

	USO DE SIGES BOT	Fecha: 01/09/2023
		Página: 1 de 5

Acceso al SIGES BOT:

Para acceder al **BOT** de Sistema SIGES en WhatsApp, es necesario que se envíe la palabra clave "sigesbot" al número que sea indicado por su ejecutivo de cuenta. El **BOT** responderá automáticamente para iniciar la conversación y brindar asistencia.

Menú Inicial del BOT:

Cuando inicies la conversación con el **BOT**, te encontrarás con un menú inicial que ofrece tres opciones:

- **Descargar un instructivo:** Esta opción es el primer paso recomendado ante cualquier inconveniente. Te permite obtener instrucciones detalladas sobre tareas específicas o la resolución de problemas. Si deseas aprender cómo realizar una tarea en particular, selecciona esta opción.
- **Generar un ticket de soporte:** Si no encuentras un instructivo que resuelva tu problema, el siguiente paso es crear un ticket de soporte. Utiliza esta opción si tienes un problema o pregunta que no puede ser resuelto mediante instrucciones generales. El bot recopilará información relevante sobre tu problema y la enviará al equipo de soporte para su atención.
- **Salir:** Si en cualquier momento deseas salir de la conversación con el bot, simplemente selecciona esta opción y la conversación se cerrará.

Este enfoque ayuda a los usuarios a abordar problemas de manera eficiente, primero revisando los instructivos disponibles y, si no se encuentra una solución, generando un ticket de soporte para asistencia personalizada.

	USO DE SIGES BOT	Fecha: 01/09/2023
		Página: 2 de 5

Descargar un Instructivo – Categorías

Dentro de la opción "Descargar un instructivo," encontrarás varias categorías:

- **Operación Playa:** Aquí encontrarás instructivos relacionados con la operación en la playa, incluyendo guías detalladas para tareas específicas en ese entorno.
- **Operación Tienda:** Esta categoría contiene instructivos relacionados con la operación en tiendas, proporcionando información y pasos a seguir para tareas específicas relacionadas con las tiendas.
- **Admin - Contable (Restringido):** Si eres personal autorizado, encontrarás contenido administrativo y contable en esta categoría. Sin embargo, el acceso está restringido y requerirá proporcionar una lista de usuarios autorizados a tu ejecutivo de cuenta debido a la sensibilidad de la información contenida en estos instructivos.

A medida que se agreguen más instructivos con el tiempo, encontrarás nuevas guías y recursos en estas categorías.

	USO DE SIGES BOT	Fecha: 01/09/2023
		Página: 3 de 5

Generar un Ticket de Soporte – Pasos:

1 - Indicar la Bandera de la Estación de Servicio: Cuando seleccionas "Generar un ticket de soporte" desde el menú principal, el bot te solicitará que indiques la bandera de tu estación de servicio. Este paso es crucial para dirigir tu solicitud al equipo de soporte adecuado y asegurarse de que la asistencia se aplique a la estación de servicio correcta.

2 - Selección del Sector: Después de haber indicado la bandera de la estación de servicio, el bot te pedirá que selecciones el sector en el que necesitas soporte. Esta elección determinará qué puestos de trabajos tenemos registrados en ese sector y garantizará que recibas la asistencia adecuada. Los sectores disponibles incluyen **Playa, Tienda, Boxes y Administración.**

3 - Validación de Identidad de la Estación de Servicio: Una vez que hayas seleccionado el sector en el que necesitas soporte, el bot te pedirá que ingreses el número de identificación de tu estación de servicio. Este paso tiene como objetivo verificar la autenticidad de la solicitud. Asegúrate de ingresar este número con precisión, ya que es esencial para validar tu identidad y la de tu estación de servicio.

4 - Selección del Puesto de Trabajo: Después de haber validado la identidad de la estación de servicio y la selección del sector, el bot te presentará un listado de los puestos de trabajo registrados en esa estación y en el área seleccionada previamente. Aquí, debes elegir el puesto de trabajo en el que estás experimentando el problema o la pregunta que desees abordar. Si tu puesto de trabajo no se encuentra en el listado, puedes utilizar la opción "0" para indicar que tu puesto no está listado.

5 - Selección del Tipo de Problema: Una vez que hayas seleccionado el puesto de trabajo, el bot te pedirá que elijas el tipo de problema que estás experimentando. Esta elección es fundamental para asegurarse de que tu solicitud se vincule al tipo de problema correcto. Las opciones disponibles incluyen **Despachos CIO, Aplicaciones, Impresora Fiscal / Comandera, Impresora Común / Oficina, Sistema SIGES, Libro IVA y Servidor.** En algunos casos, el bot puede solicitar información adicional específica relacionada con el tipo de problema seleccionado.

	USO DE SIGES BOT	Fecha: 01/09/2023
		Página: 4 de 5

6 - Descripción del Problema: Una vez que hayas seleccionado el tipo de problema, el bot te brindará la oportunidad de describir el problema de una manera más detallada. Puedes proporcionar una descripción detallada del problema por texto o, si lo prefieres, grabar un mensaje de audio para explicarlo. Esta descripción detallada es esencial para que el equipo de soporte comprenda completamente la naturaleza del problema y pueda proporcionar una solución adecuada.

7 - Adjuntar Fotos (Opcional - Hasta 3 Fotos) Después de haber proporcionado una descripción del problema por texto o audio, el bot te permitirá adjuntar fotos relacionadas con el problema. Esto puede ser útil para mostrar detalles visuales que ayuden al equipo de soporte a comprender mejor la situación. Si seleccionaste "0" porque tu puesto de trabajo no estaba en el listado, el bot te solicitará específicamente que adjuntes una foto donde se visualicen los datos de conexión de TeamViewer, incluyendo el ID y la contraseña de acceso. Esto es esencial para que el equipo de soporte pueda proporcionar asistencia remota de manera eficiente.

8 - Indicar Nivel de Urgencia: El bot te pedirá que indiques el nivel de urgencia del inconveniente. Esta elección es importante para que el equipo de soporte pueda priorizar adecuadamente las solicitudes y proporcionar una respuesta rápida cuando sea necesario. Las opciones disponibles son **Bajo, Medio y Alto**.

9 - Finalizar el Ticket de Soporte: Finalmente, después de haber proporcionado todos los detalles necesarios, el bot te dará la opción de finalizar y enviar el ticket de soporte. Si todos los datos están completos, puedes enviar el ticket y obtener un número de seguimiento único. Si en cualquier momento antes de enviar el ticket te das cuenta de que falta información importante o que hubo un error en los pasos previos, puedes optar por cancelar el ticket y volver a comenzar. Una vez que envíes el ticket, el bot informará automáticamente a tu ejecutivo de cuenta que el ticket ha sido generado.

Este proceso paso a paso garantiza que tu solicitud se dirija al equipo de soporte correcto y que se proporcione la asistencia necesaria de manera eficiente.

	USO DE SIGES BOT	Fecha: 01/09/2023
		Página: 5 de 5

Recursos Necesarios

--

Observaciones:

--

Historial de Cambios

Fecha	Versión	Descripción	Autor
04/09/2023	1.0	Creación	Salvador Gibert