Personas y Escenarios

The HandyMap



Alejandro Fernández Alcaide

Alejandro Escalona García

David Gómez Hernández

Maria Mădălina Barburescu

Andreea Elena Gorgoi

| Nombre | Juan Carrasco Padilla |  |
| --- | --- | --- |
| Edad | 47 años |
| Sexo | Masculino |
| Educación | Educación básica, aprendió el oficio de fontanero con su padre. |
| Contexto de uso | | |
| Cuándo | Juan usa la aplicación cuando se queda sin clientes a los que atender, mientras tenga clientes no la usa. | |
| Dónde | Normalmente la usa en la calle, al acabar un trabajo o en su casa para empezar el día y ve las tareas disponibles en la app. | |
| Tipo de móvil | Juan tiene un móvil Android, de hace 3 años. | |
| Misión | | |
| Objetivo | Juan busca tener con la aplicación una cantidad de clientes más o menos estable a lo largo del año. | |
| Expectativas | Juan espera de la aplicación un lugar donde encontrar y comunicarse con posibles clientes, que sea fácil de usar y que haya un buen volumen de clientes. | |
| Motivación | | |
| Urgencia | A Juan le gustaría que no se tardase mucho en sacar la app, ya que aunque la situación está yendo a mejor. Juan sigue con unos niveles de ingresos bajos, por lo que le urge tener nuevos clientes. | |
| Deseo | Piensa que gracias a la aplicación puede mejorar su calidad de vida subiendo sus ingresos mensuales. | |
| No se le da muy bien la tecnología, le gusta todo lo analógico, por lo que la app debe ser muy sencilla de usar. | | |
| Es una persona extrovertida que le gusta hablar con sus clientes en el día a día. Le gusta pasar tiempo con sus amigos cercanos y disfruta del aire libre. | | |

| Nombre persona | Juan Carrasco Padilla |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo persona | Quiere empezar a pagar su suscripción mensual en la aplicación. |
| Escenario | | |
| A Juan le han recomendado la aplicación The HandyMap y después de buscarla e instalarla desde la PlayStore, decide registrarse, y quiere empezar a usarla como un profesional. Juan manda todos los documentos necesarios para que desde la app lo verifiquen como un profesional de confianza, acto seguido se mete en el apartado de suscripciones y decide optar por una suscripción semestral, ya que ahora un 18% al elegir esta. Introduce sus datos bancarios de la tarjeta donde se le cobrará la suscripción y le da a pagar. Acto seguido le sale la confirmación del pago y se le muestra un nuevo botón en el menú con las nuevas posibilidades que tiene dentro de la aplicación. | | |

| Nombre | Claudía Heredia García |  |
| --- | --- | --- |
| Edad | 23 |
| Sexo | Femenino |
| Educación | Graduada en Relaciones Laborales y Recursos Humanos en la Universidad de Málaga.  Estudia un máster en Economía y Organización de Empresas en la Universidad de Granada |
| Contexto de uso | | |
| Cuándo | Cuando sufre una avería en su piso | |
| Dónde | En su teléfono móvil desde su casa | |
| Tipo de ordenador | Un iphone 12 | |
| Misión | | |
| Objetivo | Utiliza la aplicación para encontrar profesionales que puedan ayudarla | |
| Expectativas | Espera una app fácil de usar y que le permita comparar varias opciones de forma que se asegure de que no la están estafando con el precio | |
| Motivación | | |
| Urgencia | Necesita que las reparaciones en la app puedan acordarse rápidamente, pues las averías pueden resultar muy urgentes | |
| Deseo | Quiere usar la aplicación ya que le aporta una forma de poder conocer y comparar opciones ya que es nueva en la ciudad y no conoce a nadie que pueda recomendarle un profesional de confianza | |
| Maneja el teléfono móvil de forma asidua, tanto para ocio como para sus estudios | | |
| Es una mujer bastante amigable y agradable cuando se siente cómoda con sus interlocutores, pero le cuesta tener iniciativa e iniciar ella las conversaciones | | |

| Nombre persona | Claudia Heredia García |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo persona | Publicar una avería en la aplicación y acordar una reparación con algún profesional |
| Escenario | | |
| Claudia se dispone a poner una lavadora mientras se prepara la comida para así poder tenderla justo después de terminar de comer. Una vez cargada, selecciona el programa económico y la pone en marcha. Al poco de ponerla le saltan los plomos de la casa. Claudia cree que es porque ha puesto demasiadas cosas a la vez. Por tanto, apaga la vitrocerámica donde se estaba haciendo los macarrones y vuelve a darle. La luz vuelve, pero nada más escucha arrancar la lavadora vuelve a saltar. Claudia deduce que le pasa algo a la lavadora pero no sabe a quién llamar para que la revisen y sabe que un viernes al mediodía su casero no le contestará al teléfono. Por suerte, recuerda una aplicación llamada TheHandymap que le salió el otro día en un anunció en youtube y se la descarga. Una vez descargada, publica una avería describiendo su problema. Al poco tiempo de publicar su avería recibe mensajes de varios electricistas. Uno de ellos le ofrece un precio extremadamente bajo pero no le dice nada más de la avería y consultando su perfil ve que tiene algunas reseñas negativas en la que otros usuarios se quejaban de que tras haberles realizado la reparación les pidió más dinero del inicialmente ofrecido. Sin embargo, otro de ellos le ofrece un precio un tanto más alto pero en el propio mensaje le da una explicación del problema que él piensa que puede tener. Además, este profesional tiene muchas reseñas positivas y la aplicación le indica que tiene una herramienta dorada de super reparador reconocido. Finalmente, Claudia decide decantarse por este último electricista, acuerda una reparación con él y en poco menos de una hora su lavadora está arreglada y Claudia muy agradecida y contenta | | |

| Nombre | Rafaela Santos |  |
| --- | --- | --- |
| Edad | 25 años |
| Sexo | Feminino |
| Educación | Licenciada en Gestión de Recursos Humanos |
| Contexto de uso | | |
| Cuándo | Ella usa la aplicación a diario para asegurarse de que todas las publicaciones siguen los guidelines de la aplicación | |
| Dónde | Ella está usando la aplicación durante las horas de trabajo. | |
| Tipo de ordenador | Tiene una computadora en su oficina. | |
| Misión | | |
| Objetivo | Ella es responsable de asegurar que todos los usuarios no tengan problemas al usar la aplicación y que cada anuncio tenga un idioma apropiado. | |
| Expectativas | Ella espera ofrecer un buen ambiente para todas las partes involucradas. | |
| Motivación | | |
| Urgencia | Se espera que se revise cada anuncio y se resuelvan todos los problemas lo más rápido posible. | |
| Deseo | Ella desea poder responder a todas las solicitudes a tiempo para satisfacer a los clientes. | |
| Ella es buena en tecnología y desea ayudar a los clientes de la aplicación. | | |
| Es una muy buena mediadora y sabe facilitar las conversaciones entre sus clientes. | | |

| Nombre persona | Rafaela Santos |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo persona | Moderar una publicación de avería que vulnera los guidelines de la aplicación |
| Escenario | | |
| Rafaela abre la aplicación para consultar los nuevos anuncios. Observa que uno de ellos tiene un lenguaje inapropiado y lo borra. Ella está contactando al usuario que lo publica y le explica por qué lo eliminó y le da sugerencias de cambio para poder publicarlo nuevamente. El usuario toma en consideración las sugerencias y vuelve a publicar la solicitud. Esta vez es válido. | | |

| Nombre | Elvira Torres |  |
| --- | --- | --- |
| Edad | 22 años |
| Sexo | Feminino |
| Educación | Graduada de Ingeniería Informática y Máster en desarrollo de Aplicaciones para móviles |
| Contexto de uso | | |
| Cuándo | Elvira se encarga de mantener la aplicación, de forma que los servicios no se caigan. | |
| Dónde | Ella trabaja con en la empresa como desarrolladora | |
| Tipo de ordenador | Tiene ordenador propio. | |
| Misión | | |
| Objetivo | Ella se encarga de mantener la aplicación y solucionar problemas técnicos que surjan por parte tanto de los usuarios como de los profesionales. | |
| Expectativas | Ella espera no encontrar muchos problemas de mantenimiento, y que no haya tickets abiertos de clientes con problemas. | |
| Motivación | | |
| Urgencia | Necesita utilizar la aplicación a diario para arreglar tickets | |
| Deseo | Necesita cumplir con su contrato de trabajo para mantener la aplicación. | |
| Es una persona que ha crecido con la tecnología, luego no tiene problemas para manejarla. | | |
| Es una persona calculadora y calmada, aunque no le gusta que le digan las cosas dos veces. | | |

| Nombre persona | Elvira Torres |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo persona | Resolver problema técnico con la localización geográfica de una avería |
| Escenario | | |
| Elvira recibe un ticket de un profesional que le ha avisado que al aceptar una petición y hablar con el cliente la dirección no se le ha cambiado y no puede llegar a resolver la avería. Elvira se pone en contacto con él, mencionando que ha encontrado el error. Elvira modifica el estado del profesional y el cliente para conectarlos entre sí y procede a anotar el bug para ser solucionado más adelante. | | |

| Nombre persona | Elvira Torres |  |
| --- | --- | --- |
| Objetivo persona | Resolver problema técnico con la suscripción de un profesional |
| Escenario | | |
| Elvira recibe un ticket de un profesional que después de pagar su suscripción mensual y confirmar que se lo han cobrado, no puede acceder al apartado de profesionales y buscar clientes. Por lo que ella verifica con el profesional que el pago se ha recibido correctamente y no ha habido problemas con el pago como tarjeta caducada o algo similar. Acto seguido le pregunta al profesional su nombre de usuario para buscarlo en la base de datos y modifica su usuario a profesional. | | |