**CUSTOMER JOURNEY**

**SITIO DE VACUNACIÓN MAYORES DE 60 AÑOS**

**-Puntos a considerar. (Que tengan listo su CURP) y conozca su CP, número celular.**

Cuál es la relación actual de nuestros clientes desde que oyen a hablar del producto hasta que efectúan una compra? ¿Qué fases son necesarias y cuál es la experiencia de los usuarios en cada fase?

1. El usuarix oye hablar de la página de vacunación. (Es necesario que conozca los datos que necesitará para registrarse (CURP, CP, CEL) )

**Emoción:**

1. El usuarix busca una forma de encontrar un aparato electrónico viable para el registro (puede que no cuente con una computadora).

**Emoción:**

1. El usuarix se conecta a la plataforma. Lo primero que le aparece es un anuncio con letras grandes de los datos que necesita para registrarse.

**Emoción:**

1. El usuarix inicia el registro:
   1. CASO 1: El usuarix ya cuenta con los datos necesarios para el registro.
      1. Puede buscar el CURP y CP en el sistema que tengamos
      2. Se inicia el paso 5

**Emoción:**

* 1. CASO 2: El usuarix **no** cuenta con los datos correspondientes (CURP, CP, CEL)

**Emoción:**

* + 1. Inicia el paso 5

1. El usuarix confirma que los datos que usará son correctos:

**Emoción:**

1. Se inicia el llenado de datos (¿Cómo se siente el usuario con la interfaz?) (¿Hay dudas? SECCIÓN DE FAQ Y AYUDA)

**Emoción:**

1. El usuario finaliza el llenado de datos y confirma el registro con un botón.

**Emoción**

1. Le aparece una ventana de confirmación y un periodo de tiempo estimado para que le llegue la llamada. También le aparecen los datos importantes para que le pueda dar seguimiento a su registro.

**Emoción**

1. El usuario recibe una llamada de 2 a 36 horas para dar seguimiento.

**Emoción**



