Pablo Abaroa

Sección 15

Analista y Programación

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 1 |
| **Punto de Contacto** | Búsqueda del Servicio |
| **Fase** | Buscar un servicio donde entreguen comida a domicilio. |
| **Necesidades** | Buscar una aplicación o Sitio web seguro donde te muestre, recomiende y entregue comida a domicilio de forma rápida. |
| **Percepciones** | Busca varias opciones que ofrecen el mismo servicio en distintos sitios web |
| **Expectativas o Motivaciones** | Necesidad de una comida frita o de Pasta para una velada Familiar, que sea sabrosa y satisfaciente. |
| **Dudas** | ¿La aplicación será segura?, ¿Sera de calidad el servicio que me entregue? |
| **Canal** | Dispositivo móvil |
| **Experiencia** | C:\Users\Pablo\Desktop\neutral-face_1f610.png |
| **Oportunidades** | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 2 |
| **Punto de Contacto** | Valoración del Servicio |
| **Fase** | Punto de Encuentro de la Entrega del Servicio |
| **Necesidades** | Encontrar un Local que quede cerca a domicilio que entregue de forma rápida el pedido. |
| **Percepciones** | Selecciona el punto de Entrega del servicio, pero ningún local o restaurant puede acceder al sitio. Busca otro lugar que sea accesible tanto para el usuario como local que pueda efectuar el servicio. |
| **Expectativas o Motivaciones** | El local puede acceder a la ubicación que este situado el usuario. |
| **Dudas** | ¿Habrá un Local cerca de mi domicilio que sea de calidad?,¿Se demorará en la entrega? |
| **Canal** | Dispositivo móvil |
|  | C:\Users\Pablo\Desktop\pouting-face_1f621.png |
| **Oportunidades** | Expandir el repertorio de locales que puedan acceder a lugares alejados de las ciudades, cerca de las zonas rurales. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 3 |
| **Punto de Contacto** | Valoración del Servicio |
| **Fase** | Elegir un Local Donde Pedir el Servicio |
| **Necesidades** | Buscar un restaurant donde vendan comida de calidad en una lista de opciones muy reducida |
| **Percepciones** | Busca en un reducido Listado de locales, elige un Restauran que más le gusto, según la ubicación y su prestigio, el tiempo de entrega es bastante largo por la distancia. |
| **Expectativas o Motivaciones** | El local posea un largo repertorio en su menú, que sea de calidad, que prepare comida para toda la familia y que este cerca del domicilio. |
| **Dudas** | El local no prepare comida sabrosa y contundente para toda la familia. |
| **Canal** | Dispositivo móvil |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 4 |
| **Punto de Contacto** | Valoración del Servicio |
| **Fase** | Elegir Menú Del Local |
| **Necesidades** | Buscar un plato frito o a base de pasta de tamaño familiar ya sea lasaña, pizza, pastel de carne, etc. |
| **Percepciones** | Busca en el listado de platos que muestra el Restaurant y ve que sus platos son muy convincentes y apetitosos, a un precio razonable. |
| **Expectativas o Motivaciones** | El plato sea grande y apetitoso, que el producto final no sea distinto al mismo que eligió en la foto de muestra. |
| **Dudas** | ¿El plato será como se muestra en pantalla?, ¿Habrá un plato que lo convenza?, ¿Malgasto tiempo eligiendo esta aplicación y restaurant? |
| **Canal** | Dispositivo móvil |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 5 |
| **Punto de Contacto** | Valoración del Servicio |
| **Fase** | Ingresar Datos y Programar Entrega |
| **Necesidades** | Que el sitio sea seguro y no sea lento en la operación de ingresar y validar los datos del usuario. |
| **Percepciones** | El usuario ingresa datos de ubicación, contacto y forma de pago. Se siente satisfecho al ver el sistema de ingreso de datos es simple y concreto. |
| **Expectativas o Motivaciones** | El sistema no arroje error al ingresar datos. |
| **Dudas** | ¿La transacción concluirá de forma satisfaciente?,¿Tomará de forma correcta la dirección indicada? |
| **Canal** | Dispositivo móvil |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | - |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nº** | 6 |
| **Punto de Contacto** | Entrega de Servicio |
| **Fase** | Recibir y Confirmar Entrega |
| **Necesidades** | Recibir la comida en el lugar y tiempo acordado. |
| **Percepciones** | Esperan en el lugar y reciben el plato antes de tiempo. |
| **Expectativas o Motivaciones** | El Servicio de entrega no se equivoque en la dirección acordada, que no demore en el tiempo acordado, la comide este en buen estado y este aún caliente. |
| **Dudas** | ¿Legara el repartidor?,¿Estará en buen estado la comida y sea deliciosa? |
| **Canal** | Físico |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | - |

