



## 1. Identificar y describir el servicio

Hugo es una empresa que ofrece diferentes servicios al usuario a través de una aplicación. Desde mi punto de vista, uno de los servicios más memorables de Hugo es hugoDelivery, el cual ofrece a los usuarios realizar pedidos de comida, supermercado, salud y bebidas de diferentes establecimientos.

Para utilizar la aplicación el usuario deberá descargar la aplicación e ingresar su información personal con el objetivo de crear su propio perfil. Después, deberá seleccionar una de las categorías dentro de HugoDelivery, en donde tendrá la opción de buscar un comercio en específico o lo que desea comprar, deberá seleccionar un negocio y elegir su producto. A continuación, el usuario deberá procesar su orden eligiendo su método de pago y en ella se le detallará el costo por delivery y su pedido. Al momento de confirmar la orden, el usuario podrá rastrear su orden antes y durante de que el repartidor llegue al establecimiento y después de recibida la orden. Finalmente, el pedido llegará al cliente y este deberá llenar un feedback.

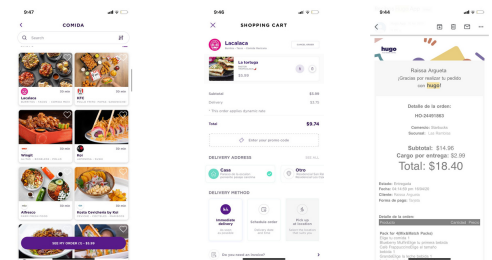
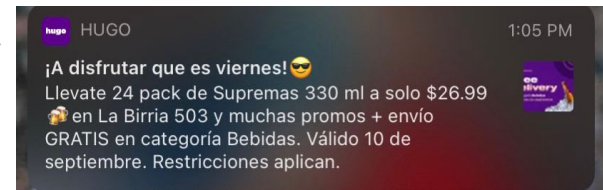
## 2. ¿Cómo consideras que están aplicando los principios?

Los principios que Hugo aplica son:

**Centrado en el humano:** A pesar de ser una aplicación, esta está diseñada para conectar con las emociones del usuario. Razón por la cual este principio se puede visualizar con los mensajes diarios que envía Hugo a sus usuarios en donde inclusive utilizan emojis para simpatizar con ellos e incentivarlos a utilizar cualquiera de sus servicios.

**Iterativo:** la constante iteración de hugoDelivery se puede visualizar en la integración constante de diferentes categorías dentro de su servicio. Es decir, hugo comenzó siendo exclusivamente para ordenar comida y con el tiempo ha ido integrando categorías a su aplicación, como es el caso de salud de la cual se tuvo que hacer un prototipo con pocos establecimientos por cierto tiempo.

**Secuencial:** la experiencia de un usuario dentro de hugo esta interrelacionada en tres momentos, antes de realizar el pedido, durante realizas el pedido, cuando el pedido llega a tu casa. Cada uno de estos periodos marca una ruta secuencial y tiene un diferente diseño de cómo se lleva a cabo el servicio de delivery dentro de hugo.



**Real:** los usuarios muchas veces desean ciertos alimentos o productos, pero no quieren salir de sus casas y muchos de los comercios que ellos desean no tienen delivery. La aplicación cumple este principio al satisfacer la necesidad de los clientes al brindarles servicio a domicilio de los comercios que ellos desean que no cuenten con delivery por lo que la aplicación comenzó siendo un prototipo y con el tiempo se han ido incluyendo diferentes opciones como el delivery en productos de belleza.

**Holístico:** La empresa ha considerado los posibles escenarios que pueden ocurrirle a los usuarios (ya sea el cliente o el repartidor). Hugo aplica el principio holístico cuando un cliente ha procesado y pagado una orden, sin embargo este después de un tiempo la quiere cancelar por lo que hugo ofrece devolverle la cantidad pagada como dinero que puede utilizar dentro de la aplicación.

**Intencional:** Hugo busca continuamente mejorar la experiencia de los usuarios a través de un pequeño feedback al recibir su pedido en donde evalúan el tiempo, la comida y la actitud del repartidor; razón por la cual también aplican el principio intencional.

## 3. ¿Cómo consideras que están viviendo los valores?

**Cuidado:** Dentro de la aplicación, la información del usuario vinculada a su perfil esta protegida en la base de datos de la empresa y esta misma en su pagina se compromete a cuidar la información a través de diferentes técnicas ante cualquier situación. Como es el caso de la tarjeta de crédito ya que solo aparece escrita en la aplicación los últimos 4 números, no de forma completa.

**Respuesta:** La respuesta que hugo proporciona a sus clientes es el servicio de delivery. En otras palabras, hugoDelivery responde a la necesidad del cliente de contar con el servicio a domicilio de establecimientos que no cuentan con él (inclusive de farmacias para alguna emergencia que las personas tengan).

Applied credits  
\$11.75

These credits are exclusively consumable in the  
services within hugoapp.