

Nombre de la Aplicación: DIANBridge

Misión

La misión de DIANBridge es simplificar y automatizar el proceso de integración de facturas electrónicas de la DIAN al sistema contable, facilitando a las empresas la gestión contable eficiente, segura y sin errores. Buscamos proporcionar una herramienta intuitiva y confiable que optimice el manejo de la información financiera, reduciendo la carga administrativa y mejorando la productividad de nuestros clientes.

Visión

En el 2028, DIANBridge se consolidará como la solución líder en la automatización de la integración de facturas electrónicas para empresas en Colombia, expandiendo su impacto a nivel latinoamericano. Seremos reconocidos por nuestra excelencia en el desarrollo de tecnologías innovadoras que mejoran la eficiencia de los procesos contables y fomentan una cultura de transparencia y cumplimiento fiscal.

Valores Empresariales

1. **Innovación:** Impulsamos la innovación constante para ofrecer soluciones modernas que cubran las necesidades de nuestros clientes.
2. **Transparencia:** Fomentamos la transparencia tanto en nuestros procesos como en la gestión de la información contable, asegurando claridad y confianza para nuestros usuarios.
3. **Compromiso con el Cliente:** Nuestro objetivo es ofrecer un servicio que realmente agregue valor, siempre respondiendo de manera ágil y efectiva a las necesidades de nuestros clientes.
4. **Seguridad:** Valoramos la seguridad de los datos y la privacidad de nuestros usuarios, cumpliendo con las mejores prácticas de protección de información.
5. **Excelencia:** Nos esforzamos por lograr la excelencia en cada etapa del desarrollo y servicio, asegurando la máxima calidad en cada solución que entregamos.

Objetivos Estratégicos

1. **Optimizar la integración contable:** Automatizar al 100% la carga de facturas de la DIAN para nuestros clientes, reduciendo errores manuales y tiempos de procesamiento.

2. **Expansión regional:** Ampliar nuestra presencia a otros países de América Latina que utilizan facturas electrónicas, adaptando nuestras soluciones a los requisitos fiscales locales.
3. **Mejorar la experiencia del usuario:** Implementar mejoras constantes basadas en retroalimentación del cliente, asegurando que la plataforma sea intuitiva y fácil de usar.
4. **Fortalecer la seguridad:** Mantener y actualizar continuamente nuestras políticas de seguridad para proteger la información financiera de nuestros usuarios.

Propuesta de Valor

DIANBridge ofrece una solución robusta y segura que elimina el esfuerzo manual del procesamiento de facturas, mejorando la eficiencia y la calidad de la información contable. Con nuestra plataforma, las empresas podrán centrarse en actividades estratégicas y reducir el riesgo de errores humanos, asegurando un cumplimiento fiscal sin contratiempos.

1. RESUMEN PROYECTO INTEGRADOR. DIANBridge

Introducción de la Idea de Proyecto

DIANBridge es una aplicación diseñada para simplificar y automatizar la integración de facturas electrónicas de la DIAN a los sistemas contables de las empresas. La idea surge de la necesidad de optimizar el proceso administrativo de gestión de facturas, eliminando pasos manuales y reduciendo la complejidad para los usuarios. Con una interfaz intuitiva y herramientas automatizadas, DIANBridge facilita la carga de datos y minimiza los errores comunes en la administración contable.

Necesidad que Resuelve u Optimiza la Idea

DIANBridge resuelve la necesidad de gestionar las facturas electrónicas de manera eficiente, evitando el ingreso manual de datos y reduciendo el riesgo de errores humanos. Las empresas colombianas enfrentan el desafío de cumplir con los requisitos de la DIAN y mantener sus registros contables al día. Con DIANBridge, los usuarios pueden integrar de forma automática las facturas a su sistema contable, ahorrando tiempo y costos, y asegurando el cumplimiento normativo. Además, permite a las empresas concentrarse en tareas más estratégicas, en lugar de dedicar recursos a procesos operativos repetitivos.

Impacto Ambiental, Económico o Social del Proyecto

El impacto del proyecto DIANBridge es significativo en varios ámbitos:

Económico: Al automatizar el proceso de integración de facturas, las empresas pueden reducir los costos operativos asociados a la gestión manual de documentos y al manejo de errores. Esto se traduce en un ahorro directo de recursos y una mejora en la productividad.

Ambiental: Al digitalizar y automatizar el proceso de facturación, se reduce la necesidad de usar papel y otros recursos físicos, contribuyendo así a un impacto ambiental positivo al disminuir la huella de carbono asociada al manejo de documentos impresos.

2. PRODUCT VISION BOARD

Codename	Frase representativa
Heimdall	Desarrollo de plataforma de licencias para transforma la forma en que manejas tus facturas electrónicas. DIANBridge optimiza la integración de datos contables

Grupo usuarios	Necesidades	Producto	Valor
Cliente	Acceso fácil y seguro a la compra y gestión de licencias	Proceso de Compra Automatizado: Proceso que permite a los usuarios adquirir licencias fácilmente a través de formularios claros y seguros, desarrollados con HTML para la estructura, CSS para un diseño atractivo, y JavaScript para validación y mejora de la experiencia del usuario.	Simplifica la gestión administrativa, permitiendo mayor eficiencia y seguridad
	Conocer los beneficios de DIANBridge sin compromiso	Sistema de Prueba Gratuita: Un sistema que permite al cliente probar el servicio antes de adquirir una licencia. Implementado con un formulario de registro diseñado con HTML y estilizado con CSS, y una sección informativa sobre los beneficios del servicio.	Permite evaluar el servicio antes de la compra, reduciendo el riesgo percibido
	Información clara sobre los servicios y beneficios	Catálogo de Servicios: Página detallada con información estructurada sobre los servicios y beneficios de DIANBridge, desarrollada con HTML y estilizada con CSS para una presentación visual atractiva. Incluye listas y tablas que facilitan la comprensión de la información.	Aumenta la confianza y facilita la toma de decisiones
	Navegación sencilla y rápida	Página Principal Atractiva: Interfaz con un menú de navegación claro y fijo, creado con HTML y CSS para mejorar la usabilidad y JavaScript para proporcionar una navegación fluida. Incluye llamadas a la acción visibles y accesibles desde cualquier parte de la página.	Mejora la experiencia del usuario y reduce la fricción durante la exploración del servicio
	Facilidad para compartir información del producto	Integración con Redes Sociales: Botones de compartir integrados en la página, creados con HTML y JavaScript, que permiten a los usuarios publicar contenido en redes sociales como Facebook, LinkedIn y Twitter, facilitando la promoción del servicio.	Promueve la difusión del producto de manera orgánica
	Opciones de pago que se adapten a sus necesidades	Método de Pago Flexibles: Formulario de pagos que ofrece diversas opciones, desarrollado con HTML y CSS para un diseño claro, y validaciones de JavaScript que aseguran una experiencia fluida y	Facilita el proceso de compra y se adapta a distintas

		segura. Incluye opciones de pago recurrente.	capacidades de pago
	Asistencia en caso de dudas	Acceso a Soporte en Vivo: Sistema de chat en tiempo real para soporte, desarrollado con HTML para la interfaz, CSS para el diseño visual y WebSockets para garantizar comunicación instantánea con el cliente.	Aumenta la satisfacción del cliente y reduce las barreras en el proceso de compra
	Acceso a un panel personalizado para gestionar sus licencias	Panel del Usuario Cliente: Un panel de control dinámico que permite a los usuarios gestionar sus licencias, creado con HTML para la estructura, CSS para la presentación visual y JavaScript para agregar interactividad y dinamismo.	Empodera al usuario y mejora el control de sus servicios
	Promociones o incentivos para recomendar el servicio	Sistema de Recomendaciones: Un formulario fácil de usar para recomendar el servicio y obtener beneficios, implementado con HTML para la estructura y CSS para un diseño visual claro y atractivo.	Fomenta la promoción del servicio por parte de los usuarios
	Facilidad para gestionar pagos y suscripciones	Gestión de Suscripciones: Página de suscripciones que permite a los usuarios gestionar sus pagos de forma automática, desarrollada con HTML y CSS, y utilizando JavaScript para actualizaciones en tiempo real de la información.	Mejora la experiencia de usuario con opciones que se adaptan a sus preferencias
Administrador	Gestión eficiente de licencias y usuarios	Panel del Administrador: Herramienta para la gestión de usuarios y licencias con secciones específicas para administración, implementada con HTML, CSS para la presentación visual y JavaScript para funcionalidades interactivas.	Facilita la administración del servicio y el control de usuarios
	Monitoreo del uso del sistema y métricas clave	Panel de Control Administrativo: Interfaz que presenta métricas clave mediante gráficos y tablas, desarrollados con HTML para la estructura y JavaScript (usando bibliotecas como Chart.js) para la visualización de datos.	Proporciona visibilidad sobre el rendimiento y uso del servicio
	Control de acceso y permisos para	Sistema de Gestión de Permisos: Interfaz para gestionar roles y permisos, desarrollada con HTML para la estructura,	Mejora la seguridad y asegura un uso

	diferentes tipos de usuarios	CSS para diseño y JavaScript para manejar acciones en tiempo real.	adecuado del sistema
	Generación de reportes financieros y operativos	Módulo de Reportes: Página que permite generar reportes en formatos como PDF y Excel, implementada con HTML para la estructura del contenido y JavaScript para la generación y descarga de reportes.	Facilita la toma de decisiones basada en datos
	Soporte a clientes y gestión de incidentes	Herramienta de Soporte Integrada: Sistema de tickets para soporte desarrollado con formularios HTML y CSS para la presentación, y WebSockets para la comunicación en tiempo real entre cliente y soporte.	Mejora la eficiencia en la resolución de problemas
	Acceso a un registro histórico de actividad	Log de Actividades: Página con un registro histórico de actividades, estilizado con CSS y estructurado con HTML para facilitar la navegación y búsqueda de eventos.	Asegura el cumplimiento y permite la auditoría interna
	Comunicación directa con el equipo de ventas y soporte	Sistema de Mensajería Interno: Interfaz de mensajería desarrollada con HTML y CSS, con JavaScript para notificaciones y funcionalidad interactiva que facilita la comunicación dentro del equipo.	Mejora la coordinación y reduce tiempos de respuesta
	Automatización de procesos administrativos	Herramienta de Automatización de Tareas: Scripts automatizados para tareas repetitivas, integrados en una interfaz HTML para fácil acceso y con CSS para un diseño visual claro.	Reduce la carga manual y aumenta la eficiencia
	Gestión de facturación y pagos	Módulo de Facturación: Formulario de facturación que permite gestionar pagos y generar comprobantes, diseñado con HTML y CSS, y validaciones de JavaScript para asegurar la precisión.	Facilita la administración financiera del servicio
	Capacidad de monitorear la actividad del sistema en tiempo real	Panel de Monitoreo en Tiempo Real: Herramienta visual desarrollada con HTML y CSS que permite observar la actividad del sistema minuto a minuto, facilitando la respuesta ante problemas imprevistos.	Mejora la capacidad de reacción y permite una gestión proactiva del sistema

Soporte ventas	Responder rápidamente a las consultas de los clientes	Acceso a Soporte en Vivo: Chat en vivo desarrollado con HTML y WebSockets para la comunicación instantánea, estilizado con CSS para garantizar una experiencia amigable y profesional.	Mejora la calidad del servicio al cliente y la efectividad en el cierre de ventas
	Acceso a información detallada del producto	Base de Conocimiento: Página de preguntas frecuentes y guías, estructurada con HTML y CSS para facilitar la navegación, con una función de búsqueda rápida.	Proporciona respuestas rápidas y precisas a las preguntas de los clientes
	Sistema para hacer seguimiento a clientes potenciales	CRM Integrado: Herramienta que muestra el historial de interacciones con clientes potenciales, desarrollada con HTML y JavaScript para la interactividad, con una interfaz visual amigable creada con CSS.	Mejora el seguimiento y conversión de clientes potenciales
	Automatización de respuestas a preguntas frecuentes	Chatbot de Atención Inicial: Chatbot desarrollado con HTML y JavaScript para responder automáticamente a preguntas frecuentes, ofreciendo respuestas inmediatas a los usuarios.	Aumenta la eficiencia y reduce la carga de trabajo repetitiva
	Gestión de leads y oportunidades de ventas	Módulo de Gestión de Leads: Sistema para clasificar y gestionar oportunidades de ventas, desarrollado con HTML y CSS para una interfaz amigable y JavaScript para validaciones y actualización en tiempo real.	Optimiza el proceso de ventas y mejora la conversión
	Coordinación con el equipo de administración y soporte	Sistema de Mensajería Interno: Plataforma de mensajería integrada con HTML, CSS y notificaciones desarrolladas en JavaScript para mejorar la coordinación y respuesta entre equipos.	Mejora la colaboración y facilita la comunicación interna
	Capacitación sobre nuevas funcionalidades del producto	Plataforma de Capacitación: Plataforma que incluye contenido en video, integrado con HTML5, para capacitar al equipo de ventas sobre las nuevas funcionalidades del producto.	Asegura que el equipo esté siempre actualizado y preparado
	Registro de interacciones con clientes	CRM Integrado: Sistema para registrar interacciones con clientes, utilizando HTML para la estructura y JavaScript para agregar y editar entradas en tiempo real.	Facilita el seguimiento y mejora la personalización

			n de la atención
	Herramientas para mostrar el producto a clientes potenciales	Plataforma de Demostración: Página interactiva con videos, capturas de pantalla y ejemplos, creada con HTML, CSS para diseño visual, y JavaScript para las interacciones, que permite al equipo mostrar las características del producto.	Facilita la comprensión del valor del producto durante el proceso de ventas
	Acceso a métricas de desempeño del equipo de ventas	Panel de Métricas de Ventas: Interfaz visual con gráficos y tablas que muestra el rendimiento del equipo, desarrollada con HTML.	Proporciona visibilidad sobre el rendimiento del equipo y facilita mejoras

3. HISTORIAS DE USUARIOS

Grupo usuarios	Necesidades	Historias de usuarios
Cliente	Acceso fácil y seguro a la compra y gestión de licencias	Cómo un cliente, quiero tener acceso fácil y seguro a la compra y gestión de mis licencias para poder utilizar el servicio sin preocupaciones.
	Conocer los beneficios de DIANBridge sin compromiso	Cómo un cliente, quiero conocer los beneficios de DIANBridge sin necesidad de registrarme para decidir si es adecuado para mi empresa.
	Información clara sobre los servicios y beneficios	Cómo un cliente, quiero acceder a información clara sobre los servicios y beneficios de DIANBridge para entender cómo puede ayudarme en la integración de mis facturas.
	Navegación sencilla y rápida	Cómo un cliente, quiero una navegación sencilla y rápida en la plataforma para encontrar la información o realizar acciones sin dificultad.
	Facilidad para compartir información del producto	Cómo un cliente, quiero tener opciones para compartir información del producto fácilmente para poder recomendar DIANBridge a mis contactos.
	Opciones de pago que se	Cómo un cliente, quiero disponer de opciones de pago que se adapten a mis necesidades para elegir la mejor forma de pago de acuerdo con mi situación financiera.

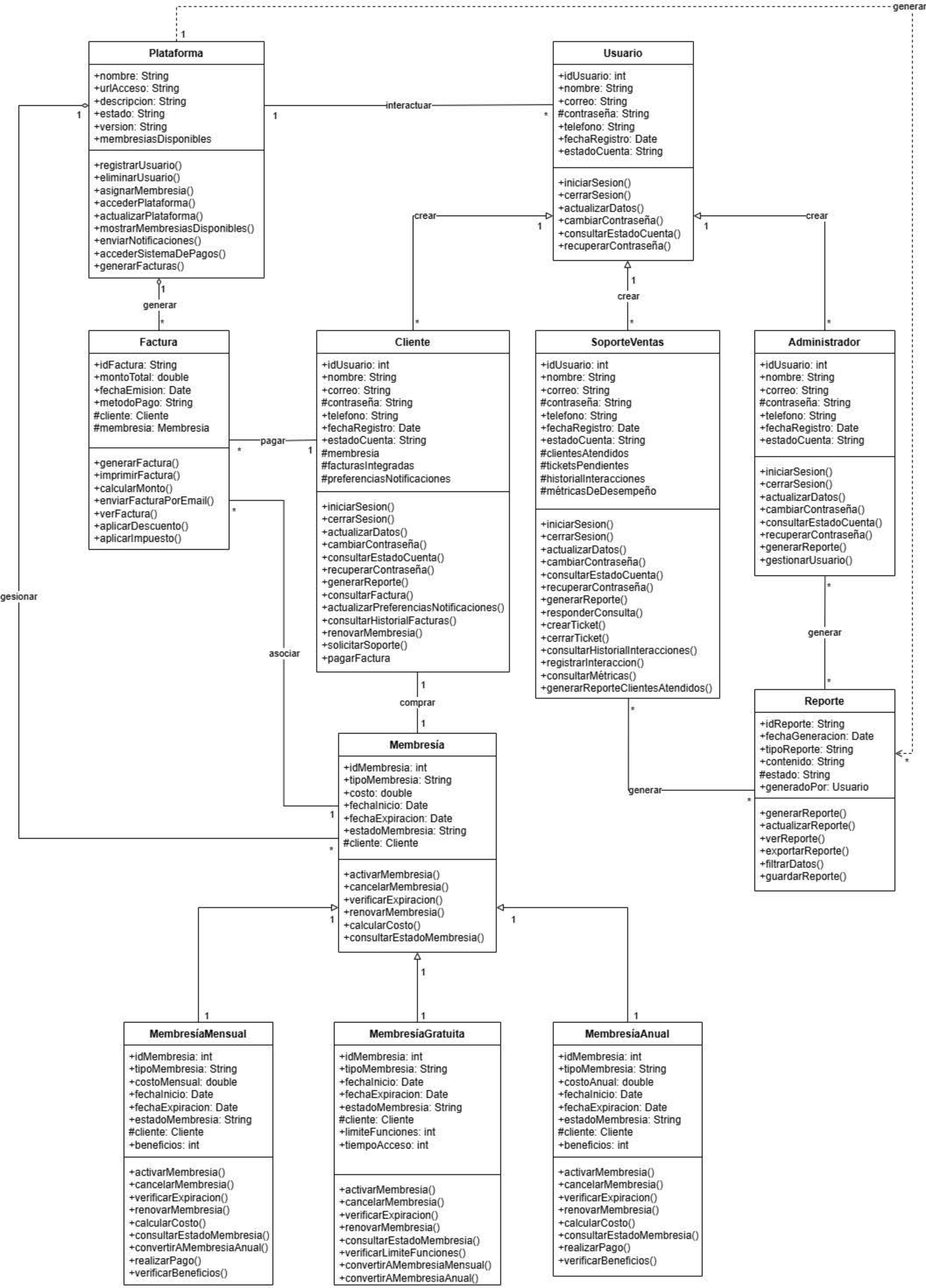
	adapten a sus necesidades	
	Asistencia en caso de dudas	Cómo un cliente, quiero recibir asistencia inmediata cuando tenga dudas para solucionar mis problemas sin demoras.
	Acceso a un panel personalizado para gestionar sus licencias	Cómo un cliente, quiero tener acceso a un panel personalizado para gestionar mis licencias y estar al tanto del estado de mi suscripción.
	Promociones o incentivos para recomendar el servicio	Cómo un cliente, quiero recibir incentivos o promociones por recomendar el servicio para obtener beneficios adicionales por mis recomendaciones.
	Facilidad para gestionar pagos y suscripciones	Cómo un cliente, quiero tener facilidad para gestionar mis pagos y suscripciones para mantener mi cuenta al día de manera sencilla.
Administrador	Gestión eficiente de licencias y usuarios	Como administrador, Quiero gestionar las licencias y los usuarios a través de un panel intuitivo, Para facilitar el control del acceso y el uso del sistema.
	Monitoreo del uso del sistema y métricas clave	Como administrador, Quiero acceder a un panel de control que muestre métricas clave mediante gráficos y tablas, Para tener visibilidad sobre el rendimiento y el uso del servicio.
	Control de acceso y permisos para diferentes tipos de usuarios	Como administrador, Quiero gestionar los roles y permisos de los usuarios a través de un sistema de gestión de permisos, Para asegurar que cada usuario tenga acceso solo a las funcionalidades que necesita.
	Generación de reportes financieros y operativos	Como administrador, Quiero generar reportes en formatos PDF y Excel desde un módulo específico, Para facilitar la toma de decisiones basada en datos financieros y operativos.
	Soporte a clientes y gestión de incidentes	Como administrador, Quiero tener acceso a una herramienta de soporte integrada con un sistema de tickets, Para mejorar la eficiencia en la resolución de problemas de los usuarios.

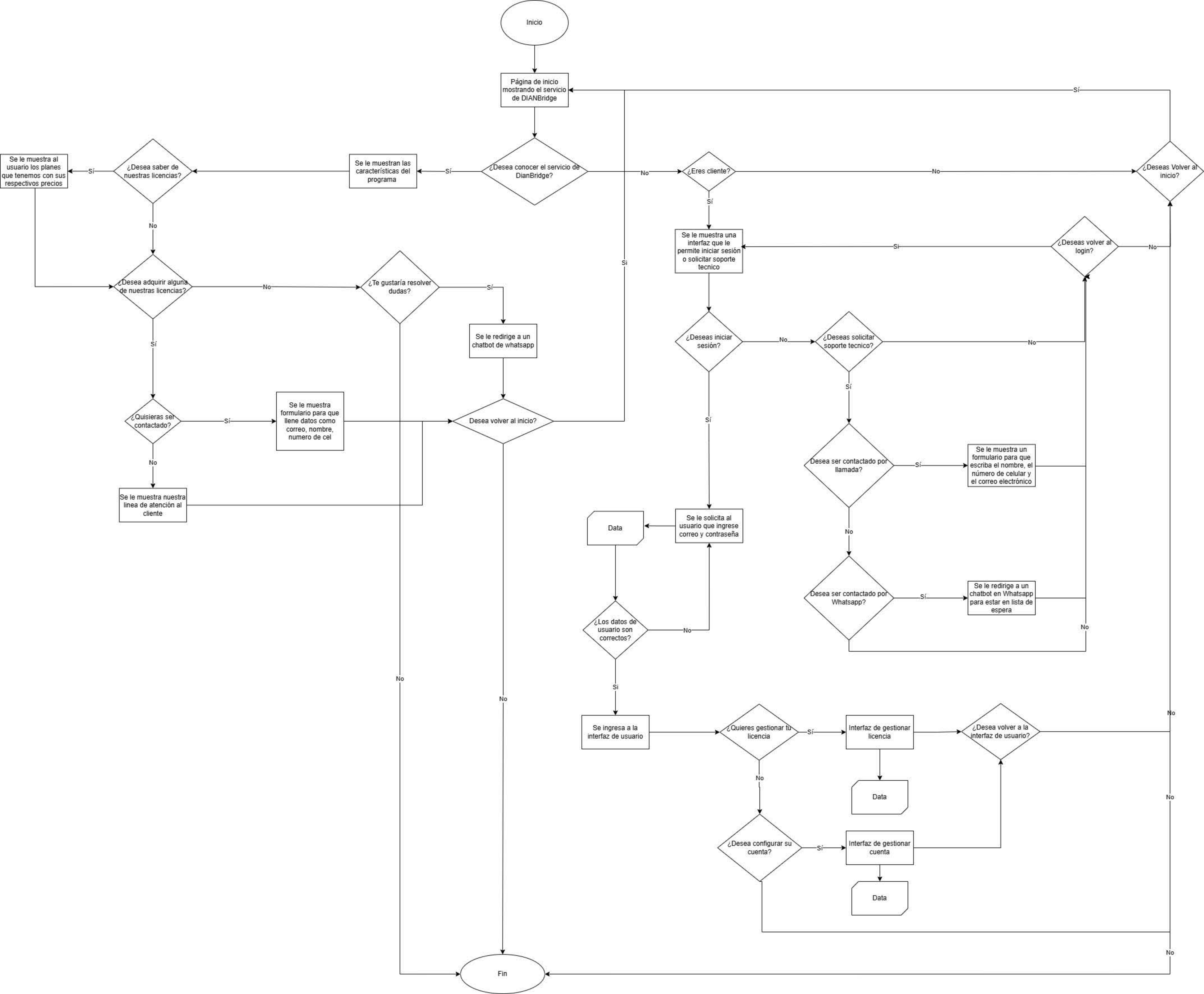
	Acceso a un registro histórico de actividad	Como administrador, Quiero acceder a un log de actividades que muestre un registro histórico, Para asegurar el cumplimiento y permitir auditorías internas.
	Comunicación directa con el equipo de ventas y soporte	Como administrador, Quiero utilizar un sistema de mensajería interno para comunicarme con el equipo de ventas y soporte, Para mejorar la coordinación y reducir los tiempos de respuesta a las consultas de los usuarios.
	Automatización de procesos administrativos	Como administrador, Quiero acceder a herramientas de automatización para tareas repetitivas, Para reducir la carga manual y aumentar la eficiencia en la gestión del sistema.
	Gestión de facturación y pagos	Como administrador, Quiero tener un módulo de facturación que me permita gestionar pagos y generar comprobantes, Para facilitar la administración financiera del servicio.
	Capacidad de monitorear la actividad del sistema en tiempo real	Como administrador, Quiero acceder a un panel de monitoreo en tiempo real que muestre la actividad del sistema, Para mejorar mi capacidad de reacción ante problemas imprevistos.
Soporte ventas	Responder rápidamente a las consultas de los clientes	Como representante de soporte de ventas, Quiero acceder a un chat en vivo con clientes, Para responder rápidamente a sus consultas y mejorar la calidad del servicio.
	Acceso a información detallada del producto	Como representante de soporte de ventas, Quiero utilizar una base de conocimiento con preguntas frecuentes y guías, Para proporcionar respuestas rápidas y precisas a las preguntas de los clientes.
	Sistema para hacer seguimiento a clientes potenciales	Como representante de soporte de ventas, Quiero acceder a un CRM integrado que muestre el historial de interacciones con clientes potenciales, Para mejorar el seguimiento y la conversión de oportunidades de ventas.
	Automatización de respuestas a	Como representante de soporte de ventas, Quiero utilizar un chatbot de atención inicial para responder automáticamente a preguntas frecuentes,

	preguntas frecuentes	Para aumentar la eficiencia y reducir la carga de trabajo repetitiva.
	Gestión de leads y oportunidades de ventas	Como representante de soporte de ventas, Quiero acceder a un módulo de gestión de leads, Para clasificar y gestionar oportunidades de ventas de manera optimizada.
	Coordinación con el equipo de administración y soporte	Como representante de soporte de ventas, Quiero utilizar un sistema de mensajería interna, Para mejorar la coordinación y facilitar la comunicación entre el equipo de ventas y otros departamentos.
	Capacitación sobre nuevas funcionalidades del producto	Como representante de soporte de ventas, Quiero acceder a una plataforma de capacitación con contenido en video, Para asegurarme de estar siempre actualizado y preparado para ofrecer el mejor servicio.
	Registro de interacciones con clientes	Como representante de soporte de ventas, Quiero registrar interacciones con clientes en un CRM integrado, Para facilitar el seguimiento y mejorar la personalización de la atención al cliente.
	Herramientas para mostrar el producto a clientes potenciales	Como representante de soporte de ventas, Quiero utilizar una plataforma de demostración que incluya videos y ejemplos del producto, Para mostrar las características de DIANBridge a los clientes potenciales y facilitar su comprensión del valor del producto.
	Acceso a métricas de desempeño del equipo de ventas	Como representante de soporte de ventas, Quiero acceder a un panel de métricas de ventas con gráficos y tablas, Para tener visibilidad sobre el rendimiento del equipo y facilitar mejoras en nuestras estrategias de venta.

4. TRELLO

<https://trello.com/invite/b/67265351cf84bbfa1da8c5ed/ATTI1f9dab4f6a60498b58e98c9b8790763c7EDA624B/dianbridge>





Manual de Usuario: Proceso para Iniciar Sesión

Este manual explica paso a paso cómo un usuario puede iniciar sesión en la plataforma **DIANBridge**.

Paso 1: Acceso a la página principal

1. Abra su navegador web y diríjase a la página principal de **DIANBridge**.
 2. En la pantalla inicial, verá las opciones de **Inicio de Sesión** o **Soporte Técnico**.
-

Paso 2: Identificación como cliente

1. Confirme que es un cliente registrado en **DIANBridge** seleccionando la opción **Iniciar Sesión**.
 2. Será redirigido a la interfaz de inicio de sesión.
-

Paso 3: Ingresar credenciales

1. En la pantalla de inicio de sesión, ingrese los siguientes datos en los campos correspondientes:
 - **Correo electrónico**: Escriba el correo con el que se registró.
 - **Contraseña**: Ingrese su contraseña segura.
 2. Una vez completados los campos, haga clic en el botón **Iniciar Sesión**.
-

Paso 4: Validación de datos

1. El sistema validará los datos ingresados.
 2. Si los datos son correctos:
 - Será redirigido a su **Interfaz de Usuario** personalizada, donde podrá acceder a todas las funciones disponibles para su cuenta.
 3. Si los datos no son correctos:
 - Aparecerá un mensaje indicando que las credenciales son inválidas.
 - Podrá intentar nuevamente ingresando los datos correctos o seleccionando la opción **Recuperar Contraseña** si ha olvidado su contraseña.
-

Notas importantes

- Asegúrese de ingresar correctamente su correo electrónico y contraseña.

- Si tiene problemas para iniciar sesión, comuníquese con el soporte técnico a través de la opción correspondiente en la página inicial.

Manual de Usuario: Conocer el Servicio de DIANBridge y sus Licencias

Este manual describe los pasos que un usuario debe seguir para conocer más sobre el servicio **DIANBridge** y los planes de licencia disponibles.

Paso 1: Acceso a la página principal

1. Abra su navegador web y dirijase a la página principal de **DIANBridge**.
 2. En la pantalla inicial, localice la opción **Conocer DIANBridge** o una sección destacada con información sobre el servicio.
-

Paso 2: Ver características del servicio

1. Haga clic en la opción **Conocer DIANBridge**.
 2. Se mostrará una página con las principales características del programa, incluyendo:
 - Funcionalidades clave.
 - Beneficios de su uso.
 - Cómo optimiza procesos de facturación y contabilidad.
-

Paso 3: Explorar licencias disponibles

1. Si desea información sobre los planes de licencia, haga clic en el botón o enlace **Ver Licencias** que se encuentra en la página de características.
 2. Se abrirá una nueva sección donde podrá visualizar:
 - **Planes disponibles:**
 - **Licencia Gratuita:** Breve descripción de las funciones básicas incluidas.
 - **Licencia Mensual:** Detalles de los beneficios adicionales y su precio mensual.
 - **Licencia Anual:** Ventajas exclusivas y su precio anual.
 - Tabla comparativa de los planes para facilitar la elección.
-

Notas importantes

- Puede acceder a esta información en cualquier momento desde el menú principal de la plataforma.
- Si tiene dudas sobre cuál plan elegir, no dude en consultar con el equipo de soporte.

Manual de Usuario: Proceso de Adquisición de Licencias y Resolución de Dudas

Este manual detalla los pasos que un usuario debe seguir para adquirir una licencia de **DIANBridge**, resolver dudas o contactar al servicio al cliente.

Paso 1: Elección de acción principal

1. Ingrese a la página principal de **DIANBridge**.
 2. Localice la sección **Adquirir Licencia** o el botón destacado con esta opción.
 - Si no desea adquirir una licencia en este momento, pase al **Paso 2: Resolver dudas**.
 - Si desea adquirir una licencia, pase al **Paso 3: Registro para adquisición de licencia**.
-

Paso 2: Resolver dudas

1. Si selecciona la opción **Resolver Dudas**, será redirigido automáticamente a un **chatbot de WhatsApp**.
 2. Desde WhatsApp:
 - Interactúe con el chatbot para aclarar cualquier duda sobre el servicio o licencias.
 - Si su consulta requiere atención personalizada, el chatbot le conectará con un agente de soporte.
-

Paso 3: Registro para adquisición de licencia

1. Si selecciona la opción **Adquirir Licencia** y desea ser contactado, haga clic en **Quiero ser Contactado**.
 2. Se mostrará un formulario donde debe proporcionar la siguiente información:
 - **Nombre completo**.
 - **Correo electrónico**.
 - **Número de celular**.
 3. Complete todos los campos obligatorios y haga clic en **Enviar**.
 4. Recibirá un correo de confirmación o una llamada de seguimiento por parte del equipo de **DIANBridge**.
-

Paso 4: Atención directa

1. Si no desea ser contactado, haga clic en **Atención al Cliente**.
2. Se le mostrará la **línea de atención al cliente**, donde podrá:
 - Llamar directamente al número proporcionado.

- Enviar un correo electrónico al soporte técnico.

Notas importantes

- El chatbot de WhatsApp está disponible 24/7 para resolver dudas rápidas.
- El equipo de atención al cliente responderá solicitudes dentro de los horarios establecidos.
- Al completar el formulario, asegúrese de ingresar información correcta para evitar demoras en la comunicación.

Manual de Usuario: Solicitud de Soporte Técnico

Este manual guía al usuario a través del proceso de solicitar soporte técnico una vez que haya iniciado sesión en la plataforma de **DIANBridge**.

Requisitos previos

- Inicie sesión en su cuenta utilizando su correo electrónico y contraseña. (Consulte el Manual para iniciar sesión si necesita ayuda).
-

Paso 1: Acceso a la sección de soporte técnico

1. Desde la interfaz principal, haga clic en el menú **Soporte Técnico** o seleccione el botón correspondiente.
 2. Se le preguntará: **¿Deseas solicitar soporte técnico?**
 - Seleccione **Sí** para continuar con el proceso.
 - Si selecciona **No**, será redirigido a la página principal.
-

Paso 2: Elección del método de contacto

1. Si selecciona **Sí**, se le preguntará: **¿Desea ser contactado por llamada?**

Opción 1: Contacto por llamada

1. Si selecciona **Sí**, se mostrará un formulario donde debe completar:
 - **Nombre completo.**
 - **Número de celular.**
 - **Correo electrónico.**
2. Después de completar todos los campos, haga clic en **Enviar**.
3. Recibirá una confirmación de que su solicitud ha sido registrada. Un agente lo contactará en breve.

Opción 2: Contacto por WhatsApp

1. Si selecciona **No** en la opción de llamada, se le preguntará: **¿Desea ser contactado por WhatsApp?**
 - Seleccione **Sí** para continuar.
 2. Será redirigido automáticamente al **chatbot en WhatsApp** de **DIANBridge**.
 - Allí podrá describir su problema.
 - Si hay agentes disponibles, será atendido en tiempo real. De lo contrario, estará en una **lista de espera** y será contactado en el menor tiempo posible.
-

Notas importantes

- Asegúrese de ingresar correctamente sus datos en el formulario para evitar demoras en la atención.
- El **chatbot en WhatsApp** está disponible las 24 horas para solicitudes rápidas.
- Las solicitudes por llamada serán atendidas dentro del horario laboral del equipo de soporte.

Manual de Usuario: Configuración de Cuenta

Este manual explica cómo configurar su cuenta en la plataforma **DIANBridge** después de iniciar sesión.

Requisitos previos

- Inicie sesión en su cuenta utilizando su correo electrónico y contraseña. (Consulte el Manual para iniciar sesión si necesita ayuda).
-

Paso 1: Acceso a la configuración de la cuenta

1. Una vez que haya iniciado sesión, diríjase al menú principal en la parte superior o lateral de la pantalla.
 2. Seleccione la opción **Configurar cuenta** o **Gestión de cuenta**.
 3. Aparecerá una ventana emergente o una nueva sección con el mensaje: **¿Desea configurar su cuenta?**
 - Seleccione **Sí** para continuar.
 - Si selecciona **No**, será redirigido a la página principal.
-

Paso 2: Opciones de gestión de cuenta

Al seleccionar **Sí**, accederá a la interfaz de **Gestión de Cuenta**, donde podrá realizar las siguientes acciones:

1. Actualización de información personal

- Modificar:
 - Nombre completo.
 - Número de celular.
 - Dirección de correo electrónico.
- Haga clic en **Guardar cambios** para confirmar.

2. Cambio de contraseña

- Haga clic en **Cambiar contraseña**.
- Ingrese su contraseña actual.
- Ingrese su nueva contraseña y confírmela.
- Haga clic en **Actualizar contraseña**.

3. Configuración de notificaciones

- Elija si desea recibir notificaciones por correo electrónico o SMS.
- Marque las opciones deseadas y haga clic en **Guardar configuración**.

4. Eliminar cuenta

- Seleccione la opción **Eliminar cuenta** si desea desactivar o eliminar su perfil.
 - Confirme su decisión ingresando su contraseña.
 - Se le pedirá que confirme nuevamente antes de proceder.
-

Paso 3: Guardar los cambios

1. Una vez realizados los ajustes necesarios, revise los cambios y haga clic en **Guardar configuración**.
 2. Recibirá un mensaje de confirmación en pantalla indicando que los cambios se han guardado correctamente.
-

Notas importantes

- Asegúrese de verificar dos veces los cambios antes de guardarlos.
- Si elimina su cuenta, perderá acceso a todos los datos y servicios asociados con **DIANBridge**.
- Comuníquese con soporte técnico si experimenta problemas al configurar su cuenta.