

**MANUAL DE USUARIO DE ACUERDO CON LAS
FUNCIONALIDADES DEL *SOFTWARE***

GA10-220501097-AA11-EV01

JAVIER ENRIQUE CAMPOS TORRES

FICHA 2627060

INSTRUCTOR

ANDRÉS RUBIANO CUCARÍAN

ANÁLISIS Y DESARROLLO DE SOFTWARE

CENTRO DE SERVICIOS FINANCIEROS

2024

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA	4
LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA	6
ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL	8
REQUISITOS DEL SISTEMA	11
ACCESO A LA APLICACIÓN.....	13
FUNCIONES PRINCIPALES.....	15
USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL USUARIO	19
RECOMENDACIONES DEL SISTEMA.....	22
PREGUNTAS FRECUENTES	25
MESA DE AYUDA.....	28
GLOSARIO.....	29

INTRODUCCIÓN

Bienvenido al manual de usuario de nuestra aplicación móvil! Este documento ha sido diseñado para proporcionarle una guía completa sobre todas las funcionalidades que nuestra aplicación ofrece, ayudándole a maximizar su experiencia de uso y aprovechamiento. Nuestra aplicación ha sido desarrollada con el objetivo de ser intuitiva y fácil de usar, proporcionando una serie de herramientas y características que le permitirán gestionar sus tareas y actividades de manera eficiente. En este manual, encontrará instrucciones detalladas, paso a paso, sobre cómo utilizar cada función, desde las más básicas hasta las más avanzadas. Cómo descargar la aplicación y realizar la configuración inicial para empezar a usarla. Descripción de la estructura de la aplicación y cómo moverse a través de sus diferentes secciones. Explicación de las características clave de la aplicación y cómo utilizarlas. Opciones disponibles para personalizar la aplicación según sus preferencias. Consejos y respuestas a problemas comunes que puede encontrar mientras usa la aplicación. Información sobre las actualizaciones de la aplicación y cómo beneficiarse de las nuevas funcionalidades.

Este manual ha sido creado para ser su compañero de referencia mientras explora todas las posibilidades que nuestra aplicación tiene para ofrecer. Le animamos a leerlo detenidamente y consultarlo siempre que tenga dudas o necesite asistencia. Estamos comprometidos con su satisfacción y experiencia de usuario. Si tiene alguna sugerencia o comentario sobre cómo mejorar este manual o la propia aplicación, no dude en contactarnos. Esperamos que disfrute utilizando nuestra aplicación tanto como nosotros disfrutamos desarrollándola para usted!

Atentamente,
El Equipo de Desarrollo de Pan de Dios

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

Nuestra aplicación móvil ha sido diseñada para simplificar y mejorar la experiencia de registro y gestión de servicios y la realización de pedidos a domicilio. A continuación, se presenta una descripción general de las principales funcionalidades que ofrece:

1. Registro y Login

La aplicación permite a los usuarios crear una cuenta personal mediante un proceso de registro sencillo y seguro. Una vez registrados, los usuarios pueden iniciar sesión utilizando sus credenciales para acceder a todas las funcionalidades de la aplicación. Este sistema de autenticación asegura que cada usuario tenga una experiencia personalizada y segura.

2. Catálogo de Productos

Los usuarios pueden explorar un catálogo detallado de productos disponibles para pedidos a domicilio. Cada producto en el catálogo incluye una imagen, una descripción detallada y el precio, permitiendo a los usuarios tomar decisiones informadas sobre sus compras. La navegación es intuitiva y permite buscar productos por categorías o utilizar una barra de búsqueda para encontrar artículos específicos.

3. Realización de Pedidos

La aplicación facilita la realización de pedidos a domicilio de manera rápida y eficiente. Los usuarios pueden añadir productos a su carrito de compras, revisar y modificar el contenido del carrito, y proceder al pago con facilidad. El proceso de pago es seguro y soporta múltiples métodos de pago para mayor comodidad del usuario.

4. Historial de Pedidos

Para ayudar a los usuarios a mantener un registro de sus actividades, la aplicación incluye una sección de historial de pedidos. Aquí, los usuarios pueden ver detalles de sus pedidos anteriores, incluyendo fechas, productos comprados, precios y el estado de entrega. Esta función es útil para la gestión de compras recurrentes y el seguimiento de gastos.

5. Área de Contacto

La aplicación también incluye un espacio dedicado para que los usuarios puedan ponerse en contacto con el equipo de soporte. En la sección "Contáctenos", los usuarios pueden enviar consultas, comentarios o reportar problemas directamente desde la aplicación. Esta sección está diseñada para asegurar que los usuarios siempre tengan un canal de comunicación abierto y accesible con el servicio al cliente.

6. Notificaciones

Para mantener a los usuarios informados sobre el estado de sus pedidos, promociones especiales y otras actualizaciones importantes, la aplicación envía notificaciones push. Esto garantiza que los usuarios no se pierdan ninguna información relevante y puedan estar siempre al tanto de las novedades.

7. Personalización del Perfil

Los usuarios pueden personalizar su perfil dentro de la aplicación, ajustando preferencias y actualizando información personal como dirección de entrega y métodos de pago preferidos. Esto permite una experiencia más cómoda y adaptada a las necesidades individuales de cada usuario.

Nuestra aplicación está diseñada para ofrecer una experiencia de usuario completa y satisfactoria, proporcionando todas las herramientas necesarias para la gestión eficiente de pedidos a domicilio. Esperamos que esta aplicación cumpla con sus expectativas y haga su vida más fácil y conveniente.

LOS OBJETIVOS DEL SISTEMA

1. Facilitar la Realización de Pedidos a Domicilio

Proveer una plataforma intuitiva y eficiente para que los usuarios puedan realizar pedidos desde la comodidad de sus hogares.

2. Ofrecer Información Detallada de Productos

Mostrar descripciones completas, imágenes y precios de los productos para que los usuarios puedan tomar decisiones de compra informadas.

3. Mejorar la Experiencia de Usuario

Crear una interfaz amigable y de fácil navegación que mejore la experiencia general del usuario al interactuar con la aplicación.

4. Garantizar la Seguridad y Privacidad de los Usuarios

Implementar sistemas de autenticación seguros y proteger la información personal y de pago de los usuarios.

5. Proveer un Canal de Comunicación Eficiente

Establecer un espacio de contacto que permita a los usuarios enviar consultas, comentarios y reportar problemas de manera rápida y sencilla.

6. Optimizar el Proceso de Pago

Facilitar diversas opciones de pago seguras y rápidas para agilizar el proceso de finalización de pedidos.

7. Mantener a los Usuarios Informados

Enviar notificaciones push para actualizar a los usuarios sobre el estado de sus pedidos, promociones y otras noticias relevantes.

8. Fomentar la Fidelidad del Cliente

Ofrecer una experiencia personalizada a través de perfiles de usuario, historial de pedidos y preferencias personalizables.

9. Aumentar la Eficiencia Operativa

Reducir el tiempo y esfuerzo necesarios para gestionar pedidos tanto para los usuarios como para el equipo de soporte y administración.

10. Recopilar Feedback para Mejoras Continuas

Obtener retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora y actualizar la aplicación en función de sus necesidades y sugerencias.

11. Promover el Uso de la Tecnología Móvil

Aprovechar las capacidades de los dispositivos móviles para proporcionar un servicio accesible en cualquier momento y lugar.

Estos objetivos están orientados a garantizar que nuestra aplicación no solo cumpla con las expectativas de los usuarios, sino que también se adapte a sus necesidades cambiantes y mejore continuamente su funcionalidad y usabilidad.

ALCANCE FUNCIONAL Y ORGANIZACIONAL

Alcance Funcional

La aplicación está diseñada para ofrecer un conjunto integral de funcionalidades que cubren todos los aspectos del proceso de pedido a domicilio y la gestión de la experiencia del usuario. A continuación, se detalla el alcance funcional de la aplicación:

Funcionalidades Principales:

1. Registro y Autenticación de Usuarios
 - Registro de nuevos usuarios.
 - Inicio de sesión con credenciales.
 - Recuperación de contraseña.
2. Catálogo de Productos
 - Visualización de productos con imágenes, descripciones y precios.
 - Búsqueda y filtrado de productos.
 - Clasificación de productos por categorías.
3. Gestión de Carrito de Compras
 - Añadir productos al carrito.
 - Modificar la cantidad de productos.
 - Eliminar productos del carrito.
4. Procesamiento de Pedidos
 - Revisión del carrito de compras.
 - Selección de métodos de pago.
 - Confirmación y envío de pedidos.
5. Historial de Pedidos
 - Visualización de pedidos anteriores.
 - Detalles de cada pedido (productos, precios, fechas, estado de entrega).
6. Notificaciones
 - Envío de notificaciones push sobre el estado de los pedidos.
 - Notificaciones de promociones y actualizaciones importantes.
7. Perfil de Usuario
 - Visualización y edición de información personal.
 - Gestión de direcciones de entrega.
 - Actualización de métodos de pago preferidos.

8. Contacto y Soporte

- Sección "Contáctenos" para enviar consultas y comentarios.
- Formulario de contacto directo con el equipo de soporte.

9. Promociones y Ofertas

- Visualización de promociones especiales y descuentos.
- Aplicación de cupones de descuento durante el proceso de pago.

10. Comentarios y Valoraciones

- Posibilidad de dejar comentarios y valoraciones de productos.
- Visualización de opiniones de otros usuarios.

Alcance Organizacional

La implementación y operación de la aplicación involucran a varios departamentos y roles dentro de la organización. A continuación, se presenta el alcance organizacional necesario para el funcionamiento óptimo de la aplicación:

Departamentos Involucrados:

1. Desarrollo y Tecnología

- Diseño y desarrollo de la aplicación móvil.
- Mantenimiento y actualización del sistema.
- Implementación de medidas de seguridad.

2. Atención al Cliente

- Gestión de consultas y soporte a los usuarios.
- Resolución de problemas y quejas.
- Monitoreo de la satisfacción del cliente.

3. Marketing y Promociones

- Diseño e implementación de campañas promocionales.
- Gestión de notificaciones push para promociones.
- Análisis de la efectividad de las promociones.

4. Operaciones y Logística

- Coordinación de la entrega de pedidos.
- Gestión del inventario y stock de productos.
- Optimización del proceso de distribución.

5. Finanzas

- Procesamiento de pagos y reembolsos.
- Gestión de transacciones seguras.
- Control de ingresos y gastos relacionados con la aplicación.

6. Análisis y Mejora Continua

- Recolección y análisis de datos de uso de la aplicación.
- Identificación de áreas de mejora.
- Implementación de actualizaciones basadas en feedback de usuarios.

Roles Clave

1. Gerente de Proyecto

- Supervisión general del desarrollo y despliegue de la aplicación.
- Coordinación entre los diferentes departamentos.

2. Desarrolladores de Software

- Programación y codificación de la aplicación.
- Realización de pruebas y resolución de errores.

3. Especialistas en Atención al Cliente

- Asistencia directa a los usuarios.
- Gestión de comunicaciones a través del formulario de contacto.

4. Especialistas en Marketing

- Creación de contenidos promocionales.
- Gestión de campañas publicitarias y notificaciones.

5. Analistas de Datos

- Monitoreo del uso de la aplicación.
- Generación de informes y recomendaciones basadas en datos.

Este alcance funcional y organizacional asegura que la aplicación no solo cumpla con los requisitos técnicos y de usuario, sino que también se integre eficazmente en la estructura operativa de la empresa, permitiendo una gestión eficiente y un servicio de alta calidad.

REQUISITOS DEL SISTEMA

Para garantizar un funcionamiento óptimo de la aplicación móvil, es crucial tener en cuenta los requisitos tanto de hardware como de software. A continuación, se detallan estos requisitos:

Requisitos de Hardware

Dispositivos del Usuario Final

1. Teléfonos Inteligentes y Tablets

- Sistema Operativo: Android 8.0 (Oreo) o superior, iOS 12.0 o superior.
- Memoria RAM: Mínimo 2 GB.
- Almacenamiento Interno: Mínimo 200 MB de espacio libre para la instalación de la aplicación.
- Procesador: Procesador de 1.5 GHz o superior.
- Conectividad: Conexión a Internet (Wi-Fi, 4G o 5G).
- Pantalla: Resolución mínima de 720 x 1280 píxeles.

Infraestructura del Servidor

1. Servidor Web y Base de Datos

- Procesador: Procesador de 4 núcleos a 2.5 GHz o superior.
- Memoria RAM: Mínimo 8 GB.
- Almacenamiento: SSD de 500 GB o superior.
- Conectividad: Conexión a Internet de alta velocidad con redundancia.
- Redundancia y Seguridad: Servidores de respaldo y medidas de seguridad para asegurar la disponibilidad y protección de datos.

Requisitos de Software

Dispositivos del Usuario Final

1. Sistema Operativo

- Android: Versión 8.0 (Oreo) o superior.
- iOS: Versión 12.0 o superior.

2. Navegadores Compatibles

- Google Chrome, Safari, Mozilla Firefox, Microsoft Edge (para acceder a cualquier versión web o funcionalidades complementarias).

Infraestructura del Servidor

1. Sistema Operativo del Servidor

- Linux (Ubuntu, CentOS) o Windows Server (versión reciente).

2. Servidor Web
 - Apache, Nginx o IIS.
3. Base de Datos
 - MySQL, PostgreSQL, o cualquier otro sistema de gestión de bases de datos relacional.
4. Lenguajes de Programación y Frameworks
 - Backend: Node.js, Python (Django, Flask), Ruby on Rails, Java (Spring Boot), PHP (Laravel).
 - Frontend: React Native para aplicaciones móviles, o Swift para iOS y Kotlin para Android.
 - APIs: RESTful o GraphQL para la comunicación entre el frontend y el backend.
5. Seguridad y Autenticación
 - Protocolos de seguridad SSL/TLS para la encriptación de datos.
 - OAuth 2.0 o JWT para la autenticación y autorización.
6. Servicios y Herramientas Adicionales
 - Servicios de Notificaciones Push: Firebase Cloud Messaging (FCM) para Android y Apple Push Notification Service (APNs) para iOS.
 - Servicios de Pago: Integración con plataformas de pago seguras como Nequi o Daviplata.
 - Servicios de Almacenamiento en la Nube: Amazon S3, Google Cloud Storage o Azure Blob Storage para almacenar imágenes y otros archivos.

Desarrollo y Mantenimiento

1. Entorno de Desarrollo
 - IDEs: Android Studio, Xcode, Visual Studio Code.
 - Control de Versiones: Git, con repositorios en plataformas como GitHub, GitLab o Bitbucket.
2. Pruebas y Depuración
 - Herramientas de pruebas automatizadas: Selenium, Appium, Jest.
 - Servicios de CI/CD: Jenkins, Travis CI, CircleCI.
3. Monitoreo y Logs
 - Servicios de monitoreo: New Relic, Datadog, AWS CloudWatch.
 - Gestión de logs: ELK Stack (Elasticsearch, Logstash, Kibana), Splunk.

Estos requisitos aseguran que la aplicación funcione de manera eficiente y segura tanto para los usuarios finales como para los administradores del sistema, proporcionando una experiencia de usuario satisfactoria y una gestión operativa eficaz.

ACCESO A LA APLICACIÓN

Acceso a la Aplicación Web, ingresamos al navegador de preferencia y se digita la siguiente URL:

<file:///C:/xampp/htdocs/PandeDios/index.html>

Al acceder a la dirección el navegador mostrara una pantalla en la cual es necesario ingresar los datos de acceso. Una vez dentro nos va aparecer la siguiente pantalla de bienvenida y posterior a eso los diferentes accesos que ofrecen la aplicación Pan de Dios.



Login de Usuarios

Correo del usuario

Contraseña

En la barra de superior se encuentra las ventanas para navegar dentro de las diferentes opciones que ofrece Pan de Dios. El sistema tiene tres principales secciones productos, pedidos y nosotros.

[Inicio](#)[Productos](#)[Pedidos](#)[Nosotros](#)[Registrarse](#)

Descubre en Pan de Dios el sabor auténtico del pan artesanal, hecho con ingredientes frescos para deleitar tus sentidos y alimentar tu alma!

¡Aquí cada mordisco o cada bocado es una bendición!



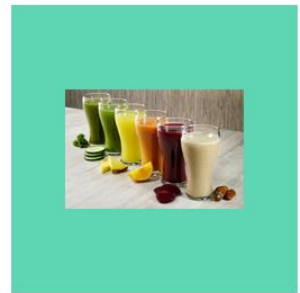
FUNCIONES PRINCIPALES

A continuación, se presentan en detalle cada una de las principales funciones de la aplicación, describiendo su propósito y cómo utilizarlas para obtener el máximo beneficio.

1. Catálogo de Productos

Productos

Deleite su paladar con nuestros excelentes productos, con el mejor sabor y calidad!



Descripción General

El catálogo de productos es una sección clave de la aplicación donde los usuarios pueden explorar y obtener información detallada sobre los productos disponibles para pedidos a domicilio.

Características

- **Imágenes de Alta Calidad:** Cada producto se presenta con imágenes de alta resolución que permiten a los usuarios visualizar claramente lo que están comprando.
- **Descripciones Detalladas:** Junto a cada imagen, los productos cuentan con descripciones detalladas que incluyen información relevante como sus ingredientes o composición.
- **Precios:** Los precios de cada producto se muestran claramente, permitiendo a los usuarios comparar y tomar decisiones de compra.
- **Categorías y Filtros:** Los productos están organizados en categorías y subcategorías para facilitar la navegación. Los usuarios pueden utilizar filtros y herramientas de búsqueda para encontrar rápidamente los productos que desean.
- **Opiniones y Valoraciones:** Los usuarios pueden ver valoraciones y comentarios de otros clientes, proporcionando una perspectiva adicional sobre la calidad de los productos.

Uso

- Navegue a la sección de "Productos" desde el menú principal.
- Utilice las categorías o la barra de búsqueda para encontrar productos específicos.
- Seleccione un producto para ver sus detalles, incluyendo la descripción, características y precio.
- Añada productos al carrito de compras para proceder a la compra.

2. Realización y Seguimiento de Pedidos



Danos el gusto de atenderte

En Pan de Dios, puedes disfrutar de nuestros exquisitos productos artesanales desde la comodidad de tu hogar. Explora nuestra variedad de panes frescos, pasteles, bocadillos, galletas, tamales, caldos, bebidas, etc. realiza tu pedido fácilmente para deleitar tu paladar con el sabor celestial de nuestra panadería.

Hacer pedido

Descripción General

La funcionalidad de pedidos permite a los usuarios seleccionar productos del catálogo, añadirlos a su carrito de compras, y completar el proceso de compra. Además, los usuarios pueden hacer seguimiento de sus pedidos en tiempo real.

Características

Realización de Pedidos

- Carrito de Compras: Los usuarios pueden añadir múltiples productos al carrito de compras y gestionar la cantidad de cada producto.
- Revisión del Pedido: Antes de proceder al pago, los usuarios pueden revisar el contenido de su carrito, modificar cantidades o eliminar productos.
- Métodos de Pago: La aplicación soporta múltiples métodos de pago seguros, incluyendo tarjetas de crédito, débito y plataformas de pago digital como Nequi o Daviplata.
- Confirmación del Pedido: Una vez completado el pago, los usuarios reciben una confirmación del pedido con un resumen detallado de los productos comprados y el costo total.

Seguimiento de Pedidos

- Estado del Pedido: Los usuarios pueden ver el estado actual de sus pedidos, incluyendo si está siendo preparado, en tránsito, o entregado.
- Actualización en Tiempo Real: La aplicación proporciona actualizaciones en tiempo real sobre el progreso del pedido, utilizando notificaciones push y actualizaciones dentro de la aplicación.
- Historial de Pedidos: Los usuarios pueden acceder a un historial de todos sus pedidos anteriores, ver detalles específicos y realizar pedidos repetidos si es necesario.

Uso

- Añada productos al carrito de compras desde el catálogo.
- Vaya al carrito de compras para revisar y confirmar los productos seleccionados.
- Seleccione el método de pago y complete la transacción.
- Reciba una confirmación del pedido y siga el progreso en la sección "Mis Pedidos".
- Reciba notificaciones en tiempo real sobre el estado del pedido.

3. Sección "Contáctenos"



Descripción General

La sección "Contáctenos" es un espacio dedicado dentro de la aplicación donde los usuarios pueden enviar sus quejas, sugerencias y reclamos. Este canal de comunicación directa con el equipo de soporte está diseñado para mejorar la experiencia del usuario y atender sus necesidades de manera eficiente.

Características

- **Formulario de Contacto:** Un formulario sencillo y fácil de usar donde los usuarios pueden ingresar su nombre, dirección de correo electrónico, y el mensaje que desean enviar.
- **Tipos de Consulta:** Los usuarios pueden especificar si su mensaje es una queja, sugerencia o reclamo, ayudando al equipo de soporte a priorizar y gestionar las respuestas adecuadamente.
- **Adjuntos:** Posibilidad de adjuntar imágenes o documentos que puedan ayudar a ilustrar mejor el problema o la consulta.
- **Respuesta Rápida:** Compromiso de respuesta rápida por parte del equipo de soporte, asegurando que las consultas de los usuarios sean atendidas en el menor tiempo posible.
- **Historial de Contacto:** Los usuarios pueden ver un historial de sus consultas anteriores y las respuestas recibidas, facilitando el seguimiento de los temas pendientes.

Uso

- Navegue a la sección "Contáctenos" desde el menú principal.
- Complete el formulario de contacto ingresando su nombre, correo electrónico y el mensaje que desea enviar.
- Seleccione el tipo de consulta (queja, sugerencia o reclamo).
- Adjunte cualquier archivo relevante si es necesario.
- Envíe el formulario y espere la confirmación de recepción.
- Revise las respuestas en el historial de contacto o a través del correo electrónico proporcionado.

Estas funciones han sido diseñadas para ofrecer una experiencia de usuario fluida y satisfactoria, desde la exploración y compra de productos hasta la gestión de pedidos y la atención al cliente. La implementación efectiva de estas funcionalidades garantiza que la aplicación no solo cumpla con las expectativas de los usuarios, sino que también facilite un alto nivel de servicio y soporte.

USO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DEL USUARIO

El sistema de información del usuario es una parte fundamental de la aplicación, ya que gestiona todos los datos y actividades relacionadas con los usuarios. A continuación, se describe cómo se utiliza este sistema y qué funciones específicas abarca.

Funciones del Sistema de Información del Usuario

Registro y Autenticación de Usuarios

Descripción

Este módulo permite a los usuarios crear una cuenta en la aplicación y acceder a ella mediante un proceso de autenticación seguro.

Uso

- Registro de Nuevos Usuarios: Los usuarios pueden registrarse proporcionando información básica como nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono y una contraseña segura.
- Formulario de Registro: El usuario completa un formulario con los datos requeridos.
- Verificación: Puede incluir la verificación de correo electrónico o número de teléfono para asegurar la autenticidad de la información proporcionada.
- Inicio de Sesión: Los usuarios registrados pueden iniciar sesión utilizando su dirección de correo electrónico y contraseña.
- Formulario de Login: El usuario ingresa su correo electrónico y contraseña.
- Autenticación: El sistema verifica las credenciales y, si son correctas, permite el acceso a la cuenta.
- Recuperación de Contraseña: Si un usuario olvida su contraseña, puede recuperarla mediante un proceso de restablecimiento.
- Solicitud de Recuperación: El usuario solicita la recuperación ingresando su correo electrónico.
- Enlace de Restablecimiento: Se envía un enlace de restablecimiento de contraseña al correo electrónico del usuario.

Gestión del Perfil de Usuario

Descripción

Permite a los usuarios ver y actualizar su información personal y preferencias dentro de la aplicación.

Uso

- Visualización del Perfil: Los usuarios pueden ver su información personal, incluyendo nombre, correo electrónico, dirección de entrega, y métodos de pago preferidos.
- Sección de Perfil: Acceso a través del menú principal donde se despliega toda la información relevante del usuario.
- Edición de Información: Los usuarios pueden actualizar sus datos personales y preferencias.
- Formulario de Edición: Permite modificar información como la dirección de entrega, número de teléfono y métodos de pago.
- Guardado de Cambios: Una vez realizados los cambios, el usuario puede guardarlos para actualizar su perfil.

Historial de Actividades

Descripción

Esta función permite a los usuarios ver un registro de sus actividades dentro de la aplicación, incluyendo pedidos anteriores y comunicaciones con el soporte.

Uso

- Historial de Pedidos: Los usuarios pueden ver detalles de todos sus pedidos anteriores.
- Listado de Pedidos: Una lista cronológica de pedidos con detalles como productos, fechas y estados de entrega.
- Detalles del Pedido: Al seleccionar un pedido, el usuario puede ver información más detallada, incluyendo el precio total y la dirección de entrega.
- Historial de Contacto: Registro de todas las consultas y comunicaciones con el soporte.
- Listado de Consultas: Los usuarios pueden ver todas las consultas enviadas y las respuestas recibidas.
- Detalles de Consulta: Al seleccionar una consulta, el usuario puede ver el mensaje completo y las respuestas del equipo de soporte.

Preferencias y Notificaciones

Descripción

Permite a los usuarios gestionar sus preferencias de notificaciones y comunicaciones dentro de la aplicación.

Uso

- Configuración de Notificaciones: Los usuarios pueden elegir qué tipo de notificaciones desean recibir.
- Preferencias de Notificaciones: Opciones para habilitar o deshabilitar notificaciones push, correos electrónicos, y mensajes SMS.
- Gestión de Promociones: Los usuarios pueden optar por recibir (o no) notificaciones sobre promociones y ofertas especiales.

- Actualizaciones y Alertas: Los usuarios son notificados sobre actualizaciones importantes y el estado de sus pedidos.
- Notificaciones Push: Informaciones en tiempo real sobre el progreso de los pedidos, promociones, y novedades de la aplicación.

Seguridad y Privacidad

Descripción

El sistema de información del usuario implementa diversas medidas de seguridad para proteger los datos personales y garantizar la privacidad.

Uso

- Cifrado de Datos: Todos los datos personales y de pago son cifrados tanto en tránsito como en reposo.
- SSL/TLS: Uso de protocolos de seguridad para la transferencia de datos.
- Autenticación Segura: Implementación de métodos seguros de autenticación y gestión de contraseñas.
- Hashing de Contraseñas: Almacenamiento de contraseñas utilizando algoritmos de hashing seguros.
- Control de Acceso: Restricciones basadas en roles para garantizar que solo los usuarios autorizados puedan acceder a información sensible.
- Roles de Usuario: Diferentes niveles de acceso y permisos dentro del sistema.

Implementación Técnica

Uso

- Base de Datos: Almacenamiento eficiente de la información del usuario utilizando sistemas de gestión de bases de datos como MySQL o PostgreSQL.
- Estructura de la Base de Datos: Tablas organizadas para almacenar información de usuarios, pedidos, y comunicaciones.
- APIs: Utilización de APIs seguras para la interacción entre el frontend y el backend.
- RESTful o GraphQL: Diseño de APIs para gestionar las operaciones de creación, lectura, actualización y eliminación de datos de usuarios.

Este sistema de información del usuario asegura una gestión eficiente y segura de los datos, proporcionando una experiencia de usuario personalizada y robusta.

RECOMENDACIONES DEL SISTEMA

Para asegurar el correcto funcionamiento, la seguridad y la satisfacción del usuario con la aplicación móvil, es esencial seguir una serie de recomendaciones. Estas abarcan aspectos técnicos, operativos y de experiencia de usuario.

Recomendaciones Técnicas

1. Seguridad

- **Cifrado de Datos:** Utilizar cifrado SSL/TLS para todas las comunicaciones entre el cliente y el servidor.
- **Autenticación y Autorización:** Implementar OAuth 2.0 o JWT para gestionar la autenticación y autorización de usuarios.
- **Almacenamiento Seguro de Contraseñas:** Utilizar algoritmos de hashing seguros (como bcrypt) para almacenar contraseñas.
- **Actualizaciones Regulares:** Mantener el sistema operativo, el software del servidor y todas las bibliotecas y dependencias actualizadas para proteger contra vulnerabilidades conocidas.

2. Escalabilidad y Rendimiento

- **Optimización de Base de Datos:** Indexar adecuadamente las tablas y utilizar consultas optimizadas para mejorar el rendimiento.
- **Caching:** Implementar mecanismos de caching (como Redis o Memcached) para reducir la carga en la base de datos y mejorar la velocidad de respuesta.
- **Balanceo de Carga:** Utilizar balanceadores de carga para distribuir el tráfico de manera uniforme entre los servidores y evitar sobrecargas.
- **Monitoreo y Alertas:** Implementar herramientas de monitoreo (como New Relic, Datadog o AWS CloudWatch) para detectar y resolver problemas de rendimiento en tiempo real.

3. Usabilidad y Experiencia de Usuario

- **Interfaz Intuitiva:** Diseñar una interfaz de usuario intuitiva y fácil de navegar, utilizando principios de diseño centrado en el usuario.
- **Pruebas de Usabilidad:** Realizar pruebas de usabilidad con usuarios reales para identificar y solucionar problemas de diseño.
- **Accesibilidad:** Asegurar que la aplicación sea accesible para usuarios con discapacidades, cumpliendo con las pautas de accesibilidad web (WCAG).

4. Mantenimiento y Actualización

- **Documentación Completa:** Mantener una documentación completa y actualizada del sistema, incluyendo la arquitectura, el código, y los procesos operativos.
- **Pruebas Automatizadas:** Implementar un conjunto completo de pruebas automatizadas (unitarias, de integración y de aceptación) para asegurar que los cambios en el código no introduzcan errores.

- **Gestión de Versiones:** Utilizar un sistema de control de versiones (como Git) y seguir una estrategia de gestión de versiones para facilitar el desarrollo colaborativo y la implementación de nuevas funcionalidades.

Recomendaciones Operativas

1. Atención al Cliente

- **Soporte Multicanal:** Ofrecer múltiples canales de soporte (chat en vivo, correo electrónico, teléfono) para que los usuarios puedan recibir ayuda de manera conveniente.
- **Capacitación del Personal:** Asegurar que el personal de soporte esté bien capacitado y pueda resolver problemas de manera eficiente.
- **Seguimiento de Incidencias:** Implementar un sistema de seguimiento de incidencias para gestionar y resolver problemas reportados por los usuarios de manera oportuna.

2. Marketing y Promociones

- **Campañas Dirigidas:** Utilizar datos de uso y preferencias de los usuarios para crear campañas de marketing dirigidas y personalizadas.
- **Notificaciones Push:** Utilizar notificaciones push de manera estratégica para informar a los usuarios sobre promociones, actualizaciones y el estado de sus pedidos, sin ser intrusivo.

3. Logística y Entregas

- **Optimización de Rutas:** Utilizar software de optimización de rutas para mejorar la eficiencia de las entregas y reducir los tiempos de espera.
- **Seguimiento en Tiempo Real:** Proporcionar a los usuarios la capacidad de seguir el estado de sus pedidos en tiempo real.
- **Gestión de Inventario:** Implementar un sistema de gestión de inventario eficiente para asegurar que los productos estén siempre disponibles para los pedidos.

Recomendaciones de Experiencia de Usuario

1. Personalización

- **Perfil de Usuario:** Permitir a los usuarios personalizar su perfil y preferencias para una experiencia más adaptada a sus necesidades.
- **Recomendaciones de Productos:** Utilizar algoritmos de recomendación para sugerir productos basados en el historial de compras y las preferencias del usuario.

2. Feedback y Mejora Continua

- **Recopilación de Feedback:** Implementar mecanismos para recopilar feedback de los usuarios sobre su experiencia con la aplicación.
- **Análisis de Datos:** Analizar el feedback y los datos de uso para identificar áreas de mejora y priorizar nuevas funcionalidades.

- Actualizaciones Basadas en Feedback: Realizar actualizaciones regulares de la aplicación basadas en el feedback de los usuarios y las tendencias del mercado.

3. Simplicidad y Eficiencia

- Proceso de Pedido Simplificado: Asegurar que el proceso de realizar un pedido sea rápido y sencillo, con el menor número de pasos posible.
- Carga Rápida de la Aplicación: Optimizar el tiempo de carga de la aplicación y las pantallas dentro de la misma para mejorar la experiencia del usuario.
- Ayuda Contextual: Proveer ayuda contextual e instrucciones claras dentro de la aplicación para guiar a los usuarios en caso de que se encuentren con problemas.

Siguiendo estas recomendaciones, se puede asegurar que la aplicación funcione de manera eficiente, segura y ofrezca una excelente experiencia al usuario, lo que contribuirá a la satisfacción y fidelización de los clientes.

Preguntas Frecuentes (FAQ)

A continuación, se presenta una lista de posibles preguntas frecuentes (FAQ) que los usuarios pueden tener sobre la aplicación, junto con sus respectivas respuestas.

Registro y Autenticación

Cómo puedo registrarme en la aplicación?

R: Para registrarte, abre la aplicación y selecciona "Registrarse". Completa el formulario con tu nombre, dirección de correo electrónico, número de teléfono y una contraseña segura. Luego, sigue las instrucciones para verificar tu cuenta.

Olvidé mi contraseña, ¿cómo puedo recuperarla?

R: En la pantalla de inicio de sesión, selecciona "Olvidé mi contraseña". Ingresa tu dirección de correo electrónico y te enviaremos un enlace para restablecer tu contraseña.

Puedo cambiar mi dirección de correo electrónico?

R: Sí, puedes cambiar tu dirección de correo electrónico desde la sección "Perfil" en la aplicación. Simplemente edita tu información y guarda los cambios.

Catálogo de Productos

Cómo encuentro un producto específico en la aplicación?

R: Puedes usar la barra de búsqueda en la parte superior de la pantalla de "Productos" para buscar un producto específico. También puedes navegar por las categorías y subcategorías para encontrar lo que buscas.

Cómo puedo ver más detalles sobre un producto?

R: Selecciona el producto en el catálogo para ver una página detallada que incluye imágenes, descripción, características y precio del producto.

Los precios de los productos incluyen impuestos?

R: Sí, todos los precios mostrados incluyen los impuestos aplicables. Si hay algún cargo adicional, se mostrará claramente durante el proceso de pago.

Pedidos y Seguimiento

Cómo realizo un pedido?

R: Añade los productos que deseas comprar a tu carrito. Luego, ve a tu carrito, revisa los productos, y selecciona "Proceder al pago". Completa la información de entrega y elige tu método de pago para finalizar el pedido.

Puedo modificar o cancelar mi pedido después de haberlo realizado?

R: Depende del estado del pedido. Si el pedido aún no ha sido procesado, puedes modificar o cancelar el pedido desde la sección "Mis Pedidos". Si el pedido ya está en proceso de envío, no podrás realizar cambios.

Cómo puedo seguir el estado de mi pedido?

R: Puedes seguir el estado de tu pedido en tiempo real desde la sección "Mis Pedidos". Recibirás actualizaciones sobre el progreso del pedido y notificaciones push en tu dispositivo.

Pagos

Qué métodos de pago aceptan?

R: Aceptamos pagos con tarjetas de crédito, débito, y plataformas de pago digital como Nequi y Daviplata.

Es seguro ingresar mis datos de pago en la aplicación?

R: Sí, utilizamos protocolos de seguridad avanzados como SSL/TLS para proteger tus datos de pago. Además, todos los pagos se procesan a través de plataformas seguras.

Puedo guardar mis datos de pago para futuras compras?

R: Sí, puedes optar por guardar tus datos de pago para futuras compras. Esta opción es segura y puedes gestionarla desde la sección "Métodos de Pago" en tu perfil.

Atención al Cliente

Cómo puedo contactar con el soporte si tengo un problema?

R: Puedes contactar con nuestro equipo de soporte desde la sección "Contáctenos" en la aplicación. Completa el formulario con tu consulta y te responderemos lo antes posible.

Dónde puedo ver las respuestas a mis consultas anteriores?

R: Puedes ver todas tus consultas anteriores y las respuestas en la sección "Historial de Contacto" dentro de la aplicación.

General

Cómo puedo actualizar mi perfil y preferencias?

R: Ve a la sección "Perfil" en la aplicación para actualizar tu información personal, dirección de entrega y preferencias de notificaciones.

La aplicación está disponible en varios idiomas?

R: Actualmente, la aplicación está disponible en español. Puedes cambiar el idioma en la configuración de la aplicación.

Cómo puedo desactivar las notificaciones push?

R: Ve a la sección "Configuración" en la aplicación y ajusta tus preferencias de notificaciones para desactivar las notificaciones push.

Qué debo hacer si encuentro un problema técnico con la aplicación?

R: Si encuentras un problema técnico, por favor contacta con nuestro equipo de soporte a través de la sección "Contáctenos". Proporciona detalles sobre el problema para que podamos ayudarte de manera eficiente.

Estas preguntas frecuentes están diseñadas para proporcionar a los usuarios una referencia rápida y útil para resolver dudas comunes y mejorar su experiencia con la aplicación.

MESA DE AYUDA

Pan de Dios cuenta con un equipo de soporte técnico disponible las 24 horas que brindara asesoría sin importar los casos, es brindar esa ayuda y acompañamiento para mejorar cada uno de nuestros servicios, hay varios medios para acceder a este servicio:

Chat WhatsApp: +57 301 262 70 60

Línea nacional: 0180002627060

Línea Bogotá: 601 2627060

Correo electrónico: pandedios@javiercampos.com

Instagram: @pandedios

Facebook: Pan de Dios

GLOSARIO

A continuación, se presenta un glosario completo con los términos y definiciones clave utilizados en este manual de usuario de la aplicación. Este glosario ayudará a los usuarios a comprender mejor las funciones y características de la aplicación.

A

Autenticación: Proceso mediante el cual se verifica la identidad de un usuario que intenta acceder a la aplicación.

Autorización: Proceso de determinar los permisos que tiene un usuario autenticado para realizar acciones específicas dentro de la aplicación.

B

Backend: Parte del sistema que maneja la lógica del servidor, bases de datos y procesamiento de datos.

C

Carrito de Compras: Sección de la aplicación donde los usuarios pueden revisar, modificar y proceder al pago de los productos que desean comprar.

Catálogo de Productos: Listado de productos disponibles en la aplicación, incluyendo sus descripciones, precios y características.

Cifrado: Técnica de seguridad que convierte datos en un formato ininteligible para protegerlos de accesos no autorizados.

D

Datos de Pago: Información relativa a los métodos de pago del usuario, como detalles de tarjetas de crédito o cuentas de pago digital.

E

Estado del Pedido: Fase en la que se encuentra un pedido, como "En preparación", "En tránsito" o "Entregado".

F

Feedback: Comentarios y opiniones proporcionados por los usuarios sobre su experiencia con la aplicación.

Formulario de Registro: Formulario que los usuarios deben completar para crear una cuenta en la aplicación.

H

Hashing: Método de seguridad utilizado para almacenar contraseñas en forma encriptada, evitando que sean legibles en caso de una filtración de datos.

Historial de Pedidos: Registro de todos los pedidos anteriores realizados por un usuario, accesible desde su perfil.

L

Login: Proceso de iniciar sesión en la aplicación utilizando credenciales como el correo electrónico y la contraseña.

M

Métodos de Pago: Opciones disponibles para realizar el pago de los pedidos, como tarjetas de crédito, débito y plataformas de pago digital.

N

Notificaciones Push: Mensajes enviados desde la aplicación a los dispositivos móviles de los usuarios para informarles sobre actualizaciones, promociones o el estado de sus pedidos.

O

OAuth 2.0: Protocolo de autenticación utilizado para permitir que los usuarios se autenticuen en una aplicación de manera segura.

Opiniones y Valoraciones: Comentarios y calificaciones proporcionadas por los usuarios sobre los productos, que ayudan a otros usuarios a tomar decisiones de compra informadas.

P

Perfil de Usuario: Sección donde los usuarios pueden ver y editar su información personal y preferencias.

Protocolo SSL/TLS: Tecnología de seguridad utilizada para establecer una conexión cifrada entre el cliente y el servidor.

R

Registro: Proceso de creación de una cuenta en la aplicación mediante el suministro de información personal y de contacto.

Restablecimiento de Contraseña: Proceso mediante el cual un usuario puede recuperar el acceso a su cuenta al recibir un enlace de restablecimiento de contraseña en su correo electrónico.

S

Seguimiento de Pedidos: Funcionalidad que permite a los usuarios ver el progreso de sus pedidos en tiempo real.

Soporte Multicanal: Provisión de asistencia a los usuarios a través de múltiples canales, como chat en vivo, correo electrónico y teléfono.

T

Token JWT: JSON Web Token, una herramienta utilizada para verificar la identidad de los usuarios y asegurar la transmisión de información entre partes.

U

UI (Interfaz de Usuario): Parte de la aplicación con la que interactúan los usuarios, diseñada para ser intuitiva y fácil de usar.

V

Verificación: Proceso de confirmar la autenticidad de la información proporcionada por los usuarios durante el registro, como el correo electrónico o el número de teléfono.

W

WCAG (Pautas de Accesibilidad para el Contenido Web): Conjunto de pautas que buscan hacer el contenido web más accesible para personas con discapacidades.

Z

Zona de Contacto: Sección de la aplicación donde los usuarios pueden enviar consultas, quejas, sugerencias y reclamos al equipo de soporte.