



Taxitel es una empresa de taxis ubicada en Arequipa, la cual conecta desde hace 18 años a pasajeros, conductores y operadores.

Actualmente cuenta con 3 plataformas digitales: App conductor, App pasajero y Front de Operadores. Mismas que presentaban problemas de diseño y usabilidad, lo cual no permitía a la empresa expandirse y mantenerse en el lugar de la mejor de Arequipa.



App Conductores



ENTREVISTAS

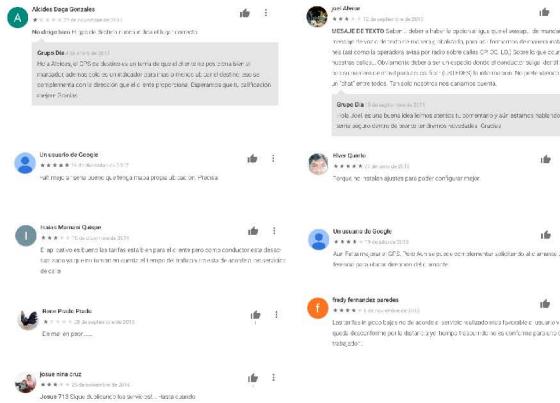
Una de las mejores formas de conocer a nuestros usuarios es por medio de una entrevista, esta nos permite obtener datos demográficos, y más importante aún conocer su relación con la empresa y el producto digital a rediseñar.

Guía de entrevista



INVESTIGACIÓN DE ESCRITORIO

No podíamos empezar a crear sin el tan importante benchmark y además de revisar algunos comentarios de usuarios en playstore.



APP	BOTON DISPONIBLE	ÁREAS DE ALTA DEMANDA	GANANCIAS X SEMANA	MUESTRA EL DESTINO	MARCAR UN DEST. PREF.	OBSERVA CALIFICACIONES	CALIFICA EL VIAJE
Uber	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗
EASY TAXI	✓	✓	✓	✓	✗	✗	✗
BEAT	✓	✓	✗	✓	✗	✓	✓
cabify	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓
inDriver	✓	✗	✗	✓	✗		
taxitel	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✗

SESIÓN DE CO-CREACIÓN

Esta sesión nos ayudó principalmente a conocer a las necesidades de nuestros usuarios y construir con ellos una forma de darles solución a muchos de sus problemas.

Resultados de la sesión



USER PERSONA



FERNANDO

Conductor

Fernando es un padre de familia, que tiene una rutina de trabajo, y que confía en Taxitel por su trayectoria y fama.

L 47 años

Casado

"A diario me levanto con el mejor ánimo para poder darle un buen futuro a mi familia"

NECESIDADES

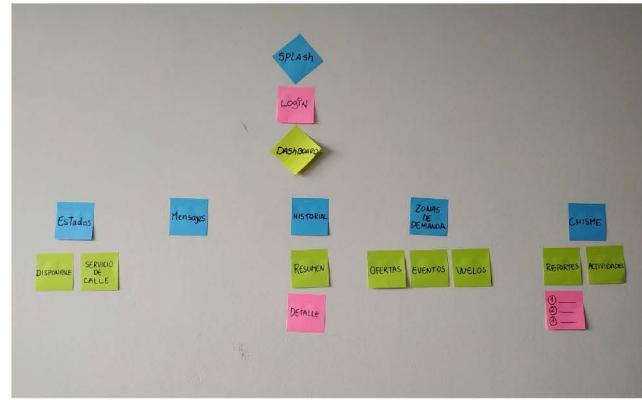
- ★ Más servicios.
- ★ Ser escuchados cuando se presenta un problema.
- ★ Que ya no pase la duplicidad de servicios.

FRUSTRACIONES

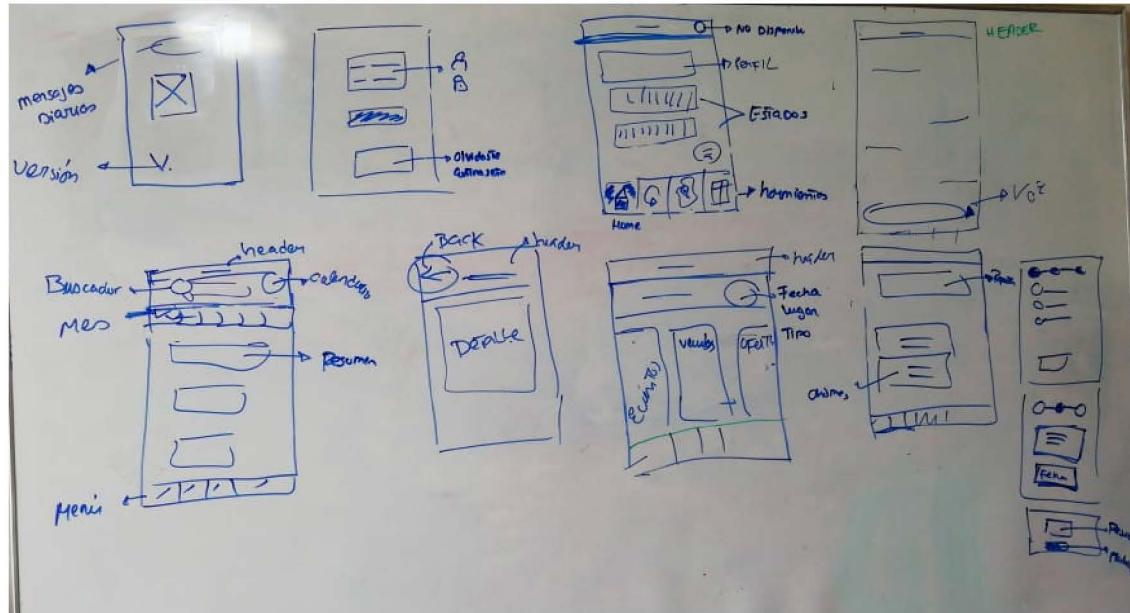
- ★ Que el app no reconozca tiempo de espera y calcule mal las tarifas
- ★ Clientes que nos faltan el respeto.
- ★ Direcciones mal ingresadas

FEATURE LIST

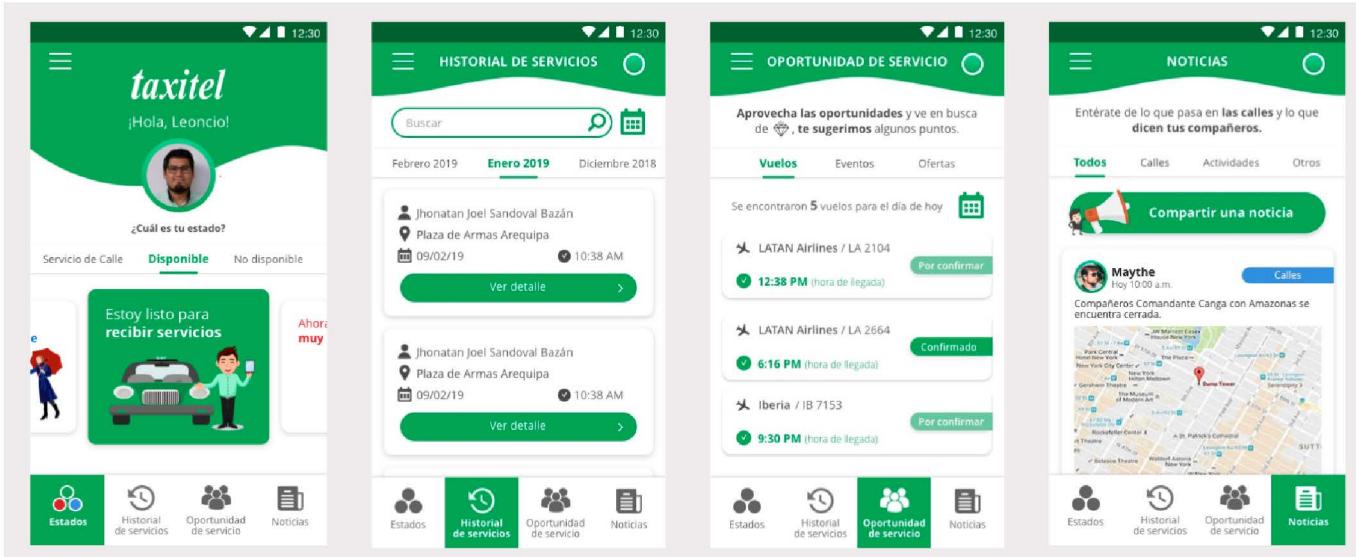
1. Estados (los conductores tienen 3 estados al momento de trabajar: disponible, servicio de calle y no disponible).
2. Mensajes (para comunicarse con los operadores).
3. Historial de servicios.
4. Zonas de demanda (un espacio donde puedan saber como conseguir más servicios).
5. Comunidad (los conductores necesitan un espacio para comunicarse entre si).



PROTOTIPO EN BAJA FIDELIDAD



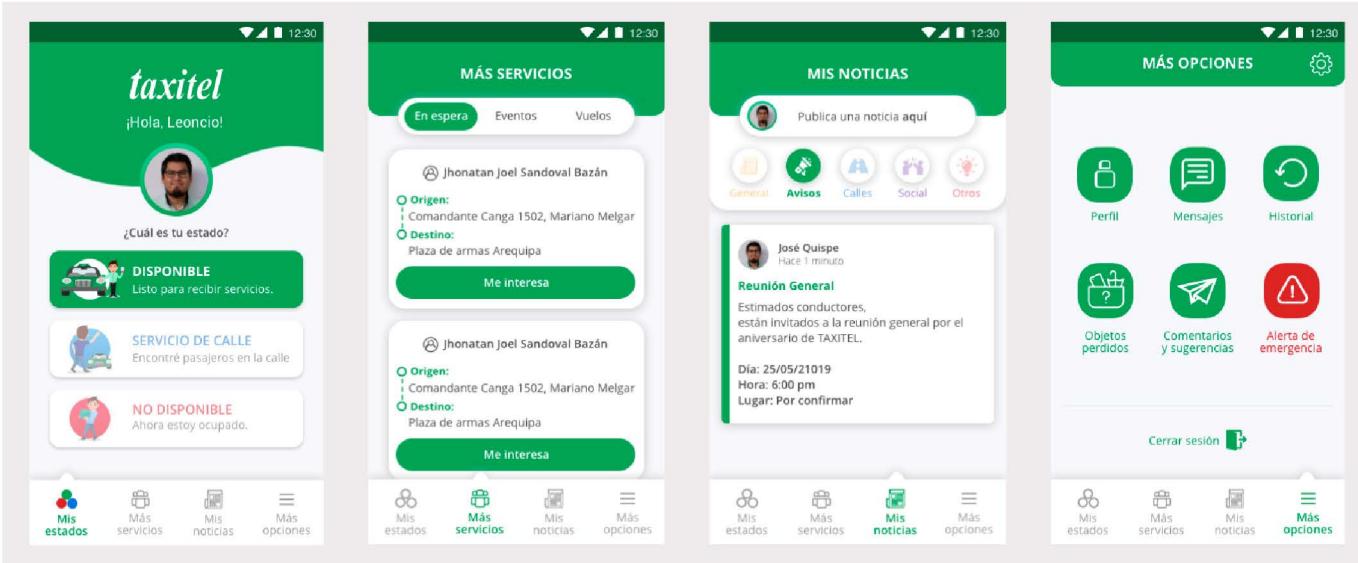
PROTOTIPO VERSIÓN 1



Documentación para Testing

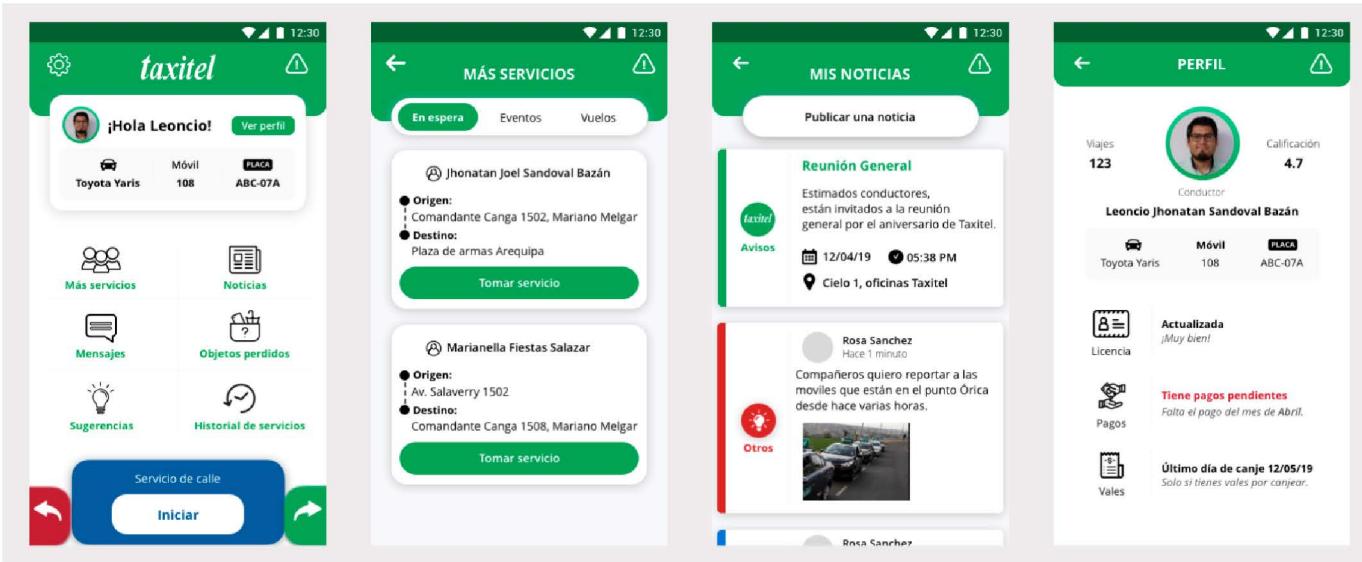
Resultados del 1er Testing

PROTOTIPO VERSIÓN 2



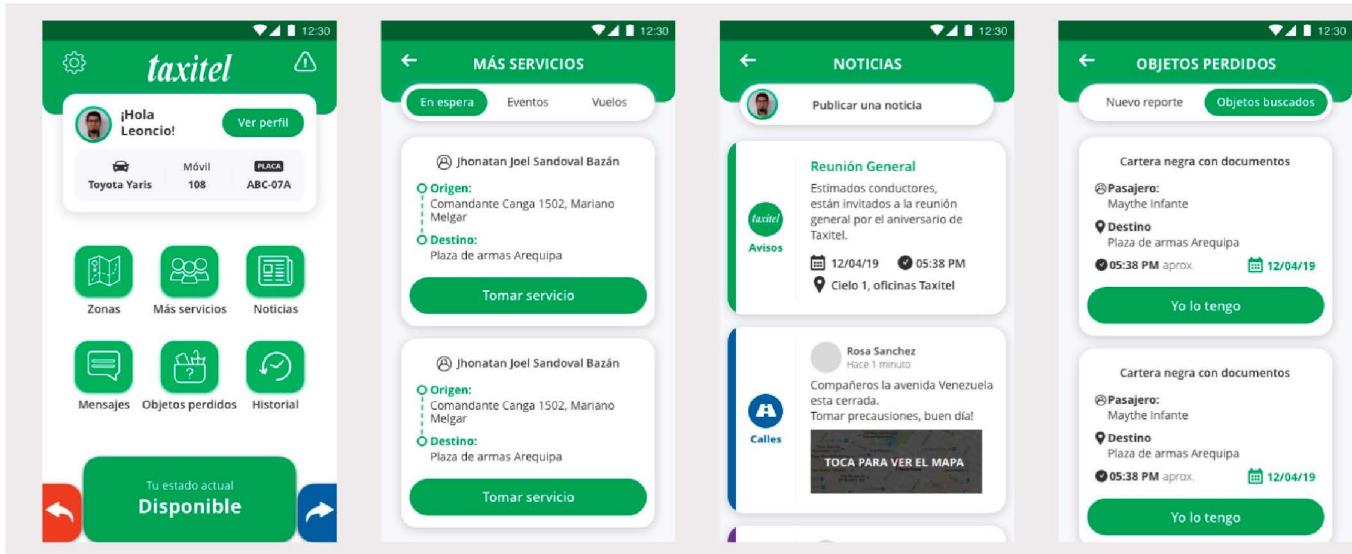
Resultados del 2do Testing

PROTOTIPO VERSIÓN 3



Resultados del 3er Testing

PROTOTIPO FINAL



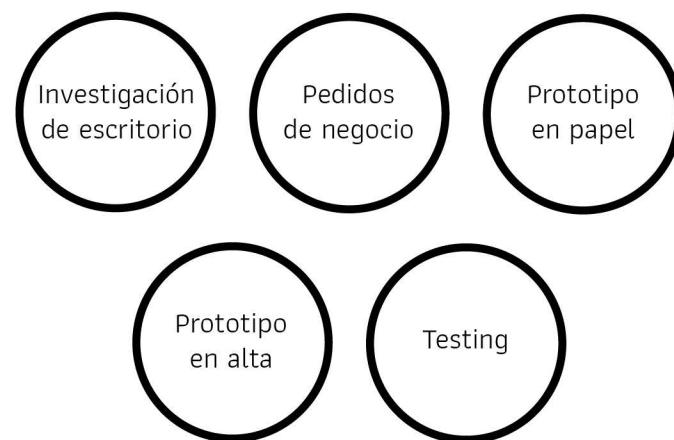
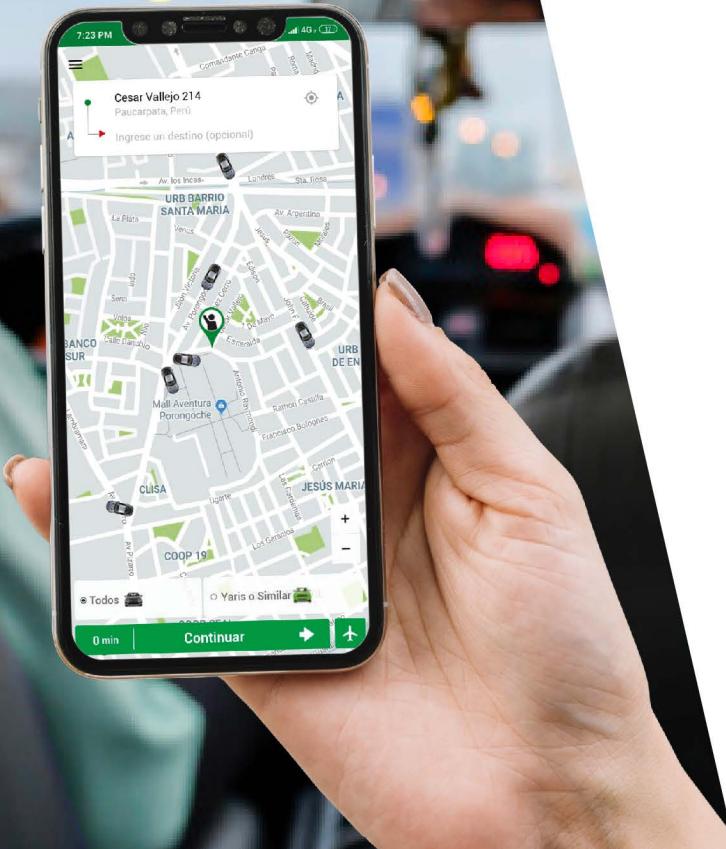
Prototipo final

CONCLUSIONES APP CONDUCTOR

Considero que este proyecto ha sido uno de los más enriquecedores a lo largo de mi carrera profesional, siempre se habla de diseñar pensando en el usuario y no lo pude vivir mejor que con el app taxitel conductor.

El rediseño de esta app me ha enseñado a ser aún más minuciosa al observar a las personas en su entorno y obtener feedback sin que ellos lo den precisamente.

App de Pasajeros



INVESTIGACIÓN DE ESCRITORIO

APP	MUESTRA DIR. ORIGEN	UBICAR EN EL MAPA	RESERVAS	PIDE MOTIVO PARA CANCELAR	MARCA EL RECORRIDO	PAGO CON TARJETA	TIPOS DE SERVICIO	COMPARTIR MI VIAJE	UNIRSE COMO CONDUCTOR	AGREGAR PREFERENCIAS
Uber	✗	✓	✓	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗
EASY TAXI	✓	✗	✗	✓	✗	✓	✗	✓	✗	✓
BEAT <small>(ahorra hasta 50%)</small>	✓	✓	✗	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✗
cabify	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✗	✓
inDriver	✓	✓	✗		✗	✗	✗	✓	✓	✗
SATELITAL <small>taxi</small>	✓	✓	✓		✓	✓	✗	✗	✗	✗
taxitel	✓	✓	✗	✗	✗	✗	✓	✓	✗	✗

Raul Paredes Monroy

5 de Junio de 2019

Se necesita añadir una opción para poner varias rutas ya que si le dices a un conductor que quiere ir por una ruta para dejar a alguien te cobra en exceso siendo prácticamente la misma ruta.

Dora Abarca Mantilla opinó sobre Taxitel

10 de mayo de 2019

Yo utilicé el servicio de taxitel todos los días para regresar del trabajo motivo por el cual les registré como opción automática mi nombre, dirección y teléfono. El día de hoy solicité una móvil a través de dicha opción y me doy con la sorpresa de que mi número telefónico está asociado a una dirección y a un nombre que no es el mío porque yo haya hecho ningún cambio. La encargada de turno de Taxitel Málaga me informó que el motivo es que mi nombre en mi problema único tiene se limitó a indicarme que llame a la central de oficinas quien no contestaron a pesar de que la red cui revisó el historial de servicios que realizó todos los días por casi un año en la misma dirección. Cuando cu se presentar un reclamo me volverán a indicar que llame a la central o que me apersone a una oficina a pasar ce explicarles que ello es ilegal y que estar haciendo un mal uso de mis datos personales. Yo utilizo el servicio por la tranquilidad de viajar segura, pero desde el día de hoy voy a dejar de utilizarlo

Alexander Chira Apaza

Un usuario de Google

23 de marzo de 2019

Le faltó la opción para pagar con tarjeta de crédito ya que en el caso no se cuenta con efectivo.

Mauricio Vélezquez

10 de junio de 2019

Es buena pero deben sacar la app para iPhone también

Jocelyn Rold Trivino opinó sobre Taxitel

10 de mayo de 2019

Ayer pedí un taxi para la noche, pidió el taxi cuando al salir a la estación a la cual iba a llegar y al llegar el taxi se afuera sal con mi llave las horas y el taxi no estaba, cuando le llamo al señor. Y te digo q estoy en la puerta y el no está me dice q el GPS le manda a otro lado (para q poder dirección y referencia si no van a ir a mi puerta), le pregunto si iba a venir a mi señora Gabriel Arcaya poma me respondió q estaba donde al GPS lo mando, ossea q se supone q yo vaya a buscar al taxi?? Q pésimo servicio, yo quería el taxi en mi puerta , no tener q ir a buscárselo y encima q me responda de mala manera ...Pésimo servicio

raul ecalla

23 de mayo de 2019

bueno la aplicación ...salvo algunos conductores

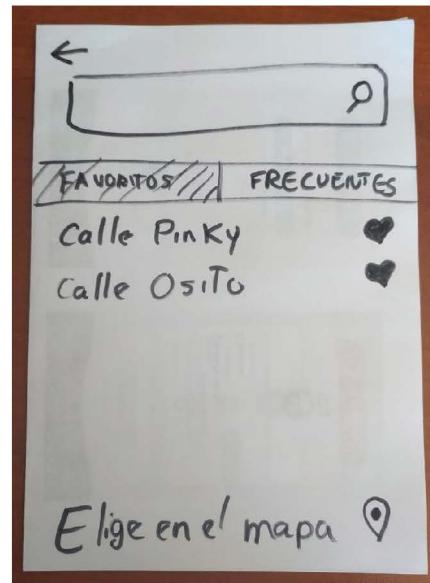
PEDIDOS DE NEGOCIO

Los señores Pedro y Carmelo Dia gerentes de Taxitel vienen trabajando años en este rubro y tenían pedidos especiales para el app de pasajero:

1. Habilitar el pago con tarjeta.
2. Tener un espacio para reservas.
3. Acceso directo para el aeropuerto.
4. Viajes gratis por compartir.
5. Opción para unirse como conductor desde el app.



PROTOTIPO EN PAPEL



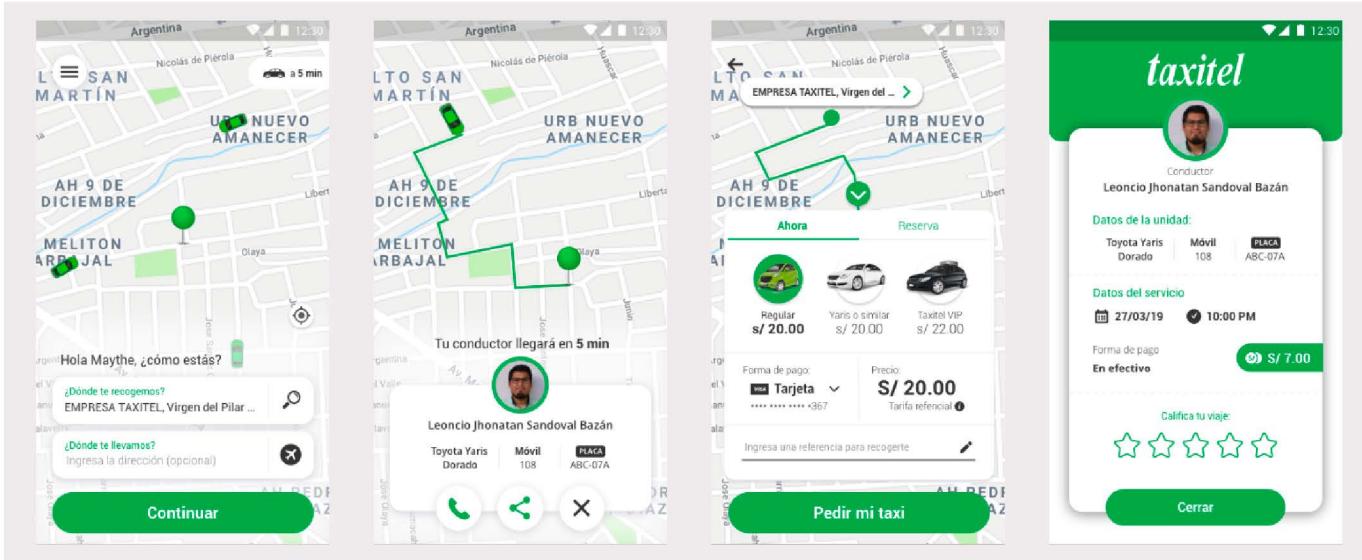
PROTOTIPO VERSIÓN 1



Documentación para Testing

Resultados del 1er Testing

PROTOTIPO FINAL



Prototipo final

NOTAS APP PASAJERO

Para el rediseño del app de pasajero negocio nos pidió podamos poner en marcha el proyecto sin una investigación previa de usuarios y peor aun sin el tan valioso user testing.

Siendo sincera esto complica mucho el proceso de diseño y las hipótesis que planteas, y aunque aceptamos nos las arreglamos para contar con al menos un user testing.