

Publico:

## **Atención al usuario y soporte técnico**

La gama de opciones en cuanto a la asistencia funcional, soporte técnico, atención general de iduo y consultoría dedicada, hacen de nuestra empresa un referente en el sector ERP. Hemos resuelto los problemas típicamente presentados en las etapas de implementación y operación de las herramientas de negocio, encauzando la comunicación y el feedback, dentro de un marco preacordado, con condiciones adecuadas, que permiten el correcto desarrollo de una relación sana.

El usuario tiene la certeza de estar sostenido por un equipo de expertos que aseguran el funcionamiento de su negocio de manera fluída. Nos aseguramos la calidad y podemos medir el cumplimiento de estos estándares.

### **1. Asistente funcional personalizado, con Proactividad Funcional**

En iduo, todas las empresas poseen al menos un asistente funcional personalizado. Cada usuario conoce el nombre de su Asistente Funcional y posee a su alcance medios de contacto directo.

Además de mail y herramientas dentro del sistema para enviar capturas de pantalla y mensajes, otorgamos al usuario un numero de celular personal de su Asistente Funcional, para comunicación mediante whatsapp. En cualquiera de los medios mencionados, podrá resolver consultas rápidas, coordinar reuniones presenciales o encuentros remotos para tratar temas específicos con día y horario prefijado.

Como anexo, existe el concepto de Proactividad Funcional: la plataforma avisa sin las funciones del sistema están siendo usadas de manera incorrecta o si las mismas están siendo sub-utilizadas. El Asistente Funcional Personalizado estará atento a dichas alertas y podrá advertirle a tiempo sobre dicho problema conceptual.

### **2. Soporte técnico proactivo.**

Contamos con un equipo que actúa como soporte técnico proactivo, las 24 horas, durante todos los días de la semana; Este equipo recibe alertas automáticas y soluciona inconvenientes generalmente antes que algún usuario lo reporte.

La plataforma posee muchos puntos de control automatizados y avisa a los técnicos cuando un error sucede, enviando todos los datos y parámetros que produjeron el error.

Nuestro equipo de soporte proactivo trabaja de manera exclusiva para asegurar la permanencia y disponibilidad del sistema ante cualquier circunstancia.

### **3. Manual y ayuda interactiva**

El software dispone de un manual completo con todas las características de la plataforma, sus módulos y círculos, así como referencias y mensajes en todas las pantallas y permisos. Intentamos simplificar, transparentar las avanzadas funciones con claras consignas interactivas y procuramos mejorar diariamente en el aspecto intuitivo.

### **4. Asistente Administrativo**

Los usuarios tienen asignado un ejecutivo para enviar comprobantes de pago por el servicio contratado a iduo, solicitar facturas o resúmenes de cuenta. Del mismo modo que el asistente funcional, el usuario conoce el nombre de su Asistente Administrativo y puede contactarlo a su telefono celular personal, tanto mediante llamadas directas, como mensajes de whatsapp.

### **5. Asistente Comercial**

Se encarga de realizar contratos con el usuario, dar de alta nuevos servicios o dar de baja algun servicio que el cliente tiene contratado. Envía presupuestos y explica el alcance de la plataforma. Como en los casos anteriores, el usuario dispone del teléfono personal de su Asistente Comercial.

## **6. Mensaje a iduo y call center**

Para temas genéricos, conocer los numeros de contacto de sus asistentes personales, realizar un reclamo en caso de incomunicación con algún asistente o si necesita una guía para recibir soporte, puede ingresar a [www.iduo.com.ar](http://www.iduo.com.ar) donde están disponibles cuentas de email, teléfono de la empresa, dirección física y formularios para enviar mensajes. En todos estos medios encontrará una persona que responderá las inquietudes planteadas.

Puede recurrir incluso a nuestra línea gratuita 0800 333 4386 y nuestro sistema de chat dentro del sitio web. Un operador de nuestro call center podrá ayudarlo y guiarlo rápidamente.

## **7. Atención prioritaria del tipo VENTANA**

Si nos necesita, todo iduo puede estar atento.

En casos excepcionales, si el usuario experimenta alguna coyuntura especial, que requiere cierta exclusividad de parte de iduo, ya sea por algún inconveniente, o por la planificación de cambios o implementaciones sensibles; es posible que su asistente funcional determine la necesidad de una atención prioritaria del tipo VENTANA.

Este tipo de asistencia posee las siguientes características:

- Se declara atención prioritaria para la unidad de gestión por una “ventana” de tiempo determinada.
- El asistente funcional suspende reuniones presenciales y telefónicas con otras empresas, para atender y monitorear el tema exclusivamente. Delega provisoriamente a otros asistentes toda tarea externa.
- El sector técnico toma conocimiento de la situación y suspende actividades ordinarias, para monitorear el funcionamiento del software en los apartados sensibles.
- Si es necesario se realizan tareas técnicas de desarrollo o actualización para salvar cualquier eventualidad que surja.

## **8. Consultoría dedicada con partners de implementación**

Realizamos acuerdos con consultoras externas, que nos proveen personal especializado y se responsabilizan de las implementaciones de manera dedicada.

La consultora que ingresa en nuestro programa de partners posee a disponibilidad recursos humanos que pueden cubrir diferentes perfiles en la compañía.

Pueden contratarse, de manera dedicada, tanto Coordinadores de Implementación como Operadores del Sistema. Se trata de personas con amplia experiencia en la interacción con nuestro software y con vínculos estrechos de largo plazo con el núcleo de iduo.

Si su empresa contrata el servicio de consultoría dedicada, obtiene el siguiente beneficio:

- Presencia física de los consultores en la empresa.
- Atención telefónica irrestricta durante los días y horas contratados.

Puede consultar más detalles sobre el programa de partners de implementación en el documento “Programa de partners certificados”

También lo invitamos a ver el documento “Perfiles que interactúan con el software”, para conocer más acerca de los Coordinadores de Implementación y Operadores del sistema.

## **9. Consultoría dedicada con partners técnicos**

Cuando la empresa usuaria requiere personal técnico para resolver problemas de hardware, conectividad, configuración o compra de equipos, iduo terceriza el servicio mediante el programa de partners técnicos. Los partners técnicos se encuentran certificados, conocen perfectamente la estructura de ejecución de nuestro software, poseen experiencia porque han interactuado con el mismo, vinculando dispositivos o testeando diferentes funciones. Consulte detalles en el documento “Programa de partners certificados”