

- **IDEA:** Se requiere un desarrollo para la gestión de pedidos y domicilios
El usuario no conoce los pedidos
- **NECESIDAD:** No conocer el estado del domicilio que piden los clientes (no se tiene seguimiento del estado de los pedidos)
- **PROBLEMA:** Con base a la información suministrada, se puede deducir que la principal problemática en la gestión de domicilios es que, no se tiene un registro suficiente del estado de los pedidos que se realizan; Este registro o gestión puede carecer de un GPS que permita rastrear la zona de cercanía al cliente y además, no genera una información clara acerca del estado del pedido (si está entregado, en preparación, etc) ni del domicilio asignado (quien entrega el domicilio, a qué distancia se encuentra el domiciliario, tiempo estimado en entrega, etc).
Lo que puede desencadenar una pérdida significativa de clientes al no tener la información suficiente sobre sus pedidos, generando posiblemente desconfianza al momento de utilizar esta gestión de pedidos a domicilio.
- **HERRAMIENTA (FASE DE EMPATIZAR):** Se busca comprender al cliente de manera profunda en cuanto a su experiencia frente a las situaciones que se presentan en el proceso de pedidos y domicilios, con el fin de identificar cuáles son los percances, dudas y dificultades que el cliente enfrenta. Para ello, se analiza el comportamiento del usuario al momento de realizar un pedido.

Desde el punto de vista del cliente, la experiencia de uso del servicio se ve obstaculizada por la falta de seguimiento del pedido, la ausencia de notificaciones sobre el estado del domicilio y el desconocimiento del domiciliario asignado. Asimismo, la falta de herramientas como un sistema de geolocalización (GPS) o tiempos de entrega estimados provoca que el cliente no tenga control ni tranquilidad sobre su pedido.

Alguna estrategia que podría emplearse en la búsqueda de una solución óptima para la problemática es pedirle al usuario o cliente que realice un pedido y pueda identificar qué herramientas le faltan a la gestión de los pedidos para quedar satisfecho con el que realice.