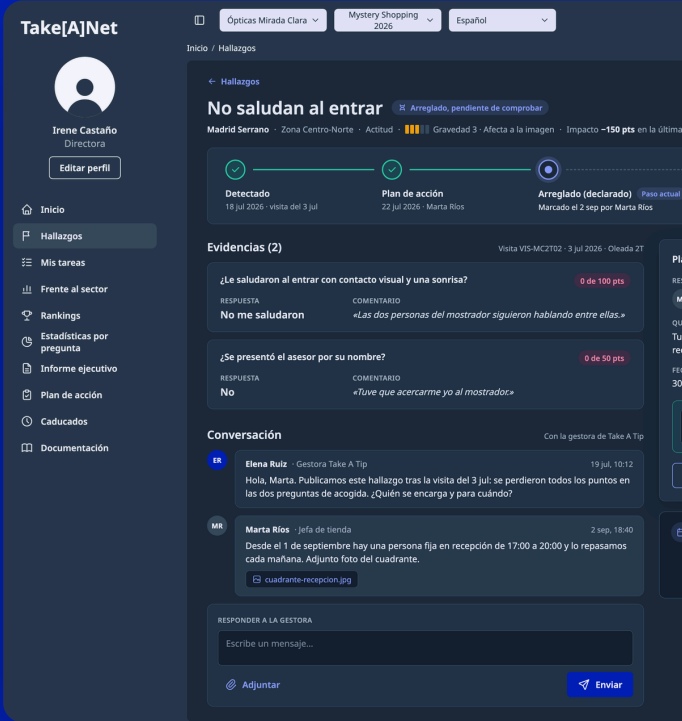


Take AI Funcionalidad propuesta

Hallazgos

De once fallos sueltos por visita a uno o dos problemas claros por tienda, con responsable, plazo y una visita que comprueba si de verdad se arregló.



— Cómo leer este documento

Este documento explica **una sola funcionalidad** de Take AI de principio a fin. Todos los documentos de la serie siguen el mismo orden, para que se puedan comparar y revisar con el mismo método. No hace falta leerlo entero de una vez: las secciones 1 y 2 dan la idea; la 5 y la 6 enseñan cómo se usa; la 9 recoge lo que necesitamos que reviséis.

1	En una página	Qué es, para quién y qué cambia
2	Por qué	El problema de hoy y lo que aporta
3	Quién participa	Roles y qué hace cada uno
4	Cómo vive un hallazgo	Conceptos, estados, gravedad e impacto
5	El recorrido completo	Diagrama y pasos, de la visita a la comprobación
6	Pantallas clave	Siete pantallas anotadas
7	Casos especiales	Disputas, reaperturas, plazos, red y alta manual
8	Reglas que siempre se cumplen	Lo que el diseño garantiza
9	Para revisar	Preguntas abiertas y lista de comprobación
A	Anexo · Todas las pantallas del diseño	Dónde encontrar cada una en el canvas

Convenciones

1

Llamadas numeradas

Cada número naranja sobre una pantalla se explica justo debajo, con el mismo número.

En curso

Verificado

Reabierto

Textos de la interfaz

Lo que aparece «entre comillas» o en pastilla es el texto exacto que verá cada persona.

♦ Take AI

Datos de ejemplo

Tiendas, personas y cifras de las pantallas son ficticias («Ópticas Mirada Clara»). Sirven para ver el diseño, no son resultados.

Un **hallazgo** es un problema concreto de una tienda que Take AI detecta juntando los fallos de una visita que en realidad son lo mismo. Por ejemplo, “*No saludan al entrar · Madrid Serrano*” agrupa dos preguntas suspendidas sobre la acogida. Cada hallazgo lleva su causa, su gravedad, las respuestas del shopper como evidencia y los puntos que se recuperarían al arreglarlo.



Qué hace

Convierte los fallos de cada visita corregida en **uno a tres problemas** priorizados por impacto, en lugar de una lista larga de preguntas suspendidas.



Para quién

La **gestora** de Take A Tip los valida; **dirección y jefes de zona** del cliente los reparten; el **jefe de tienda** los arregla desde el móvil.



Qué cambia

El cliente entra porque **tiene algo que hacer**, no solo a mirar un ranking. Y un problema solo cuenta como resuelto cuando **la visita siguiente lo comprueba**.

La métrica que lo mide todo

72 %

Ejemplo de pantalla: «De 25 problemas comprobados, 18 estaban arreglados».

Tasa de resolución verificada

Porcentaje de problemas que un mystery shopper, en la oleada siguiente, comprueba que están arreglados. No cuenta lo que el cliente dice haber hecho, sino lo que la visita confirma. Es la cifra que el cliente ve primero y la que mide si Take AI aporta valor.

Lo que ya sabemos con datos reales

Prueba sobre el histórico de un cliente real de Take A Tip: 65 tiendas, 4 oleadas y 258 visitas corregidas.

≈ 11

fallos por visita: lo que hoy recibe el cliente, pregunta a pregunta

0,6–1,1

hallazgos por visita después de agruparlos

83–90 %

de los fallos graves quedan cubiertos por algún hallazgo

1–3

propuestas por visita: el objetivo de diseño de la cola

En una frase

Take AI propone, la gestora decide qué ve el cliente, el cliente reparte y arregla, y la siguiente visita dice si funcionó.

Hoy el resultado de una visita llega al cliente como una nota y una lista de preguntas. Es información, pero no dice qué hacer, quién lo hace ni si después se hizo. Los hallazgos convierten esa información en trabajo con dueño y con comprobación.

HOY

Ruido

Unos 11 fallos por visita, muchos repetidos o del mismo origen. Nadie sabe por dónde empezar.

Sin dueño

El informe llega a dirección y se queda ahí. Las tiendas no saben qué se espera de ellas.

Sin comprobación

Si alguien dice «ya está arreglado», no hay forma de saber si es cierto hasta que alguien lo mira a mano.

Visión de ranking

El cliente entra a mirar en qué puesto está cada tienda.

Trabajo manual de la gestora

Detectar patrones entre tiendas y oleadas depende de la memoria y del tiempo de cada gestora.

CON HALLAZGOS

Uno a tres problemas claros

Take AI junta los fallos que son lo mismo y los ordena por los puntos que se recuperarían.

Responsable, plan y fecha

Cada problema se asigna a una persona con un plan de acción y una fecha límite, con avisos si vence.

Verificado por la visita

La oleada siguiente lo comprueba sin que el shopper lo sepa. Si vuelve a fallar, se reabre y se avisa.

Visión de acción

El cliente entra porque tiene tareas pendientes, y ve qué zonas resuelven y cuáles no.

Cola propuesta

Take AI deja la cola preparada, marca lo que reaparece y lo que pasa en varias tiendas a la vez. La gestora revisa y decide.

Qué gana cada parte

TAKE A TIP

Un servicio que va más allá del informe: acompaña al cliente hasta el arreglo y lo demuestra con la tasa verificada.

CLIENTE

Sabe qué hacer, quién lo hace y si funcionó. Puede discrepar de un hallazgo y recibir respuesta.

TIENDA

Recibe pocas tareas, concretas, con la frase del shopper y una fecha. Las cierra desde el móvil.

Seis actores, cada uno con un papel acotado. La gestora de Take A Tip es siempre el filtro entre lo que propone Take AI y lo que ve el cliente.



Take AI

Agrupar los fallos de cada visita corregida en hallazgos propuestos, les pone causa y gravedad, detecta los que reaparecen y los que ocurren en varias tiendas. **Propone; nunca publica ni cierra nada por su cuenta.**

Trabaja en segundo plano



Gestora de Take A Tip

Revisa la cola de propuestas, corrige, fusiona, separa o descarta. Decide qué se publica al cliente y qué queda solo para uso interno. Puede crear hallazgos a mano. Resuelve las disputas del cliente.

Escritorio · tema claro

Pantallas A1–A4



Dirección del cliente

Ve la red de un vistazo: tasa verificada, qué requiere atención, dónde se pierden los puntos y qué zonas resuelven. Asigna responsables y descarga el informe trimestral.

Escritorio y móvil · tema oscuro

B1, B3, B4



Jefe de zona

Lo mismo que dirección, pero solo con sus tiendas. Recibe un aviso cuando un plan de su zona vence.

Escritorio y móvil

B1, B3, B4, B6



Jefe de tienda

Ve sus tareas con la frase del shopper, el plan y la fecha. Marca lo que ha arreglado, con una nota y una foto opcional, y ve si la visita lo confirmó.

Sobre todo móvil

B5



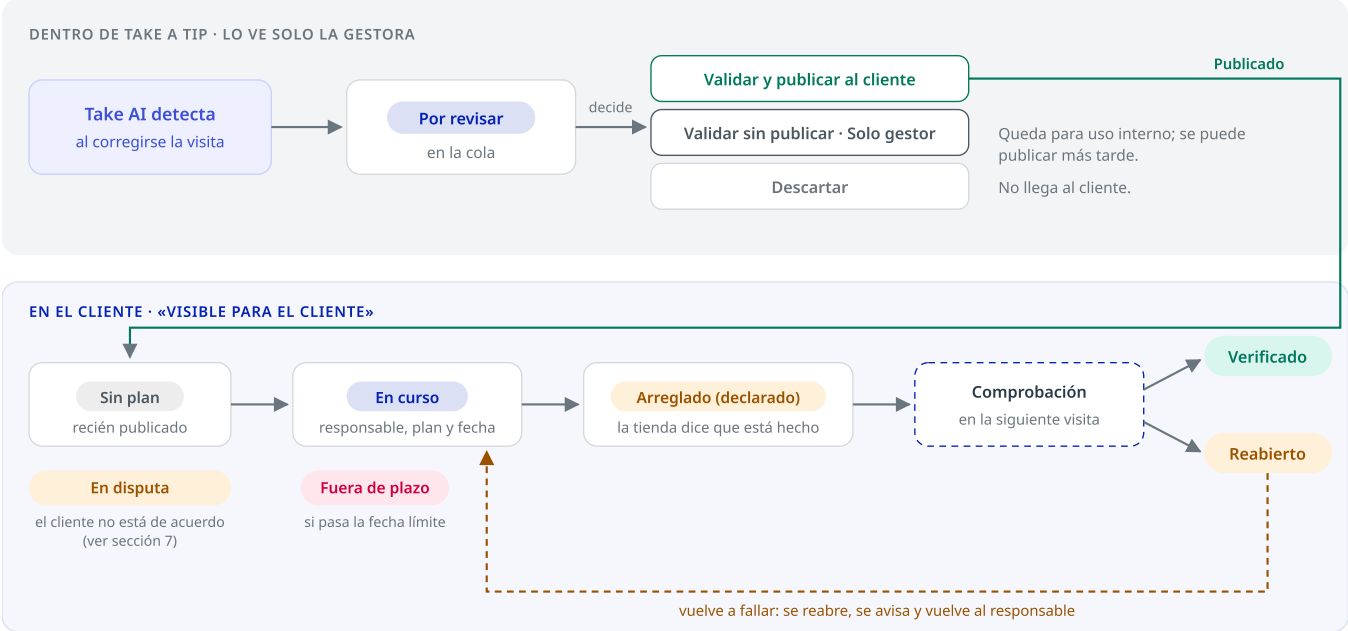
Mystery shopper

No sabe nada de los hallazgos. Hace su visita como siempre. Sus respuestas son las que confirman o reabren cada problema, y por eso la visita sigue siendo independiente.

Sin cambios en su trabajo

4 Cómo vive un hallazgo

Un hallazgo pasa por dos tramos: primero dentro de Take A Tip, donde la gestora decide si sale; después en el cliente, donde se reparte, se arregla y se comprueba.



Ciclo de vida de un hallazgo. Los colores son los del producto: azul en marcha, verde resuelto, naranja atención, rojo vencido, gris interno. El color nunca va solo: siempre lleva texto.

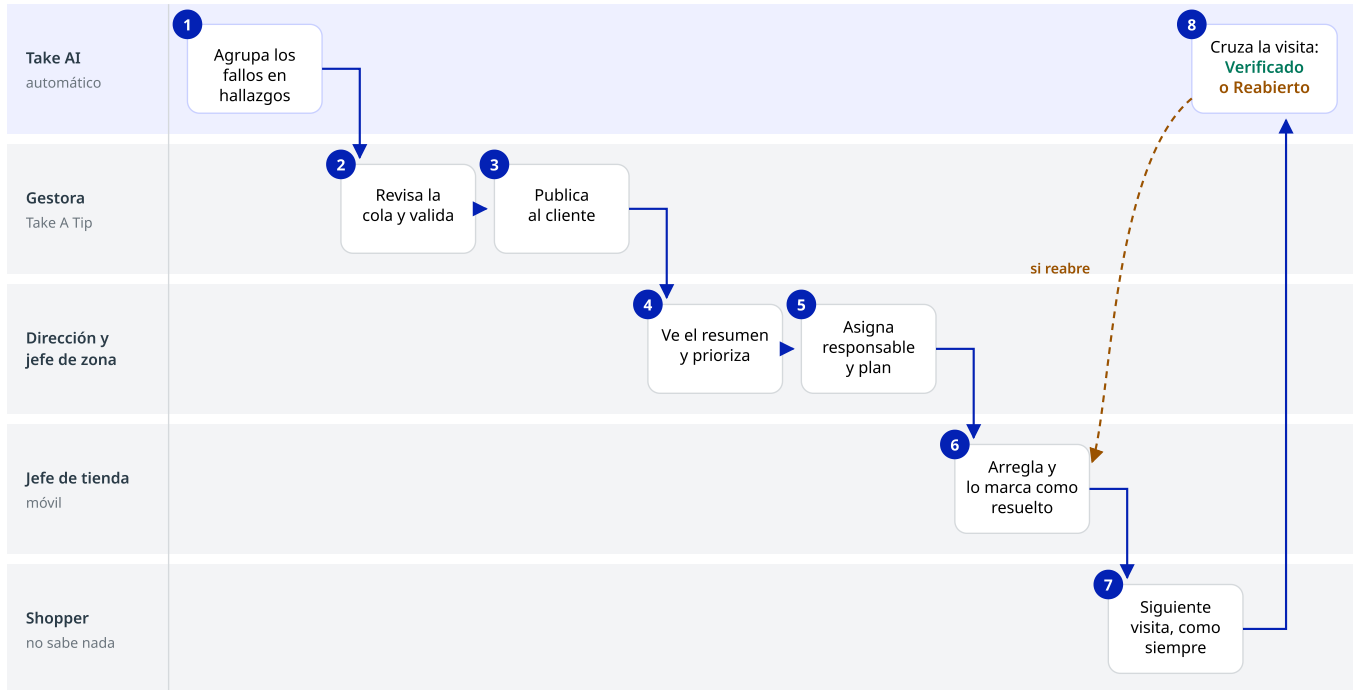
Gravedad



Conceptos

TÉRMINO	QUÉ SIGNIFICA
Fallo	Una pregunta de la visita en la que se perdieron puntos. Es la materia prima; el cliente no los ve sueltos.
Hallazgo	Uno o varios fallos de la misma tienda que son el mismo problema. Tiene título, causa, gravedad, evidencias e impacto.
Hallazgo de red	El mismo problema en cuatro tiendas o más. Se gestiona como una acción común con progreso por tienda: <i>"2 de 5 tiendas arregladas"</i> .
Causa	De qué tipo es el problema: Actitud, Proceso, Instalaciones, Producto, Espera u Otro. Sirve para ver dónde se pierden los puntos.
Evidencia	La pregunta, la respuesta y el comentario literal del shopper que sostienen el hallazgo. Nunca se muestran datos del shopper.
Impacto	Puntos perdidos por este problema en la última visita de la tienda: lo que se recuperaría si se arregla. Ordena la cola y la lista.
Reaparece	El hallazgo ya falló en oleadas anteriores. Se calcula con el histórico, no lo decide Take AI.
Plan de acción	Responsable, qué se hará y fecha límite de un hallazgo. No confundir con el «Plan de acción» por visita que ya existe hoy (ver sección 9).
Tasa de resolución verificada	De los problemas comprobados en la oleada siguiente, cuántos estaban arreglados.

Así viaja un problema desde la visita en la que aparece hasta la visita que comprueba que se arregló. Cada carril es una persona; cada número es un paso y remite a la pantalla que lo muestra.



El shopper no recibe ninguna instrucción: la comprobación sale de responder el mismo cuestionario de siempre. Si el problema vuelve a fallar, el hallazgo se reabre y vuelve al jefe de tienda con aviso.

Paso a paso

- 1** TAKE AI
Detecta y propone
 Al corregirse una visita, Take AI junta los fallos que son el mismo problema, propone causa y gravedad, marca si "Reaparece" y si pasa en varias tiendas.
A1 · Cola
pantalla 6.1
- 2** GESTORA
Revisa la cola
 Empieza por "Destacados" (gravedad alta, reaparecen o mucho impacto).
 Abre la ficha, corrige el título, separa o fusiona evidencias si hace falta.
A1 · A2
pantallas 6.1 y 6.2
- 3** GESTORA
Decide qué ve el cliente
 "Validar y publicar al cliente", "Validar sin publicar" o "Descartar". Validar no obliga a publicar.
A2 · Ficha
pantalla 6.2

4	DIRECCIÓN Y JEFE DE ZONA	B1 · Resumen
	Ve el resumen y prioriza	pantalla 6.3
	Tasa verificada, <i>"Requiere tu atención"</i> , dónde se pierden los puntos y cómo resuelve cada zona. Recibe avisos.	
5	DIRECCIÓN Y JEFE DE ZONA	B3 · B4
	Asigna responsable y plan	pantallas 6.4 y 6.5
	Desde la lista o la ficha: quién se encarga, qué se hará y antes de qué fecha. Puede abrir una disputa si no está de acuerdo.	
6	JEFE DE TIENDA	B5 · Mis tareas
	Arregla y lo marca como resuelto	pantalla 6.6
	En <i>"Mis tareas"</i> pulsa <i>"Marcar como resuelto"</i> , cuenta qué ha cambiado y, si quiere, añade una foto. Pasa a <i>"Esperando comprobación"</i> .	
7	SHOPPER	Sin pantalla nueva
	Hace la siguiente visita	
	Responde el cuestionario de siempre. No sabe qué hallazgos hay abiertos en esa tienda.	
8	TAKE AI	B4 · B6
	Verifica o reabre	pantallas 6.5 y 7
	Si las preguntas del hallazgo ya no fallan: <i>"Verificado"</i> . Si vuelven a fallar: <i>"Reabierto"</i> , con aviso al responsable y, si se repite, a dirección.	

Hemos elegido las siete pantallas que mejor cuentan la funcionalidad. El resto (versiones móviles, componentes, avisos) está en el anexo y en el canvas de diseño. Las de la gestora usan el tema claro de TakeANet; las del cliente, el tema oscuro.

GESTORA · TAKE A TIP

1. **6.1** Cola de hallazgos
2. **6.2** Ficha del hallazgo
3. **6.7** Disputas

CLIENTE

1. **6.3** Resumen de dirección
2. **6.4** Lista de hallazgos
3. **6.5** Ficha del hallazgo
4. **6.6** Mis tareas en el móvil

Qué mirar en cada pantalla

Cada página dice para qué sirve la pantalla y numera lo importante. Al revisar, preguntaos: ¿se entiende sin explicación?, ¿falta algo que hoy usáis?, ¿sobra algo?

Donde empieza todo. Take AI deja preparados los hallazgos de las visitas corregidas y la gestora decide, uno a uno o en bloque, cuáles valen. Nada de esto lo ve el cliente todavía.

Take[A]Net Inicio / Hallazgos

No tienes tareas disponibles

Hallazgos Ópticas Mirada Clara · MS 2026 Oleada 3T.2

Lo que Take AI ha agrupado de las visitas corregidas. Valida lo que quieras que vea el cliente.

1 7 Por revisar (Propuestos por Take AI, sin validar)

12 Publicados (Ya visibles para el cliente)

4 Persisten de oleadas anteriores (Siguen fallando en la oleada 3T)

1 De red (Mismo problema en 4 tiendas o más)

2 En disputa (El cliente no está de acuerdo)

Buscar tienda, zona o texto Filtros Gravedad ≥ 2 Visibilidad: Solo gestor Limpiar filtros Ordenar: Impacto

2 Destacados · gravedad alta, reaparecen o mucho impacto (3)

- 4** No proponen producto complementario (líquido, funda) Red · 5 tiendas · 2 zonas Proceso 3 · Imagen -500 pts en la última visita 5 preguntas + Take AI Solo gestor **5** Validar
- 3** No saludan al entrar Madrid Serrano · Zona Centro-Norte Actitud 3 · Imagen -150 pts en la última visita 2 preguntas + Take AI Reaparece Solo gestor Validar
- No ofrecen prueba de graduación Valencia Colón · Zona Sur-Levante Proceso 4 · Venta -150 pts en la última visita 3 preguntas + Take AI Solo gestor Validar

Resto (4)

- Espera de más de 10 min sin atención Sevilla Nervión · Zona Sur-Levante Espera 4 · Venta -80 pts en la última visita 2 preguntas + Take AI Solo gestor Validar
- Tono seco al preguntar por precios Bilbao Gran Vía · Zona Centro-Norte Actitud 3 · Imagen -60 pts en la última visita 1 pregunta Manual Solo gestor Validar
- No explican la garantía Málaga Larios · Zona Sur-Levante Proceso 2 · Molestia -50 pts en la última visita 1 pregunta + Take AI Solo gestor Validar
- Probador de gafas de sol sucio y desordenado Madrid Goya · Zona Centro-Norte Instalaciones 2 · Molestia -40 pts en la última visita 1 pregunta + Take AI Solo gestor Validar

Mostrando 7 de 7

7 Impacto = puntos perdidos por este problema en la última visita de cada tienda; lo que recuperaría si lo arregla.

Ayuda

- 1 Contadores que filtran.** «Por revisar», «Publicados», «Persisten de oleadas anteriores», «De red» y «En disputa». Pulsar uno filtra la lista.
- 2 Destacados primero.** Gravedad alta, problemas que reaparecen o mucho impacto. El resto, debajo, ordenado por impacto.
- 3 Señales calculadas.** «Reaparece» sale del histórico de oleadas; «Take AI» o «Manual» dice quién lo propuso.
- 4 «Solo gestor».** Mientras no se publique, el hallazgo es interno. Siempre se ve con su etiqueta.
- 5 Validar.** Acción rápida desde la fila; la flecha abre la ficha completa (6.2). Se pueden seleccionar varios a la vez.
- 6 Disputas y alta manual.** Acceso a las disputas pendientes (6.7) y a «Crear hallazgo» para lo que Take AI no ha agrupado (sección 7).
- 7 Qué es el impacto.** Siempre explicado al pie: puntos perdidos en la última visita de cada tienda, lo que recuperaría si lo arregla.

Todo lo necesario para decidir sin salir de la cola: qué pasa, en qué se basa y si ya había pasado antes. Aquí se decide si el cliente lo verá.

Take[A]Net Inicio / Hallazgos

Hallazgos

Lo que Take AI ha agrupado de las visitas corregidas. Valida lo que quieras que veas.

7 Por revisar Propuestos por Take AI, sin validar

12 Publicados Ya visibles para el cliente

4 Persisten de anteriores Siguen fallando en la 3T

Buscar tienda, zona o texto Filtros

Seleccionar todos

Destacados · gravedad alta, reaparecen o mucho impacto (3)

☐ No proponen producto complementario (líquido, funda) Red · 5 tiendas · 2 zonas Proceso 3 · Imagen -500 pts en la última visita 5 preguntas

☒ **No saludan al entrar** Madrid Serrano · Zona Centro-Norte Actitud 3 · Imagen -150 pts en la última visita 2 preguntas

☐ No ofrecen prueba de graduación Valencia Colón · Zona Sur-Levante Proceso 4 · Venta -150 pts en la última visita 3 preguntas

Resto (4)

☐ Espera de más de 10 min sin atención Sevilla Nervión · Zona Sur-Levante Espera 4 · Venta -80 pts en la última visita 2 preguntas

☐ Tono seco al preguntar por precios Bilbao Gran Vía · Zona Centro-Norte Actitud 3 · Imagen -60 pts en la última visita 1 pregunta

☐ No explican la garantía Málaga Larios · Zona Sur-Levante Proceso 2 · Molestia -50 pts en la última visita 1 pregunta

☐ Probador de gafas de sol sucio y desordenado Madrid Goya · Zona Centro-Norte Instalaciones 2 · Molestia -40 pts en la última visita 1 pregunta

Mostrando 7 de 7

Impacto = puntos perdidos por este problema en la última visita de cada tienda: lo que recuperas

Madrid Serrano · Zona Centro-Norte · Oleada 3T 2026 · Visita VIS-MC3T02

No saludan al entrar

Por revisar Actitud 3 · Afecta a la imagen Solo gestor

Propuesto por Take AI

1 **2** **3** **4** **5** **6** **7**

Qué pasa

En las dos últimas oleadas el personal no saludó al entrar. En la última visita se perdieron los 150 pts de las 2 preguntas afectadas.

Impacto: -150 pts en la última visita

Validar y publicar al cliente Validar sin publicar Descartar

Evidencias (2)

Selecciona evidencias para separarlas en otro hallazgo

Asignar a un gestor Fusionar con otro hallazgo Verificar a mano

¿Le saludaron al entrar con contacto visual?

Respuesta: No me saludaron

«Las dos personas del mostrador siguieron hablando entre ellas.»

VIS-MC3T02 · 12 sep 2026 · 0 de 100 pts

¿Se presentó el asesor por su nombre?

Respuesta: No

«Tuve que acercarme yo al mostrador.»

VIS-MC3T02 · 12 sep 2026 · 0 de 50 pts

Historia por oleada

1T 2026 Sin fallo

2T 2026 Falló · 1 pregunta

3T 2026 Falló · 2 preguntas

Reaparece

Lo que funcionó en otras tiendas (1)

Madrid Goya lo resolvió con un turno de recepción en hora punta

Conversación con el cliente (0)

Sin mensajes. El cliente podrá escribir cuando lo publiques.

- 1** **Quién lo propone.** «Propuesto por Take AI», con estado, causa, gravedad y visibilidad a la vista. El título se puede editar.
- 2** **«Qué pasa».** Resumen en lenguaje llano y el impacto en puntos. Sin porcentajes de confianza ni jerga.
- 3** **Tres decisiones.** «Validar y publicar al cliente», «Validar sin publicar» o «Descartar». Una sola acción principal.
- 4** **Más acciones.** «Asignar a un gestor», «Fusionar con otro hallazgo» y «Verificar a mano».
- 5** **Evidencias.** Pregunta, respuesta, comentario literal del shopper y puntos perdidos. Se pueden separar en otro hallazgo.
- 6** **Historia por oleada.** 1T sin fallo, 2T falló, 3T falló: por eso aparece «Reaparece».
- 7** **Lo que funcionó en otras tiendas y la conversación con el cliente,** que se abre al publicar.

La primera pantalla del cliente. Responde a tres preguntas: ¿estamos arreglando lo que sale mal?, ¿qué necesita mi atención hoy? y ¿dónde perdemos más puntos?



- 1 Tasa de resolución verificada.** La cifra estrella, con su evolución por oleada y la explicación de qué cuenta como resuelto.
- 2 «Requiere tu atención».** Sin plan, vencen esta semana, fuera de plazo, reabiertos y disputas. Cada línea lleva a la fila filtrada.
- 3 Dónde se pierden los puntos.** Por concepto o por causa, sumando todas las tiendas, con la acción de más impacto sugerida.
- 4 Resolución por zona.** Qué zonas resuelven más y cuántos abiertos tienen, frente a la media de la red.
- 5 Avisos recientes.** Reabiertos, verificados, vencimientos y respuestas a disputas.
- 6 Informe trimestral** descargable para el comité de dirección.
- 7 Leyenda de colores** siempre visible: verde arreglado y comprobado, azul en curso, naranja ha vuelto a fallar, rojo fuera de plazo.

Todos los problemas abiertos en una tabla, primero lo más urgente. Es donde dirección y jefes de zona reparten el trabajo.

Take[A]Net

Inicio / Hallazgos

Hallazgos Resumen Lista

Informe trimestral

Estado: Abiertos Causa: Todas Zona o tienda: Todas Gravedad: Todas

Buscar hallazgo Abiertos x Limpiar filtros

12 hallazgos abiertos · primero lo más urgente

Hallazgo	Estado	Responsable	Fecha límite ↓	Impacto ⓘ
Espera de más de 10 min sin atención Sevilla Nervión · Espera	2 Fuera de plazo	LF Lucía Ferrer Jefa de zona	24 sep 2026 Vencido hace 2 días	-80 pts última visita
Tono seco al preguntar por precios Bilbao Gran Vía · Actitud	3 Reabierto	JA Jorge Almagro Jefe de zona	15 oct 2026 Falló otra vez en 3T	-60 pts última visita
No ofrecen prueba de graduación Valencia Colón · Proceso	→ En curso	LF Lucía Ferrer Jefa de zona	29 sep 2026 Vence en 3 días	-150 pts última visita
No proponen producto complementario (líquido, funda) Red · 5 tiendas · Proceso 2 de 5 tiendas arregladas	→ En curso	IC Irene Castaño Dirección	31 oct 2026 Acción común para la red	-500 pts 5 tiendas
No saludan al entrar Madrid Serrano · Actitud	5 Arreglado, pendiente de comprobar	MR Marta Ríos Jefa de tienda	30 sep 2026 Se comprobará en 3T	-150 pts última visita
No explican la garantía Málaga Larios · Proceso	○ Sin plan	6 Sin asignar Asignar	Sin fecha	-50 pts última visita
El asesor no pregunta para qué usará las gafas Alicante Maisonave · Proceso	○ Sin plan	? Sin asignar Asignar	Sin fecha	-70 pts última visita

Mostrando 1-7 de 12

1 Filtros por estado, causa, zona o tienda y gravedad, más búsqueda libre.

3 «Reabierto». Se dio por arreglado, pero la visita siguiente volvió a encontrarlo.

5 «Arreglado, pendiente de comprobar». La tienda lo ha cerrado; falta que lo confirme la visita.

2 «Fuera de plazo». La fecha límite ya pasó; se marca en rojo con texto («Vencido hace 2 días»).

4 Hallazgo de red. Una acción para varias tiendas con progreso: «2 de 5 tiendas arregladas».

6 «Sin asignar» · «Asignar». Los que aún no tienen responsable se asignan desde la misma fila.

La historia completa de un problema: en qué punto está, en qué se basa, quién se encarga y qué pasará después. También es donde el cliente puede discrepar.

Take[A]Net

Inicio / Hallazgos

No saludan al entrar Arreglado, pendiente de comprobar

Madrid Serrano · Zona Centro-Norte · Actitud · Gravedad 3 · Afecta a la imagen · Impacto -150 pts en la última visita

1 Detectado 18 jul 2026 · visita del 3 jul

2 Plan de acción 22 jul 2026 · Marta Ríos

3 Arreglado (declarado) Marcado el 2 sep por Marta Ríos

4 Comprobación En la oleada 3T · verificado o reabierto

2 Evidencias (2) Visita VIS-MC2T02 · 3 jul 2026 · Oleada 2

¿Le saludaron al entrar con contacto visual y una sonrisa? 0 de 100 pts

RESPUESTA: No me saludaron

COMENTARIO: «Las dos personas del mostrador siguieron hablando entre ellas.»

¿Se presentó el asesor por su nombre? 0 de 50 pts

RESPUESTA: No

COMENTARIO: «Tuve que acercarme yo al mostrador.»

3 Plan de acción Editar

RESPONSABLE: MR Marta Ríos · Jefa de tienda

QUÉ SE HARÁ: Turno de recepción en hora punta y recordatorio en la reunión diaria

FECHA LÍMITE: 30 sep 2026 · en 4 días

4 Marcado como arreglado el 2 sep · con foto Ver foto y nota

5 Reasignar No estoy de acuerdo

6 Qué pasa ahora

En la próxima visita un shopper comprobará si está arreglado. Si lo está, pasará a verificado. Si vuelve a fallar, se reabrirá y te avisaremos.

7 Conversación Con la gestora de Take A Tip

ER Elena Ruiz · Gestora Take A Tip 19 jul, 10:12

Hola, Marta. Publicamos este hallazgo tras la visita del 3 jul: se perdieron todos los puntos en las dos preguntas de acogida. ¿Quién se encarga y para cuándo?

MR Marta Ríos · Jefa de tienda 2 sep, 18:40

Desde el 1 de septiembre hay una persona fija en recepción de 17:00 a 20:00 y lo repasamos cada mañana. Adjunto foto del cuadrante.

cuadrante-recepcion.jpg

RESPONDER A LA GESTORA

Escribe un mensaje...

Adjuntar Enviar

1 Los cuatro pasos. «Detectado → Plan de acción → Arreglado (declarado) → Comprobación», con el paso actual marcado.

3 Plan de acción. Responsable, qué se hará y fecha límite. Editable.

5 «Reasignar» y «No estoy de acuerdo». Lo segundo abre una disputa que resuelve la gestora (6.7).

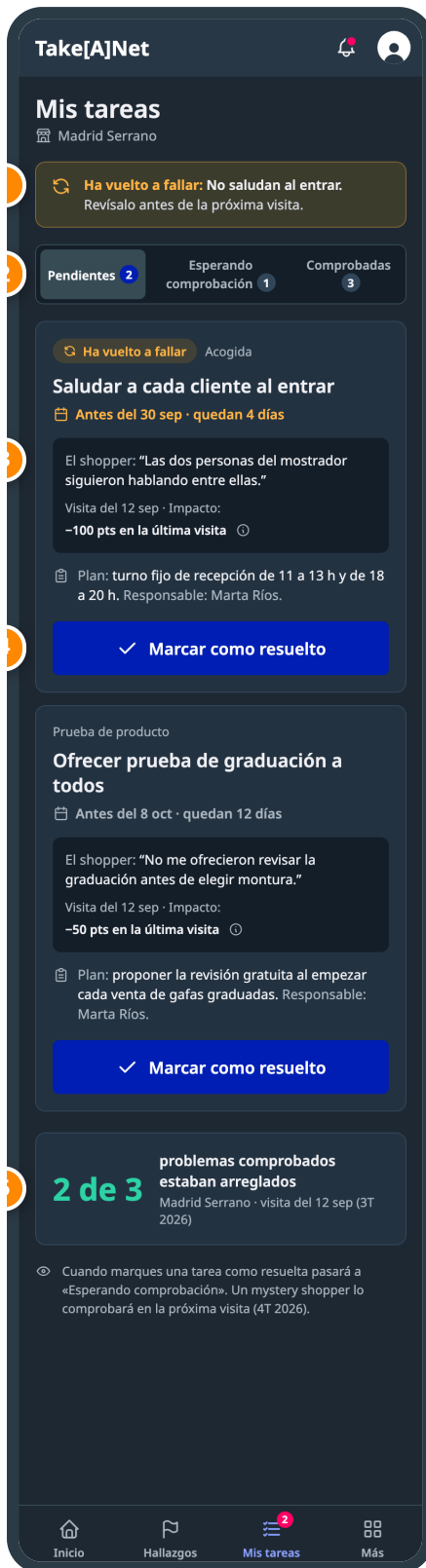
7 Conversación entre el cliente y la gestora de Take A Tip, con adjuntos.

2 Evidencias. Lo que respondió y comentó el shopper, con los puntos perdidos. Nunca su identidad.

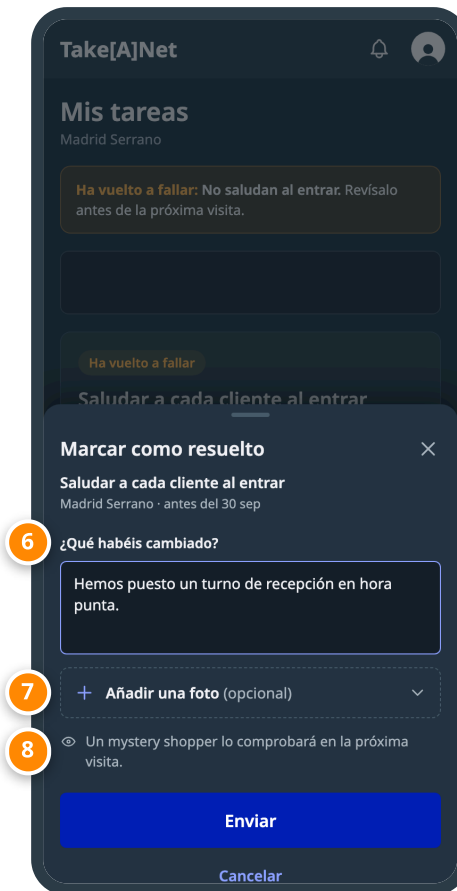
4 «Marcado como arreglado». Cuándo, quién y con qué foto o nota.

6 «Qué pasa ahora». Explica que un shopper lo comprobará en la próxima visita y qué ocurre si vuelve a fallar.

Lo que ve el jefe de tienda: pocas tareas, cada una con la frase del shopper, el plan y la fecha. Cerrar una tarea es un solo gesto, y la propia pantalla le recuerda que la visita lo comprobará.



Mis tareas



Marcar como resuelto

- 1 «Ha vuelto a fallar». Aviso arriba del todo cuando la visita reabre algo.
- 2 Tres pestañas. «Pendientes», «Esperando comprobación» y «Comprobadas».
- 3 «El shopper:» la frase literal, la fecha de la visita y el impacto.
- 4 «Marcar como resuelto». La única acción principal de cada tarea.
- 5 Su propio resultado. «2 de 3 problemas comprobados estaban arreglados».
- 6 «¿Qué habéis cambiado?» Una nota breve, obligatoria.
- 7 Foto opcional del arreglo.
- 8 Expectativa clara. «Un mystery shopper lo comprobará en la próxima visita».

También existe la versión de escritorio de «Mis tareas», con las tres columnas a la vez (anexo).

El cliente tiene voz. Cuando no está de acuerdo con un hallazgo, la gestora lo revisa aquí y decide mantenerlo o retirarlo, siempre con una respuesta escrita que el cliente verá.

Take[A]Net Inicio / Hallazgos / Disputas

Disputas
Cuando el cliente no está de acuerdo con un hallazgo. Mantén o retira, y explícale por qué.

1 Pendientes **2** Resueltas **5**

2 Motivo del cliente

3 Evidencia en disputa

4 Tu decisión

5 Respuesta al cliente (obligatoria)

6 Enviar decisión

1 «Pendientes» y «Resueltas». Cada disputa muestra quién la abrió y cuándo.

3 La evidencia en disputa, para contrastar con lo que dice el cliente.

5 Respuesta obligatoria. El cliente la verá junto a la decisión.

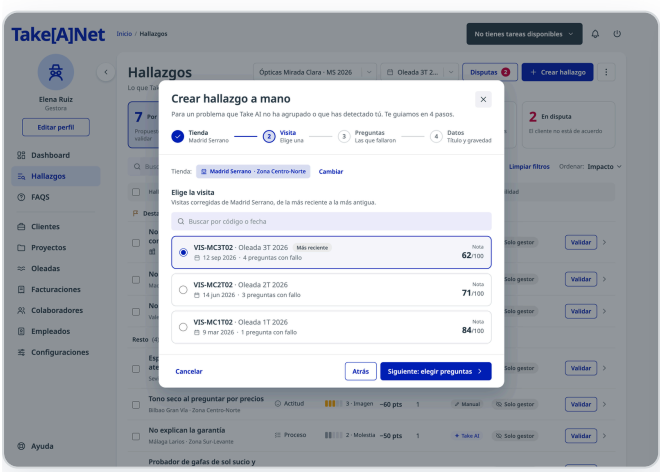
2 Motivo del cliente con sus palabras, y la conversación con adjuntos.

4 «Mantener el hallazgo» o «Retirar el hallazgo». Retirado, deja de verse y no cuenta en la tasa.

6 «Enviar decisión». Mientras la disputa está abierta, el cliente ve la etiqueta «En disputa».

El recorrido de la sección 5 es el caso normal. Estos son los desvíos previstos en el diseño y cómo se resuelve cada uno.

SITUACIÓN	QUÉ PASA	DÓNDE SE VE
Vuelve a fallar	La visita siguiente encuentra el mismo problema: pasa a Reabierto , avisa al responsable y vuelve a sus tareas. Si se reabre dos veces, avisa también a dirección.	B4, B5, B6
Vence el plazo	Pasa a Fuera de plazo . Tres días antes llega el aviso «Vence en 3 días»; al vencer, avisa al jefe de zona.	B1, B3, B6
El cliente no está de acuerdo	Pulsa «No estoy de acuerdo» y explica por qué. Queda En disputa hasta que la gestora responde. Si se retira, no cuenta en la tasa.	B4, A4
El mismo problema en muchas tiendas	A partir de cuatro tiendas Take AI propone un hallazgo de red : una sola acción con progreso por tienda. Cada tienda se verifica por separado.	A1, B3
Take AI no lo ha detectado	La gestora lo crea a mano en cuatro pasos (tienda, visita, preguntas, datos). Se marca como «Manual».	A3
No merece la pena	La gestora lo descarta y no llega al cliente. O lo valida sin publicar, para seguirlo solo internamente.	A2
Take AI está apagado	Los hallazgos existentes siguen funcionando y se pueden crear a mano. La recurrencia y las verificaciones se calculan sin el modelo.	—



A3 · Crear hallazgo a mano. Asistente de cuatro pasos; en la imagen, el paso 2: elegir la visita.



B6 · Avisos. Cinco tipos: reabierto, verificado, vence en 3 días, respuesta a tu disputa y el resumen semanal («Tu semana: 5 abiertos, 2 vencen, 3 comprobados»).

Estas reglas no dependen de una pantalla concreta: se aplican en toda la funcionalidad y son las que conviene comprobar al revisar.

**Take AI propone; las personas deciden**

Ningún hallazgo llega al cliente sin que la gestora lo valide y lo publique. Take AI nunca cierra, descarta ni publica por su cuenta.

**Resuelto significa comprobado por la visita**

Lo que declara la tienda se muestra como «Arreglado (declarado)». Solo la visita siguiente lo convierte en «Verificado» y solo eso suma a la tasa.

**El shopper no sabe nada**

No recibe instrucciones ni ve hallazgos. Así la comprobación es independiente.

**Privacidad**

Nunca se muestran datos del shopper ni del colaborador. Cada persona del cliente ve solo sus tiendas.

**Lenguaje concreto, sin probabilidades**

Los textos dicen qué pasa y en qué se basan. No hay porcentajes de confianza ni jerga técnica.

**Lo calculable se calcula**

«Reaparece», el impacto en puntos y las verificaciones salen de los datos, no del modelo. Funcionan aunque se apague Take AI.

**Todo es editable**

La gestora puede cambiar título, causa y gravedad, separar o fusionar evidencias. El cliente puede reasignar y editar el plan.

**El color nunca va solo**

Cada estado lleva su texto y hay una leyenda visible. Una sola acción principal por pantalla.

Estas son las decisiones que todavía están abiertas y en las que vuestra experiencia con los clientes es la que manda. Hay espacio para anotar la respuesta.

P1 ¿Os encaja la escala de gravedad?

Del 1 «Detalle» al 5 «Grave». La calibraremos con vuestra revisión de casos reales: ¿qué pondríais en cada nivel?

P2 ¿Cuándo merece algo ser un hallazgo?

Hoy salen entre 0,6 y 1,1 por visita. ¿Es la cantidad adecuada para vuestros clientes o preferís menos y más gordos?

P3 ¿Cuándo se cierra un hallazgo de red?

Cada tienda se verifica por separado. ¿La acción común se da por cerrada cuando todas están verificadas, o basta con una mayoría?

P4 ¿Cómo llamamos al plan de un hallazgo?

Hoy ya existe un «Plan de acción» por visita. ¿Mantenemos el nombre para los dos o buscamos otro para el de los hallazgos?

P5 Problemas que se acumulan

Lo que no se arregla se va sumando en la cola de la gestora oleada tras oleada. ¿Cómo queréis tratar los que llevan varias oleadas abiertos?

Lista de comprobación para la revisión

- | | |
|---|---|
| ☐ ¿Se entiende cada pantalla sin explicación previa? | ☐ ¿Los nombres de estados y botones son los que usaríais con el cliente? |
| ☐ ¿Falta algún paso que hoy hacéis a mano? | ☐ ¿Sobra algo que no usaríais nunca? |
| ☐ ¿El cliente sabe siempre qué tiene que hacer? | ☐ ¿El jefe de tienda podría usarlo en el móvil, de pie, en dos minutos? |
| ☐ ¿La respuesta a una disputa os resulta cómoda de escribir? | ☐ ¿Hay algún cliente para el que esto no encajaría? ¿Por qué? |

Todas las pantallas de la funcionalidad, con su código en el canvas de diseño «Take AI · Rediseño de pantallas» (páginas «Gestor» y «Cliente»). Las marcadas con ★ aparecen en este documento.

CÓDIGO	PANTALLA	QUIÉN	FORMATO
A0	Componentes de Take AI (pastillas de estado, gravedad, evidencias, línea de tiempo...)	Referencia	—
A1 ★	Cola de hallazgos	Gestora	Escritorio
A1	Cola en móvil	Gestora	Móvil
A2 ★	Ficha en panel lateral	Gestora	Escritorio
A3 ★	Crear hallazgo a mano	Gestora	Escritorio
A4 ★	Disputas	Gestora	Escritorio
B1 ★	Inicio de dirección · resumen	Dirección, jefe de zona	Escritorio
B1	Inicio en móvil	Dirección, jefe de zona	Móvil
B3 ★	Lista de hallazgos	Dirección, jefe de zona	Escritorio
B4 ★	Ficha del hallazgo	Cliente	Escritorio
B4	Ficha en móvil	Cliente	Móvil
B5	Mis tareas (escritorio)	Jefe de tienda	Escritorio
B5 ★	Mis tareas (móvil)	Jefe de tienda	Móvil
B5 ★	Marcar como arreglado	Jefe de tienda	Móvil
B6 ★	Avisos	Cliente	Panel

Lo que viene después

El diseño «Take AI ve las fotos» amplía esta funcionalidad: la gestora podrá adjuntar evidencias visuales a un hallazgo y el cliente podrá mostrar el arreglo con una foto. Tendrá su propio documento en esta serie.