Escenarios de la situación actual

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Persona | Escenario | Dice | Propuesta |
| Albert | A esta persona le han dicho que tienen que cambiarle el aceite, su filtro y revisar el sistema de refrigeración del motor. | No se cree que sea necesario cambiar todo eso nuevamente cuando la revisión la paso hace unos pocos miles de kilómetros. Ve injustificada la necesidad de esos cambios. | Dar una información al usuario sobre la condición del coche, proporcionando una explicación sencilla de porque es necesaria tomar las medidas propuestas y demostrar el estado real del vehículo mediante el uso de imágenes o muestras. |
| Alejandra | A esta persona le han dicho que su revisión estaría para un día en concreto y que lo podría recoger a cierta hora. Por algunos motivos, la entrega del vehículo se ha tenido que retrasar y no se podrá cumplir con la entrega a la hora inicial. | No le parece aceptable este tipo de retrasos. Le parece una falta de respeto y compromiso por parte del taller como así una grave falta en el servicio ofrecido. | Mantener al cliente informado con el progreso del vehículo, mostrando una hora aproximada de entrega según progrese la revisión del éste. |
| David | A esta persona le han entregado un vehículo con el que ya han empezado los trabajos. No sabe que cosas se le han hecho y no puede preguntar porque sus compañeros que empezaron el trabajo libran ese día. | No le parece bien esta falta de comunicación entre compañeros de trabajo lo que reduce la calidad de trabajo y aumenta el tiempo que tarda en acabar la revisión. | Crear listas enumeradas con las tareas a realizar y las ya realizadas donde también se refleje el actor de esas tareas. |
| Felipe | A esta persona le interesa mucho que la aplicación sea útil y fácil de usar para los usuarios de primer y segundo nivel. Para esto, quiere que la aplicación tenga información relevante y cuente con un diseño simple y fácil de recordar. | Una aplicación cuya navegación es engorrosa no atrae al público y causa más problemas de los que resuelve. | Sub-apartados valiosos y con acceso directo desde la página principal de la aplicación para acceder a la información más relevante sobre el estado del vehículo del cliente. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Rita | A esta persona le interesa mucho conseguir informes sobre el tiempo que ha durado cada revisión y el capital que se ha invertido en el material, incluyendo reparación y mantenimiento de las instalaciones, para sacar cifras de productividad cada mes. | Hasta ahora, toda la información se ha recogido por testimonios escritos a mano por los mismos mecánicos del taller. Esta información no es totalmente fiable y muchas veces los números no encajan con la realidad. | Automatizar contadores de tiempo de cada tarea y hacer fácil a la gestión de materiales de reparación y mantenimiento. Automatizar también la generación de informes diarios, semanales y mensuales y estimar gastos y beneficios de cada cuarto de año. |
| Albert | A esta persona le interesa mucho aprender sobre el procedimiento de revisión que se ha realizado en su vehículo. | Cree que los talleres son demasiado egoístas a la hora de compartir su conocimiento, llegando a mentir sobre el procedimiento real que se ha seguido en la revisión. | Incluir una documentación breve y simple no personalizada de los procedimientos de cada elemento revisado para aquellos que estén interesados en saber qué es lo que se ha realizado en sus coches. |
| Alejandra | A esta persona le conviene tener su coche siempre en un buen estado, pero no dispone de mucho tiempo en horario de trabajo para llevar el vehículo al taller. Le interesa llevar el coche más a menudo a revisión, pero que estas revisiones sean más rápidas que las habituales. | No tiene tiempo para estar gestionando los días en los que tiene que llevar el coche a revisión y tampoco tiene tiempo para ver qué es lo que le hace exactamente. | Implementar un sistema gestor a modo de agenda donde salga el día, la hora de inicio y fin de la revisión y que elementos se van a revisar del vehículo de forma simple y resumida. |
| David | A esta persona le interesa poder comunicarse con otros compañeros del trabajo y saber que esa información la va a leer lo antes posible. | Esperar para poder hablar en persona con el compañero demora las tareas y los correos electrónicos no suelen responderse de forma inmediata. Además, no quiere utilizar otras aplicaciones de chat electrónico para no invadir la privacidad de sus compañeros, pero le gustaría la velocidad de respuesta asociada con estos chats. | Implementar un sistema de notificaciones y de correos para distintas plataformas, sean móviles o computadores, para la comunicación de todos los empleados. Los empleados se dividirían en categorías según el departamento al que pertenecen. |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Felipe | A esta persona interesa tener feedback de los clientes a la que va dirigida la aplicación. Le gustaría recibir informes sobre quejas, sugerencias y estado de conformidad con la aplicación. | Actualmente solo existen las hojas de reclamaciones disponibles para los clientes. Quiere digitalizar y facilitar el trabajo de feedback a los clientes y que se puedan construir informes sobre esto. | Crear un sistema de Atencion al cliente donde se le atiendan preguntas, respondan a quejas y acepten sugerencias entre otras cosas. |