

Universidad del Valle de Guatemala

Ingeniería de Software 1

Prof. Erick Marroquín

Avances de proyecto 1.

Design Thinking. Empatía

Juan Diego Solís Martínez - 23720

Nils Muralles Morales - 23727

Víctor Manuel Pérez Chávez - 23731

Diego Oswaldo Flores Rivas - 23714

Isabella Recinos Rodríguez- 23003

Guatemala, 27 de enero 2025

Brief

“North star statement”

Empoderar a los emprendedores con herramientas intuitivas y eficientes para gestionar, optimizar y hacer crecer sus negocios, brindando calidad y control en cada paso del camino.

Objetivo

Muchas pequeñas y medianas empresas no cuentan con una herramienta sencilla, amigable y accesible para poder llevar la parte administrativa de manera más directa. Se busca optimizar la organización y manejo del inventario de la empresa, agilizar el proceso de asignación de repartidores y facilitar las encuestas de retroalimentación de los clientes.

Tono de voz

El tono debe ser amigable, sumamente intuitivo, tanto que cualquier persona sin conocimiento previo pueda ser capaz de manipularlo. Debe ser calmado y sobrio.

Objetivos creativos

- Permitir el manejo de los aspectos administrativos de la empresa o emprendimiento en un solo lugar.
- Crear un sistema amigable de utilizar para los usuarios y el manejo de su negocio.
- Proveer a los usuarios con un catálogo que sea fácil de compartir con los consumidores.

Objetivos de negocios

- Proveer a los usuarios con herramientas de largo plazo que les permitan administrar su inventario.
- Desarrollar una UI intuitiva y fácil de usar para que los usuarios perciban una ayuda más que una carga al momento de administrar su negocio.
- Establecer un sistema sencillo pero efectivo que le permita al usuario tener la misma facilidad de uso de siempre con diferentes cargas de pedidos y productos en el inventario.



Investigación


Desde el 2022 el 98% de las pymes guatemaltecas han acelerado su proceso digital y el 88% ya utiliza el sistema de datos, pero solo el 39% ha desarrollado aplicaciones propias para la gestión de sus negocios.

Usuarios

- Usuarios normales
 - Administradores
Encargados de llevar el control del sistema, pedidos de clientes y procesos administrativos. Tiene el mayor nivel en la jerarquía, ya que debe gestionar las solicitudes de los clientes, asignarlas a los transportistas y además, mantener un control de los ingresos y reportes financieros.
 - Transportistas
Son las personas a quienes se les asignan entregas específicas para cumplirlas. Deben contar con información específica sobre cada pedido para que pueda realizar su trabajo eficientemente. Además,
 - Clientes
Son las personas que solicitan el servicio de la empresa. Debe realizar su pedido a través de un formulario para que se pueda proceder a una cotización. Una vez se confirma, se asigna su solicitud y se debe esperar a que se cumpla. Luego se le muestra un formulario de satisfacción para que pueda proveer retroalimentación acerca de
- Usuarios extremos
 - Clientes con transporte pesado
Son los clientes que solicitan empleados a la empresa hacerse cargo de una mudanza o del transporte de muebles y material delicado.
 - Clientes con transporte de unidades pequeñas
Son los usuarios que necesitan que la empresa se haga cargo de transportar un único objeto.

Qué, Cómo y Por qué

Fotos	¿Qué está sucediendo?	¿Cómo está sucediendo?	¿Por qué está sucediendo?
Cotización del servicio 	Un cliente potencial está solicitando información y una cotización del servicio de fletes.	El cliente le escribe al servicio de fletes a través de WhatsApp.	El cliente necesita transportar objetos y necesita obtener información sobre el servicio para saber el costo que este tendrá.
	El administrador le envía un formulario para recolectar información sobre el servicio de fletes que están solicitando.	El administrador escribe las preguntas del formulario a través de un mensaje de WhatsApp.	El administrador quiere reunir información importante sobre el flete para saber todo lo que debe de tomar en cuenta al momento de realizar el servicio.
	El cliente responde las preguntas del formulario de cotización y pregunta sus dudas sobre el servicio.	El administrador se comunica con el cliente potencial a través de mensajes de WhatsApp.	El administrador debe encargarse cubrir cualquier duda que tenga el cliente para que confirme si le interesa el servicio.
Asignación y supervisión de tareas 	El administrador del servicio revisa las especificaciones de la solicitud y le asigna la tarea a un repartidor.	El administrador reúne la información proporcionada por el cliente vía WhatsApp.	El administrador quiere tener evidencia de lo que el cliente está solicitando como forma de respaldo en caso de reclamos.
	El repartidor recibe toda la información necesaria para completar el envío de forma eficiente.	El administrador le envía la información recopilada al repartidor designado vía WhatsApp.	El transportista debe tener toda la información necesaria para que tenga la preparación adecuada antes del envío.
	El repartidor notifica la finalización del envío y el administrador del servicio comprueba el estado de la entrega.	El repartidor le escribe al administrador a través de WhatsApp. El repartidor le escribe al administrador a través de WhatsApp.	El administrador debe verificar la información compartida por el transportista de que el envío ha sido realizado de forma adecuada y en la dirección correcta.

Calificación del servicio 	El cliente le notifica al administrador que el envío se encuentra en su poder.	El cliente le escribe vía WhatsApp al administrador.	Porque el cliente debe informarle al administrador que el servicio fue completado.
	El administrador le envía al cliente una serie de preguntas para calificar el servicio.	El administrador le envía el enlace de un formulario de Google Forms vía WhatsApp.	Porque el administrador quiere tener retroalimentación sobre el servicio ofrecido para mejorar a futuro.
	El cliente le envía las respuestas correspondientes al administrador.	El cliente responde el formulario de Google Forms.	Porque el cliente puede dar sus comentarios positivos o negativos sobre el servicio que se le ofreció.

https://miro.com/app/board/uXjVLpqUqOw=?share_link_id=996011838873

Framework AEIOU

Activities	Environment	Interactions	Objects	Users
Cotización del servicio: Solicitud y envío de información para la gestión del servicio.	El envío de la información se está dando por una aplicación de mensajería.	El cliente se pone en contacto con el administrador indicando que es lo que necesita.	El teléfono y el producto.	El cliente y el administrador.
Asignación y supervisión de tareas.	La asignación y supervisión de tareas se realiza por una aplicación de mensajería.	El administrador se comunica con el transportista.	El teléfono, el producto, el transporte.	El administrador y el transportista.
Calificación del servicio.	Se solicita la retroalimentación del cliente sobre el servicio a través de un Google Forms.	El cliente califica como le pareció el servicio recibido y le notifica al administrador.	El teléfono.	El cliente y el administrador.

https://miro.com/app/board/uXjVLppkoWY=?share_link_id=210260728248

Referencias

Gasparico, E. (2022). Las pequeñas y medianas empresas también adoptan la tecnología y lo hacen de varias maneras. Prensa Libre.
https://www.prensalibre.com/economia/las-pequenas-y-medianas-empresas-tambien-adoptan-la-tecnologia-y-lo-hacen-de-varias-maneras/?utm_source=chatgpt.com