

Manual de Usuario

Autenticación Push en Llamada al Centro de Contacto

Objetivo: Validar la identidad del usuario durante una llamada al Centro de Contacto mediante una notificación push en la app.

Paso a paso:

1. Iniciar solicitud de autenticación

Durante la llamada, el ejecutivo solicitará validar tu identidad mediante autenticación push.

2. Recibir notificación push

Recibirás una notificación en tu dispositivo móvil informando una solicitud de autenticación.

3. Abrir notificación

Pulsa la notificación para abrir el mensaje

4. Revisar detalles

En la pantalla, verifica la información y la hora de la solicitud.

5. Autorizar o rechazar

Pulsa "Aceptar" para confirmar tu identidad o "Rechazar" si no reconoces la solicitud.

6. Validar con contraseña

Pulsa Ingresa tu contraseña de acceso de 8 caracteres y presiona "Continuar"

7. Confirmación exitosa

Verás una pantalla que indica 'Autenticación exitosa'. La llamada continuará con la validación completada.

8. Finalizar proceso

Regresa automáticamente a la llamada con el ejecutivo, quien confirmará que tu identidad fue verificada.