



¿Qué es Helpify?

Helpify es una iniciativa desarrollada por nuestro equipo para el proyecto Startinnova. Nuestra empresa, Vitalize, ha creado la app Helpify como una herramienta para apoyar a las personas mayores al mismo tiempo que les aporta una mayor independencia.

La app está diseñada para ser lo más intuitiva posible, ya que debido a la brecha digital, las personas mayores generalmente no manejan muy bien la tecnología, incluso para cosas que a nosotros nos pueden parecer muy simples.

En conclusión, Helpify es una app de ayuda a mayores que ofrece una diversa variedad de servicios que les ayudarán sea cuál sea su situación, ya busquen ser más, o al contrario, tener la seguridad de que hay alguien disponible las 24 horas para ayudarles y proporcionarles una mayor monitorización, incluso solamente para personas quieren un poco de ayuda extra en su día a día.

App y servicios de Helpify



Figura 3, interfaz de la app

La interfaz de la app incluye un total de siete botones (ver figura 3), cinco opciones más el acceso a la configuración de la cuenta y un botón de emergencia. Cualquier servicio ofrecido por Helpify puede ser clasificado en una de estas cinco categorías, explicadas a continuación. Además, se ha realizado un estudio para asegurarse de que el uso de la app es lo más intuitivo posible (de ahí las cinco categorías básicas) encuestando a más de 50 personas para comprobar esto y adaptar la app según las recomendaciones del público, que la valoró al final de la primera fase del proyecto con una media de 4/5 en cuanto a intuitividad (ver más en página 5).

Hablar con Helpify

La app es extremadamente intuitiva, no tiene pérdida, pero a veces las consecuencias de la brecha digital son mayores de lo que pensamos, así que estamos preparados.

La categoría 'Hablar con Helpify' (ver figura 3), tiene varias funciones. Lo primero que se puede observar al entrar, es que da a elegir entre mensaje de texto o llamada (ver figura 4), y una vez seleccionada una opción, esta categoría permite seleccionar entre las dos principales razones por las que el cliente necesitaría contactar con un operador: ayuda y compañía (ver figura 5).

Eligiendo la opción 'ayuda', el cliente será puesto en contacto con un operador que le ayudará a manejar la app, e incluso, si el cliente lo permite, el operador podrá ver en directo la pantalla del cliente para dirigirlo. También puede servir para situaciones en las que el cliente necesite ayuda con algún problema no relacionado con la app, pero considere que puede recibir ayuda por teléfono sin necesidad de que venga nadie de forma presencial. En estos casos, si el operador lo considera adecuado o no puede ayudar al cliente personalmente, puede poner al cliente en contacto con alguien que sí pueda ayudar (Ej: Si el



Figura 4, 'Hablar con Helpify'



cliente está teniendo problemas con su teléfono, puede ayudarle a ponerse en contacto con su compañía telefónica)



Figura 5, 'Hablar con Helpify'

Con la segunda opción, 'compañía', el cliente podrá hablar con un operador que le ayude, por ejemplo, a no sentirse solo. Esta función está disponible para hacer compañía a las miles de personas mayores que viven solas.

La idea de llamar a un desconocido en busca de compañía puede echar para atrás a muchas personas, por eso cada cliente tendrá un operador habitual asignado automáticamente, así que siempre que llamen a Helpify, podrán hablar con los mismos operadores (no siempre exactamente el mismo, ya que sus turnos son limitados y tienen más clientes que atender), ya sea por ayuda o por compañía, la selección solo sirve para avisar al operador previamente del motivo de la llamada.

En caso de que el operador habitual esté ocupado, el cliente recibirá un aviso antes de ser puesto en contacto con otro operador.

El cliente siempre podrá ver el nombre del operador con el que esté hablando, para dar una mayor sensación de cercanía. No es lo mismo si hablas con una voz anónima que si sabes que estás hablando con Pedro o con Andrea, además, para cancelar su cuenta también tendrían que hablar con uno de estos operadores, y darles cierta sensación de cercanía podría evitarnos algunas cancelaciones.

En caso de que el cliente esté descontento con su operador habitual, podrá solicitar un cambio desde los ajustes de su cuenta (*ver más en página 6*).

Esta es una función muy importante de la app, pero que obstaculiza un poco el crecimiento de nuestra empresa, ya que el número de operadores a los que tendremos que contratar crecerá junto al número de clientes. Debido a esto, no podemos permitirnos que la empresa crezca demasiado de golpe, así que queremos regular apropiadamente su avance, aumentando la escala de las estrategias de marketing progresivamente.

Servicio de recados

Otro servicio importante que ofrece Helpify es el de recados, al que se puede acceder mediante el segundo botón, 'Recado' (*ver figura 3*).

Esto llevaría a la pantalla de Recados (*ver figura 6*), donde el cliente debe describir con qué necesita ayuda, ya sea por texto o por audio, lo que encuentre más cómodo.

Helpify tendría un número de personas registradas que no son empleados, pero que ganan algo de dinero por la app, aunque el término suene un poco antiguo, vamos a llamar a estas personas 'recaderos'.

Cuando uno de nuestros clientes envíe su petición para un recado, cualquier 'recadero' que se encuentre a cierto radio de distancia recibirá un aviso, y el primero en aceptar el recado será enviado a la ubicación del cliente para ayudar.

Una vez ambos, el cliente y el 'recadero', hayan indicado en la app que se ha terminado el recado, se descontará un recado de la cuenta de recados disponibles del cliente y el 'recadero' recibirá un pago automático de 1,50€.



Figura 6, pantalla de Recados

En caso de que el recadero considere el pago standard, posteriormente podrá contactar a la empresa para especificar porqué cree que debería recibir un pago extra y se decidirá dependiendo de la situación.



Volver a casa



Figura 7, pantalla 'Volver a casa'

Una función simple y directa. Muchas personas mayores sufren problemas como alzheimer o ictus, o simplemente mala memoria, el cerebro se deteriora con la edad, y puede que en algún momento lleguen a encontrarse en situaciones de desorientación o pérdida, sin tener muy claro dónde están o dónde ir. Para estas situaciones, fuera cual fuera el destino o el objetivo con el que salieron a la calle, lo más seguro es intentar que lleguen a casa sanos y salvos.

Para eso existe la función de Helpify, 'Volver a casa'. Helpify tendrá registrada la dirección de casa del cliente, información a la que la empresa no tendrá acceso directo para otros propósitos, y en el caso de que el cliente se desoriente, podrá acceder rápidamente a la pantalla 'Volver a casa' (ver figura 7) y utilizar una función GPS, con un único destino: su casa.

La dirección podrá ser modificada desde la configuración de cuenta (ver más en página 6).

Pulseras de actividad

Las pulseras de actividad son un accesorio cada vez más popular entre las personas mayores hoy en día, así que nuestra app incluye la opción de sincronizar los datos básicos de tu reloj, sea de la marca que sea, y ofrecer al cliente un resumen fácil de interpretar (solamente serán visibles los datos que la pulsera de actividad del cliente sea capaz de medir, como por ejemplo: ritmo cardíaco, oxígeno en sangre, calidad del sueño, conteo de calorías, variaciones de salud, monitorización de signos vitales, etc.)

Además, muchas de estas pulseras de actividad detectan caídas, nuestra app, al estar sincronizada con ella, recibiría el aviso también, el cliente recibiría una notificación en la que si no confirma que está bien en menos de ocho segundos, se llevará a cabo el protocolo de emergencia (ver más en página 6).

Además Helpify detecta movimientos bruscos directamente desde el teléfono para tratar de identificar caídas por su cuenta, no solo por las pulseras de actividad, ya que no todos los clientes tendrán una, y no todas detectan caídas.

Salud

Al pulsar el botón de 'Salud' (figura 3), el cliente puede acceder a una pantalla de regulación de temas médicos y relacionados con la salud: recordatorios de citas médicas, avisos para tomar las medicinas correspondientes.

Botón de emergencia

Esta función es el sexto botón disponible desde la pantalla inicial (figura 3), el botón de emergencia. Una vez pulsado, se sigue el protocolo de emergencia, el mismo que al detectar una caída pero sin la espera de ocho segundos: automáticamente se contactan los servicios de emergencia, el contacto de emergencia del cliente y un operador de Helpify. El operador acompaña telemáticamente al cliente hasta que el cliente tenga compañía presencial, ya sea de su contacto o de los servicios de emergencia.

Esta ha sido una implementación sugerida anónimamente en la primera fase de la encuesta.

Configuración de cuenta

La pantalla de configuración de cuenta es una a la que se puede acceder mediante el botón 'Mi



cuenta' en la pantalla de inicio (figura 3). Esta permite modificar todos los datos personales que Helpify podría necesitar del cliente, aunque solo una vez introducida una contraseña por seguridad. Los datos del cliente requeridos a la hora de crear una cuenta de Helpify serían los siguientes:

- **Nombre** (no hacen falta apellidos): Además de ser algo básico, permite a los operadores dirigirse a los clientes directamente por su nombre sin necesidad de preguntar, ayudando a dar una mayor sensación de cercanía.
- **Dirección de casa**: Un dato obligatorio a la hora de crear la cuenta, por lo general no accesible para la empresa, solamente utilizado automáticamente por el GPS en la función 'Volver a casa'. La única circunstancia bajo la que alguien que no sea el cliente tendría acceso a dicha información sería durante el protocolo de emergencia, para facilitársela a los servicios de emergencia en caso de que hubiera que enviar una ambulancia.
- **Contacto de emergencia**: Recomendado pero no obligatorio, ya que un porcentaje de nuestros clientes serán personas mayores que se encuentran solas y puede que no tengan a nadie a quien contactar. En caso de asignar un contacto de emergencia, necesitaríamos obligatoriamente su nombre y número de teléfono.
- **Número de teléfono**: Completamente obligatorio. Al hablar con un operador, se utiliza una función de llamada ya existente dentro de la app para la que no sería necesaria un número de teléfono que incluye la posibilidad de que el operador vea la pantalla del cliente (solamente mientras esté dentro de la app) para guiarle, pero para el protocolo de emergencia es necesario que exista la posibilidad de contactar al cliente por teléfono.
- **Correo electrónico**: Opcional, en caso de incluirlo, el cliente recibiría correos de, por ejemplo, avisos cuando se le estén agotando los recados, encuestas de satisfacción con los recaderos u otros servicios de la app, etc.
- **Datos bancarios**: Necesarios para los pagos de la suscripción y compra de recados extra.

Programación

A lo largo del proyecto hemos ido creando una versión básica y semifuncional de la aplicación utilizando AppInventor. No cumple todas las funciones previstas para Helpify, ya que no tenemos las capacidades para programar algo capaz de realizar transferencias bancarias o llamadas telefónicas (razón por la que hemos previsto el contrato de programadores con formación más extensa), pero sirve como una simulación de algunas funciones de la app. Esto nos ayudó a visualizar su funcionamiento.

Análisis de la competencia

Así también hemos tomado en cuenta a nuestros principales competidores y analizado sus puntos fuertes y contrastando con los valores fundamentales de nuestro proyecto.

Encontramos 3 principales competidores que están posicionados en el mismo nicho al igual que nosotros. Estos son:

- Google Fit: Control de la actividad de movimiento diaria (conteo de pasos)
- Safe365: Permite tener la localización de tus seres queridos
- MiCuidum: Cuidado de personas mayores a domicilio

Esta última es especialmente importante ya que es una empresa dedicada al servicio de cuidados de personas mayores, con el eslogan "la alternativa a las residencias" es la misma que queremos transmitir, pero desde un enfoque diferente ya que ellos trabajan con cuidadores a domicilio y nosotros fomentamos la autonomía de nuestros adultos mayores, dejando atrás la dependencia de los mismos con la ayuda de herramientas tecnológicas.

Agregando a lo anterior queremos remarcar que hemos trabajado en la ergonomía de la app adecuándonos a las necesidades de nuestros usuarios, en este caso la practicidad y facilidad son nuestro objetivo.