

Fase de empatización para GreenBite  
Juan Pablo Bahos Lopez

Método: 5W1H (What?, Who?, When?, Why?, Where?, How?)

**¿Qué es el 5WH1?**

El 5W1H es un planteamiento de preguntas y un método de resolución de problemas que pretende ver las ideas desde varias perspectivas con el objetivo de comprender en profundidad una situación concreta. Se suele utilizar como un método de mejora continua de los procesos y se consigue respondiendo a todos los elementos básicos de un problema: qué, quién, dónde, cuándo, por qué y cómo.



Aplicación para greenbite:

What?: ¿Qué está pasando? ¿Cuál es el problema y necesidad del cliente?

Who?: ¿Quiénes participan directamente en el proceso de pedido del cliente al restaurante? ¿Quiénes se ven más afectados?

When?: ¿Cuándo ocurrió este problema?, cuando es más evidente?

¿Dónde?: En qué parte del proceso ocurren frecuentemente la mayoría de fallos o atascos? Donde se llega a perder o no compartir información?

Why?: ¿Por qué el restaurante (green bite) no logra tener un control claro de los pedidos? Por que la comunicación entre empleados del restaurante y domicilios no es lo suficientemente eficiente?

How?: ¿Cómo podría el restaurante llegar a tener visibilidad suficiente del pedido tanto para domiciliarios como para clientes? ¿Cómo se podría hacer más eficiente la asignación y seguimiento de los domiciliarios?