

Piloto FAYD · cómo funciona

Cuatro cajas. Tres formas de escuchar. Un solo lugar para decidir.

Cincuenta hogares reciben cuatro cajas gratis durante ocho semanas. Cada caja nos dice tres cosas: si las flores llegan bien y duran, si la idea de elegir por paleta se entiende, y si la gente pagaría por ella. Esta página muestra cómo recogemos cada respuesta y dónde la ve el equipo.

50

hogares; se reclutan hasta 60

4

cajas, cada dos semanas

8

semanas, del onboarding a la
decisión

<1

minuto para responder cada
pregunta

Cada respuesta, venga de donde venga, llega a un mismo lugar.

• iMessage

La conversación

Nuestro asistente hace cada pregunta del piloto en el momento indicado y atiende las solicitudes de soporte, en inglés o en español.

- Expectativas antes de cada caja
- Seguimiento del día 1, días 2–3, día 5 y día 8
- Cambios de fecha y dirección

• QR en la caja

La llegada

Cada caja tiene su propio código. Al escanearlo se abre la página de esa caja, mientras la persona tiene las flores en la mano.

- Foto y calificación de llegada
- Calificación del empaque (caja 2)
- Reportar un problema, con foto

• Portal del cliente

La cuenta

Muestra lo que todavía falta por responder, para no preguntar nada dos veces, y las decisiones que toma el cliente.

- Cambiar paleta, fecha o dirección
- Elegir plan después del piloto
- Idioma y permisos

• Base de datos central de FAYD

Clientes, cajas, respuestas, eventos y conversaciones

Cada respuesta queda unida a su caja: paleta, empaque, cultivador, región de entrega y grupo del tester.

• Consola de administración

Donde el equipo lo lee

Pensada para decidir cada semana, no para navegar datos.

Scorecard del piloto

Gates y cada indicador, por grupo de testers

Clientes del piloto

Quién va al día y quién está en riesgo

Respuestas

Respuestas y fotos, caja por caja

Disponibilidad

Qué paletas alcanzan a llenarse con los tallos

Escalamientos

Lo que el asistente no pudo resolver

Banco de preparación

Qué va en cada caja y con qué empaque

Un ciclo de dos semanas, de la paleta al día 8.

Qué preguntamos en cada momento, por qué canal y qué nos dice.

5 días antes

Se cierra la paleta de esta caja

● Portal o por iMessage

“En la caja 3: ¿mantienes tu paleta o pruebas otra?”

Qué nos dice: Qué tanto cambian de paleta y cuáles eligen.

Dónde lo ve el equipo: Disponibilidad: cuántas cajas puede llenar cada paleta.

2 días antes

¿Qué esperas ver?

● iMessage pendiente en el portal si no responde

“La caja 2 sale pronto. ¿Qué esperas ver en ella?”

Qué nos dice: Su expectativa, con sus palabras, para compararla con lo que llega.

Dónde lo ve el equipo: Respuestas, junto a la respuesta del día 1.

Día de envío

Se empaca y se envía

● Operación

“Sin pregunta. El equipo empaca con la lista de flores y registra empaque, cultivador y región.”

Qué nos dice: Exactamente qué llevó cada caja.

Dónde lo ve el equipo: Banco de preparación → Pedidos.

En camino

Tu caja va en camino

● iMessage seguimiento en el portal

“Tu caja va en camino. Debería llegar en máximo 72 horas desde que salió de la finca.”

Qué nos dice: Horas de salida y de entrega, por región.

Dónde lo ve el equipo: Pedidos y la tabla de entrega por región.

Llegada

Foto y calificación de llegada

● QR en la caja iMessage si no responde

“¡Llegaron tus flores! Envíanos una foto de la caja y califica cómo llegó, del 1 al 5. (En la caja 2 también preguntamos por el empaque.)”

Qué nos dice: Si las cajas llegan sin daño y qué empaque funciona mejor.

Dónde lo ve el equipo: Gate de producto: al menos 90 % sin daño.

Día 1

Lo imaginado frente a lo recibido

● iMessage pendiente en el portal

“Ahora que abrieron: ¿qué tanto se parecen las flores a lo que imaginabas? Del 1 al 5, y una frase de por qué.”

Qué nos dice: La promesa central de la marca.

Dónde lo ve el equipo: Gate de concepto: al menos 4,2 / 5.

Días 2–3

La paleta y la casa

● iMessage pendiente en el portal

“¿Qué tanto coincide la caja con tu paleta, del 1 al 5? ¿Repartiste los tallos en más de un arreglo, y dónde los pusiste?”

Qué nos dice: Si la paleta se reconoce y cómo usan las flores en casa.

Dónde lo ve el equipo: Gate de producto: parecido con la paleta de al menos 4,2 / 5.

Día 5

Foto de seguimiento

● iMessage pendiente en el portal

“¡Día 5! Envíanos una foto. ¿Cómo van: muy bien, algunas marchitas o casi terminadas?”

Qué nos dice: Cómo se mantienen las flores.

Dónde lo ve el equipo: Duración en el florero, revisada por cultivador.

Día 8

Cuánto duraron

• iMessage pendiente en el portal

“Foto del día 8, por favor. ¿Más o menos cuántos días duraron la mayoría de los tallos?”

Qué nos dice: La duración mediana.

Dónde lo ve el equipo: Gate de producto: mediana de al menos 7 días.

En cualquier momento

Un problema o un cambio

• iMessage o en el portal

“Cambiar una fecha o dirección, saltar una semana o reportar un problema con foto.”

Qué nos dice: Si el asistente lo resuelve solo, y qué tan rápido.

Dónde lo ve el equipo: Escalamientos; gate de operación: al menos 70 % resuelto por el asistente.

Las mismas preguntas base, con un foco nuevo en cada caja.

Las preguntas base se repiten porque los indicadores las necesitan, y cada una se responde con un toque. Cada caja suma algo nuevo por aprender, así la conversación nunca se siente igual.

1 Semana 1 · línea base Primera impresión • “¿Cómo te imaginas que se verá?” • Llegada, recuperación y parecido con la paleta	2 Semana 3 · empaque Empaque A o B • Calificación del empaque al llegar • Si lo recomendarían, y con qué palabras	3 Semana 5 · valor y elección Cambio de paleta y valor • Mantener o cambiar la paleta • Otra proporción de flores principales • Precio esperado y luego precio justo	4 Semana 7 · comercial ¿Pagarían? • Elegir uno de tres planes, o ninguno y por qué • Empaque final; recomendación otra vez
Semana 0 · onboarding Bienvenida, permiso para las fotos, y el grupo de cada tester y cómo llegó.	Semanas 4–5 · ejercicio de servicio Cada tester cambia una vez la fecha o la dirección de una caja, para medir al asistente.	Semanas 8–9 · cierre Entrevistas con 12 a 15 testers y la decisión: lanzar, corregir y volver a probar, o ajustar la oferta.	

Cuatro gates. Un buen resultado en uno no puede tapar una falla en otro.

Producto

¿Cumple la promesa?

90%

de las cajas llegan sin daño

7 días

de duración mediana en el florero

4,2 / 5

de parecido con la paleta

Concepto

¿Se entiende la idea?

4,2 / 5

entre lo que imaginaron y lo que llegó

12–15

entrevistas para escucharlo con sus palabras

Operación

¿Podemos operarlo bien?

70%

de las solicitudes las resuelve solo el asistente

Por región

tiempo de entrega frente a la promesa de 72 horas

Comercial

¿La gente pagaría?

50%

de los clientes objetivo elige un plan en la caja 4

Margen

en cada nivel de precio

Los resultados se reportan por separado para clientes objetivo, perfiles de diseño, red cercana y testers por región, para que el entusiasmo de los amigos nunca infle la señal de demanda.

Caja 0: un ciclo completo primero con nuestro propio equipo.

De tres a cinco personas de FAYD y Altura, incluida una en español, viven una caja completa antes que cualquier tester. Revisamos que:

01

El asistente

mande cada pregunta en el momento correcto, en el idioma correcto, con máximo un recordatorio.

02

El QR

sea único por caja y abra la página de esa caja exacta.

03

Cada respuesta

llegue a la consola unida a su caja, paleta, empaque, región y grupo.

04

El scorecard

calcule bien cada indicador y mantenga los grupos separados.

05

Un reporte de problema

desde el portal abra un escalamiento para el equipo.

06

Los cambios de fecha y dirección

funcionen por mensaje y en el portal, y queden registrados.

07

La capacidad por paleta

coincida con lo que realmente se empacó.

08

Las preguntas sin responder

marquen a un tester como en riesgo después de dos.

09

Los permisos

dejen ver los datos del piloto solo a quienes los necesitan.

Cada semana

Treinta minutos, siempre en el mismo orden, un responsable por problema.

10 min	8 min	6 min	6 min
Scorecard del piloto	Escalamientos abiertos	Testers en riesgo	Siguiente caja
Gates e indicadores, por grupo de testers.	Lo que el asistente no pudo resolver, y por qué.	Quién dejó de responder; reemplazo desde la lista de espera si hace falta.	Qué paletas alcanzan con los tallos y qué necesita sustituto.

Asisten operación con testers, marca y logística. Los problemas se corrigen mientras el piloto avanza, no después de la caja 4.

Seis decisiones antes de enviar la caja 1.

Los tres niveles de precio

Qué incluye y cuánto cuesta cada uno, para la elección de plan en la caja 4.

Bloquea la caja 4

La caja de ejemplo en el sitio

Si los testers verán “See what could arrive”, o si registramos quién la abrió, porque el piloto prueba elegir sin fotos.

Afecta el gate de concepto

Responsables de logística y de la decisión final

Operación con testers y marca ya tienen responsable; estos dos siguen abiertos.

Bloquea la revisión semanal

La receta de la caja y el manifiesto de los cultivadores

Cuántos tallos de cada tipo lleva una caja, y el formato que mandan los cultivadores cada semana.

Bloquea el empaque

iMessage en el formulario de aplicación

El formulario pide WhatsApp, pero el piloto funciona por iMessage.

Bloquea el reclutamiento

Desde dónde y hasta dónde se cuentan las 72 horas

Y qué regiones de entrega entran en la promesa de lanzamiento.

Define el indicador de entrega