**FLUJO CHATBOT COLOMBIANOS EN EL EXTERIOR**

1. El ciudadano da clic en el **ícono de** ***Chatbot*** que aparece en la página *web* de inscripción de ciudadanos en el exterior.
2. Al ingresar, encuentra el siguiente mensaje: “Bienvenid@, soy el asistente virtual del proceso de inscripción de ciudadanos en el exterior. Antes de continuar, es necesario que se registre y autorice el tratamiento de sus datos personales. ¿Está de acuerdo?” (Aparecen botones de Sí y No).
3. Si el ciudadano da clic en el botón “No”, aparecerá el mensaje “¡Estamos para servirle!”, y se cerrará la ventana del chat.
4. Si el ciudadano da clic en el botón “Sí”, aparecerá el siguiente **formulario para registrar sus datos personales**:

|  |  |
| --- | --- |
| Nombre(s) | Campo tipo texto |
| Apellido(s) | Campo tipo texto |
| Número de cédula | Campo numérico sin comas, puntos ni espacios |
| País de residencia | Campo tipo lista |
| Ciudad de residencia | Campo de texto |
| Indicativo | Campo numérico |
| Número celular | Campo numérico sin comas, puntos ni espacios |
| Correo electrónico | Campo alfanumérico que verifique validez de la estructura |

1. Una vez que llena el formulario, el ciudadano marca la **Casilla de verificación** que aparece debajo del formulario para aceptar el tratamiento de sus datos personales: “Autorizo el tratamiento de mis datos personales” (el texto subrayado redirige a un pop-up que contiene la política de tratamiento de datos personales y que, una vez cerrado, devolverá al ciudadano a la pantalla inicial del formulario). Si el ciudadano no llena el formulario y/o no marca la casilla de verificación, no podrá realizar ninguna consulta. Se anexa la política de tratamiento de datos personales que tenemos al momento.
2. Una vez el ciudadano ingresa, el *Bot* saluda: “Hola [Nombre del ciudadano], ¿en qué puedo ayudarlo? Escriba su pregunta”.
3. El ciudadano escribe la pregunta y el *Bot* consulta la información que tenga al respecto. El flujo de respuesta se ejecutará de acuerdo con las siguientes condiciones:
4. Si el *Bot* encuentra información, brindará la respuesta respectiva, y preguntará a continuación: “¿He resuelto su inquietud?”. Si el ciudadano responde “Sí”, el *Bot* preguntará nuevamente: “¿Quiere hacerme otra consulta?”. Si el ciudadano responde afirmativamente y/o hace una nueva pregunta, el *Bot* volverá a la búsqueda de información y repetirá el flujo. Si el ciudadano responde “No”, el Bot contestará: “Fue un placer ayudarle; ¡regrese cuando quiera!”, y cerrará la conversación.
5. Si a la pregunta: “¿He resuelto su inquietud?”, el ciudadano responde “No”, el *Bot* preguntará otra vez: “¿Quiere ampliar su consulta? Buscaré de nuevo”. Si el ciudadano responde afirmativamente y/o hace una nueva pregunta, el *Bot* volverá a la búsqueda de información y repetirá el flujo del punto [a].
6. Si a la pregunta: “¿Quiere ampliar su consulta? Buscaré de nuevo”, el ciudadano responde “No”, el Bot preguntará: “¿Quiere ser transferido a uno de nuestros agentes de servicio?”. Si el ciudadano responde afirmativamente, el *Bot* contestará: “En un momento, uno de nuestros agentes lo atenderá”, y la conversación pasará al agente disponible. Si el ciudadano responde “No”, el Bot contestará: “Fue un placer ayudarle; ¡regrese cuando quiera!”, y cerrará la conversación.
7. Si el *Bot* no encuentra información relacionada con la primera pregunta del ciudadano, responderá: “Lo siento, no tengo información al respecto. ¿Quiere ampliar su consulta? Buscaré de nuevo”, y de acuerdo con la respuesta, repetirá los flujos [b] o [c].
8. Si después de alguna interacción del *Bot*, no se detecta ninguna acción por parte del ciudadano en el minuto siguiente, el *Bot* preguntará una sola vez: “¿Continúa en línea?”. Si no hay respuesta, el *Bot* confirmará: “No he detectado actividad. ¡Regrese cuando quiera!”, y cerrará la conversación.
9. Si a la pregunta: “¿Continúa en línea?”, el ciudadano responde o realiza alguna acción, el *Bot* procederá de acuerdo con los flujos anteriores.

GENERALIDADES

1. Toda conversación que se registre por el canal del *Chatbot* debe tener un consecutivo, a fin de identificar el número de ingresos por hora, día o mes, de los ciudadanos.
2. Se deben poder identificar cuántas conversaciones se generaron por un mismo ciudadano.
3. Se deben poder identificar los temas de consulta solicitados, y las preguntas recurrentes sin respuesta por parte del *Bot* para la alimentación de la base de conocimiento.
4. Se debe poder identificar la cantidad de conversaciones resueltas por el Bot, las abandonadas por el ciudadano, y las transferidas a un agente de servicio.
5. Toda conversación transferida a un agente de servicio deberá generar un caso en el CRM.
6. Se debe poder identificar el tiempo de espera del ciudadano hasta que el agente toma la conversación, las conversaciones transferidas abandonadas por el ciudadano, y las no atendidas por el agente de servicio.