

Estimado Sr. Raul Carlos,

Espero que este mensaje le encuentre bien. Me complace informarle sobre la reunión que sostuve ayer con el Sr. Jean Meza, el encargado principal de Capacitaciones y Soporte al Cliente, con el propósito de discutir cuestiones importantes relacionadas con nuestro producto, Papeat. Durante la reunión, exploramos varios aspectos cruciales de nuestra aplicación, incluyendo la experiencia del usuario (UX), la satisfacción de nuestros clientes, y la planificación de la nueva versión de la aplicación.

A continuación, detallo las observaciones y puntos clave que el Sr. Meza compartió durante nuestra conversación:

1. Usuarios y Complejidad de Funciones

- Jean Meza se encarga de capacitar a cuatro tipos diferentes de usuarios dentro de nuestra aplicación: administradores, personal de cocina, meseros y cajeros.
- Indicó que la mayoría de nuestros clientes son personas jóvenes, representando aproximadamente el 80% de nuestra base de usuarios.
- Señaló que la complejidad de las funciones varía de menor a mayor en el siguiente orden: cocina, mesero, caja y administrador.

2. Problemas de Configuración de Impresión

- Se ha observado un problema recurrente con nuestros clientes relacionado con la mala configuración de sus impresoras al imprimir boletas.

3. Problemas durante la Capacitación

- Meza expresó que una de las principales dificultades que enfrenta durante las capacitaciones es la ocurrencia de fallos en el sistema, lo que los obliga a inventar excusas en lugar de proporcionar la información necesaria al cliente.

4. Soporte y Relación con los Usuarios

- Jean Meza destacó que una de las principales características de Papeat es el increíble soporte y la relación constante que mantenemos con nuestros usuarios.

5. Organización del Inventario

- Recomendó mantener la forma en que se organiza el inventario en las futuras versiones de Papeat, ya que esto es apreciado por nuestros usuarios.

6. Mejora del Soporte

- Identificó una falta de un flujo de soporte claro en nuestra plataforma, lo que dificulta a los clientes encontrar con quién contactar para gestionar sus problemas.

7. Satisfacción del Cliente

- Señaló que la satisfacción de los clientes es parcial y que algunos se sintieron insatisfechos debido a una gran caída del servidor ocurrida hace unos meses, así como a la percepción de precios elevados.

8. Experiencia con Clientes Importantes

- Mencionó que Olimpo, un cliente importante en el pasado, dejó de trabajar con nosotros debido al mal soporte y la estructura desorganizada del inventario.

9. Actualizaciones de Papeat

- Observó que Papeat rara vez recibe actualizaciones con nuevas funciones, en su mayoría se limitan a parches de errores, y las actualizaciones son espaciadas en el tiempo.

10. Comunicación Directa con Clientes

- Sugirió que los clientes deberían ser contactados directamente cada vez que se produzca una interrupción en el servicio.

11. Interfaz de Usuario

- Meza expresó que la interfaz actual de Papeat se percibe como amigable por parte de los usuarios.

La reunión concluyó con el Sr. Jean Meza reiterando su compromiso y deseo de participar activamente en el proceso de desarrollo de la nueva versión de Papeat.

A la luz de esta reunión, es evidente que hay varios aspectos que requieren nuestra atención, desde mejorar la estabilidad del sistema hasta brindar un soporte más eficiente y una comunicación más clara con nuestros clientes. Estaremos trabajando en conjunto con el Sr. Meza y el equipo para abordar estos desafíos y mejorar la experiencia del usuario.

Quedo a su disposición para cualquier consulta o aclaración adicional que requiera.

Atentamente,

Manuel ESTRELLA CH.