Pestaña 1



Manual de Usuario Actualizado - Aplicación Móvil La Flor de Córdoba

Este manual proporciona una guía detallada y actualizada para el uso de la aplicación móvil de La Flor de Córdoba. Su objetivo es mejorar la experiencia del cliente a través de un sistema de puntos, pagos mediante recargas y notificaciones personalizadas. Este manual está basado en la versión preliminar, con actualizaciones basadas en el diseño arquitectónico de alto nivel.

# 1. Introducción

La aplicación móvil de La Flor de Córdoba es una extensión digital del negocio, permitiendo una interacción más directa y beneficiosa con nuestros clientes. A través de esta aplicación, los usuarios podrán acumular y canjear puntos, realizar pagos, recibir notificaciones personalizadas, y mucho más. La aplicación está diseñada para ser intuitiva y fácil de usar, con una interfaz que refleja la identidad visual de La Flor de Córdoba.

# 2. Instalación y Desinstalación

## 2.1. Instalación

La aplicación se puede descargar desde las tiendas de aplicaciones de Android (Google Play Store) e iOS (App Store).

1. Busque "La Flor de Córdoba" en la tienda de aplicaciones correspondiente.
2. Toque el icono de la aplicación para ver la página de detalles.
3. Pulse el botón "Instalar" y siga las instrucciones proporcionadas por su dispositivo.
4. Una vez instalada, toque el icono de la aplicación en su pantalla de inicio para abrirla.

## 2.2. Desinstalación

Para desinstalar la aplicación, siga los procedimientos estándar de su sistema operativo (Android o iOS).

1. **Android**: Mantenga presionado el icono de la aplicación en la pantalla de inicio o en el cajón de aplicaciones. Seleccione "Desinstalar" y confirme la acción.
2. **iOS**: Mantenga presionado el icono de la aplicación hasta que comience a moverse. Toque el icono "X" que aparece y confirme la eliminación.

# 3. Uso Previsto del Software (Concepto de Operaciones)

La aplicación móvil está diseñada para facilitar la interacción de los clientes con La Flor de Córdoba. Los usuarios podrán:

* Acumular puntos con cada compra realizada en nuestras cafeterías mostrando su código QR en la aplicación.
* Canjear puntos por productos o descuentos exclusivos disponibles en la sección de "Canje de Puntos".
* Realizar pagos de forma rápida y segura mediante recargas de saldo, utilizando la pasarela de pago integrada.
* Recibir notificaciones personalizadas sobre nuevas aperturas, promociones especiales, ofertas exclusivas y eventos.
* Gestionar su perfil de usuario, incluyendo la visualización del historial detallado de transacciones con fechas, montos y productos.
* Localizar las cafeterías más cercanas a través del mapa interactivo, con información de horarios y servicios disponibles.
* Contactar al soporte al cliente a través del canal de soporte en la aplicación para resolver dudas o reportar problemas.

# 4. Procedimientos para Entrar y Salir del Software

## 4.1. Entrar a la Aplicación

1. Toque el icono de la aplicación "La Flor de Córdoba" en su dispositivo móvil.
2. Si es la primera vez que usa la aplicación, se le pedirá que cree una cuenta o inicie sesión con sus credenciales existentes.
3. Una vez iniciada la sesión, será dirigido a la pantalla principal de la aplicación.

## 4.2. Salir de la Aplicación

1. Utilice el botón de "retroceso" o "inicio" de su dispositivo para minimizar la aplicación.
2. Para cerrar completamente la aplicación, puede cerrarla desde el administrador de tareas de su dispositivo (varía según el sistema operativo).

# 5. Procedimientos del Usuario para Realizar Tareas Específicas

## 5.1. Acumulación de Puntos

1. Al realizar una compra en La Flor de Córdoba, abra la aplicación y diríjase a la sección de "Mi Código QR".
2. Muestre el código QR al cajero para que lo escanee.
3. Los puntos se acumularán automáticamente en su cuenta después de completar la transacción.

## 5.2. Canje de Puntos

1. En la sección de "Canje de Puntos", explore los productos o descuentos disponibles.
2. Seleccione el producto o descuento que desea canjear.
3. Confirme el canje y los puntos se deducirán de su saldo.
4. Presente el código de canje al cajero al momento de utilizar el producto o descuento.

## 5.3. Pagos Mediante Recargas

1. Vaya a la sección de "Recargas" en la aplicación.
2. Seleccione el monto de recarga que desea agregar a su saldo.
3. Complete el pago a través de la pasarela de pago integrada, siguiendo las instrucciones en pantalla.
4. Una vez confirmado el pago, su saldo se actualizará automáticamente.

## 5.4. Visualización del Historial de Transacciones

1. Acceda a su perfil tocando su nombre o icono en la esquina superior de la aplicación.
2. Seleccione la opción de "Historial de Transacciones" para ver sus compras, recargas y canjes.
3. Podrá ver detalles específicos de cada transacción, como fecha, hora, monto y productos involucrados.

## 5.5. Localización de Cafeterías Cercanas

1. Vaya a la sección de "Localizar Cafeterías" en la aplicación.
2. Verá un mapa interactivo que muestra la ubicación de las cafeterías de La Flor de Córdoba cercanas a su ubicación actual.
3. Toque un marcador en el mapa para ver detalles como horarios de apertura, dirección y servicios disponibles.

## 5.6. Soporte al Cliente

1. Vaya a la sección de "Soporte al Cliente" en la aplicación.
2. Podrá enviar mensajes o reportar errores.
3. Recibirá un seguimiento detallado de su solicitud y respuestas a sus preguntas.

# 6. Recursos Provistos y Requeridos

* **Provistos**: La aplicación proporciona una interfaz intuitiva para la gestión de puntos, pagos, notificaciones, localización de cafeterías y soporte al cliente.
* **Requeridos**: Se requiere una conexión a Internet estable (Wi-Fi o datos móviles) y un dispositivo móvil compatible con Android o iOS.

# 7. Entorno Operacional Requerido

La aplicación requiere un dispositivo móvil con sistema operativo Android o iOS (versiones compatibles) y una conexión a Internet estable.

# 8. Facilidad para Reportar Problemas y Asistencia

La aplicación incluye un canal de soporte para resolver dudas o problemas. Los usuarios pueden enviar mensajes o reportar errores a través de la sección de "Soporte al Cliente". Se realizará un seguimiento detallado de cada solicitud.

# 9. Relación y Explicación de Comandos de Software y de los Mensajes del Sistema hacia el Usuario

La interfaz de la aplicación es intuitiva y los mensajes del sistema son claros y concisos. Los usuarios recibirán confirmaciones de transacciones, notificaciones sobre promociones y alertas sobre errores o problemas. Los comandos y mensajes se han diseñado para ser fácilmente comprensibles.

# 10. Advertencias, Precauciones y Notas con Correcciones

* **Advertencia**: Asegúrese de tener una conexión a Internet estable al realizar pagos o canjes de puntos para evitar interrupciones.
* **Precaución**: Proteja su información personal y no comparta sus credenciales de acceso con terceros.
* **Nota**: Si experimenta problemas, contacte al soporte al cliente para obtener ayuda detallada y personalizada.

# 11. Procedimientos para la Solución de Problemas y Corrección de Errores

* Si la aplicación no responde, cierre y vuelva a abrir la aplicación.
* Si el problema persiste, reinicie su dispositivo y verifique su conexión a Internet.
* Para problemas específicos, utilice el canal de soporte al cliente en la aplicación.
* El Microservicio de Notificaciones cuenta con un manejo de errores robusto para asegurar la entrega de notificaciones y proporcionar mensajes claros en caso de fallas.