

# ONVIO MESSENGER

Tenha as informações contábeis do seu estabelecimento 24 horas por dia.

Conheça o  
**ONVIO** Messenger

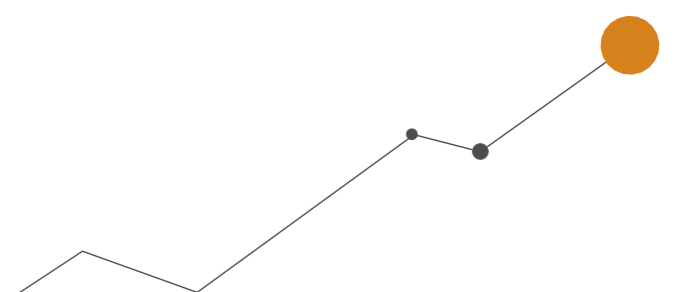


The intelligence, technology and human expertise  
you need to find trusted answers.



the answer company™

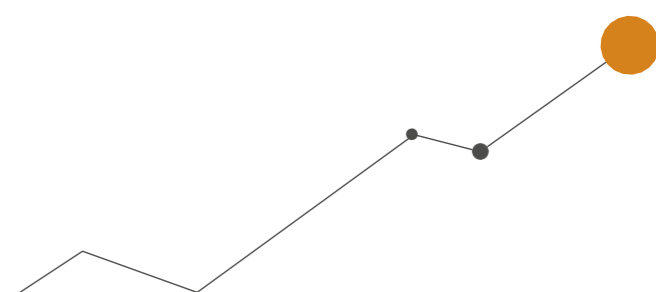
**THOMSON REUTERS®**



# Bem-Vindo ao Onvio Messenger

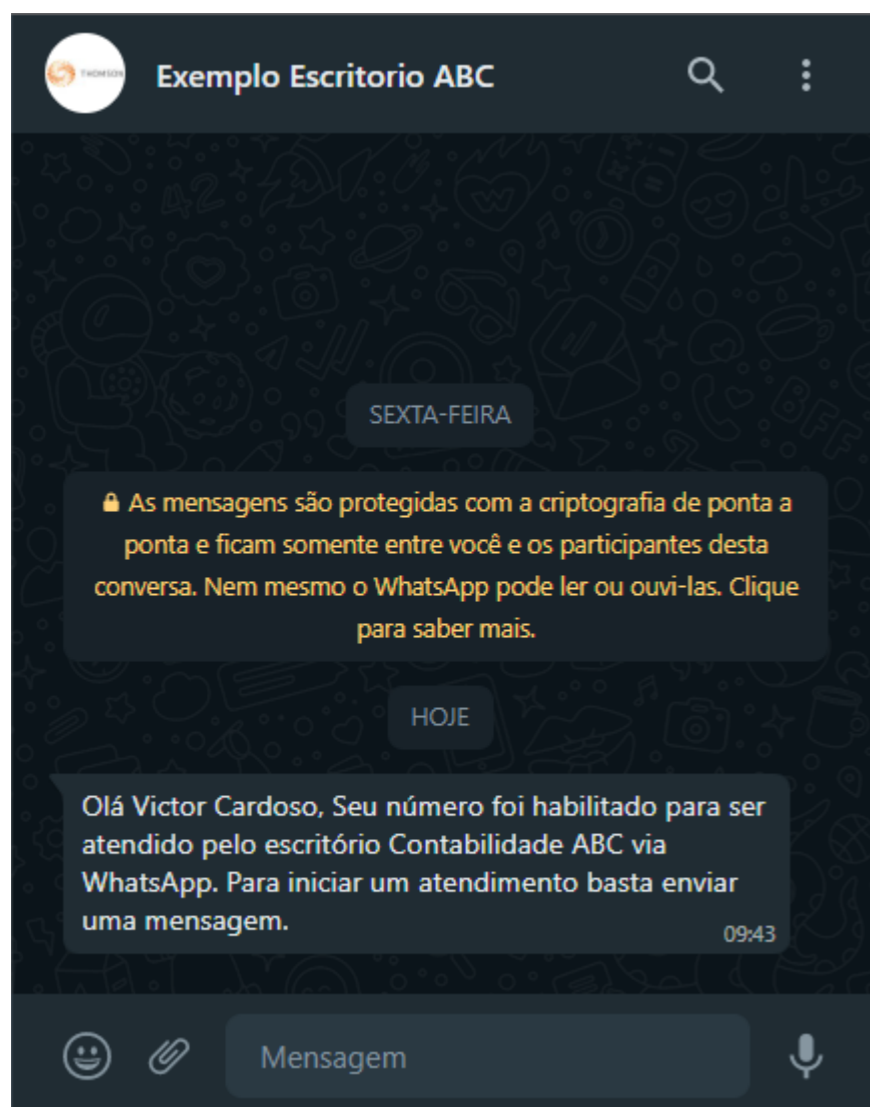
Onvio Messenger é um sistema de atendimento que permite a você pedir ao seu escritorio de contabilidade informações contábeis **diretamente pelo WhatsApp.**

O sistema possui um assistente virtual que compreende o que o você está pedindo ao escritório e se for algo que o assistente pode te entregar, ele te retorna com o resultado em poucos minutos. O assistente fica disponível 24hrs por dia. E atualmente são mais de 30 serviços que ele responde de forma automática, sem que você precise aguardar por uma resposta manual do escritório.



## Como funciona?

Para utilizá-lo é muito simples, quando o seu escritório lhe habilitar para utilizar o ONVIO Messenger, você receberá uma mensagem de aviso, semelhante ao da imagem a seguir.

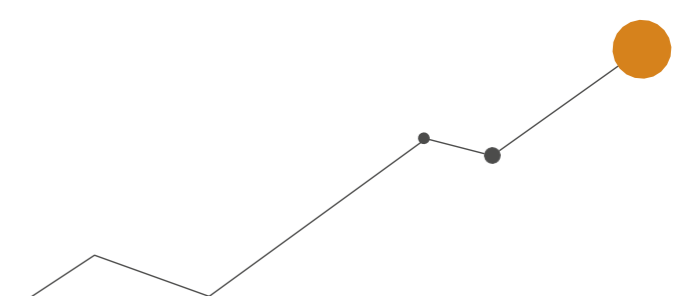


Após, basta iniciar uma conversa (**Ex: Olá**) ou pedir algo que você deseja, que o assistente virtual irá te responder.

Para seguir o atendimento, basta informar o número da opção desejada, até chegar na sua solicitação final.

Você pode pedir muitas informações, na área de **Departamento Pessoal, Fiscal e Contábil** do seu negócio. Mas dependendo das permissões informadas pelo seu escritório para o seu usuário, as opções de solicitações podem ser limitadas.

**Por exemplo:** se você é da área de Fiscal, não aparecerá informações da área da Folha de Pagamento.



## Pedidos navegando pelos menus

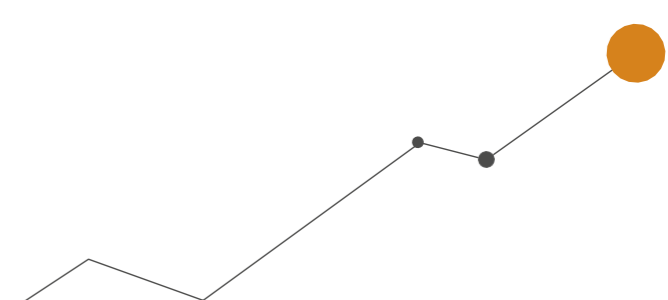
Você tem a possibilidade de fazer o pedido ao assistente de algumas formas, a mais comum é navegando pelos menus, a partir do momento que você iniciar um atendimento com um simples 'Olá', o assistente virtual listará as solicitações que estão disponíveis para você.

Assim é seguir o fluxo, respondendo o que o assistente lista, até chegar a sua solicitação completa.

Após, é aguardar alguns minutos até que chegue a sua solicitação com link para acesso.

Veja alguns exemplos em video de solicitações navegando pelos menus:

- [Navegando pelos menus \(Ex: Pedido de recibo da folha de pagamento\)](#)
- [Solicitação de Guias \(Ex: Guia DARF\)](#)
- [Solicitação Contábil \(Ex: Balanço do Mês\)](#)



## Conversando com o Assistente (Pedidos diretos)

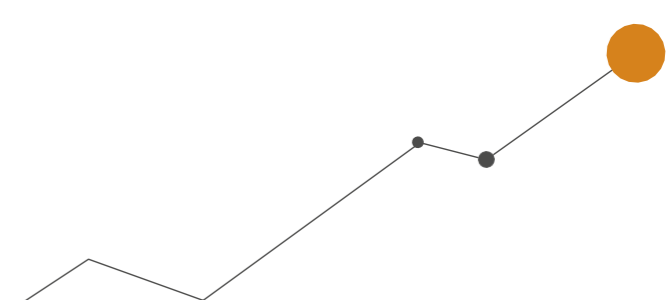
Uma outra possibilidade de fazer o pedido, é descrevendo exatamente o que você quer, assim o assistente tentará entender e irá retornar com a confirmação do pedido, ou, se faltar alguma informação na sua solicitação, ele te dará algumas opções para fornecê-lo, para assim ele conter a solicitação completa.

### Por exemplo:

- ✓ **‘Olá, preciso de um faturamento do ano passado’.** Desta forma, o assistente irá entender e vai te enviar uma confirmação.
- ✓ **‘Olá, preciso da simulação de férias de um funcionário’.** Note que falta informação do funcionário e datas, sendo assim, o assistente vai te retornar pedindo essas informações, até que a solicitação fique completa.

Para saber mais, veja os exemplos em vídeo a seguir:

- [Solicitação direta, sem navegar pelos menus \(Ex: Pedido de faturamento\)](#)
- [Solicitação direta, com informações faltantes \(Ex: Pedido de simulação de Férias\)](#)



## Atendimento por um funcionário do escritório

Por fim, outra forma de atendimento é diretamente por uma pessoa do escritório.

Você será atendido quando:

- ✓ Alguma solicitação o assistente virtual não consegue responder, desta forma será transferido automaticamente para o escritório.
- ✓ Quando você não encontrar a solicitação desejada, neste caso você pode selecionar a opção '**6 - Ser atendido por um funcionário do escritório**' no menu inicial, ou pedir para ser atendido diretamente.
- ✓ Você iniciar uma conversa e ficar inativo por 3 minutos, você será transferido para o atendimento do escritório automaticamente.

Veja um vídeo explicativo sobre solicitar atendimento de um funcionário do escritório:

- [Solicitação de Atendimento de um Funcionário do Escritório](#)

## Informações complementares

- Ao pedir para ser atendido por um funcionário do escritório, dependendo das configurações do ONVIO Messenger do escritório, **serão listados os Departamentos que você pode ser atendido**, basta informar o departamento desejado para que o escritório lhe atenda com mais facilidade, caso não saiba qual departamento você quer, terá uma opção '**Não sei o departamento**'.
- Caso o escritório estiver fora do horário de expediente, você será comunicado pelo assistente virtual, desta forma não será possível ser atendido por um funcionário. Porém, os pedidos automáticos ainda podem ser efetuados normalmente.

