



Albi Bot WhatsApp

title: Albi Bot WhatsApp permalink: / –

Albi Bot WhatsApp es una extensión que permite al usuario final interactuar con la mesa de servicios de Aranda Service Desk desde el entorno de la aplicación WhatsApp móvil y WhatsApp Web. Desde el Bot se podrán realizar las siguientes acciones:

- Categorizar casos para la creación.
- Listar casos asociados al usuario.
- Consultar casos asociados al usuario ingresando un criterio de búsqueda.
- Listar procesos de aprobación activos asociados al usuario que interactúa con el Bot.
- Categorizar casos de forma anónima para la creación (cuando se tiene la opción habilitada en BASDK).

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.

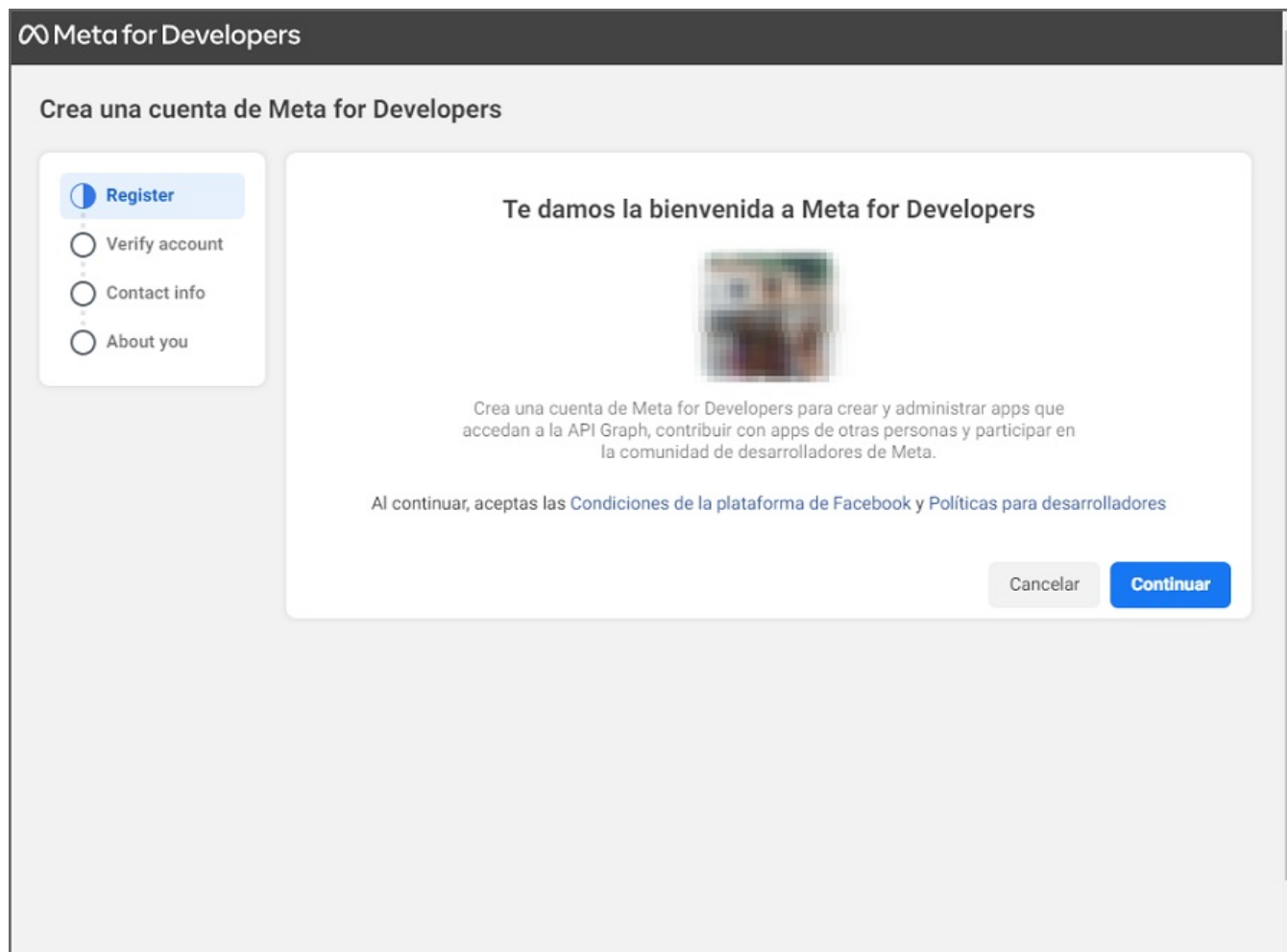
Conozca los términos y condiciones e identifique los costos asociados al uso del servicio. Si tiene preguntas específicas sobre los costos, consulte el siguiente enlace <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>

- Aranda Service Desk versión mínima 8.29.16 con base de datos 8.0.161, como servicio en la nube de Aranda, o en instalación on-premise.
- Un usuario nombrado en Aranda Service Desk 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 tener una cuenta única de correo electrónico (EMAIL).

Para la creación y configuración de la Aplicación Meta, se debe tener iniciada la sesión en el [Portal de Facebook](#) con la cuenta en la que se va alojar la aplicación.

Registro Meta

1. Para crear la aplicación ingrese a [Meta for Developers](#), si es la primera vez que se accede; podrá visualizar la ventana **Crea una cuenta de Meta for Developers** y haga clic en el botón **Continuar**; si ya tiene la cuenta Meta se puede avanzar a la [creación de la aplicación](#).



2. En la sección **Verify Account** podrá ingresar un número celular y seleccionar el botón **Enviar SMS de verificación**. Agregue el código que retorna vía mensaje de texto y haga clic en el botón **Continuar**.

Meta for Developers

Crea una cuenta de Meta for Developers

- Register
- Verify account**
- Contact info
- About you

Verifica tu cuenta

Agrega un número de celular para verificar tu cuenta de desarrollador.

País: Colombia (+57) | Número de celular: [redacted] 4907

Este número se guardará en tu perfil de Facebook. Usamos los números de celular para enviar notificaciones por SMS, ayudarte a iniciar sesión y personalizar las experiencias, por ejemplo, conectar a las personas y mejorar los anuncios para todos en nuestros productos. Solo tú verás el número de celular en tu perfil. [Más información](#)

Enviar SMS de verificación

También puedes [agregar una tarjeta de crédito](#) para verificar la cuenta

Ingresar el código del SMS

Confirmanos que este número de celular te pertenece. Ingresar el código que aparece en el SMS que enviamos al [redacted] 4907 (Colombia).

[redacted] 2

[Volver a enviar SMS](#) | [Actualizar número de celular](#) | **Continuar**

3. En la sección Contact Info valide la dirección de correo electrónico y haga clic en el botón Confirmar correo electrónico.

Meta for Developers

Crea una cuenta de Meta for Developers

- Register
- Verify account
- Contact info**
- About you

Revisa tu dirección de correo electrónico

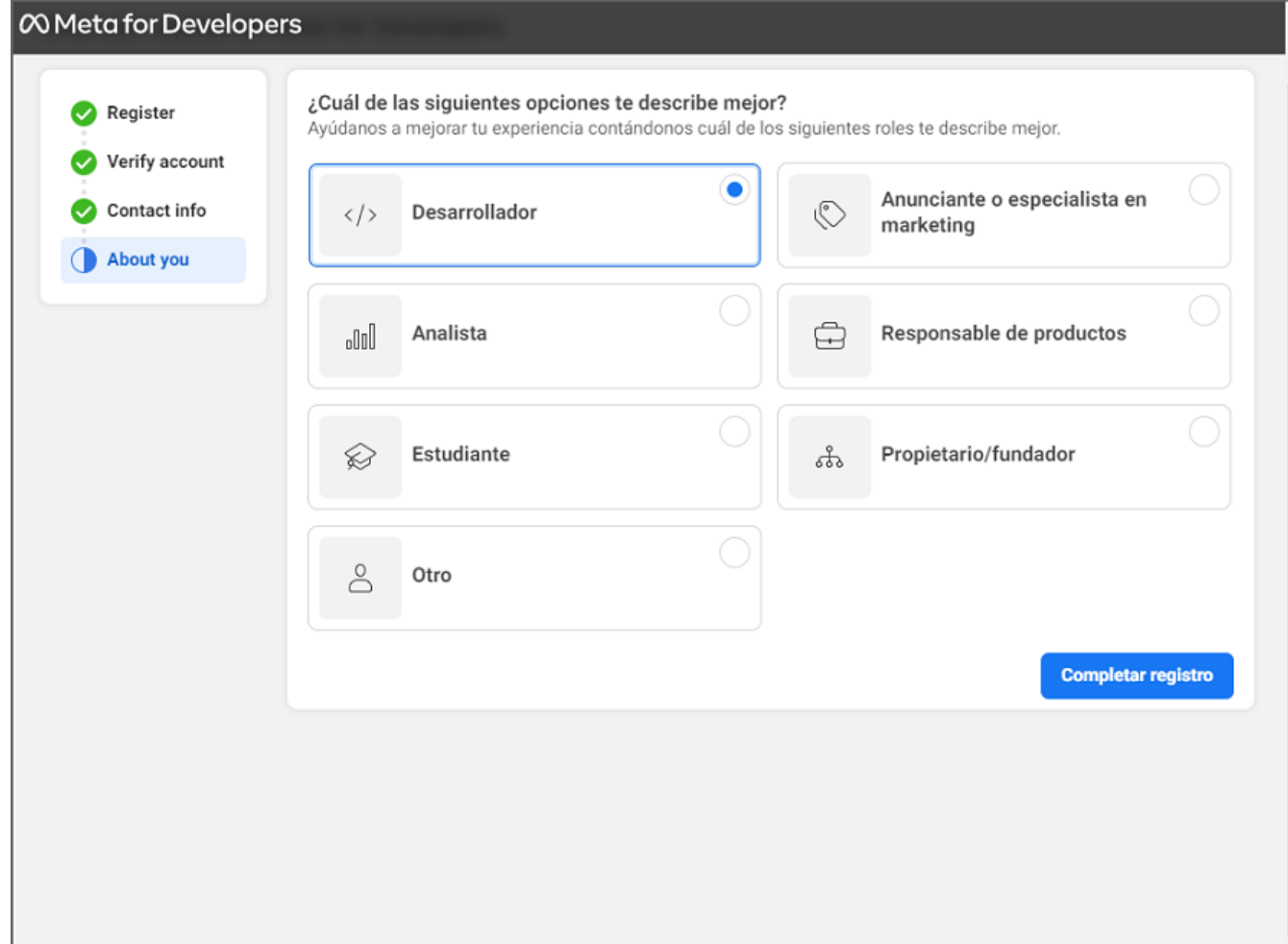
Usamos las direcciones de correo electrónico para enviar notificaciones, ayudarte a iniciar sesión y personalizar experiencias, por ejemplo, conectar a las personas y mejorar los anuncios para todos en nuestros productos. [Más información](#)

Primary email: [redacted]

Acepto recibir comunicaciones electrónicas de Facebook sobre marketing, incluidas noticias, actualizaciones y correos electrónicos promocionales para desarrolladores. (Puedes hacer clic en "Cancelar suscripción" en la parte inferior del correo electrónico para cancelar la suscripción a estos mensajes en cualquier momento. También puedes actualizar tus preferencias de correo electrónico en la configuración para desarrolladores).

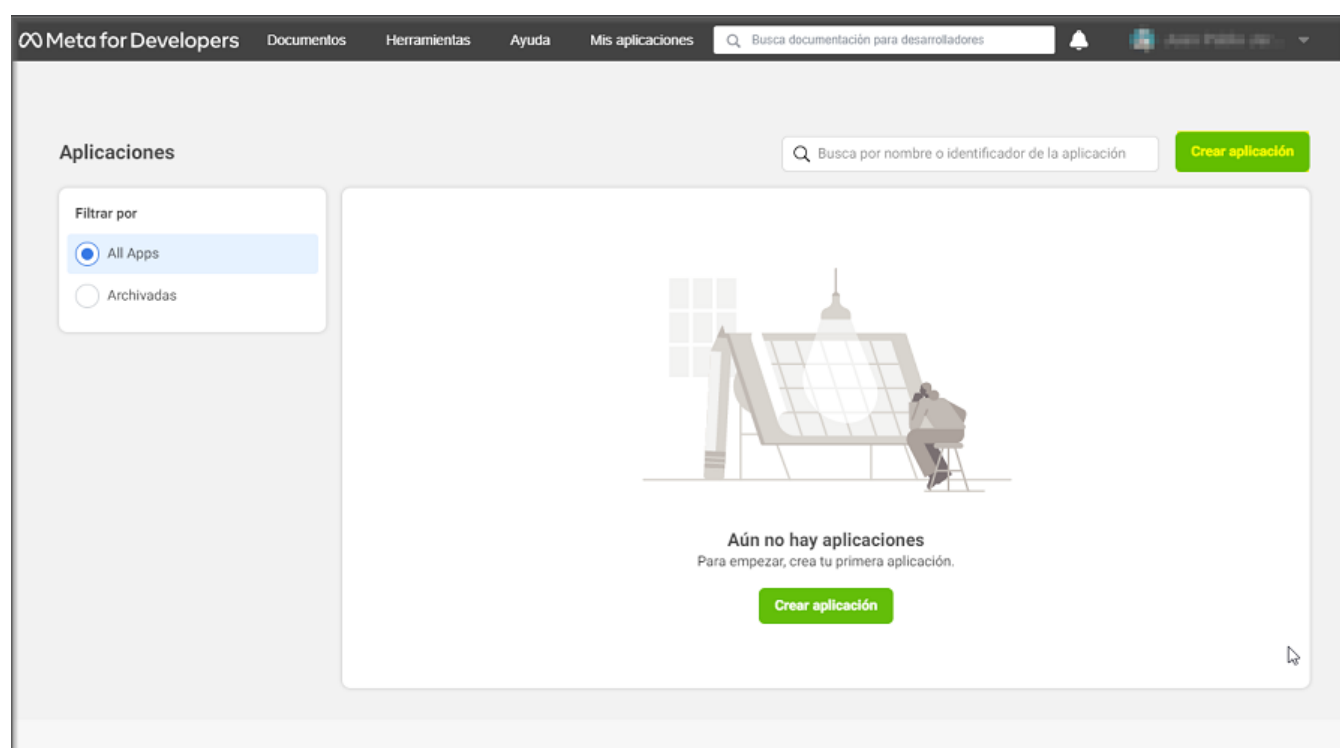
[Actualizar correo electrónico](#) | **Confirmar correo electrónico**

4. En la sección About You seleccione un de las siete opciones que lo describen mejor y haga clic en el botón Completar registro.

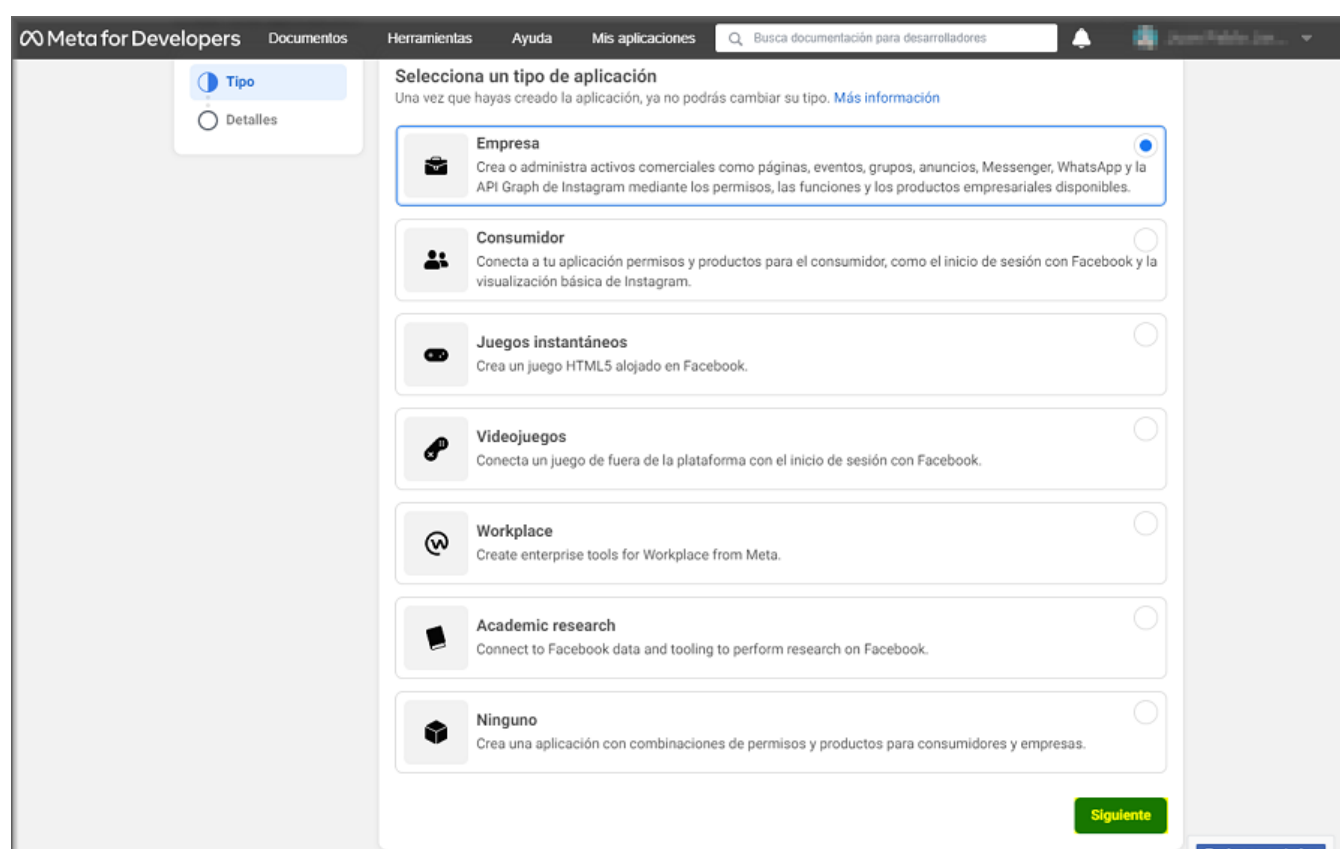


Crear Aplicación Meta

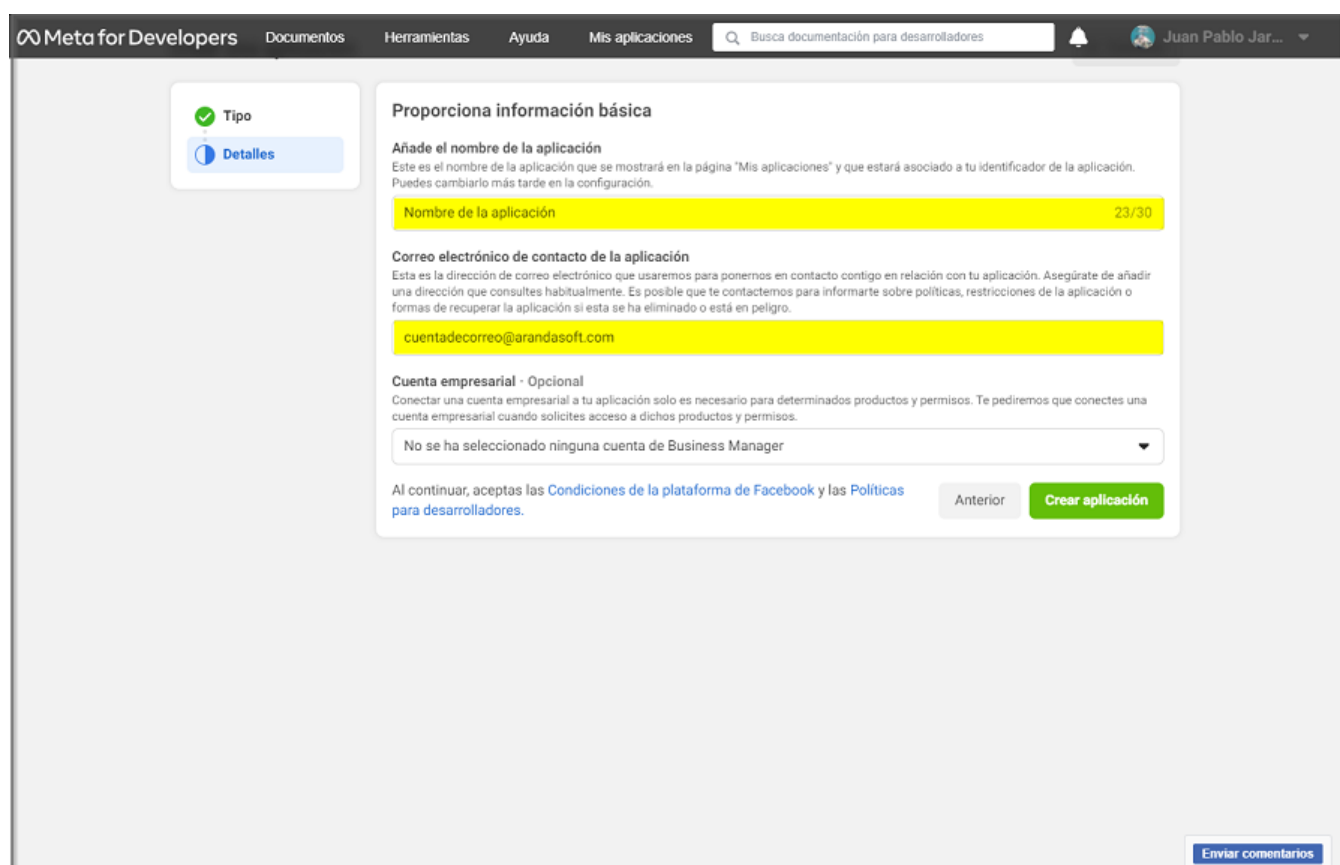
1. En la sección Aplicaciones/App de la consola Meta, haga clic en el botón Crear aplicación/Crear App.



2. Seleccione en Tipo de Aplicación, la opción Empresa/Negocios y luego clic en el botón Siguiente.

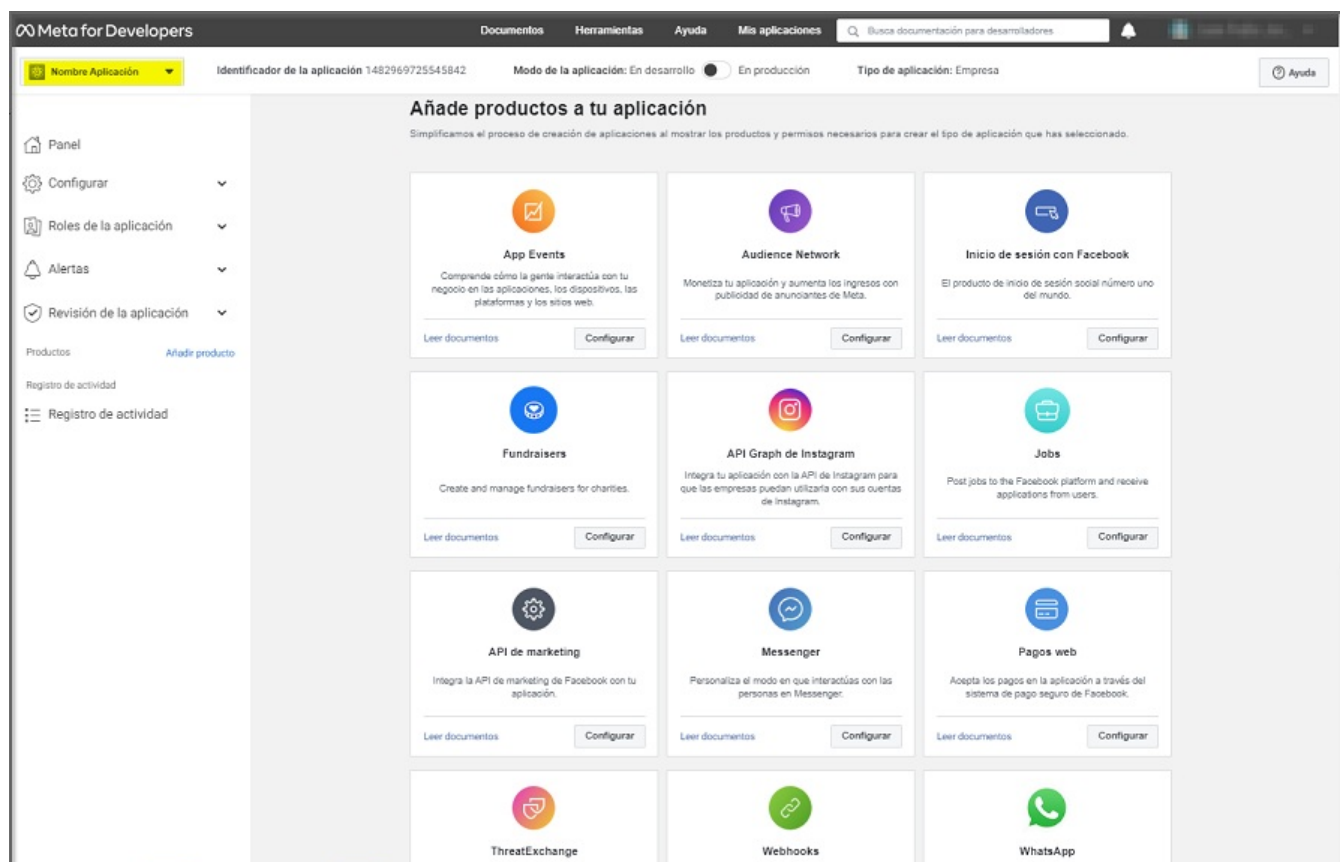


3. En los Detalles de la aplicación ingrese la información básica de la aplicación como: Nombre y cuenta válida de correo electrónico; a esta cuenta de correo se enviará un enlace de confirmación cuando esté asociado el API de WhatsApp, así como otras notificaciones que genera la aplicación. Haga clic en el botón **Crear aplicación/Crear app**.



4. Se activa un mensaje de seguridad para confirmar la contraseña de la cuenta con sesión activa en el portal. Ingrese la contraseña y haga clic en el botón **Enviar**.

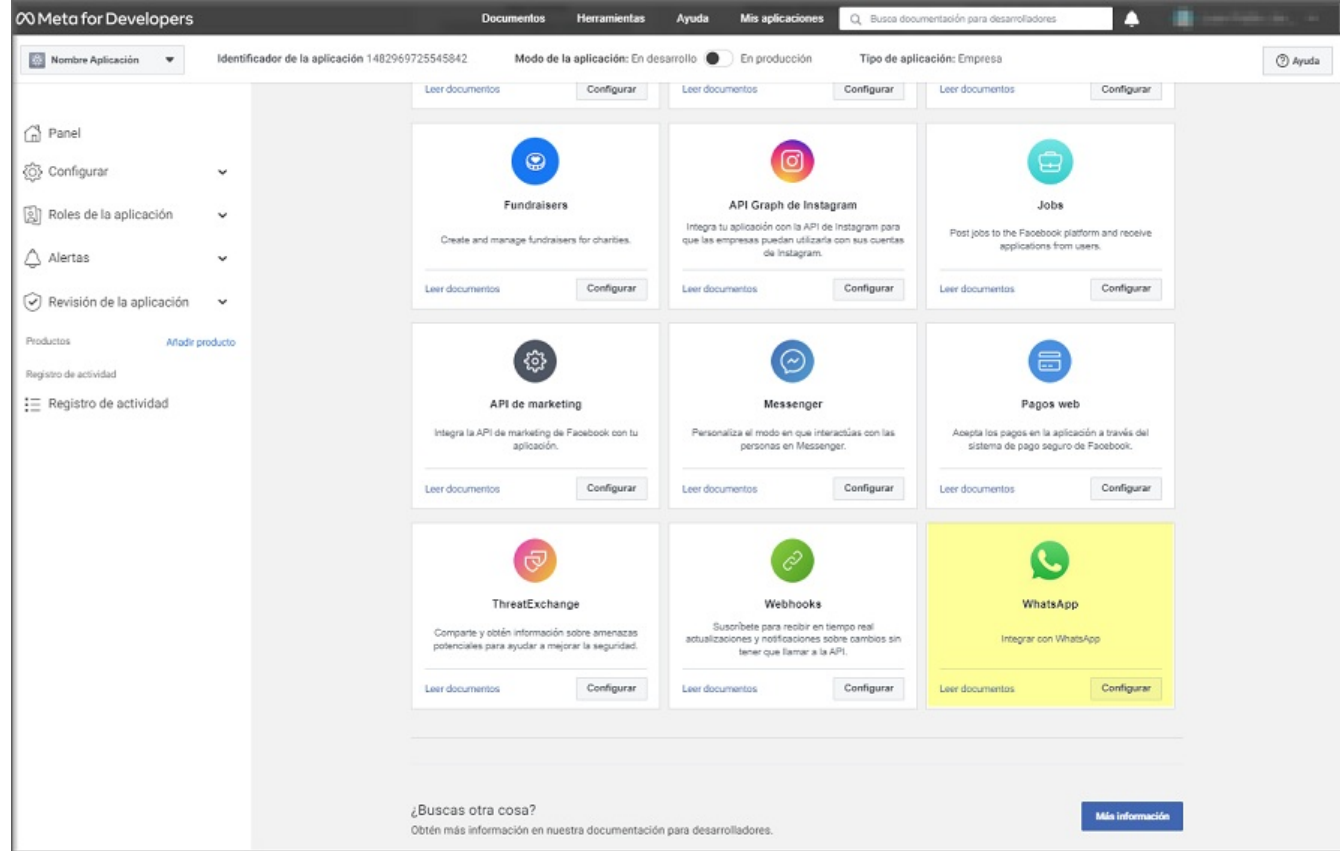
5. Al terminar de configurar la aplicación podrá visualizar la siguiente información:



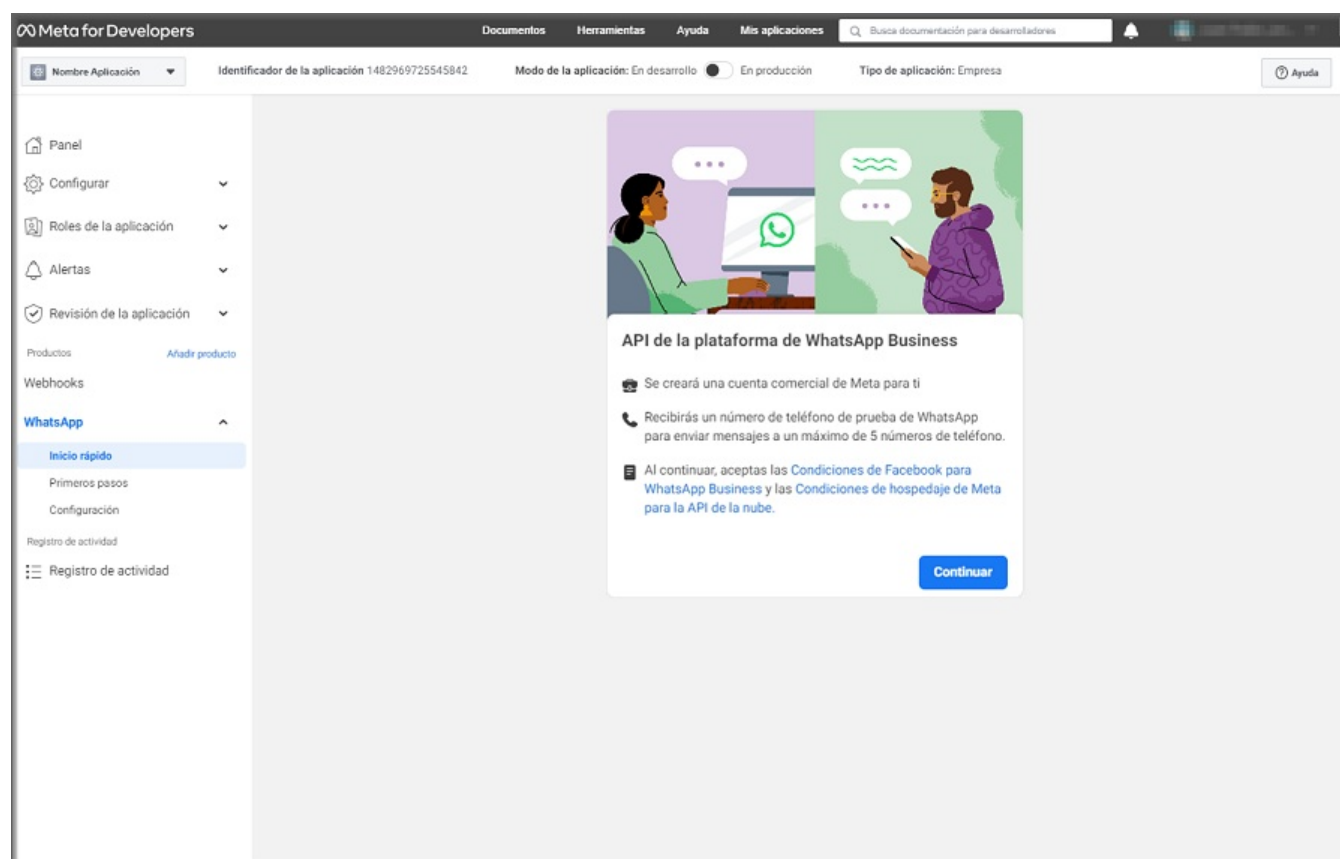
Configuración inicial de la aplicación Meta

1. Para la configuración e integración con el producto de WhatsApp, ingrese a la consola Meta for Developers, seleccione la opción **Productos** del Menu principal (Añadir Producto); en la vista de información podrá visualizar la aplicación **WhatsApp**, haga clic en el botón **Configurar**.

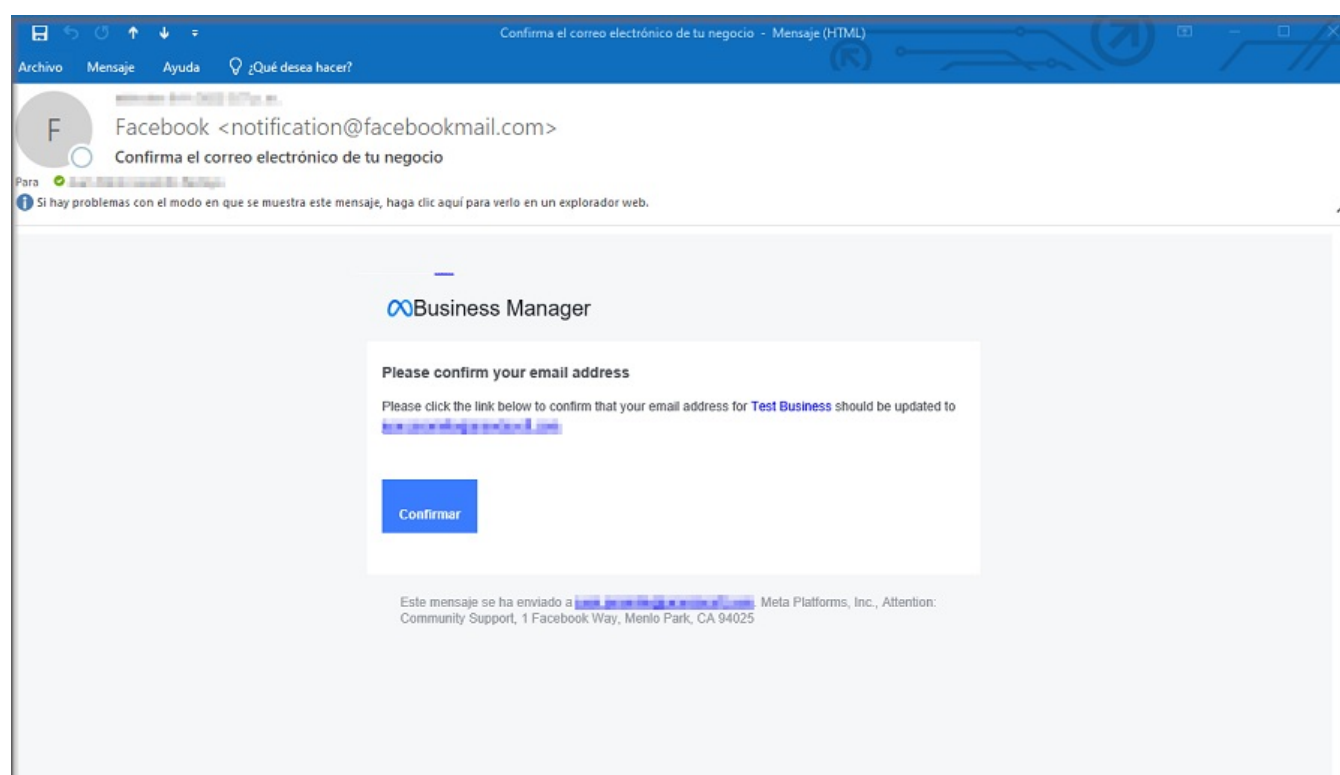
Nota: En el enlace **Leer documentos** podrá acceder a información relevante del producto como información general, precios, condiciones y políticas, entre otros.



2. 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 una cuenta comercial de 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.](#)



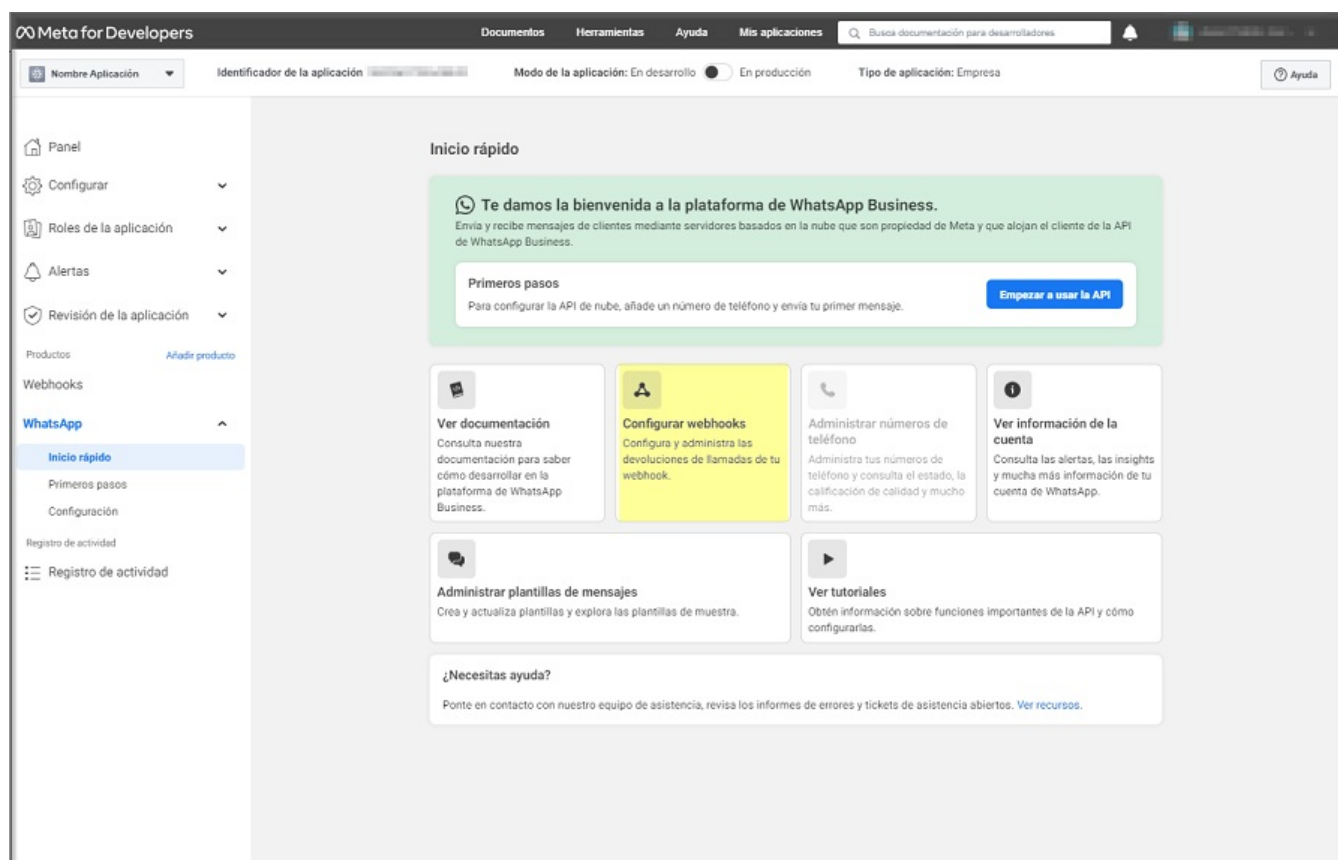
3. A la cuenta de correo configurada llega un mensaje para confirmar la cuenta. Haga clic en el botón Confirmar y podrá visualizar un mensaje de confirmación.



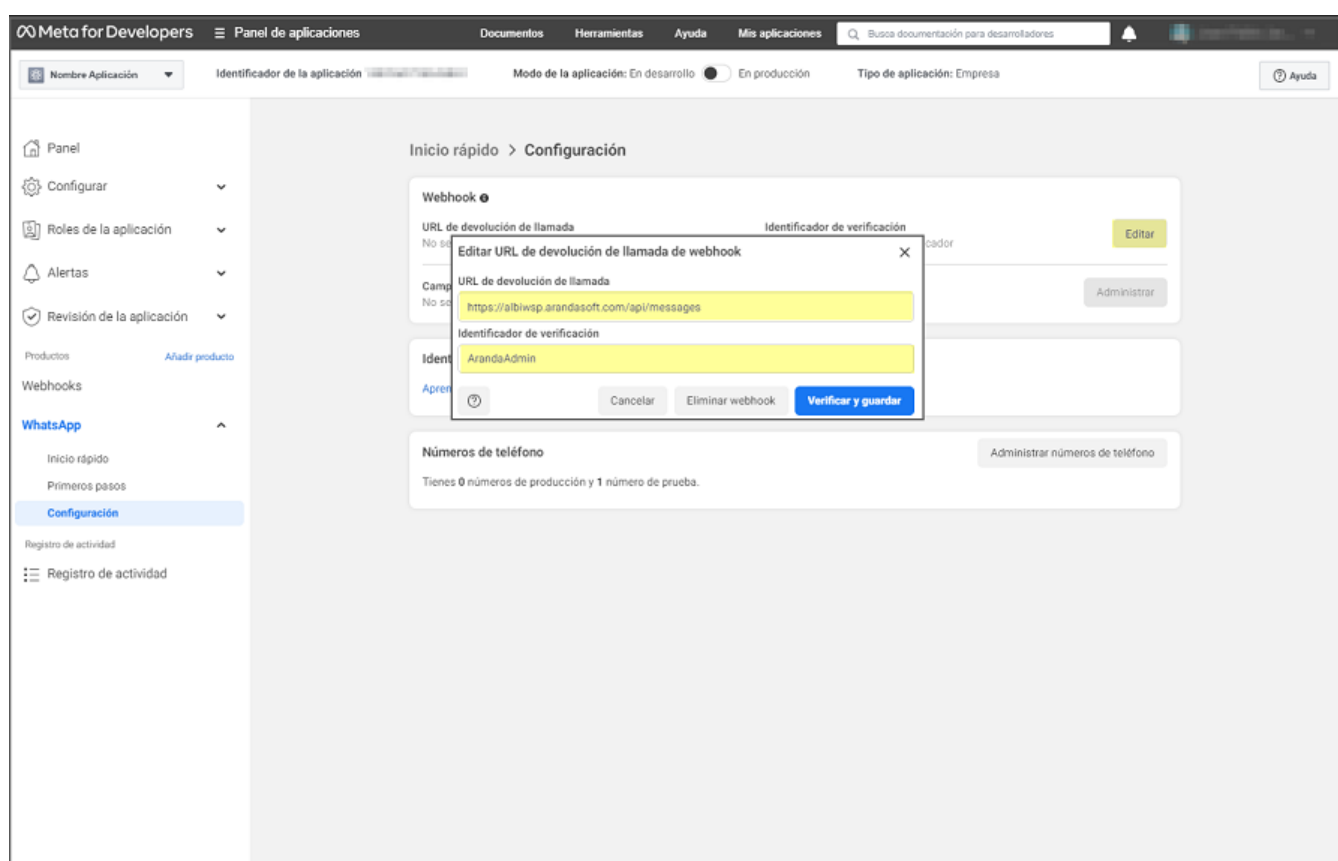
4. El usuario recibe un correo con sus indicaciones para realizar la verificación del negocio (propias de cada organización). A partir de este momento podrá enviar mensajes a más números de teléfono.

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

5. Ingrese a la consola Meta for Developers, seleccione la opción **Inicio Rápido de WhataApp** del menu principal, en la vista de información seleccione la opción **Configurar webhooks**.



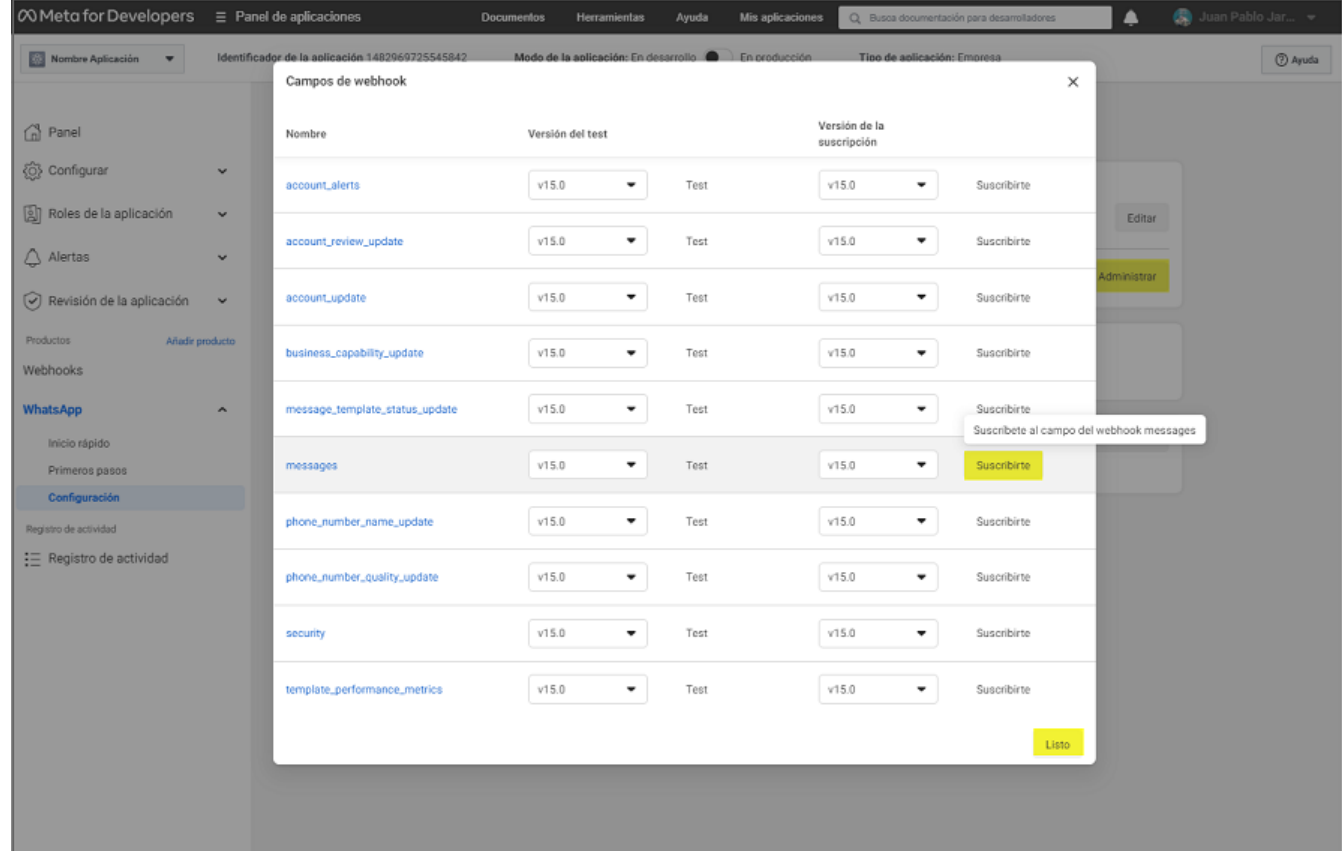
6. En la sección WhatsApp, seleccione la opción **Configuración** y el botón **Editar** podrá completar los campos que se solicitan con la siguiente información:



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

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**.

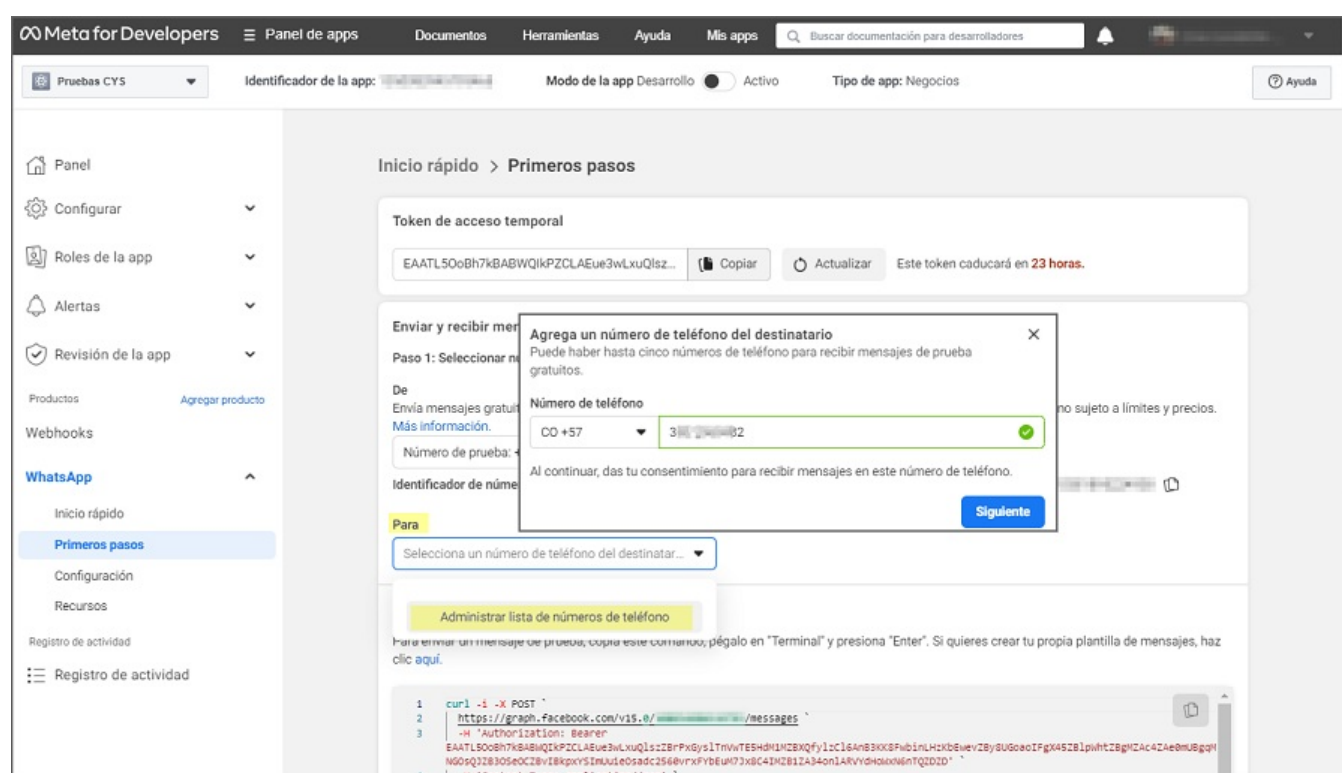
7. En la sección WhatsApp, seleccione la opción **Configuración** y el botón **Administrar**; podrá visualizar el listado de campos Webhook. En el campo **message** seleccione la opción **Suscribirte** y haga clic en el botón **Listo**.



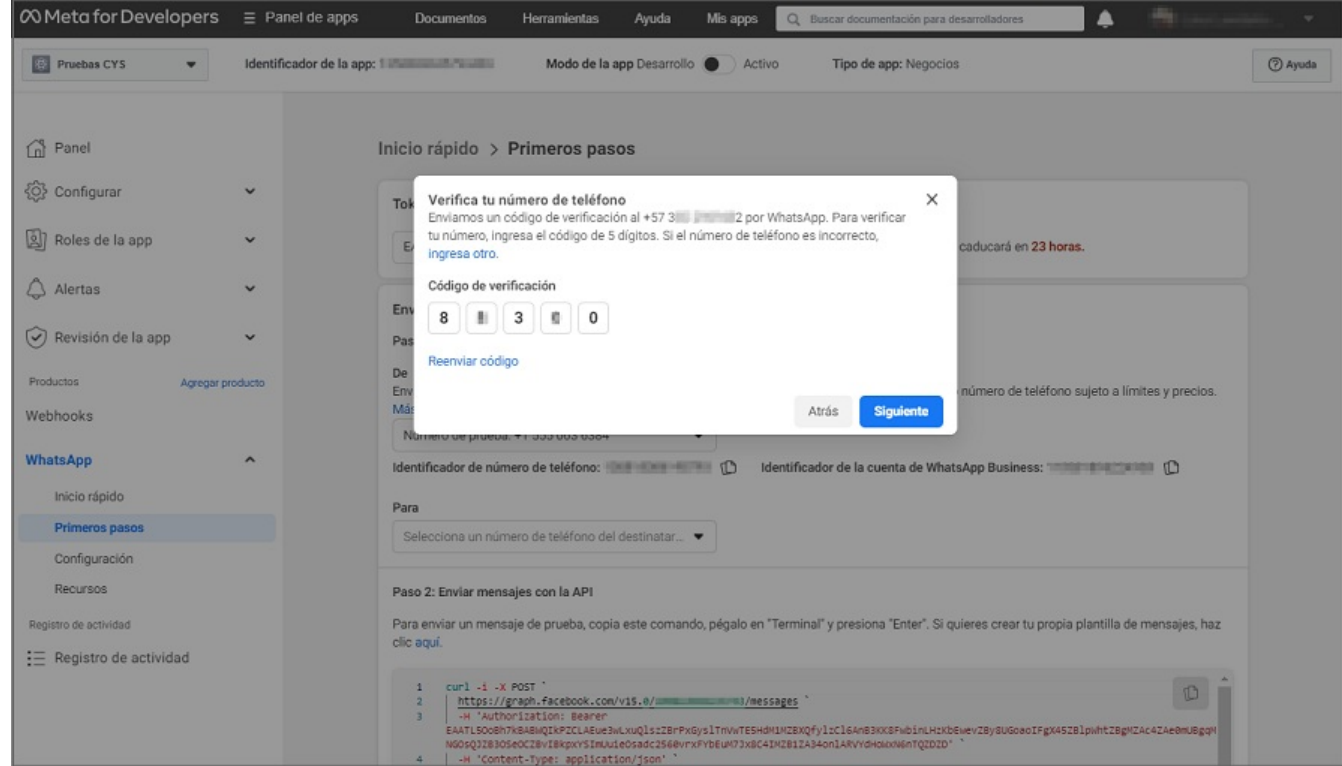
Agregar Número de prueba

Para poder hacer uso del número de prueba ingrese el o los números con los que va a interactuar el Bot a modo de prueba.

1. En la sección WhatsApp, seleccione la opción Primeros Pasos y en Enviar y recibir mensajes 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.



2. Facebook 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.



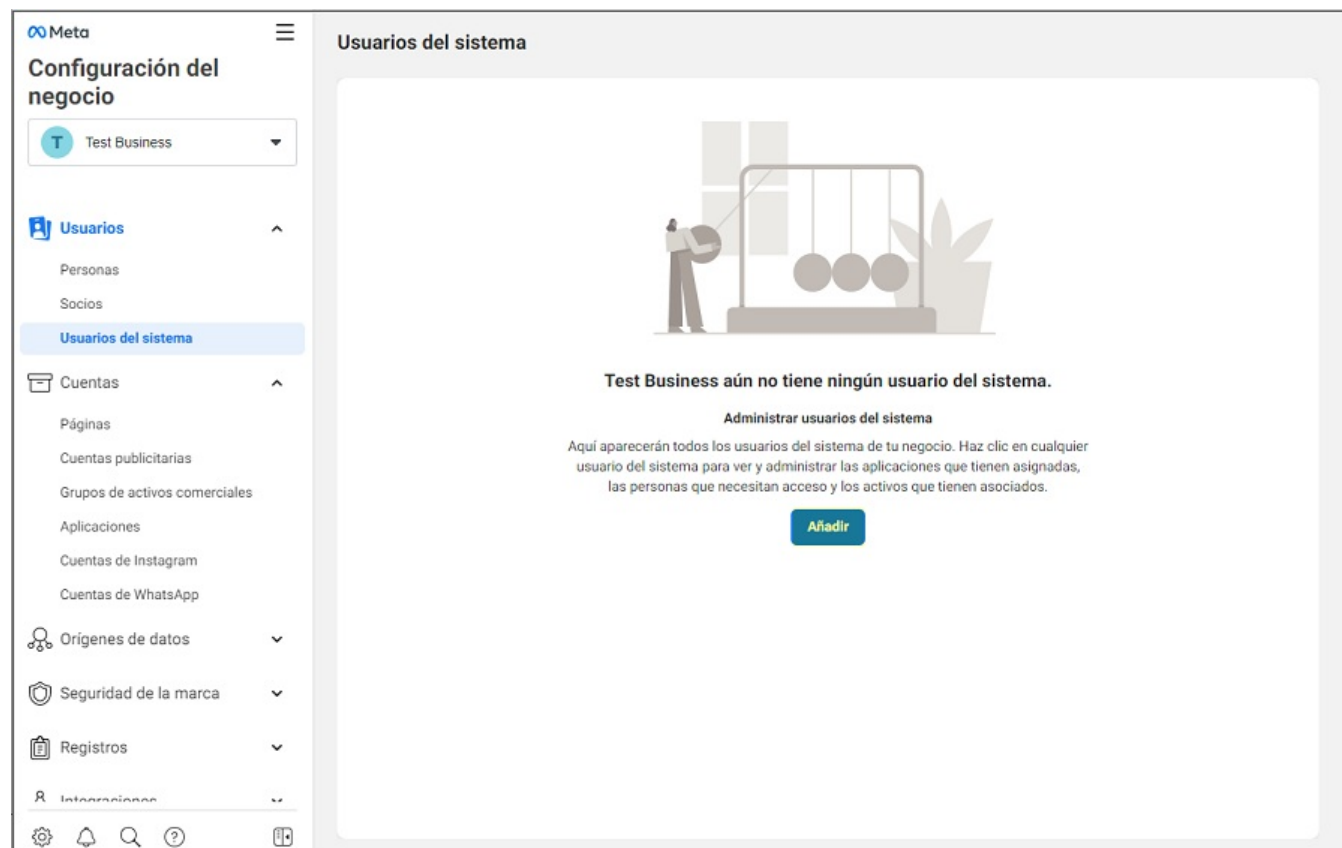
Nota: Se podrán agregar hasta un máximo de 5 números de teléfono, que servirán para hacer pruebas antes de agregar el número propio de cliente.

Configuración Token permanente en la aplicación Meta

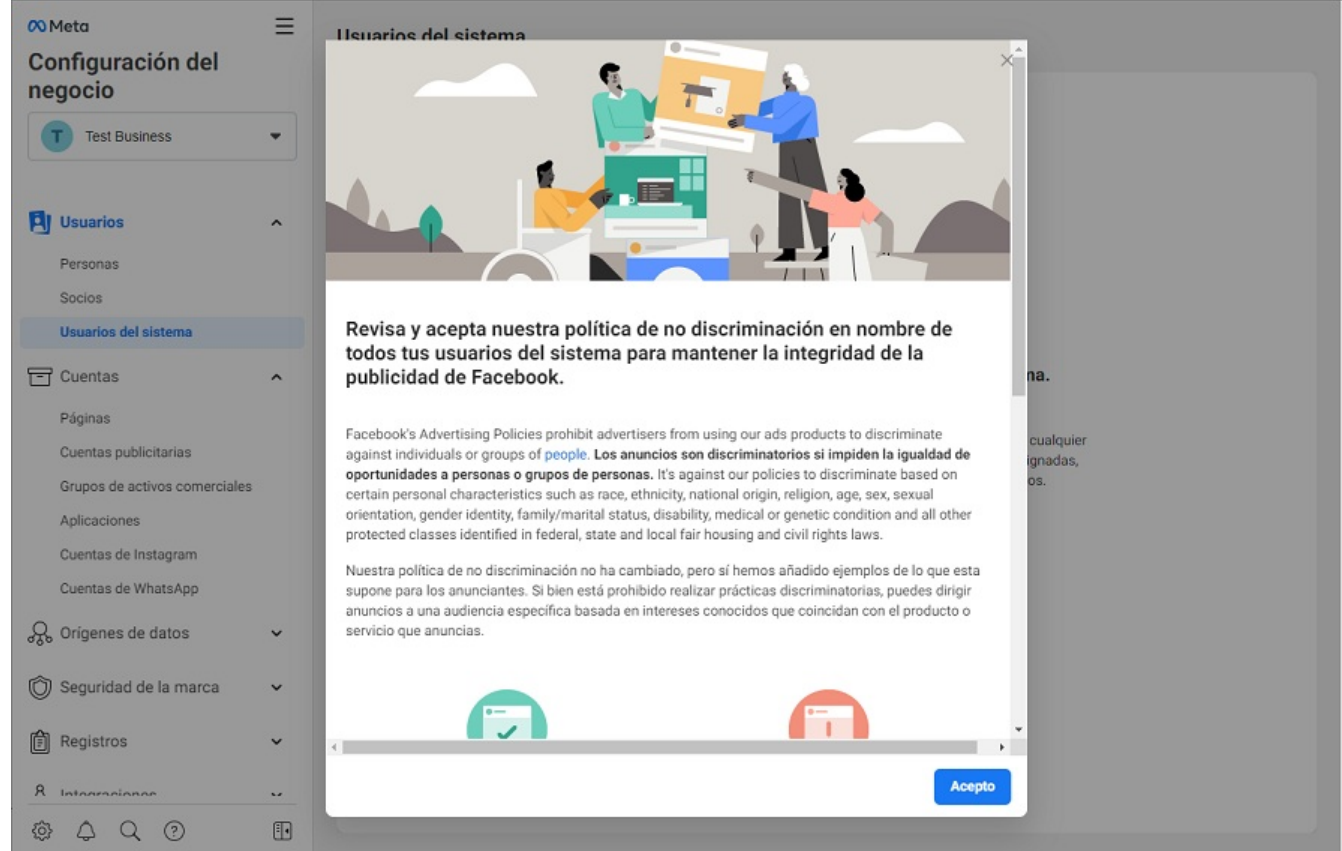
title: Configuración Token permanente en la aplicación Meta chapter: "configuracion" —

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

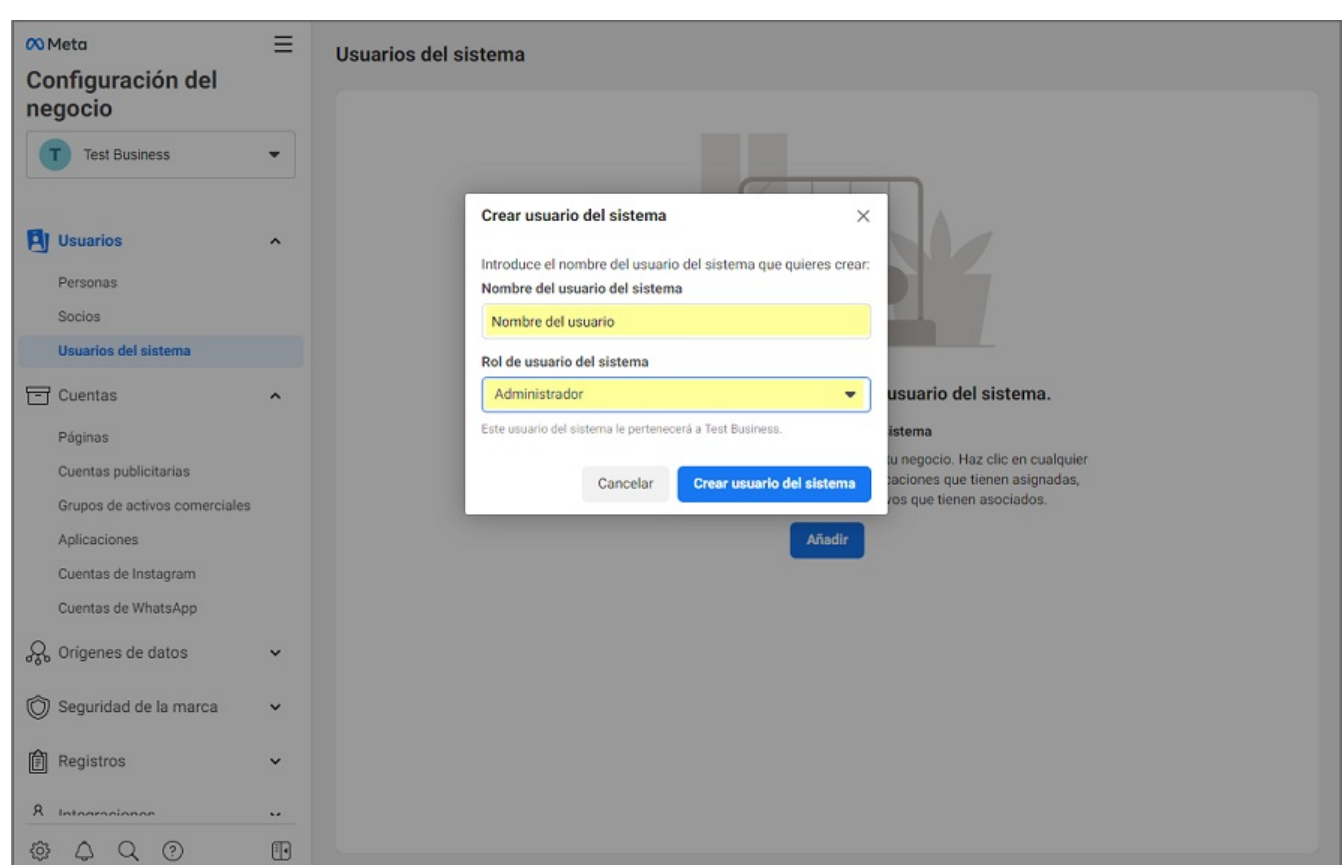
1. Para la configuración del token, ingrese a la consola Meta en la Configuración del negocio, en la sección **Usuarios** del Menu principal seleccione la opción **Usuarios del Sistema**; en la vista de información podrá buscar, seleccionar o adicionar usuarios haciendo clic en el botón **Añadir/Agregar**



2. Verifique y acepte las políticas de no discriminación dando clic en el botón **Acepto y Listo**.



3. Se habilita la ventana **Crear usuario del sistema** donde podrá ingresar datos como Nombre y Rol de usuario del sistema (Administrador); haga clic en el botón **Crear usuario del sistema**.



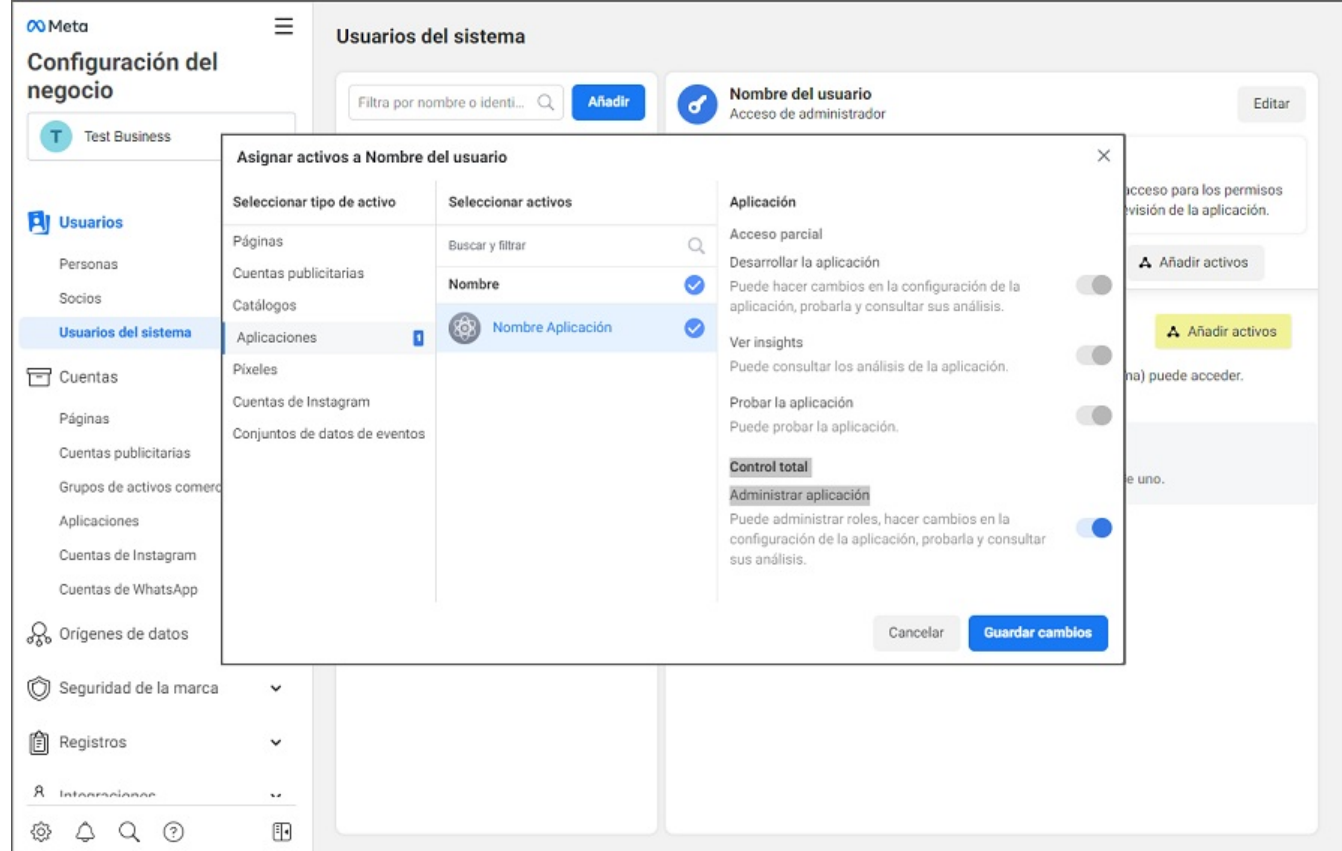
Agregar Aplicación

1. Para agregar la aplicación que está configurando como activo, ingrese a la consola Meta en la Configuración del negocio, en la sección **Usuarios del Sistema**; en la vista de información haga clic en el botón **Añadir Activos**.

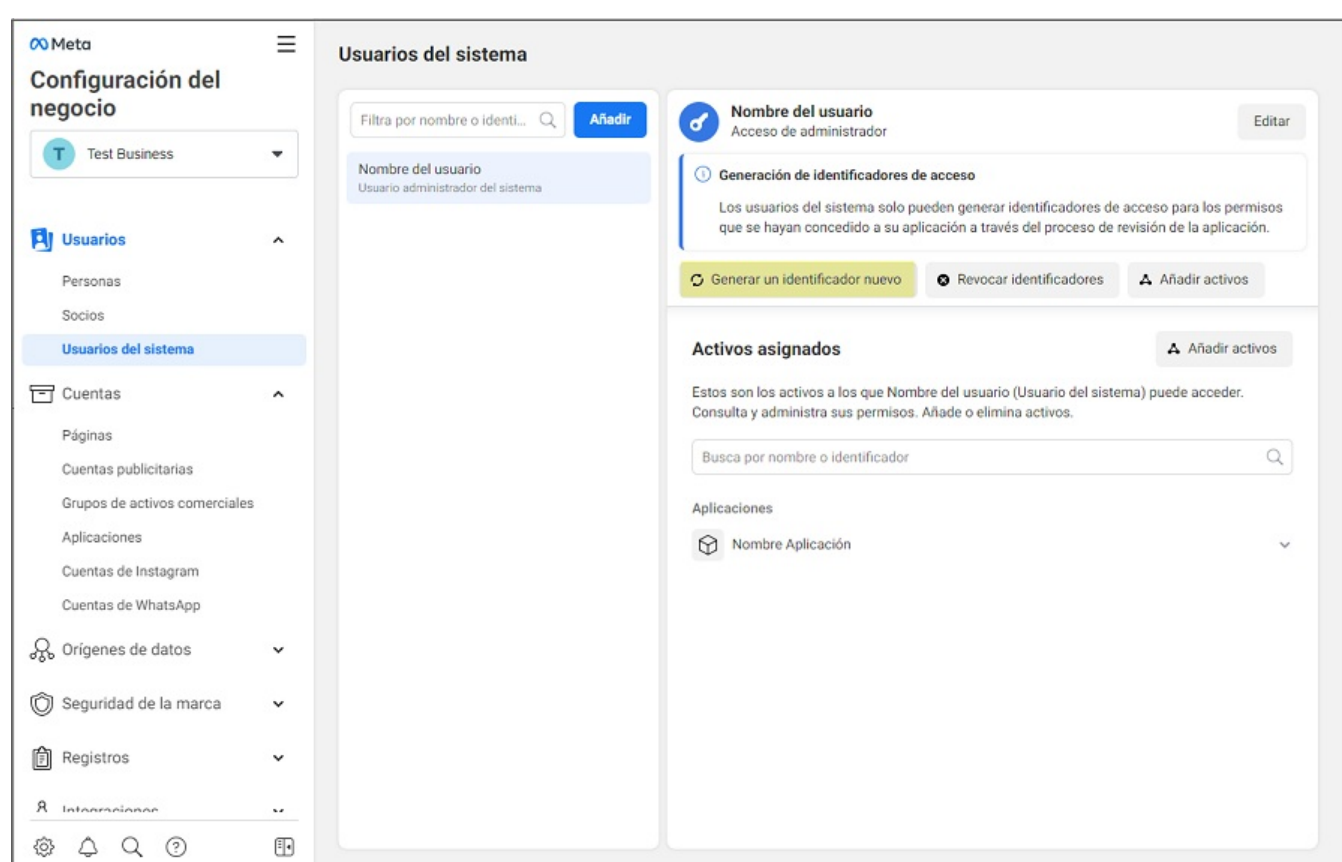
2. Se habilita la ventana **Asignar activos a Nombre del usuario** donde podrá configurar la siguiente información:

- 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 **Guardar cambios** y en la ventana que se habilita haga clic en el botón **Listo**.



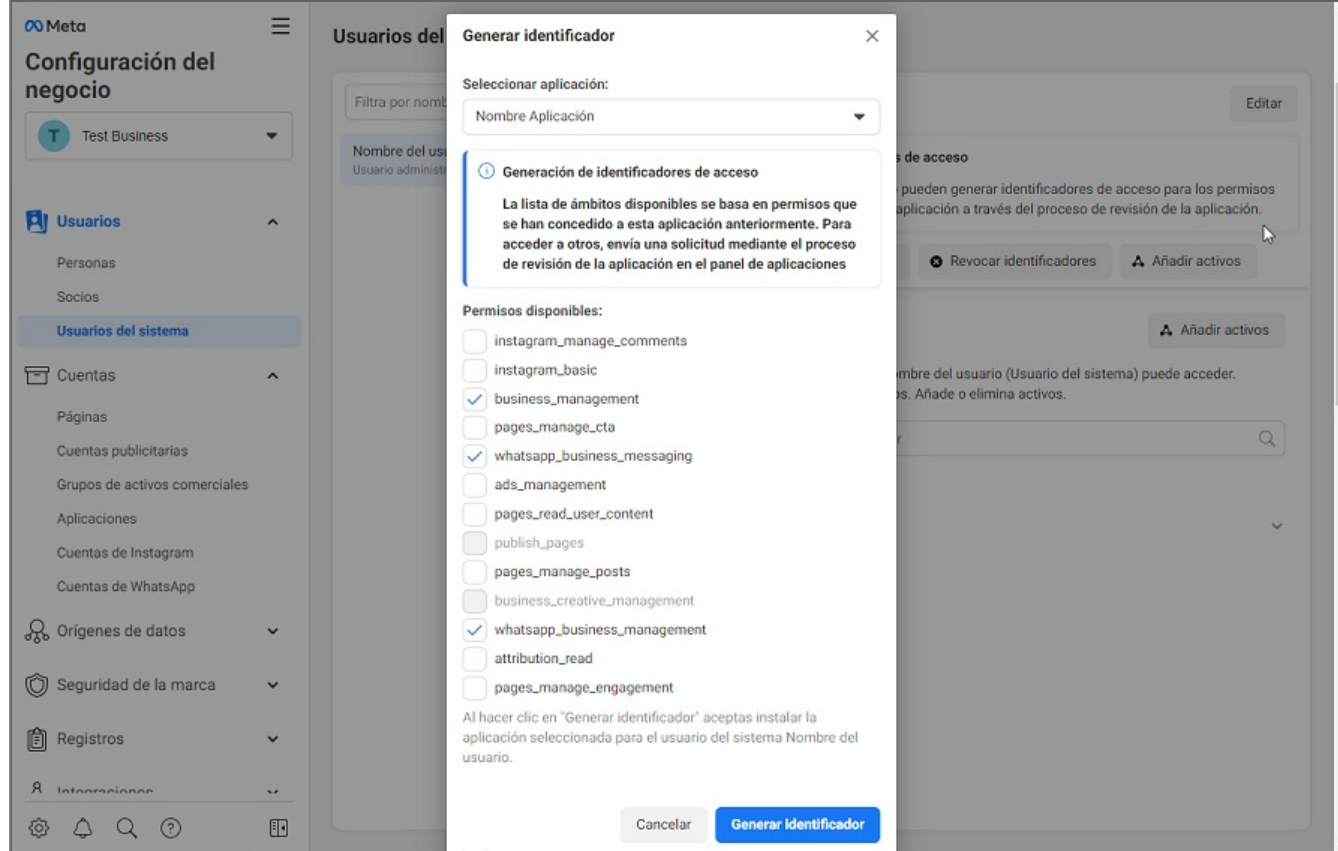
3. Para la generación del token, en la sección Usuarios del Menu principal seleccione la opción Usuarios del Sistema; en la vista de información clic en el botón Generar un identificador nuevo/Generar nuevo token.



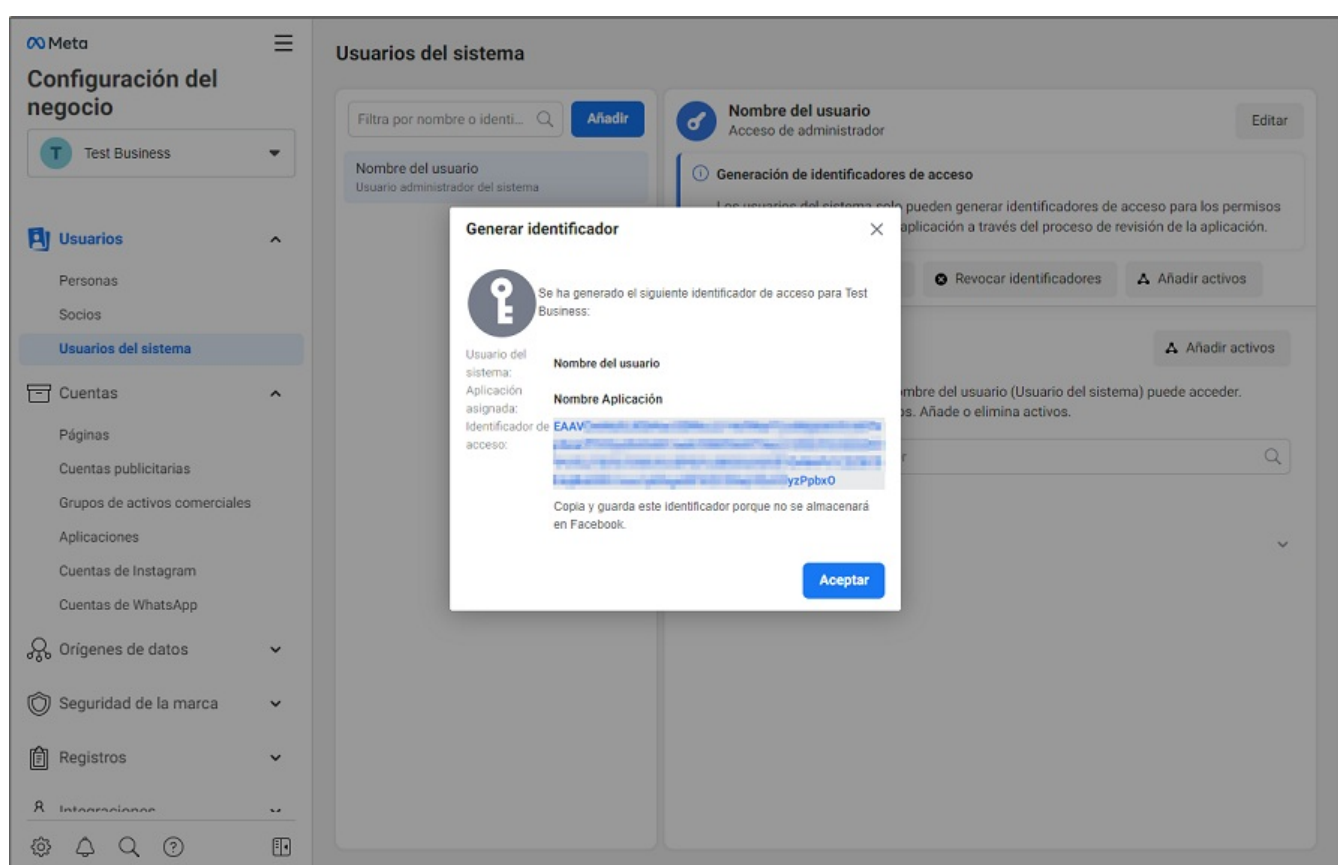
4. En la ventana Generar identificador seleccione el nombre de la aplicación que se está configurando. En el campo Permisos disponibles habilite los siguientes permisos:

- business_management
- whatsapp_business_messaging
- whatsapp_business_management

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



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.

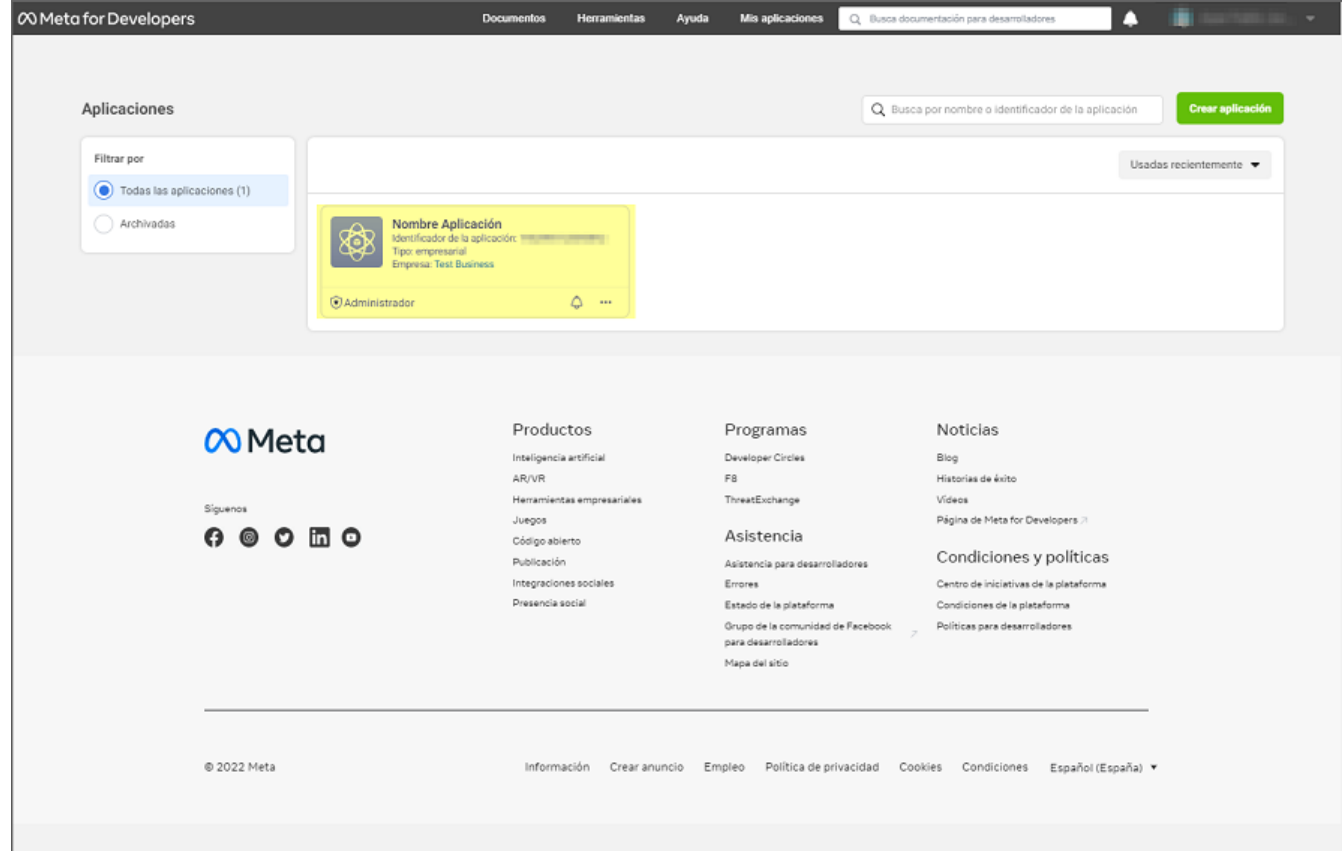


\\n## Agregar número de teléfono propio en la aplicación Meta

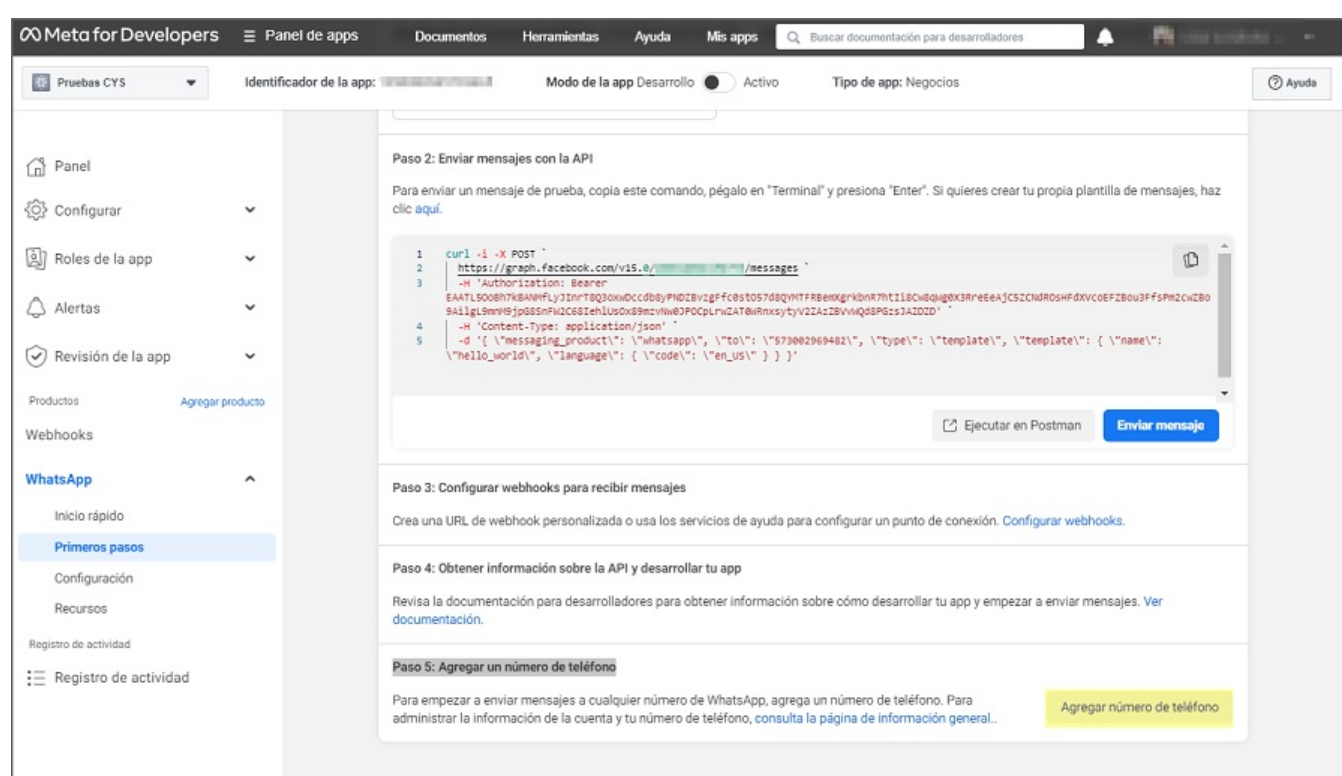
title: Agregar número de teléfono propio en la aplicación Meta chapter: “configuracion” —

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.

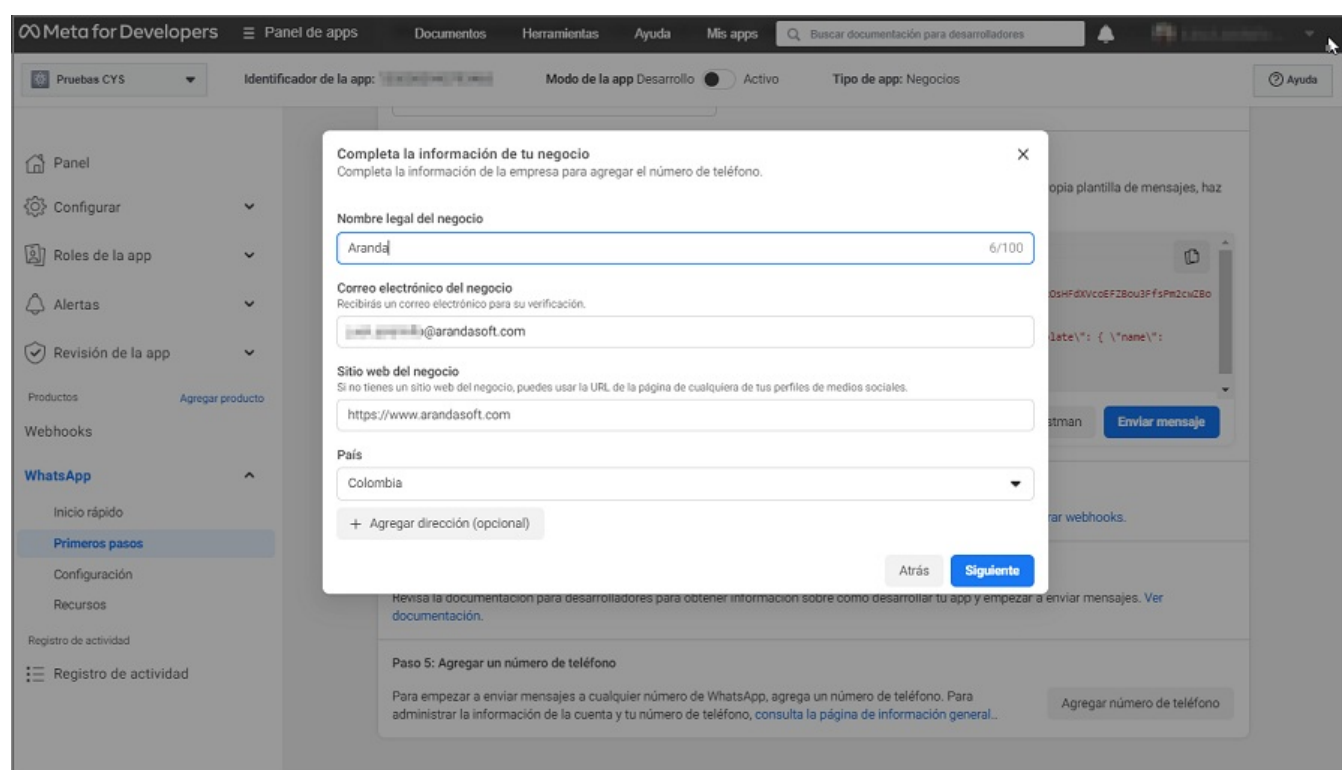
1. Para configurar y agregar un número ingrese a [Meta for Developers](https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/messaging-limits/), seleccionar la opción (Mis aplicaciones), luego dar clic sobre el nombre de aplicación que se creó inicialmente, al agregar un número aumenta la cantidad de conversaciones que se pueden iniciar de forma gratuita, para ampliar más información dirigirse a los siguientes enlaces: <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/messaging-limits/>, <https://developers.facebook.com/docs/whatsapp/pricing/>



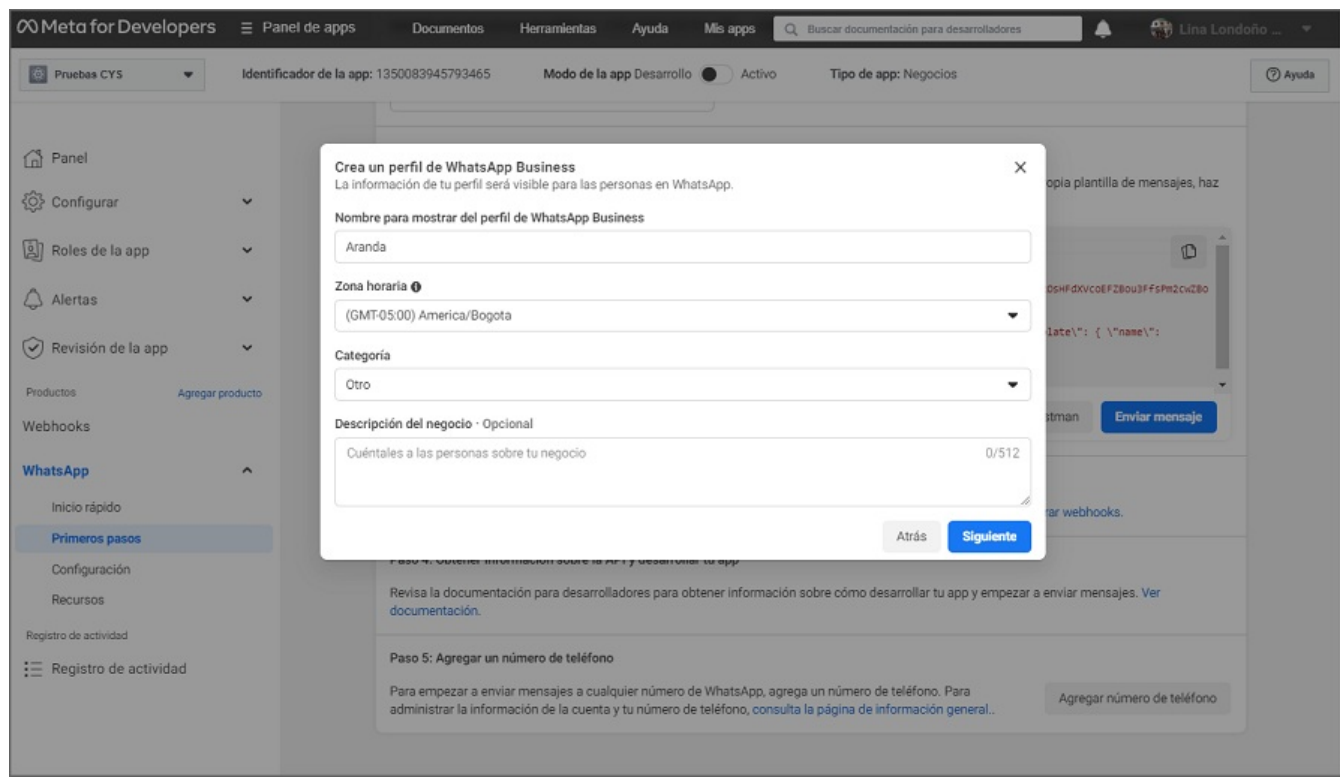
2. En la sección WhatsApp del menú principal, seleccione la opción Primeros Pasos; en el formulario que se carga en la sección, buscar la opción Paso 5: Agregar un número de teléfono y haga clic sobre el botón Agregar número de teléfono.



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

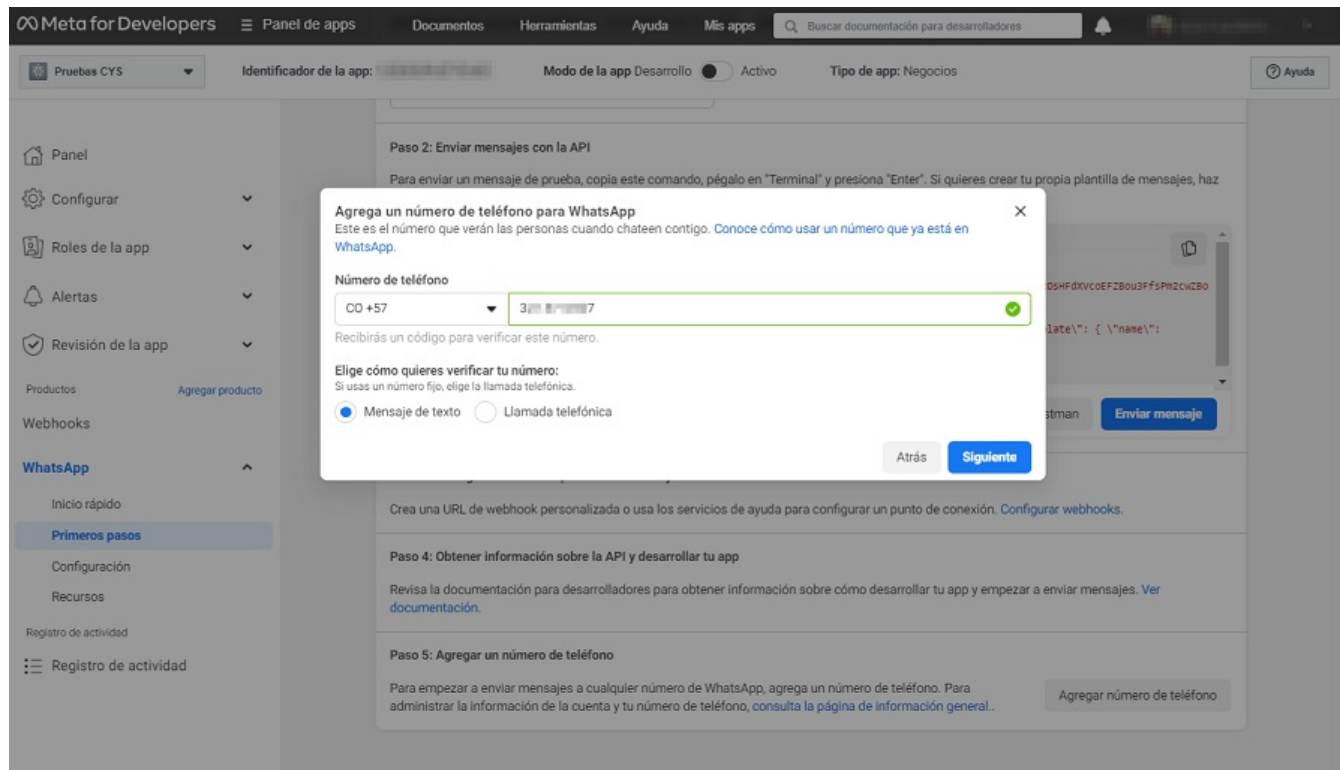


4. En la ventana Crea un perfil de WhatsApp Business podrá ingresar los campos como Nombre del perfil de WhatsApp Business, Zona Horaria, Categoría y la Descripción del negocio (Opcional). Haga clic en el botón Siguiente.

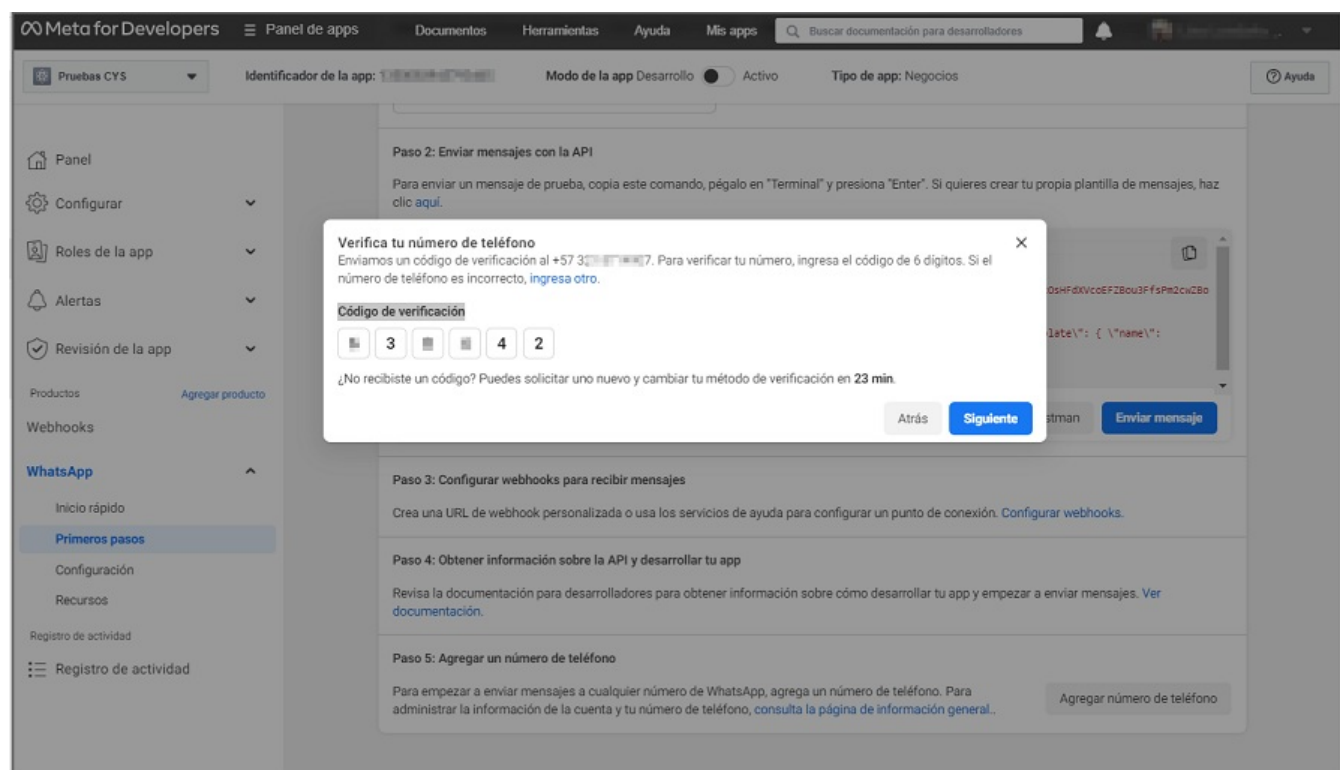


5. En la ventana **Agrega un número de teléfono para WhatsApp** podrá digitar el número y seleccionar el indicativo del país; en el campo **Elige cómo quieres verificar tu número** seleccione una opción de verificación (Mensaje de texto – Llamada telefónica) y haga clic en el botón **Siguiete**.

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 **Siguiete**.



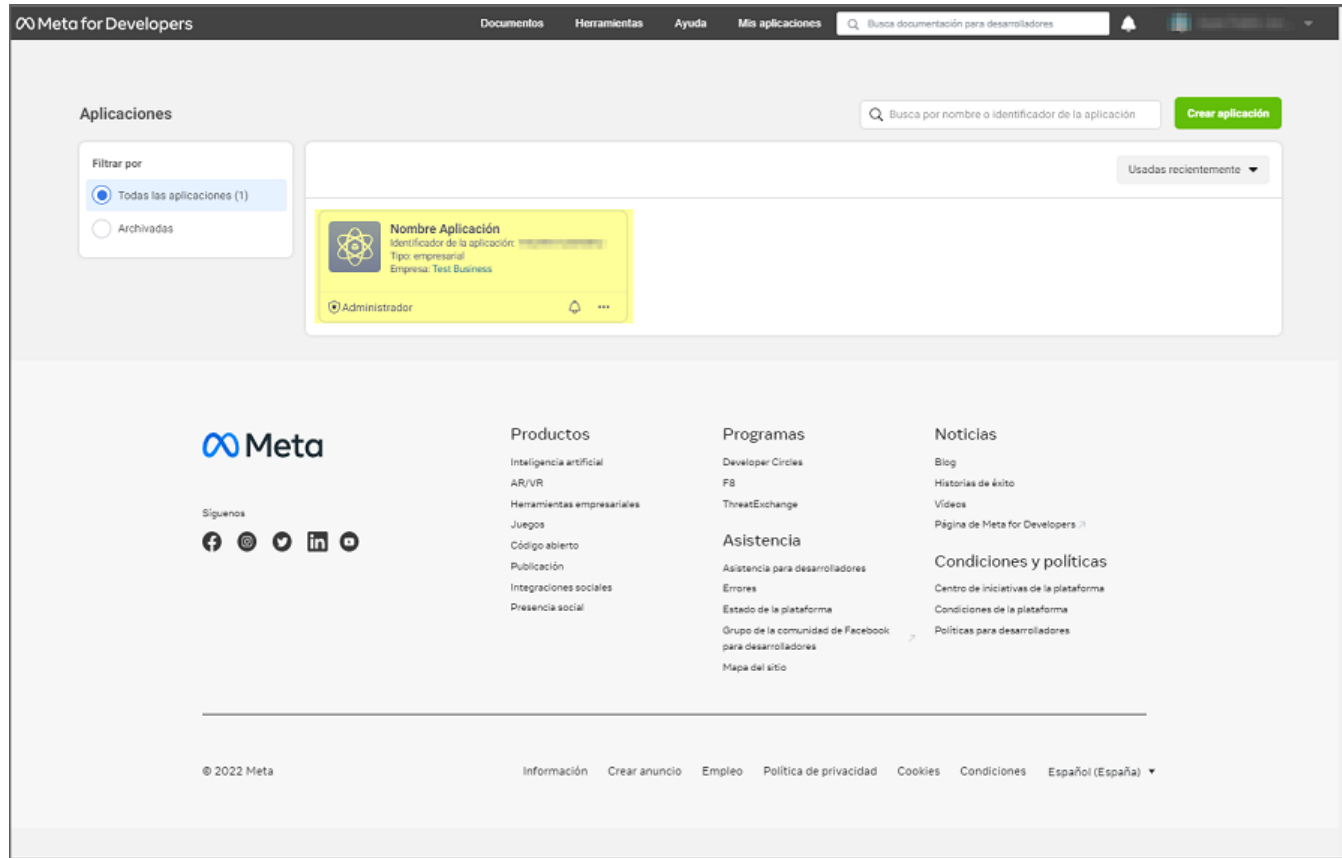
Con los pasos anteriores se agrega el número a la aplicación, luego de agregar el número se deberá [crear las plantillas](#).

Configuración de plantillas personalizadas en la aplicación Meta

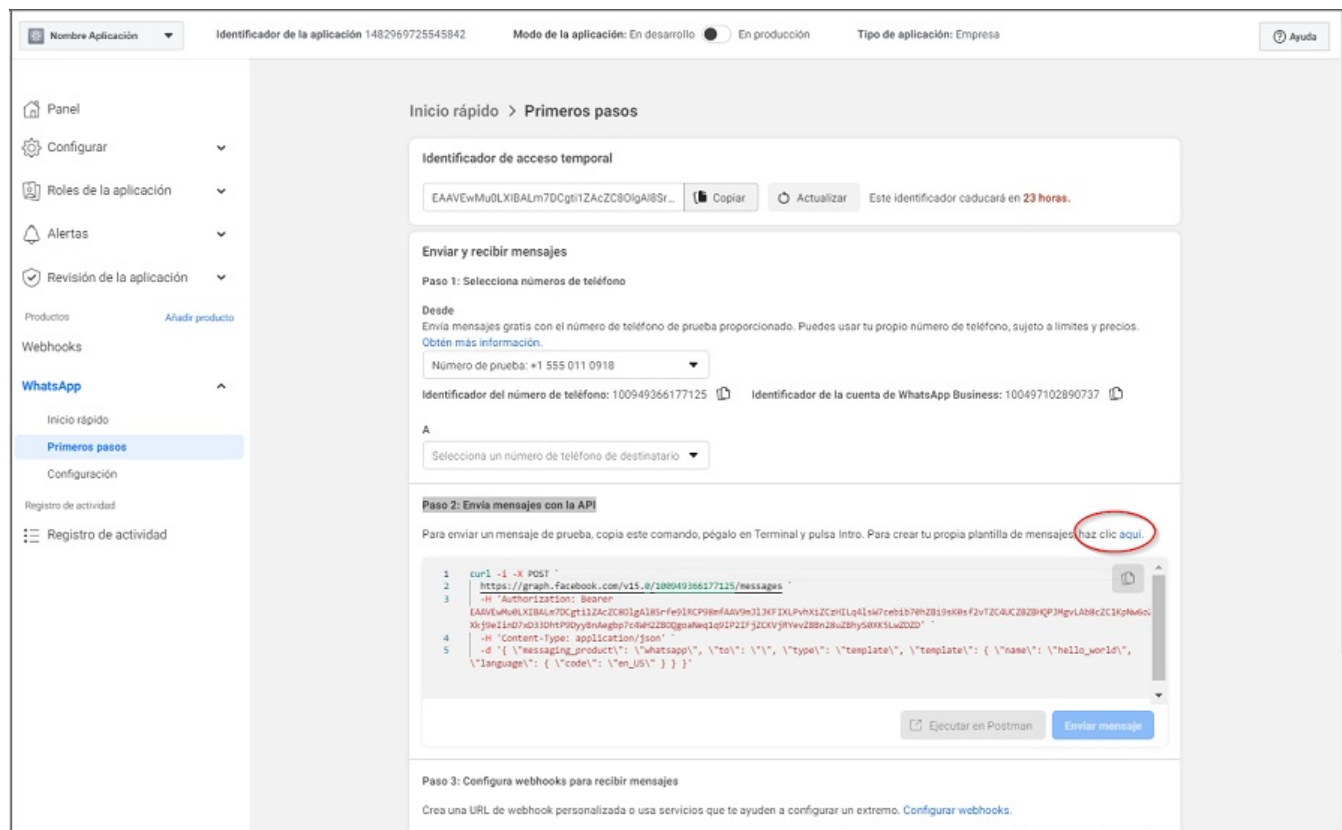
title: Configuración de plantillas personalizadas en la aplicación Meta chapter: "configuracion" —

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 **Primeros Pasos**; 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**.

Nombre de la plantilla	Idioma	Estado	Última actualización
hello_world Actualización de la cuenta	English (US) Welcome and congratulations!! This message demonstr...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_flight_confirmation Actualización sobre entradas	Portuguese (BR) Esta é a sua confirmação de voo para {{1}}-{{2}} em {{3}}.	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_flight_confirmation Actualización sobre entradas	Indonesian Ini merupakan konfirmasi penerbangan Anda untuk {{1}}-{{2}}.	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_flight_confirmation Actualización sobre entradas	Spanish Confirmamos tu vuelo a {{1}}-{{2}} para el {{3}}.	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_flight_confirmation Actualización sobre entradas	English (US) This is your flight confirmation for {{1}}-{{2}} on {{3}}.	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_happy_hour_announcement Actualización de cita	English (US) Happy hour is here! 🍷🍹 Please be merry and enj...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_happy_hour_announcement Actualización de cita	Portuguese (BR) O happy hour chegou! 🍷🍹 Seja feliz e aproveite ...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_happy_hour_announcement Actualización de cita	Indonesian Jam diskon telah tiba! 🍷🍹 Bergembiralah dan nik...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_happy_hour_announcement Actualización de cita	Spanish ¡Llegó el happy hour! 🍷🍹 A divertirse y disfrutar. ...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022

4. En la ventana Nueva plantilla de mensaje en la sección Categoría active el Check Transaccional, digite un nombre para la plantilla (Crear Caso/Ver Caso/Aprobar Caso) y defina los idiomas (Spanish - English - Portuguese (BR)). Para finalizar haga clic en el botón Continuar.

Notas

- 1 El nombre de la plantilla debe recordarlo para la configuración del Bot "Plantilla de crear caso - Plantilla de ver caso - Plantilla de aprobar caso".
- 2 En el campo Idioma NO utilizar ninguna variable diferente a las opciones (Spanish - English - Portuguese (BR)), porque no son compatibles con el Bot.

Plantillas de mensaje Test WhatsApp Business Account

Nueva plantilla de mensaje Servicio de ayuda Cancelar Continuar

Categoría
Elige una plantilla de mensaje.

- Transaccional**
Envía actualizaciones de las cuentas y los pedidos, alertas y mucho más para compartir información importante.
- Marketing**
Envía ofertas promocionales, anuncios de productos y más para aumentar el reconocimiento y la interacción.
- Contraseñas de un solo uso**
Envía códigos que permitan a tus clientes acceder a sus cuentas.

Nombre
Asigna un nombre a la plantilla de mensaje.

crear_caso 10/512

Idiomas
Elige idiomas para tu plantilla de mensaje. Puedes eliminar o añadir idiomas más adelante.

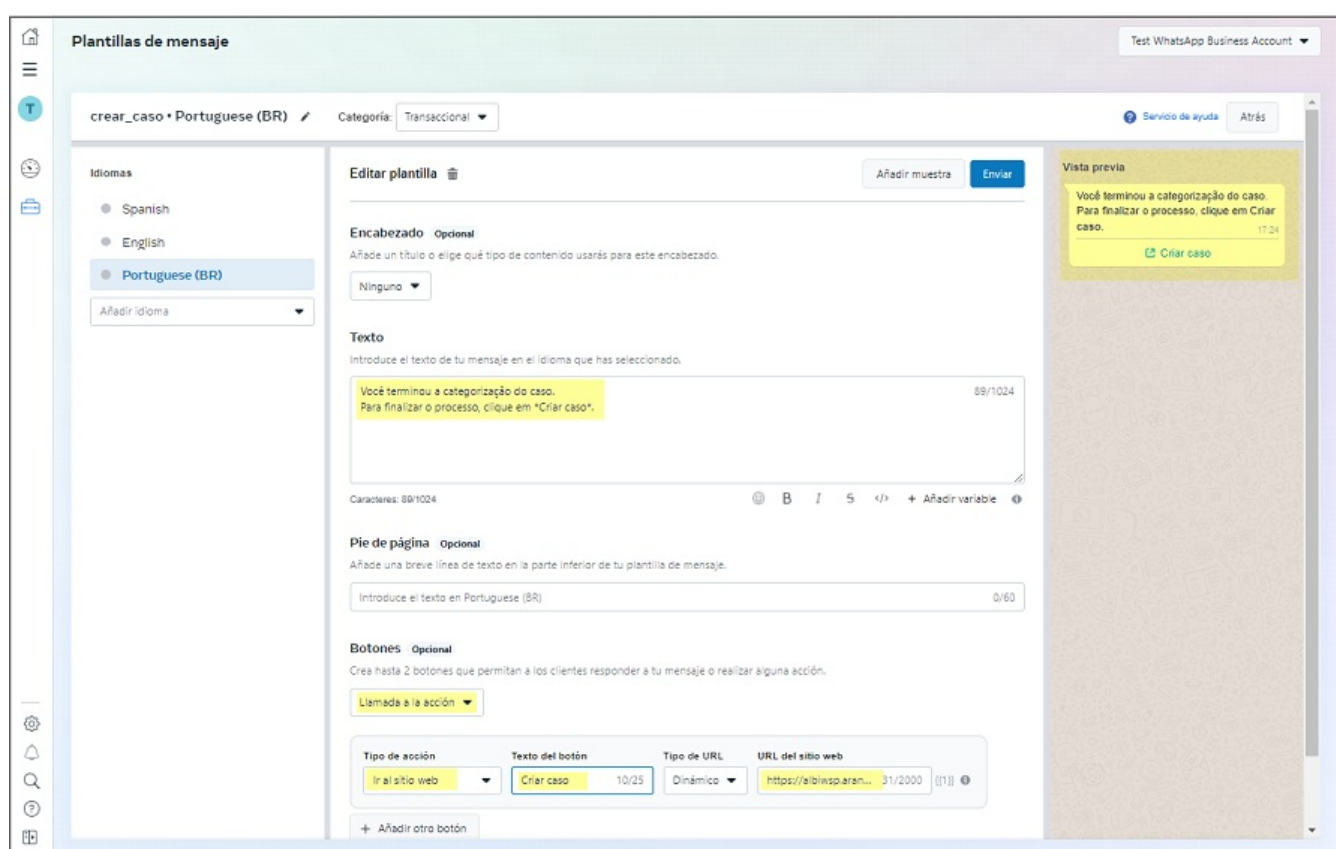
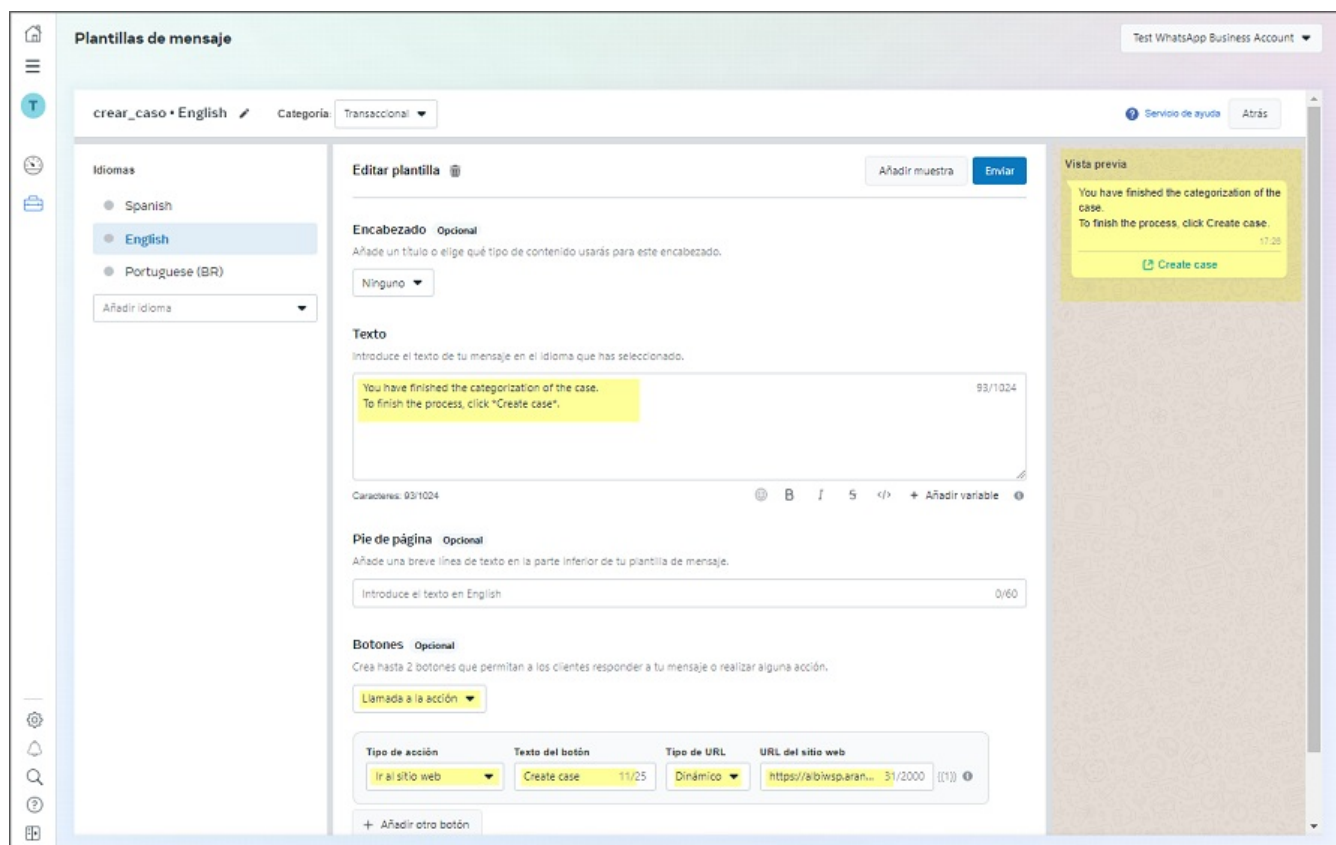
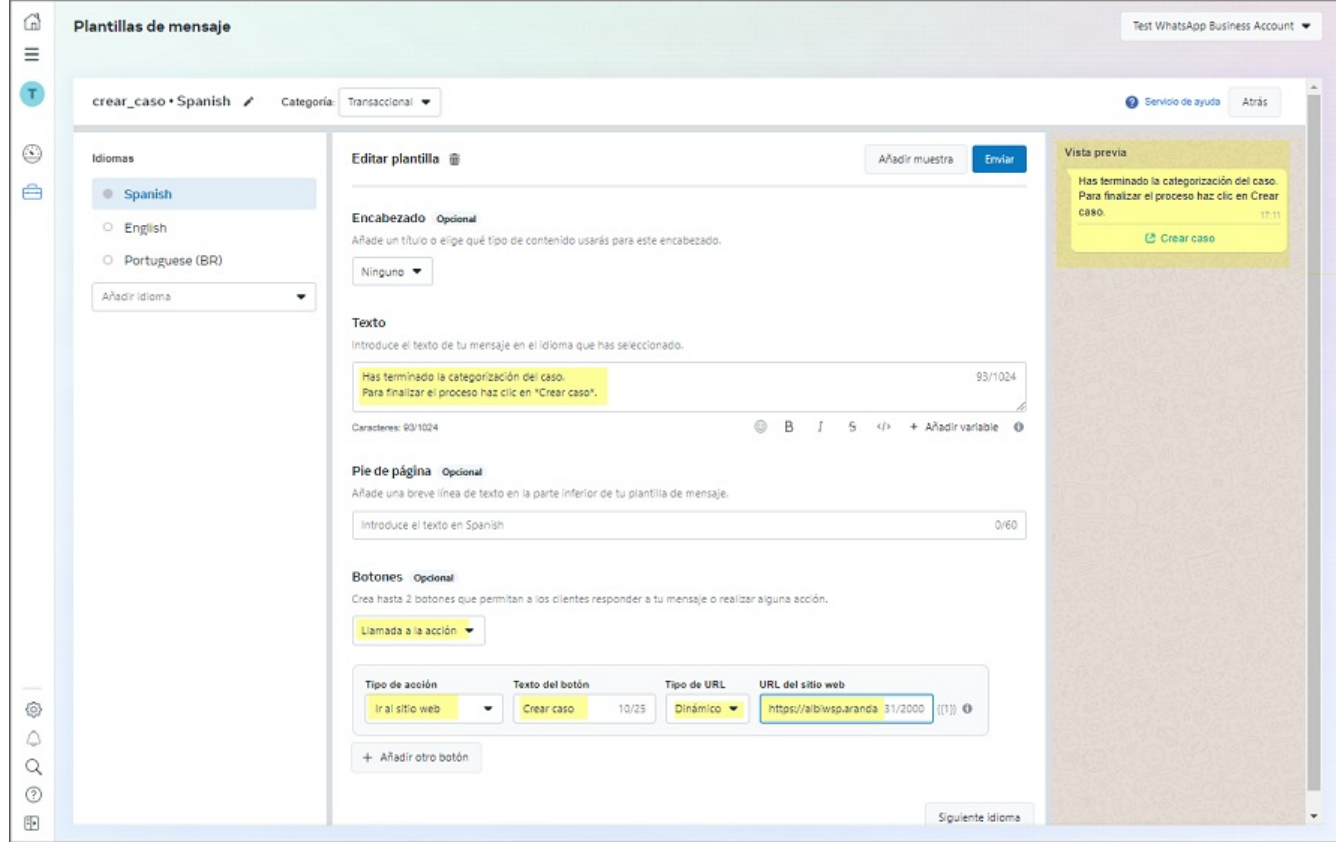
English x Portuguese (BR) x Spanish x

5. Se habilita la ventana Editar plantillas donde podrá configurar la información general de la plantilla (Encabezado - Texto - Pie de página - Botones). La información que se debe tener en cuenta es la siguiente:

Idioma	Campo Texto	Botón (Acción)
Spanish	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Crear Caso, diligenciar:</p> <p>Has terminado la categorización del caso. Para finalizar el proceso haz clic en *Crear Caso*.</p>	<p>Llamada a la Acción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Acción: Ir al Sitio Web. - Texto del Botón: Crear Caso/Ver Caso/Votar (depende de la plantilla en creación). - Tipo de URL: Dinámico. - URL del Sitio Web: URL donde se encuentra implementado el Bot. <p>Nota: si el cliente tiene implementado el Bot en un dominio propio, es esa URL la que debe digitar en este campo, si va usar el dominio de Aranda usar https://albiwsp.arandasoft.com/</p>
	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Ver Caso, diligenciar:</p> <p>Seleccionaste el caso *{{1}}*. Haz clic en *Ver Caso*.</p> <p>- Si el nombre de la Plantilla es Aprobar Caso, diligenciar:</p> <p>Seleccionaste el caso *{{1}}*. Para registrar tu voto haz clic en *Votar*.</p>	
English	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Crear Caso, diligenciar:</p> <p>You have finished the categorization of the case. To finish the process, click *Create Case*.</p>	<p>Llamada a la Acción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Acción: Ir al Sitio Web. - Texto del Botón: Create Case/See Case/Vote (depende de la plantilla en creación). - Tipo de URL: Dinámico. - URL del Sitio Web: URL donde se encuentra implementado el Bot. <p>Nota: si el cliente tiene implementado el Bot en un dominio propio, es esa URL la que debe digitar en este campo, si va usar el dominio de Aranda usar https://albiwsp.arandasoft.com/</p>
	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Ver Caso, diligenciar:</p> <p>You selected the case *{{1}}*. Click *See Case*.</p> <p>- Si el nombre de la Plantilla es Aprobar Caso, diligenciar:</p> <p>You selected the case *{{1}}*. To register your vote, click *Vote*.</p>	
Portuguese (BR)	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Crear Caso, diligenciar:</p> <p>Você terminou a categorização do caso. Para finalizar o processo, clique em *Criar Caso*.</p>	<p>Llamada a la Acción</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Acción: Ir al Sitio Web. - Texto del Botón: Criar Caso/Ver Caso/Votar (depende de la plantilla en creación). - Tipo de URL: Dinámico. - URL del Sitio Web: URL donde se encuentra implementado el Bot. <p>Nota: si el cliente tiene implementado el Bot en un dominio propio, es esa URL la que debe digitar en este campo, si va usar el dominio de Aranda usar https://albiwsp.arandasoft.com/</p>
	<p>- Si el nombre de la Plantilla es Ver Caso, diligenciar:</p> <p>Você selecionou o caso *{{1}}*. Clique em *Ver Caso*.</p> <p>- Si el nombre de la Plantilla es Aprobar Caso, diligenciar:</p> <p>Você selecionou o caso *{{1}}*. Para registrar seu voto, clique em *Votar*.</p>	

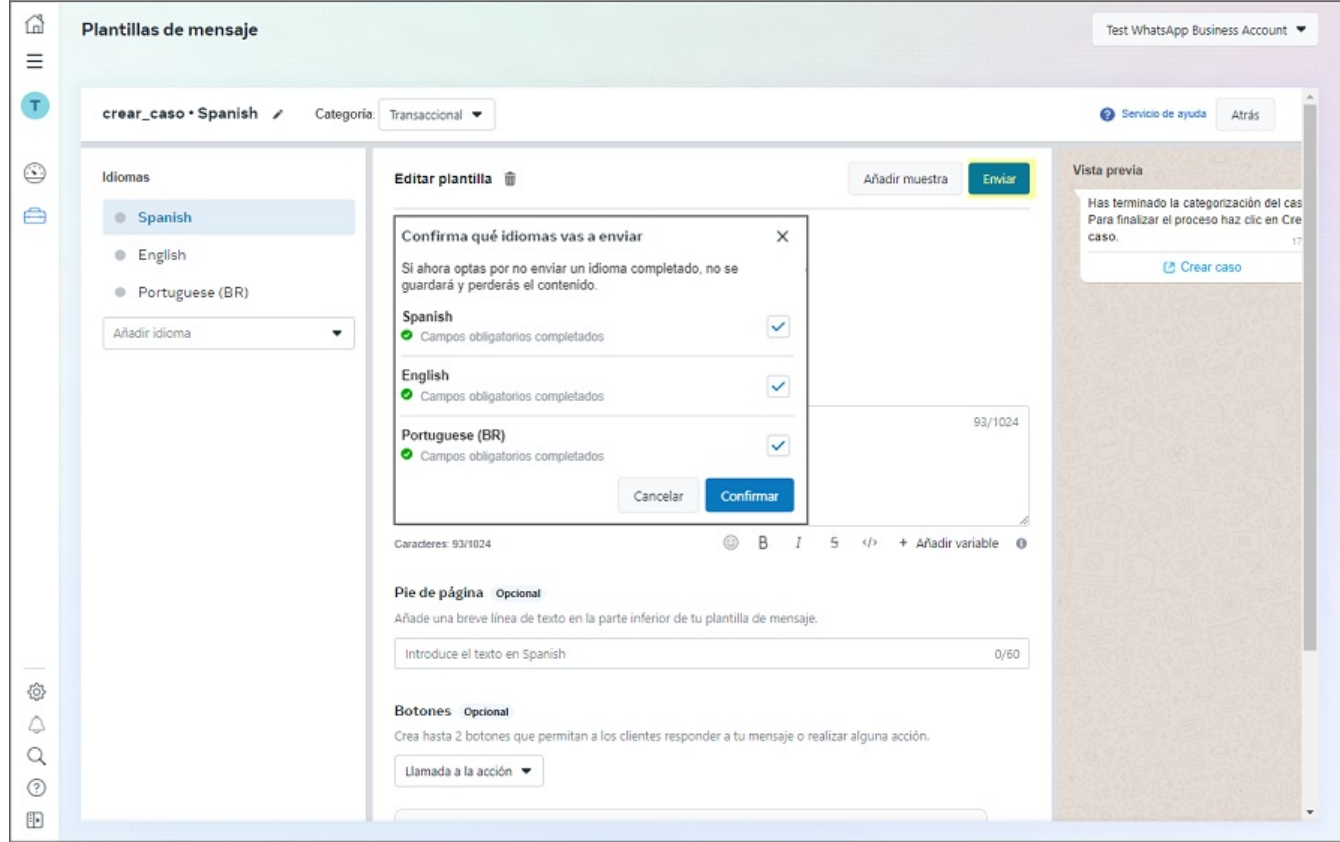
Nota: El texto propuesto para configurar la información general de la plantilla es ilustrativo; cada cliente puede personalizar los datos de la plantilla acorde a sus necesidades, la configuración del Botón en la plantilla se debe realizar siguiendo la indicación de la tabla anterior.

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

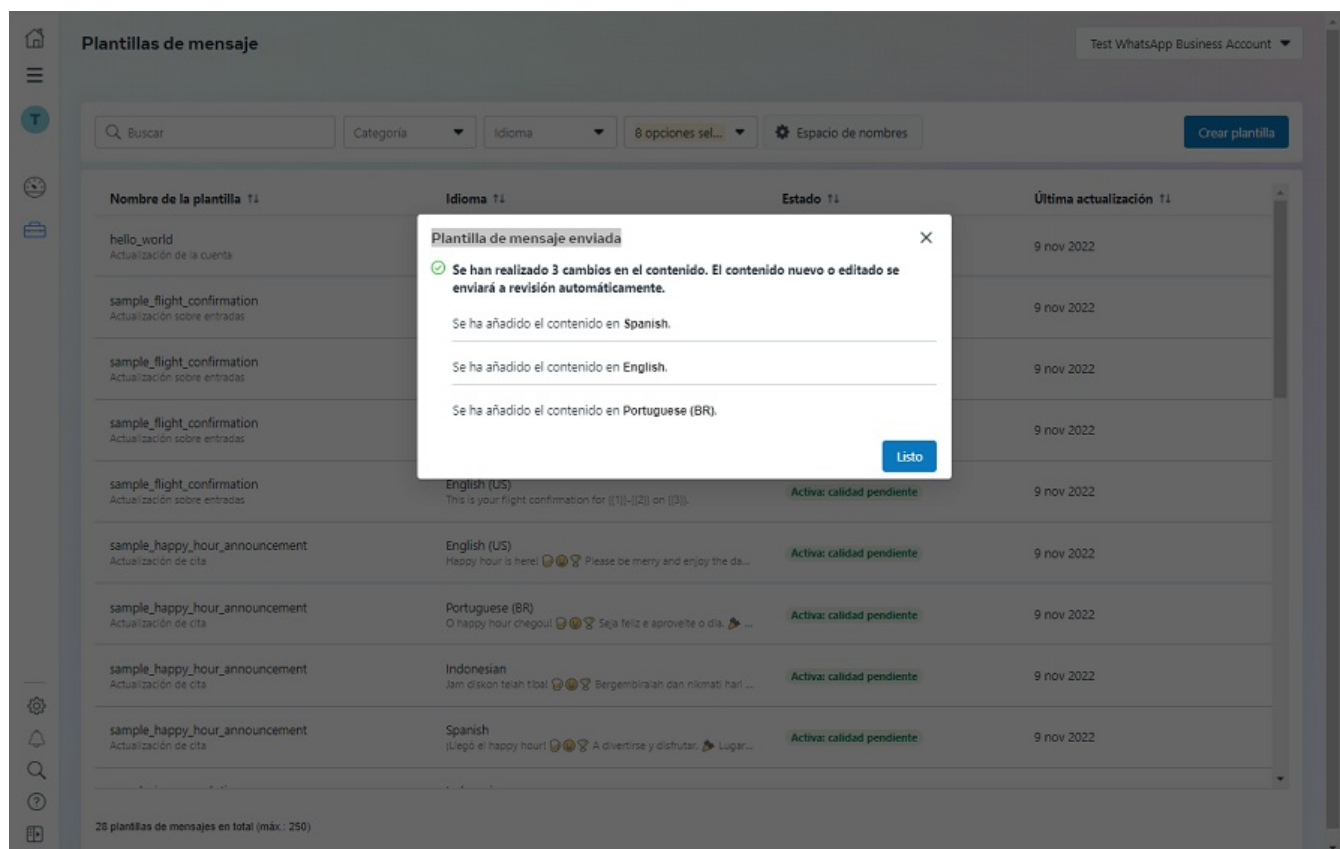


7. Al finalizar la edición de las plantillas en los tres idiomas en la ventana **Editar plantilla** haga clic en el botón **Enviar**. Se habilita la ventana **Confirma** qué idiomas vas a enviar donde podrá validar que los tres idiomas estén activados con el Check de verificación. Haga clic en el botón **Confirmar**.

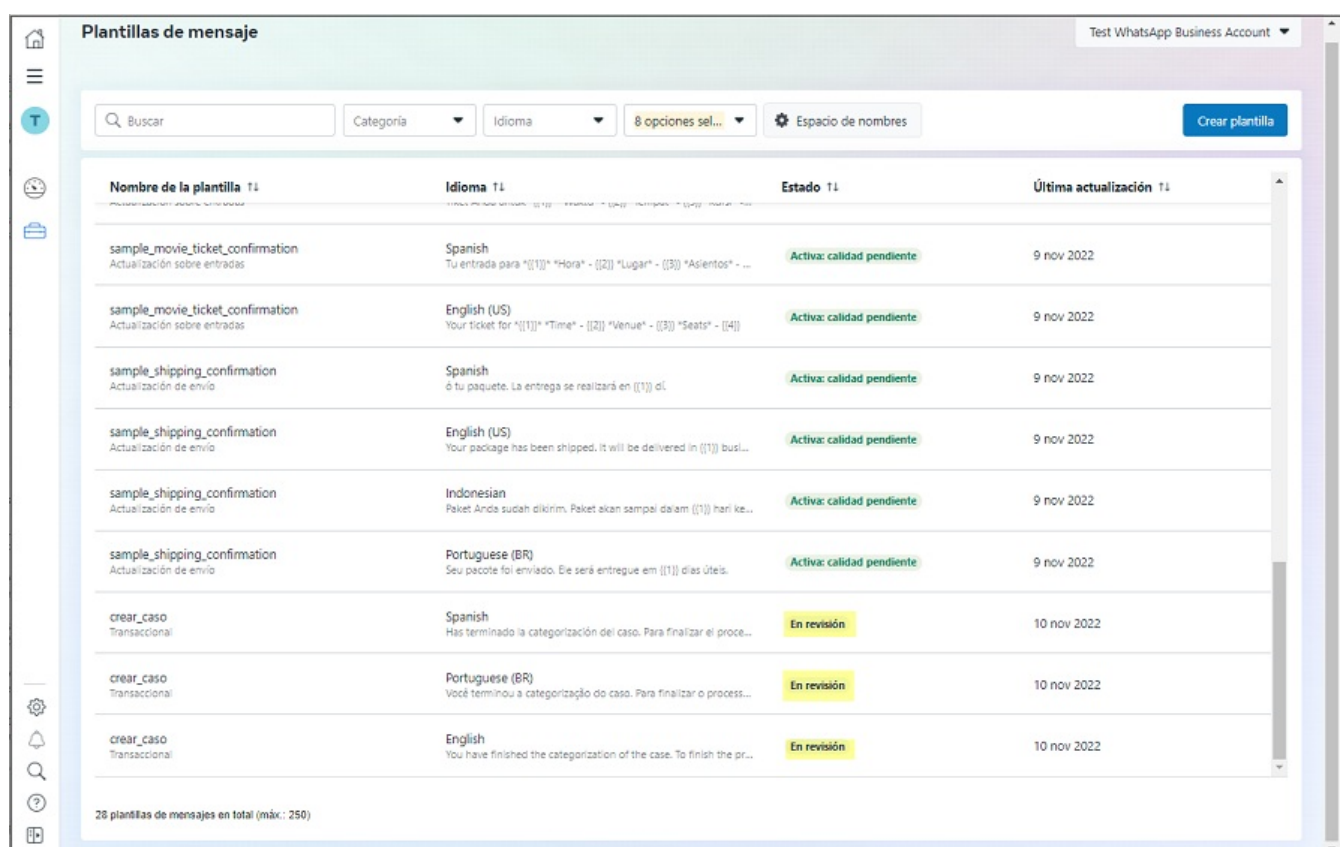
Nota: Si alguno de los idiomas no está activo, se debe verificar que la información registrada este bien diligenciada.



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.



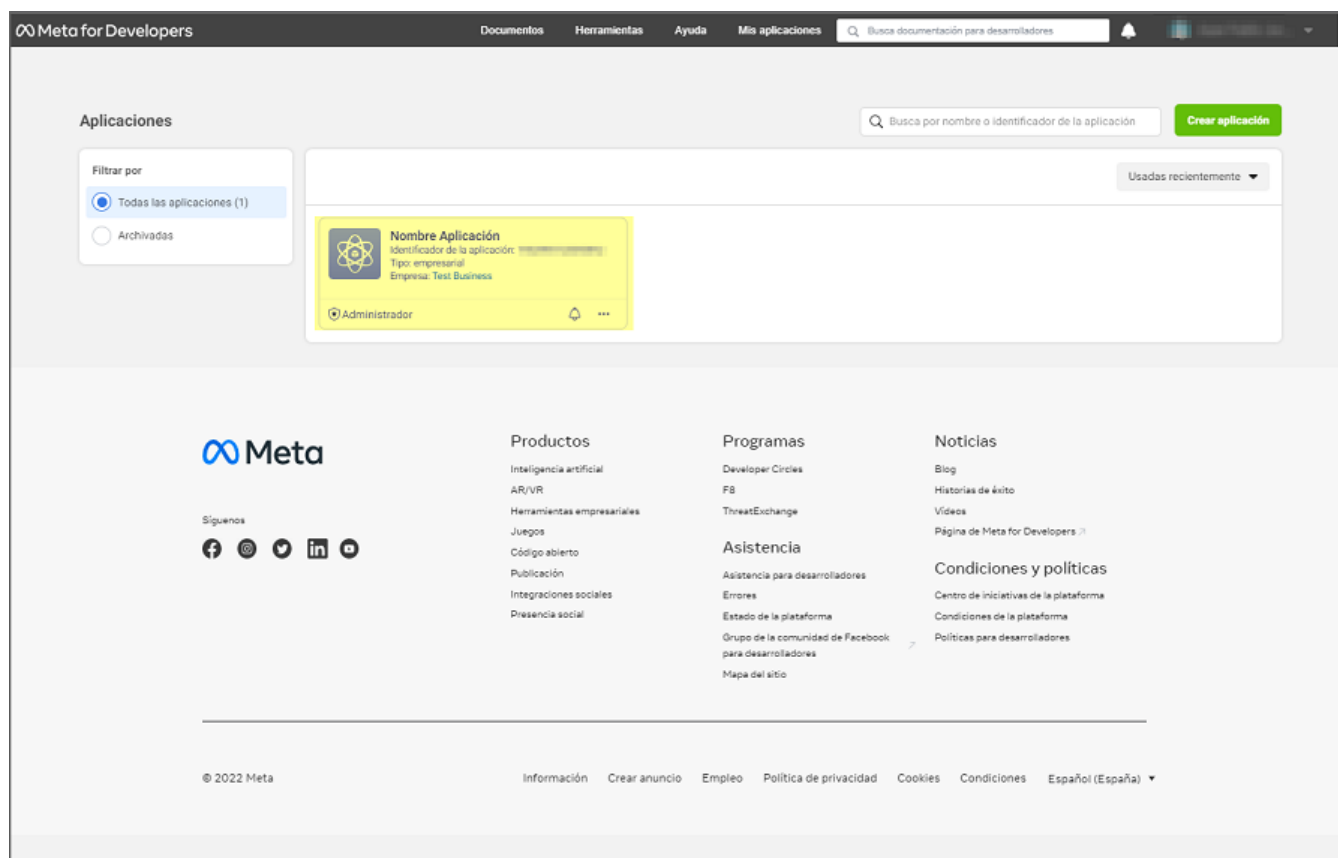
Al terminar la creación de plantillas personalizadas, estas deben quedar en estado Activa: Activa pendiente para que funcionen correctamente en la interacción con el Bot.

Nombre de la plantilla	Idioma	Estado	Última actualización
sample_shipping_confirmation Actualización de envío	English (US) Your package has been shipped. It will be delivered in [1] busi...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_shipping_confirmation Actualización de envío	Indonesian Paket Anda sudah dikirim. Paket akan sampai dalam [1] hari ke...	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
sample_shipping_confirmation Actualización de envío	Portuguese (BR) Seu pacote foi enviado. Ele será entregue em [1] dias úteis.	Activa: calidad pendiente	9 nov 2022
crear_caso Transaccional	Spanish Has terminado la categorización del caso. Para finalizar el proces...	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022
crear_caso Transaccional	Portuguese (BR) Você terminou a categorização do caso. Para finalizar o process...	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022
crear_caso Transaccional	English You have finished the categorization of the case. To finish the pr...	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022
ver_caso Transaccional	English You selected the case "[1]". Click "See case".	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022
ver_caso Transaccional	Spanish Seleccionaste el caso "[1]". Haz clic en "Ver caso".	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022
ver_caso Transaccional	Portuguese (BR) Você selecionou o caso "[1]". Clique em "Ver caso".	Activa: calidad pendiente	10 nov 2022

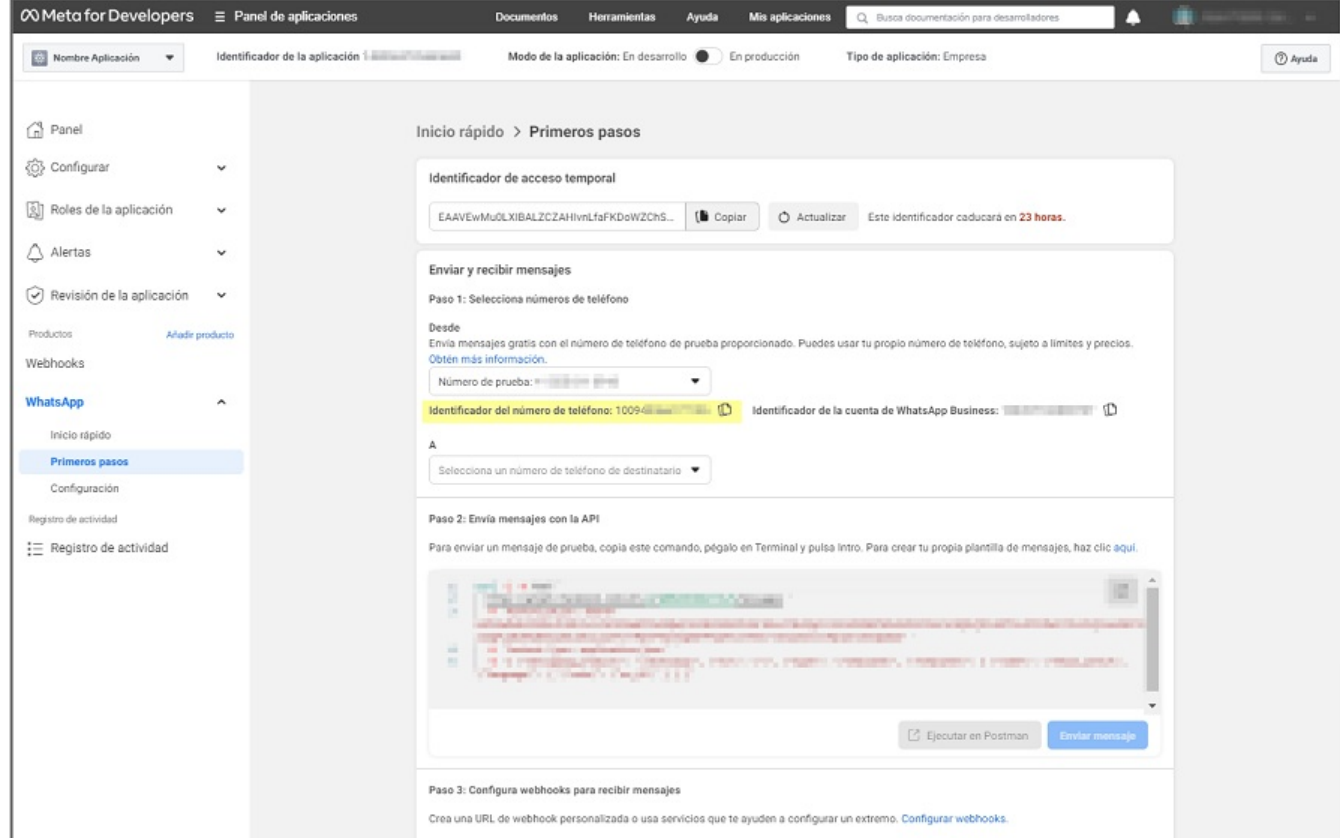
31 plantillas de mensajes en total (máx.: 250)

Obtener el Identificador de número de teléfono en la aplicación Meta – title: Obtener el Identificador de número de teléfono en la aplicación Meta chapter: "configuración" –

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 Desk

title: Configuración previa en Aranda Service Desk chapter: "configuracion" –

Se deben configurar dos nuevos grupos de trabajo en ASDK (WhatsApp Manager y WhatsApp Client) y crear dos nuevos usuarios (wmanager y wclient). Estos usuarios deben asociarse a los respectivos grupos de trabajo anteriormente creados y luego se les deben asignar los dos permisos correspondientes a cada grupo de trabajo así:

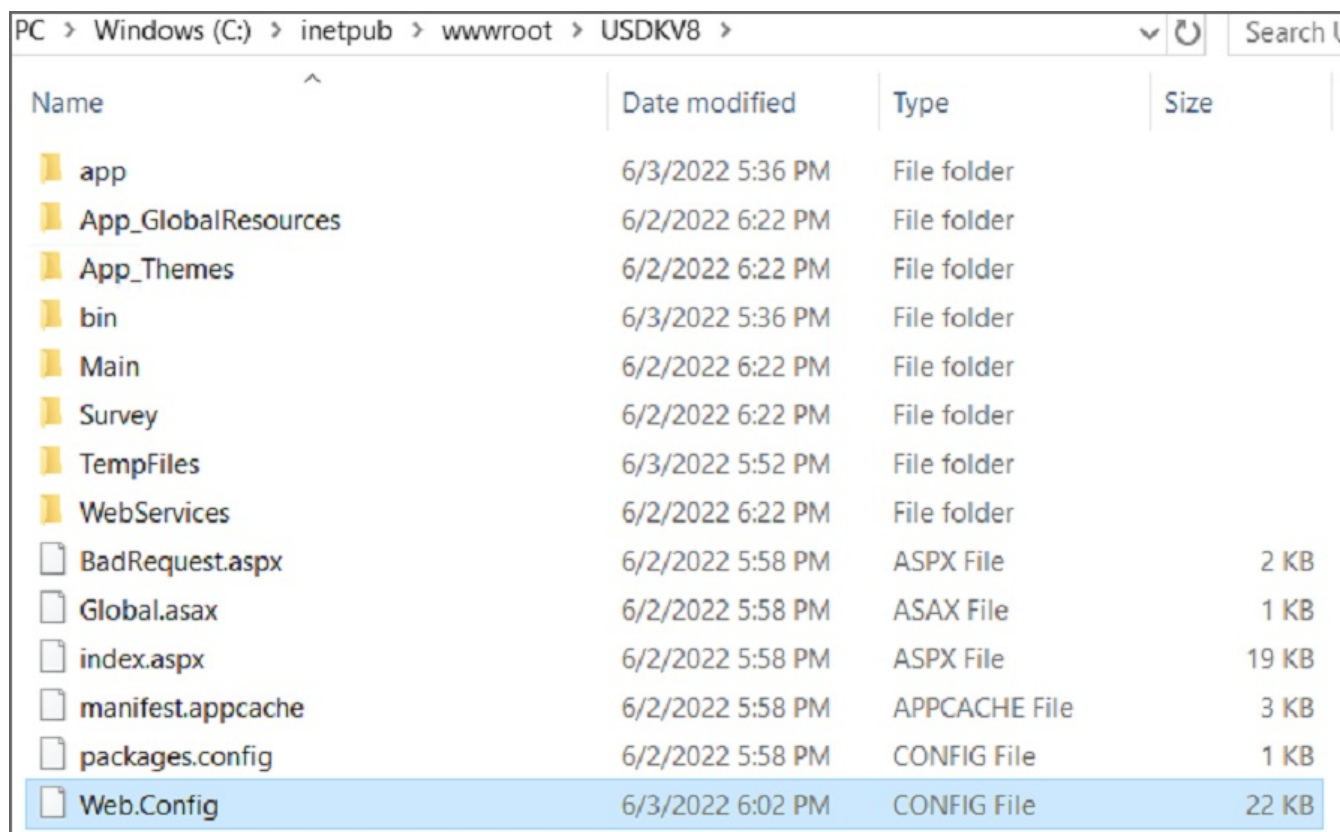
Grupo de trabajo y usuario	Permisos en la consola de administración Aranda Service Desk BLOGIK	Permisos en la consola de especialistas Aranda Service Desk FRONT END
WhatsApp Manager -> wmanager	<ul style="list-style-type: none"> • APPLICATION EXECUTE • TEAMS MANAGER 	
WhatsApp Client -> wclient		<ul style="list-style-type: none"> • APPLICATION EXECUTE • TEAMS CLIENT

El usuario "wclient" debe tener una licencia nombrada.

Nota: Si se tiene alguna configuración en la seguridad de contraseñas como (cambio de contraseña en el primer inicio de sesión), se deben superar esas validaciones antes de poder usar el Bot.

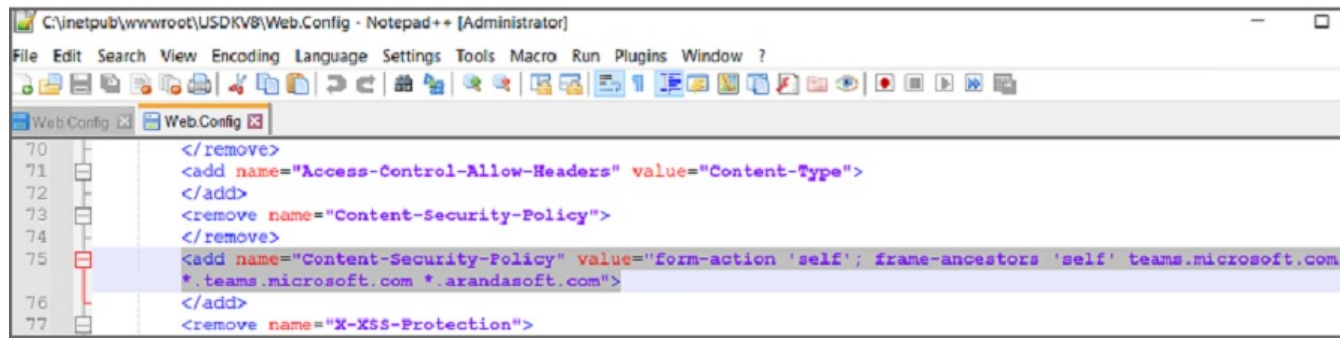
- Si el cliente está haciendo uso de los servicios del Bot de producción dispuesto por Aranda en el dominio de arandasoft.com, no debe realizar más configuraciones previas en Aranda Service Desk y se puede avanzar a la [Configuración del Ambiente del Bot](#).
- Si el cliente dispone de una implementación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

1. Ingrese al servidor donde se encuentre instalada la aplicación de Aranda Service Desk.
2. Ir a la ruta de instalación de USDKV8 (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\USDKV8) y ubicar el archivo Web.config.



3. Abra el archivo con un editor de texto y ubicar la siguiente línea:

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

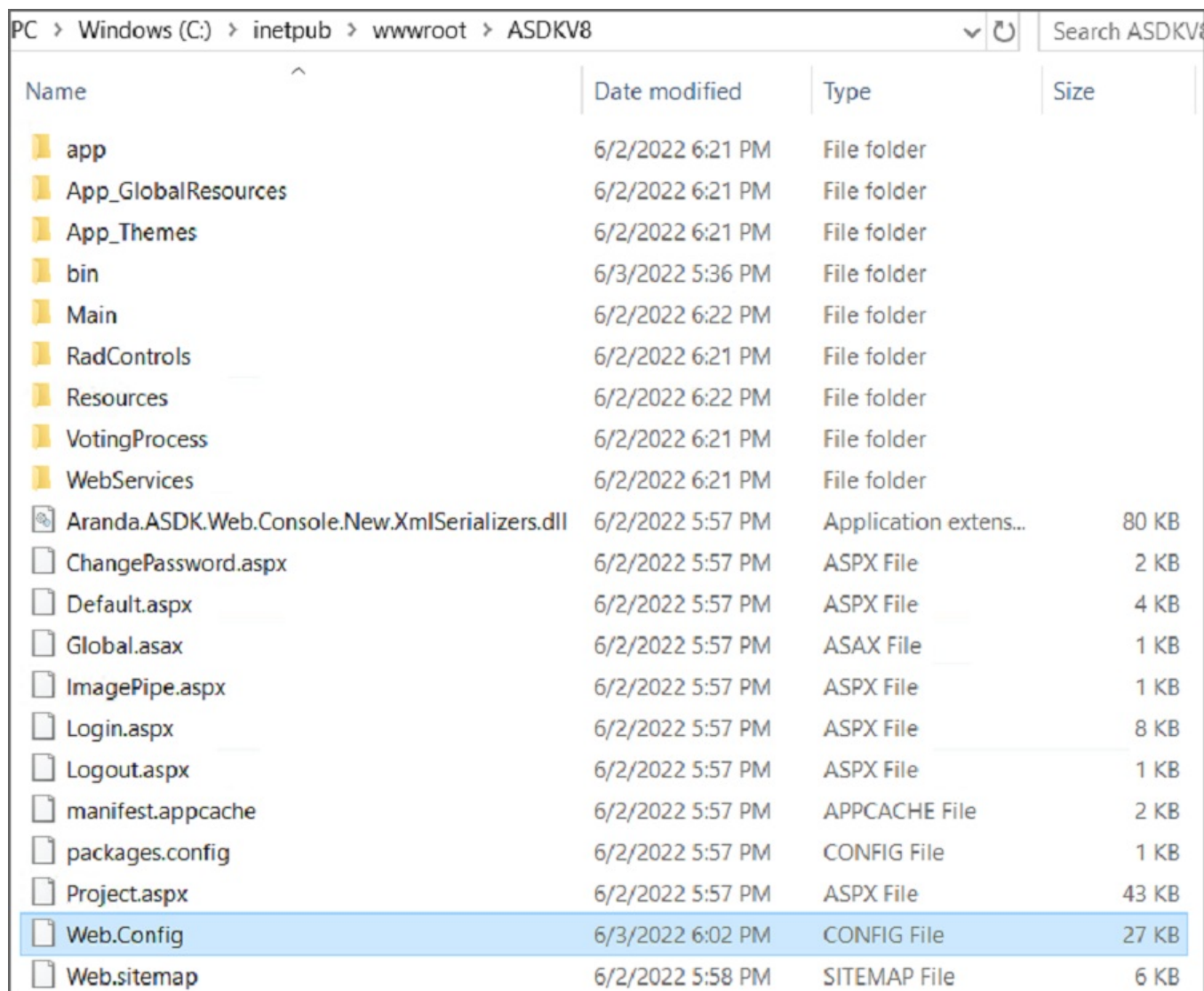


```
C:\inetpub\wwwroot\ASDKV8\Web.Config - Notepad++ [Administrator]
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?
Web.Config Web.Config
70 </remove>
71 <add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type">
72 </add>
73 <remove name="Content-Security-Policy">
74 </remove>
75 <add name="Content-Security-Policy" value="form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com
*.teams.microsoft.com *.arandasoft.com">
76 </add>
77 <remove name="X-XSS-Protection">
```

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">
```

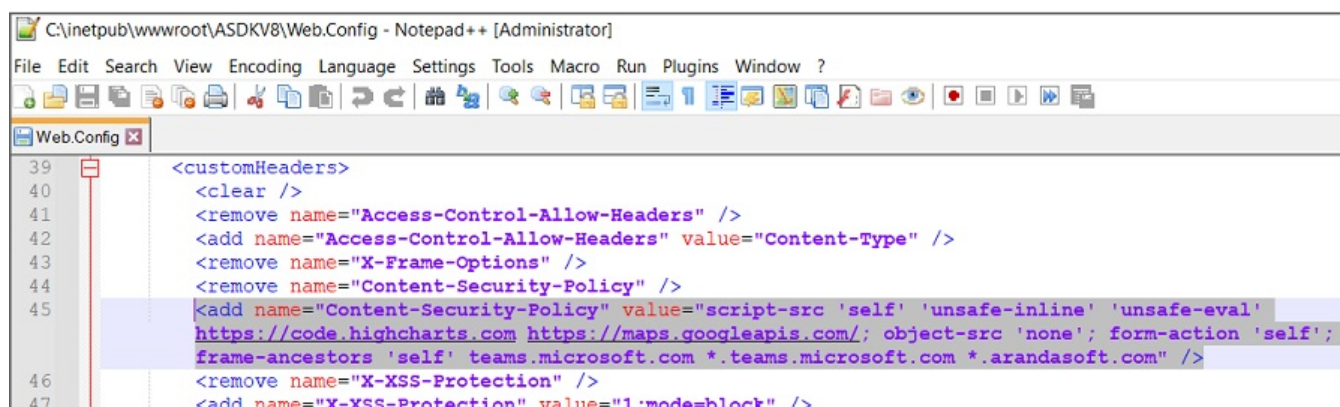
5. Ir a la ruta de instalación de ASDKV8 (generalmente es C:\inetpub\wwwroot\ASDKV8) y ubicar el archivo Web.config.



Name	Date modified	Type	Size
app	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
App_GlobalResources	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
App_Themes	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
bin	6/3/2022 5:36 PM	File folder	
Main	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
RadControls	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
Resources	6/2/2022 6:22 PM	File folder	
VotingProcess	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
WebServices	6/2/2022 6:21 PM	File folder	
Aranda.ASDK.Web.Console.New.XmlSerializers.dll	6/2/2022 5:57 PM	Application extens...	80 KB
ChangePassword.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	2 KB
Default.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	4 KB
Global.asax	6/2/2022 5:57 PM	ASAX File	1 KB
ImagePipe.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	1 KB
Login.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	8 KB
Logout.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	1 KB
manifest.appcache	6/2/2022 5:57 PM	APPCACHE File	2 KB
packages.config	6/2/2022 5:57 PM	CONFIG File	1 KB
Project.aspx	6/2/2022 5:57 PM	ASPX File	43 KB
Web.Config	6/3/2022 6:02 PM	CONFIG File	27 KB
Web.sitemap	6/2/2022 5:58 PM	SITEMAP File	6 KB

6. Abra el archivo con un editor de texto y ubicar la siguiente línea:

```
<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://code.highcharts.com https://maps.googleapis.com/; object-src 'none';
form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com" />
```



```
C:\inetpub\wwwroot\ASDKV8\Web.Config - Notepad++ [Administrator]
File Edit Search View Encoding Language Settings Tools Macro Run Plugins Window ?
Web.Config Web.Config
39 <customHeaders>
40 <clear />
41 <remove name="Access-Control-Allow-Headers" />
42 <add name="Access-Control-Allow-Headers" value="Content-Type" />
43 <remove name="X-Frame-Options" />
44 <remove name="Content-Security-Policy" />
45 <add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval'
https://code.highcharts.com https://maps.googleapis.com/; object-src 'none'; form-action 'self';
frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com" />
46 <remove name="X-XSS-Protection" />
47 <add name="X-XSS-Protection" value="1;mode=block" />
```

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

```
<add name="Content-Security-Policy" value="script-src 'self' 'unsafe-inline' 'unsafe-eval' https://code.highcharts.com https://maps.googleapis.com/; object-src 'none';
form-action 'self'; frame-ancestors 'self' teams.microsoft.com *.teams.microsoft.com *.arandasoft.com *.dnsambiente.com" />
```

8. Guarde los cambios y reiniciar el IIS.

Nota: Cada vez que efectue una actualización del producto de Aranda Service Desk (ASDK), debe realizar estas configuraciones.

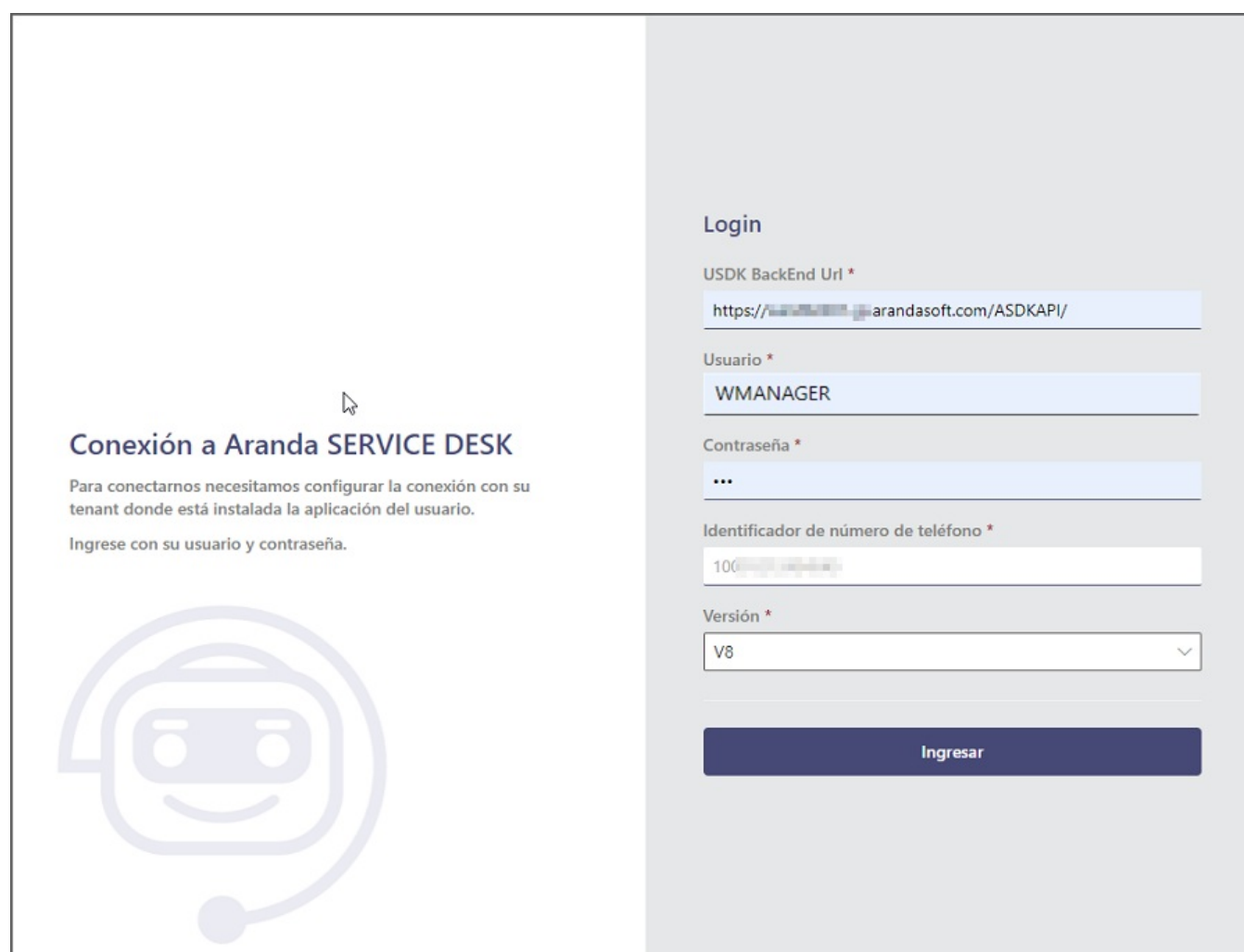
Login y configuración en el ambiente del Bot

title: Login y configuración en el ambiente del Bot chapter: "configuracion" – 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.

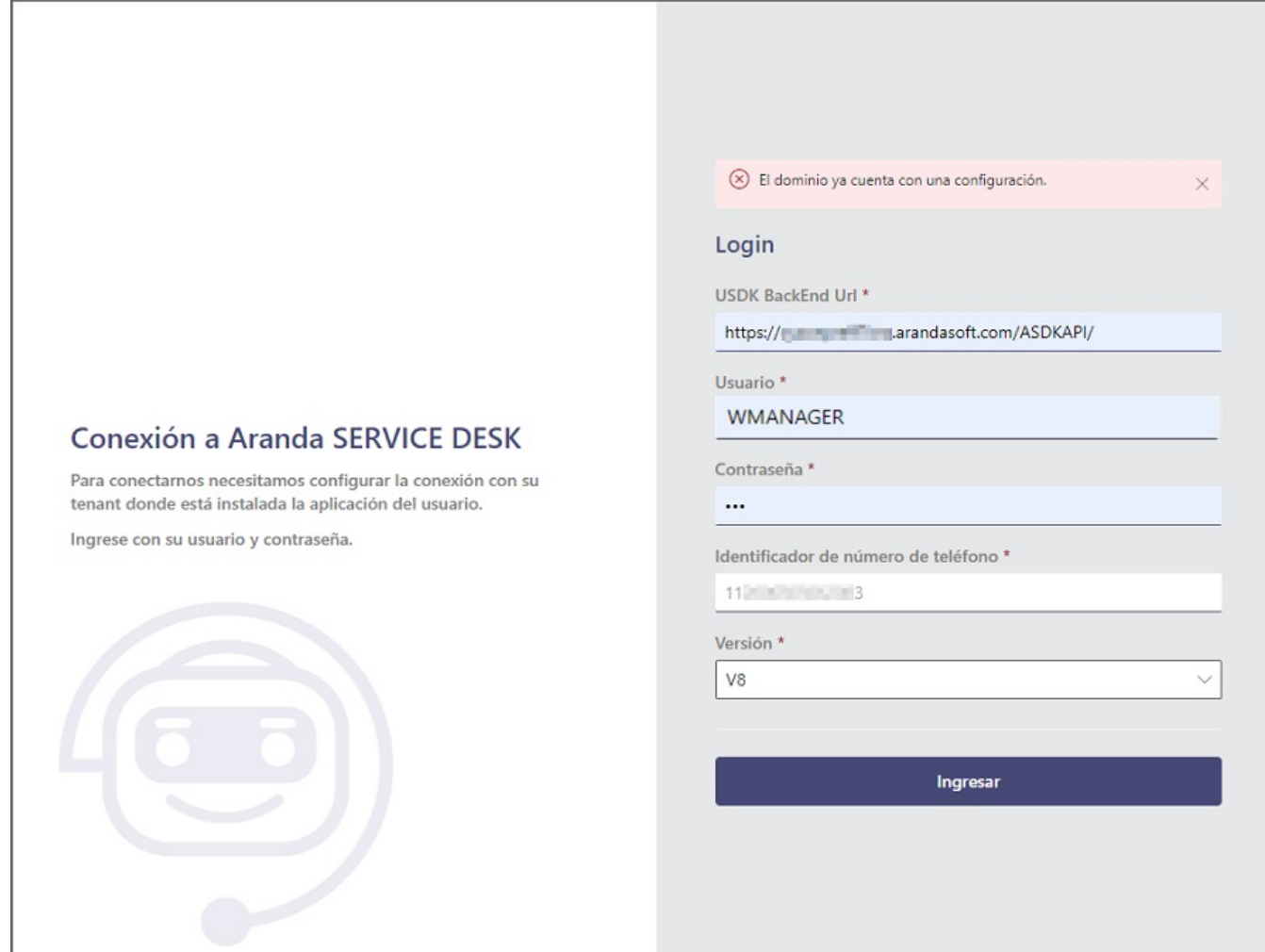
Login en el ambiente del Bot

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
USDK BackEnd Url	URL del API de Aranda Service Desk (ASDK) https://(Dominio)/ASDKAPI/
Usuario	Usuario asociado al grupo WhatsApp Manager (wmanager)
Contraseña	Contraseña del usuario asociado al grupo WhatsApp Manager
Identificador de número de teléfono	Dato que se guardó cuando se Obtuvo el identificador del número
Versión	Versión del ambiente ASDK (V8) ASMS (V9)



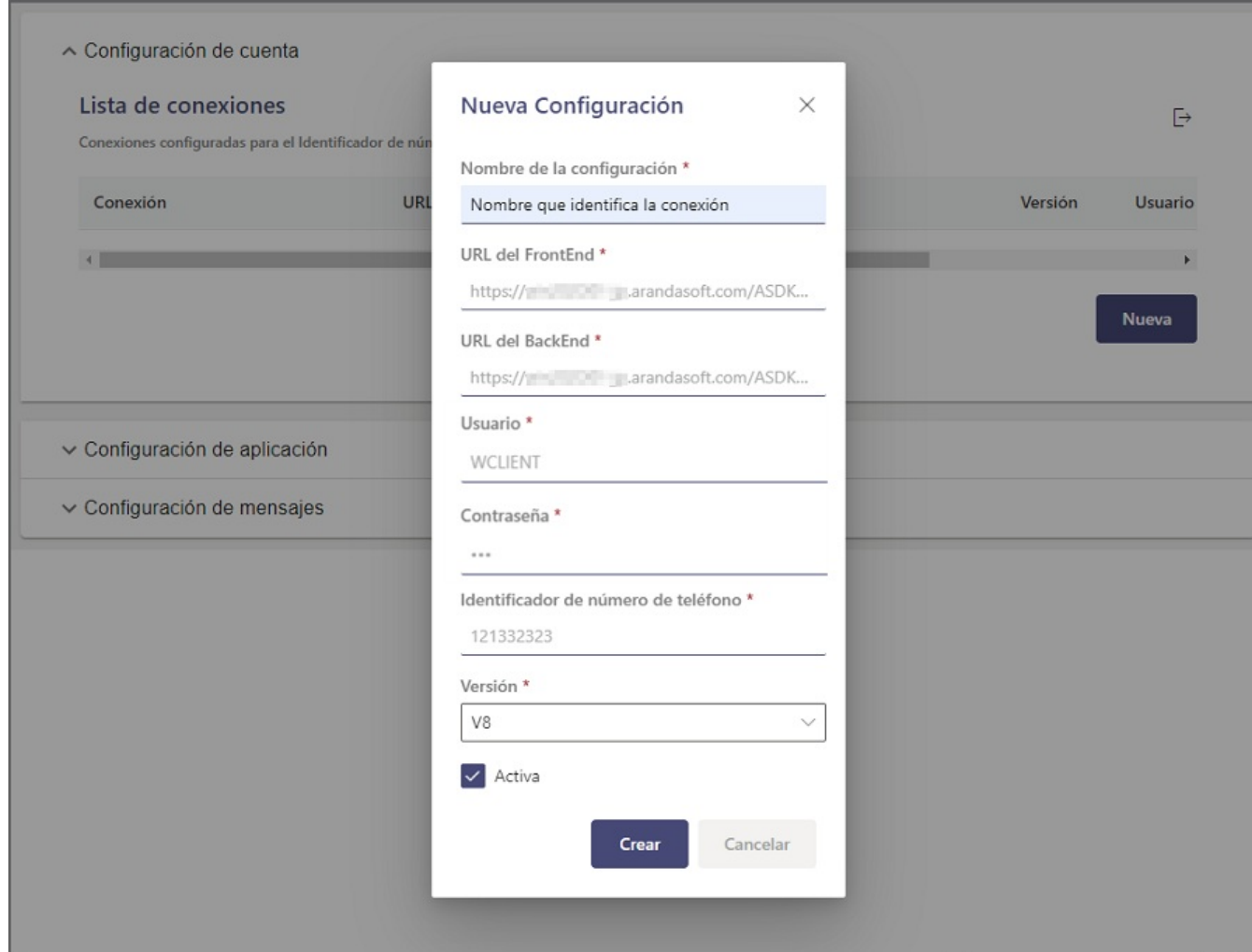
Nota: Cuando ya existan conexiones configuradas, el ingreso se debe realizar con la USDK BackEnd URL de la conexión que esté activa actualmente. Si se ingresa la URL de alguna conexión diferente a la configurada, se mostrará el siguiente mensaje:



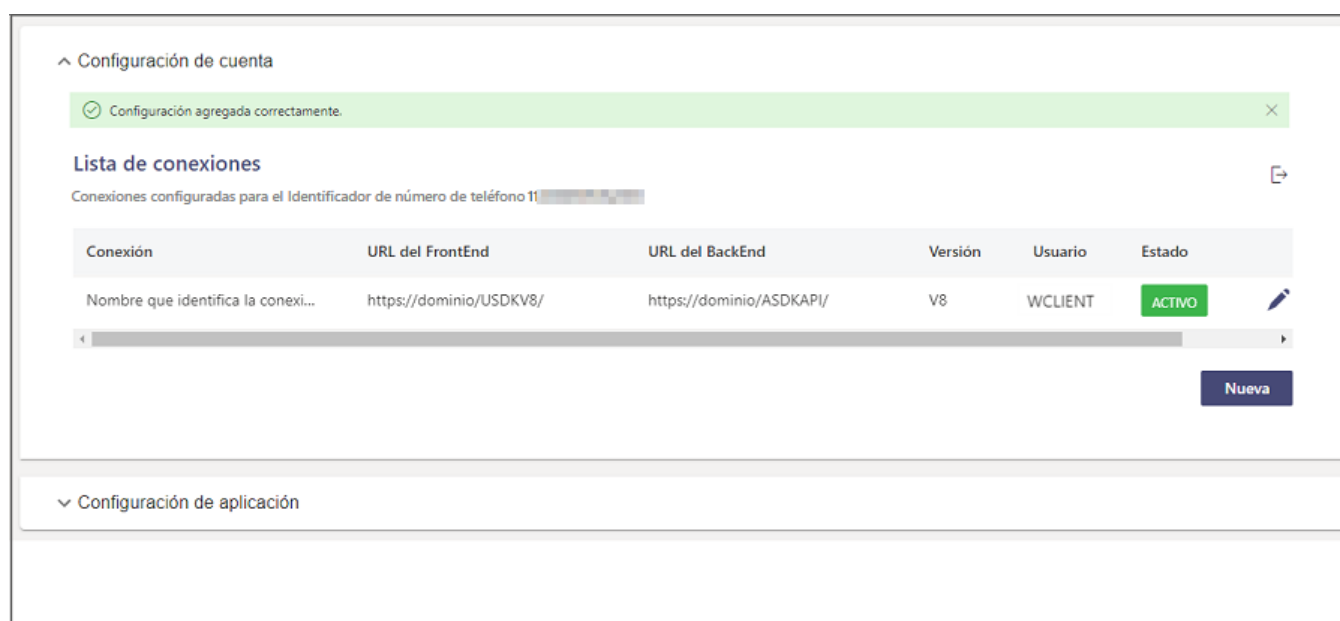
Configuración de cuenta en el ambiente del Bot

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.

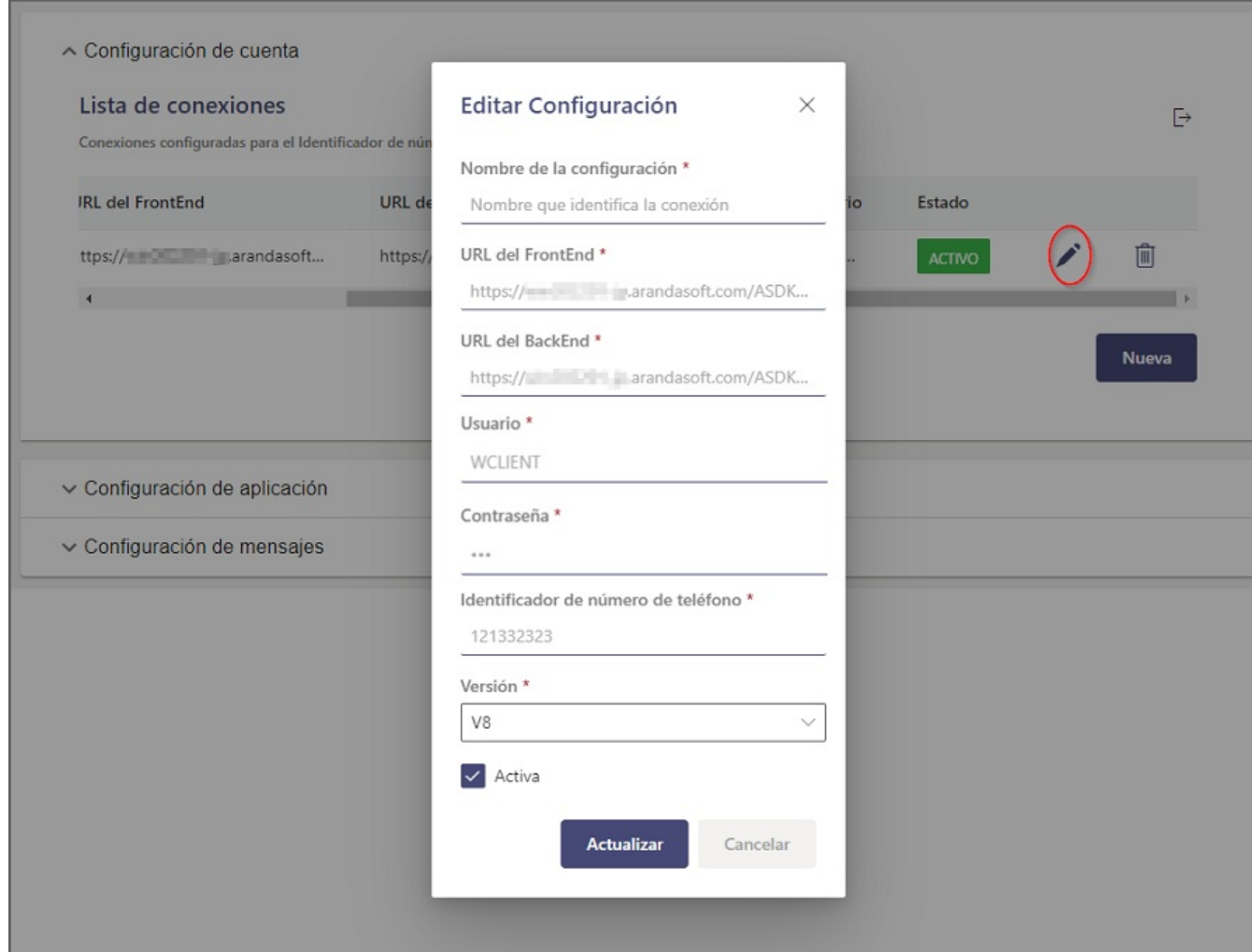
Campo	Descripción
Nombre de la configuración	Nombre que identifica la conexión
URL del FrontEnd	URL de la consola web de usuarios de Aranda Service Desk (USDKV8) https://(Dominio)/USDKV8/
URL del BackEnd	URL del API de Aranda Service Desk (ASDK) https://(Dominio)/ASDKAPI/
Usuario	Usuario asociado al grupo WhatsApp Client (wclient)
Contraseña	Contraseña del Usuario asociado al grupo WhatsApp Client
Identificador de número de teléfono	Dato que se guardó cuando se Obtuvo el identificador del número se carga por defecto
Versión	Versión del ambiente ASDK (V8) ASMS (V9)
Activa	Activa / Inactiva la configuración



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



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 Desk (ASDK).

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 desde el campo **Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio**; la última conexión establecida es la que se mantiene como **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

Configuración de cuenta

Configuración de aplicación

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

Conexión 2

Conexión 1

Conexión 2

En esta sección se va a configurar la plantilla que provee whatsapp que utiliza el bot para interactuar con el usuario.

Token de acceso permanente *

EAATLSOo8h7k8ACD1utBY2LDgXszRPmOJFPEZCdqgFZAGvPM0khYfKR8HLumU78lB9Ma5AX8ptSKcsZCchPikVMW...

Token de verificación *

ArandaAdmin

Plantilla de crear caso *

crear_caso

Plantilla de ver caso *

ver_caso

Plantilla de aprobar caso *

aprobar_caso

Guardar

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 desde el campo Seleccione la conexión para la cual va a realizar el cambio; la última conexión establecida es la que se mantiene como 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

En esta sección, el cliente podrá personalizar la forma como se categorizan de casos al interactuar con el Bot.

Al crear un caso con la opción “Usar enlaces rápidos de categorías” desactivada (Opción por defecto), el Bot inicia un diálogo para seleccionar en orden cada opción (Proyecto – Servicio – Categoría).

Al activar la opción “Usar enlaces rápidos de categorías”, el Bot mostrará un listado de enlaces rápidos de las categorías que tienen habilitado el Check “Categoría en el Home de usuarios” en la consola web de administración (BASDK) > Itil > Categorías. Así, sólo tendrá que seleccionar una opción y el Bot genera el enlace o el botón (si cuenta con plantillas personalizadas) que permite crear el caso.

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

Configuración de cuenta

Configuración de aplicación

Configuración de mensajes

Personalización del bot

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

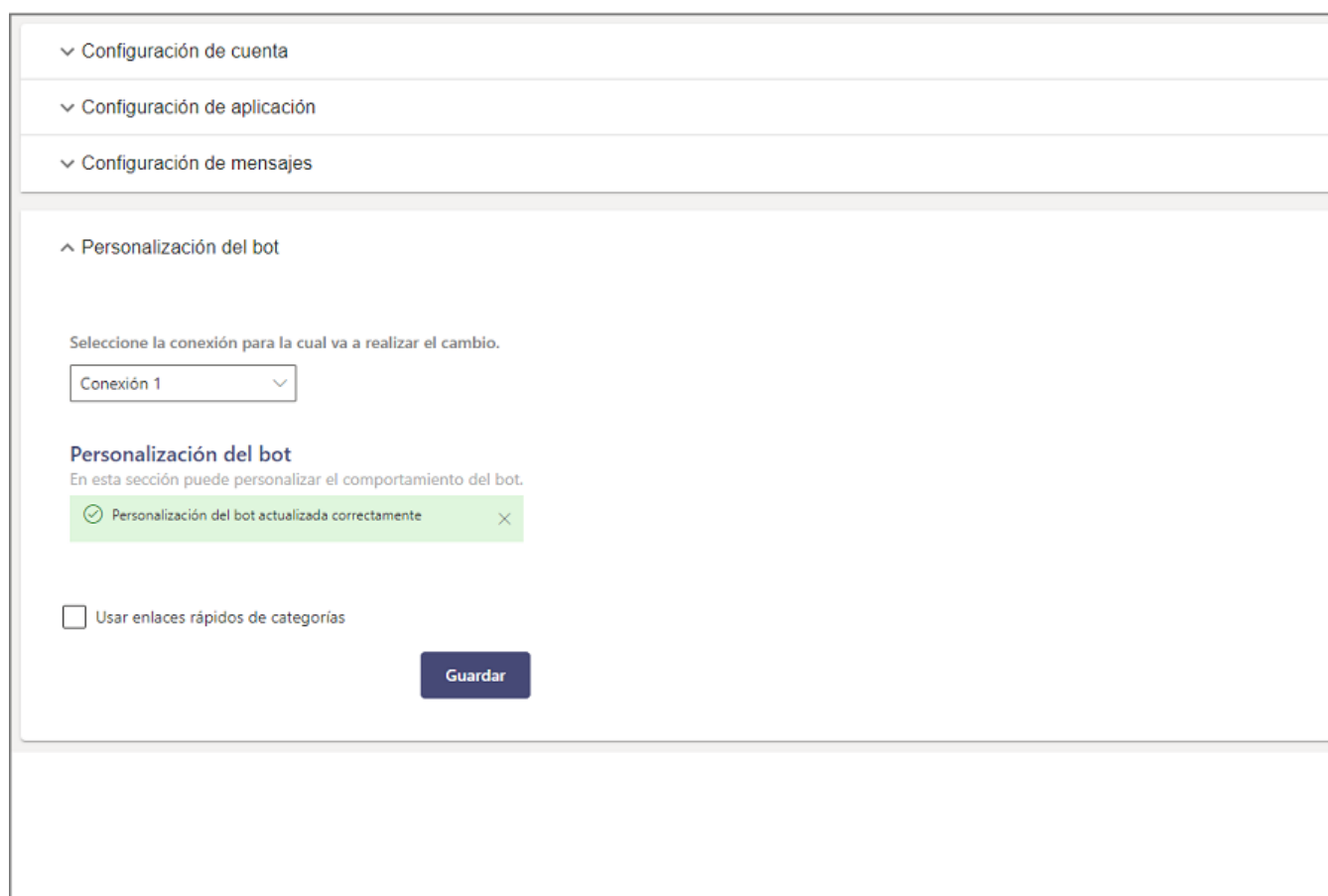
Conexión 1

Personalización del bot
En esta sección puede personalizar el comportamiento del bot.

Usar enlaces rápidos de categorías

Guardar

De esta manera, el cliente podrá personalizar la experiencia del usuario en función de sus necesidades y preferencias; si la configuración se almacena de forma correcta podrá visualizar el mensaje Personalización del bot actualizada correctamente.

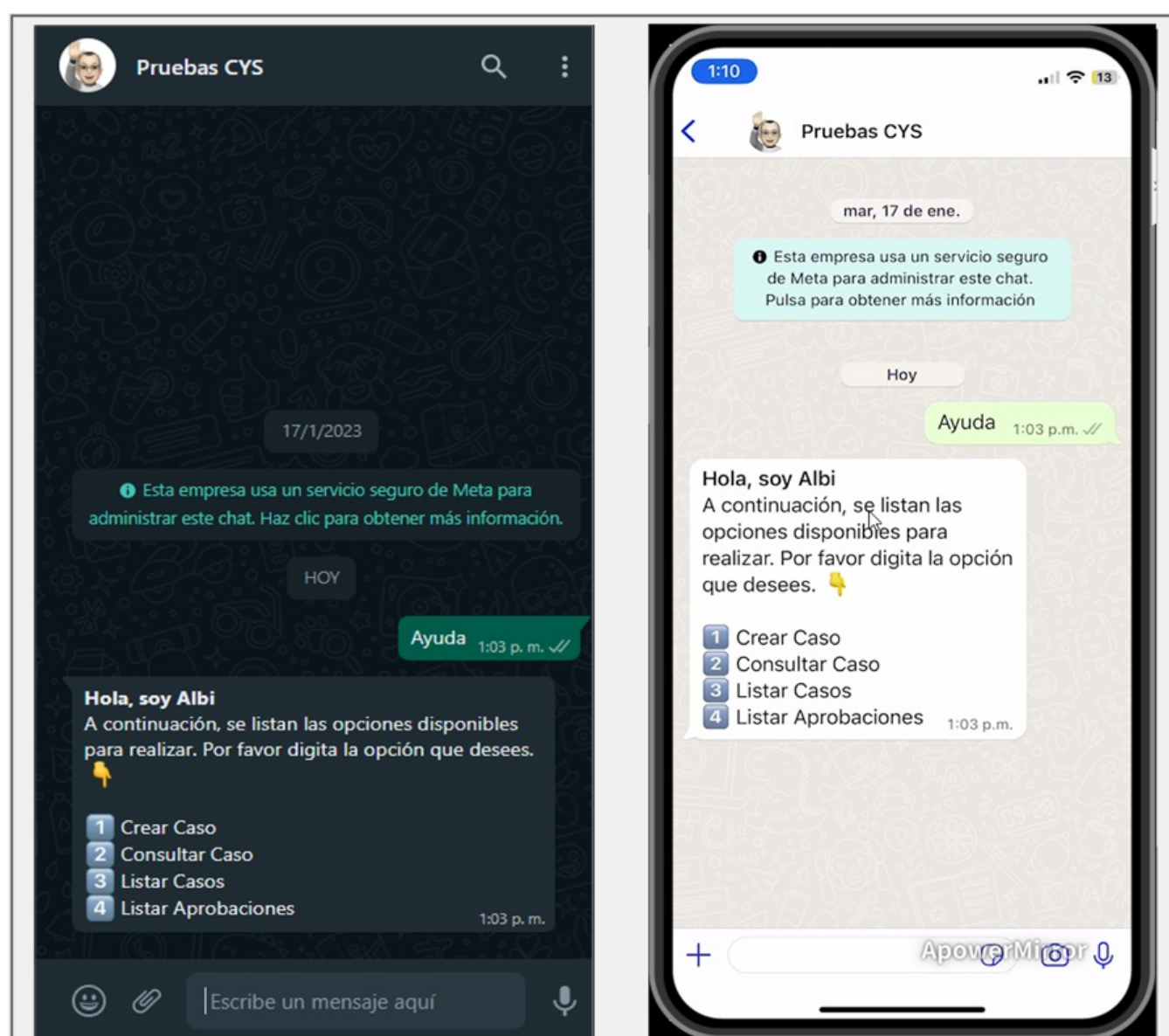


Uso del Bot de WhatsApp – title: Uso del Bot de WhatsApp chapter: “uso” –

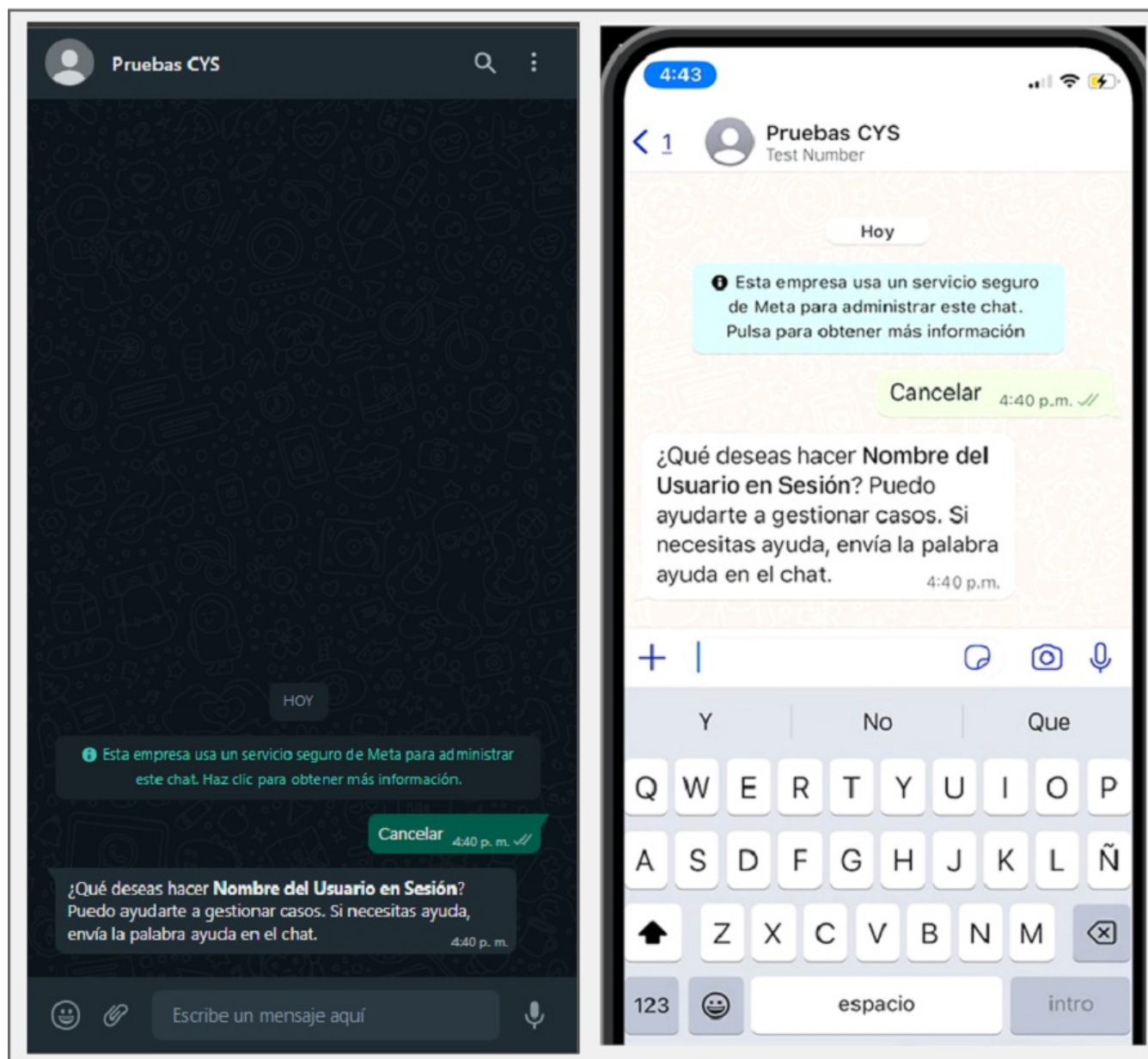
El Bot de WhatsApp está disponible tanto en la aplicación móvil como en la versión web de WhatsApp; los usuarios pueden invocar el Bot digitando cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de presentación y proporciona un listado de opciones disponibles, que incluyen “Crear Caso”, “Consultar Caso”, “Listar Casos”, “Listar Aprobaciones” y “Acceso Anónimo (si la opción de acceso anónimo está habilitada en la BASDK)”; y solicita digitar una opción.

Nota

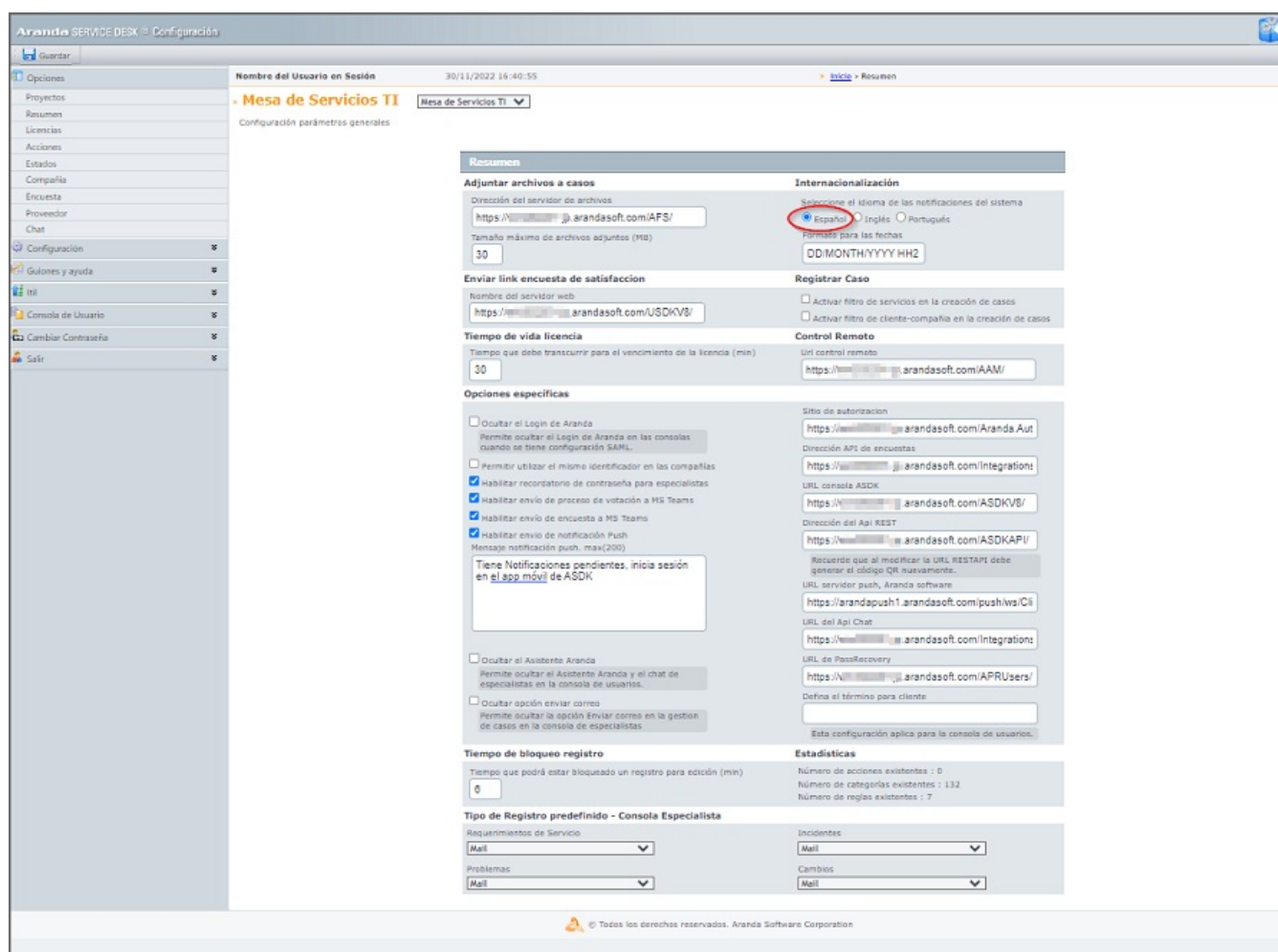
- 1 Si el número que interactúa con el Bot no está asociado a un usuario activo y la opción de acceso anónimo no está habilitada en la BASDK, el Bot responderá con el mensaje *Por favor comunícate con el administrador de Aranda para configurar tu usuario y número móvil. Para utilizar esta aplicación debes tener una suscripción activa de Aranda Service Desk.*
- 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 - Acceso Anónimo). El Bot responderá con un mensaje como el siguiente:



El Bot de WhatsApp soporta los mismos idiomas de Service Desk (español, inglés y portugués), el cual se mostrará de acuerdo a la configuración que se tenga en la consola administrador (BASDK) > Resumen > Internacionalización.

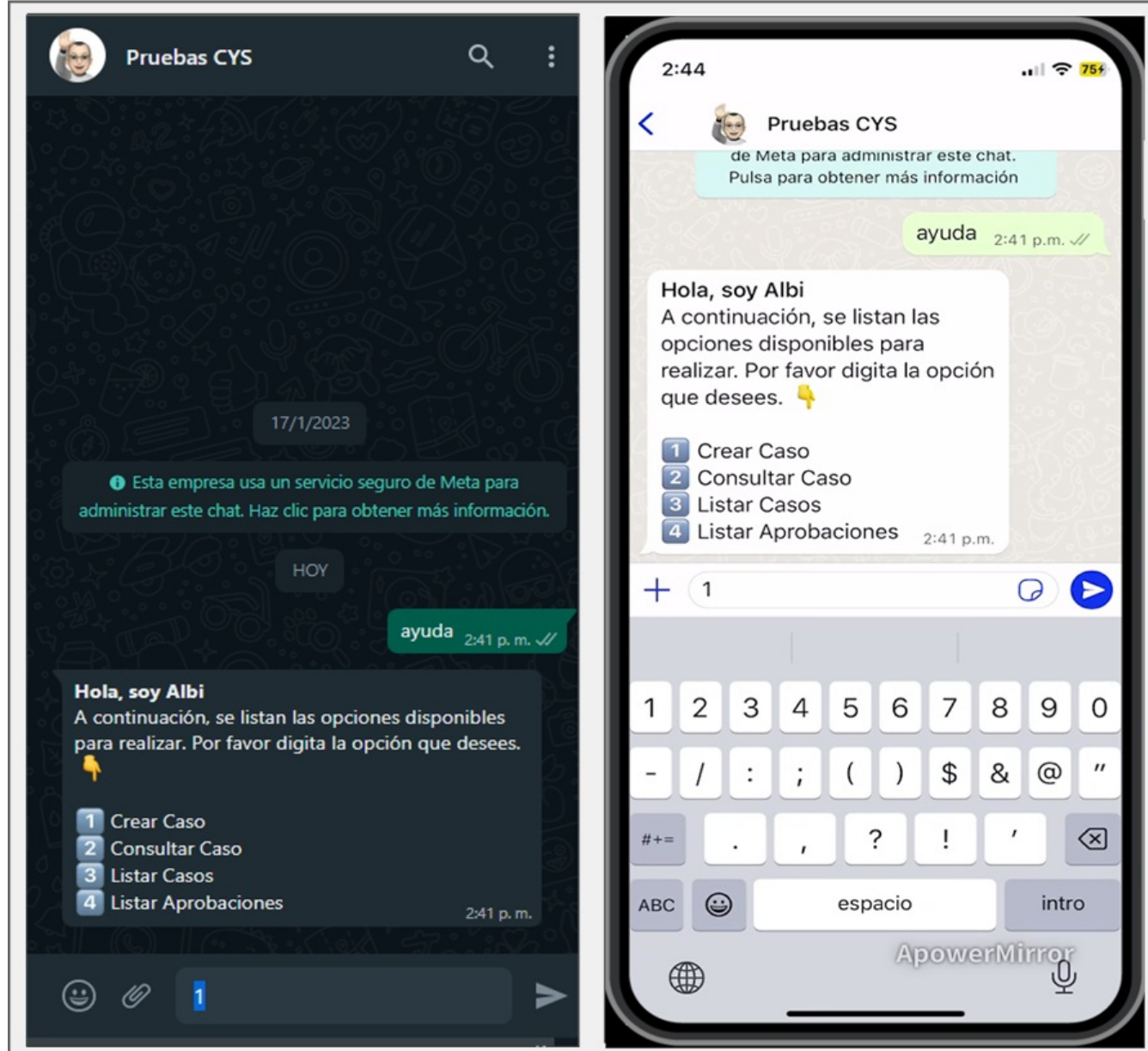


Nota: Actualmente la versión Windows de WhatsApp que se instala desde Microsoft Store no es compatible totalmente con el Bot.

\n## Crear un caso

title: Crear un caso chapter: "uso" —

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 muestra las opciones disponibles. Seleccione la opción Crear Caso escribiendo el número 1 como respuesta.

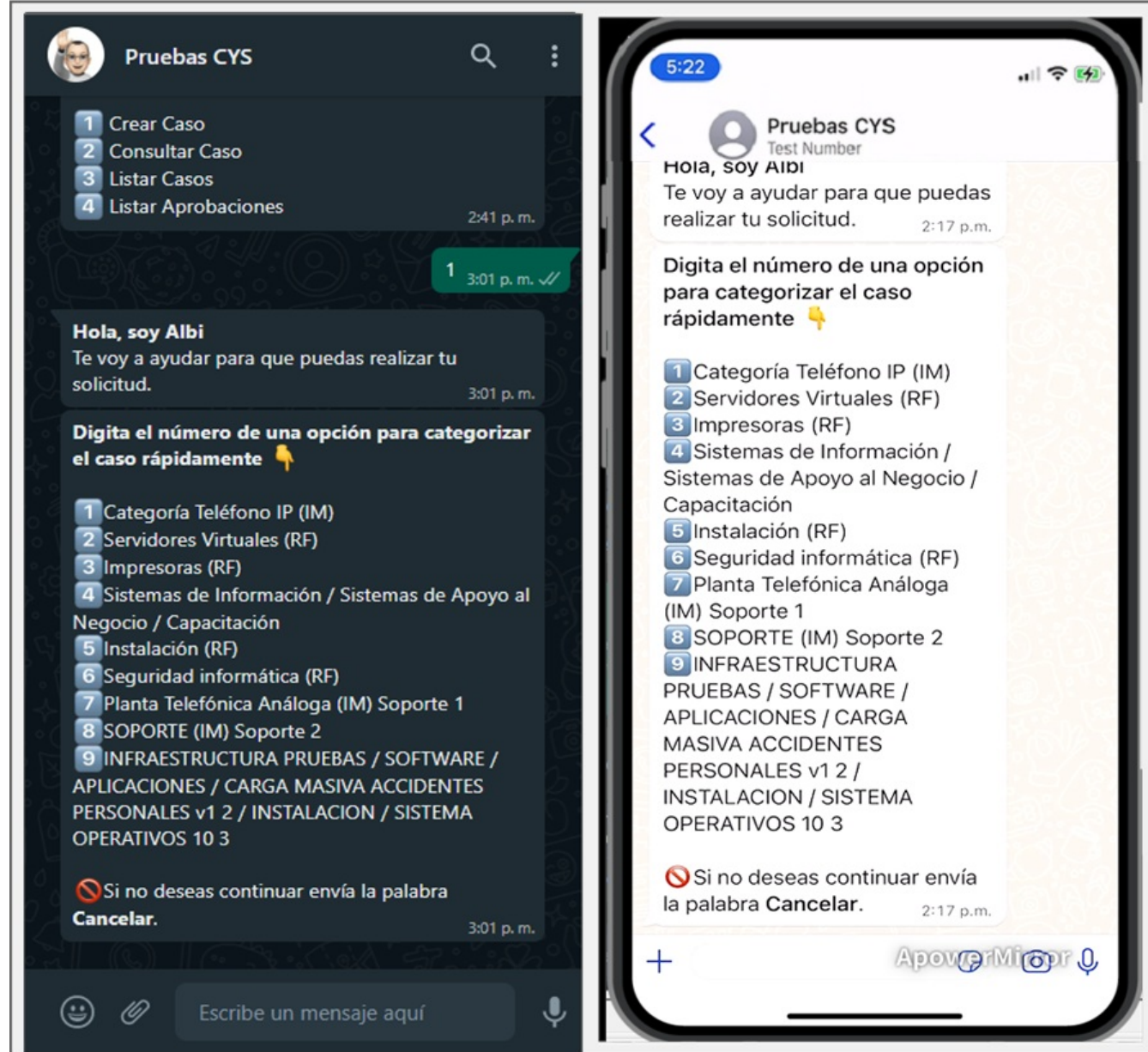


2. El Bot recibe la respuesta del usuario y retorna el mensaje de atención que se tenga configurado acompañado de una de las siguientes opciones:

a) Al habilitar la opción "Usar enlaces rápidos de categorías" en la [Personalización del Bot](#), el Bot solicitará digitar el número de una opción.

Notas

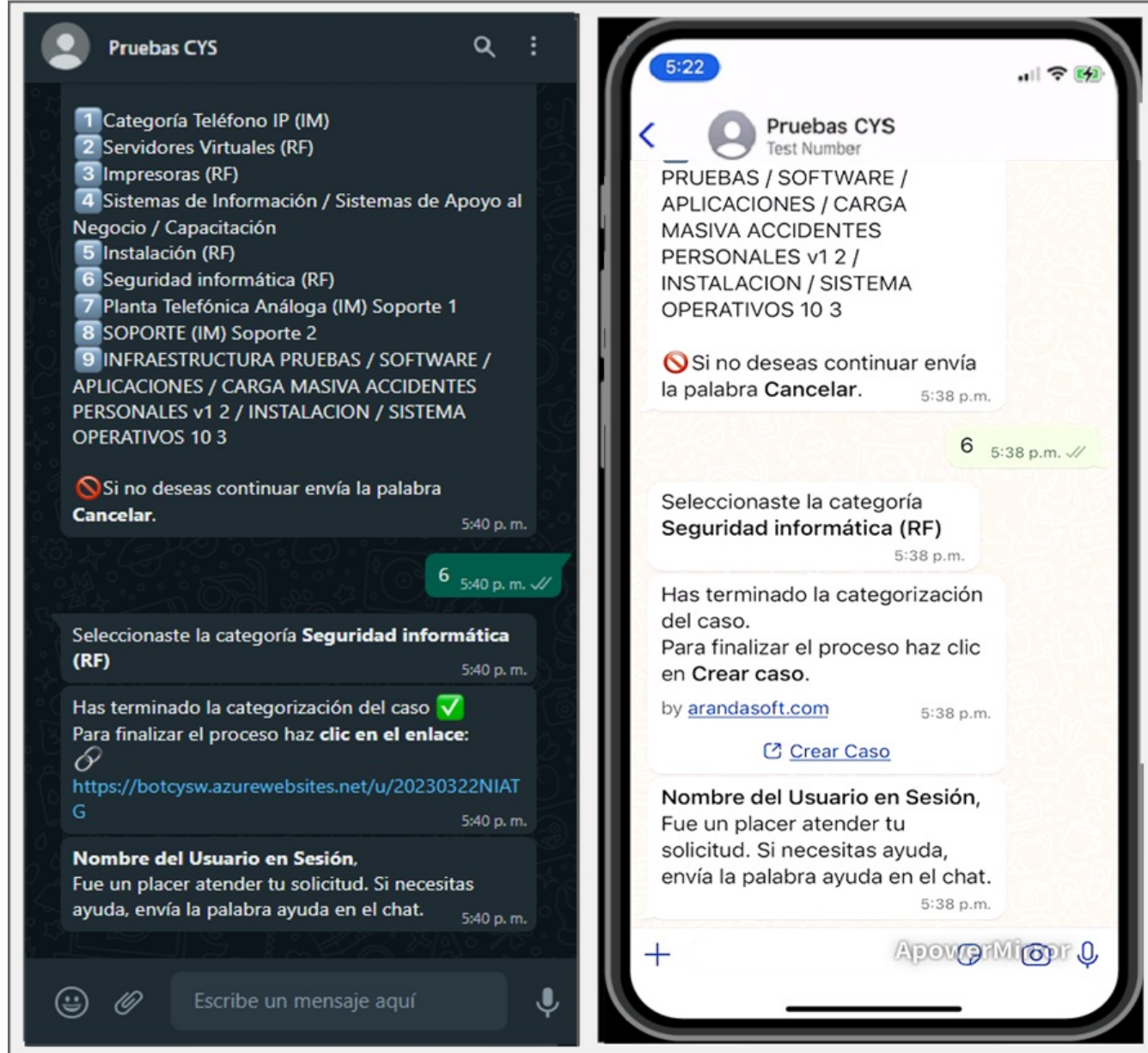
- 1 Si el usuario que interactúa con el Bot, no está asociado al o los servicios configurados para las categorías habilitadas, al seleccionar la opción **Crear Caso**, el Bot responderá con el mensaje *Lo siento. En este momento no tienes categorías configuradas para continuar.*
- 2 Para la generación del listado, el Bot valida que el usuario esté asociado al o los servicios configurados en las categorías que tienen habilitado el Check "Categoría en el Home de usuarios" en la consola web de administración (BASDK) > Itil > Categorías.
- 3 Se recomienda configurar etiquetas en las categorías, para facilitar la identificación en la categorización del caso, debido a las restricciones en la cantidad de caracteres que permiten visualizar la jerarquía de forma completa.



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; solicita dar clic en el enlace o en el botón Crear caso si ha configurado una plantilla personalizada.

Notas

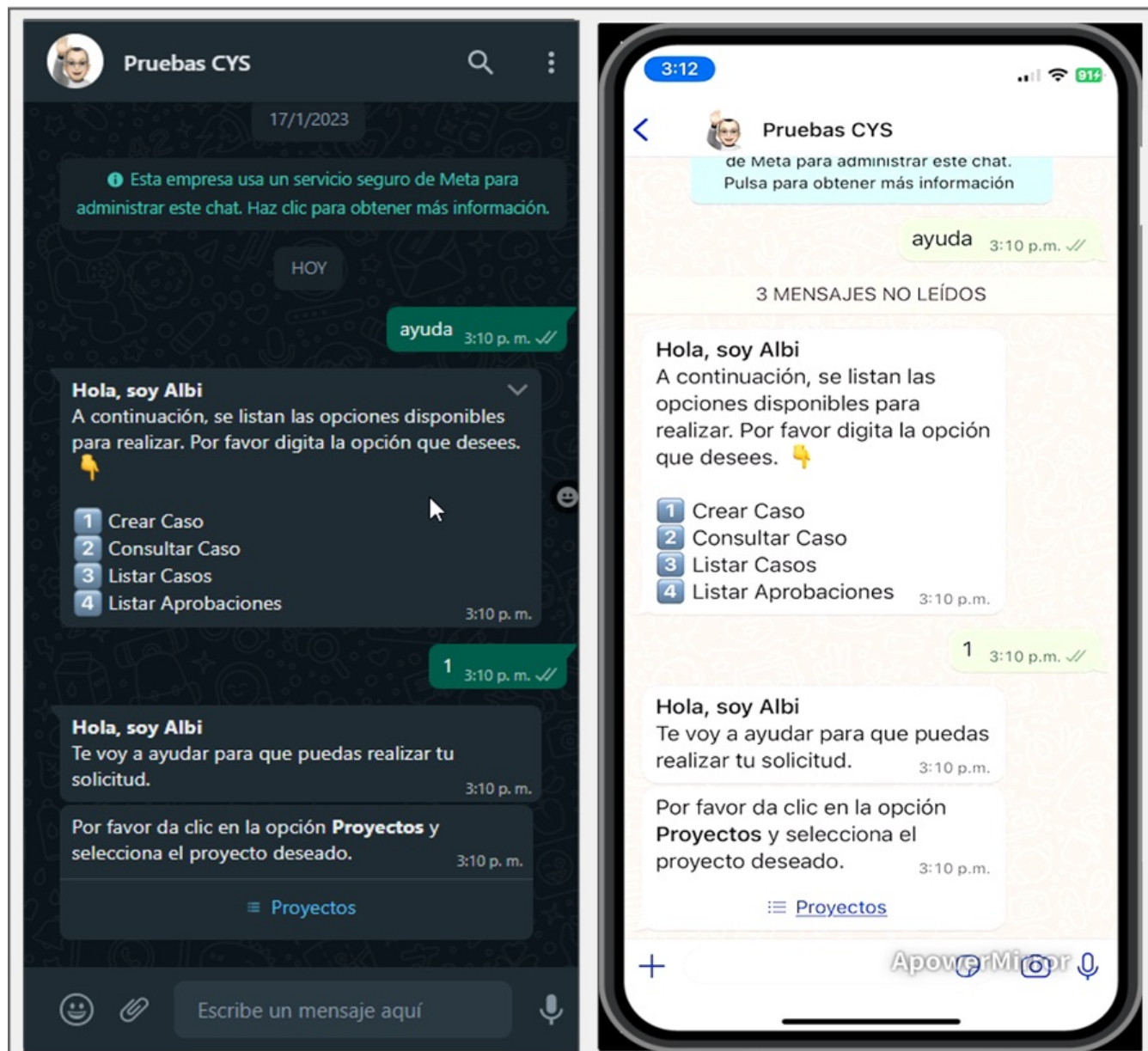
- 1 Si el usuario que interactúa con el Bot, envía como respuesta un valor incorrecto, el Bot genera el mensaje *Debes digitar el número de opción para poder continuar con la creación del caso. Si no deseas continuar envía la palabra Cancelar.* Se genera el listado con las categorías y solicita la digitación de la opción.
- 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.



b) Si no se habilita la opción "Usar enlaces rápidos de categorías" en la [Personalización del Bot](#); el Bot solicitará seleccionar un Proyecto deseado.

Nota

- 1 Si el usuario que interactúa con el Bot, está asociado a un proyecto y no a un servicio, al 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 que interactúa con el Bot, está asociado a un sólo proyecto, al seleccionar la opción **Crear Caso**, el Bot elegirá automáticamente el proyecto.

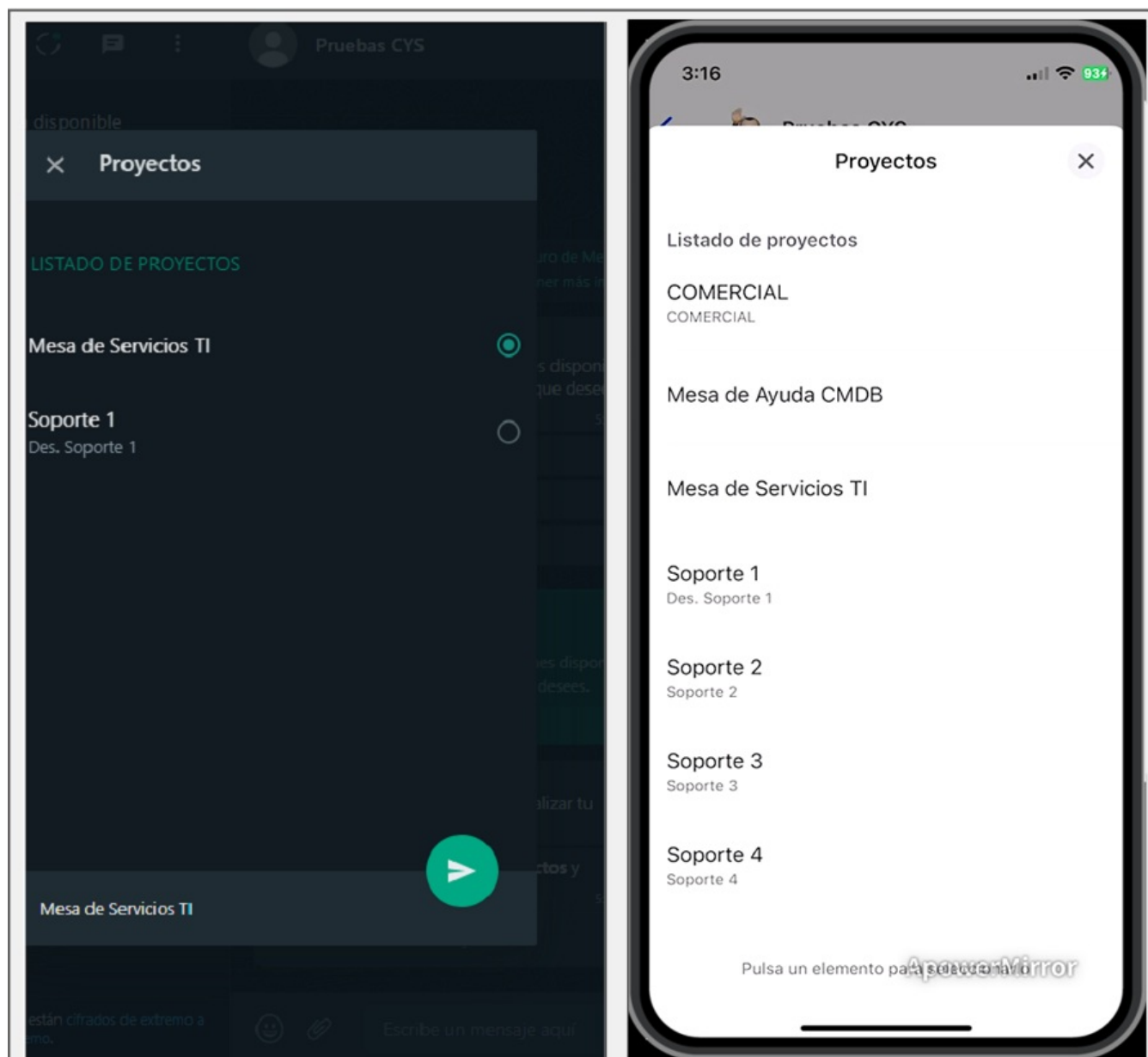


3. Al seleccionar la opción **Proyectos**, podrá visualizar la lista de proyectos en los que está asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 proyectos, se listan 9 y se habilita una opción **Siguiente** que se enviará como respuesta al chat y genera un segundo listado de proyectos.

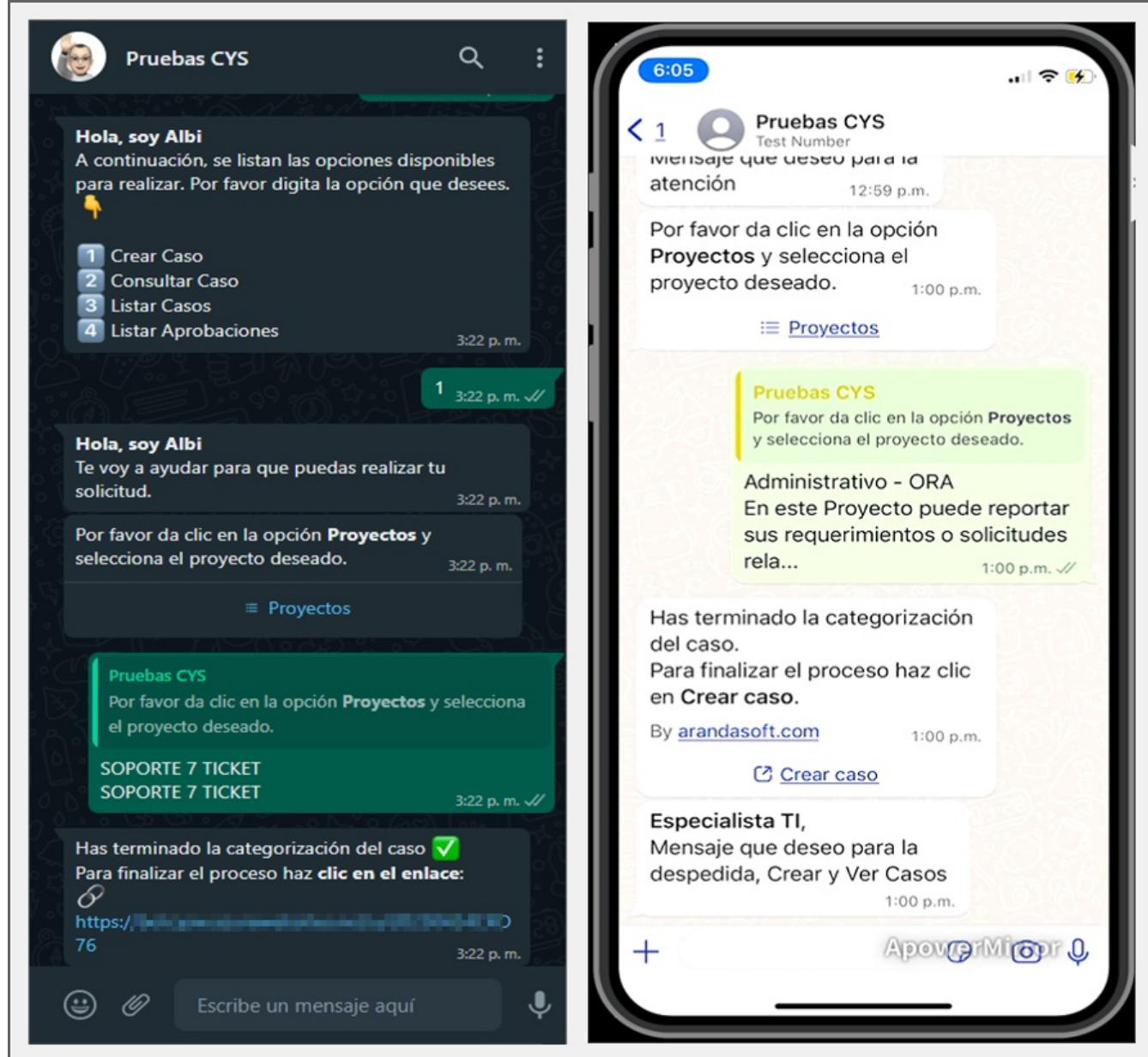
Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 proyectos. El usuario en sesión, podrá seleccionar un proyecto de los listados generados, seleccionar el proyecto deseado y hacer clic en el botón **Enviar**.

Nota

- 1 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.



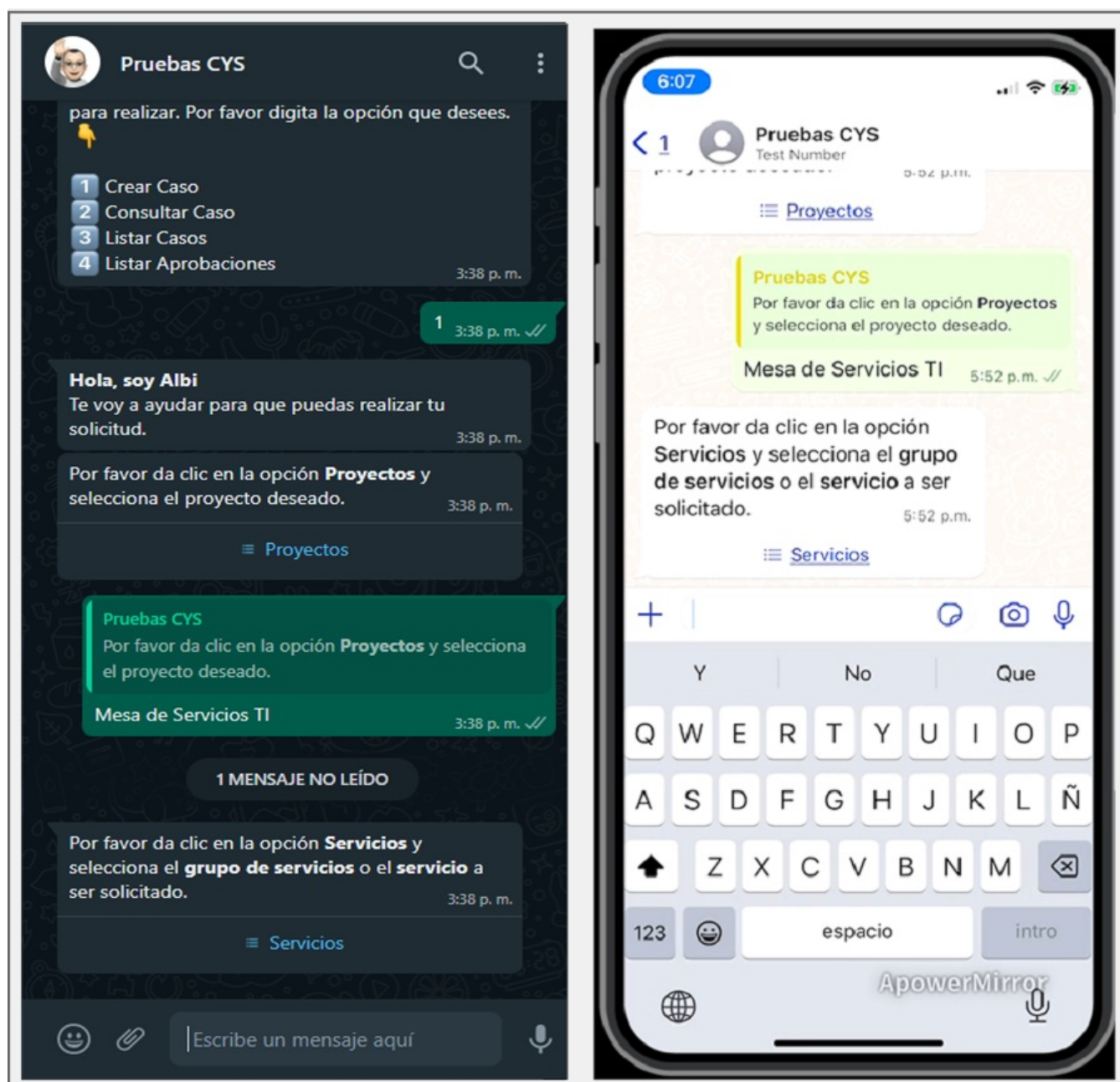
4.El proyecto seleccionado se envía como respuesta en la conversación; si el proyecto está habilitado solo para la creación de solicitudes, el Bot enviará el enlace para la creación del caso o el botón **Crear Caso** si tiene configurada la plantilla personalizada.



5. Si el proyecto seleccionado permite crear casos tipo Requerimiento, Incidente o Cambio, el Bot mostrará un mensaje solicitando seleccionar **grupo de servicios** (cuando se tiene agrupaciones de servicios) o el servicio.

Nota

- 1 Si el usuario que interactúa con el Bot está asociado a un solo servicio dentro de un proyecto, al seleccionar el proyecto, el Bot seleccionará automáticamente el servicio.

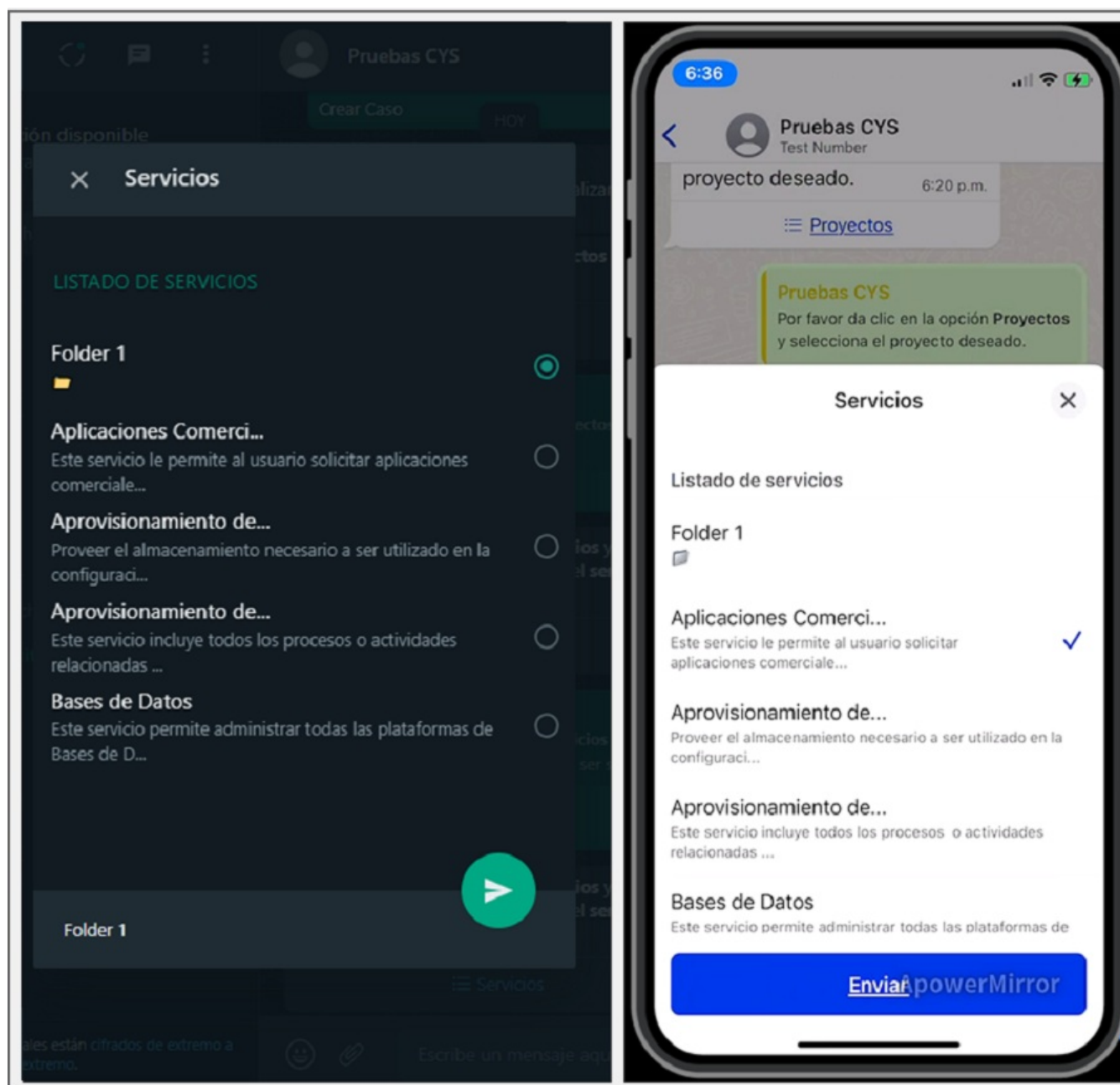


6. Si selecciona la opción **Servicios**, podrá visualizar el listado de los grupos de servicios o servicios en los que está asociado el usuario. Si el usuario en sesión está asociado a más de 10 servicios, se listan 9 y se habilita una opción con el texto **Siguiente**, que se enviará como respuesta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

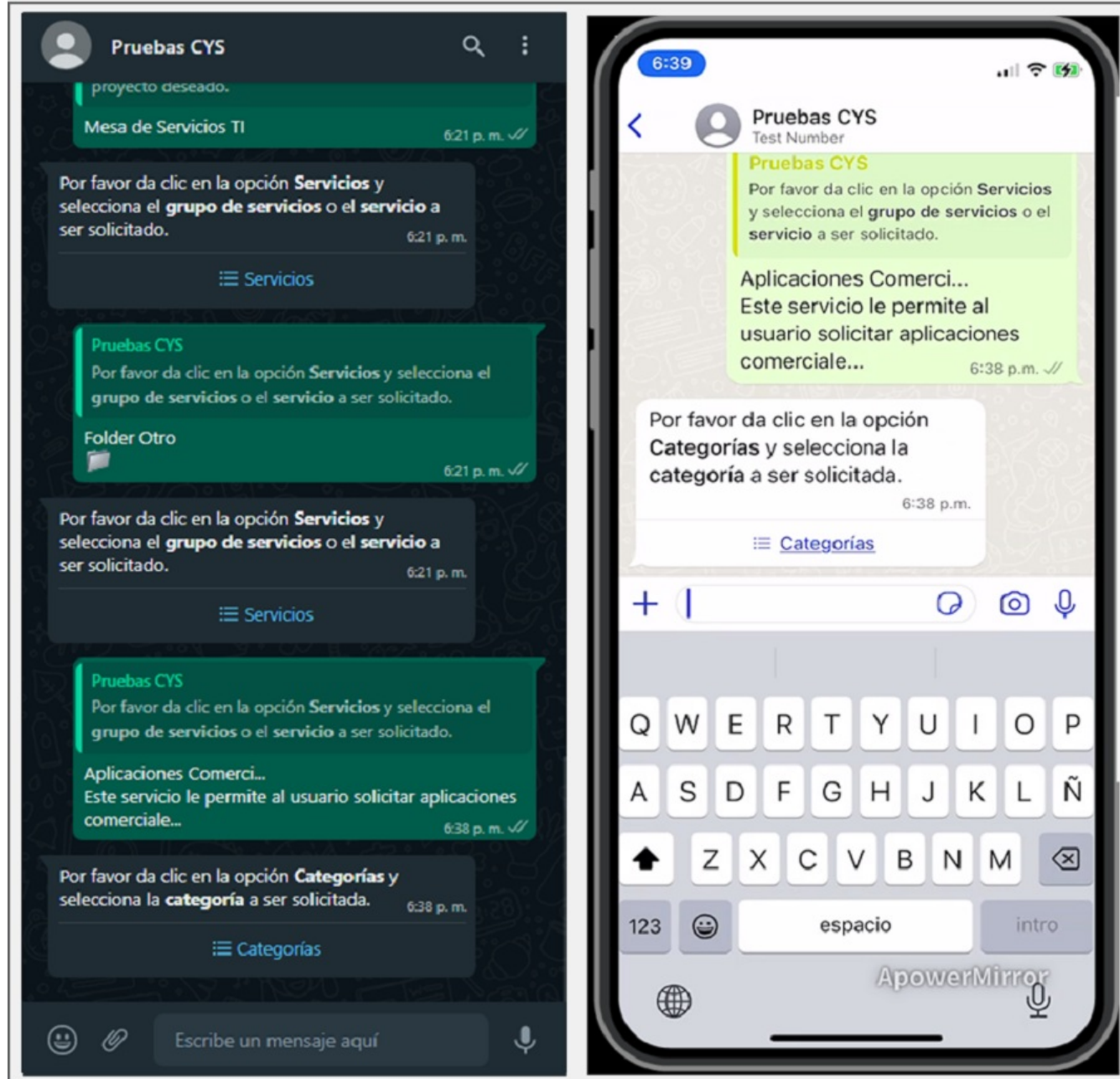
Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 servicios. El usuario en sesión podrá elegir el grupo de servicios o servicio deseado de los listados generados, seleccionar el servicio deseado y hacer clic en **Enviar**.

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.



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

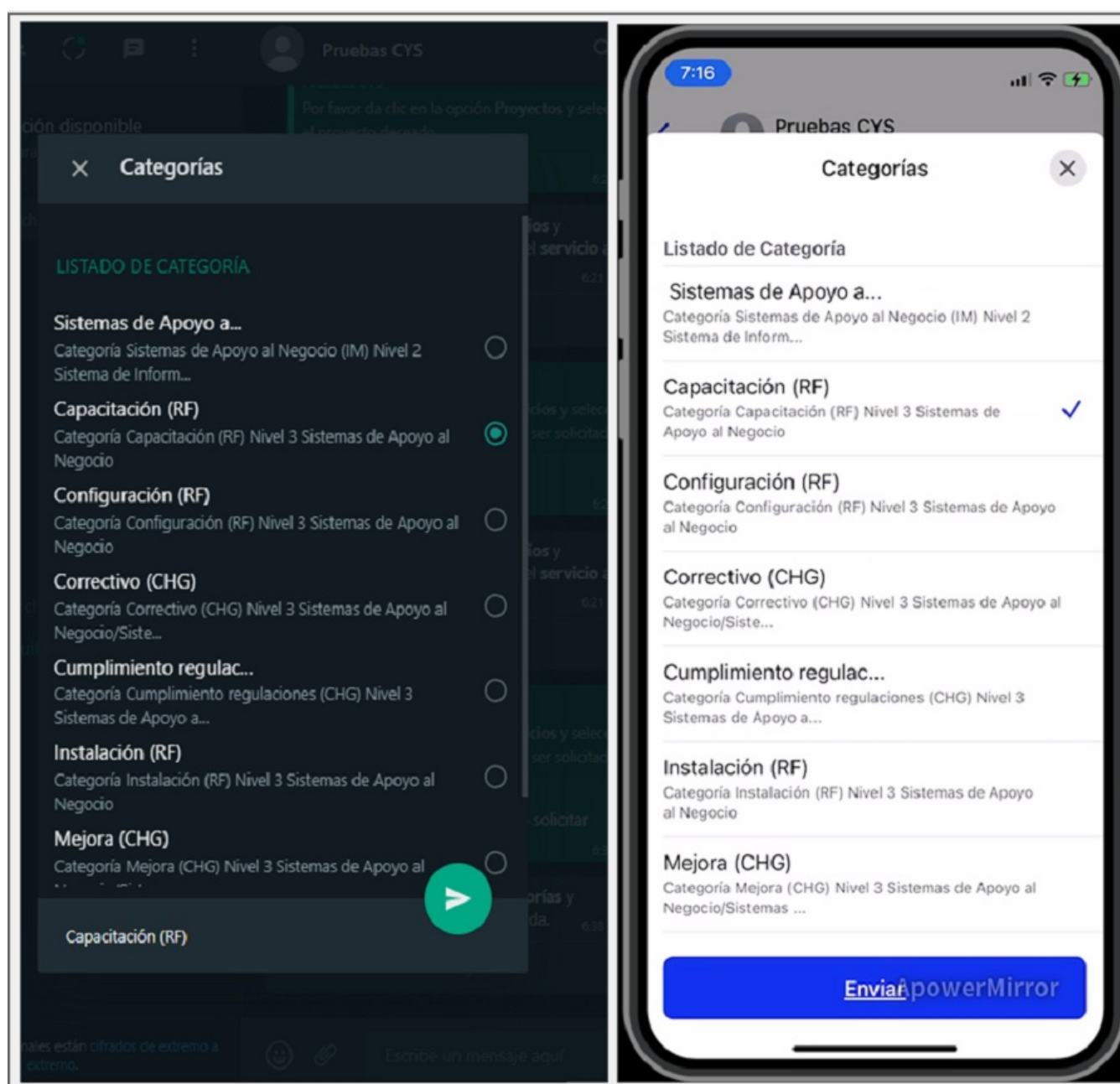


8. Al seleccionar la opción Categorías podrá visualizar el listado de categorías relacionadas con el servicio seleccionado y asociadas al usuario; si el número de categorías es superior a 10 el comportamiento es similar al de los pasos anteriores. Seleccione la categoría deseada y haga clic en Enviar.

Nota

1

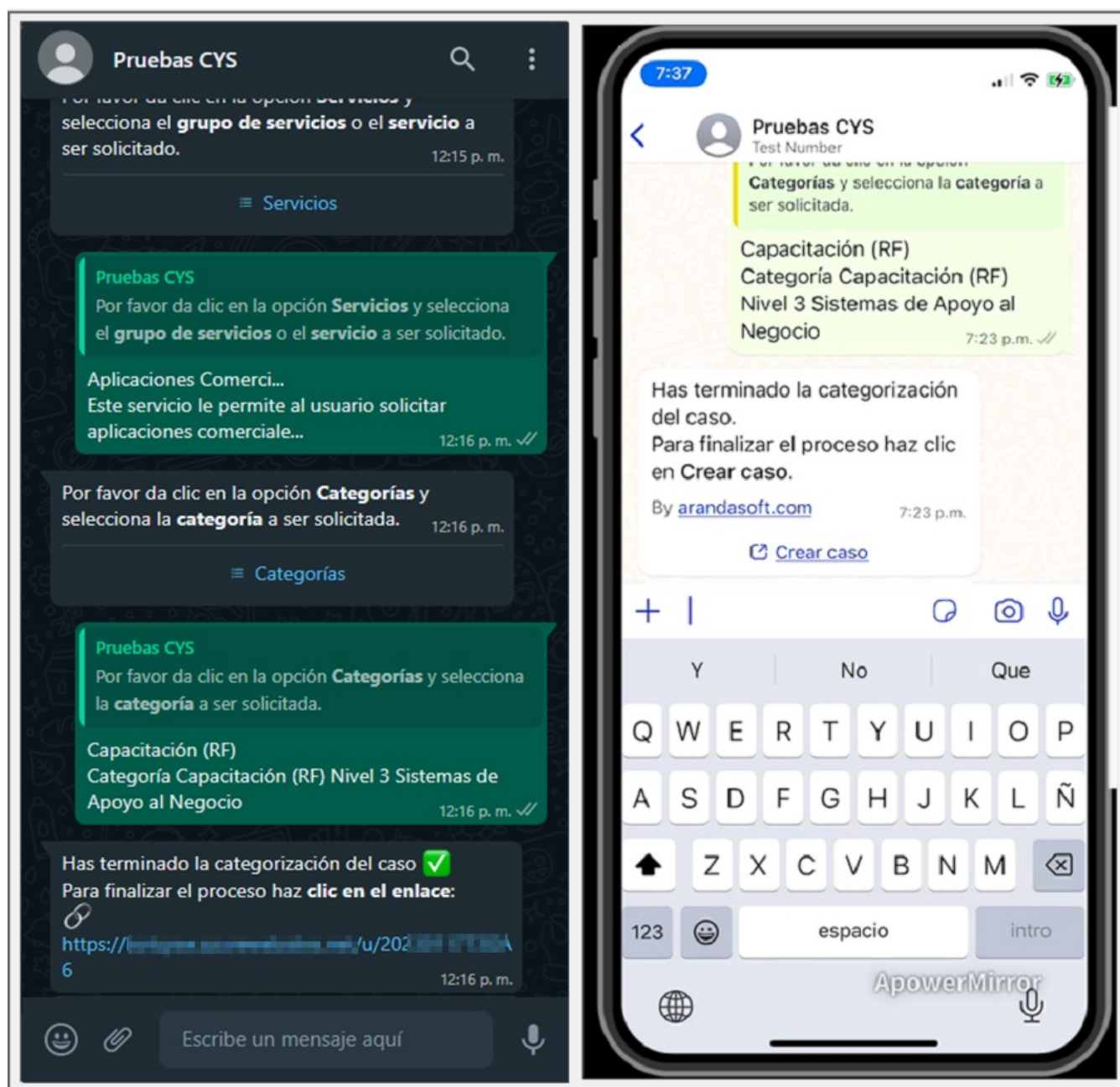
Se recomienda configurar etiquetas y descripciones en las categorías, para facilitar la identificación en la categorización del caso, debido a las restricciones en la cantidad de caracteres que permiten visualizar la jerarquía de forma completa.



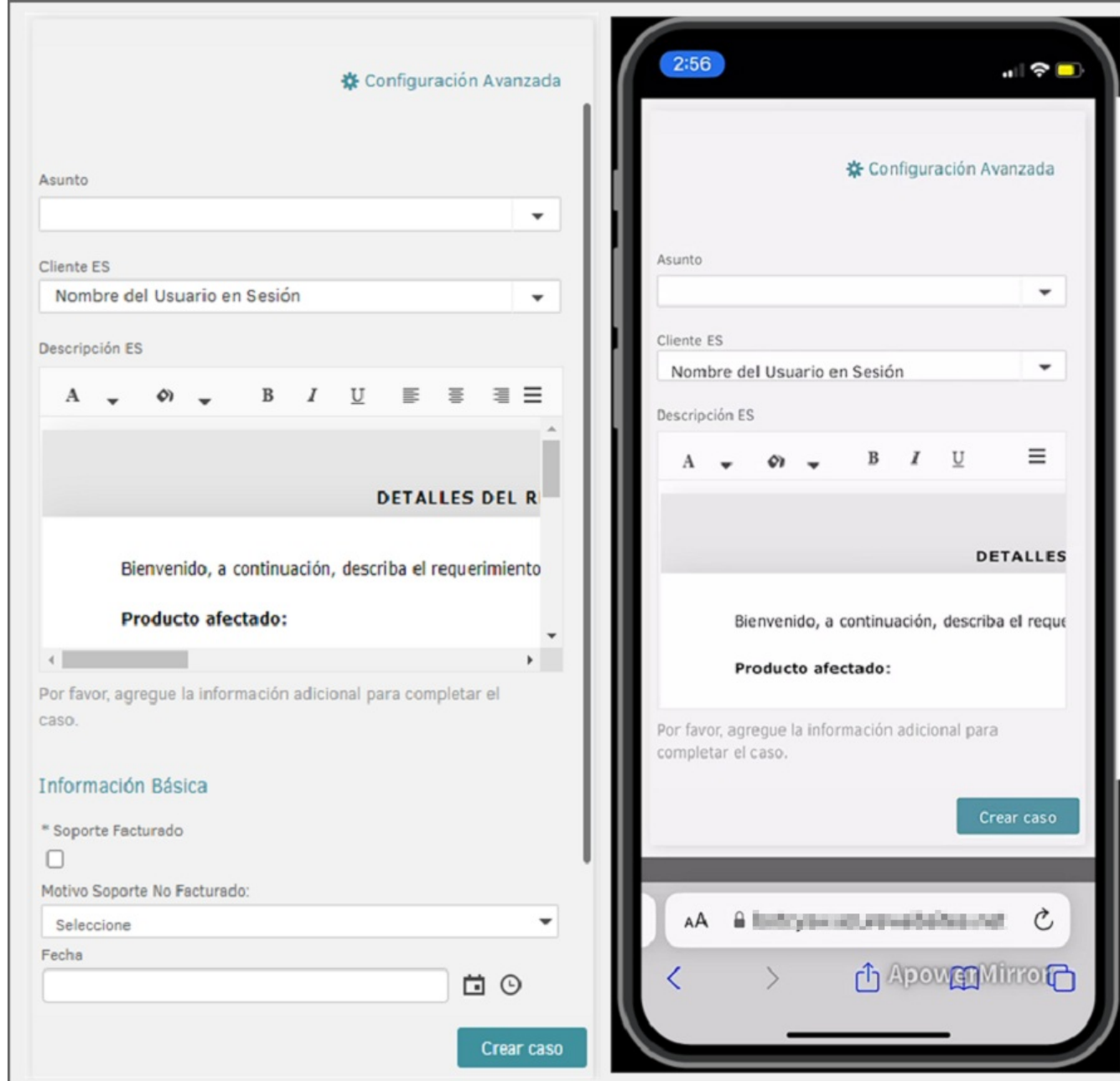
9. La categoría seleccionada se envía como respuesta en la conversación, el Bot mostrará un mensaje notificando que se ha terminado con la categorización del caso y solicita dar clic en el enlace o en el botón Crear caso si tiene configurada la plantilla personalizada.

Nota

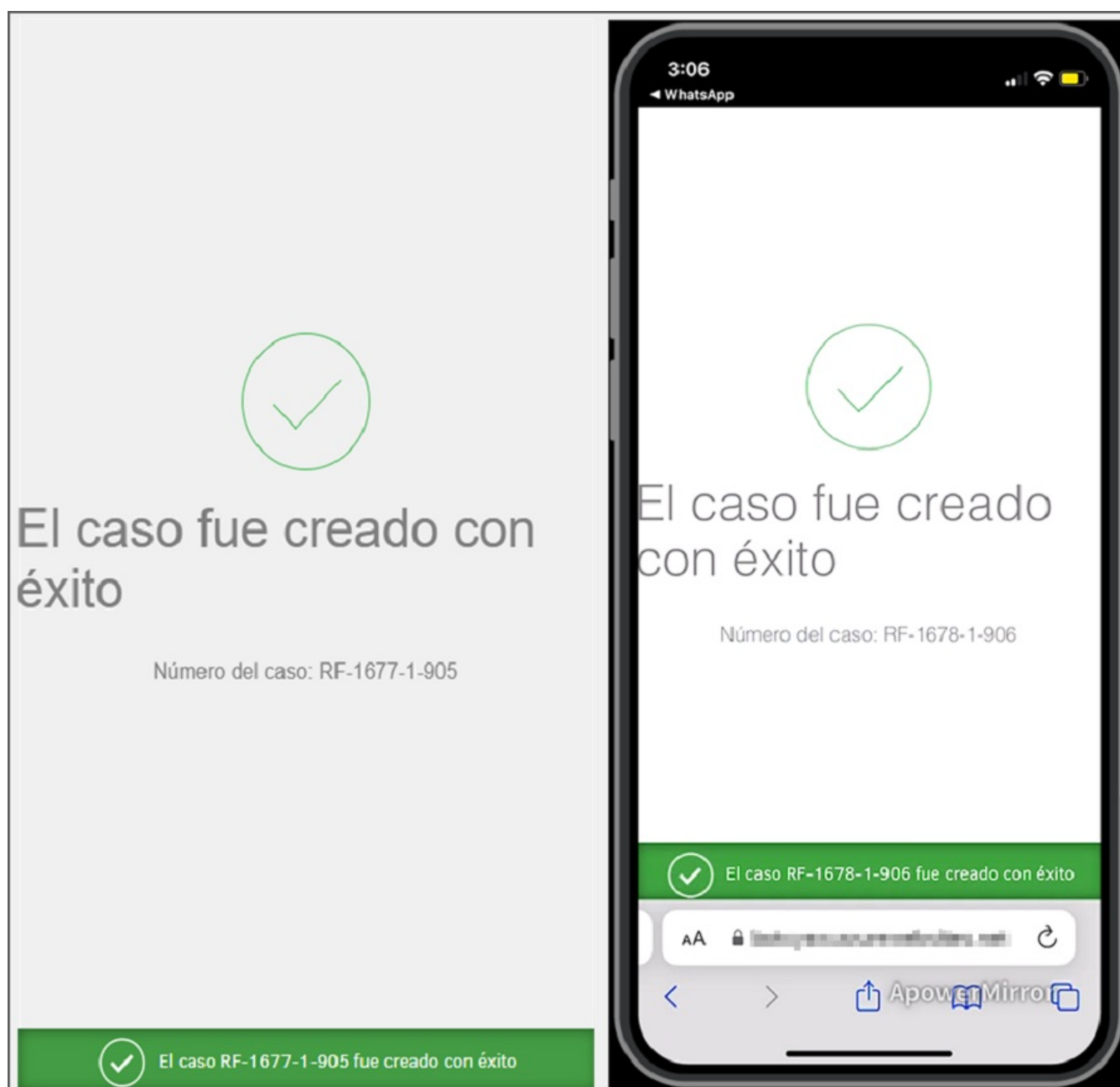
- 1 El mensaje de confirmación debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Crear Caso [Ver Creación de la Plantilla - Crear Caso](#).
- 2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla crear caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la configuración de la 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.



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



11. Complete la información requerida en el formulario del caso y haga clic en el botón Crear Caso. Al terminar podrá visualizar el número de radicación del caso creado y el mensaje respectivo de confirmación.

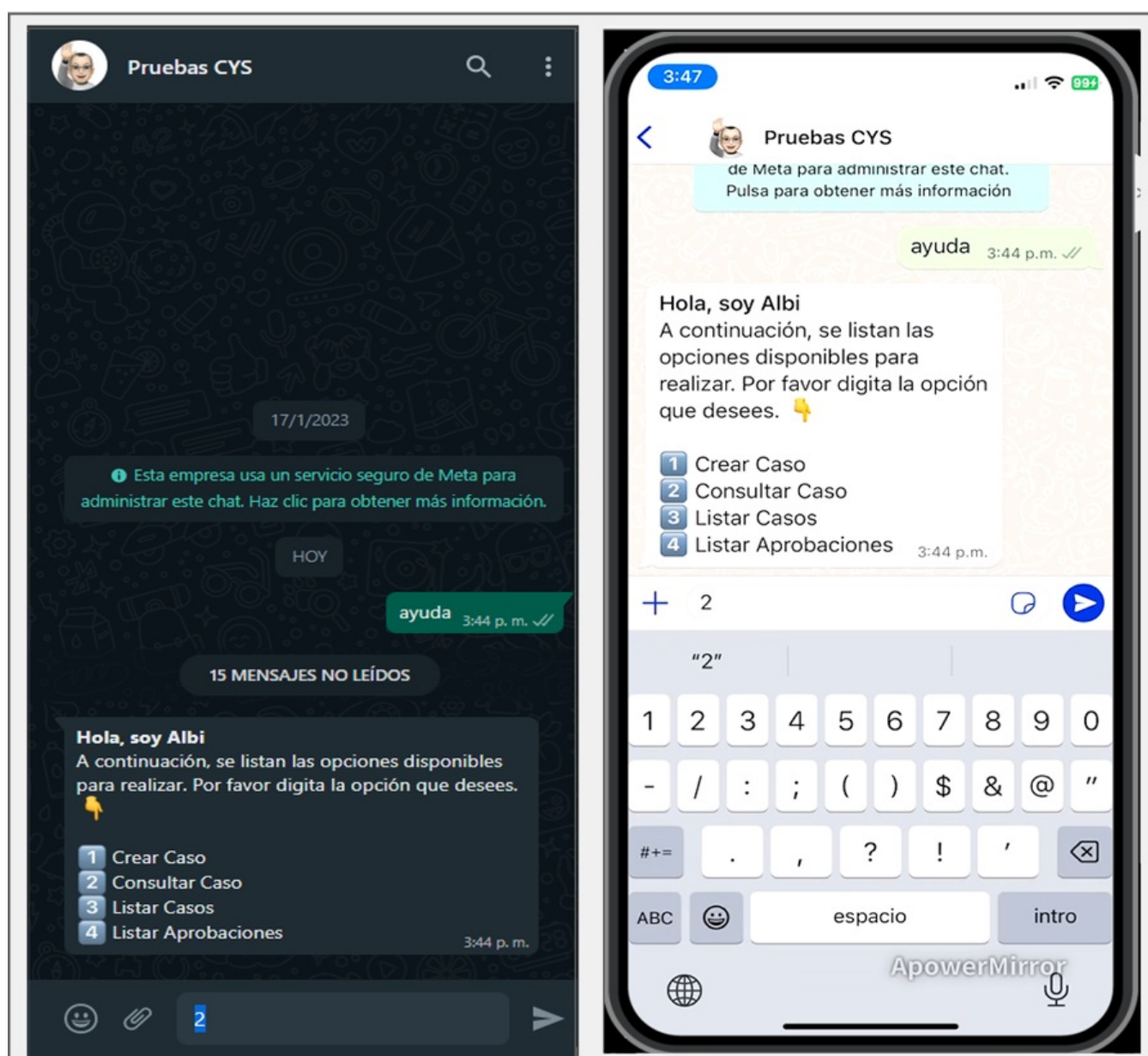


12. El enlace generado es de un sólo uso; para crear un nuevo caso se debe categorizar nuevamente. Si intenta ingresar con un enlace ya utilizado, la aplicación lo notificará por medio de una alerta como la siguiente:

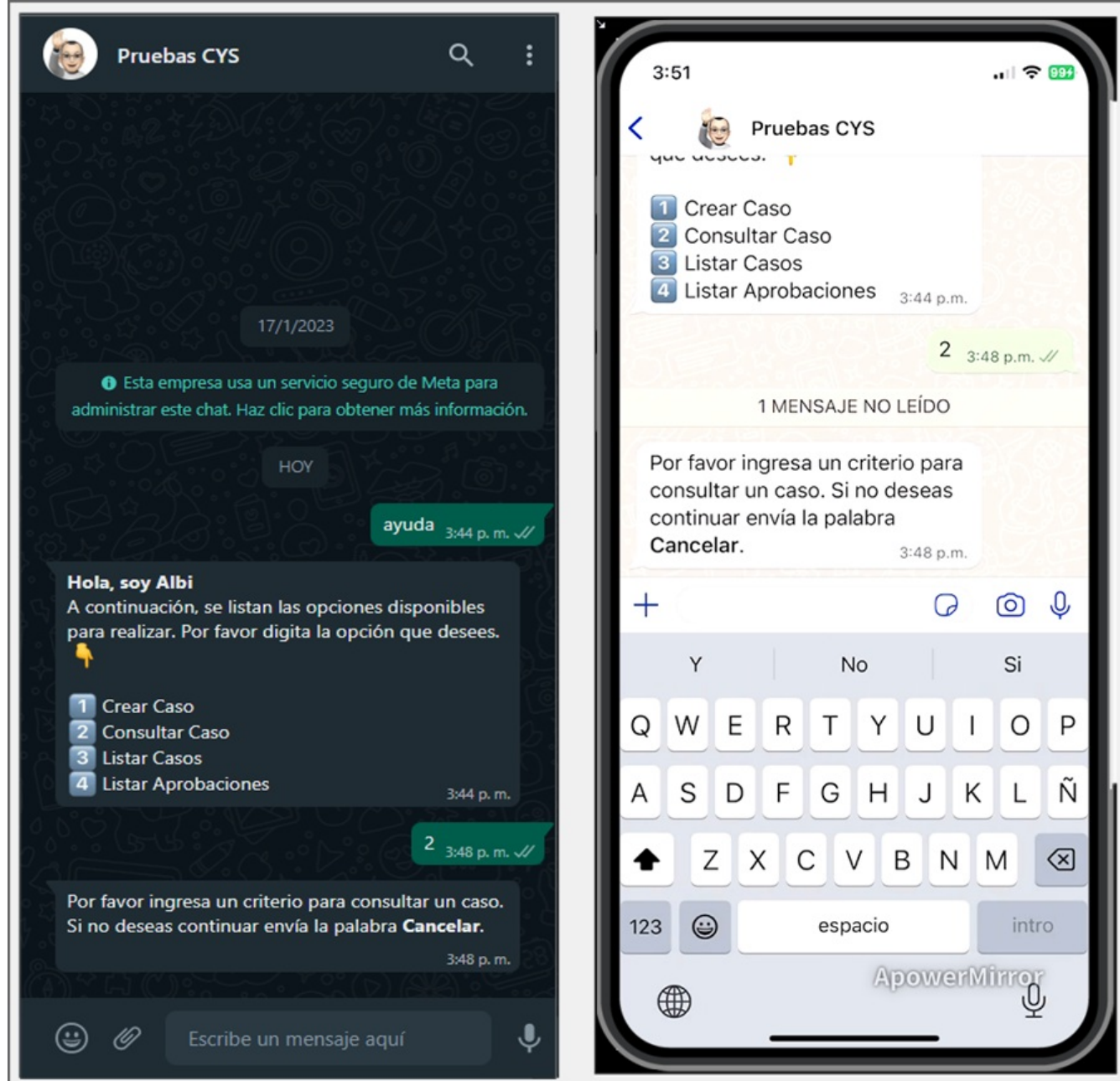


\n## Consultar Casos – title: Consultar Casos chapter: “uso” –

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 muestra las opciones disponibles. Seleccione la opción Consultar Caso escribiendo el número 2 como respuesta.



2. El Bot recibe la respuesta del usuario y retorna un mensaje solicitando que ingrese un criterio para la consulta. Si no desea continuar debe enviar la palabra Cancelar.



2. 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:

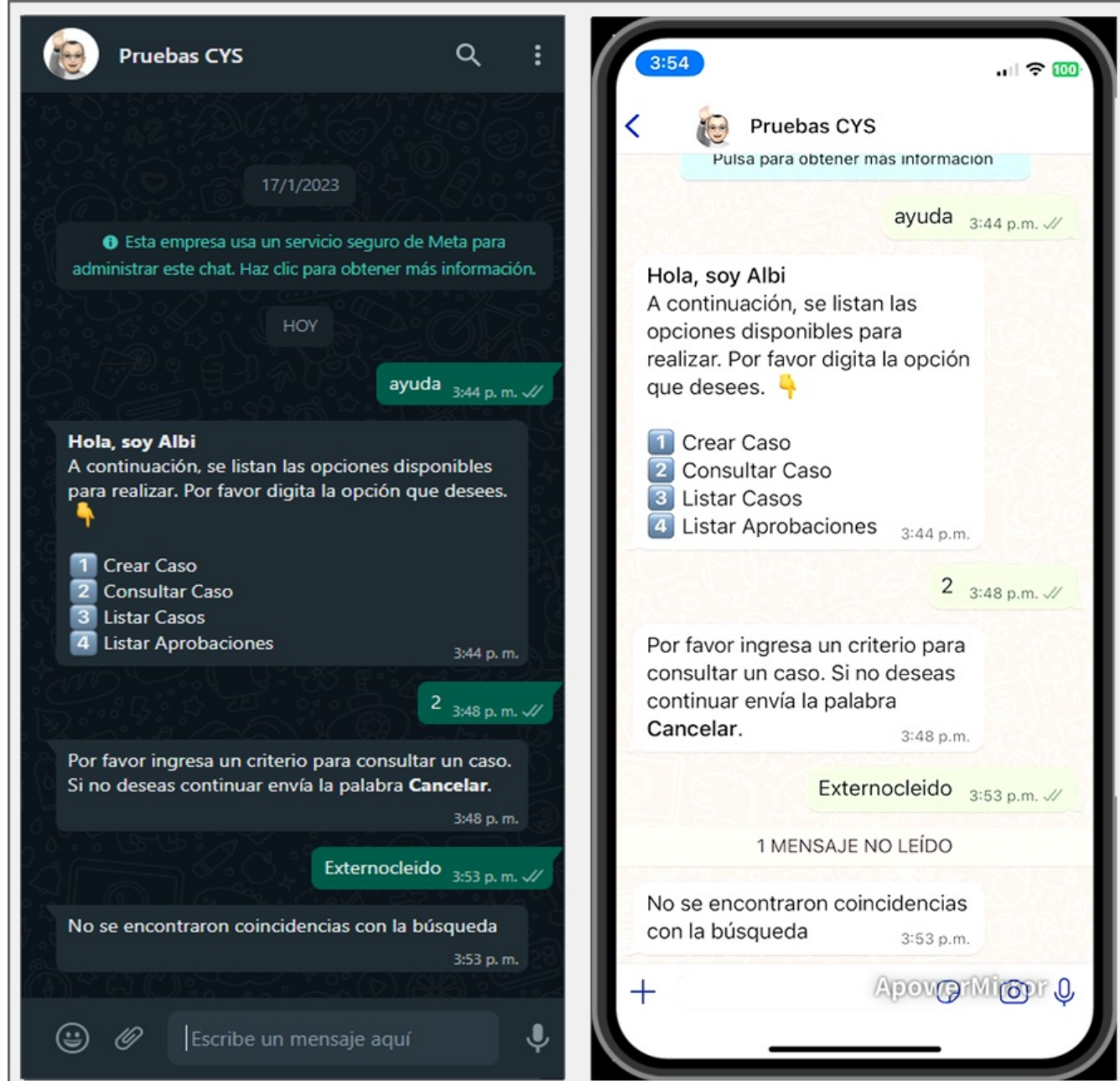
Búsquedas con operador LIKE (busca los caracteres ingresados)

- COMPOSEDID (Id compuesto)
- CUSTOMERNAME (Nombre del cliente)
- PROJECTNAME (Nombre de proyecto)
- STATENAME (Nombre de estado)
- SERVICENAME (Nombre de servicio)

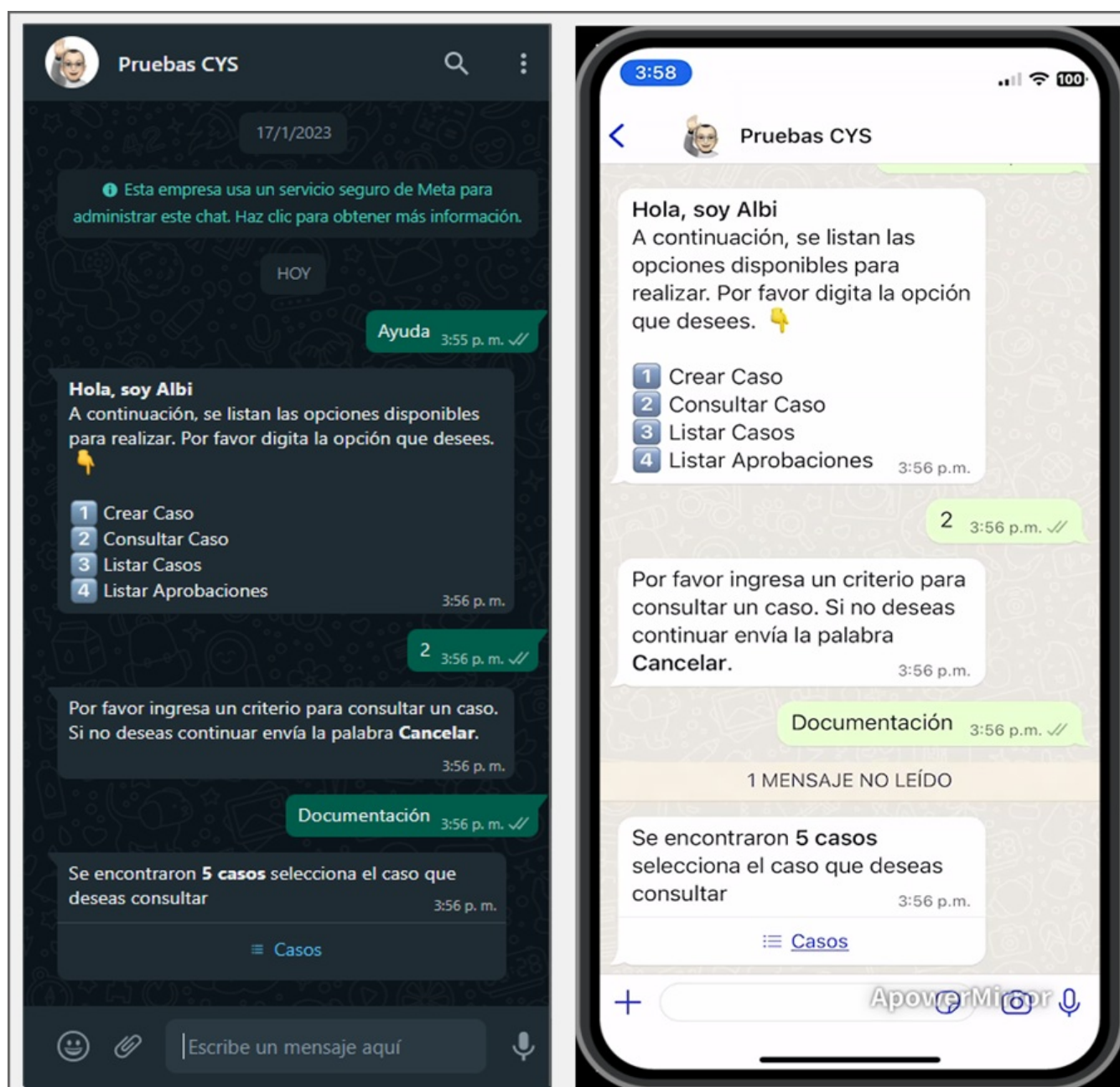
Búsquedas precisas con CONTAINS-ABOUT (el motor omite separadores, conectores, stopwords).

- Asunto
- Descripción no HTML

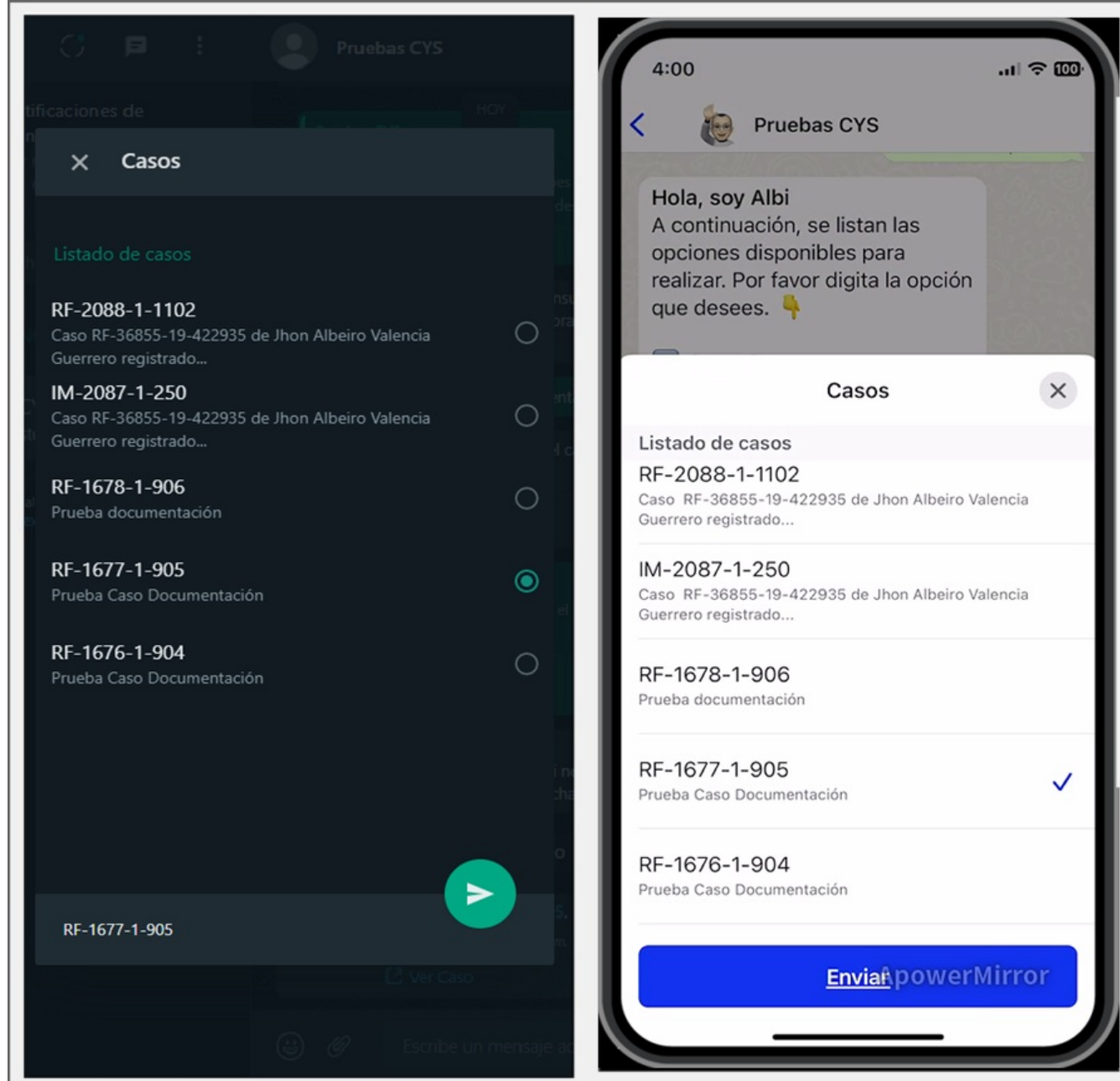
3. De no encontrar coincidencias para el criterio de búsqueda ingresado, el Bot entrega como respuesta la opción **No se encontraron coincidencias con la búsqueda** y la opción **Consultar Caso** finaliza; debe volver a iniciar si se desea hacer la consulta con un nuevo criterio.



4. 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.



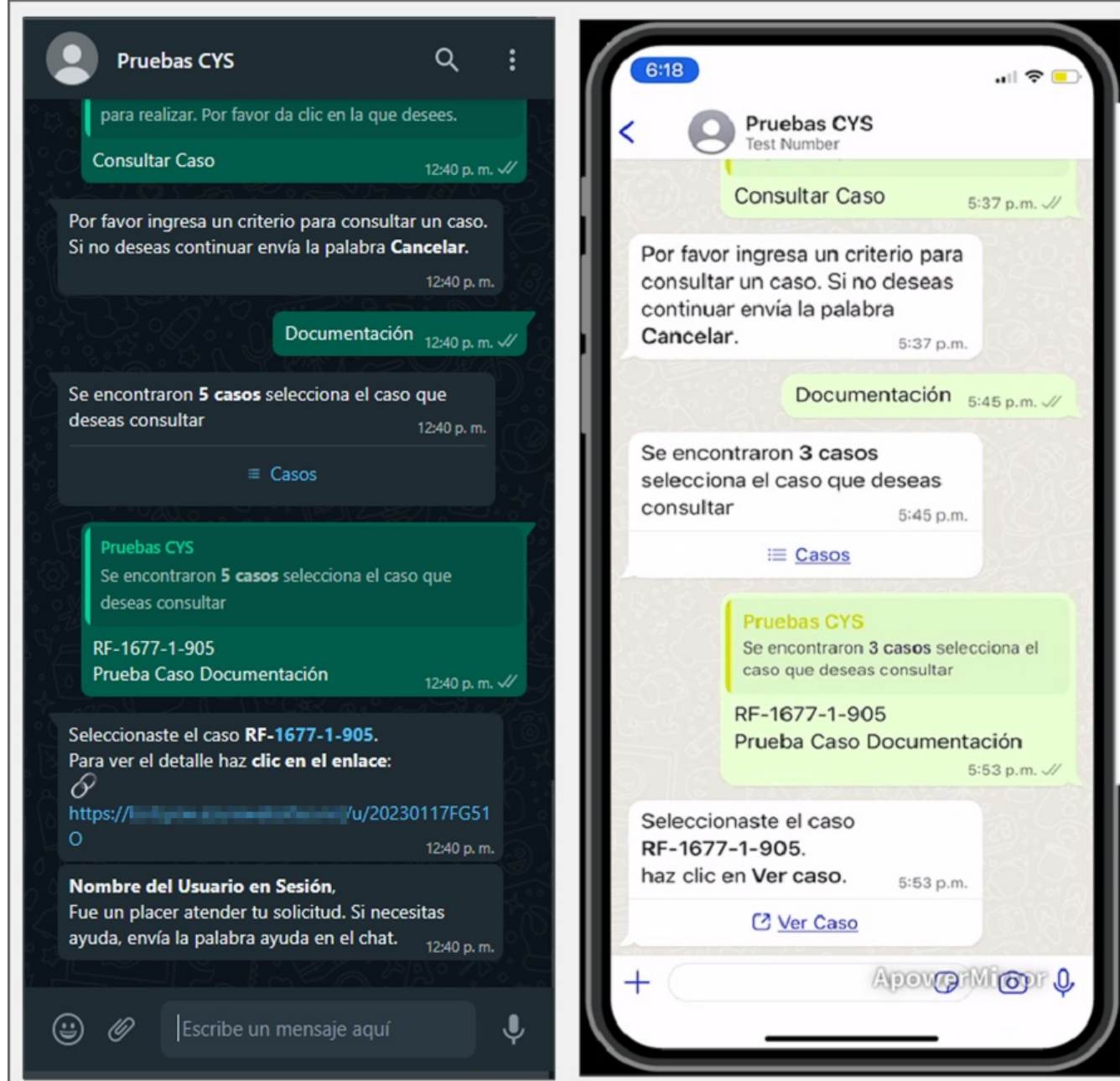
5. Podrá visualizar el listado de casos encontrados (máximo 10 casos), seleccione el caso que se desea ver y haga clic en Enviar.



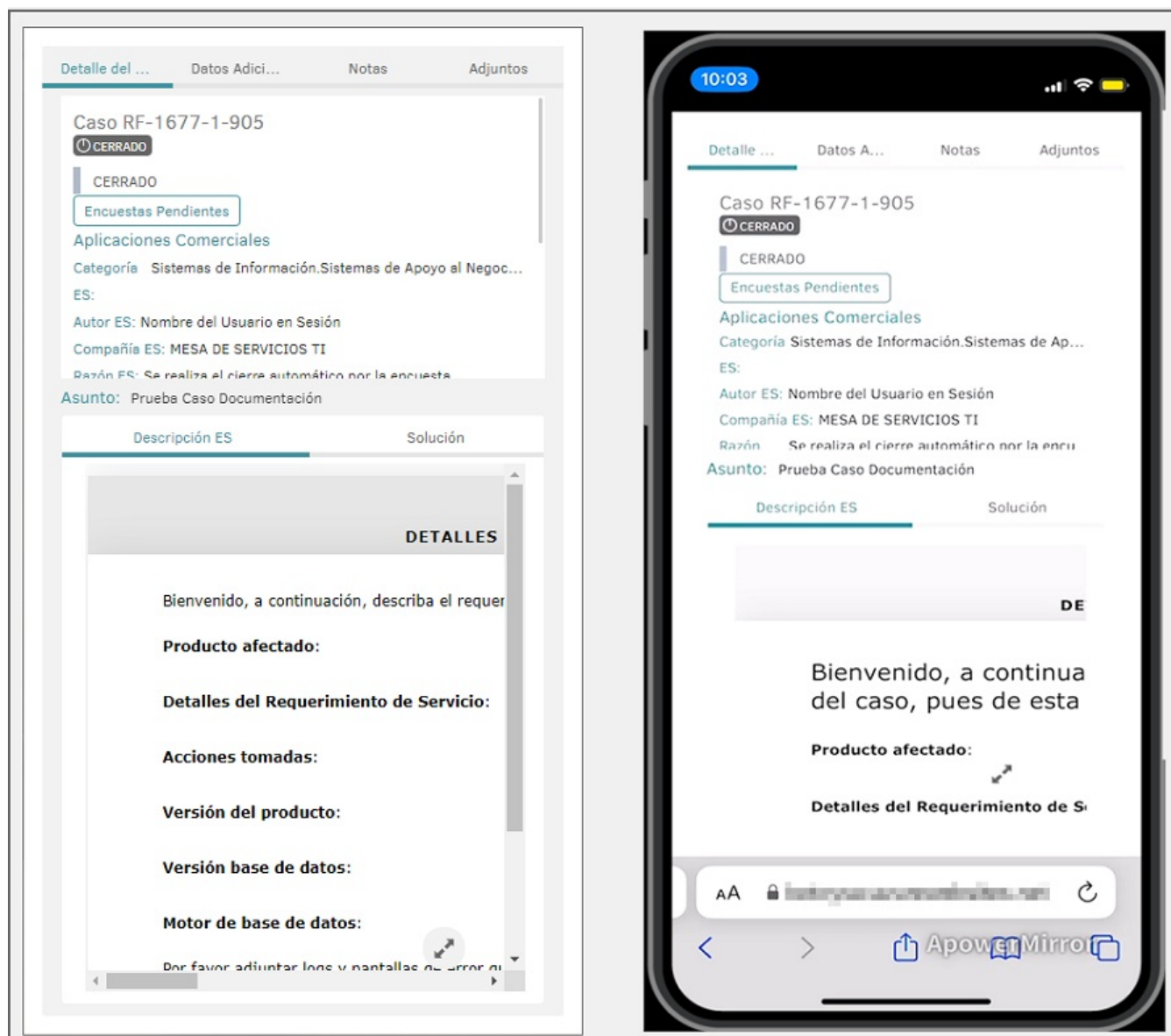
6. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación, el Bot mostrará un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Ver Caso** si se cuenta con plantilla personalizada.

Nota

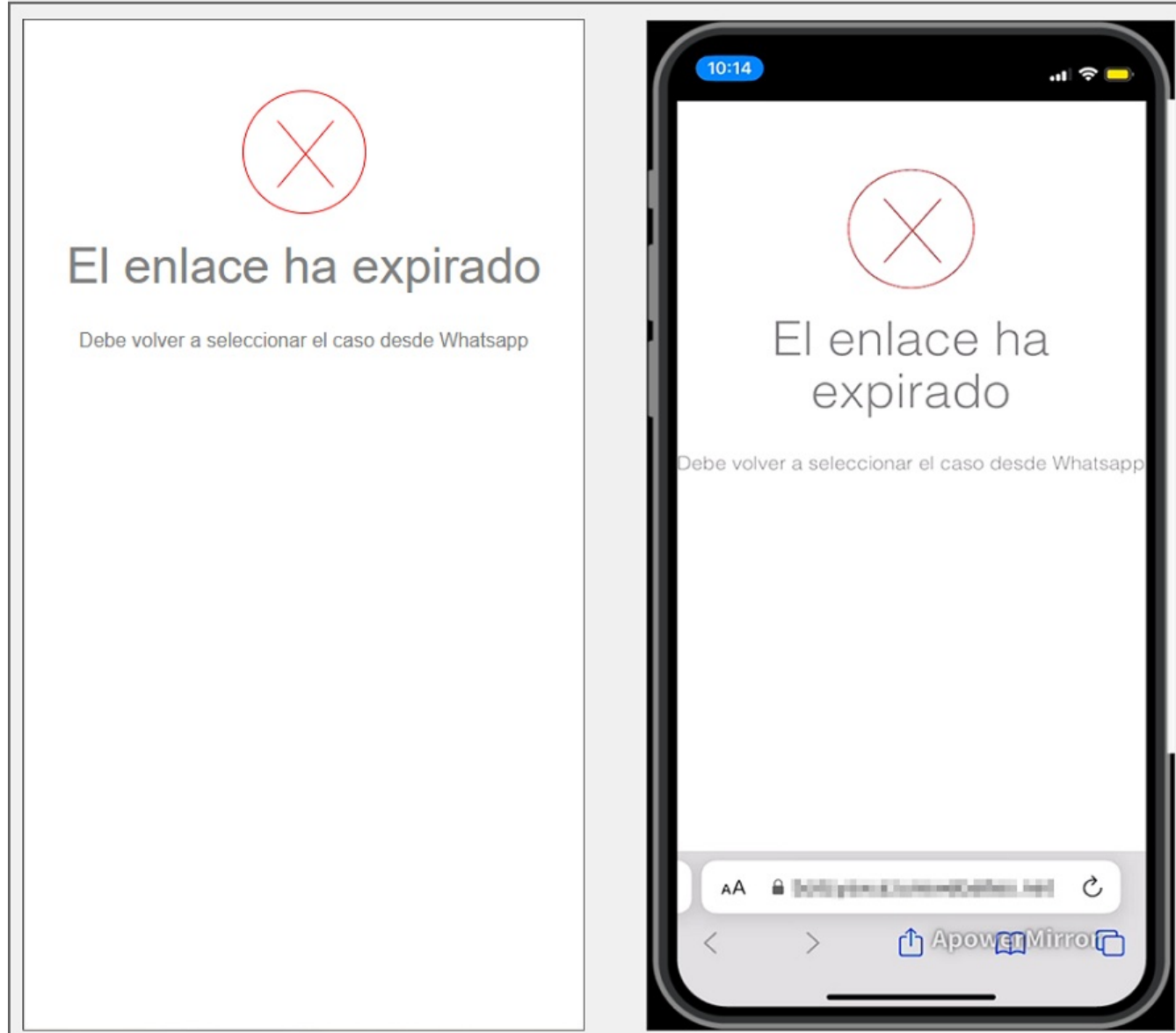
- 1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver caso [Ver Configuración de Plantillas](#).
- 2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla ver caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la plantilla personalizada, ver caso, 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. Seleccione el botón Ver Caso (si tiene una plantilla personalizada) o el enlace generado, para ser redirigido a la página de detalles del caso.

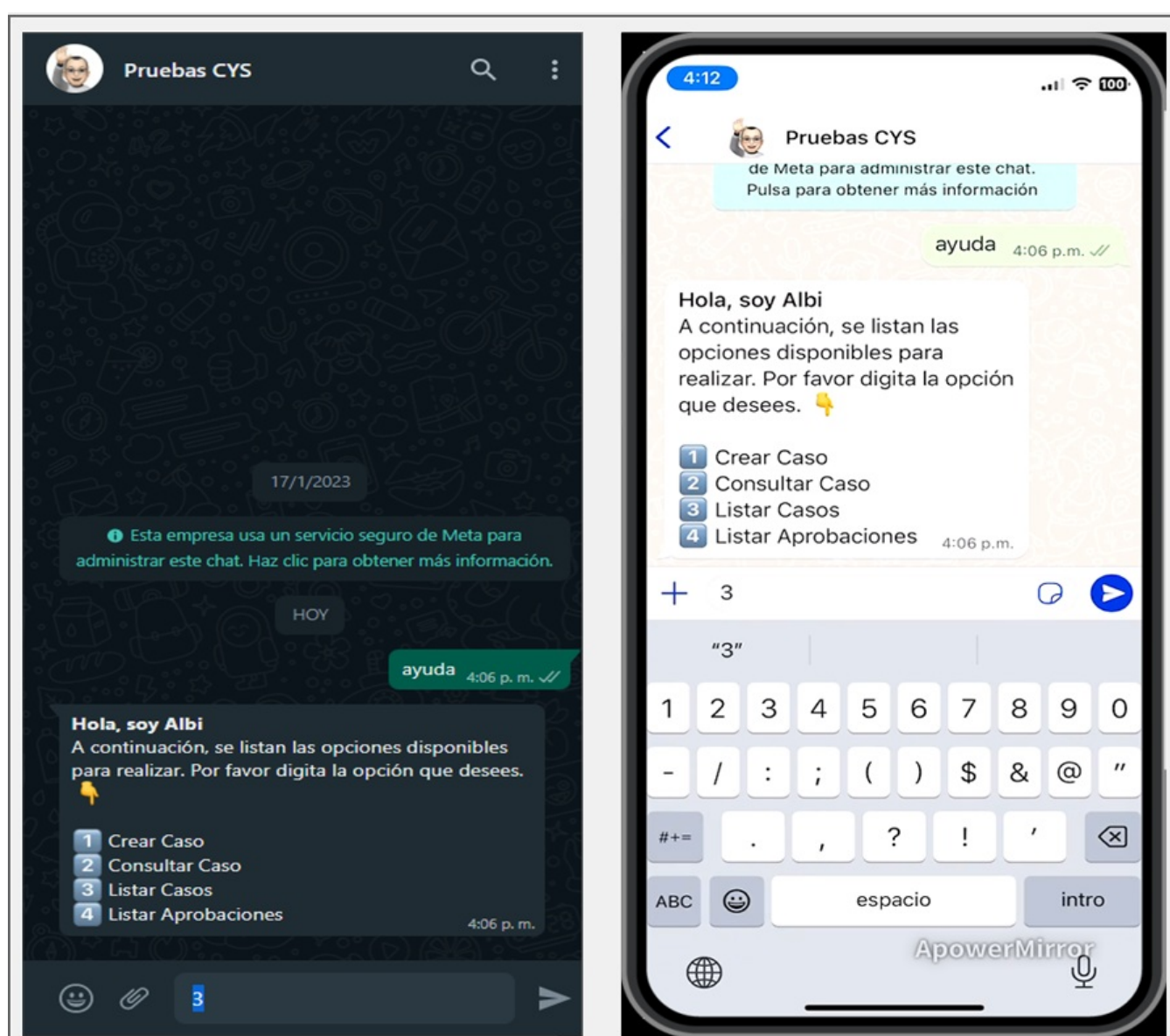


8. El enlace generado es de un sólo uso. Si utiliza el enlace y desea volver a ver el mismo caso, repita la consulta o seleccione el caso del listado existente para generar un nuevo enlace. Si intenta ingresar con un enlace ya utilizado la aplicación lo notificará con la siguiente alerta:

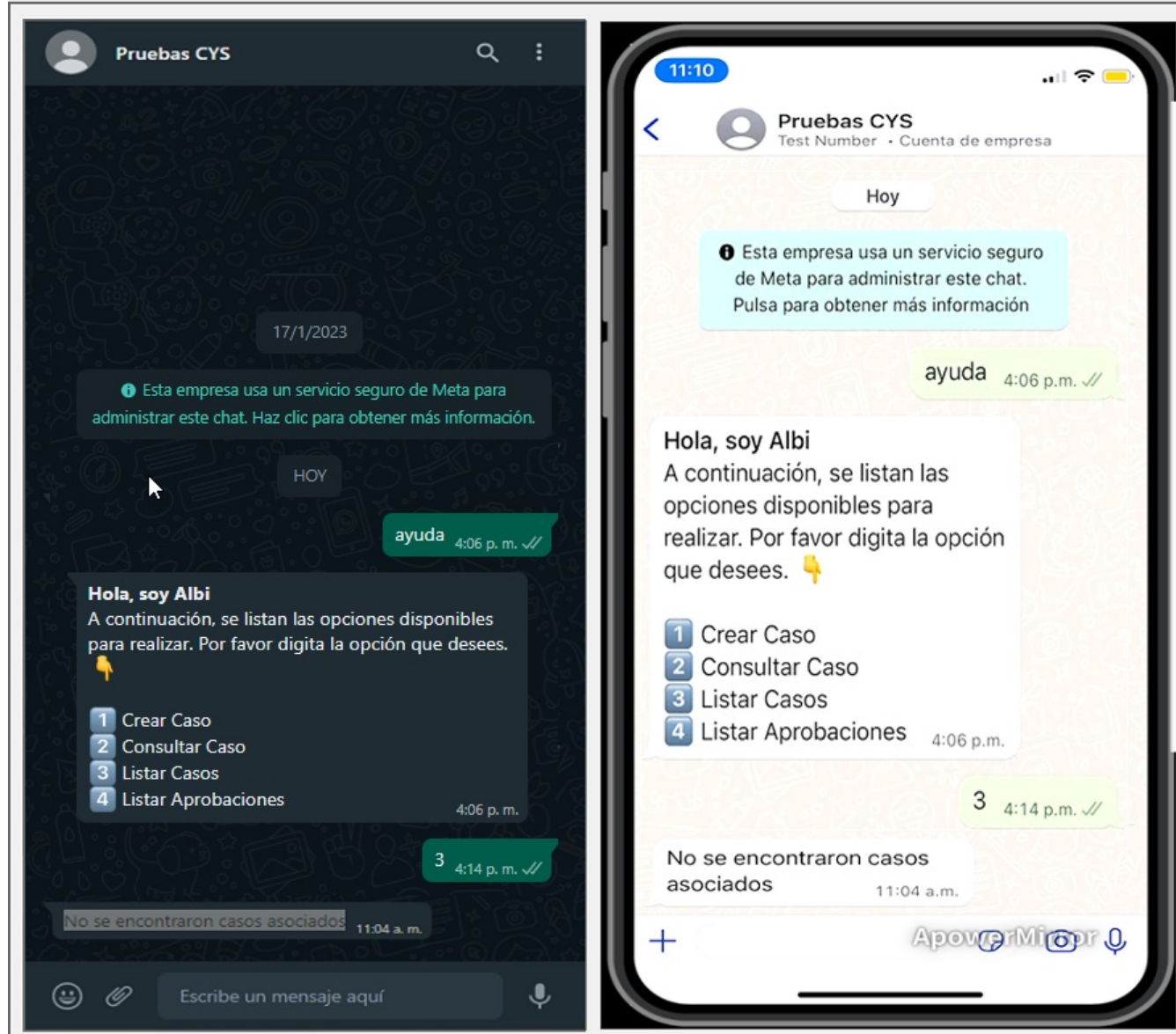


title: Listar Casos chapter: "uso" –

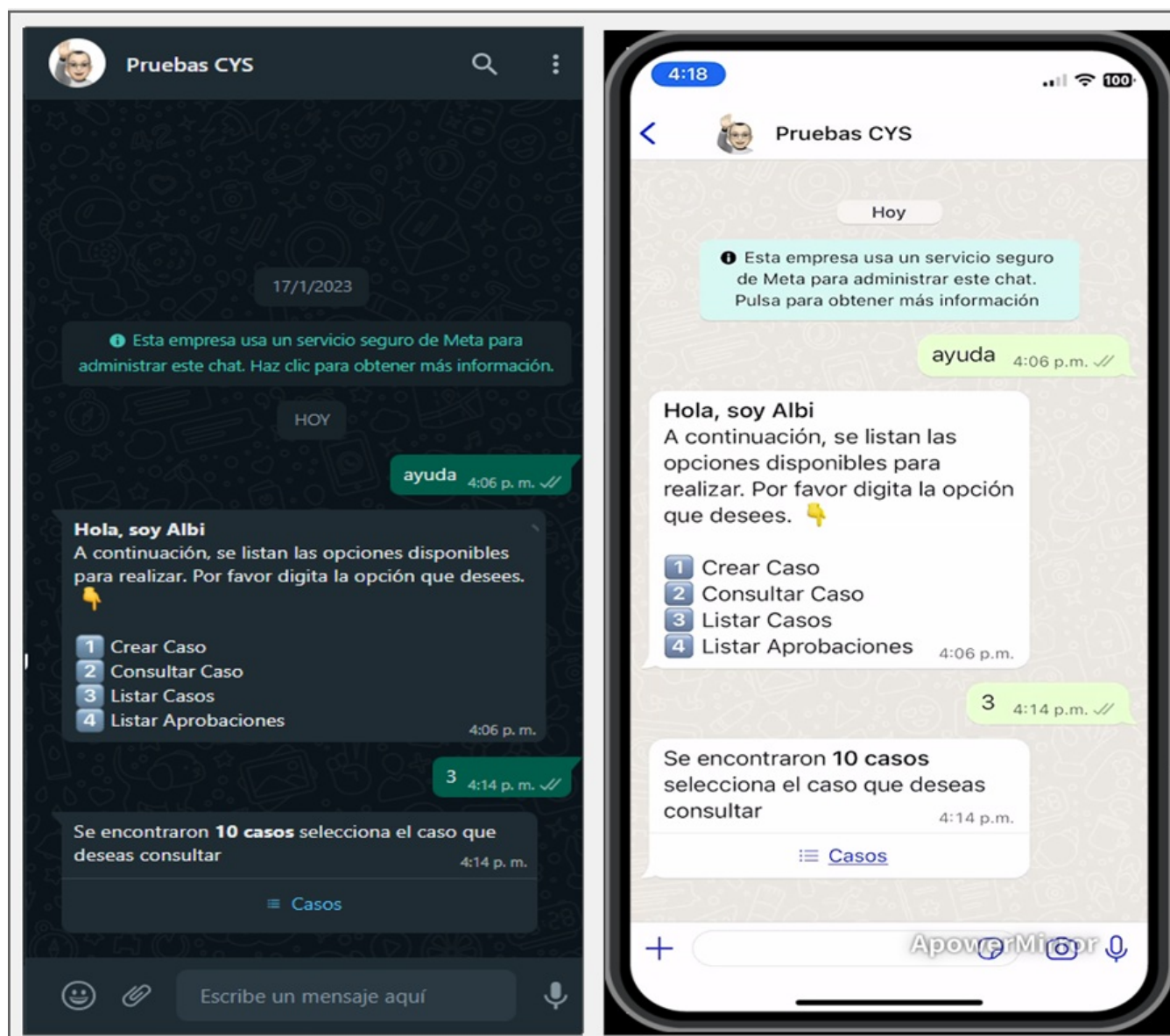
1. Para invocar el Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Después, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y muestra las opciones disponibles. Seleccione la opción Listar Casos escribiendo el número 3 como respuesta.



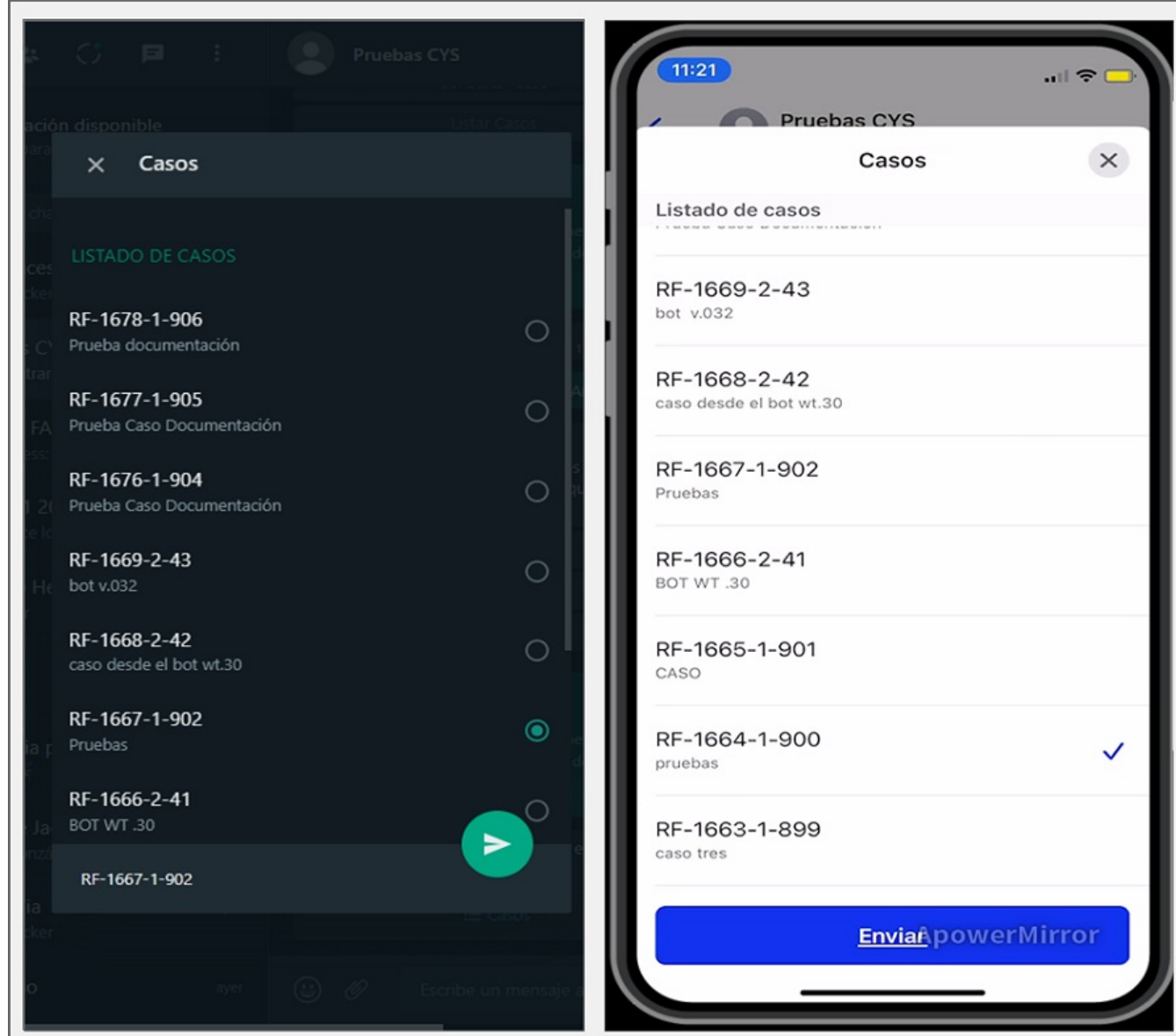
2. El Bot recibe la respuesta del usuario y realiza una búsqueda de los casos asociados al usuario en sesión. Si el usuario en sesión no cuenta con casos asociados, el Bot entrega como respuesta No se encontraron casos asociados y la opción Listar Casos finaliza.



3. 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 (Los más recientes), se habilita el botón Casos.



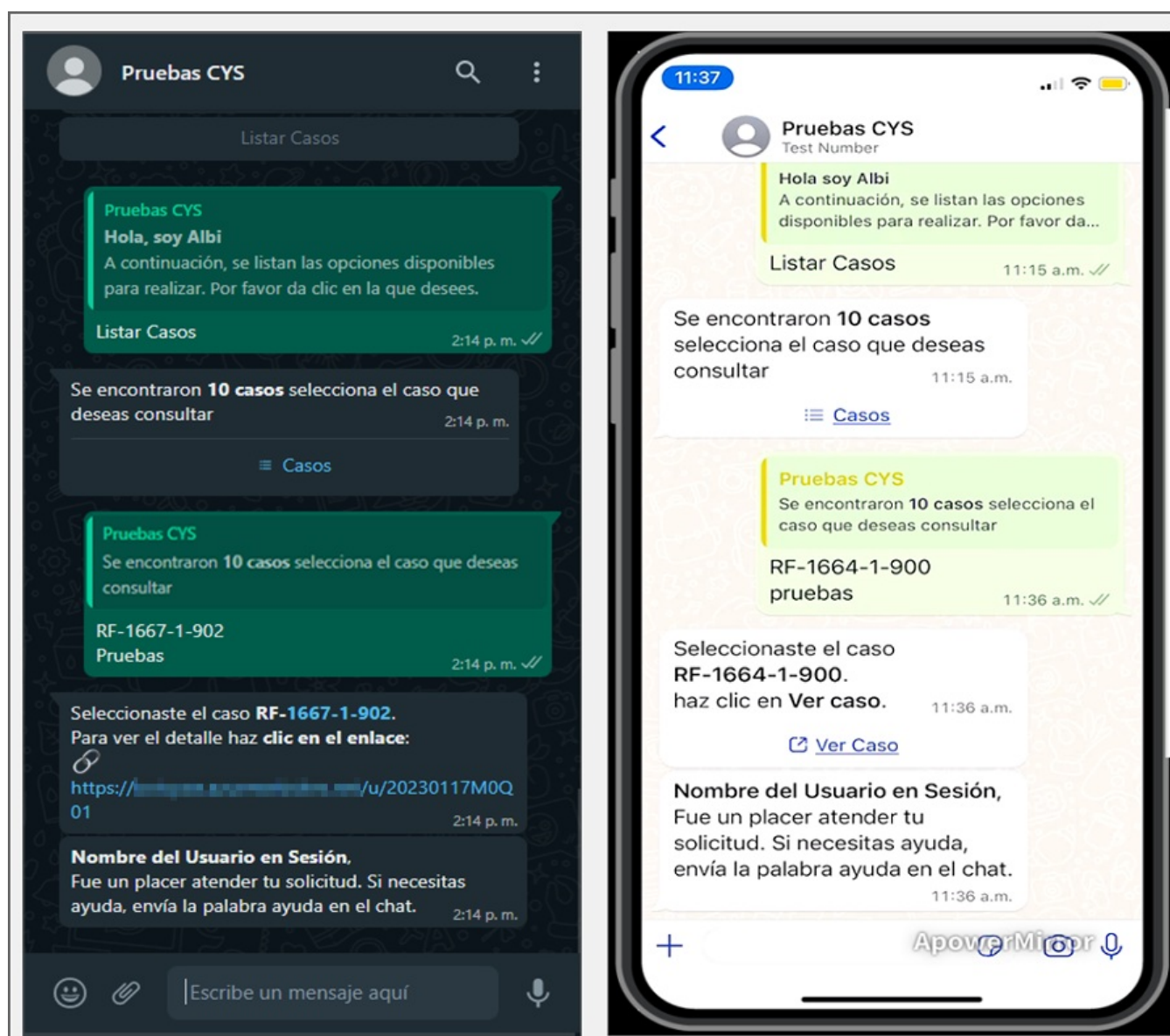
4. Al seleccionar el botón Casos, podrá visualizar el listado de los casos encontrados (máximo 10 casos), seleccione el caso que se desea ver y haga clic en Enviar.



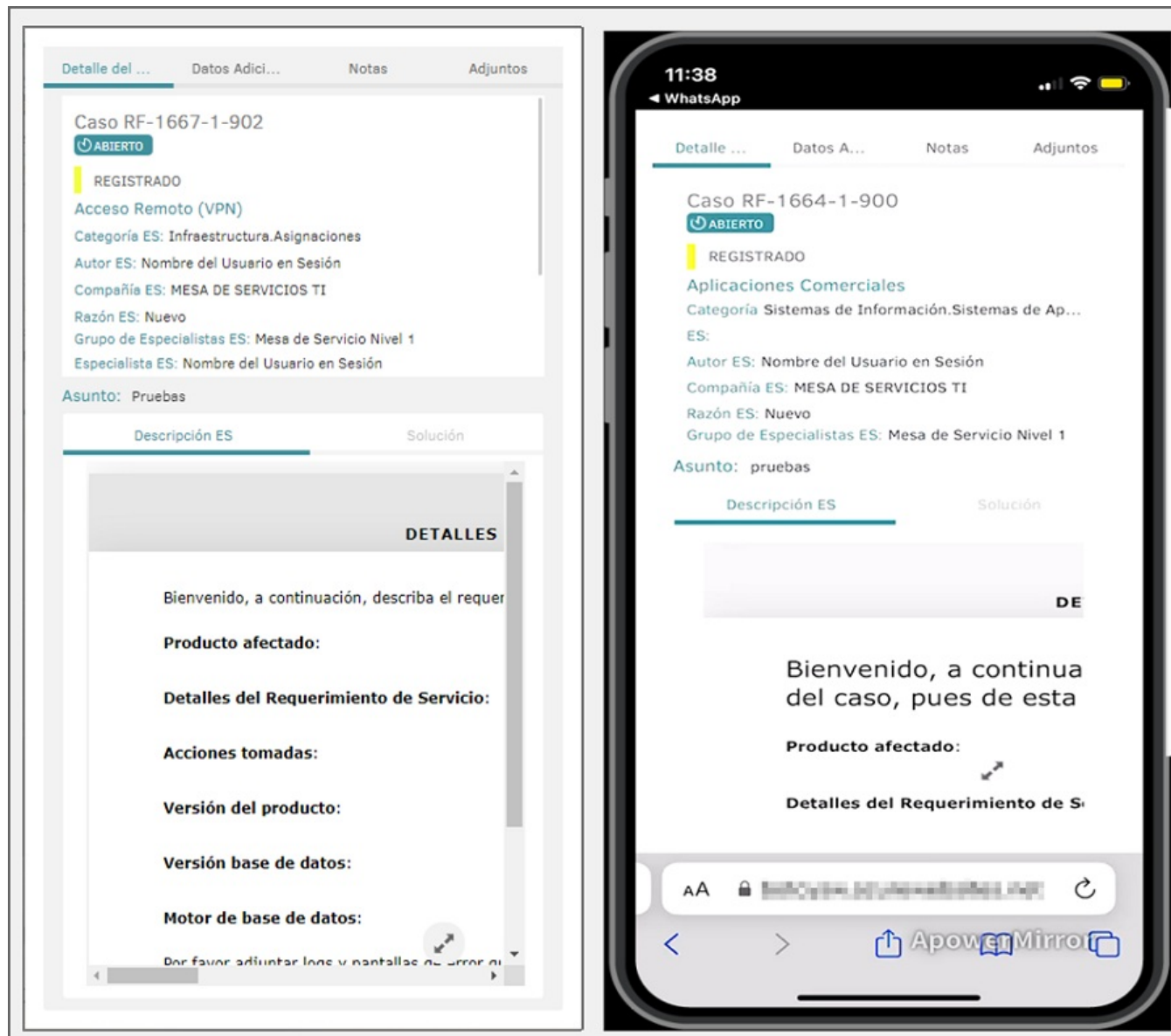
5. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación; el Bot mostrará un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Ver Caso** si se cuenta con plantilla personalizada.

Nota

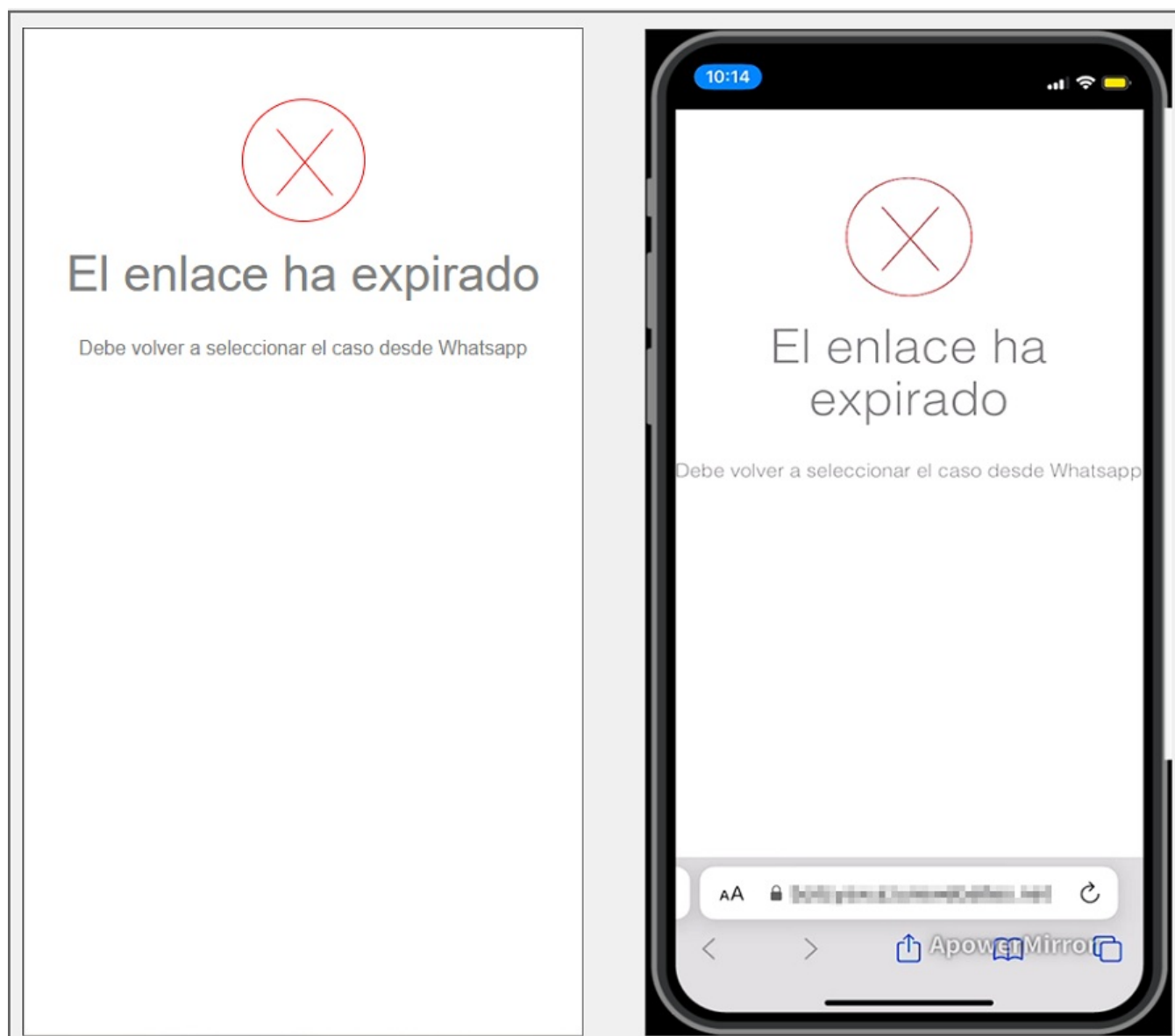
- 1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver caso [Ver Configuración de Plantillas](#).
- 2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla ver caso no identificada, contacte al Administrador*, valide que la plantilla personalizada, ver caso, 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.



6. Seleccione el botón Ver Caso (si tiene una plantilla personalizada) o el enlace generado, para ser redirigido a la página de detalles del caso.

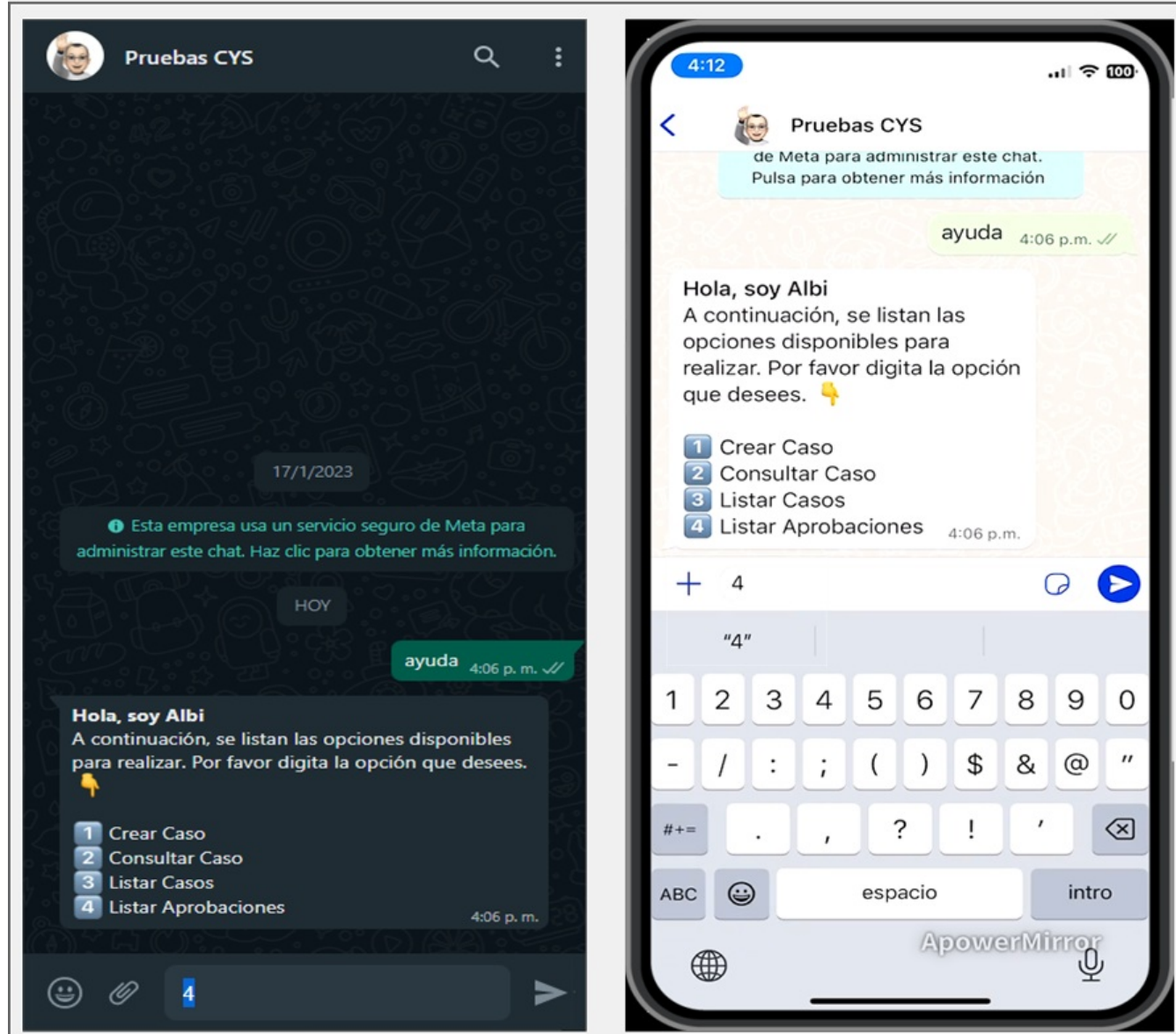


7. El enlace generado es de un sólo uso. Si utiliza el enlace y desea volver a ver el mismo caso, repita la consulta o seleccione el caso del listado existente para generar un nuevo enlace. Si intenta ingresar con un enlace ya utilizado la aplicación lo notificará con la siguiente alerta:

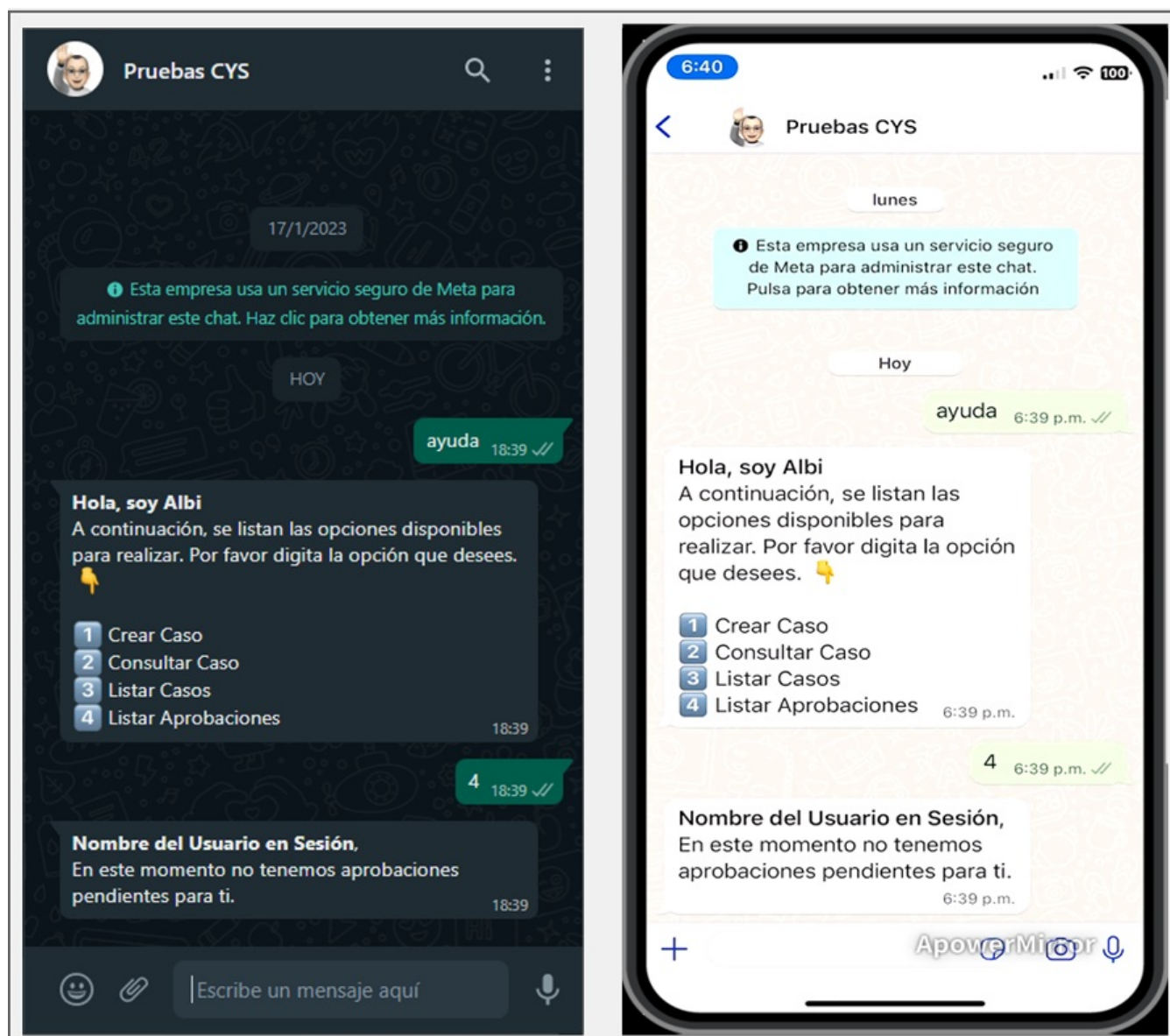


– title: Listar Aprobaciones chapter: “uso” –

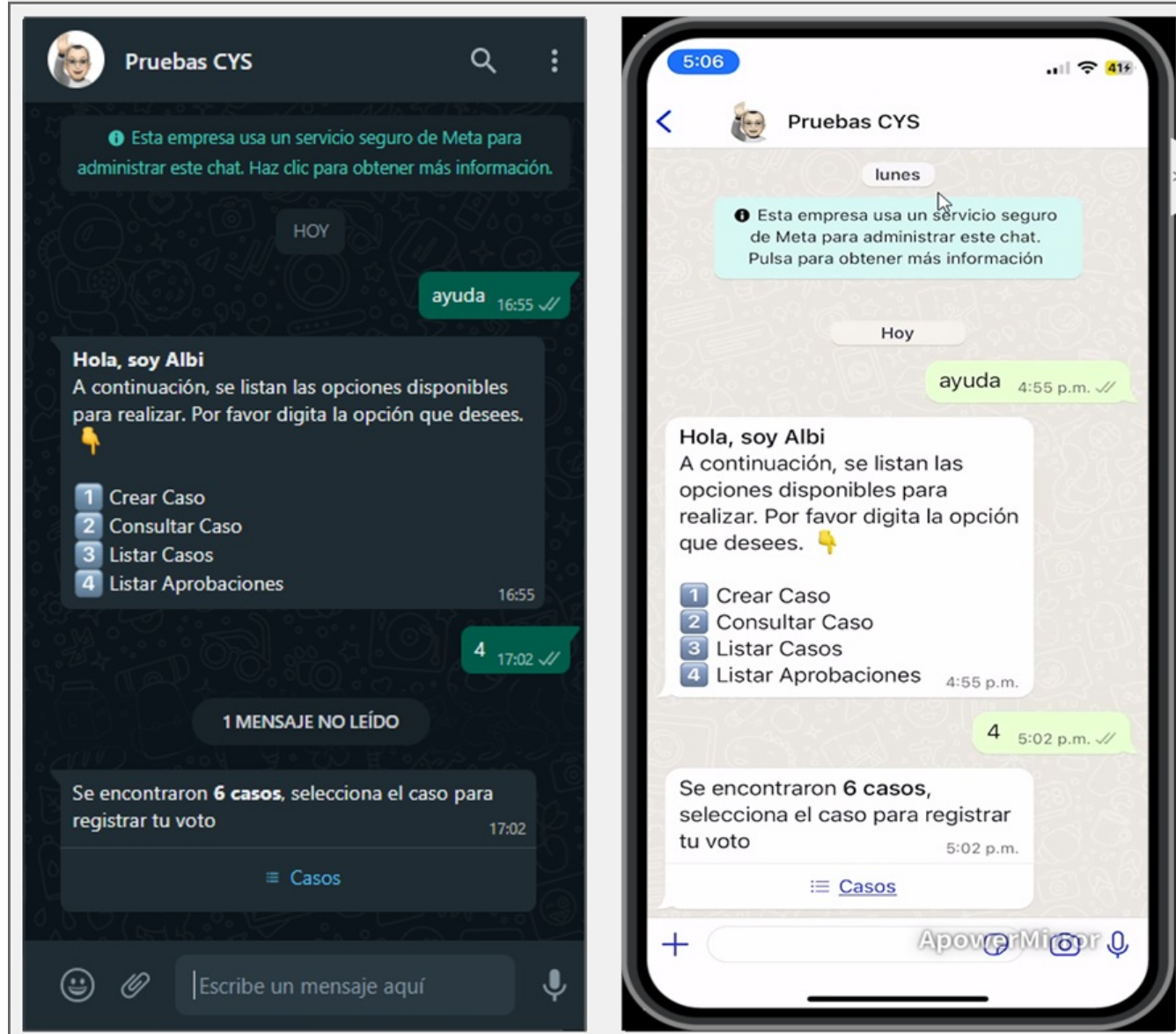
1. Para invocar el Bot, inicie un chat con el número de contacto a través de la aplicación web o móvil de WhatsApp. Después, escriba cualquier texto y el Bot responderá con un mensaje de saludo y muestra las opciones disponibles. Seleccione la opción Listar Aprobaciones escribiendo el número 4 como respuesta.



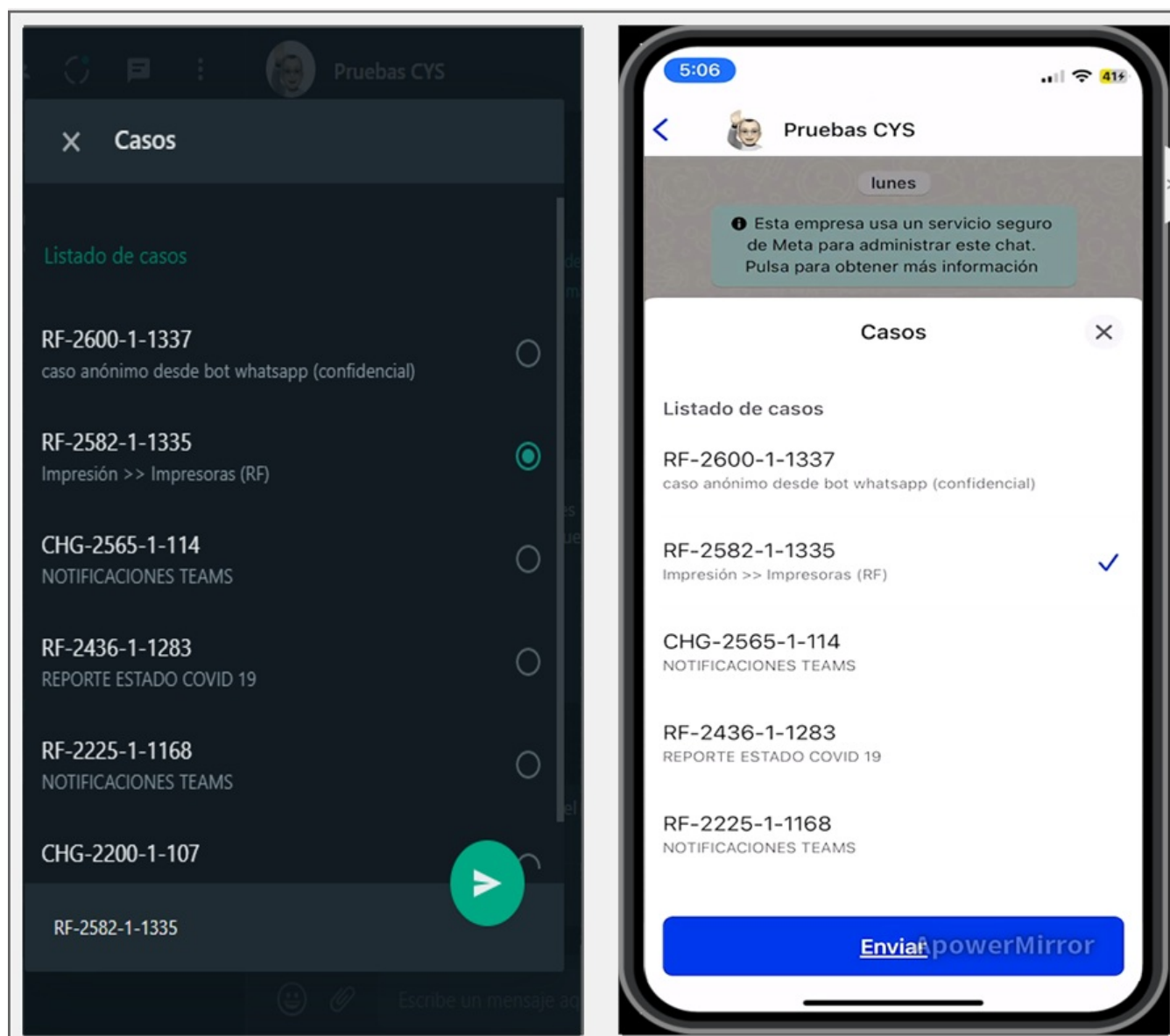
2. El Bot recibe la respuesta del usuario y realiza una búsqueda de los casos asociados al usuario en sesión que cuenten con proceso de aprobación activo. En caso de que el usuario no tenga casos asociados, el Bot entrega como respuesta el mensaje *No se encontraron casos asociados* y finaliza la opción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



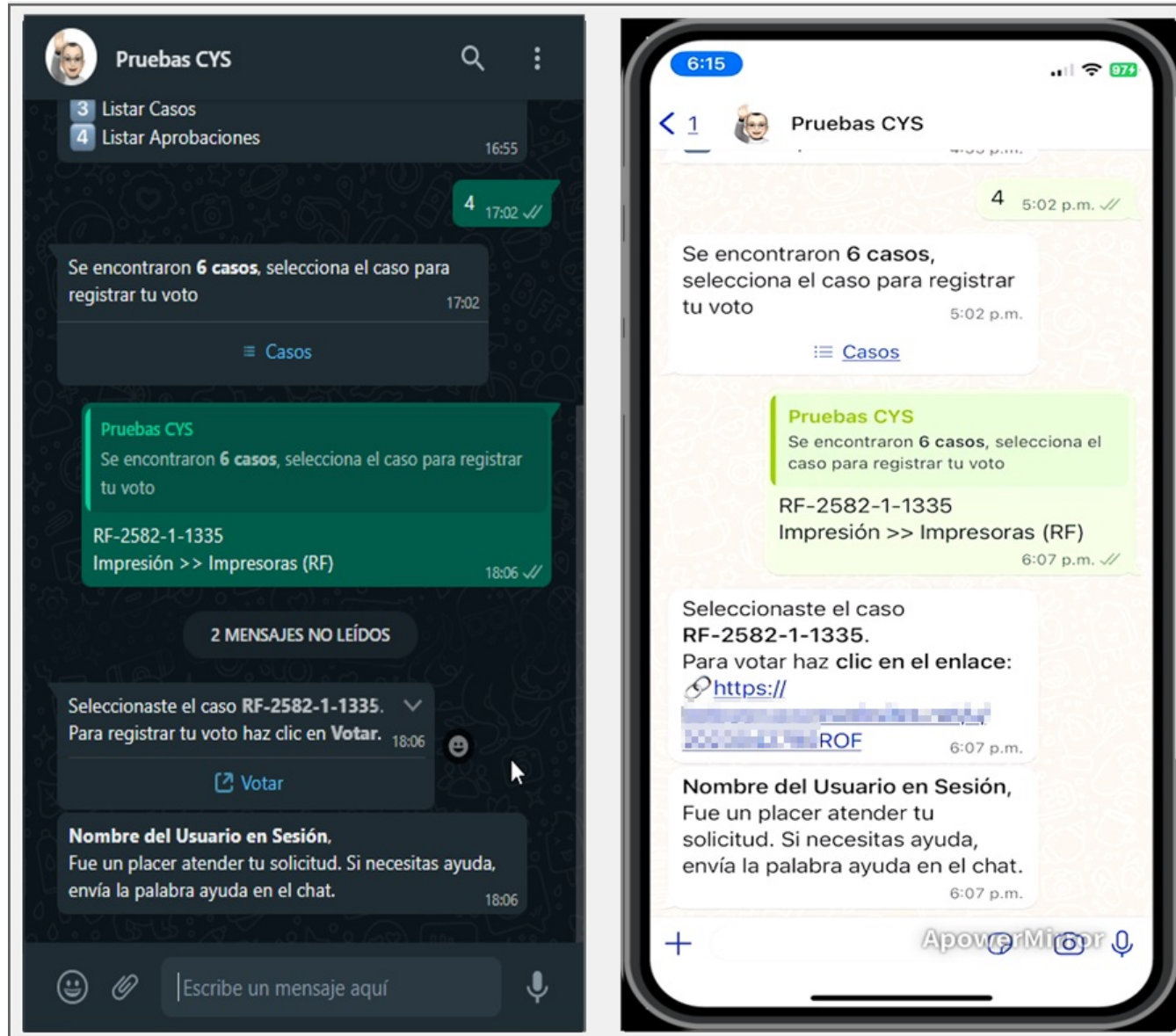
4. Al seleccionar el botón **Casos**, se muestra una lista de los casos encontrados ordenados por el ID global del caso, de mayor a menor. Seleccione el caso que se desea gestionar y haga clic en **Enviar**.



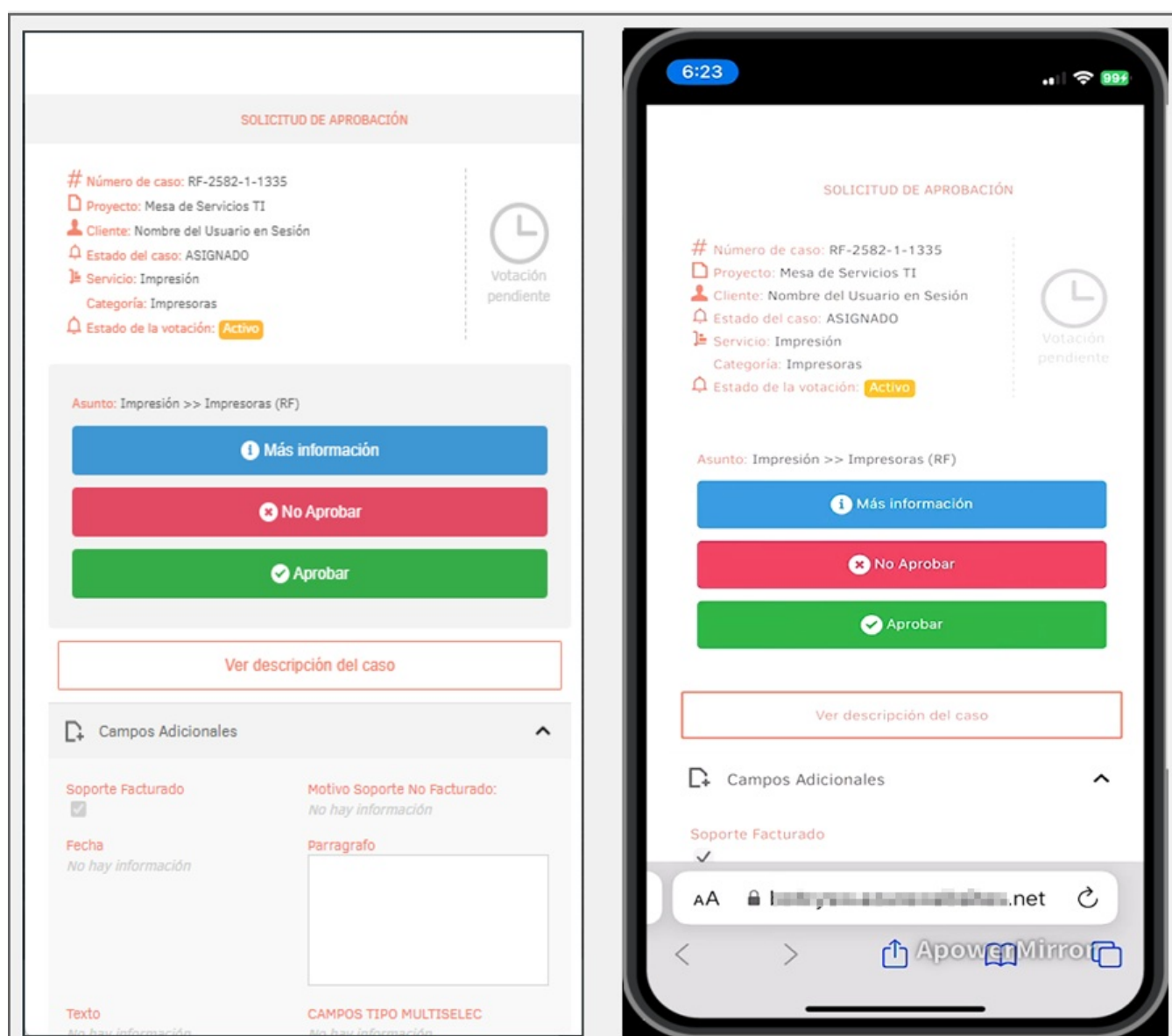
5. El caso seleccionado se envía como respuesta en la conversación; el Bot responde un mensaje notificando el número del caso seleccionado y solicita dar clic en el enlace o en el botón **Votar** si se cuenta con plantilla personalizada.

Nota

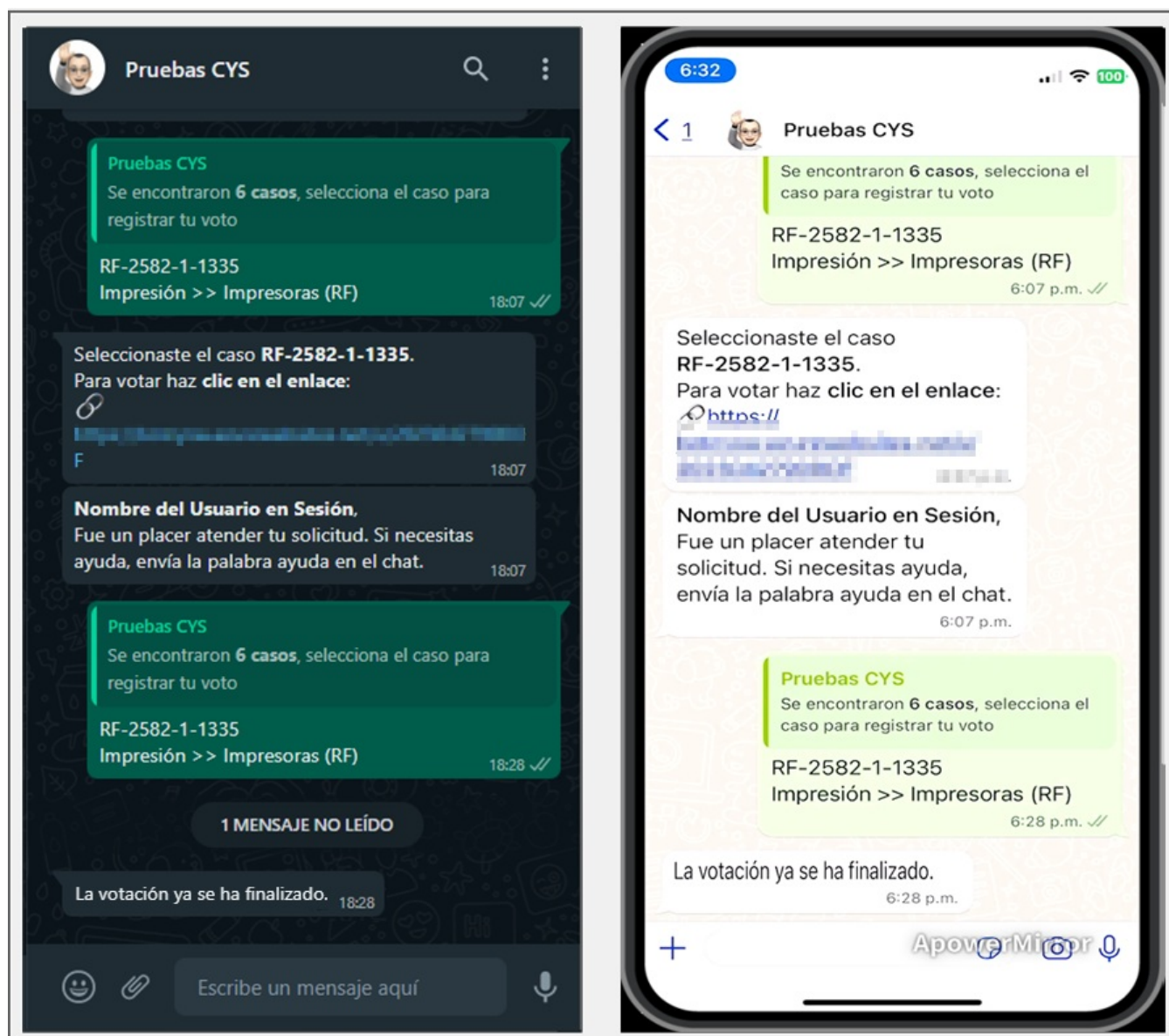
- 1 El mensaje generado por el bot debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Ver Aprobacion [Ver Configuración de Plantillas](#), si se cuenta con plantilla personalizada
- 2 Si el Bot responde con el mensaje *Plantilla aprobar caso no identificada, contacte al Administrador*, 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.



7. Si desea gestionar otro proceso de aprobación, se puede seleccionar el caso del listado del botón Casos del paso 4. Si un usuario selecciona un caso cuyo proceso de aprobación ya se ha gestionado, el Bot entrega como respuesta el mensaje "La votación ya se ha finalizado."



Crear un caso Anónimo

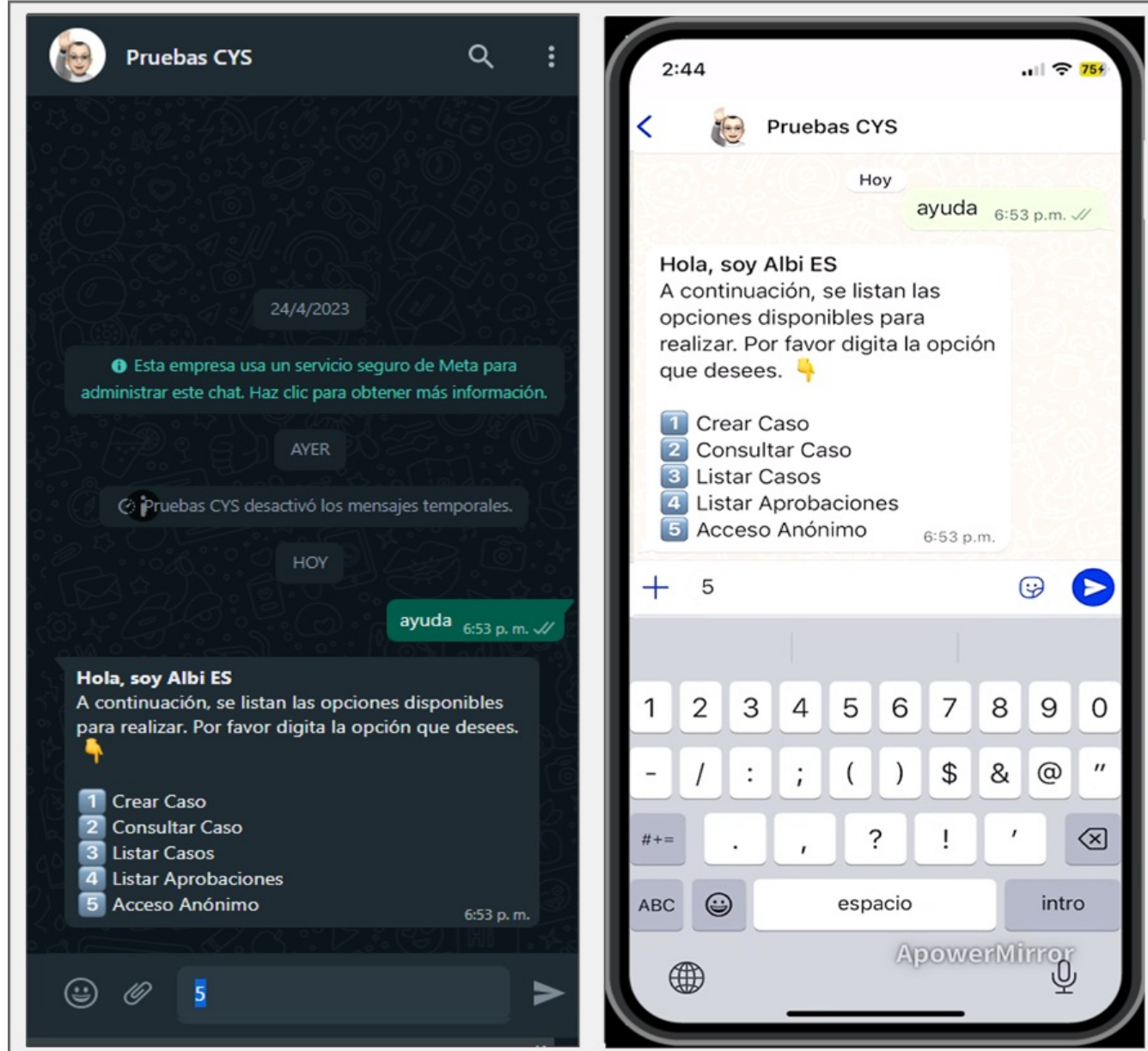
title: Crear un caso Anónimo chapter: "uso" –

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 (BASDK). Tanto los usuarios registrados como los no registrados podrán crear casos de forma anónima.

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

Nota

- 1 Si el número que interactúa con el Bot no está asociado a un usuario activo el Bot responde según las configuraciones establecidas en el paso 2 de este documento

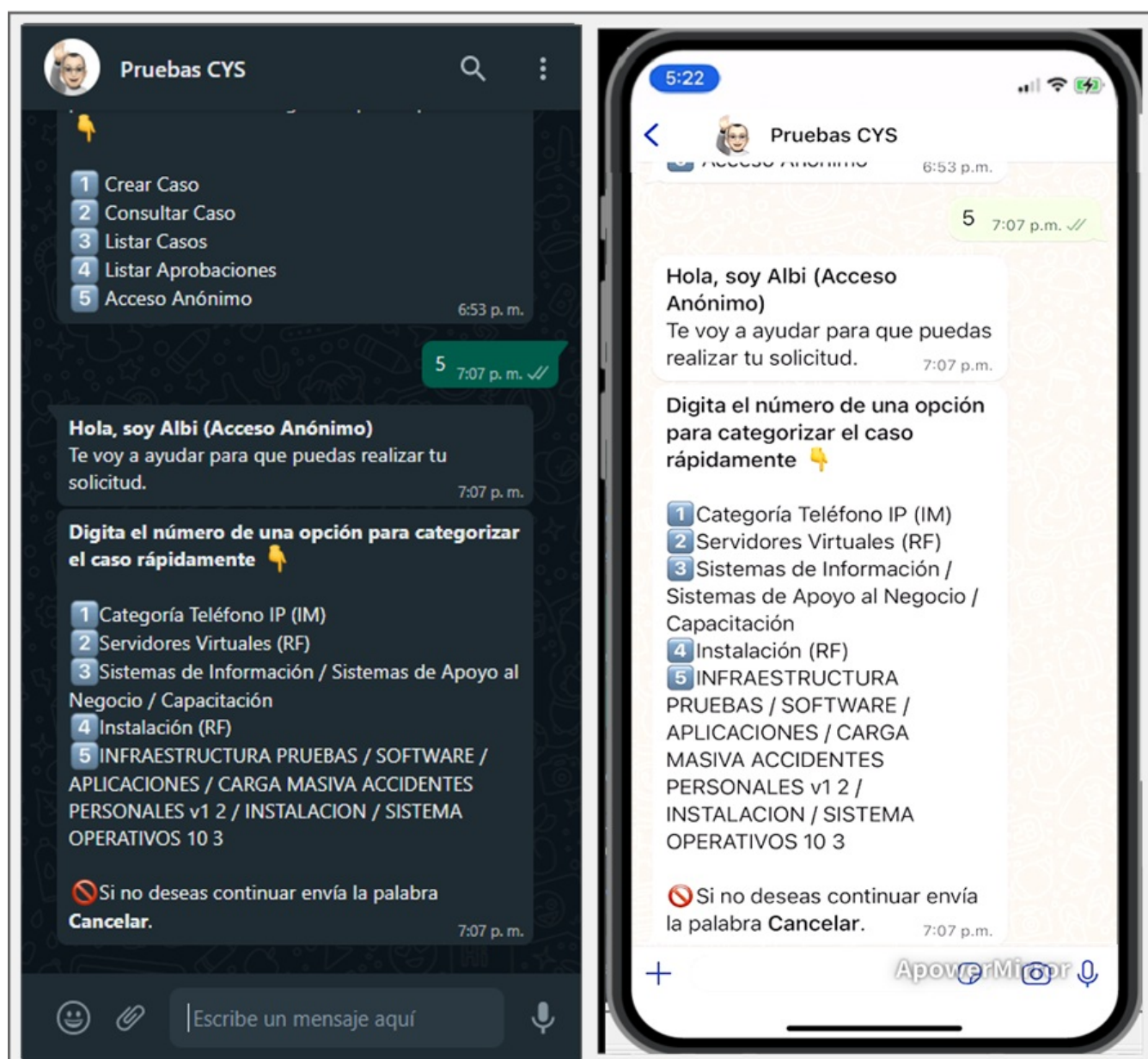


2. El Bot recibe la respuesta del usuario, retorna el nombre del Bot con la adición de "(Acceso Anónimo)" y el mensaje de atención configurado, seguido de una de las siguientes opciones:

a) Al habilitar la opción "Usar enlaces rápidos de categorías" en la [Personalización del Bot](#), el Bot solicitará digitar el número de una opción.

Notas

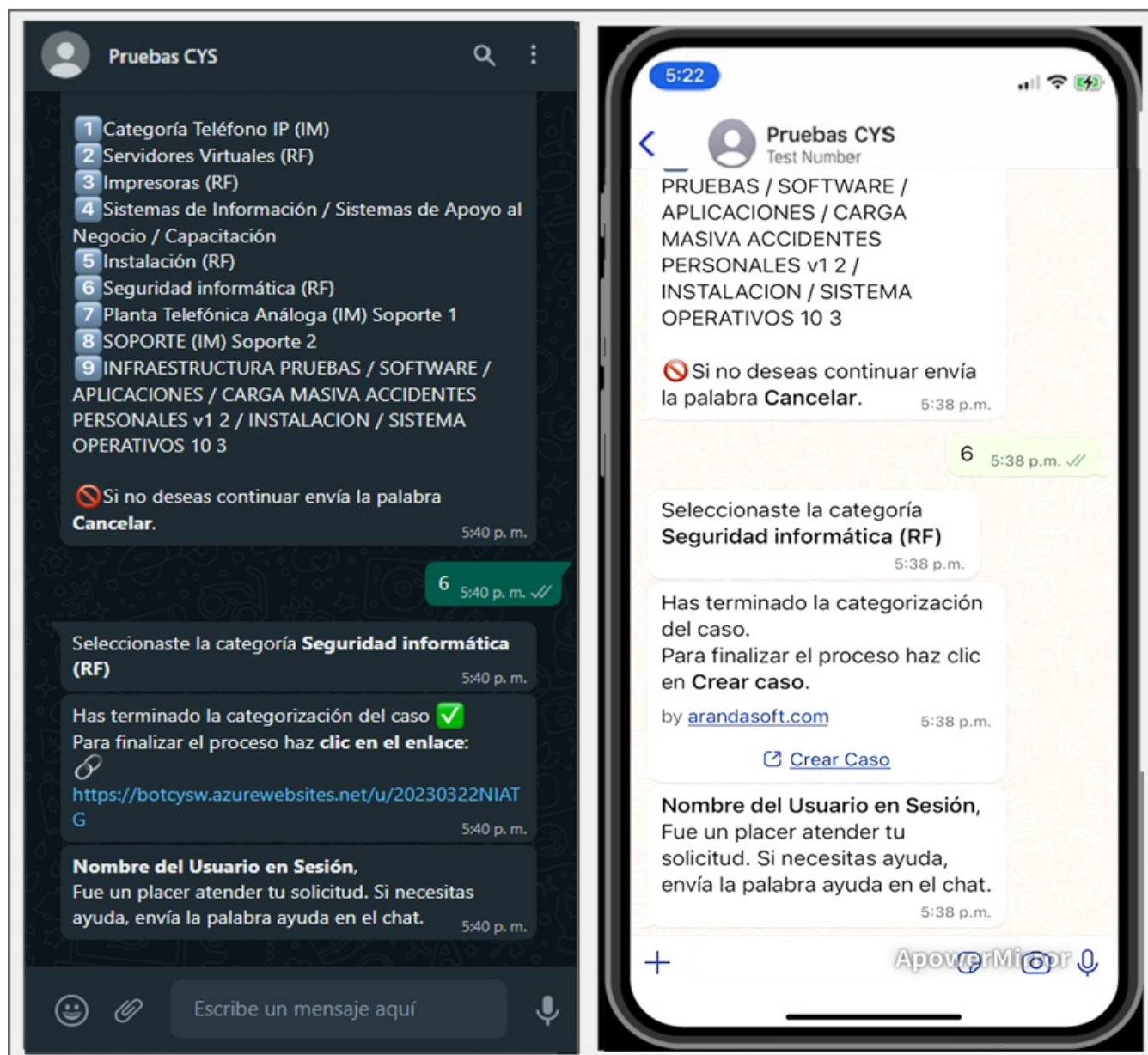
- 1 Si el usuario que está configurado como Anónimo no está asociado a los servicios configurados para las categorías habilitadas, el Bot responderá con el mensaje *Lo siento. En este momento no tienes categorías configuradas para continuar.*



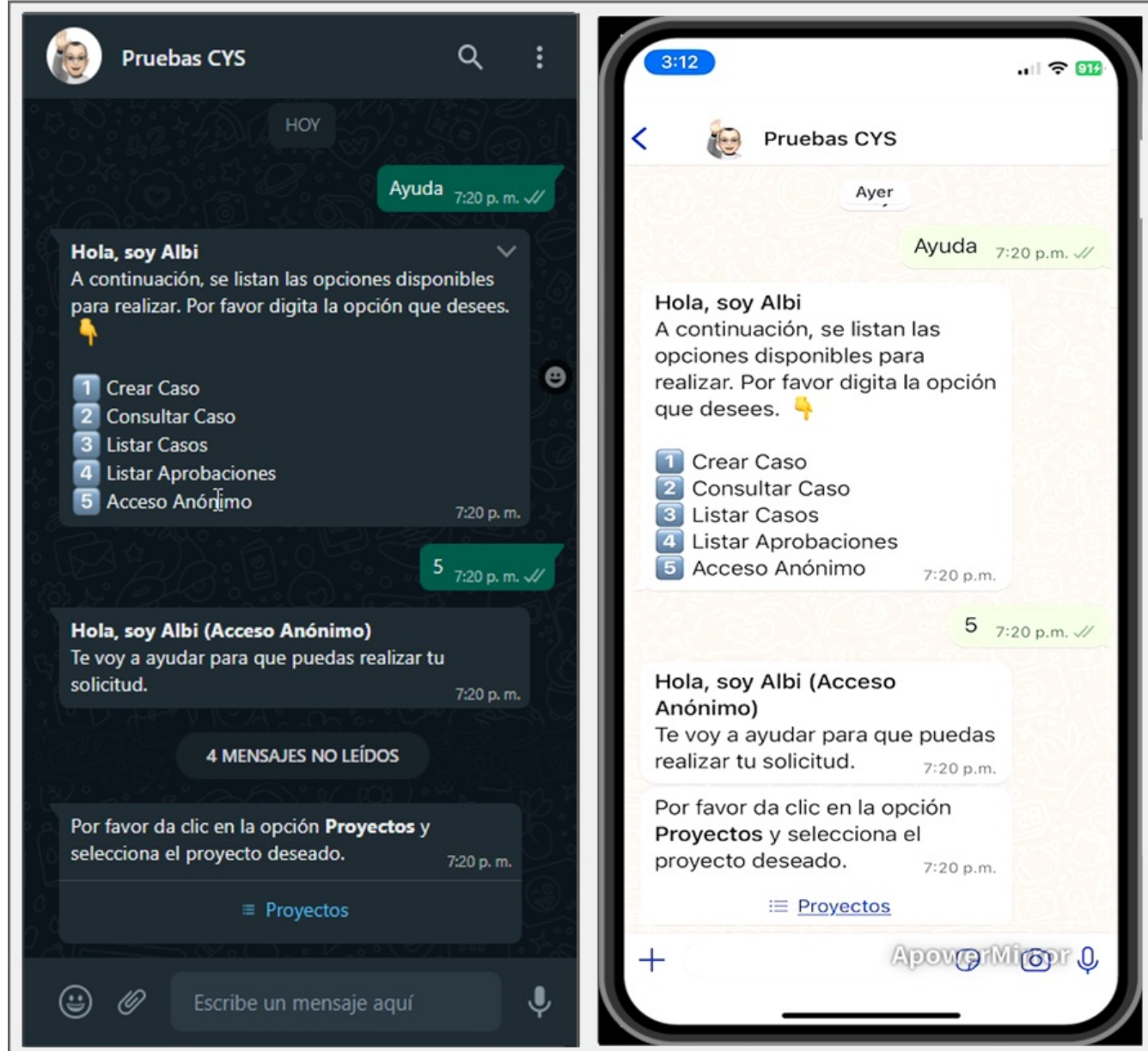
El Bot recibe la respuesta enviada por el usuario y retorna un mensaje notificando la categoría seleccionada e informando que se ha terminado la categorización del caso; solicita dar clic en el enlace o en el botón Crear caso si ha configurado una plantilla personalizada.

Notas

- 1 Si el usuario que interactúa con el Bot, envía como respuesta un valor incorrecto, el Bot genera el mensaje *Debes digitar el número de opción para poder continuar con la creación del caso. Si no deseas continuar envía la palabra Cancelar.* Se genera el listado con las categorías y solicita la digitación de la opción.
- 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.



b) Si no se habilita la opción "Usar enlaces rápidos de categorías" en la [Personalización del Bot](#); el Bot solicitará seleccionar un Proyecto deseado.

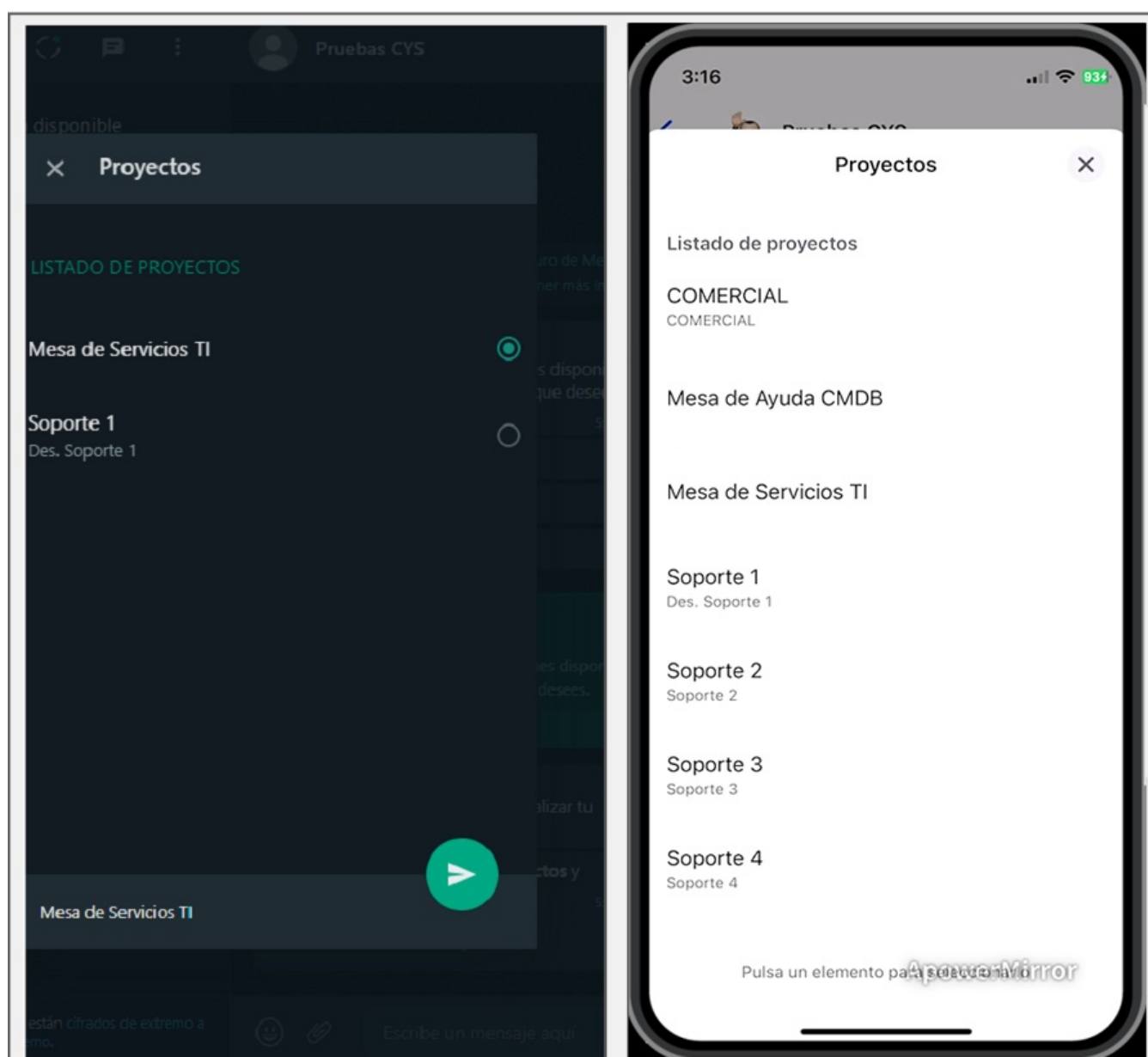


3. Al seleccionar la opción **Proyectos**, podrá visualizar la lista de proyectos en los que está asociado el usuario Anónimo. Si el usuario que está configurado como Anónimo está asociado a más de 10 proyectos, se listan 9 y se habilita una opción **Siguiente** que se enviará como respuesta al chat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

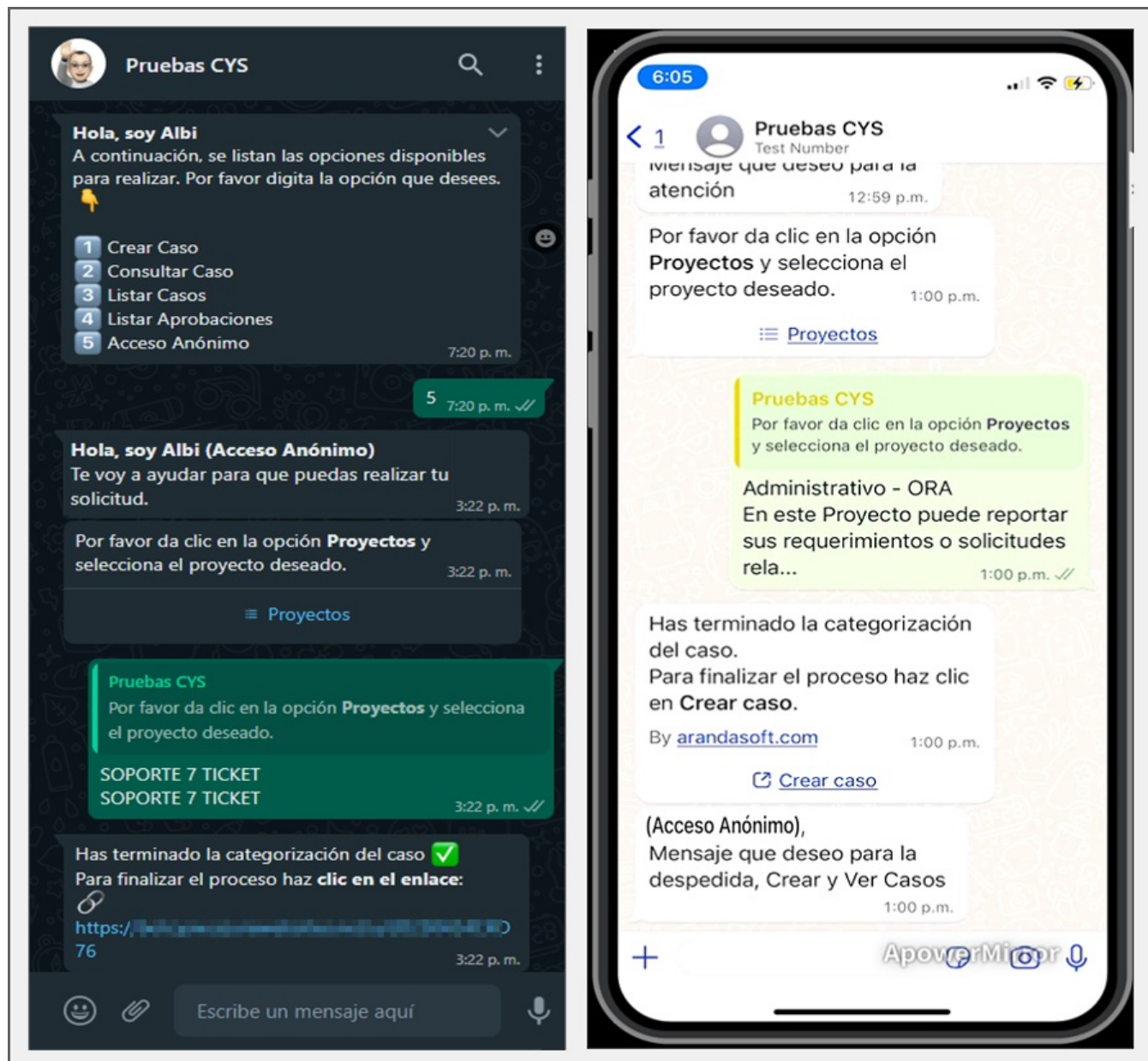
Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 proyectos. El usuario en sesión, podrá seleccionar un proyecto de los listados generados, seleccionar el proyecto deseado y hacer clic en el botón **Enviar**.

Nota

- 1 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.



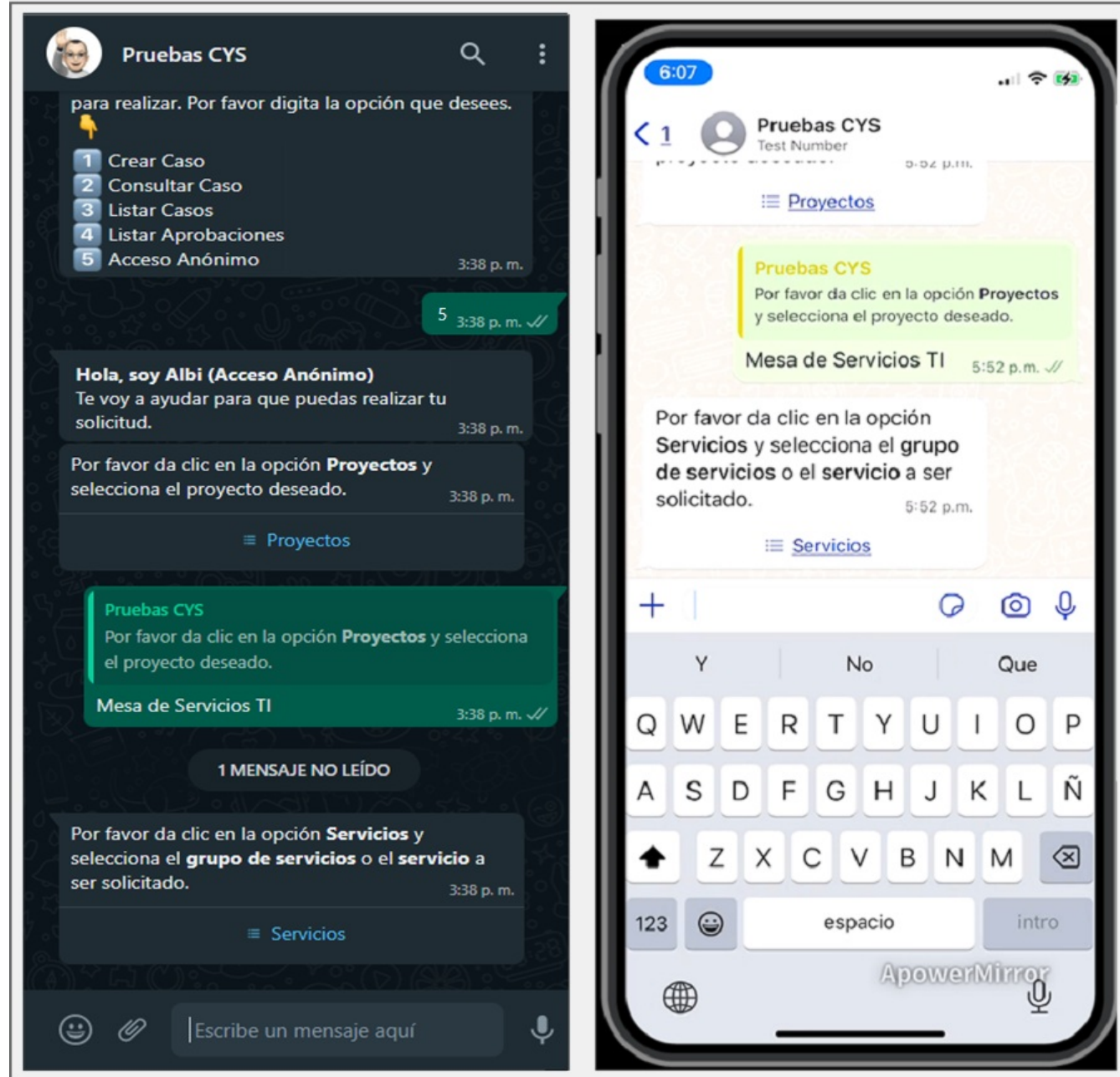
4. El proyecto seleccionado se envía como respuesta en la conversación; si el proyecto está habilitado solo para la creación de solicitudes, el Bot enviará el enlace para la creación del caso o el botón Crear Caso si tiene configurada la plantilla personalizada.



5. Si el proyecto seleccionado permite crear casos tipo Requerimiento, Incidente o Cambio, el Bot mostrará un mensaje solicitando seleccionar un grupo de servicios (cuando se tiene agrupaciones de servicios) o el servicio.

Nota

- 1 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.

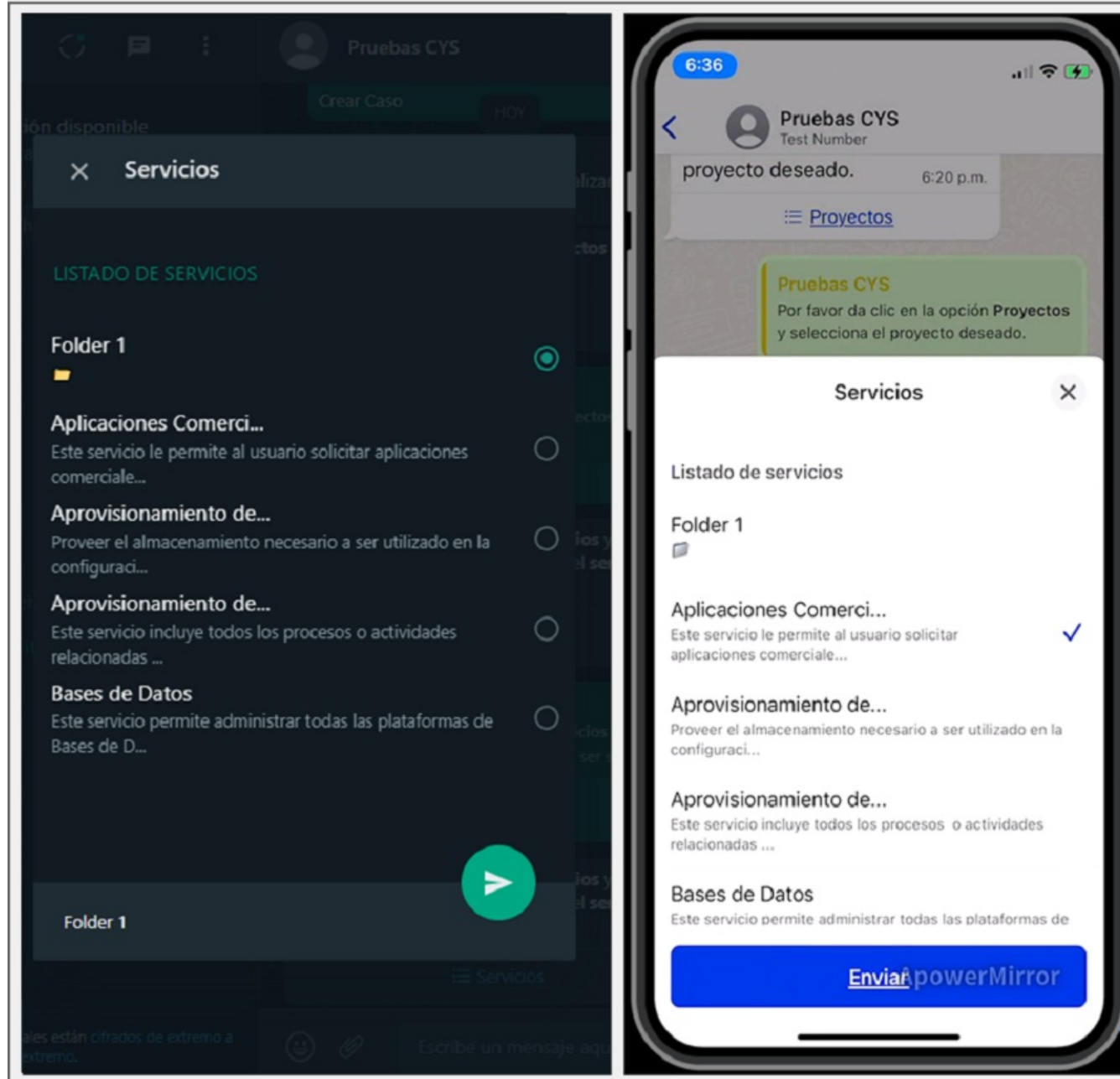


6. Si selecciona la opción **Servicios**, podrá visualizar el listado de los grupos de servicios o servicios en los que está asociado el usuario configurado como Anónimo. Si el usuario Anónimo está asociado a más de 10 servicios, se listan 9 y se habilita una opción con el texto **Siguiente**, que se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

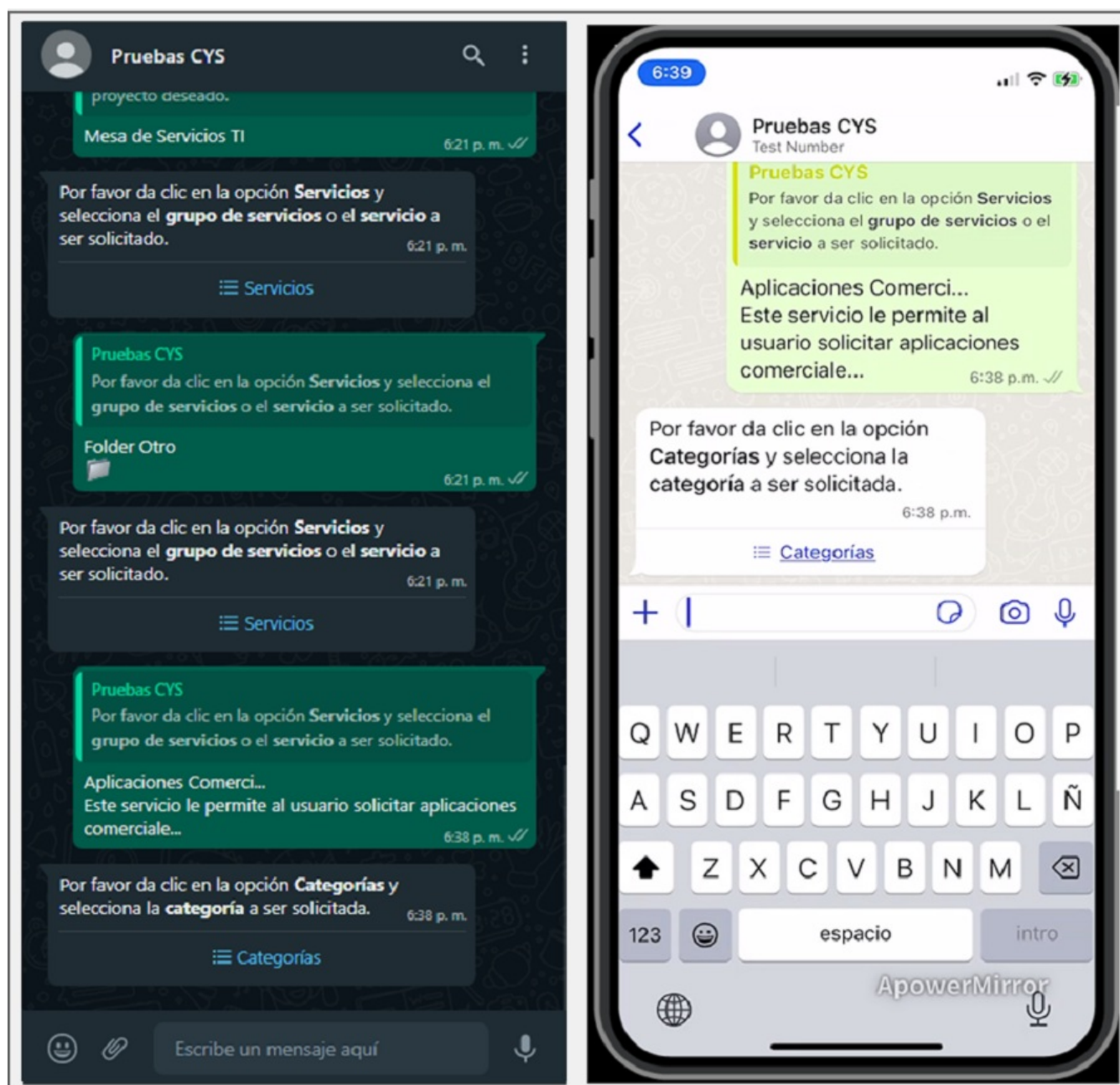
Esta acción se puede repetir hasta que el último listado no sea superior a 10 servicios. El usuario en sesión podrá elegir el grupo de servicios o servicio deseado de los listados generados, seleccionar el servicio deseado y hacer clic en **Enviar**.

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 con Acceso Anónimo.
- 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 prácticas de configuración.



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

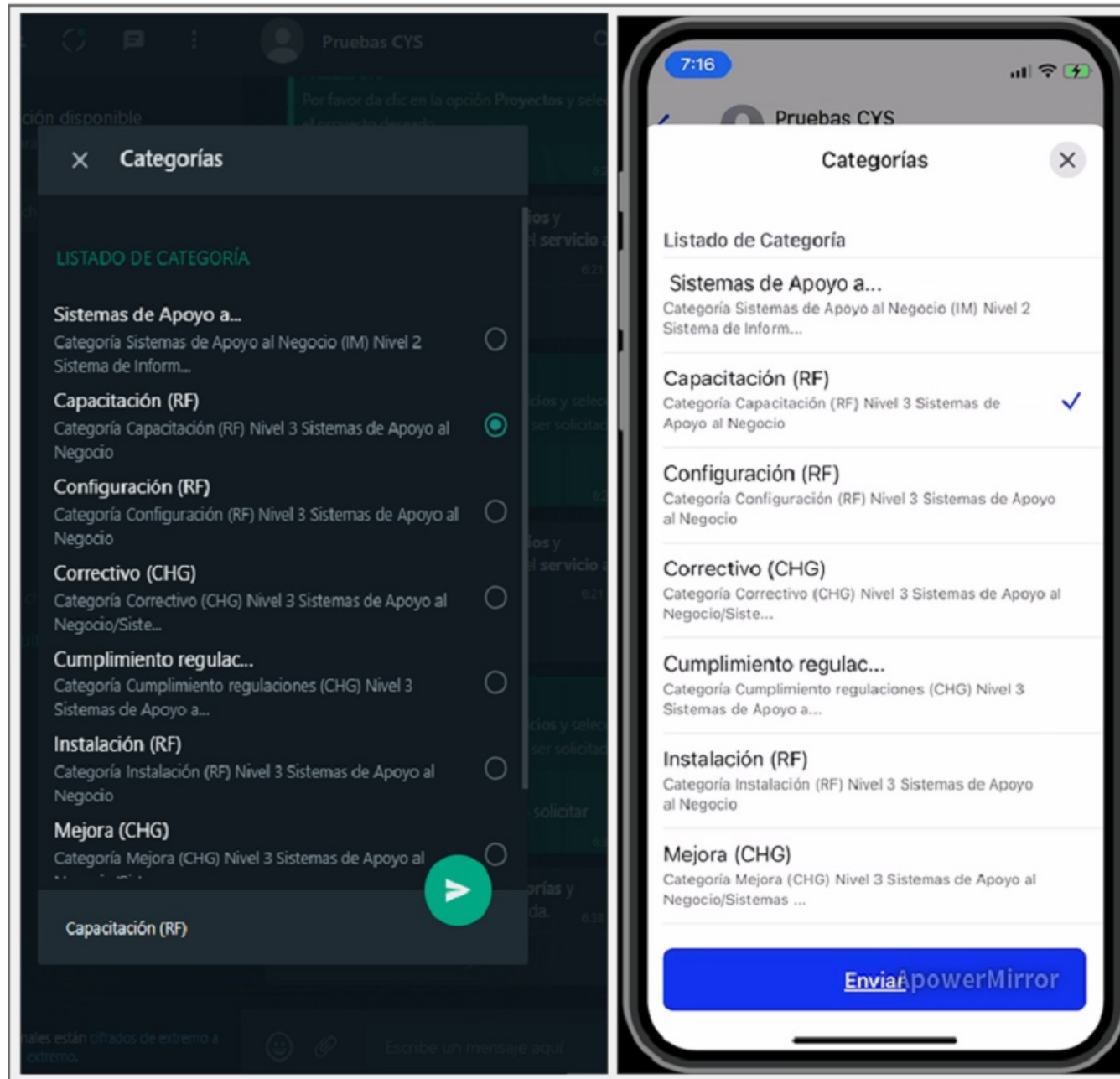


8. Al seleccionar la opción Categorías podrá visualizar el listado de categorías relacionadas con el servicio seleccionado y asociadas al usuario que está configurado como Anónimo; si el número de categorías es superior a 10 el comportamiento es similar al de los pasos anteriores. Seleccione la categoría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

Nota

1

Se recomienda configurar etiquetas y descripciones en las categorías, para facilitar la identificación en la categorización del caso, debido a las restricciones en la cantidad de caracteres que permiten visualizar la jerarquía de forma completa.



9. 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.

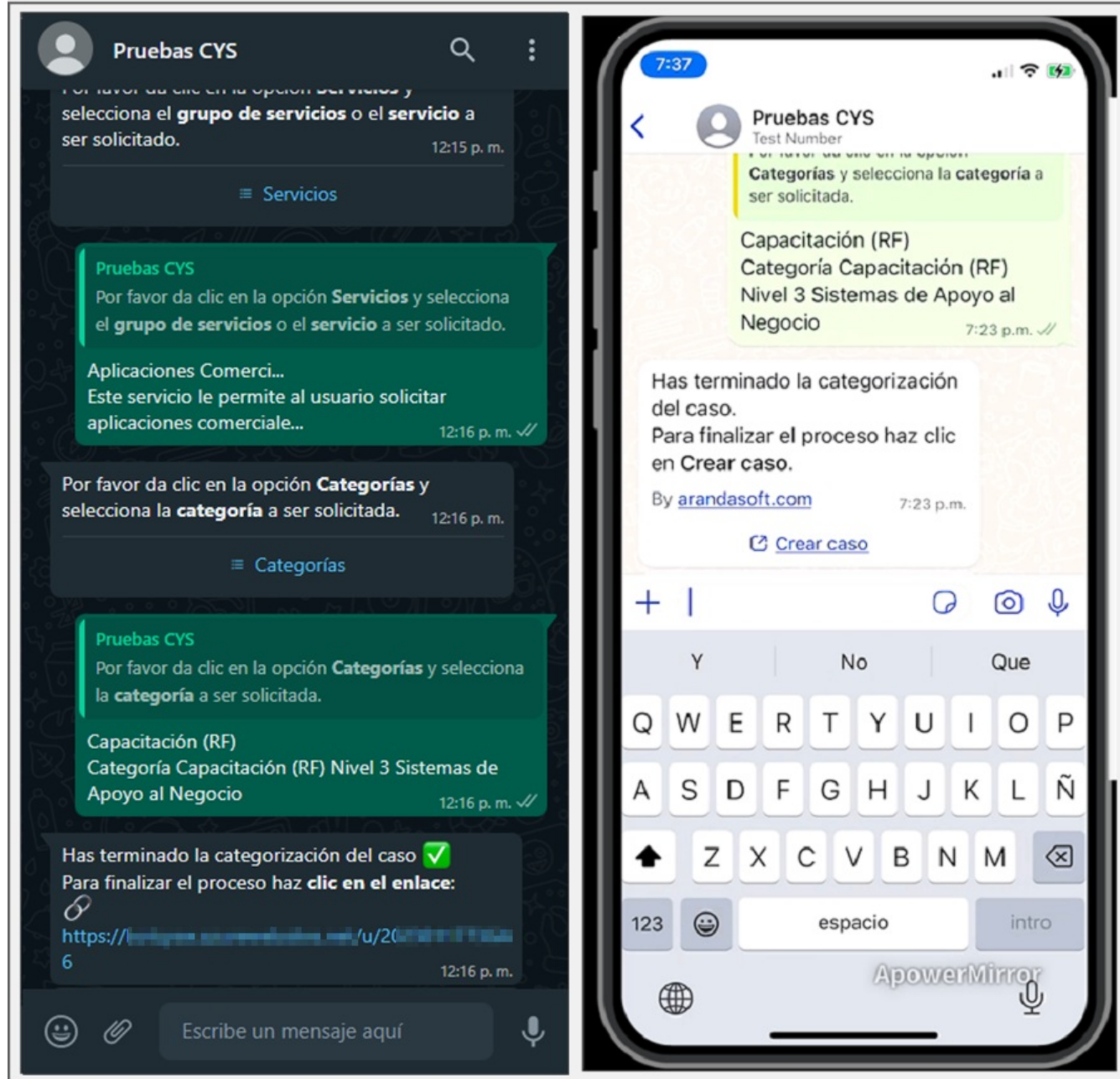
Nota

1

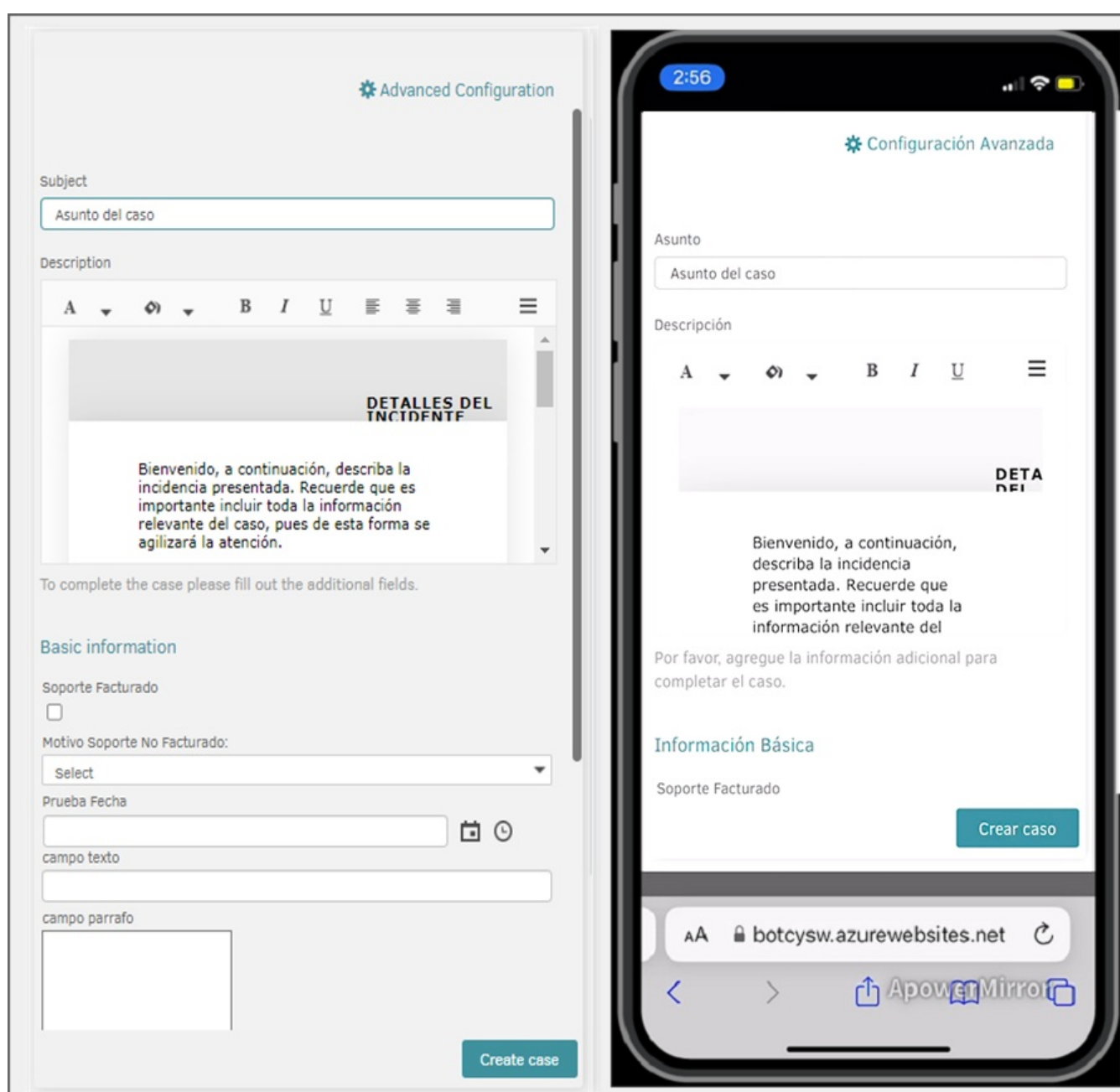
El mensaje de confirmación debe coincidir con el configurado al crear la plantilla personalizada - Crear Caso [Ver Creación de la Plantilla - Crear Caso](#).

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.



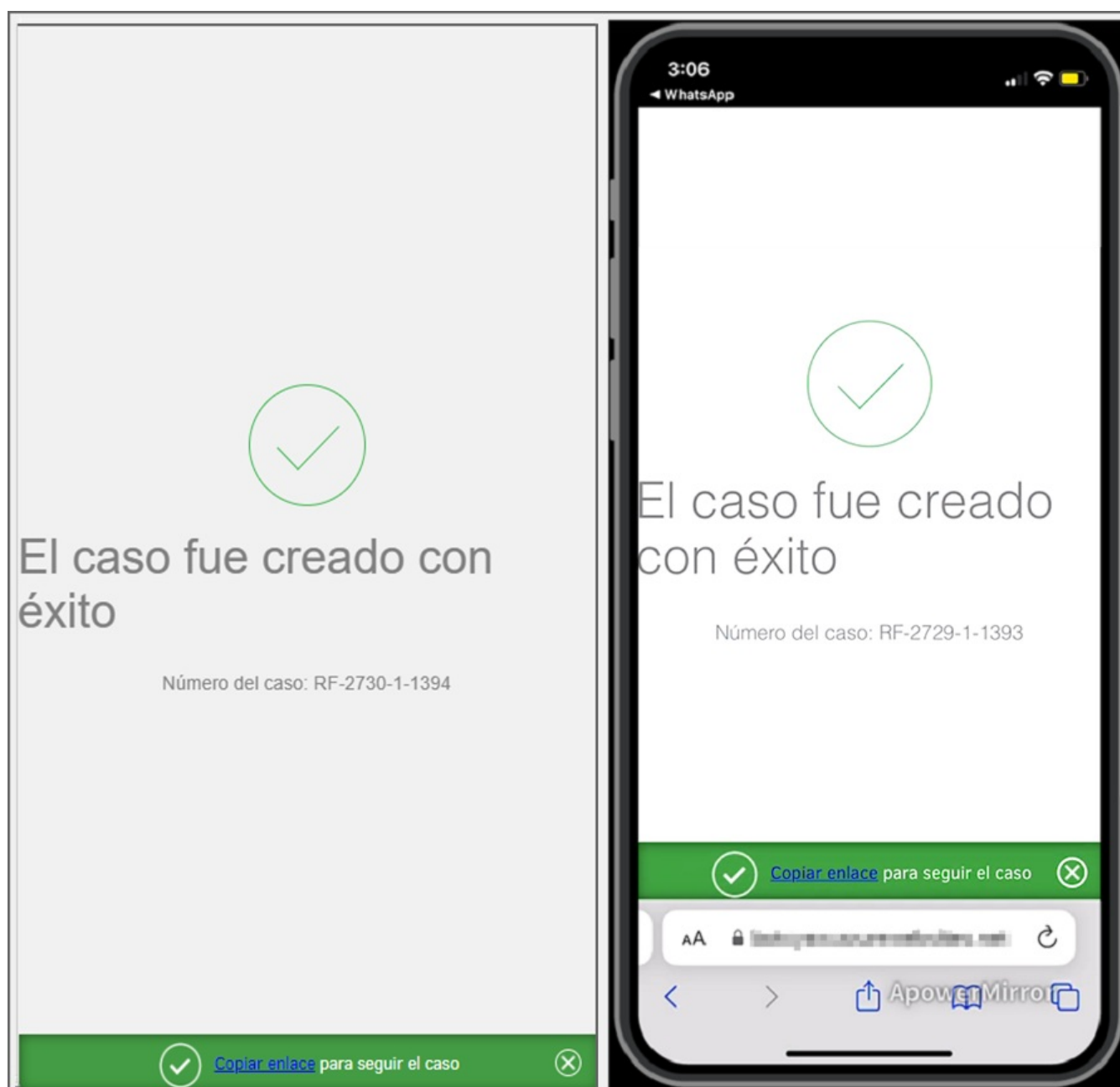
10. Seleccione la opción Crear caso (si tiene una plantilla personalizada) o el enlace generado, para ser redireccionado al formulario que permite crear el caso.



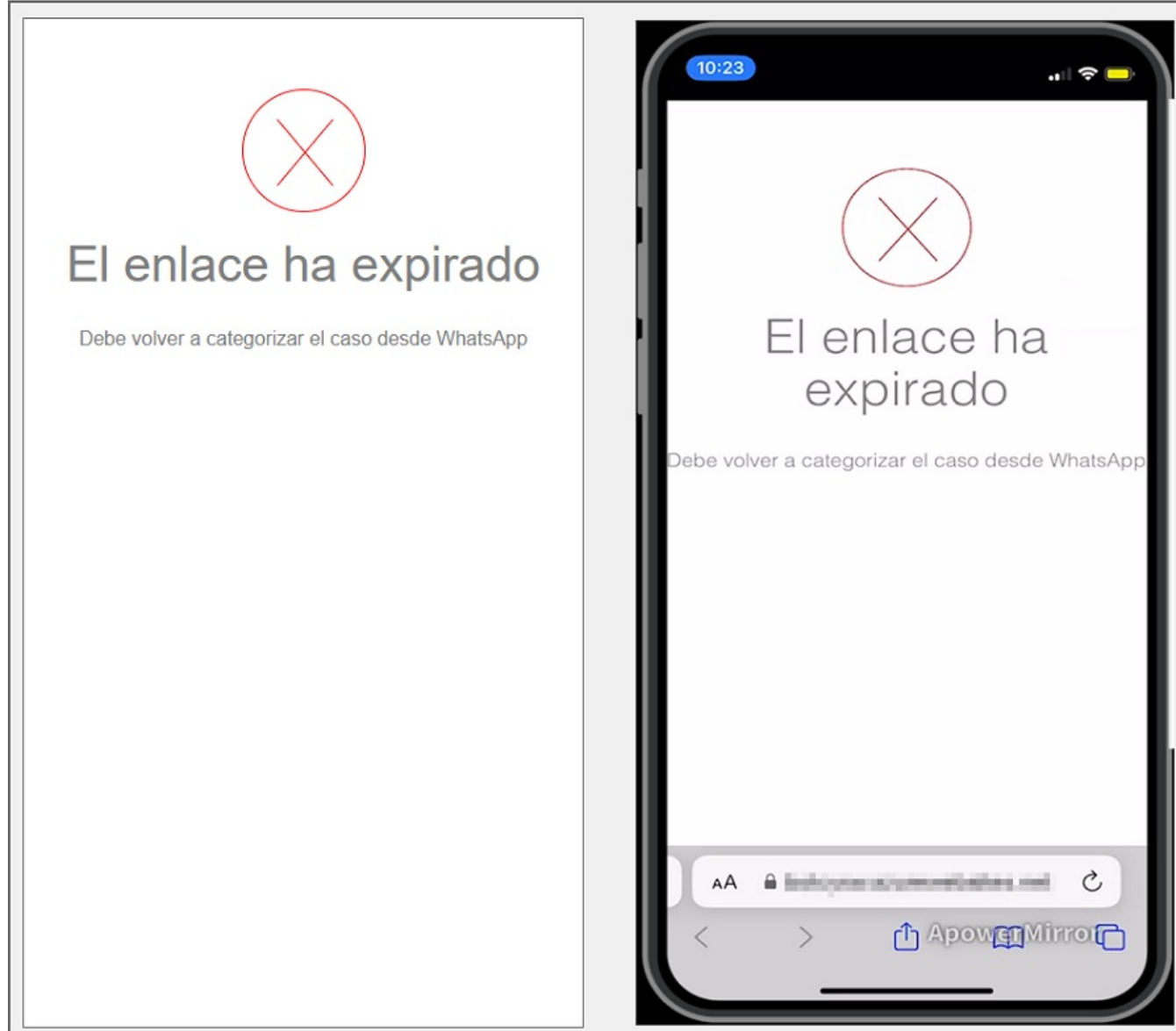
11. Complete la información requerida en el formulario del caso y haga clic en el botón Crear Caso. Al terminar podrá visualizar el número de radicación del caso creado y el mensaje respectivo de confirmación.



Quando el caso registrado está relacionado con un servicio confidencial, en el mensaje de confirmación se mostrará la opción Copiar enlace. El usuario debe conservar este enlace si desea realizar un seguimiento al caso registrado en el futuro.



12. El enlace generado es de un sólo uso; para crear un nuevo caso anónimo se debe categorizar nuevamente. Si intenta ingresar con un enlace ya utilizado, la aplicación lo notificará por medio de una alerta como la siguiente:



\\n## Consideraciones Importantes – title: Consideraciones Importantes chapter: “consideraciones” –

- El número de celular del usuario que interactúa con el Bot, no debe estar asignado a más de un usuario en el ambiente de Aranda Service Desk.
- 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 Desk.
- El usuario de Service Desk 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 Desk, 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 Desk.
- El usuario que tiene asignada la conexión y cuenta con el permiso “TEAMS CLIENT”, utiliza una licencia de Aranda Service Desk 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 (BASDK / Opciones / Resumen / sección “Tiempo de vida de la licencia”).
- Cuando el Bot de WhatsApp funciona en instalaciones del cliente, es responsabilidad del cliente asegurar la correcta configuración de Aranda Service Desk.
- 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 Desk. 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 Desk.
- 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 Desk 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.