

FICHA APLICACIONES MÓVILES

1. Datos generales

- **Nombre App:** Soporte técnico Apple.
- **Descripción:** aplicación por la que es posible obtener soporte técnico de cualquiera de los productos de la marca Apple.
- **Versión:** 1.0.3.
- **Fecha de actualización:** 24/01/2017.
- **Idioma:** Español, Alemán, Chino, Chino Simplificado, Chino Tradicional, Francés, Inglés, Italiano, Japonés, Neerlandés, Portugués, Sueco, Turco.
- **Desarrollador:** Apple Distribution International.
- **Coste:** Gratuita.
- **Requisitos hardware/software:** iOS 9.0 o posterior. Compatible con iPhone, iPad e iPod Touch.

2. Entorno de pruebas

- **Plataforma:** iPhone SE, iPhone 6.
- **Sistema Operativo y versión:** iOS 10.3.1.
- **Ayuda técnica utilizada (versión):** VoiceOver y línea Braille Focus 40 Blue 2.

3. Accesibilidad/Usabilidad

Únicamente se observa que el botón “Atrás” no informa de la pantalla a la que se accederá si se pulsa.

El interfaz de la aplicación se muestra actualizado conforme al nuevo diseño de iOS. Todos los botones están etiquetados y la línea Braille realiza un seguimiento correcto de los distintos controles. El teclado opera bien en los cuadros de edición.

4. Funcionalidad

Se trata de un servicio personalizado a cada usuario, con infinidad de artículos de ayuda, posibilidad de comunicar mediante chat y teléfono con expertos de Apple, permitiendo también solicitar atención presencial en las tiendas más cercanas.

Se muestran los productos vinculados a una cuenta de Apple, con la opción de obtener datos como la garantía o acceder a tutoriales específicos.

También se puede acceder al histórico de atenciones técnicas.

5. Conclusiones

Se trata de una aplicación muy recomendada ya que es posible obtener soporte técnico de cualquier producto Apple, de forma rápida, sencilla y sin tener que desplazarse hasta una tienda Apple o servicio autorizado.

Es totalmente accesible con el revisor de pantalla VoiceOver y con la línea Braille pudiéndose manejar sin ningún problema y todos los botones están etiquetados.

Gracias a utilizar la misma ID de Apple en todos los dispositivos, se muestran vinculados en una única pantalla, pudiendo obtener soporte rápido, un listado de preguntas y respuestas, incluido el periodo de garantía legal y Apple Care.

Fecha realización

31/05/2017
