

# Andrea Villablanca

age: 36

residence: Quilpué, V región

education: Universitaria

occupation: Arquitecta

marital status: Soltera, sin hijos



*"No me importa pagar un poco más por obtener un buen servicio".*

La vida de Andrea transcurre entre Quilpué, su lugar de residencia, Valparaíso, su lugar de trabajo y las distintas comunas que debe visitar como fiscalizadora de proyectos, su nuevo cargo, por lo que debe viajar constantemente entre una a tres veces por semana. Este nuevo desafío la tiene muy entusiasmada, pero también le preocupa ser responsable y eficiente en su nuevo puesto de trabajo.

## Comfort With Technology

INTERNET



SOFTWARE



MOBILE APPS



SOCIAL NETWORK



## Needs

- Puntualidad en el servicio.
- Eficiencia en todos los procesos de compra online.
- Saber la frecuencia de buses y disponibilidad de asientos en tiempo real, sin necesidad de acercarse a la ventanilla.
- Tener la posibilidad de cambiar su boleto de forma online en caso de necesitarlo.

## Values

- Es muy responsable y puntual, por lo que planea siempre sus viajes con antelación.
- Le gusta disfrutar del tiempo libre en sus fines de semana.

## Criteria For Success:

Usaria regular del servicio de venta por internet, valora el ahorro de tiempo, la rapidez y comodidad de esta plataforma, ya que debe viajar con regularidad por motivos de trabajo entre Santiago y las comunas de la Quinta Región. Como no le importa pagar un poco más por obtener un buen producto, valora el buen servicio y disfruta de los beneficios que se otorgan a un usuario frecuente.

## Wants

- Llegar a tiempo a las distintas reuniones a las que debe asistir.
- Cumplir con todas las actividades planificadas en su agenda diaria.
- No tener imprevistos de última hora.

## Fears

- Que el servicio de bus se atrase sin previo aviso y no alcance a llegar tiempo a sus reuniones, ya que sus superiores lo interpretarían como una conducta irresponsable y poco profesional.