

# Manual de Usuario

## Dashboard Móvil - Torre de Control en Cobranza

Versión 1.0.2 Coppel

### 1. Introducción

¡Bienvenido a la Torre de Control!

Este manual le guiará a través de las funcionalidades del Dashboard Móvil, una herramienta diseñada para proporcionarle una visión clara y en tiempo real de la operación de cobranza. El objetivo de esta aplicación es centralizar la información clave, permitirle monitorear el rendimiento y gestionar incidencias de manera rápida y eficiente desde su dispositivo móvil.

**La aplicación cuenta con dos tipos de roles:**

•**Usuario Estándar:** Puede visualizar todos los indicadores y el estado de las incidencias.

•**Administrador:** Tiene acceso completo a todas las funciones, incluyendo la creación, edición y eliminación de incidencias, así como la exportación de reportes.

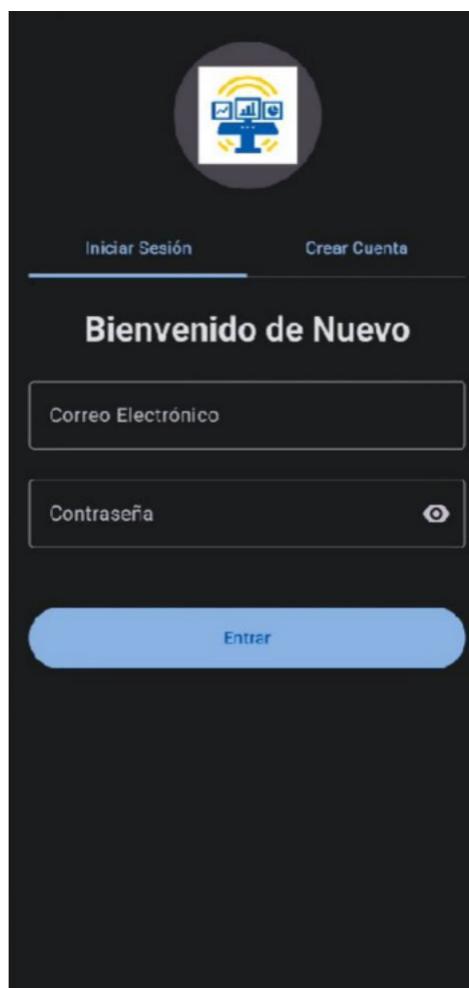


## 2. Primeros Pasos

### 2.1. Inicio de Sesión

Para acceder a la aplicación, deberá utilizar las credenciales que le han sido proporcionadas.

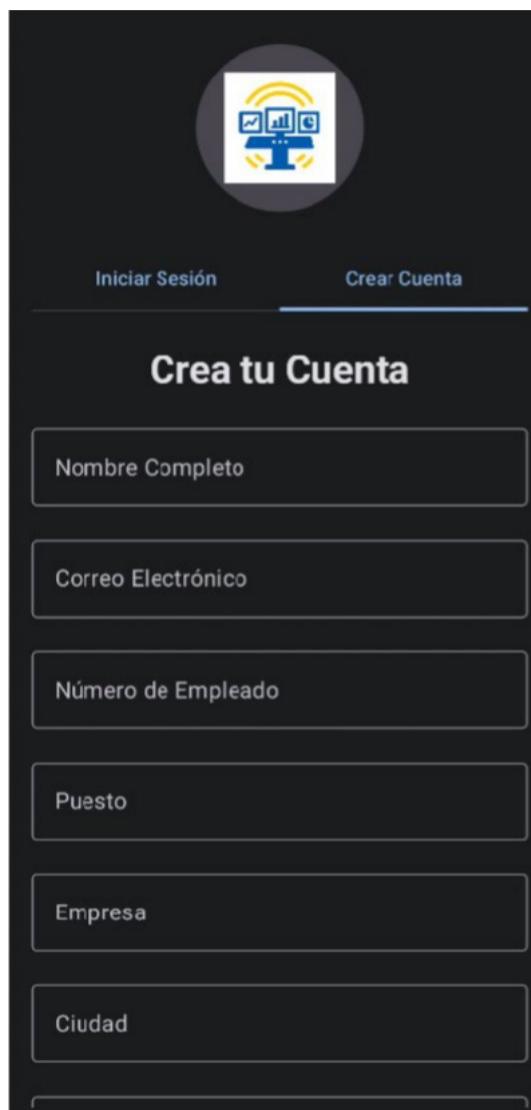
1. Abra la aplicación.
2. Ingrese su Correo Electrónico en el primer campo.
3. Ingrese su Contraseña en el segundo campo.
4. Toque el botón "**Iniciar Sesión**".



## 2.2. Registro de Nuevos Usuarios (si aplica)

Si es un usuario nuevo, puede crear una cuenta desde la pestaña "Registro".

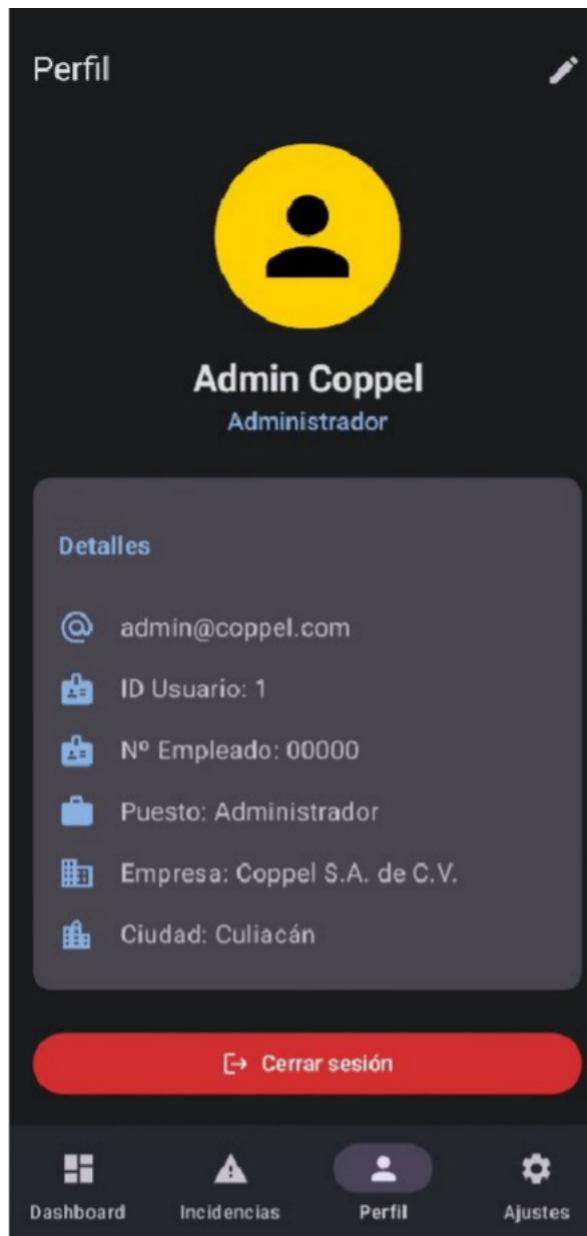
1. En la pantalla de inicio, seleccione la pestaña "Registro".
2. Complete todos los campos solicitados, incluyendo datos personales y laborales.
3. Toque el botón "**Registrarse**".



## 2.3. Cerrar Sesión

Para cerrar su sesión de forma segura:

1. Navegue a la pestaña "**Perfil**" en la barra de navegación inferior.
2. Toque el botón "**Cerrar Sesión**".
3. Confirme su decisión en el diálogo que aparecerá.



### 3. La Pantalla Principal: El Dashboard

Esta es su torre de control. Aquí puede ver el pulso de la operación de un solo vistazo.

1. Saludo Personalizado: Le da la bienvenida.
2. Gráfico de Rendimiento Mensual: Muestra una vista general de las últimas 4 semanas. Puede tocar esta tarjeta para acceder a una pantalla con un análisis más detallado.
3. Indicadores Clave de Desempeño (KPIs): Es una cuadrícula con las métricas más importantes. Cada tarjeta muestra:

- El valor actual del indicador (ej: 92%, 3.7 Días).
- Una descripción de lo que mide.
- Un color que indica su estado (Verde: Bueno, Amarillo: Advertencia, Rojo: Crítico).
- Puede tocar cualquier KPI para ver su detalle y evolución histórica.

Los datos de esta pantalla se actualizan automáticamente para reflejar la información más reciente.



## 4. Pantalla de Incidencias:

Esta pantalla le permite gestionar y supervisar todas las incidencias.

### 4.1. Búsqueda y Filtros

En la parte superior, encontrará potentes herramientas para encontrar lo que necesita:

- **Barra de Búsqueda:** Escriba parte del título de una incidencia para filtrar la lista al instante.
- **Chips de Filtrado:** Toque los chips ("Todas", "Nueva", "En Progreso", etc.) para mostrar únicamente las incidencias que coincidan con ese estado. Puede combinar la búsqueda y el filtro.

### 4.2. Lista de Incidencias

Cada elemento en la lista representa una incidencia y le muestra información clave de un vistazo:

- Ícono de Estado: Indica si la incidencia está cerrada (tick) o abierta/bloqueada (cruz).
- Título, ID y Responsable.
- Etiqueta de Prioridad: Indica la urgencia (Baja, Media, Crítica).

Puede tocar cualquier incidencia para ver su información completa en la pantalla de **"Detalle de Incidencia"**



#### **4.3. Añadir una Incidencia (Solo Administradores)**

Si tiene rol de Administrador, verá un botón flotante con un ícono de "+".

1. Toque el botón "+".
2. Se abrirá un formulario. Complete toda la información solicitada (título, descripción, estado, prioridad, etc.).
3. Toque el botón de confirmación (ícono de tick) para guardar la nueva incidencia.

#### **4.4. Exportar a PDF (Solo Administradores)**

Los administradores también verán un botón flotante con un ícono de PDF.

1. Primero, utilice la búsqueda y los filtros para mostrar en pantalla exactamente las incidencias que desea exportar.
2. Toque el botón de PDF.
3. La aplicación generará un archivo PDF y lo guardará en la carpeta de "Descargas" de su dispositivo.
4. Aparecerá una notificación en la parte inferior de la pantalla. Toque el botón "Abrir" en esa notificación para ver el reporte generado.

## 5. Solución de Problemas Frecuentes (FAQ)

**P:** ¿Por qué no veo los botones para "Añadir Incidencia" o "Exportar a PDF"?

**R:** Estas funciones son exclusivas para usuarios con el rol de "Administrador".

Si necesita acceso, por favor, contacte al administrador del sistema.

**P:** La lista de incidencias está vacía, ¿la aplicación no funciona?

**R:** No necesariamente. Si ve un mensaje como "**No se encontraron resultados**" o "**¡Todo limpio!**", significa que:

1. Su búsqueda o filtro no arrojó ningún resultado. Pruebe a borrar la búsqueda o seleccionar el filtro "Todas".
2. Realmente no hay incidencias que coincidan con su vista actual.

**P:** Los datos del Dashboard parecen no cambiar.

**R:** Los datos del Dashboard se actualizan automáticamente cada 5 segundos para simular un entorno en tiempo real. Por favor, espere unos momentos para ver los cambios reflejados.

## **6. Contacto y Soporte**

Si encuentra algún problema técnico o tiene alguna sugerencia para mejorar la aplicación, por favor, contacte a:

Área de Soporte Técnico

•Correo:

[soporte.dashboard@coppel.com](mailto:soporte.dashboard@coppel.com)

[sugerencias.dashboard@coppel.com](mailto:sugerencias.dashboard@coppel.com)

•Teléfono: 6674599691