



Resultados de workshop



**GRUPO
TOREO**

JULIO 2013

ÍNDICE

03	Introducción
04	Agenda
05	Objetivos y Funcionalidades
06	Audiencias
09	Arquitectura de la información
14	Asistentes e invitados

INTRODUCCIÓN

Este documento expone los resultados de las sesiones de Design Workshop llevadas a cabo los días 18, 19 y 20 de junio de 2013, por consultores en usabilidad y experiencia de usuario de Usaria, así como representantes de Grupo Toreo.

El objetivo de estas sesiones de trabajo fue alcanzar una visión conjunta sobre el diseño, contenido y funcionalidades que deberían implementarse para el sitio de Grupo Toreo.

AGENDA

- A** | Presentación y explicación de metodología de trabajo
- B** | Análisis y definición de audiencias meta (diseño de personas)
- C** | Identificación de funcionalidades clave
- D** | Inventario de datos de nuevos y seminuevos
- E** | Sketch de página de producto Nuevos
- F** | Sketch de página de producto Seminuevos
- G** | Accesorios y nipros
- H** | Inventario de datos de páginas de negocios (AutoServicio Toreo, Bodyshop, Talleres nissan, Refacciones, Creditoreo)

SESIÓN 1 - Martes 18 Junio de 2013

9:30 A.M.	9:45 A.M.	11:00 P.M.	12:00 P.M.
A	B	B	C

SESIÓN 2 - Miércoles 19 Junio de 2013

9:30 A.M.	10:30 A.M.	11:40 P.M.	12:40 P.M.
D	E	F	G

SESIÓN 3 - Jueves 20 Junio de 2013

9:30 A.M.	10:30 A.M.	11:40 P.M.	12:40 P.M.
H	H	H	H

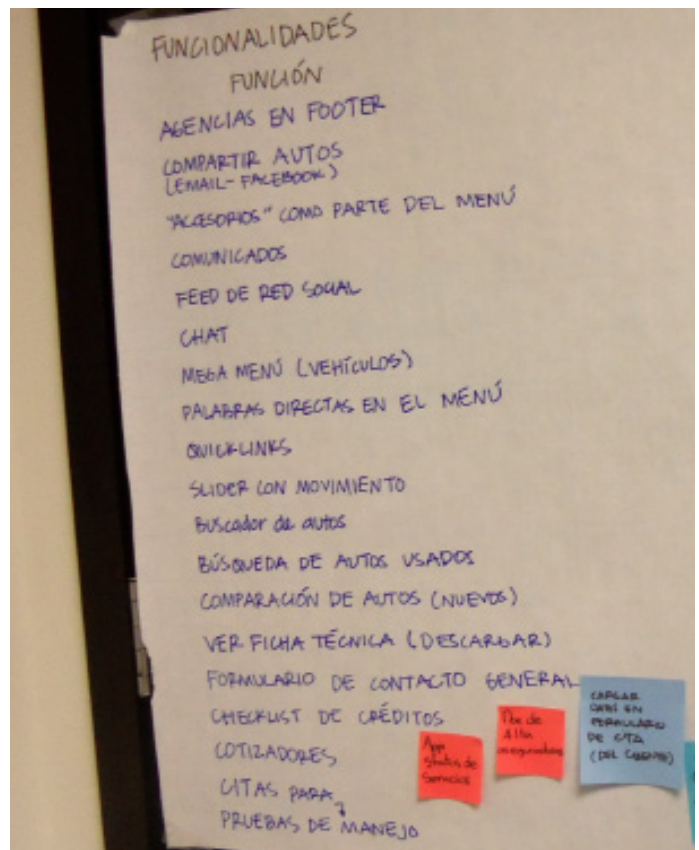
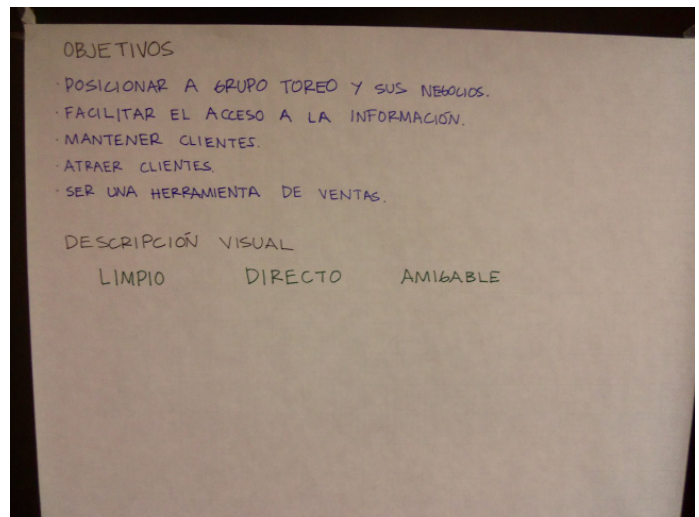
OBJETIVOS Y FUNCIONALIDADES

Objetivos

- › Posicionar a Grupo Toreo y sus negocios
- › Facilitar el acceso a la información
- › Mantener clientes
- › Atraer clientes
- › Ser una herramienta de ventas
- › Visualmente el sitio debe ser
 - › Limpio
 - › Directo
 - › Amigable

Funcionalidades

- › Agencias en el Footer
- › Compartir autos (email-facebook)
- › Accesorios como parte del menú
- › Comunicados
- › Feed de red social
- › Chat
- › Mega menú (vehículos)
- › Palabras directas en el menú
- › Quicklinks
- › Slider con movimiento
- › Buscador de autos
- › Búsqueda de autos usados
- › Comparación de autos nuevos
- › Ver ficha técnica (descargar)
- › Formulario de contacto general
- › Checklist de créditos
- › Cotizadores
- › Citas para pruebas de manejo
- › App estatus de servicio
- › Dar de alta aseguradoras
- › Cargar datos e formulario de cita del cliente



AUDIENCIAS

Comprador informado

- › Rangos de edad: de 28 a 60 años
- › Género: M80% F20%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: alta
- › Tecnología: Desktop/Laptop/Tablet
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Búsqueda de carros
 - › Créditos
 - › Promociones
 - › Precio
 - › Novedades
- › Respuesta del sitio:
 - › Cotizaciones
 - › Cita - prueba de manejo
 - › Disponibilidad de la unidad

NOMBRE	EDAD	GÉNERO	ESTUDIOS	EXPERIENCIA
COMPRADOR INFORMADO	28-60	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR NUEVO	18-40	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR CRÉD. ESPECIAL	21-60	F/20% M/80%	PREPA TÉCNICA	MEDIA-BAJA
TEMPORAL RENTA	20+	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
CLIENTE ORIGINAL (SERVIDOR)	18-50	F/40% M/60%	PROFESIONAL	ALTA
VENDEDOR (CLIENTE SEGURO)	25-60	F/40% M/60%	PROFESIONAL	MEDIA
MANEJISTAS (CARROS)	30-50	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA

Comprador nuevo

- › Rangos de edad: de 18 a 40 años
- › Género: M50% F50%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: alta
- › Tecnología: Desktop/Laptop/Tablet
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Búsqueda de carros
 - › Créditos
 - › Promociones
 - › Precio
 - › Novedades
 - › Comparaciones
 - › Atraerlo
 - › Datos específicos
- › Respuesta del sitio:
 - › Cotizaciones
 - › Cita prueba de manejo
 - › Disponibilidad de la unidad

MEDIOS	FRECUENCIA	TIPO DE INFO/INTERACCIÓN	RESPUESTA DEL SITIO
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de carros, créditos, promociones, Precio, Novedades	COTIZACIONES, Cita P/ prueba de manejo, Disponibilidad de la unidad.
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de carros, cred, promos, precio, nov., comparaciones, atraer, datos específicos	" "
DESKTOP/ SMARTPHONE	DIARIA	Requisitos de crédito, Promos, Búsqueda de carros (precio) Checklist (tipos de crédito)	Pre solicitud de crédito
DESKTOP	DIARIA	de rentar Precio y tipo de unidad, unidades nuevas, Promos, beneficios, tipo de seguro	Contacto de necesidades Seguimiento
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	Citas, Precios, Honorarios, Ubicación, fechas, info de seguros	Seguimiento
DESKTOP	DIARIA	Fichas técnicas, comparación de competencias, lista de precios, precios de mantenimiento, servicios, cotizaciones, Paquete de accesorios, unidades de renta	Comparación Cotización
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	servicio, precio, vía de contacto especial de servicio	Seguimiento de contacto

Comprador crédito especial

- › Rangos de edad: de 21 a 60 años
- › Género: M80% F20%
- › Nivel de estudios: preparatoria/técnica
- › Experiencia en interfaz: media/baja
- › Tecnología: Desktop/smartphone
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Requisitos de crédito
 - › Promociones
 - › Búsqueda de carros (precio)
 - › Check list (tipos de crédito)
- › Respuesta del sitio:
 - › Pre solicitud de crédito

AUDIENCIAS

Temporal renta

- › Rangos de edad: de 26 en adelante
- › Género: M50% F50%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: alta
- › Tecnología: Desktop
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Precio y tipo de Unidad
 - › Unidades Nuevas
 - › Promociones
 - › Beneficios: Tipo de seguro
- › Respuesta del sitio:
 - › Contacto de necesidades
 - › Seguimiento

Cliente ocasional(servicio)

- › Rangos de edad: de 18 a 50 años
- › Género: M60% F40%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: alta
- › Tecnología: Desktop/Laptop/Tablet
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Citas
 - › Precios
 - › Horarios
 - › Ubicación
 - › Fechas
 - › Información de seguros
- › Respuesta del sitio:
 - › Seguimiento

Vendedor (Cliente seguro)

- › Rangos de edad: de 25 a 60 años
- › Género: M60% F40%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: media
- › Tecnología: Desktop
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Fichas técnicas
 - › Comparaciones
 - › Info de competencia
 - › Lista de precios
 - › Cotizadores
 - › Precios de mantenimiento
 - › Garantía
 - › Refacciones
 - › Paquetes de accesorios
 - › Unidades de remate
- › Respuesta del sitio:
 - › Comparación
 - › Cotización

NOMBRE	EDAD	GÉNERO	ESTUDIOS	EXPERIENCIA
COMPRADOR INFORMADO	28-60	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR NUEVO	18-40	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR CRED. ESPECIAL	21-60	F/20% M/80%	PREPA TÉCNICA	MEDIA-BAJA
TEMPORAL RENTA	26+	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
CLIENTE OCASIONAL (SERVIDO)	18-50	F/40% M/60%	PROFESIONAL	ALTA
VENDEDOR (CLIENTE SEGURO)	25-60	F/40% M/60%	PROFESIONAL	MEDIA
MAYORISTAS (CARROS)	30-50	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA

MEDIOS	FRECUENCIA	TIPO DE INFO/INTERACCIÓN	RESPUESTA DEL SITIO
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de cotas, cuotas, Promos, Precio, Novedades	COTIZACIONES, Cita P/ prueba de trabajo, Disponibilidad de la unidad.
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de casos, cred, promos, precio, nov., comparaciones, abast, datos especiales	" "
DESKTOP/ SMARTPHONE	DIARIA	Requisitos de crédito, Promos, Búsqueda de casos (precio) checklist (Info de seguro)	Pre solicitud de crédito
DESKTOP	DIARIA	Precio y tipo de unidad, unidades nuevas, Promos, beneficios, tipo de seguro	Contacto de necesidades, Seguimiento
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	Citas, Precios, Horarios, Ubicación, Fechas, Info de seguros	Seguimiento
DESKTOP	DIARIA	Fichas técnicas, Comparación de competencia, Lista de precios, Precios de mantenimiento, cuotas, tarifas, Paquetes de accesorios, unidades de remate	Comparación, Cotización
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	servicio, precio, vía de contacto especial	Seguimiento de contacto

AUDIENCIAS

Cliente refacciones

- › Rangos de edad: de 25 a 60 años
- › Género: M80% F20%
- › Nivel de estudios: técnica
- › Experiencia en interfaz: media/baja
- › Tecnología: Desktop

Mayoristas(carros)

- › Rangos de edad: de 30 a 50 años
- › Género: M50% F50%
- › Nivel de estudios: profesional
- › Experiencia en interfaz: alta
- › Tecnología: Desktop/Laptop/Tablet
- › Frecuencia de uso de internet: diaria
- › Tipo de interacción:
 - › Servicio
 - › Precio
 - › Contacto especial
- › Respuesta del sitio:
 - › Seguimiento al contacto

NOMBRE	EDAD	GÉNERO	ESTUDIOS	EXPERIENCIA
COMPRADOR INFORMADO	28-60	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR NUEVO	18-40	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
COMPRADOR CRÉD. ESPECIAL	21-60	F/20% M/80%	PREPA TÉCNICA	MEDIA-BAJA
TEMPORAL RENTA	20+	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA
CLIENTE CASUAL (SERVIDOR)	18-50	F/40% M/60%	PROFESIONAL	ALTA
VENDEDOR (CLIENTE SEGURO)	25-60	F/40% M/60%	PROFESIONAL	MEDIA
MANDESTATAS (CARROS)	30-50	F/50% M/50%	PROFESIONAL	ALTA

MEDIOS	FRECUENCIA	TIPO DE INFO/INTERACCIÓN	RESPUESTA DEL SITIO
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de carros, créditos, promos, Precio, novedades	COTIZACIONES, Cita P/ punto de trabajo, Disponibilidad de la unidad.
DESKTOP/LAP TABLET	DIARIA	Búsqueda de carros, cred, promos, precio, nov., comparaciones, otras, datos especiales	!!
DESKTOP/ SMARTPHONE	DIARIA	Requisitos de crédito, Promos, Búsqueda de carros (precio), Checklist (de renta)	Pre solicitud de crédito
DESKTOP	DIARIA	Precio y tipo de unidad, unidades nuevas, Promos, beneficios, tipo de seguro	Contacto de necesidades, seguimiento
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	Citas, Precios, Horarios, Ubicación, fechas, info. de seguros	Seguimiento
DESKTOP	DIARIA	Fichas técnicas, Comparación de competencias, Lista de proveedores, Precios de mantenimiento, garantía, cotizaciones, Paquete de accesorios, unidades de reparte	Comparación, Cotización
DESKTOP/TABLET SMARTPHONE	DIARIA	Servicio, precio, vía de contacto especial	Seguimiento de contacto

ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

PÁGINA NUEVOS

Header

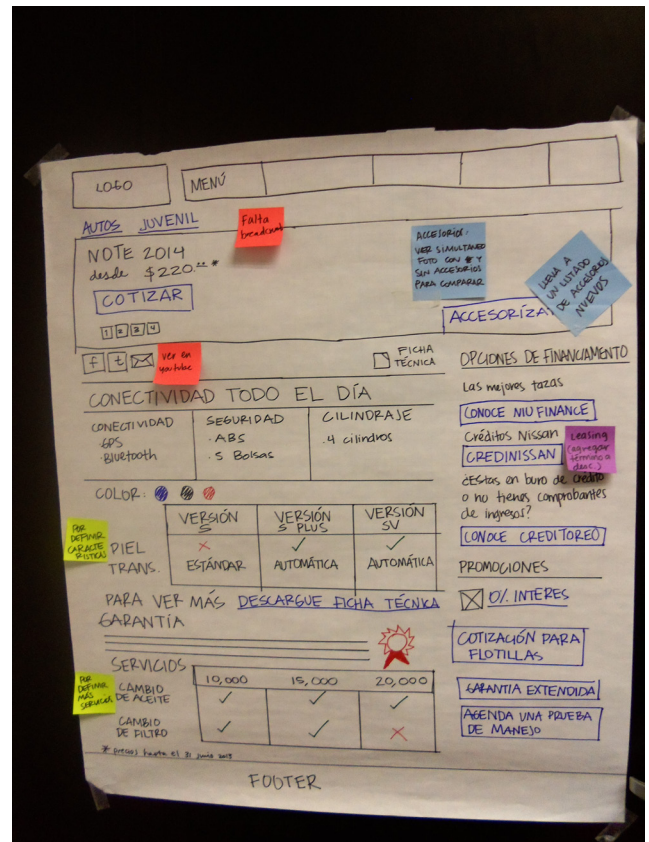
- › Logo Grupo Toreo
- › Menú

Contenido

- Slideshow
 - › Slideshow con movimiento, mostrará el nombre y el precio del carro que aparezca en la imagen que se muestre en el momento con un botón que lleve a la cotización del carro
 - › Botón que lleva a la sección de accesorios
- Comunicación
 - › Iconos de las redes sociales, como facebook, twitter, mail, youtube y al lado aparecera la ficha técnica
- Características del automóvil
 - › Conectividad
 - › Seguridad
 - › Cilindraje
 - › Color
 - › Garantía
 - › Servicios

Nota: para ver más características del automóvil se colocará una ficha técnica que abrirá un documento PDF

- Servicios
 - › Muestra una tabla con los servicios que se han cumplido, como cambio de aceite
- Opciones de financiamiento
 - › Acceso directo a a los diferentes tipos de financiamiento
 - › NiuFinance
 - › Credinissan
 - › Creditoreo
- Promociones
 - › Cotización para flotillas
 - › Garantía extendida
 - › Agenda una prueba de manejo



ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

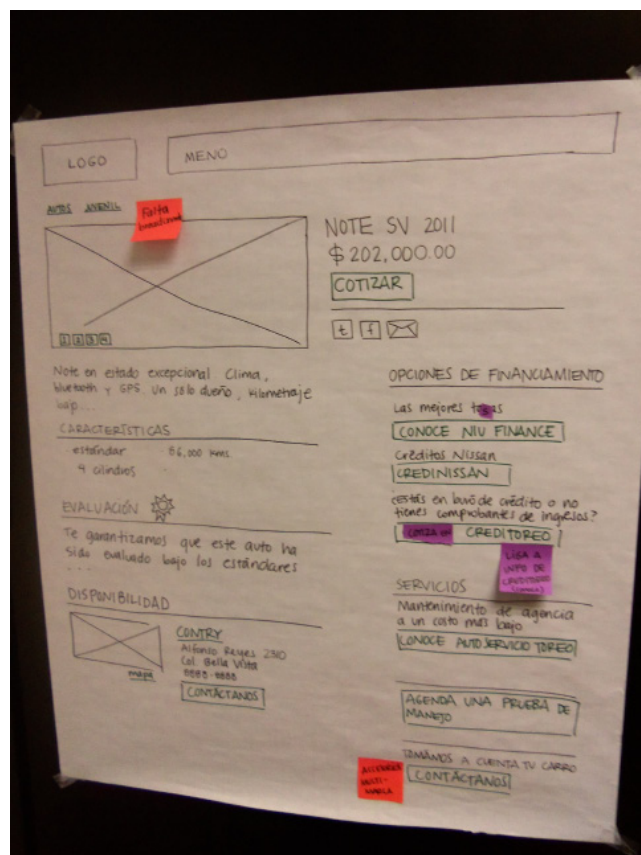
PÁGINA USADOS

Header

- › Logo Grupo Toreo
- › Menú

Contenido

- **Slideshow**
 - › Slideshow con movimiento
- **Descripción**
 - › Descripción del estado en que se encuentra el automóvil
- **Características del automóvil**
 - › Conectividad
 - › Seguridad
 - › Cilindraje
 - › Color
 - › Garantía
 - › Servicios
- **Evaluación**
 - › Estándares de evaluación
- **Disponibilidad**
 - › Muestra las agencias donde se encuentra disponible el automóvil, con dirección y forma de contacto
- **Opciones de financiamiento**
 - › Acceso directo a los diferentes tipos de financiamiento
 - › NiuFinance
 - › Credinissan
 - › Crediteoreo
- **Servicios**
 - › Autoservicio Toreo
 - › Agenda una prueba de manejo
 - › Contáctanos



ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

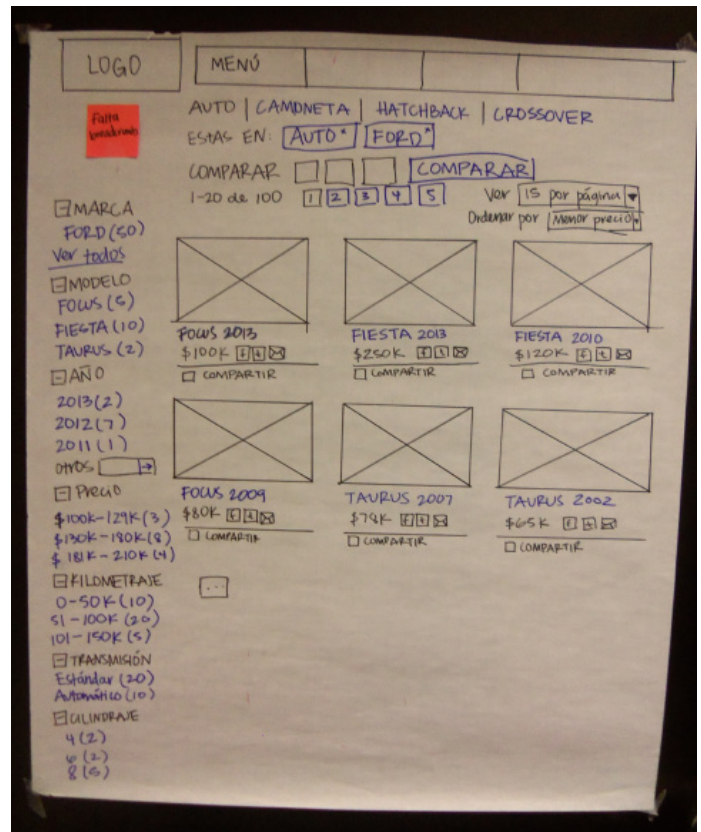
CATÁLOGO

Header

- › Logo Grupo Toreo
- › Menú

Contenido

- › Breadcrumb
- › Filtro de tipo de automóvil
- › Opción para comparar diferentes modelos
- › Páginas de resultados
 - › Filtro para ver un cierto número de resultados por página
 - › Filtro para ordenar por precio
- › Orden de resultados por bloques
 - › Modelo
 - › Año
 - › Precio
 - › Opción para compartir
- › Búsqueda facetada
 - › Marca
 - › Modelo
 - › Año
 - › Precio
 - › Kilometraje
 - › Transmisión
 - › Cilindraje



ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

NEGOCIOS

Bodyshop

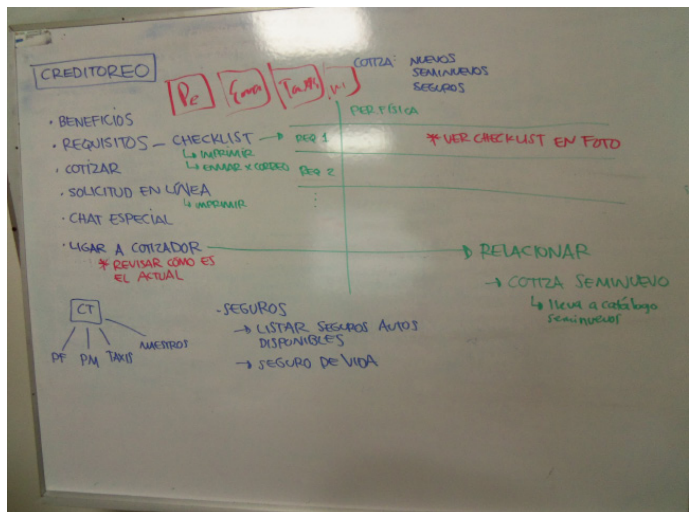
- › Repintado express
- › Pintura general
- › Reparación de hojalatería
- › Estética
- › Relacionar
 - › Cotizar
 - › Promociones
 - › Aseguradoras
 - › Ubicaciones
 - › Servicios (de taller relacionados)
 - › Testimonios

Autoservicio Toreo

- › Mantenimiento multimarcas
 - › Opción de paquetes de servicio
 - › Opción para agendar cita
- › Reparaciones
- › Atención a flotillas
- › Club del taxista
- › Diagnóstico
- › Recolección
- › Relacionar
 - › Promociones
 - › Cotizar
 - › Financiamiento
 - › Ubicaciones
 - › Servicios
 - › Bodyshop

Talleres Nissan

- › Atención a flotillas
- › Reparaciones
- › Garantía extendida
- › Campañas nissan
- › Mantenimiento
 - › Precios
 - › Opción para agendar cita
- › Club del taxista
- › Diagnóstico
- › Relacionar
 - › Promociones
 - › Cotizar
 - › Financiamiento
 - › Ubicaciones
 - › Servicios
 - › Bodyshop



ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN

NEGOCIOS

Creditoreo

- › Beneficios
- › Relacionar
 - › Cotiza seminuevos
 - › Catálogo de seminuevos

Refacciones

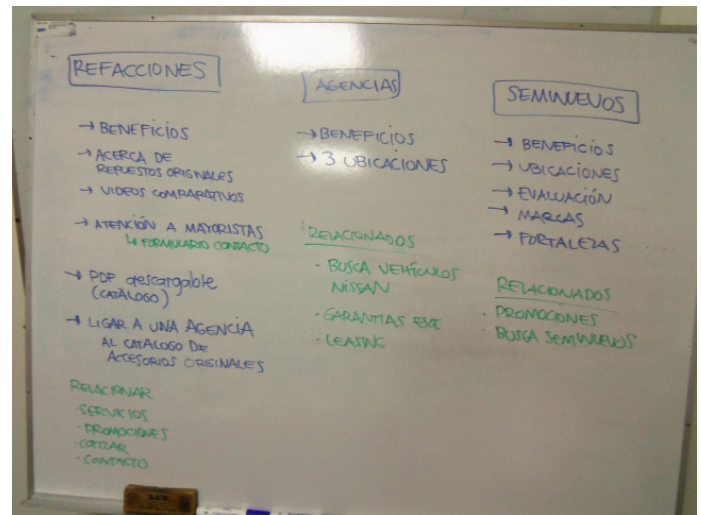
- › Beneficios
- › Acerca de repuestos originales
- › Videos comparativos
- › Atención a mayoristas
- › Catálogo de refacciones descargable en PDF
- › El catálogo de accesorios, ligado a una de las agencias
- › Relacionar
 - › Servicios
 - › Promociones
 - › Cotizar
 - › Contacto

Agencias

- › Beneficios
- › Tres ubicaciones
- › Servicios
- › Promociones
- › Cotizar
- › Contacto
- › Relacionar
 - › Busca vehículos Nissan
 - › Garantía extendida
 - › Leasing

Seminuevos

- › Beneficios
- › Ubicaciones
- › Evaluación
- › Marcas
- › Fortalezas
- › Relacionar
 - › Promociones
 - › Busca seminuevos



ASISTENTES E INVITADOS

Grupo Toreo

- › Eduardo Rodríguez
- › Claudia Tamez
- › Annie Tello
- › Ernesto Palacios
- › Eduardo Chavez
- › Felipe Peña
- › Dinorah Cantú
- › Jesús Rivera
- › Alec Lerma
- › Miguel Velázquez

Usaria

- › Julieta Treviño
- › Alexandra Flores
- › Brenda Leal