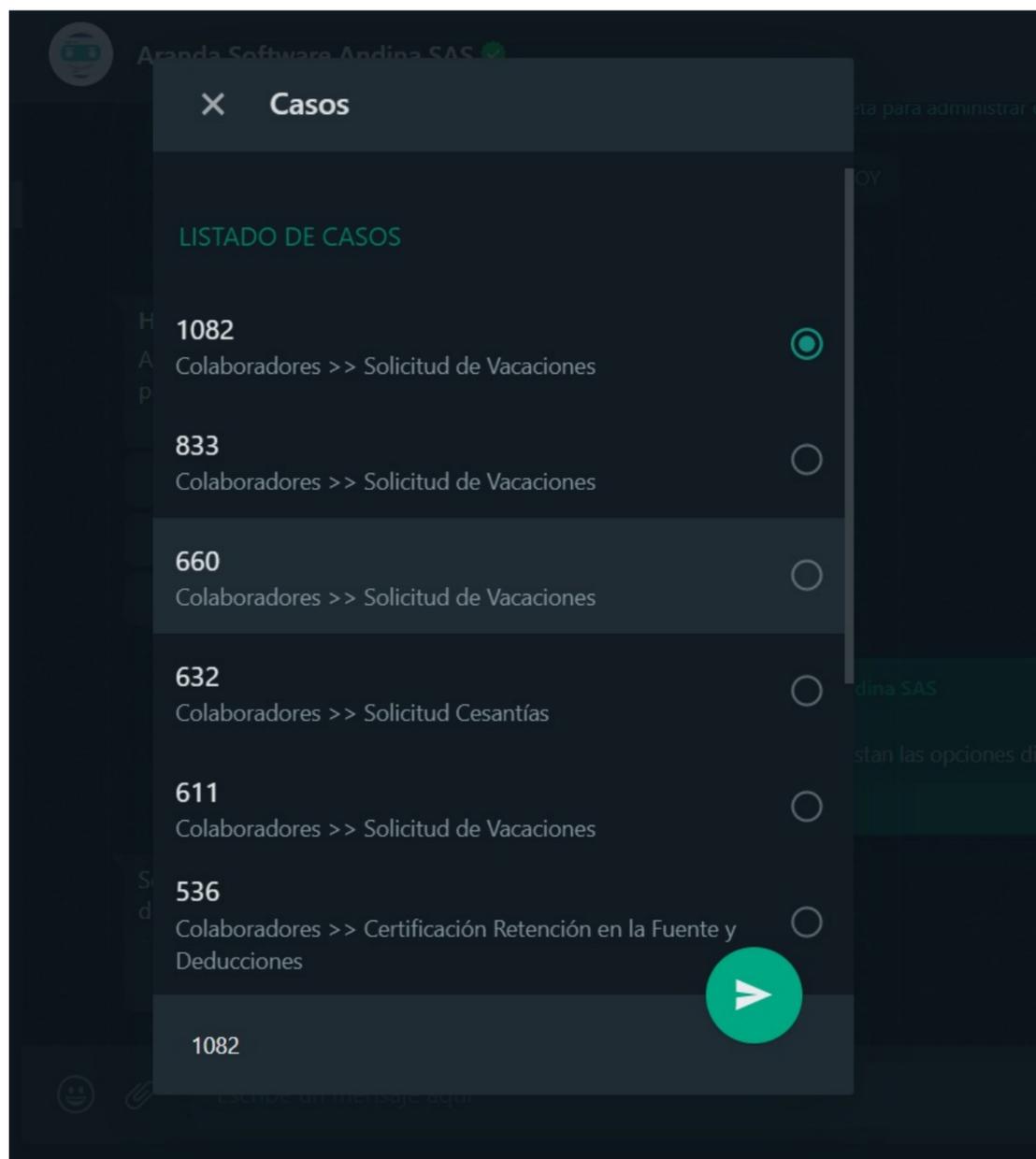
1. Desde la aplicación web o móvil de WhatsApp inicie el chat con el número de contacto del Bot, invóquelo digitando "cualquier texto"; el Bot responderá con un mensaje de saludo y se listan las opciones disponibles. Seleccionar la opción Listar Casos.



2. Si el usuario en sesión cuenta con uno o más casos asociados, el Bot entrega como respuesta la cantidad de casos encontrados asociados al usuario con un máximo de 10 casos, se habilita el botón Casos.



3. Al seleccionar el botón Casos, podrá visualizar el listado de los casos encontrados (máximo 10 casos), seleccione el caso que se desea ver y haga clic en Enviar.

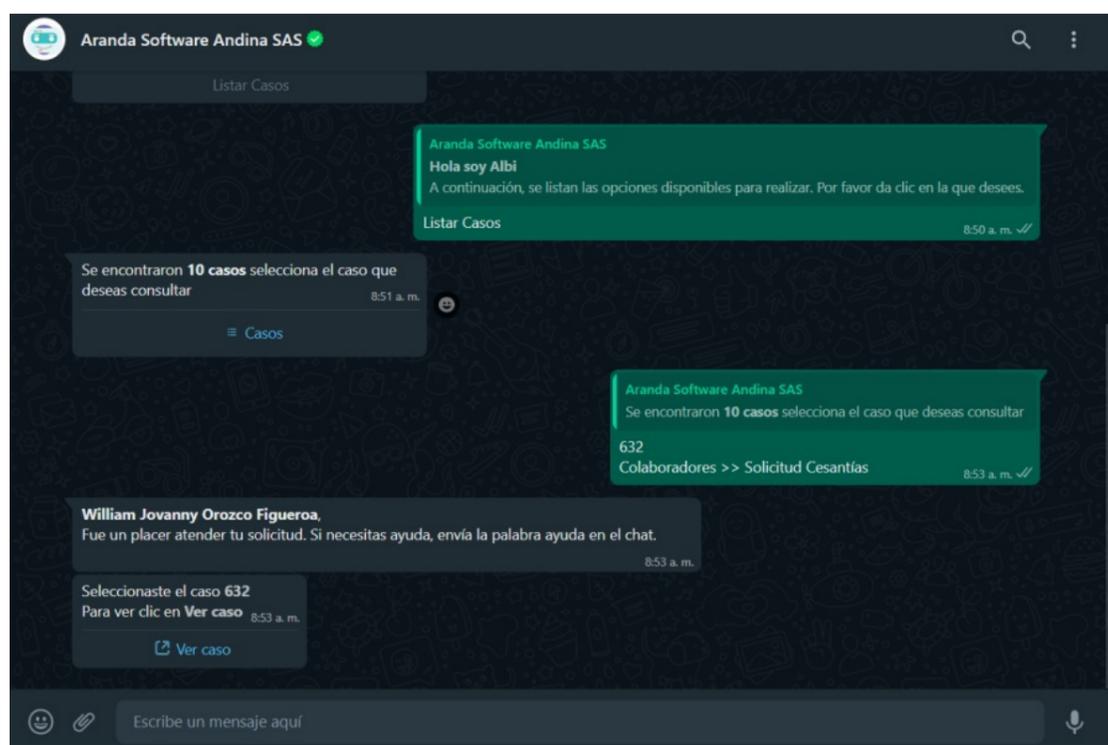


4. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación; el Bot mostrará un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón Ver Caso si se cuenta con plantilla personalizada.

Nota:

1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver caso [Ver Configuración de Plantillas](#).

2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla ver caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la plantilla personalizada, ver caso, se encuentre en estado activa [Ver Configuraciones Estado de la Plantilla](#) y/o que el nombre asignado a la plantilla personalizada coincida con el que se ingresó en la [Configuración de aplicación en el ambiente del Bot](#) en el campo Plantilla de ver caso.



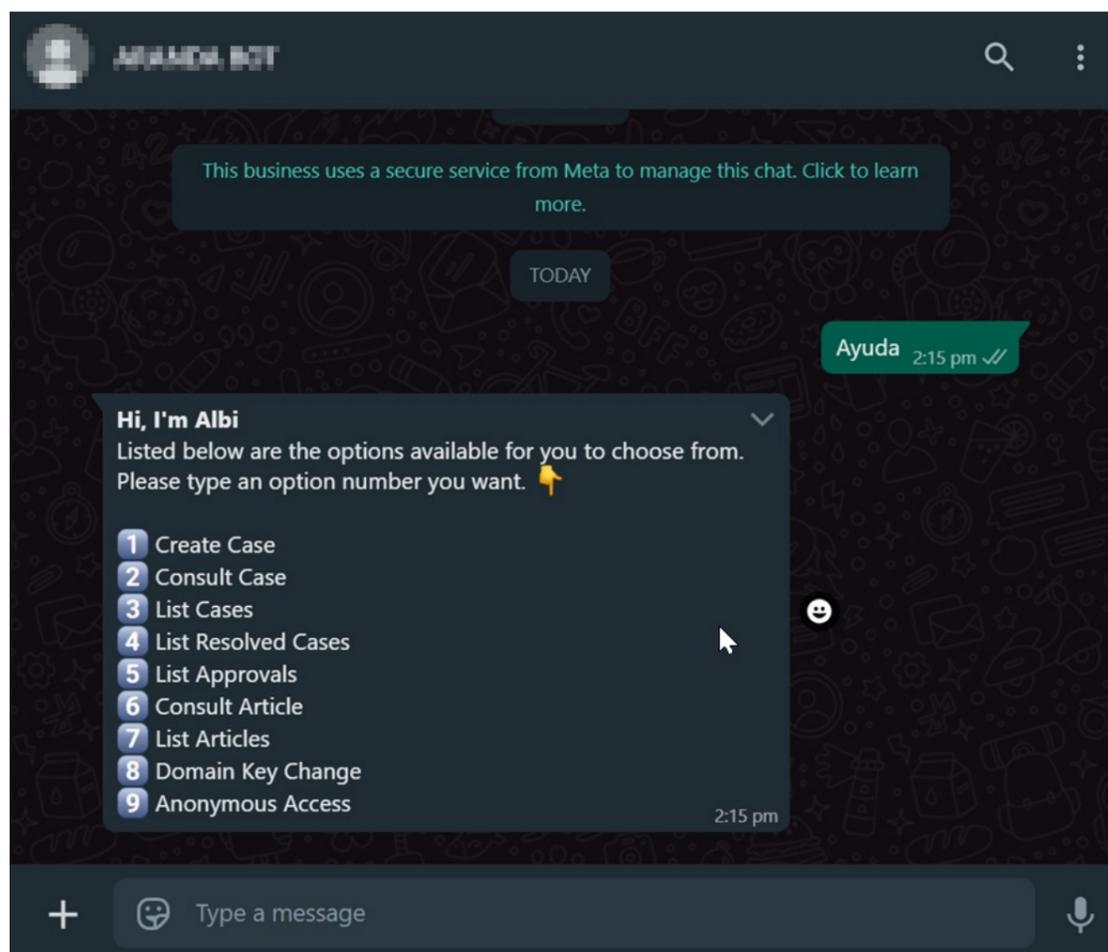
5. Si tiene una plantilla personalizada, al seleccionar la opción Ver caso, se abre una nueva ventana con el formulario

para visualizar el caso; si cuenta con los permisos podrá realizar cambios a los campos adicionales, agregar notas manuales y adjuntar archivos.

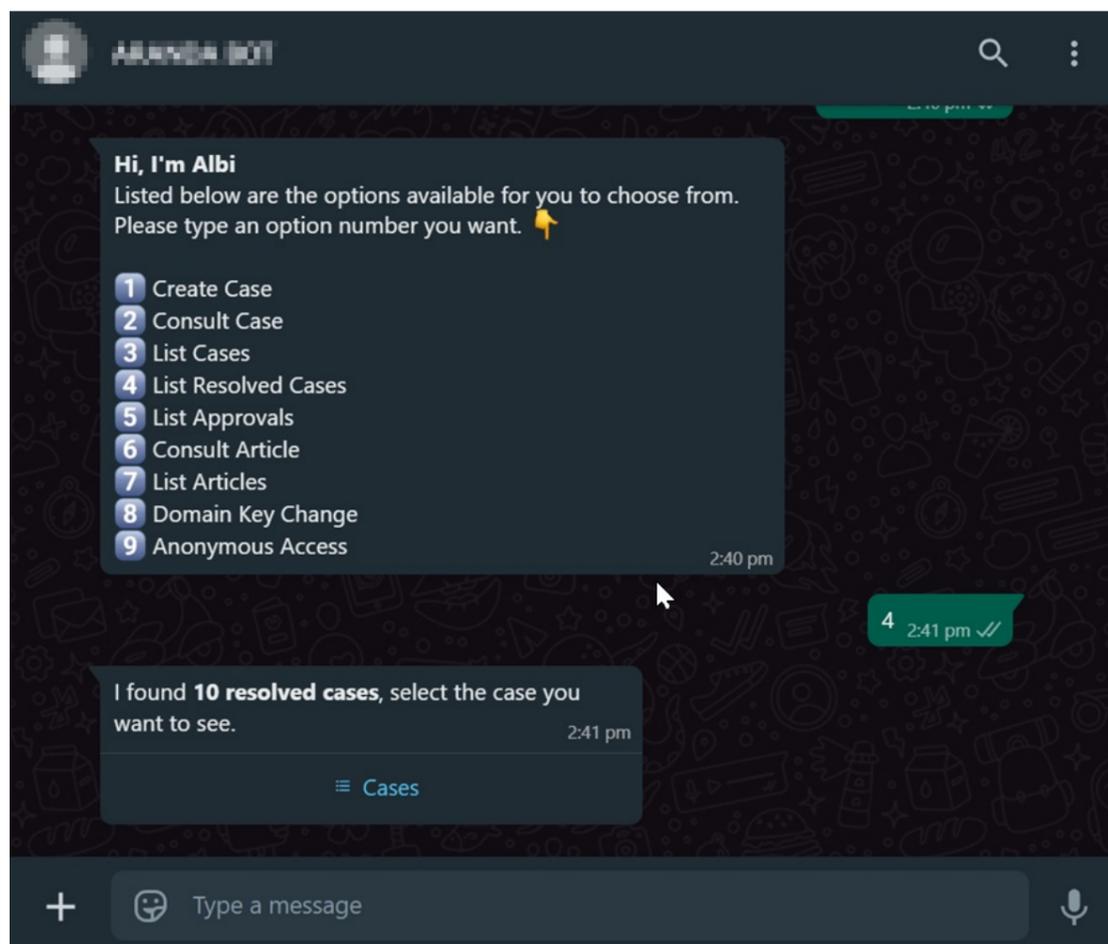


Ver mis casos solucionados

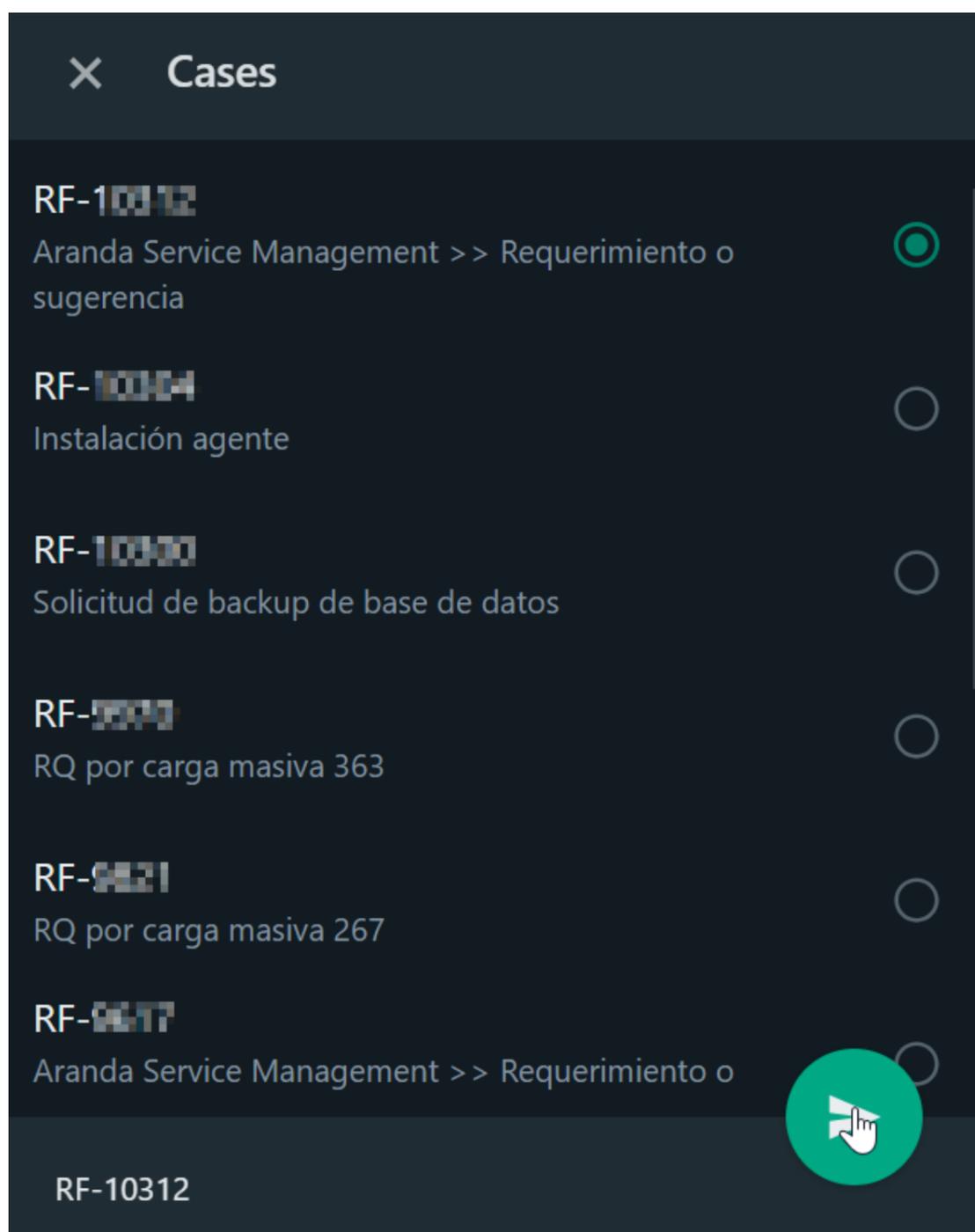
1. Para invocar al Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Luego, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción "Listar casos solucionados" escribiendo el número correspondiente como respuesta.



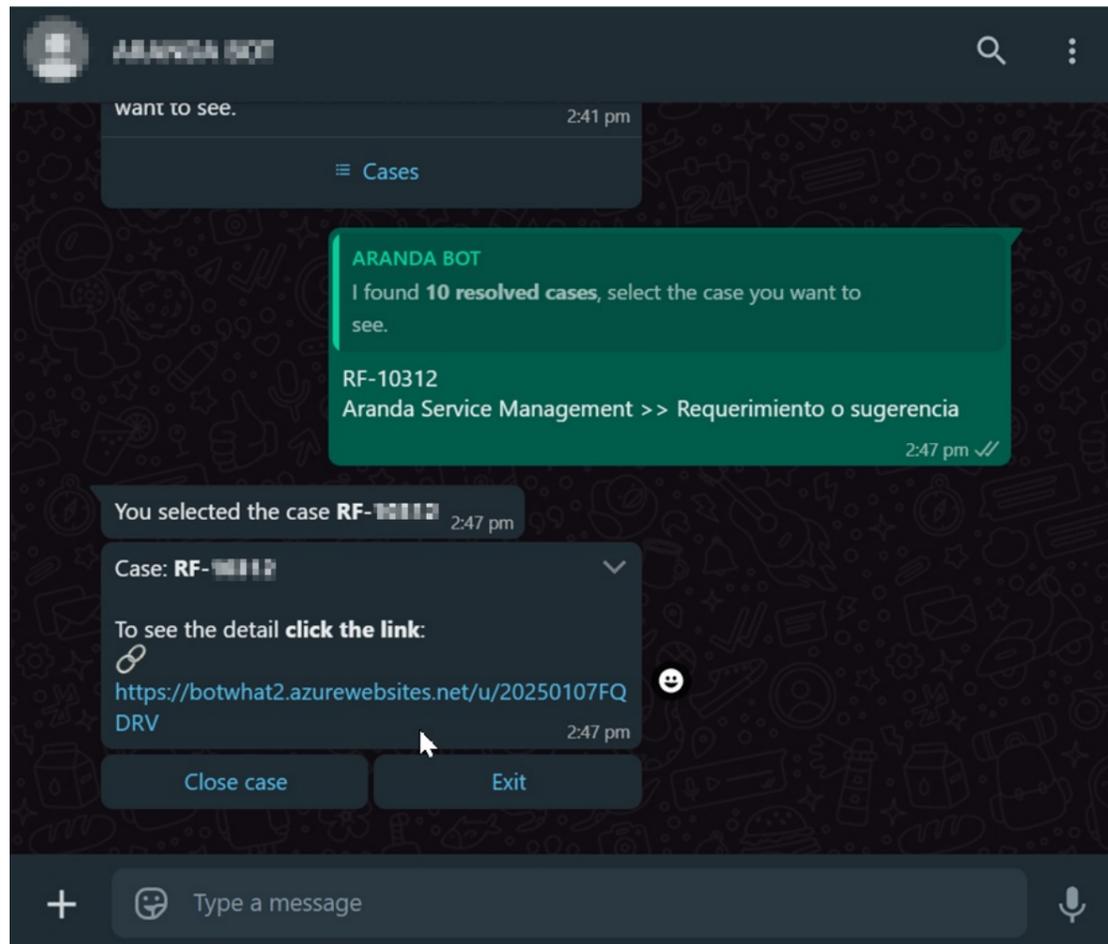
2. Si el usuario cuenta con uno o más casos solucionados, el Bot entrega como respuesta la cantidad de casos encontrados (máximo de 10 casos). Se habilita el botón Casos.



3. Al seleccionar el botón **Casos**, podrá visualizar el listado de los casos encontrados, seleccione el caso que se desea ver y haga clic en **Enviar**.

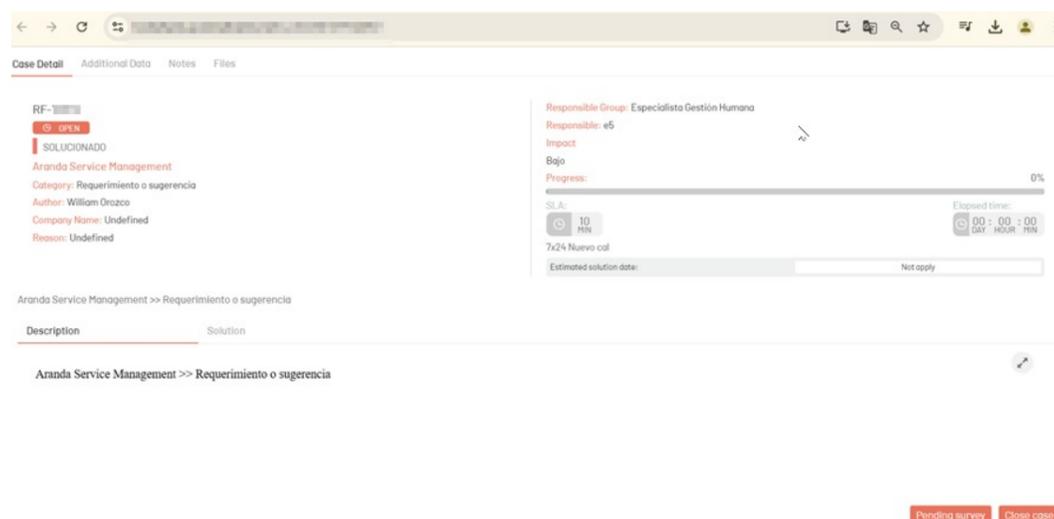


4. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación; el Bot mostrará un mensaje notificando el número del caso seleccionado con tres opciones:



- Enlace detalle del caso

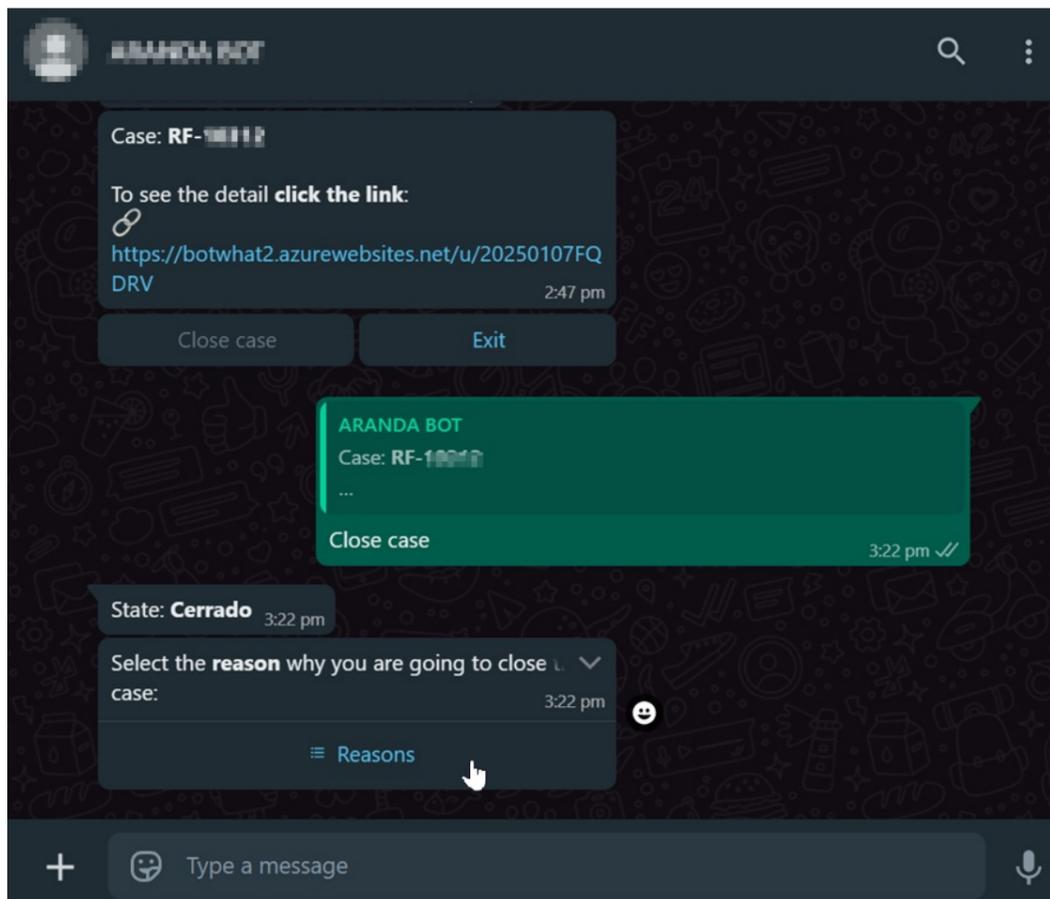
Permite abrir una página con la información detallada del caso.



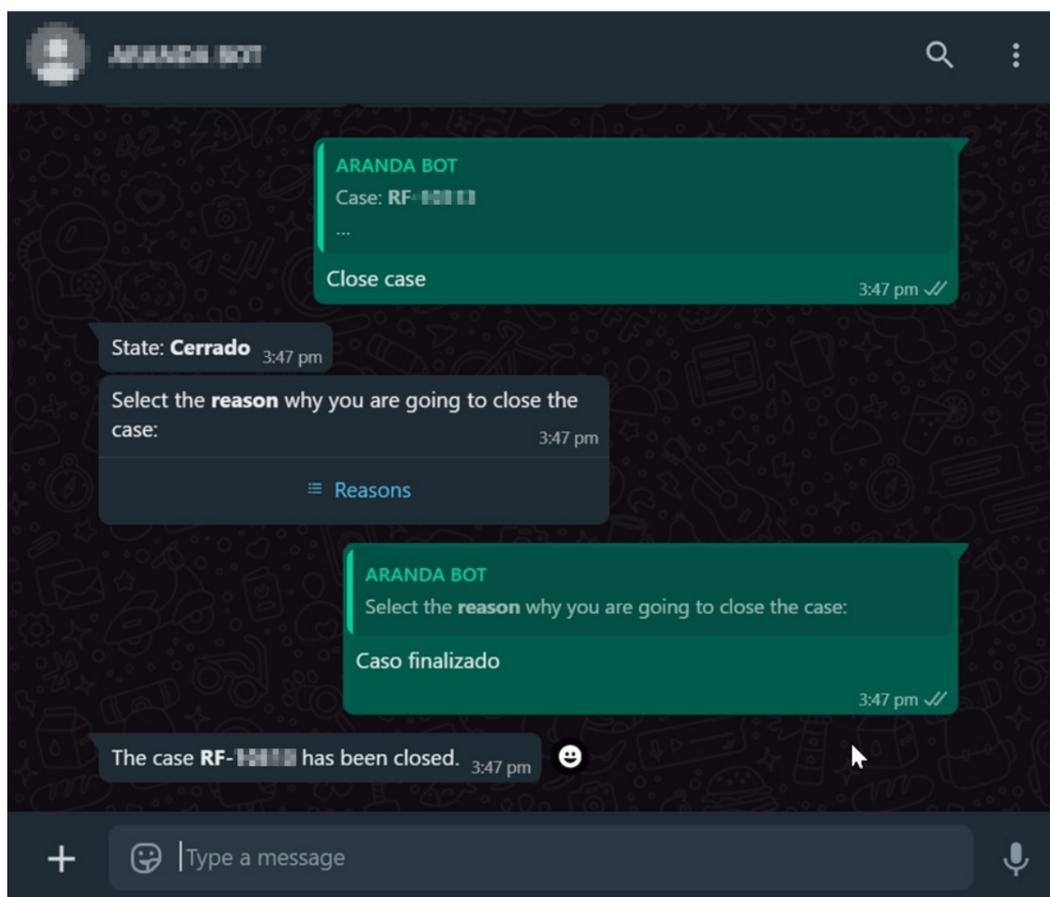
- Cerrar caso

Este botón estará disponible si la opción "Permitir al cliente cerrar el caso" está activa en el sitio de administración. Al hacer clic:

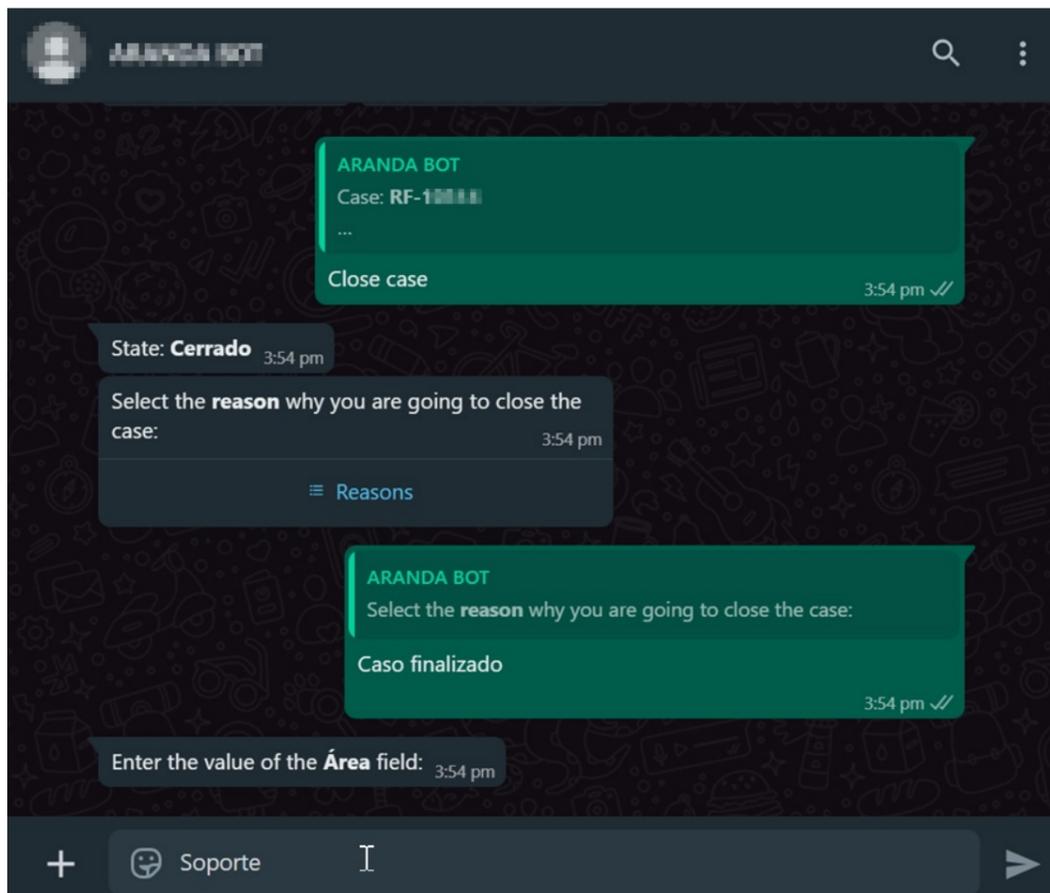
- Si existe transición hacia un único estado final, este se seleccionará automáticamente.
- Se solicitará una razón para el cierre (si está configurada).



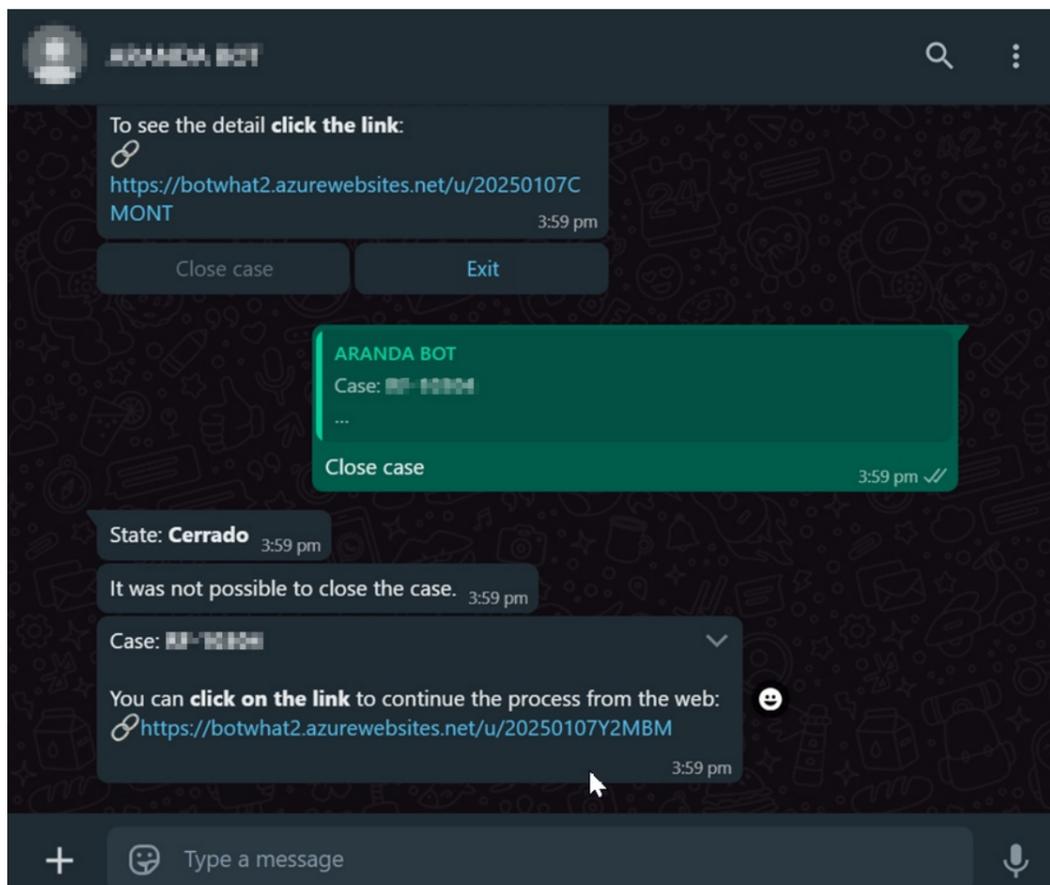
Al seleccionar la razón y hacer clic en Enviar, se mostrará un mensaje confirmando el cierre del caso.



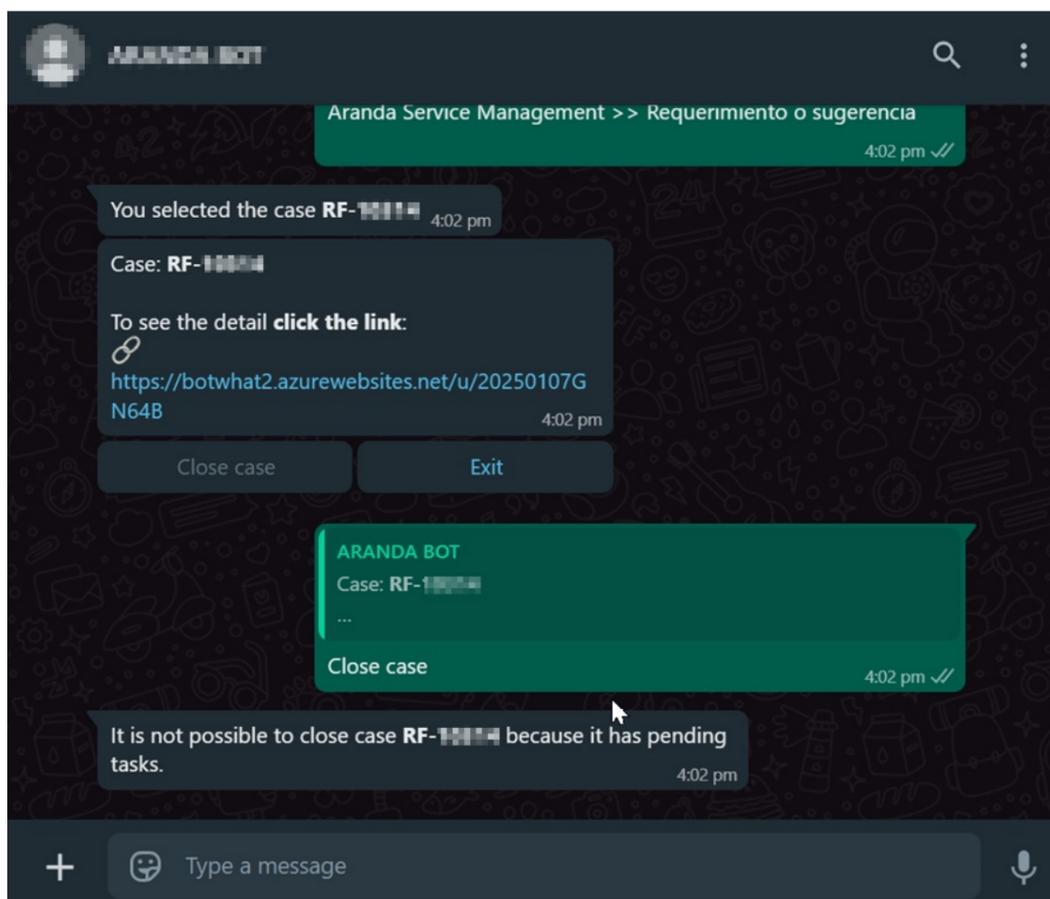
- Si existen campos adicionales obligatorios para el cierre, estos se solicitarán de forma secuencial antes de finalizar el proceso.



- Si hay campos tipo lista, árbol, selección múltiple o dependientes obligatorios que no se han completado, se mostrará un mensaje indicando que no se puede cerrar el caso, y se generará un enlace para completar el proceso desde la página correspondiente.

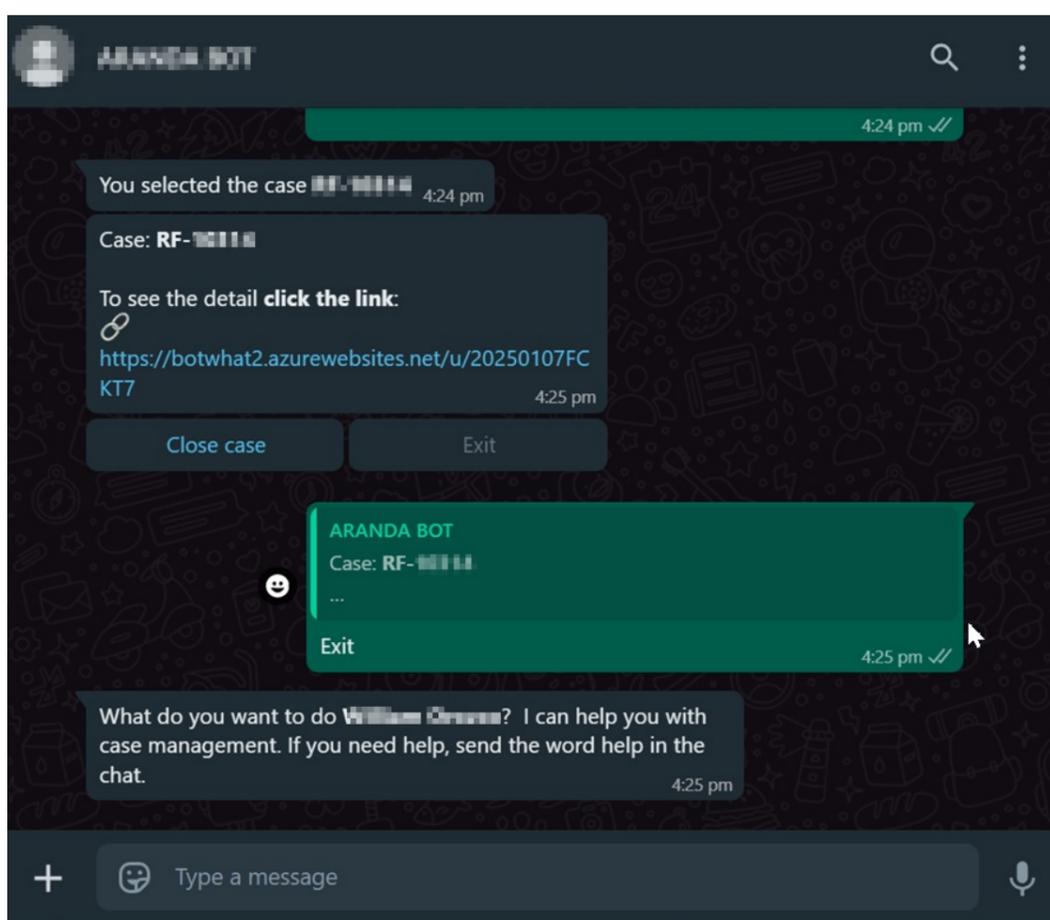


- Si hay tareas pendientes asociadas al caso, se notificará que el cierre no es posible debido a dichas tareas.



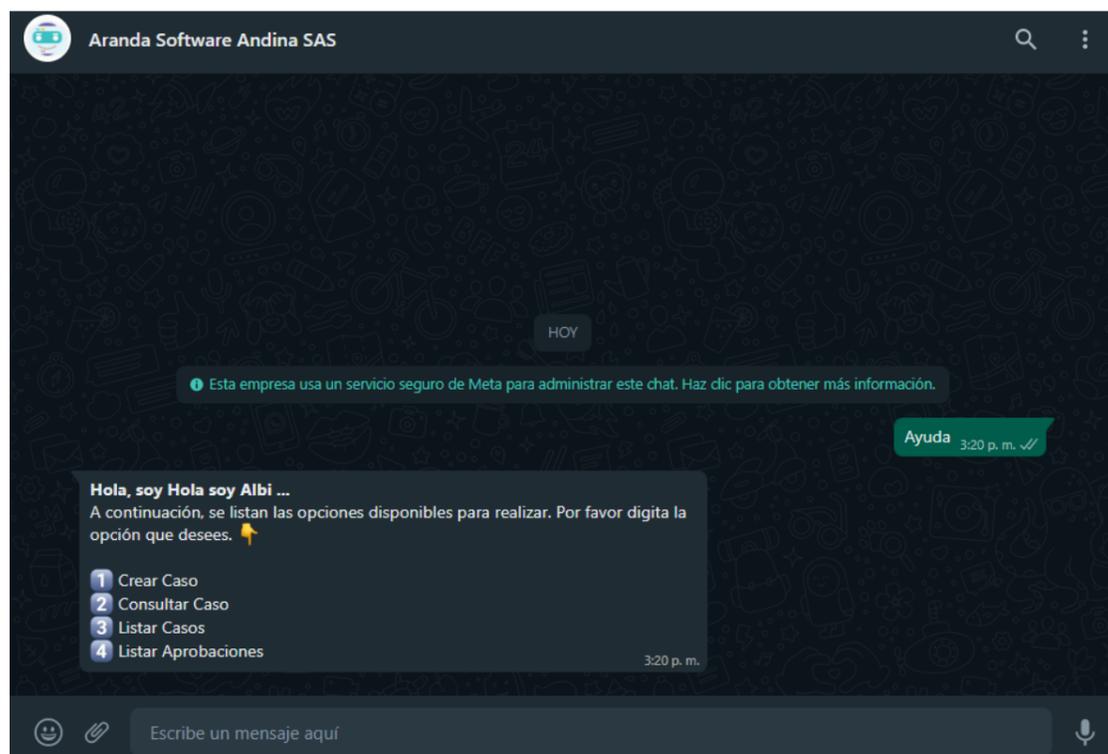
- Salir

Permite finalizar la interacción con el comando, mostrando el mensaje inicial.

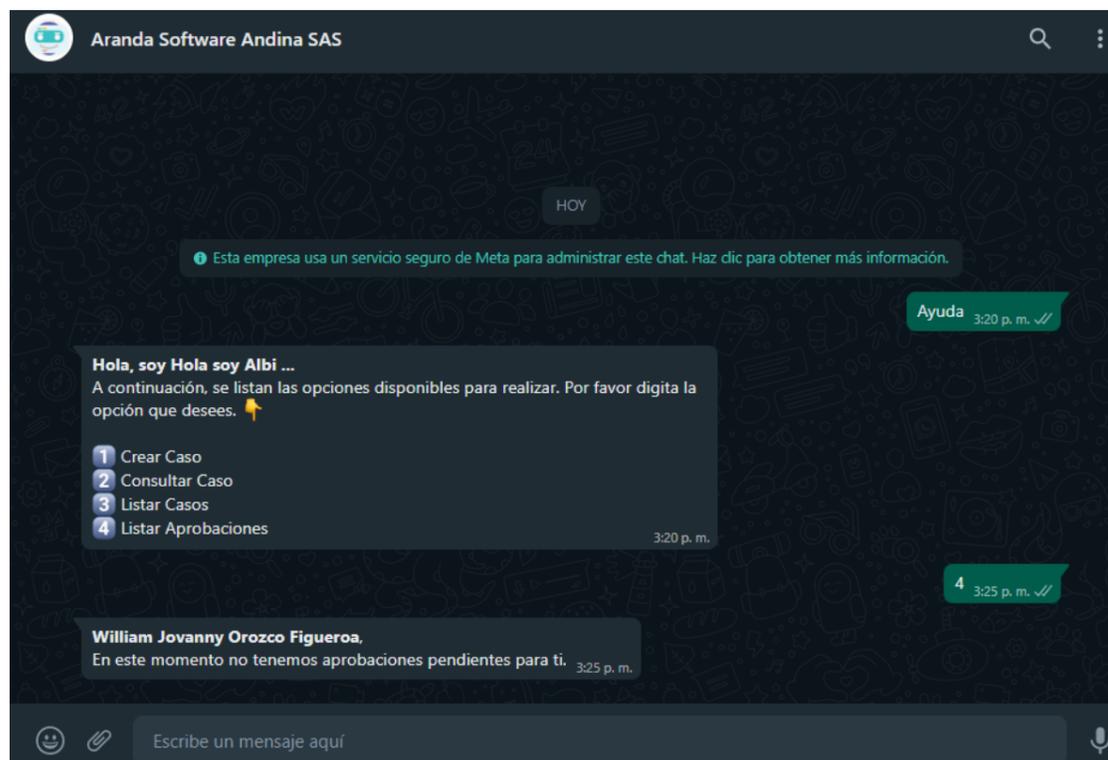


Listar Aprobaciones

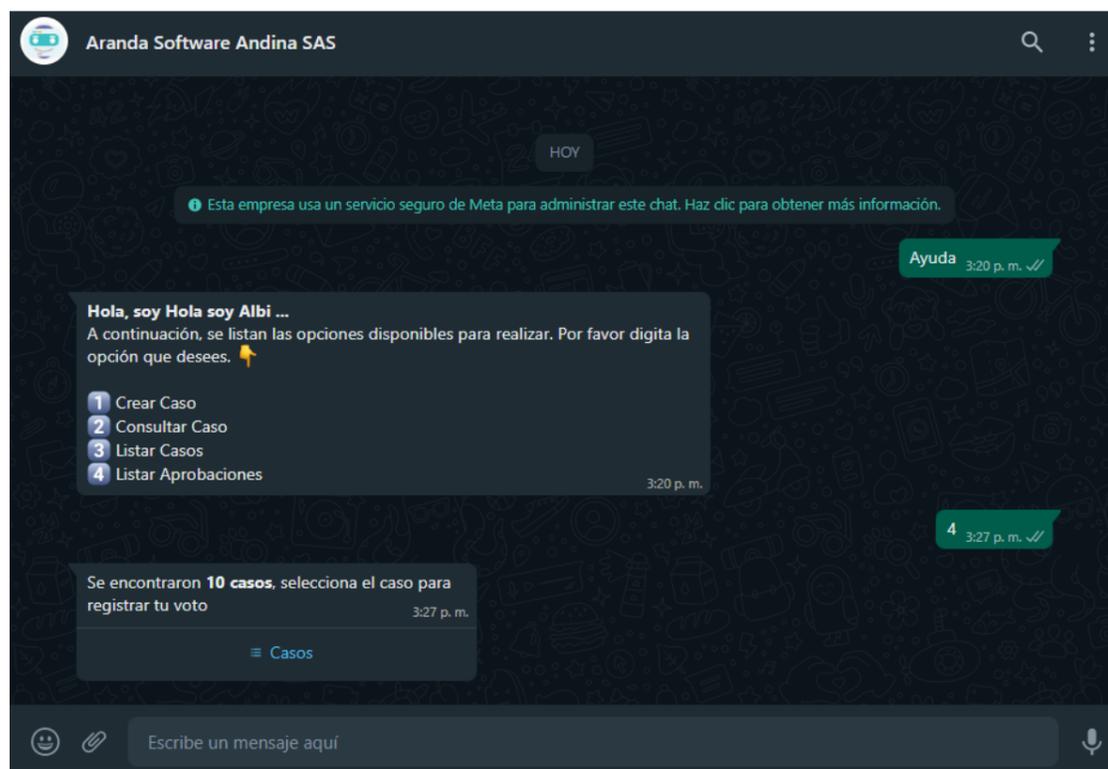
1. Para invocar el Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Después, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción Listar Aprobaciones escribiendo el número 4 como respuesta.



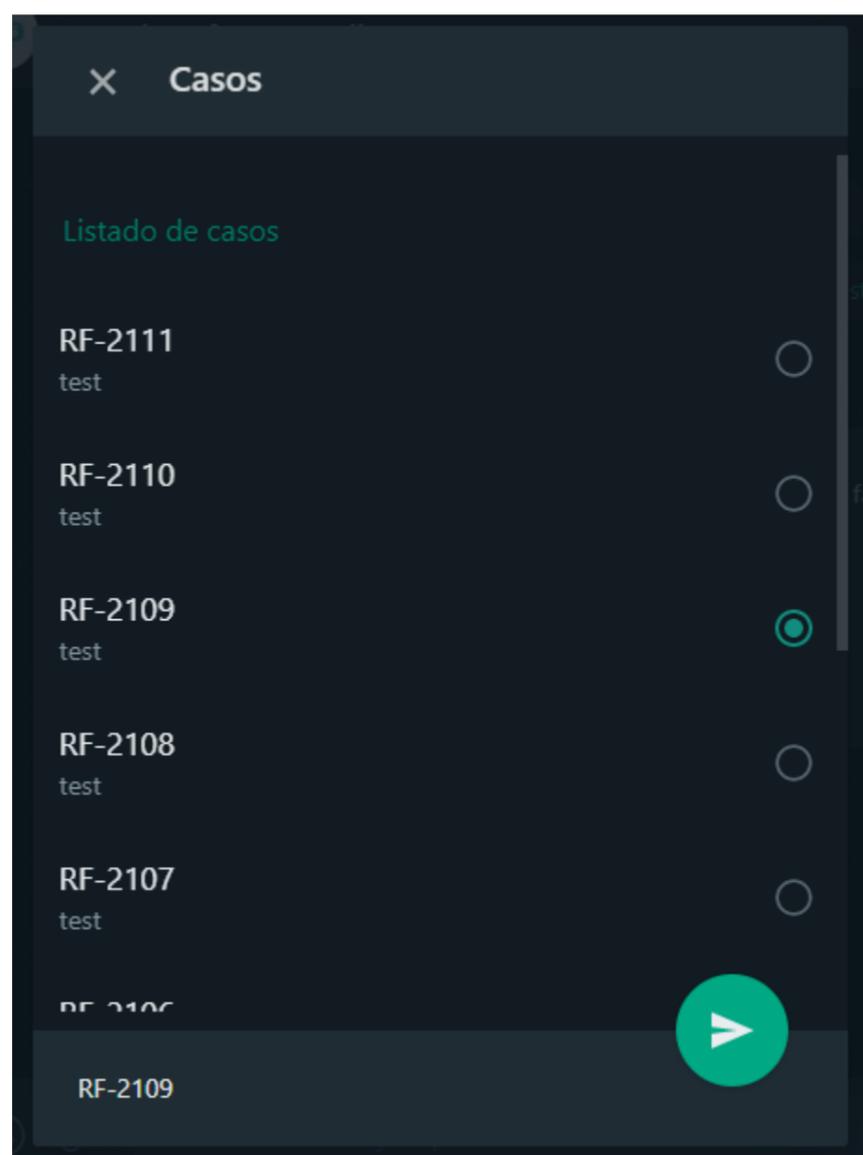
2. El Bot recibe la respuesta del usuario y realiza una búsqueda de los casos asociados al usuario en sesión que cuenten con proceso de aprobación activo. En caso de que el usuario no tenga casos asociados, el Bot entrega como respuesta el mensaje *No se encontraron casos asociados* y finaliza la opción Listar Aprobaciones.



3. Si el usuario en sesión tiene uno o más casos asociados con proceso de aprobación activo, el Bot entrega como respuesta la cantidad de casos encontrados (máximo 10 casos) y habilita el botón Casos.



4. Al seleccionar el botón **Casos**, se muestra una lista de los casos encontrados ordenados por el ID global del caso, de mayor a menor. Seleccione el caso que se desea gestionar y haga clic en **Enviar**.



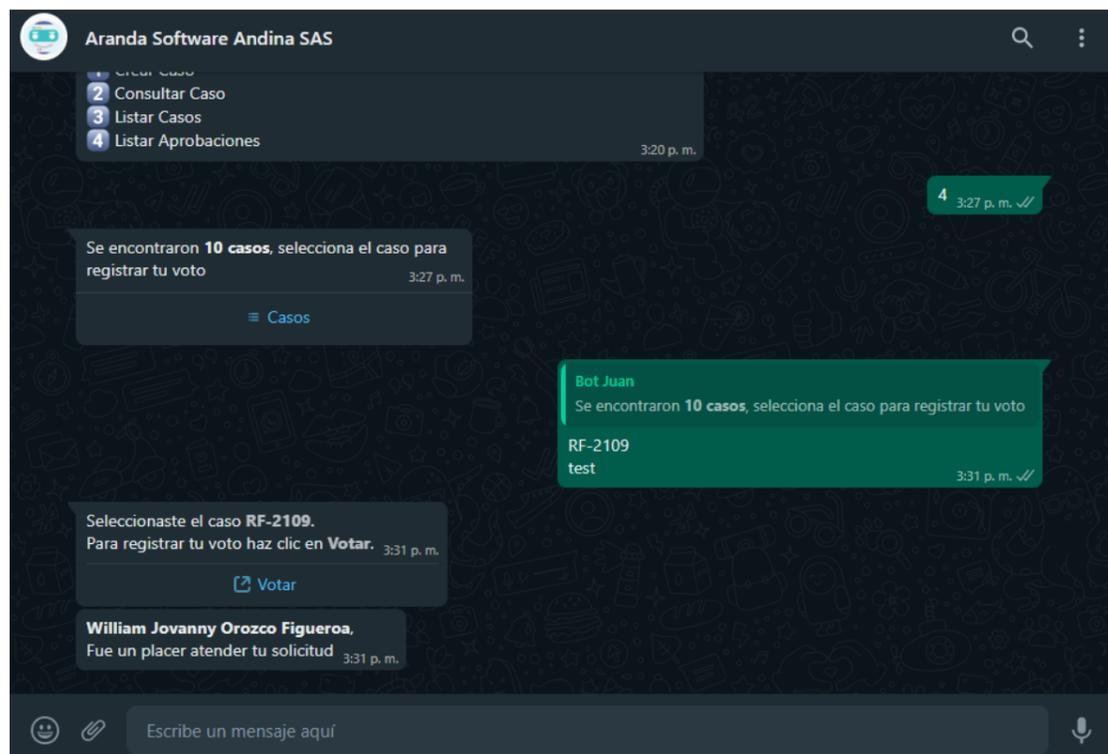
5. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación; el Bot responde un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Votar** si se cuenta con plantilla personalizada.

📌 **Nota:**

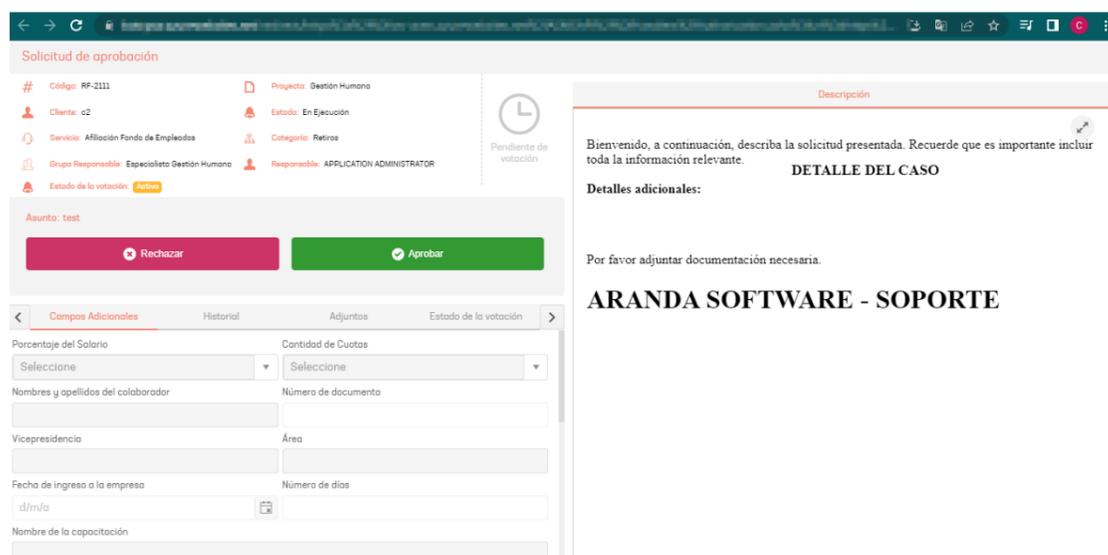
1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver Aprobacion [Ver Configuración de Plantillas](#), si se cuenta con plantilla personalizada

2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla aprobar caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la plantilla personalizada, aprobar caso, se encuentre en estado activa [Ver Configuraciones Estado de la Plantilla](#) y/o que el nombre asignado a la plantilla personalizada o la predefinida coincida con el que se ingresó en la [Configuración de aplicación en el ambiente del Bot](#) en el campo Plantilla de aprobar

CASO.



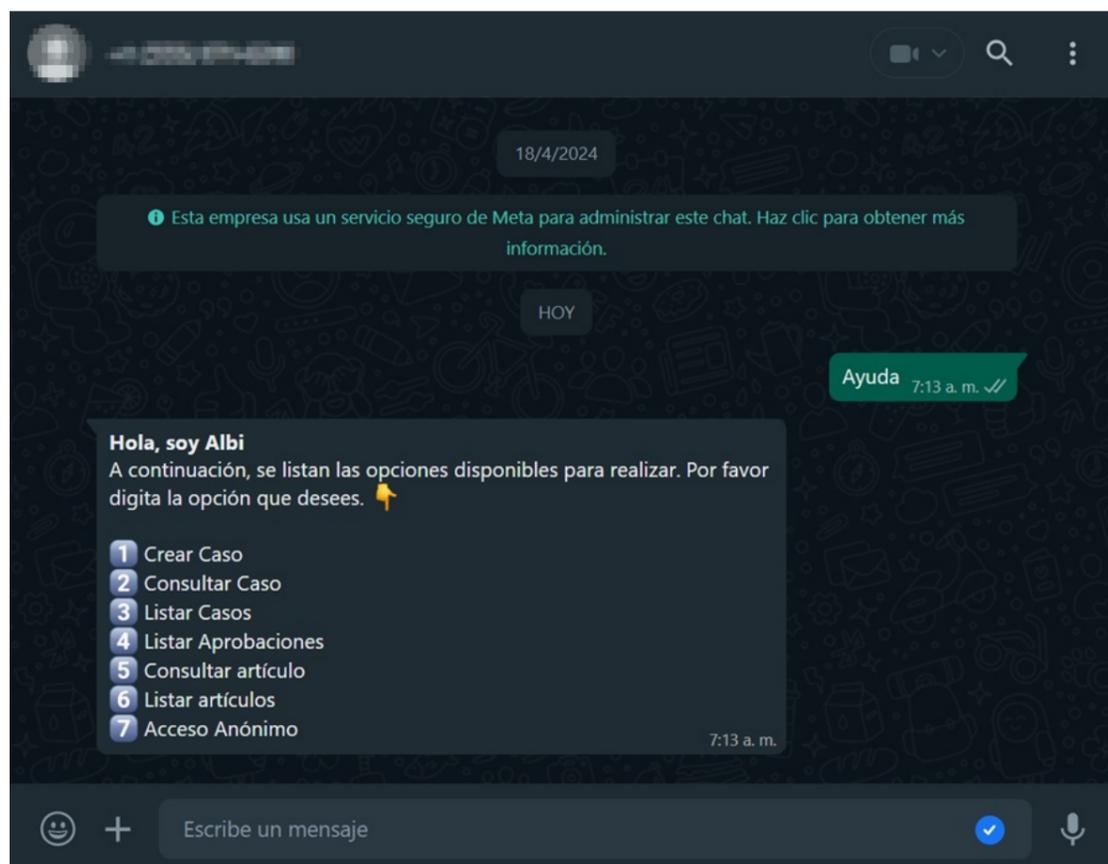
6. Seleccione el botón **Votar** (si tiene una plantilla personalizada) o el enlace generado, para ser redirigido a la página de gestión de aprobación correspondiente.



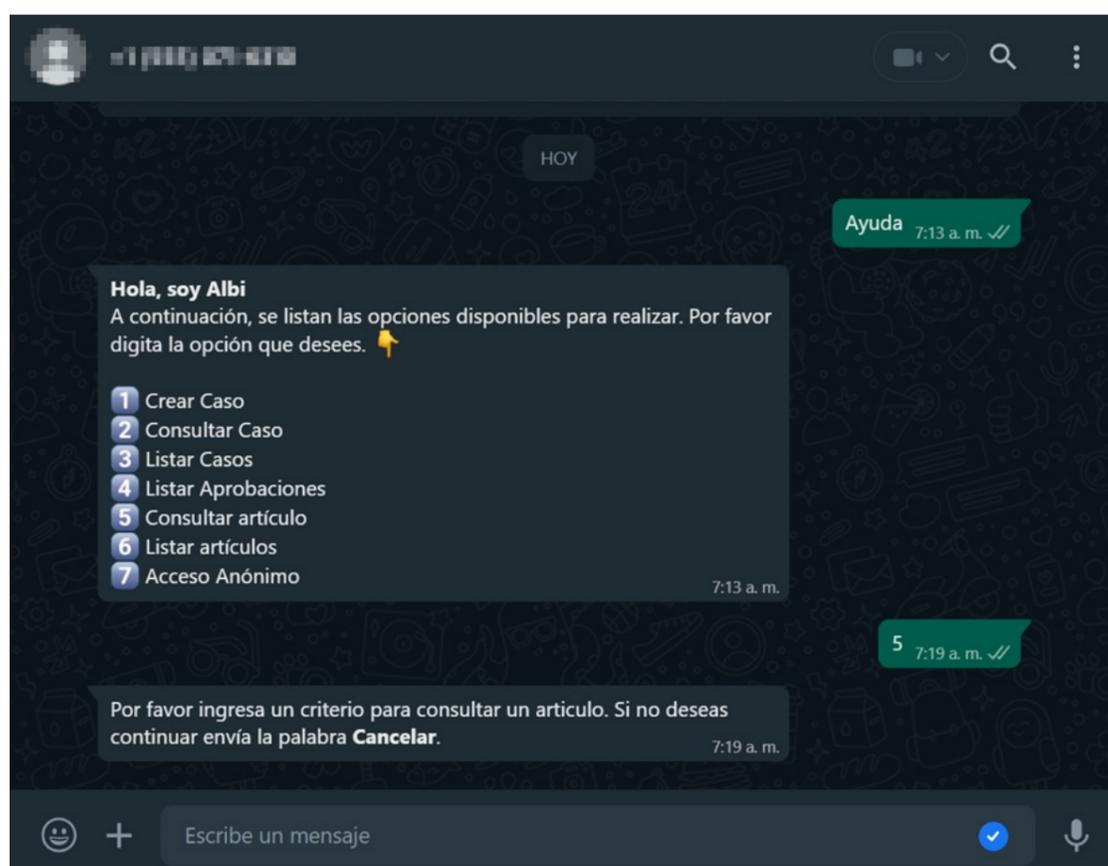
Consultar Artículo

Búsqueda Básica de Artículos

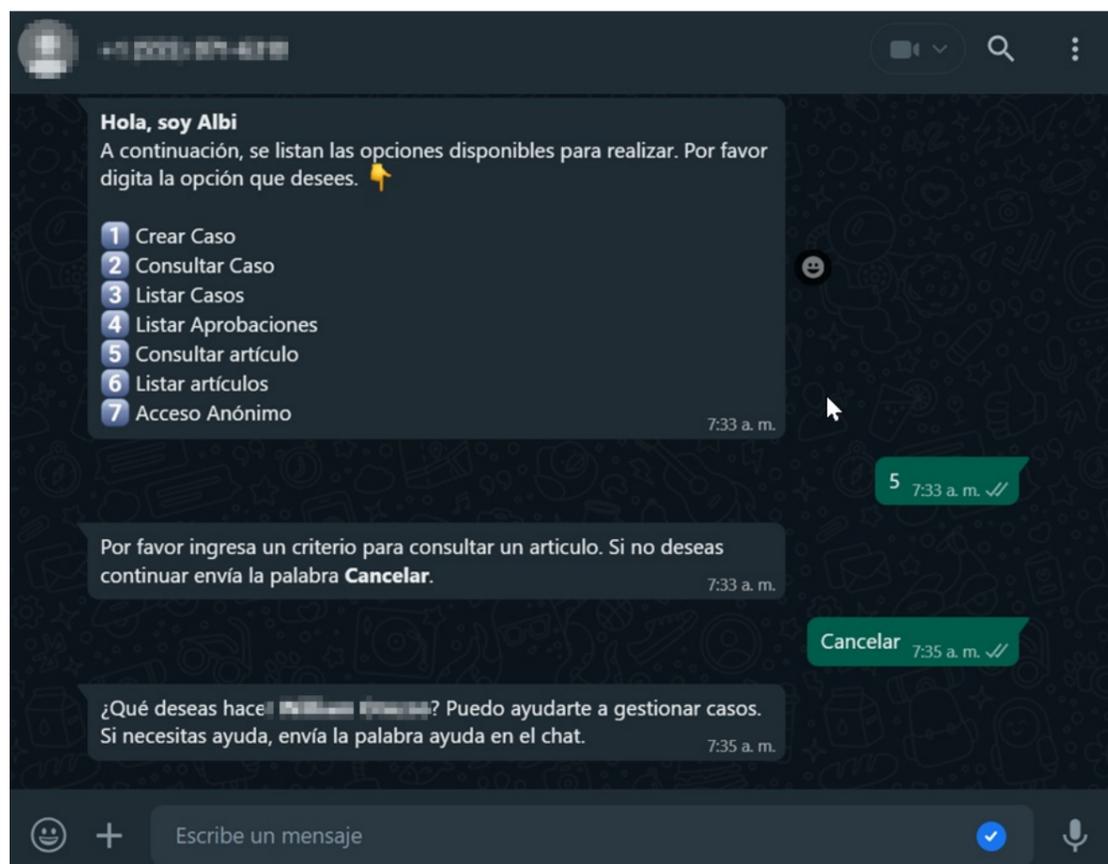
1. Para invocar al Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Luego, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción Consultar artículo escribiendo el número 5 como respuesta.



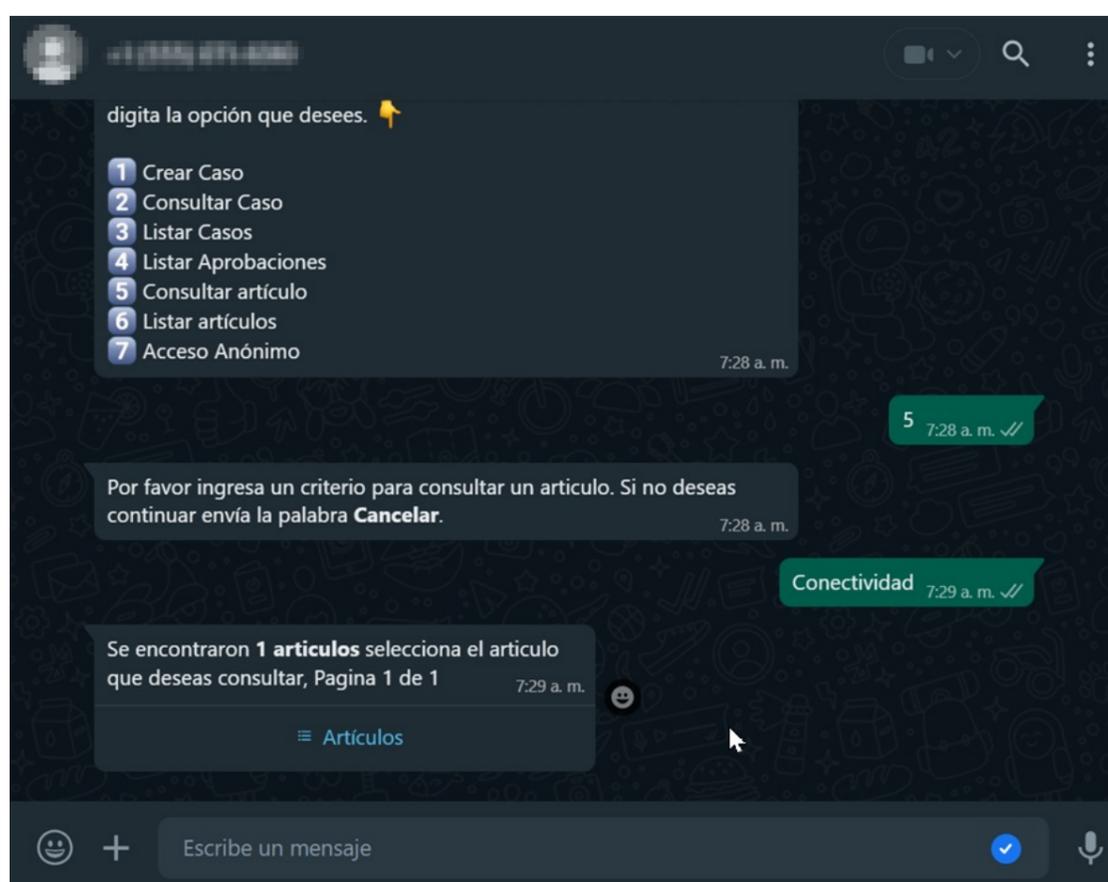
2. El Bot recibe la respuesta del usuario y muestra el siguiente mensaje:



Si no desea continuar con la consulta de artículos, envíe la palabra **Cancelar** y el Bot responderá con el siguiente mensaje:



3. Ingrese el criterio de búsqueda. Si el Bot encuentra más de un resultado, responderá con la cantidad de artículos encontrados (máximo 15 artículos) y habilitará el botón Artículos.



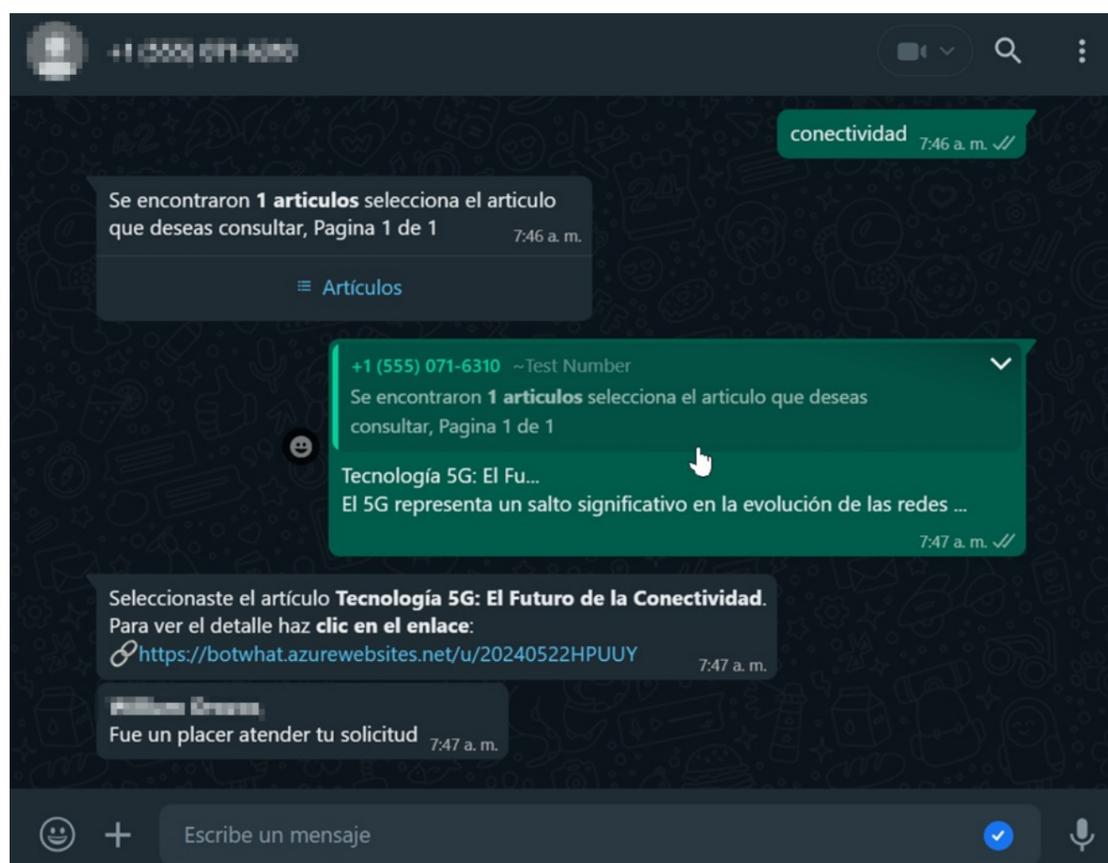
Las búsquedas de artículos en el bot de WhatsApp se realizan teniendo en cuenta los siguientes campos:

- Descripción
- Contenido
- Título
- Identificador del artículo
- Palabras clave

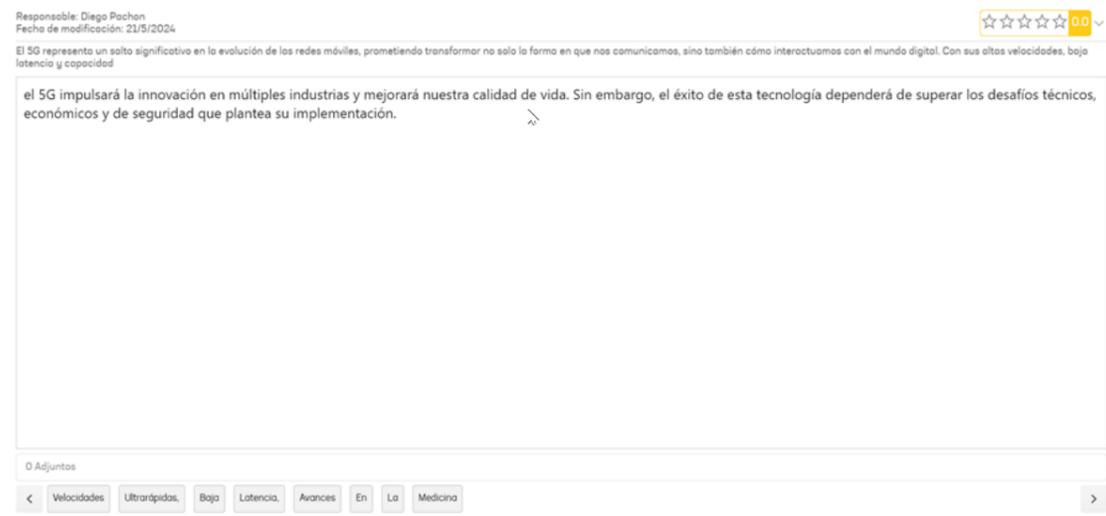
4. Al seleccionar el botón Artículos, se muestra el listado de artículos encontrados. Seleccione el artículo que desea consultar y haga clic en Enviar.



5. El artículo seleccionado se envía como respuesta en la conversación. El Bot responde con un mensaje notificando el artículo seleccionado y solicita hacer clic en el enlace.



6. Al hacer clic en el enlace, se abre una nueva ventana con el formulario para visualizar el artículo.

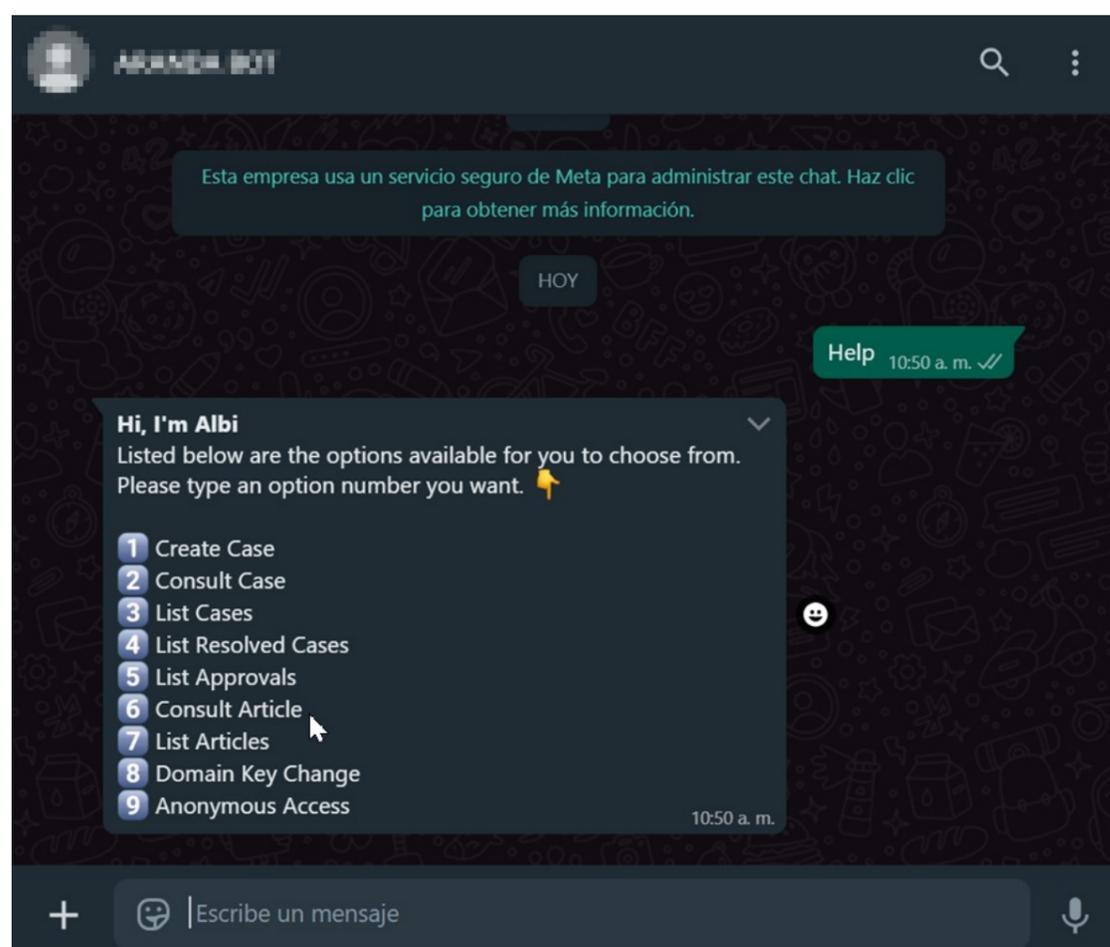


Búsqueda Inteligente de Artículos

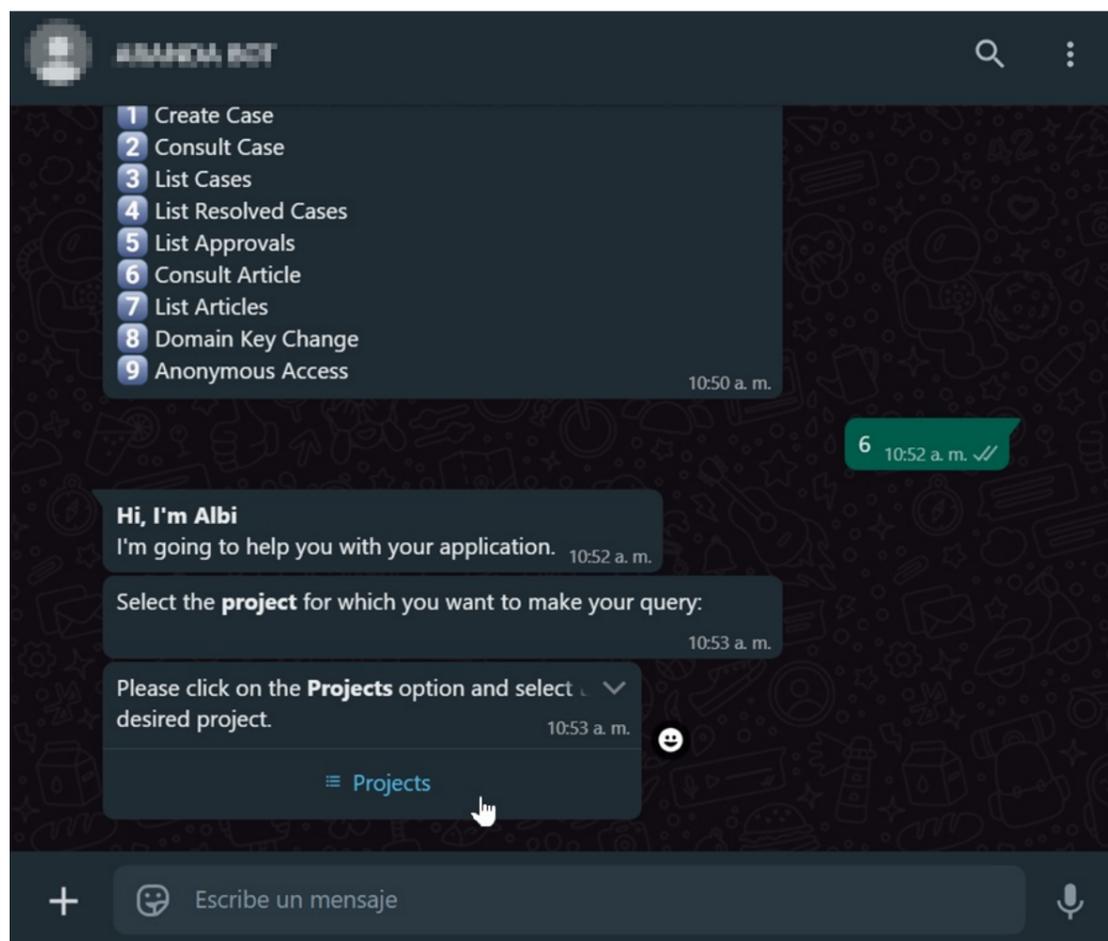
Precondiciones

Para utilizar la búsqueda inteligente de artículos, es necesario tener configurada la acción correspondiente en el sitio de administración. Para más información, consulte la sección [Configuración AI](#)

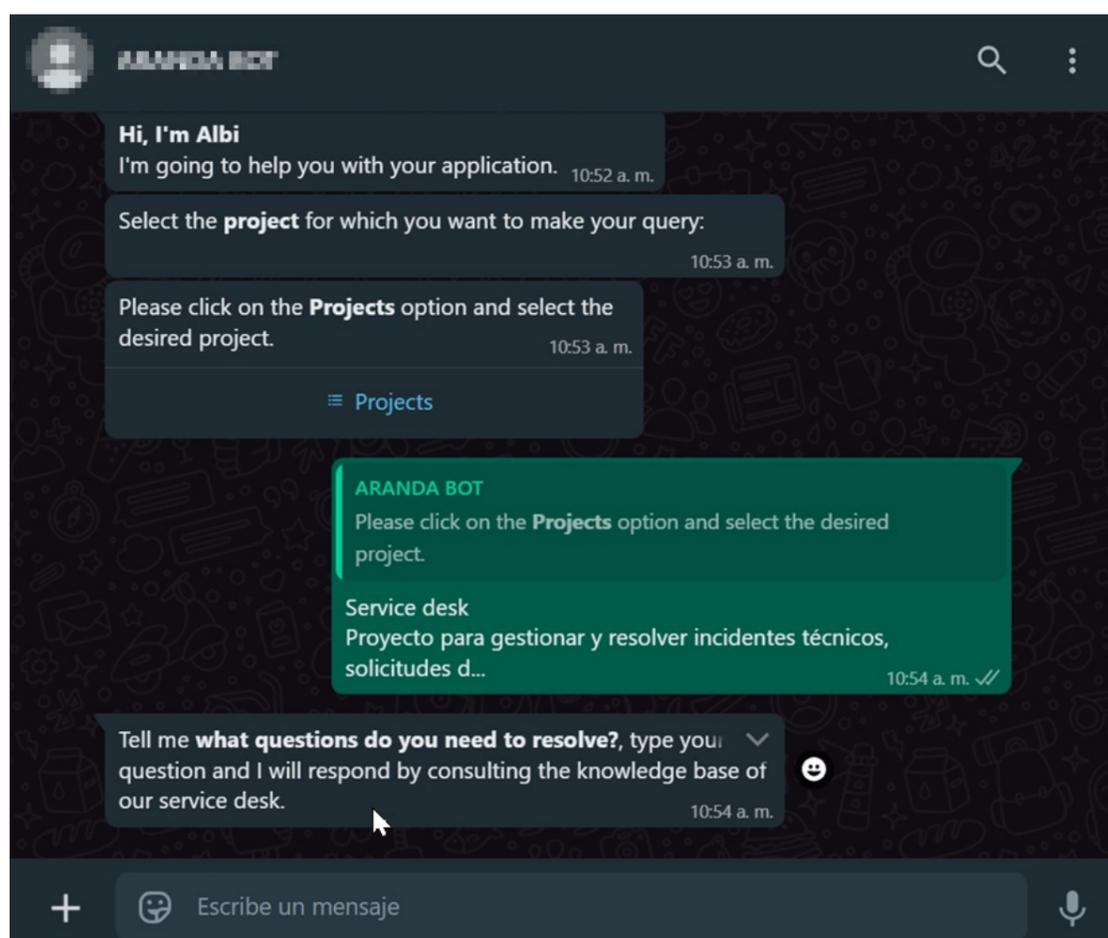
1. Para invocar al Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Luego, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción **Consultar artículo** escribiendo el número correspondiente como respuesta.



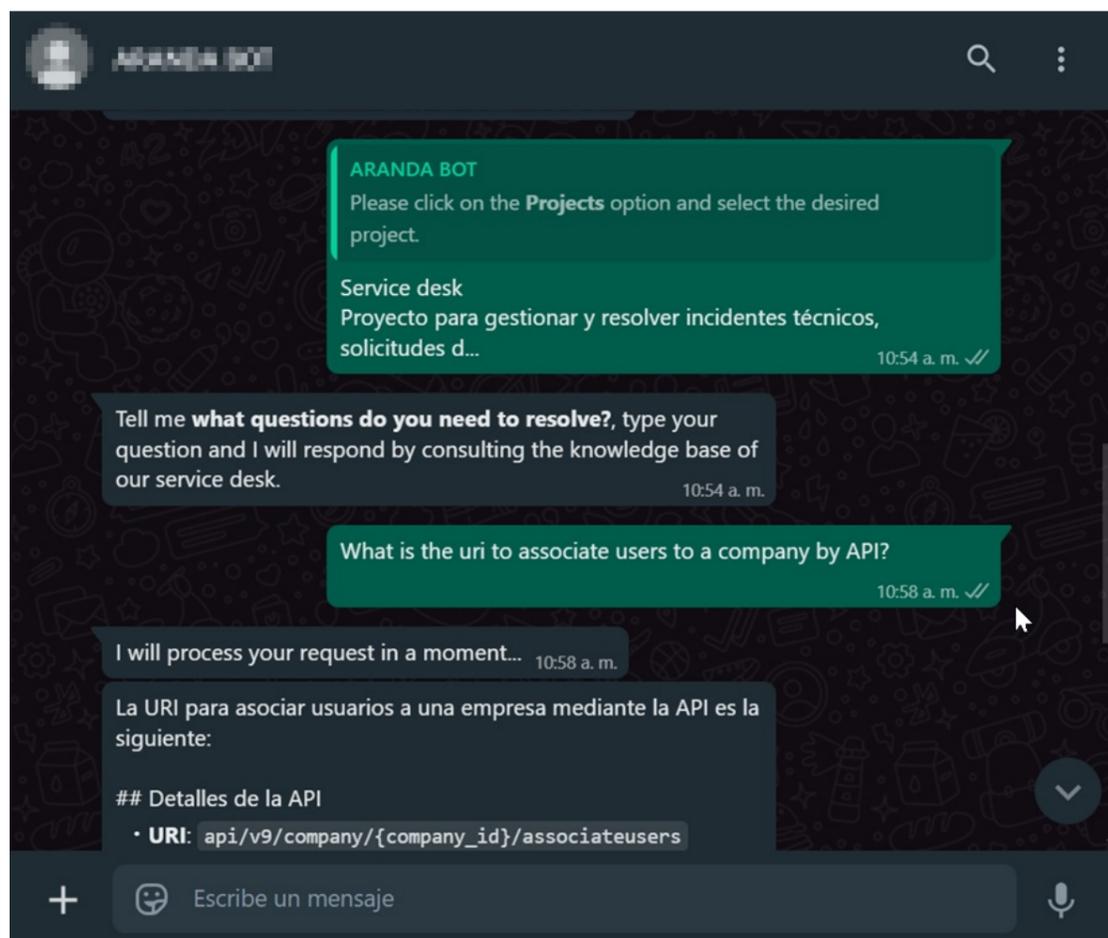
2. Si el usuario pertenece a más de un proyecto, el bot solicitará seleccionar el proyecto sobre el cual se realizará la búsqueda.



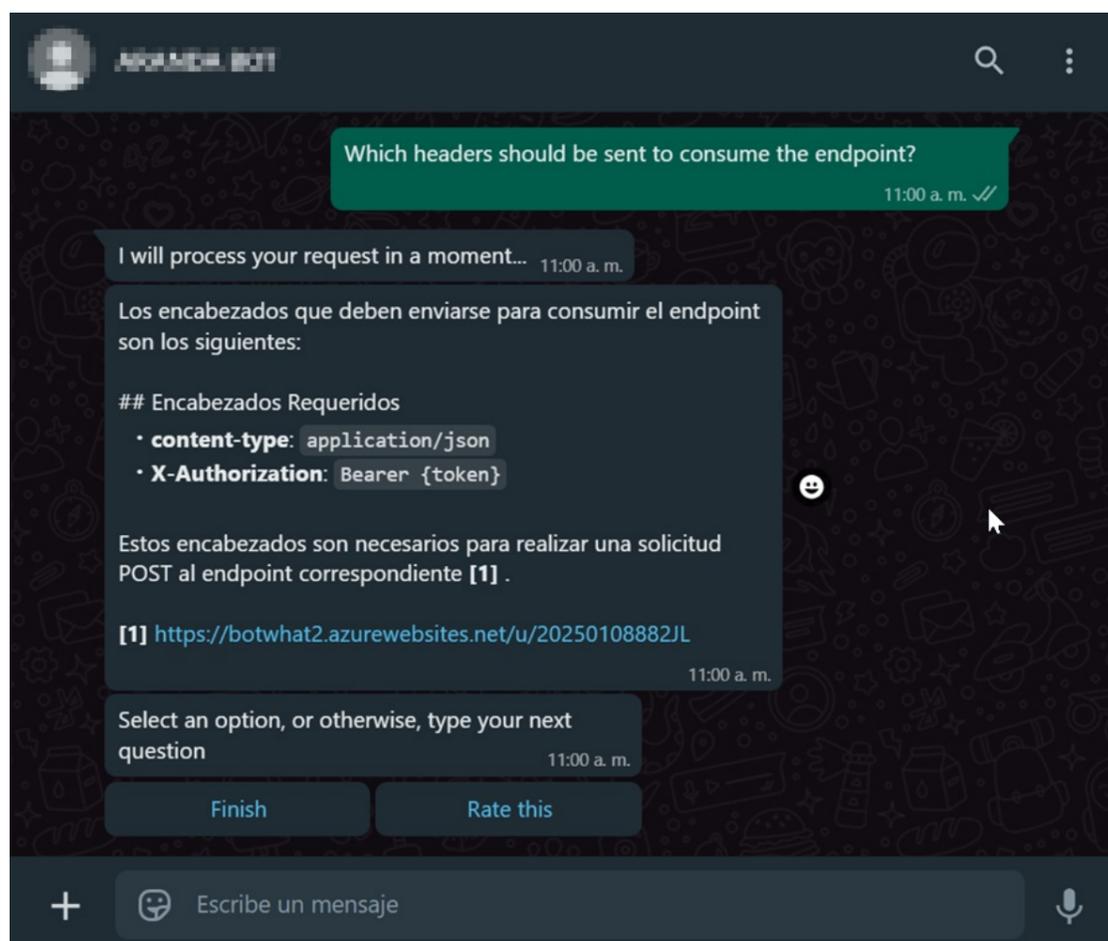
3. Una vez seleccionado el proyecto, el bot mostrará un mensaje de bienvenida y solicitará que ingrese su consulta.



4. Al ingresar la solicitud, el bot realizará una búsqueda avanzada en los artículos disponibles y proporcionará una respuesta basada en la información encontrada.



5. Es posible realizar preguntas de seguimiento para refinar la consulta o realizar nuevas consultas al bot.

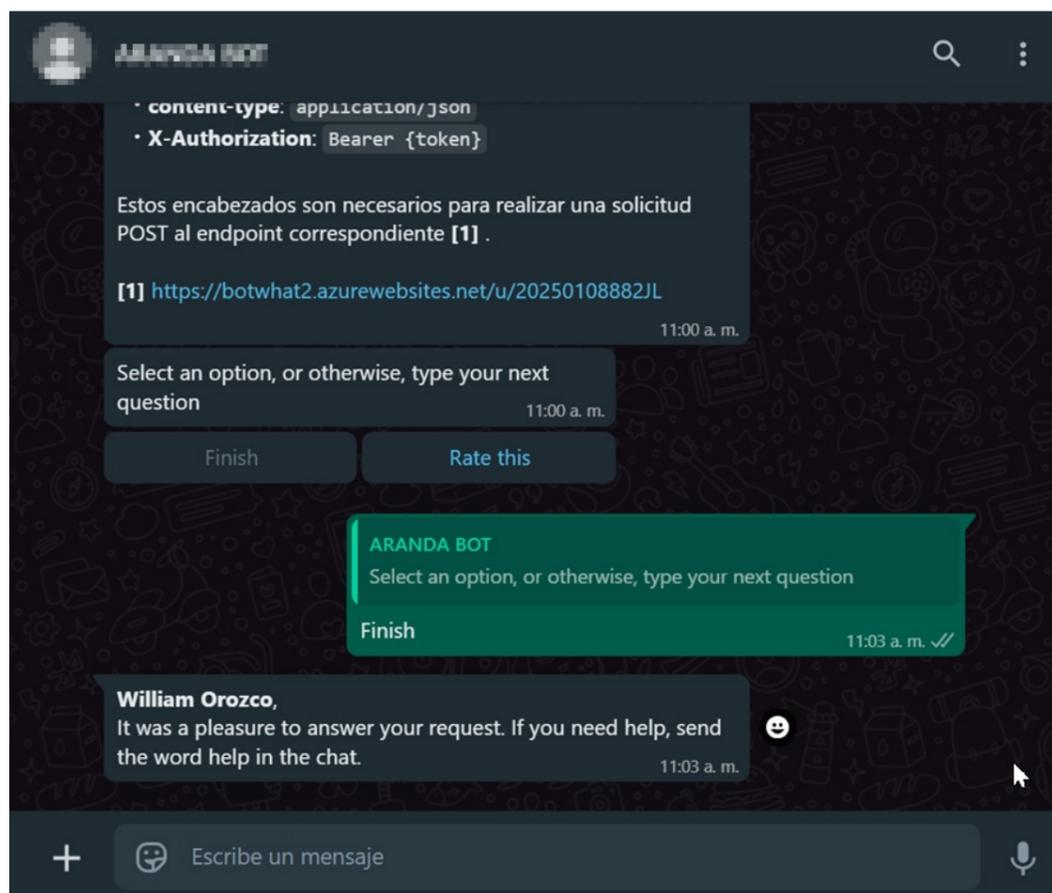


📌 **Nota:** Cada respuesta incluirá referencias a los artículos de donde se obtuvo la información, permitiendo acceder directamente a ellos.

6. Al final de cada respuesta, aparecerán dos botones:

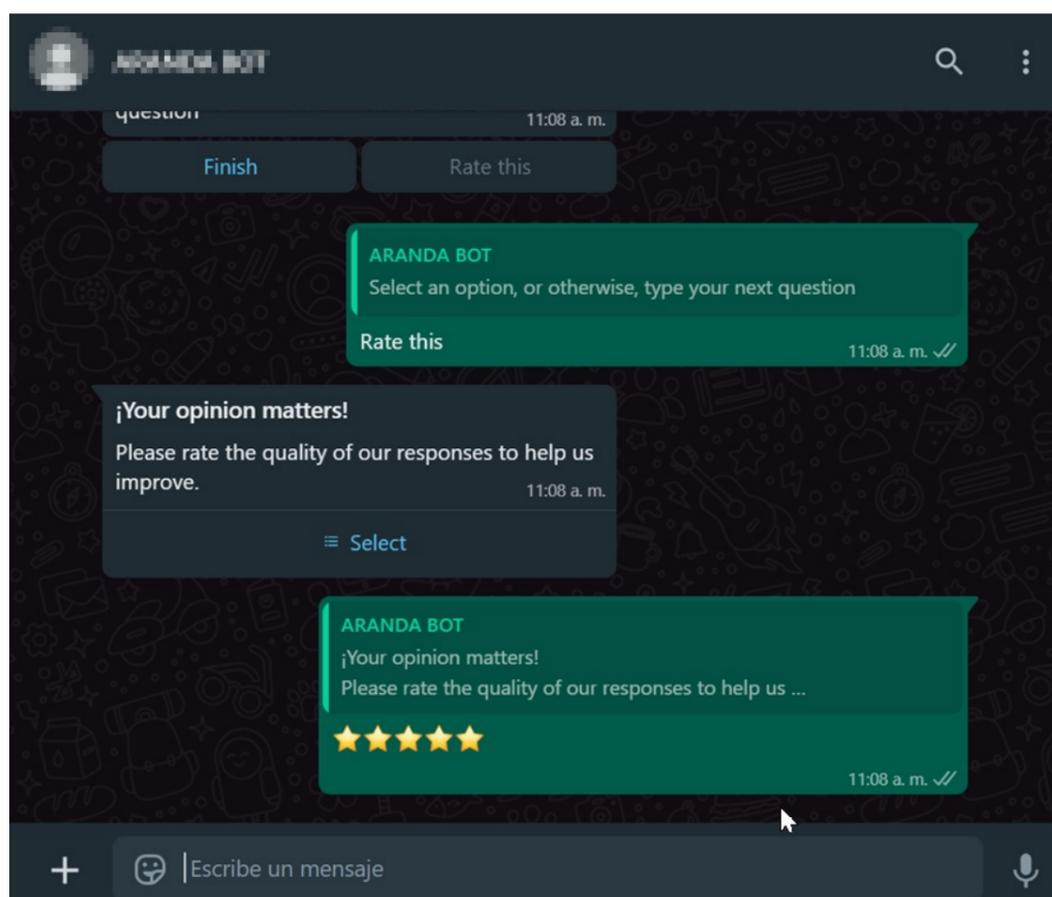
- Finalizar

Termina la interacción con el comando "Consultar artículos".



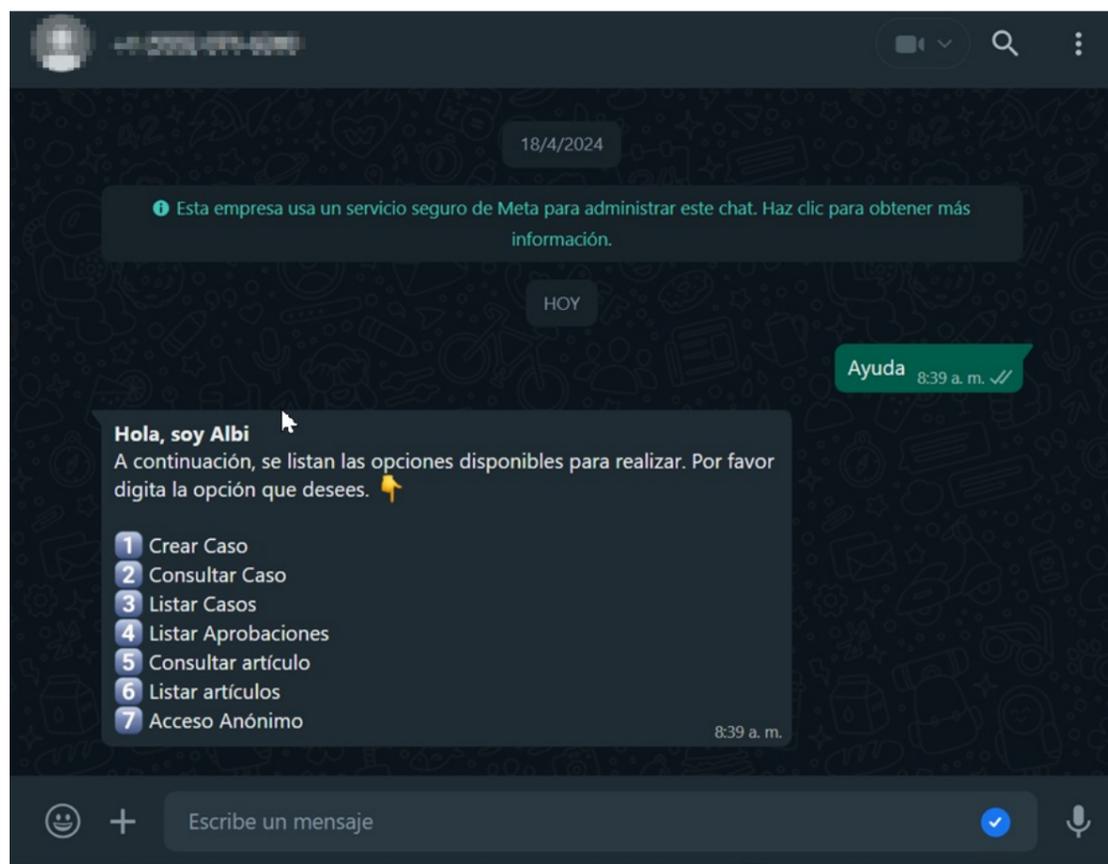
- Calificar

Permite al usuario evaluar la utilidad de la respuesta.

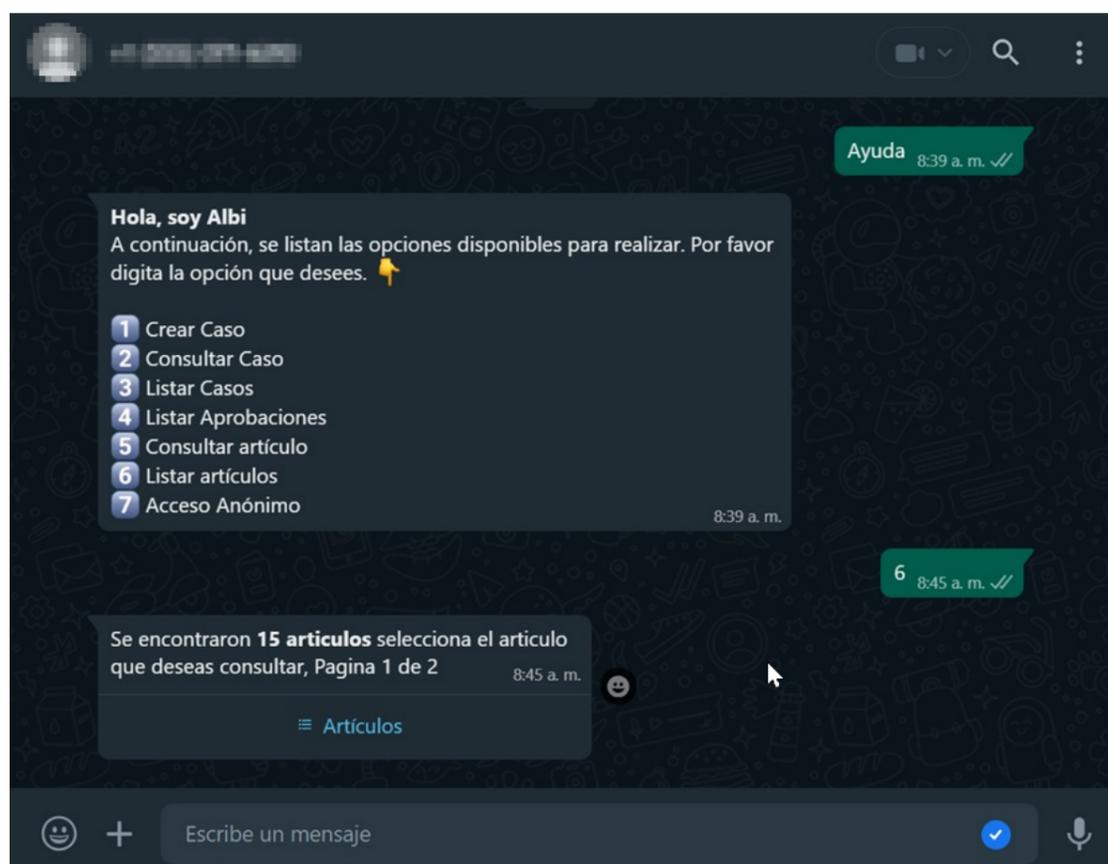


Listar Artículos

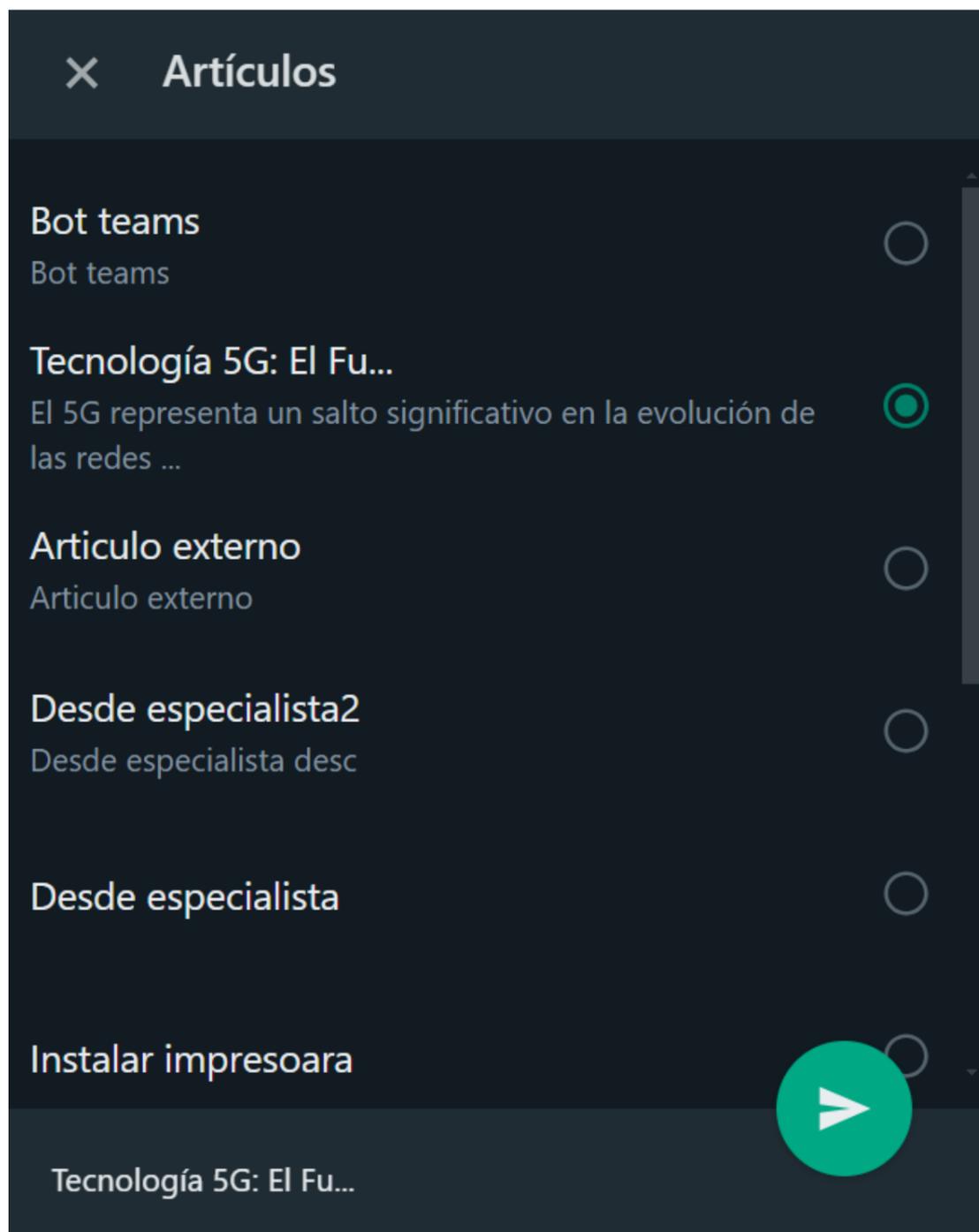
1. Para invocar el Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Después, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción **Listar artículos** escribiendo el número 6 como respuesta.



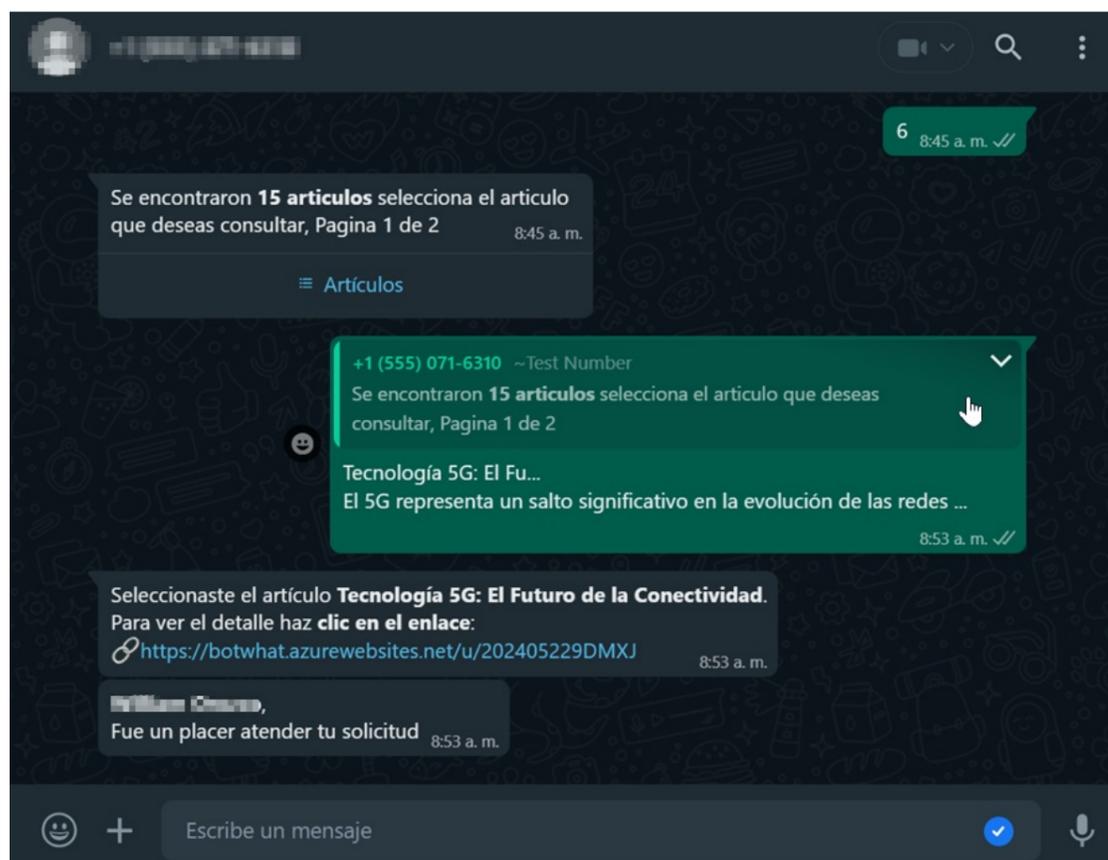
2. El bot entrega como respuesta la cantidad de artículos encontrados (máximo 15 artículos) y habilita el botón Artículos.



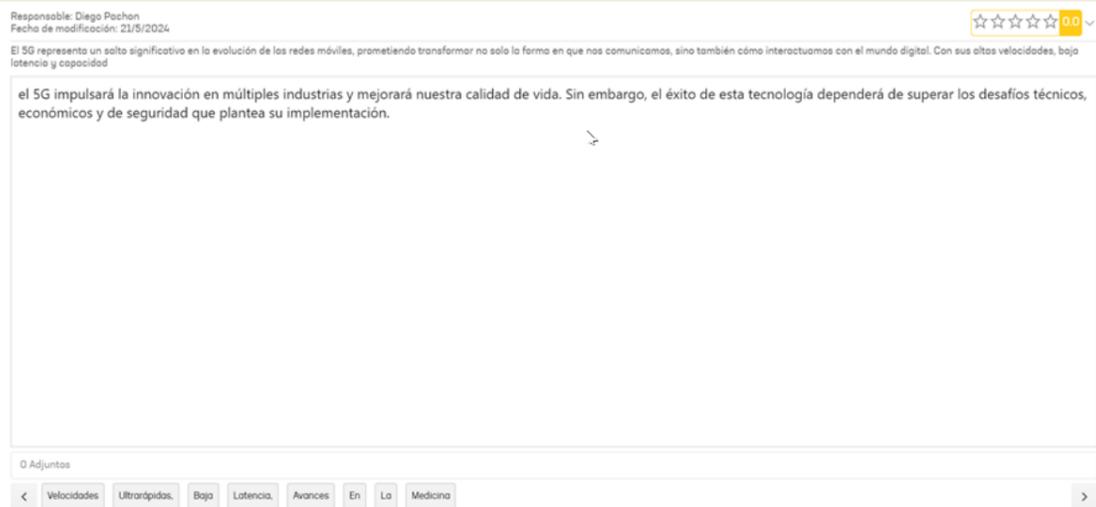
3. Al seleccionar el botón Artículos, se muestra el listado de artículos encontrados. Seleccione el artículo que desea consultar y haga clic en Enviar.



4. El artículo seleccionado se envía como respuesta en la conversación, el Bot responde un mensaje notificando el artículo seleccionado y solicita dar clic en enlace.



5. Al hacer clic en el enlace se abre una nueva ventana con el formulario para visualizar el artículo.

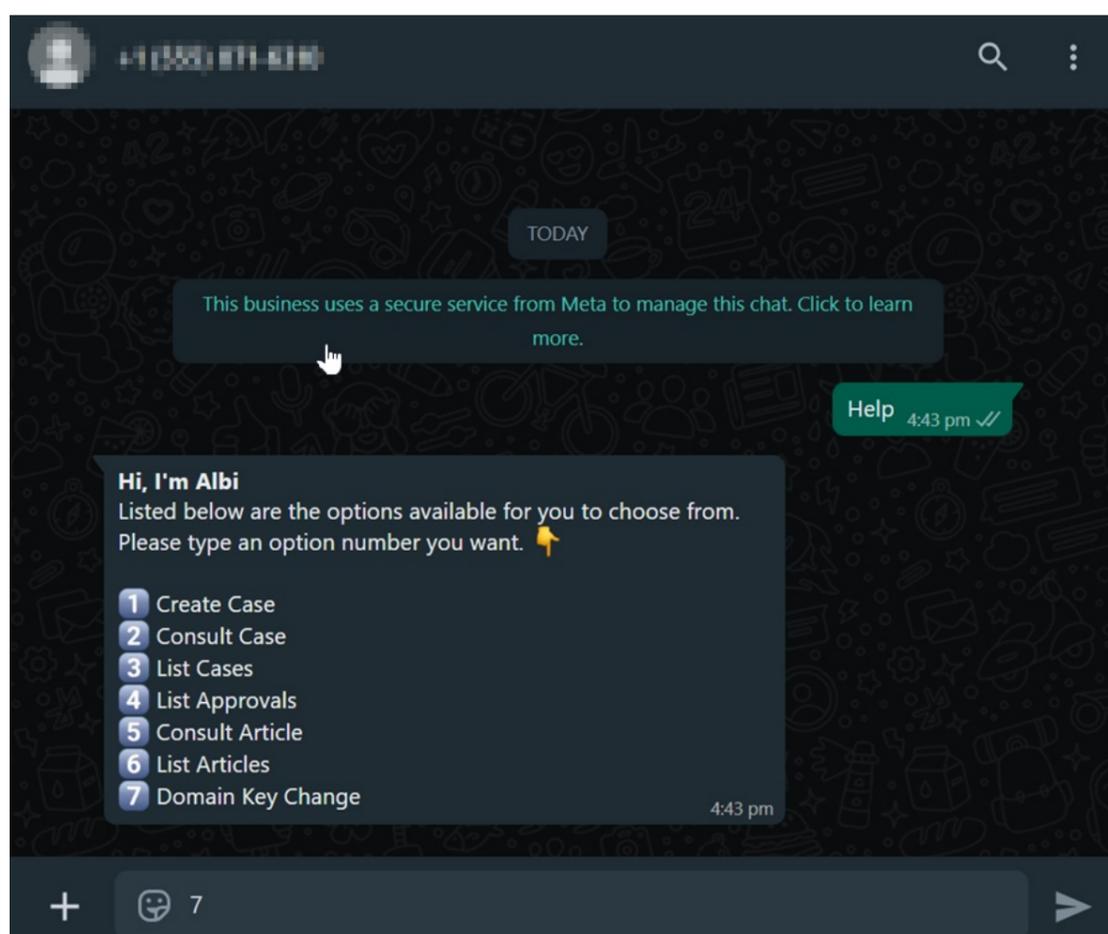


Cambio de clave de dominio

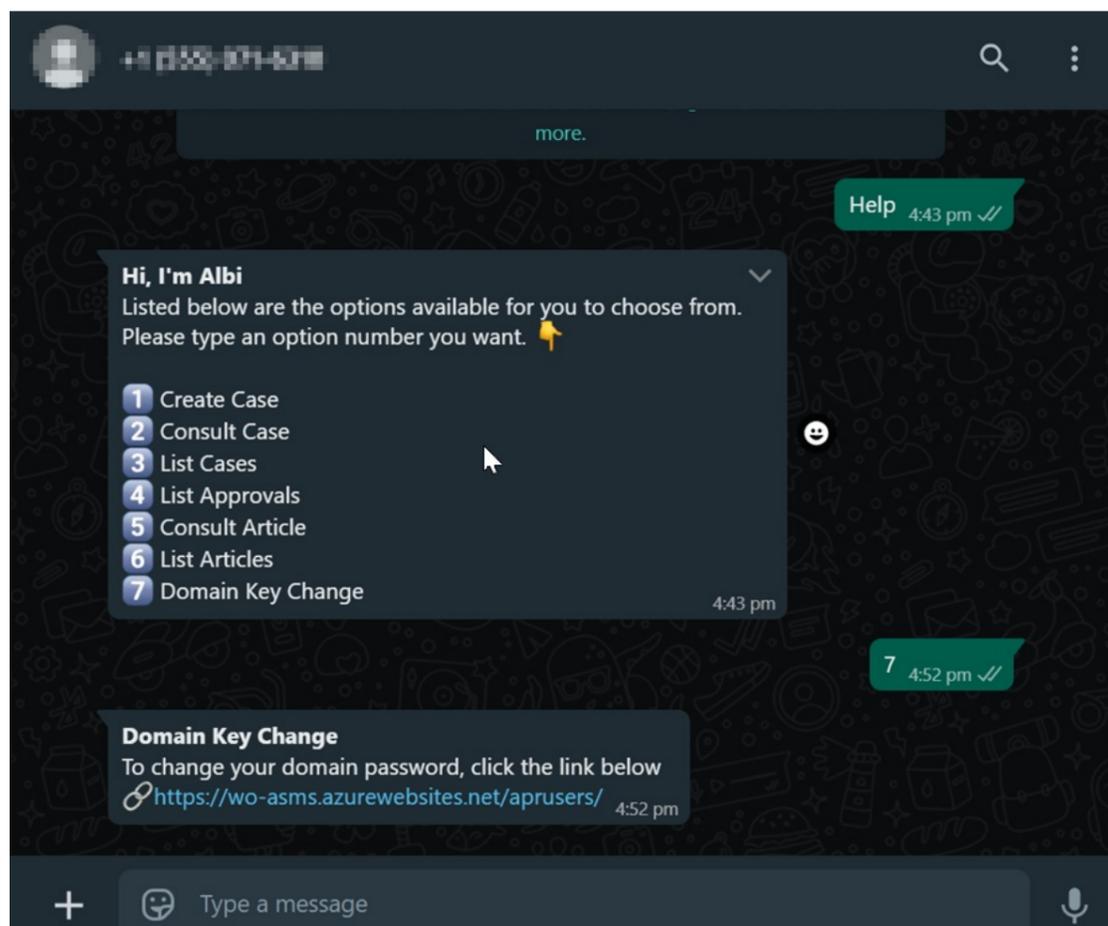
Precondiciones:

- Para acceder a la opción "Cambio de clave de dominio", es necesario que en el sitio de administración esté configurada la URL del sitio de usuario de Aranda Pass Recovery. Ver [Ajustes](#) ↪

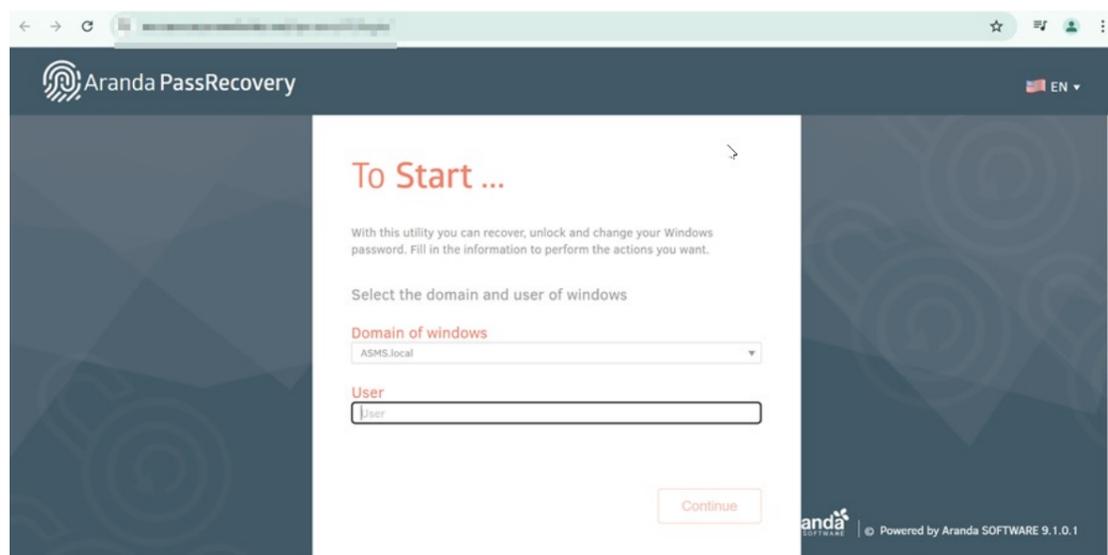
1. Para invocar al Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Luego, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y las opciones disponibles. Seleccione la opción "Cambio contraseña de dominio" escribiendo el número correspondiente como respuesta.



2. El bot recibe la respuesta y muestra un mensaje acompañado de un enlace para acceder al sitio de usuario de Aranda Pass Recovery.



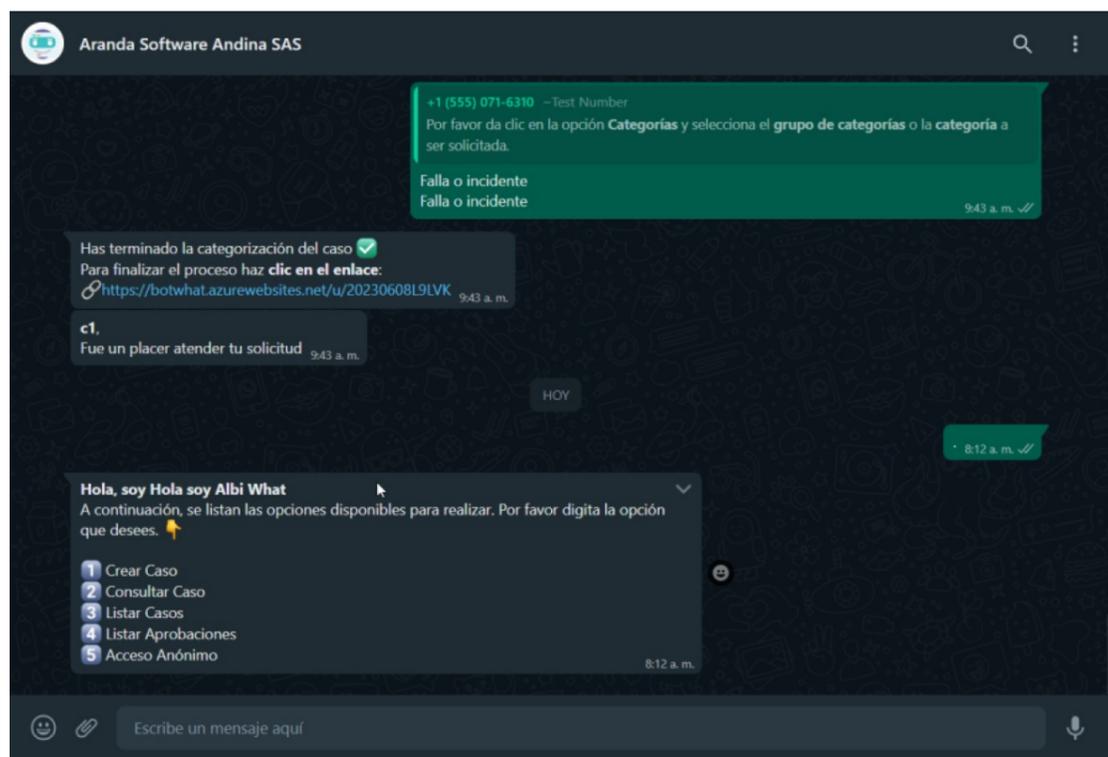
3. Al hacer clic en enlace, se abrirá en una pestaña del navegador el sitio de usuario de Aranda Pass Recovery. Desde allí podrá realizar el cambio de la clave de dominio. Para más información, ver [Cambio de contraseña](#)



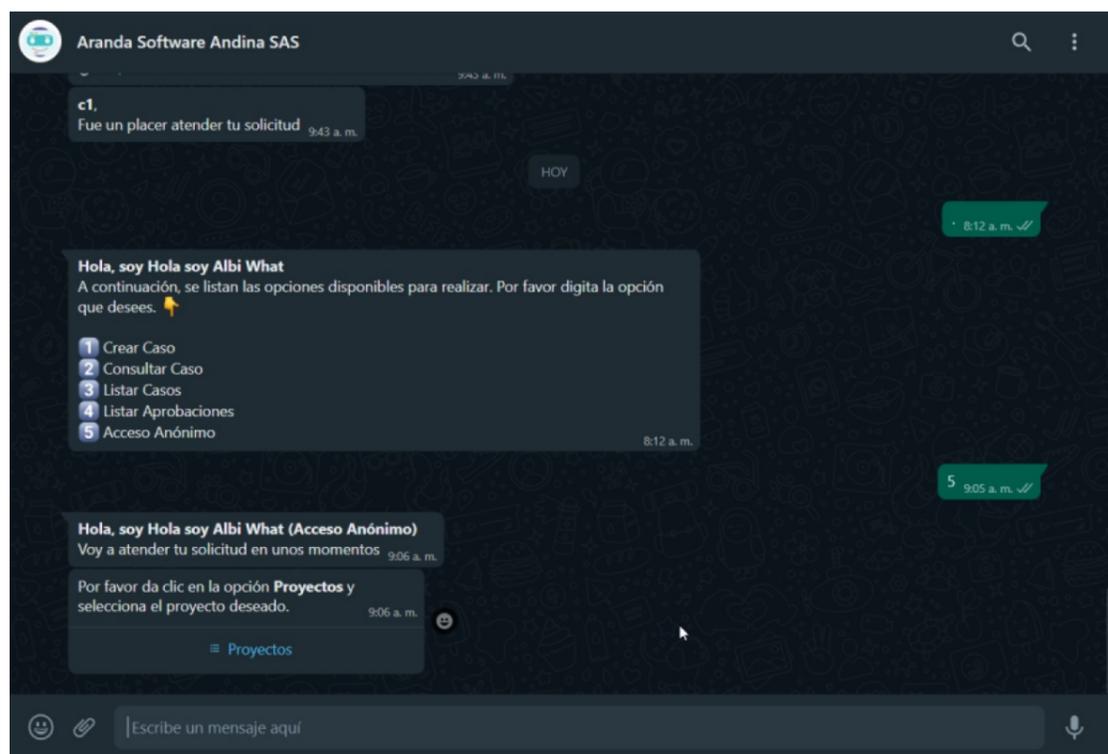
Crear un caso Anónimo

Para poder registrar un caso de manera anónima desde el Bot de WhatsApp, es necesario habilitar la opción de "Habilitar acceso anónimo" en la consola web de configuración (ASMSAdministrator). [Ver Proyectos](#)
Tanto los usuarios registrados como los no registrados podrán crear casos de forma anónima.

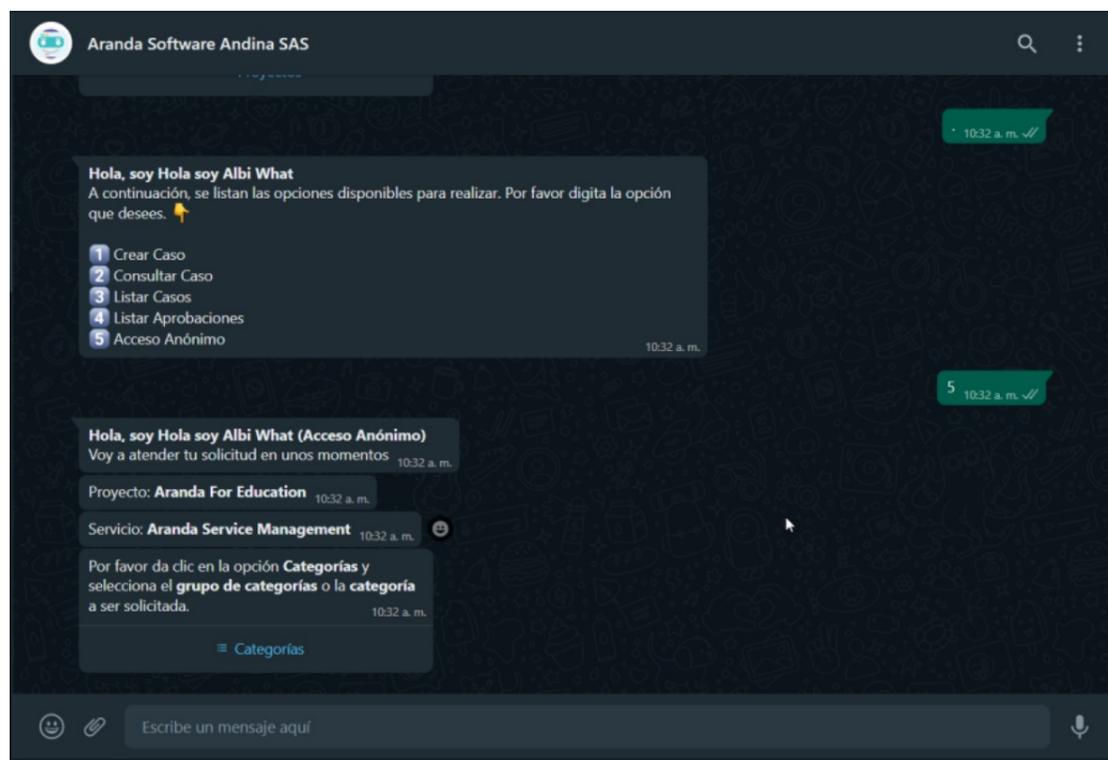
1. Si el número que interactúa con el Bot está asociado a un usuario activo, cuando inicie la conversación, el Bot responderá con un mensaje de saludo y muestra las opciones disponibles. Seleccione la opción Acceso Anónimo escribiendo el número 5 como respuesta.



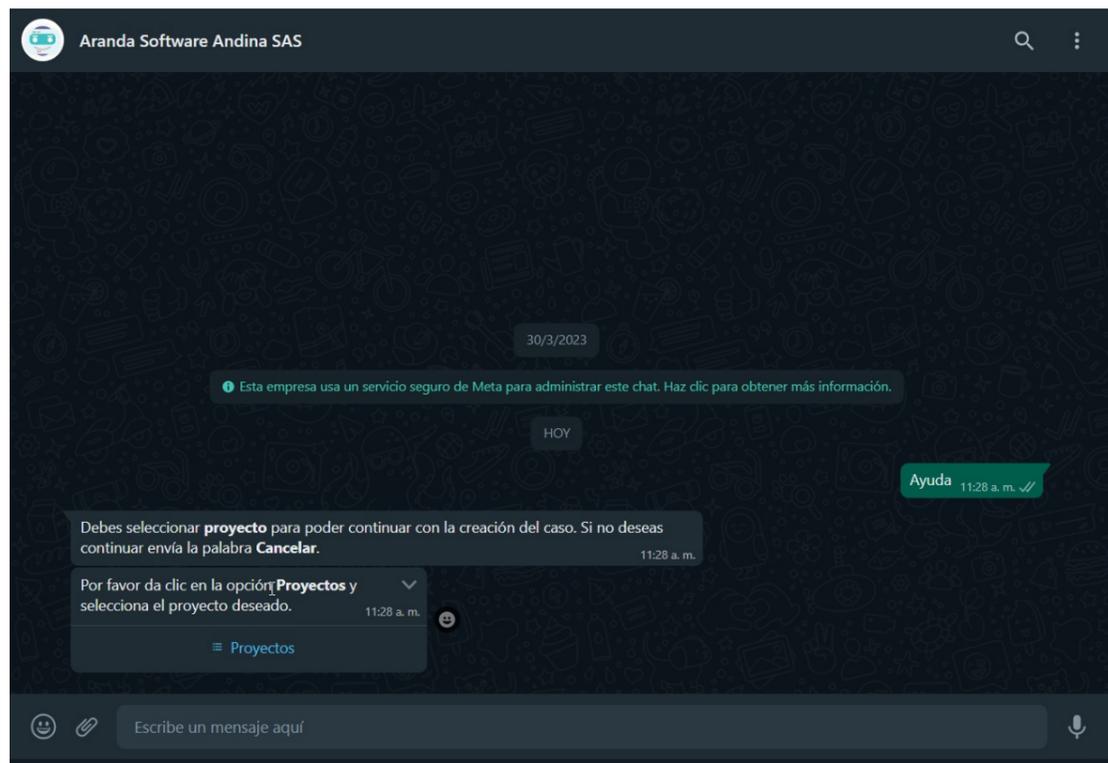
a) Si no tiene configurado un código por proyecto para el acceso anónimo en la configuración del entorno del bot, se le solicitará que seleccione un proyecto.



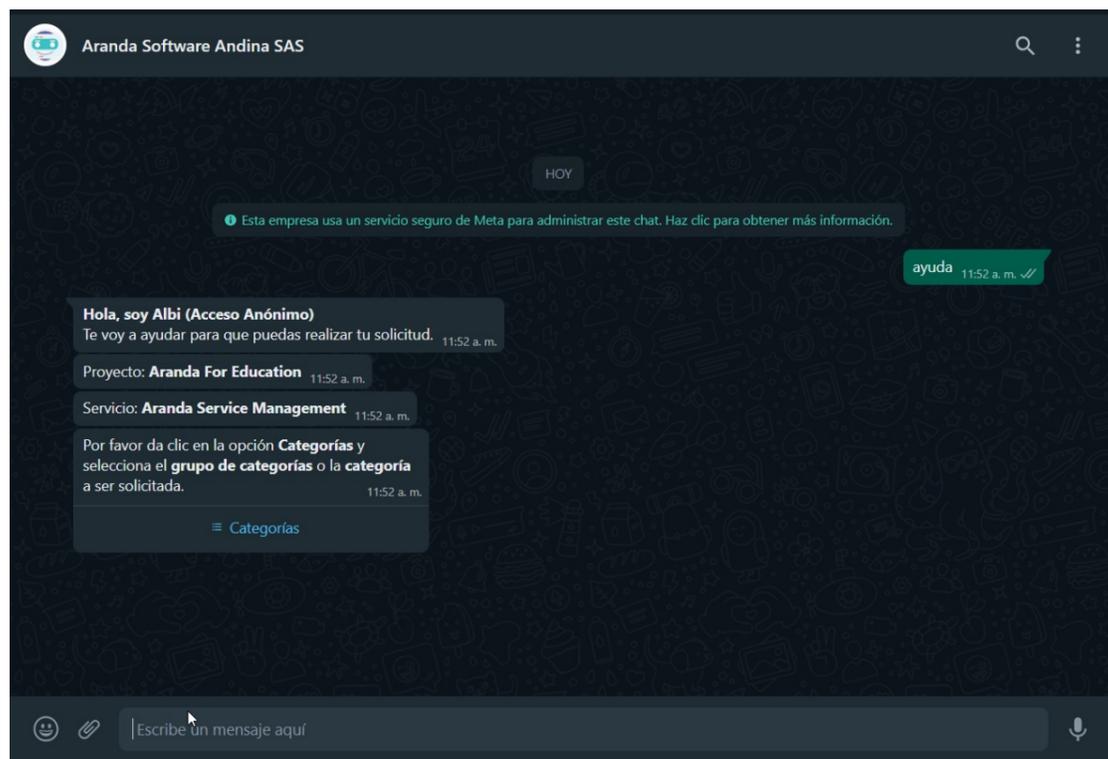
b) Si tiene configurado un código por proyecto para acceso anónimo en la configuración en el entorno del bot, el proyecto se seleccionará automáticamente.



2. Si el número que interactúa con el Bot NO está asociado a un usuario activo, cuando inicie la conversación, el Bot responderá con un mensaje de saludo, sin embargo se pueden presentar los siguientes escenarios: a) Si no tiene configurado un código por proyecto para el acceso anónimo en la configuración del entorno del bot, el bot responderá con un mensaje de saludo. En caso de que exista más de un proyecto con la opción de acceso anónimo habilitada, se solicitará que seleccione un proyecto.



b) Si tiene configurado un código por proyecto para acceso anónimo en la configuración en el entorno del bot, el proyecto se seleccionará automáticamente.

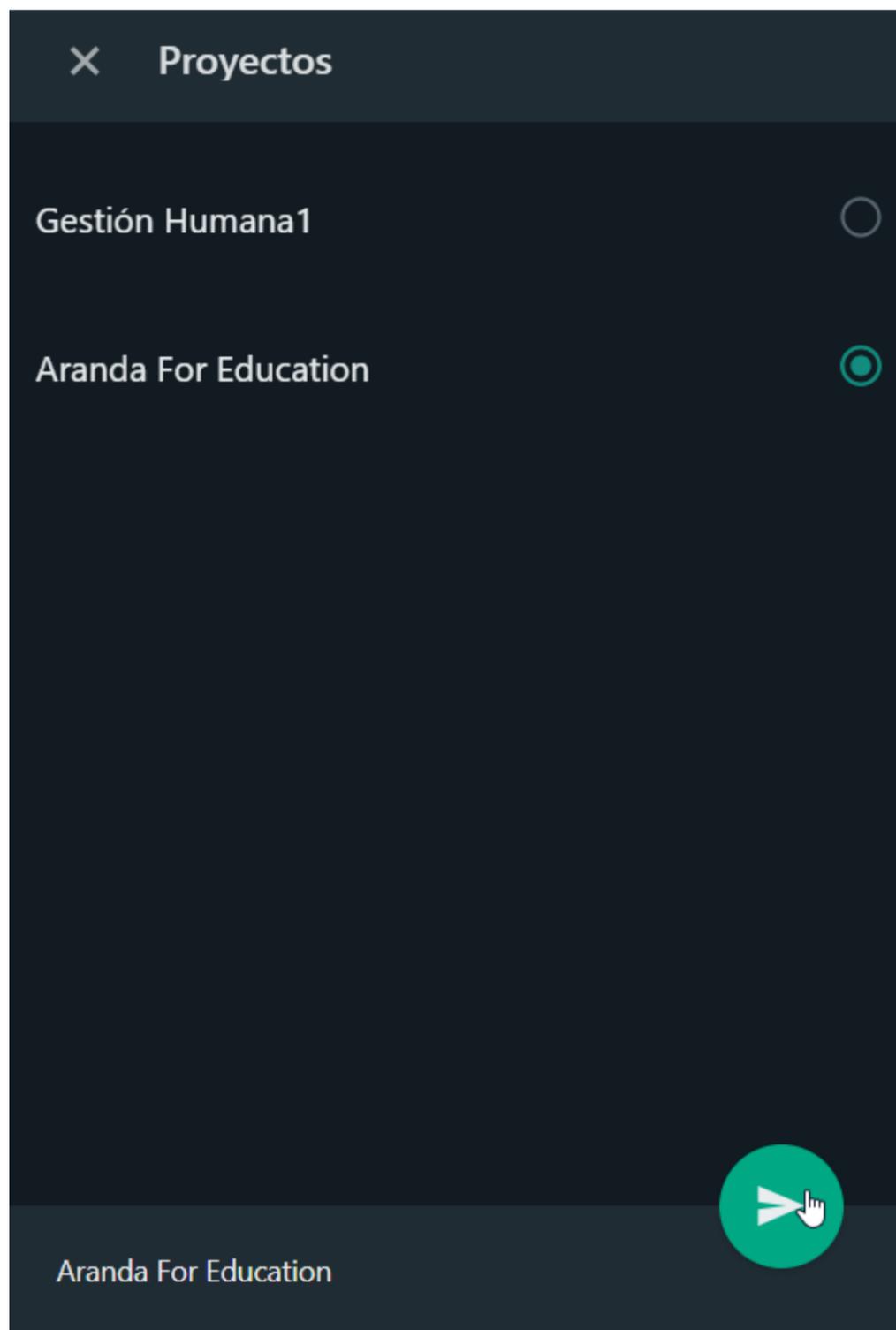


[Ver Login y configuración en el ambiente del Bot](#)

3. Al seleccionar la opción **Proyectos**, podrá visualizar la lista de proyectos en los que está asociado el usuario Anónimo. Si el usuario que está configurado como Anónimo está asociado a más de 10 proyectos, se listan 9 y se habilita una opción **Siguiente** que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de proyectos.

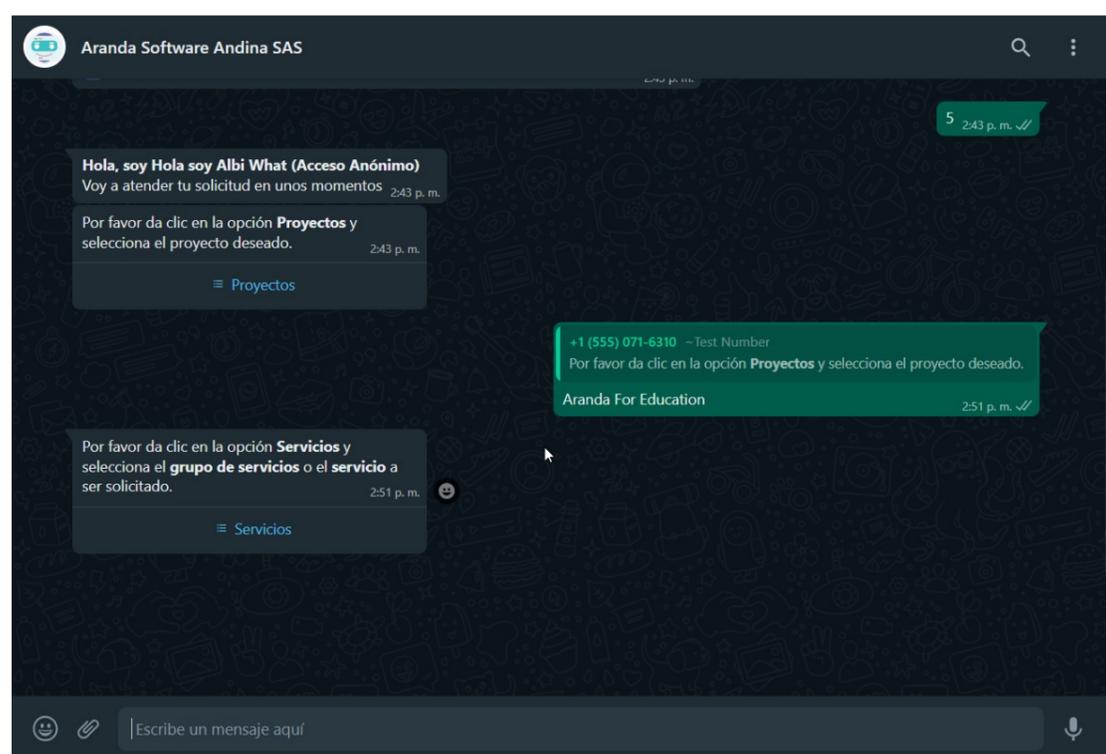
Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 proyectos. El usuario en sesión, podrá seleccionar un proyecto de los listados generados, seleccionar el proyecto deseado y hacer clic en el botón **Enviar**.

📌 **Nota:** Después de definir un proyecto, el Bot no permite cambiar la selección y debe enviar el texto **Cancelar** para finalizar el diálogo e iniciar nuevamente la categorización del caso con Acceso Anónimo.



4. Al enviar el proyecto, se mostrará un mensaje solicitando seleccionar el grupo de servicios (cuando se tiene agrupaciones de servicios) o el servicio.

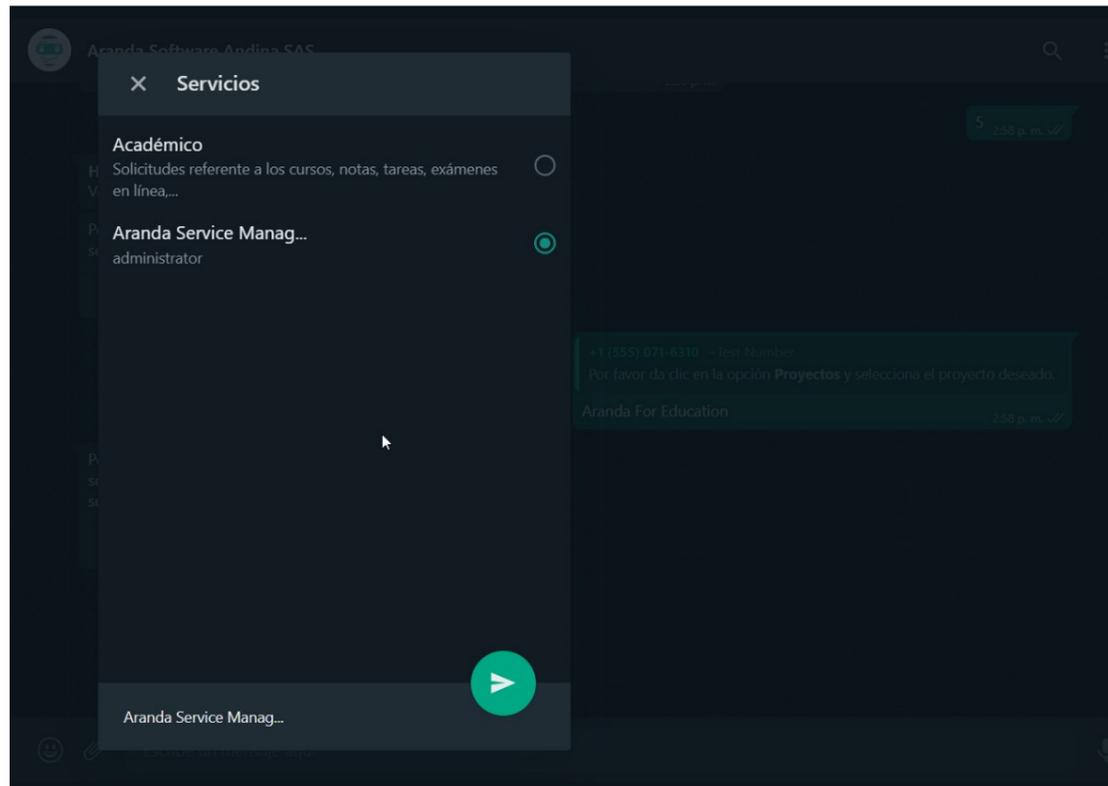
📌 **Nota:** Si el usuario que está configurado como Anónimo está asociado a un solo servicio dentro de un proyecto, al seleccionar el proyecto, el Bot seleccionará automáticamente el servicio.



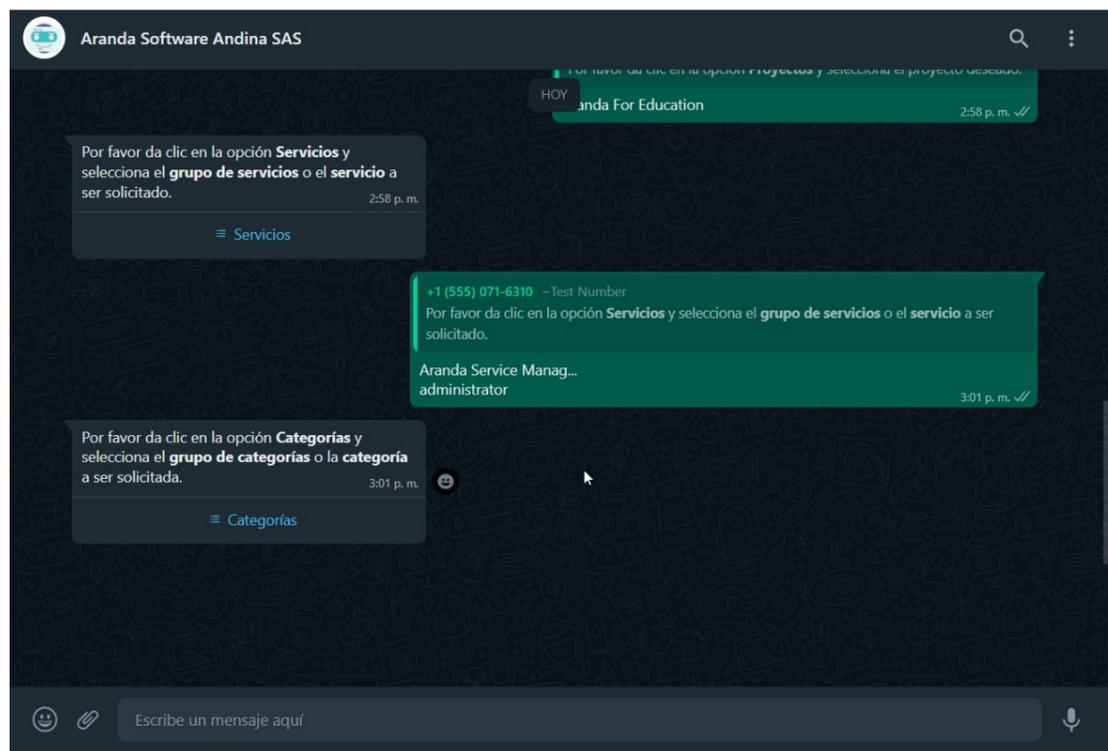
5. Si selecciona la opción Servicios, podrá visualizar el listado de los grupos de servicios o servicios en los que está

asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 servicios, se listan 9 y se habilita una opción con el texto **Siguiente**, que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de servicios. Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 servicios. El usuario en sesión podrá elegir el grupo de servicios o servicio deseado de los listados generados, seleccionar el servicio deseado y hacer clic en **Enviar**.

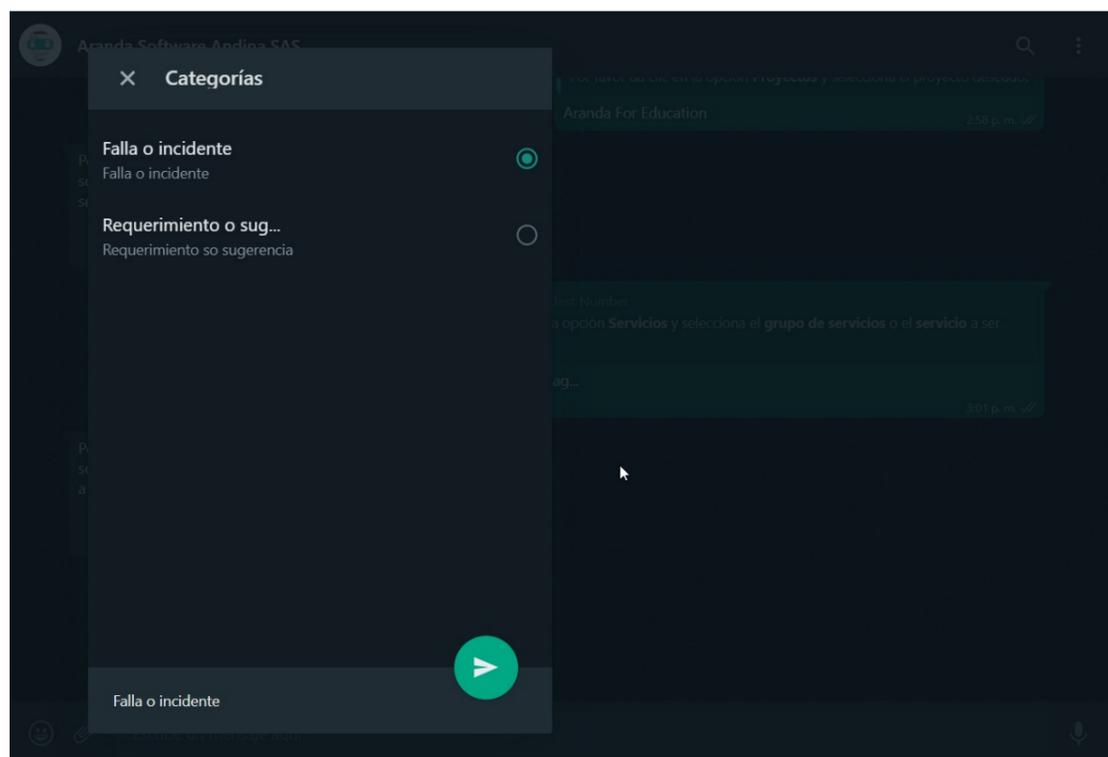
📌 **Nota:** Después de seleccionado un servicio el Bot no permite cambiar la selección y debe enviar el texto **Cancelar** para finalizar el diálogo e iniciar nuevamente la categorización del caso.



6. El servicio seleccionado se envía como respuesta en la conversación, el Bot devuelve un mensaje solicitando seleccionar la categoría.



7. Al seleccionar la opción **Categorías** podrá visualizar el listado de categorías relacionadas con el servicio seleccionado y asociadas al usuario; si el número de categorías es superior a 10 el comportamiento es similar al de los pasos anteriores. Seleccione la categoría deseada y haga clic en **Enviar**.

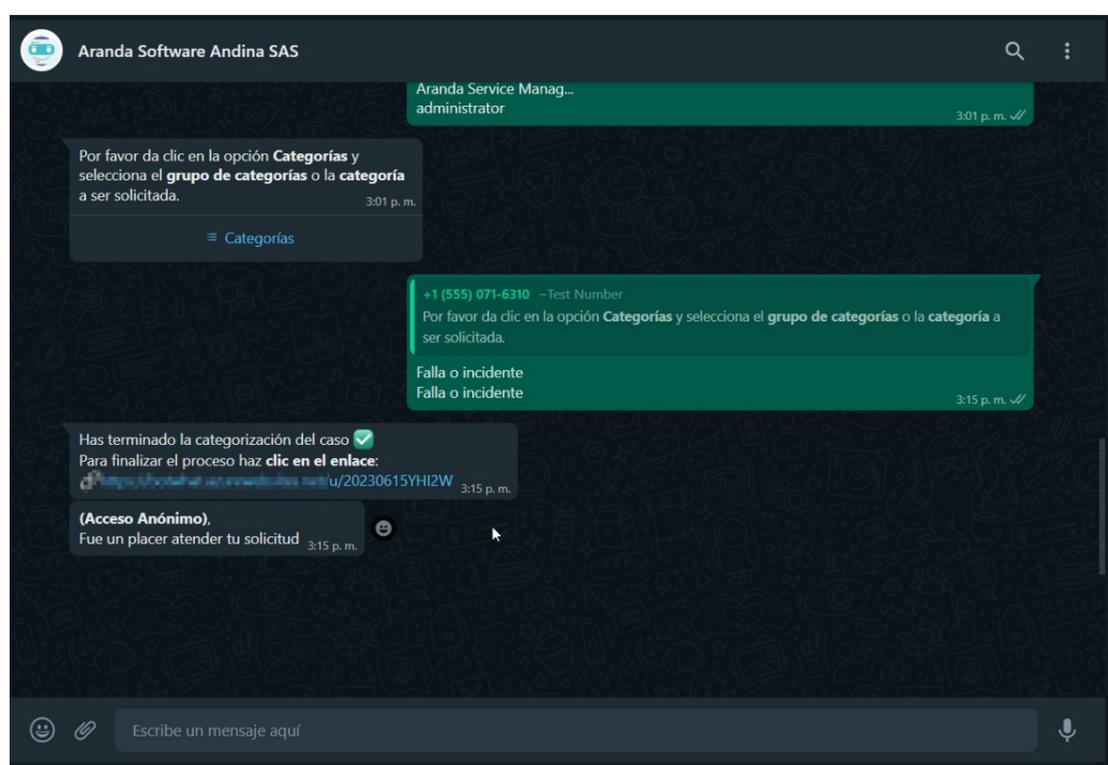


8. La categoría seleccionada se envía como respuesta en la conversación, el Bot mostrará un mensaje notificando que se ha terminado con la categorización del caso y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Crear caso** si tiene configurada la plantilla personalizada.

📌 **Nota:**

1 El mensaje de confirmación debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Crear Caso. [Ver Creación de la Plantilla - Crear Caso.](#)

2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla crear caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la configuración de la plantilla se encuentre en estado activa [Ver Configuración Estado de la Plantilla](#) y/o que el nombre asignado a la plantilla personalizada coincida con el que se ingresó en la [Configuración de aplicación en el ambiente del Bot](#) en el campo Plantilla de crear caso.



9. Seleccione la opción **Crear caso** (si tiene una plantilla personalizada) o el enlace generado, para ser redireccionado al formulario que permite crear el caso.

Configuración Avanzada

Asunto
Aranda Service Management >> Falla o incidente

Cliente
Anonimo

CI Responsable y uso del CI
Digite mínimo tres letras

Ubicación
Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Descripción
Aranda Service Management >> Falla o incidente

Texto corto

Hora y fecha
d/m/a h:min:s

Lista
Seleccione

Párrafo

Crear caso

10. Al hacer clic en el botón “Crear caso”, se confirmará la creación del caso y se abrirá una ventana que mostrará el enlace de seguimiento del mismo. Asegúrese de copiar y guardar este enlace, ya que es el único medio para realizar el seguimiento del caso.

Configuración Avanzada

Asunto
Aranda Service Management >> Falla o incidente

Cliente
Anonimo

CI Responsable y uso del CI
Digite mínimo tres letras

Ubicación
Digite por lo menos una letra o tecla espaciadora

Descripción
Aranda Service Management >> Falla o incidente

Texto corto

Hora y fecha
d/m/a h:min:s

Lista
Seleccione

Párrafo

Seguimiento del caso

Link de seguimiento del caso
<https://sm.asms.wa01.arandasoft.com/443> Copiar

M-104680 creado exitosamente

Crear caso

Consideraciones importantes

Consideraciones Importantes

- El número de celular del usuario que está interactuando con el Bot, no debe estar asignado a más de un usuario en el ambiente de Aranda Service Management.
- El correo electrónico del usuario que está interactuando con el Bot, no debe estar asignado a más de un usuario en el ambiente de Aranda Service Management.
- El usuario de Service Management asociado al número de celular utilizado en WhatsApp debe estar activo y tener asociado por lo menos un proyecto y servicio en Aranda Service Desk.
- Si el Bot no logra comunicarse con el ambiente de Aranda Service Management, mostrará un mensaje de respuesta “No puedo comunicarme con el servidor. Por favor contacte al administrador de Aranda”.
- El funcionamiento del Bot de WhatsApp requiere de la correcta configuración de la aplicación Meta y de Aranda Service Management.
- El usuario WhatsApp Client (wclient) utiliza una licencia de Aranda Service Management para hacer solicitudes a la base de datos a través del Bot. El periodo de validez de la licencia está determinado por la configuración que se haya establecido en la consola de administrador.
- Cuando el Bot de WhatsApp funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente asegurar la correcta configuración de Aranda Service Management.
- El uso masivo de esta integración con el Bot de WhatsApp puede demandar más recursos (redes, comunicaciones, servidores) sobre la infraestructura y los servidores que ejecutan Aranda Service Management. Cuando funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente analizar el impacto que puede tener en su infraestructura y hacer los ajustes necesarios para soportar cualquier aumento en la demanda de la mesa de servicios en Aranda Service Management.
- La versión de escritorio de WhatsApp que se instala desde Microsoft Store, no es compatible con la mensajería del API usada en este Bot.
- El Bot al interactuar con el ambiente de Aranda Service Management utiliza una cache de peticiones de 5

minutos con el fin de no saturar el ambiente con las solicitudes, cuando se hacen cambios en la data o en ajustes es el tiempo máximo que se debe esperar para que se vean reflejados en el Bot.