

Flujo de Usuario y Empleado: Plataforma de Microcréditos Agricapital

Jheferson Danni Checa Díaz

Agricapital – Prueba técnica

2025

Flujo de Usuario y Empleado: Plataforma de Microcréditos Agricapital

1. Introducción

La plataforma de microcréditos de Agricapital ha sido diseñada para facilitar tanto la solicitud de créditos por parte de los clientes como la gestión eficiente de estas solicitudes por parte de nuestros empleados. A continuación, se describen los principales caminos que un usuario o un empleado pueden seguir dentro del sistema, ilustrando la interacción y las decisiones clave en cada fase.

Flujo del Cliente

El proceso para un cliente comienza simplemente al acceder a la aplicación. Para aquellos que se sienten cómodos con las interfaces web, el camino natural es dirigirse a la opción de "Iniciar Sesión". Si es la primera vez que utilizan nuestra plataforma, se les guiará a través de un proceso de registro sencillo para "crear una cuenta", tras lo cual podrán iniciar sesión. Sin embargo, reconocemos que no todos los usuarios tienen la misma familiaridad con la tecnología; por ello, si un cliente prefiere asistencia, puede optar por "Solicitar ayuda a un asesor", ya sea por vía telefónica o presencial, y un empleado le guiará a través del proceso.

Una vez que el cliente ha iniciado sesión o ha sido asistido, el siguiente paso es considerar la solicitud de un crédito. Si decide proceder, la plataforma le presenta la opción de "Solicitar crédito" desde la página de inicio o su dashboard personal. Aquí, el sistema verifica si el cliente ya tiene una solicitud "en curso". Si es así, se le brinda la oportunidad de "editar la información" existente de esa solicitud, permitiéndole revisar y actualizar sus datos antes de continuar. Si no desea editar o no tiene una solicitud pendiente, el cliente procederá a "completar todos los formularios" necesarios para su solicitud, guardando la información una vez terminada. Tras enviar su solicitud, el cliente simplemente "espera la notificación y correo" para conocer el estado de su proceso.

Flujo del Empleado

Los empleados de Agricapital acceden a un panel de control diseñado para sus funciones específicas. El punto de partida es siempre el "Inicio de sesión" con sus credenciales de empleado.

Desde aquí, los roles se dividen para optimizar la gestión. Un "empleado a menudo se dirige a la sección de "Clientes". Si un cliente que busca ayuda no tiene una cuenta aún, el asesor puede fácilmente "crear un usuario" rellenando un formulario para él.

Una vez que el cliente existe en el sistema, el asesor puede "buscar al cliente" y, desde su perfil, seleccionar la opción de "Crédito" para asistirlo directamente en el proceso de completar y "enviar la solicitud", recordándole al cliente que esté atento a las notificaciones por correo.

Por otro lado, el empleado de créditos enfoca su trabajo en la sección de "Solicitudes". Su tarea principal es "revisar las solicitudes" que están "pendientes". Si hay solicitudes esperando, el analista procede a evaluarlas y "cambia el estado al correspondiente", ya sea aprobando, rechazando o solicitando más información, basándose en las reglas de negocio predefinidas y su propio criterio. Si no hay solicitudes pendientes, el flujo para el analista llega a su fin, a la espera de nuevas entradas.

Conclusión

Estos flujos encapsulan la interacción clave entre clientes y empleados dentro de la plataforma de microcréditos de Agricapital. Desde el auto-servicio del cliente hasta la asistencia personalizada y el análisis de solicitudes, el sistema está diseñado para ser intuitivo y eficiente, asegurando una experiencia fluida para todos los participantes.