

Diseño del sitio web

Jorge Armando Toloza Carvajal

**Análisis y desarrollo de software
Ficha # 2627106**

Instructor: Carlos Ernesto Lizarazo Sierra

**SENA
Regional Santa fe de Antioquia
Julio 2023**

Introducción:

El desarrollo de un prototipo utilizando herramientas de prototipado, como Mockit, para el software del callcenter es una estrategia efectiva para visualizar y probar la funcionalidad y la experiencia del usuario antes de implementar la solución final. Este enfoque permite identificar posibles mejoras, recopilar comentarios y realizar ajustes tempranos, lo que ahorra tiempo y recursos en etapas posteriores del desarrollo. En este contexto, se propone utilizar Mockit para crear un prototipo del software del callcenter y explorar diferentes escenarios y funcionalidades clave antes de pasar a la fase de desarrollo completa.

Objetivo 1:

Visualizar la interfaz de usuario y la navegación del software del callcenter

Al desarrollar el prototipo con Mockit, el objetivo principal es crear una representación visual de la interfaz de usuario del software del callcenter. Esto permitirá comprender cómo los diferentes elementos de la interfaz se organizan y cómo los usuarios interactuarán con ellos. Mediante el diseño de las pantallas y la creación de transiciones y flujos de navegación, el prototipo ayudará a visualizar cómo se moverán los usuarios a través del software y cómo se relacionarán con las diversas funciones y características.

Objetivo 2:

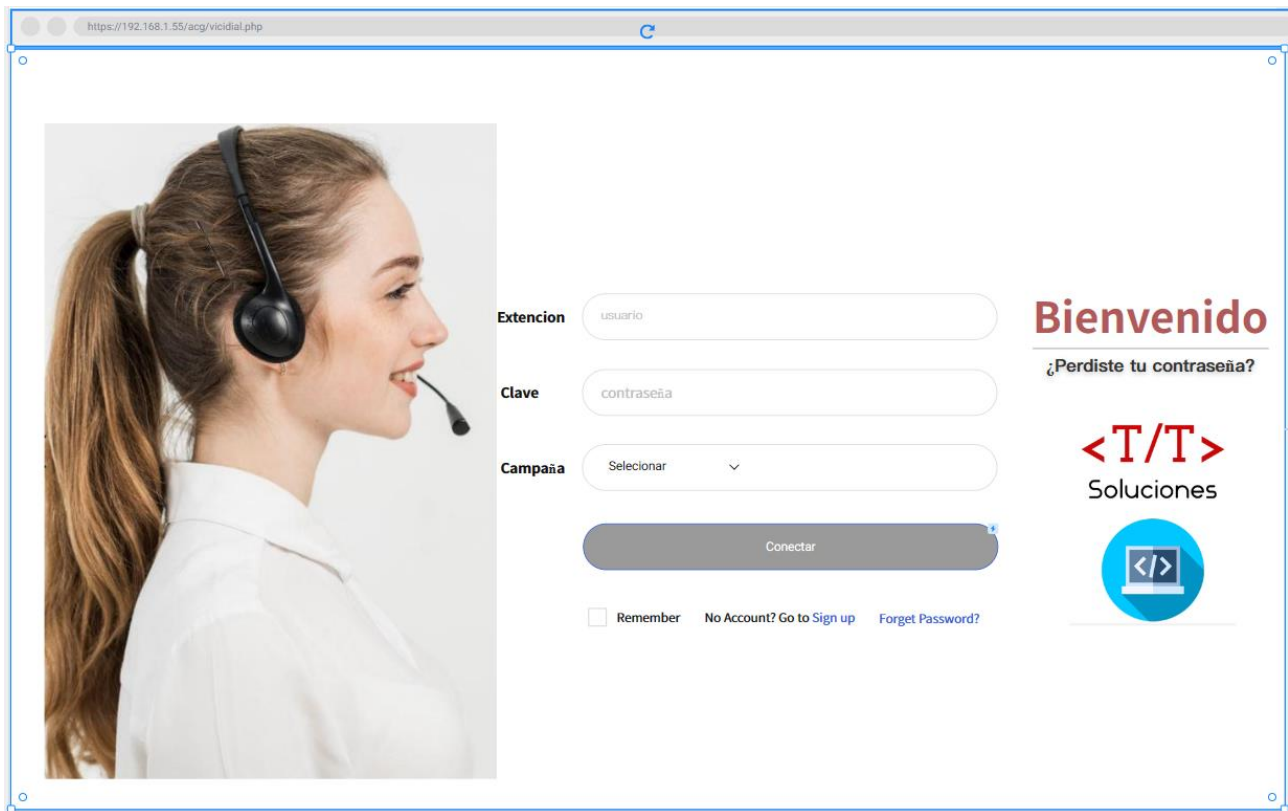
Probar la funcionalidad básica y validar los requisitos del software del callcenter

El segundo objetivo del prototipo es probar la funcionalidad básica del software del callcenter y validar los requisitos definidos. El prototipo permitirá simular diferentes escenarios y acciones que los usuarios realizarán en el software. Esto ayudará a identificar posibles mejoras o problemas de usabilidad antes de invertir tiempo y recursos en la implementación completa del software. Al interactuar con el prototipo, los usuarios y los stakeholders podrán proporcionar comentarios valiosos y verificar si el software cumple con los requisitos y expectativas iniciales.

En resumen, el uso de Mockit para desarrollar un prototipo del software del callcenter ofrece una oportunidad para visualizar la interfaz de usuario, probar la funcionalidad básica y validar los requisitos antes de avanzar en el desarrollo completo. Este enfoque mejora la eficiencia y reduce los riesgos al obtener una visión temprana del producto y permitir ajustes iterativos durante las etapas iniciales del proceso de desarrollo.

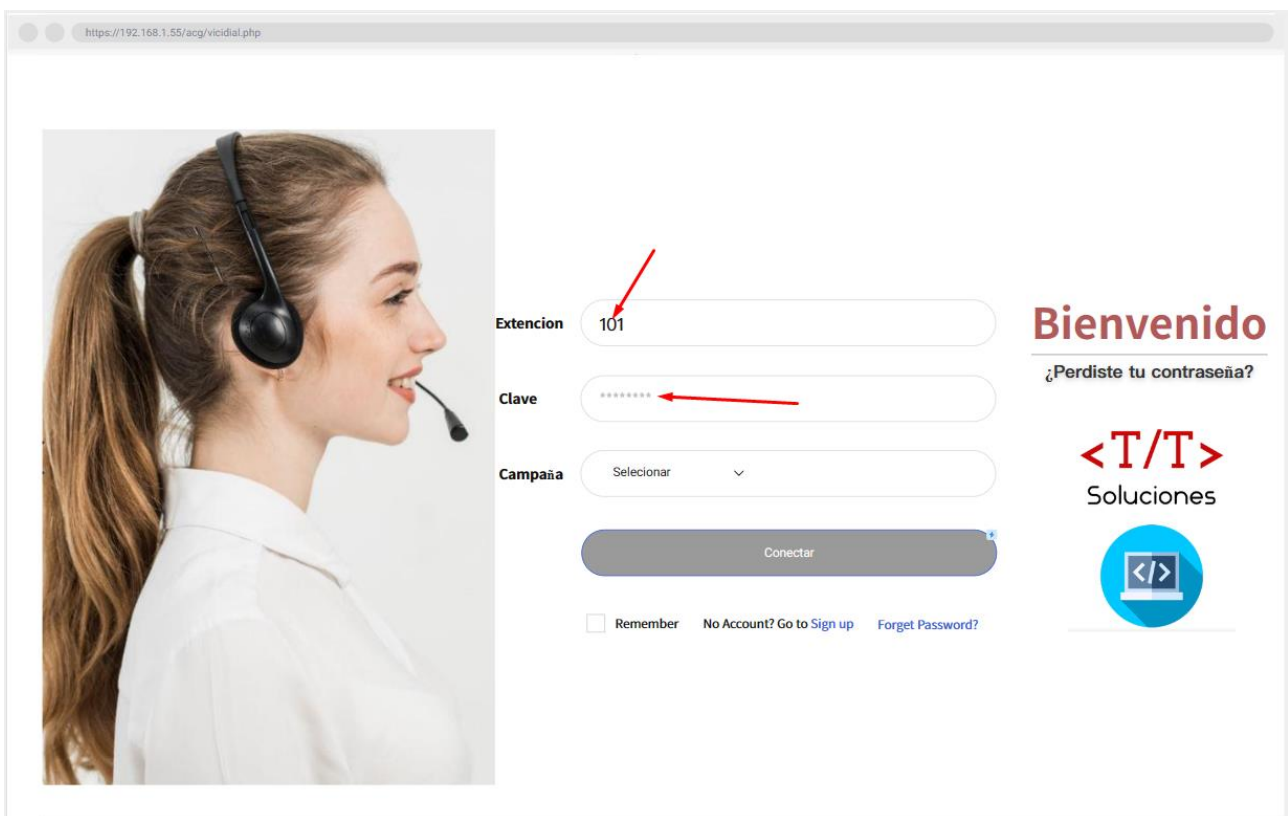
1. Diseño grafico de la interfaz.

1.1 . Pantalla inicial



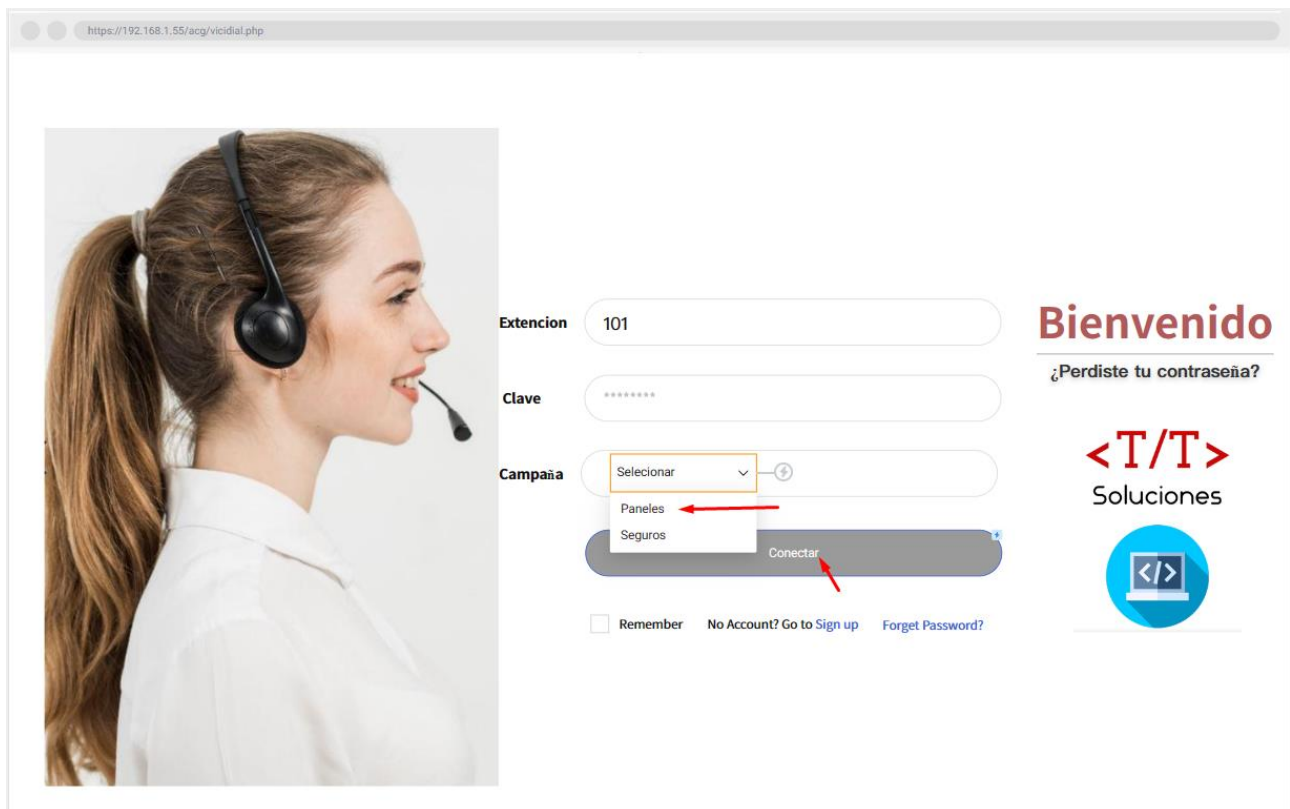
The screenshot shows a web browser window with the URL `https://192.168.1.55/acg/vicidial.php`. The page features a large image of a woman wearing a headset on the left. To the right of the image are three input fields: "Extencion" with the placeholder "usuario", "Clave" with the placeholder "contraseña", and "Campaña" with a dropdown menu labeled "Seleccionar". Below these fields is a "Conectar" button. At the bottom left, there is a "Remember" checkbox and links for "No Account? Go to Sign up" and "Forget Password?". On the right side, the text "Bienvenido" is displayed in a large, bold, red font, followed by the link "¿Perdiste tu contraseña?". Below this is a red "<T/T>" logo and the text "Soluciones", accompanied by a blue circular icon with a code symbol.

1.2. Registro de usuario



This screenshot shows the same login interface as the previous one, but with user input. The "Extencion" field now contains the number "101", and the "Clave" field contains a masked password represented by eight asterisks. Two red arrows point to the input fields: one to the "Extencion" field and another to the "Clave" field. The rest of the interface, including the "Campaña" dropdown, the "Conectar" button, the "Remember" checkbox, and the links for "No Account? Go to Sign up" and "Forget Password?", remains the same. The right side of the page, featuring the "Bienvenido" text, the "<T/T>" logo, and the "Soluciones" text with the code icon, is also unchanged.

1.3. Selección de campaña y conexión



https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Extencion 101

Clave *****

Campaña Seleccionar ▼

Paneles

Seguros


Conectar

☐ Remember No Account? Go to Sign up Forget Password?

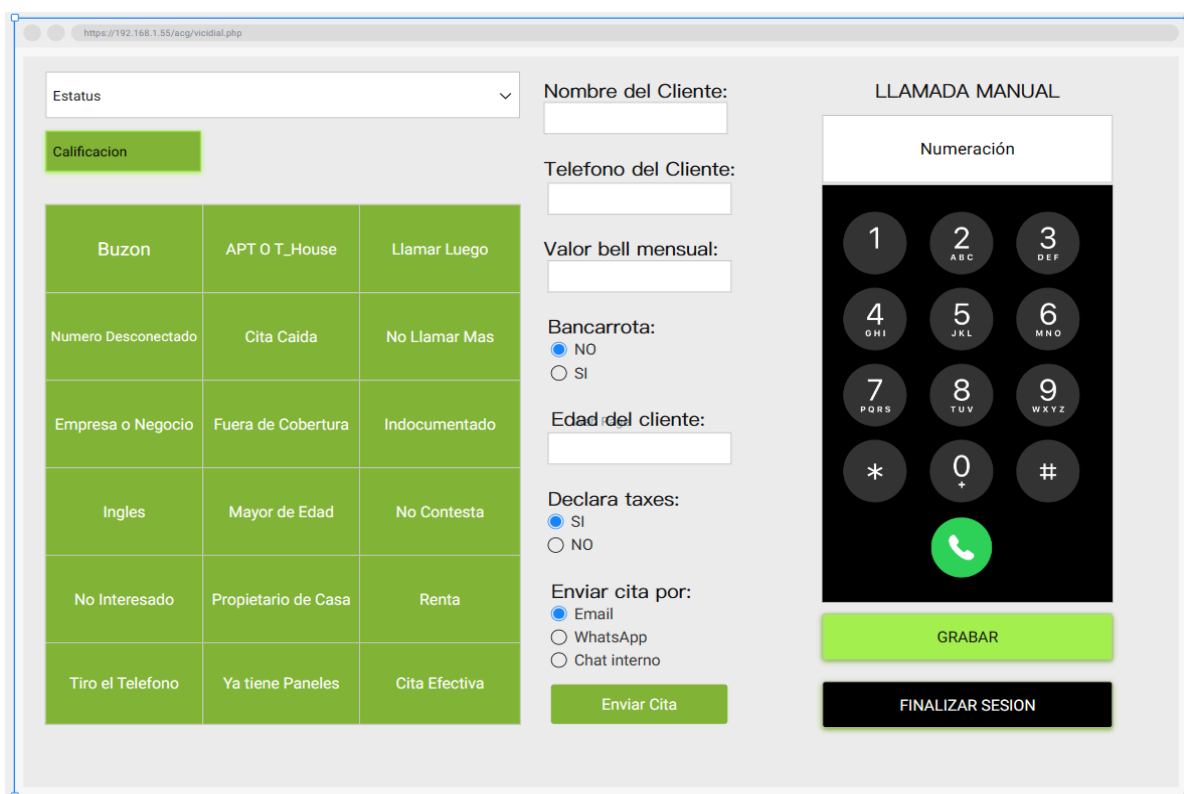
Bienvenido

¿Perdiste tu contraseña?

<T/T>
Soluciones



2. Pantalla # 2, después del registro



https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Estatus ▼

Calificación

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Inglés	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:
☒ NO
☐ SI

Edad del cliente:

Declarar taxes:
☒ SI
☐ NO

Enviar cita por:
☒ Email
☐ WhatsApp
☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

GRABAR

FINALIZAR SESION

Seleccionar Estatus según corresponda activo para recibir llamadas o pause para ir a descansar

https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Estatus

Pausa

Activo

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Ingles	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:

☒ NO
☐ SI

Edad del cliente:

Declara taxes:

☒ SI
☐ NO

Enviar cita por:

☒ Email
☐ WhatsApp
☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1

2
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

0
+

#

GRABAR

FINALIZAR SESION

2.2 Si el estatus es activo empezaran a entrar llamadas y el asesor de acuerdo a lo que sucedió en cada llamada deberá calificarla como corresponda

https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Estatus

Calificacion

Buzon

APT O T_House

Llamar Luego

Numero Desconectado

Cita Caída

No Llamar Mas

Empresa o Negocio

Fuera de Cobertura

Indocumentado

Ingles

Mayor de Edad

No Contesta

No Interesado

Propietario de Casa

Renta

Tiro el Telefono

Ya tiene Paneles

Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:

☒ NO
☐ SI

Edad del cliente:

Declara taxes:

☒ SI
☐ NO

Enviar cita por:

☒ Email
☐ WhatsApp
☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1

2
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

0
+

#

GRABAR

FINALIZAR SESION

2.3 En el caso de que durante la llamada el cliente muestre interés por la visita para la explicación del producto el asesor deberá dar clic en cita efectiva y empezar a tomar los datos del cliente

The screenshot shows a web form titled "LLAMADA MANUAL". On the left is a grid of green buttons for status selection. In the center are input fields for client information. On the right is a numeric keypad and two action buttons. Red arrows trace the path from the "Cita Efectiva" button to the input fields and then to the "Enviar Cita" button.

Form Fields and Options:

- Estatus:** Dropdown menu.
- Calificación:** Green button.
- Grid of Buttons:**

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Ingles	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva
- Form Fields:**
 - Nombre del Cliente: [Input Field]
 - Telefono del Cliente: [Input Field]
 - Valor bell mensual: [Input Field]
 - Bancarrota: ☒ NO, ☐ SI
 - Edad del cliente: [Input Field]
 - Declara taxes: ☒ SI, ☐ NO
 - Enviar cita por: ☒ Email, ☐ WhatsApp, ☐ Chat interno
- Action Buttons:** "Enviar Cita" (green), "GRABAR" (green), "FINALIZAR SESION" (black).

2.4 Seleccionar la forma de envío de la cita y enviar cita

This screenshot is identical to the previous one, but a red arrow points directly to the "Enviar Cita" button, highlighting the final step of the process.

2.5 En el caso de que el asesor necesite hacer una llamada manual deberá poner el estatus en pause y luego marcar el numero del cliente y luego clic al botón llamar

https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Estatus ▼

Pausa

Activo

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Ingles	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:

☒ NO

☐ SI

Edad del cliente:

Declara taxes:

☒ SI

☐ NO

Enviar cita por:

☒ Email

☐ WhatsApp

☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

GRABAR

FINALIZAR SESION

2.6 Cuando el asesor convence al cliente de recibir la visita, el asesor deberá pinchar sobre el botón grabar

https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Estatus ▼

Calificacion

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Ingles	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:

☒ NO

☐ SI

Edad del cliente:

Declara taxes:

☒ SI

☐ NO

Enviar cita por:

☒ Email

☐ WhatsApp

☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1 2 3

4 5 6

7 8 9

* 0 #

GRABAR

FINALIZAR SESION

2.7 Cuando el asesor termina su turno deberá dar clic sobre el botón finalizar sesión

https://192.168.1.55/ecg/vicidial.php

Estatus ▼

Calificación

Buzon	APT O T_House	Llamar Luego
Numero Desconectado	Cita Caída	No Llamar Mas
Empresa o Negocio	Fuera de Cobertura	Indocumentado
Ingles	Mayor de Edad	No Contesta
No Interesado	Propietario de Casa	Renta
Tiro el Telefono	Ya tiene Paneles	Cita Efectiva

Nombre del Cliente:

Telefono del Cliente:

Valor bell mensual:

Bancarrota:
☒ NO
☐ SI

Edad del cliente:

Declara taxes:
☒ SI
☐ NO

Enviar cita por:
☒ Email
☐ WhatsApp
☐ Chat interno

Enviar Cita

LLAMADA MANUAL

Numeración

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

GRABAR

FINALIZAR SESION

3. Link para visualizar Diseño grafico de la interfaz

[#CallBucDial-分享](https://mockitt.wondershare.com/proto/FXwNHBrxwych40ex0V5o/sharing?view_mode=read_only)

```
<iframe  
src="https://mockitt.wondershare.com/proto/FXwNHBrxwych40ex0V5o/embed/v2/sharing?  
view_mode=read_only" allowTransparency="true" frameborder="0"></iframe>
```