

La odisea del regalo

DigitalHouse >
Coding School



**Certified Tech
Developer**
The Ultimate Degree

Situación

Marzo 2020. Mi amigas y yo planificamos un viaje relámpago a Puerto Madryn para **sorprender a una de nuestras amigas en su cumple**. Un fin de semana de relax y reencuentro.

Lo mejor de todo era que después de mucho buscar, **habíamos encontrado el regalo que quería: unos auriculares que había perdido y que en Madryn no conseguía**.

Eran color cobre, inalámbricos, hermosos. Después de mucho buscar, los teníamos. Y estábamos listas para salir.

Pero...



VICELAND

Se vino la pandemia



¿Y ahora?



Todos nuestros planes se habían esfumado. Pero no nos dimos por vencidas.

Pensamos en algo que en marzo 2020 era muy original, hacer el cumple vía Zoom y **enviarle los auriculares por correo.**

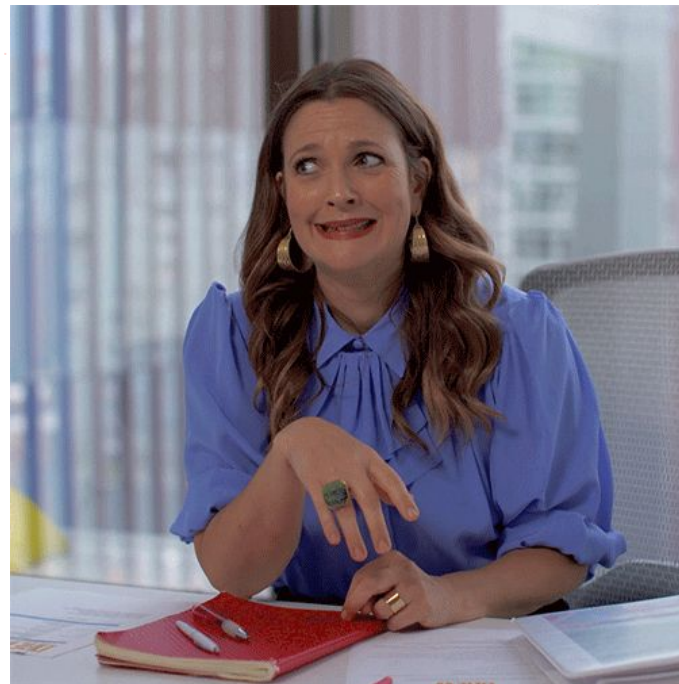
Todo resuelto...

Empieza la odisea

La encargada de enviarlos era yo (siempre soy la que resuelve el tema de los regalos).

Así que pensé *bueno, voy al correo y lo hago, total, ¿cuánto me puede llevar?*

Ese día, además, tenía una reunión superimportante y **debía terminar una presentación antes de las 15 h.**



El correo ese día

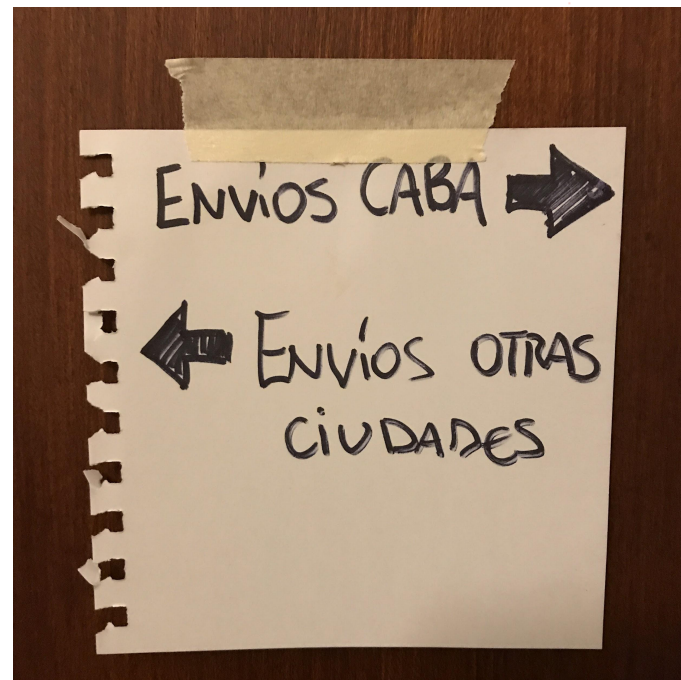


Al fin llegó al mostrador

El chico que me atendió tenía la mejor predisposición, pero cuando le dije lo que quería mandar me dice: *"Ah no, este es el mostrador para enviar paquetes dentro de CABA, si necesitás enviar algo fuera de CABA tenés que ir al otro mostrador"*.

Mi cara no era la mejor. Le pregunté dónde decía eso. *"En el cartelito"*, me respondió...

El cartelito:





¿Y el regalo?

Luego de varias quejas y mucho esperar, **logré mandar los auriculares**. Pero llegaron tarde. Mi amiga no los tuvo para su cumple, sino unos días después. **Una semana más tarde me llegó un mail que decía:**



No pudimos entregar tu Envío U0D6E3AF1C8.  Recibidos x



Enviamelo <hola@enviamelo.com.ar>
para mí ▾

18:37 (hace 4 horas)



 inglés ▾ > español ▾ [Traducir mensaje](#)

[Desactivar para: inglés](#) x



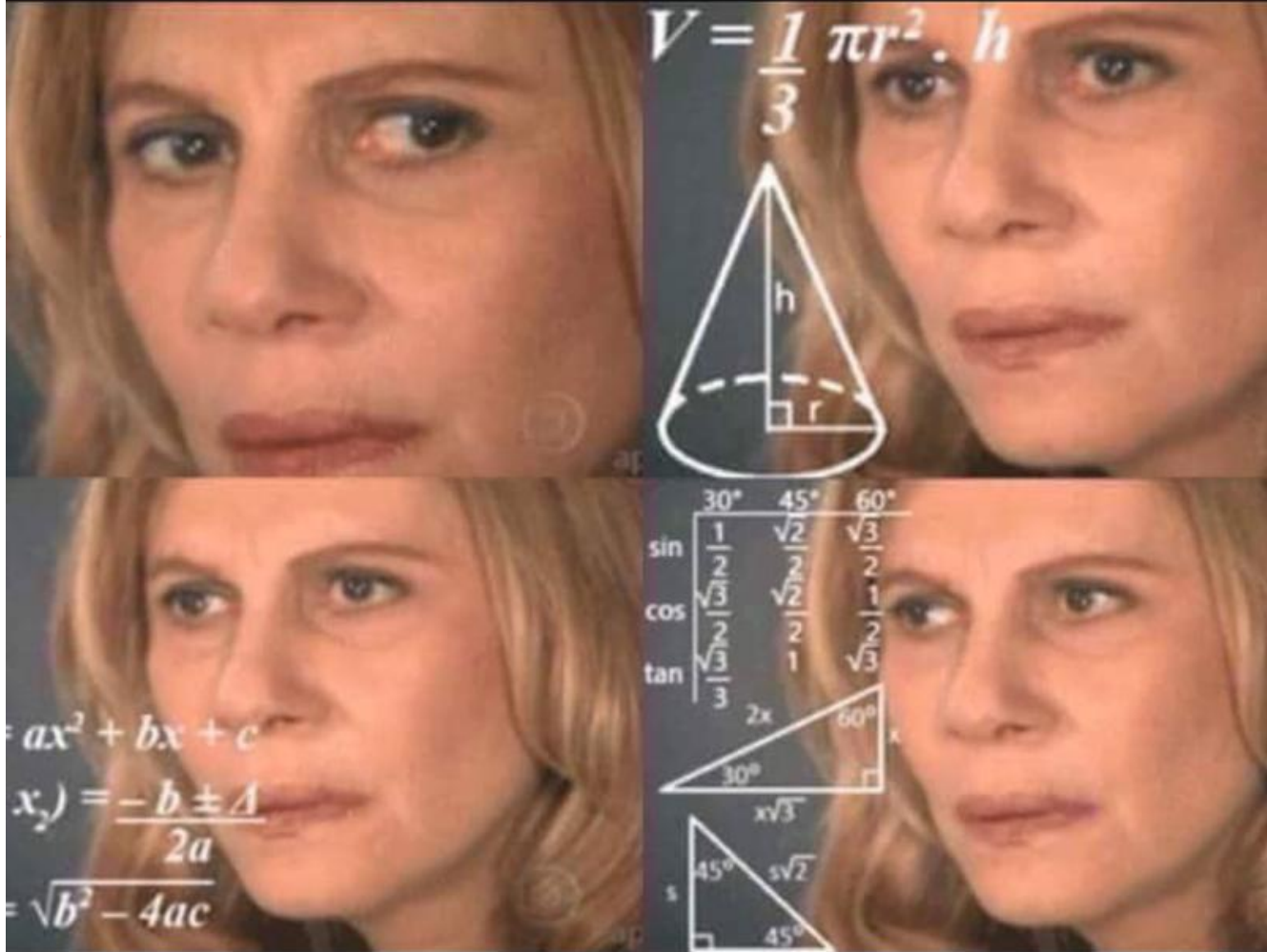
Hola! Mariana Ardanaz

Hola! Mariana Ardanaz. Pasamos por tu domicilio para entregarte el envío Tracking U0D6E3AF1C8 y no te encontramos. Vamos a intentarlo nuevamente en las proximas 48hs habiles



ver

Pero si ya lo
tiene...



Conclusiones:

¿Qué tipo de experiencia me dio este servicio de correo? ¿Cuándo empezó la experiencia? ¿Y cuándo terminó?

La experiencia del usuario **es todo lo que conlleva el uso de un servicio o producto**. En mi caso, no empezó cuando entré a la oficina de correo, sino mucho antes, cuando nació la necesidad de enviar el regalo.

El contexto, las emociones que se van poniendo en juego en cada momento de ese *journey*, las respuestas del servicio a nuestras expectativas, y por supuesto, que el servicio se cumpla en tiempo y forma es la experiencia del usuario.

Las malas experiencias son las que se desarrollan sin pensar en todo esto.

Las buenas son las que se diseñan.



DigitalHouse>
Coding School