

Design Thinking

Mapa de empatía, diseño de persona, escenarios

Equipo 1

Brenda Paola Castillo Torres	A01632227
Marisol Melendres Muñoz	A01632636
Aldo Alejandro Degollado Padilla	A01638391
Eduardo Venegas Hernández	A01638188
Pablo Emilio Blanco Celis	A01637761

Lo que dice

Quiere comunicar sus necesidades

Herramienta segura y confidencial

Cree que se debería poder felicitar, preguntar, sugerir y hacer reclamaciones

Se busca interconectar a todos los empleados

Se requiere de un sistema de retroalimentación con comunicación bilateral

Habló con un colega o en una junta acerca de los cambios que se pudieran realizar

Habla de manera profesional y segura de sus necesidades

Mostró disposición desde el inicio

Lo que hace

Muestra una actitud servicial y sonríe

Mapa de Empatía

Lo que piensa

Siempre se requiere de retroalimentación para mejorar

Facilitar y anonimizar este proceso

Quiere conectar a la áreas entre sí

El proceso actual no es muy eficiente

Altas expectativas de una herramienta intuitiva y efectiva

Convencida de su proyecto

Gran entusiasmo

Siente que no se le toma en cuenta, y quiere expresar su opinión

Emoción y expectativa

Frustración al querer sugerir o preguntar algo sin tener un medio eficiente para hacerlo

Miedo e inseguridad

Lo que siente

Diseño de persona



Edgar Talledos Rodríguez

- Hombre
- 33 años
- 2 años trabajando en la empresa
- Encargado de la contratación de nuevo talento
- Valores: Dedicación y honestidad
- Estudios: Ingeniería en Sistemas Computacionales
- Objetivo: Crear el mejor ambiente laboral para las personas que entran a laborar.
- Frustraciones: Cuando se envía retroalimentación no se le da seguimiento. Además, quisiera poder comunicar sugerencias de mejor manera y anónimas con otras áreas.

Escenarios

Enviar una sugerencia a un departamento en específico.

Cuando le responden la sugerencia recibe un mail con un link para poder seguir con la comunicación.

La persona tiene problemas técnicos con su equipo de trabajo.

Recibe un mail al mandar la queja para poder externar los problemas.

Se le da una solución adecuada de manera rápida.

El usuario envía una queja a otro departamento con el que no tiene comunicación directa.

Se le responde de manera satisfactoria de manera que el usuario puede dar seguimiento.

El usuario reporta un daño o un mal funcionamiento de los aparatos en su zona de trabajo.

Se notifica de manera oportuna al encargado del área con la herramienta.

El usuario envía una felicitación a una persona en otra área de trabajo.

El encargado del área le hace llegar a la persona su felicitación, además de que la plataforma le avisa al usuario que su felicitación ha sido entregada.

El usuario finaliza con el seguimiento de una queja que ha hecho con otro departamento.

Se le hace llegar una encuesta de satisfacción para poder medir el impacto que está teniendo la plataforma.