



# UX UI REFERENCE

v. 1.2

## **UI/UX GUIDELINES RECOMMENDATION Misscall sebagai one time passwords**

**As per 18 May 2018 (Updated v1.2)**

Kita akan menjelaskan cara menggunakan CITCALL MISSCALL OTP dan konfigurasi & UI/UX terbaik berdasarkan penggunaan klien kami selama ini.

Dengan menggunakan OTP, anda akan meningkatkan system keamanan.

Panduan ini hanya untuk sebagai patokan untuk keamanan dan UI/UX terbaik untuk user.

Anda dapat mencoba sendiri pengalaman menggunakan citcall di [citcall.com/demo](http://citcall.com/demo)

### **KONFIGURASI SISI SERVER**

- Anda harus mengatur interconnection timeout ke 60 detik
- Aplikasi server anda harus mendukung HTTP request.
- Untuk mengirimkan pesan ke server Citcall, anda harus membuat pesan HTTP POST
- IP server anda harus di daftarkan di Citcall untuk di whitelist melalui [citcall.com/dashboard](http://citcall.com/dashboard)
- Your server's IP must be registered in CITCALL servers; you can whitelist your IP on CITCALL dashboard.

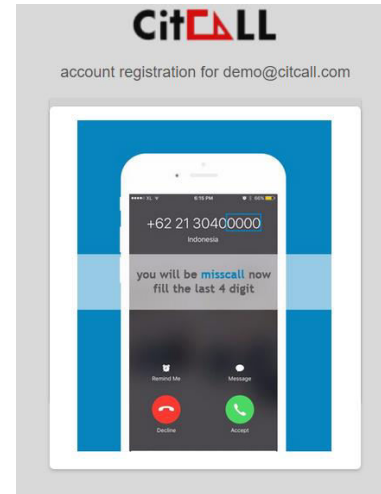
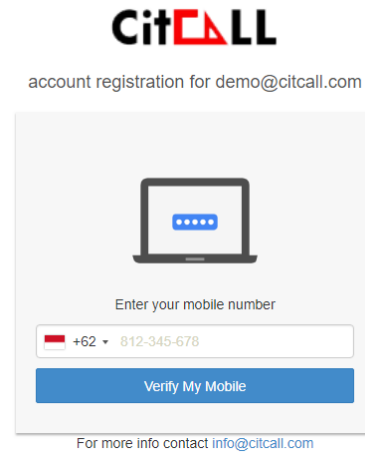
Dokumentasi CITCALL API dapat dilihat di <http://docs.citcall.com> .

### **Menggunakan 4 atau 6 digit terakhir sebagai OTP.**

You can get OTP from respond parameter token, as example "622130123456" so you can pick last 4 digits (or 6 digits) from token parameter.

# FLOW MISSCALL OTP CITCALL

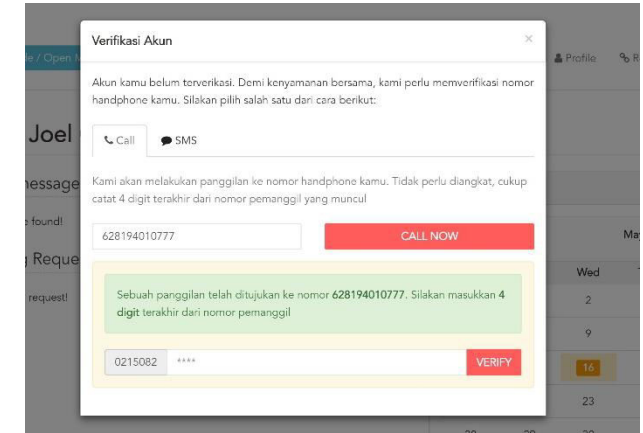
Memasukkan nomor telpon  
(bila perlu)



Gambar otomatis

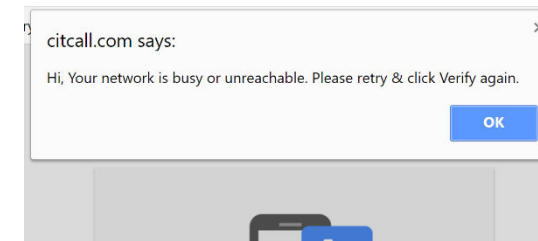
Ketika User menunggu misscall  
& ketika menunggu API response dari  
Citcall apabila Success atau Fail

Bila Respon API "success"



User Bisa melanjutkan  
mengisi kode verifikasi

Bila Respon API "Fail"



User diberi info bila mungkin  
tidak ada sinyal atau nomor  
invalid

Sehingga user tidak bingung  
dan bisa mencari sinyal lebih  
baik

## **IMPORTANT NOTE!**

Perbedaan paling mendasar dari SMS & Misscall OTP yaitu kita mendapat status berhasil atau tidak dari telco. Sehingga User akan menerima Call terlebih dahulu baru kemudian Citcall dapat akan mengirimkan report apa kodenya berhasil terkirim atau tidak

Implementasi :

Untuk di web dapat memberi notifikasi bila gagal.  
aplikasi dengan auto-read dapat dibuat auto retry bila di deteksi fail

# 1. INPUT MOBILE NUMBER



account registration for demo@citcall.com

Enter your mobile number

+62 812-345-678

Verify My Mobile

The form shows a mobile number input field with a dropdown menu for the country code (+62) and a 'Verify My Mobile' button. A red box highlights the country code dropdown.

For more info contact [info@citcall.com](mailto:info@citcall.com)

Kata "call" & "panggilan" dapat dirubah menjadi "misscall"

Menurut penelitian kita kata "panggilan" atau "call" membuat user mengira teleponnya harus di angkat. Bila misscall user lebih intuitif untuk tahu tidak perlu di angkat

Dapat menggunakan drop down button kode negara bilamana ada user dari luar negeri sehingga secara system tidak salah (ini optional)

Verifikasi Akun

Akun kamu belum terverifikasi. Demi kenyamanan bersama, kami perlu memverifikasi nomor handphone kamu. Silakan pilih salah satu dari cara berikut:

Call SMS

... panggilan ke nomor handphone kamu. Tidak perlu diangkat, cukup catat 4 digit terakhir dari nomor pemanggil yang muncul

628194010777 CALL NOW

The modal shows two verification options: 'Call' and 'SMS'. The 'Call' option is highlighted with a red box. Below the options, there is a text input field containing the number '628194010777' and a red 'CALL NOW' button. A red box highlights the 'CALL NOW' button.

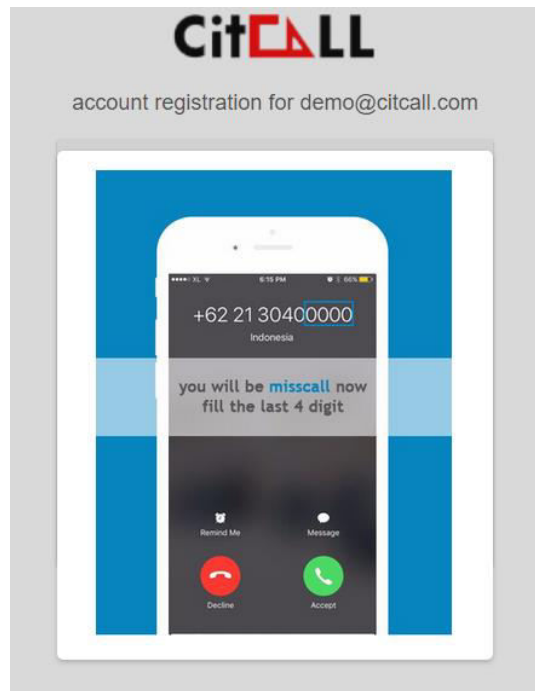
Kata "CALL NOW" dapat dirubah menjadi "GET MISSCALL OTP NOW"

Kita menyarankan untuk secara system menghilangkan awalan 0 or kode negara (contoh 62 untuk Indonesia) untuk mengurangi user salah memasukan nomor telepon dan double prefix

## 2. MISSCALL WAITING (for user & API response)

Bagian ini merupakan yang paling penting untuk membuat User mengerti

Berdasarkan data. User paling mengerti flow OTP misscall bila mendapat gambar



Jadi flow nya

1. User menekan tulisan "MISSCALL OTP NOW" system klien secara otomatis langsung trigger citicall untuk menelepon user klien

2. Saat menunggu misscall. Disarankan untuk User melihat banner seperti di sebelah kanan. Dibandingkan hanya menunggu "loading.."

(citicall sudah menyiapkan versi Bahasa Inggris dan Indonesia)  
Bisa di lihat contoh di [citicall.com/demo](http://citicall.com/demo)

3. Ada 2 opsi:

### Bila repons API "Success"

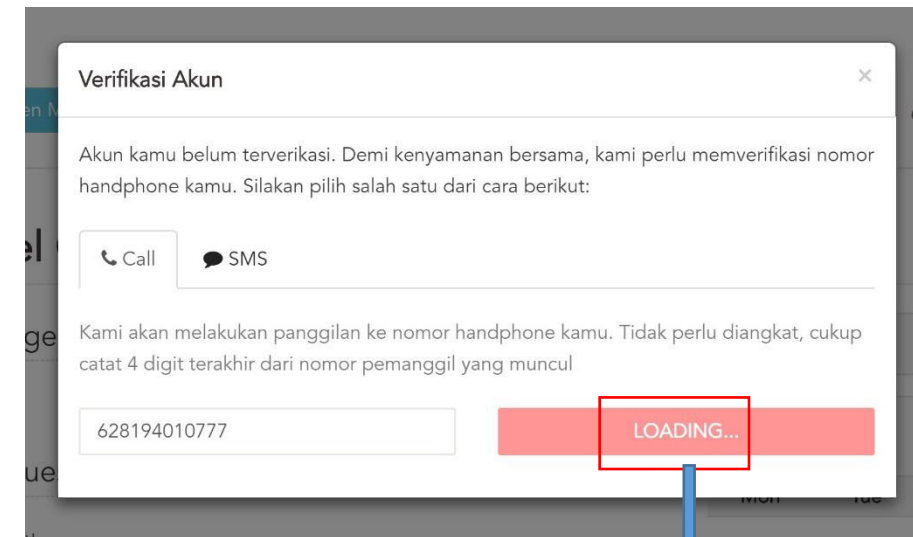
Klien akan kembali Halaman memasukan kode setelah klien menerima respon API dari citicall bila "Success" mengirim kode ke user

### Bila repons API "Fail"

klien akan memberi notifikasi ke user kalau "Sinyal sibuk atau nomor tidak valid, coba cari sinyal yang lebih baik"

Karena bila di dalam ruangan atau area tanpa sinyal maka tidak akan berhasil terima kode via sms maupun misscall

4. Pindah ke halaman memasukan token



### 3.1 Verification phase (API response “Fail”)

Api response fail merupakan sesuatu yang wajar, karena citcall memberi status “Fail” bila berhasil mendeteksi kode tidak berhasil terkirim ke user.

Alasan fail bisa berupa : tidak ada sinyal, hp user mati, atau Hp sedang di gunakan.

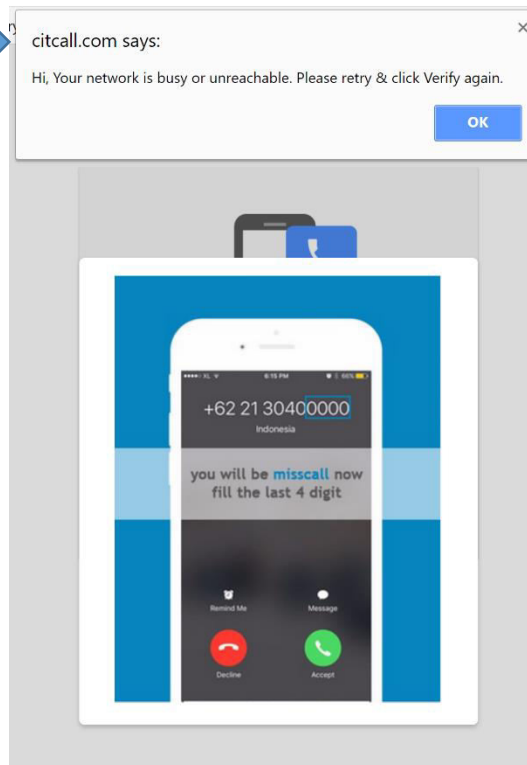
Catatan:

NOTIFIKASI SANGAT PENTING! karena terkadang user tidak tahu bila sinyal tempat dia request OTP buruk.

Bila tidak di beri notifikasi maka user akan bingung atau berpikir kalau ada error di appsnya (padahal kesalahan di sisi user, karena tidak ada sinyal)

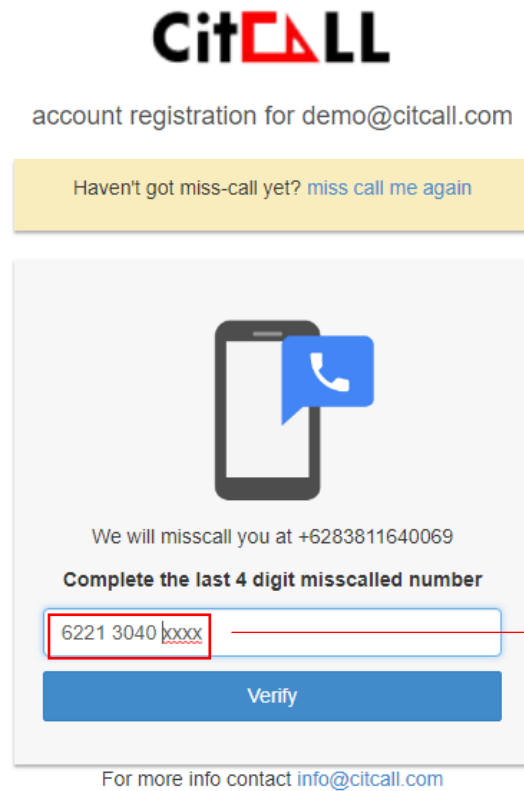
Kembali ke halaman “masukan 5 digit”

Bila response API “Fail”, maka user akan mendapat notifikasi untuk mencari sinyal yang lebih baik



### 3.2 Verification phase (API response "Success")

Bila kode berhasil terkirim dengan reponse API "success" maka masuk ke input box untuk validasi kode



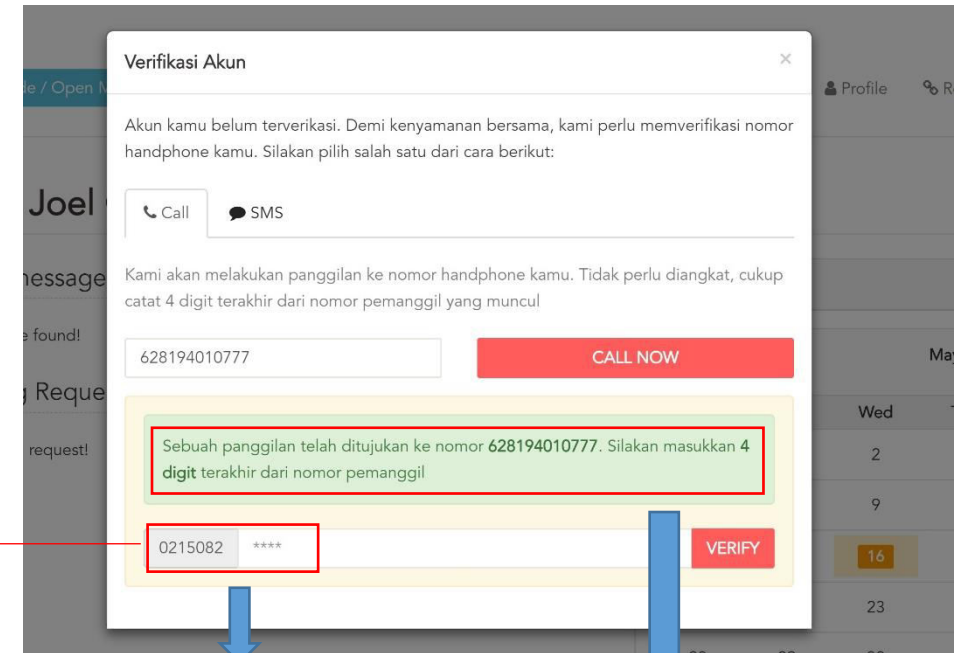
#### Challenge Code (Prefix)

Di reponse API ada prefix nomor telepon yang dapat diberikan ke user

`"token": "622130401234",`

API detail Bisa dilihat di docs.citcall.com

Note : Prefix dapat berubah sehingga setiap reponse dapat berbeda



Disarankan prefix dan akhiran digabungkan. Bila di gabung, user biasanya dapat memahami kalau itu merupakan awalan kode misscall OTP

(Word Recommendation)  
Kami telah mengirim misscall ke nomor xxxxx .  
(paragraph baru) silahkan lanjutkan 4 digit terakhir dari nomor yang melakukan misscall

Menurut survey Input BOX merupakan yang mudah di mengerti penting agar user mengerti cara penggunaan misscall.

Point penting :

- Kata "misscall" membuat user tahu kalau telepon tidak perlu di angkat
- Awalan nomor telepon kode berguna sebagai challenge code agar user tau nomor misscall mana yang akan jadi kode
- Dengan kata "Lengkapi" user secara intuitif lebih mengerti untuk mengisi lanjutan nomor yang ada

## ADDITIONAL

### - Auto Read

Citcall OTP dapat di gunakan dengan auto-read untuk UX yang lebih baik dengan mencocokkan nomor di Call Log

(Apps client mengecek 3 nomor terakhir yang melakukan call di 30 detik terakhir)

Ini dapat di gunakan di Android saja.

### - Auto-retry

Untuk auto-read, client dapat menambahkan system auto retry karena system citcall dapat mendeteksi apabila user “fail” menerima kode. Di sarankan hingga max 2x saja dan memberi notifikasi seperti poin 3.1 diatas bila tetap gagal.

### - Security UI/UX

Untuk alasan keamanan, kami merekomendasikan setiap unique user dengan 1 nomor yang terdaftar untuk di batasi mencoba memasukan nomor hinga 5 sampai 10 kali saja untuk menghindari brute force

User juga hanya bisa melakukan 3x retry dalam 1 jam atau 1 hari untuk menghindari user palsu.

### - Opsi untuk Retry (untuk manual)

Dapat memberikan opsi retry kembali bila user belum juga memasukan kode setelah 15 detik.

Waktu retry tidak perlu panjang karena Citcall yakin semestinya user sudah mendapat respon bila

Sudah memberikan API response “Success”

**CitCALL**

account registration for demo@citcall.com

Haven't got miss-call yet? [miss call me again](#)



We will misscall you at +6283811640069

**Complete the last 4 digit misscalled number**

6221 3040

Verify

For more info contact [info@citcall.com](mailto:info@citcall.com)



## **CHECK LIST UI/UX MISSCALL OTP CITCALL**

### **INPUT MOBILE NUMBER**

- [ ] menggunakan kata miscall, bukan telepon atau panggilan
- [ ] box kode negara
- [ ] menghilangkan awalan 0 & kode negara

### **MISSCALL WAITING**

- [ ] Menggunakan gambar informasi Misscall OTP saat menunggu bukan tulisan atau gambar “loading”
- [ ] Gambar informasi misscall OTP setelah sudah menerima API response “Success”

### **VERIFICATION (FAIL)**

- [ ] memberik notifikasi “network busy, please get better signal” kepada user bila gagal
- [ ] setelah ok kembali ke halaman awal atau retry call kembali

### **VERIFICATION (Success)**

- [ ] input box untuk verifikasi kode
- [ ] memberikan prefix awalan misscall OTP sebagai challenge code dan konfirmasi nomor misscall
- [ ] menggunakan kata “anda mendapat kode misscall, silahkan lengkapi nomor yang melakukan misscall”