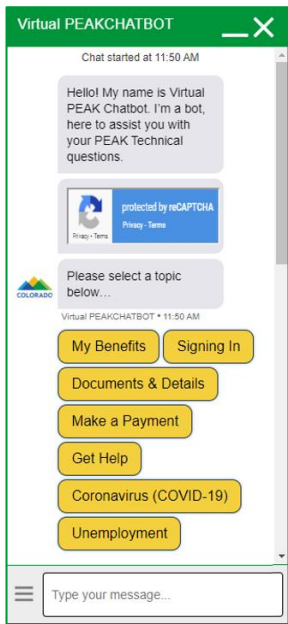


PEAK Chatbot



COLORADO
Governor's Office of
Information Technology

PEAK Virtual Assistance at Your Fingertips!



What is the PEAK Chatbot?

The PEAK Chatbot is an automated customer service help desk available 24/7 for any PEAK user.

What does it do?

With the Chatbot, users can:

- View Case ID, current month's program status, PEAK application status, and State/Member ID
- View instructions on how to make a payment
- Get help cancelling benefits
- Get help with logging in and password resets
- Create a help desk ticket
- Get help viewing and printing a medical card
- Chat with a live agent Mon. – Fri., 8:30 AM – 4:30 PM

What's New in February:



Now available in Spanish!
iDisponible Ahora en Español!*

**Spanish functionality is now available for all features except for chatting with a live agent – more to come!*


► **New functionality includes:**

- View future months' program status
- View food and cash allocations for current and future months
- Receive alerts about upcoming deadlines for recertifications, payments, and verification deadlines
- View and download medical ID cards
- See a summary of uploaded documents in the last 30 days
- Request a printed medical ID card
- See EBT balance
- View the five most recent notices sent
- Upload verification documents

How do I access the Chatbot?

- On the PEAK homepage, click "Online Assistance" at the top of the page:

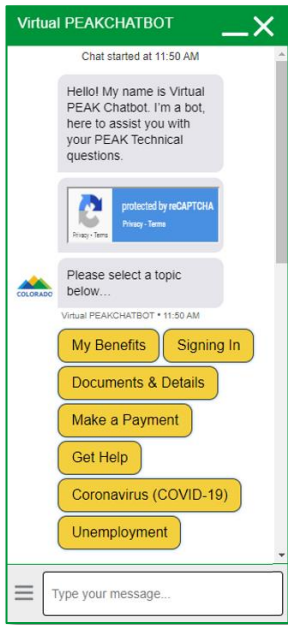


- Additionally, look for the floating chat icon () throughout the PEAK website after April 2021!

Questions? Comments?

Contact us at
[CBMS.Help@state.co.us!](mailto:CBMS.Help@state.co.us)

¡Asistencia virtual de PEAK al alcance de la mano!



¿Qué es el Chatbot de PEAK?

El Chatbot de PEAK es un servicio de ayuda automatizado de atención al cliente disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para cualquier usuario de PEAK.

¿Qué hace?

Con el Chatbot, los usuarios pueden:

- Consultar el número de identificación del caso, el estado del programa para el mes en curso, el estado de la solicitud de PEAK y el número de identificación del estado/miembro.
- Obtener ayuda para iniciar la sesión y restablecer la contraseña.
- Obtener ayuda para ver e imprimir una tarjeta médica.
- Ver instrucciones para realizar un pago.
- Obtener ayuda para cancelar los beneficios.
- Crear un caso de ayuda.
- Chatear con un agente en directo de lunes a viernes, de 8:30 AM– 4:30 PM.

Novedades de febrero:

★ **Now available in Spanish!**
¡Disponible ahora en español!*

**La funcionalidad en español está disponible ahora en todas las características excepto para chatear con un agente en vivo. ¡Más próximamente!*

► **La nueva funcionalidad incluye:**

- Ver el estado del programa para los meses futuros.
- Recibir mensajes de alerta sobre los próximos plazos de recertificación, pagos y verificación.
- Ver un resumen de los documentos cargados en los últimos 30 días.
- Consultar el saldo de la tarjeta EBT.
- Consultar las asignaciones de alimentos y dinero en efectivo para el mes en curso y los próximos meses.
- Ver y descargar tarjetas de identificación médica.
- Solicitar una tarjeta de identificación médica impresa.
- Consultar las cinco últimas notificaciones enviadas.
- Cargar documentos de verificación.

¿Cómo obtengo acceso al Chatbot?

- En la página de inicio de PEAK, haga clic en "Asistencia en línea" en la parte superior de la página:
- Además, busque el icono flotante de chat (🗨️) en todo el sitio web de PEAK después de abril de 2021.



¿Preguntas? ¿Comentarios?

Comuníquese con nosotros en
CBMS.Help@state.co.us