**Desafíos UX: Mapas de empatía y mapeo de escenarios Instrucciones**

En el desafío anterior utilizamos inteligencia artificial para crear Arquetipos (o user personas). Basándonos en 3 arquetipos del proyecto final, realizar sus respectivos Mapas de Empatía y Mapeos de escenarios. Al finalizar, armar una lista de task flows esenciales que cada tarea requiere, para aplicar en el diseño de interacción del usuario

El informe se entrega en formato .docx. Si se utilizaron cloud aplicaciones parar diagramar, entregar los enlaces a la documentación.

Vamos a proceder con la creación de los Mapas de Empatía y Mapeos de Escenarios para los 3 arquetipos del proyecto del Restaurante de Don Pepito y Don José. Luego, desarrollaremos los task flows esenciales para cada tarea y los diagramas de flujo correspondientes.

Arquetipos para el Restaurante de Don Pepito y Don José

Amante de la Gastronomía - Elena

Administrador Eficiente - Martín

Entusiasta de la Tecnología - Sofía

**Mapas de Empatía**

**Arquetipo 1:** Amante de la Gastronomía - Elena

**¿Qué piensa y siente?**

Disfruta descubriendo nuevos sabores y compartiendo experiencias culinarias en redes sociales.

Le interesa la calidad y originalidad de los platos.

**¿Qué ve?**

Blogs y redes sociales con reseñas detalladas sobre restaurantes y comida saludable.

Menús detallados y atractivos en sitios web de restaurantes.

**¿Qué escucha?**

Opiniones y recomendaciones de otros críticos gastronómicos.

Noticias sobre tendencias en alimentación saludable.

**¿Qué dice y hace?**

Escribe reseñas detalladas en su blog sobre sus experiencias en restaurantes.

Comparte fotos y opiniones en redes sociales sobre platos que prueba.

Dolores (Pain Points)

Dificultad para encontrar opciones de postres saludables que también sean sabrosos.

Desconfianza ante información poco clara sobre ingredientes y preparación.

**Arquetipo 2:** Administrador Eficiente - Martín

**¿Qué piensa y siente?**

Prioriza la eficiencia y la calidad del servicio en el restaurante.

Se preocupa por la satisfacción del cliente y el rendimiento del personal.

**¿Qué ve?**

Problemas operativos que afectan el flujo de trabajo y la atención al cliente.

Oportunidades para mejorar la gestión de reservas y pedidos en línea.

**¿Qué escucha?**

Retroalimentación del personal y clientes sobre el servicio y la calidad de los platos.

Ideas y sugerencias para optimizar procesos y reducir tiempos de espera.

**¿Qué dice y hace?**

Implementa cambios operativos basados en análisis de datos y feedback.

Supervisa de cerca el desempeño del personal y la satisfacción del cliente.

Dolores (Pain Points)

Falta de herramientas eficientes para gestionar reservas y actualizar el menú rápidamente.

Estrés por problemas operativos que afectan la calidad del servicio.

**Arquetipo 3:** Entusiasta de la Tecnología - Sofía

**¿Qué piensa y siente?**

Interesada en aplicar tecnología avanzada para mejorar la experiencia del usuario.

Busca soluciones digitales que sean intuitivas y eficientes.

**¿Qué ve?**

Innovaciones tecnológicas en otros sectores que podrían aplicarse al restaurante.

Oportunidades para integrar sistemas digitales para reservas y pedidos.

**¿Qué escucha?**

Tendencias en aplicaciones móviles y plataformas de gestión de restaurantes.

Experiencias de otros usuarios con sistemas digitales en la industria alimentaria.

**¿Qué dice y hace?**

Propone e implementa soluciones tecnológicas para mejorar la eficiencia y experiencia del usuario.

Participa activamente en la investigación y prueba de nuevas tecnologías.

Dolores (Pain Points)

Resistencia al cambio por parte del personal hacia nuevas tecnologías.

Dificultades para integrar sistemas digitales existentes con el flujo de trabajo actual.

**Mapeo de Escenarios**

**Escenario 1:** Elena busca un postre saludable para probar y compartir en redes sociales.

**Contexto:** Elena ha escuchado sobre el Restaurante de Don Pepito y Don José y desea explorar sus opciones de postres saludables.

**Acciones:**

**Accede al sitio web:** Busca el menú en línea del restaurante.

**Selecciona un postre:** Revisa las opciones de postres saludables disponibles.

**Información detallada:** Lee la descripción de ingredientes y valor nutricional.

**Reserva o pide en línea**: Decide si reserva una mesa o pide el postre para llevar.

**Resultado:** Elena queda satisfecha con la experiencia y comparte su opinión en redes sociales, atrayendo a más clientes potenciales.

**Escenario 2: Martín gestiona las reservas y pedidos del restaurante de manera eficiente.**

**Contexto: Es hora pico en el restaurante y Martín necesita gestionar múltiples reservas y pedidos simultáneamente.**

**Acciones:**

**Accede al sistema:** Utiliza la plataforma del sitio web para gestionar reservas y pedidos.

**Actualiza el menú:** Añade platos nuevos y elimina los agotados según la disponibilidad.

**Supervisa el personal:** Coordina con el equipo para asegurar que todas las órdenes se manejen eficientemente.

**Atiende problemas:** Soluciona cualquier problema operativo inmediato para mantener la calidad del servicio.

**Resultado:** Martín logra una gestión efectiva que mejora la satisfacción del cliente y la eficiencia del restaurante.

**Escenario 3:** Sofía implementa una nueva tecnología para mejorar el sistema de pedidos en línea.

**Contexto:** Sofía ha identificado la necesidad de mejorar el sistema de pedidos en línea del restaurante para una mejor experiencia del usuario.

**Acciones:**

**Investigación:** Investiga y selecciona una nueva plataforma de pedidos en línea.

**Integración:** Trabaja con el equipo de desarrollo para integrar la nueva tecnología con el sitio web existente.

**Prueba y ajustes:** Realiza pruebas exhaustivas para asegurar que la plataforma funcione sin problemas.

**Capacitación del personal:** Capacita al personal del restaurante sobre el uso de la nueva tecnología.

**Resultado:** Sofía implementa con éxito la nueva plataforma, mejorando la eficiencia de los pedidos y la satisfacción del cliente.

**Diagrama de Flujo para Elena - Amante de la Gastronomía**

**Descripción del Flujo:**

1. Elena accede al sitio web del restaurante para buscar opciones de postres saludables.
2. Revisa el menú en línea y selecciona un postre de su interés.
3. Lee la información detallada sobre ingredientes y valor nutricional.
4. Decide si reservar una mesa para disfrutar del postre en el restaurante o pedirlo para llevar.
5. Comparte su experiencia y opinión en redes sociales.

**Diagrama de Flujo para Martín - Administrador Eficiente**

**Descripción del Flujo:**

1. Martín accede al sistema de gestión del restaurante para gestionar reservas y pedidos.
2. Actualiza el menú en línea, añadiendo nuevos platos y eliminando los agotados.
3. Coordina con el equipo para asegurar una operación eficiente durante horas pico.
4. Resuelve problemas operativos inmediatos para mantener la calidad del servicio.

**Diagrama de Flujo para Sofía - Entusiasta de la Tecnología**

**Descripción del Flujo:**

1. Sofía investiga y selecciona una nueva plataforma de pedidos en línea para el restaurante.
2. Trabaja con el equipo de desarrollo para integrar la nueva tecnología con el sitio web existente.
3. Realiza pruebas exhaustivas para asegurar el correcto funcionamiento de la plataforma.
4. Capacita al personal del restaurante sobre el uso de la nueva tecnología implementada.

Diagrama

Descripción generada automáticamente