

Descripción de Escenarios

"Abogabot"



Escenarios

Para establecer los posibles escenarios derivados del uso de la aplicación se presentan las diversas historias de usuario que promueven el uso correcto e incorrecto de la aplicación, a fin de abarcar tanto buenas como malas prácticas de los usuarios y así abatir en máximo número de problemas que se puedan presentar.



Requerimiento 1

Formulario de registro de clientes

Usuario: Cliente

Descripción:

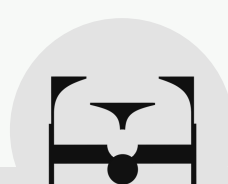
Un formulario para la automatización del primer contacto con el cliente, debe contener información básica de contacto del cliente, línea legal y horario de asignación de cita virtual o presencial, para darle seguimiento a su petición adentrando al cliente en el flujo operativo de la aplicación.

Historia 1: Un registro exitoso

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Registrarse en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario anota los datos solicitados en la aplicación de manera correcta, solicita una cita y se le concede satisfactoriamente, se le asigna un abogado para su asesoría y paga desde la aplicación el monto correspondiente. El abogado ahora puede darle seguimiento a la cita ya que se genera el registro de solicitud correspondiente. Al generarse el registro correctamente también se le envía un correo al usuario con su id y contraseña para que pueda ingresar a la aplicación.

Historia 2: Un registro incompleto/incorrecto

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Registrarse en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario anota los datos solicitados en la aplicación de manera incorrecta, solicita una cita y no se le concede satisfactoriamente, se le solicita al usuario llenar los campos incorrectos de manera correcta.



Requerimiento 2

Proceso de pago

Usuario: Cliente

Descripción:

Un formulario de captura de tarjeta de crédito o débito, mastercard o visa para pagos con tarjeta o Cuenta CLABE con instrucciones de referencia de depósito.

Historia 3: Un registro correcto pero no paga

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Pagar su cita en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario anota los datos solicitados en la aplicación de manera correcta, solicita una cita y se le concede satisfactoriamente, sin embargo, al momento del proceso de pago, no se llena correctamente el formulario o la tarjeta introducida es inválida. Se le solicita al usuario se coloque nueva tarjeta y se le avisa que tiene 1 hora para realizar la acción de cambio de tarjeta o la cita será cancelada, la persona no paga al final. Se le notifica después de 1 hora al abogado que atendería la cita para proceder con la cancelación.

Historia 4: Un registro correcto pero paga después del tiempo establecido de 1 hora

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Pagar su cita en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario anota los datos solicitados en la aplicación de manera correcta, solicita una cita y se le concede satisfactoriamente, se le asigna un abogado para su asesoría y al momento de pasar al proceso de pago su tarjeta es rechazada o es inválida regresa después de 1 hora y quiere realizar el pago correspondiente para seguir con su solicitud. Se le solicita al usuario agendar una nueva cita.



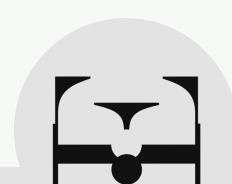
Requerimiento 2

Proceso de pago

Usuario: Cliente

Historia 5: Un registro correcto y paga pero el abogado no atiende a la cita

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Pagar su cita en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario anota los datos solicitados en la aplicación de manera correcta, solicita una cita y se le concede satisfactoriamente, se le asigna un abogado para su asesoría y paga desde la aplicación el monto correspondiente. El abogado no le da el seguimiento a la cita pero se genera el registro de solicitud correspondiente. Al generarse el registro correctamente también se le envía un correo al usuario con su id y contraseña para que pueda ingresar a la aplicación. Este flujo está fuera del alcance de la aplicación, se sugiere indicar si habrá una implementación de buzón de quejas o similar para atender este escenario.



Requerimiento 3

Seguimiento de demandas

Descripción:

Usuario: Cliente

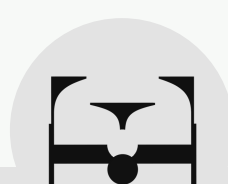
Una página personalizada donde se contienen las actualizaciones de avance sobre los asuntos que tiene el cliente con el despacho por medio de la aplicación Abogabot.

Historia 6: Mis asuntos se ven correctamente

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Ver su proceso en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto.

Historia 7: Mis asuntos no se ven

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Ver su proceso en la aplicación Abogabot
- Para: Poder dar seguimiento a su asunto desde la plataforma
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar no puede ver la información de su asunto. En este caso el abogado no ha ingresado la información correspondiente al seguimiento. Se le da aviso por correo al abogado que le da seguimiento al asunto para avisarle que un cliente ha ingresado en la plataforma y aún no tiene ningún avance visible y recordarle el trámite pendiente.



Requerimiento 3

Seguimiento de demandas

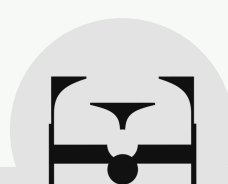
Usuario: Cliente

Historia 8: Solicitar una copia digital

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Solicitar una copia digital en la aplicación Abogabot
- Para: Poder visualizarlo desde la plataforma
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto. Se solicita una copia digital. El abogado recibe la solicitud de escaneo realiza lo conducente y carga el archivo escaneado para su visualización por parte del cliente.

Historia 9: Solicitar un archivo escaneado pero el archivo recibido es incorrecto

- Quien: Cliente de despacho
- Quiere: Solicitar un archivo escaneado en la aplicación Abogabot
- Para: Poder visualizarlo desde la plataforma
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto. Se solicita un archivo escaneado. El abogado recibe la solicitud de escaneo realiza lo conducente y carga el archivo escaneado para su visualización por parte del cliente, sin embargo el archivo cargado está incompleto o es incorrecto. El cliente puede solicitar de nueva cuenta el archivo y dar click en un botón que indique que ese archivo no es correcto, El abogado recibe una notificación sobre archivo incorrecto y procede a enviar el archivo correcto.



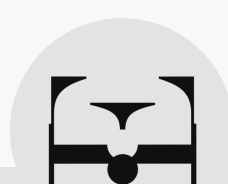
Requerimiento 3

Seguimiento de demandas

Usuario: Cliente

Historia 10: Realizar solicitud en la misma linea legal, con éxito

- **Quien:** Cliente de despacho
- **Quiere:** Solicitar una nueva cita para el seguimiento de su proceso o de un nuevo proceso en la aplicación Abogabot
- **Para:** Poder darle seguimiento al proceso o un nuevo proceso desde la plataforma
- **Descripción:** El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto. Quiere hacer una nueva solicitud. El abogado recibe la solicitud e indica el pago correspondiente. El cliente realiza el pago desde la plataforma de manera correcta, se genera nueva cita de asesoría y nuevo registro de solicitud. Cada registro de solicitud, del mismo cliente es agregada a su vez tanto en el panel de abogado como en el de cliente para su seguimiento.



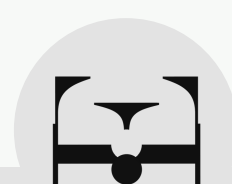
Requerimiento 3

Seguimiento de demandas

Usuario: Cliente

Historia 11: Realizar solicitud en línea legal diferente, con éxito

- **Quien:** Cliente de despacho
- **Quiere:** Solicitar una nueva cita para el seguimiento de un nuevo proceso en la aplicación Abogabot
- **Para:** Poder darle seguimiento a un nuevo proceso desde la plataforma
- **Descripción:** El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto. Quiere hacer una nueva solicitud. El sistema detecta que la línea legal es distinta a la actual en sus procesos pendientes. Se le asigna abogado de manera automática. El abogado recibe la solicitud e indica el pago correspondiente. El cliente realiza el pago desde la plataforma de manera correcta, se genera nueva cita de asesoría y nuevo registro de solicitud. Cada registro de solicitud, del mismo cliente es agregada a su vez tanto en el panel de abogado como en el de cliente para su seguimiento.



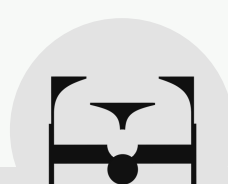
Requerimiento 3

Seguimiento de demandas

Usuario: Cliente

Historia 12: Realizar solicitud con éxito pero hay problemas en el pago

- **Quien:** Cliente de despacho
- **Quiere:** Solicitar una nueva cita para el seguimiento de un nuevo proceso en la aplicación Abogabot
- **Para:** Poder darle seguimiento a un nuevo proceso desde la plataforma
- **Descripción:** El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña enviados por correo satisfactoriamente. Al ingresar puede ver la información completa de su asunto. Quiere hacer una nueva solicitud pero al momento de querer realizar el pago ocurre un problema con la tarjeta. Se le da aviso al usuario sobre el rechazo de la tarjeta y se le indica cambiar de tarjeta en el plazo de 1 hora o la cita será cancelada dejando de aparecer en las solicitudes pendientes. Cliente paga y se genera nueva solicitud de manera exitosa.



Requerimiento 4

Panel de administración – Notificación de demandas

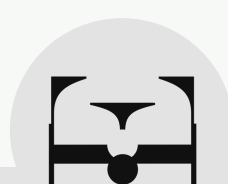
Usuario:Administrador

Descripción:

Un aviso en la parte superior del panel de administración y un nuevo registro en el que contiene la solicitud de demanda nueva que fue asignada a un abogado.

Historia 13: Reasignar abogado

- Quien: Administrador
- Quiere: Reasignar un abogado
- Para: Poder reasignar abogado a criterio del administrador
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Al ingresar puede ver la información completa sobre los clientes de Abogabot la línea legal elegida y en qué fecha y hora se dará la cita, así como el monto cobrado. Toma un cliente y reasigna a su abogado. El abogado reasignado y el abogado retirado reciben una notificación e cambio de actividades.



Requerimiento 5

Panel de administración - Pagos

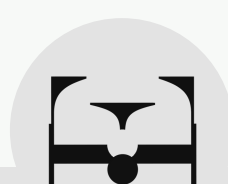
Usuario:Administrador

Descripción:

Un aviso en la parte superior del panel de administración y un nuevo registro en el que contiene el pago de demanda nueva asignada a un abogado. Además en este panel se pueden ver gráficamente historiales de pagos, ganancias totales filtradas por fecha y cantidad de servicios, en ejecución, concluidos y cancelados.

Historia 14: Visualizar los pagos por rango de fechas

- Quien: Administrador
- Quiere: Ver los pagos en un rango de fechas específico
- Para: Poder visualizar los pagos en un rango específico de fechas a criterio del administrador
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Al ingresar al apartado de pagos y elegir las fechas de un rango se visualizan solo los pagos realizados en ese rango específico.



Requerimiento 6

Panel de abogado – Seguimiento de demanda

Descripción:

Usuario: Abogado

Se sugiere incluir nuevo perfil llamado abogado, el perfil abogado podrá darle seguimiento a los procesos que lleva a cabo sin tener el acceso de administrador a los paneles informativos que muestran las finanzas del negocio, ni tampoco puede asignar o asignarse nuevos procesos, solo darles seguimiento. En este panel el abogado podrá agregar resúmenes, atender solicitudes de nuevas citas y de escaneo así como también darle seguimiento a las actualizaciones a los procesos que tiene a su cargo.

Historia 15: Registrar acuerdo

- Quien: Abogado
- Quiere: Registrar un acuerdo
- Para: Que el cliente pueda visualizar el acuerdo en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Acuerdos, ingresa al apartado de nuevo acuerdo, redacta un resumen y registra un nuevo acuerdo con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre el nuevo registro de acuerdo.

Historia 16: Registrar Resolución

- Quien: Abogado
- Quiere: Registrar un resolución
- Para: Que el cliente pueda visualizar la resolución en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Resoluciones, ingresa al apartado de nueva resolución, redacta un resumen y registra la nueva resolución con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre el nuevo registro de resolución.



Requerimiento 6

Panel de abogado – Seguimiento de demanda

Usuario: Abogado

Historia 17: Registrar amparo

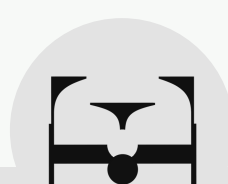
- Quien: Abogado
- Quiere: Registrar un amparo
- Para: Que el cliente pueda visualizar el acuerdo en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Amparos, ingresa al apartado de nuevo amparo, redacta un resumen y registra un nuevo amparo con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre el nuevo registro de amparo.

Historia 18: Registrar apelación

- Quien: Abogado
- Quiere: Registrar un apelación
- Para: Que el cliente pueda visualizar la resolución en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Al ingresar al apartado de Resoluciones, ingresa al apartado de nueva apelación, redacta un resumen y registra una nueva apelación con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre el nuevo registro de apelación.

Historia 19: Cargar acuerdo

- Quien: Abogado
- Quiere: Cargar un archivo PDF que contiene un acuerdo solicitado por el cliente
- Para: Que el cliente pueda visualizar la copia digital del acuerdo en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Acuerdos, ingresa al apartado de solicitudes de copia digital de acuerdo, selecciona la solicitud de acuerdo pendiente, carga el archivo correspondiente y envía al cliente la copia digital de acuerdo, con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre la carga de archivo de acuerdo.



Requerimiento 6

Panel de abogado – Seguimiento de demanda

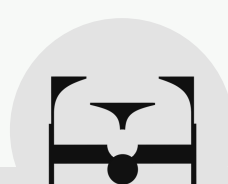
Usuario: Abogado

Historia 20: Cargar resolución

- Quien: Abogado
- Quiere: Cargar un archivo PDF que contiene una resolución solicitada por el cliente
- Para: Que el cliente pueda visualizar la copia digital de su resolución en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Resoluciones, ingresa al apartado de solicitudes de copia digital de resolución, selecciona la solicitud de resolución pendiente, carga el archivo correspondiente y envía al cliente la copia digital de la resolución, con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre la carga de archivo de resolución.

Historia 21: Cargar amparo

- Quien: Abogado
- Quiere: Cargar un archivo PDF que contiene un amparo solicitado por el cliente
- Para: Que el cliente pueda visualizar la copia digital del amparo en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Amparos, ingresa al apartado de solicitudes de copia digital de amparo, selecciona la solicitud de amparo pendiente, carga el archivo correspondiente y envía al cliente la copia digital de amparo, con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre la carga de archivo de amparo.



Requerimiento 6

Panel de abogado – Seguimiento de demanda

Historia 22: Cargar apelación

Usuario: Abogado

- Quien: Abogado
- Quiere: Cargar un archivo PDF que contiene una apelación solicitada por el cliente
- Para: Que el cliente pueda visualizar la copia digital de la apelación en su panel
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de Apelaciones, ingresa al apartado de solicitudes de copia digital de apelación, selecciona la solicitud de apelación pendiente, carga el archivo correspondiente y envía al cliente la copia digital de acuerdo, con éxito. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre la carga de archivo de apelación.

Historia 23: Confirmar cita

- Quien: Abogado
- Quiere: Confirmar una cita solicitada en una fecha y hora específica
- Para: Que el cliente pueda recibir confirmación de su cita en su panel y vía correo electrónico
- Descripción: El usuario ingresa a la plataforma Abogabot colocando su usuario y contraseña. Ingresa al apartado de citas pendientes, selecciona una cita pendiente y confirma la cita. Se notifica por correo electrónico al cliente sobre la confirmación de su cita.

