



ANTECEDENTES

- El despacho de Abogados nos solicita la creación de un sitio de internet, para la interacción con sus clientes y el proceso de automatización de sus demandas, así como la actualización de estatus a sus clientes.

- Se realiza para la identificación del "buyer persona" un estudio de mercado con el método de encuesta a 50 personas, de las cuales se obtienen las siguientes determinaciones.



DEMOGRÁFICA

Edad: 25 - 35 años

Sexo: Indistinto

Nivel Socio Económico: Medio - Alto

Ubicación: Urbana

Estado Civil: Casado

Nivel de Educación: Profesionalista



OBJETIVOS

Definir un perfil que sintetice las características principales de los posibles clientes para que el despacho y el equipo de desarrollo, pueda crear estrategias que impacten a su audiencia y sean capaces de satisfacer sus demandas, así como adaptarse a la mejor experiencia de usuario.

ABOGABOT



RETOS

- Se pretende satisfacer la necesidad existente en un nicho de mercado específico que busca y está acostumbrada a realizar compras, pago de servicios y trámites.

- Simplificar el contacto del cliente con el despacho de Abogados.

- Automatizar el proceso de toma de datos del cliente mediante un formulario simple.

- Automatizar el proceso de notificación de los avances al cliente.



COMPORTAMIENTO DE COMPRA

- Acostumbrado a hacer compras vía web o móvil.
- Paga servicios y compras mediante aplicaciones.
- Tiene preferencia y da prioridad en la compra a los servicios online.
- Le preocupa más la rapidez en obtener lo que necesita, que la necesidad de examinarlo físicamente antes de comprar.



OBJECIONES COMUNES

- Preferencia de trato humano.
- Inseguridad en el proceso de pagos.
- Desconfianza en el manejo de los datos personales.
- Confidencialidad de datos legales sensibles.
- Preocupación por pérdida de una audiencia por una mala notificación.



GRANDES TEMORES

- Que el manejo del sitio sea difícil o incomprensible.
- Formulario muy complejo.
- Falta de información suficiente.
- Fallas en el proceso de comunicación cliente - abogado.