

Guía de Usuario ABCall Móvil

Tabla de contenido

<i>Guía de Usuario ABCall Móvil</i>	1
Descripción de la app y sus beneficios:	2
Beneficios clave:.....	2
Primeros pasos:	3
Autenticación del usuario:	3
Funcionalidades:	4
Creación de incidentes:.....	4
Listado de incidentes:	7
Encuesta de satisfacción:	9
Chatbot:	10
Cerrar sesión:	11
Preferencias de colores de aplicación:	12
Glosario:	14

¡Bienvenido al proyecto ABCall!

Este documento describe la guía de usuario móvil para el proyecto final de la Maestría en Ingeniería de Software de la Universidad de Los Andes. ABCall es una aplicación innovadora que busca revolucionar la forma en que las empresas gestionan la atención al cliente, ofreciendo una solución integral y escalable para empresas de todos los tamaños.

Descripción de la app y sus beneficios:

ABCall es una plataforma de atención al cliente basada en la nube que ofrece una amplia gama de funcionalidades para optimizar la interacción con los clientes, mejorar la eficiencia operativa y obtener información valiosa para la toma de decisiones.

Beneficios clave:

- **Escalabilidad y flexibilidad:** ABCall se adapta a las necesidades de empresas de todos los tamaños, desde emprendimientos hasta grandes corporaciones. Permite gestionar un alto volumen de llamadas e interacciones con clientes a través de múltiples canales.
- **Automatización inteligente:** La plataforma integra machine learning e inteligencia artificial para automatizar tareas, optimizar flujos de trabajo y ofrecer respuestas rápidas y personalizadas a los clientes.
- **Análisis y reportes avanzados:** La plataforma ofrece dashboards e informes detallados que permiten analizar el rendimiento de la atención al cliente, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas.
- **Reducción de costos:** ABCall optimiza la gestión de la atención al cliente, reduce la necesidad de personal y automatiza tareas, lo que se traduce en una reducción significativa de los costos operativos.
- **Mejora de la satisfacción del cliente:** La atención personalizada, la respuesta rápida a las solicitudes y la resolución eficiente de los problemas contribuyen a mejorar la satisfacción del cliente.

En este documento, se detallan las especificaciones y funcionalidades de la aplicación móvil.

Primeros pasos:

La aplicación tiene un APK que será dado por nosotros, una vez lo tenga por favor instálelo siguiendo los pasos que sugiere cada dispositivo y marcándola como una aplicación confiable.

Para comenzar, se va a encontrar con una funcionalidad para la autenticación del usuario, aumentando la seguridad del sistema y evitando suplantación de identidad.

A continuación se describirá más a detalle este proceso de autenticación.

Autenticación del usuario:

Una vez ingrese a la aplicación, debe seleccionar el tipo de documento que tenga, su respectivo número de documento y la empresa en la cual desea reportar el incidente.

Acto seguido, debe registrar un correo electrónico o un número de teléfono válido, con alguno de los dos es suficiente pero si desea registrar los dos también se permite.

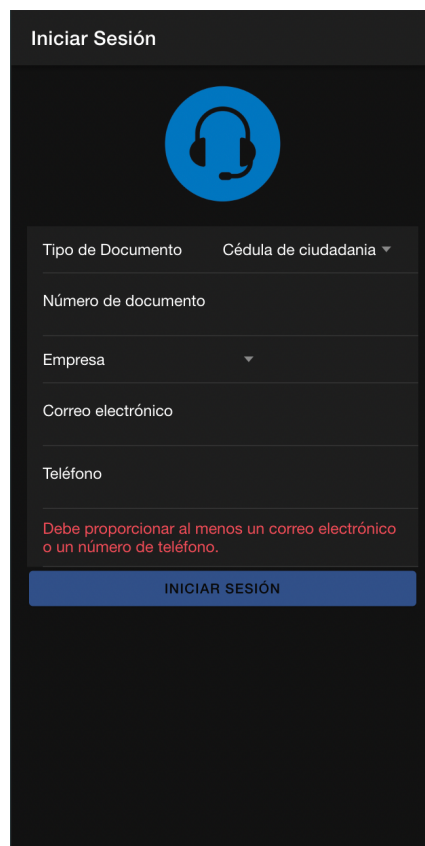


Imagen 1: Pantalla de inicio de sesión.

Después de registrar los valores correspondientes y que el sistema valide que la información es correcta, el botón de inicio de sesión se habilitará, debe picar en dicho botón para poder avanzar. Debe estar atento de sus dispositivos ya que a su correo o número de teléfono llegará un mensaje con un código de seis (6) dígitos.

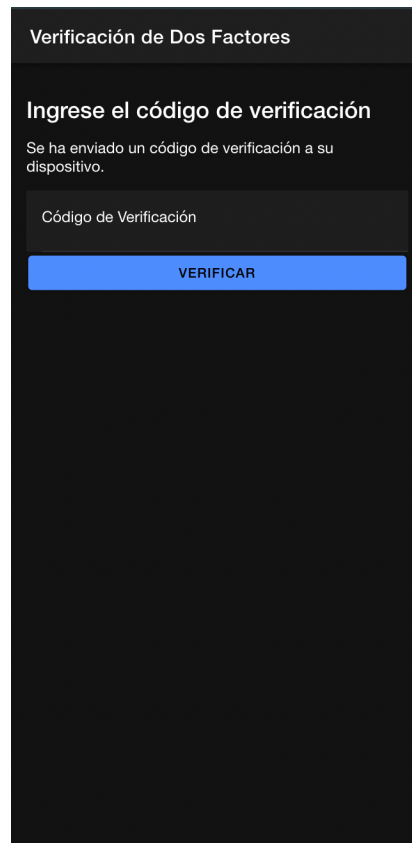


Imagen 2: Pantalla de validación de doble factor.

En el momento que tenga el código, debe registrarlo en el campo correspondiente y picar en el botón de **Verificar**, si el código es correcto se le permitirá el ingreso al aplicativo, de lo contrario saldrá un mensaje para que por favor verifique que el código es correcto.

Si no logra ingresar al aplicativo debe comunicarse con el equipo de soporte al número **+57 601 202 20 20**.

Funcionalidades:

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

Creación de incidentes:

Como se mencionó en la introducción, el objetivo principal de la aplicación es poder registrar los incidentes, motivo por el cual, una vez pase los controles de acceso al sistema, será redirigido a la pestaña de crear incidente, donde se encontrará con un formulario corto para registrar la información correspondiente y adjuntar archivos con un límite de 10 MB cada uno, en caso de ser necesario.

Es importante que registre cada uno de los campos solicitados en el formulario, esto con el fin de que tengamos la información lo más completa posible para que podamos realizar un seguimiento adecuado al caso presentado. Cabe resaltar que el campo de correo electrónico tiene validaciones para asegurar que sea un correo válido, es decir tiene que tener el caracter arroba (@) y al menos un punto (.), Para el caso del teléfono, solo se permite el caracter suma (+) y solo números, hasta un máximo de 20 dígitos.

Crear PQR

Información de la PQR

Tipo de PQR *

Descripción *

Nombre *

Correo electrónico *

Teléfono *

Archivos adjuntos

Adjuntar archivos

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

CREAR PQR

Crear Incidente Listar Incidentes Encuesta Chatbot Perfil

Crear PQR

Información de la PQR

Tipo de PQR *
Petición

Descripción *
Descripción de prueba

Nombre *
John Doe

Correo electrónico *
john.doe@gmail.com

Teléfono *
3214567890

Archivos adjuntos

Adjuntar archivos

Elegir archivos 6f92d572-19df-4f19-b77a-106d9cd505a4.pdf

6f92d572-19df-4f19-b77a-106d9cd505a4.pdf

CREAR PQR

Crear Incidente Listar Incidentes Encuesta Chatbot Perfil

Imagen 3: Pantalla de Crear incidente vacía. Imagen 4: Pantalla de Crear incidente llena.

Una vez se valide la información y esta sea correcta, aparecerá un aviso donde se le preguntará si está seguro de enviar el caso con los datos dados o desea cancelar la operación

para modificar u omitir el envío de este. Si confirma la acción, saldrá un mensaje de confirmación del envío junto con el número del radicado correspondiente al caso recién enviado. Si pica en OK se quitará la ventana que le había salido y estará de nuevo en la ventana con el formulario para crear el incidente con los campos vacíos para registrar otro caso si así lo desea o para seguir navegando por el aplicativo.

Crear PQR

Información de la PQR

Tipo de PQR *

Petición

Descripción *

Descripción de prueba

Nombre *

John Doe

Correo *

john

Teléfono *

3214

Confirmar envío

¿Está seguro de que desea enviar esta PQR?

CANCELAR ENVIAR

Archivos adjuntos

Adjuntar archivos

Elegir archivos 6f92d572-19df-4f19-b77a-106d9cd505a4.pdf

6f92d572-19df-4f19-b77a-106d9cd505a4.pdf

CREAR PQR

Crear Incidente Listar Incidentes Encuesta Chatbot Perfil

Imagen 5: Confirmación de envío de PQR.

Crear PQR

Información de la PQR

Tipo de PQR *

Descripción *

Nombre *

PQR Enviada

Su PQR ha sido enviada exitosamente. Su número de radicado es: dcd11a38-6c2f-4804-992d-86de955d8401

OK

Archivos adjuntos

Adjuntar archivos

Elegir archivos 6f92d572-19df-4f19-b77a-106d9cd505a4.pdf

CREAR PQR

Crear Incidente Listar Incidentes Encuesta Chatbot Perfil

Imagen 6: PQR enviado correctamente.

Listado de incidentes:

En el menú inferior, al picar en Listar incidentes, la aplicación le redirigirá al listado de incidentes que históricamente haya tenido, con una información general en el listado, pudiendo identificar por color el estado del incidente. Donde el estado Abierto es de color azul, En proceso de color amarillo y Cerrado de color verde. También hay una barra de búsqueda donde puede filtrar por tipo de PQR o por el estado de estas.

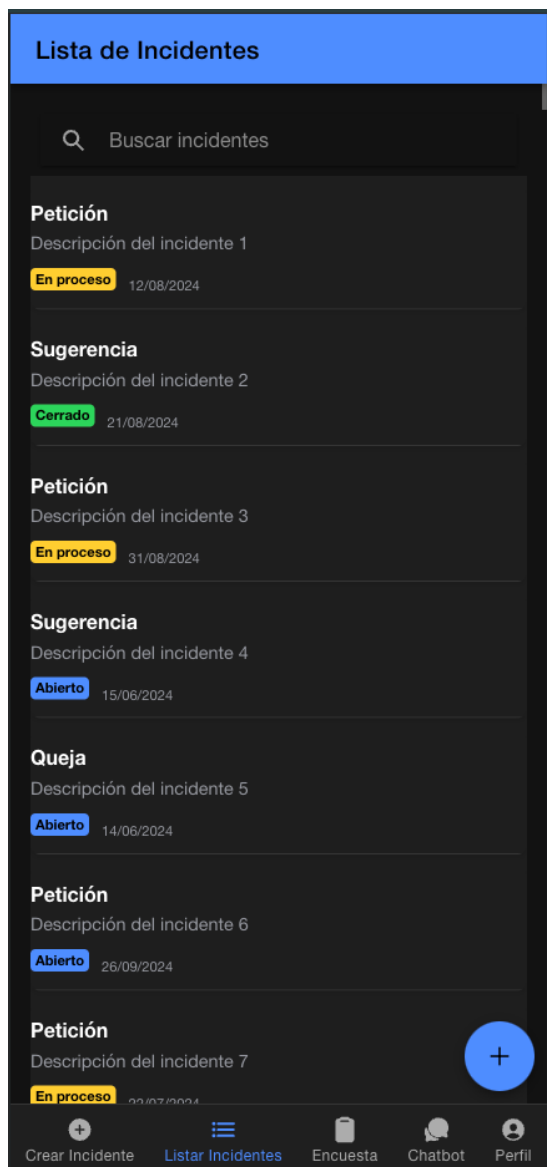


Imagen 7: Listado de incidentes.

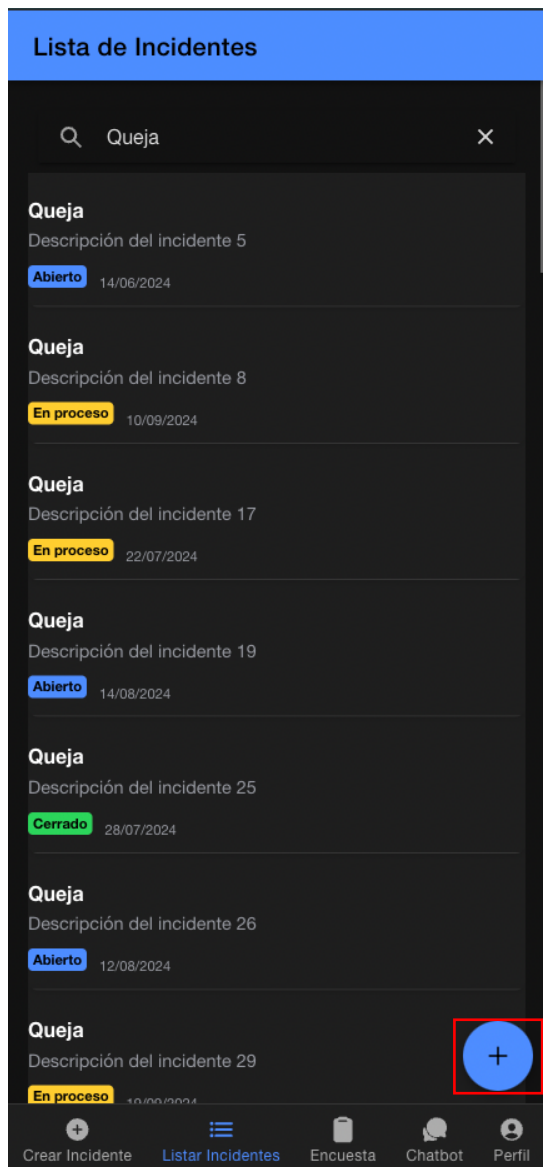


Imagen 8: Uso de barra de búsqueda.

Si desea ver el detalle de algún incidente, puede picar en cualquier lugar de la casilla del incidente en el que desee ahondar, e inmediatamente será redirigido al detalle del incidente seleccionado, pudiendo ver la información completa relacionada.

Si pica en el botón con el símbolo de suma, será redirigido al formulario de creación de incidente (recuadro rojo).

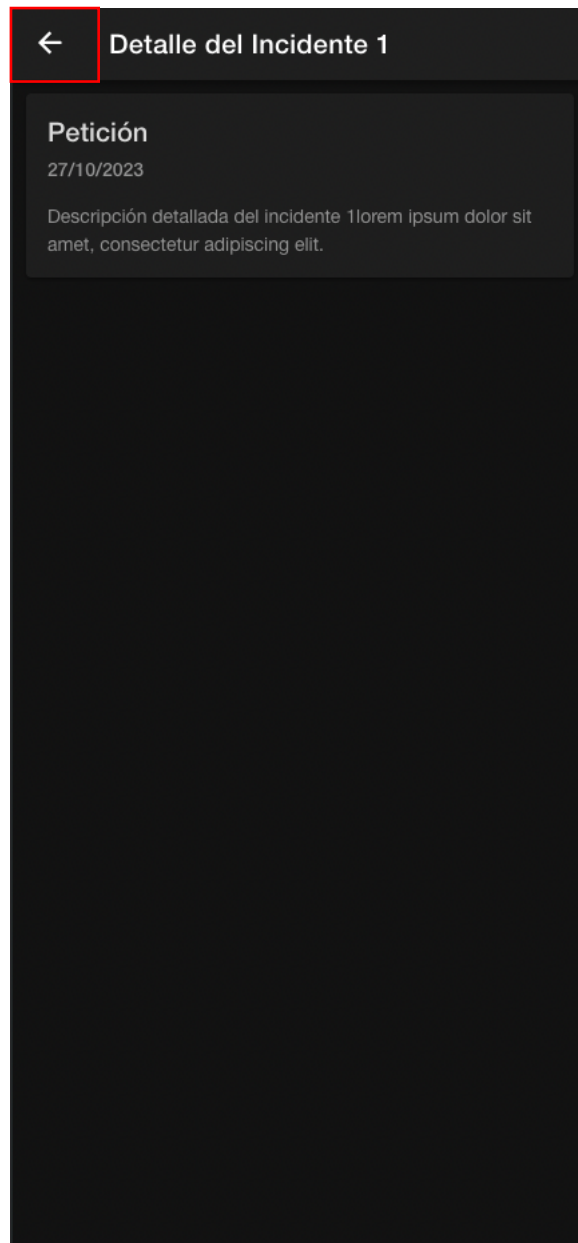


Imagen 9: Detalle de un incidente

En el detalle del incidente también podrá devolverse de nuevo al listado picando en la fecha de la parte superior izquierda (recuadro rojo)

Encuesta de satisfacción:

Con el fin de que usted como usuario califique el servicio prestado, se habilitó esta encuesta de satisfacción, donde puede puntuar la satisfacción en una escala de 1 a 10, siendo 1 muy insatisfecho y 10 muy satisfecho. Adicional, puede dejar comentarios complementando la calificación si así lo desea.

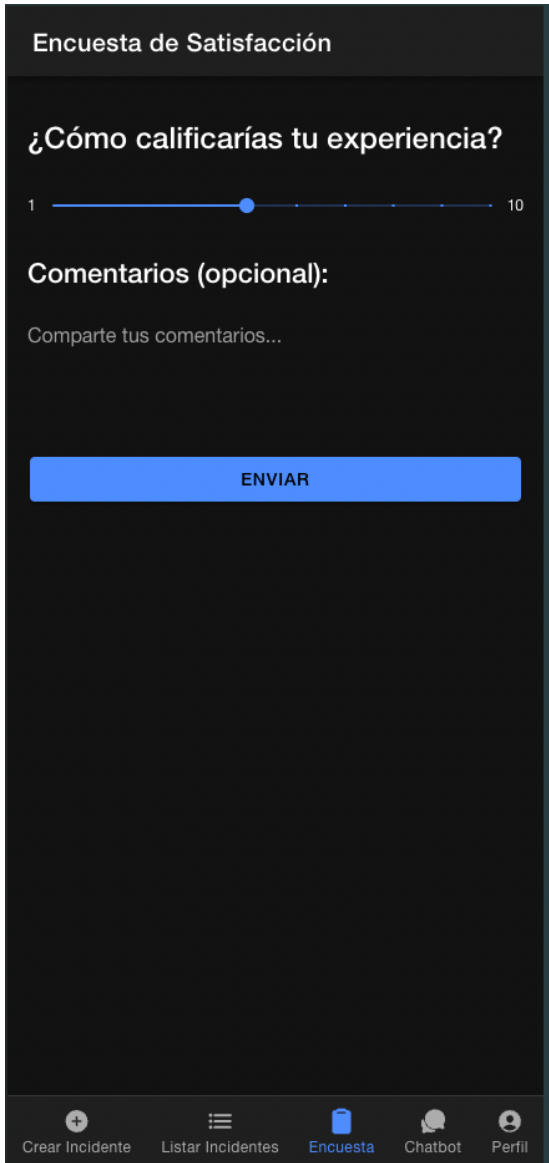


Imagen 10: Encuesta de satisfacción

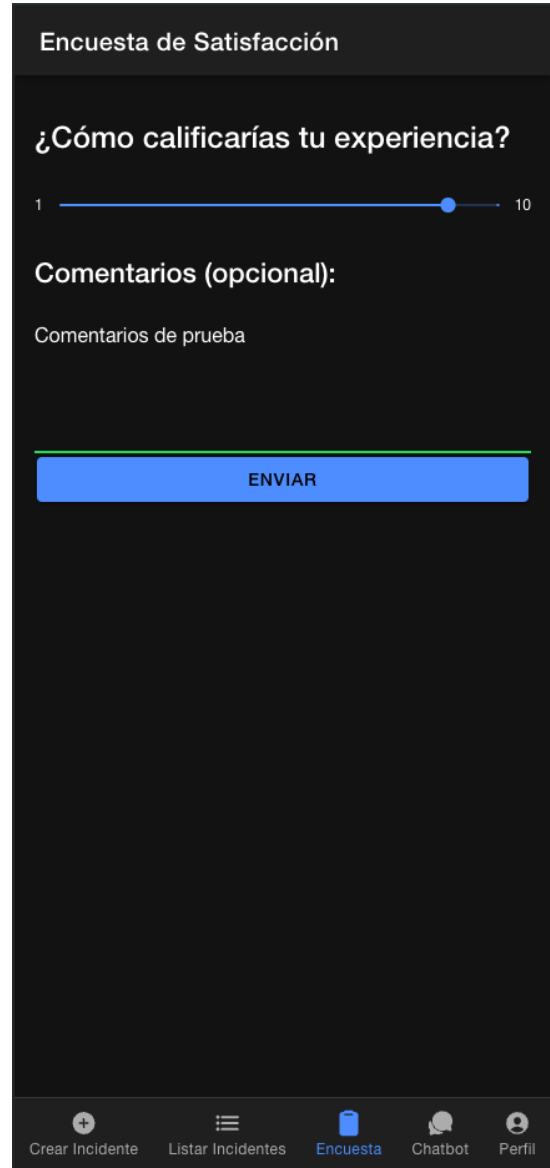


Imagen 11: Llenado de encuesta de prueba

Una vez califique el servicio y deje los comentarios pertinentes, si pica en el botón Enviar, saldrá un aviso agradeciéndole por la información brindada y al dar en OK, se devolverá a la ventana de la encuesta, con el campo de comentarios vacío y la barra de calificación de nuevo en la mitad, en ese punto puede seguir navegando libremente por el aplicativo.

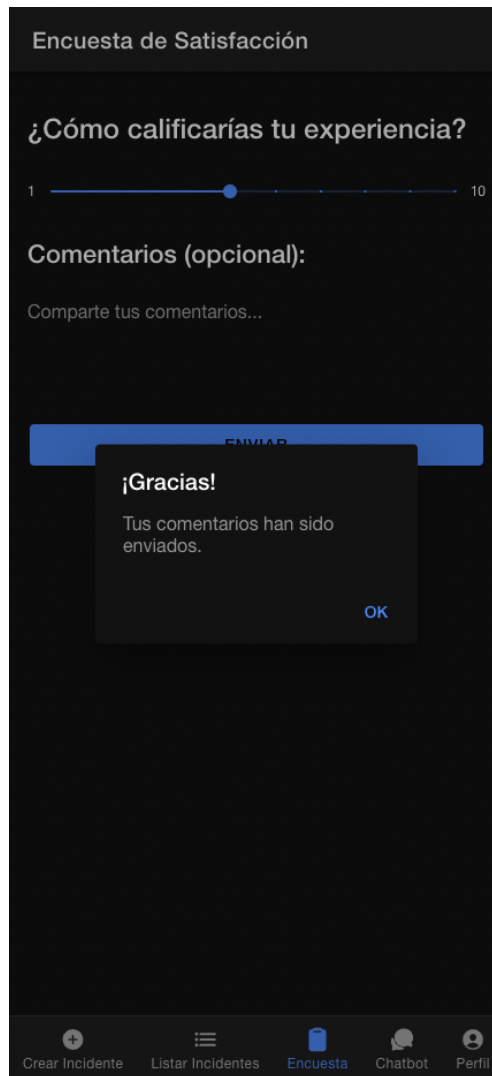


Imagen 12: Confirmación de envío de encuesta de satisfacción

Chatbot:

Esta funcionalidad permite resolver en cualquier hora del día (24/7) las dudas más frecuentes que tiene respecto a algún servicio gracias a la integración de este chat con inteligencia artificial generativa, lo único que tiene que hacer es escribir su pregunta o inquietud en el campo de texto en la parte inferior (rectángulo rojo imagen 13), luego picar en Enviar, en ese momento se dará por iniciada la conversación. Si desea terminar el chat puede navegar a alguna de las otras pestañas en el menú inferior.

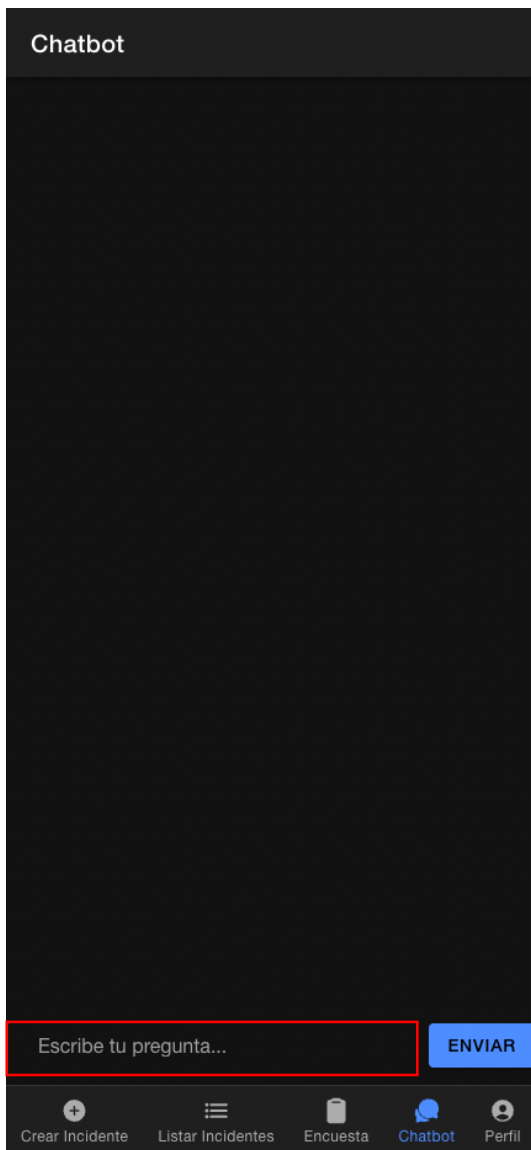


Imagen 13: Pantalla de chatbot.



Imagen 14: Conversación con chatbot.

En caso de considerar que el Chatbot presenta respuestas incoherentes o inapropiadas no dude en ponerse en contacto con nosotros para dar solución lo más pronto posible. Tu reporte es muy importante para nosotros.

Cerrar sesión:

Si desea cerrar sesión en la aplicación, debe dirigirse a la ventana de Perfil donde además de ver la información básica de su cuenta, tiene la opción de cerrar sesión, donde debe picar en el botón rojo que dice Cerrar sesión, allí saldrá un aviso preguntándole si está seguro de realizar dicha acción. En caso de cancelar la operación, se devolverá a la ventana de Perfil, pero si la confirma, será redirigido inmediatamente a la página de Iniciar sesión (Imagen 1).

Es importante resaltar que las opciones de Editar perfil, Cambiar contraseña y Configuración estarán disponibles en otra versión de la aplicación.

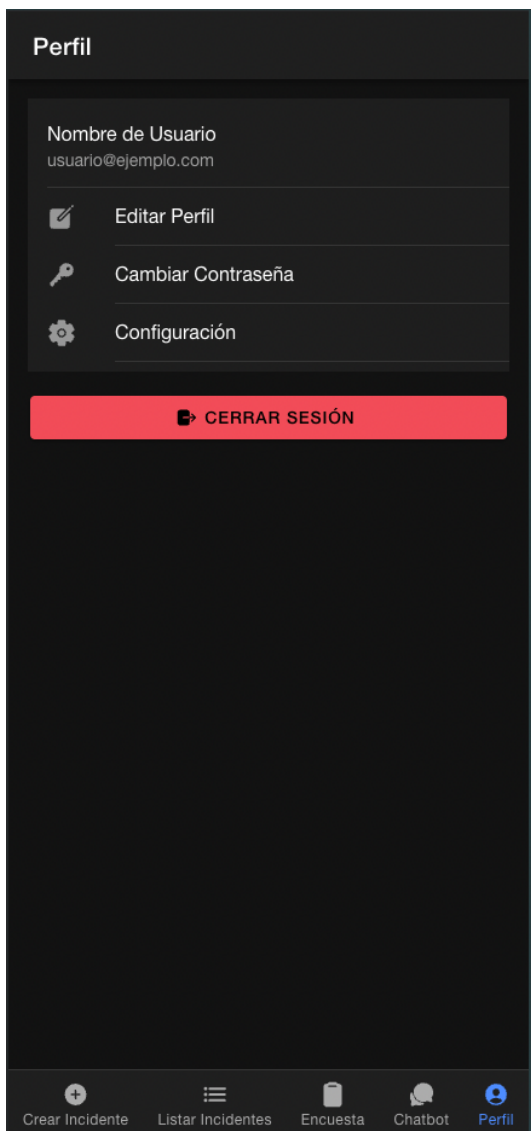


Imagen 15: Pantalla de Perfil.

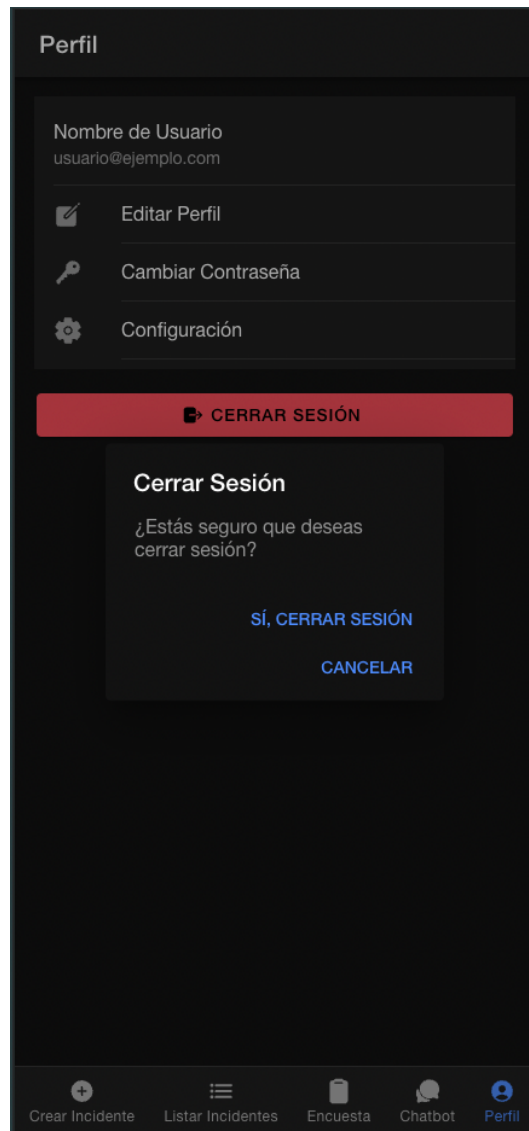



Imagen 16: Confirmación cierre de sesión.

Preferencias de colores de aplicación:

Como se vio en la descripción de las funcionalidades previamente mostradas, la aplicación estaba en modo oscuro, sin embargo, dependiendo de las preferencias del dispositivo, la aplicación puede cambiar automáticamente a modo claro, permitiendo lograr de esta manera una mejor accesibilidad a la aplicación y personalización dependiendo de los gustos del usuario sin perder legibilidad o claridad en los textos o imágenes dentro de esta.

A continuación se muestran las principales pantallas en modo claro:

Iniciar Sesión



Tipo de Documento

Cédula de ciudadanía ▾

Número de documento

3434243

Empresa

Empresa 1 ▾

Correo electrónico

Teléfono

3132132342

INICIAR SESIÓN

Crear PQR

Información de la PQR

Tipo de PQR *

Descripción *

Nombre *

Correo electrónico *

Teléfono *

Archivos adjuntos

Adjuntar archivos

Elegir archivos Sin archivos seleccionados

CREAR PQR

Crear Incidente

Listar Incidentes

Encuesta

Chatbot

Perfil

Lista de Incidentes

Buscar incidentes

Petición

Descripción del incidente 1

En proceso26/07/2024

Petición

Descripción del incidente 2

En proceso02/07/2024

Sugerencia

Descripción del incidente 3

Cerrado20/07/2024

Queja

Descripción del incidente 4

Cerrado23/06/2024

Sugerencia

Descripción del incidente 5

Abierto20/07/2024

Sugerencia

Descripción del incidente 6

En proceso01/07/2024

Petición

Descripción del incidente 7

En proceso26/07/2024

Crear Incidente

Listar Incidentes

Encuesta

Chatbot

Perfil

Encuesta de Satisfacción

¿Cómo calificarías tu experiencia?

110

Comentarios (opcional):

Comparte tus comentarios...

ENVIAR

Chatbot

hola

¡Hola! ¿En qué puedo ayudarte?

horario

Nuestro horario de atención es de lunes a viernes de 9:00 a 18:00.

Escribe tu pregunta...ENVIAR

Crear Incidente

Listar Incidentes

Encuesta

Chatbot

Perfil

Perfil

Nombre de Usuario

usuario@ejemplo.com

Editar Perfil

Cambiar Contraseña

Configuración

CERRAR SESIÓN

Crear Incidente

Listar Incidentes

Encuesta

Chatbot

Perfil

Glosario:

- **APK:** Archivo de paquete de Android. Es el formato de archivo utilizado para distribuir e instalar aplicaciones en dispositivos Android.
- **Autenticación de doble factor:** Método de seguridad que requiere dos formas de verificación para acceder a una cuenta, como una contraseña y un código enviado al teléfono.
- **Chatbot:** Programa informático que utiliza inteligencia artificial para simular una conversación con un usuario humano.
- **Incidente (PQR):** Petición, queja o reclamo. Se refiere a una solicitud o problema reportado por un usuario.
- **Modo oscuro/claro:** Esquemas de color de la interfaz de usuario que utilizan principalmente colores oscuros o claros, respectivamente.
- **Pestaña:** Sección de la aplicación que se puede acceder a través del menú inferior.
- **Radicado:** Número de identificación asignado a un incidente.