

**ACTA DE SUPERVISIÓN  
PARA AUTORIZAR PAGO  
No. 03**

**ORDEN DE COMPRA N° 66322 DE DE FECHA 26 DE MARZO DE 2021**

En Bogotá D.C., a los 17 días del mes de agosto de 2021, se reunieron las siguientes personas: **WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ**, Jefe Oficina Administrativa RedP, en su calidad de Supervisor y **YISSEL DANIELA VILLARREAL PACHECO** identificada con C.E. No. 537.829, Representante Legal de **UT SOFTLINEBEX2020.**, en su condición de contratista, con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones contractuales y la procedencia de la autorización del pago correspondiente, en el marco de la orden de compra arriba referida, cuyas condiciones generales son las siguientes:

<b>OBJETO:</b>	RENOVAR EL LICENCIAMIENTO MICROSOFT PARA LOS EQUIPOS DE CÓMPUTO DE LA SED EN EL NIVEL CENTRAL, LOCAL E INSTITUCIONAL.
<b>VALOR:</b>	DOS MIL CUATROCIENTOS SETENTA Y SEIS MILLONES NOVECIENTOS DIECIOCHO MIL CIENTO VEINTIUN PESOS M/CTE (\$2.476.918.121). Dentro de este valor se encuentran incluidos todos los costos directos e indirectos en que incurra la ejecución de la orden de compra, así como todos los impuestos, tasas y contribuciones. La SED efectuará las retenciones que en materia de impuestos, gravámenes, tasas o contribuciones establezca la Ley.
<b>FORMA DE PAGO:</b>	Las condiciones de pago son las establecidas en la cláusula 10 "Facturación y pago" del instrumento de Agregación de Demanda de software por catálogo CCE-139-IAD-2020.
<b>PLAZO PACTADO:</b>	El plazo de ejecución de la Orden de Compra será de doce (12) meses contados a partir de la fecha de inicio de la Orden de Compra.
<b>FECHA DE INICIO:</b>	31 de marzo de 2021
<b>FECHA PREVISTA DE TERMINACIÓN:</b>	31 de marzo de 2022
<b>SUPERVISOR:</b>	JEFE OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP

La supervisión verificó el cumplimiento de las actividades a cargo del contratista, en virtud de lo cual se establece la procedencia de la autorización de pago No 3, por concepto de 80 horas referente a los servicios de configuración y parametrización de los productos, de conformidad con el ítem 16 de la orden de compra No 66322 de 2021, el cual corresponde a \$9.875.519 M/CTE, INCLUIDO IVA; a la fecha el porcentaje de ejecución del valor total de la orden de compra es: 100%.

Para constancia se firma por quienes en ella intervinieron.



Contratista  
YISSEL DANIELA VILLARREAL PACHECO  
Representante Legal  
UT SOFTLINEBEX2020



Supervisor  
WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ  
Jefe Oficina Administrativa RedP

## ACTA DE APROBACIÓN DE ENTREGABLES

ORDEN DE COMPRA N° 66322  
DE FECHA 26 DE MARZO DE 2021

### OFICINA ADMINISTRATIVA DE REDP

En Bogotá D.C., a los 17 días del mes de agosto del año 2021, las siguientes personas:

Nombre	Cargo	Organización
WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ	Jefe Oficina Administrativa RedP	Secretaría de Educación del Distrito
CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ	Contratista apoyo a la supervisión Oficina Administrativa RedP	Secretaría de Educación del Distrito
YISSEL DANIELA VILLARREAL PACHECO	Representante Legal UT SOFTLINEBEX2020	Contratista

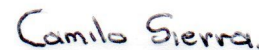
Dieron por recibidos y aprobados los siguientes entregables:

- INFORME FASE 2 CONFIGURACIÓN DEL OMNICANAL DE SERVICIO AL CLIENTE
- INFORME FASE 3 CONFIGURAR E IMPLEMENTAR EL BOT DE VIRTUAL AGENTS
- INFORME FASE 4 ELIMINACIÓN DE DATOS SEGÚN HISTORIAL
- Documentación Bot manual
- Anexos: Acta No 5 Fase 3 Configurar e Implementar el Bot de Virtual Agents  
Acta No 6 Fase 3 y 4 ChatBot SED  
Acta No 7 Facturación  
Acta No 8 Pruebas ambiente productivo  
Acta No 9 Prueba Chat Boot

Para su constancia firman,





WILSON ADIEL RODRIGUEZ RODRIGUEZ  
Jefe Oficina Administrativa Redp  
Supervisor



CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ  
Contratista apoyo supervisión  
Oficina Administrativa RedP



YISSEL DANIELA VILLARREAL PACHECO  
Representante Legal  
UT SOFTLINEBEX2020

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

<b>Acta No.</b>	008		
<b>Tema:</b>	Sesión de pruebas con el chatbot equipo Secretaría de Educación ambiente de producción y se espera paso a producción		
<b>Objetivo:</b>	Revisar conexión de usuarios agentes en entorno Agente Chat y casuísticas de los Bot así como las encuestas para finalizar conversaciones y se espera paso a producción.		
<b>Fecha:</b>	07/jul.2021	<b>Lugar:</b>	Bogotá
		<b>Hora:</b>	2:00 pm a 3:00 pm
<b>Agenda:</b>	Sesión de SED ChatBot		



## Desarrollo de la Agenda

Temas y desarrollo de la sesión:

- Se realizan pruebas con el usuario Alexander Basto Guillen en el entorno de Agente Chat.
- Se identifican errores de mensajes y se ajustan inmediatamente.
- Se presenta las encuestas de satisfacción asignadas a el ChatBot y en el Chat de omnicanal.
- Se realizan pruebas del ChatBot cada una con las respectivas casuísticas para respuesta al usuario.
- Se solicita a usuario realizar pruebas de ingreso en el aplicativo. Se confirma ingreso OK
- Enviamos solicitud para anclar Chat en página portal de SED luego de pruebas de usuarios.
- Se presenta la solicitud de tipología según los casos, esta solicitud no se tiene contemplada en el plan de trabajo inicialmente enviado a la SED, se evaluará el correo enviado para esta solicitud.
- Se evaluará internamente la solicitud del requerimiento presentado el día 1 de julio y se creará un plan de trabajo para esto y se conversará directamente con Sotflin, se espera dar respuesta el día viernes 9 de julio.
- El equipo de SED toma la decisión de esperar a respuesta para pasar a producción en y colocar el chat en el sitio del portal.

## Compromisos

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1			

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	



No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1	Informe final	Yulian Hernandez	09/07/2021
2	Informe de experiencias y usabilidad	Yulian Hernandez	Pendiente paso a producción (Portal)



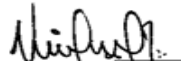
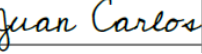


### Seguimiento de compromisos anteriores



No	Descripción	Responsable	Observación	Fecha de cierre
1				
2				
3				

### Participantes

Nombre	Empresa	Cargo	Firma
Jhonn Edwin Ortiz Vargas	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Saul Enrique Camargo Guevara	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Danny Herney Piza Segura	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Yadira Leon Vargas	SED		

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

Fernando Aguirre Bonilla	SED		
Johan Andres Morales Saenz	SED		
Veiman Sneyder Cotrino Diaz	SED		
Juan Carlos Lopez Borda	SED		
Yulian Andrea Hernandez Valero	BexTechnology	Consultora en Transformación Digital	
Julian Santiago Garavito	BexTechnology	Desarrollador FrontEnd Junior	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

<b>Acta No.</b>	007		
<b>Tema:</b>	Sesión de pruebas con el chatbot equipo Secretaría de Educación ambiente de producción		
<b>Objetivo:</b>	Revisar conexión de usuarios agentes en entorno AgenteChat y casuísticas de los bot así como las encuestas para finalizar conversaciones.		
<b>Fecha:</b>	01/jul.2021	<b>Lugar:</b>	Bogotá
		<b>Hora:</b>	8:00 am a 10:00 am
<b>Agenda:</b>	Sesión de SED ChatBot		



## Desarrollo de la Agenda

Temas y desarrollo de la sesión:

- Se presenta el entorno de AgenteChat en donde quedan agregados los usuarios:

CC	NOMBRE	CORREO
██████████	ALEXANDER BASTO GUILLEN	<a href="mailto:abasto@educacionbogota.gov.co">abasto@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	EDINSON YESID SANTAMARIA SANTAMARIA	<a href="mailto:esantamaria@educacionbogota.gov.co">esantamaria@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	SANDRA PATRICIA RODRIGUEZ ALARCON	<a href="mailto:srodriguez@educacionbogota.gov.co">srodriguez@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	KEVIN ARTURO SARAY HERNANDEZ	<a href="mailto:ksaray@educacionbogota.gov.co">ksaray@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	WILLIAN GERARDO QUINTERO AYALA	<a href="mailto:wquintero@educacionbogota.gov.co">wquintero@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	SANDRA PATRICIA PINTO PARRA	<a href="mailto:spintop@educacionbogota.gov.co">spintop@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	JESUS ANTONIO GIL MONTOYA	<a href="mailto:jgil@educacionbogota.gov.co">jgil@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	OLGA MARINA GUTIERREZ BAUTISTA	<a href="mailto:ogutierrez@educacionbogota.gov.co">ogutierrez@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	JESSICA PAOLA CAICEDO SIERRA	<a href="mailto:jcaicedos@educacionbogota.gov.co">jcaicedos@educacionbogota.gov.co</a>
██████████	ALVARO ANDRES CUELLAR SANCHEZ	<a href="mailto:acuellars@educacionbogota.gov.co">acuellars@educacionbogota.gov.co</a>

- Se presenta las encuestas de satisfacción asignadas a el ChatBot y en el Chat de omnicanal.
- Se realizan pruebas del ChatBot cada una con las respectivas casuísticas para respuesta al usuario.
- Se presentan problemas en el inicio de los agentes a la plataforma de canal para el agente. Se realizan pruebas y se ajustan los cambios y permisos necesarios para que el ingreso sea ok.
- Luego de agregar los permisos para agente de omnicanal se les agrega permiso como usuarios básicos y con acceso a la aplicación de servicio al cliente como en el ejemplo:

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

**Administrar roles de seguridad**

PRUEBAS BOT

Unidad de negocio: \*

orgalitriflex



Rol |

- Acceso a la aplicación de servicio al cliente
- Acceso al sistema de ventas
- Activity Feeds
- Administrador de conocimientos
- Administrador de herramientas de productividad
- Administrador del sistema
- Administrador de perfiles de aplicación
- Administrador de programación
- AIB Roles
- AIB SMI Roles
- Basic User

- Se solicita a los usuarios realizar pruebas de ingreso en el aplicativo. Se confirma ingreso OK por parte de usuarios.
- Enviamos solicitud para anclar Chat en página portal de SED luego de pruebas de usuarios.
- Se presenta la solicitud de tipología según los casos, esta solicitud no se tiene contemplada en el plan de trabajo inicialmente enviado a la SED, se evaluará el correo enviado el día de hoy para esta solicitud.

## Compromisos

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1	Entrega informe de experiencias y usabilidad del chatbot	Yulian Hernandez	Pendiente (Portal SED)
2	Informe final	Yulian Hernandez	02/07/2021



	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	



### Seguimiento de compromisos anteriores



No	Descripción	Responsable	Observación	Fecha de cierre
1				
2				
3				

### Participantes

Nombre	Empresa	Cargo	Firma
Jhonn Edwin Ortiz Vargas	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Saul Enrique Camargo Guevara	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Danny Herney Piza Segura	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Yadira Leon Vargas	SED	Contratista	
Fernando Aguirre Bonilla	SED	Supervisor - Conalcreditos	
Johan Andres Morales Saenz	SED	Auxiliar Administrativo	
Veiman Sneyder Cotrino Diaz	SED	Profesional Universitario	
Juan Carlos Lopez Borda	SED	Contratista	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

Yulian Andrea Hernandez Valero	BexTechnology	Consultora en Transformación Digital	
Julian Santiago Garavito	BexTechnology	Desarrollador FrontEnd Junior	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

<b>Acta No.</b>	006		
<b>Tema:</b>	Sesión de pruebas con el chatbot equipo Secretaría de Educación - Eliminación de datos según historial.		
<b>Objetivo:</b>	Revisar los ajustes solicitados en la sesión del día 22 de junio, dar paso al inicio de migración de datos para implementar en entorno de Secretaría de Edu. Distrital XRM 9.0		
<b>Fecha:</b>	25/jun.2021	<b>Lugar:</b>	Bogotá
		<b>Hora:</b>	10:00 am a 11:00 am
<b>Agenda:</b>	Sesión de SED ChatBot		

## Desarrollo de la Agenda

Temas y desarrollo de la sesión:



- Se realizan pruebas en ChatBot y se visualizan los cambios solicitados la sesión anterior, mensaje para el usuario advertencia y realización de encuesta de satisfacción automática.
- Se inicia migración al entorno de Secretaría de Edu. Distrital XRM 9.0 para configuración de ChatBot en Power Virtual Agents y Omnicanal.
- Se espera enviar reporte de migración el día de hoy 25 de junio a las 5:00 pm para actualizar proceso.
- Se programa sesión para el día lunes 28 de junio 8:00 am para verificar estado de migración y cargue de datos en entorno.

### Fase 4. Eliminación de datos según historial:

En esta fase no se tiene contemplado el hacer ninguna eliminación o depuración (actividades de depurar los chats antiguos, pruebas de depuración de chats, validación de cierres masivos de chat) de los datos existentes en Omnicanal entorno Secretaría de Edu. Distrital XRM 9.0, se contempla la posibilidad de descargar la información en reportes (Excel), se validará por el equipo de Bext la posibilidad de crear un flujo que permita cargar la información en un repositorio como SharePoint.

## Compromisos

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1	Entrega informe de experiencias y usabilidad del chatbot	Yulian Hernandez	01/07/2021
2	Informe Fase 4 Eliminación de datos según historial	Yulian Hernandez	29/06/2021

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	



No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
3	Transferencia de conocimiento	Julian Santiago Garavito – Yulian Hernandez	30/06/2021
4	Informe final	Yulian Hernandez	01/07/2021
5			
6			

### Seguimiento de compromisos anteriores



No	Descripción	Responsable	Observación	Fecha de cierre
1				
2				
3				

### Participantes

Nombre	Empresa	Cargo	Firma
Jhonn Edwin Ortiz Vargas	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Saul Enrique Camargo Guevara	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Danny Herney Piza Segura	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Yulian Andrea Hernandez Valero	BexTechnology	Consultora en Transformación Digital	
Julian Santiago Garavito	BexTechnology	Desarrollador FrontEnd Junior	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

--	--	--	--

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

<b>Acta No.</b>	005		
<b>Tema:</b>	Sesión de pruebas con el chatbot equipo Secretaría de Educación		
<b>Objetivo:</b>	Revisar el ChatBot creado en el entorno Agente Chat con los dos tipos de solicitudes para prestaciones sociales docentes e información SED, así como la configuración con el Omnicanal de Dynamics.		
<b>Fecha:</b>	22/jun.2021	<b>Lugar:</b>	Bogotá
		<b>Hora:</b>	10:00 am a 11:00 am
<b>Agenda:</b>	Sesión de SED ChatBot		

## Desarrollo de la Agenda

Temas y desarrollo de la sesión:

- Problemas presentados en los entornos de SED, las actividades se retrasan ya que el entorno creado para el Bot no permitía guardar y configurar los cambios realizados.
- Creación y personalización de Bot Evo para prestación de servicios docentes e información SED
- Creación de ID en Azure para aplicaciones
- Configuración de Bot en Omnicanal de Dynamics

Se hace aclaración de la sección de legalización queda anidada al tipo de solicitud de Información SED ya que es un tema general.

### Sección de encuesta de satisfacción:

Se especifica la opción para que la encuesta quede obligatoria al finalizar cada sesión con agente humano y Bot. Para el caso se evaluará la viabilidad como respuesta automática para los agentes humanos.

Se agrega mensaje para los usuarios en los casos de información general como:



*Estará con un agente humano en breve.*

*Recuerde que el estado de su prestación lo puede solicitar a través de canal virtual FUT*

Se espera que todas las opciones para información general queden con este mensaje.

## Compromisos

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1	Se realizarán ajustes para sesión de encuesta y mensaje para usuario para todos los temas	Julian Santiago Garavito	25/06/2021
2	Informe Fase 3. Configurar e implementar el bot de Virtual Agents	Yulian Hernandez	22/06/2021

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	



No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
3	Entrega informe de experiencias y usabilidad del chatbot	Yulian Hernandez	30/06/2021
4			
5			
6			

### Seguimiento de compromisos anteriores



No	Descripción	Responsable	Observación	Fecha de cierre
1				
2				
3				

### Participantes

Nombre	Empresa	Cargo	Firma
Jhonn Edwin Ortiz Vargas	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Saul Enrique Camargo Guevara	SED	Contratista	
Danny Herney Piza Segura	SED	Contratista	
Juan Carlos Lopez Borda	SED	Contratista	
Yadira Leon Vargas	SED	Contratista	
Fernando Aguirre Bonilla	SED	Supervisor - Conalcreditos	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

Johan Andres Morales Saenz	SED	Auxiliar Administrativo	
Veiman Sneyder Cotrino Díaz	SED	Profesional Universitario	
Yulian Andrea Hernandez Valero	BexTechnology	Consultora en Transformación Digital	
Julian Santiago Garavito	BexTechnology	Desarrollador FrontEnd Junior	

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

<b>Acta No.</b>	008		
<b>Tema:</b>	Revisión entornos Chat Bot		
<b>Objetivo:</b>	Se realiza un recorrido por los entornos creados de AgenteChat y AgenteChat2 (pruebas) verificando los permisos y funcionalidad de las herramientas.		
<b>Fecha:</b>	11/agos.2021	<b>Lugar:</b>	Bogotá
		<b>Hora:</b>	2:30 pm a 3:30 pm
<b>Agenda:</b>	Sesión de SED ChatBot		

## Desarrollo de la Agenda



Temas y desarrollo de la sesión:

- Se realizan pruebas y se visualizan los ChatBot en AgenteChat2 como entorno de pruebas.
- Se realiza un recorrido por los entornos para verificar los permisos dados y que se deben tener en cuenta para los usuarios agentes.
- Se verifica la funcionalidad de los bots y como llegan las respuestas a los agentes de SED.
- Se tendrán en cuenta las siguientes consultas por parte del cliente:
  - Solicitud de visualización de tablero en Power BI, en el entorno actual se visualiza la información de en un tablero, el equipo Bext estará pendiente de consultar el tema y si es posible realizar ese ajuste.
  - El equipo Bext estará consultando la posibilidad de enmascarar la URL de la página de Omnicanal, AgenteChat.
  - Enviar información sobre la configuración de roles y permisos.
- Se espera salida a producción por parte del equipo de SED.

## Compromisos

No	Descripción	Responsable	Fecha de Finalización
1			
2			
3			

## Seguimiento de compromisos anteriores

	FORMATO: ACTA DE REUNIÓN	
	PROYECTO DE CHAT BOT SECRETARIA DE EDUCACIÓN	

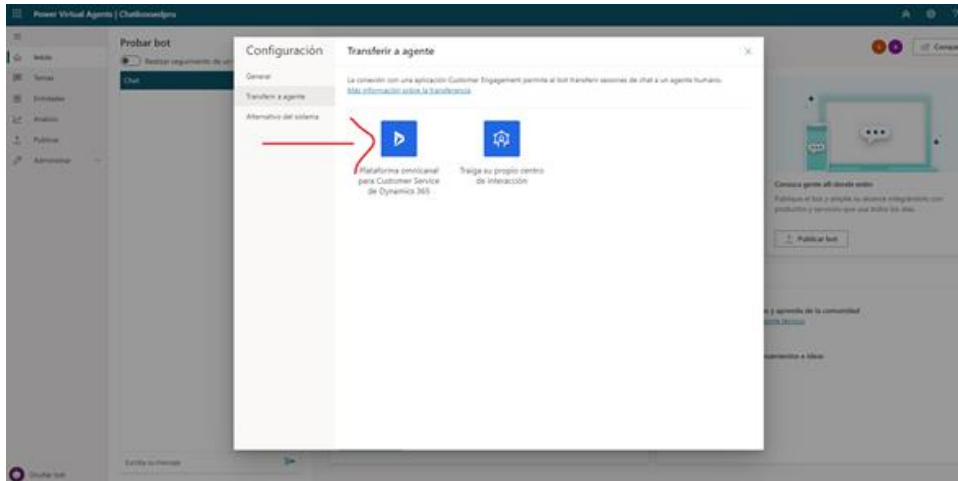
No	Descripción	Responsable	Observación	Fecha de cierre
1				
2				
3				

### Participantes

Nombre	Empresa	Cargo	Firma
Jhonn Edwin Ortiz Vargas	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Saul Enrique Camargo Guevara	SED	Profesional Universitario Oficina Administrativa REDP	
Yulian Andrea Hernandez Valero	BexTechnology	Consultora en Transformación Digital	
Julian Santiago Garavito	BexTechnology	Desarrollador FrontEnd Junior	

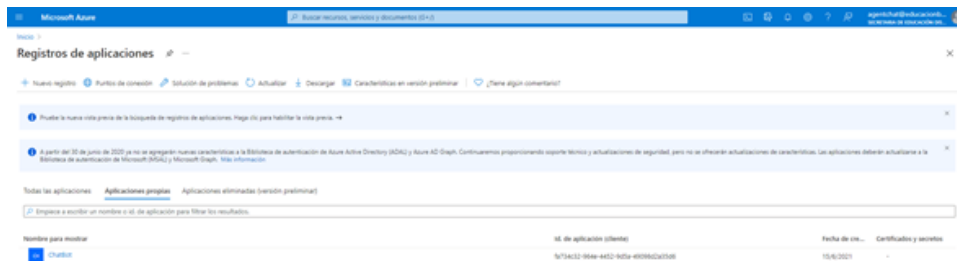
## Documentación CHAT BOT

En la parte superior derecha encontraremos un icono de engranaje, al cual le daremos clic y seleccionaremos transferir a agente. Daremos clic en Plataforma Omnicanal para Customer Service de Dynamics 365

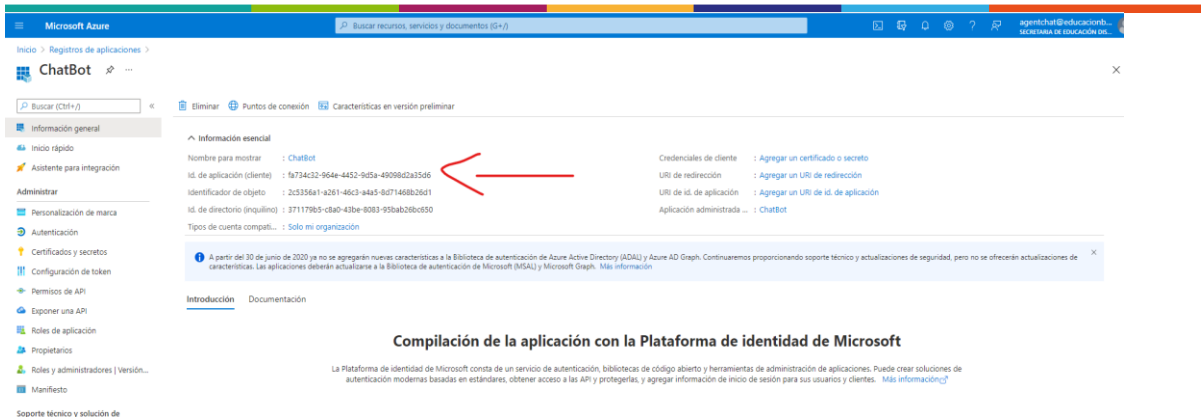


Daremos siguiente, nos llevará a una vista en la cual nos dará los pasos que debemos realizar para vincular el bot a Omnicanal.

1. Vaya a [Registro de la aplicación de Azure](#).
2. Buscar el registro de la aplicación para Power Virtual Agents o cree uno si no existe.



3. Copie el **identificador de la aplicación** de este registro de aplicación



Microsoft Azure

ChatBot

Información general

Inicio rápido

Asistente para integración

Administrar

Personalización de marca

Autenticación

Certificados y secretos

Configuración de token

Permisos de API

Exponer una API

Roles de aplicación

Propietarios

Roles y administradores | Versión...

Manifiesto

Soporte técnico y solución de

Información esencial

Nombre para mostrar : ChatBot

Id. de aplicación (cliente) : fa734c32-9646-4452-9d5a-490982a35d56

Identificador de objeto : 2c5356a1-a261-46c3-8aa5-6d71468b26d1

Id. de directorio (inquilino) : 371179d5-c840-42be-8083-92bab2bdc550

Tipos de cuenta compati... : Solo mi organización

Credenciales de cliente : Agregar un certificado o secreto

URI de redirección : Agregar un URI de redirección

URI de id. de aplicación : Agregar un URI de id. de aplicación

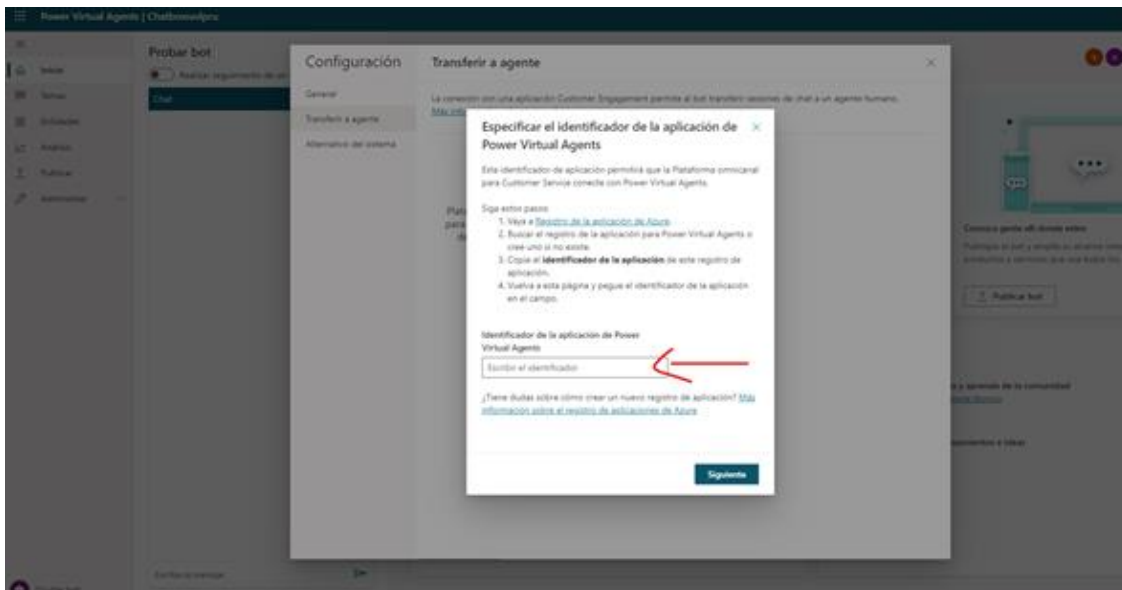
Aplicación administrada ... : ChatBot

Introducción Documentación

### Compilación de la aplicación con la Plataforma de identidad de Microsoft

La Plataforma de identidad de Microsoft consta de un servicio de autenticación, bibliotecas de código abierto y herramientas de administración de aplicaciones. Puede crear soluciones de autenticación modernas basadas en estándares, obtener acceso a las API y protegerlas, y agregar información de inicio de sesión para sus usuarios y clientes. [Más información](#)

4. Vuelva a esta página y pegue el identificador de la aplicación en el campo



Power Virtual Agents | Chatbotempire

Transferir a agente

La conexión con esta aplicación Customer Engagement permite al bot transferir sesiones de chat a un agente humano.

Transferir a agente

Alternativa del sistema

Plataforma para

### Especificar el identificador de la aplicación de Power Virtual Agents

Este identificador de aplicación permite que la Plataforma omnicanal para Customer Service conecte con Power Virtual Agents.

Siga estos pasos:

1. Vaya a [Inicio de la aplicación de Azure](#).
2. Busque el registro de la aplicación para Power Virtual Agents si cree uno si no existe.
3. Copie el **identificador de la aplicación** de este registro de aplicación.
4. Vuelva a esta página y pegue el identificador de la aplicación en el campo.

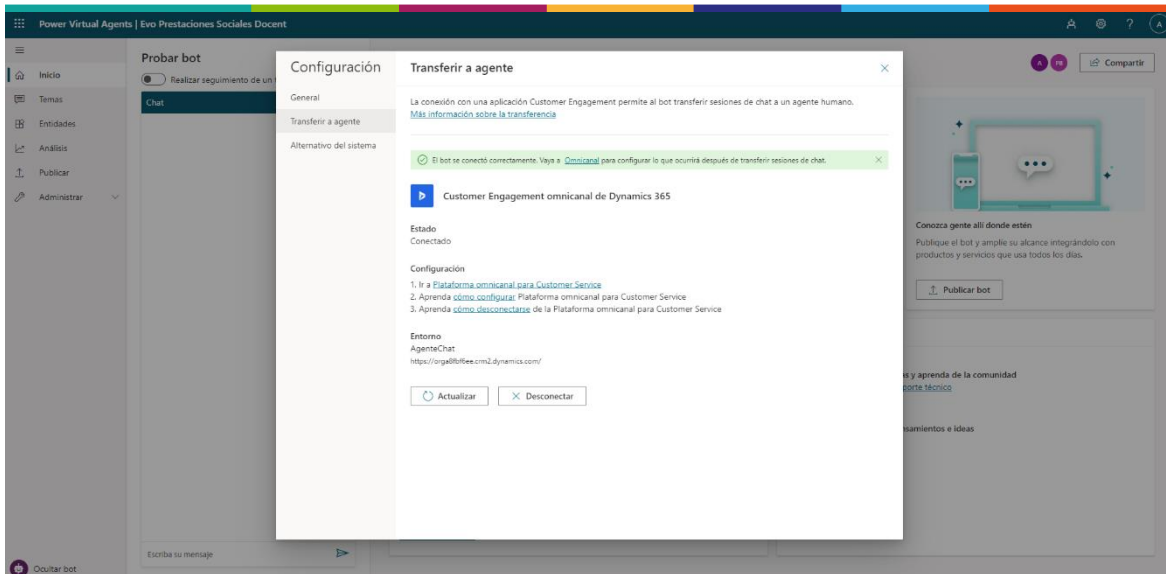
Identificador de la aplicación de Power Virtual Agents

Escriba el identificador

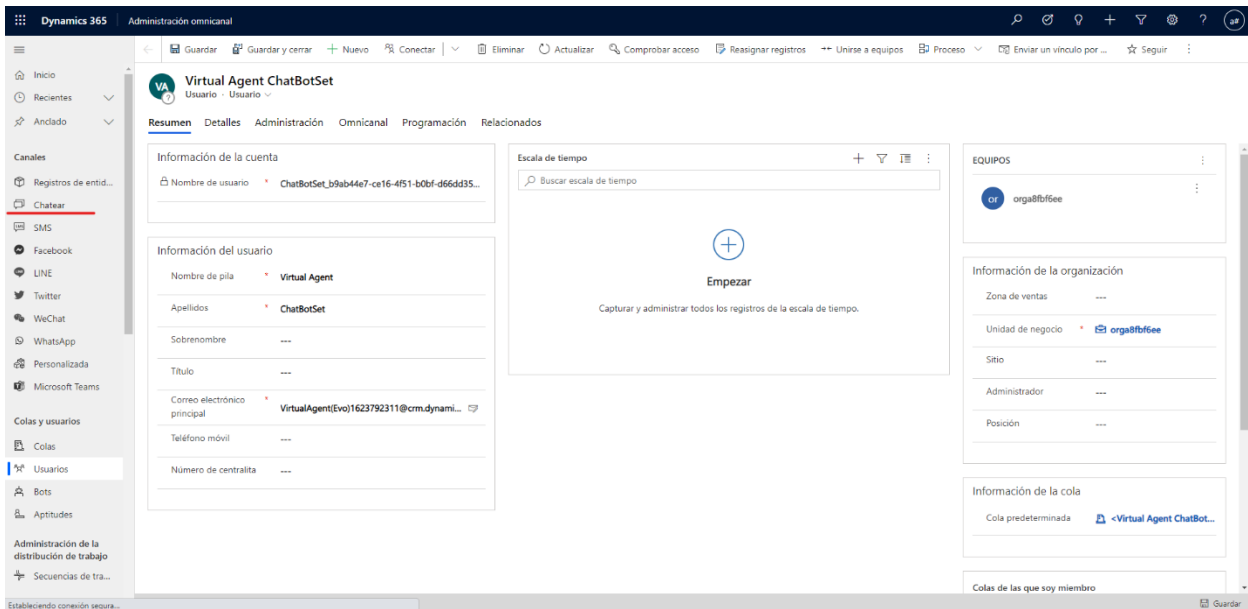
¿Tiene dudas sobre cómo crear un nuevo registro de aplicación? [Más información sobre el registro de aplicaciones de Azure](#)

Siguiente

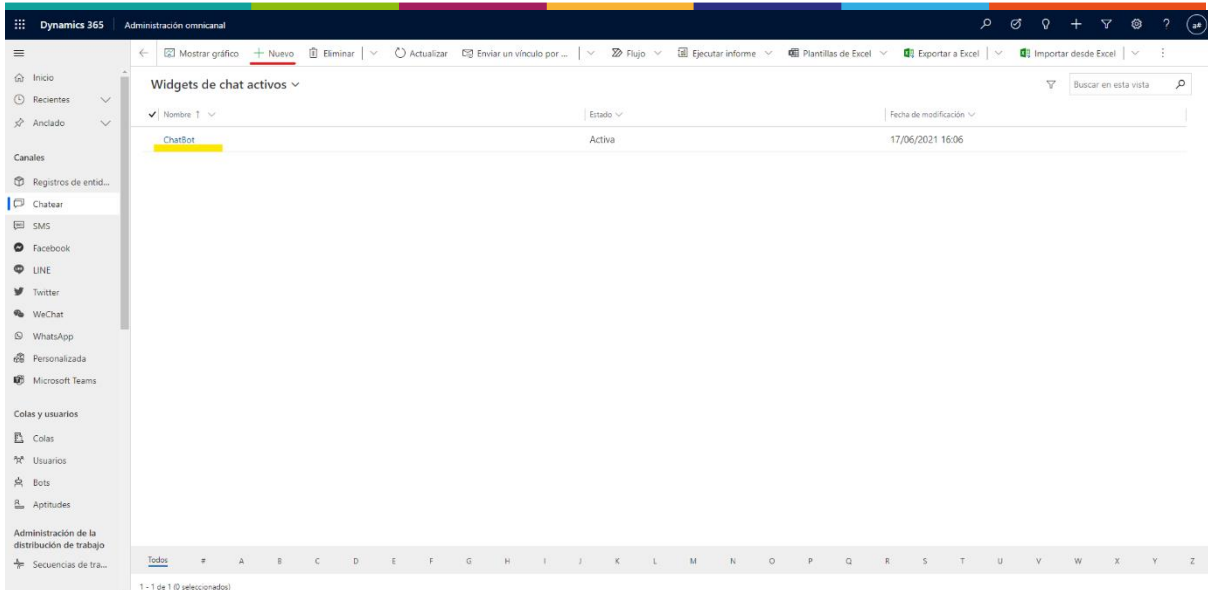
Al pegar el identificador se nos conectara con el Omnicanal. Después daremos clic en onmicanal para que nos lleve a la posterior configuración



En la parte izquierda de nuestra pantalla seleccionaremos Chatear.



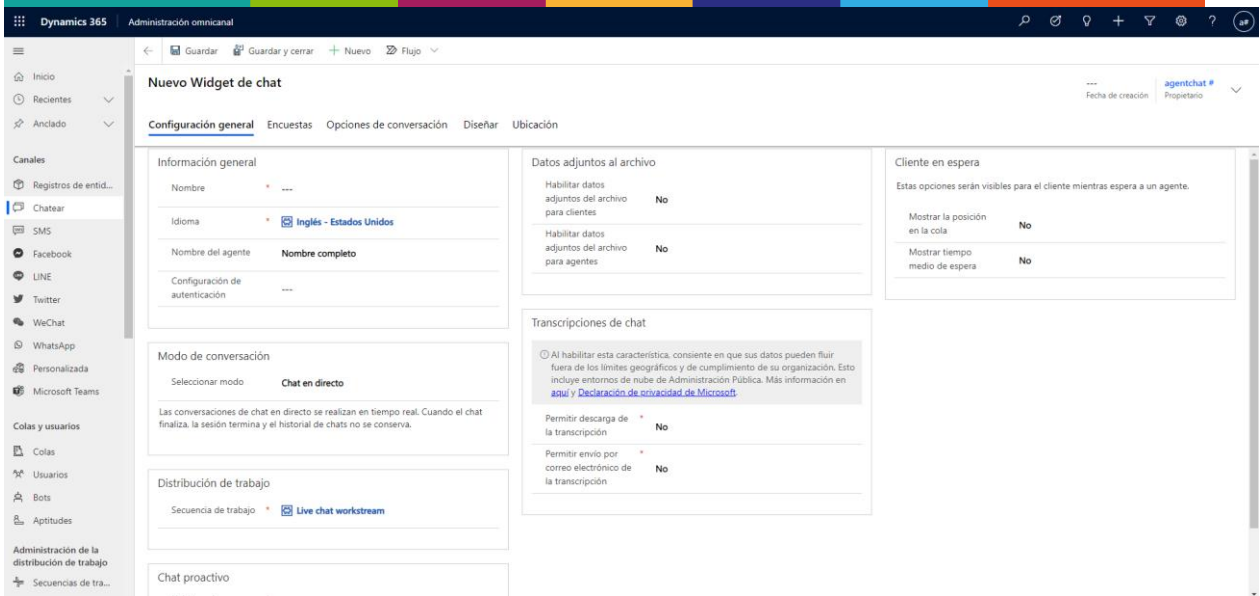
Aquí podremos ver los chats anterior mente creados o crear uno nuevo, seleccionaremos crear uno nuevo.



The screenshot shows the Dynamics 365 Administration Center interface. The main content area displays a table titled 'Widgets de chat activos'. The table has three columns: 'Nombre', 'Estado', and 'Fecha de modificación'. There is one row with the following data: 'ChatBot', 'Activa', and '17/06/2021 16:06'. The left sidebar contains navigation options such as 'Inicio', 'Recientes', 'Anclado', 'Canales', 'Registros de entidad...', 'Chatear', 'SMS', 'Facebook', 'LINE', 'Twitter', 'WeChat', 'WhatsApp', 'Personalizada', 'Microsoft Teams', 'Colas y usuarios', 'Colas', 'Usuarios', 'Bots', 'Aptitudes', and 'Administración de la distribución de trabajo'. The bottom of the interface shows a search bar and a status bar indicating '1 - 1 de 1 (0 seleccionados)'.

Le ponemos el nombre al Chat, llenamos los demás datos, pero en lo que nos vamos a centrar es en la secuencia de trabajo, pondremos la que necesitamos que siga nuestro Bot. Mas adelante explicare como crear una secuencia de trabajo.

Seleccionamos encuestas



**Nuevo Widget de chat**

Configuración general Encuestas Opciones de conversación Diseñar Ubicación

**Información general**

Nombre \* ---

Idioma \* **Inglés - Estados Unidos**

Nombre del agente **Nombre completo**

Configuración de autenticación ---

**Datos adjuntos al archivo**

Habilitar datos adjuntos del archivo para clientes **No**

Habilitar datos adjuntos del archivo para agentes **No**

**Cliente en espera**

Estas opciones serán visibles para el cliente mientras espera a un agente.

Mostrar la posición en la cola **No**

Mostrar tiempo medio de espera **No**

**Modo de conversación**

Seleccionar modo **Chat en directo**

Las conversaciones de chat en directo se realizan en tiempo real. Cuando el chat finaliza, la sesión termina y el historial de chats no se conserva.

**Distribución de trabajo**

Secuencia de trabajo \* **Live chat workstream**

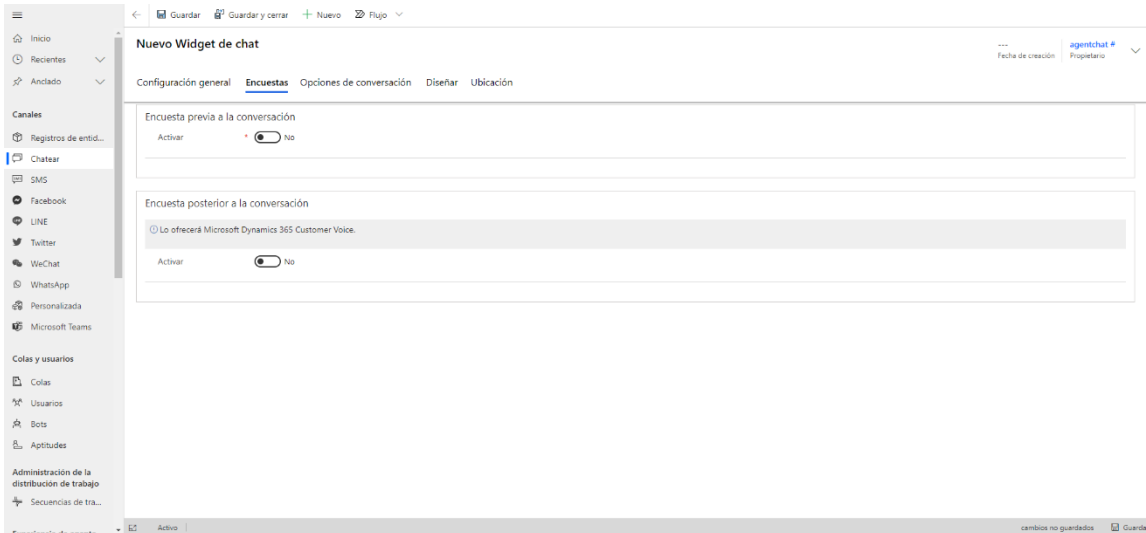
**Transcripciones de chat**

Al habilitar esta característica, consiente en que sus datos pueden fluir fuera de los límites geográficos y de cumplimiento de su organización. Esto incluye entornos de nube de Administración Pública. Más información en [aquí](#) y [Declaración de privacidad de Microsoft](#).

Permitir descarga de la transcripción \* **No**

Permitir envío por correo electrónico de la transcripción \* **No**

Aquí habilitamos la opción de encuesta previa y daremos clic en agregar pregunta



**Nuevo Widget de chat**

Configuración general **Encuestas** Opciones de conversación Diseñar Ubicación

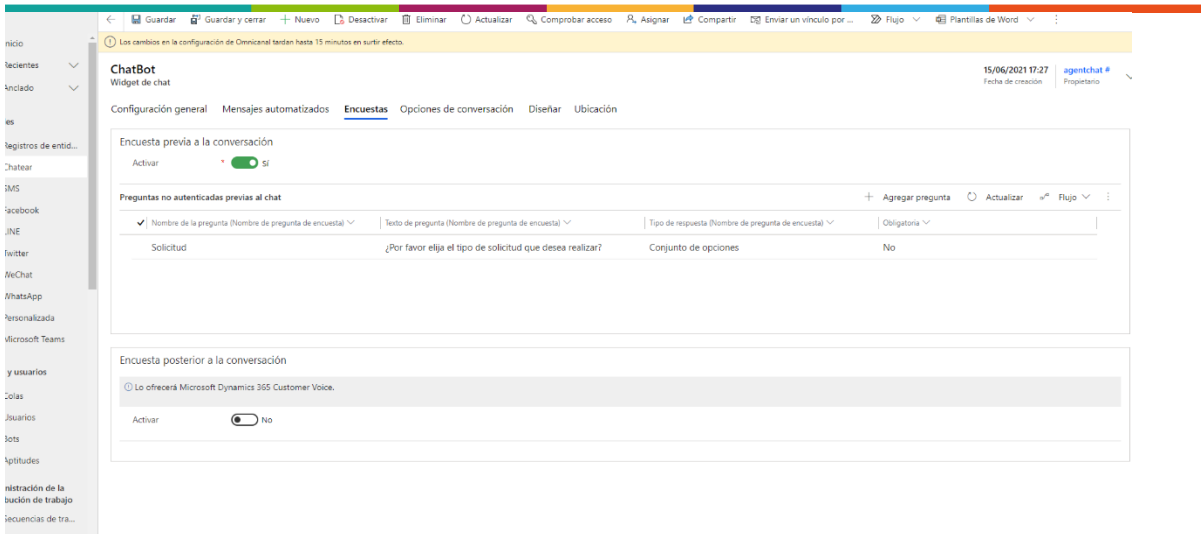
**Encuesta previa a la conversación**

Activar  No

**Encuesta posterior a la conversación**

Lo ofrecerá Microsoft Dynamics 365 Customer Voice.

Activar  No



Los cambios en la configuración de Omnicanal tardan hasta 15 minutos en surtir efecto.

**ChatBot** Widget de chat 15/06/2021 17:27 agentchat # Propietario

Configuración general Mensajes automatizados **Encuestas** Opciones de conversación Diseñar Ubicación

Encuesta previa a la conversación

Activar  Sí

Preguntas no autenticadas previas al chat + Agregar pregunta Actualizar Flujo

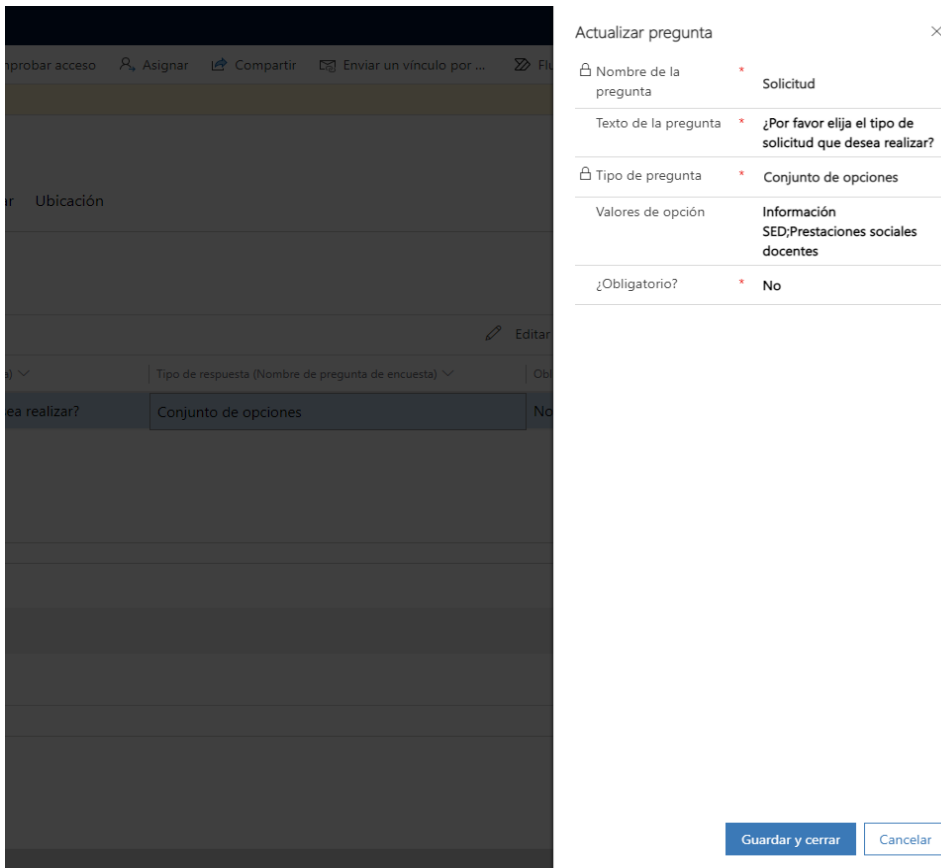
Nombre de la pregunta (Nombre de pregunta de encuesta)	Texto de pregunta (Nombre de pregunta de encuesta)	Tipo de respuesta (Nombre de pregunta de encuesta)	Obligatoria
Solicitud	¿Por favor elija el tipo de solicitud que desea realizar?	Conjunto de opciones	No

Encuesta posterior a la conversación

Lo ofrecerá Microsoft Dynamics 365 Customer Voice.

Activar  No

Lenamos los datos según el tipo de información que vamos a manejar y guardamos



Actualizar pregunta

Nombre de la pregunta \* Solicitud

Texto de la pregunta \* ¿Por favor elija el tipo de solicitud que desea realizar?

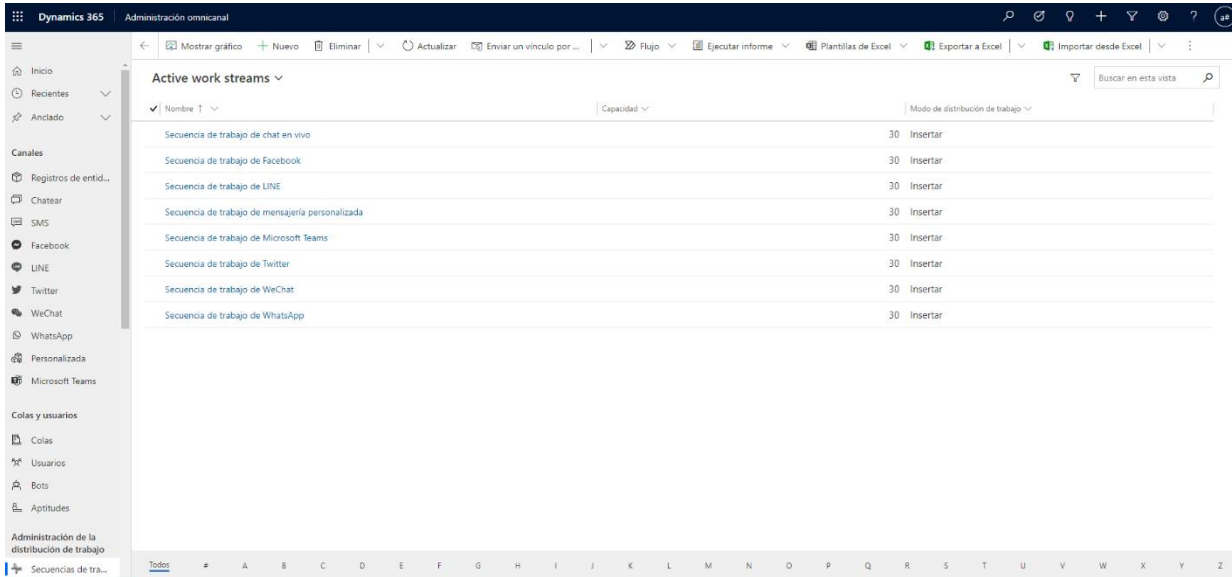
Tipo de pregunta \* Conjunto de opciones

Valores de opción Información SED; Prestaciones sociales docentes

¿Obligatorio? \* No

Guardar y cerrar Cancelar

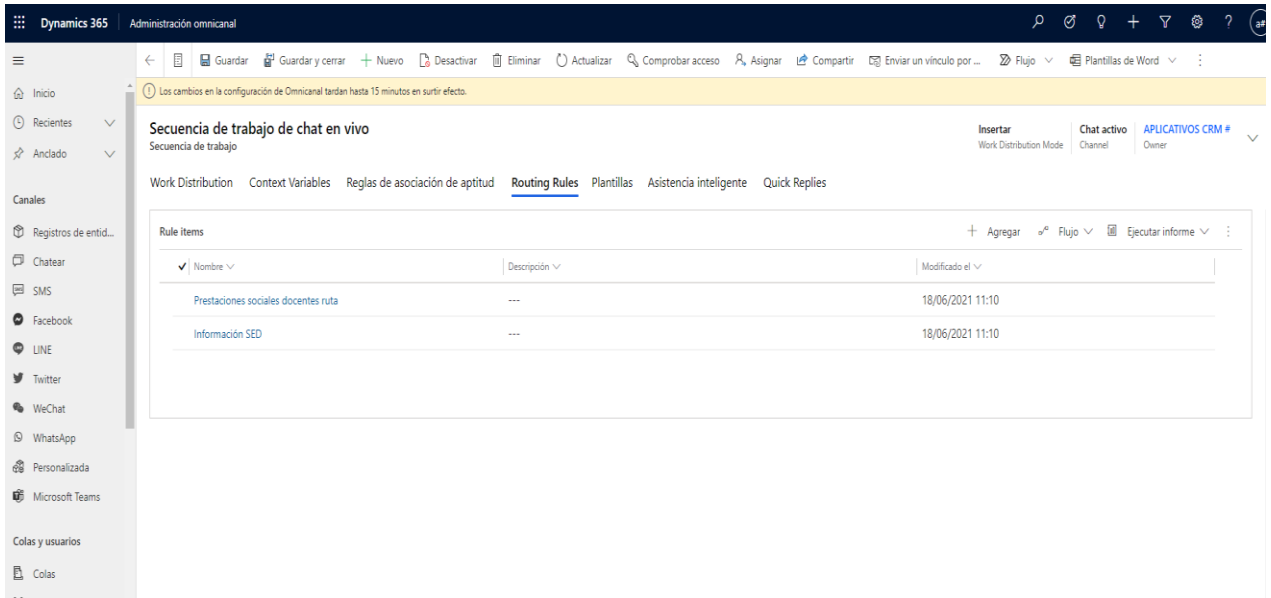
Vamos a secuencias de trabajo y también tenemos la opción de crear una nueva o utilizar una por defecto. En este caso utilizaremos por defecto la que esta para el chat en vivo, daremos clic en esta



The screenshot shows the Dynamics 365 Administration interface for 'Administración omnicanal'. The 'Active work streams' section is expanded, displaying a list of work streams. The 'Secuencia de trabajo de chat en vivo' is selected.

Nombre	Capacidad	Modo de distribución de trabajo
Secuencia de trabajo de chat en vivo	30	Insertar
Secuencia de trabajo de Facebook	30	Insertar
Secuencia de trabajo de LINE	30	Insertar
Secuencia de trabajo de mensajería personalizada	30	Insertar
Secuencia de trabajo de Microsoft Teams	30	Insertar
Secuencia de trabajo de Twitter	30	Insertar
Secuencia de trabajo de WeChat	30	Insertar
Secuencia de trabajo de WhatsApp	30	Insertar

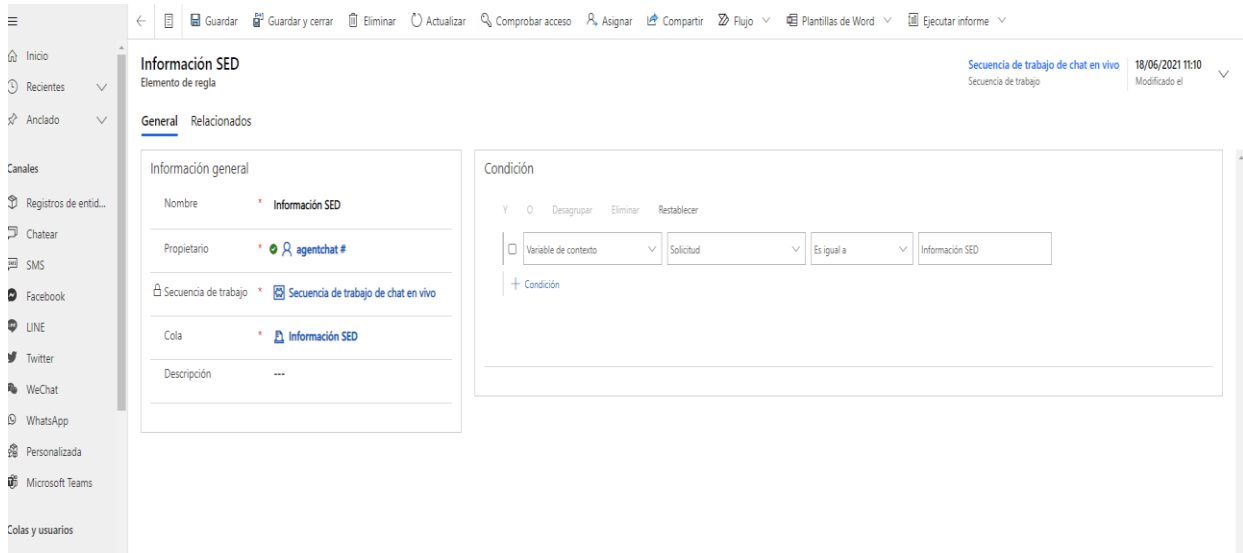
Nos vamos a centrar en las Routing rules, donde agregaremos las rutas que tomara nuestro bot según una condición, entonces daremos clic en agregar



The screenshot shows the Dynamics 365 Administration interface for 'Administración omnicanal'. The 'Secuencia de trabajo de chat en vivo' is selected, and the 'Routing Rules' tab is active. The 'Rule items' section is expanded, displaying a list of routing rules.

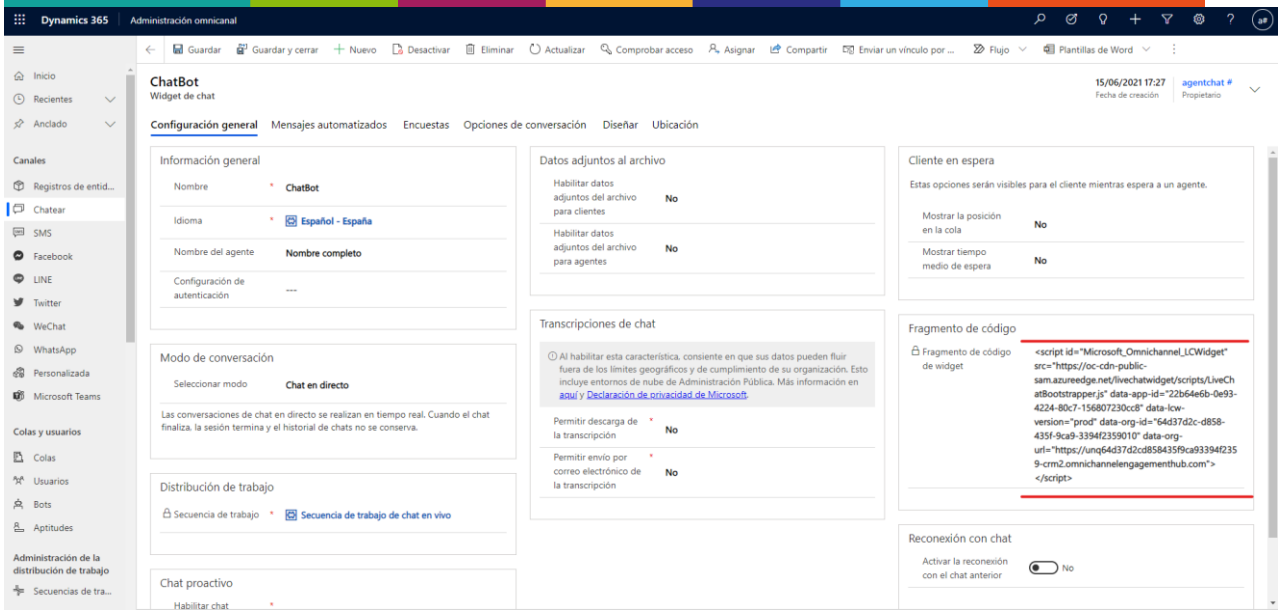
Nombre	Descripción	Modificado el
Prestaciones sociales docentes ruta	---	18/06/2021 11:10
Información SED	---	18/06/2021 11:10

Aquí agregamos el nombre de la regla, pero lo más importante la cola a la que vamos a enrutar, después agregamos la condición que en este caso es una variable de contexto que nos quedó guardada por la encuesta que hicimos al principio. Entonces decimos que si esta variable es igual a la cola pues si eso se cumple me llevara a esa cola y a sus respectivos agentes.



The screenshot shows a web interface for configuring a rule. The left sidebar lists various channels like WhatsApp, Facebook, and LINE. The main area is titled 'Información SED' and is divided into two sections: 'Información general' and 'Condición'. In the 'Información general' section, the 'Nombre' is 'Información SED', the 'Propietario' is 'agentchat #', and the 'Cola' is 'Información SED'. The 'Condición' section shows a rule condition: 'Variable de contexto' is equal to 'Solicitud', which is equal to 'Información SED'.

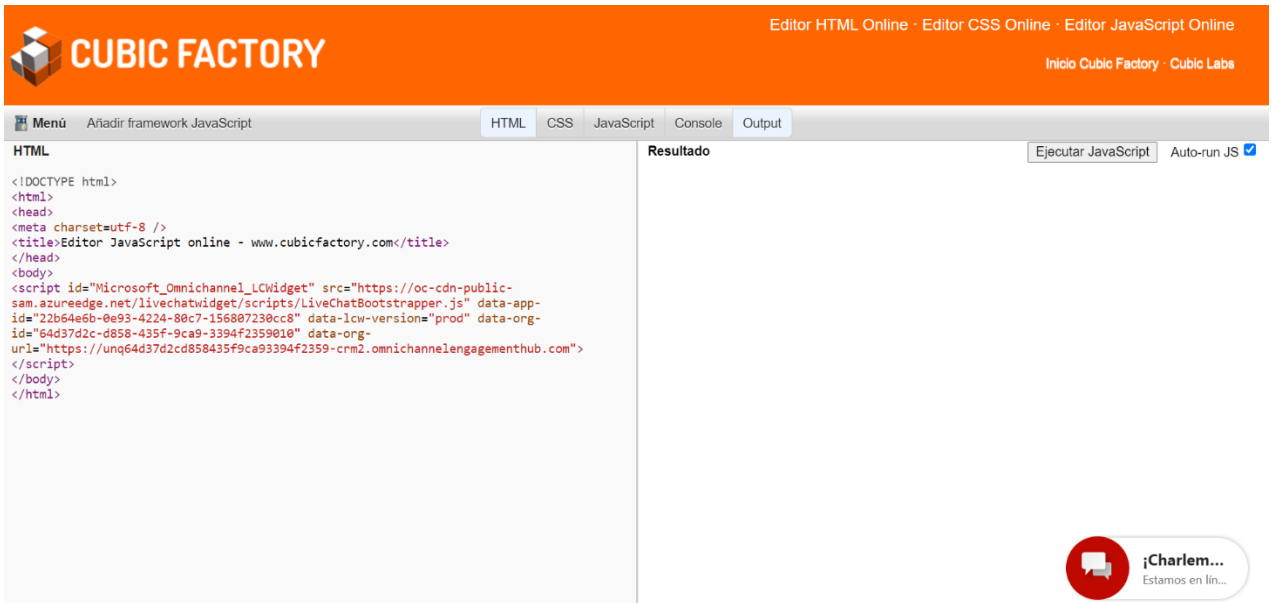
Volvemos a nuestro chat que creamos para tomar el script y hacer la prueba en una página como puede ser cubic factory donde pegaremos nuestro código



The screenshot shows the Dynamics 365 Omnichannel configuration for a ChatBot widget. The interface is divided into several sections:

- Información general:** Name: ChatBot, Language: Español - España, Agent Name: Nombre completo, Authentication: ---.
- Datos adjuntos al archivo:** Options for attaching files for clients and agents, all set to 'No'.
- Transcripciones de chat:** Includes a warning about data privacy and options for transcription download and email sending, both set to 'No'.
- Cliente en espera:** Options for showing position in queue and waiting time, both set to 'No'.
- Fragmento de código:** Contains a script tag for the Microsoft Omnichannel LiveChat widget with specific configuration parameters.
- Reconexión con chat:** Option to activate reconnection with the previous chat, set to 'No'.
- Modo de conversación:** Set to 'Chat en directo'.
- Distribución de trabajo:** Set to 'Secuencia de trabajo de chat en vivo'.
- Chat proactivo:** Option to enable chat, set to 'No'.

Como podemos observar nos quedara nuestro chat anclado a la parte inferior izquierda




The screenshot shows the CUBIC FACTORY code editor with the following HTML code in the editor:

```

<!DOCTYPE html>
<html>
<head>
<meta charset=utf-8 />
<title>Editor JavaScript online - www.cubicfactory.com</title>
</head>
<body>
<script id="Microsoft_Omnichannel_LCWidget" src="https://oc-cdn-public-sam.azureedge.net/livechatwidget/scripts/LiveChatBootstrapper.js" data-app-id="22b64e6b-0e93-4224-80c7-156807230cc8" data-lcw-version="prod" data-org-id="64d37d2c-d858-435f-9ca9-3394f2359010" data-org-url="https://unq64d37d2cd858435f9ca93394f2359-crm2.omnichannelengagementhub.com">
</script>
</body>
</html>
    
```

The editor interface includes a menu, tabs for HTML, CSS, JavaScript, Console, and Output, and buttons for 'Ejecutar JavaScript' and 'Auto-run JS'.

Al darle clic de nos despliega el chat completo donde seleccionaremos el tipo de solicitud que deseamos realizar y le daremos enviar



¡Charlemos!

Responda a las preguntas siguientes.

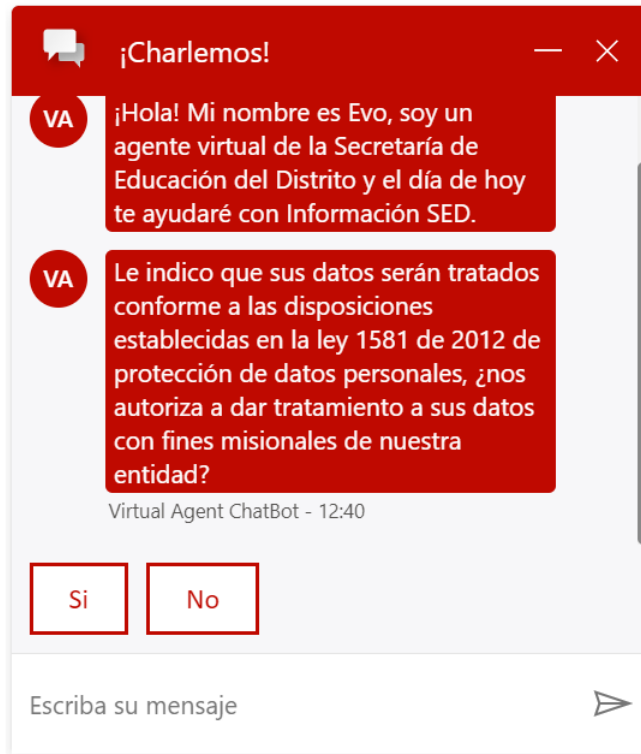
¿Por favor elija el tipo de solicitud que desea realizar?

Información SED

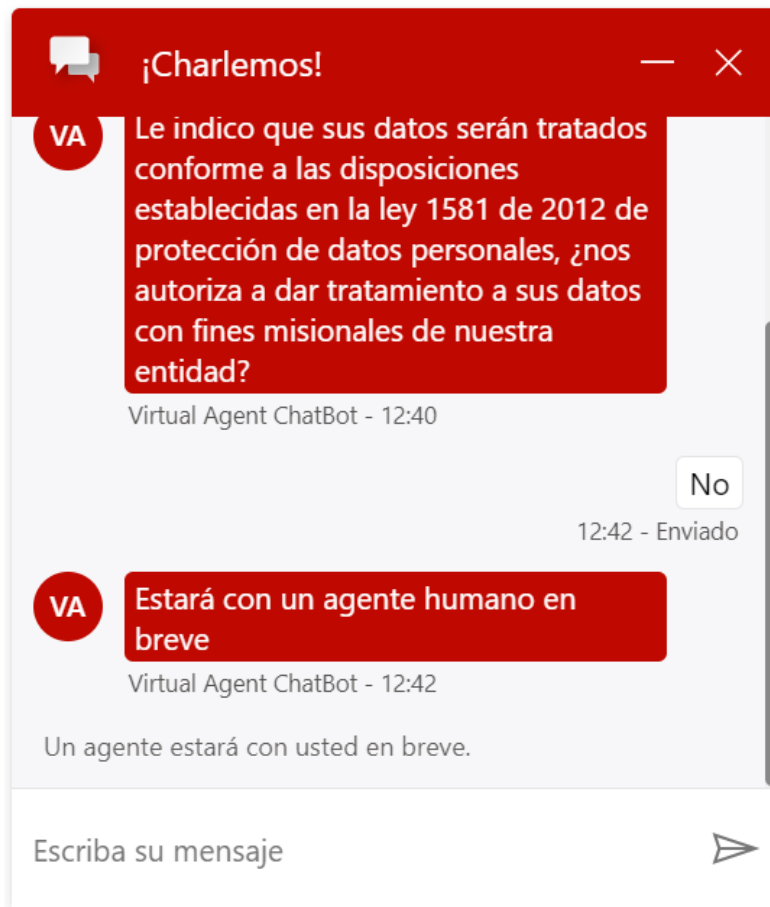
Los campos marcados con \* son obligatorios.

**Enviar**

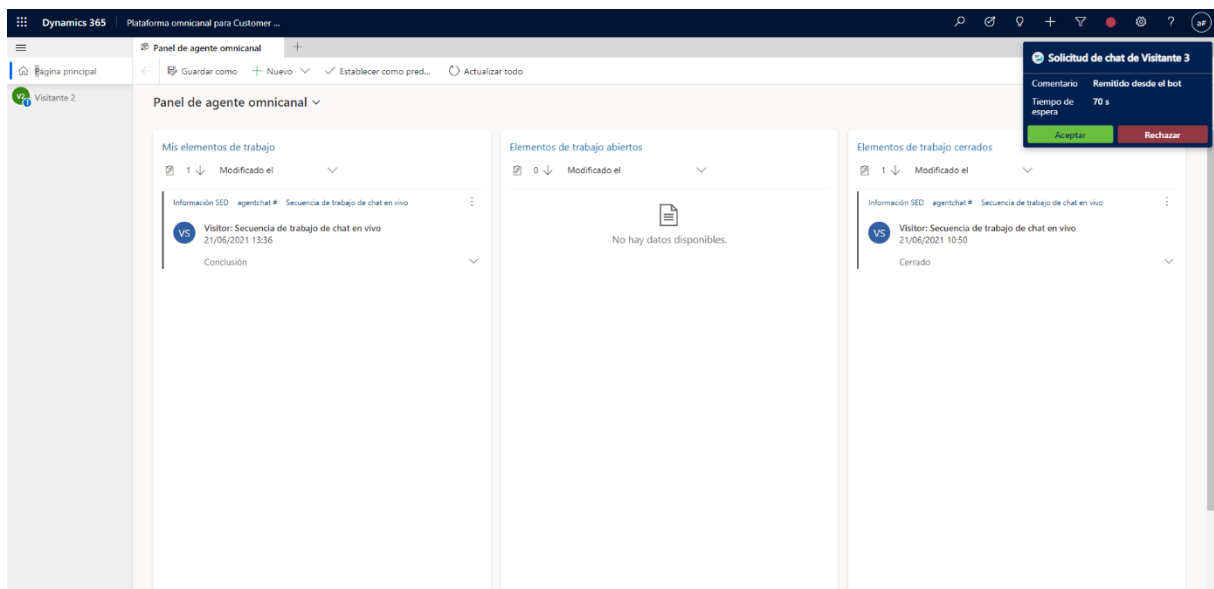
Nos llevara con nuestro agente virtual encargado de esta solicitud, en este caso para no hacer más larga la explicación le daré que No y me llevara inmediatamente con un agente humano.



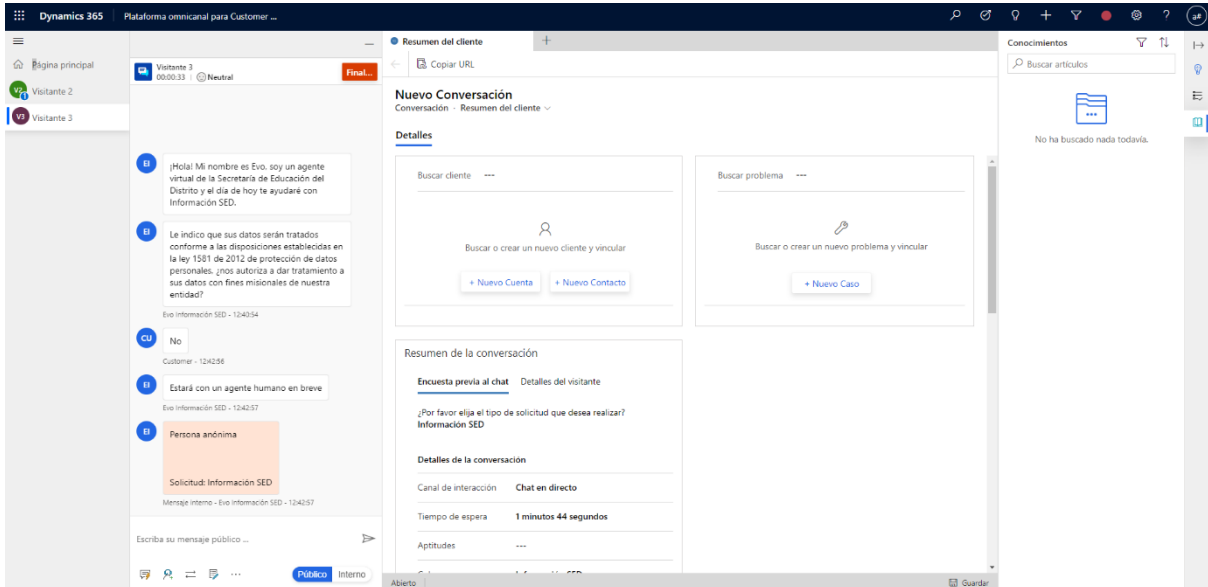
Podemos observar que me llevo con un agente humano.



Acá podemos observar cómo le llega la solicitud a mi agente humano entonces le daremos aceptar



Aquí encontramos la conversación que han tenido el bot y el cliente, también un resumen de los puntos clave que debe entender el agente y ya podremos seguir con la conversación



The screenshot displays the Dynamics 365 customer service interface. On the left, a chat window shows a conversation between a bot (B) and a customer (CU). The bot's messages include a greeting, a notice about data processing, and a request for the customer's name. The customer responds with 'No' and 'Persona anónima'. A public message from the customer reads 'Solicitud: Información SED'. The right side of the interface features a 'Resumen del cliente' (Customer Summary) panel with search fields for 'Buscar cliente' and 'Buscar problema', and a 'Resumen de la conversación' (Conversation Summary) panel. The summary includes a pre-chat survey question: '¿Por favor elija el tipo de solicitud que desea realizar? Información SED'. Below this, it lists conversation details: 'Canal de interacción: Chat en directo', 'Tiempo de espera: 1 minutos 44 segundos', and 'Aptitudes: ---'. A 'Conocimientos' (Knowledge) panel is visible on the far right.

## Pruebas

### 1. Seleccionamos información SED

¡Charlemos!

Responda a las preguntas siguientes.

¿Por favor elija el tipo de solicitud que desea realizar?

Información SED

Los campos marcados con \* son obligatorios.

**Enviar**


## 2. Aceptamos el tratamiento de datos

¡Charlemos!

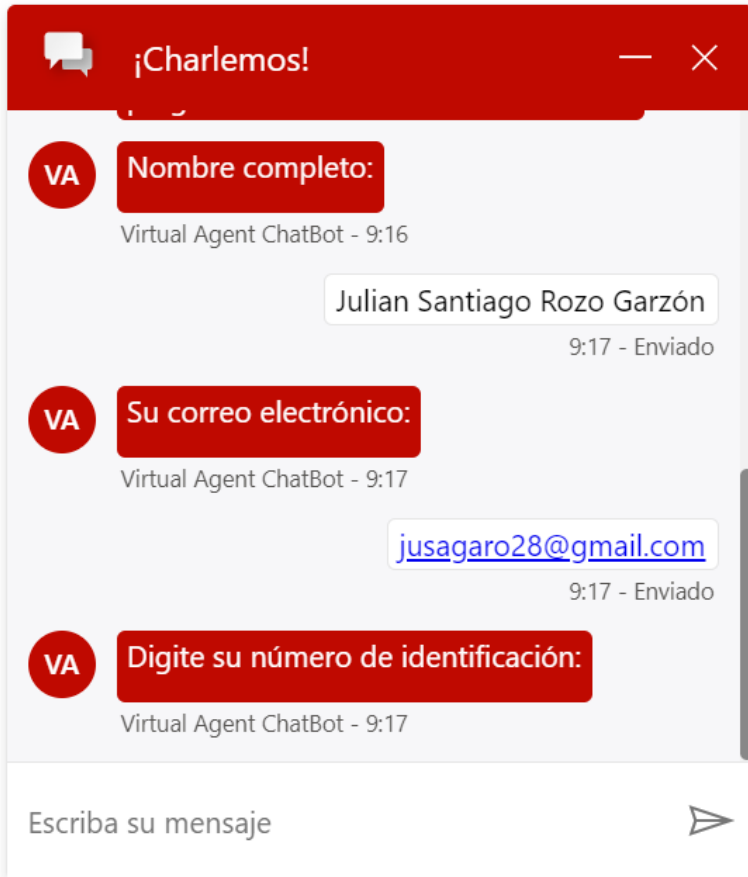
VA ¡Hola! Mi nombre es Evo, soy un agente virtual de la Secretaría de Educación del Distrito y el día de hoy te ayudaré con Información SED.

VA Le indico que sus datos serán tratados conforme a las disposiciones establecidas en la ley 1581 de 2012 de protección de datos personales, ¿nos autoriza a dar tratamiento a sus datos con fines misionales de nuestra entidad?

Virtual Agent ChatBot - 12:40

Escriba su mensaje 

3. Llenamos los datos como lo son Nombre, Correo electrónico y número de identificación

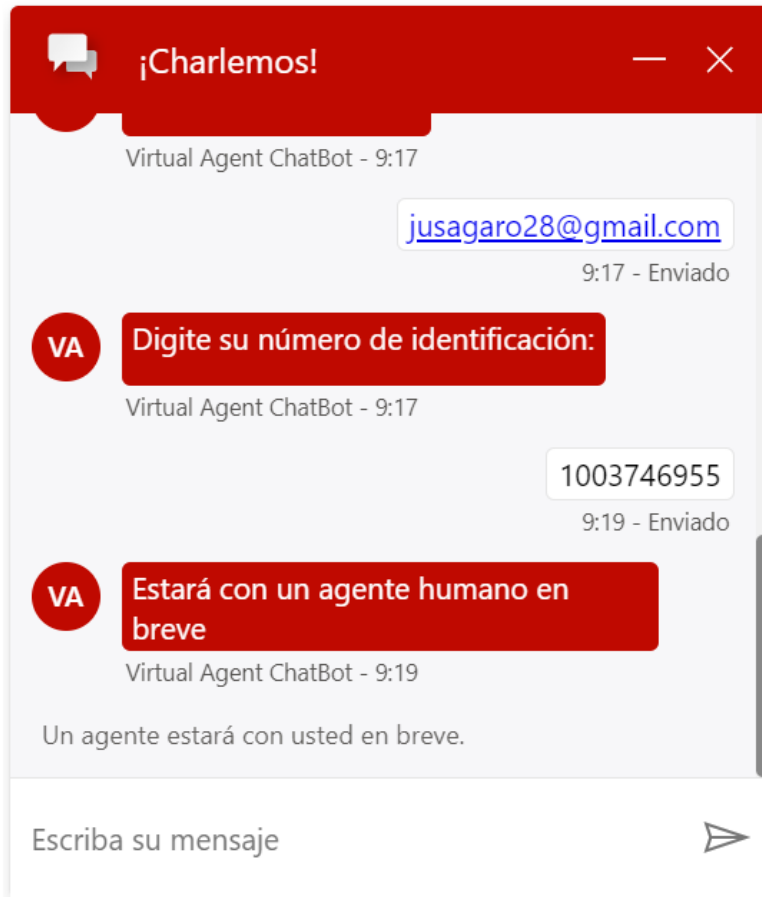


The screenshot shows a chat window with a red header containing a speech bubble icon and the text "¡Charlemos!". The chat history includes three messages from a "Virtual Agent ChatBot":

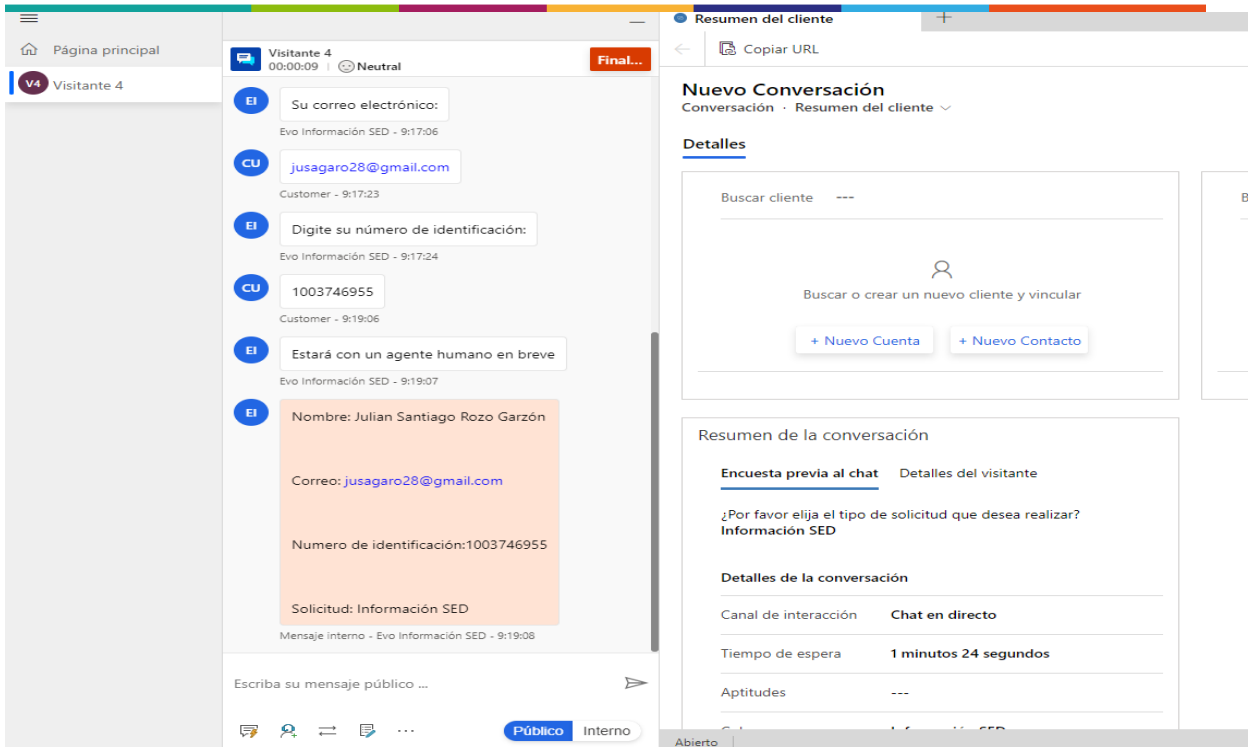
- Message 1:** "Nombre completo:" (Name complete:). The user has responded with "Julian Santiago Rozo Garzón".
- Message 2:** "Su correo electrónico:" (Your email:). The user has responded with "jusagaro28@gmail.com".
- Message 3:** "Digite su número de identificación:" (Enter your identification number:).

At the bottom of the chat window, there is a text input field with the placeholder "Escriba su mensaje" (Write your message) and a send button icon.

4. Nos dirige con un agente humano



5. A este agente humano le llega los datos de la persona y el tipo de solicitud



The screenshot displays a customer support interface. On the left, a chat window titled 'Visitante 4' shows a conversation with a customer. The customer provides their email 'jusagaro28@gmail.com', ID number '1003746955', and name 'Julian Santiago Rozo Garzón'. The agent responds that the customer will be served by a human agent shortly. On the right, a 'Resumen del cliente' (Customer Summary) panel is visible, including a search bar for the customer, buttons for '+ Nuevo Cuenta' and '+ Nuevo Contacto', and a 'Resumen de la conversación' (Conversation Summary) section. The summary includes a pre-chat survey, SED information, and conversation details such as 'Canal de interacción: Chat en directo' and 'Tiempo de espera: 1 minutos 24 segundos'.

Prueba 2



## CERTIFICACION

### PAGO DE APORTES AL SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL Y DE PARAFISCALES

Yo **ROBERT SANABRIA CUBIDES** Identificado con cedula de ciudadanía No **79.600.261** y con Tarjeta Profesional No **63584-T** de la Junta Central de Contadores en mi condición de Revisor Fiscal de **THE BEST EXPERIENCE IN TECHNOLOGY S.A.** identificada con Nit. 900.237.844-2, Luego de examinar los estados financieros de la empresa de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia, certifico que durante los últimos seis (6) meses calendario legalmente exigibles, la empresa ha realizado el pago de los aportes al sistema de seguridad social y parafiscales exigidos por la ley, dentro de los plazos establecidos y ante las entidades administradoras correspondientes.

Los registros contables, por el periodo de seis meses comprendidos entre Febrero y Julio de 2021 y las planillas de autoliquidación de aportes incluyen la causación de los aportes a los sistemas de salud, riesgos laborales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, siendo de resaltar que la información financiera, contable y tributaria es responsabilidad de la administración de la Compañía.

Las planillas integradas de liquidación evidencian el pago de dichos aportes por los periodos antes mencionados.

Lo anterior en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 50 de la ley 789 de 2002, Artículo 7 de la ley 1562 de 2012 y demás normas legales vigentes.

Esta certificación se expide por solicitud de la administración de la empresa, en Bogotá D.C. a los tres (3) días del mes de agosto de 2021.

Atentamente,

**ROBERT SANABRIA CUBIDES**  
**Revisor Fiscal**  
**T.P. 63584-T**



**El Suscrito Revisor Fiscal de Softline International de Colombia S.A.S.**

**Nit. 900.389.156-5**

**Manifiesto bajo gravedad de juramento de forma clara e inequívoca que:**

Yo **Andrea Emilce Rey Acero** con cédula de ciudadanía 52.364.654 y con Tarjeta Profesional No 146609-T de la Junta Central de Contadores de Colombia, en mi condición de Revisor Fiscal de **SOFTLINE INTERNATIONAL DE COLOMBIA SAS** identificada con NIT.**900.389.156-5**, debidamente inscrito en la Cámara de Comercio Bogotá, luego de examinar de acuerdo con las normas de auditoria generalmente aceptadas en Colombia, los estados financieros de la compañía, certifico el pago de los aportes realizados por la compañía durante los últimos (6) meses calendario legalmente exigibles a los riesgos profesionales, caja de compensación familiar, Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF) y Servicio nacional de Aprendizaje (SENA), empresas promotoras de salud (EPS), sociedades administradoras de fondos de pensiones y cesantías (AFP), administradoras de riesgos profesionales (ARP).

Estos pagos, corresponden a los montos contabilizados y pagados por la compañía durante dichos 6 meses. Lo anterior, en cumplimiento de lo dispuesto en el Artículo 50 de la Ley 789 de 2002.

**Dada en Bogotá, a los dos (02) día del mes de agosto de 2021.**

**ANDREA EMILCE REY ACERO**

**T.P No. 146609-T**

**Revisor Fiscal**

*We know we can*

Digital Transformation and Cybersecurity Solution Service Provider

Softline International de Colombia SAS

Autopista norte #108-27, Torre 2, piso 16, ofic. 1601. Centro Empresarial Paralelo 108

## YESENIA CHIA ESTUPIÑAN

---

**De:** CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ  
**Enviado el:** martes, 17 de agosto de 2021 2:40 p. m.  
**Para:** YESENIA CHIA ESTUPIÑAN  
**Asunto:** RE: Evidencias & Soportes de Pago - Bextsa Servicio de Chat SED

Cordial saludo Yesenia

Se realiza validación en la documentación presentada y se avalan para proceder con el pago final

Atento a cualquier comentario



**Camilo Arturo Sierra Suárez**  
Contratista  
Oficina Administrativa de REDP  
Carrera 28 A No. 62 - 46  
Código postal: 111311  
**PBX:** (+571) 343 6870  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
**Información:** Línea 195

---

**De:** YESENIA CHIA ESTUPIÑAN <ychia@educacionbogota.gov.co>  
**Enviado el:** martes, 17 de agosto de 2021 1:44 p. m.  
**Para:** CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ <casierra@educacionbogota.gov.co>  
**Asunto:** Evidencias & Soportes de Pago - Bextsa Servicio de Chat SED  
**Importancia:** Alta

Buenas tardes respetado Camilo:

De manera atenta solicito su visto bueno con los entregables de la implementación del servicio de mensajería Chat & Chat Boot que se adjuntan, correspondientes al pago final de la orden de compra No 66322 de 2021, suscrito con UT UT SOFTLINEBEX2020, para efectos de aprobación de pago por parte del jefe de la OAREDP.

Atentamente,



**YESENIA CHIA ESTUPIÑAN**  
Oficina Administrativa de Redp  
Av. El Dorado No. 66 – 63  
**Nivel Central:** (+571)3241000 Ext.: 3379  
Código Postal: 111321  
[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)  
**Información:** Línea 195

---

**De:** JHONN EDWIN ORTIZ VARGAS

**Enviado el:** martes, 17 de agosto de 2021 12:26 p. m.

**Para:** YESENIA CHIA ESTUPIÑAN <[ychia@educacionbogota.gov.co](mailto:ychia@educacionbogota.gov.co)>

**CC:** CAMILO ARTURO SIERRA SUAREZ <[casierra@educacionbogota.gov.co](mailto:casierra@educacionbogota.gov.co)>

**Asunto:** Evidencias & Soportes de Pago - Bextsa Servicio de Chat SED

**Importancia:** Alta

Cordial Saludo Yesenia

Me permito enviar las evidencias de la implementación del Servicio de Chat y ChatBoot correspondientes al ultimo pago para el proveedor Bextsa.

Quedo atento a cualquier inquietud.



**Jhonn Edwin Ortiz Vargas**

Profesional Universitario

Oficina Administrativa REDP

Cra. 28A No. 62 - 46

Código postal: 111321

**PBX** 3484875

[www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)

**Información:** Línea 195

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría de Educación del Distrito, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Secretaría de Educación del Distrito no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría de Educación del Distrito, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Secretaría de Educación del Distrito no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)

La información aquí contenida es para uso exclusivo de la persona o entidad de destino. Está estrictamente prohibida su utilización, copia, descarga, distribución, modificación y/o reproducción total o parcial, sin el permiso expreso de la Secretaría de Educación del Distrito, pues su contenido puede ser de carácter confidencial y/o contener material privilegiado. Si usted recibió esta información por error, por favor contacte en forma inmediata a quien la envió y borre este material de su computador. La Secretaría de Educación del Distrito no es responsable por la información contenida en esta comunicación, el directo responsable es quien la firma o el autor de la misma. [www.educacionbogota.edu.co](http://www.educacionbogota.edu.co)



**INFORME DE GESTIÓN # 2**  
**Secretaría de Educación Distrital**

**Orden de Compra: 66322**

**Página 1 de 13**



**INFORME FASE 2 CONFIGURACIÓN DEL  
OMNICAL DE SERVICIO AL CLIENTE  
4 Junio – 11 Junio**

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

<b>Orden de Compra</b>	66322					
<b>Responsables:</b>	Yulian Andrea Hernandez Valero					
<b>Objetivo del documento:</b>	Establecer y documentar la casuística que tendrá el ChatBot Evo para la posterior implementación del mismo.					
<b>Corte de Informe</b>	11/06/2021					
<b>Fecha entrega de Informe</b>	<b>Año:</b>	2021	<b>Mes</b>	06	<b>Día:</b>	11

Control de cambios			
Versión del Documento	Fecha de Cambio	Persona que realizó el cambio	Descripción del cambio
1.0	11/06/2021	Yulian Andrea Hernandez Valero	Versión inicial

## TABLA DE CONTENIDO

1. CAPTURAR TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN.....	5
2. SESIONES DE DEFINICIÓN DE LA LÓGICA DEL BOT .....	9
3. ESTRUCTURA DEL BOT .....	10
2.1 BOT PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES .....	10
2.2 BOT EVO INFORMACIÓN SED.....	11
4. BIBLIOGRAFIA .....	13

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Entornos de Power Platform para ChatBot.....	5
Figura 2 Árbol Bot Chatboxedpru - Saludo.....	5
Figura 3 Árbol Bot Chatboxedpru - Menú .....	6
Figura 4 Árbol Bot Chatboxedpru - Refrigerios .....	6
Figura 5 Árbol Bot Chatboxedpru - Matriculas.....	7

## 1. CAPTURAR TIPOLOGÍA DE ATENCIÓN

Continuando con el proceso de trabajo para el proyecto de ChatBot para la Secretaria de Educación del Distrito de ahora en adelante SDE se realizaron las siguientes actividades para la definición de la lógica del Bot en donde se evaluaron los siguientes puntos:

- Se identifican cuatro entornos. Para la creación del ChatBot se destina el entorno SED Pruebas y Desarrollo XRM 9.0.

Figura 1 Entornos de Power Platform para ChatBot

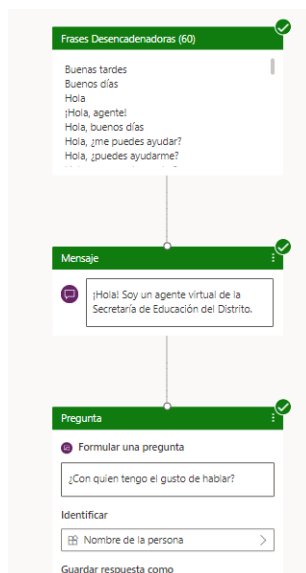
### Entornos

Entorno	Tipo	Estado	Región	Fecha de c	
Chat Bot	...	Production	Ready	Estados Unidos	10/06/2021
✓ SED Pruebas y Desarrollo XRM 9.0	...	Sandbox	Ready	Sudamérica	05/04/2017
Secretaria de Edu. Distrital XRM 9.0	...	Production	Ready	Sudamérica	05/04/2017
Secretaria de Educación Distrital (default) (Upgrade)	...	Default	Ready	Estados Unidos	22/10/2016
Secretaria de Educación Distrital (from preview)	...	Production	Ready	Estados Unidos	22/10/2016

Fuente de creación propia (BEXTechnology, 2021)

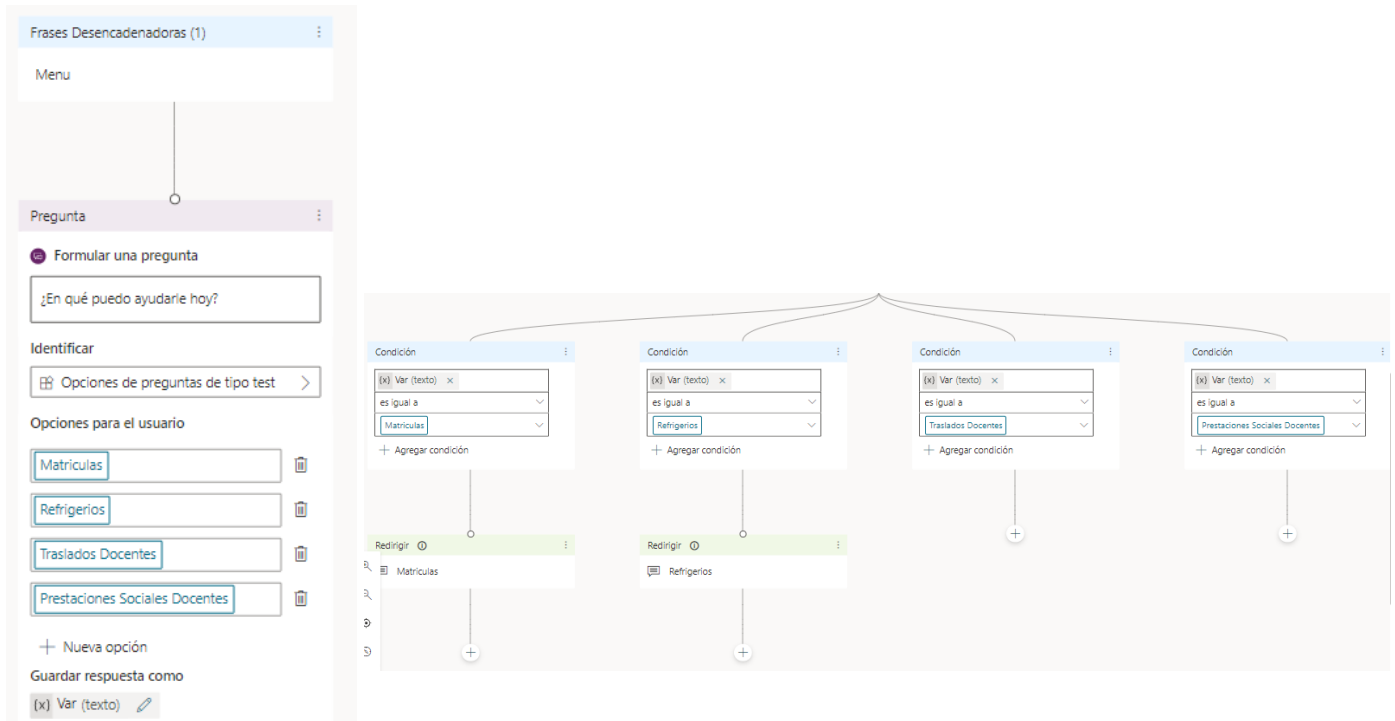
En el entorno se encontró un Bot llamado Chatboxedpru el cual se visualiza el trabajo creado como prueba, a continuación, árbol de bot:

Figura 2 Árbol Bot Chatboxedpru - Saludo

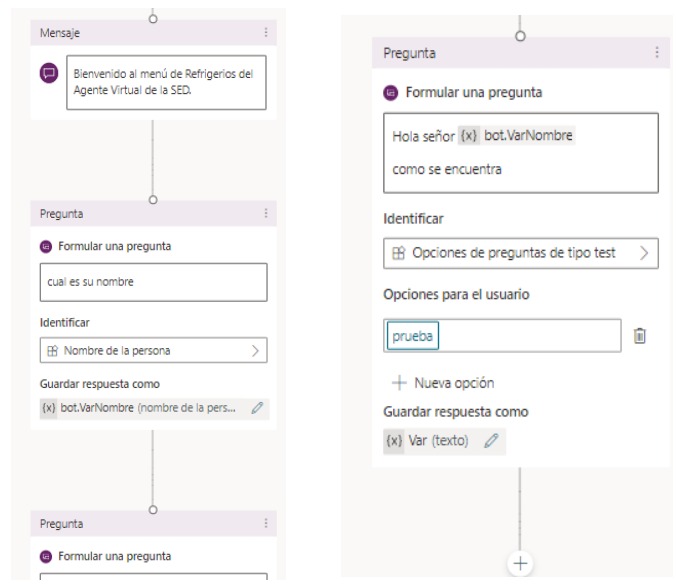


Fuente de creación propia (BEXTechnology, 2021)

Figura 3 Árbol Bot Chatboxedpru - Menú



Fuente de creación propia (BEXTechnology, 2021)  
 Figura 4 Árbol Bot Chatboxedpru - Refrigerios



Fuente de creación propia (BEXTechnology, 2021)



Figura 5 Árbol Bot Chatboxedpru - Matriculas





### Actividades realizadas y problemas presentados:

Luego de identificar la estructura del bot **Chatboxedpru** se editan algunos de los componentes, pero se presenta un error en al guardar la edición, no se permiten guardar los cambios creados. Ha lo anterior inicia el proceso de para reconocer y establecer el error de lo que se evidencia lo siguiente:

- Se solicita asignar rol de seguridad de “autor de Bot” en el entorno de SED Pruebas y Desarrollo XRM 9.0 para el usuario.
- Se verifican los permisos para el usuario en las herramientas de Power Virtual Agents y Dynamics 365 para acceder a las mismas.
- Luego de varias pruebas se evidencia que posiblemente por la configuración del entorno ya que se encuentra como aislado y por la zona geográfica no permita guardar los cambios al usuario asignado.
- Se solicita la creación de un entorno nuevo como prueba para realizar la actividad.
- El equipo de SED crea el entorno de ChatBot para las actividades.
- Se presentan inconvenientes con el entorno de ChatBot, no permite tener un rol de administrador y persiste el problema para guardar la información.
- En una sesión de emergencia se borra el entorno de ChatBot y se crea el entorno de AgenteChat

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 8 de 13</b>	

de tipo producción con todos los permisos para el usuario agentechat.

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 9 de 13</b>	

## 2. SESIONES DE DEFINICIÓN DE LA LÓGICA DEL BOT

### 2.1 Sesión de SED ChatBot: 3 de junio, captura de tipología del Bot

En conjunto con los integrantes del equipo de SED se crea el documento de Casuística para el Bot (anexo a este informe).

Del documento de casuística se destaca lo siguiente:

- Mensaje de bienvenida
- Tipo de solicitudes:
  - Matriculas
  - Refrigerios
  - Prestaciones sociales docentes
- Mensajes en cualquier parte del flujo de conversación entre el usuario y Bot.
- Encuesta de satisfacción: se espera que el Bot al finalizar la conversación envíe una encuesta con preguntas sencilla para evaluar su desempeño, permanecen las encuestas entregadas por el agente humano (formato en forms).
- Interacción y mensaje que el Bot enviará cuando la conversación será remitida al agente humano.



El compromiso es presentar en la siguiente el Bot con la estructura del documento casuística, la idea es que los integrantes de SED visualicen la interacción del usuario y los diferentes tipos de respuestas que puede llegar a dar.

#### 2.1.1 Sesión de SED ChatBot: 10 de junio

En la agenda se presentan las siguientes actividades:

- Se presenta Bot de prueba en entorno Bext y se exponen apuntes como:
  - Quitar la primera opción de hablar con Agente Humano.
  - Ubicar la opción de tratamiento de datos como primera pregunta al usuario, en la opción de NO el usuario quedará con perfil anónimo y cuando pase al agente humano el mensaje será con ese perfil.
  - Personalizar mensajes de bienvenida, despedida y nombre de Bot.
  - Para la encuesta del Bot se dejará la configurada que viene por defecto de Power Virtual Agents.

Se llega al acuerdo de configurar el ChatBot en SED con el tipo de solicitud de **Prestaciones Sociales docentes**, el área funcional enviara la información para complementar el Bot.

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	Secretaría de Educación Distrital		
	Orden de Compra: 66322	Página 10 de 13	

### 3. ESTRUCTURA DEL BOT

#### 4.1 BOT PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES

Información enviada por equipo SED:

#### INFORMACIÓN DEL FONDO PRESTACIONAL DE LA OFICINA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En el menú de Prestaciones Sociales Docentes, deberá desplegar las siguientes opciones:

- Pensiones
- Cesantías
- Auxilios

##### **Pensiones**

1. Si selecciona Pensiones deberá desplegar la siguiente información:

##### Información pensiones

Deberá mostrar las siguientes opciones

- Requisitos – Enlace a página web:

Consulte los requisitos necesarios para la solicitud de pensión de acuerdo con lo indicado en el siguiente enlace:

[https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/tramites?field\\_tramite\\_categoria\\_value=3&field\\_tramite\\_subcategoria\\_value=14](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites?field_tramite_categoria_value=3&field_tramite_subcategoria_value=14)

- Estado solicitud de prestación – Deberá remitir a un agente.

##### **Cesantías**

2. Si selecciona Cesantías deberá desplegar la siguiente información:

##### Información cesantías

- Cesantías parciales:

Si selecciona cesantías parciales deberá mostrar las siguientes opciones

- Requisitos – Enlace a página web:

Consulte los requisitos necesarios para la solicitud de cesantías parciales de acuerdo con lo indicado en el siguiente enlace: <https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/cesantias-parciales-para-docentes-oficiales/>

- Estado prestación – Deberá remitir a un agente.

- Cesantías definitivas:



Si selecciona cesantías definitivas deberá mostrar las siguientes opciones

- Requisitos - Enlace a página web:

Consulte los requisitos necesarios para la solicitud de cesantías definitivas de acuerdo con lo indicado en el siguiente enlace:

[https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/tramites?field\\_tramite\\_descripcion\\_value=&field\\_tramite\\_categoria\\_value=3&field\\_tramite\\_subcategoria\\_value=2](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites?field_tramite_descripcion_value=&field_tramite_categoria_value=3&field_tramite_subcategoria_value=2)

- Estado solicitud de prestación: deberá remitir a un agente.

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	Secretaría de Educación Distrital		
	Orden de Compra: 66322	Página 11 de 13	

## Auxilios

3. Si selecciona Auxilios deberá desplegar la siguiente información:

- Información auxilios o seguros:

Consulte los requisitos necesarios para la solicitud de cesantías definitivas de acuerdo con lo indicado en el siguiente enlace:

[https://educacionbogota.edu.co/portal\\_institucional/tramites?field\\_tramite\\_descripcion\\_value=&field\\_tramite\\_categoria\\_value=3&field\\_tramite\\_subcategoria\\_value=13](https://educacionbogota.edu.co/portal_institucional/tramites?field_tramite_descripcion_value=&field_tramite_categoria_value=3&field_tramite_subcategoria_value=13)

- Estado solicitud de prestación: deberá remitir a un agente

## PREGUNTAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN CANAL CHAT - OSC (Definición lógica del Bot)

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Se solicita calificar en una escala de “Muy malo (1) a Muy bueno (5), donde 5 es muy bueno 1 muy malo”, las preguntas realizadas en la encuesta son:

1. ¿Tiempo de espera para ser atendido?
2. ¿Tiempo de Atención?
3. ¿El Conocimiento del tema por parte del asesor?
4. ¿Tiene Actitud de servicio?
5. ¿Calidad de la información recibida?
6. En una escala de 1 a 10, donde "1" significa "Muy insatisfecho" y "10" "Muy satisfecho", ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio prestado por el Chat Virtual?
7. ¿El servicio prestado en este Chat Virtual por la Secretaría de Educación del Distrito dio respuesta efectiva a su solicitud?
8. En una escala de 1 a 10, donde "1" es "Nada dispuesto" y "10" "Absolutamente dispuesto", ¿Qué tan dispuesto estaría usted para recomendar el servicio prestado por la SED en su Chat Virtual?

### 4.2 BOT EVO INFORMACIÓN SED

Es necesario implementar un Bot con información general para el usuario, este será destinado a un grupo específico de agentes humanos quienes ayudaran al usuario en su consulta, así mismo se incluye la búsqueda por medio de preguntas frecuentes la cual permite al grupo de agentes humanos para respuestas generales atender estas solicitudes.

### BÚSQUEDA POR MEDIO DE PREGUNTAS FRECUENTES

Ejemplo:



Dentro de lo escrito por el ciudadano poder buscar palabras afines para mostrar resultados que permitan dar respuesta:

#### Legalización

Al digitar legalización el Bot le mostrará un menú de opciones relacionadas con lo solicitado.

- Legalización de documentos al exterior

Si selecciona legalización de documentos al exterior, le mostrará el siguiente mensaje



	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 12 de 13</b>	

Señor ciudadano recuerde que este trámite aplica únicamente para colegios e instituciones de educación no formal que pertenezcan a la ciudad de Bogotá. Los diplomas y certificados universitarios se legalizan en el Ministerio de Educación Nacional. Los documentos de colegios tanto privados como distritales no requieren autenticación de firmas ante Notaría.

Posterior al mensaje, le mostrará las siguientes opciones.

- Información: Deberá remitir al siguiente enlace:  
<https://guiatramitesyservicios.bogota.gov.co/tramite-servicio/legalizacion-de-documentos-para-estudiar-en-el-exterior/>
- Solicitud: La deberá realizar por medio del siguiente enlace: <http://fut.redp.edu.co/FUT-web/#/fut/46/Estudiantes>
- Legalización de establecimientos (incompleto)
- Legalización de matrículas (incompleto)

Otro: deberá remitir a un agente

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 2</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 13 de 13</b>	

#### **4. BIBLIOGRAFIA**

##### Bibliografía

BEXTechnology. (11 de 06 de 2021). Creación propia.



**INFORME FASE 3. CONFIGURAR E  
IMPLEMENTAR EL BOT DE VIRTUAL  
AGENTS**

**7 Junio – 15 Junio**

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

<b>Orden de Compra</b>	66322				
<b>Responsables:</b>	Yulian Andrea Hernandez Valero				
<b>Objetivo del documento:</b>	Describir el proceso en la creación, diseño y transferencia del ChatBtr Evo con Omnicanal de Dynamics 365.				
<b>Corte de Informe</b>	15/06/2021				
<b>Fecha entrega de Informe</b>	<b>Año:</b>	2021	<b>Mes</b>	06	<b>Día:</b> 22

Control de cambios			
Versión del Documento	Fecha de Cambio	Persona que realizó el cambio	Descripción del cambio
1.0	22/06/2021	Yulian Andrea Hernandez Valero	Versión inicial

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. CREACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE BOT EVO PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES Y INFORMACIÓN SED.....</b>	<b>5</b>
1.1 CREACIÓN DE BOT PRESTACIONES SOCIALES DOCENTE .....	5
1.2 PERSONALIZACIÓN DE BOT PRESTACIONES SOCIALES DOCENTE: .....	5
1.3 CREACIÓN DE BOT INFORMACIÓN SED .....	11
<b>2. CREACIÓN DE ID DE APLICACIÓN EN AZURE PARA BOT - SINCRONIZACIÓN CON EL OMNICANAL (AGENTE HUMANO) .....</b>	<b>15</b>
2.1 CREACIÓN DE ID DE APLICACIÓN EN AZURE PARA BOT .....	15
2.2 SINCRONIZACIÓN Y CONFIGURACIÓN CON EL OMNICANAL (AGENTE HUMANO) .....	17
<b>3. PRUEBAS CON EL CHATBOT EQUIPO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (ESTRUCTURAS CONVERSACIONALES IDENTIFICADAS) .....</b>	<b>24</b>
4.1 PRUEBA DE CONVERSACIÓN CON AGENTE HUMANO TIPO DE SOLICITUD INFORMACIÓN SED .....	24
4.2 PRUEBA CONVERSACIÓN CON CHATBOT EVO PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES .....	27
<b>4. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>30</b>

## LISTA DE FIGURAS




Figura 1 Bot SED entorno AgenteChat .....	5
Figura 2 Creación de Bots Evo Chat SED.....	5
Figura 3 Mensaje de bienvenida y tratamiento de datos Bot Prestaciones sociales docentes.....	6
Figura 4 Tratamiento de datos - condición de respuesta Bot.....	6
Figura 5 Menú Bot Prestaciones sociales docentes .....	7
Figura 6 Menú Cesantías Bot prestaciones sociales docentes.....	8
Figura 7 Cesantías Parciales y Definitivas Bot prestaciones sociales docentes.....	8
Figura 8 Escenarios de 9 Cesantías Parciales y Definitivas Bot prestaciones sociales docentes.....	9
Figura 10 Mensaje para agente humano Bot prestaciones sociales docentes.....	11
Figura 11 Creación de Bots Evo Chat SED.....	11
Figura 12 Mensaje de bienvenida y tratamiento de datos Bot Información SED .....	12
Figura 13 Transferencia a agente humano Bot Información SED .....	13
Figura 14 Configuración de Omnicanal Dynamics 365 .....	15
Figura 15 Registro de aplicación en Azure.....	15
Figura 16 identificador de la aplicación .....	16
Figura 17 Identificador de aplicación en Bot .....	16
Figura 18 Conexión con Omnicanal.....	17
Figura 19 Selección de Chatear en Omnicanal .....	17
Figura 20 Creación de chat en Omnicanal .....	18
Figura 21 Nombre para Chat Omnicanal .....	18
Figura 22 Encuesta previa para secuencia 1 .....	19
Figura 23 Encuesta previa para secuencia 2 .....	20
Figura 24 Tipo de información en encuesta previa .....	20
Figura 25 Secuencia de trabajo.....	21
Figura 26 Routing rules.....	22
Figura 27 Reglas y Variables de contexto .....	22
Figura 28 Prueba de chat.....	23
Figura 29 Chat de prueba para omnicanal .....	24
Figura 30 Prueba Chat Evo Información SED.....	24
Figura 31 Tipo de selección para el usuario ChatBot Evo Información SED .....	25
Figura 32 Transferencia a agente humano ChatBot Evo Información SED .....	26
Figura 33 Mensaje de llegada para agente humano ChatBot Evo Información SED.....	26
Figura 34 Conversación de agente humano con usuario – datos remitidos por el ChatBot Evo Información SED .....	27
Figura 35 Inicio conversación ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes .....	27
Figura 36 Información de aceptación de manejo de datos personales ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes .....	28
Figura 37 Encuesta de satisfacción ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes 1 .....	29
Figura 38 Encuesta de satisfacción ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes 2.....	29

## 1. CREACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE BOT EVO PRESTACIONES SOCIALES DOCENTES Y INFORMACIÓN SED

Luego del proceso de identificación de la lógica del Bot se crean en el entorno de Agentechat los dos Bot de Evo para SED:

Figura 1 Bot SED entorno AgenteChat

### Bots de chat

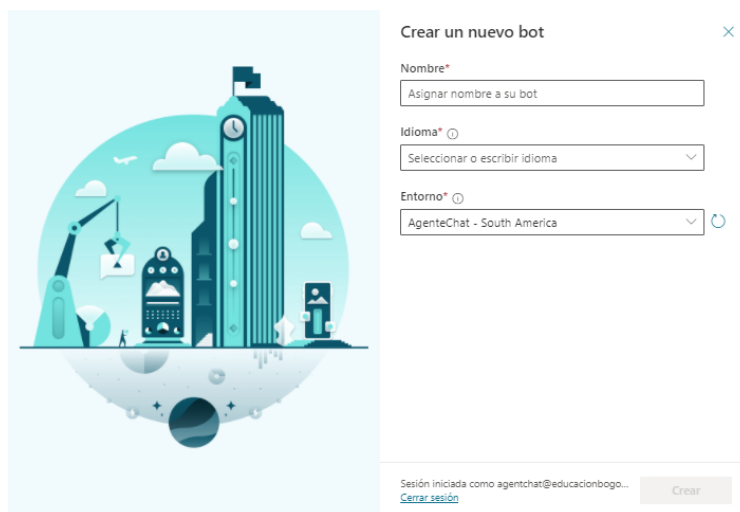
	Nombre	Temas	Propietario
	Evo Prestaciones Sociales Docent	... 19	agentchat #
	Evo Información SED	... 12	agentchat #

Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

### 1.1 Creación de Bot Prestaciones Sociales Docente

En Power App se encuentra en el menú lateral izquierdo los Bots de chat, tiene la opción de crear un nuevo Bot de chat, para este caso EvoPSD.

Figura 2 Creación de Bots Evo Chat SED

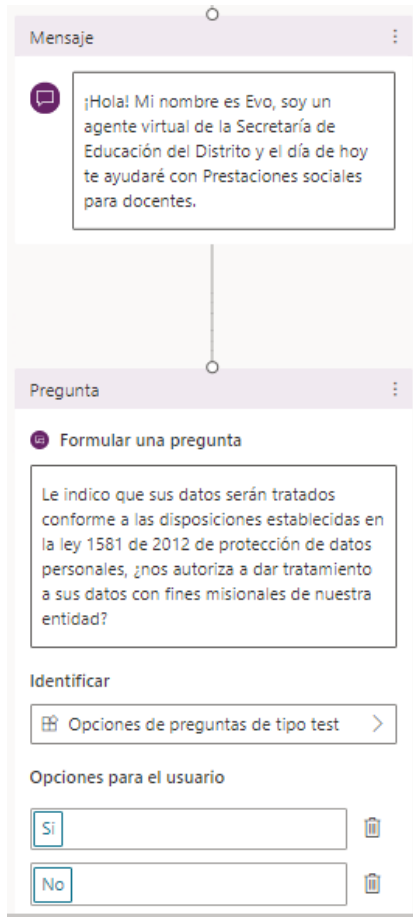


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

### 1.2 Personalización de Bot Prestaciones Sociales Docente:

Todos los Bots de Power Virtual Agents tienen por defecto 8 temas los cuales van desde el saludo hasta la despedida con el usuario, para este caso se configura el tema de saludo con los mensajes

de bienvenida y de tratamiento de datos personales de la SED:  
 Figura 3 Mensaje de bienvenida y tratamiento de datos Bot Prestaciones sociales docentes

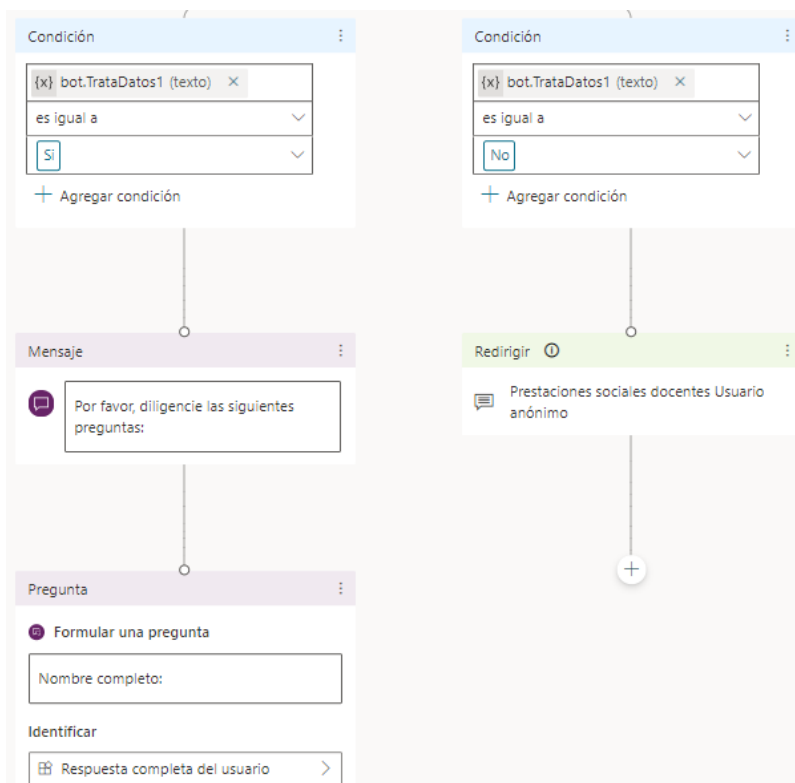


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

- **Tratamiento de datos personales:**

En este caso se estableció la condición de respuesta para Sí y No, lo que define la estructura de conversación del usuario, para el caso de Sí se le solicitaran los datos de nombre, el número de identificación y correo electrónico; esta información permitirá que el Bot identifique al usuario por su nombre y que en el caso de que este sea transferido a un agente humano los datos viajen en un mensaje para su respectivo tratamiento. Para el caso de respuesta No, la estructura quedara anónima y no se le solicitaran datos personales al usuario a menos que él los quiera dar.

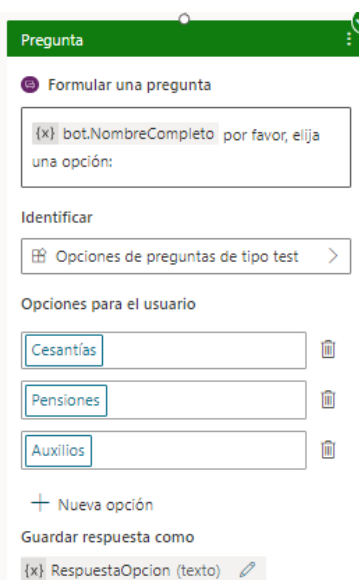
Figura 4 Tratamiento de datos - condición de respuesta Bot



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Una vez los datos sean diligenciados por el usuario pasara a la sección de menú y dirigido a la opción que el usuario requiera:

Figura 5 Menú Bot Prestaciones sociales docentes

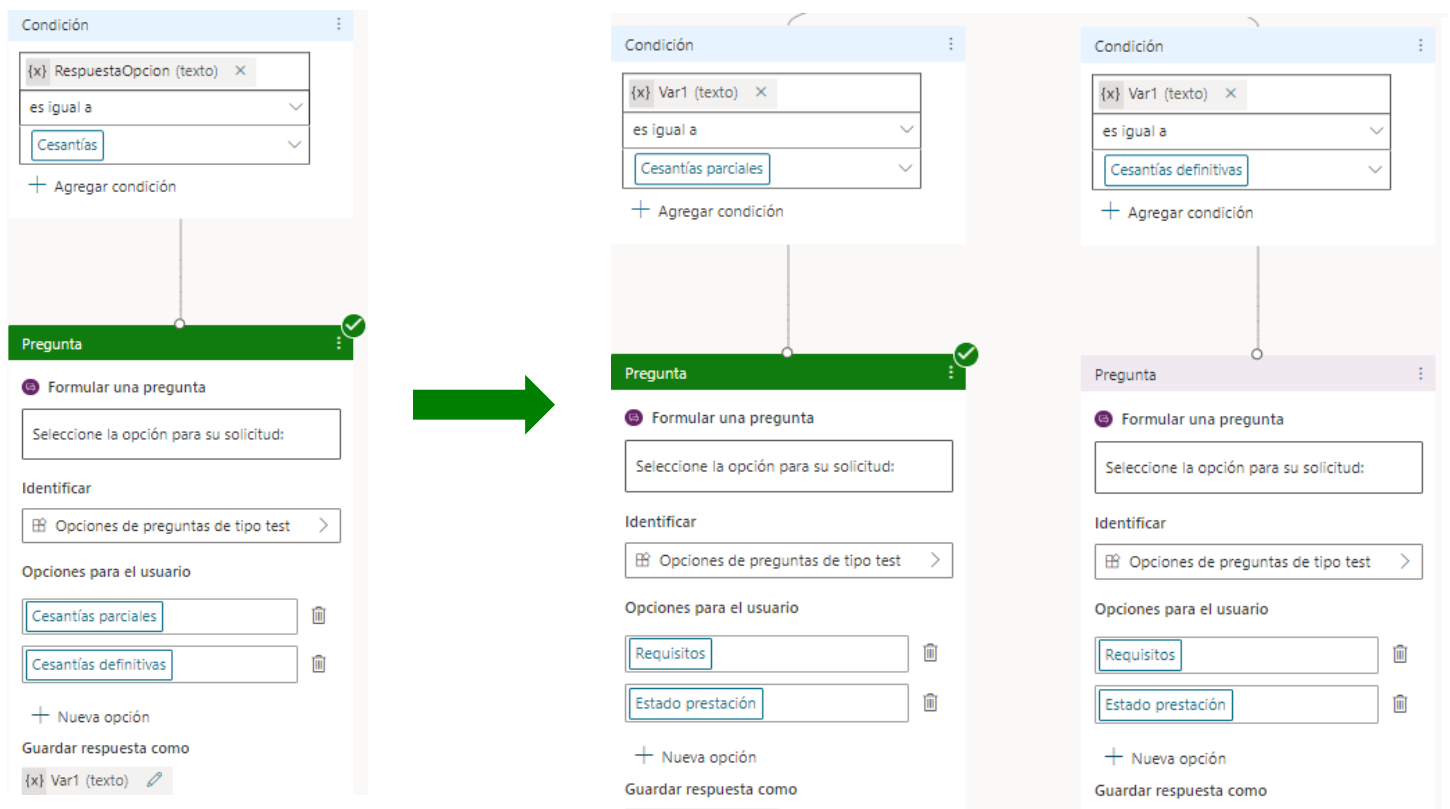


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

- **Ejemplo de solicitud de Cesantías**

Para este documento tomaremos como referencia el árbol de decisión para la opción de cesantías, a continuación, la ilustración del árbol de Bot.

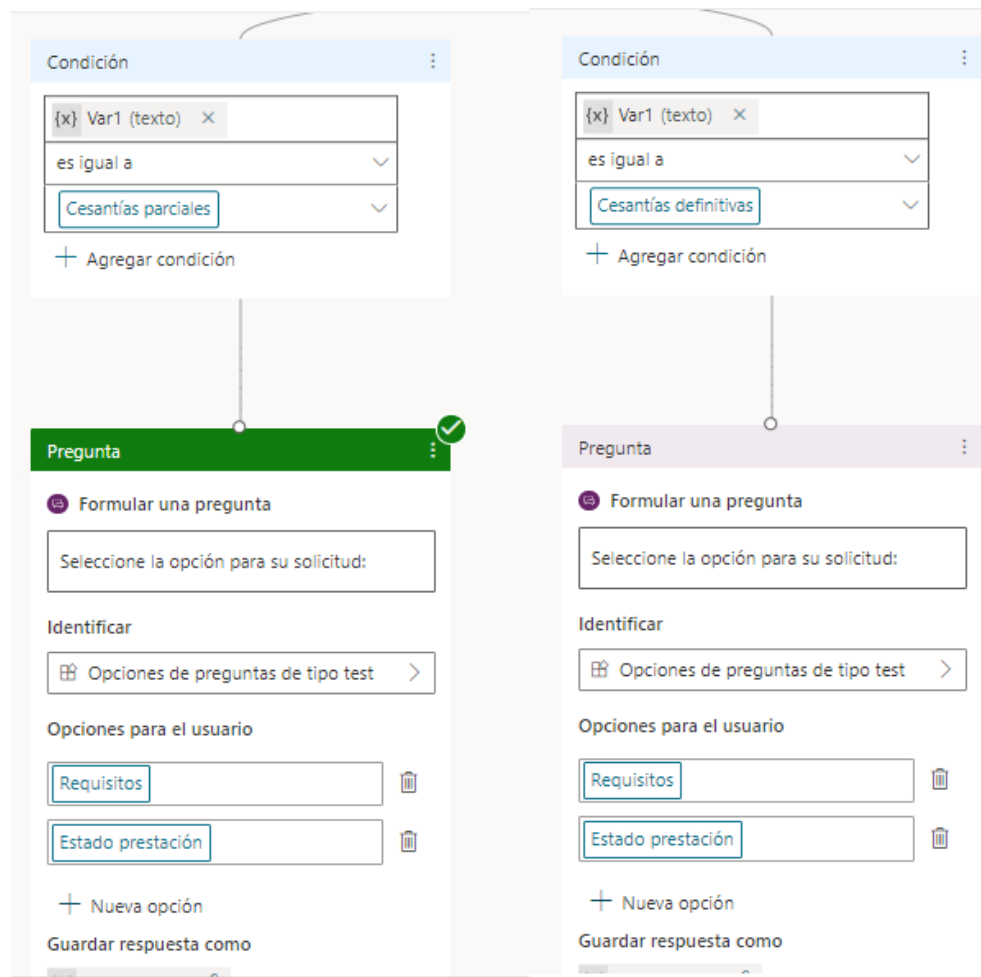
Figura 6 Menú Cesantías Bot prestaciones sociales docentes



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

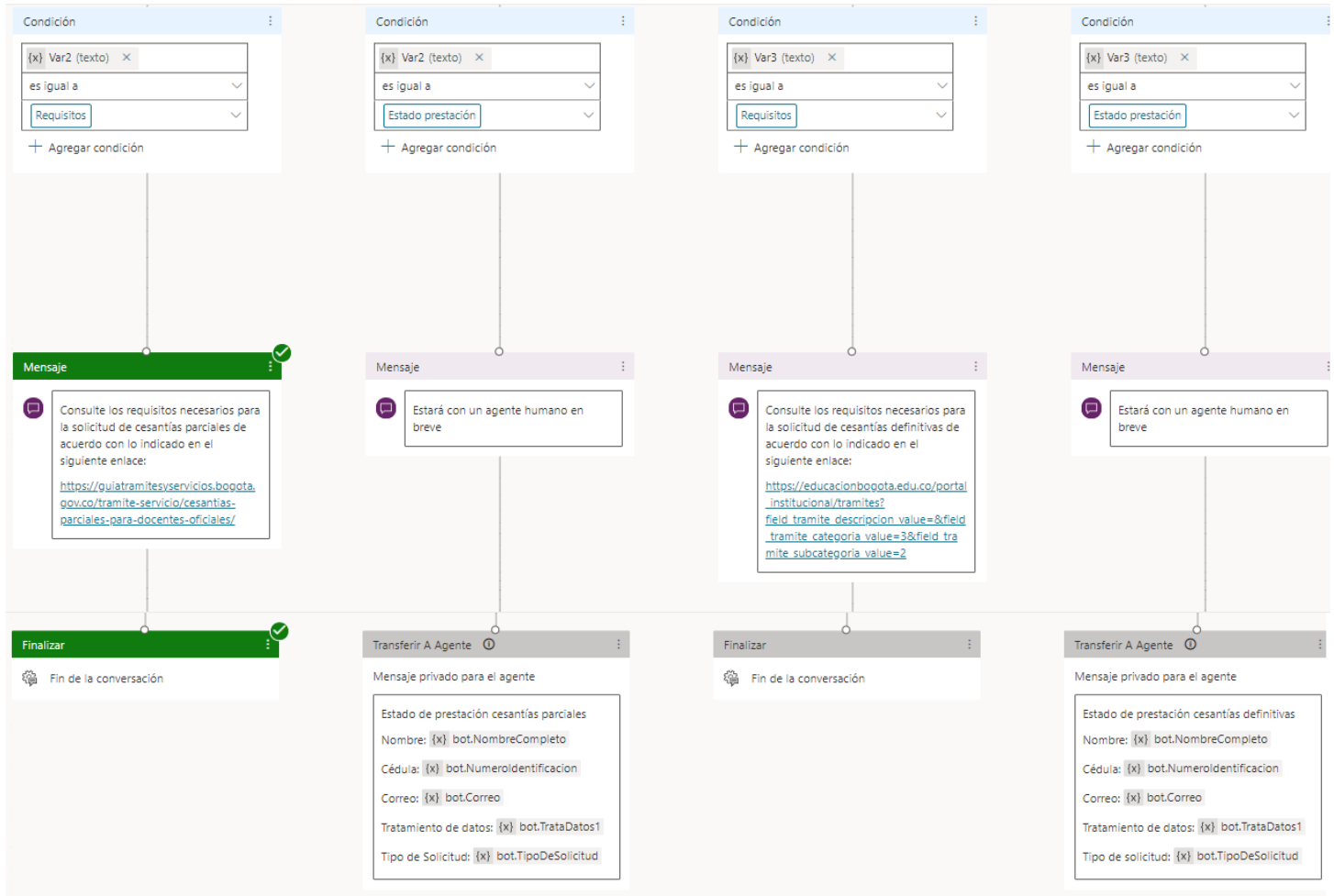
- **Cesantías Parciales y Definitivas**

Figura 7 Cesantías Parciales y Definitivas Bot prestaciones sociales docentes



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

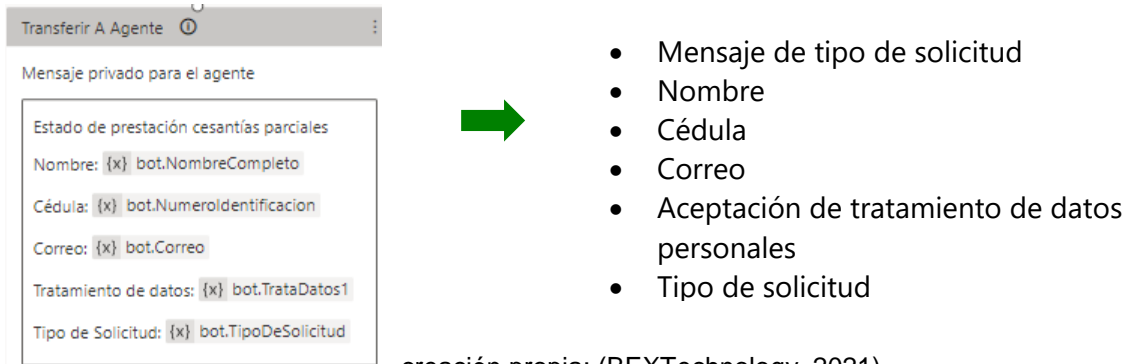
Figura 8 Escenarios de 9 Cesantías Parciales y Definitivas Bot prestaciones sociales docentes



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

- Mensaje para agente humano:**  
 La información que será remitida al agente humano está definida así:

Figura 10 Mensaje para agente humano Bot prestaciones sociales docentes



Fuente de

creación propia: (BEXTechnology, 2021)

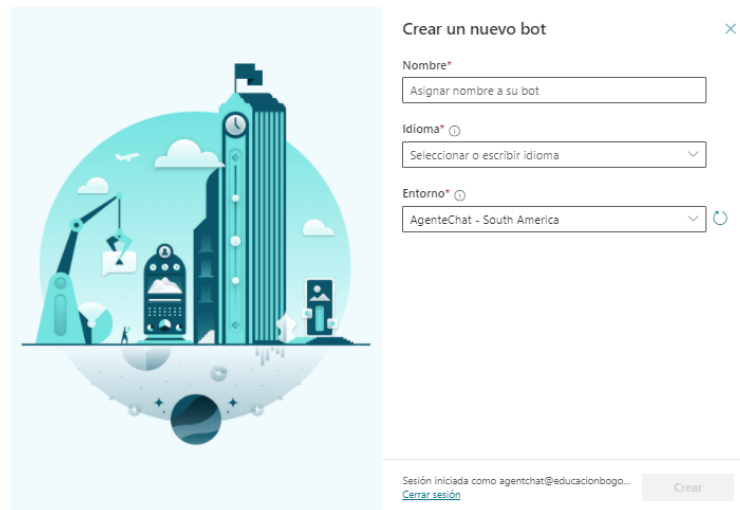
**Nota:**

Para cada una de las estructuras de los Bots (Prestaciones sociales docentes y información SED) se realizó el proceso anteriormente mencionado, cada pregunta esta relacionada de la misma forma y lo que da una personalización de carácter al Bot esto con el fin de que la interacción con el usuario sea agradable y óptima.

**1.3 Creación de Bot Información SED**

En Power App se encuentra en el menú lateral izquierdo los Bots de chat, tiene la opción de crear un nuevo Bot de chat, para este caso EvoPSD.

Figura 11 Creación de Bots Evo Chat SED

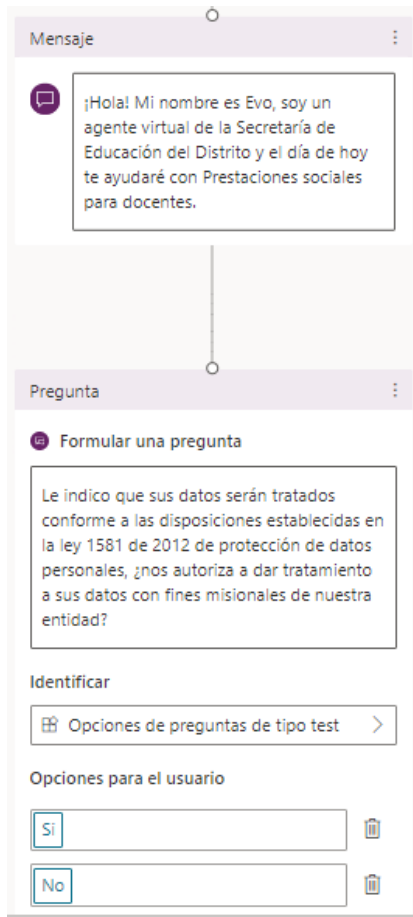


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

**Personalización de Bot Información SED**

Todos los bots de Power Virtual Agents tienen por defecto 8 temas los cuales van desde el saludo hasta la despedida con el usuario, para este caso se configura el tema de saludo con los mensajes de bienvenida y de tratamiento de datos personales de la SED:

Figura 12 Mensaje de bienvenida y tratamiento de datos Bot Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

### Tratamiento de datos personales:

En este caso se estableció la condición de respuesta para Sí y No, lo que define la estructura de conversación del usuario, para el caso de Sí se le solicitaran los datos de nombre, el número de identificación y correo electrónico; esta información permitirá que el Bot identifique al usuario por su nombre y que en el caso de que este sea transferido a un agente humano los datos viajen en un mensaje para su respectivo tratamiento.

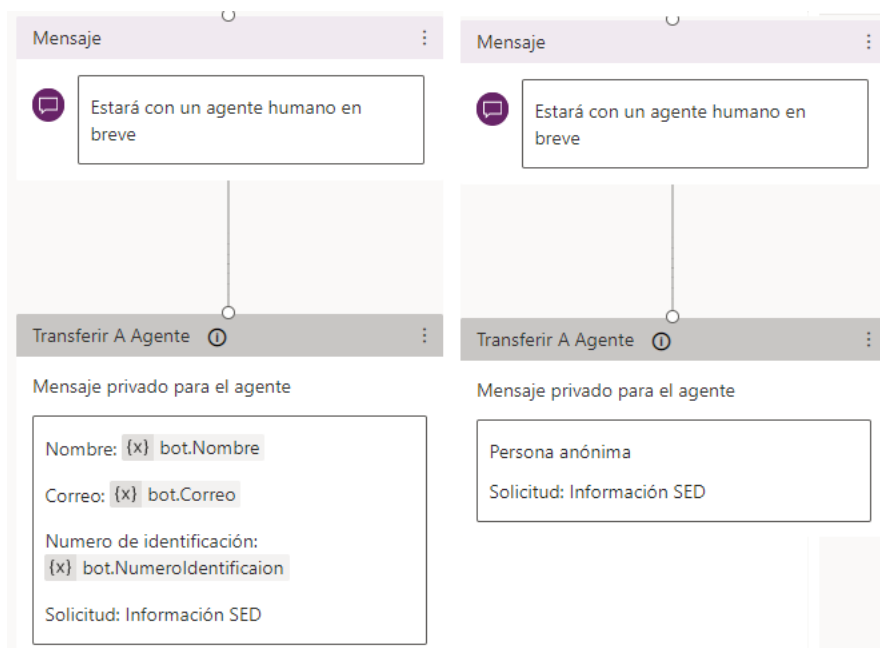
Para el caso de respuesta No, la estructura quedara anónima y no se le solicitaran datos personales al usuario a menos que él los quiera dar.





Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Una vez diligenciados los datos tanto para el caso de Sí y No el usuario será remitido al agente humano:

Figura 13 Transferencia a agente humano Bot Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 3</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 14 de 30</b>	

**Nota:**

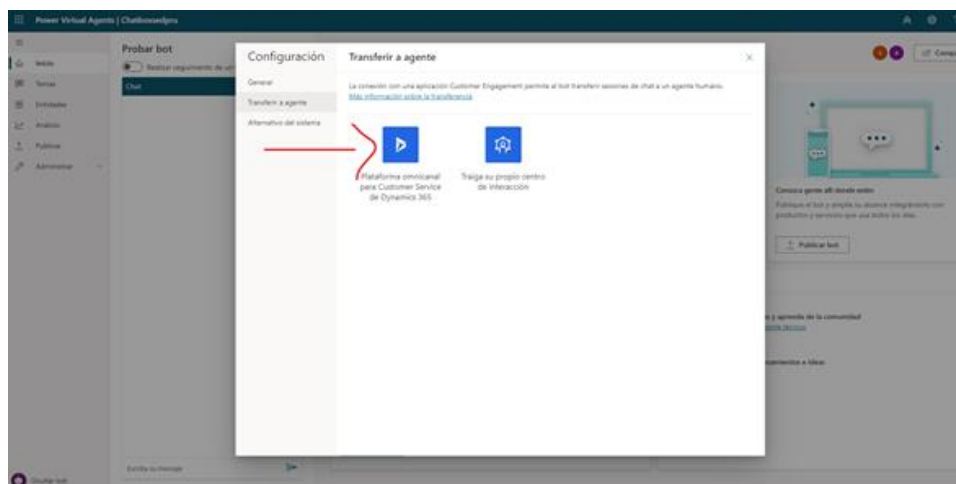
Para cada una de las estructuras de los Bots (Prestaciones sociales docentes y información SED) se realizó el proceso anteriormente mencionado, cada pregunta está relacionada de la misma forma y lo que da una personalización de carácter al Bot esto con el fin de que la interacción con el usuario sea agradable y óptima.

## 2. CREACIÓN DE ID DE APLICACIÓN EN AZURE PARA BOT - SINCRONIZACIÓN CON EL OMNICANAL (AGENTE HUMANO)

### 2.1 Creación de ID de aplicación en Azure para Bot

En la parte superior derecha encontraremos un icono de engranaje, al cual le daremos clic y seleccionaremos transferir a agente. Daremos clic en Plataforma Omnicanal para Customer Service de Dynamics 365

Figura 14 Configuración de Omnicanal Dynamics 365

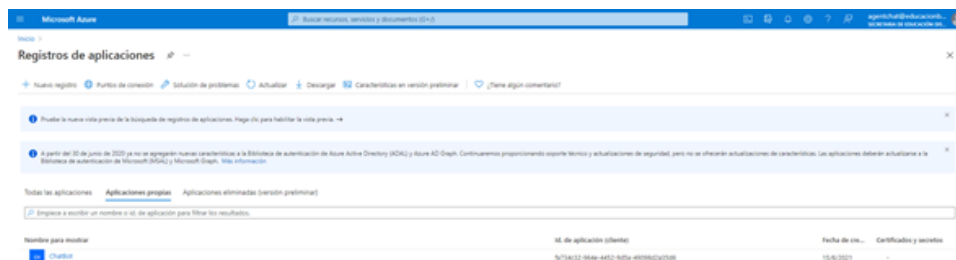


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Daremos siguiente, nos llevará a una vista en la cual nos dará los pasos que debemos realizar para vincular el Bot a Omnicanal.

1. Vaya a [Registro de la aplicación de Azure](#).
2. Buscar el registro de la aplicación para Power Virtual Agents o cree uno si no existe.

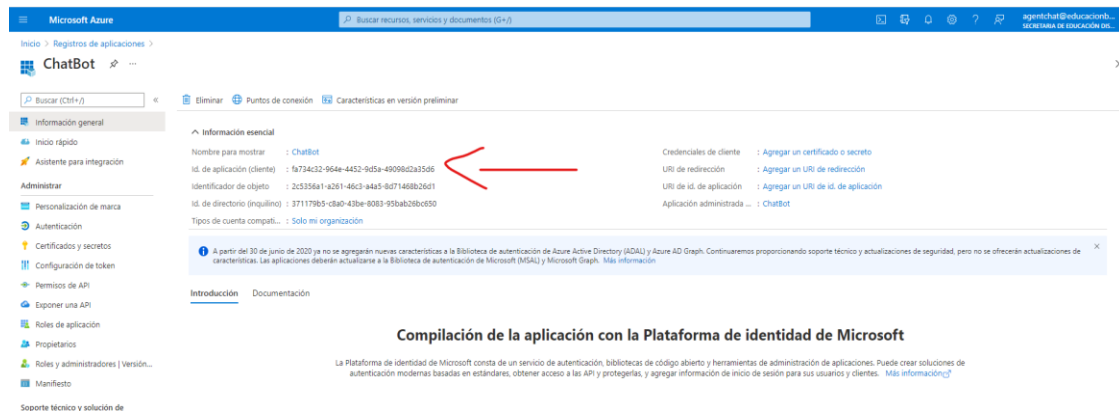
Figura 15 Registro de aplicación en Azure



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

3. Copie el **identificador de la aplicación** de este registro de aplicación:

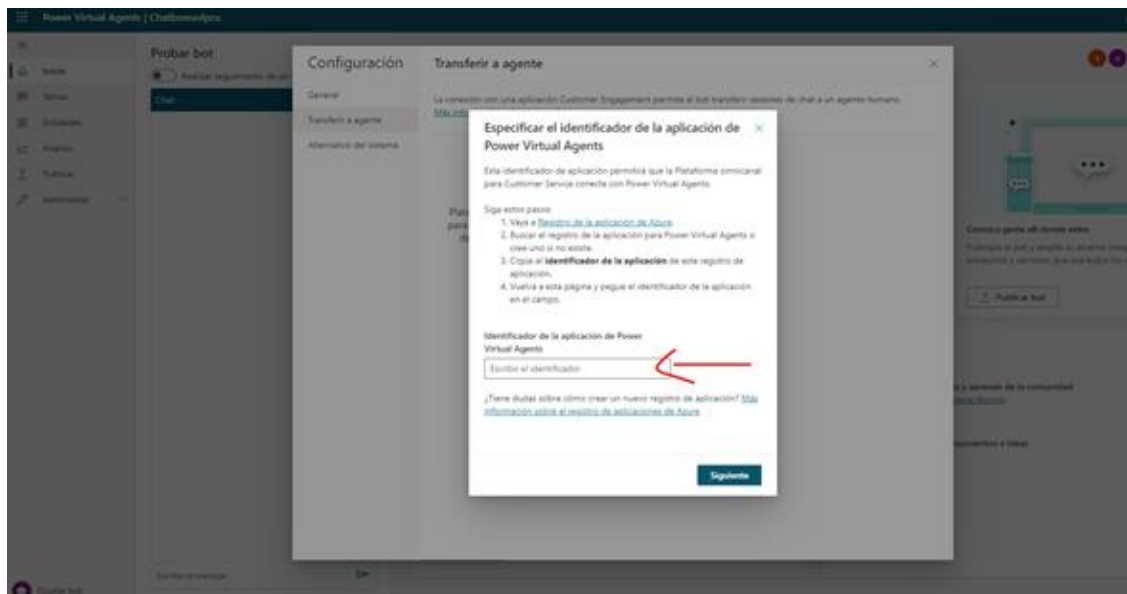
Figura 16 identificador de la aplicación



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

4. Vuelva a esta página y pegue el identificador de la aplicación en el campo

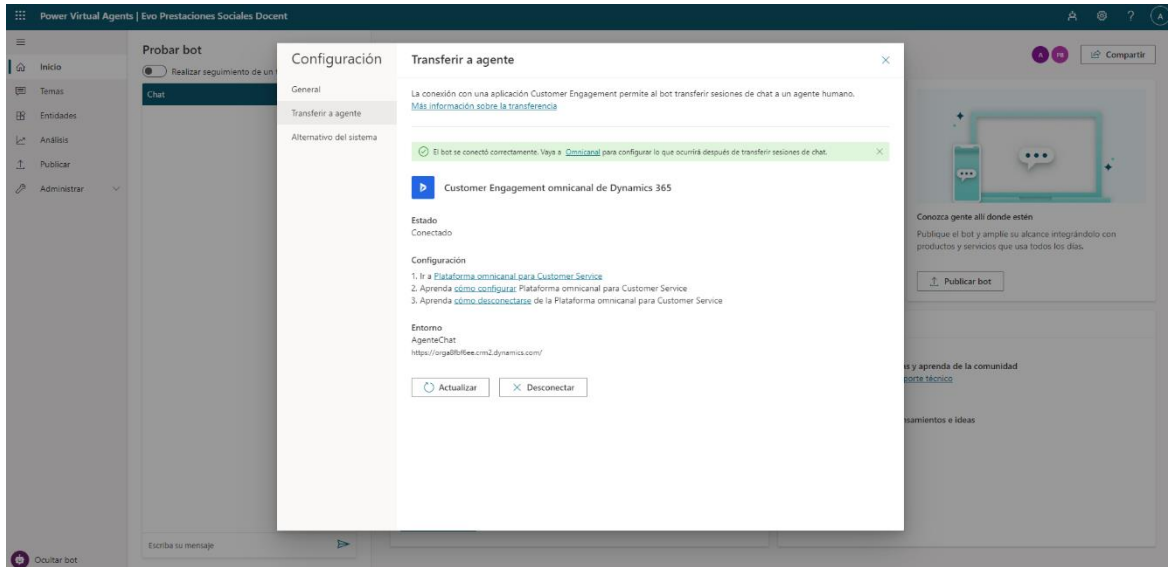
Figura 17 Identificador de aplicación en Bot



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Al pegar el identificador se nos conectara con el Omnicanal. Después daremos clic en onmicanal para que nos lleve a la posterior configuración.

Figura 18 Conexión con Omnicanal



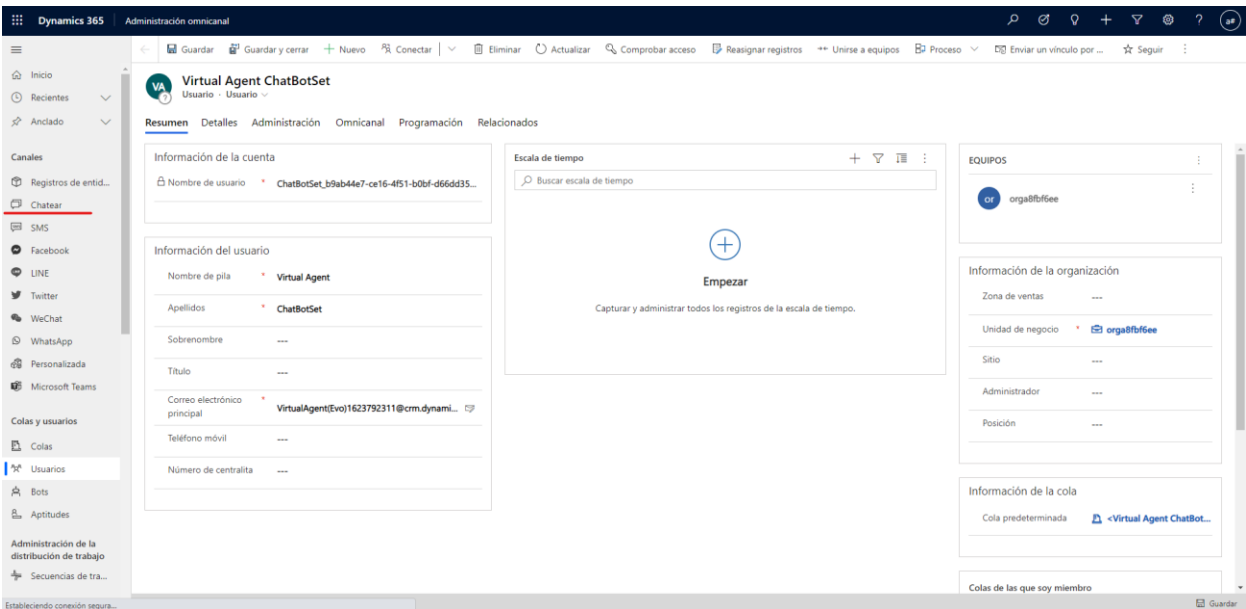
Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

## 2.2 Sincronización y configuración con el omnicanal (agente humano)

### Paso a Paso para transferir a un agente de Omnichannel:

En la parte izquierda de nuestra pantalla seleccionaremos Chatear.

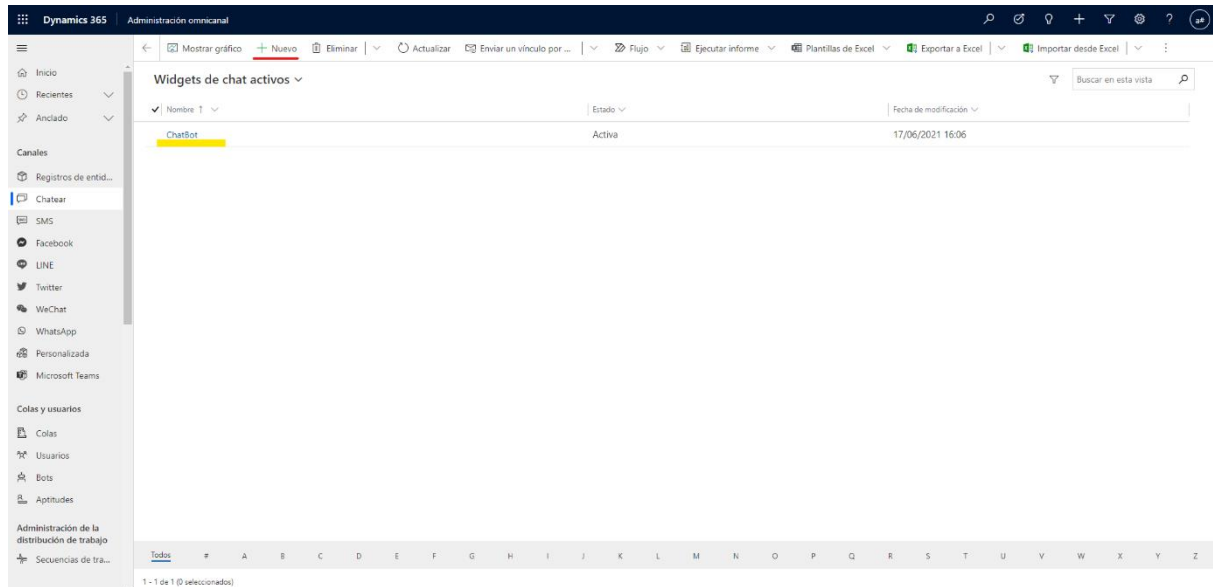
Figura 19 Selección de Chatear en Omnicanal



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Aquí podremos ver los chats anteriormente creados o crear uno nuevo, seleccionaremos crear uno nuevo.

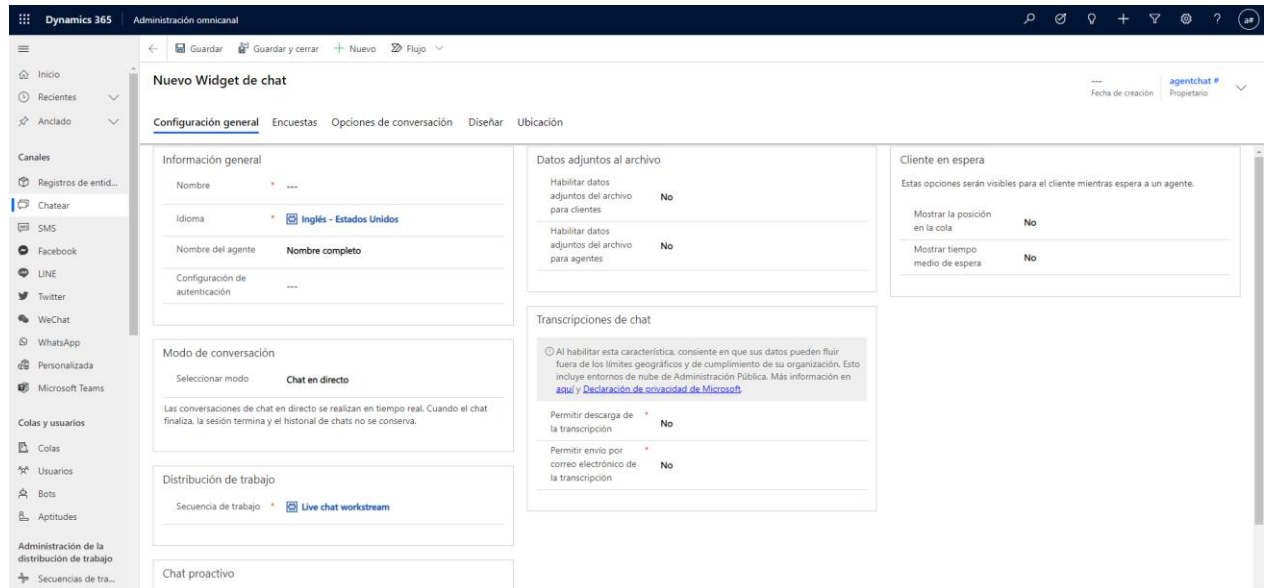
Figura 20 Creación de chat en Omnicanal



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Es necesario colocarle nombre al Chat, se diligencian los demás datos, pero por ahora nos vamos a centrar es en la secuencia de trabajo, en este caso la que necesitamos que siga nuestro Bot. Más adelante se explicará cómo crear una secuencia de trabajo. Seleccionamos encuestas.

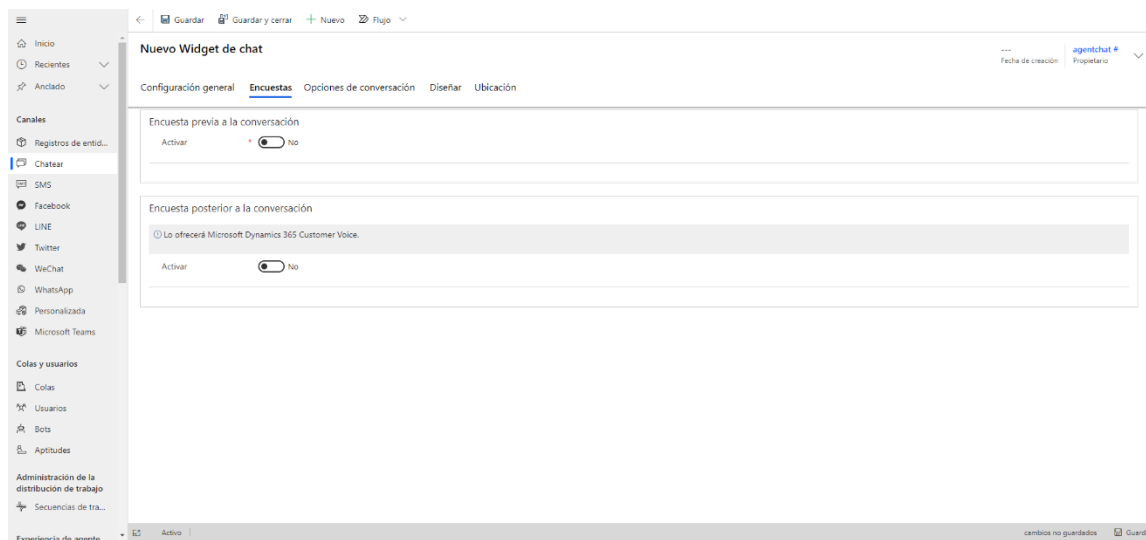
Figura 21 Nombre para Chat Omnicanal



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

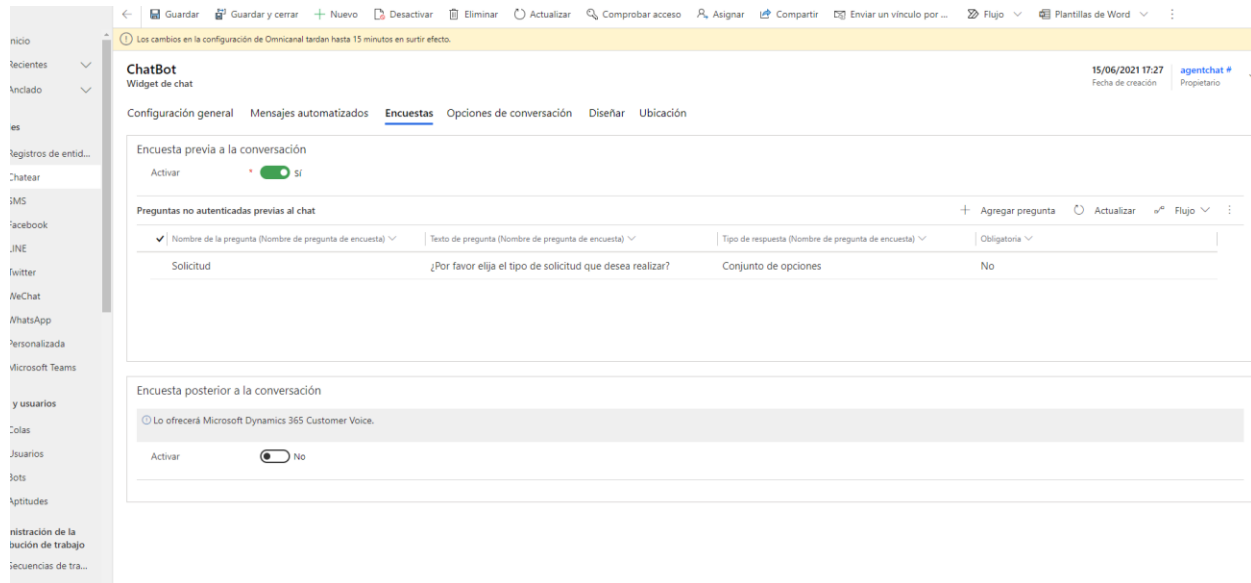
Debe habilitar la opción de encuesta previa y daremos clic en agregar pregunta:

Figura 22 Encuesta previa para secuencia 1



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

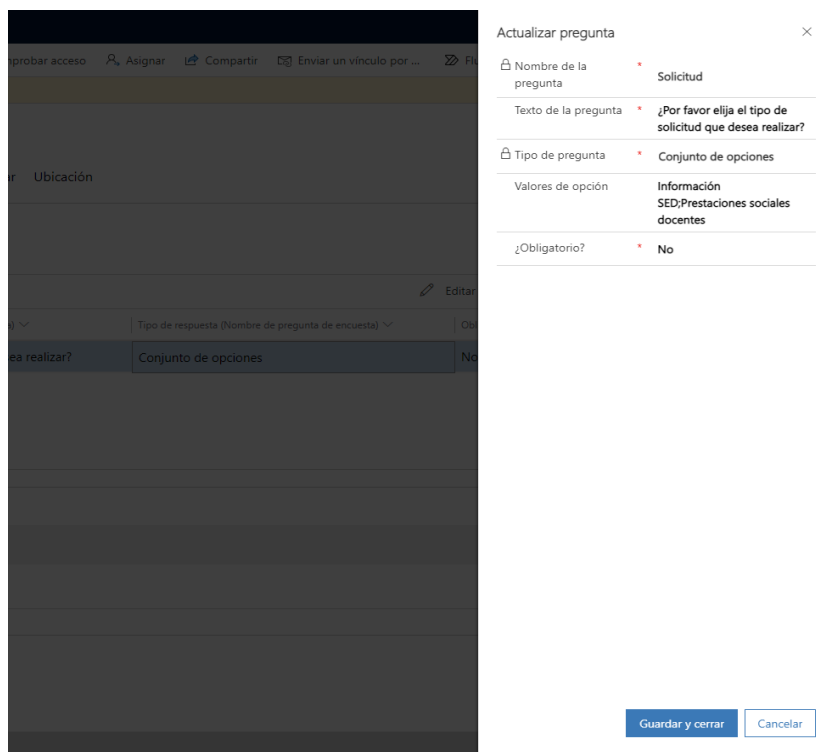
Figura 23 Encuesta previa para secuencia 2



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Se diligencian los datos según el tipo de información que se va a manejar y guardamos:

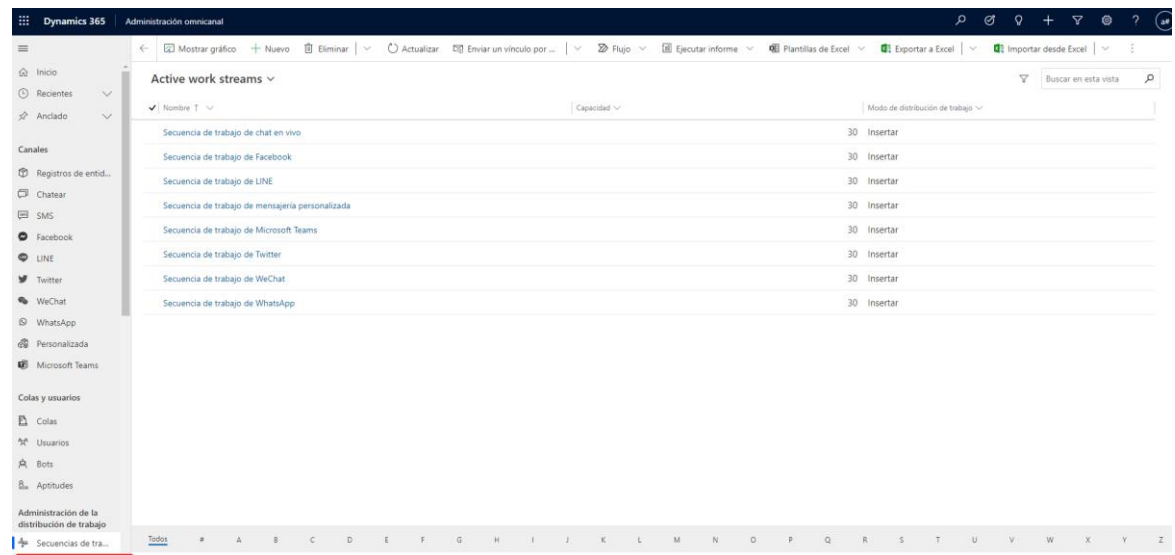
Figura 24 Tipo de información en encuesta previa



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

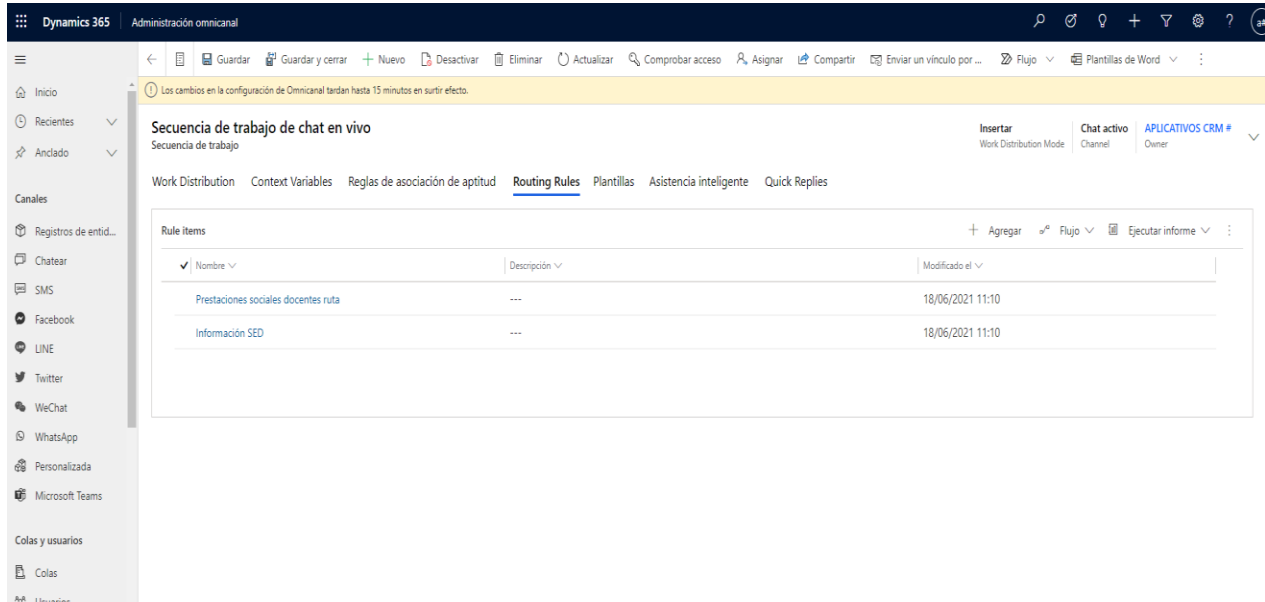
Seleccionamos la secuencia de trabajo en donde está la opción de crear una nueva o utilizar una por defecto. En este caso utilizaremos por defecto la que aparece para el chat en vivo, daremos clic en ahí:

Figura 25 Secuencia de trabajo



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

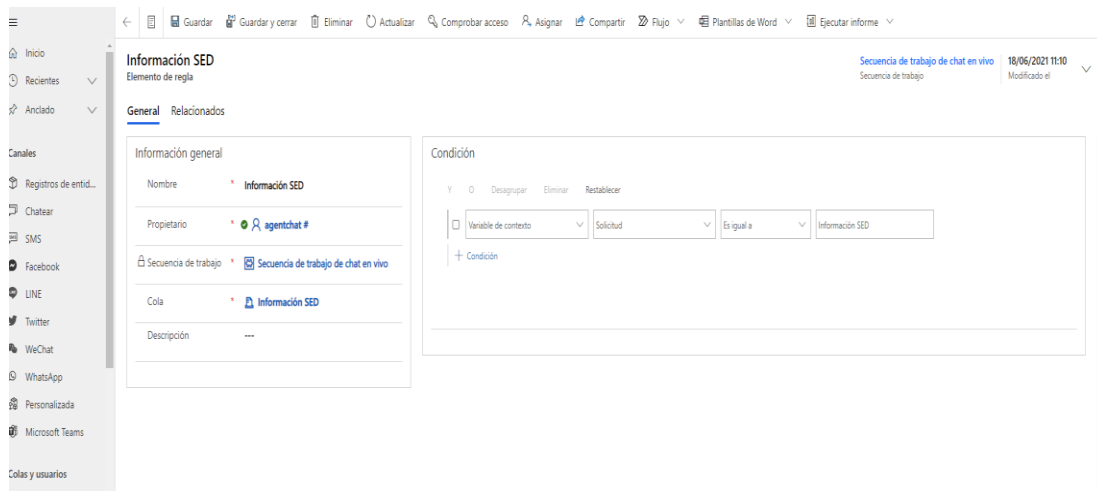
Nos vamos a centrar en las Routing rules, donde agregaremos las rutas que tomara nuestro Bot según una condición, entonces daremos clic en agregar:  
 Figura 26 Routing rules



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

En este espacio se agregará el nombre de la regla, pero lo más importante es la cola a la que vamos a enrutar; después agregamos la condición que en este caso es una variable de contexto que quedó guardada por la encuesta que se hizo al principio. Entonces decimos que si esta variable es igual a la cola y si se cumple me llevara a esa cola y a sus respectivos agentes.

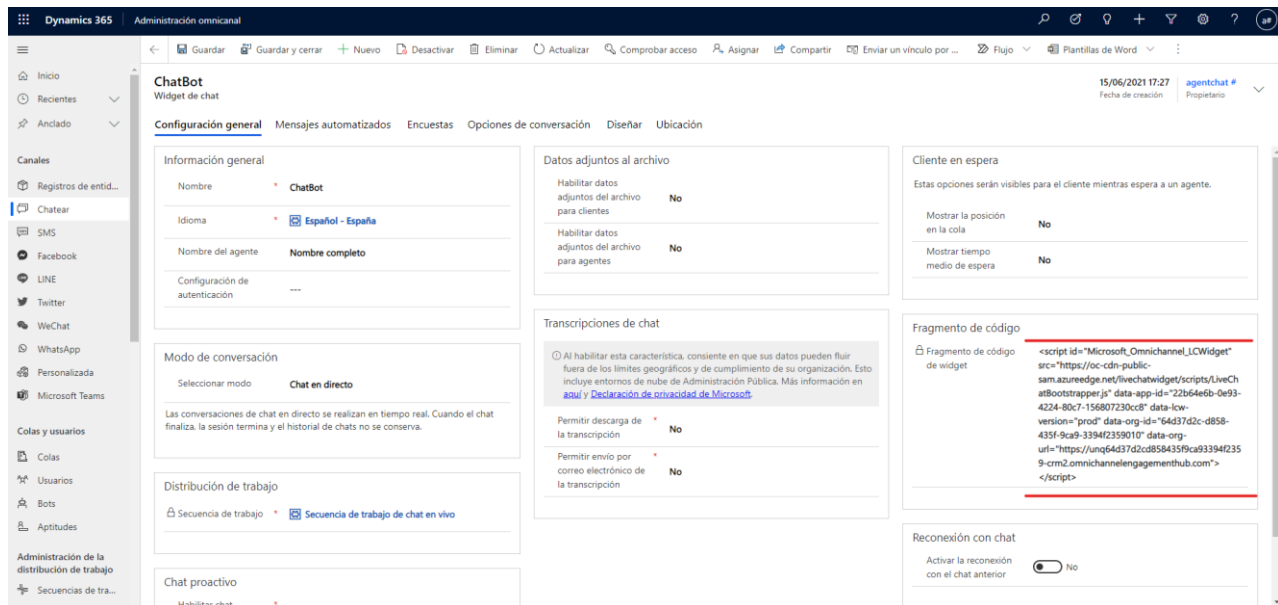
Figura 27 Reglas y Variables de contexto



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Regresamos a nuestro chat para tomar el script este será el que quedará anidado en el portal de la SED.

Figura 28 Prueba de chat



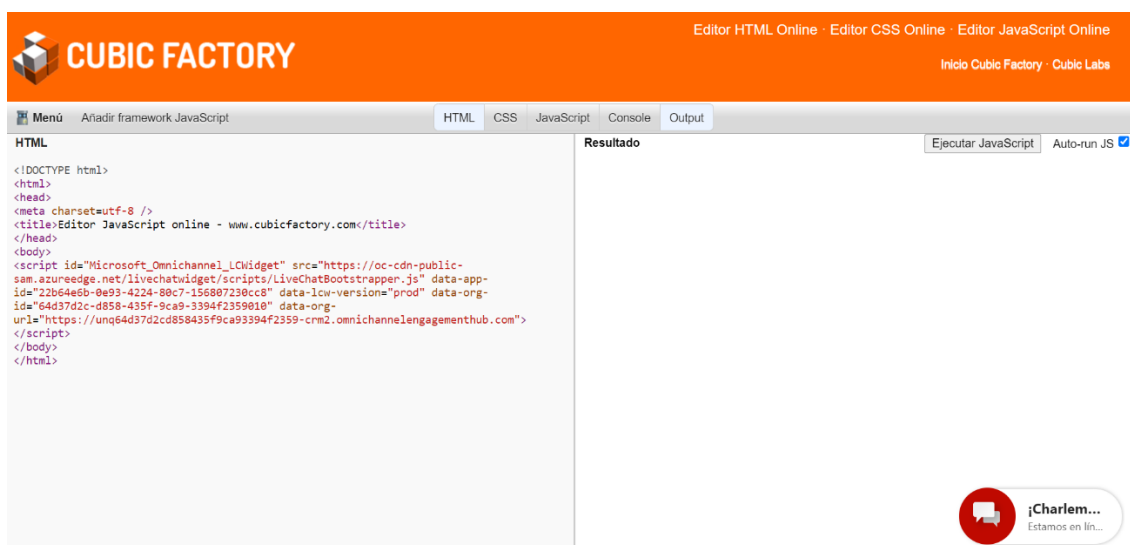
Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

### 3. PRUEBAS CON EL CHATBOT EQUIPO SECRETARÍA DE EDUCACIÓN (ESTRUCTURAS CONVERSACIONALES IDENTIFICADAS)

Las pruebas realizadas con el equipo de SED se llevaron acabo utilizando la página de Cubic Factory.

Para este caso se ha tomado el script del chat y se ha anclado en la página de Cubic Factory, el chat ha quedado anidado en la parte inferior izquierda

:  
 Figura 29 Chat de prueba para omnicanal



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

#### 4.1 Prueba de conversación con agente humano tipo de solicitud Información SED

Al dar clic se despliega el chat, ahí seleccionamos el tipo de solicitud que deseamos realizar y le daremos enviar, en este caso Información SED:

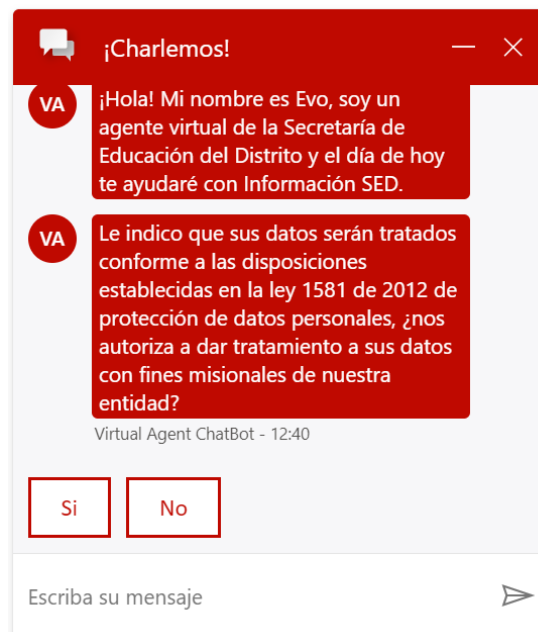
Figura 30 Prueba Chat Evo Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

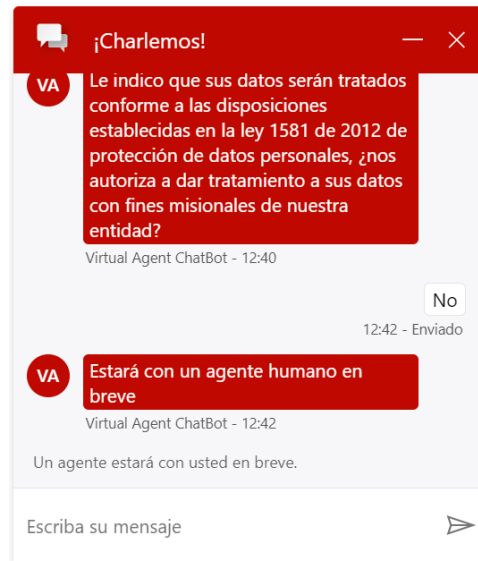
Luego de la selección remitirá al agente virtual encargado de esta solicitud, en este caso le hemos dado clic en No e inmediatamente lleva al usuario con un agente humano.

Figura 31 Tipo de selección para el usuario ChatBot Evo Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

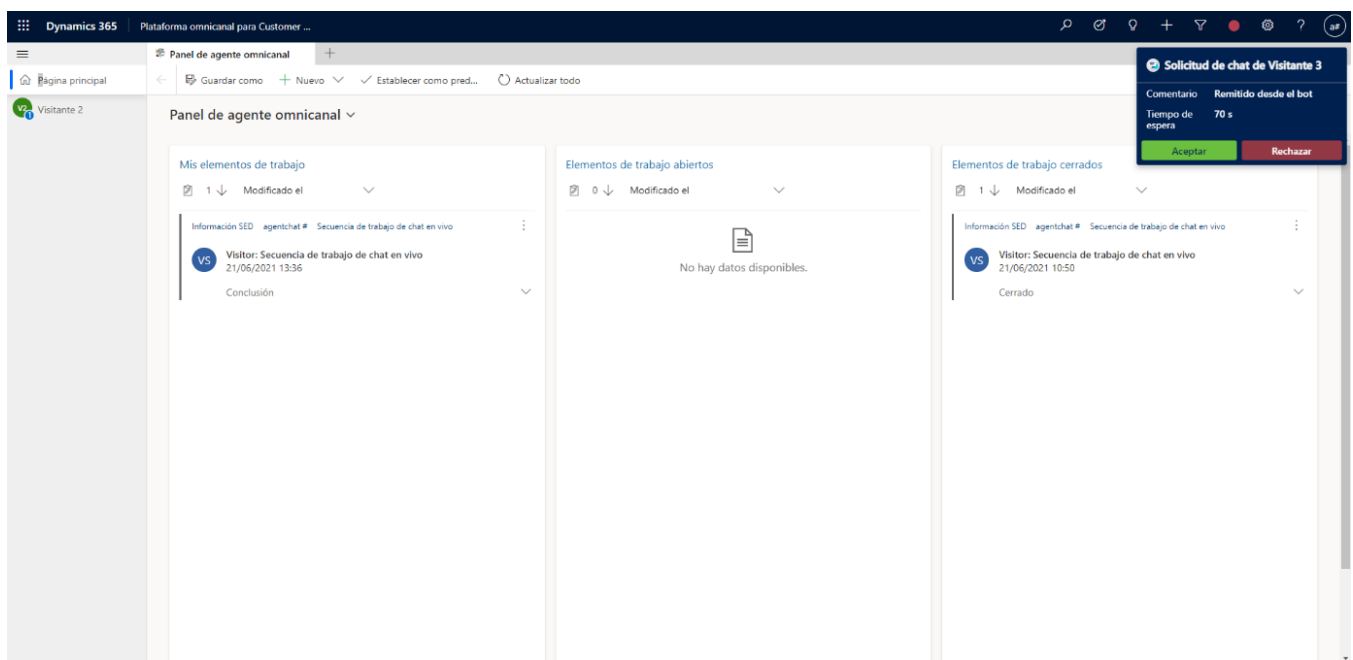
Figura 32 Transferencia a agente humano ChatBot Evo Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

A continuación, se puede observar la notificación que le llega al agente humano, en este caso se selecciona aceptar para iniciar la conversación con el usuario

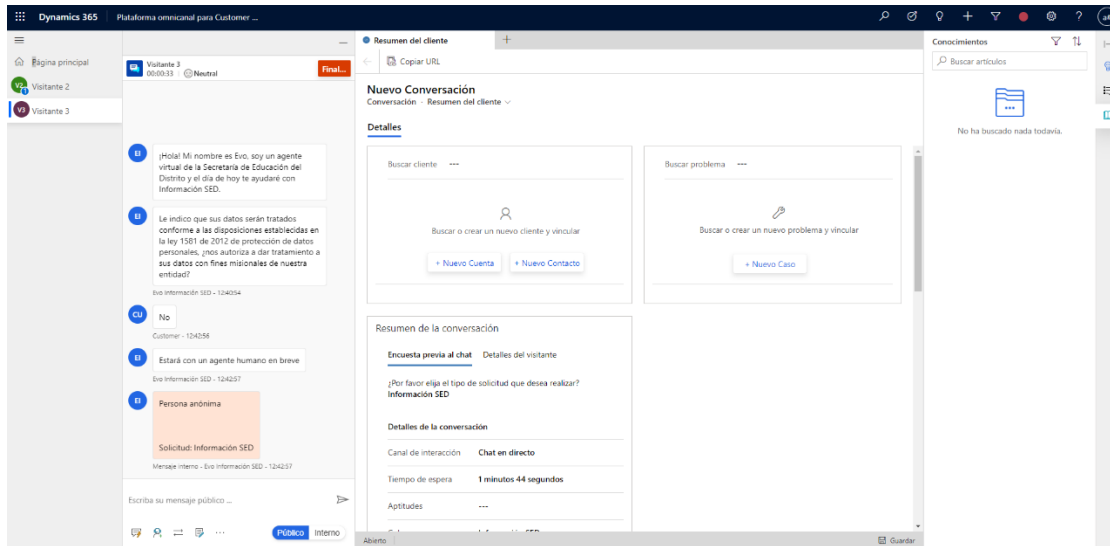
Figura 33 Mensaje de llegada para agente humano ChatBot Evo Información SED



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

En este espacio se puede observar la conversación que el usuario ha tenido con el Bot, también un resumen de los puntos clave que debe entender el agente para que pueda seguir con la conversación y la solicitud.

Figura 34 Conversación de agente humano con usuario – datos remitidos por el ChatBot Evo Información SED

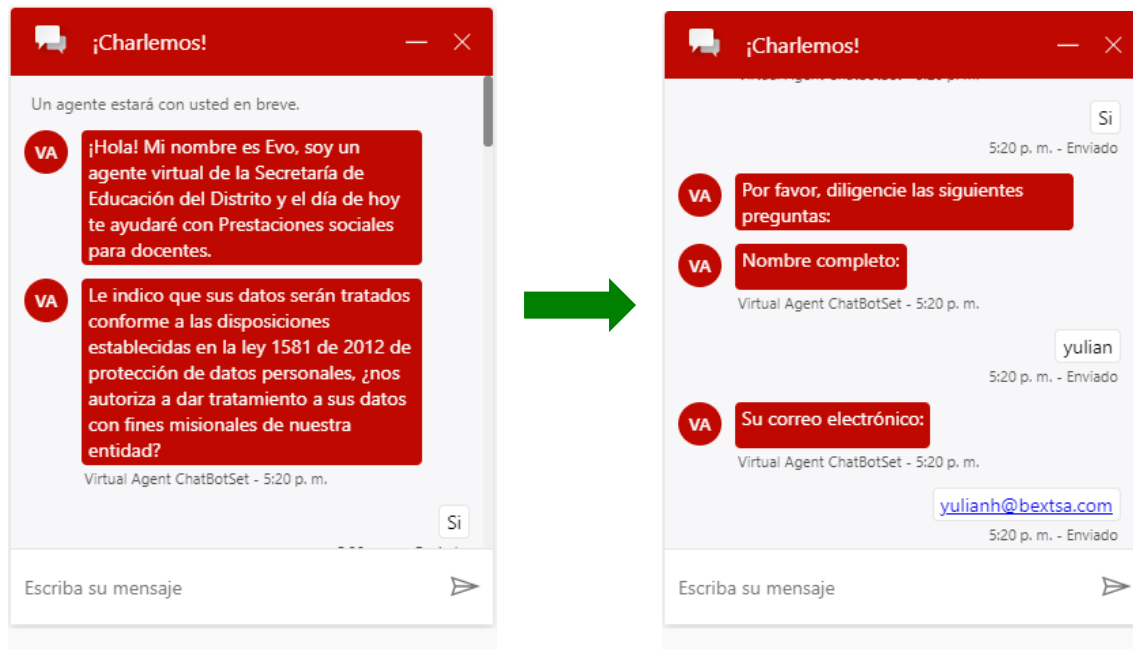


Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

## 4.2 Prueba conversación con ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes

Modulo prestaciones sociales docentes, opción de pensiones con aceptación de manejo de datos personales, también se agrega en los dos casos la encuesta creada para el agente humano y agente bot:

Figura 35 Inicio conversación ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Figura 36 Información de aceptación de manejo de datos personales ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes



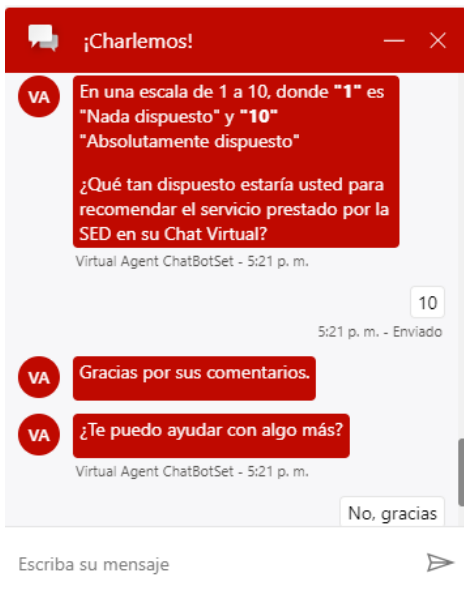
Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Figura 37 Encuesta de satisfacción ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes 1



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)

Figura 38 Encuesta de satisfacción ChatBot Evo Prestaciones Sociales Docentes 2



Fuente de creación propia: (BEXTechnology, 2021)



#### 4. BIBLIOGRAFIA

BEXTechnology. (11 de 06 de 2021). *Creación propia.*



**INFORME FASE 4. ELIMINACIÓN DE  
DATOS SEGÚN HISTORIAL  
21 Junio – 25 Junio**

**INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO**

<b>Orden de Compra</b>	66322					
<b>Responsables:</b>	Yulian Andrea Hernandez Valero					
<b>Objetivo del documento:</b>	Exponer y examinar los datos almacenados por los chats de Omnicanal - Dynamics 365 para su debido proceso sea para eliminación, guardado, migración o exportación.					
	25/06/2021					
<b>Fecha entrega de Informe</b>	<b>Año:</b>	2021	<b>Mes</b>	06	<b>Día:</b>	25

Control de cambios			
Versión del Documento	Fecha de Cambio	Persona que realizó el cambio	Descripción del cambio
1.0	25/06/2021	Yulian Andrea Hernandez Valero	Versión inicial

## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. FASE 4. ELIMINACIÓN DE DATOS SEGÚN HISTORIAL.....</b>	<b>5</b>
1.1 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN Y DESCARGUE DE DATOS EN DOCUMENTOS EXCEL:.....	5
1.2 FLUJO DE PARA MIGRAR INFORMACIÓN DE MICROSOFT DATAVERSE PARA INFORMACIÓN DE OMNICANAL .....	8
<b>2. ANEXOS .....</b>	<b>10</b>
<b>3. BIBLIOGRAFIA .....</b>	<b>11</b>

## LISTA DE FIGURAS

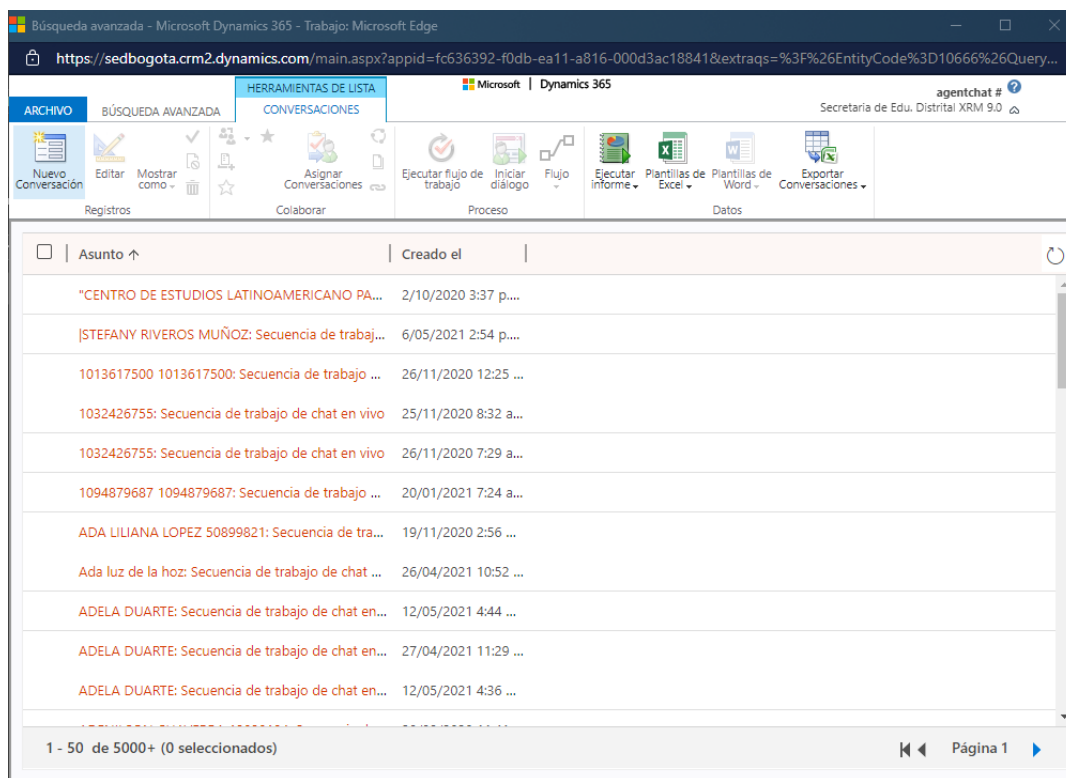
Figura 1 Registro de conversaciones en Chat Omnicanal SED.....	5
Figura 2 Embudo de la página de Omnicanal de administración.....	6
Figura 3 Transcripciones de conversaciones Chat SED .....	6
Figura 4 Casos de Omnicanal SED .....	7
Figura 5 Exportar o descargar información .....	8

## 1. FASE 4. ELIMINACIÓN DE DATOS SEGÚN HISTORIAL

Para la fase 4 del proyecto se tenían planteadas las siguientes actividades: depurar los chats antiguos los cuales no permiten gestión (casos cerrados), Pruebas de depuración de chats, validación de cierres masivos de chat, pero se decidió el no depurar ni eliminar información ya que esto puede alterar los datos recolectados por la entidad en el transcurso del tiempo en que ha estado implementado el chat.

A lo anterior se realiza la recopilación de datos que al día están siendo almacenados con un total de casi 5000 registros para conversaciones:

Figura 1 Registro de conversaciones en Chat Omnicanal SED



Asunto	Creado el
"CENTRO DE ESTUDIOS LATINOAMERICANO PA...	2/10/2020 3:37 p...
[STEFANY RIVEROS MUÑOZ: Secuencia de trabaj...	6/05/2021 2:54 p...
1013617500 1013617500: Secuencia de trabajo ...	26/11/2020 12:25 ...
1032426755: Secuencia de trabajo de chat en vivo	25/11/2020 8:32 a...
1032426755: Secuencia de trabajo de chat en vivo	26/11/2020 7:29 a...
1094879687 1094879687: Secuencia de trabajo ...	20/01/2021 7:24 a...
ADA LILIANA LOPEZ 50899821: Secuencia de tra...	19/11/2020 2:56 ...
Ada luz de la hoz: Secuencia de trabajo de chat ...	26/04/2021 10:52 ...
ADELA DUARTE: Secuencia de trabajo de chat en...	12/05/2021 4:44 ...
ADELA DUARTE: Secuencia de trabajo de chat en...	27/04/2021 11:29 ...
ADELA DUARTE: Secuencia de trabajo de chat en...	12/05/2021 4:36 ...

Fuente propia(BEXTechnology, 2021)

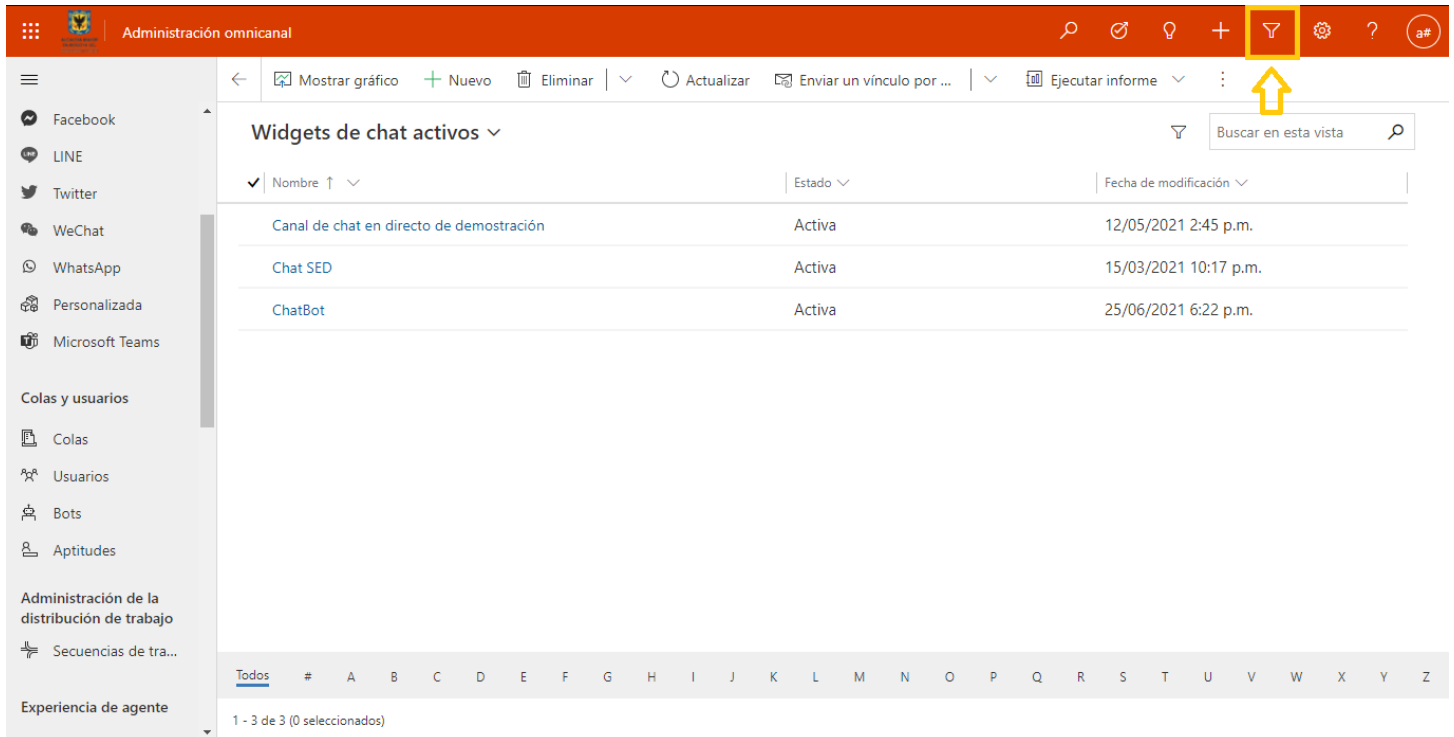
Este reporte será anexado junto con este documento.

Las opciones que se presentan para darle un manejo efectivo a los datos el omnicanal en este caso son las siguientes:

### 1.1 Búsqueda de información y descargue de datos en documentos Excel:

Para realizar la búsqueda de información solicitada es fue necesario ingresar en el embudo de la página de Omnicanal de administración:

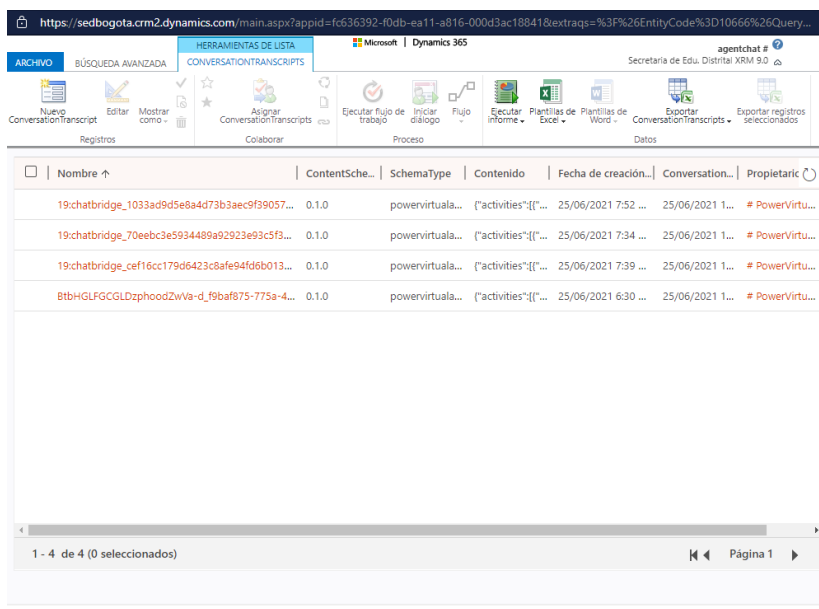
Figura 2 Embudo de la página de Omnicanal de administración



Fuente propia (BEXTechnology, 2021)

En esta nueva pagina se pueden realizar todo tipo de búsquedas las cuales en este caso permitieron contabilizar los registros creados hasta el momento, conversaciones, transcripción de conversaciones, casos entre otros.

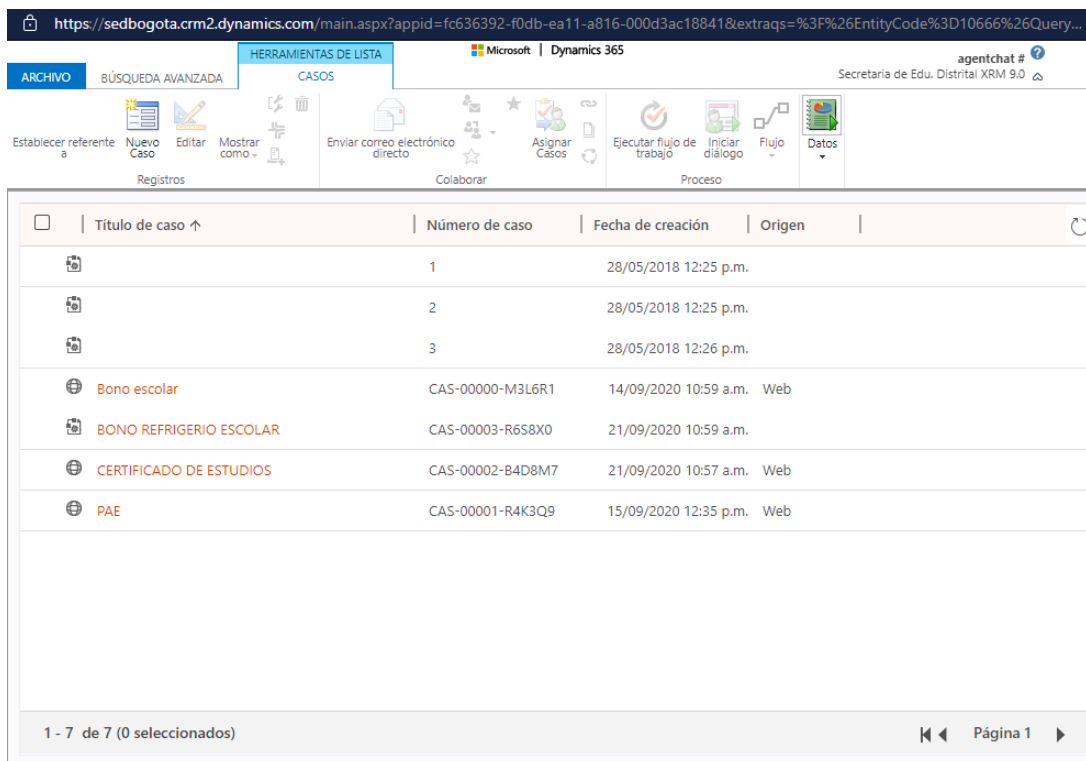
Figura 3 Transcripciones de conversaciones Chat SED



Nombre	ContentSche...	SchemaType	Contenido	Fecha de creación...	Conversation...	Propietari...
19:chatbridge_1033ad9d5e8a4d73b3aec9f39057...	0.1.0	powervirtuala...	["activities":{["...	25/06/2021 7:52 ...	25/06/2021 1...	# PowerVirtu...
19:chatbridge_70eabc3e5934489a92923e93c5f3...	0.1.0	powervirtuala...	["activities":{["...	25/06/2021 7:34 ...	25/06/2021 1...	# PowerVirtu...
19:chatbridge_cef16cc179d6423c8afe94fd6b013...	0.1.0	powervirtuala...	["activities":{["...	25/06/2021 7:39 ...	25/06/2021 1...	# PowerVirtu...
BtbHGLFGCLDzphoodZvVa-d_f9baf875-775a-4...	0.1.0	powervirtuala...	["activities":{["...	25/06/2021 6:30 ...	25/06/2021 1...	# PowerVirtu...

Fuente propia (BEXTechnology, 2021)

Figura 4 Casos de Omnicanal SED

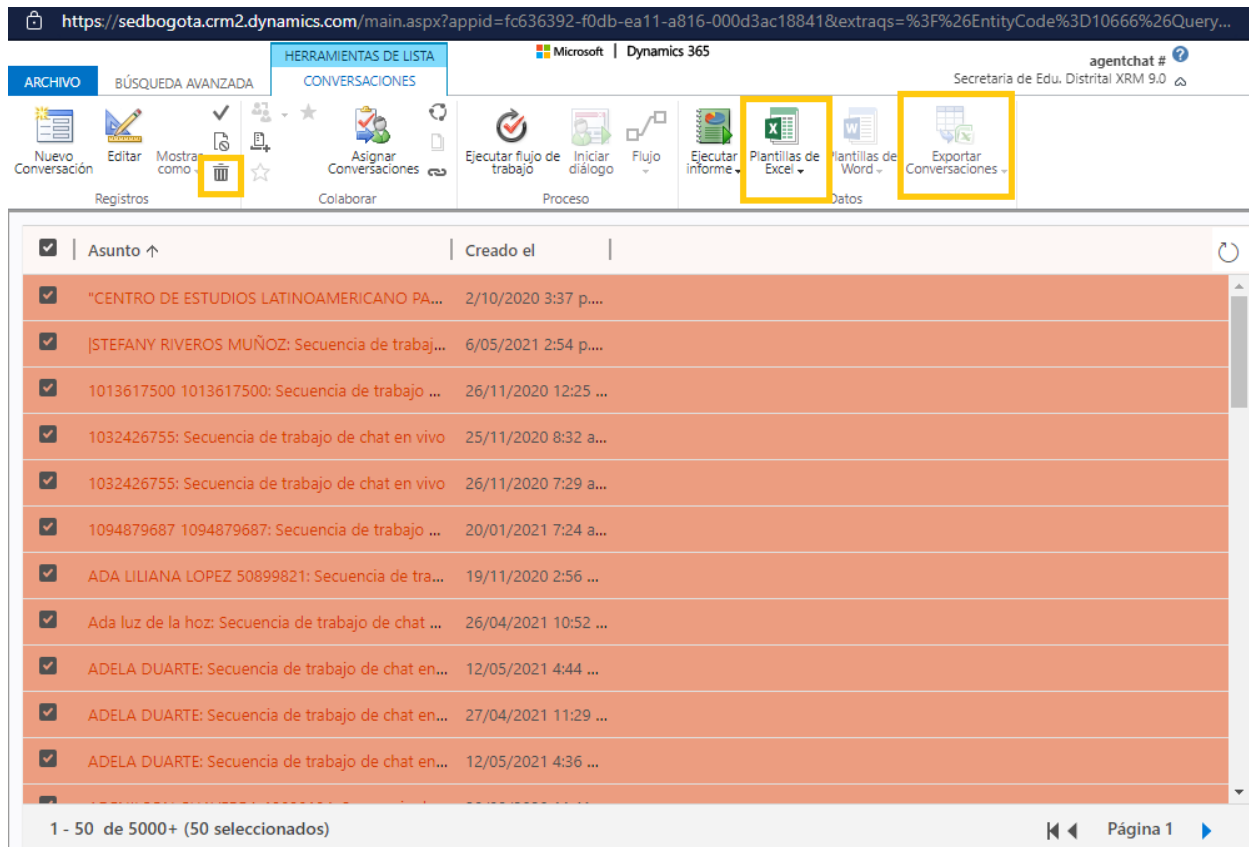


Título de caso	Número de caso	Fecha de creación	Origen
	1	28/05/2018 12:25 p.m.	
	2	28/05/2018 12:25 p.m.	
	3	28/05/2018 12:26 p.m.	
Bono escolar	CAS-00000-M3L6R1	14/09/2020 10:59 a.m.	Web
BONO REFRIGERIO ESCOLAR	CAS-00003-R6S8X0	21/09/2020 10:59 a.m.	
CERTIFICADO DE ESTUDIOS	CAS-00002-B4D8M7	21/09/2020 10:57 a.m.	Web
PAE	CAS-00001-R4K3Q9	15/09/2020 12:35 p.m.	Web

Fuente propia (BEXTechnology, 2021)

Como recomendación se da la opción de que luego de realizar estas búsquedas se descarguen los datos en documentos o reportes en Excel, lo que permitirá agregar espacio al almacenamiento existente en Dynamics, esta descarga puede realizarse una vez al mes de ser necesario.

Figura 5 Exportar o descargar información





Fuente propia (BEXTechnology, 2021)



## 1.2 Flujo de para migrar información de Microsoft Dataverse para información de Omnicanal

Como se había propuesto en la sesión del día 21 de junio, se planteo la creación de un flujo para migrar la información existente en el Omnicanal de SED, a lo anterior se evaluaron las posibilidades llegando a la siguiente conclusión:

- Los datos quedan almacenados en Microsoft Dataverse.
- Lo datos que provienen del registro de Microsoft Dataverse (heredado) estos vienen en formato de objeto, para el caso Power Automate por el momento no puede traer o separar los datos de ese objeto para visualización individual así que solo muestra el objeto completo, entiéndase por

 <b>BEXTechnology</b>	<b>INFORME DE GESTIÓN # 4</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 9 de 11</b>	

objeto todas las propiedades del historial como el Bot, Id del mensaje, fecha de recepción, el mensaje con sus horas de envío, etc.

	<b>INFORME DE GESTIÓN # 4</b>		
	<b>Secretaría de Educación Distrital</b>		
	<b>Orden de Compra: 66322</b>	<b>Página 10 de 11</b>	

## 2. ANEXOS

- Documento de Transcripciones de conversaciones Chat SED
- Conversaciones Chat SED



### 3. BIBLIOGRAFIA

BEXTechnology. (11 de 06 de 2021). *Creación propia*.

MEMORANDO

PARA: **ESPERANZA ALCIRA CARDONA HERNANDEZ**  
Jefe Oficina Contratos

DE: **WILSON ADIEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**  
Jefe Oficina Administrativa RedP

ASUNTO: Publicación SECOP I contrato N°66322 de 2021 Softlinebex

FECHA: Bogotá D.C, 20 de agosto de 2021

RADICACIÓN CORRESPONDENCIA DE SALIDA	
	<input type="text"/>
No. Radicación:	I-2021-66756
	<input type="text"/>

Respetada Doctora, cordial saludo

Atendiendo los lineamientos establecidos por la Dirección de Contratación, de manera atenta le informo que los documentos digitales que soportan la ejecución del contrato 66322 del 2021, suscrito con UT SOFTLINEBEX2020., correspondientes al pago N°3 supervisado por la Oficina Administrativa de RedP; ya se encuentran ubicados en el sitio SharePoint – 5200 Dirección de contratación para que se lleve a cabo la respectiva publicación en la plataforma de SECOP I.

A continuación, se relacionan los documentos que fueron cargados en el repositorio:

<b>ORDEN DE COMPRA</b>	<b>DESCRIPCION</b>	<b>FOLIOS</b>
66322/2021	Certificados de aportes pago seguridad social	2
	Informe BEXT- SED- fase 2 configuración del omnical de servicio al cliente	13
	Informe BEXT- SED- fase 3 configurar e implementar el bot de virtual agents	30
	Informe BEXT- SED- fase 4 eliminación de datos según historial	11
	Acta de supervisión N°3	1
	Acta de aprobación de entregables	1
	Anexo acta N°5 fase 3 configurar e implementar el bot virtual agents	3
	Anexo acta N°6 fase 3 y 4 Chatbot SED	3
	Anexo acta N°7 Facturación	2


	Anexo acta N°8 pruebas ambiente productivo	4
	Anexo acta N°9 pruebas chat boot	3
	Documentación bot Manual	18
	Aprobación apoyo a la supervisión	2
	Factura de venta	1

Agradezco su colaboración y la oportuna gestión que se le brinde a la anterior solicitud



**WILSON ADIEL RODRÍGUEZ RODRÍGUEZ**

Jefe Oficina Administrativa RedP

Proyectó: Patricia Niño – Contratista OAREDP 



## UT Softline Bex 2020

NIT: 901373000-9

Avenida Carrera 45 #108-27. Torre 2 Oficina 1601, Bogotá

Email: [facturacion.colombia@softline.com](mailto:facturacion.colombia@softline.com)

IVA regimen comun

No somos retenedores de IVA

No somos retenedores de renta

No somos auto retenedores

Actividad ICA: 4651 Tarifa 11,04\*1000 / 6201 Tarifa 6,9\*1000

Resolucion DIAN No 18763005330218 del 2020-04-01 del 1 al 500

### FACTURA ELECTRÓNICA DE VENTA No. 72

SEÑORES:	Secretaría de Educación		
NIT/CC:	899999061		
DIRECCIÓN:	Av El Dorado N° 66 - 63		
TELÉFONO:		CIUDAD:	BOGOTA
OC. COMPRA:	66322		

FECHA EMISIÓN:	2021-08-17 12:00:00-05:00
FECHA VENCIMIENTO:	2021-09-17
VENDEDOR:	Olga Trujillo
DEPARTAMENTO:	Ventas
TIPO CONT:	Crédito a 30 días
TIPO DE CAMBIO:	

ITEM	CANTIDAD	DESCRIPCION	PRECIO UNI.	IVA	VALOR
Servicios	80	Configuración y parametrización de los productos. Ejecución 80 horas.	\$103.734,44	\$1.576.763,48	\$9.875.518,68

#### CÓDIGO ÚNICO DE FACTURA ELECTRÓNICA:

60760530d5f6fd7afd16bf7c37d42a054a0f29987ca2ecddb59ae08c8838e1bcf56efbe941185d19651478f4d068ff40

#### Observaciones:

Factura emitida en COP. Porcentaje de participación: The Best Experience in Technology S.A. 9% y Softline International de Colombia S.A.S. 91%

Agradecemos enviar comprobante de pago al mail: [facturacion.colombia@softline.com](mailto:facturacion.colombia@softline.com)

#### Valor en letras:

Nueve millones ochocientos setenta y cinco mil quinientos dieciocho con sesenta y nueve centavos

**Forma de Pago:** Credito

<b>SUBTOTAL</b>		<b>\$8.298.755,20</b>
Impuestos	IVA 19%	\$1.576.763,48
	RETEFUENTE	
	RETEICA	
<b>TOTAL A PAGAR</b>		<b>\$9.875.518,68</b>

1. Presente factura de venta de acuerdo a la ley 1231 (17 de julio de 2008). Este último presta merito ejecutivo con la sola firma de aceptación de la factura.
2. En caso de mora se causará el interés autorizado por la ley.