

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 1 of 22



## Manual de Usuario App Móvil de we•R4u

### CONTROL DE FIRMAS

FIRMAS	
SYSTEMS REVIEW	USER AREA APPROVAL
PROJECT LEADER	USER LEADER
Nombre y firma	Nombre y firma

DISTRIBUCIÓN	ARCHIVO	ACTUALIZACIÓN	NIVEL DE ACCESO
Gestión de calidad, procesos y medio	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	Especialista en Calidad, Procesos y Medio Ambiente en el Área Técnica	INTERNO Acceso Interno EXTERNO Este documento es confidencial

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 2 of 22

## 1 Objetivo

Proporcionar al agente una explicación detallada acerca del acceso, así como la navegación dentro de la aplicación móvil, describiendo las principales funcionalidades disponibles, integrando soluciones a las operaciones en campo y ofreciendo una experiencia de comunicación fácil y eficaz para el usuario.

## 2 Campo de Aplicación

El documento está dirigido al personal de campo de los diversos servicios proporcionados, con la finalidad de obtener un buen manejo de la aplicación móvil we-R4u.

## 3 Requisitos Técnicos

Antes de instalar y utilizar la aplicación, asegúrese de cumplir con los siguientes requisitos:

**Sistema Operativo:** Android 8.0 o superior

**Conexión a Internet:** Wi-Fi o datos móviles con velocidad estable.

**Resolución Mínima:** 720x1280 píxeles.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 3 of 22

## 4 Resumen

Este Manual de Usuario tiene como objetivo guiar paso a paso en la instalación y uso de la aplicación móvil de we•R4u, brindando toda la información necesaria para aprovechar sus funciones de manera efectiva.

Nuestra aplicación móvil permite realizar tareas clave como gestionar usuarios, visualizar rutas, y comunicación entre “**agente – cliente**” en tiempo real, lo mismo que entre “**agente – áreas soporte**”, todo desde la comodidad de un dispositivo móvil.

## 5 Acceso a la Aplicación

En esta sección aprenderás cómo instalar la aplicación para tu dispositivo móvil (**Android**). Se explicarán los pasos para instalar, iniciar sesión, recuperar tu contraseña en caso de olvido y gestionar el acceso desde distintos dispositivos.

### *Paso 1: Abrir la Aplicación*

Instala la aplicación we•R4u en tu dispositivo móvil desde el siguiente enlace: <https://wer4u.io/app-movil-we-r4u/> (**Imagen 1**)

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 4 of 22

 we.R4u

[Home](#)

[Productos](#)

[Soluciones](#)

[Blog](#)

[Contacto](#)

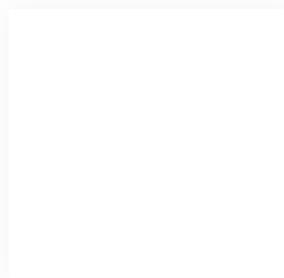
[Precios](#)

[Empezar](#)

# App Móvil we.R4u

El primer Contact Center móvil

-  Rápida y segura
-  Notificaciones en tiempo real
-  Comunicación sin límites
-  Inteligencia Artificial integrada



[Descarga aquí](#)

Imagen 1

Lo redirigirá a la siguiente vista, únicamente descargue el archivo **(Imagen 1.1)**

No hay ninguna vista previa disponible

 [Descargar](#)

[+ Conectar más aplicaciones...](#)

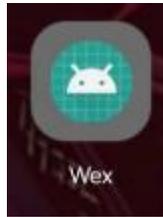
Imagen 1.1

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	<b>3</b>
		DATE	<b>Mayo 2025</b>

INDOOR USE

Page. 5 of 22

Descargará el archivo en su dispositivo, únicamente ábralo, otorgue permisos de ser necesario; de no ser así, la aplicación se instalará y podrá visualizarla en su dispositivo (**Imagen 1.2**)



**Imagen 1.2**

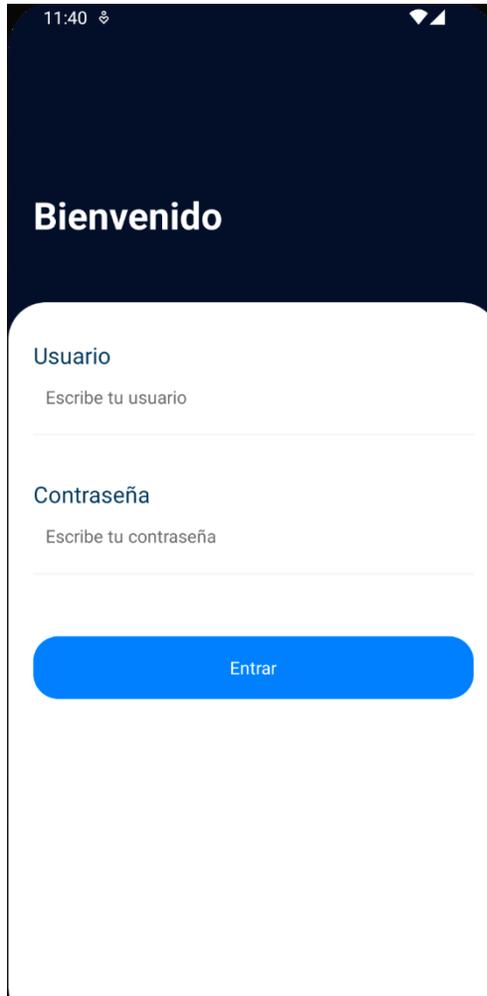
	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 6 of 22

*Paso 2: Iniciar Sesión*

Abre la aplicación e introduce el nombre de usuario y contraseña que te fue proporcionado por el equipo de we•R4u. **(Imagen 2)**



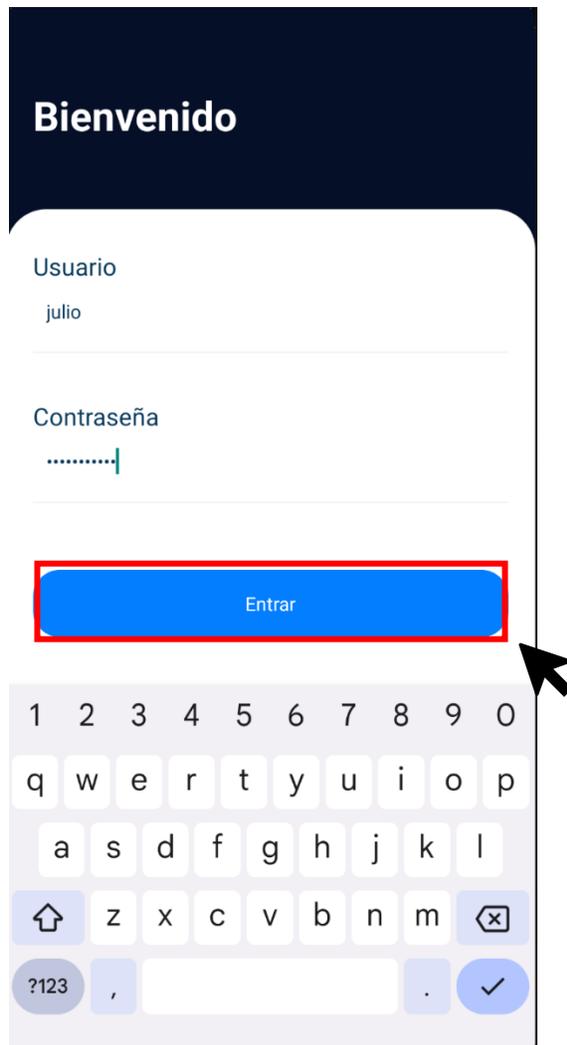
**Imagen 2**

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 7 of 22

Ya que has llenado los campos “**Usuario**” y “**Contraseña**” correspondientes, haz click en el botón “**Entrar**”.  
(Imagen 3)



**Imagen 3**

Si olvidaste tu usuario o contraseña, comunícate con un administrador para recuperarla.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 8 of 22

## 6 Descripción General de la Interfaz

Aquí se presenta un recorrido visual por la plataforma, describiendo cada una de sus pantallas principales. Conocerás la disposición de los menús, las funciones clave y cómo navegar fácilmente dentro del sistema.

Una vez visto el inicio de sesión, daremos detalle de la aplicación, pues está diseñada para ser intuitiva y fácil de usar. A continuación, describimos las principales secciones de la aplicación móvil:

- *Campaña principal*
- *Lista de campaña y registros asignados*
- *Status en campaña y ruta*
- *Interacciones asignadas*

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 9 of 22

### Campaña principal.

- a) La primera pantalla por visualizar corresponde a la selección de campaña a trabajar, podemos distinguirla por el encabezado “**¿En qué campaña vas a trabajar?**”, en la cual se mostrará un listado que te permitirá elegir la campaña en la cual vas a trabajar, para ello únicamente tienes que dar click sobre esta **(en caso de tener más de una opción activa)**. (Imagen 4)

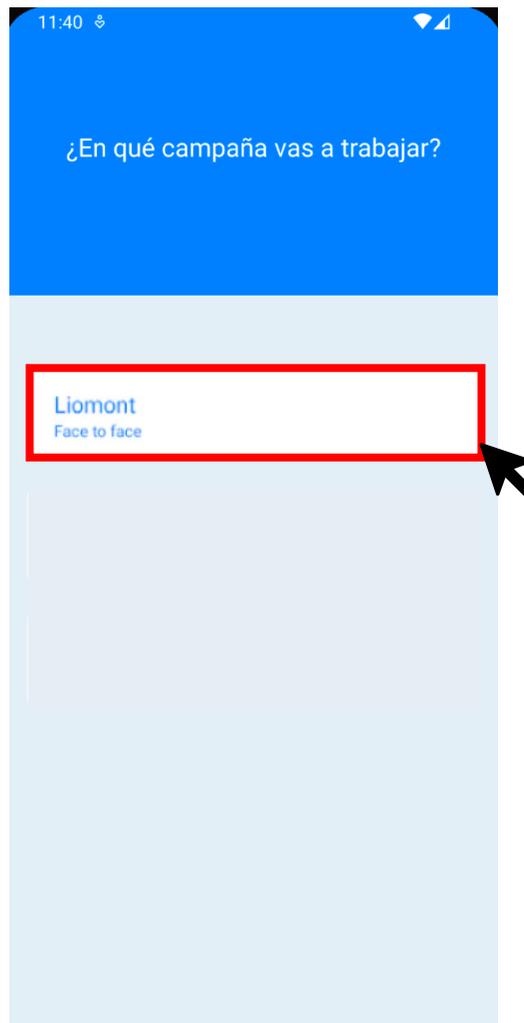


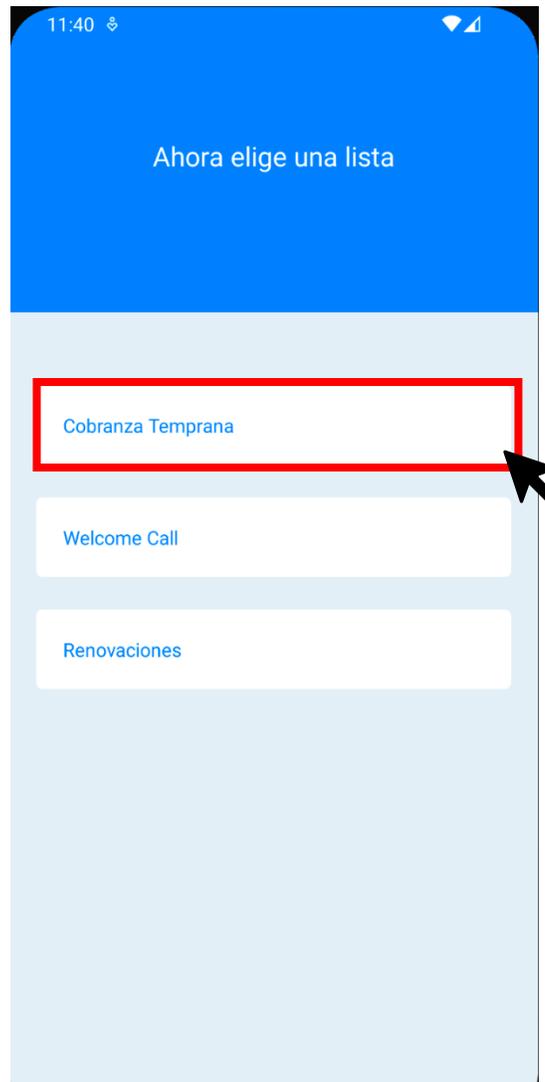
Imagen 4

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 10 of 22

- b) Una vez que has seleccionado la campaña que vas a atender, procederemos a seleccionar una de las listas correspondientes a dicha campaña, esto solo en caso de que exista más de una lista activa, caso contrario, únicamente darás click en la única opción existente. **(Imagen 5)**



**Imagen 5**

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	3
		DATE	<b>Mayo 2025</b>

INDOOR USE

Page. 11 of 22

**Lista de campaña y registros asignados.**

Una vez seleccionada la lista correspondiente de casos, se te indicará que ahora estas asignado a dicha lista y se te pedirá que solicites un **“Nuevo registro”** para comenzar la asignación de clientes y sus respectivas rutas, para ello únicamente darás click en el botón correspondiente. **(Imagen 6)**



Solicita un registro o  
toca en terminar para  
elegir otra campaña



**Imagen 6**

**Nota:** En caso de error al seleccionar una lista da click en **“Terminar”** y comunícate con tu administrador, o simplemente deseas salir, da click sobre el botón **“Terminar”**.

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

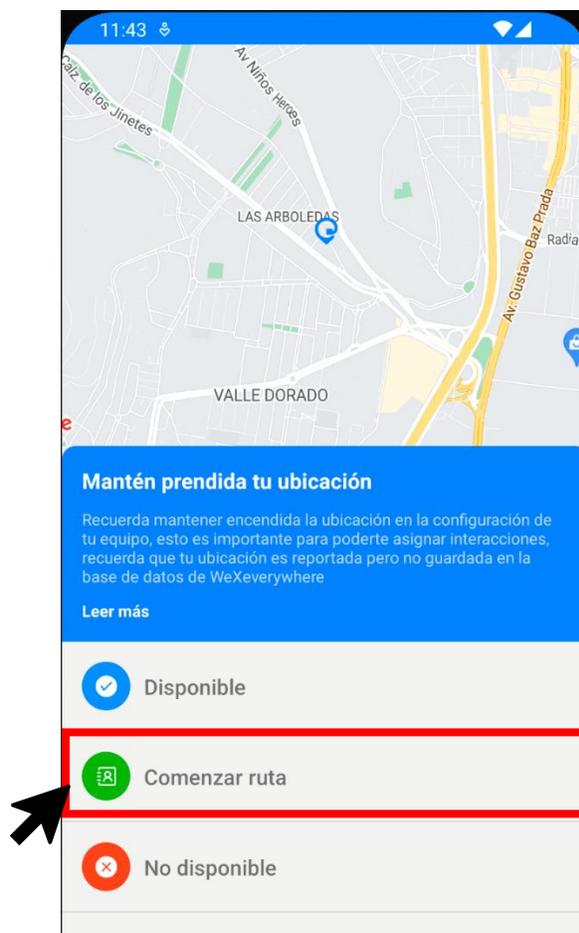
Page. 12 of 22

### Status en campaña y ruta.

Una vez solicitado un nuevo registro, se te mostrará un mapa indicando la posición actual para comenzar tú ruta, además de mostrar 3 opciones (**Imagen 7**):

- **Disponible:** Te dirigirá a la pantalla de interacciones asignadas, donde podrás seleccionar un cliente y comenzar la ruta hacia la ubicación del cliente seleccionado desde la ubicación actual.
- **Comenzar ruta:** En caso de tener interacciones ya asignadas, simplemente seleccionarás esta opción para ponerte en ruta.
- **No disponible:** Esta opción indica que él agente no está recibiendo nuevas interacciones.

En esta ocasión, comenzaremos ruta según el procedimiento descrito:



**Imagen 7**

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

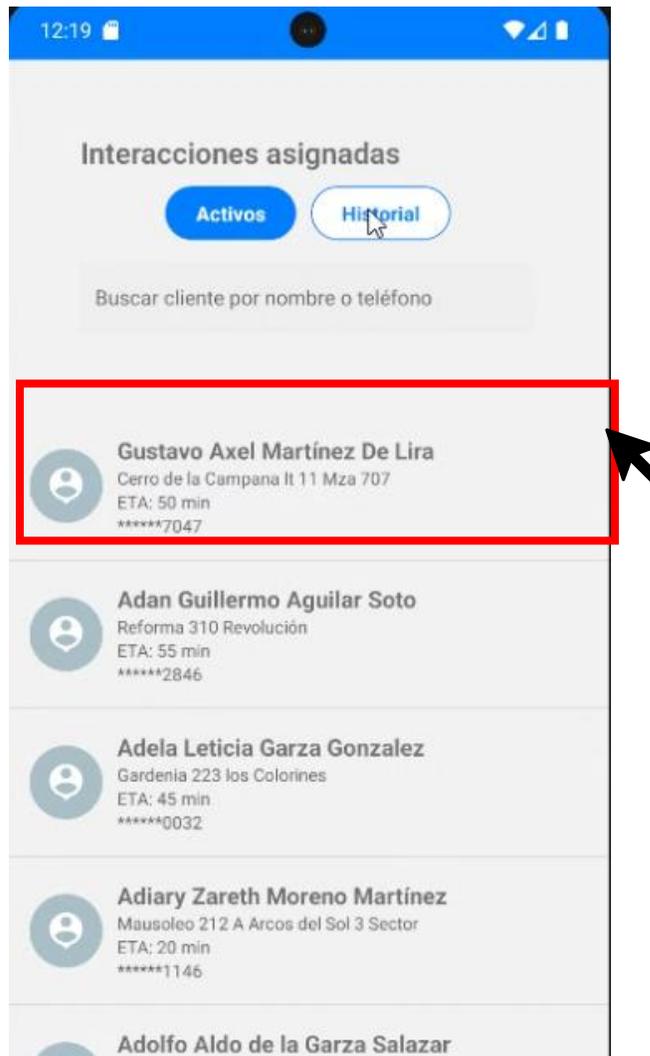
INDOOR USE

Page. 13 of 22

### Interacciones asignadas.

Una vez que se ha seleccionado el comenzar ruta, nos redirige a las **“Interacciones asignadas”** que tenemos para esa campaña y lista que muestra los registros asignados. **(Imagen 8)**

En esta pantalla, te permite visualizar al cliente o clientes, con datos tales como su nombre, domicilio, C.P. y número de teléfono; al seleccionar al cliente, te permite trazar la ruta de forma directa hacia la ubicación de este.



**Imagen 8**

**Nota:** La función **“Ubicación”** de nuestro dispositivo móvil debe permanecer activa, pues se utilizan funcionalidades GPS para realizar dichos trayectos, caso contrario no funcionará.

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 14 of 22

Una vez asignada la ruta, se visualizará en nuestro mapa, además del contacto del cliente al cual vas a visitar; teniendo una vista del contacto, una opción de llamada, colgar la llamada, finalizar el caso y si ya se atendió la visita la opción de **“check in”** a ese caso. **(Imagen 9)**

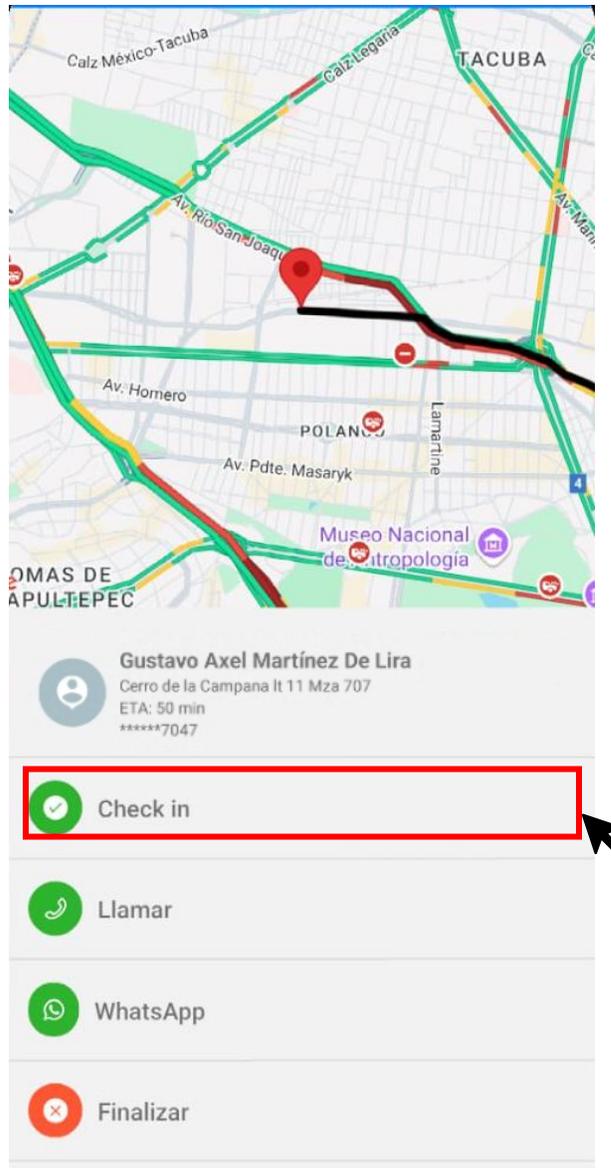


Imagen 9

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 15 of 22

## 7 Funciones Principales

### 7.1 Llamar/Colgar

Al presionar la opción de “**Llamar**”, te comunicará con el cliente mostrándote la siguiente interfaz, con datos como teléfono, queue (campana), nombre, dirección, entre otros; además del botón para realizar la llamada y comunicarte con el cliente. **(Imagen 10)**



Imagen 10

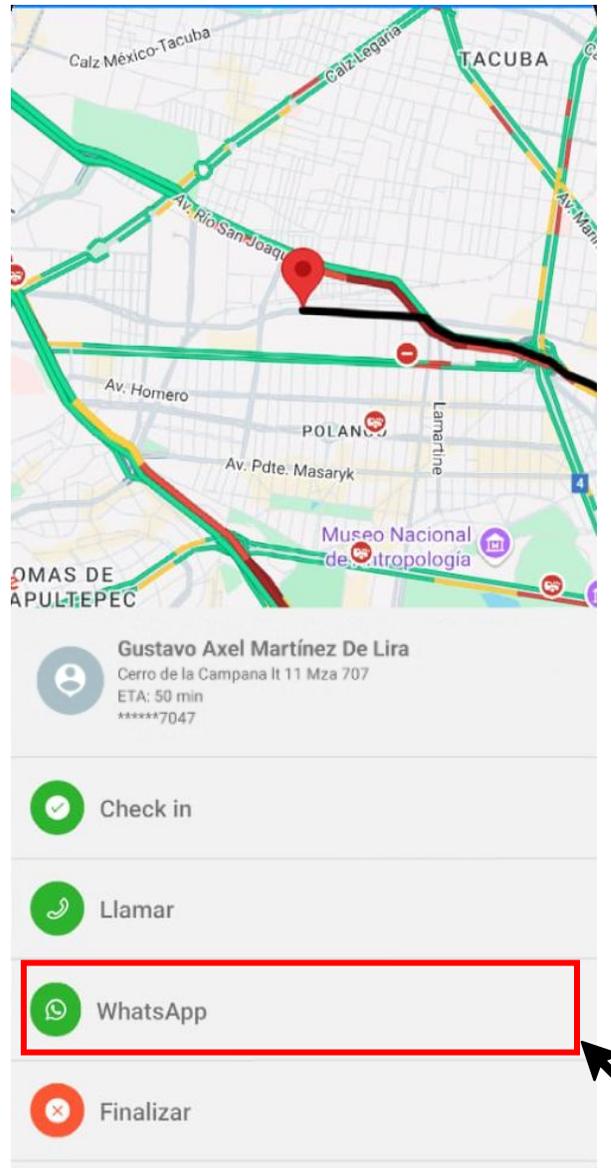
	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 16 of 22

## 7.2 Check in

En caso de que se requiera comunicación vía WhatsApp, daremos click sobre la opción correspondiente mostrada previamente (**Imagen 9**)



**Imagen 9**

	FORMAT	CODE	
	<b>User Manual</b>	VERSION	<b>3</b>
		DATE	<b>Mayo 2025</b>

INDOOR USE

Page. 17 of 22

Esta nos mostrará nuestro chat con nuestro cliente correspondiente (**Imagen 11**)



**Imagen 11**

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

Page. 18 of 22

Al finalizar la comunicación, ya sea vía telefónica o por WhatsApp, tendremos que clasificar el caso el resultado del contacto en la atención del cliente según la información obtenida durante la llamada o la comunicación por mensajería (**Imagen 12**), donde nos muestra un menú de selección para marcar la opción correspondiente a lo sucedido en el caso (**No contesto, Buzón de voz, Venta, No Venta, entre otros**).



- ✓ Selecciona una Clasificación
- Sin contacto - No contesta
- Sin contacto - No existe
- Sin contacto - Buzón de voz
- Prueba - Pruebas
- Contacto - Busca otra aseguradora
- Contacto - Emisión no cobrada
- Contacto - No venta cobertura (Monto)
- Contacto - No venta cobertura (Particular)
- Contacto - No venta cobertura (Pick up)
- Contacto - No venta cobertura (TAXI)
- Contacto - No venta cobertura (Tracto)
- Contacto - No venta cobertura (Uber)
- Contacto - No venta solo cotizaba
- Contacto - No venta ya contrató
- Contacto - Reagendar llamada
- Contacto - Seguimiento
- Exitosa - Venta
- No exitosa - Por precio
- Duplicado - Lead duplicado
- Transferencia - Cobranza
- Transferencia - Renovaciones
- Transferencia - Siniestros
- Transferencia - Tradicional
- Transferencia - ATC
- Transferencia - Venta nueva outbound
- Enviar confirmación WhatsApp

**Imagen 12**

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

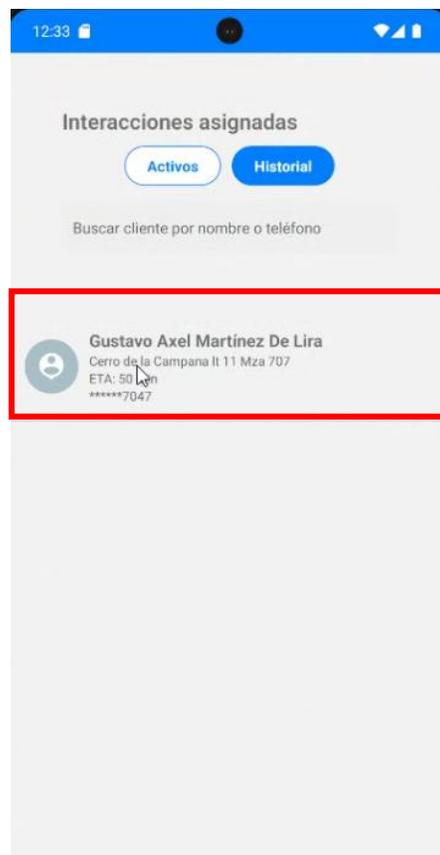
Page. 19 of 22

Una vez terminada la atención al cliente se presiona esta opción que aparece en la **Imagen 9**, para indicar que la visita fue realizada con éxito

### 7.3 Finalizar

El dar click en la opción marcada en la **Imagen 9**, se finaliza el caso si se realizó la visita, o bien por algún motivo, no pudo ser realizada o en todo caso, al finalizar la clasificación (**Imagen 12**), al finalizar, regresaremos a la pantalla de interacciones asignadas (**Imagen 8**) para seleccionar un caso nuevo.

Además, contamos con una opción de historial, la que puede ser seleccionada desde la parte superior de la pantalla previa de interacción (**Imagen 8**) la cual nos permite visualizar que clientes han sido visitados o atendidos mediante este historial (**Imagen 13**).



**Imagen 13**

	FORMAT	CODE	
	User Manual	VERSION	3
		DATE	Mayo 2025

INDOOR USE

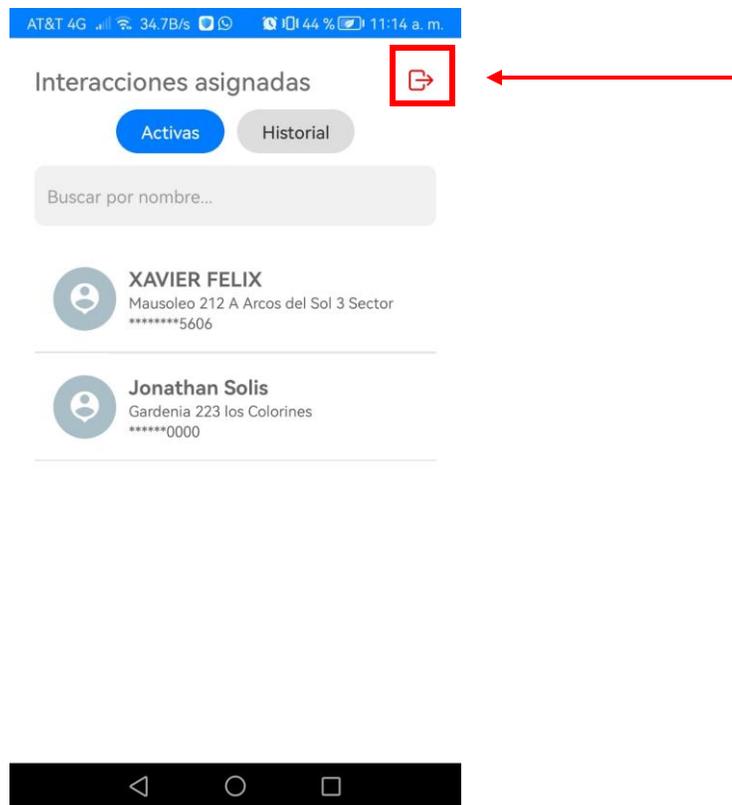
Page. 20 of 22

## 8 Gestión de Cuenta

Este apartado te explicará las opciones correspondientes a tu usuario, tales como visualización de datos personales y cierre de sesión.

**Perfil:** Es el nombre de usuario y contraseña, cualquier modificación que se quiera realizar u olvido de los accesos, puedes comunicarte con el equipo de we•R4u.

**Cerrar Sesión:** Utiliza esta opción para salir de tu cuenta de forma segura; únicamente has de finalizar tus casos como se indicó anteriormente y podrás salir de la aplicación desde la pantalla de interacción tal como se muestra a continuación, solo tendrás que dar click sobre el icono rojo correspondiente (**Imagen 13.1**).



**Imagen 13.1**

	<b>FORMAT</b>	<b>CODE</b>	
	<b>User Manual</b>	<b>VERSION</b>	<b>3</b>
		<b>DATE</b>	<b>Mayo 2025</b>

INDOOR USE

Page. 21 of 22

## 9 Soporte y Contacto

Este apartado está referido a brindarte asistencia sobre cualquier inconveniente que pueda surgir durante el uso de la aplicación. Aquí encontrarás información detallada sobre cómo solucionar problemas comunes y cómo contactar al equipo de soporte técnico para recibir ayuda.

Si el problema persiste o requieres asistencia adicional, comunícate con el equipo de we•R4u, te apoyaremos por los medios de comunicación proporcionados en este apartado.

Funcionalidad	Problema	Causa Posible	Solución Propuesta	Contacto
<b>Acceso a la Aplicación</b>	No se puede descargar la aplicación	Falta de espacio en el dispositivo o restricciones de la tienda	Verificar almacenamiento disponible y permisos de la tienda	Usuario
	La aplicación no abre o se cierra inesperadamente	Error en la instalación o incompatibilidad del sistema	Reinstalar la aplicación y actualizar el sistema operativo	Administrador del Servicio / Usuario
<b>Inicio de Sesión</b>	No se puede iniciar sesión	Usuario o contraseña incorrectos	Verificar credenciales e intentar de nuevo	Usuario / Supervisor del Servicio
	Usuario olvidó la contraseña	No se ha registrado recuperación de clave	Contactar al administrador para restablecer la contraseña	Supervisor del Servicio
<b>Selección de Campaña</b>	No aparece la campaña en la lista	No se han asignado campañas al usuario	Confirmar con el supervisor asignación de campañas	Supervisor / Administrador del Servicio
	Se seleccionó la campaña equivocada	Error humano	Utilizar la opción "Terminar" para regresar a la selección	Usuario
<b>Interacciones y Rutas</b>	No se puede solicitar un nuevo registro	No hay registros disponibles en la lista	Esperar nuevas asignaciones o contactar al administrador	Usuario / Supervisor

	<b>FORMAT</b>	<b>CODE</b>	
	<b>User Manual</b>	<b>VERSION</b>	<b>3</b>
		<b>DATE</b>	<b>Mayo 2025</b>

INDOOR USE

Page. 22 of 22

Funcionalidad	Problema	Causa Posible	Solución Propuesta	Contacto
<b>Interacciones y Rutas</b>	El GPS no muestra la ubicación o no traza la ruta	Ubicación del dispositivo desactivada o sin permisos	Activar la ubicación en el dispositivo y conceder permisos	Usuario
<b>Llamar / Colgar</b>	No se puede realizar una llamada	Falta de permisos o problemas de red	Verificar que la app tenga acceso a llamadas y conexión estable	Usuario
<b>Check-in Finalizar</b>	No se puede hacer check-in	El sistema no registra la interacción correctamente	Verificar conexión a Internet y actualizar la aplicación	Usuario/ Supervisor/ Administrador del Servicio
	No se puede finalizar un caso	Error de sincronización con el servidor	Cerrar sesión y reiniciar conexión	Usuario
<b>Gestión de Cuenta</b>	No se puede cambiar usuario o contraseña	La modificación de credenciales está restringida	Contactar al administrador para solicitar cambios	Administrador del Servicio
	No se puede cerrar sesión	Error en la app o sesión bloqueada	Forzar cierre de la aplicación y volver a intentar	Usuario/ Supervisor/ Administrador del Servicio



Correo Electrónico: [soporte@wer4u.io](mailto:soporte@wer4u.io)



Teléfono: +52 55 70 05 50 36



Horario de Atención: Lunes a Viernes, de 9:00 a 18:00 hrs.

