User Journey & Scenario

Challenge #6 - Team Up - Proyecto final
Jorge Montero Martín

Usuario
Estado Actual

Edgar Jiménez

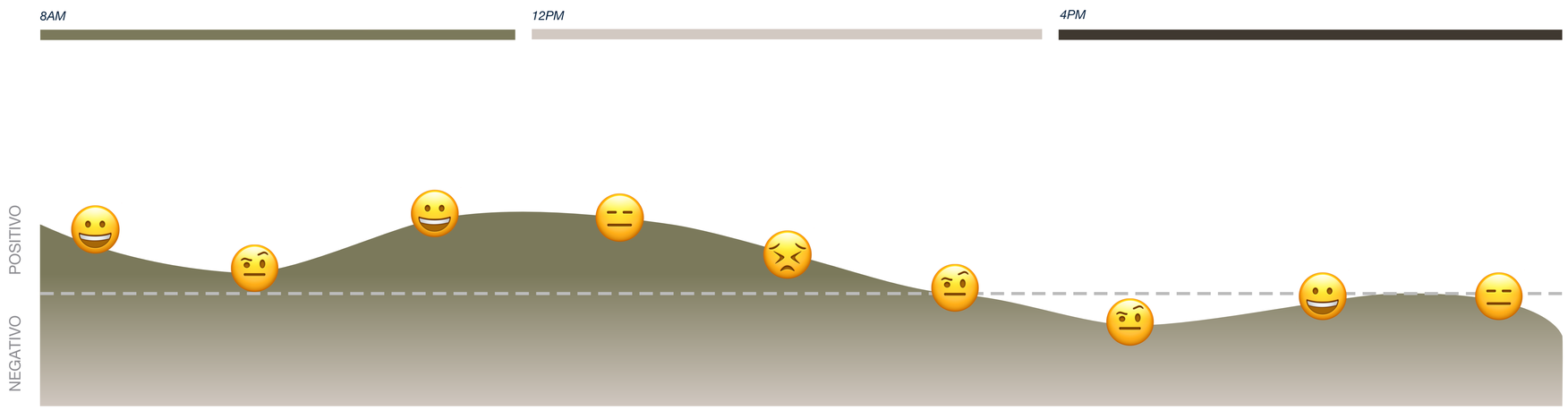
Trabaja como encargado en una tienda con una o dos personas por departamento, es comunicativo, transmite buen humor.
Entre sus hobbys se encuentra la escalada, por lo que siempre que puede se escapa al norte de Madrid. Le gusta su trabajo, pero a veces le frustra.

Expectativas

- Cumplir con los KPIs solicitados por el gerente.
- Saber qué hace cada empleado en cada momento.
- Que sus órdenes estén claras.
- Mejorar su relación con los empleados.
- Representar los valores de la empresa.
- Reducir los conflictos generados por inoherencias con el otro encargado.

Puesto de trabajo

- Encargado de turno.
- Tienda de electrónica de consumo con 40 empleados por turnos.
- 4 encargados de turno, 1 de tienda, 2 en administración, 1 gerente.



Entra en el turno de mañana, llega a la vez que los primeros empleados.

Organiza el turno, revisa el informa de tareas pendientes que dejó el encargado de la tarde.

Indica a cada empleado lo que va a tener que hacer. Siempre con un toque motivacional.

Supervisa a los empleados a la vez que revisa las indicaciones del gerente, inventario, servicios subcontratados.

Tiene un descanso de media hora para comer. Siempre atento al móvil.

Al volver, se han ido algunos empleados y han entrado todo, revisa lo que hicieron los empleados anteriores e indica nueavas tareas.

Se acerca el final de su hora y su compañero todavía no ha llegado, esa media hora es importante para ponerle al día, le tocará quedarse más.

Termina su turno, sube el informe de ventas y explica todo al compañero y sale, más de media hora tarde.

En el camino de vuelta, el compañero le llama preguntando por cosas que él ya había explicado.

USER SCENARIO

Los empleados tienen tareas definidas para la apertura, pero si el cierre fue mal, estas se ralentizan.

Le dejan una lista de cosas que quedan por hacer en papel, a veces tiene que llamar al encargado del día anterior.

Son tantas cosas que a veces olvida a quién le ha mandado cada cosa. Intenta transmitir motivación, pero los empleados no conectan.

Mucho que hacer en poco tiempo, siente inseguridad ya que le exigen mucho pero no sabe como transmitirlo para que el equipo empatice con él.

Siempre surgen cosas mientras no está, como no ve dónde está cada empleado, tiene que buscar a la persona que ha tenido un problema y restar ese tiempo del descanso

No tiene claro qué falta por hacer, además tiene que ir a atender unos problemas en caja.

Viendo lo bien gestionado que está el sistema de datos de ventas, piensa por qué no gestionan igual de bien a las personas. Explica todo al siguiente encargado, de palabra y dejándole detalles en el WhatsApp.

Sigue trabajando fuera por un fallo de comunicación.

Ya sabría las tareas que quedan por hacer, nada más entrar ya puede distribuirlas por cada persona del equipo.

En todo momento puede ver en qué está cada persona, lo que se ha terminado y a quién le puede asignar nuevas tareas.

Los empleados también pueden ver el volumen de tareas y en qué está el encargado, o los objetivos que tienen que conseguir en equipo.

Ahorra tiempo ya que sabe en qué está cada uno, ve al instante qué está en proceso y qué no, reordena tareas según el equipo disponible.

El trabajo pendiente puede conocerlo antes de llegar, si algo no se entiende puede consultarlo nada más llegar, recoloca las tareas.

Habría estado claro, solo tendría que preocuparse al día siguiente o si tiene marcado al Gerente como prioritario.

Usuario
USER JOURNEY
Estado Actual

Jara Selas

Es empleada en una tienda de alimentación, estudia a la vez que trabaja.
Sabe que no es un trabajo para toda la vida que además le da flexibilidad para compaginar empleo y estudios.

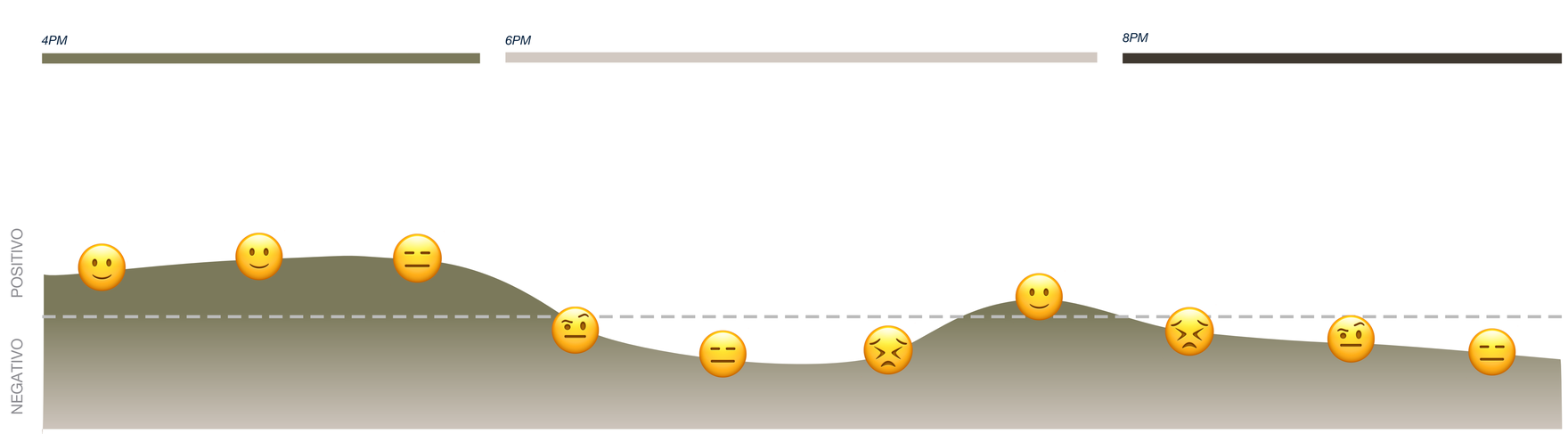
Apasionada del yoga y disfrutar del campo.

Expectativas

- Tener claras las tareas
- Tener un canal de comunicación oficial donde quede constancia de su trabajo.
- Saber qué hacen sus compañeros.
- Entender a sus jefes.

Puesto de trabajo

- Auxiliar de tienda
- Tienda con 22 personas por turnos
- 2 encargados, 1 gerente, resto, externo.



Termina de comer y sale hacia el trabajo.

Durante el trayecto mira sus redes y se mentaliza para la tarde en la tienda.

Llega en el cambio de turno, con un encargado diferente al del día anterior.

Mientras organiza un lineal, el encargado le dice que tiene que hacerlo de otra manera.

La tienda se llena y tiene que atender a los clientes.

Vuelve a las tareas de organización de la tienda, resulta que por la mañana dejaron desordenado un lineal.

Vuelve a la caja, ya queda menos para terminar, pero el equipo tiene cosas pendientes.

El encargado le ordena otra tarea, se le acumulan.

Al volver a las tareas, otra persona se ha encargado de una, lo ha hecho mal y el encargado piensa que ha sido ella.

Cierran, no se ha podido terminar todo, reciben una bronca general. ella sabe que ha hecho bien su trabajo, pero sale con mala sensación.

USER SCENARIO

Sabe su función y al llevar tiempo conoce rutinas pero hasta que llegue y encuentre al encargado, no sabe qué tiene que hacer.

Los encargados no tienen buena comunicación entre ellos, hace las cosas de otra manera y no conoce las habilidades de Jara.

No tienen unos métodos claros

Los compañeros no avisan y el encargado no lo vió, cargan con trabajo el plan de la tarde.

No sabe con tarea continuar, la preferencia siempre depende del plan del encargado.

Realmente el encargado no sabe si ya está haciendo otras tareas o tiene algo pendiente, tampoco está de humor como para decirle algo.

Como creía que no lo habían terminado bien, se hace doble trabajo, además carga con las quejas.

Enfado, mensajes de WhatsApp, y carga de trabajo para el equipo del turno siguiente, además sin saber bien qué se quedó sin hacer

Podría ver en qué puesto va a estar y las tareas a realizar.

El encargado sabría que iba a venir Jara y habría visto las habilidades, conforme a ello, le asigna unas tareas u otras.

Las tareas en estos sectores, son muy mecánicas, por lo que es fácil definirlas. Debe haber unos procedimientos claros por parte de la dirección.

La tarea habría quedado como pendiente y se podría haber reasignado. Además se vería quién lo dejó así sin avisar.

Estaría claro cuál es la tarea principal, además vería si las tareas que dejó pendientes se las han pasado a otra persona.

Habría visto que ya tiene tareas, podría sumarle otra en el orden que decida o pasársela a otro empleado menos cargado.

Se puede ver quién hizo las cosas mal y tomar medidas. Además, entender la situación de Jara.

Al terminar hay información, todos son conscientes, miden el trabajo hecho y seguramente habrían ahorrado tiempo anticipándose a los problemas.