**Problema**

**Efectos**

**Causa: Nivel 1**

**Causa: Nivel 2**

**Efecto 2: Desapego a la marca.**

**Efecto 3: bajo nivel de ventas (poca generación de clientes nuevos)**

**Manifestación del problema: “El tedioso proceso de solicitud y respuesta para obtener repuestos o mantenimiento de camionetas Golden Dragon® que trabaja a nivel nacional.”**

**Causa 1.b: Falta de espacios (Foros, charlas, Workshops, etc.) especializados.**

**Efecto 1: Demora en tiempos de entrega / respuesta.**

**Efecto 4: disminución de ventas (posible pérdida de clientes)**

**Causa 1: Desconocimiento (o mal conocimiento) de piezas mecánicas de las camionetas.**

**Causa 3: Falta de información respectiva a talleres automotrices certificados por la marca.**

**Causa 2.a: negligencia del gremio de las artes gráficas**

**Causa 2: Desconfianza a la compra de piezas automotrices en línea.**

**Causa 1.a: Falta de información detallada**

**Causa 3.a: desconocimiento de fechas de entrega**

**Causa 3.c: Desconocimiento de correcta terminología automotriz.**

**Causa 3.b: Desconocimiento de territorio colombiano.**

**MODELO DEL ÁRBOL DE PROBLEMAS DE LWR**

**PROPÓSITO**

**IMPACTOS**

**EFECTO DIRECTO**

**PRODUCTO**

**Impacto 2: fidelización de clientes (nuevos y antiguos)**

**Impacto 3: Mejor control de información**

**Propósito: realizar una aplicación móvil capaz de conectar al conductor habitual de una camioneta Golden Dragon con una central de asesores que le permitan obtener repuestos mecánicos y mantenimiento técnico automotriz a su vehículo, así como la posibilidad de referenciar amigos (nuevos clientes) que permitirán al usuario de la aplicación obtener puntos para futuros descuentos en productos o servicios.**

**Producto 1.b: Base de datos predictiva para identificación de piezas mecánicas específicas.**

**Impacto 1: Ahorro de tiempo en petición y entrega**

**Impacto 4:**

**Efecto Directo 1: Velocidad en tiempos de entrega**

**Efecto Directo 3: Obtención de puntos para descuentos en futuras compras**

**Producto 2.a: Geolocalizador para ayuda en casos de avería.**

**Efecto Directo 2: Facilidad para adquirir productos o servicios con información confiable.**

**Producto 1.a: Chat para comunicación rápida con asesores.**

**Producto 3.a: Referenciador de nuevos clientes.**

**Producto 3.b: Landing page para conexión a redes sociales**

**MODELO DEL ÁRBOL DE OBJETIVOS DE LWR**