

Diego Gordillo Kim
Juan Luis Díaz
Ramón Burciaga
Arcadio Torres

Banco de pruebas y/o checklist/guión de pruebas.

Banco de pruebas para medir las capacidades del recolector

Prueba de estrés: Probar el filtro con agua bastante contaminada; con tierra, basura etc.

Check list:

- 1.-Abrir llave de regadera.
- 2.-Que salga agua
- 3.-Ver la calidad del agua
- 4.-Esperar 10 minutos para ver que siga saliendo agua.

Banco de pruebas de servicio al cliente

En caso de problemas, contaremos con una línea de asistencia personal; ya se por mensaje o llamada, como el cliente lo prefiera. Aseguraremos atender el problema en las próximas 3 horas.

Check list:

- 1.- Otorgar un sistema de prueba a algún voluntario.
- 2.-Pedirle que lo pruebe al menos 2 o 3 veces al día (como regadera), por una semana.
- 3.-Si encuentra algún problema, pedirle utilizar la línea de atención.
- 4.Otorgarle una encuesta (al voluntario) para que de una retroalimentación sobre el servicio.

Diego Gordillo Kim
Juan Luis Díaz
Ramón Burciaga
Arcadio Torres

Encuesta de servicio:

- 1.-¿En cuanto tiempo contestaron su llamada?
- 2.-Del 1 al 10 ¿qué tan bueno fue el grado de atención?
- 3.-¿Cuanto tiempo tardaron en llegar a su hogar?
- 4.-¿El problema se arreglo?
- 5.-Escriba cualquier tipo de sugerencia en el servicio.

Si su problema no se resolvió nos disculpamos de antemano y le pedimos que vuelva a marcar para poder resolver el percance. Gracias.