

Pregunta 3a Identifica dos casos en què hi hagi requisits que estiguin en conflicte. Indica quins són els requisits (mitjançant una frase que els identifiqui) i quins són els stakeholders interessats en cada un. Raona per què consideres que estan en conflicte.

CAS 1: Política de Reemborsament vs. Satisfacció del Client

Requisit 1: "Els 10€ del servei d'assessorament no es poden reutilitzar si el client no es queda cap peça"

- Stakeholders: Julieta Serrano (emprenedora)

Requisit 2: "Oferir una experiència de client satisfactòria per fidelitzar usuaris"

- Stakeholders: Joan Campoy (client potencial)

Joan Campoy considera injust no poder reutilitzar els 10€ ja pagats, ja que afecta la seva experiència com a client. No obstant, Julieta i el seu equip defensen que aquests 10€ cobreixen el treball real del Personal Shopper (estudi del perfil, selecció de peces, creació de collages), que es realitza independentment de si el client es queda amb les peces o no. Satisfacer als clients amb més flexibilitat podria comprometre la sostenibilitat econòmica del servei.

CAS 2: Exclusivitat de Marques vs. Disponibilitat de Productes

Requisit 1: "Aconseguir acords amb marques exclusives i poc conegudes per oferir productes únics"

- Stakeholders: Luis Lara (emprendedor).

Requisit 2: "Garantir disponibilitat constant de peces per complir amb comandes en 24 hores"

- Stakeholders: Luis Lara (emprendedor).

Les marques exclusives i petites sovint tenen produccions limitades i menys capacitat de subministrament ràpid, cosa que pot comprometre la disponibilitat i els terminis de lliurament que demana el model de negoci. A més, l'empresa no manté estoc inicialment, per la qual cosa depèn completament de la capacitat de resposta de les marques per servir les comandes en un termini màxim de 24 hores, accentuant el conflicte entre exclusivitat i disponibilitat.