

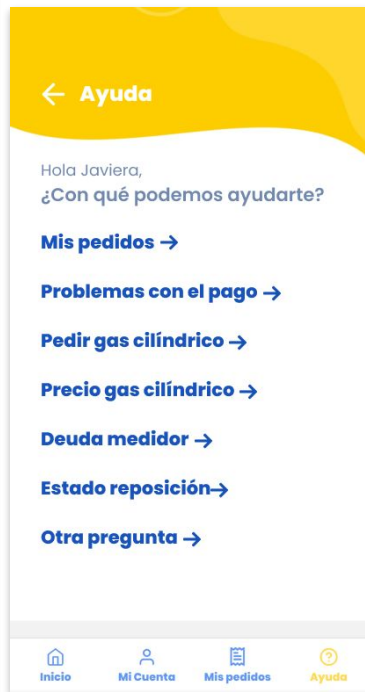
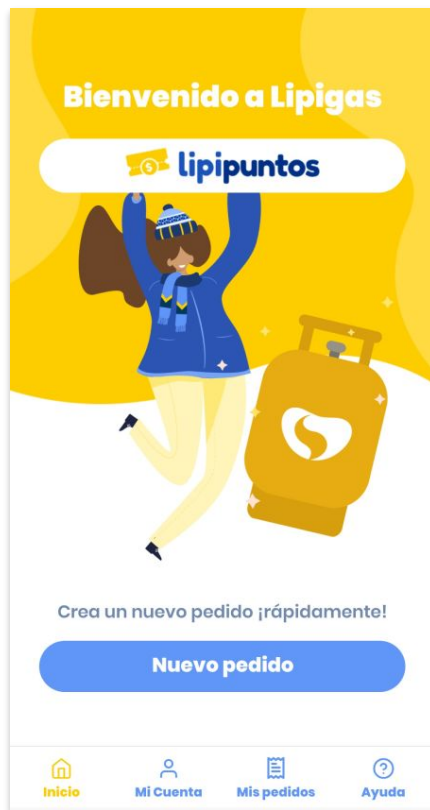


# Desafío

UX / UI - Josué Cañizalez

# Desafío Lipigas

Pensado primero en el usuario y en la necesidad de tener un canal de comunicación interno dentro de **Lipiapp** se propone el siguiente UX donde el usuario podrá tener información y contacto directo con los agentes de atención al cliente y poder aclarar distintas dudas de su pedido.



# Proceso creativo

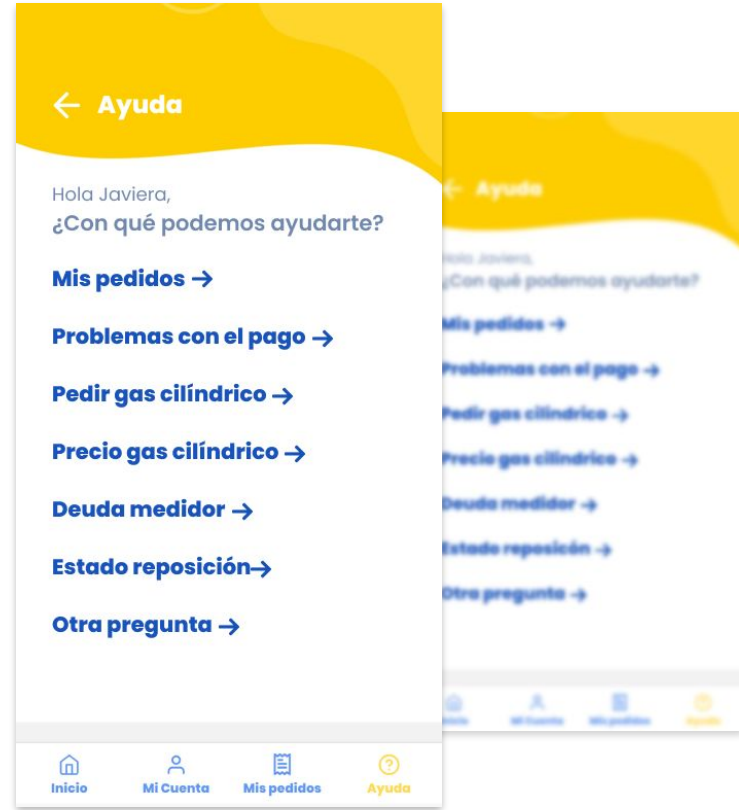
Antes de comenzar a diseñar esta propuesta UX se usó como metodología ágil “**Design Thinking**” y así tener más información para poder tener un flujo más acertado y funcional para el usuario.

1. **Empatizar:** Instale la aplicación y replique los distintos escenarios que se le podían presentar al cliente.
2. **Definir:** Se hizo análisis de distintas plataformas para comprender el modelo actual en el mercado.
3. **Idear:** Se procesó la información obtenida y se definió un flujo.
4. **Prototipar:** Se creó un prototipo final tomando lo mejor basado en al necesidad del usuario.
5. **Probar:** Usted será participe de este test.

# Sección de ayuda

Se propone una sección dentro de lipiapp con las consultas frecuentes de los clientes para disminuir los llamados al call center y mantener estas consultas dentro de la **Lipiapp**.

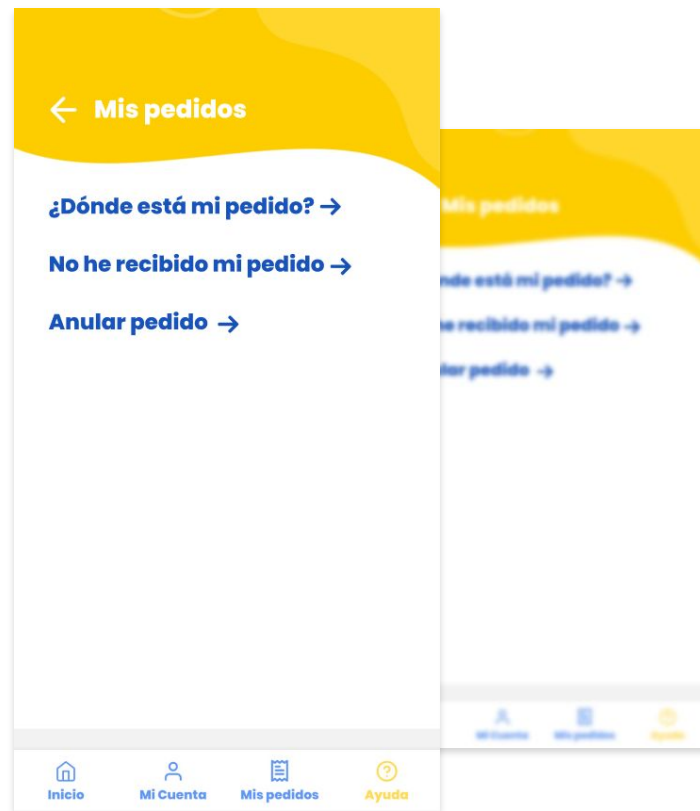
- Saludo personalizado
- Temas por jerarquía de solicitud



# Mis pedidos

Se centralizan todos los temas relacionados con pedidos en esta pantalla:

- ¿Dónde está mi pedido?
- No he recibido mi pedido
- Anular pedido



# ¿Dónde está mi pedido?

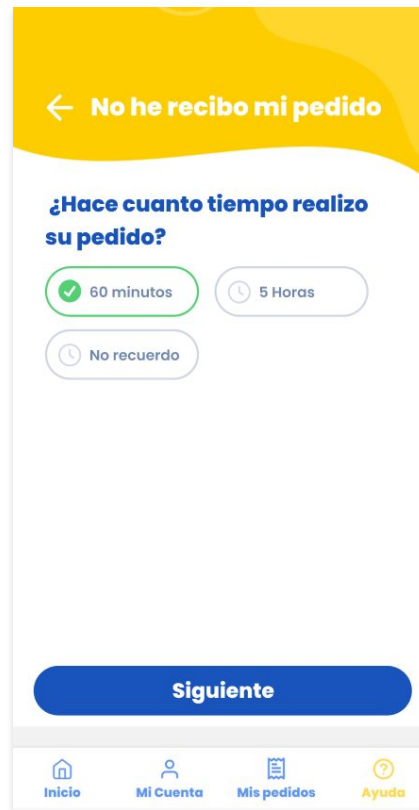
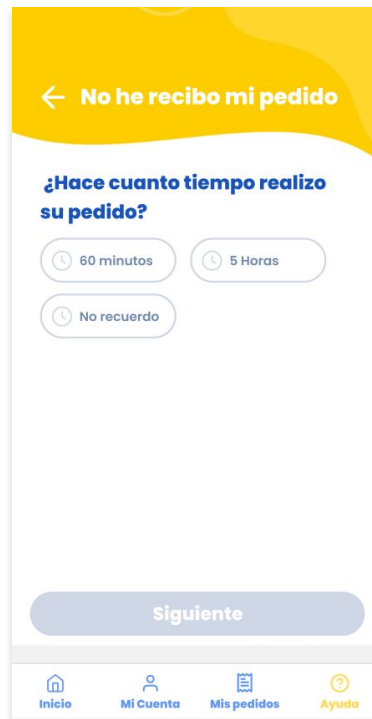
El cliente podrá ver la información relacionada con su pedido solo ingresando el número de teléfono vinculado con el pedido.



# No he recibido mi pedido

El cliente tendrá 3 opciones a elegir y así saber internamente que tan grave es el tiempo de demora que presenta y darle la mejor opción de respuesta a su solicitud.

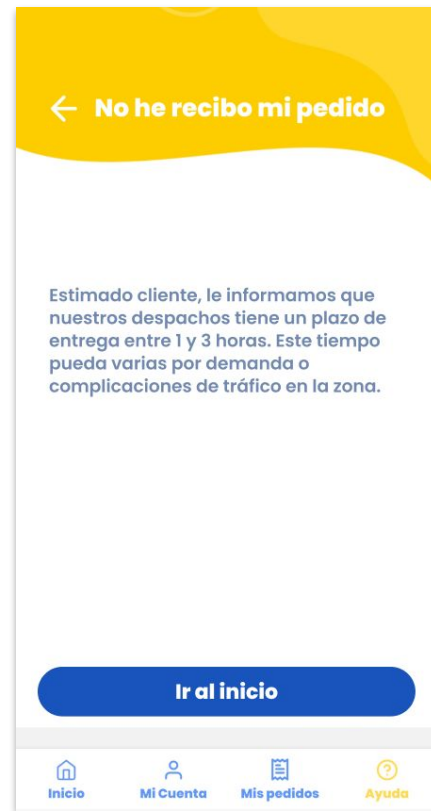
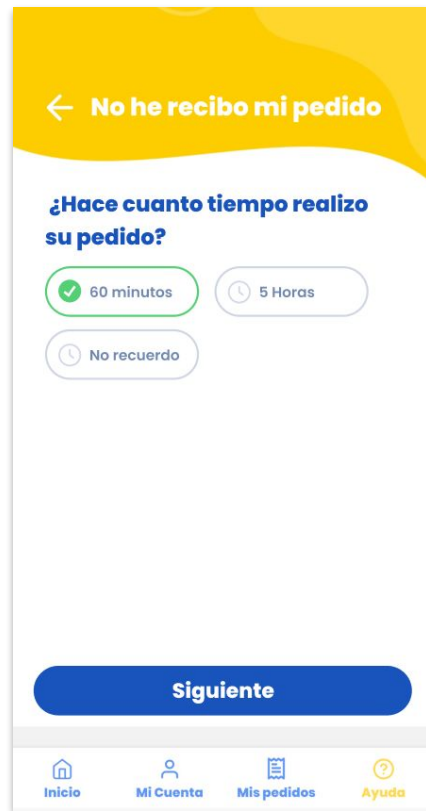
- 60 minutos
- 5 horas
- No recuerdo



# 60 minutos prioridad baja

El cliente al seleccionar esta opción y presionar el botón siguiente se le informará que aún se encuentra en el plazo preestablecido para su entrega.

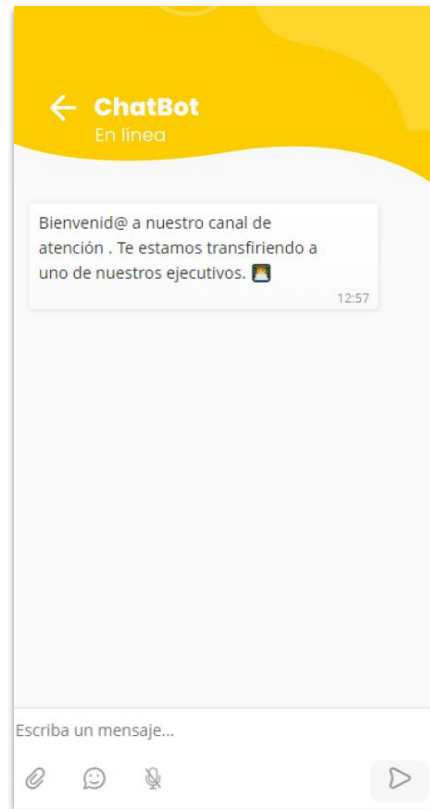
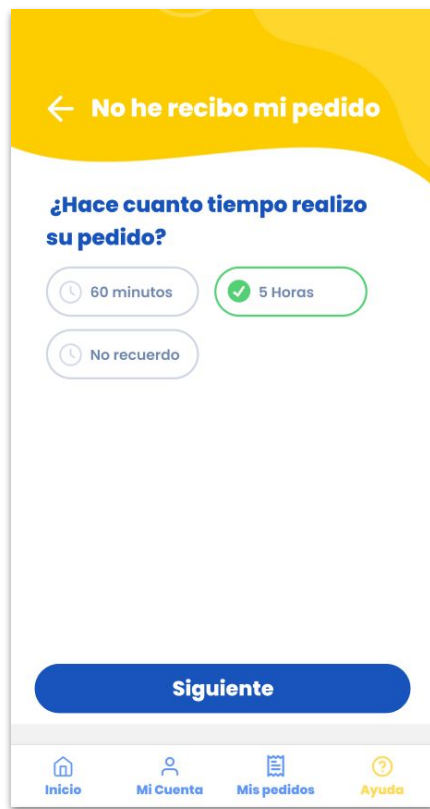
Los tiempos agregados en el texto son de muestra.



# 5 horas prioridad alta

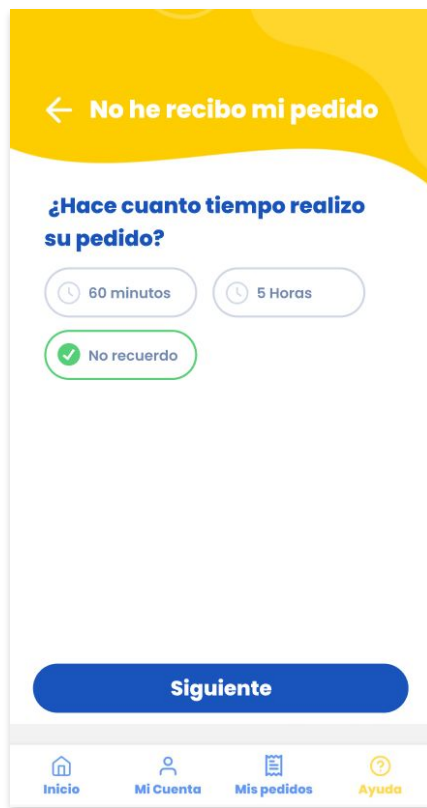
El cliente al seleccionar esta opción y presionar el botón siguiente se mostrará el chat de ayuda donde un agente atenderá su solicitud y verificará el motivo de la demora para comunicarle al cliente la razón y ofrecerle una solución.

Este ejemplo es basado en la integración de **Lipiapp** con **Chattigo**.



# No recuerdo - orientación

El cliente al seleccionar esta opción y presionar el botón siguiente se mostrar la pantalla “¿Dónde está mi pedido?” donde deberá pasar por el proceso de verificación con el número de teléfono vinculado al pedido para ver su estatus.



← No he recibido mi pedido

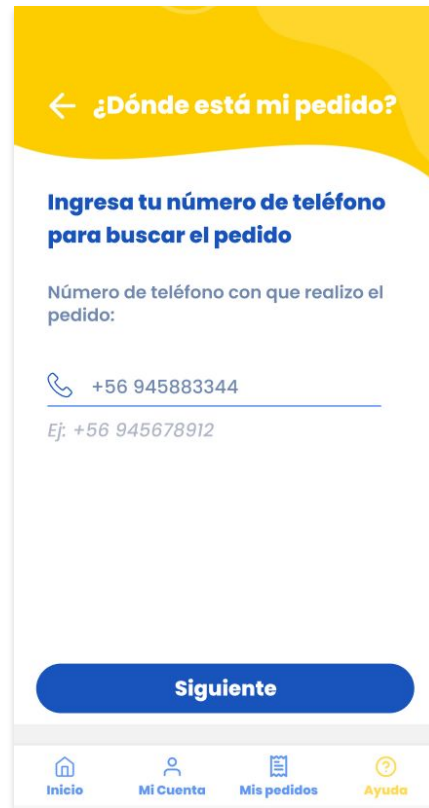
¿Hace cuanto tiempo realizo su pedido?

60 minutos 5 Horas

No recuerdo

**Siguiente**

Inicio Mi Cuenta Mis pedidos Ayuda



← ¿Dónde está mi pedido?

**Ingresar tu número de teléfono para buscar el pedido**

Número de teléfono con que realizo el pedido:

+56 945883344

Ej: +56 945678912

**Siguiente**

Inicio Mi Cuenta Mis pedidos Ayuda

# Historial de pedido

Para mantener informado al cliente de los tiempos de entrega en el estatus

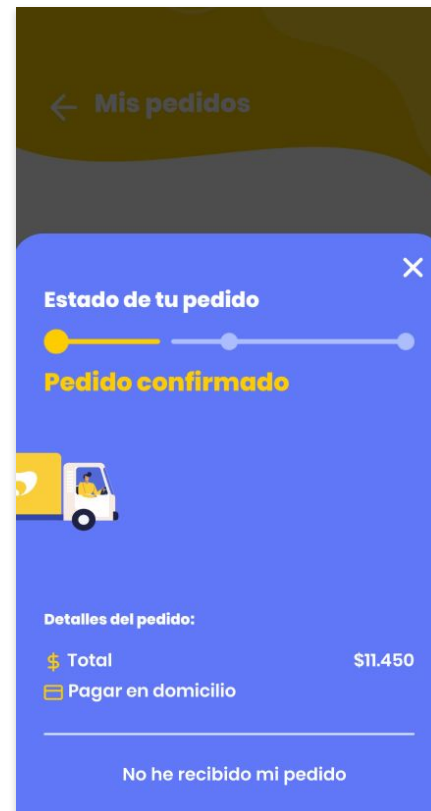
- **Por confirmar** se mantiene la hora del pedido.
- **Pedido confirmado** se sustituye la hora del pedido por el rango de tiempo de entrega.

El rango de tiempo se debe actualizar si el embajador no a confirmado la entrega luego de haber superado 5 minutos del tiempo límite sumando 45 min más al rango de tiempo de entrega.



# Historial de pedido

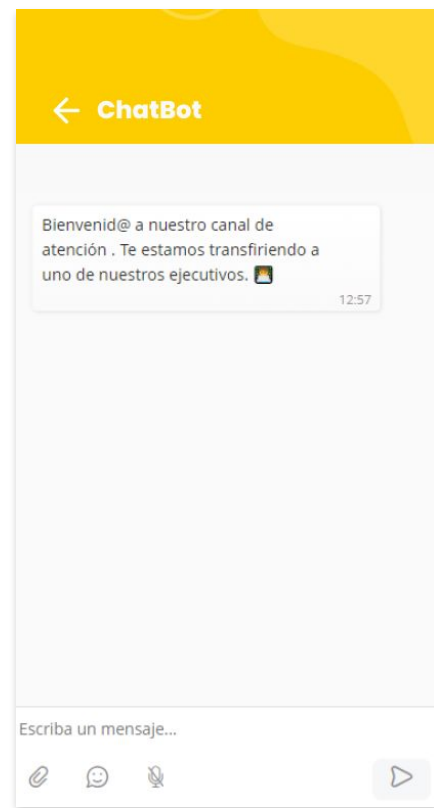
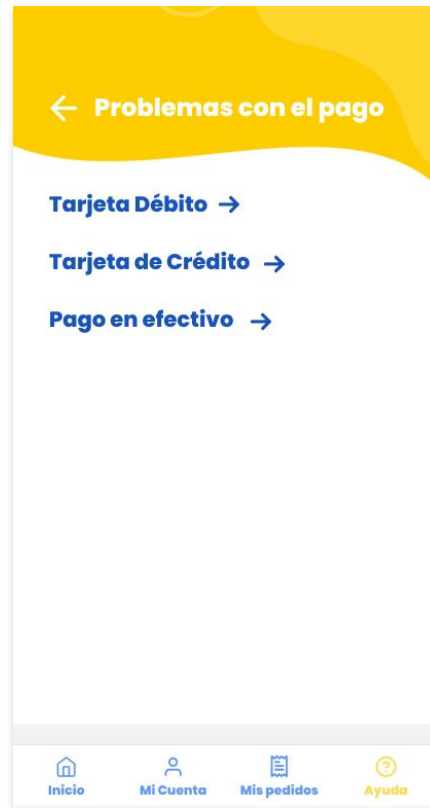
Al haber pasado 5 hora entre reajuste de rango de tiempo de entrega, se sustituye “anular pedido” por “No he recibido mi pedido” al presionar esta opción se llevará a la pantalla “No he recibido mi pedido” donde podrá saber el motivo del retraso en la entrega.



# Problemas con el pago

El cliente podrá seleccionar el tipo de medio de pago con el que está presentando problemas para posterior a esto recibir una atención personalizada con un agente online.

- Tarjeta Débito
- Tarjeta de Crédito
- Pago en efectivo

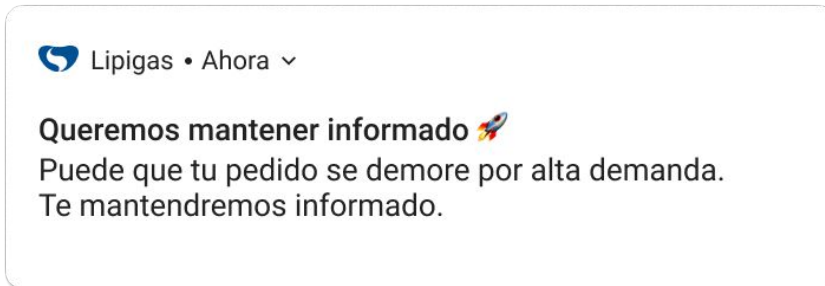


# Control de ansiedad

Los reclamos en cualquier app son más frecuentes cuando se sienten desinformado. Por ello es importante usar todos los recursos digitales disponibles para mantener informado al cliente de su pedido a todo momento.

Como lo son:

- Notificaciones push
- SMS
- Email





2021

# Gracias

UX / UI - Josué Cañizalez