

Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Ingeniería en Diseño Industrial

“Diseño de herramienta digital para usuarios de GoPato Home, que permita programar y administrar las tareas del servicio”

Para optar por el título de Ingeniero en Diseño Industrial
con el grado académico de Bachillerato Universitario

Gloriana Esquivel Truque
Cartago, Junio 2019

Resumen

Resumen

GoPato surgió como una empresa dedicada a facilitar compras y hacer encargos, sin la necesidad de que las personas se muevan de su casa u oficina. Con la transformación tecnológica, y el amplio acceso de la población a la red, el servicio de entrega y su modelo de solicitud fue evolucionando. Para este año la oferta se planea extender con un nuevo modelo de servicio llamado GoPato Home. **El modelo consiste en ofrecer paquetes personalizados de cuidado del hogar a los usuarios que tienen como vivienda torres de apartamentos, condominios o residenciales.** Estos servicios estarían a cargo de un "Home Manager" designado por condominio y se complementará con los servicios de conveniencia, tradicionales de GoPato Delivery (farmacias y supermercados) y servicios por encargo (arreglos, instalaciones, mejoras) para los cuales se había incursionado recientemente dentro de una propuesta de app: GoPato Servicios.

Actualmente, la empresa utiliza un conjunto de plataformas digitales que le permite atender el servicio de entregas, creando entre ellos una comunicación directa ente el cliente, GoPato, los comercios asociados y el Pato (chofer). **La nueva herramienta y el resultado de esta investigación, será el medio para que los usuarios de GoPato Home administren las tareas que debe hacer el Home Manager en cada hogar.**

Palabras Claves: Hogar, Servicios, App, Diseño, Plataforma Digital, Experiencia de Usuario, Interfaz de Usuario

Abstracts

GoPato emerged as a company dedicated to facilitate purchases and delivery services, without the need for people to move from their home or office. With the technological transformation, and the broad access of the population to the network, the delivery service and its application model evolved. This year, the offer is planned to be extended with a new service model called GoPato Home. The model consists of offering personalized packages of home services to users who live in apartments, condominiums or residential towers. A "Home Manager" would be in charge of the requested tasks as well as complementary services, such as: pharmacy, supermarket and laundry delivery. Also on demand services (home fixes and improvements) for which had recently ventured within an app proposal: GoPato Services.

Currently, the company uses a set of digital platforms that allows the delivery service, creating among them a direct communication between the client, GoPato, the associated businesses and the driver. The new tool and the result of this research will be GoPato Home users' tool to request and manage his Home Tasks.

Key Words: Home, On Demand Services, App, Design, User Experience, User Interface

GoPato Home





Proyecto de Graduación

“Diseño de herramienta digital para usuarios de GoPato Home, que permita solicitar, personalizar, y administrar tareas y servicios del hogar”

Estudiante: Gloriana Esquivel Truque

Carnet: 2014034993

Tutora: Marcela Cubero

Ingeniería en Diseño Industrial

Tec Costa Rica, I Semestre 2019

Contenidos

Introducción	6
Desarrollo	15
Concepto	69
Prototipo	78
Conclusiones	87
Anexos	90
Bibliografía	104

Introducción



Antecedentes del Proyecto

GoPato Delivery y Servicios

GoPato surgió como una empresa dedicada a facilitar compras y hacer encargos, sin la necesidad de que las personas se muevan de su casa u oficina. Este servicio, por muchos años estaba dirigido aquellos que podían permitirse contar con un mensajero de oficio interno como algunas empresas y diferentes organizaciones. La entrega a domicilio, por su parte se reservaba para restaurantes de comida rápida y sodas locales. Entonces los pedidos se realizaban por teléfono (número que se aprendía de memoria o se buscaba en páginas amarillas).

Con la transformación tecnológica, y el amplio acceso de la población a la red, el servicio de entrega y su modelo de solicitud fue evolucionando. GoPato en sus inicios recibía los pedidos por medio de WhatsApp, dejando totalmente abierta la oferta de servicio a lo que solicitara el cliente. Sin embargo, con la reciente incursión de servicio de entrega en el país, GoPato vio la necesidad de ofrecer también una plataforma para que el cliente tenga acceso a métodos más efectivos para realizar su pedido y el respectivo pago. De esa forma surge un nuevo negocio para que muchos comercios, al afiliarse a GoPato puedan ofrecer sus productos directamente en la aplicación.

A finales del año pasado se decidió incursionar en un nuevo proyecto llamado GoPato Servicios que surgió a raíz de la necesidad de tener acceso, contacto e información para contratar servicios dentro del país. La experiencia obtenida en operaciones de GoPato Delivery permitía integrar el modelo de economía colaborativa, proporcionando la herramienta para que técnicos y profesionales ofrecieran directamente sus servicios. Este proyecto llegó solo a su fase de propuesta visual.

Para este año la oferta se planea extender con un nuevo modelo de servicio llamado GoPato Home, una medida estratégica para abrirse campo en un mercado aún no explorado por la competencia, el interior del hogar. **El modelo consiste en ofrecer paquetes personalizados de cuidado del hogar a los usuarios de GoPato que tienen como vivienda torres de apartamentos, condominios o residenciales.** Estos servicios estarían a cargo de un "Home Manager" designado para cada micro zona y se complementará con los servicios de conveniencia, tradicionales de GoPato Delivery (farmacias y supermercados) y servicios por encargo (arreglos, instalaciones, mejoras) para los cuales se había incursionado recientemente dentro de una propuesta de app: GoPato Servicios.

Actualmente, la empresa utiliza un conjunto de plataformas digitales que le permite atender el servicio de entregas, creando entre ellos una comunicación directa ente el cliente, GoPato, los comercios asociados y el Pato (chofer). **La nueva herramienta sería el medio para que los usuarios de GoPato Home administren las tareas que debe hacer el Home Manager en cada hogar.**

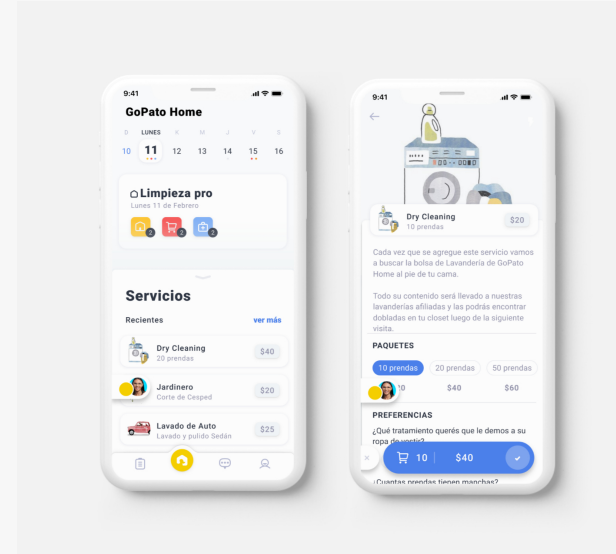
Alcances y limitaciones

Alcances

Desarrollo del producto digital hasta su fase de prototipo funcional. Que permita realizar las pruebas heurísticas. Dicho diseño estará basado en la arquitectura propuesta y en las conclusiones encontradas en la investigación

Idioma: Por especificaciones de la empresa, el prototipo funcional se realizará en inglés para mejorar la comunicación con los desarrolladores en India. Sin embargo, para efectos de la investigación, pruebas y lanzamiento a nivel nacional se utilizará su traducción al Español.

El acceso a tiendas, listas y productos de la aplicación GoPato Home será complementado por medio de enlaces a GoPato Delivery.



Limitaciones

En cuanto a las limitaciones, la empresa apenas está en la fase piloto del servicio. No se tiene todo el conocimiento y experiencia en el área de servicios de mantenimiento del hogar y por tanto los beneficios de cada plan no están definidos. Por esta razón, hasta entonces **se procederá con el diseño de una herramienta demostrativa** que pueda ser mejorada conforme las necesidades que se vayan encontrando.

Marco Teórico

El desarrollo de todo un modelo de suscripción móvil a servicios en el país se sostiene por el comportamiento, las tendencias, y métodos de consumo que el costarricense ha adquirido en los últimos años.

Desde hace unos años, **el patrón de consumo en los hogares ha cambiado y se define hoy por la forma en que distribuye porcentualmente sus egresos** entre servicios, bienes duraderos (como autos y electrodomésticos), semiduraderos (prendas), no duraderos (alimentos y limpieza).

La distribución hace 20 años constaba del 43, 6, 14 y 38% respectivamente. En los siguientes 10 años se mostró mayor aumentos en la adquisición de bienes duraderos, hasta el 2017 dónde quedaron con el menor parte y casi el 60% de los egresos se comenzaron a destinar para el consumo de servicios.

Ante el panorama rápidamente se podría pensar: 1. Que los servicios (vivienda, telecomunicaciones, alojamientos, educación y transporte) son muy costosos y que los ingresos no alcanzan para el consumo de bienes duraderos. o 2. El costo de adquisición de bienes en el país es muy alto por lo cuál el costarricense reduce sus gastos a lo indispensable (bienes no duraderos y servicios básicos).

Y efectivamente Henry Vargas, director del departamento de Estadística Macroeconómica del Banco Central de Costa Rica asegura que es natural que **los gustos y preferencias de los hogares cambien conforme avanza el crecimiento del país y que ajusten el consumo dependiendo de que tan temporales o permanentes perciban su economía.** (Abissi, M.E, 2019)



No solo la distribución de consumo ha cambiado, el modo en que se hacen las compras también. El concepto tradicional de hacer filas o conseguir servicios por medio de páginas amarillas es cada vez más ajeno al comportamiento del costarricense. **El internet se ha vuelto uno de los medios más consultados.** Poco a poco, el tico ha perdido el miedo a las compras en línea, es más curioso y busca explorar nuevas plataformas que simplifiquen sus necesidades.

Costa Rica, además se caracteriza por su alta demanda en telefonía móvil. Según las estadísticas del mercado de telecomunicaciones presentado por la Sutel en junio del 2018, Costa Rica pasó al primer lugar en la América Latina en telefonía móvil. Se registraron más de 8,8 millones de líneas celulares entonces, alcanzando un 180% de penetración móvil. Las suscripciones de Internet móvil crecieron 97,5% generando acceso a 4,8 millones de usuarios a la red desde sus celulares.

De hecho en cuanto a Tecnología en América Latina, San José es la sexta ciudad ubicada en el ranking Cities In Motion Index 2018 elaborado por la IESE Business School, de la Universidad de Navarra. Si bien no es el único aspecto tomado en cuenta, **el desarrollo de la tecnología provoca un impacto directo en la calidad de vida de la sociedad.** Permite además que las ciudades sean sostenibles en el tiempo y aumenta sus ventajas competitivas en cuanto a seguridad, educación, salud, capacidad de consumo e inversión, su sistema de producción y la calidad del empleo generando oportunidades de negocio para grandes y pequeñas empresas. (Cordero, C,2019)

En consecuencia, **la diversidad en la oferta de servicios y los nuevos medios para acceder a ellos, responde al cambio de estilo de vida de los costarricenses.** Cada vez más involucrados en la tecnología, gracias a la practicidad, seguridad y las garantías que ofrecen las plataformas virtuales para agilizar los procesos de compra y sus necesidades de servicio.

Por esta razón, **Costa Rica representa un mercado objetivo para la inmersión de startups tecnológicas con acceso móvil a servicios.** Los compradores son exigentes, más jóvenes, esperan una experiencia en línea práctica, opciones de compra, personalización del producto y buen precio.

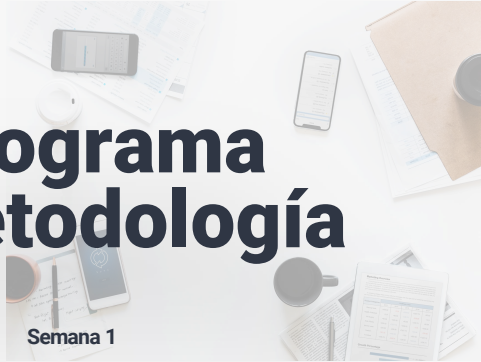
Empresas de carácter internacional: Uber (transporte), Airbnb (alojamiento), Glovo (entregas) y recientemente Mr Jeff (servicios de lavandería y delivery) han visto el potencial en el país para comerciar sus servicios On-Demand. También Hello Alfred (Fuller, J.B., and Carin-I. K., 2017) que en particular es bastante similar a la propuesta de GoPato Home, buscan automatizar por medio de plataformas web y móvil, viscular sus partes: cliente, proveedores y empresa.

Estos servicios en funcionan bajo el modelo de economía compartida (Shared Economy) que se construye a partir de un conjunto de principios que enlazan cuestiones económicas, ambientales y sociales.

En este ámbito autores de artículos de Harvard Business School (Montgomery, C A, Weber, J., Watkins, E. 2015) mencionan que al compartir, dos o más personas pueden disfrutar de los beneficios (o costos) que se derivan de poseer (bienes, espacios, habilidades, tiempo y tierra) para equilibrar los recursos disponibles y las necesidades de los consumidores.

GoPato Home no es muy diferente a ellos. En este caso se ofrece **un modelo de suscripción mensual para que por medio de un app, el cliente indique las tareas de su hogar y un asistente pueda responder a sus solicitudes** junto con otros proveedores de servicios (supermercados, lavanderías, mascotas).

Cronograma & Metodología



Semana 1

01. Supuestos y requerimientos

Se deben enlistar las necesidades que supone satisfacer la herramienta, para ello se realiza una primera entrevista con los Stakeholders en la que se aborda el alcance del proyecto. Este análisis termina con un boceto de los contenidos de la plataforma.

Semana 1

02. Benchmarking

En este proceso se hace una investigación de proyectos de la misma categoría o finalidad, en el que se puedan analizar las formas de solucionar o resolver dichas necesidades de información. El análisis de los patrones de diseño permite generar una lista de características comunes entre las distintas aplicaciones.

Semana 2 y 3

0.3 Análisis de usuario

En esta etapa se analizan los usuarios potenciales, desarrollando dos actividades fundamentales: el análisis de personas, en este se establecen los posibles usuarios y sus requerimientos. A partir de estos se hace un análisis de las necesidades y prioridad para el diseño de la interfaz, estas son evaluadas de acuerdo a los distintos tipos de usuario.

Una vez concluidos los análisis previos se hace una relación entre ambos, para calcular la frecuencia de dichas variables. Estos datos se resumen en el diagrama de Pareto, donde se ordenan los elementos de acuerdo a su peso. Integrando los resultados se da una primera arquitectura del software.

Semana 3

04. Arquitectura Alfa

Se cierra una primera etapa de la investigación que resume los resultados, a través de una primera arquitectura de la información. Esta contempla los requerimientos de la empresa y los requerimientos del usuario y sus necesidades.

El concepto de diseño establece un norte o guía para la elaboración de la experiencia del usuario y las interfaces que presenten la plataforma. Esta es resultado de los análisis previos.

Semana 4

05. Card Sorting

Una vez que se tiene establecida la arquitectura, esta es validada por medio del Card Sorting. Este proceso de testeo tiene la finalidad de corroborar los contenidos de la plataforma y los agrupaciones que la conforman. Como resultado se elabora una matriz que resume porcentualmente el análisis realizado.

Semana 4

06. Navigation

Se hace un rediseño de la arquitectura de acuerdo al análisis previo. Con esta nueva arquitectura se plantean los caminos que debe tomar el usuario para realizar las tareas con más tráfico.

Semana 5

07. Wireframes

Una vez establecidos estos caminos se diseñan las primeras pantallas, sin color ni detalle gráfico. Tienen como finalidad generar una primera experiencia en los posibles escenarios y la interacción entre estos. Para realizar este testeo se hace por medio del método del paper prototyping, estableciendo tareas específicas y corroborando que se cumpla la tarea por parte del usuario, y si no, las posibles mejoras en la arquitectura.

Semana 6

08. Arquitectura Beta

Esta arquitectura incorpora todas las mejoras que se encontrarán en cada uno de los análisis anteriores, estableciendo así la arquitectura una arquitectura sólida y asertiva, que permita un navegación orgánica por parte del usuario.

Semana 6 - 8

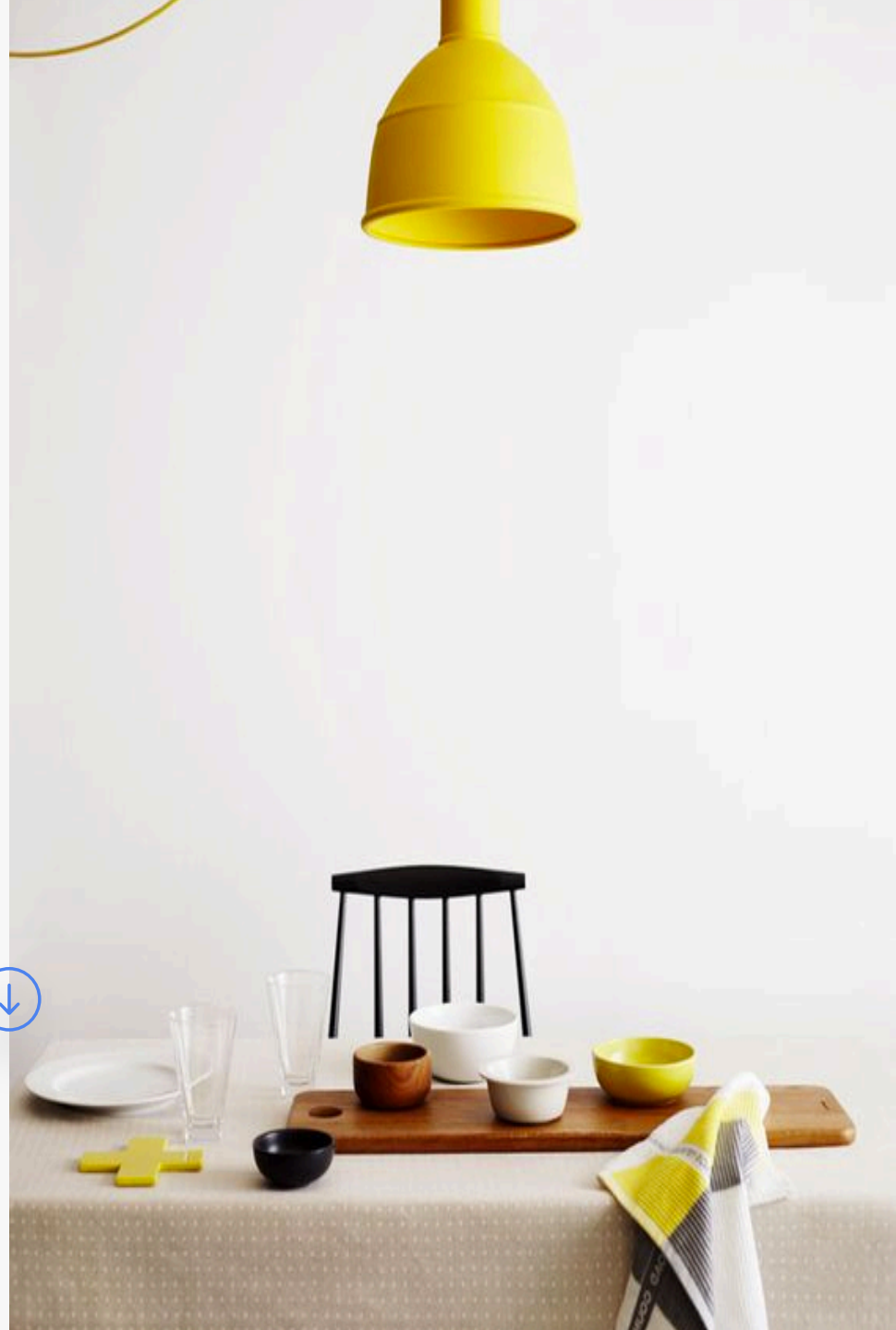
09. Look and feel

En esta etapa se desarrolla gráficamente la plataforma. Para esto se desarrollan moodboards, pruebas tipográficas, pruebas cromáticas y de iconografía.

10. Prototipo Funcional

Con todo el material recolectado, se elabora una maqueta funcional de la plataforma con el fin de realizar pruebas más acabadas y consolidar la plataforma; esta debe ser testeada por los posibles usuarios, para poder realizar las últimas correcciones y concluir con una versión validada de la arquitectura beta.

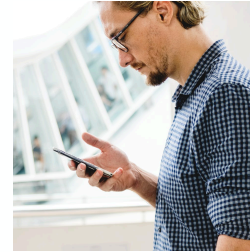
Desarrollo



Definición Del Problema

Aplicación Móvil

GoPato Home necesita desarrollar una **herramienta digital** que simplifique al usuario los procesos necesarios para solicitar, personalizar y administrar tareas y servicios del Hogar.





Justificación

GoPato Home

Facilitador de acceso a productos y servicios para el hogar.

El desarrollo de vivienda en el país desde hace unos años ha crecido verticalmente. Aunque la calidad de vida es más alta, el espacio es cada vez más compacto. Para el público meta las buenas experiencias adquieren mucho valor, son altamente tecnológicas, su estilo de vida en la ciudad es intenso y al terminar su jornada, agotador. Por ello GoPato Home responde a muchas de las necesidades que presenta, busca devolver el tiempo, ahorrar las salidas, las presas y el esfuerzo, que el hogar sea un lugar de descanso, de paz. GoPato logra atender esta necesidad común y facilitar el acceso a servicios y comercios que normalmente tienen muchas limitaciones ya sea en su acceso, seguridad y/o cobro.

Como plataforma digital multi-servicio, encierra soluciones a nivel de entrega de comidas, compras de supermercado y otros servicios como mandados también ofrecidos por la competencia (UberEats, Glovo). Aunque en estos campos no lidera el mercado, su meta es lograrlo con nuevas soluciones tecnológicas para atender servicios al hogar de una forma integral.

Para vincular cualquiera de estos servicios con la necesidad particular del usuario, se requiere de una herramienta digital que permita programar, coordinar, administrar y atender las solicitudes que hace el cliente.

Objetivo General

Diseñar una herramienta digital para usuarios de GoPato Home que permita solicitar y personalizar el servicio.

Objetivos Específicos

- 1.** Determinar operaciones para que usuarios soliciten y personalicen el servicio de forma autónoma.
- 2.** Analizar la relación de las funciones operativas y requerimientos administrativos para generar una plataforma integral que atienda las necesidades particulares de los usuarios.
- 3.** Definir un lenguaje de diseño que facilite la interacción y el intercambio de información entre el usuario, el proveedor y la plataforma..
- 4.** Validar la propuesta de diseño con un prototipo funcional por medio de pruebas aplicadas a los usuarios propuestos.

Entrevistas Stakeholders

Para poder definir los requerimientos y necesidades de la empresa con respecto a la herramienta, fue indispensable realizar una primera entrevista con los Stakeholders en la que se abordó el alcance del proyecto.

1. ¿Cuáles son los requerimientos de diseño para la aplicación de clientes?

Buscamos desarrollar una aplicación móvil para los usuarios de GoPato Home donde puedan **programar visita de limpieza** y ver el resumen del servicio. Para ello deben completar un formulario dónde se dan también recomendaciones de productos “propios” y otros servicios adicionales (lavado y handy man). El usuario debe **realizar el pago** para **comunicarse con su “Home Manager”** o asistente por este medio.

2. ¿Quiénes son los usuarios potenciales?

Para identificar las zonas claves, nos basamos en la densidad de población, proyectos inmobiliarios cercanos Nos asociamos a los residenciales donde el **perfil socio económico de sus residentes sea medio-alto** y que el tamaño de viviendas que no superen los 120m cuadrados. Además buscamos llegar a los clientes activos y frecuentes de GoPato. En su **mayoría personas entre 26-45 años que viven con 2 o 3 familiares más.**

3. ¿Cuáles necesidades tienen estos usuarios?

Su principal necesidad es **dar atención a los que hacen del hogar, personales y de su familia o mascotas.** Sin embargo el problema o limitación que todos tienen en común es la **falta de tiempo.** Necesitan un servicio que le facilite su acceso y métodos de pago. Además tiene que darles mucha **seguridad y confianza.**

4. ¿Que funcionalidades considera indispensables y cuáles le gustaría tener?

Indispensable: que pueda **agendar la cita y activar las tareas** que necesita para esa visita. También que pueda **pedir productos** del supermercado y las farmacias. También que por ese medio pueda **solicitar otros servicios para el hogar**. Nos gustaría que se puedan hacer listas de **compras recurrentes**

5. ¿Qué busca ofrecer al usuario por medio de la aplicación o servicio?

Que no haya lugar como el hogar. Queremos que cuando el cliente regrese a casa, no se vea con carga de trabajo: **su hogar debe ser fuente de descanso**. Porque es el lugar donde se recargan de energía y donde pueden ser si mismos.

6. ¿Qué ideas o referencias tienen de la aplicación?

Hasta ahora **la referencia más fuerte es Hello Alfred**, que trabajos con un modelo de servicio muy parecido al que estamos planteando. Sin embargo contamos con un área de expertiese en entregas a domicilio de supermercados, farmacias, comercios, restaurantes y mandados. Lo ideal sería que el usuario de Home tenga también acceso a las tiendas de GoPato para aumentar la amplitud de del servicio

Observaciones

Luego de establecer un primer contacto con la parte interesada (GoPato), se definió el siguiente esquema donde se muestran los requerimientos para el diseño y desarrollo del app, tanto a nivel de empresa como de usuario.

Supuestos y requerimientos

Criterio	Requerimiento	Prioridad	Descripción
Eficiencia/ productividad Usuario/ Empresa	<i>Uso eficiente</i>	● ● ●	El usuario encuentra lo que necesita de forma rápida y sin una larga cantidad de pasos. Se muestra al usuario cómo hacer lo que desea en vez de suponer que este va a recordar cómo hacerlo cada vez que utilice la aplicación, logrando que aprenda y se vuelva intuitivo.
	<i>Baja Carga de Trabajo</i>		
	<i>Facilidad de aprendizaje</i>		
Satisfacción del usuario Usuario	Supera expectativas	● ● ●	Realizar un diseño funcional con la información necesaria y sin crear confusiones en el usuario. Se muestra en qué parte de la aplicación está y si lo que está haciendo funciona o no
	Simplifica el servicio		
	Da retroalimentación		
Reducción de costos Empresa	Ahorra tiempo y recursos	● ● ●	Reducir los costos implementado procesos óptimos en los que se reduzca al máximo la intervención operativa del personal. Y agilizar las acciones para que el app permita al usuario resolver más rápido
	Simplifica procesos operativos		
Retorno de la inversión Empresa	Propicia ventas por suscripción	● ● ●	El producto final debe generar un beneficio proporcional a la inversión realizada.
	Ofrece productos y servicios adicionales		
Incrementa el valor marca Empresa	Presencia y posicionamiento de marca	● ● ●	Con GoPato Home se espera aumentar el valor que GoPato ha adquirido a lo largo de su vida.
	Crear Fidelidad=Permanencia		
	Dar a conocer producto/servicio		

Inventario de Contenidos

GoPato Home			
Sing up <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de usuario <input type="checkbox"/> apellido <input type="checkbox"/> email <input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> terms and conditions 	onboarding <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Bienvenido <input type="checkbox"/> No hay nada como el hogar <input type="checkbox"/> life with <input type="checkbox"/> enjoy life Confirmation <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> confirmación de código <input type="checkbox"/> ubicación de residencia 	Log in <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/> contraseña <input type="checkbox"/> olvidó la contraseña <input type="checkbox"/> google/facebook login <input type="checkbox"/> o numero de telefono 	
	Go Pato Home <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Home status <input type="checkbox"/> Plan de suscripción <input type="checkbox"/> Perfil <input type="checkbox"/> Calendar/appsetting view <input type="checkbox"/> chat con home manager <input type="checkbox"/> recomendaciones de servicio <input type="checkbox"/> Post GoPato 		Perfil <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mi Familia <input type="checkbox"/> Mi hogar <input type="checkbox"/> Método de Pago <input type="checkbox"/> Preferencias
Órdenes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Comprobados <input type="checkbox"/> Anulad <input type="checkbox"/> Agendadas <input type="checkbox"/> Filtra 	Supermercados <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	Subscripción Mensual <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limpieza del hogar <input type="checkbox"/> Perfil del hogar <input type="checkbox"/> Perfil de Mascotas <input type="checkbox"/> Dry Cleaning Variantes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Visitas por semana <input type="checkbox"/> Horas por visita <input type="checkbox"/> Momento de la visita (mañana/tarde) <input type="checkbox"/> Preferencias 	Servicios por demanda <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Limpieza del hogar <input type="checkbox"/> Lavandería <input type="checkbox"/> Dry Cleaning <input type="checkbox"/> Ferreo <input type="checkbox"/> Andar mandados <input type="checkbox"/> Flores para la casa <input type="checkbox"/> Instalación de equipos <input type="checkbox"/> Suelo Ornametos <input type="checkbox"/> Encantado Muebles <input type="checkbox"/> Medicamentos <input type="checkbox"/> Surtidores <input type="checkbox"/> Arreglo de Cuchetas <input type="checkbox"/> Arreglo de Zapatero <input type="checkbox"/> Tapiceria e Impresora <input type="checkbox"/> Pinturas <input type="checkbox"/> Transporte de mudanza <input type="checkbox"/> Transporte de chatarra y reciclables <input type="checkbox"/> Limpie <input type="checkbox"/> Baño de Mascotas <input type="checkbox"/> Jardineria <input type="checkbox"/> Mantenimiento de Placetas <input type="checkbox"/> Reparaciones <input type="checkbox"/> Pintor
Tarjetas <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	Farmacias <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	Comercios <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	mis datos <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> apellido <input type="checkbox"/> correo <input type="checkbox"/> telefono <input type="checkbox"/> fecha nacimiento <input type="checkbox"/> sexo <input type="checkbox"/> contraseña cambiar
Resumen de visita <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	Restaurantes <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> nombre de servicio <input type="checkbox"/> fecha <input type="checkbox"/> Nombre manager o socio <input type="checkbox"/> Estado <input type="checkbox"/> Check in <input type="checkbox"/> Check Out <input type="checkbox"/> Reporte <input type="checkbox"/> Método de pago 	Visitas <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ver plan <input type="checkbox"/> cambiar plan <input type="checkbox"/> añadir tareas <input type="checkbox"/> eliminar tareas <input type="checkbox"/> Perfil 	Agregar miembro <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> apellido <input type="checkbox"/> correo <input type="checkbox"/> telefono
Estado <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> En proceso <input type="checkbox"/> Confirmada <input type="checkbox"/> Sin confirmar <input type="checkbox"/> Sin confirmar 	Filtro <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Por servicio <input type="checkbox"/> Por precio <input type="checkbox"/> Por Rating <input type="checkbox"/> Favoritos 	Tareas del hogar <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tender camas <input type="checkbox"/> limpiar ventanas <input type="checkbox"/> limpiar baños <input type="checkbox"/> limpiar maderas <input type="checkbox"/> lavar trastes <input type="checkbox"/> limpiar baños 	Utilización <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> direccion mapa <input type="checkbox"/> Piny y numero de casa o apt
Perfil Go Pato <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Método de cobro <input type="checkbox"/> horario de calendarización <input type="checkbox"/> Comentarios <input type="checkbox"/> nota recomendada <input type="checkbox"/> confirmar 	Perfil <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Perfil <input type="checkbox"/> Lista a b de mujer <input type="checkbox"/> Lista A b a familia <input type="checkbox"/> Mislar Productos 	Perfil servicio <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Selector de opciones <input type="checkbox"/> horario de calendarización <input type="checkbox"/> Comentarios <input type="checkbox"/> costo Aproximado <input type="checkbox"/> confirmar 	Cerrar sesión <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Nombre <input type="checkbox"/> direccion mapa <input type="checkbox"/> Piny y numero de casa o apt
	Rating <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rating <input type="checkbox"/> active rating <input type="checkbox"/> servicios que trabajad por with <input type="checkbox"/> leave a note <input type="checkbox"/> How does your home feel now 	Chat <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recibir <input type="checkbox"/> Conexión Directos <input type="checkbox"/> Grupos <input type="checkbox"/> Status <input type="checkbox"/> Nuevo mensaje 	Método de pago <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tarjeta <input type="checkbox"/> numero de tarjeta <input type="checkbox"/> fecha de vencimiento <input type="checkbox"/> cvc <input type="checkbox"/> Agregar tarjeta <input type="checkbox"/> Eliminar cuenta
Tienda o Comercio <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rating <input type="checkbox"/> productos <input type="checkbox"/> Productos ymas disponibles <input type="checkbox"/> reviews <input type="checkbox"/> dejar review 	Perfil Pato <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rating <input type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> cantidad de envios <input type="checkbox"/> reviews <input type="checkbox"/> dejar review 	Perfil de home manager <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Recibir <input type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> cantidad de visitas realizadas <input type="checkbox"/> reviews <input type="checkbox"/> dejar review <input type="checkbox"/> leave a note <input type="checkbox"/> nota de servicio * 	Perfil de handy man <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Rating <input type="checkbox"/> servicios <input type="checkbox"/> cantidad de servicios realizadas <input type="checkbox"/> reviews <input type="checkbox"/> dejar review <input type="checkbox"/> leave a note <input type="checkbox"/> nota de servicio *

GoPato Home

Para establecer un primer boceto de la arquitectura, se describe y analizan los contenidos de la aplicación GoPato Delivery (secciones de perfil, tiendas, solicitud de envío, y sistema de cobro) complementándolo con la información solicitada en los formularios de servicio de la aplicación GoPato Servicios. También se toman en cuenta los nuevos modelos y planes que se planea ofrecer en GoPato Home para definir una primera estructura de la herramienta.

GoPato Home

Sing up

- nombre de usuario
- apellido
- email
- teléfono
- terms and conditions

onboarding

- Bienvenida
- No hay nada como el hogar
- life refill
- enjoy life

Confirmation

- confirmación de código
- ubicación de residencia

Log in

- Email
- contraseña
- olvidó la contraseña
- google/facebook login
- o número de telefono

Go Pato Home

- Home status
- Plan de subscripción
- Refill
- Calendar/upcoming visit
- chat con home manager
- recomendaciones de servicio
- Pedí GoPato

Orders

- Completadas
- Actual
- Agendadas
- Filtro

Perfil

- Mi Familia
- Mi Hogar
- Métodos de Pago
- Preferencias

Tarjeta

- nombre de servicio
- Fecha
- Nombre manager o socio
- Estado
- Precio

Supermercados

Farmacias

Comercios

Restaurantes

Filtro

- Por servicio
- Por precio
- Por Rating
- Favoritos

Subscripción Mensual

- Limpieza del hogar
- Refill del Hogar
- Refill de Mascotas
- Dry Cleaning

Variantes

- Visitas por semana
- Horas por visita
- Momento de la visita (mañana/ tarde)
- Preferencias

Visita

- Ver plan
- cambiar plan
- activar tareas
- Añadir tareas
- Refill

Tareas del hogar

- Tender camas
- limpiar la cocina
- limpiar baños
- atender mascotas
- sacar basura
- limpiar baños

Refill

Servicios por demanda

- Limpieza del hogar
- Lavandería
- Dry Cleaning
- Envios
- Recibir mandados
- Flores para la casa
- Instalación de equipos
- Guindar Ornamentos
- Ensamblar Muebles
- Medicamentos
- Donaciones
- Arreglos de Costura
- Arreglos de Zapatería
- Tapicería y limpieza
- Reciclaje
- Transporte de mudanza
- Transporte de chatarra y escombros
- Lavacar
- Baño de Mascotas
- Jardinería
- Mantenimiento de Piscinas
- Reparaciones
- Pintor

Pedir servicio

mis datos

- Nombre
- apellido
- correo
- teléfono
- Fecha nacimiento
- sexo
- contraseña- cambiar

Agregar miembro

- Nombre
- apellido
- correo
- Permiso

Ubicacion

- Nombre
- direccion mapa
- Piso y número de casa o apt

Cerrar sesión

Pedir Go Pato

Tarjeta

- nombre de servicio
- Fecha
- Nombre manager o socio
- Estado
- Precio

Resumen de visita

- nombre de servicio
- Fecha
- Nombre manager o socio
- Estado
- Desglose
- Check in
- Check Out
- Reporte
- Método de pago

Estado

- En proceso
- Confirmada
- Sin confirmar
- Sin calificar

Supermercados

Farmacias

Comercios

Restaurantes

Filtro

- Por servicio
- Por precio
- Por Rating
- Favoritos

Pedir Go Pato

- Selector de opciones
- formulario de calendarización
- Comentarios
- costo Aproximado
- Confirmar

Subscripción Mensual

- Limpieza del hogar
- Refill del Hogar
- Refill de Mascotas
- Dry Cleaning

Variantes

- Visitas por semana
- Horas por visita
- Momento de la visita (mañana/ tarde)
- Preferencias

Visita

- Ver plan
- cambiar plan
- activar tareas
- Añadir tareas
- Refill

Tareas del hogar

- Tender camas
- limpiar la cocina
- limpiar baños
- atender mascotas
- sacar basura
- limpiar baños

Refill

- Lista a,b,c de super
- Lista a,b,c farmacia
- Añadir Productos

Rating

- Picture
- active rating
- services she helped you with
- Leave a note
- How does your home feel now

Chat

- Recientes
- Contactos Directos
- Grupos
- Status
- Nuevo mensaje

Servicios por demanda

- Limpieza del hogar
- Lavandería
- Dry Cleaning
- Envíos
- Recibir mandados
- Flores para la casa
- Instalación de equipos
- Guindar Ornamentos
- Ensamblar Muebles
- Medicamentos
- Donaciones
- Arreglos de Costura
- Arreglos de Zapatería
- Tapicería y limpieza
- Reciclaje
- Transporte de mudanza
- Transporte de chatarra y escombros
- Lavacar
- Baño de Mascotas
- Jardinería
- Mantenimiento de Piscinas
- Reparaciones
- Pintor

Pedir servicio

- Selector de opciones
- formulario de calendarización
- Comentarios
- costo Aproximado
- Confirmar

mis datos

- Nombre
- apellido
- correo
- teléfono
- Fecha nacimiento
- sexo
- contraseña- cambiar

Agregar miembro

- Nombre
- apellido
- correo
- Permiso

Ubicacion

- Nombre
- direccion mapa
- Piso y número de casa o apt

Cerrar sesión

Método de pago

- Tarjeta
- número de tarjeta
- Fecha de vencimiento
- CVC
- Agregar tarjeta
- Dividir cuenta

Tienda o Comercio

- Rating
- productos
- Productos vmas vendidos
- reviews
- dejar review

Perfil Pato

- Rating
- servicios
- cantidad de envios
- reviews
- dejar review

Perfil de home manager

- Rating
- servicios
- cantidad de visitas realizadas
- reviews
- dejar review
- fotos de servicio *

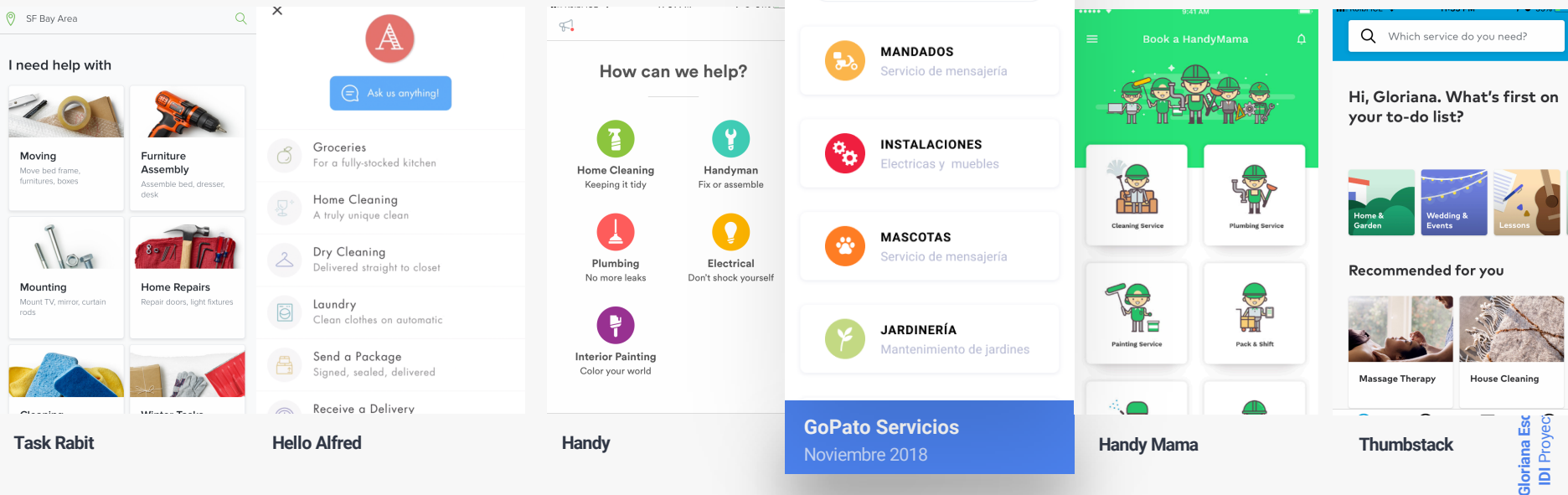
Perfil de handy man

- Rating
- servicios
- cantidad de servicios realizadas
- reviews
- dejar review
- fotos de servicio *

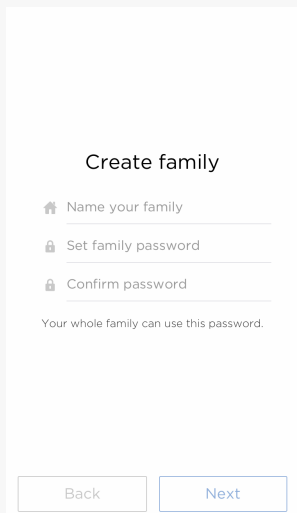
Benchmarking

El app requerida para GoPato Home tiene como principal función ofrecer a los usuarios acceso a servicios en casa y mantenimiento del hogar. Para esta finalidad existen diferentes plataformas que sirvieron de referencia. Todas ellas se estudian detalladamente para encontrar un patrón común. Se analizan 4 aplicaciones activas, 1 prototipo funcional (Handy Mama) y finalmente GoPato Servicios que fue un proyecto que llegó a estado de propuesta visual.

Para efectos de análisis se aplicará un análisis de usabilidad al app Hello Alfred ya que es el servicio con mayor similitud funcional a GoPato Home. Además se aplicará un análisis a de Interfaz de GoPato Servicios.

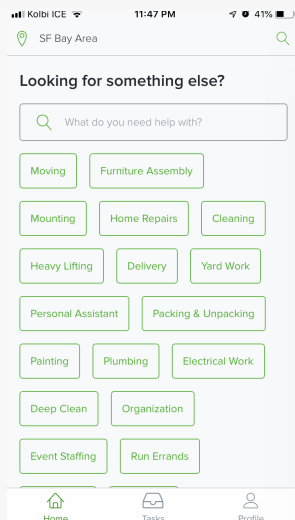


Task Rabit



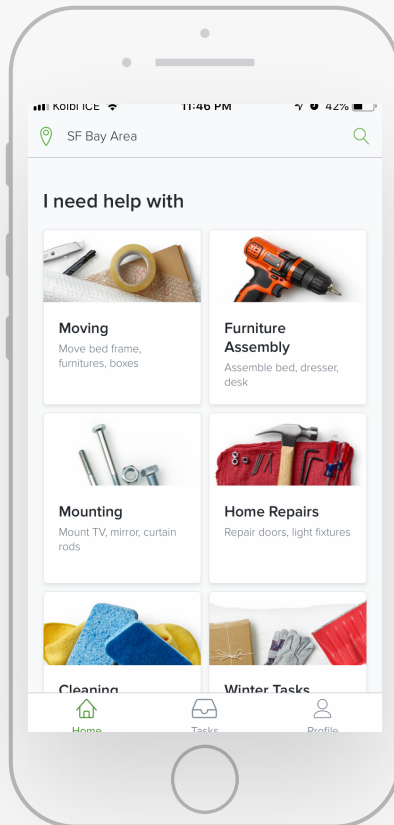
Usuarios

Task Rabit tiene la opción de crear familias en la que sus integrantes pueden solicitar servicios.



Buscador

Anticipa los resultados de búsqueda mostrando los servicios recientes y los más solicitados. Los tabs son grandes y anchos para favorecer el contacto.

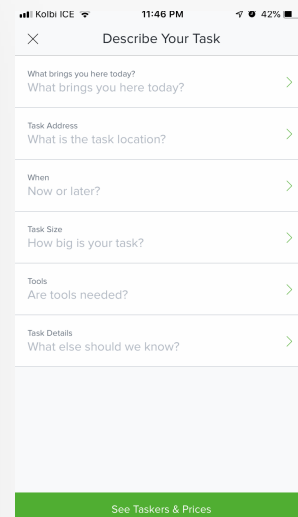


Lenguaje fotográfico

Muestra las categorías de servicios utilizando fotografías de estudio como portada.

Interfaz

Predominan el color blanco con elementos en verde, carece de jerarquía legibilidad y contraste

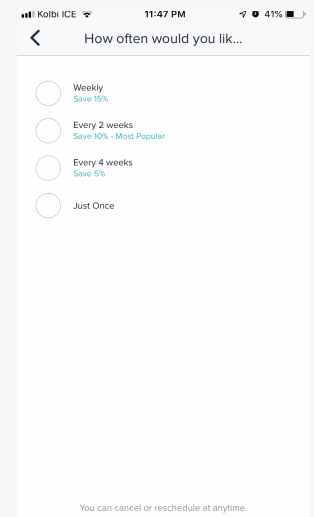


Cuestionarios

El proveedor de servicios elige las preguntas y la cantidad que desea que el usuario conteste para dar costo aproximado. Cada pregunta lleva a una pantalla con las opciones por marcar.

Proceso

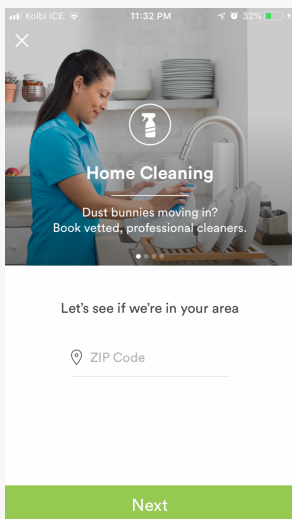
Tener que retroceder por cada pregunta genera discontinuidad en el proceso



Respuestas

Alguna de las preguntas tienen respuestas predeterminadas para que el usuario seleccione a conveniencia.

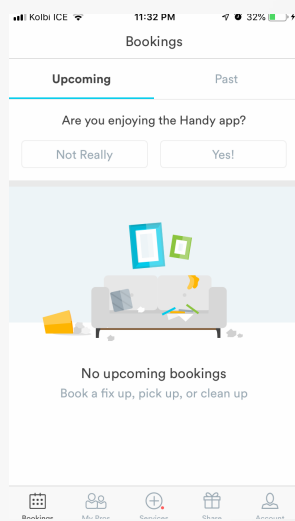
Handy



Botones del ancho de pantalla

Permisos

Algunos servicios están abiertos a cualquier usuario, otros están restringidos por áreas. Permite conversar con el proveedor hasta después de que se haya contratado el servicio. El app crea un directorio de todos los proveedores que se haya contratado para contactarlos en otro momento.

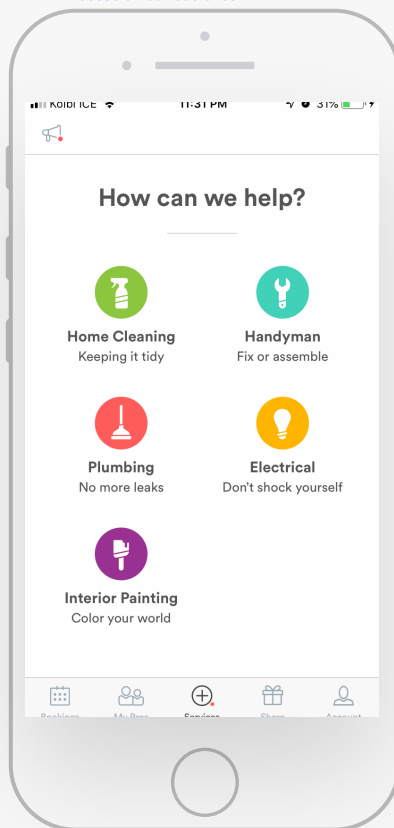


Bookings

En esta sección pide calificación general del App y de los servicios contratados.

Los tabs de navegación clasifican los órdenes en pasadas y agendadas.

● Acceso a notificaciones

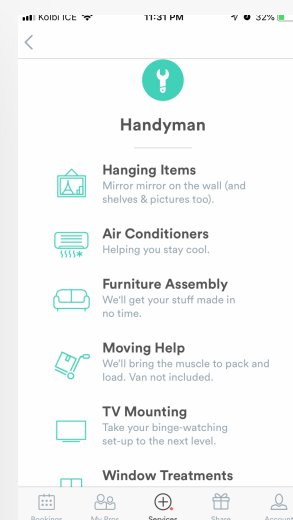


Homescreen

Tiene Menú fijo con 5 secciones y aparte acceso a notificaciones.

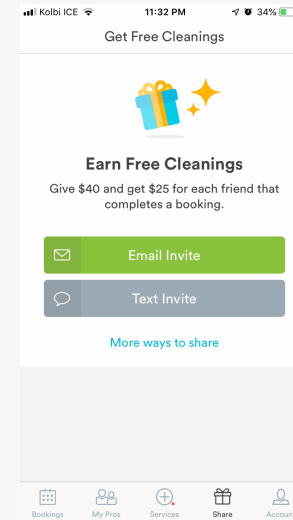
Interfaz

A grandes rasgos es agradable por la simplicidad en el lenguaje visual aplicado a los servicios.



Categorías y Servicios

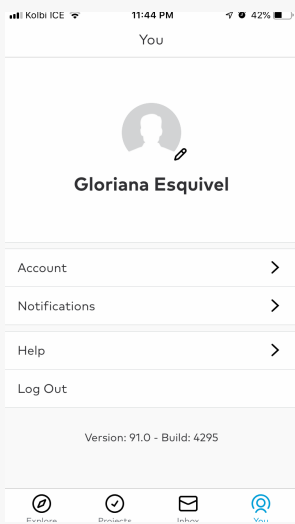
En el Homescreen se visualizan 6 categorías de servicio y su slogan. Estas se identifican con un Flat Icon y un color asignado. Al ingresar, lleva a una segunda pantalla donde aparecen todos los servicios derivados con su descripción. La iconografía es en líneas finas y mantiene el color de la categoría.



Cupones

Handy aprovecha la herramienta para promocionar los servicios y ofrecer descuentos y créditos.

Thumbstack

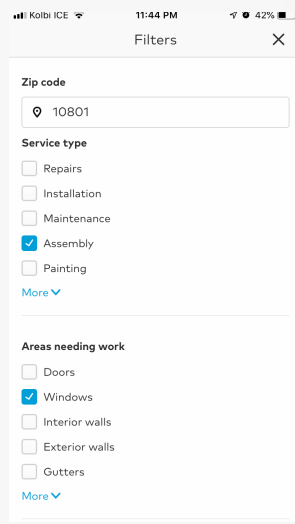


Perfil de usuario

Es muy básico lleva a distintas subsecciones en pantallas independientes.

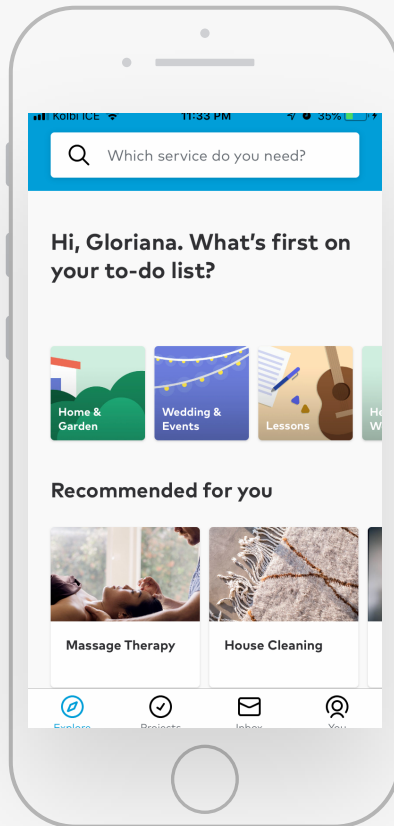
Menu

El menú fijo cuenta con 4 secciones: búsqueda, registro, mensajes y perfil.



Filtros

Para buscar servicios, se debe completar una serie de checklists que van dando los parámetros de la búsqueda.

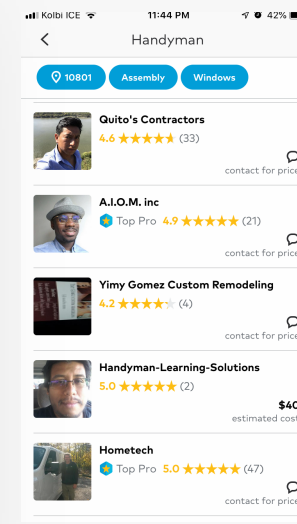


Homescreen

El contenido es muy variado, se muestra por categoría, muestra las sugerencias, los más solicitados y los recientes.

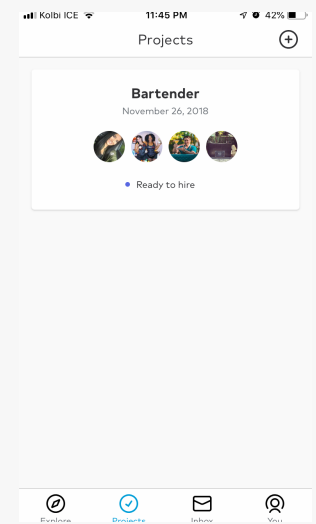
Interfaz

Tiene recursos visuales muy buenos que no aprovecha. Como las ilustraciones de las categorías. El resto de la aplicación es monótona y destaca el color azul sobre blanco.



Listado

Luego de establecer los filtros aparecen todos los proveedores disponibles con su foto, nombre y calificación. También muestra los reconocimientos por su servicio.



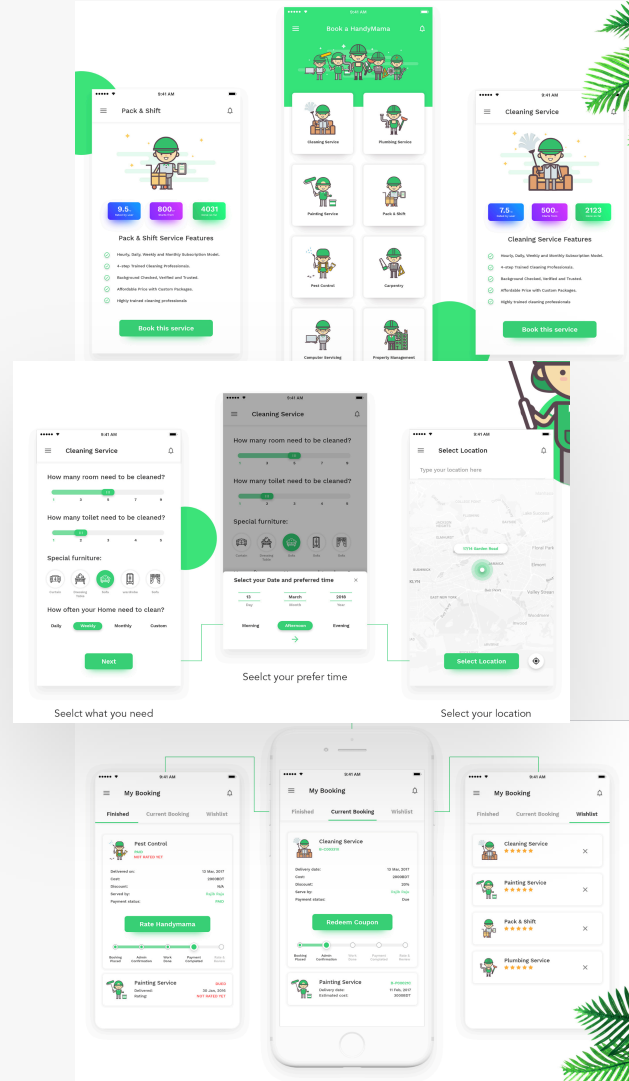
Propuesta

Se solicita el servicio y aparecen las propuestas y cotizaciones. En adelante deben ponerse de acuerdo por inbox para últimos detalles.

Handy Mama

Aspectos visuales

Tiene un personaje que aparece en varios escenarios y vestuarios. Utiliza line icons, de trazo delgado. La ilustración geométrica, delineada y con colores de relleno. Su color principal es el verde.



Tipos y descripción de servicios

Muestra una lista de servicio, a cada servicio le corresponde una ilustración. Por pantalla se visualizan de 4-6 servicios. Cada servicio cuenta con una descripción de beneficios, su rating y su opción de solicitud.

Formularios

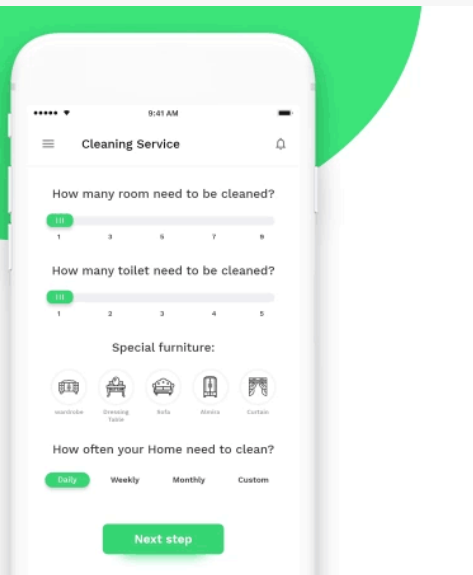
Utiliza barras, íconos y tags para seleccionar preferencias. Utiliza pop ups para agendado. Pide ubicación como último requisito. Si la ubicación esta habilitada permite llenar datos para pedir la orden y pide código de confirmación.

Historial y Tracking

Utiliza cartas expandibles por servicio, muestra una barra de proceso, utiliza tabs para navegar. Clasifica órdenes por terminadas, activas y deseadas. Mantiene un registro de contratos.

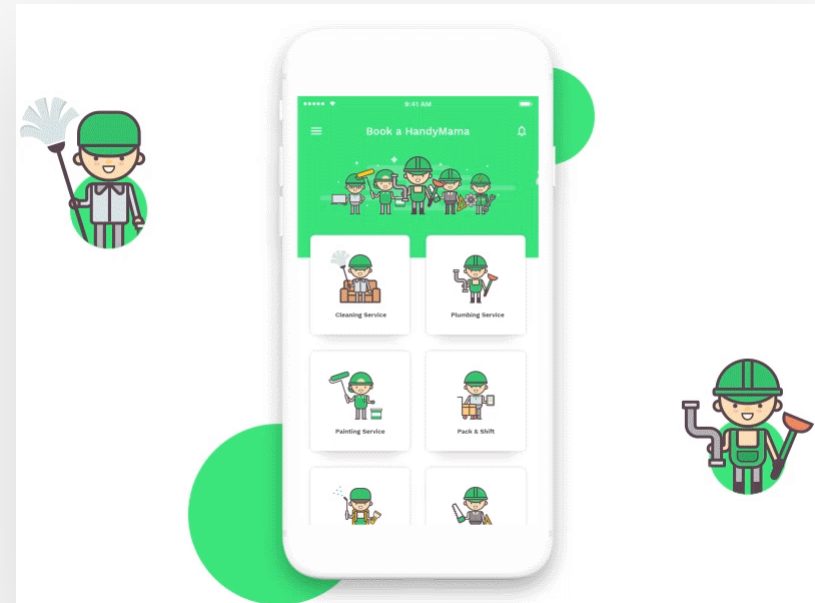
Handy Mama Interacción

Handy Mama logra hacer de una tarea tediosa, como lo es llenar un formulario para solicitar un servicio en una experiencia divertida. Hay mucho movimiento y personalidad en su concepto.



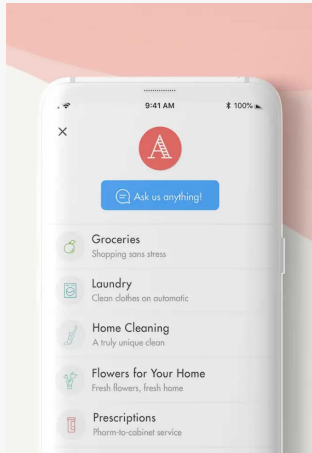
Interacciones

Dinámico y alegre: Ofrece la mayor cantidad de opciones preestablecidas para evitar la necesidad de digitar.



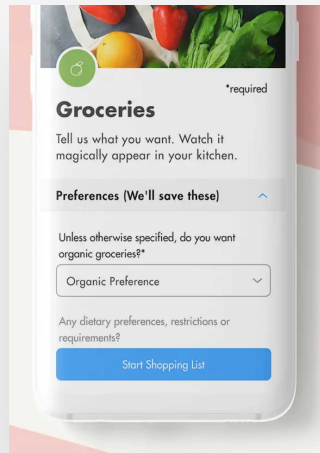
Hello Alfred

Hello Alfred comparte el modelo de servicio que propone GoPato Home. Por ello se aplicó un análisis de usabilidad con el objetivo de identificar sus fortalezas y debilidades y evaluarlos también en el prototipo final.



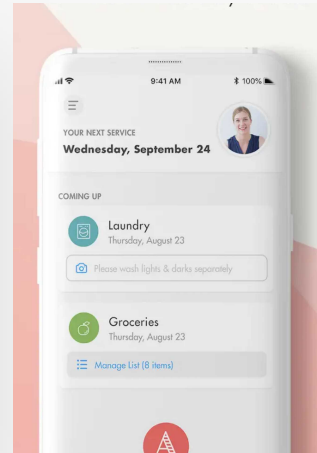
Stock de servicios

Por pantalla se visualizan 6 servicios identificados con un color y line icon específico. La pantalla de inicio cuenta con un botón flotante que dirige al chat directo con el asistente encargado.



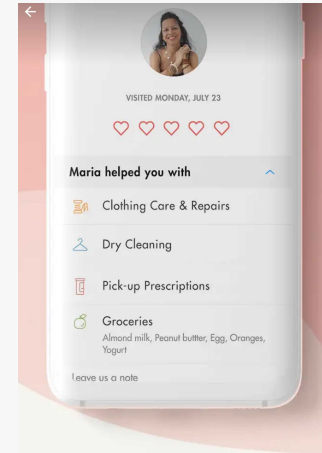
Formularios

Muestra una fotografía ilustrativa pero mantiene el ícono y color distintivo del servicio. Empieza con un formulario de preferencias fijas. Añade preguntas específicas de la visita. Muestra precios al final.



Lista de tareas

Para el que ya haya solicitado su servicio aparece el asistente o proveedor, los servicios próximos y tareas rápidas para especificar el servicio. El botón flotante con el logo lleva a solicitar más servicios. Tiene menú hamburguesa.



Calificación

Identifica el servicio realizado y al asistente con íconos y fotos de los servicios realizados. Permite calificar en escala de 5 y dejar comentarios.

Análisis de Usabilidad

Hello Alfred

Criterio	Descripción	Calificación	Justificación
Facilidad de aprendizaje	<i>Tiempo que se requiere desde el no conocimiento de una aplicación hasta su uso productivo.</i>		La primera experiencia en el app muestra una pantalla vacía con un único botón flotante y la indicación "ask anything" eso desconcierta pero invita a probarla.
Tiempo de respuesta	<i>Capacidad del software de responder a cambios de estado del usuario.</i>		La interacción en la aplicación es muy básica pero eso genera que la respuesta sea más rápida.
Flexibilidad	<i>Forma en que el usuario intercambia información con el sistema.</i>		Cada servicio tiene formas distintas de ingresar sus preferencias, pero podrían ser más simples o más específicas como en el caso de Groceries.
Robustez	<i>Caracteriza la necesidad de que el usuario cumpla con sus objetivos y que disponga del asesoramiento necesario.</i>		El asesoramiento es una prioridad en este servicio y la aplicación busca los medios para que se cumpla adecuadamente todo lo que el usuario solicita.
Recuperabilidad	<i>Grado de facilidad que una aplicación permite al usuario para corregir una acción una vez que está reconocido el error.</i>		El usuario debe conocer el comportamiento necesario para eliminar una solicitud (slide hacia la izquierda) esta debe hacerse con un debido tiempo anticipado a la hora del servicio.
Consistencia	<i>Capacidad de utilizar de la misma manera todos los mecanismos.</i>		El app es consistente en sus mecanismos eficientes como los shortcuts pero también en los mecanismos deficientes (por ejemplo los dropdowns) lo que hace que el proceso de selección de preferencias sea tedioso.
Carga cognitiva	<i>Peso visual de los aspectos cognitivos de interacción.</i>		En este aspecto el app logra comunicar la información más relevantes sin llegar a generar confusión innecesaria en el usuario.
Estatus del sistema	<i>Información o actualización de lo que está pasando en el sistema.</i>		El app no muestra un Tracking de servicios en tiempo real, más de lo que puede informar el asistente por medio del chat.
Memorabilidad	<i>Contenido que guarda el sistema.</i>		El sistema recuerda los servicios y productos solicitados anteriormente.
Eficiencia	<i>Cantidad de pasos necesarios para completar diferentes tareas en el sistema.</i>		El proceso de solicitud de servicio es más óptimo y una ves preestablecido se activa con shortcuts.
Frecuencia y gravedad	<i>Frecuencia con la que se presentan problemas del producto y que tan frecuentemente el usuario comete errores.</i>		El ingreso a la cuenta es uno de los pasos con más bloqueos, y sucede cada vez que la cuenta se cierra por fallas del sistema, lo que provoca desinterés y frustración en el usuario.

Viviana Romero

10 ★ 10

₡7,000/VISITA

Me gusta el orden y la limpieza. Si no tenés quién te ayude con esto, yo soy el indicado.

CONTRATAR



Viviana Romero

10 ★ 10

₡7,000/VISITA

Me gusta el orden y la limpieza. Si no tenés quién te ayude con esto, yo soy el indicado.

CONTRATAR

GoPato Servicios

El app de GoPato Servicios surgió a raíz de la necesidad que tiene el país de facilitar al usuario acceso, información y sistemas de cobro para contratar servicios.

La experiencia obtenida en operaciones de GoPato Delivery permitía integrar el modelo de economía colaborativa, proporcionando la herramienta para que técnicos y profesionales ofrecieran directamente sus servicios.

GoPato Servicios es el proyecto, que bajo el Sistema de Diseño de GoPato, más similitud tiene con GoPato Home. Por ello, y porque su diseño no llegó a su fase funcional, se aplicó un análisis de interfaz únicamente. Al igual que el análisis anterior, se cuantificarán los aspectos que deben mejorarse en el diseño final de Home.



Ceci Eventos

10 ★ 10

₡15,000/PERSONA

Me gusta el orden y la limpieza. Si no tenés quién te ayude con esto, yo soy el indicado.

GoPato Servicios

Calle 24, Ave 3, San José

- MANDADOS**
Servicio de mensajería
- INSTALACIONES**
Eléctricas y muebles
- MASCOTAS**
Servicio de mensajería
- JARDINERÍA**
Mantenimiento de jardines
- LIMPIEZA DEL HOGAR**
Servicio de mensajería
- LAVADO DE AUTO**
Servicio de mensajería

Categorías de Servicio

Formularios

Servicios a solicitar

Pisos Nevera Lavar ropa

Planchar Baños Encerar

Ventanas Otros

Espacios de la casa

Número de habitaciones x 1 +

Número de Baños x 1 +

Fecha

day Mes Año

day Month year

Inicio Miércoles 1 Oct 2017

Fin Desactivado

Hora

AGREGAR HORA EXACTA

Durante la mañana 8:00 am a 11:00 am ₡1,300

Contact Name

10 ★ 10

Me gusta el orden y la limpieza. Si no tenés quién te ayude con esto, dame el chance, yo soy el indicado.

Limpeza del hogar

Pisos Limpieza Ventanas Plancha

IMÁGENES Y DOCUMENTOS

ÓRDENES RECIENTES VER TODAS

Perfil de asistente

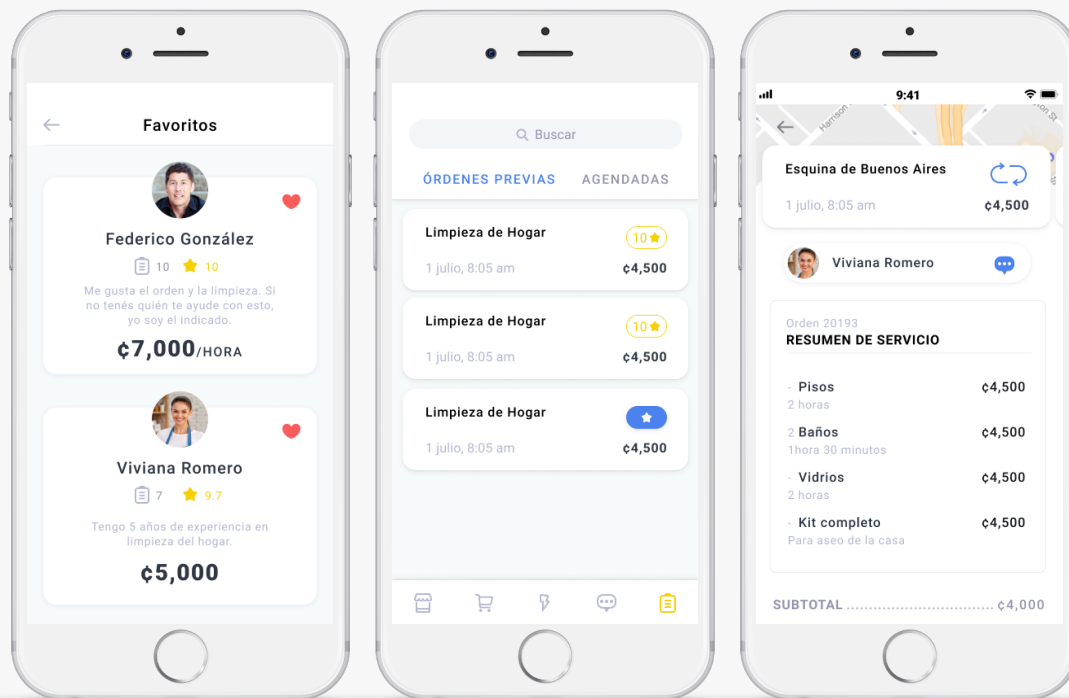
GoPato Servicios

Propuesta Funcional

Resumen del proceso

Para pedir un servicio, se debe completar un formulario con las especificaciones del problema. Al completarlo aparecen todas las opciones de proveedores que están disponibles, con una aproximación de lo que cuesta su hora de trabajo. El cliente puede observar su perfil de servicio y ver los comentarios que han dejado otros clientes. Finalmente puede elegir contratar al proveedor y efectuar el pago.

La aplicación también permite seguir en tiempo real el estado de la orden y administrar su cuenta.



Análisis de Interfaz

GoPato Servicios

Criterio	Descripción	Calificación	Justificación
Jerarquía visual	<i>Ubicación de elementos, tamaño, cromática utilizada para destacar las prioridades o el propósito de la composición</i>		En el diseño de las vacantes resalta el nombre del proveedor creando un espacio personal dónde la persona puede exponerse al cliente para generar confianza y empatía. En otras situaciones como en las órdenes no se logra resaltar la información que es realmente importante.
Contraste	<i>Selección de colores adecuada para mejorar la legibilidad de la composición. Toma en cuenta la nitidez, condiciones de luz, etc</i>		El uso de fondos blancos en la composición refuerza la legibilidad, sin embargo hay elementos que no tienen el debido contraste entre sus formas y el texto (ejemplo tags, y textos en amarillo)
Uso de color	<i>Utiliza el color consistente para indicar la naturaleza de los elementos</i>		Asigna colores específicos para cada tipo de servicios lo que ayuda con la asociación del contenido pero otras secciones aparecen muy monótonas
Retroalimentación	<i>Estado de los elementos cambia visualmente según las acciones realizadas por los usuarios</i>		Especialmente en los formularios se identifican los estados pero al nivel al que se llevó el diseño no terminó de ser consistente entre sus componentes y otras partes de la aplicación.
Escalabilidad de la información	<i>La interfaz funciona de forma adecuada sin importar la cantidad de información que se ingrese al sistema</i>		Funciona hasta un punto mínimo ya que no se tomó en cuenta la totalidad de variables que podría existir en los formularios de los diferentes servicios
Dimensiones	<i>Elementos de tamaño adecuado para todos los tipos de usuarios</i>		Texto muy pequeño y poco legible por falta de contraste
Claro	<i>Comunica el significado y función de los elementos</i>		No se muestra el uso de componentes muy complejos por lo que por general se llega a entender su función.
Conciso	<i>Brinda la información relevante y necesaria para que el usuario pueda completar las tareas</i>		La información que se muestra es concisa y no genera una sobrecarga cognitiva al usuario
Intuitivo	<i>Utilizar elementos con los cuales los usuarios ya estén familiarizados</i>		Es intuitivo el uso de sus componentes, las interacciones son simples y no requiere de mayor explicación.
Atractivo	<i>Estética adecuada para el perfil general del usuario del producto</i>		La propuesta no llegó a una fase completa de diseño, por lo que no se puede considerar atractiva para el usuario.

Mínimos Comunes

Aspectos Funcionales

Negrita indica aspectos en 80-100% de las referencias

	GoPato	Handy Mama	Task Rabbit	Thumbstack	Handy	Hello Alfred
Perfil de usuario	●	●	●	●	●	●
Requiere creación de cuenta	●	●	●	●	●	●
Restricción de acceso por ubicación	●	●	●	●	●	●
Planes de suscripción mensual	●	●	●	●	●	●
Servicios On-request	●	●	●	●	●	●
Compartir suscripción	●	●	●	●	●	●
Noticias o contenido adicional	●	●	●	●	●	●
Solicitud de servicios y productos	●	●	●	●	●	●
Cajear cupones	●	●	●	●	●	●
Historial de Ordenes/visitas	●	●	●	●	●	●

Mínimos Comunes

Aspectos Funcionales

Negrita indica aspectos en 80-100% de las referencias

	GoPato	Handy Mama	Task Rabbit	Thumbstack	Handy	Hello Alfred
Clasificación de servicios por categoría	●	●	●	●	●	●
Contacto/ chat con asistente	●	●	●	●	●	●
Guarda preferencias del servicio	●	●	●	●	●	●
Acceso a contacto con técnicos luego de efectuar pago	●	●	●	●	●	●
Perfiles de agente y calificaciones	●	●	●	●	●	●
Promociones, recomendaciones, Sugerencias de búsqueda	●	●	●	●	●	●
Servicios Profesionales Atención a salud, Eventos y Clases,	●	●	●	●	●	●
Tracking tiempo real del servicio	●	●	●	●	●	●
Geolocalización/ tienda más cercanas	●	●	●	●	●	●

Mínimos Comunes

Aspectos visuales e interacción

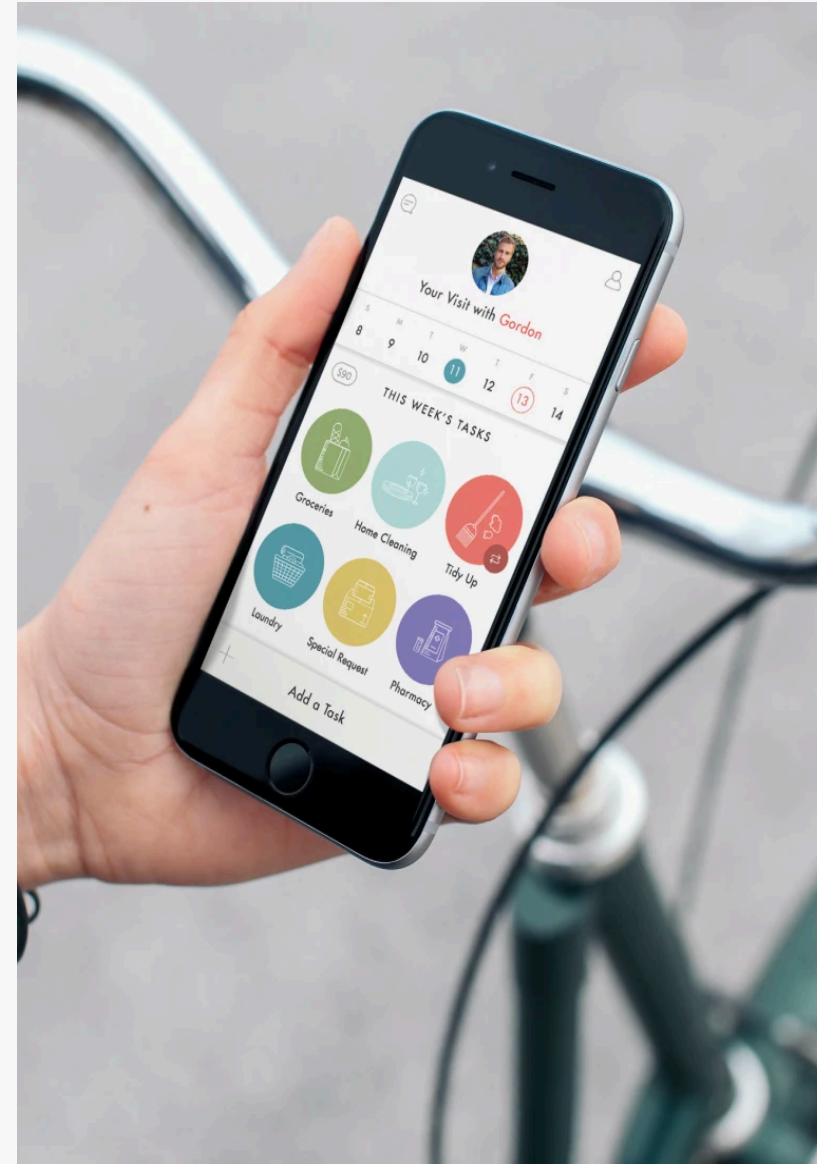
Negrita indica aspectos en 80-100% de las referencias

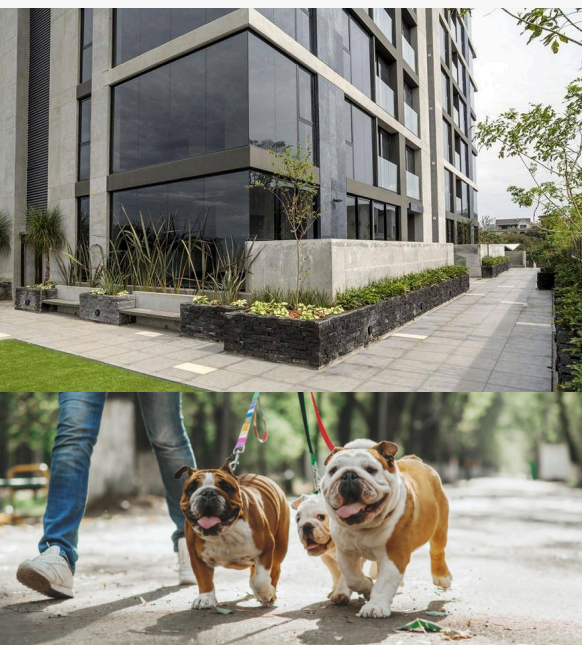
	GoPato	Handy Mama	Task Rabbit	Thumbstack	Handy	Hello Alfred
Menú fijo	●	●	●	●	●	●
Botones y espacios de texto grandes	●	●	●	●	●	●
Iconografía sencilla	●	●	●	●	●	●
Calificación escala 5	●	●	●	●	●	●
Interacciones dinámicas y alegres	●	●	●	●	●	●
Formularios de preferencias fijas	●	●	●	●	●	●
Optimiza pasos, shortcuts	●	●	●	●	●	●
Clasificaciones por color	●	●	●	●	●	●
Barras de proceso	●	●	●	●	●	●
Tabas de navegación	●	●	●	●	●	●
Imágenes del servicio	●	●	●	●	●	●

Mínimos Comunes Observaciones

Se puede identificar un patrón ya establecido en las plataformas de solicitud de servicios. Los referenciales estudiados muestran más aspectos en común que los que difieren. Entre sus aspectos funcionales destacan: perfil de usuario, historial, solicitud de servicios y productos por ubicación, tracking en tiempo real, recomendaciones y promociones, perfiles de agentes y sistemas de calificación. En cuanto a los aspectos de interfaz sobresale:

Menú Fijo, iconografía simple	4/6
Barras	2/6
Formularios y preferencias por servicio	5/6
Escala 5 de calificación	4/6





Entorno de Uso

GoPato Home, por el servicio que ofrece, se convierte también en la solución para personas que viven en espacios pequeños, trabajan durante todo el día y comparten su hogar con dos o tres personas más, o una mascota. Estos espacios aunque son pequeños están acondicionados para recibir visitas. Por lo general son estructuras más nuevas, cuentan con diferentes amenidades y están cerca de parques o espacios verdes para pasear a las mascotas.

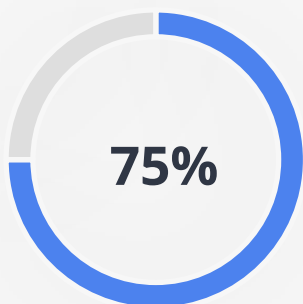
Puntos Geográficos

En Costa Rica estos espacios están principalmente ubicados en el GAM en especial Granadilla, Freses, San Pedro, La Sabana, Rohmuser, Escazú, Heredia.



Encuesta Usuarios GoPato Home Piloto

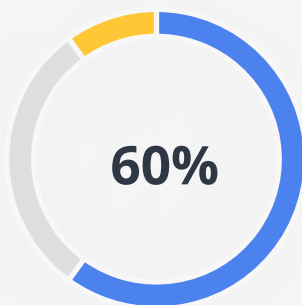
Datos de usuarios , Abril 2019, Cartago



■ 26-35 ■ 36-45

Edades: 26-35 años

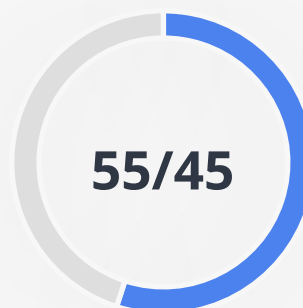
El 75% de los usuarios tienen de 26-35 años. El resto comprende edades en un rango de 36-45



■ 2 ■ 3 ■ 1

2 residentes por casa o apartamento

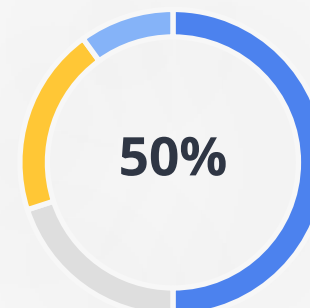
Los usuarios en su mayoría viven en pareja. Un 40% comparten su hogar con 2 personas más y el 10% viven solos.



■ Femenino
■ Masculino

Mujeres y hombres

La distribución de género del usuario/jefe de hogar estaba muy pareja con un 55% para usuarios femeninos y 45% masculinos.



■ 80-110 ■ <80
■ 110-160 ■ >160

Espacio: 80 -110 m2

La medida aproximada del hogar del 50% de los usuarios corresponde a 80-110m2. Un 40% se distribuyen por igual espacios menores a 80m2 y de 110-160 m2 y finalmente el 10% con espacios mayores a 160m2.



Análisis de Usuario

Perfil general

Edad: 25-45 años
Nivel de ingresos: >\$1000 al mes
Escolaridad: > Bachillerato universitario
Ocupación: Empleador o asalariado

Los usuarios al que está dirigido el servicio son personas que nacieron o crecieron en la era digital. Su rango de edad va de los **25 a 45 años**. Son profesionales y tienen buenos ingresos. Han vivido de cerca el cambio tecnológico con la llegada de la computadora, el Internet y el acelerado avance de la telefonía celular. Su principal medio de comunicación son las redes sociales y suelen buscar servicios que le ayude a ganar tiempo. Por eso su curva de aprendizaje es acelerada y muestran pocas barreras hacia el uso de aplicaciones móviles.

Viven el hoy y el ahora, son más hedonistas, buscan tener un trabajo estable para disfrutar más su vida y vivir nuevas experiencias. Una de sus principales metas es contar con vivienda propia, aunque sea en torre y para eso muestran más apertura y disposición al endeudamiento. Aunque ocho de cada diez jóvenes afirman tener una vida algo o muy saludable, solamente la mitad dicen ejercitarse regularmente. Siete de cada diez, comen fuera de casa en forma frecuente. Posponen por más tiempo las decisiones de tener una familia por lo que sus ingresos no tienen otro destino más que el mismo.

Para definir el perfil específico de personas para las que se desea diseñar y establecer las prioridades de cada uno de ellos se realizó una pequeña encuesta a los primeros usuarios del servicio GoPato Home en Cartago. Por otro lado se procedió con entrevistas a potenciales usuarios que actualmente alquilan o son propietarios de apartamentos y condominios en el GAM.

A todos se les pidió enlistar sus necesidades y evaluarlas del 1 al 3 según escala de prioridad. Las necesidades se clasificaron en 8 categorías. Se agruparon los usuarios por similitud de perfil y se identificaron tendencias en sus preferencias. Finalmente se obtuvo por resultado los siguientes perfiles de personas y Jefes de Hogar





José Miguel Méndez

"The Basic"

Edad: 26 años

Ocupación: Consultor de Economía

Residencia : Torre en Los Yoses

Nivel socioeconómico: Medio-alto

Motivaciones

Jose Miguel tiene trabajo estable como consultor. Toca Guitarra. Suele salir a comer en restaurantes, es altamente tecnológico y le gusta disfrutar de las comodidades de la vida y recibir invitados en casa. Alquila un apartamento, el cual comparte con dos amigos que ahora residen con él.

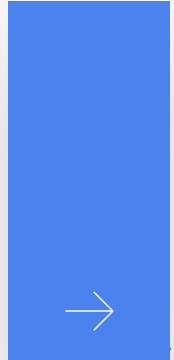
Decidieron que la señora que había trabajado para su familia por más de 15 años, les ayudara con la limpieza del apartamento cada mañana. Es una señora mayor y tiene muchas mañas. Se acostumbró rápido a hacer una rutina de limpieza superficial y deja una comida lista al día. El problema es que le faltan pocos meses para pensionarse, por ello Jose Miguel está buscando un servicio más moderno que se acomodó mejor a sus necesidades.

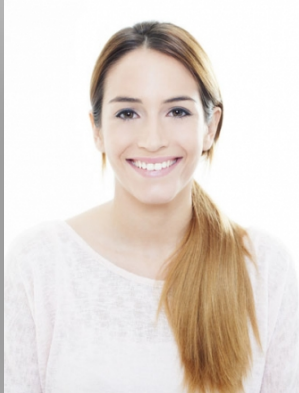
Necesidades

Una de las actividades que más se le complica es hacer las compras del supermercado por ello poco a poco a empezado a utilizar la aplicación de GoPato para hacer compras rápidas y a domicilio. Es muy ahorrativo, ha optado por la tecnología como solución a la mayoría de sus problemas, ya que le facilita de acceso a servicios que normalmente tienen limitaciones en su seguridad o sistemas de cobro. Además representa un ahorro de tiempo que puede invertir en otras actividades de recreación.

Le gustaría aprovechar sus ratos libres de trabajo para programar las visitas y confirmar su lista de compras. Para él es muy importante llevar un registro de cómo se administra su hogar... en especial por que lo comparte. Necesita una herramienta que le permita ver que actividades se realizaron en cada visita .

Agendar visitas de limpieza	● ● ●
Compras del super en línea	● ● ●
Atención a mascotas	● ● ●
Solicitud de servicios extra	● ● ●
Administrar pagos y suscripciones	● ● ●
Identificar ofertas y promociones	● ● ●
Ahorrar tiempo/ evitar pasos	● ● ●





Ana Elena Ramírez

"Rest Seeker"

Edad: 34 años

Ocupación: Ingeniera Producción y Madre

Residencia: Condominio Tres Ríos

Nivel socioeconómico: Medio-alto

Motivaciones

Ana tiene 6 meses de trabajar en la Zona Industrial en Cartago. Anterior a ese puesto residía en Heredia por lo que tuvo que pensar en alquilar vivienda muy rápido. Para ello le recomendaron un servicio de mudanzas que se manejaba por una plataforma digital, se encargaron de TODO, empacar, transportar, desempacar y acomodar todo en su lugar. Le encantó el servicio, principalmente porque le ahorró mucho tiempo y esfuerzo... desde entonces cada vez que necesita o simplemente quiere chinear su hogar busca una opción digital que le simplifique la vida.

Necesidades

En la planta empieza sus labores a las 8:00am , pero en su casa empieza desde las 6:00 para atender a su hija Lucía de 10 meses y a Paco, su perrito. Julián, su esposo es abogado, trabaja en San José, sale temprano y también regresa tarde. También viaja mucho por trabajo por lo que generalmente está ausente. Por todo esto han optado por tener a una niñera en las mañanas y tardes que se encarga únicamente de Lucía.

Al llegar a casa, agotada, Ana no quiere hacer nada que no sea descansar y estar con su hija ... quiere disfrutarla todo el tiempo que pueda, pues está creciendo muy rápido. Necesita ayuda con el resto de las cosas del hogar en especial porque después de la mudanza queda mucho por hacer.

Agendar visitas de limpieza	● ● ●
Compras del super en línea	● ● ●
Atención a mascotas	● ● ●
Solicitud de servicios extra	● ● ●
Administrar pagos y suscripciones	● ● ●
Identificar ofertas y promociones	● ● ●
Ahorrar tiempo/ evitar pasos	● ● ●



Mario Quesada y Cristina Meza

"Hobbyaholics"

Edad: 41 y 36 años

Ocupación: Médico Neurólogo y Nutricionista

Residencia: Torre en Paseo Colón

Nivel socioeconómico: Alto

Motivaciones

Mario es Médico en El San Juan de Dios y en el Cima, también tiene un consultorio propio en San Pedro. Vive en la Sabana porque es muy céntrico, su especialidad le exige disponibilidad y un horario muy tallado. Cuando no está atendiendo pacientes está con los residentes estudiando casos.

Vive con su pareja, Cristina que tiene un consultorio de nutrición y da talleres en centros de salud. Ambos cuidan mucho su alimentación y procuran ir al gimnasio en algún momento del día. Recientemente han encontrado su gusto por correr maratones para lo que entrenan especialmente los fines de semana. Les apasiona la lectura y ver series en Netflix. Además procuran viajar de vez en cuando a lugares que no conocen.

Necesidades

Ambos salen muy temprano de casa ya sea al trabajo o al gimnasio. Mario necesita encontrar cada mañana sus camisas planchadas y la bata limpia. Siempre lleva almuerzo porque Cristina los prepara desde la noche anterior. Es muy rigurosa con los productos y cantidades que consume por lo que sabe calcular con exactitud el consumo de la semana.

Hasta la fecha dividen los gastos de la casa siempre a la mitad. Como ambos tienen buenos ingresos, vieron la oportunidad de invertir en otro apartamento cerca y ponerlo en alquiler. Cuando no hay inquilinos fijos ponen el apartamento en airb&b por lo que requieren contratar servicios en este también y dar acceso restringido a sus inquilinos.

Agendar visitas de limpieza	● ● ●
Compras del super en línea	● ● ●
Atención a mascotas	● ● ●
Solicitud de servicios extra	● ● ●
Administrar pagos y suscripciones	● ● ●
Identificar ofertas y promociones	● ● ●
Ahorrar tiempo/ evitar pasos	● ● ●



Necesidades del usuario

		The Basic	55%	Rest Seeker	35%	Hobbyaholics	10%
Agendar visitas de limpieza	Tracking al servicio Personalizar planes Ver calendario de visitas	● ● ●	15 %	● ● ●	20 %	● ● ●	25%
Compras del super en línea	Búsqueda ágil de tiendas, productos y creación de listas. Agendar compras recurrentes	● ● ●	20 %	● ● ●	10 %	● ● ●	20%
Atención a mascotas	Pasear Perros Bañar mascotas Refill de alimentos	● ● ●	0 %	● ● ●	15 %	● ● ●	0%
Solicitud de servicios extra	Sugerencia de servicios y tiendas por proximidad	● ● ●	5 %	● ● ●	5 %	● ● ●	15%
Administrar pagos y suscripciones	Pago rápido y fácil Administrar cuenta (perfil y hogar) Suscripción en línea Administrar pagos entre miembros del hogar	● ● ●	20 %	● ● ●	20 %	● ● ●	30%
Identificar ofertas y promociones	Notificación y avisos Canjear cupones	● ● ●	10 %	● ● ●	5 %	● ● ●	0%
Optimizar pasos	Comunicación con asistentes Recordatorios de visitas Guardar preferencias de servicios	● ● ●	20 %	● ● ●	5 %	● ● ●	5%
Llevar un registro	Ver historial de órdenes Ver resumen del servicio Calificar visitas y añadir comentarios	● ● ●	10 %	● ● ●	15 %	● ● ●	5%

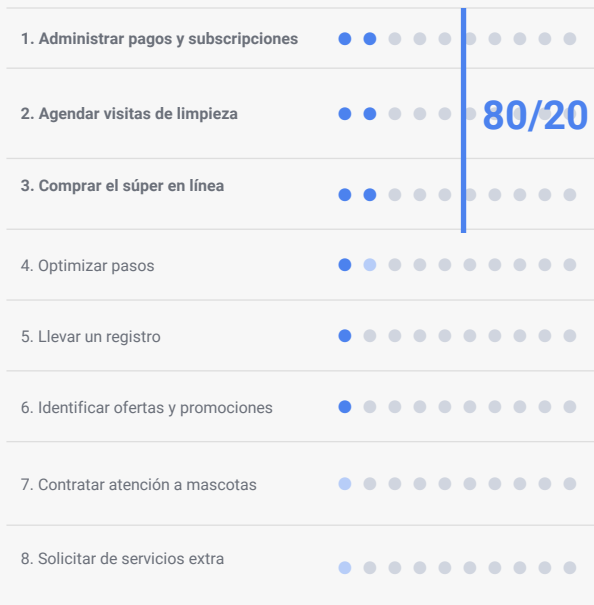
Análisis de Tráfico

Necesidad	55*	The Basics	+	35*	Rest Seeker	+	10*	Hobby-aholic	=	Consolidado	Pareto
Agendar visitas de limpieza	55*	0.15	+	35*	0.20	+	10*	0.25	=	17.75 %	2
Comprar el super en línea	55*	0.20	+	35*	0.10	+	10*	0.20	=	16.50 %	3
Contratar atención a mascotas	55*	0.00	+	35*	0.15	+	10*	0.0	=	5.5 %	7
Solicitar de servicios extra	55*	0.05	+	35*	0.05	+	10*	0.15	=	5.25 %	8
Administrar pagos y suscripciones	55*	0.20	+	35*	0.20	+	10*	0.30	=	21 %	1
Identificar ofertas y promociones	55*	0.10	+	35*	0.05	+	10*	0.00	=	7.25 %	6
Optimizar pasos	55*	0.20	+	35*	0.05	+	10*	0.05	=	13.25 %	4
Llevar un registro	55*	0.10	+	35*	0.15	+	10*	0.05	=	11.25 %	5

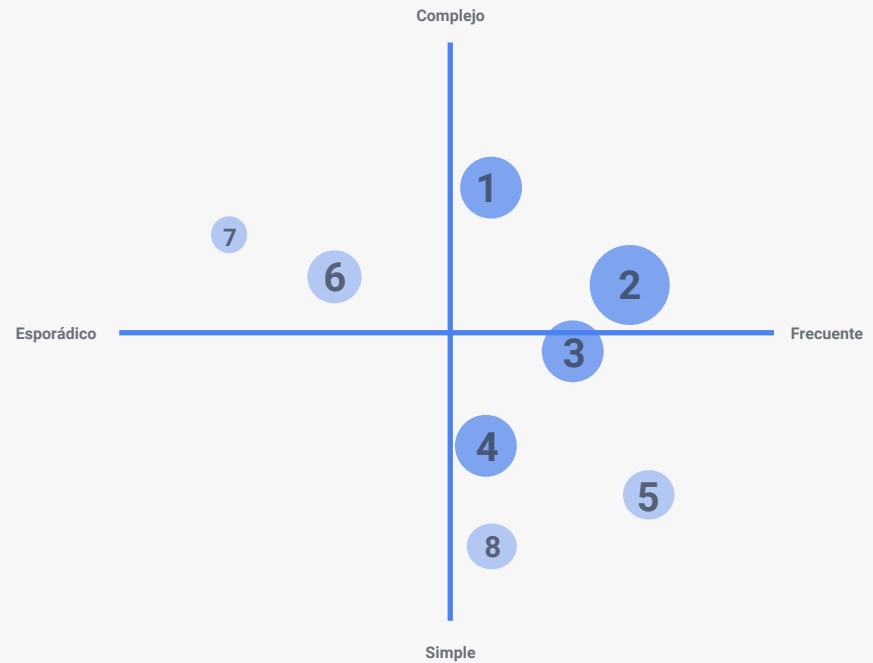
Tenemos dos usuarios, uno que busca los servicios básicos o indispensables para atender su hogar de la más forma práctica y económica otro que lo aprovecha para otras necesidades en beneficio de su hogar, su mascota y su familia. El consolidado de sus prioridades y su participación como usuarios dio de resultado el siguiente orden

1. Administrar pagos y suscripciones
2. Agendar visitas de limpieza
3. Comprar el super en línea
4. Optimizar pasos
5. Llevar un registro
6. Identificar ofertas y promociones
7. Contratar atención a mascotas
8. Solicitar de servicios extra

Diagrama de Pareto

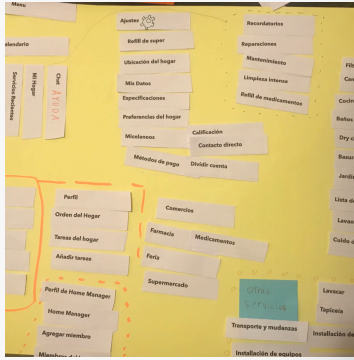


Mapa 2 by 2



Arquitectura Alfa

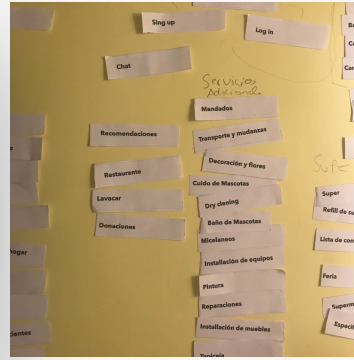




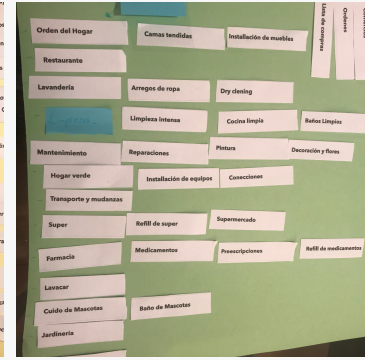
Natalia
28 años



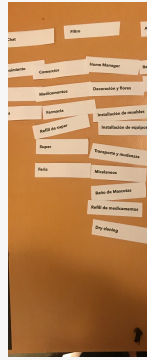
Thomas
26 años



Carolina
38 años



Ignacio
32 años






Card Sorting

Para realizar el card sorting se tomaron los conceptos del inventario de contenidos para un total de 70 cartas. La prueba fue aplicada a 5 usuarios. Eran muchos conceptos y la tarea se hizo más confuso de la cuenta. Luego de varios minutos y muchas dudas, terminaron la prueba. En su mayoría coincidieron descartar un grupo grande de conceptos. Para la segunda se utilizaron solo la mitad de los conceptos y la prueba se hizo en línea. En esta ocasión participaron 10 usuarios de 26-35 años y 5 de 36-45. Con estas pruebas se prosiguió a corregir la estructura que se tenía hecha hasta el momento.

Card Sorting 1.0

Resumen de tendencias de Agrupación y correcciones de los participantes de la primera prueba

-  Se elimina el término
-  Reemplaza o agrega término
-  Término dudoso

Sign in/ Log in

Crear cuenta

Ingresar

Olvidó la contraseña

Terminos y condiciones

Home

Calendario

Visita

Servicios- Otros servicios

Evento/Tidy Up -Visita

Fecha y hora

Tareas

Supermercado- Refill

Status

Perfil de Home manager

Otros Servicios

Fecha y hora

Formulario

Perfil de Handyman Proveedor

Costo

Refil

Supermercado

Farmacia -Tiendas

Básicos- Listas

Añadir producto

Menú

Perfil- Mi cuenta

Chat

Historial -Órdenes

Home

Perfil- Mi Cuenta

Mis datos

Mi Hogar

Métodos de Pago- Pagos

Preferencias

Chat

Nuevo Mensaje

Contactos

Conecciones

Historial-Órdenes

Previas /Agendadas

Resumen de servicio

Factura

Perfil de Handyman o manager

Calificación

Perfil de handyman o manager

Contacto

Calificación

Comentarios

Comentarios y sugerencias

Card Sorting 1.0

Una de las sugerencias más importantes fue poner las acciones en infinitivo como “Pedir servicios” ya que ayudaba a entender el paso siguiente. Al aplicar el Card Sorting a distintos usuarios, también empezaron a surgir confusiones especialmente alrededor de estos 3 términos. “Home Manager” lo asociaban con la plataforma digital pedir (app de usuario) o atender (app de asistente) servicios. Nadie lo identificó con una persona o asistente. Buscaban un concepto más adecuado que “Historial” para mostrar las solicitudes pasadas. Por último el 95% de los participantes no conocían el termino **Tidy Up** (propuesto por la Empresa). Estas notas se tomaron en el momento:

Home Manager

Home Ally
Home-Pal
Task pato
Home pato
Pato asistente
Compa-to
Pat-oficio
Soyla-Pato
Pat to-do

Asistente

Historial

Encargos
Ordenes
Pato Día
Solicitudes
Programa
Agenda
Booking

Órdenes

Tidy Up

atención
asistencia
Vuelta
Mandado
oficio
Appointment
Tasks/ To-dos
Journey
evento

Visita

Card Sorting 2.0

Resumen de tendencias de Agrupación segunda prueba (conceptos específicos)

Sign in/ Log in

Crear cuenta

Ingresar

Olvidó la contraseña

Términos y condiciones

Home

Calendario de la semana

Ver Visita al hogar •

Pedir otros servicios •

Preferencias de Visita

Fecha y hora de visita

Seleccionar Tareas de la visita

Pedir Refill de productos •

Status de la visita

Ver perfil de asistente d hogar

Pedir Otros Servicios

Fecha y hora del servicio

Preferencias de servicio

Ver Perfil de Proveedor

Costo Aproximado

Pedir Refill

Ver Tiendas

Listas de productos

Añadir producto

Menú

Cuenta •

Chat •

Órdenes •

Home •

Cuenta

Mis datos

Mi Hogar

Mis Pagos

Mis Preferencias

Mis Subscripciones

Chat

Nuevo Mensaje

Contactos

Órdenes

Previas /Agendadas

Resumen de Orden

Pago realizado

Ver Perfil de..

Calificación de Orden

Perfil de proveedor

Contacto

Calificación

Comentarios

Card Sorting 2.0

Matriz Procentual de tendencias de Agrupación segunda prueba (conceptos específicos)

	Log in	Home	Preferencias de ...	Otros Servicios	Pedir Refill de pr...	Menú	Cuenta	Órdenes
Ingresar	100%							
Olvidé la contraseña	100%							
Crear cuenta	88%						13%	
Pedir otros servicio		63%	1 38%					
Ver visita al hogar		63%	25%	a 13%				
Calendario de la semana		50%						2 50%
Horario de visita			100%					
Seleccionar Tareas de la visita			100%					
Status de la visita		25%	b 75%					
Ver Perfil de asistente del hogar		25%	c 75%					
Pedir Refill de productos		3 25%	38%	38%				
Preferencias del servicio				100%				
Ver Perfil de proveedor de servicio				100%				
Horario de servicio				88%	13%			
Costo aproximado del servicio				50%	d 50%			
Lista de compras					100%			

Card Sorting 2.0

Matriz Procentual de tendencias de Agrupación segunda prueba (conceptos específicos)

	Log in	Home	Preferencias de ...	Otros Servicios	Pedir Refill de pr...	Menú	Cuenta	Órdenes
Añadir producto			13%		88%			
Ver Tiendas				13%	88%			
Ver Perfil de ...					50%			50%
Home						100%		
Ordenes						100%		
Cuenta	13%					88%		
Chat		25%				75%		
Mis datos							100%	
Mis pagos							100%	
Mis Preferencias			13%			13%	75%	
Mi hogar		4 38%				13%	50%	
Previas/Agendadas								100%
Calificación de la orden					13%			88%
Resumen de la Orden					e 38%			63%

Resultados Card Sorting 2.0

Según los resultados obtenidos, le tomó a los participantes un tiempo medio de **4:56 segundos para agrupar los contenidos**. El mayor tiempo fue de 9:17 segundos y el menor de 4:04 segundos.

1

Pedir otro servicio

Aunque la mayoría lo ubicó en el homescreen, un alto porcentaje se inclinó por acceder a más servicios desde las preferencias de la visita.

2

Ver calendario

En la arquitectura inicial se accesa al calendario desde el homescreen, sin embargo las pruebas mostraron la misma relación desde "Órdenes" ya que tienen una fecha asociada

3

Pedir refill

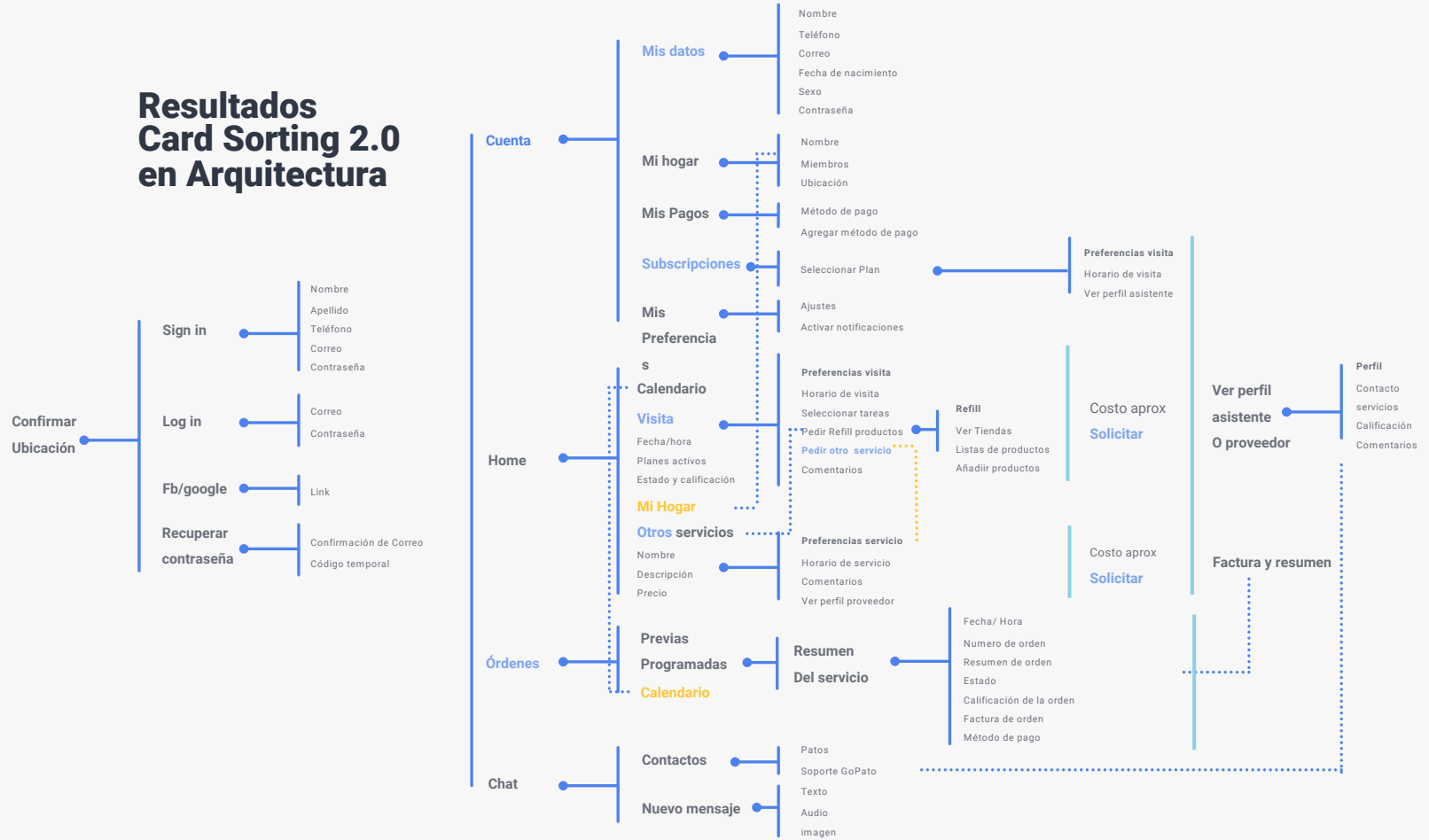
Los participantes no se inclinaron por un solo sitio para solicitar Refill de productos, sino que se repartió por partes iguales en 3 lugares distintos: visitas, homescreen y servicios

4

Mi hogar

Sin conocer el contenido de esta sección, un 50% lo ubicó en "Cuenta" y un 40 en el "Home" ya que el usuario busca ver reflejado su hogar en el homecreen de la aplicación.

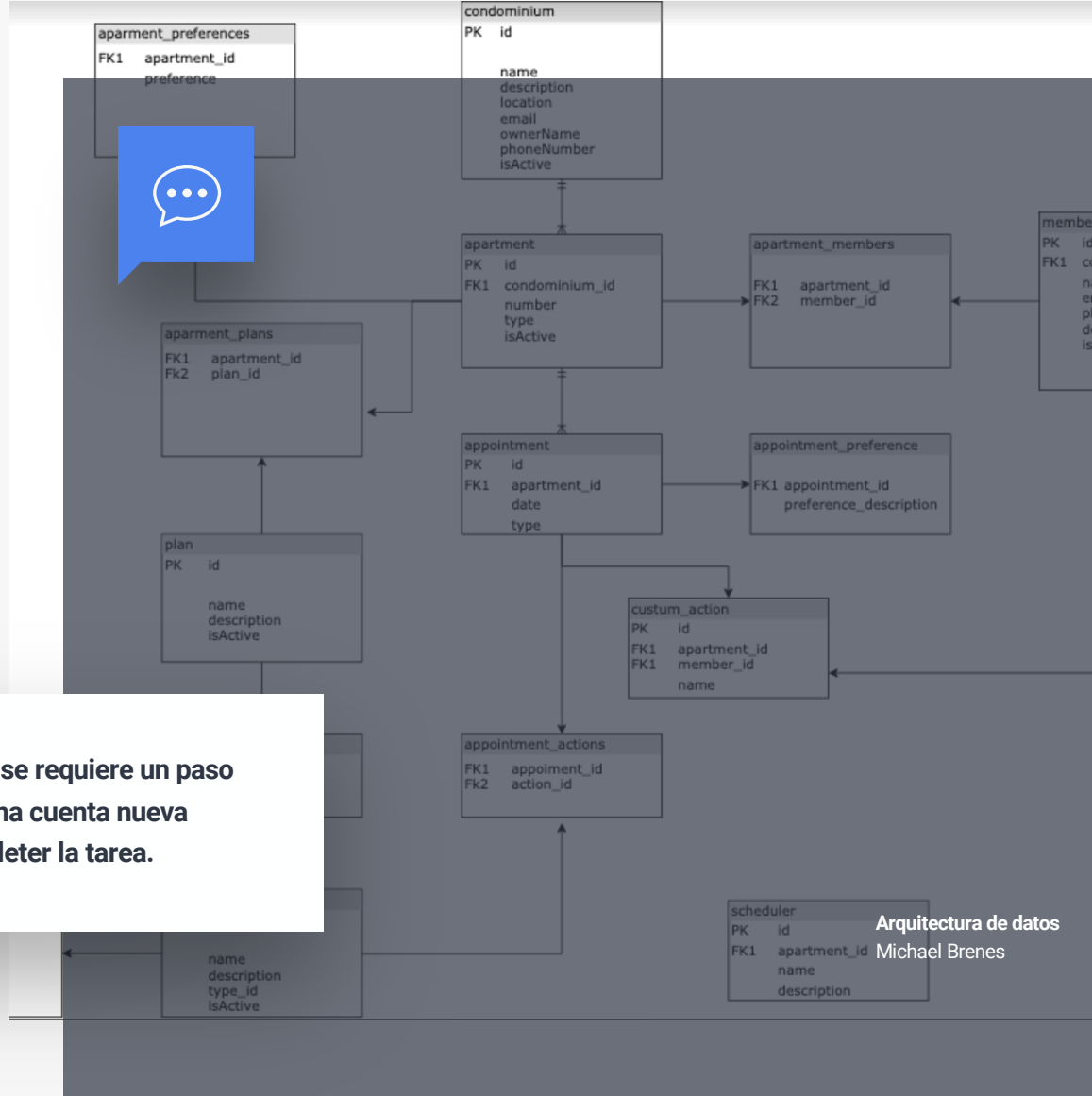
Resultados Card Sorting 2.0 en Arquitectura



Navigation Paths

En esta parte, se realiza el mapa de navegación dentro de la aplicación. El número 0 representa donde la aplicación se abre, el 1, la pantalla que el usuario ve al abrir la aplicación y luego con 2 y 3, los pasos necesarios para llegar a estas partes.

Si el usuario ya posee una cuenta, se requiere un paso para iniciar sesión. Si debe crear una cuenta nueva requiere mínimo 3 pasos para completar la tarea.



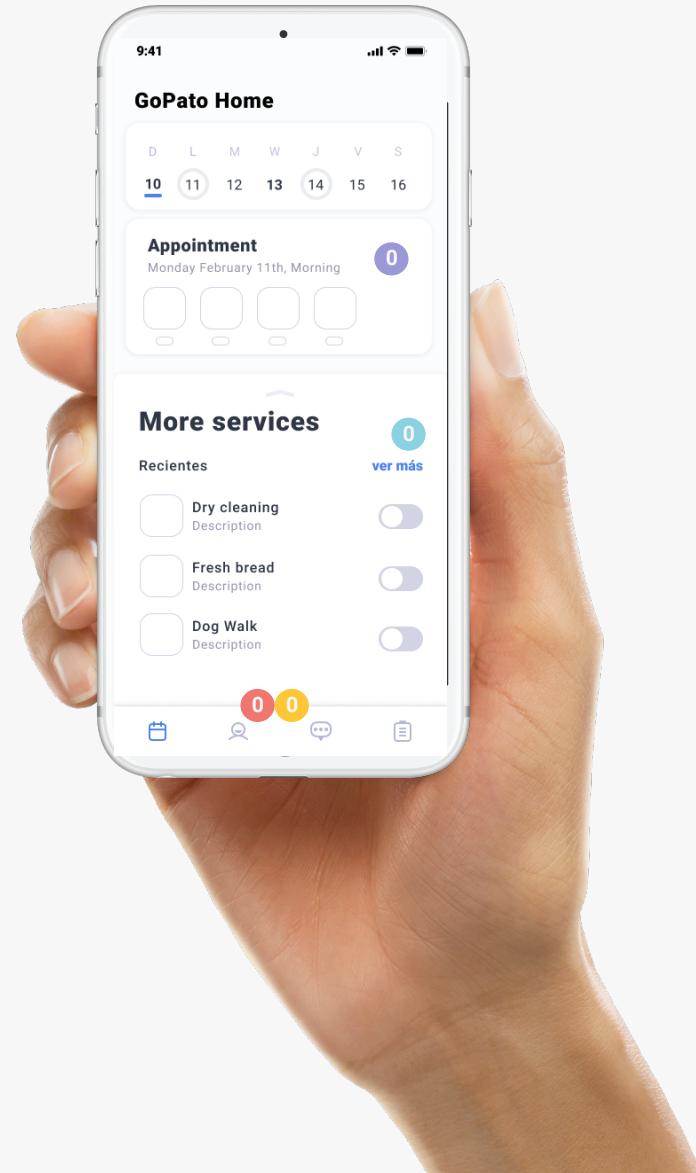
Arquitectura de datos
Michael Brenes

Creación de Wireframes

Una vez establecida la navegación se crean los primeros Wireframes de media definición, sin color ni detalle gráfico. Tienen como finalidad generar una primera experiencia en los posibles escenarios y la interacción del usuarios. Además con ellos se pueden realizar las primearas pruebas de funcionalidad asignando tareas a los usuarios. En este caso, como ya se cuenta con un sistema de diseño, se utilizaron componentes existentes en su composición.

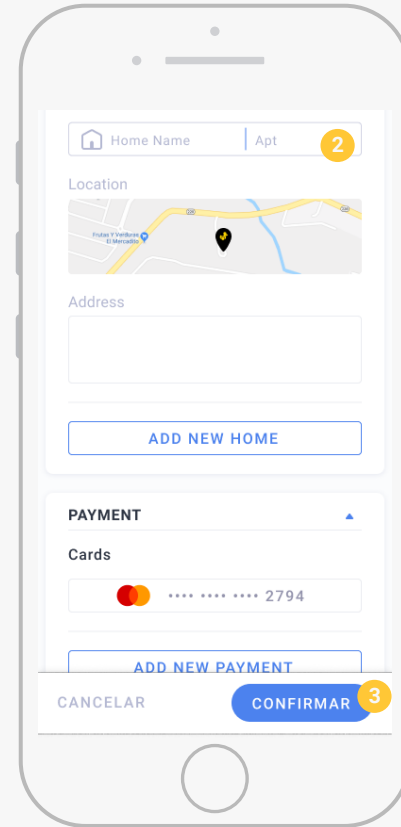
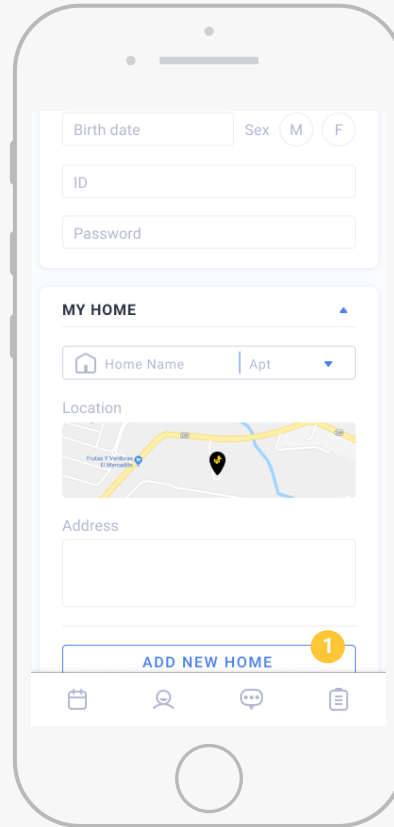
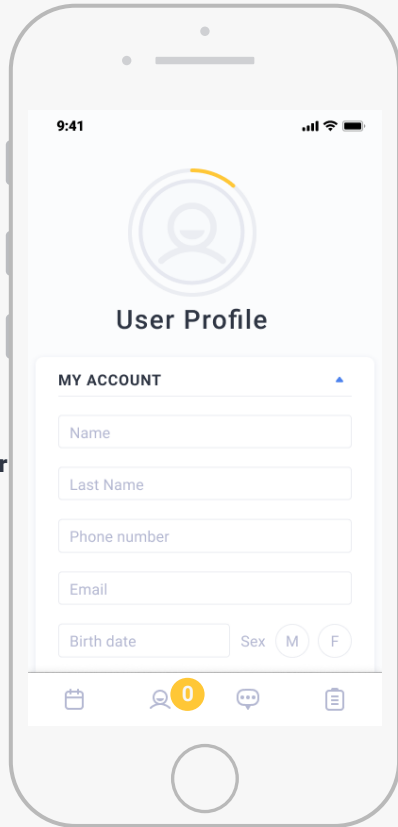
Tareas

- a** Agregar un Nuevo Hogar
- b** Afiliación a planes de limpieza
- c** Programar una visita con Refill
- d** Solicitar un servicio
- e** Crear cuenta



Wireframes Tarea a.

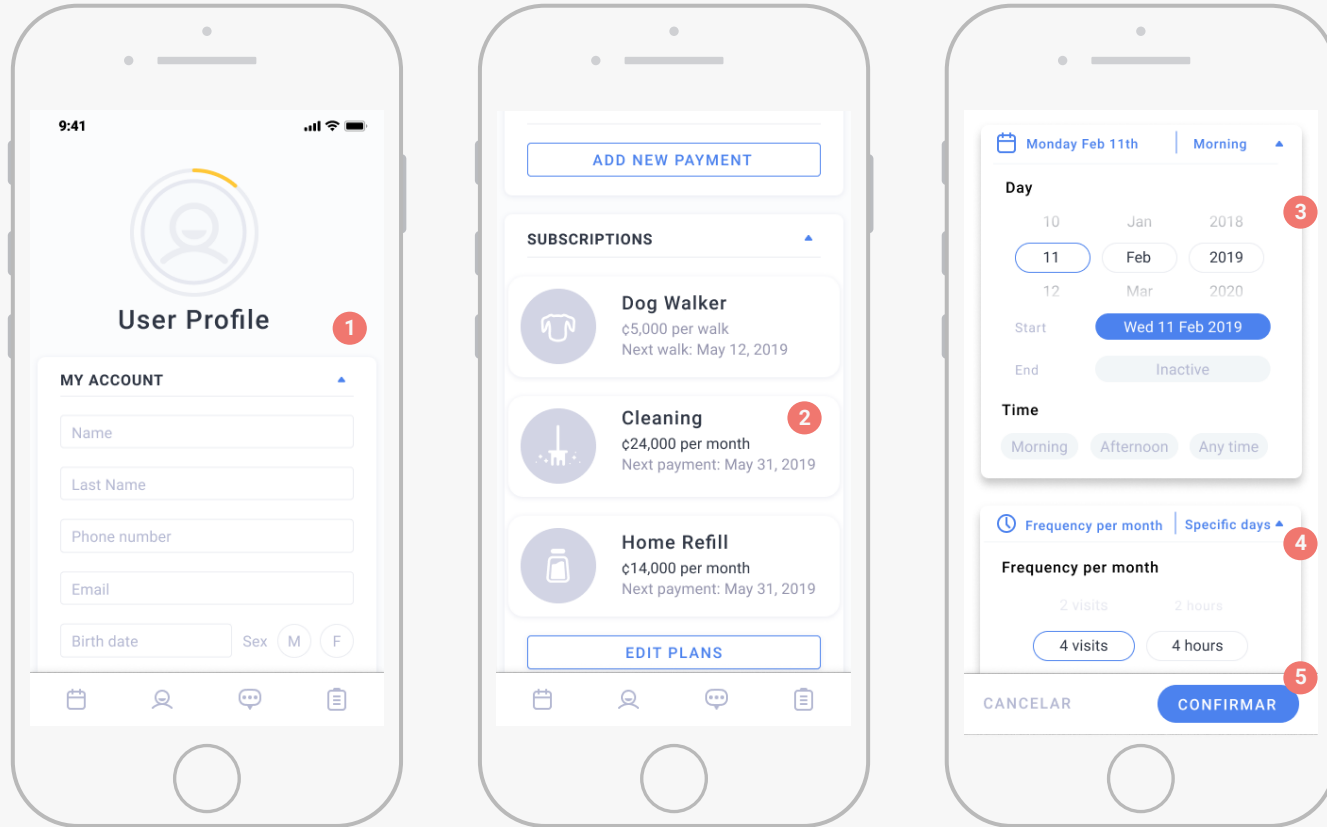
Agregar un Nuevo Hogar



A ingresar al perfil, intentaban encontrar la opción en datos de usuario hasta que finalmente encontraban la sección "My Home" el resto de las acciones fueron muy fluidas

Wireframes Tarea b.

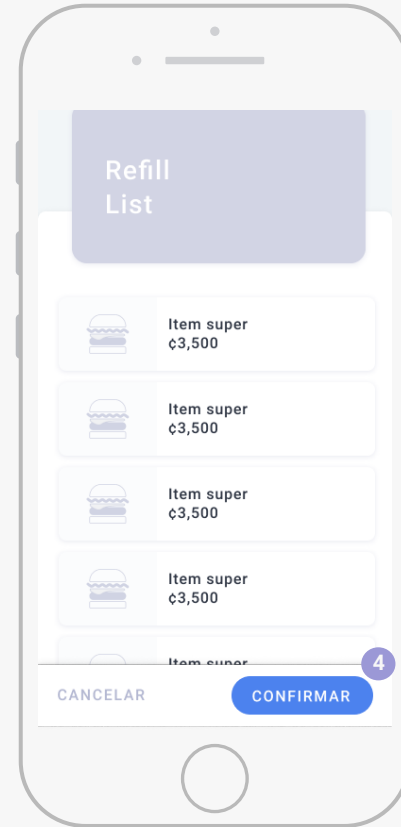
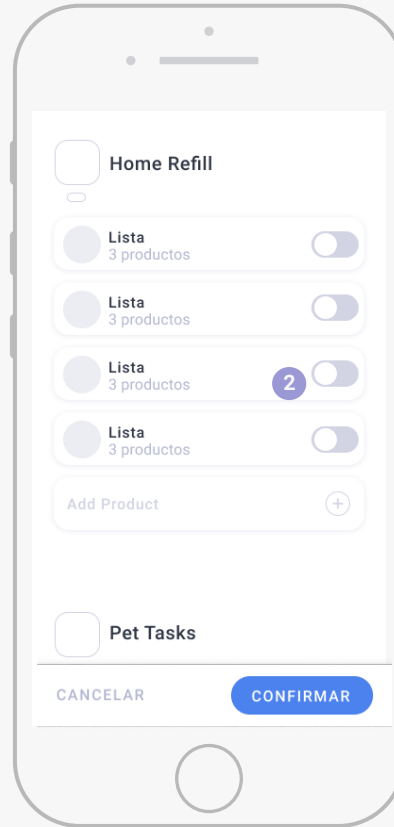
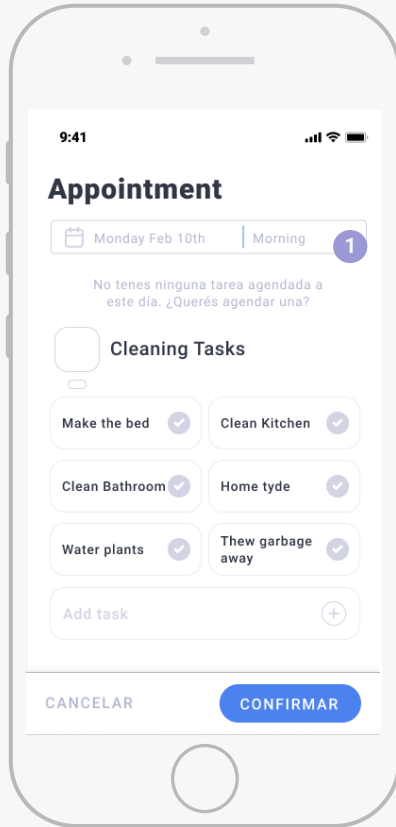
Afiliación a planes de
limpieza



Tarjetas de suscripción: Usuarios asumieron que era tappable e intentaron muchas veces acceder a la edición desde ahí.

Wireframes Tarea c.

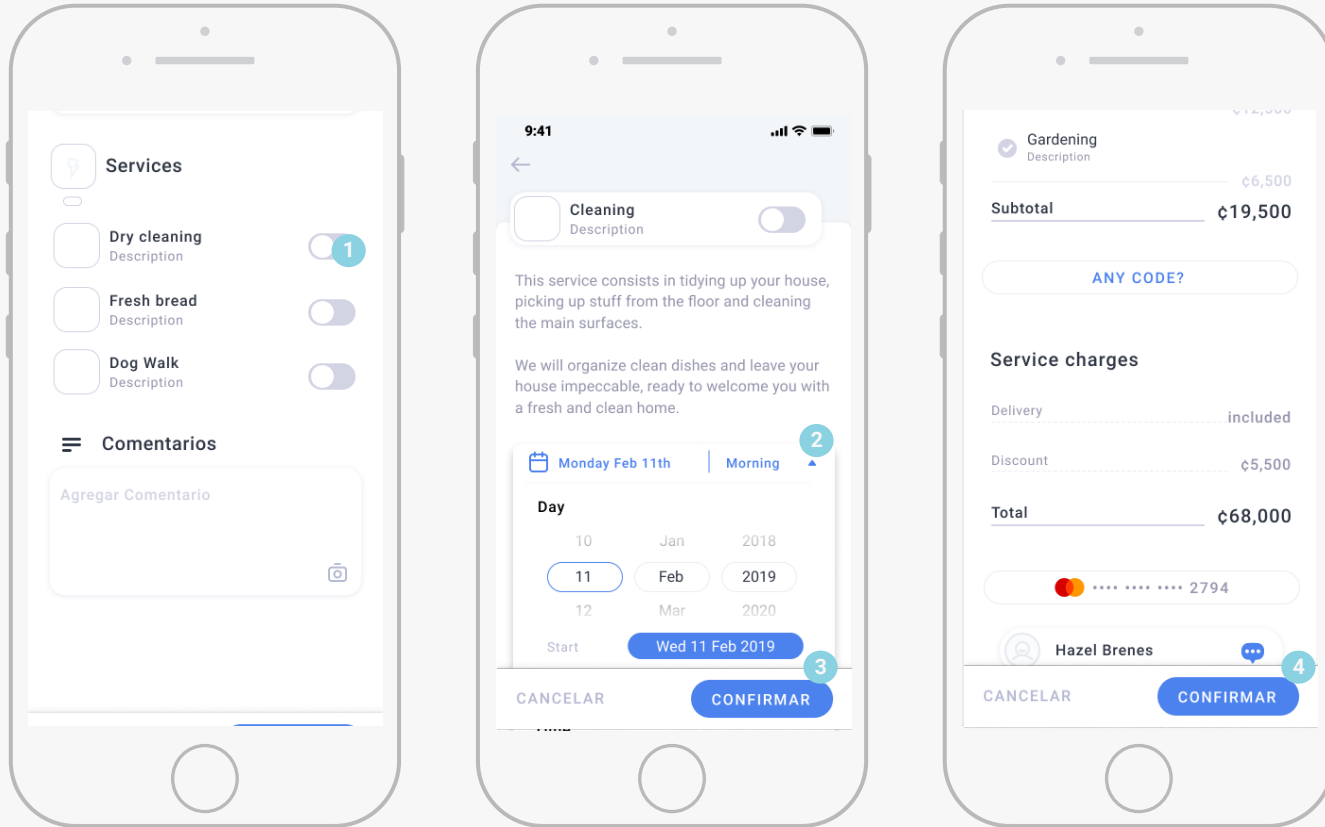
Programar una
visita con Refill



Usuarios solicitaron poder editar la lista y seleccionar los productos que elegian dentro de cada lista

Wireframes Tarea d.

Solicitar un servicio

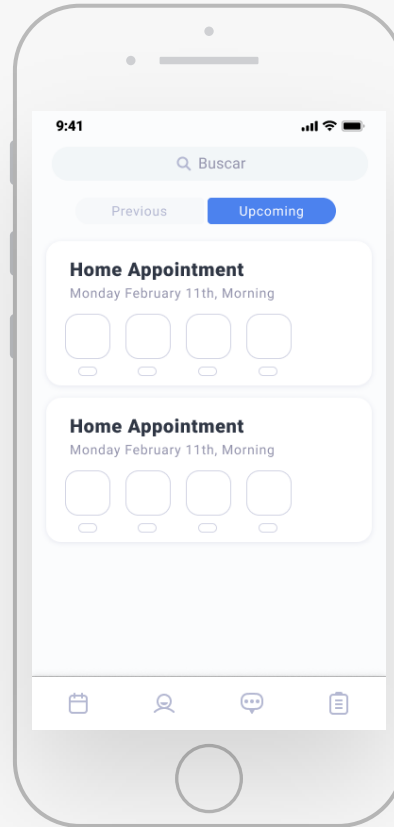


Los usuarios iniciaron esta tarea desde ambos sitios donde está ubicado el servicio y en todos los casos completaron la tarea exitosamente

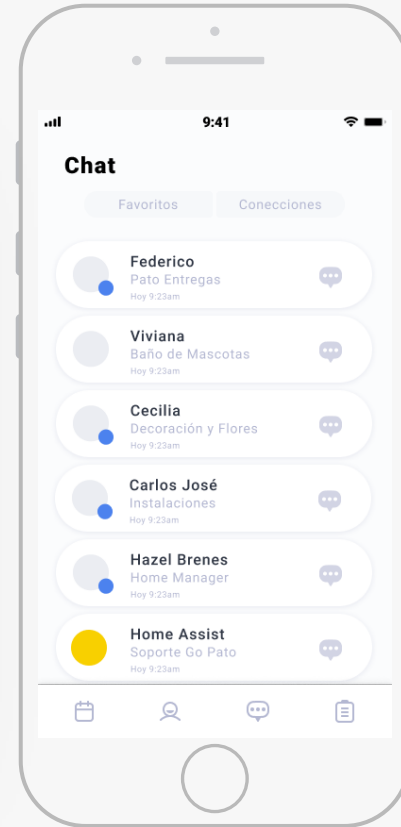
Wireframes adicionales



Pantalla para creación de cuenta



Pantalla de Órdenes



Pantalla de Chat



Pruebas de Funcionalidad

Observaciones

Metodología

Para validar esta prueba se aplica del método del paper prototyping, estableciendo tareas específicas y corroborando que se cumpla la tarea en un tiempo específico. De esta forma se pueden identificar los puntos en los que se esta fallando para corregir la experiencia. La herramienta que se utilizó para realizar la prueba fue el flujo de pantallas en Figma. Los usuarios pudieron acceder en sus teléfonos por medio de la aplicación móvil: Figma Mirror.



a. Crear un nuevo hogar o editar existente

La tarea fue muy práctica. Todos los usuarios ingresaron de primero a la cuenta de usuario y fueron buscando en cada sección hasta encontrar la opción para editar “mi hogar”.



b. Suscribirse a un plan

Los usuarios ingresaron al perfil, donde ya habían visto una sección con suscripciones. Seleccionaron uno o varios planes de afiliación mensual. Editaron preferencias de horario y frecuencia y volvieron al inicio.



c. Solicitar visita y agregar Refill de productos

Para solicitar una visita, los usuarios seleccionaron la visita del día o la más cercana en el calendario, al seleccionarla pudieron editar sus fecha y preferencias. Luego siguieron bajando hasta llegar al “Refill” y seleccionaron una lista de productos. Finalmente confirmaron la orden.



d. Pedir un servicio

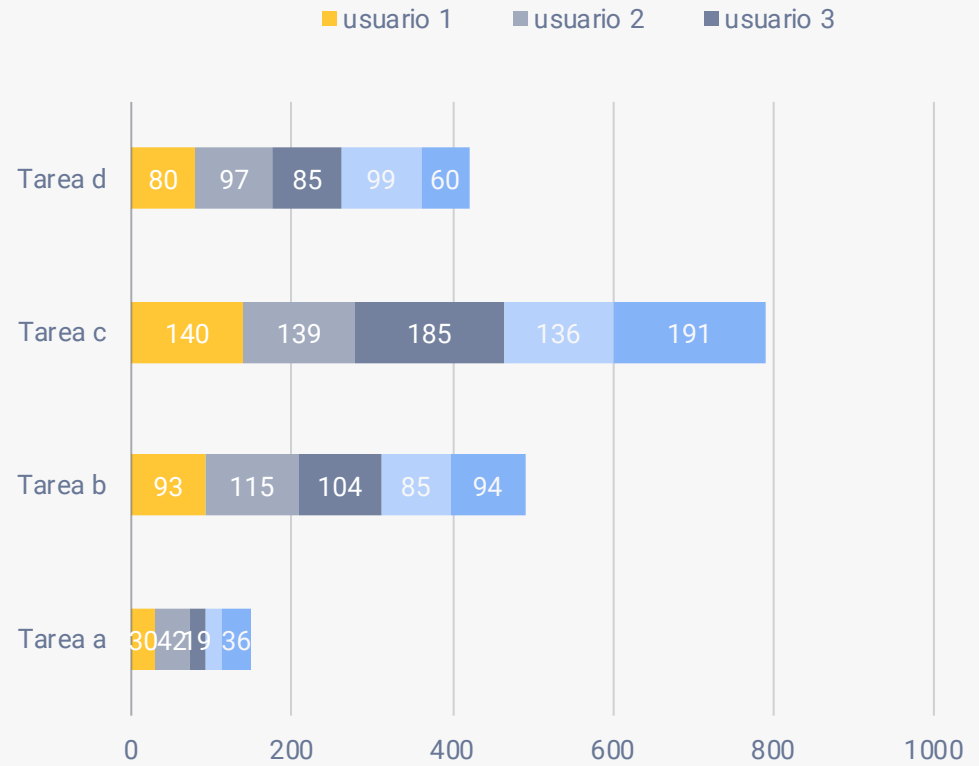
El usuario seleccionó cualquier servicio desde la pantalla principal. Pocos lo hicieron ingresando desde una visita. Luego completaron las preferencias y solicitaron un servicio y confirmaron el cobro.

Resumen de pruebas funcionales

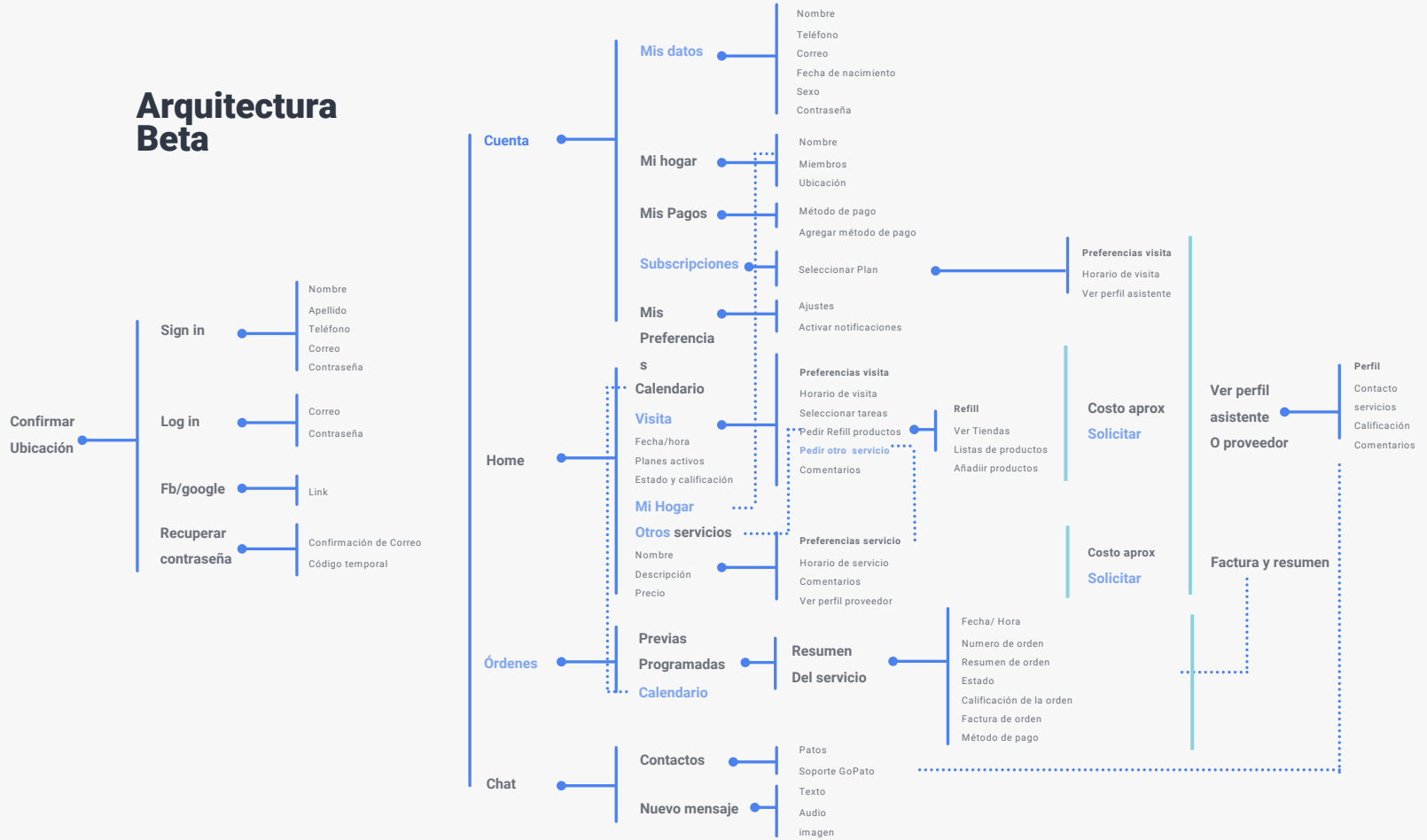
Tiempo en segundos para completar la tareas

En el siguiente gráfico se muestra el tiempo que requirió cada usuario para completar cada una de las tareas. El tiempo más bajo fue el de primera tarea: "Añadir un miembro a la cuenta" con un máximo de 42 segundos.

A este le sigue la última y por menos de 100s la segunda tarea. Finalmente, la tercera tarea : " Solicitar visita y agregar Refill de productos" fue la más compleja y la que requirió más tiempo para completar, con un mínimo de 136 segundos.

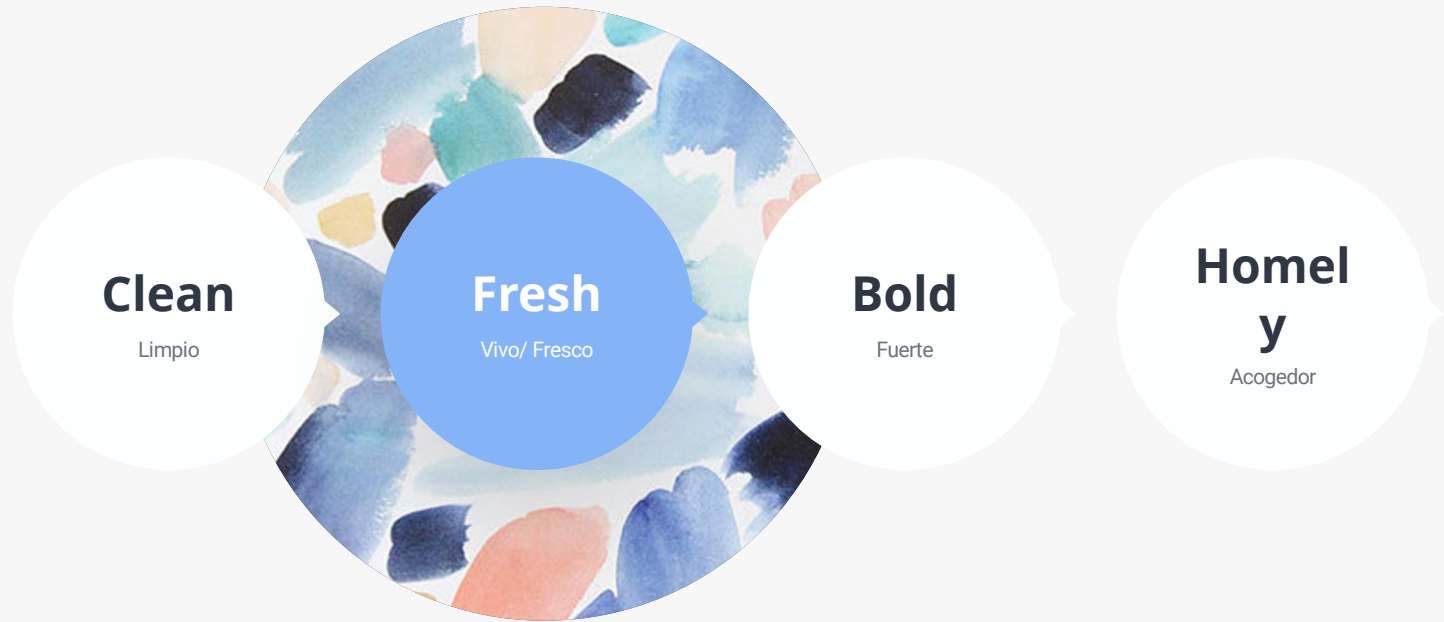


Arquitectura Beta





Concept



Mood Board

Peacefull

No hay lugar como el hogar. Y eso es lo que el servicio busca transmitir, paz, tranquilidad, descanso.

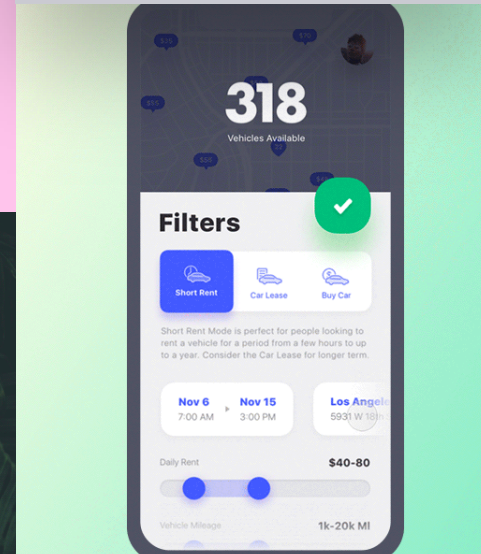
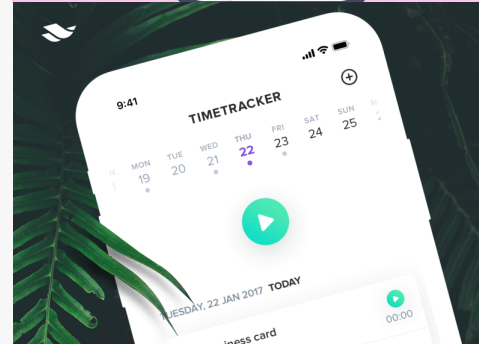
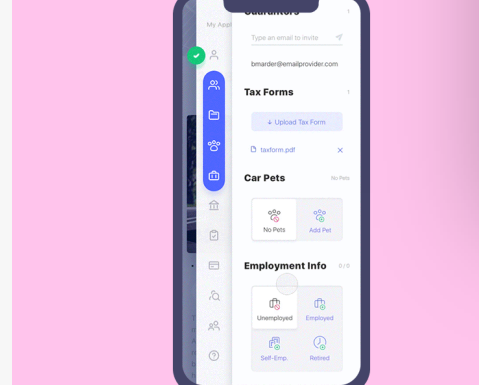
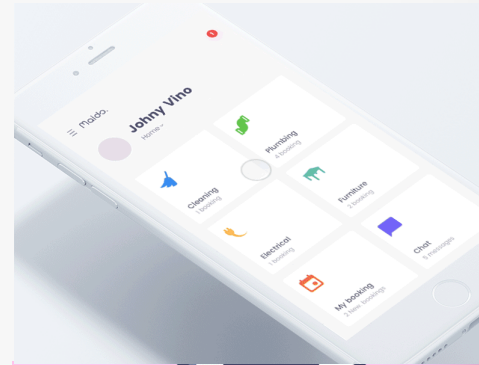
Para comunicarlo dentro de su Look & Feel, GoPato Home deben existir espacios físicos y digitales armoniosos, limpios y simples.



Interacción y comportamiento

Dinámico

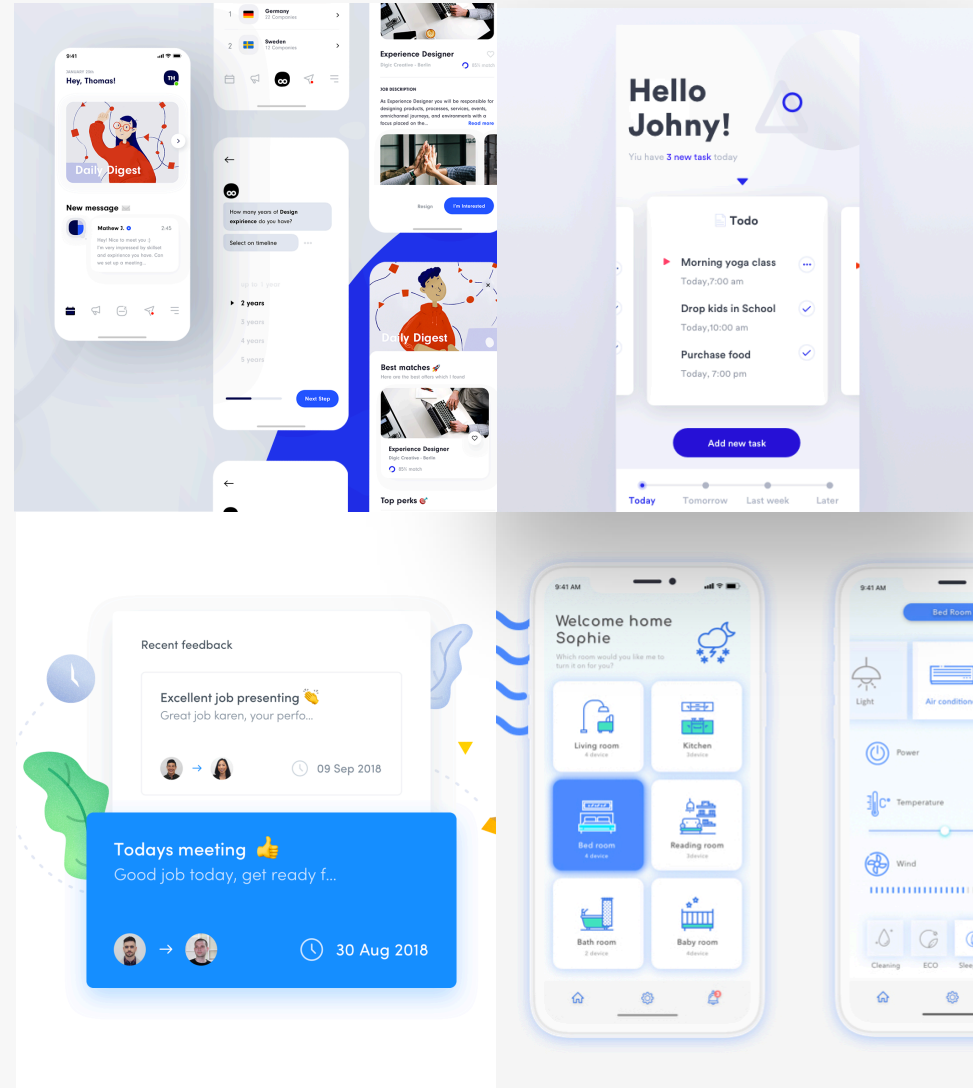
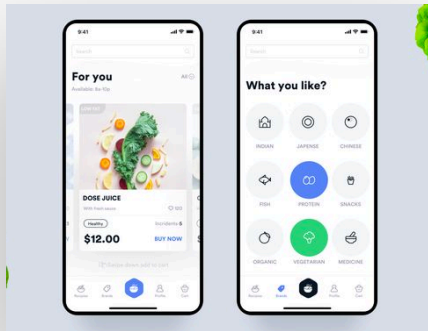
El objetivo es hacer de los procesos más complicados y tediosos para agendar algún servicio, sean una experiencia simple y dinámica. Para ello se pretende reducir la cantidad de tabs y evitar escribir textos muy largos proporcionando al usuario interacciones y opciones que anticipan su respuesta.



Tono & Voz

Friendly & Helpful

GoPato Home, es un servicio 1:1. Se crea una relación entre dos personas, o un asistente y una familia. El app busca reforzarla con comunicación amigable, que fortalezca la confianza entre ambas partes y cree un mejor ambiente de hospitalidad y servicio.



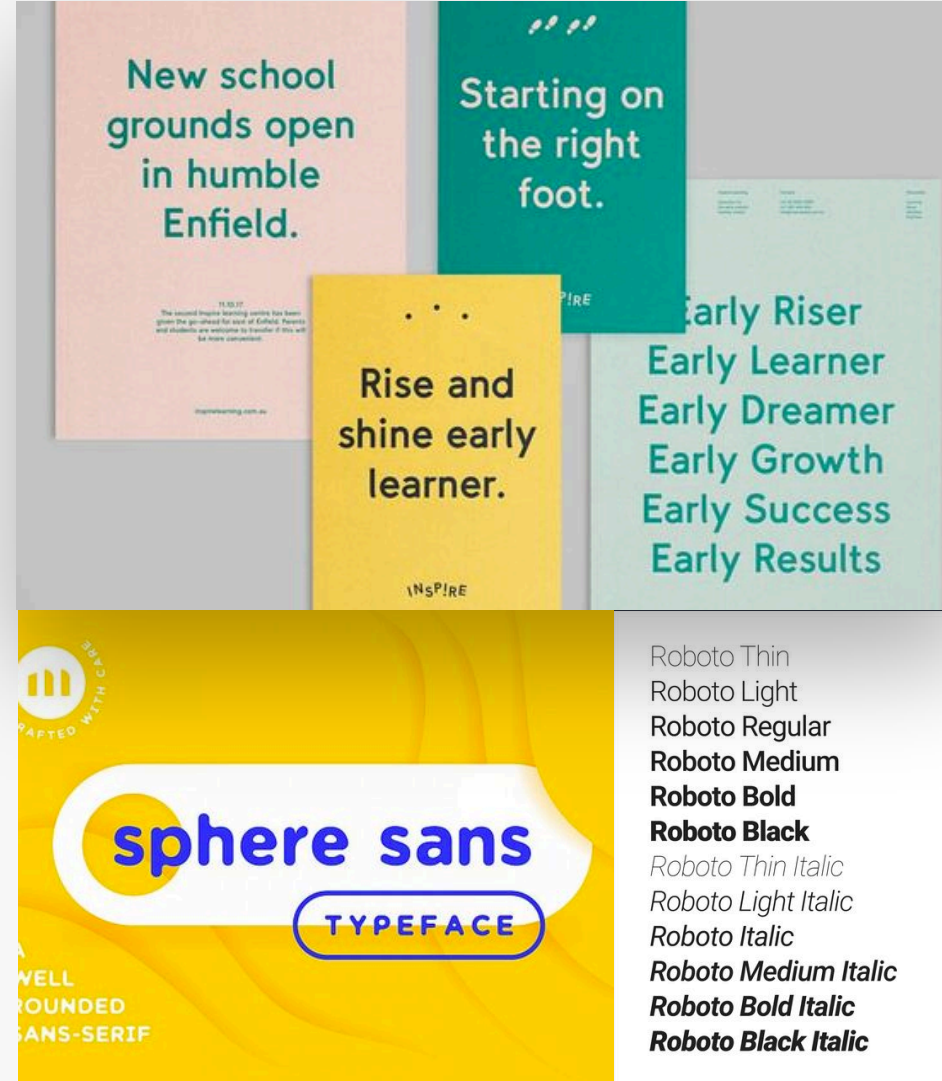
Tipografía

Roboto

La tipografía primaria de GoPato es Roboto, una fuente simple y palo seco. Se utilizan sus versiones medium regular y black para titulares.

Se guarda cuidadosamente sus separaciones y tamaños para que sea 100% legible. Esta tipografía se utiliza siempre con capitalización solo al principio de la oración.

Para identificar estados o avisos se propone utilizar la tipografía Sphere Sans acompañado de ilustraciones.



- Roboto Thin
- Roboto Light
- Roboto Regular
- Roboto Medium**
- Roboto Bold**
- Roboto Black**
- Roboto Thin Italic*
- Roboto Light Italic*
- Roboto Italic*
- Roboto Medium Italic***
- Roboto Bold Italic***
- Roboto Black Italic***

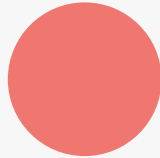


Cromática

Primaria



FFC736



F0776F



85B3F8



8AD1E1



9B98D6

Secundaria



FFFFFF



FDFFFD



F2F6F8



D2D4E4



9494AD



2F3644



4C82EE

Iconografía



Limpieza

● FFC736

El plan de limpieza se representa de color amarillo



Refill

● F0776F

Para identificar cuando hay servicios de refill de productos se usa el rojo



Lavandería

● 85B3F8

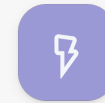
Al suscribirse en el plan de lavandería y dry cleaning se ve color celeste



Mascotas

● 8AD1E1

Todos los servicios para mascotas se identifican con el verde agua.



Activos

● 9B98D6

Todos los servicios extra que estén activos se agrupan y toman color morado



In Activos

○ F2F6F8

Los servicios inactivos se muestran de esta forma y con su ícono respectivo en gris



GOPATO
HOME

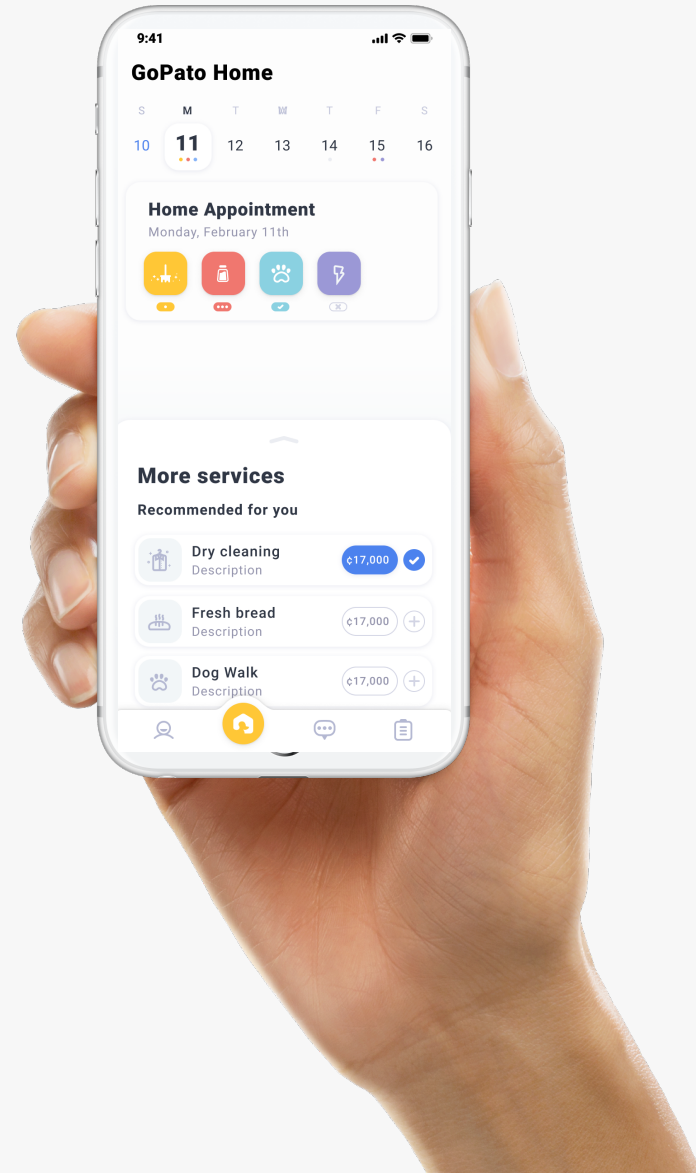


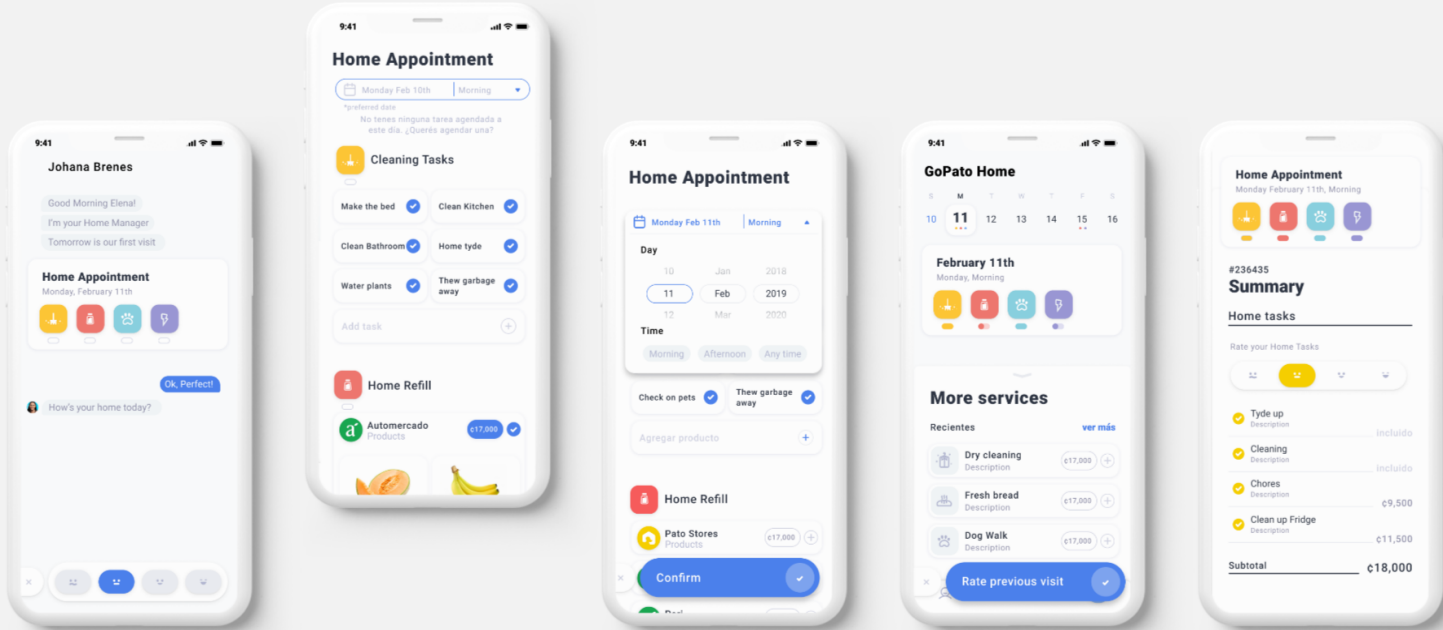
Prototipo

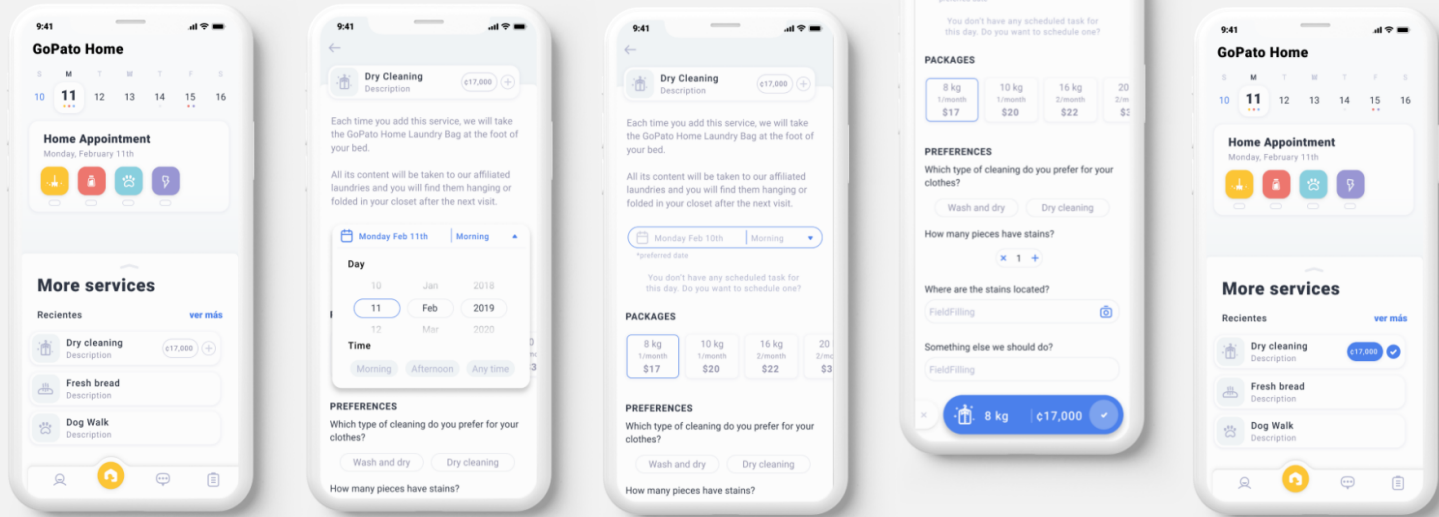


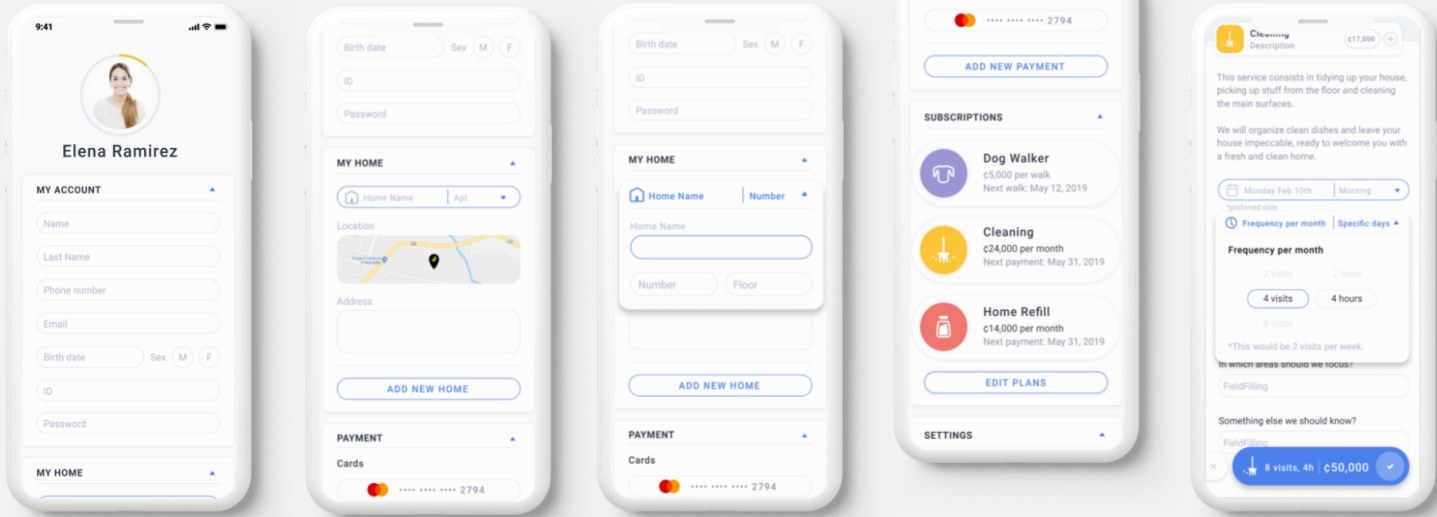
Prototipo Funcional

Luego de validar el diseño con las pruebas de usabilidad se procedió a crear la interfaz final basándose en el look & feel y la arquitectura beta. El prototipo se realizó en el programa "Principle", ya que permite recrear animaciones, navegación y probar la interacciones de los elementos en la composición, así como visualizarla en dispositivos móviles. Las pantallas finales de la maqueta funcional final se pueden encontrar en la sección de Anexos al final del documento. A continuación, se muestran algunas pantallas demostrativas.

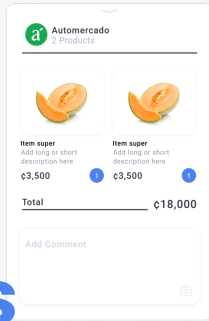








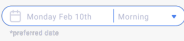
Tech Specks



store extended preview

it shows the products detail according on what you select

DROPPDATE



when the dropdown is close it shows the date and the time.

tap the arrow for change it.

PRODUCT



Item super
Add long or short description here
€3,500

a non selected product inside a store

just tap the add button to select one of them



Item super
Add long or short description here
€3,500 x 1

once you select one product you can add more than 1 with the picker



Item super
Add long or short description here
€3,500

product details inside a receipt

CATEGORY SUPERMARKET



Cleaning
Add long or short description here, description here.

PRICE ON/OFF



It happens when the service is off
It is not a charge for this service



It happens when the service is off
It is not a charge for this service

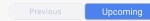
STORE DETAIL



store preview

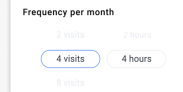
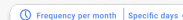
it shows if the service is on/off, and how many products are selected.

ORDERS HEADER



In orders, there are 2 taps for view the previous or the upcoming

DROPFREQUENCY

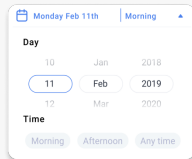


*This would be 2 visits per week.

for periodic visit

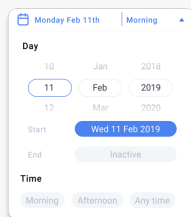
when the dropdown is open, you could choose how many visits and hours you want

also choose when will the visits be



for one-day visit

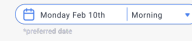
when the dropdown is open, you could change time and date of your home visit



for periodic visit

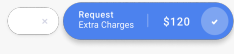
when the dropdown is open, you could change time and date of your home visit

also choose the beginning date and the ending date



when date/time are selected

CART PREVIEW



It happens when you add an extra task
It appears in the home-appointment window.



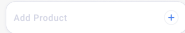
It happens when you add products inside the
supermarket, it appears inside a store



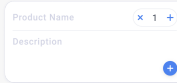
It happens when you add a product inside a store
it appears inside a store

the icon changes according on the store or
service that is being completed

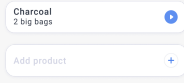
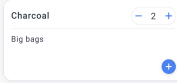
ADDING A PRODUCT



a button for adding an extra product
just a tap in any part of the button

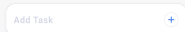


add the name, description and quantities
tap the add button for completing the action

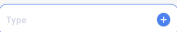


The new product its description appear
below the basic stores.

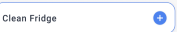
ADDING A TASK



a button for adding an task
just a tap in any part of the button

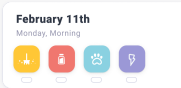
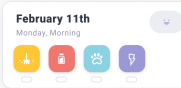
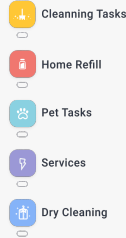


add the name tap the add button for
completing the action



The task appears below or next the basic
tasks.

CATEGORY HEADER



TASK



disable task

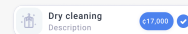
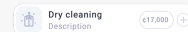
active task

STATUS

- Incomplete/ draft
- Waiting for confirmation
- denied
- Confirmed
- In progress
- Done and site



SEVICE



RATING



there is a bar with the different states for
rating a service or a visit in general
It has 4 rates: messy, meh, good an excellent
the rating is active



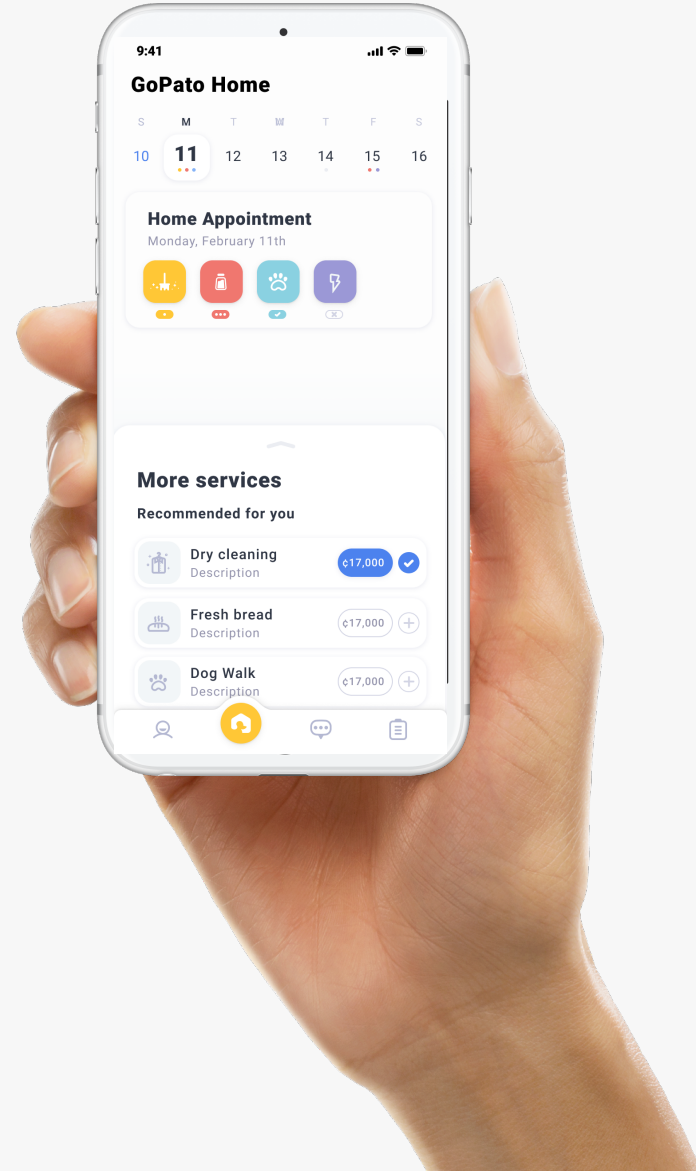
After rating, it shows what was you
callification for the service.

Pruebas Heurísticas

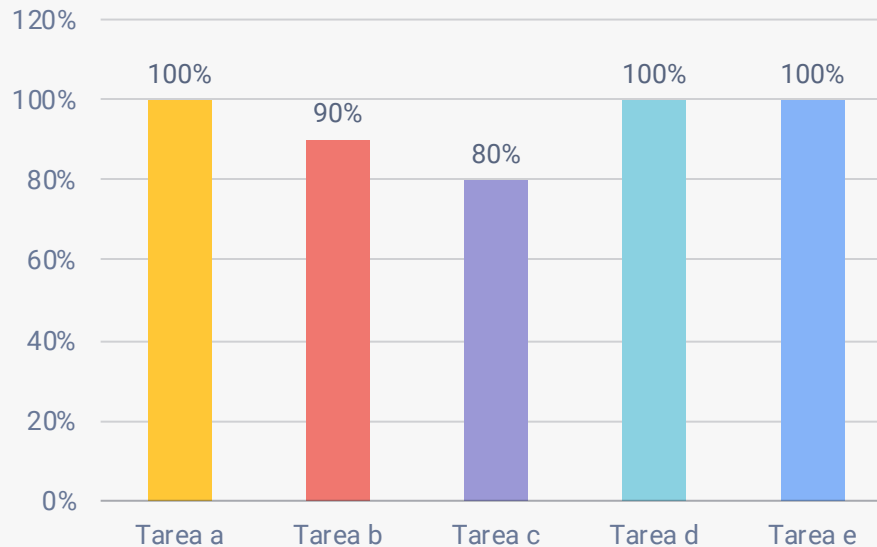
Una vez con el prototipo final se realizaron las pruebas heurísticas visualizándolo desde un dispositivo móvil. Los evaluadores fueron: un diseñador, dos desarrolladores (QA y Arquitecto de datos) y finalmente un potencial usuario. El principal objetivo de la evaluación fue medir la calidad de la interfaz de la aplicación en relación a su facilidad para ser aprendido y usado por primera vez. Para esta prueba se aplicaron nuevamente las taras anteriores ya que generan un recorrido bastante completo por la aplicación.

Tareas

- a Agregar un Nuevo Hogar
- b Afiliación a planes de limpieza
- c Programar una visita con Refill
- d Solicitar un servicio
- e Crear cuenta



Pruebas Heurísticas



- a Agregar un Nuevo Hogar
- b Afiliación a planes de limpieza
- c Programar una visita con Refill
- d Solicitar un servicio
- e Crear cuenta

Las tareas se efectuaron casi en su totalidad por los usuarios. La retroalimentación al crear una cuenta, agregar nuevo hogar y solicitar servicios, (a pesar de que la última requirió de más pasos) fue positiva ya que no genereo confusión a los evaluadores.

En el caso de la creación de planes se mencionaron algunos detalles la hora de afiliarse a los planes mensuales. Para contrarrestarlos se procedió a extender las aclaraciones y resaltar la información que el usuario debía recibir y no estaba comprendiendo.

El Refill por su parte fue más crítico por su alta carga cognitiva al mostrar listas de productos previamente creadas. El diseño se tuvo que simplificar y dejar únicamente dos opciones claras: crear listas o seleccionar producto. Cada tarea lo llevaría por un flujo distinto.

Evaluación Hurística

GoPato Home

Criterio	Descripción	Severidad de Error	Encontrado en	Observaciones
Retroalimentación	<i>Estado de los elementos cambia visualmente según las acciones realizadas por los usuarios</i>		Perfil y log In	No se muestran en el diseño como se ven los place holders y las situaciones en las que el usuario selecciona ciertos elementos.
Claro	<i>Comunica el significado y función de los elementos</i>		Rating y visita	Color o sombras de botones en las tarjetas de visitas y rating no aclaran si es un elemento tappable o informativo. Estatus de tareas no es claro.
Robustez	<i>Caracteriza la necesidad de que el usuario cumpla con sus objetivos y que disponga del asesoramiento necesario.</i>		Solicitudes	Faltan aclaraciones ya sea por medio de pop ups o modals a la hora de agendar visitas y servicios.
Consistencia	<i>Capacidad de utilizar de la misma manera todos los mecanismos, palabras, situaciones, o acciones.</i>		-	-
Recuperabilidad	<i>Grado de facilidad que una aplicación permite al usuario para corregir una acción o devolverse una vez que está reconocido el error.</i>		-	-
Carga Cognitiva	<i>Minimizar la carga de memoria del usuario haciendo que los objetos, las acciones y las opciones estén visibles.</i>		Visita, Refill	La visita a como se plantea puede llegar a ser muy extensa, en especial por el refill que muestra muchas listas abiertas previamente creadas, el contenido se hace muy pesado y confuso.
Flexibilidad y eficiencia	<i>Proporciona aceleradores, no vistos por el usuario principiante, que mejoran la interacción para el usuario experto. El sistema permita personalizar acciones frecuentes.</i>		-	-
Conciso	<i>No contiene información irrelevante o que se necesite raramente que compita con la información importante</i>		Stock de Servicios y formularios	La descripción de la pre-visualización puede distraer del propósito real de la aplicación. Dentro de los formularios es extensa y monótona.
Estatus del sistema	<i>Informa o actualiza de lo que está pasando en el sistema.</i>		Notificaciones	El sistema carece de notificaciones que indiquen el estado de la solicitud.
Jerarquía visual	<i>Ubicación de elementos, tamaño, cromática utilizada para destacar las prioridades o el propósito de la composición</i>		-	-
Escalabilidad de la información	<i>La interfaz funciona de forma adecuada sin importar la cantidad de información que se ingrese al sistema</i>		-	-



Conclusiones



Conclusiones

GoPato Home, como desde el inicio lo plantea la empresa, es un servicio completo al hogar, equivalente a lo que sería un servicio a la habitación en cualquier hotel de 5 estrellas. Es ambicioso y complejo al mismo tiempo por la cantidad de detalles que conlleva y la variedad de servicios que ofrece.

Flexibilidad

La naturaleza del servicio y la confianza que debe generar el asistente, permite que las horas de atención no sean muy rígidas. La flexibilidad, por tanto termina siendo esencial.

Inicialmente se pensaba generar la suscripción por medios alternos (Página web o directamente con los vendedores de la empresa). Esto debido a las variantes del servicio que podían tomarse en cuenta en cada hogar, incluso con la intención de que los vendedores pudieran conocer mejor al cliente y ofrecerle un plan personalizado.

Esta estrategia dejaba un vacío en el concepto tecnológico y práctico que se quería ofrecer al usuario. Por eso fue indispensable optimizar los planes para generar un sistema de afiliación versátil. El requisito fue que permitiera suscribirse mensualmente o solicitar servicios individuales por medio de la plataforma móvil y asignarlo a una fecha, dejando un margen de tiempo disponible para coordinar las operaciones.

Una de las medidas tomadas, fue incorporar un sistema de tiempos que consiste en seleccionar la cantidad de visitas a la semana y las horas solicitadas, ingresando una fecha y momento del día (mañana o tarde) de preferencia. Se procura que la visita se dé en el momento solicitado pero si esto no es posible, el sistema pide al usuario que Bloquee realmente los momentos de la semana en que no va a estar disponible, dejando a consideración el resto de la semana.

Participación

La convivencia en el hogar surge a partir de la participación e interacción entre sus miembros. El usuario desde la aplicación puede ingresar los datos de su hogar y de su familia, permitiendo que otros participen en la planificación y pago de los planes y servicios a los que se suscriben. Se decidió también otorgar un espacio dedicado únicamente a las mascotas ya que pueden ser hasta uno más en la familia.

Personalidad

Cada hogar es distinto. Los gustos y necesidades varían, incluso para cada miembro de la familia. Por eso el sistema debía ser construible y escalable.

Asistencia

GoPato Home con la misión de simplificar la vida del usuario, y cumplir con todos las tareas que necesite su hogar, debe estar abierto a cualquier tipo de requerimientos que soliciten.

Por eso fue necesario considerar en los medios de comunicación que brindaría la aplicación, ya que no todas las solicitudes se pueden automatizar en un plan.

Es así como surge un sistema de mensajería entre el proveedor y el usuario que permite, además de conversar por mensajes de texto y enviar imágenes o mensajes de voz, hacer la confirmación de la visita de forma casi automática, así como recalendarizarla.

Shortcuts

Ahora bien, donde se identificó mayor dificultad fue a la hora de generar una lista de refill. La aplicación como se había planteado iba a linkear las tiendas de GoPato Delivery pero esto hacía realmente complejo el proceso para los usuarios que no lo habían utilizado anteriormente. Se decidió permitir el ingreso de las tiendas desde GoPato Home y ofrecer distintas opciones para crear listas y agregar productos que puedan ser accedidos rápidamente a la hora de planear una segunda visita.

Cabe resaltar que para efectos de este proyecto, no se planteó la navegación de la tienda, ya que esta sería una replica de las tiendas que se manejan en la aplicación GoPato Delivery.

Conclusiones

Accesibilidad

En cuanto a interfaz, uno de los principios más presentes fue llevar la interacción y los componentes “para abajo” a los puntos más cómodos para el usuario y cercanos a su mano. Esto porque los dispositivos son cada vez más grandes y la manipulación del mismo se complica en los puntos mas lejanos.

Agilidad

Por esto mismo, el botón principal fue diseñado de forma que la confirmación tome mayor volumen y jerarquía, mostrando una opción robusta que lleva al siguiente paso y agilizar el proceso. A la vez, adjunta una pequeña cancelación a la izquierda que al presionar se amplía y requiere una segunda interacción, para que el usuario no retroceda en falso.

Recomendaciones

Por la naturaleza del servicio y el usuario al que va dirigido se sabe que se trata de mucho detalle y atención. El usuario es exigente y tiene experiencia suficiente para poder emitir un criterio respecto a la totalidad del servicio y la plataforma diseñada para solicitarlo.

Actualización

Con las pruebas realizadas se logró obtener un panorama de usabilidad e interfaz. Sin embargo, una vez que el producto sea lanzado al público, y se utilice finalmente en un caso real, comenzarán a aparecer sugerencias y deficiencias.

Por esta razón se recomienda llevar determinadas secciones de la aplicación a más pruebas: seleccionar una parte o la totalidad de los usuarios suscritos al plan y obtener datos de su interacción dentro del app. Poner a prueba la navegación obtenida de este estudio.

La tecnología, los servicios y la innovación (con ella, las necesidades y tendencias de cada usuario) evolucionan rápidamente. Empresas como Uber y Airbnb, muestran que el producto digital, en especial cuando se dirige al consumo de servicios, siempre está en contante progreso y mejora.

Anexos





Encuesta usuarios GoPato Home Piloto

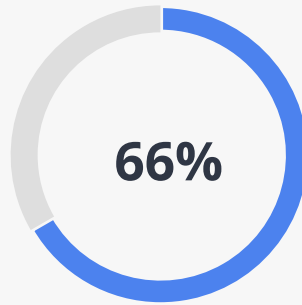
Cantidad y tiempo de Vista, Abril 2019, Cartago



■ 1 ■ 2

Cantidad de visitas recibidas por semana

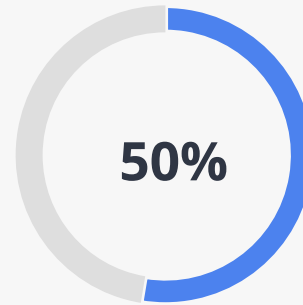
Los usuarios de plan piloto recibieron en igual parte 1 y 2 visitas por semana



■ si ■ no

Satisfacción con cantidad de visitas

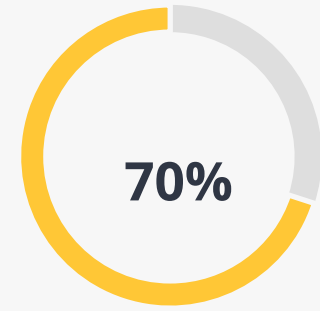
Las razón de descontento generalmente coincidió con que la calidad de limpieza esperada amerita más visitas



■ 2 ■ 3

Cantidad de visitas que le gustaría recibir por semana

Usuarios que recibieron una visita marcaron 2 días y los que recibieron 2 marcaron 3



■ 1 hora ■ 2 horas
■ más

Cantidad de tiempo por visita

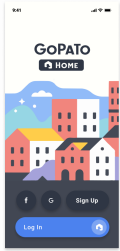
El 70% de los usuarios expresaron que la visita debía durar más de 2 horas para cumplir con sus expectativas



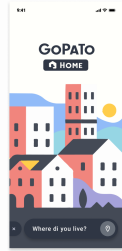
Pantallas Finales

Start

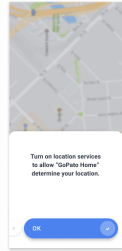
Welcome page



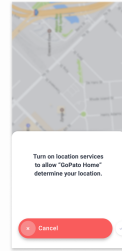
Esta es la pantalla inicial que aparece por primera vez después de descargar la aplicación.



Antes de permitir la creación de una cuenta, pide indicar la ubicación del hogar.



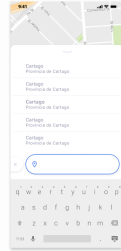
Esta pantalla introduce un modal en el que se solicitará que para ingresar la ubicación, hay que permitirlo en las preferencias del sistema del celular.



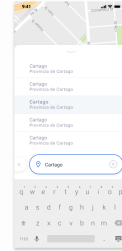
El botón fue diseñado de forma que la confirmación tome mayor volumen y jerarquía para agilizar el proceso. Y por otro lado, que la cancelación requiera una doble interacción para que el usuario retroceda en falso.



El mismo botón con X a la izquierda, se utiliza como retroceso a de las pantallas.



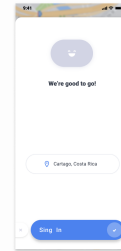
Parte de los conceptos es llevar la interacción "para abajo" a los usuarios más cómodos para el usuario ya que los dispositivos son cada vez más grandes.



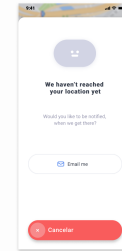
Con este principio se definió que las opciones de búsqueda emergen del teclado y los espacios de texto



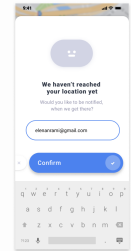
Una vez seleccionada la ubicación pide confirmarla para poder procesar la disponibilidad en la zona



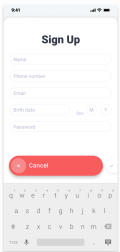
Si la zona está activa puede inscribirse.



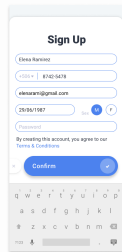
Si la zona no está activa puede ingresar los datos para recibir notificaciones en cuanto lleguen a la localidad.



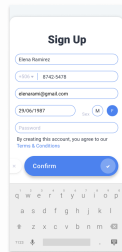
Sign Up



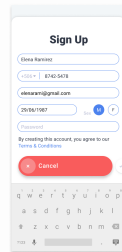
Al desbloquearse el acceso para crear una cuenta, como aún no hay datos el botón aparece en estado de cancelar



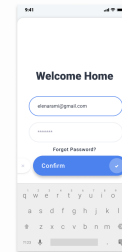
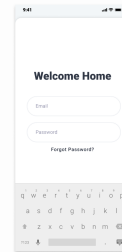
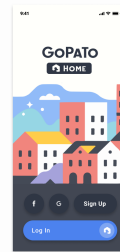
En cuanto se terminan de completar los datos, el botón para confirmar se activa.



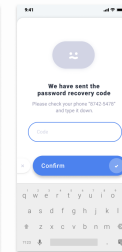
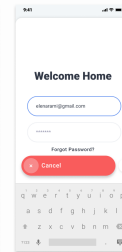
Al confirmar, se confirman también los Términos y Condiciones y para acceder a ellos se debe tapear sobre el.



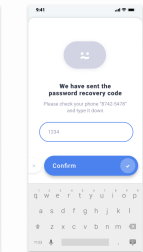
Log in



Si el usuario ya tiene cuenta y desea ingresar, el botón de confirmar aparece hasta haber ingresado los datos

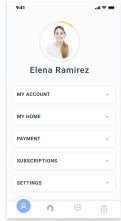


En caso de olvidar la contraseña el sistema envía un código por mensaje de texto al celular registrado.



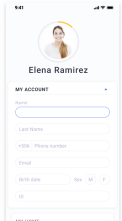
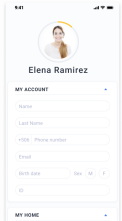
Si el código es correcto accesa sin problema al app.

User Profile

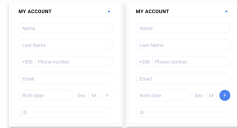


Al ingresar a su perfil, luego de crear una cuenta, el usuario puede ingresar o cambiar su foto de perfil.

También puede ver las distintas subsecciones como: cuenta, mi hogar, pagos, suscripciones y preferencias.

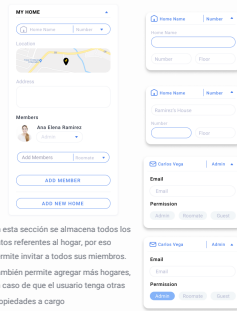


My account



En Mi cuenta puede ingresar, visualizar o modificar los datos personales que por lo general introdujo al crear su cuenta.

My Home

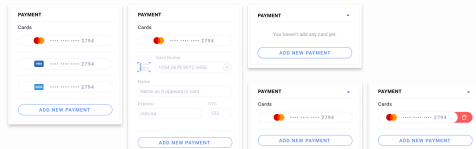


En "Mi Hogar" el primer componente permite ingresar el nombre del hogar o la familia, número y piso de su casa o apartamento. Estos datos no son obligatorios.

Al invitar o agregar miembros por medio de una dirección de correo electrónico, se pueden asignar sus roles de administración

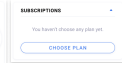
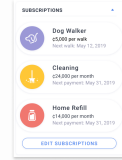
En esta sección se almacena todos los datos referentes al hogar, por eso permite invitar a todos sus miembros. También permite agregar más hogares, en caso de que el usuario tenga otras propiedades a cargo

Payment



En la sección de "Pagos" aparecen todas las tarjetas ingresadas, también permite ingresar nuevas tarjetas y eliminarlas

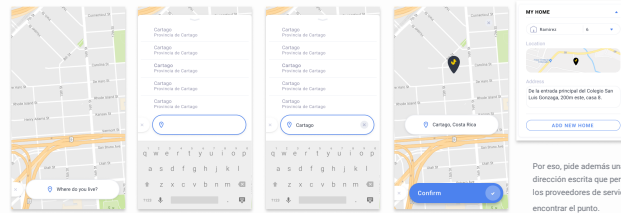
Subscription



Si no a elegido planes aún, aparece este mensaje.

La sección de suscripciones por su parte muestra los planes a los que el usuario se suscribió.

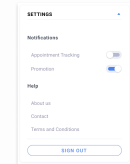
El usuario desde la aplicación puede ingresar sus datos, los de su hogar y de su familia, permitiendo que otros miembros participen en el pago y planificación de los planes y servicios a los que se suscriben.



Sin embargo la ubicación de su casa en el mapa si.

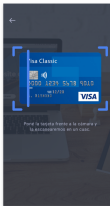
Por eso, pide además una dirección escrita que permita a los proveedores de servicio encontrar el punto.

Settings



En las "preferencias" se pueden activar y desactivar las notificaciones así como acceder a información y contactos de la empresa.

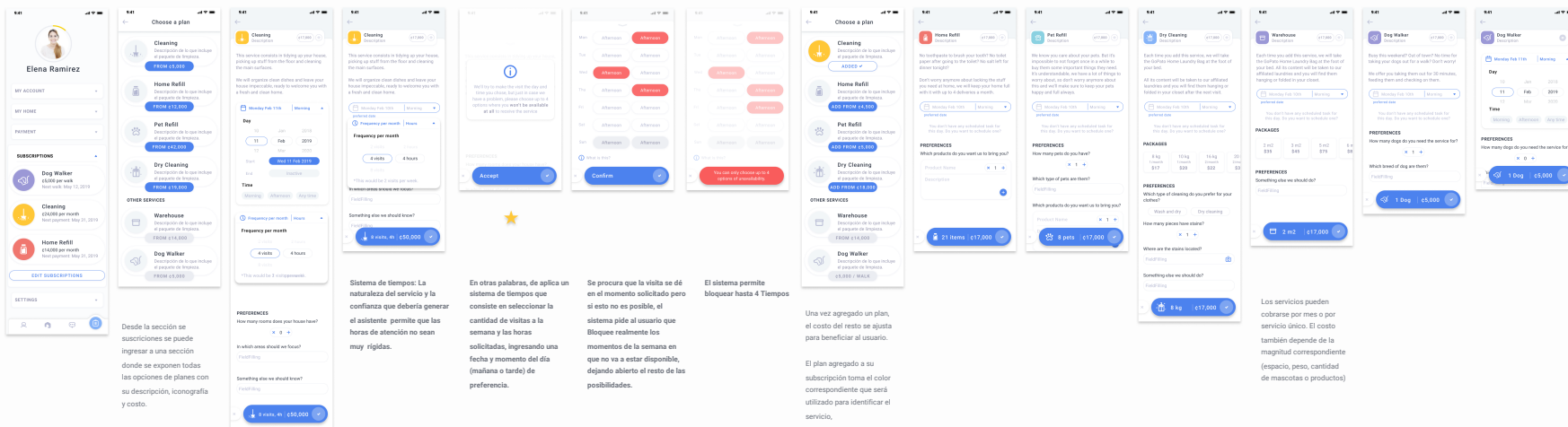
El botón en este caso se presenta en rojo para confirmar la decisión del usuario



En esta pantalla se muestra como el sistema escanea una tarjeta

User Profile

Subscription Plans



Desde la sección se suscripciones se puede ingresar a una sección donde se exponen todas las opciones de planes con su descripción, iconografía y costo.

La pantalla de cada plan consta de una descripción un poco más amplio donde se aclaran las condiciones del servicio, seguido de un componente para agendar la fecha y momento del día y otro para definir la frecuencia de las visitas. Luego aparecen las preferencias del servicio y finalmente el costo.

Sistema de tiempos: La naturaleza del servicio y la confianza que debería generar el sistema permite que las horas de atención no sean muy rígidas.

En otras palabras, se aplica un sistema de tiempos que consiste en seleccionar la cantidad de visitas a la semana y las horas solicitadas, ingresando una fecha y momento del día (mañana o tarde) de preferencia.

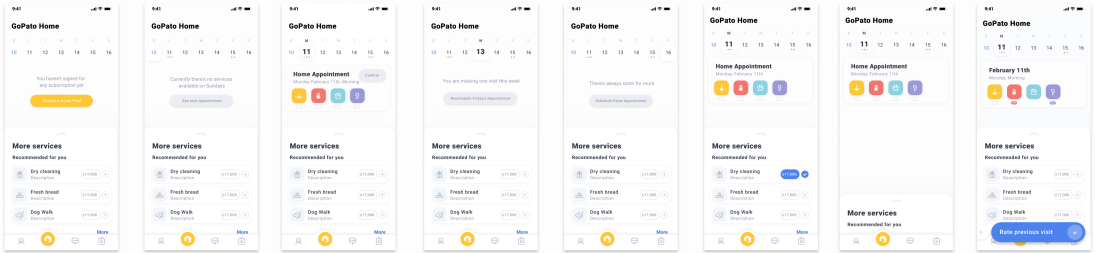
Se procura que la visita se dé en el momento solicitado pero si esto no es posible, el sistema pide al usuario que Bloquee realmente los momentos de la semana en que no va a estar disponible, dejando abierto el resto de las posibilidades.

El sistema permite bloquear hasta 4 Tiempos

Una vez agregado un plan, el costo del resto se ajusta para beneficiar al usuario. El plan agregado a su suscripción toma el color correspondiente que será utilizado para identificar el servicio.

Los servicios pueden cobrarse por mes o por servicios únicos. El costo también depende de la magnitud correspondiente (espacio, peso, cantidad de mascotas o productos)

Home Views



Dependiendo del día el calendario va a mostrar la disponibilidad y las opciones posibles de solicitud.

Por el momento la empresa definió que los feriados y los domingos no hay servicios.

Si la visita está agendada pero no se han confirmado sus tareas, la tarjeta lo indica.

La pantalla inicial muestra una ventana que tiene su propia navegación entre diferentes opciones de servicios.

Si se desea agendar una visita adicional a la indicada en el plan, solicitarse con costos extra.

Cuando se ha solicitado un servicio el costo a cobrar se muestra en azul.

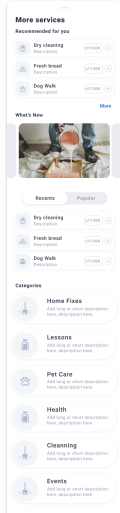
Si esta ventana de servicios estorba, el usuario la puede remover empujándola hacia el inferior de la pantalla.

Cuando se completa un servicio aparece nuevamente un botón que invita a calificar la orden. Aviso a aparecer hasta que se ingrese o se rechace.

La pantalla de inicio muestra un calendario con las visitas agendadas. Para solicitar servicios adicionales se muestra, también una ventana con distintos servicios. Para solicitarlo el usuario puede, seleccionar la fecha, llenar un formulario y guardar las preferencias para la siguiente ocasión. Dichas preferencias indican el costo final.

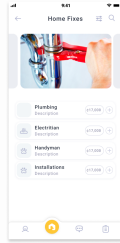
Other Services

Service Stock



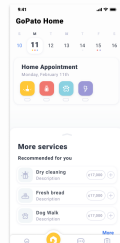
La ventana de servicios tiene su propia navegación entre diferentes opciones de servicios, promociones y categorías.

Service Categorie

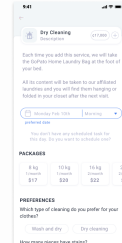


Esta pantalla muestra los servicios asociados a una categoría.

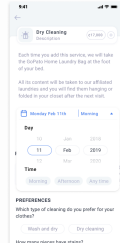
Service forms- laundry



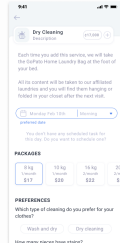
Para consultar o solicitar los servicios se tapa sobre ellos o se puede agregar directamente el costo del servicio a la orden.



Los servicios adicionales se solicitan de la misma forma que el plan.

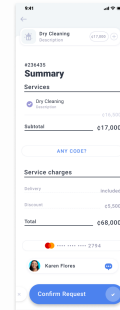


En este caso se elige una fecha y momento del día pero se debe esperar a una confirmación de parte del proveedor del servicio.

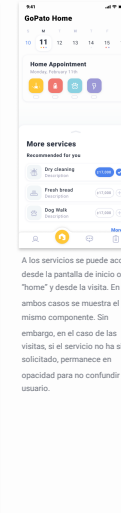
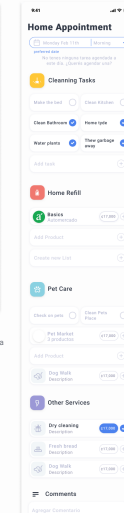


Luego se pueden elegir los paquetes y el costo final aparecerá en el botón azul para continuar la orden.

Receipt

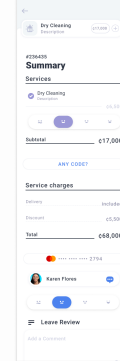


Si la solicitud no requiere de una confirmación d la segunda parte se procede al cobro.

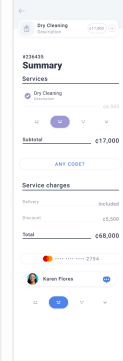


A los servicios se puede acceder desde la pantalla de inicio o "home" y desde la visita. En ambos casos se muestra el mismo componente. Sin embargo, en el caso de las visitas, si el servicio no ha sido solicitado, permanece en opacidad para no confundir al usuario.

Rate



Las órdenes pasadas muestran el resumen del servicio, sus cobros y detalles del pago efectuado y del responsable.

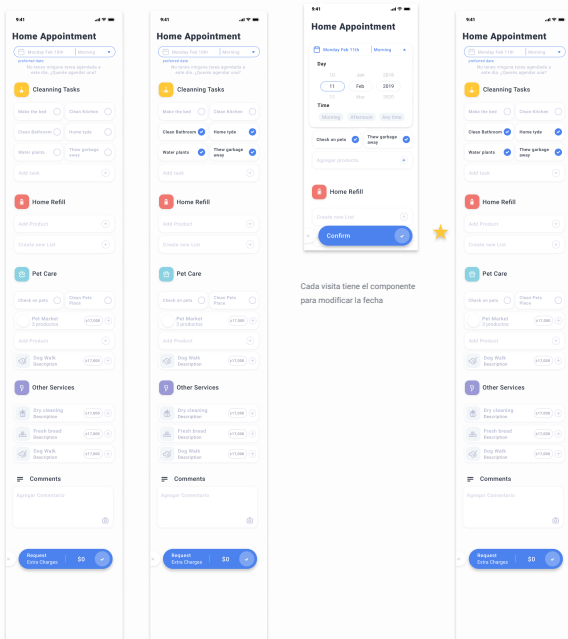


También permite calificar la orden y al proveedor, al igual que dejar un comentario.

Appointment -

La tarjeta de visita va a contener secciones asociadas a los planes afiliados. En este caso el usuario pagó el plan de limpieza, Refill, y mascotas. Además se da la opción de solicitar servicios adicionales

Appointment



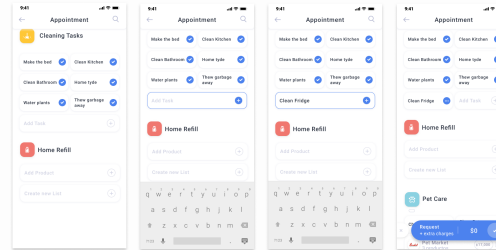
Cada visita tiene el componente para modificar la fecha

Las visitas agendadas sin tareas asignadas se muestran vacías y con opacidad

Al agregar tareas predeterminadas, estas se marcan con un check en azul y se resalta el texto

Si los las tareas se acoplan al plan se puede proceder sin cargos extra.

Add Task

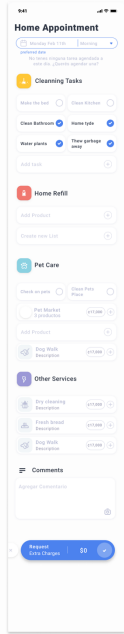


A pesar de que la alimentación de mascotas podía asociarse al refill, se decidió generar un espacio dedicado únicamente a las mascotas ya que sus dueños mostraron tener una gran aprecio por ello

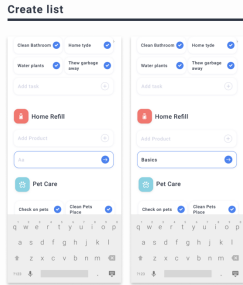
En caso de que el usuario quisiera asignar una tarea específica a su asistente, este componente permite agregarla a la lista.

Esta nueva tarea queda a la espera de una confirmación de parte de proveedor asistente, ya que puede implicar o no cargos extra.

Refill

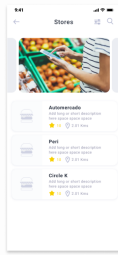


Create list



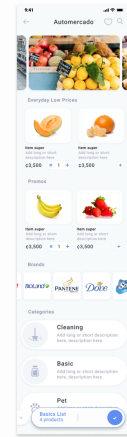
En este caso el componente permite crear una nueva lista de productos y asignarle un nombre.

Store stock



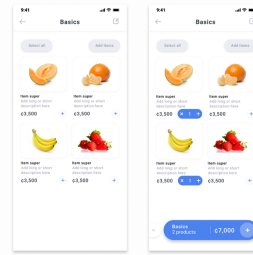
Al avanzar al siguiente paso, se llega a una pantalla donde el usuario debe elegir la tienda de preferencia. Estas tiendas se muestran en la aplicación por proximidad.

Create list



En seguida se pide navegar dentro de la tienda y seleccionar los productos de la lista a los que se puede acceder por el botón inferior

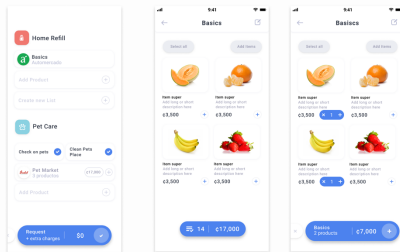
View list



En esta pantalla se visualizan los productos de la lista. También aparecen las opciones de seleccionar todos los productos o agregar más.

En el momento que al producto se le agregan las cantidades con el picker, comienzan a sumar los costos. Si se presiona el botón azul, se agregan a la orden.

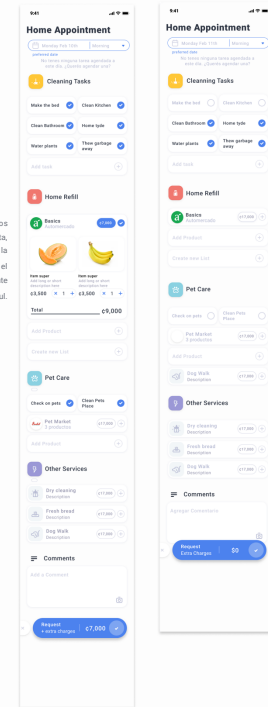
Select products from list



Una vez creada la lista aparece dentro de sección de Refill.

Con un tap se puede acceder a ella y seleccionar los productos y cantidades. También se pueden editar las listas.

Appointment

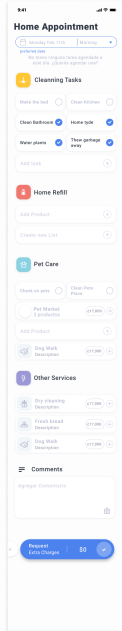


Los productos agregados de la lista, aparecen visibles en la vista junto con el costo correspondiente marcado en azul.

Los productos y la lista completa se pueden deseleccionar. El monto se va a mantener visible pero sin color y con opacidad.

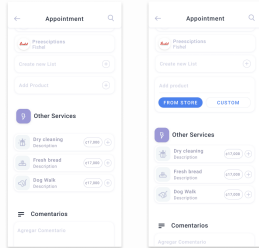
Todo precio marcado en azul va a sumar en el costo final, también azul. Este se muestra siempre en el inferior de la pantalla y es el botón que lleva al siguiente paso.

Refill



Add products from store

Add Product



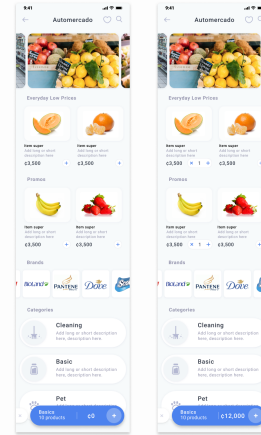
Desde la sección de refill también se pueden agregar productos directamente desde la tienda sin necesidad de crear unan lista

From Store Stock



Se elige la tienda de preferencia

Store



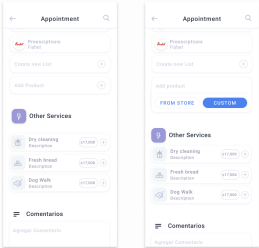
Y se navega dentro de la tienda seleccionando los productos deseados.

Cabe resaltar que para efectos de este proyecto, no se planteó la navegación de la tienda, ya que esta sería una replica de las tiendas que se manejan en la aplicación GoPato Delivery. Lo que sí se plantea es el flujo requerido para agregar listas o productos particulares a la sección de Refill de la visita.

El costo de los productos se suma en el botón inferior azul que dirige al siguiente paso.

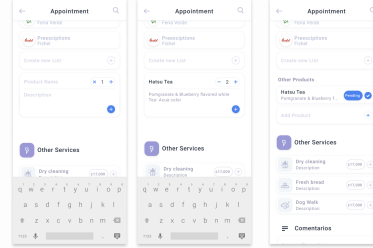
Add Custom product

Add Product



Si se trata de un producto especial se pueden agregar productos personalizados.

Custom

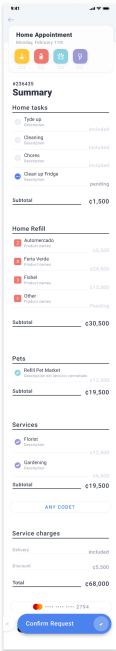


El componente permite agregar un nombre, cantidad y descripción en el que se puede mencionar la tienda dónde se debe buscar.

Como no se tiene conocimiento de su precio y no se tiene certeza de que se va a conseguir el precio queda pendiente por definir.

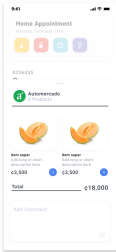
Order-cart

Receipt



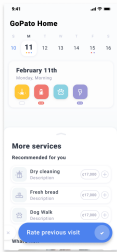
El último paso, antes de confirmar la orden, es consultar los costos finales del pedido.

Orders -Cart



Los costos del refill se van a clasificar por lista/ tienda dando una sumatoria total por cada una. Para consultar el desglose se tocan el concepto e inmediatamente aparece este modal donde se muestran los productos.

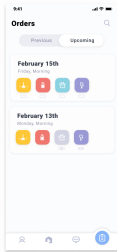
Orders -Cart



Confirmado el pedido se devuelve a la pantalla inicial donde se muestra el calendario, la pre visualización de las visitas, sus tareas y su estado:

- Incompleto
- Pendiente de confirmación
- Denegado
- Aceptado
- En proceso
- terminado

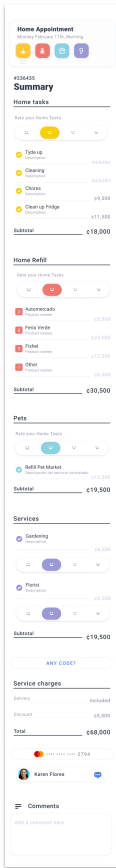
Orders -Cart



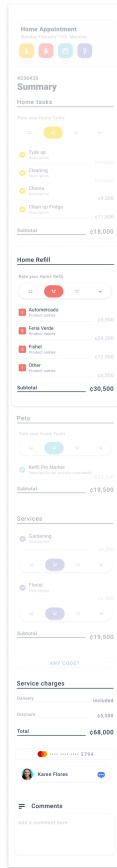
En la pantalla de órdenes se muestran las previas y las agendas. Para pasar de una a otra se puede amarrar el switch o tapear el tab.

Las órdenes previas invitan a calificar el servicio o muestran la calificación otorgada

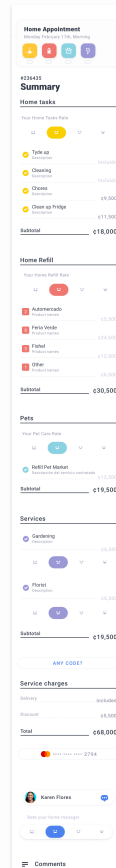
La calificación se realiza por plan, por servicio y a sus responsables.



Cuando se califica un servicio el resto del contenido se muestra con opacidad



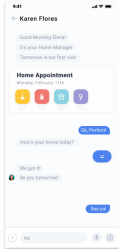
Una vez calificado, el componente deja de ser tapable y se visualiza plano.



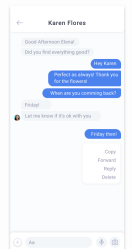
Este componente permite acceder al perfil del responsable del servicio o directamente al chat con el.

Messages

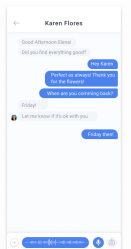
Main Chat



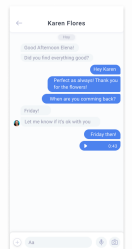
Al completar la tarea: confirmar o re-agendar, aparece el componente de mensajes.



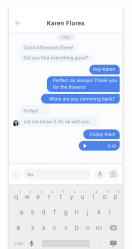
El chat permite copiar, re-enviar, responder y eliminar los mensajes al presionarlo.



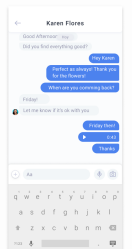
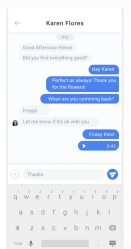
Permite enviar mensajes de voz



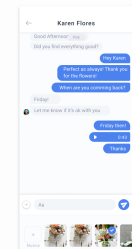
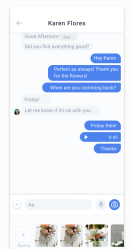
Al seleccionar el espacio de texto, este sabe para dar espacio al teclado.



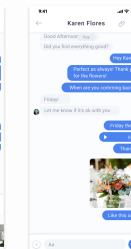
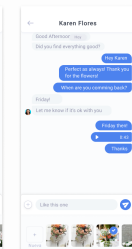
En cuanto se digita el texto el botón de enviar se activa.



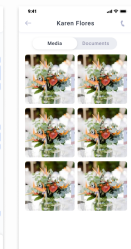
El chat permite acceder a la galería de fotos y seleccionar varias.



Al mismo tiempo se puede escribir textos asociados al grupo de fotos.



Para ingresar a las los detalles del chat se selecciona el nombre de contacto.



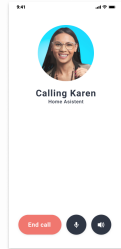
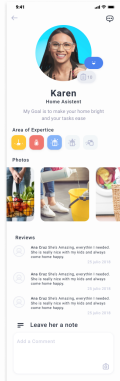
En esta sección se pueden visualizar la totalidad de las fotos enviadas



Y los documentos, links o contactos compartidos

Home Manager Profile

Al seleccionar el nombre del contacto nuevamente se puede ingresar a su perfil donde se muestra su foto de perfil, calificación y cantidad de servicios realizados con GoPato Home. También muestra una pequeña biografía, su área de expertise, reviews, fotos demostrativas, reviews y espacio para dejar comentarios adicionales.



También desde el chat se puede iniciar una llamada telefónica para comunicarse con el contacto

Constancia de defensa pública

Instituto Tecnológico de Costa Rica
Escuela de Diseño Industrial
Proyecto de Graduación – Bachillerato
Tribunal Evaluador

Estudiante: Gloriana Esquivel Truque
Carné: 2014-034993

Proyecto de Graduación defendido ante el presente Tribunal Evaluador como requisito para optar por el Título de Ingeniero en Diseño Industrial con el grado académico de Bachillerato Universitario del Instituto Tecnológico de Costa Rica.

Miembros del Tribunal



MDS. Marcela Cubero Ugalde



Ing. Fabián Porras Jiménez



M.Sc. Leonardo Montero Pizarro

Los miembros de este Tribunal dan fe de que el presente Trabajo de Graduación ha sido aprobado y cumple con las normas establecidas por la Escuela de Diseño Industrial.

3 de junio del 2019, Cartago, Costa Rica

Bibliografía

Hernández-Castro, P. F. (s.f.). Usability Cookbook, Metodología de análisis y diseño de usabilidad

Nielsen, Jacob. "10 Usability Heuristics for User Interface Design" Obtenido de: <https://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Fuller, Joseph B., and Carin-Isabel Knoop. "Hello Alfred: Come Home Happy." Harvard Business School Case 316-154, March 2016. (Febrero 2017.) Obtenido de: <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=52150>

Montgomery, Cynthia A., James Weber, and Elizabeth Anne Watkins. "The On-Demand Economy." Harvard Business School Technical Note 716-405, September 2015. Obtenido de <https://www.hbs.edu/faculty/Pages/item.aspx?num=49738>

Cohen, B., & Kietzmann, J. (2014). Ride On! Mobility Business Models for the Sharing Economy. Organization & Environment, 27, 279-296

Cordero, C. "Tecnología en San José ". El Financiero (Mayo 2019) Obtenido de: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/en-tecnologia-san-jose-es-la-ciudad-91-de-165-en/ZBIKSAZRBH2RKGZCISZKETERY/story/>

Abissi, M.E. "Habitantes de Costa Rica gastan más en servicios y menos en bienes" ". El Financiero (Mayo 2018) Obtenido de: <https://www.elfinancierocr.com/finanzas/habitantes-de-costa-rica-gastan-mas-en-servicios-y/Z2700Q3IFNG3ROUJUKRUAWL NN4/story/>

Herramientas utilizadas

Principle (Prototipo)

Figma (Diseño)

Optimal Sort (Herramientas UX)

Voodoo Presentation (Plantilla)

GoPato Home

