

Reflexión de la plática del viernes 22 de marzo de 2019

La plática fue impartida por un egresado de la carrera de ingeniería de software y su socio y nos hablaron de su empresa y los proyectos que han desarrollado a lo largo de los años. El proyecto en el que más profundizaron fue un trabajo que hicieron para PEMEX donde escanearon una plataforma petrolera para modelarla en 3D. Esto con el propósito de tener una mejor planeación a la hora de hacer modificaciones a la plataforma, por ejemplo, al agregar tuberías, estas se hagan con las medidas correctas y no se tengan que hacer más modificaciones de las debidas porque no cabe la nueva tubería.

Eso fue el trabajo que hicieron para PEMEX, pero ellos decidieron ir un poco más y proporcionarles una herramienta en la que mediante realidad virtual, les permitiera recorrer la plataforma como si estuvieran dentro de ella. Para esto usaron el motor de juegos Unreal Engine y unas gafas de realidad virtual y de esta manera los clientes podrían interactuar con lo que “pagaron”. Aunque también, aprender a usar esta herramienta adicional no es tan fácil y sobre todo para los clientes que no son gente joven y adecuada para la tecnología que se usa.

Lo que más me gusta sobre esta herramienta son los siguientes:

El cliente puede interactuar de cierta manera con el sistema, incluso cuando el cliente no usará el sistema, o sea, no es el usuario. Esto le permite al cliente apreciar por lo que pagó.

Al ser una herramienta adicional que la empresa le proporcionó al cliente, da a entender que la empresa no solo se preocupa por entregar un buen producto, si no que va más allá de eso y se preocupa por dar un buen servicio. Esto da una buena impresión de la empresa.

Sin embargo, un punto a tomar en cuenta es el siguiente:

Para utilizar la herramienta primero se tiene que aprender a usarla. Los clientes no están acostumbrados a este tipo de tecnologías por lo que no se les hará fácil usarlo a la primera. De hecho, incluso gente que está más acostumbrada a esta tecnología, no es fácil de usar a la primera. Requiere haberlo usado alguna vez antes o que te enseñen a usarlo. Al ser una herramienta que se usa más que nada para que el cliente quede satisfecho, no tiene caso capacitarlo para que la pueda utilizar. Entonces, lo que le falta a esta herramienta es alguna clase de tutorial o que sea más intuitiva de usar.