

Mapa de Empatía del Lecturista

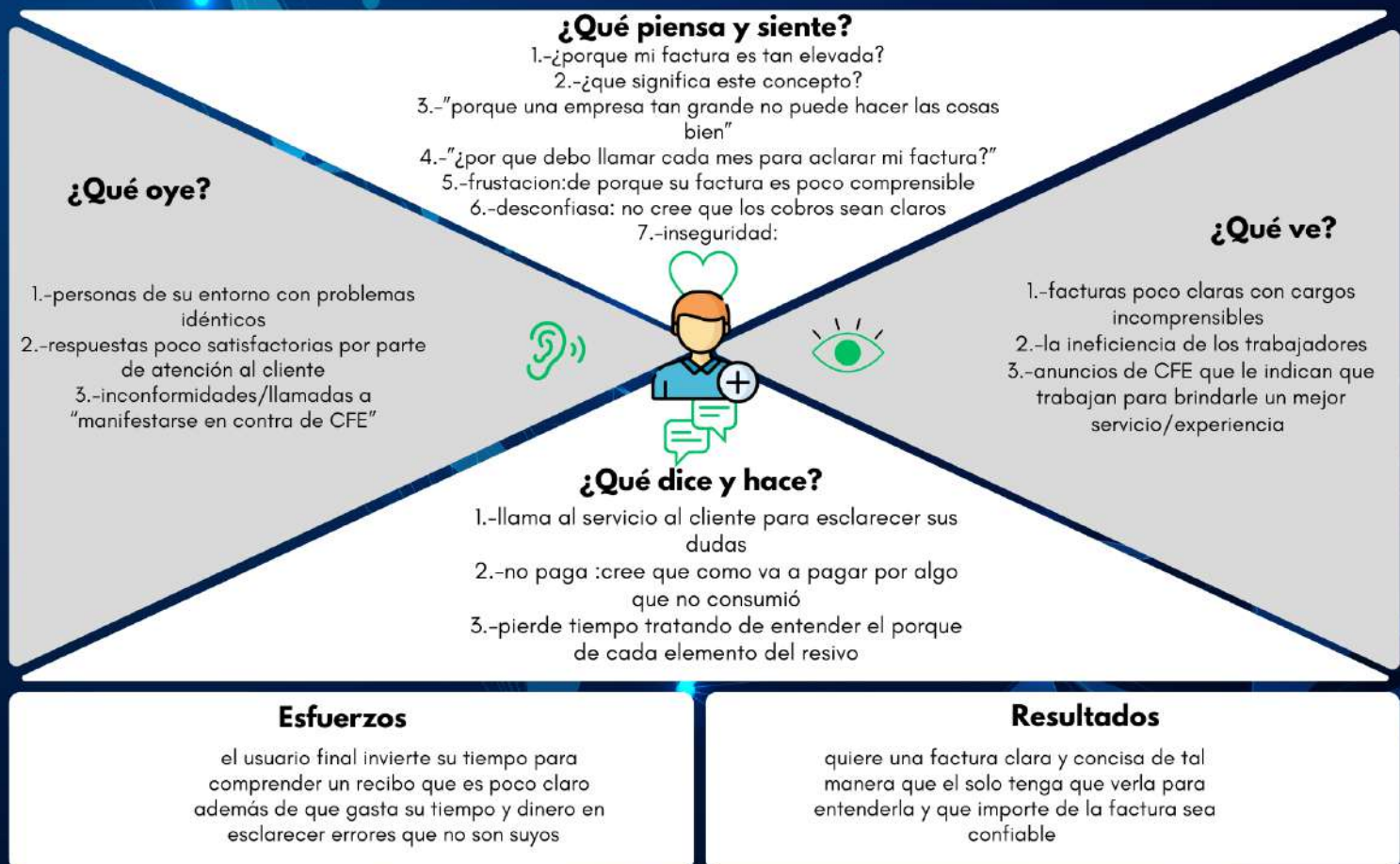
Objetivo:

Comprender las necesidades, emociones y desafíos del personal que se encarga de las lecturas.



mapa de empatia del usuario

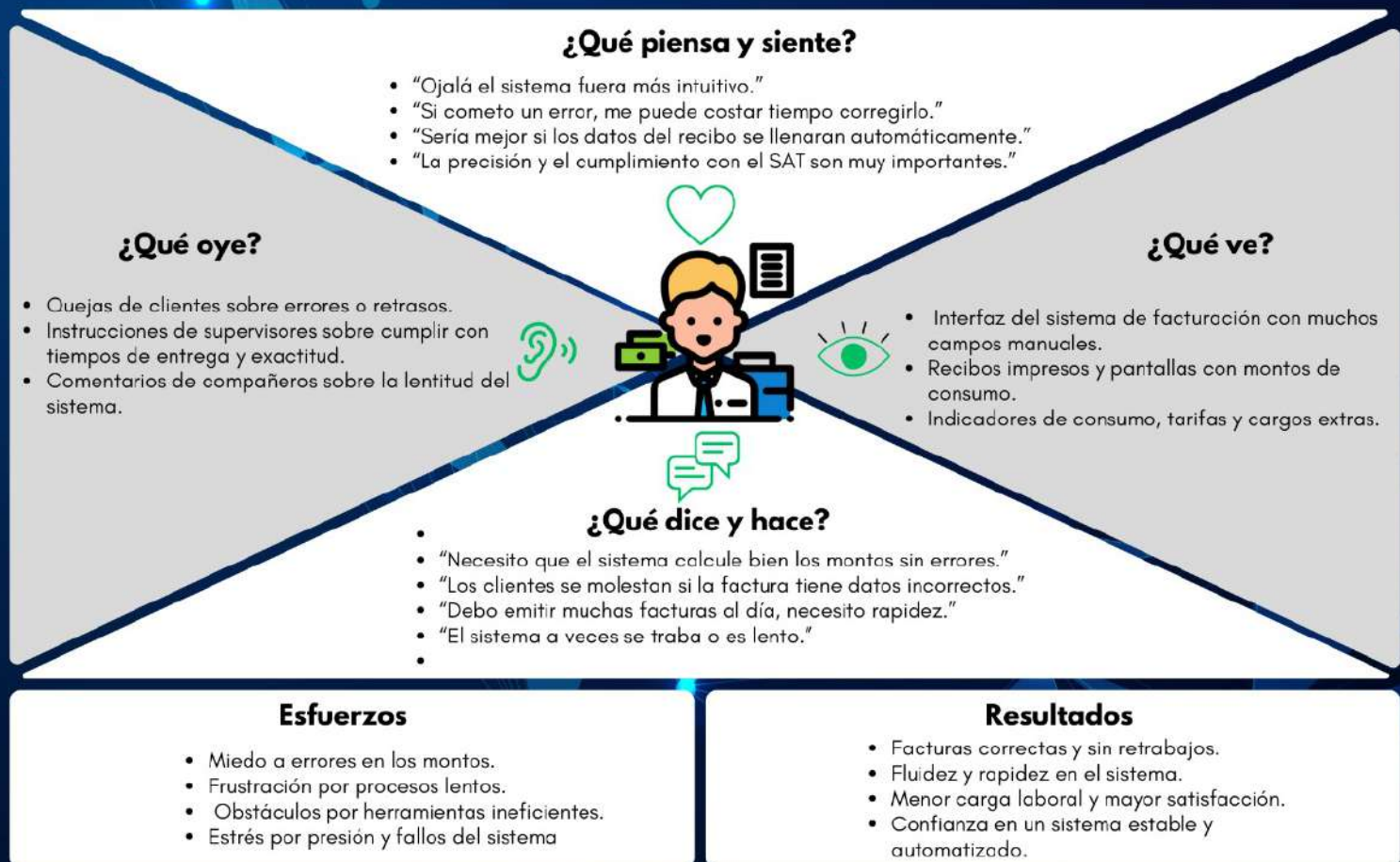
Objetivo: identificar y entender las frustraciones y preocupaciones del cliente final



Mapa de Empatía del encargado de la facturación

Objetivo:

Comprender las necesidades, emociones y desafíos del personal encargado de generar las facturas.



Mapa de Empatía: Mensajero

Objetivo: Entender de manera empática lo que siente el mensajero que hace el reparto de los recibos.

Proyecto:

Versión:

Fecha:

¿Qué piensa y siente?

- 1.- "¿Quién diseñó esta ruta?"
- 2.- "Aquí estoy en la dirección correcta, pero el sistema dice que el cliente no existe. ¿A quién le hago caso?"
- 3.- "Este recibo está duplicado... otra vez. Seguro es un error del sistema que tendré que explicar ya."
- 4.- "El sistema dice que mi tiempo 'promedio por entrega' es muy alto, pero no considera que me da direcciones en edificios sin elevador."
- 5.- "El cliente me reclama un cargo extra en su factura. Yo veo el mismo recibo que él. El sistema no me da nada de contexto para ayudarlo."

¿Qué oye?

- Las órdenes de su supervisor basadas en los reportes del sistema ("El sistema marca que no visitaste al cliente X", "Tienes que apegarte a la ruta del sistema").
- Las quejas directas del cliente sobre los errores en el recibo.
- A sus compañeros quejarse de los mismos errores de datos.

¿Qué ve?

- Datos Incorrectos: Direcciones mal escritas, códigos postales erróneos, nombres de clientes que ya no viven ahí.
- Inconsistencias Lógicas: Recibos duplicados o, peor, recibos faltantes para una dirección que sí está en su ruta.
- La Ruta del Sistema: Una secuencia de entrega ilógica que lo obliga a gastar más tiempo de lo necesario.

¿Qué dice y hace?

- 1.- Hace (Ignora al sistema): Se desvía de la ruta oficial del sistema y usa su experiencia (la ruta que él sabe que es más rápida), arriesgándose a una penalización.
- 2.- Dice (Al supervisor): "El sistema está mal", "La dirección no existe, tienen que borrarla", "Este cliente ya no vive aquí, repórtenlo".
- 3.- Hace (Trabajo doble): Tiene que reportar manualmente las incidencias (ej. "Dirección incorrecta") que el sistema debería haber corregido hace meses.
- 4.- Dice (Al cliente): "Lo siento, yo no tengo acceso a esa información, eso es directamente del sistema", "Yo solo entrego lo que el sistema imprime".

Esfuerzos

- Invierte un gran esfuerzo mental en "traducir" y "corregir" sobre la marcha los errores de la base de datos.
- Lucha constantemente contra la lógica de ruteo del sistema, que genera rutas ineficientes y le hace perder tiempo productivo.
- Carga con la frustración de ser la cara de un sistema defectuoso ante el cliente, sin tener la información para rebatir o aclarar los errores de facturación.

Resultados

- Desea que la base de datos del sistema sea confiable, precisa y esté depurada (direcciones correctas, clientes activos reales).
- Necesita que el sistema le provea un mínimo de información contextual sobre el cliente (ej. "Cliente con aclaración en proceso") para saber cómo abordarlo.
- Quiere un mecanismo donde sus reportes de "incidencias de datos" realmente retroalimenten y corrijan la base de datos central.