

Exercici Lean Inception

SERVEI A “DOMICILI” DE PRODUCTES

1. El producte és / no és / fa / no fa

- El producte és:

Innovador, pràctic, beneficiós pels clients (interessats), una aplicació mòbil, extensible (es podria oferir aquest servei als típics establiments de restauració fora del cinema).

- El producte no és:

Rentable (si és gratis, significa més treballadors = més despeses, que no s'haurien de compensar amb l'increment de vendes de productes).

- El producte fa:

Afegeix una nova manera d'obtenir beneficis pel cinema, permet als clients interessats fer algo que fins ara era irrealitzable.

- El producte no fa:

Pagaments en efectiu.

2. Descripció de les persones

- Client interessat:

Necessita comprar productes durant la projecció de la pel·lícula. Jove o adult. Prefereix que algú altre faci la feina abans que fer-ho ell mateix. Consumidor. No calcula bé (inicialment podria haver-se equivocat amb la quantitat).

- Think:

És una gran idea. Podré comprar d'establiment fora del cinema?

- See:

Casos pràctics d'ús. Com altre gent ja ho utilitza.

- Say:

Pregunta com poder fer-ho. Un cop sap com, ho comparteix.

- Do:

Utilitza el servei mitjançant l'aplicació. Recomana el servei si ha quedat satisfet.

- Hear:

Gent parlant sobre aquest nou servei. Com s'utilitza. Els beneficis i les desavantatges. La qualitat del servei.

- Client no interessat:

No li fa falta comprar productes durant la projecció de la pel·lícula. Jove o adult. Prefereix fer les coses ell mateix. Pot ser consumidor. Previsible. Va al cinema a veure una pel·lícula, no a menjar.

- Think:

No ho considera una gran idea (compra abans d'entrar o no simplement no es consumidor). Ara hi haurà gent entrant i sortint constantment de la sala. Com hi pot haver gent tant mandrosa que no vol ni moure un dit. Tant de bo aquest servei només porti pèrdues i s'acaba eliminant.

- See:

Casos pràctics d'ús. Com altre gent ja ho utilitza. Com el repartidor entra i surt, com ha de fer aixecar tota una fila de persones únicament perquè una persona pugui seguir menjant.

- Say:

Es queixa. Prefereix no parlar d'aquest nou servei amb altre gent, no sigui que ho acabin utilitzant.

- Do:

Es queixa. Es queixa molt, si li toca aixecar-se per deixar passar al repartidor.

- Hear:

Gent parlant sobre aquest nou servei. Com hi gent que ho veu com una gran novetat i un servei molt beneficiós. Com altres clients no interessats es queixen.

- Repartidor:

Es probable que ja estigués treballant al cinema. Jove. Prefereix seguir fent de caixer, que haver d'entrar constantment a les sales a entregar una comanda a algú.

- Think:

Pensa que no és una gran idea. Prefereix seguir fent de caixer. No veu la forma d'obtenir beneficis amb aquest nou servei.

- See:

Casos pràctics d'ús. Com altre gent ja ho utilitza. Com els clients interessats demanen comandes. Com els clients no interessats es queixen al haver-se d'aixecar per deixar-lo passar. Com altres treballadors es queixen.

- Say:

Busca l'opció de fer-ho més fàcil per als repartidors (fer sortir al client a l'entrada de la sala?). En parla amb altres treballadors.

- Do:

Està obligat a seguir realitzant aquest servei, tot i que no li agrada.

- Hear:

Queixes dels clients no interessats i d'altres treballadors.

* No tinc clar que fos exactament això el que se'm demanava.