

Manual de Usuario

Contactar al Centro de Contacto (Call Center)

Objetivo: Permitir al usuario comunicarse con un ejecutivo mediante llamada telefónica inmediata o programada desde la app.

Paso a paso:

1. Acceder al Centro de Ayuda

En la pantalla principal, selecciona "Centro de Ayuda" dando click en el ícono del signo de interrogación ubicado en la esquina superior derecha de la pantalla.

2. Seleccionar "Contacta a un asesor"

Dentro de Centro de Ayuda, da click en Contacta a un asesor.

3. Decide entre "Llamar a un asesor" para generar una llamada ó "Chatear con un asesor" para iniciar un chat con un ejecutivo del Centro de Contacto.

4. Elegir opción de llamada

Aparecerán dos botones: Llamar ahora y Agendar llamada. Para llamada inmediata, da click en Llamar ahora. Para programar, da click en Agendar llamada.

5. Programar la llamada

Si eliges Agendar llamada, decide entre: En cuanto un ejecutivo esté disponible o Quiero elegir hora y fecha.

6. Seleccionar día y hora

Si elegiste elegir hora y fecha, selecciona el día (Hoy o Mañana) y luego la hora disponible. Pulsa Continuar.

7. Confirmación de llamada programada

Verás la pantalla Te llamaremos pronto con tu número de celular y horario. Da click en Finalizar.