

Descripción de la solución

Se desarrolló para la Comisión Federal de Electricidad una aplicación móvil, en donde el usuario pueda llenar un formulario con opciones preestablecidas de un problema relacionado con fallas en el servicio de luz; la finalidad es que a través del llenado breve y simple de un formato en un dispositivo móvil (smartphone o tablet), se pueda enviar el reporte de la falla de manera inmediata y recibir respuesta a través del canal que el usuario señale (puede ser twitter o correo electrónico).

La intención de este reto es desarrollar una aplicación móvil para recibir los diferentes reportes de fallas en el Servicio de Luz .

La solución permite que el usuario final en un par de minutos pueda enviar su reporte de falla a la Comisión Federal de Electricidad para su debida atención.

La solución apoyará a los usuarios que:

- Tengan problemas con el Servicio de Luz
- Quieran reportar una mala atención
- Necesiten información de los lugares donde pueden realizar el pago

En la propuesta, como punto de partida, se plantean los siguientes escenarios:

Como usuario a través de la aplicación móvil podrá:

- Enviar reporte de fallas:
- No hay luz en la cuadra o colonia
- No hay luz en la casa
- Variación de voltaje en la cuadra o colonia
- Variación de voltaje en la casa
- El CFEmático no funciona

Enviar reporte de quejas:

- Por alto consumo de recibo de luz
- Por mala atención en el Centro de Atención a Clientes
- Por extorsión o corrupción
- Recibir notificaciones del reporte enviado y respuestas
- Dar de alta los datos de referencia como número de Servicio, cuenta de correo electrónico y cuenta de Twitter
- Opción a programar recordatorios, como alerta días antes de la fecha de vencimiento del pago

Consultar información importante como:

- Lugares donde puedan pagar con base en su ubicación
- Consultar las tarifas para el suministro de energía eléctrica 2014

Como dependencia a través de la aplicación podrá:

- Recibir y atender las fallas o quejas enviadas a través de una aplicación
- Enviar a través de twitter o correo electrónico notificaciones a los usuarios que enviaron una falla o queja

Vídeo de demostración de la solución:

<http://youtu.be/7oOWvfHHhL0>

+5255 5546 9973

contacto@7seconds.mx

Prolongación Paseo de la Reforma
215 Of. 608, Paseo de las Lomas
Álvaro Obregón, 01330,
México D.F.

www.7seconds.mx