

Guía de Usuario ABCall Web

Tabla de Contenido

Guía de Usuario ABCall Web	1
¡Bienvenido a ABCall!	2
Descripción de la app y sus beneficios:	2
Primeros Pasos.....	2
Funcionalidades	3
1. Home (Página de inicio):	4
2. Crear Incidente:	5
3. Listar Casos:.....	7
Características principales:.....	7
4. Vista 360 del Caso:.....	8
Características principales:.....	8
5. Crear Gestor:	9
Formulario de Registro de Gestor:.....	9
6. Listar Gestores:.....	11
Características principales:.....	11
7. Crear Cliente:	12
Formulario de Registro de Cliente:	12
Información Básica:	12
Detalles del Plan:.....	13
Usuario de Acceso Web:	13
Imagen del Cliente (Opcional):.....	13
8. Listar Clientes:	14
Características principales:.....	14
9. Preferencias de Colores:.....	15
Especificaciones de Colores:.....	15
Diseño y Usabilidad:	16

¡Bienvenido a ABCall!

Este documento presenta la guía de usuario web para el proyecto final de la Maestría en Ingeniería de Software de la Universidad de Los Andes. ABCall es una aplicación diseñada para transformar la gestión de atención al cliente, ofreciendo una solución completa y adaptable para empresas de todos los tamaños.

Descripción de la app y sus beneficios:

ABCall es una plataforma en la nube que optimiza las interacciones con clientes, mejora la eficiencia operativa y proporciona información clave para la toma de decisiones.

Principales beneficios:

- **Escalabilidad y flexibilidad:** Se adapta a cualquier empresa, desde startups hasta grandes corporaciones, permitiendo gestionar un gran volumen de interacciones por múltiples canales.
- **Automatización inteligente:** Usa machine learning e inteligencia artificial para automatizar tareas, optimizar flujos de trabajo y ofrecer respuestas rápidas y personalizadas.
- **Análisis avanzado:** Proporciona paneles de control e informes detallados para analizar el rendimiento y mejorar la atención al cliente.
- **Reducción de costos:** Mejora la gestión y automatización de tareas, reduciendo significativamente los costos operativos.
- **Mejora en la satisfacción del cliente:** Ofrece atención personalizada, rápida y eficiente, lo que incrementa la satisfacción del usuario.

El documento también explica las funcionalidades de la versión móvil de la aplicación.

Primeros Pasos

Para comenzar a usar ABCall, sigue estos pasos iniciales:

1. **Accede a la plataforma:**
2. Ingresa la URL proporcionada por el equipo de ABCall en tu navegador web. La aplicación es completamente **responsive**, por lo que se adapta perfectamente tanto a dispositivos móviles como a pantallas de escritorio.
3. **Seguridad y acceso:**

ABCall está diseñada con un robusto sistema de seguridad. Solo podrás acceder utilizando el **usuario y contraseña** que te proporcionará el equipo de ABCall. Este acceso está protegido con medidas avanzadas para garantizar la confidencialidad y seguridad de tus datos.

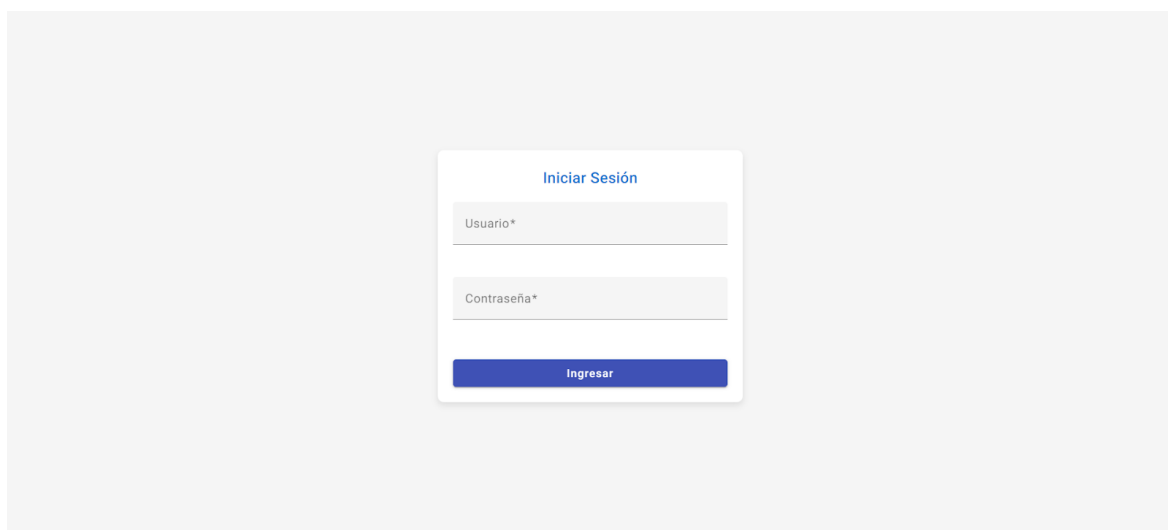
4. Roles de usuario:

Dentro de ABCall, existen **tres tipos de roles** con diferentes niveles de acceso y permisos:

- **Gestor:** Tiene acceso a la gestión operativa de la plataforma, incluyendo la supervisión de las interacciones con los clientes.
- **Administrador:** Tiene control total sobre la configuración y administración general de la plataforma, pudiendo gestionar usuarios y definir parámetros.
- **Cliente:** Accede a las funcionalidades esenciales relacionadas con el seguimiento y resolución de sus solicitudes de atención.

5. Navegación:

Una vez dentro, podrás explorar todas las funcionalidades de la plataforma de manera intuitiva, gracias a su diseño claro y accesible desde cualquier dispositivo.



Funcionalidades

En esta sección se mostrará el flujo y se describirán las principales funcionalidades de la aplicación web, mostrando con imágenes para que la utilización de la aplicación sea más clara.

1. Home (Página de inicio):

El **Home** es la primera pantalla que el usuario ve al iniciar sesión en ABCall, y su contenido varía dependiendo del rol asignado. A continuación, se detalla la información clave visible para cada tipo de usuario:

- **Administrador:**

- El administrador verá un resumen general de la gestión de clientes, incluyendo estadísticas y gráficos sobre el rendimiento de la plataforma, el número de interacciones gestionadas, y métricas clave de satisfacción. Además, tendrá acceso a alertas gráficas que le ayudarán a identificar problemas o áreas de mejora.

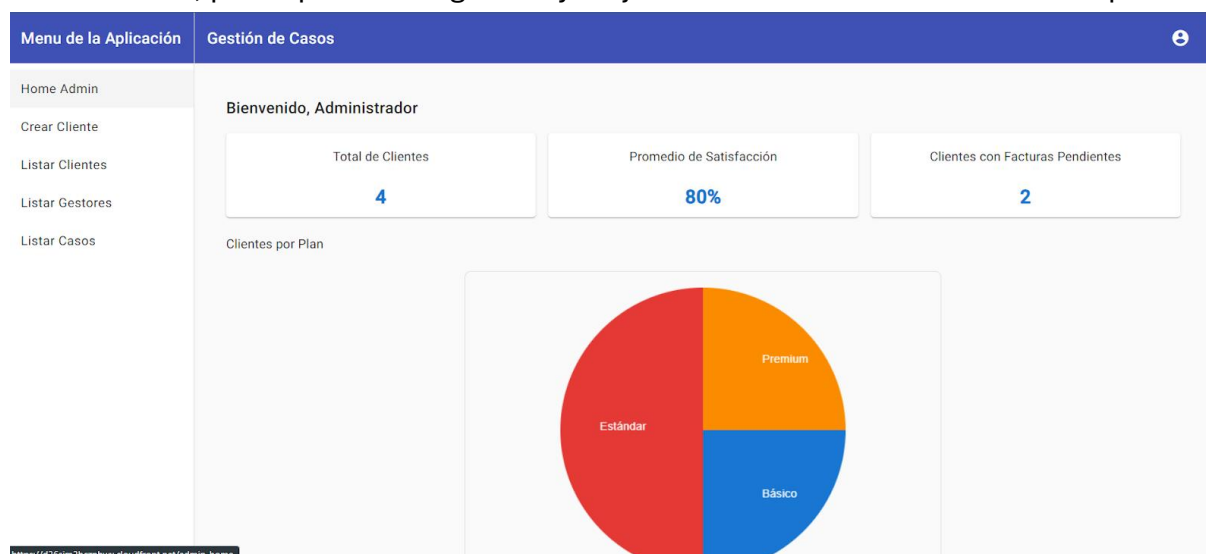
- **Cliente:**

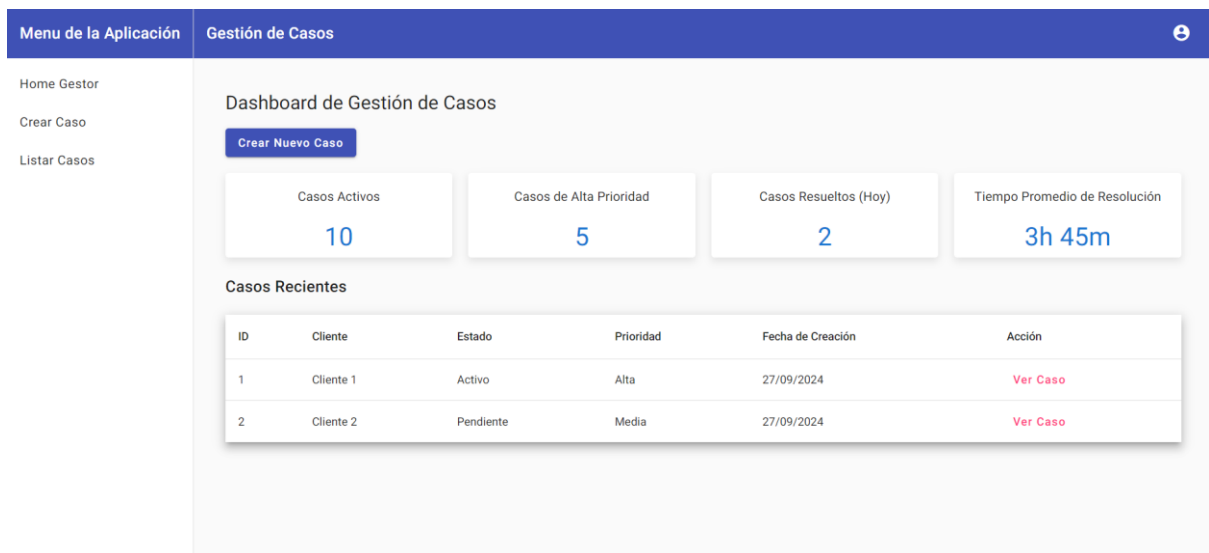
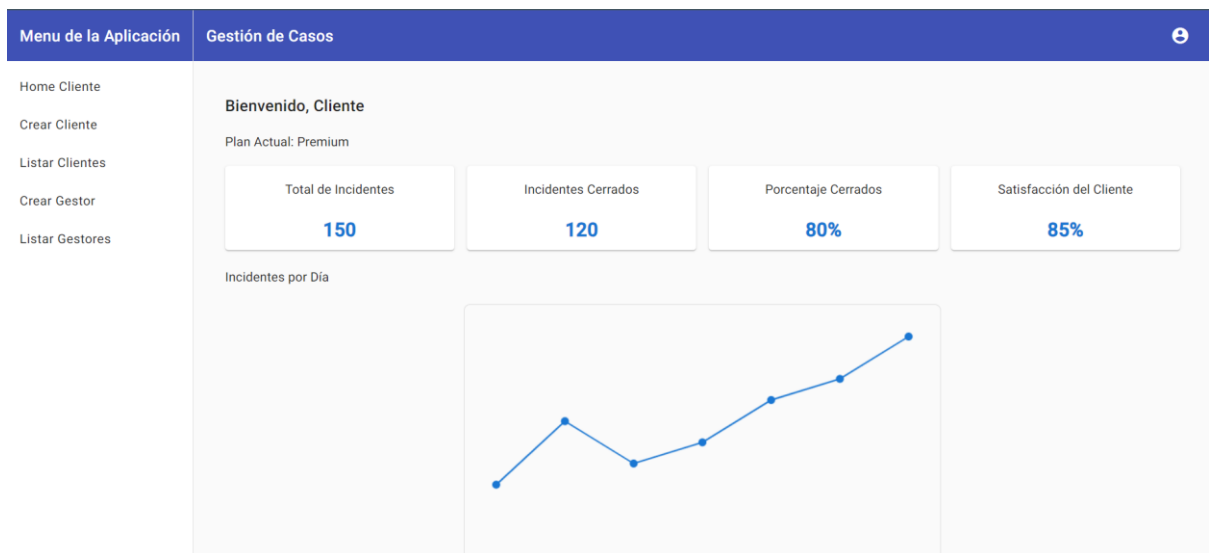
Los clientes tendrán una vista enfocada en la gestión de los **gestores** asignados a su cuenta. Podrán visualizar métricas relacionadas con las interacciones gestionadas, tiempos de respuesta, y un tablero con alertas gráficas que les permitirán monitorear el estado de sus solicitudes.

- **Gestor:**

Los gestores verán su propia **gestión de usuarios**, incluyendo las interacciones que han tenido con los clientes. También tendrán acceso a gráficos que muestran el estado de sus tareas, alertas de seguimiento y recordatorios sobre las solicitudes pendientes.

Cada role tiene un tablero personalizado que muestra la información relevante de manera clara, para optimizar la gestión y mejorar la toma de decisiones en tiempo real.





2. Crear Incidente:

La funcionalidad **Crear Incidente** permite a los usuarios reportar problemas o solicitudes de manera rápida y eficiente. A continuación se describe el formulario con los campos que deben completarse al crear un nuevo incidente:

- **Crear Nuevo Caso:**

Este es el botón que inicia el proceso de creación de un nuevo incidente o caso dentro de la plataforma.

- **Empresa Cliente:**

En este campo, el usuario selecciona la empresa cliente para la cual se está reportando el incidente.

- **Prioridad del Caso:**

Aquí se especifica la prioridad del incidente, que puede ser alta, media o baja, lo que ayudará a gestionar la urgencia del caso.

- **Tipo de Incidente:**

Se elige el tipo de incidente, como problemas técnicos, solicitudes de información, fallos en el servicio, entre otros.

- **Descripción del Caso:**

Una breve descripción del incidente para identificar el problema rápidamente.

- **Describe el Caso:**

En este campo se debe proporcionar una descripción más detallada del incidente, explicando todos los aspectos relevantes para su correcta gestión.

- **Nombre de Contacto:**

Nombre de la persona responsable o que está reportando el caso.

- **Email de Contacto:**

Correo electrónico del contacto que permitirá el seguimiento del incidente y la comunicación sobre el estado del caso.

- **Teléfono de Contacto:**

Número de teléfono del contacto en caso de que sea necesario contactar de forma rápida para obtener más información.

- **Adjuntar Archivos:**

Los usuarios pueden adjuntar archivos (capturas de pantalla, documentos, etc.) que proporcionen más contexto sobre el incidente. En caso de no seleccionar archivos, aparecerá la indicación "Sin archivos seleccionados".

Esta funcionalidad permite a los usuarios registrar y gestionar los incidentes de forma estructurada, facilitando un seguimiento adecuado y la resolución eficiente.

The screenshot displays the 'Gestión de Casos' (Case Management) interface. On the left, a sidebar menu titled 'Menu de la Aplicación' contains three items: 'Home Gestor', 'Crear Caso' (highlighted), and 'Listar Casos'. The main content area is titled 'Gestión de Casos' and features a form for 'Crear Nuevo Caso'. The form includes several input fields: 'Empresa Cliente*' (a dropdown menu), 'Prioridad del Caso*' (a dropdown menu), 'Tipo de Incidente*' (a dropdown menu), 'Descripción del Caso*' (a text area with a clear icon), 'Nombre de Contacto*', 'Email de Contacto*', and 'Teléfono de Contacto*'. At the bottom of the form, there is an 'Adjuntar Archivos:' section with a 'Seleccionar archivo' button and the text 'Sin archivos seleccionados'. A 'Crear Caso' button is located at the bottom right of the form area.

3. Listar Casos:

La funcionalidad **Listar Casos** permite a los gestores visualizar todos los incidentes o casos registrados dentro de la plataforma. Desde esta vista, los gestores pueden gestionar, filtrar y buscar casos de manera eficiente.

Características principales:

- **Lista de Casos:**

Muestra una lista detallada de todos los casos registrados, donde se incluye información clave como el nombre del cliente, tipo de incidente, prioridad, estado y fecha de creación. Esta lista se actualiza en tiempo real para reflejar los casos más recientes.

- **Búsqueda por palabra clave:**

La funcionalidad de búsqueda permite a los usuarios localizar rápidamente casos específicos introduciendo palabras clave como el nombre del cliente, el tipo de incidente o el nombre del contacto.

- **Visualización de detalles:**

Al hacer clic en un caso, los usuarios pueden ver todos los detalles del incidente en una ventana emergente o página dedicada, con la opción de editar o actualizar el estado del caso.

Esta vista optimiza la **listar casos al** ofrecer una forma rápida de revisar el estado de múltiples casos, asegurando que los gestores puedan priorizar y atender los incidentes más urgentes de manera eficiente.

Menu de la Aplicación		Gestión de Casos																																							
<div>Home Gestor</div> <div>Crear Caso</div> <div>Listar Casos</div>		<div>Lista de Casos</div> <div> <div>Buscar</div> <div>Q</div> </div> <table> <tr> <th>ID</th><th>Título</th><th>Prioridad</th><th>Estado</th><th>Fecha de Creación</th><th>Acción</th></tr> <tr> <td>1</td><td>Caso 1</td><td>Media</td><td>Cerrado</td><td>04/07/2024</td><td>Ver</td></tr> <tr> <td>2</td><td>Caso 2</td><td>Baja</td><td>Escalado</td><td>26/07/2020</td><td>Ver</td></tr> <tr> <td>3</td><td>Caso 3</td><td>Media</td><td>En Progreso</td><td>24/07/2022</td><td>Ver</td></tr> <tr> <td>4</td><td>Caso 4</td><td>Baja</td><td>Abierto</td><td>25/05/2020</td><td>Ver</td></tr> <tr> <td>5</td><td>Caso 5</td><td>Media</td><td>Cerrado</td><td>24/01/2024</td><td>Ver</td></tr> </table> <div> <div>Items per page:</div> <div>5</div> <div>1 - 5 of 100</div> <div> <div><<</div> <div><</div> <div>></div> <div>>></div> </div> </div>				ID	Título	Prioridad	Estado	Fecha de Creación	Acción	1	Caso 1	Media	Cerrado	04/07/2024	Ver	2	Caso 2	Baja	Escalado	26/07/2020	Ver	3	Caso 3	Media	En Progreso	24/07/2022	Ver	4	Caso 4	Baja	Abierto	25/05/2020	Ver	5	Caso 5	Media	Cerrado	24/01/2024	Ver
ID	Título	Prioridad	Estado	Fecha de Creación	Acción																																				
1	Caso 1	Media	Cerrado	04/07/2024	Ver																																				
2	Caso 2	Baja	Escalado	26/07/2020	Ver																																				
3	Caso 3	Media	En Progreso	24/07/2022	Ver																																				
4	Caso 4	Baja	Abierto	25/05/2020	Ver																																				
5	Caso 5	Media	Cerrado	24/01/2024	Ver																																				

4. Vista 360 del Caso:

La **Vista 360 del Caso** es una herramienta integral donde el gestor puede interactuar con el cliente, acceder a toda la información relevante del caso, y gestionar su resolución de manera eficiente. En esta vista, el gestor tiene una visión completa y detallada de cada incidente, permitiendo una atención personalizada y optimizada.

Características principales:

- **Interacción con el Cliente:**
- Desde esta vista, el gestor puede chatear directamente con el usuario para resolver sus dudas en tiempo real, ofreciendo asistencia rápida y eficiente. La conversación queda registrada dentro del caso para seguimiento futuro.
- **Información del Caso:**

El gestor puede visualizar toda la información relevante del incidente, incluyendo:

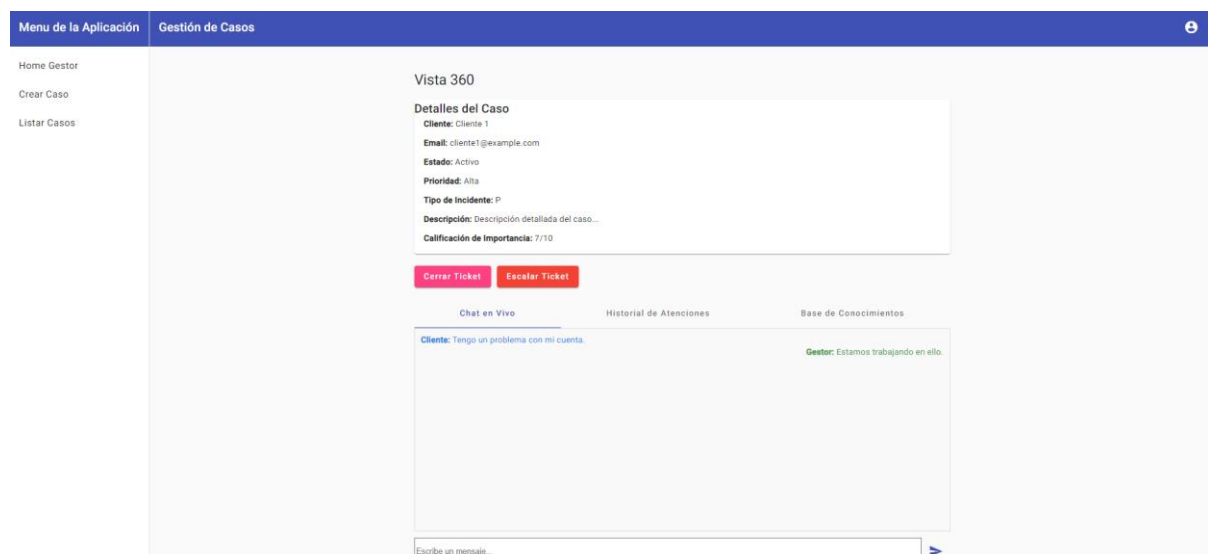
- **Descripción del Caso**
- **Prioridad del Caso** (Alta, Media, Baja)
- **Tipo de Incidente**
- **Nombre del Contacto** y detalles de comunicación (email y teléfono)
- **Fecha de creación y actualizaciones recientes** del caso.
- **Base de Conocimientos:**

El gestor puede acceder a la **Base de Conocimientos**, donde encontrará guías, respuestas comunes, y procedimientos recomendados para casos similares. Esto permite que el gestor valide las razones de un incidente o consulte soluciones ya documentadas para ofrecer una respuesta precisa y consistente.

- **Historial de Atenciones:**

En esta sección, el gestor puede revisar el **historial completo** de atenciones del cliente, verificando si ha tenido casos anteriores y cómo fueron resueltos. Esto le permite contextualizar la situación actual, identificar patrones, y ofrecer un servicio más personalizado basado en la experiencia previa del cliente.

La **Vista 360 del Caso** es una herramienta clave que permite a los gestores no solo resolver los problemas de manera más eficiente, sino también mejorar la **experiencia del cliente** al tener toda la información necesaria al alcance y ofrecer respuestas rápidas y fundamentadas.



5. Crear Gestor:

La funcionalidad **Crear Gestor** permite a los clientes registrar nuevos gestores dentro de la plataforma ABCall. A través de un formulario simple, los clientes pueden agregar gestores que se encargarán de gestionar las interacciones con los usuarios. A continuación, se describen los campos que deben completarse en el proceso de registro:

Formulario de Registro de Gestor:

- **Registrar Nuevo Gestor:**

Esta es la acción que inicia el proceso de creación de un nuevo gestor en la plataforma.

- **Cliente Asignado:**

El cliente selecciona su propia empresa o entidad para la cual el gestor será asignado.

- **Nombre de Usuario:**

Se debe crear un nombre de usuario único que el gestor utilizará para iniciar sesión en la plataforma.

- **Contraseña:**

Se establece una contraseña segura que permitirá al gestor acceder a la plataforma. Es recomendable cumplir con requisitos de seguridad como mínimo de caracteres, inclusión de letras y números, etc.

- **Nombre Completo:**

El nombre completo del gestor que se registrará.

- **Email:**

Correo electrónico del gestor, que se utilizará tanto para el acceso como para el envío de notificaciones.

- **Teléfono:**

Número de teléfono del gestor, si es necesario para contacto o notificaciones.

- **Recibir Notificaciones por Email:**

Opción para habilitar o deshabilitar las notificaciones automáticas por correo electrónico, relacionadas con el estado de los casos y las interacciones con los usuarios.

- **Recibir Notificaciones por Teléfono:**

Opción para habilitar o deshabilitar las notificaciones por SMS o llamadas telefónicas para alertas y actualizaciones importantes.

- **Estado:**

Define el estado actual del gestor, con la opción de marcarlo como **Activo** o **Inactivo**, según la disponibilidad o situación laboral del gestor.

Una vez completado y enviado el formulario, el nuevo gestor quedará registrado en la plataforma y podrá empezar a gestionar las interacciones asignadas.

Menu de la Aplicación	Gestión de Casos	
Home Cliente Crear Cliente Listar Clientes Crear Gestor Listar Gestores	<div>Registrar Nuevo Gestor</div> <div>Cliente Asignado*</div> <div>Nombre de Usuario*</div> <div>Contraseña*</div> <div>Nombre Completo*</div> <div>Email*</div> <div>Teléfono*</div> <div><input type="checkbox"/> Recibir Notificaciones por Email</div> <div><input type="checkbox"/> Recibir Notificaciones por Teléfono</div> <div>Estado*</div> <div>Activo</div>	

6. Listar Gestores:

La funcionalidad Listar Gestores permite a los usuarios (principalmente clientes y administradores) visualizar una lista de los gestores registrados en la plataforma. Esta vista ofrece una manera sencilla de gestionar y revisar la información de los gestores asignados a una empresa.

Características principales:

- **Lista de Gestores:**

Muestra una tabla con todos los gestores registrados, donde se incluye información clave como:

- **Nombre Completo**
- **Nombre de Usuario**
- **Email**
- **Teléfono**
- **Estado (Activo/Inactivo)**

- **Búsqueda por palabra clave:**

Los usuarios pueden buscar gestores específicos introduciendo palabras clave relacionadas con el nombre completo, el nombre de usuario, o el correo electrónico.

- **Opciones de Gestión:**







Desde esta vista, los administradores o clientes pueden:

- **Editar** la información de un gestor.
- **Cambiar el estado** de un gestor (activar o desactivar).

- **Eliminar** a un gestor de la plataforma si ya no es necesario.

La **vista de Listar Gestores** permite una gestión eficiente de los recursos humanos en la plataforma, proporcionando a los usuarios las herramientas necesarias para mantener actualizada y organizada la lista de gestores.

Menu de la Aplicación	Gestión de Casos					
Home Cliente						
Crear Cliente						
Listar Clientes						
Crear Gestor						
Listar Gestores						

Lista de Gestores					
Usuario	Nombre	Estado	Fecha de Registro	Casos Gestionados	Acciones
gestor1	Gestor Uno	Activo	31/08/2023	10	 
gestor2	Gestor Dos	Inactivo	14/08/2023	5	 
gestor3	Gestor Tres	Activo	19/07/2023	20	 

7. Crear Cliente:

La funcionalidad **Crear Cliente** permite a los administradores registrar nuevos clientes dentro de la plataforma ABCall. Este proceso incluye el llenado de un formulario con información básica, detalles del plan asignado y credenciales de acceso. A continuación, se describen los campos que deben completarse:

Formulario de Registro de Cliente:

Crear Nuevo Cliente:

- Inicia el proceso de registro de un nuevo cliente en la plataforma.

Información Básica:

- **Nombre del Cliente:**

El nombre completo de la empresa o cliente que se está registrando.

- **Contacto:**

Nombre de la persona responsable o principal punto de contacto para la empresa cliente.

- **Email:**

Correo electrónico del contacto, utilizado para recibir notificaciones y para la comunicación directa con el equipo de ABCall.

- **Teléfono:**

Número de teléfono del contacto para comunicaciones más rápidas o en caso de emergencias.

Detalles del Plan:

- **Plan Asignado:**

Aquí se selecciona el plan que se le asigna al cliente (por ejemplo, básico, premium, personalizado), dependiendo de las necesidades de la empresa y los servicios contratados.

- **Estado:**

Define si el cliente está **Habilitado** o **Inhabilitado** para usar la plataforma en el momento del registro.

- **Fecha de Creación:**

Fecha en la que se está registrando al cliente (mostrada automáticamente como **28/09/2024** en este caso).

Usuario de Acceso Web:

- **Usuario:**

Nombre de usuario que se creará para que el cliente acceda a la plataforma.

- **Contraseña:**

Contraseña que se asignará al cliente para acceder al sistema. Debe cumplir con los requisitos de seguridad definidos.

Imagen del Cliente (Opcional):

- Los usuarios pueden subir una **imagen o logo** de la empresa cliente para personalizar su perfil en la plataforma. Si no se selecciona un archivo, aparecerá "Sin archivos seleccionados."

Una vez completado el formulario y enviado, el nuevo cliente estará registrado en la plataforma, y se generarán las credenciales de acceso para que pueda comenzar a gestionar sus interacciones y casos en ABCall.

Menu de la Aplicación | Gestión de Casos

Home Cliente
Crear Cliente
Listar Clientes
Crear Gestor
Listar Gestores

Crear Nuevo Cliente

Información Básica

Nombre del Cliente* Contacto*

Email* Teléfono*

Detalles del Plan

Plan Asignado* Estado*

Fecha de Creación: 28/09/2024 **Habilitado**

Usuario de Acceso Web

Usuario* Contraseña*

Imagen del Cliente (Opcional) [Seleccionar archivo](#) Sin archivos seleccionados

Crear Cliente

8. Listar Clientes:

La funcionalidad **Listar Clientes** permite a los administradores y usuarios autorizados visualizar una lista completa de los clientes registrados en la plataforma ABCall. Esta vista ofrece una forma eficiente de gestionar la información de los clientes, actualizar datos y realizar seguimientos.

Características principales:

- **Lista de Clientes:**

Muestra una tabla con todos los clientes registrados, donde se incluye información clave como:

- **Nombre del Cliente**
- **Contacto Principal**
- **Email**
- **Teléfono**
- **Plan Asignado**
- **Estado (Habilitado/Inhabilitado)**
- **Fecha de Creación**

- **Búsqueda por palabra clave:**

Permite a los usuarios buscar rápidamente a un cliente específico introduciendo palabras clave como el nombre del cliente, el contacto o el correo electrónico.

- **Opciones de Gestión:**

Desde esta vista, los usuarios pueden realizar varias acciones para gestionar a los clientes:

- **Editar** la información del cliente.
- **Cambiar el estado** del cliente (habilitar o inhabilitar).
- **Ver detalles completos** del cliente, incluyendo la información de contacto, plan y usuarios asociados.
- **Eliminar** a un cliente de la plataforma si ya no es necesario.

La funcionalidad de **Listar Clientes** facilita una gestión centralizada de todos los clientes de la plataforma, proporcionando acceso rápido a su información y permitiendo acciones administrativas según sea necesario.

ID	Nombre	Contacto	Plan	Estado	Acción
1	Cliente 1	Contacto 1	Básico	Inactivo	Ver
2	Cliente 2	Contacto 2	Premium	Activo	Ver
3	Cliente 3	Contacto 3	Básico	Activo	Ver
4	Cliente 4	Contacto 4	Estándar	Activo	Ver
5	Cliente 5	Contacto 5	Básico	Activo	Ver

9. Preferencias de Colores:

En la sección de **Preferencias de Colores**, los usuarios podrán personalizar la apariencia de la plataforma para mejorar la experiencia de usuario (UX) y alinearse con sus preferencias visuales o con la identidad de su empresa. En ABCall, se ha optado por un esquema de colores basado en el **Indigo Blue**, utilizando componentes de la librería **Material UI**, que ofrece una estética moderna y accesible.

Especificaciones de Colores:

- **Color Primario: Indigo Blue (#3F51B5)**

El tono principal de la plataforma, usado en los encabezados, botones principales, y elementos de navegación. Este color proporciona una apariencia profesional y moderna, asegurando un contraste adecuado para la legibilidad.

- **Color Secundario: Light Indigo (#C5CAE9)**

Utilizado para fondos suaves, resaltados secundarios y elementos de interacción menos prominentes. Ayuda a crear una interfaz limpia y despejada.

- **Color de Texto: Blanco (#FFFFFF)**

El texto principal y los íconos sobre fondos de Indigo Blue utilizarán blanco para garantizar un alto contraste y una mejor legibilidad.

Diseño y Usabilidad:

- **Material UI:**

La interfaz está diseñada con componentes **Material Design**, asegurando que la plataforma tenga un diseño coherente, accesible y optimizado tanto para escritorio como dispositivos móviles. El uso de Material UI facilita la implementación de animaciones sutiles y transiciones que hacen que la experiencia sea más fluida e intuitiva.

- **Temas Oscuros y Claros:**

Se pueden habilitar opciones de tema claro y oscuro según la preferencia del usuario, manteniendo la paleta de colores basada en **Indigo Blue** como punto de partida.

- **Accesibilidad:**

Se ha tenido en cuenta la accesibilidad de los colores, asegurando que cumplan con los estándares WCAG para garantizar un contraste suficiente para usuarios con dificultades visuales.

Esta sección garantiza que la experiencia del usuario en ABCall no solo sea funcional, sino también estéticamente agradable y accesible, utilizando una combinación de **colores modernos y componentes de Material UI** que se adaptan a diferentes necesidades.