



- Cómo usar el nuevo **chatbot “Donatello”** para **punto99**





## Mi tarea en 99minutos



Hola, ¿cómo estás?

**Soy Donatello**, el **asistente virtual** de 99minutos.com.

Mi trabajo es ayudarte a resolver cualquier pregunta que tengas sobre **punto99** de una forma simple y rápida.

**¿La mejor noticia? ¡Estoy disponible para ti los 7 días de la semana y a toda hora!**

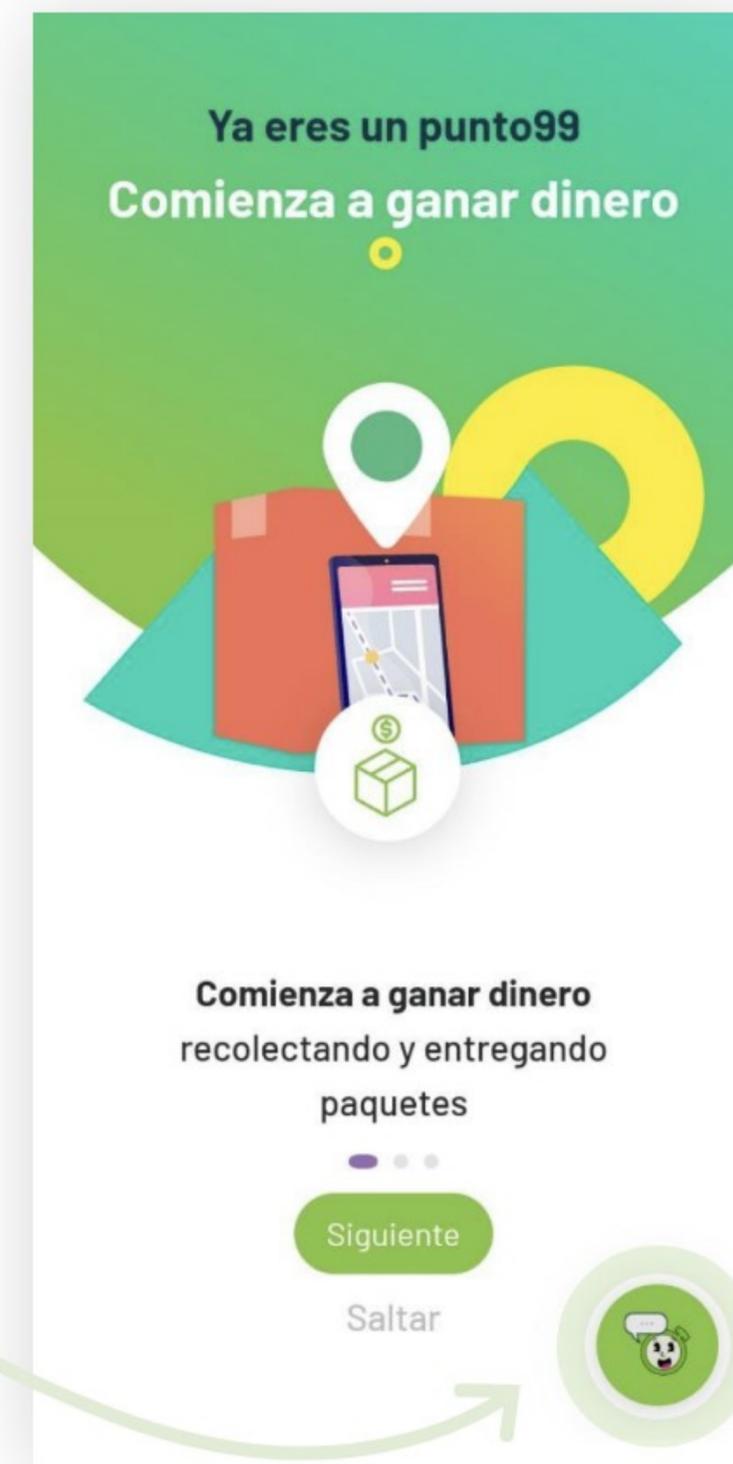
Te mostraré algunos trucos para que sepas todo lo que puedo hacer por ti.



## ¿Dónde puedes encontrarme?

Siempre podrás encontrarme **en la esquina inferior derecha**, en la app de tu celular o en tu computadora.

**Si necesitas mi ayuda, solo tienes dar clic en el botón que tiene mi cara y listo!**

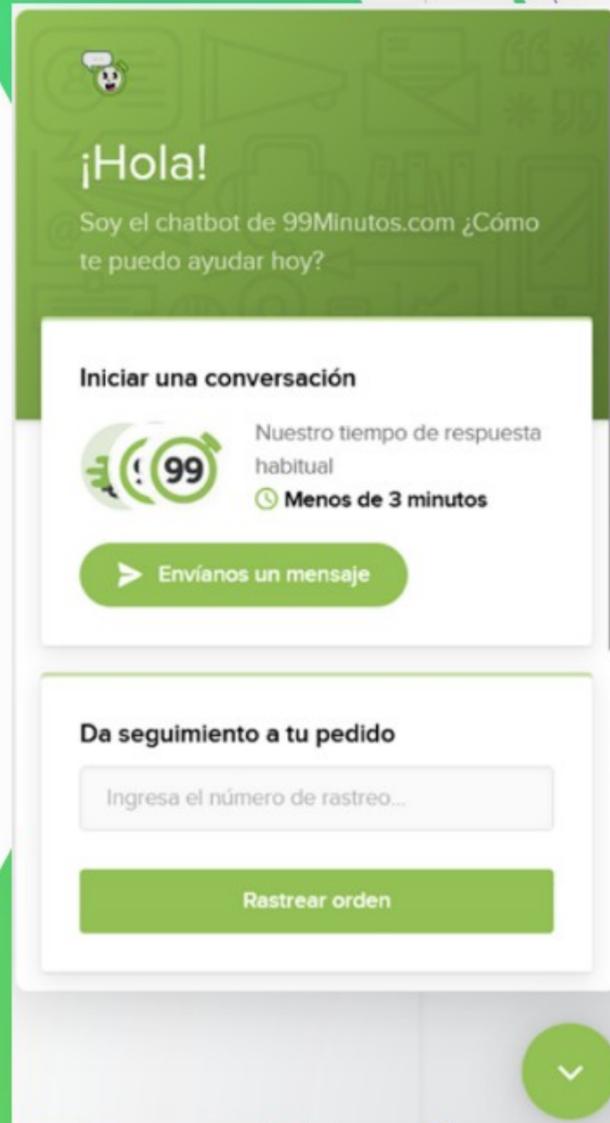




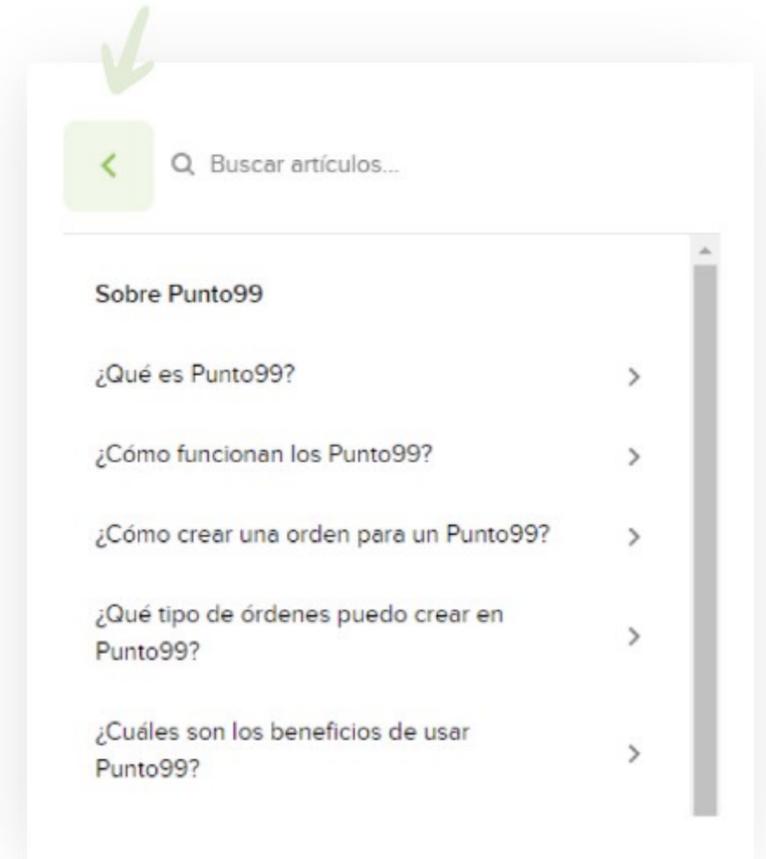
## ¿Cómo funciona?



Dentro de esta ventana puedes deslizar hacia arriba o hacia abajo para buscar la información que necesitas.



Siempre **puedes regresar al menú dando clic a la flecha** que verás en la esquina superior izquierda.



**Si necesitas minimizar la ventana, puedes cerrarla dando clic en la flecha.**

¡No te preocupes! Esto no dará por terminadas las consultas que me hayas hecho. Para continuar, puedes reabrir la ventana dando clic en el botón con mi cara y listo!



## ¿Qué información podrás encontrar?



Para ayudarte de la mejor forma, **organicé la información en 3 secciones:**

¡Hola!  
Soy el chatbot de 99Minutos.com ¿Cómo te puedo ayudar hoy?

**Iniciar una conversación**

 Nuestro tiempo de respuesta habitual  
Menos de 3 minutos

[> Envíanos un mensaje](#)

[Ver todas las conversaciones](#)

**“Iniciar una conversación”**,  
donde podrás resolver todas tus dudas.

**“Buscar ayuda”**,  
donde encontrarás artículos sugeridos para ti con información sobre Punto99.

**Buscar ayuda**

Artículos sugeridos

- ¿Por qué mi paquete lleva demasiado... >
- ¿Cómo puedo hacer el cambio de dir... >
- ¿Cómo puedo rastrear mi numero de ... >

**“Da seguimiento a tu pedido”**,  
para que puedas ayudar a un cliente a rastrear y conocer el estado de su pedido.

**Da seguimiento a tu pedido**

[Rastrear orden](#)



## Iniciar una conversación

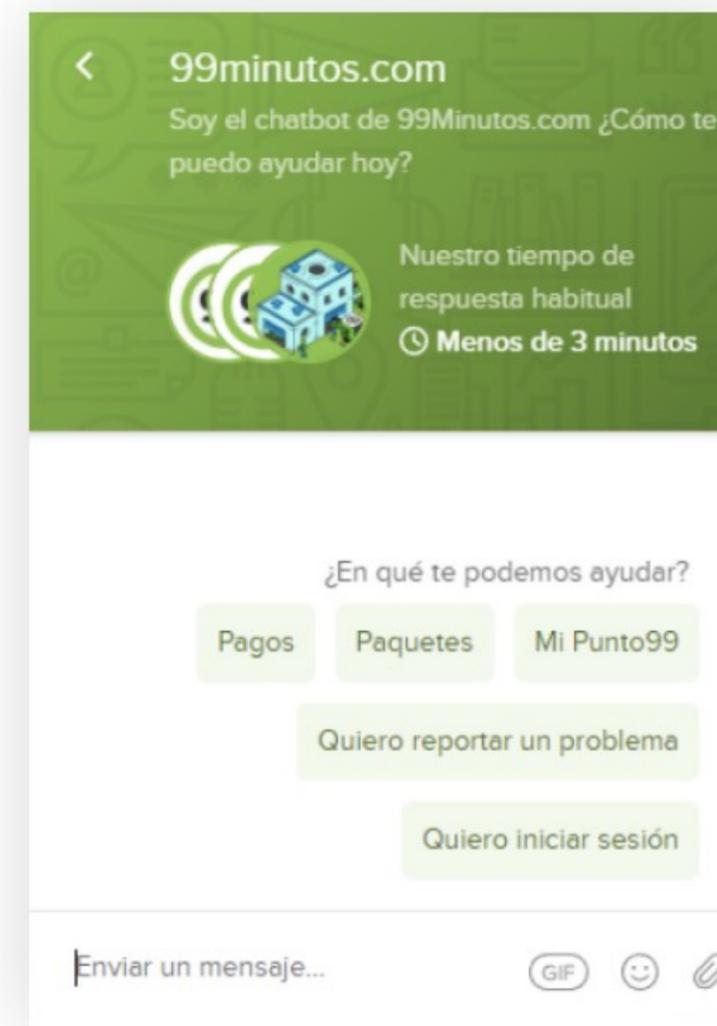


En esta sección **trataré de guiarte** mediante preguntas y respuestas ya preestablecidas.

Primero, te propondré **distintas categorías de información** para que me digas con un clic en cuál de estas se encuentra la pregunta que tienes.

Luego, te mostraré **opciones de preguntas que se relacionen con la categoría elegida**. Da clic en la correcta para obtener la respuesta que buscas.

A veces me demoro algunos segundos en responder. Y a veces puede tomar dos o tres pasos resolver tu duda.





## Buscar ayuda (artículos)

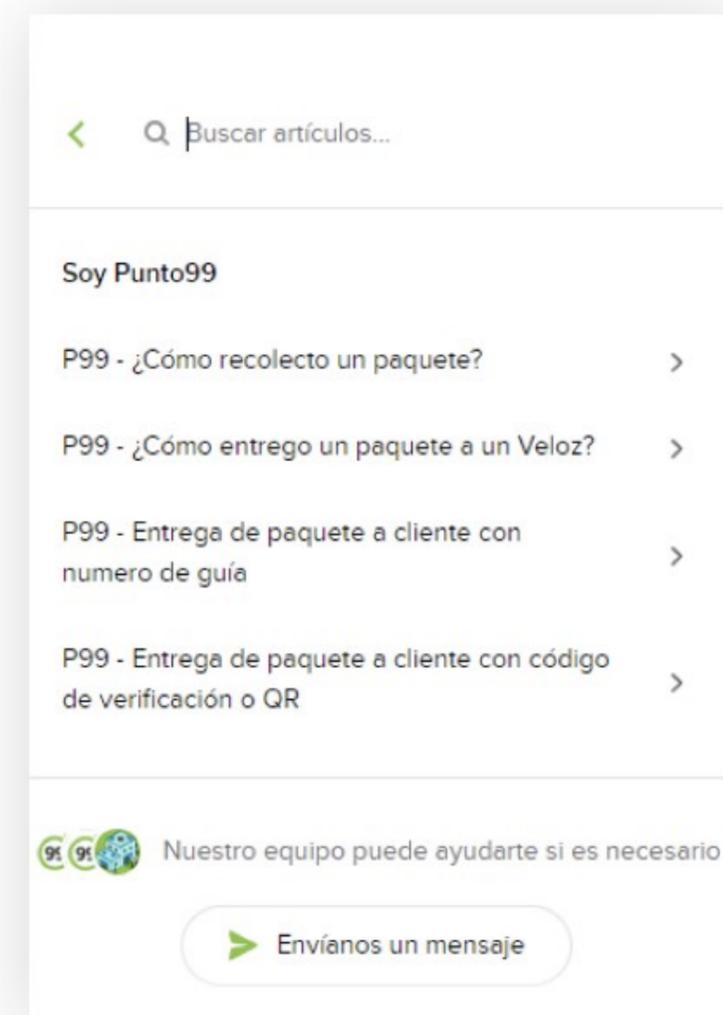


Aquí podrás encontrar muchísima **información sobre punto99 y 99minutos.**

Por ejemplo: en la sección "Soy Punto99" podrás leer sobre cómo recolectar o entregar un paquete a un veloz.

**¡Usa el buscador!** Escribe las palabras claves de tu pregunta y yo buscaré el artículo por ti.

Si no encuentras la información que necesitas, puedes dar clic en "Envíanos un mensaje" para abrir el chat.





## Formulario



Si mis respuestas no son suficiente, no te preocupes, **itenemos un plan B!**

99minutos.com  
Menos de 3 minutos

¿Fue útil esta información?

No

**Levantar un reporte**  
Por favor completa la siguiente información

Nombre Punto99:  
Ingresa el nombre de tu P

Tu nombre:  
Ingresa tu nombre...

Cuando te pregunte “¿Fue útil esta información?” puedes dar clic en la opción “No” y automáticamente te compartiré un formulario para que puedas completar con tus datos de contacto. Allí podrás explicarnos cuál es tu consulta o problema.

Al finalizarlo da clic en “Levantar reporte”, y nos comunicaremos contigo vía mail lo antes posible para darte una solución.



## Da seguimiento a tu pedido



En el caso de que **tus clientes se acerquen al punto99 para preguntarte dónde se encuentran sus pedidos**, tu podrás apoyarlos con esta herramienta.

Solo necesitas pedirles el número de rastreo de sus pedidos y escribirlo en el recuadro para tener la información.

**Da seguimiento a tu pedido**

Tus clientes también pueden rastrear sus pedidos en la web de 99minutos. Pero si quieres apoyar a uno de ellos con este proceso, ¡adelante!



**Diseñamos a Donatello para que puedas prestar un mejor servicio como punto99 con toda la información disponible, y también para que puedas resolver tus consultas sin largos tiempos de espera.**

En el futuro sumaremos nuevo artículos sugeridos y nuevas funcionalidades para brindarte mayor soporte.

En caso de que Donatello no funcione, o si tienes alguna propuesta de mejora, puedes escribirnos a [atencion@punto99.mx](mailto:atencion@punto99.mx)

**¡Esperamos que te sea de gran ayuda!**  
**Equipo de punto99 y 99minutos.**



¡Hasta la próxima!