

Selección herramientas para prototipado

Jorge Armando Toloza Carvajal

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

Instructor: Carlos Ernesto Lizarazo Sierra

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

Introducción al Uso de Mockitt

En el proceso de desarrollo del programa de call center al que hemos estado dedicando nuestros esfuerzos, hemos empleado la herramienta Mockitt como una parte fundamental de nuestra estrategia de diseño y prototipado. Mockitt se ha convertido en un aliado esencial para visualizar y simular de manera efectiva la funcionalidad y flujo del programa antes de su implementación completa. En este documento, presentaremos una introducción al uso de Mockitt en nuestro proyecto de call center, así como el objetivo principal de emplear esta herramienta en nuestra fase de diseño y desarrollo.

Objetivo del Uso de Mockitt:

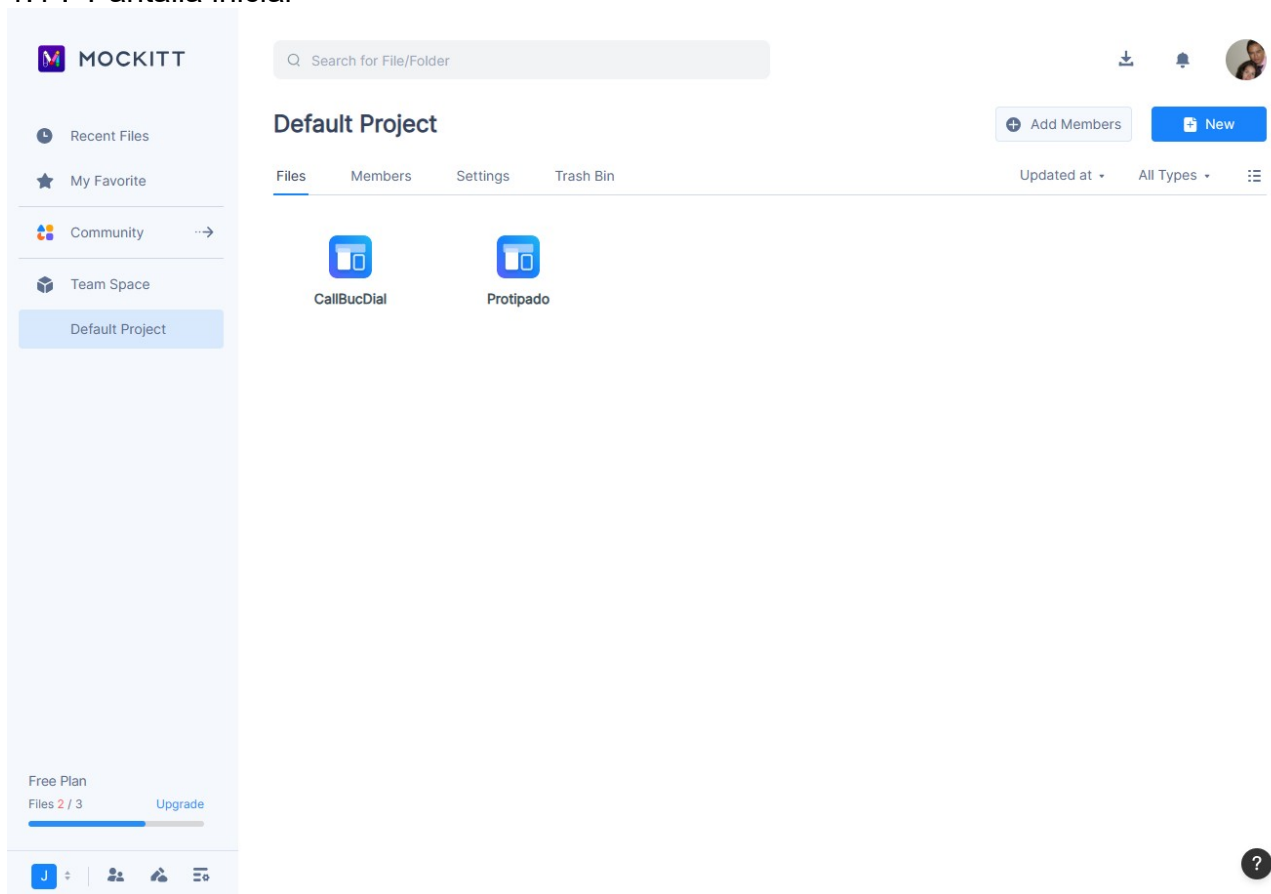
El objetivo principal de utilizar Mockitt en el proceso de desarrollo de nuestro programa de call center es permitirnos crear prototipos interactivos y visualmente representativos de las diferentes interfaces y flujos que compondrán nuestra aplicación. A través de la simulación de la experiencia del usuario, Mockitt nos ayuda a identificar posibles problemas de usabilidad, diseñar soluciones intuitivas y recopilar retroalimentación temprana de los stakeholders y usuarios potenciales.

Mediante el uso de Mockitt, buscamos lograr los siguientes objetivos específicos:

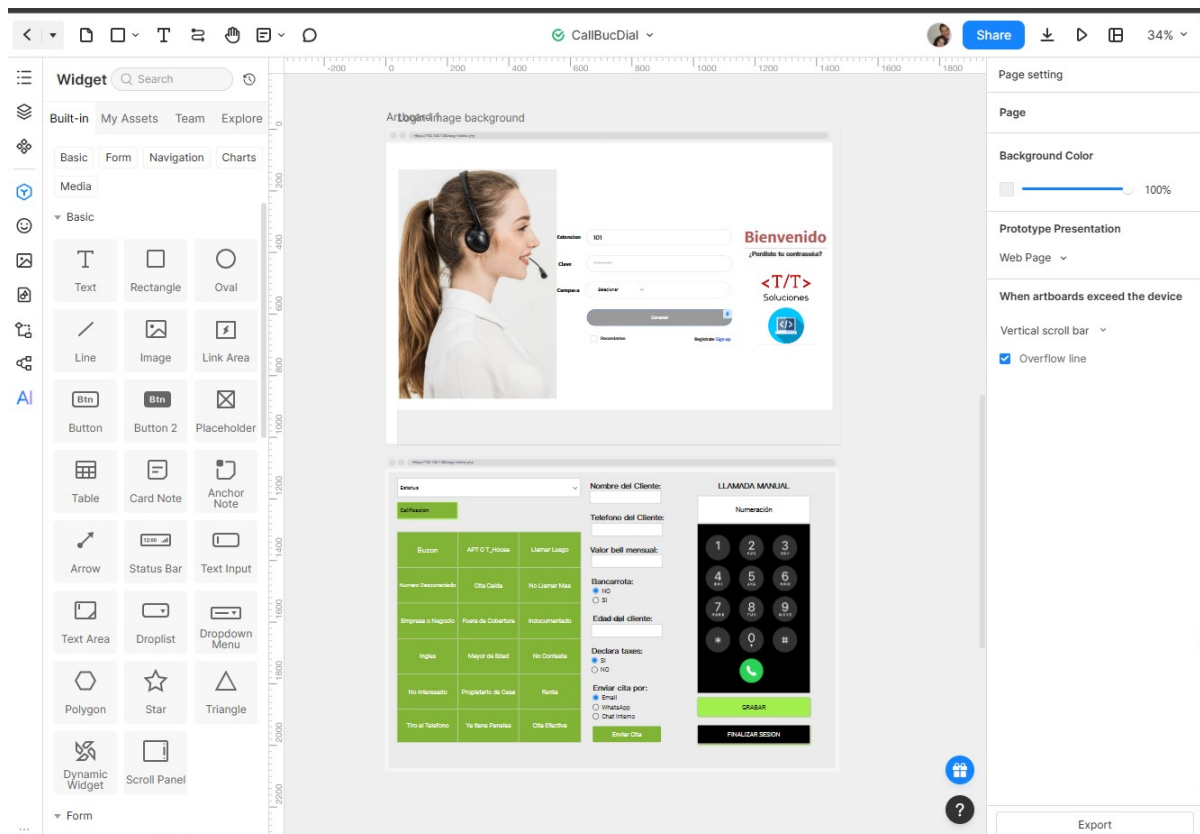
- 1. Visualización Clara y Concisa:** Mockitt nos permite plasmar nuestras ideas de diseño en un formato visualmente atractivo y fácilmente comprensible. Esto ayuda a los miembros del equipo a tener una visión compartida del producto final y reduce la posibilidad de malentendidos.
- 2. Iteración Eficiente:** Al crear prototipos interactivos en Mockitt, podemos probar diferentes enfoques de diseño y recopilar comentarios de manera rápida. Esto facilita la iteración y refinamiento continuo de la interfaz y la experiencia del usuario.
- 3. Detección Temprana de Problemas:** Al simular la interacción del usuario con el programa a través de Mockitt, podemos identificar posibles obstáculos o inconvenientes en el flujo de trabajo. Esto nos permite abordar problemas antes de que lleguen a la etapa de desarrollo, ahorrando tiempo y recursos.
- 4. Comunicación Efectiva:** Utilizar Mockitt nos ayuda a comunicar nuestras ideas de diseño de manera efectiva tanto dentro del equipo como con los interesados externos. Los prototipos interactivos permiten una comprensión más profunda de la funcionalidad y la navegación.
- 5. Validación de Conceptos:** Al presentar prototipos a los usuarios y partes interesadas, podemos validar conceptos y recibir retroalimentación valiosa antes de comprometernos con el desarrollo completo. Esto reduce el riesgo de crear una aplicación que no cumpla con las expectativas de los usuarios.

1. Diseño grafico de la interfaz desde Mockitt

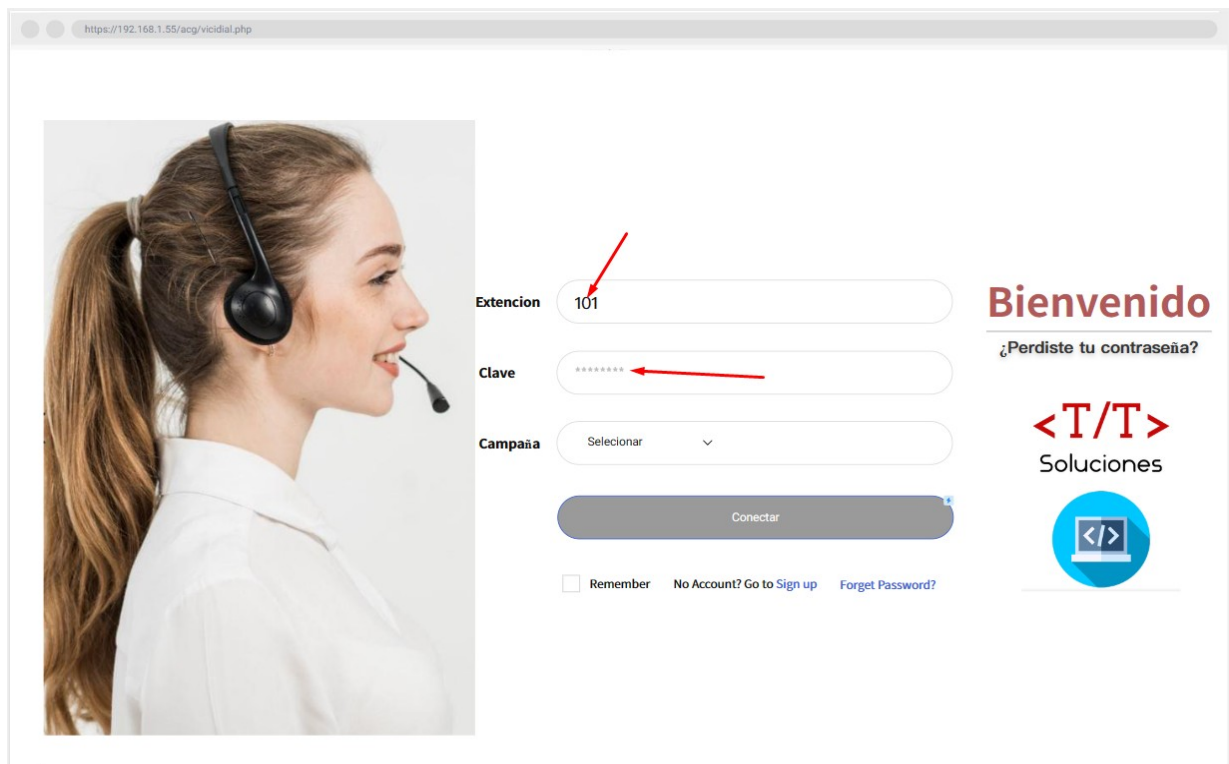
1.1 . Pantalla inicial



1.2 Interfaz de usuario Mockitt



1.3 Registro de usuario



https://192.168.1.55/acg/vicidial.php

Extencion 101

Clave *****

Campaña Seleccionar ▼


Conectar

☐ Remember [No Account? Go to Sign up](#) [Forget Password?](#)

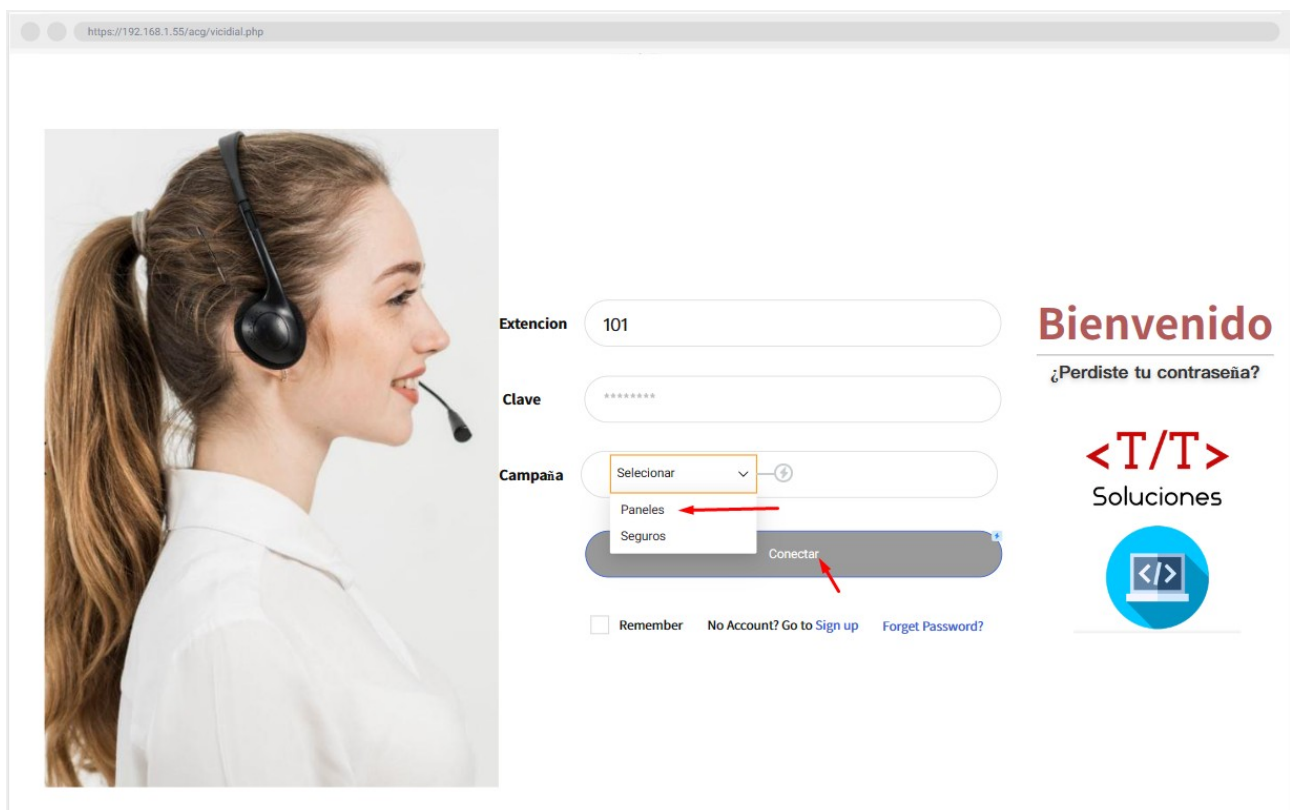
Bienvenido

¿Perdiste tu contraseña?

<T/T>
Soluciones



1.4 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
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

2.1 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 3
4 5 6
7 8 9
* 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

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

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

The screenshot shows the 'Enviar cita' (Send appointment) form in the Vicidial system. The form is divided into several sections:

- Calificación (Rating):** A table with 6 rows and 3 columns of buttons for rating the appointment.
- Form fields:** Fields for 'Nombre del Cliente' (Client Name), 'Telefono del Cliente' (Client Phone), 'Valor bell mensual' (Monthly Bell Value), 'Bancarrota' (Bankruptcy) with radio buttons for 'NO' (selected) and 'SI' (Yes), 'Edad del cliente' (Client Age), 'Declara taxes' (Declare taxes) with radio buttons for 'SI' (selected) and 'NO' (No), and 'Enviar cita por' (Send appointment by) with radio buttons for 'Email' (selected), 'WhatsApp', and 'Chat interno'.
- Buttons:** A green 'Enviar Cita' button and a black 'FINALIZAR SESION' button.
- LLAMADA MANUAL (Manual Call):** A section on the right with a 'Numeración' (Numbering) keypad and a green 'GRABAR' (Record) button.

Red arrows point to the 'Enviar cita por' radio buttons and the 'Enviar Cita' button.

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

This screenshot shows the same 'Enviar cita' form as above, but with red arrows indicating the steps for a manual call:

- An arrow points to the 'Estatus' (Status) dropdown menu, which is currently set to 'Pausa' (Pause).
- An arrow points to the 'Numeración' (Numbering) keypad in the 'LLAMADA MANUAL' section.
- An arrow points to the green phone icon button at the bottom of the keypad.

The 'Enviar cita por' radio buttons and the 'Enviar Cita' button are also visible, as in the previous screenshot.

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
ABC

3
DEF

4
GHI

5
JKL

6
MNO

7
PQRS

8
TUV

9
WXYZ

*

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/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

Conclusión

En resumen, Mockitt se ha convertido en una herramienta esencial en nuestro enfoque de diseño y desarrollo del programa de call center. Nos ayuda a crear prototipos visualmente atractivos, interactivos y funcionales, lo que a su vez facilita la colaboración, la iteración y la toma de decisiones informadas. En las secciones siguientes de este documento, exploraremos en detalle cómo hemos aplicado Mockitt en nuestro proyecto y los beneficios concretos que ha aportado a nuestro proceso de desarrollo.