

Problemas a resolver

- Falta de confianza en los proveedores: Clientes desconfían de la calidad y seguridad de los servicios ofrecidos.
- Dificultad para encontrar servicios confiables: Hay una fragmentación del mercado y es difícil localizar profesionales confiables.
- Gestión de citas y horarios: La coordinación y programación de servicios es ineficiente y puede llevar a cancelaciones o demoras.
- Transparencia en precios y servicios: Los clientes a menudo desconocen los costos y detalles específicos de los servicios.
- Falta de feedback y reseñas: Los usuarios no tienen suficiente información sobre experiencias previas con los proveedores.
- Proceso de pago inseguro o complicado: La falta de un sistema de pago seguro y conveniente puede desalentar a los clientes.

Dudas sobre el dominio

- ¿Qué regulación o licencias se requieren para los proveedores de servicios en diferentes áreas geográficas?
- ¿Qué tipo de seguro o garantía deben ofrecer los proveedores de servicios?
- ¿Cuáles son las expectativas de los clientes en términos de tiempo de respuesta y disponibilidad?
- ¿Qué nivel de verificación de antecedentes es necesario para los proveedores?
- ¿Qué plataformas similares existen y qué servicios ofrecen?

¿Hacia dónde orientar la solución?

- Desarrollo de una plataforma confiable: Crear una aplicación o sitio web donde los proveedores de servicios puedan registrarse y los clientes puedan encontrar y contratar servicios fácilmente.
- Verificación y certificación: Implementar un sistema de verificación y certificación para los proveedores para asegurar calidad y confianza.
- Sistema de reseñas y calificaciones: Permitir a los usuarios dejar reseñas y calificaciones para fomentar la transparencia.
- Integración de pagos seguros: Ofrecer opciones de pago seguras y diversas para facilitar las transacciones.
- Gestión de citas y recordatorios: Incluir funciones para agendar, modificar y recordar citas automáticamente.

Alcance de solución potencial

- Usuarios: Hogares y residentes en busca de servicios de mantenimiento y reparaciones.

- Proveedores: Profesionales y empresas ofreciendo servicios de jardinería, plomería, limpieza, etc.
- Geografía: Iniciar en una ciudad o región específica con planes de expansión.
- Plataformas: Aplicación móvil y sitio web.

Casos de uso para entender mejor problemas a resolver

- Búsqueda y contratación: Un usuario necesita contratar un servicio de jardinería y busca opciones en la plataforma, revisa reseñas, compara precios y agenda una cita.
- Gestión de citas: Un proveedor recibe notificaciones automáticas sobre citas programadas, cambios o cancelaciones.
- Pago seguro: Después de completar un servicio de plomería, el cliente realiza el pago a través de la plataforma utilizando un método seguro.
- Dejar una reseña: Tras recibir un servicio de limpieza, el cliente deja una reseña y calificación sobre su experiencia.
- Promoción del servicio por el proveedor: Un proveedor de jardinería crea ofertas especiales y paga por publicidad destacada en la plataforma para atraer más clientes.

Lista inicial de requerimientos

- Búsqueda avanzada: Motor de búsqueda para encontrar servicios específicos basados en ubicación, tipo de servicio y calificaciones.
- Sistema de reservas: Herramienta para agendar, modificar y cancelar citas, con notificaciones automáticas.
- Sistema de pagos: Integración de múltiples opciones de pago seguro (tarjetas de crédito, transferencias bancarias, etc.).
- Reseñas y calificaciones: Funcionalidad para que los usuarios puedan dejar comentarios y calificaciones.
- Soporte al cliente: Canal de soporte para resolver problemas o consultas tanto de usuarios como de proveedores.
- Verificación y certificación: Proceso para verificar antecedentes y certificaciones de los proveedores.
- Panel de administración: Herramientas para la gestión y monitoreo de la plataforma por parte de los administradores.
- Herramientas de marketing: Funcionalidad para que los proveedores creen y gestionen ofertas especiales y descuentos.
- Publicidad interna: Opciones de pago para que los proveedores destaquen sus perfiles en las búsquedas.
- Chat en la plataforma: Sistema de mensajería interna para la comunicación entre clientes y proveedores.

- Sistema de comparación: Funcionalidad para comparar múltiples proveedores en términos de precios, reseñas y servicios ofrecidos.

Historias de Usuario

Historia de Usuario: Búsqueda de Servicios

Como usuario quiero buscar servicios de jardinería en la plataforma para revisar opciones disponibles, leer reseñas y comparar precios antes de agendar una cita.

Historia de Usuario: Contratación de Servicios

Como usuario quiero contratar un servicio de jardinería para agendar una cita a través de la plataforma de manera fácil y conveniente.

Historia de Usuario: Gestión de Citas

Como proveedor quiero recibir notificaciones automáticas sobre citas programadas, cambios o cancelaciones para estar informado y gestionar mejor mi agenda.

Historia de Usuario: Pago Seguro

Como cliente quiero realizar el pago de un servicio de plomería a través de la plataforma utilizando un método seguro para asegurarme de que mi transacción sea segura y confiable.

Historia de Usuario: Dejar una Reseña

Como cliente quiero dejar una reseña y calificación después de recibir un servicio de limpieza para compartir mi experiencia con otros usuarios y ayudarles a tomar decisiones informadas.

Historia de Usuario: Promoción del Servicio

Como proveedor de jardinería quiero crear ofertas especiales y pagar por publicidad destacada en la plataforma para atraer más clientes y aumentar mis ventas.

Historia de Usuario: Búsqueda Avanzada

Como usuario quiero utilizar un motor de búsqueda avanzado para encontrar servicios específicos basados en ubicación, tipo de servicio y calificaciones.

Historia de Usuario: Sistema de Reservas

Como usuario quiero agendar, modificar y cancelar citas para gestionar mis reservas de servicios de manera flexible y recibir notificaciones automáticas.

Historia de Usuario: Sistema de Pagos

Como usuario quiero tener múltiples opciones de pago seguro (tarjetas de crédito, transferencias bancarias, etc.) para elegir el método de pago que mejor me convenga.

Historia de Usuario: Reseñas y Calificaciones

Como usuario quiero dejar comentarios y calificaciones para compartir mi experiencia y ayudar a otros usuarios en sus decisiones.

Historia de Usuario: Soporte al Cliente

Como usuario/proveedor quiero tener acceso a un canal de soporte para resolver problemas o consultas de manera rápida y efectiva.

Historia de Usuario: Verificación y Certificación

Como administrador de la plataforma quiero verificar antecedentes y certificaciones de los proveedores para asegurarme de que los servicios ofrecidos sean de calidad y confiables.

Historia de Usuario: Panel de Administración

Como administrador de la plataforma quiero herramientas para la gestión y monitoreo de la plataforma para mantener el buen funcionamiento y la calidad del servicio.

Historia de Usuario: Herramientas de Marketing

Como proveedor quiero crear y gestionar ofertas especiales y descuentos para atraer más clientes y mejorar mi visibilidad en la plataforma.

Historia de Usuario: Publicidad Interna

Como proveedor quiero opciones de pago para destacar mi perfil en las búsquedas para aumentar mi visibilidad y atraer más clientes.

Historia de Usuario: Chat en la Plataforma

Como usuario/proveedor quiero un sistema de mensajería interna para comunicarme fácilmente con los proveedores/clientes y coordinar detalles del servicio.

Backlog

Motor de búsqueda avanzado

- Implementar un motor de búsqueda avanzado que permita a los usuarios encontrar servicios específicos basados en ubicación, tipo de servicio y calificaciones.

Sistema de reservas

- Crear una herramienta para agendar, modificar y cancelar citas, con notificaciones automáticas para usuarios y proveedores.

Sistema de pagos

- Integrar múltiples opciones de pago seguro, incluyendo tarjetas de crédito, transferencias bancarias y otros métodos de pago electrónicos.

Funcionalidad de reseñas y calificaciones

- Permitir a los usuarios dejar comentarios y calificaciones sobre los servicios recibidos para ayudar a otros usuarios en sus decisiones.

Canal de soporte

- Proveer un canal de soporte para resolver problemas o consultas tanto de usuarios como de proveedores.

Verificación y certificación de proveedores

- Implementar un proceso para verificar antecedentes y certificaciones de los proveedores para asegurar la calidad y confiabilidad de los servicios.

Herramientas de gestión y monitoreo

- Proveer herramientas para la gestión y monitoreo de la plataforma por parte de los administradores.

Herramientas de marketing

- Proveer funcionalidades para que los proveedores creen y gestionen ofertas especiales y descuentos.

Publicidad interna

- Ofrecer opciones de pago para que los proveedores destaquen sus perfiles en las búsquedas, mejorando su visibilidad.

Sistema de mensajería interna

- Implementar un sistema de mensajería interna para facilitar la comunicación entre clientes y proveedores.

Matriz de trazabilidad

ID	Requerimiento	Nombre del Requerimiento	Backlog	Historias de Usuario
R1		Búsqueda avanzada	Motor de búsqueda avanzado	H1, H7
R2		Sistema de reservas	Sistema de reservas	H2, H8
R3		Sistema de pagos	Sistema de pagos	H4, H9
R4		Reseñas y calificaciones	Funcionalidad de reseñas y calificaciones	H5, H10
R5		Soporte al cliente	Canal de soporte	H11
R6		Verificación y certificación	Verificación y certificación de proveedores	H12
R7		Panel de administración	Herramientas de gestión y monitoreo	H13
R8		Herramientas de marketing	Herramientas de marketing	H6, H14
R9		Publicidad interna	Publicidad interna	H6, H15
R10		Chat en la plataforma	Sistema de mensajería interna	H16