

Cientes:

## **Comunicarse con los asistentes personalizados.**

### **a) Asistente funcional:**

#### **1. Captura de Pantalla**

Dentro del sistema, en el vértice inferior izquierdo, se visualiza un ícono similar a una “mira”. Al hacer click en ese ícono se despliega una pantalla que permite enviar un comentario y captura de pantalla. El asistente funcional recibe el mensaje y lo responde vía email o whatsapp registrados del usuario que lo envió.

#### **2. Email directo**

Los usuarios poseen la dirección electrónica de su asistente, quien está disponible por esa vía.

#### **3. Mensajes de Whatsapp**

Además del email personal, iduo provee el numero de whatsapp del asistente funcional. Los usuarios pueden contactarlo enviando textos, audios, videos o fotos. El asistente responde directamente a ese contacto.

#### **4. Reuniones telefónicas o vía skype**

Los usuarios y el asistente funcional pueden acordar una reunión telefónica o vía skype. La reunión se coordina mediante captura de pantalla, email o whatsapp. El asistente le ofrecerá distintas opciones de día y horario disponible, según la agenda de compromisos y la importancia del tema a tratar.

Observación: Dado que el asistente funcional no puede recibir, ni realizar llamadas directas; cuando el usuario desea resolver un tema via conversación oral, aunque sea sumamente prioritario, debe de solicitar previamente una llamada del asistente, quien, ante la prioridad expresada en su captura de pantalla, email o whatsapp, podrá definir una reunion telefónica inmediata.

#### **5. Reuniones personales**

Un usuario puede reunirse personalmente con su asistente funcional. Para ello hará la solicitud de reunión mediante captura de pantalla, email o whatsapp. El asistente informará días y horarios disponibles.

Observacion: Las reuniones personales se realizan en las oficinas de iduo, ya que el asistente no puede trasladarse.

\*\*\*\*\*

Tiempos de respuesta del asistente funcional.

Capturas de pantalla, email o whatsapp:

\*que ingresen de lunes a viernes antes de 15.00: Se deben responder en el mismo día.

\*que ingresen después de las 15.00, sábado, domingo o feriado: Se deben responder como máximo antes de las 12.00 del siguiente día hábil.

Normalmente esos contactos son atendidos a los pocos minutos o al instante, pero tenemos esos límites máximos .

### **b) Asistente de facturación y cuentas corrientes**

Las formas de contacto habilitadas por estos temas son: Email directo, mensaje de whatsapp o llamada de voz directa al teléfono personal de su asistente de cuenta corriente. Como se puede apreciar, el asistente de cuenta corriente sí puede recibir y realizar llamadas directas. Por la naturaleza de los temas a tratar y tipo de actividad realizada, no se requiere coordinación previa.