

## Introducción:

Es una plataforma tecnológica de lealtad de clientes enfocado al sector restauranero y de cafeterías que se compone de una aplicación móvil multiplataforma (Android y iOS), un chatbot de Whatsapp y un portal web de configuración y administración.

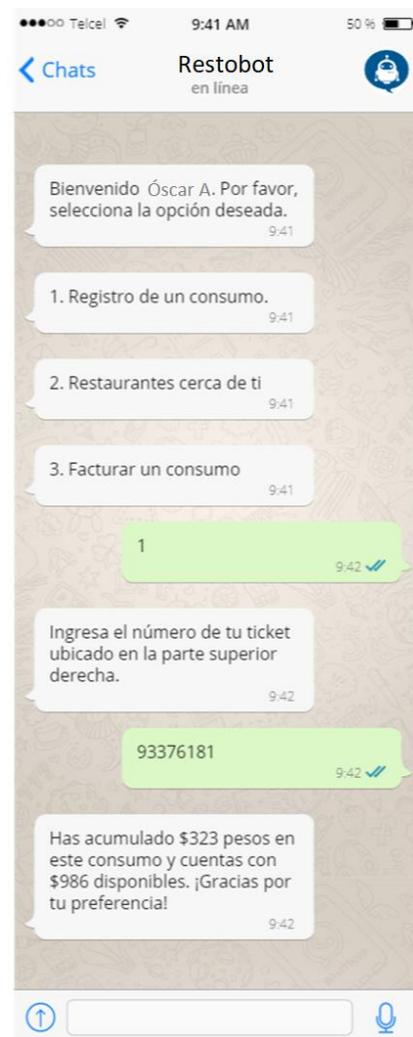
La solución permite la obtención de información de los usuarios finales (comensales) para la explotación de los datos con fines de marketing y mejorar de la experiencia general a través de una recompensa basada en un porcentaje del consumo total.

## Chatbot:

El usuario es capaz de interactuar con un número de teléfono a través de mensajes de Whatsapp y realizar acciones relacionadas al programa de lealtad sin necesidad de tener una aplicación instalada.

Permite realizar acciones como:

- Registro de usuarios
- Registro de ticket para acumulación de saldo
- Visualización de menús
- Búsqueda de restaurantes/sucursales cercanas a la ubicación del usuario
- Calificar experiencia



## Funcionalidades de aplicación móvil:

- UX/UI
  - La aplicación cuenta con las mejores prácticas de diseño visual e interactividad de usuarios
  - El cliente puede proporcionar sus imágenes, logos, iconos y estilos para personalizar la experiencia
- Registro de usuarios
  - La aplicación permite el registro de los usuarios a través de Facebook, Google y Apple. Estos servicios de conexión deberán ser proporcionados por El Cliente.
  - El usuario puede registrarse utilizando el correo electrónico de su preferencia.
  - El usuario puede recuperar su contraseña a través de su correo electrónico y su número de celular.

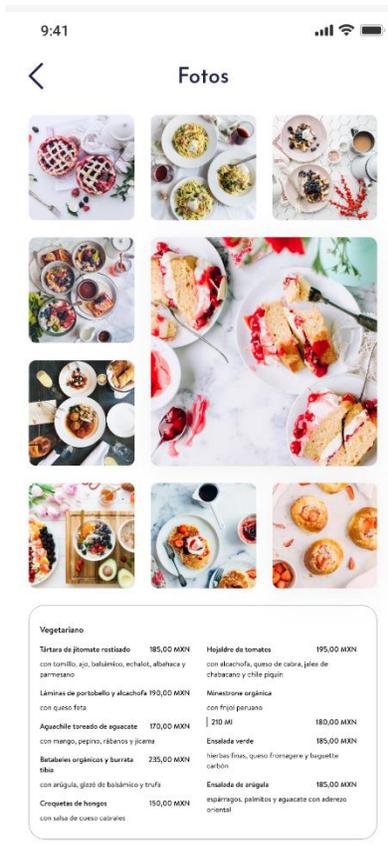


- Inicio de sesión

- El usuario puede iniciar sesión en la aplicación móvil utilizando su cuenta de Facebook. Estos servicios de conexión deberán ser proporcionados por El Cliente.
- El usuario puede iniciar sesión en la aplicación móvil utilizando su cuenta de Google. Estos servicios de conexión deberán ser proporcionados por El Cliente.
- El usuario puede iniciar sesión en la aplicación móvil utilizando su cuenta de Apple. Estos servicios de conexión deberán ser proporcionados por El Cliente.
- El usuario podrá iniciar sesión utilizando el correo electrónico de su preferencia.

- Visualización de menú

- El usuario puede visualizar el menú de los restaurantes/sucursales. Los menús pueden ser cargados a través de la plataforma MyBusiness.



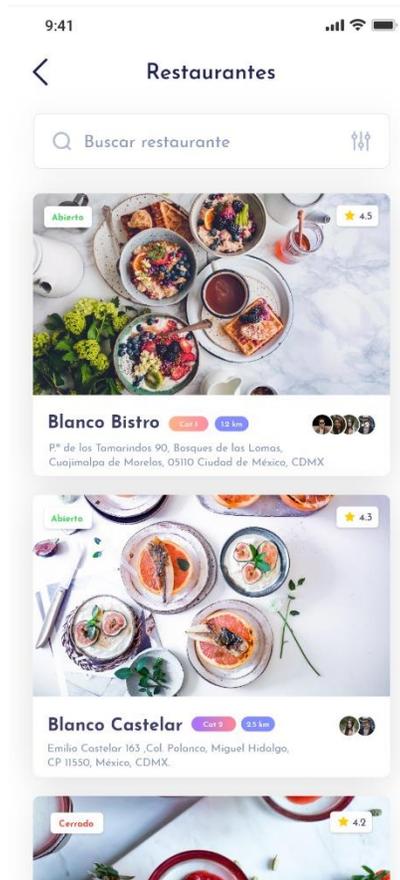
- Bonificación (acumulación)
  - El sistema es capaz de acumular un porcentaje previamente determinado del total de un ticket en un monedero electrónico dentro de la propia aplicación.
  - El usuario puede visualizar en un monedero electrónico desde la aplicación sus acumulaciones.
  - La aplicación permite acumular puntos a través de un número de socio único por usuario y por un código QR generado desde la aplicación. Los métodos de conexión y consumo a los servicios de los sistemas encargados de pagos y descuentos (como por ejemplo puntos de venta, PDV o POS) deben ser proporcionados por El Cliente, así como cualquier hardware o software requerido para la lectura de los códigos QR.
  - La obtención de la información del ticket de consumo (cheque) para el proceso de acumulación se realizará utilizando un servicio de OCR (Optical Character Recognition) proporcionado por Binaria utilizando la cámara del dispositivo del usuario tomando una fotografía desde la aplicación. Lo anterior considerando los diferentes modelos de tickets de consumo proporcionados previamente (por evaluar).
  
- Pago con saldo acumulado
  - La aplicación móvil será capaz de descontar del saldo acumulado total o parcialmente de un ticket de servicio (cheque) a través de un número de socio único por usuario y por un código QR generado desde la aplicación. Los métodos de conexión y consumo a los servicios de los sistemas encargados de pagos y descuentos (como por ejemplo puntos de venta, PDV o POS) deben ser proporcionados por El Cliente, así como cualquier hardware o software requerido para la lectura de los códigos QR.



- Calificación de experiencia
  - La aplicación permitirá, previamente a ejecutar el proceso de bonificación (acumulación), calificar a través de un componente de estrellas que va de 1 a 5, la experiencia en la locación, así como resolver un cuestionario proporcionado por El Cliente con una representación gráfica de “expresiones faciales” que darán en parámetro de “Excelente” hasta “Muy malo”.



- Notificaciones
  - El sistema deberá ser capaz de enviar notificaciones al usuario a través de notificaciones push, cuando ha acumulado o gastado saldo de su tarjeta de lealtad o informativos.
- Visualización de restaurantes cercanos a la ubicación del usuario
  - El usuario será capaz de visualizar los restaurantes cercanos a su ubicación desde la aplicación móvil. Esto dependerá de que el usuario autorice los permisos solicitados por el sistema operativo móvil para acceder a su ubicación. En caso de rechazar los permisos, la aplicación ordenará los restaurantes alfabéticamente. La información de los restaurantes debe ser proporcionada por El Cliente.
  - Se mostrarán los kilómetros y la distancia del usuario a la ubicación del restaurante y podrá, a través de cualquier sistema de navegación como Waze o Google Maps visualizar el camino hacia el destino seleccionado, siempre y cuando el usuario haya proporcionado los permisos de uso correspondientes.



- Visualización de galería de fotos
    - La aplicación permitirá la visualización de una galería de fotos por restaurante. Estas fotos podrán visualizarse “en mosaico” y en tamaño completo. Las fotografías digitales deberán ser proporcionadas por El Cliente.
  
  - Perfil de restaurante. Visualización de características de restaurantes
    - La aplicación mostrará información por cada uno de los restaurantes
      - Si se encuentra “Abierto” o “Cerrado”
      - Tipo de cocina
      - Menú de salón
      - Menú de delivery (si aplica)
      - Delivery disponible (si aplica)
      - Dirección
      - Horario
      - Teléfono
- Esta información deberá ser proporcionada por El Cliente

- Búsqueda de restaurantes
  - La aplicación permitirá realizar la búsqueda de restaurantes propios del grupo por nombre.
  
- Facturación
  - El usuario podrá realizar el proceso de facturación de un consumo desde la aplicación móvil. Los métodos de conexión y consumo a los servicios de facturación deben ser proporcionados por El Cliente, incluido el servicio de envío de la factura (xml y pdf) por correo electrónico. Binaria no genera la factura, esta es obtenida por los servicios antes mencionados.
  - El usuario podrá dar de alta más de un perfil fiscal en la aplicación.
  - La extracción de la información requerida para el proceso de facturación se realizará utilizando un servicio de OCR (Optical Character Recognition) utilizando la cámara del dispositivo del usuario tomando una fotografía desde la aplicación proporcionado por Binaria.
  
- Favoritos
  - El usuario podrá “marcar” sus restaurantes favoritos desde la aplicación móvil y los podrá visualizar desde un apartado independiente para poder acceder al perfil (ver “Perfil de restaurante”) más rápidamente.

## **Portal de administración**

- UX/UI
  - Diseño de interfaces gráficas y experiencia de usuario. Las imágenes de fondo a utilizar, las fotos de los restaurantes y de los platillos, tipografías y manual de marca o imagen corporativa, deberán ser proporcionadas por El Cliente.
  - Diseño de iconografía y estilos.
  - Maqueta para previsualización de experiencia de usuario e interfaces visuales.
  
- Registro de usuarios

- Un usuario, podrá registrarse utilizando el correo electrónico de su preferencia.
- El usuario podrá recuperar su contraseña a través de su correo electrónico.
- Perfiles de usuarios
  - La plataforma soporta el alta de usuarios de distintos perfiles. De manera predeterminada el sistema tendrá cargados los perfiles “General” y “Administrador”.
  - El usuario con perfil “General” tendrá alcances limitados de funcionalidad.
  - El usuario con perfil “Administrador” podrá ejecutar cualquier funcionalidad dentro del portal de administración.
  - Existen otros perfiles configurables desde la plataforma y es posible dar de alta los personalizados
- Inicio de sesión
  - El usuario podrá iniciar sesión utilizando el correo electrónico de su preferencia.
- Alta de restaurantes
  - El sistema permite a un usuario con perfil “Administrador”, dar de alta restaurantes donde podrá registrar la siguiente información:
    - Nombre
    - Dirección localizable en Google Maps
    - Número de teléfono
    - Horario de servicio
    - Marca asociada
    - Tipo de cocina
    - Menú de delivery
    - Menú de salón
    - Galería de fotos
  - El sistema permite eliminar o editar la información previamente descrita solo para usuarios con perfil “Administrador”
- Porcentaje de acumulación
  - El sistema permite a los usuarios con perfil “Administrador” dar de alta porcentajes de consumo por restaurante o marca.

- Solo un usuario con perfil “Administrador” podrá dar de baja o editar información de perfil de restaurante.
- Etiquetas de platillos
  - El sistema permitirá, posterior a la carga previa de platillos obtenida desde el sistema origen, agregar etiquetas (tags) que facilitará la inteligencia de negocio y de aplicación asociada a los platillos. Los servicios de obtención de platillos desde el sistema origen (interfaz) deben ser provistos por El Cliente.

## **ChatBot**

Un bot de WhatsApp conectado a los servicios construidos para realizar acciones como:

- Registro de nuevos usuarios
- Registro de ticket para acumulación de saldo
- Visualización de menús a partir del escaneo del código QR. Los códigos QR y los menús deben ser proporcionados por El Cliente
- Calificar la experiencia
- Consulta de saldo
- Pago con saldo
- Acumulación (bonificación) de saldo

Las funcionalidades anteriores estarán limitadas a la capacidad de interacción de WhatsApp y no pretenden sustituir la experiencia de usuario que se experimentará mediante la Aplicación Móvil desarrollada por Binaria.

Dado que WhatsApp le pertenece a Facebook, El Cliente deberá realizar todos los procesos administrativos ante Facebook para poder acceder a una cuenta corporativa de WhatsApp. Estos servicios deberán ser provistos por El Cliente a través de la página oficial en Facebook.

## Interfaces de comunicación

- Facturación
  - Binaria integrará los servicios requeridos para ejecutar el proceso de facturación. Estos servicios (generación de factura y envío de la misma) deben ser proporcionados por El Cliente.
  
- Punto de Venta (POS/PDV)
  - Binaria integrará los servicios requeridos para ejecutar los procesos de descuento u obtención del total de un ticket de consumo (cheque) para el cálculo y aplicación del porcentaje de acumulación en la tarjeta electrónica del usuario. Estos servicios (descuento a ticket de consumo y obtención del total de ticket) deben ser proporcionados por El Cliente.

## Dashboards e inteligencia de negocio

Dashboards que serán consumidos a través de la plataforma Microsoft Power BI donde se mostrará la siguiente información:

- # personas que han interactuado con las plataformas
  - # personas que han interactuado con el BOT
  - # personas que han interactuado con la APP
    - Tipo de registro (correo / Red social)
- # de visitas en cada uno de los restaurantes/sucursales (Escaneos de menú bot / en la app)
  - Promedios de horarios con más visitas
  - # de visitas por marcas
- Restaurantes mejor calificados (bot / app)
  - Marcas mejor calificadas
  - Categorías mejor calificadas
- Restaurantes peor calificados (bot / app)
  - Marcas peor calificadas
  - Categorías peor calificadas
- Restaurantes donde se acumulan más puntos

- Marcas donde se acumulan más puntos
- Restaurantes donde se acumulan menos puntos
  - Marcas donde se acumulan menos puntos
- Rango de edades de usuarios registrados
  - Rango de edades de usuarios que visitan cada restaurante
  - Rango de edades de usuarios que visitan cada una de las marcas
  - Rango de edades de usuarios que dan una calificación
  - Rango de edades de usuarios que acumulan puntos
- Restaurantes que los usuarios más agregan a sus favoritos
- Restaurantes que los usuarios menos agregan a sus favoritos
- Saldo promedio acumulado por los usuarios (bot / app)
  - Saldo promedio que acumulan los usuarios en los restaurantes
  - Saldo promedio que acumulan los usuarios en cada marca
- Restaurantes en los que más se paga con saldo (bot / app)
- Platos más consumidos (facturación)
  - En cada restaurante
  - A nivel marca
  - Según su categoría / etiqueta

A continuación, se describen los principales alcances del desarrollo en el mantenimiento de la plataforma

- Perfil de usuarios comensales: La aplicación deberá ser capaz de categorizar a los usuarios por su nivel de consumo. La determinación del nombre de los perfiles y condiciones se definirán por las Partes.
- Beneficios: Los usuarios comensales podrán adquirir beneficios adicionales determinados por sus consumos. Estos beneficios serán notificados a través de alertas y notificaciones directamente en la aplicación móvil.
- Consulta de historial de visitas: La aplicación podrá mostrar un histórico de vistas asociadas al usuario comensal.
- Reservación de mesa: La aplicación soportará la reservación de una mesa directamente desde la aplicación móvil.
- Delivery: Los usuarios podrán ordenar a domicilio, rastrear su orden, pagar y consultar histórico de órdenes.
- Consumo de contenido multimedia: La aplicación soportará la carga de contenido multimedia avanzado como videos, animaciones, realidad aumentada, entre otros.
- “Eat n’ go”\_ La aplicación permitirá a los comensales un “autoservicio” de orden y pago desde la aplicación móvil, minimizando la intervención de los meseros.
- Comunidad y Referidos: Se construirá una red social que permitirá la visualización de consumos de una red interna así como obtener analíticos de consumo. Aplicarán descuentos y beneficios adicionales cuando los usuarios refieran a otros comensales al uso de la app.

- Split de cuenta: Se permitirá a los comensales dividir la cuenta para ser pagada desde la aplicación móvil con otros usuarios
- Lista de espera: Los comensales podrán visualizar el tiempo de espera aproximado de la “fila virtual”.

Las funcionalidades descritas son enunciativas más no limitativas. Ninguna de ellas está definida en un proceso establecido y deberán ser analizadas, revisadas y autorizadas por las partes correspondientes antes de su desarrollo. El resultado de este análisis será integrado a este anexo con un análisis y estimado correspondiente

## Arquitectura tecnológica de solución

