NOVACOMP
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN

Módulos. App INS 24/7
Diciembre, 2023

Notas: **'Módulos prioritarios - INS 27/7'.**

***Módulos prioritarios por cantidad de visitas:**

1. Mis Pólizas (Reembolsos - Preautorizaciones): **38942 visitas.**

2. Servicios y asistencias (Solicitar servicio y estado del servicio): **31571 visitas.**

3. Seguros personales (Mi médico virtual): **12790 visitas.** ****Esta sección abre un 'Webview' (requiere desarrollo/ además de nuevas secuencias)****

Fabi

Notas: **'Customer Journey'.**

A. Etapas de ' Customer Journey':

1. **Conciencia (Awareness):**
   - Definición: En esta etapa, los clientes se dan cuenta de la existencia de un producto o servicio.
   - Objetivo: **Lograr que los clientes potenciales tomen conciencia de la marca, sus productos o servicios.**
   - Acciones Clave: Publicidad, marketing, presencia en redes sociales, contenido informativo.
2. **Consideración (Consideration):**
   - Definición: Los clientes evalúan las opciones disponibles y consideran si el producto o servicio satisface sus necesidades.
   - Objetivo: **Captar el interés y destacar las ventajas y características distintivas.**
   - Acciones Clave: Contenido educativo, comparaciones de productos, demostraciones, testimonios.
3. **Adquisición (Acquisition):**
   - Definición: Los clientes toman la decisión de comprar y realizan la transacción.
   - Objetivo: **Convertir a los clientes potenciales en clientes reales.**
   - Acciones Clave: Proceso de compra fácil, ofertas especiales, incentivos, garantías.
4. **Servicio (Service):**
   - Definición: Después de la adquisición, los clientes experimentan el producto o servicio y reciben el soporte necesario.
   - Objetivo: **Proporcionar una experiencia positiva, resolver problemas y construir la satisfacción del cliente.**
   - Acciones Clave: Soporte al cliente, actualizaciones de producto, seguimiento postventa.
5. **Lealtad (Loyalty):**
   - Definición: Los clientes se convierten en defensores de la marca y optan por repetir compras.
   - Objetivo: **Fomentar la lealtad a largo plazo y promover el boca a boca positivo.**
   - Acciones Clave: Programas de fidelidad, ofertas exclusivas para clientes recurrentes, solicitar comentarios.

B. Elementos:

- Pensamientos y acciones: Lo que el cliente piensa (a veces lo que siente), hace y dice en esta fase.
- Viaje emocional del cliente: cómo se siente el cliente en esa fase.
- Puntos de dolor: Qué puede impedir que el cliente pase a la siguiente fase.
- Posibles mejoras basadas en los puntos de dolor y las emociones del cliente.

User persona

María Fernanda González

"User persona #1"

- Edad: 35 años.
- Profesión: Contadora.
- Estado Civil: Casada, con dos hijos.
- Nivel Educativo: Licenciada en 'Contaduría pública'.

Contexto:
"María Rodríguez es una profesional ocupada, madre de dos hijos pequeños y esposa. Trabaja como contadora en una empresa de mediano tamaño y tiene una vida activa tanto en el ámbito laboral como familiar. Como cabeza de familia, está a cargo de gestionar los seguros de salud y reclamaciones para ella, su esposo e hijos."

Motivaciones y necesidades:
1. Eficiencia y simplicidad: María busca una aplicación que sea fácil de usar y que le permita gestionar los seguros de salud y reclamaciones de manera rápida y eficiente. Desea evitar tiempos de respuesta prolongados y errores frecuentes.
2. Gestión familiar: Como responsable de la salud de su familia, María necesita una aplicación que le permita agregar y gestionar dependientes fácilmente, así como recibir notificaciones relevantes sobre el estado de las gestiones.
3. Tiempo limitado: Con una vida agitada, María valora su tiempo y necesita una aplicación que le ofrezca respuestas rápidas y plazos claros sobre las gestiones. Quiere saber cuánto tiempo tomará completar cada proceso.
4. Soporte y claridad: Dada la falta de claridad en la aplicación actual, María busca una plataforma con una guía paso a paso clara, tutoriales visibles y soporte eficiente, especialmente cuando enfrenta problemas técnicos o necesita resolver dudas.

Frustraciones y dificultades actuales:
1. María ha experimentado problemas técnicos al intentar cargar documentos adjuntos, lo que ha causado retrasos en sus solicitudes y reembolsos.
2. La inestabilidad de la aplicación en dispositivos iOS ha sido una fuente constante de frustración, especialmente al intentar obtener una tarjeta de seguro virtual.
3. La falta de notificaciones claras ha llevado a María a perder información importante sobre el estado de sus gestiones.
4. La aplicación actual carece de una guía paso a paso y tutoriales visibles, lo que dificulta la interpretación y el uso adecuado de la plataforma.

Objetivos con la aplicación mejorada:
1. Eficiencia: María busca una experiencia de usuario más intuitiva y eficiente al gestionar reclamaciones y pólizas de seguro para su familia.
2. Transparencia: Quiere estar al tanto de los plazos y el progreso de sus gestiones de manera clara y transparente.
3. Confianza: Busca una aplicación confiable que le brinde respuestas rápidas y soluciones efectivas cuando enfrenta problemas.
4. Ahorro de tiempo: Desea reducir el tiempo dedicado a gestionar reclamaciones y seguros para poder concentrarse en su trabajo y su familia.

'User journey map' | Objetivo: Crear 'REEMBOLSO' (Proceso de Solicitud de Reembolso en la Aplicación INS24/7)

Pasos del usuario	**Conciencia** (Awareness) →	**Consideración** (Consideration) →	**Adquisición** (Acquisition) →	**Servicio** (Service) →	**Lealtad** (Loyalty)
Acciones/Interacciones	María descarga la aplicación INS24/7.	María inicia sesión en la aplicación. María encuentra y selecciona 'Seguros Personales'. María navega a la sección de 'Reembolsos' dentro de 'Seguros Personales'. María selecciona la opción para crear un nuevo reembolso.	Frustración o satisfacción.	Expectativa y ansiedad. Confianza o frustración. Alegría o decepción. Satisfacción o insatisfacción.	Honestidad en la evaluación. Confianza o frustración.
Objetivo del usuario	Descargar la aplicación.	Familiarizarse con la aplicación. Acceder a la sección de seguros. Iniciar el proceso de reembolso.	Completar la carga de documentos.	Verificar el estado de la solicitud. Mantenerse informado sobre el progreso. Conocer la decisión de la solicitud. Completar el proceso de reembolso.	Proporcionar retroalimentación sobre la experiencia. Verificar que el reembolso se refleje correctamente.
😃 🙂 😐 🙁 😠 **Emociones**	Curiosidad y preparación. 🙂	Familiarización con la aplicación. 🙂 Exploración de las opciones de menú. 😐 Exploración de las opciones de menú específicas. 😐 Inicio del proceso de reembolso. 🙂	Intento de cargar documentos necesarios. 😐	Revisión de la sección de Seguimiento ('home' / estados de reembolso) 😐 Recepción de notificaciones de progreso??????? 😐 Notificación de aprobación o rechazo??????? 😐 Sigue las instrucciones para recibir el reembolso???? ??? 😐	Aplicación solicita retroalimentación ???? 🙂 Verificación del reembolso en la cuenta 🙂
Puntos de contacto	Notificación y/o necesidad de reembolso.	Exploración de la interfaz. Navegación a 'Seguros Personales'. Acceso a 'Reembolsos'. Creación de Reembolso.	Carga de documentos.	Seguimiento de proceso. Comunicación y notificaciones. Aprobación/ rechazo. Resolución y reembolso.	Retroalimenta-ción. Verificación post-reembolso.
Oportunidades de mejora	Personalizar notificaciones para mayor relevancia.	Ofrecer tutoriales opcionales para nuevos usuarios. Mejorar el diseño de menús para facilitar la navegación. Destacar la sección de reembolsos para mayor visibilidad. Proporcionar recordatorios de documentos necesarios.	Mejorar estabilidad técnica para evitar frustraciones.	Mejorar la frecuencia de actualización del seguimiento. Personalizar notificaciones según preferencias. Ofrecer detalles adicionales en caso de rechazo. Simplificar pasos si es posible.	Responder y actuar sobre la retroalimentación recibida. Facilitar acceso a detalles de transacciones.

'User journey map' | Objetivo: Crear 'PREAUTORIZACION' (Proceso de Solicitud de Preautorización en la Aplicación INS24/7)

Pasos del usuario	**Conciencia** (Awareness) →	**Consideración** (Consideration) →	**Adquisición** (Acquisition) →	**Servicio** (Service) →	**Lealtad** (Loyalty)
Acciones/Interacciones	María descarga la aplicación INS24/7.	María inicia sesión en la aplicación. María encuentra y selecciona 'Seguros Personales'. Iniciar el proceso de preautorización. Seleccionar la póliza y asegurado, elegir el tipo de servicio.	Enviar información relevante.	Expectativa y ansiedad. Confianza o frustración. Alegría o decepción.	Proporcionar retroalimentación sobre la experiencia. Verificar que el servicio se refleje correctamente.
Objetivo del usuario	Descargar la aplicación.	Familiarizarse con la aplicación. Acceder a la sección de seguros. La opción es fácil de encontrar. Interfaz de inicio es clara.	Facilidad para completar el formulario.	Verificar el estado de la solicitud. Mantenerse informado sobre el progreso. Conocer la decisión de la solicitud.	Oportunidad para expresar opiniones. Confirmación satisfactoria.
😃 🙂 😐 🙁 😠 **Emociones**	Curiosidad y preparación. 🙂	Familiarización con la aplicación. 🙂 Exploración de las opciones de menú. 😐 Exploración de las opciones de menú específicas. 😐 Inicio del proceso de preautorización. 🙂	Frustración o satisfacción en el proceso. 😐	Revisión de la sección de seguimiento ('home' / estados de preautoriza-ciones). 😐 Recepción de notificaciones de progreso??????? 😐 Notificación de aprobación o rechazo??????? 😐	Honestidad en la evaluación???? 🙂 Confianza o frustración. 🙂
Puntos de contacto	Notificación y/o necesidad de una preautorización.	Exploración de la interfaz. Navegación a 'Seguros Personales'. Acceso a 'Preautorizacio-nes'. Creación de Preautorización.	Completar el formulario y adjuntar anexos.	Seguimiento de proceso. Comunicación y notificaciones. Aprobación/ rechazo.	Proporcionar retroalimentación sobre la experiencia. Verificar que el servicio se refleje correctamente.
Oportunidades de mejora	Personalizar notificaciones para mayor relevancia.	Ofrecer tutoriales opcionales para nuevos usuarios. Mejorar el diseño de menús para facilitar la navegación.		Mejorar la frecuencia de actualización del seguimiento. Personalizar notificaciones según preferencias. Ofrecer detalles adicionales en caso de rechazo.	

Aprendizajes

🔔
- Las notificaciones generan interés.
- Notificaciones deben ser claras y útiles.
- Notificación precisa y oportuna.
- Generar oportunidad para expresar opiniones.

⚠
- Claridad en el estado de la solicitud.
- Confirmación satisfactoria en correo electrónico personal.
- Simplificar pasos si es posible.
- Facilitar el acceso a detalles de transacciones.
- Menús son claros y accesibles.
- Variedad y claridad en las opciones.
- Responder y actuar sobre la retroalimentación recibida (del usuario).
- Establecer patrones visuales.

User persona

Juan López

"User persona #2"

- Edad: 40 años.
- Profesión: Trabajador independiente en el campo de la consultoría.
- Estado Civil: Soltero.
- Nivel Educativo: Bachiller en 'Administración de empresas'.

Contexto:
"Juan López es un hombre de 40 años, trabajador independiente en el campo de la consultoría. Aunque no está tan involucrado en la gestión diaria de seguros y reclamaciones, utiliza la aplicación INS 24/7 de manera ocasional. Su enfoque principal se centra en la sección de "Servicios y Asistencias", específicamente en la opción de "Ayuda Vehicular"."

Motivaciones y necesidades:
1. Acceso rápido a Servicios Vehiculares: Juan busca una aplicación que le brinde acceso rápido y sencillo a servicios de ayuda vehicular cuando lo necesite. Su interés principal radica en resolver problemas relacionados con su automóvil, como asistencia en carretera, grúas y servicios de emergencia.
2. Interfaz simple y directa: Dado que es un usuario ocasional, Juan prefiere una interfaz simple y directa que le permita encontrar rápidamente la sección de "Ayuda Vehicular" sin complicaciones. Quiere evitar distracciones innecesarias y acceder a los servicios de manera eficiente.
3. Información clara y concisa: Juan valora la información clara y concisa sobre los servicios de asistencia vehicular disponibles. Necesita entender fácilmente los procedimientos y beneficios, así como recibir notificaciones relevantes en caso de eventos importantes relacionados con su solicitud de ayuda.

Frustraciones y dificultades actuales:
1. Juan ha experimentado problemas para encontrar rápidamente la sección de "Ayuda Vehicular" en la aplicación actual, lo que le ha causado demoras cuando ha necesitado asistencia para su vehículo.
La falta de notificaciones oportunas ha resultado en ocasiones en que Juan no está al tanto de eventos importantes relacionados con su solicitud de ayuda vehicular.

Objetivos con la aplicación mejorada:
1. Acceso rápido y sencillo: Juan busca una aplicación mejorada que le permita acceder de manera rápida y sencilla a la sección de "Ayuda Vehicular" sin dificultades.
2. Notificaciones oportunas: Quiere recibir notificaciones oportunas sobre el estado de su solicitud de ayuda vehicular, asegurándose de estar al tanto de cualquier evento relevante.
3. Eficiencia en la gestión: A pesar de ser un usuario ocasional, Juan espera que la aplicación sea eficiente y fácil de usar cuando necesite servicios de asistencia vehicular.
4. Mayor claridad: Desea una mayor claridad en los procedimientos y beneficios asociados con los servicios de ayuda vehicular, facilitando una comprensión rápida y precisa.

'User journey map' | Objetivo: Solicitud de 'SERVICIOS Y ASISTENCIAS' (Proceso de Solicitud de servicio de asistencia (vehicular) en la Aplicación INS24/7)

Pasos del usuario	**Conciencia** (Awareness) →	**Consideración** (Consideration) →	**Adquisición** (Acquisition) →	**Servicio** (Service) →	**Lealtad** (Loyalty)
Acciones/Interacciones	Juan descarga la aplicación INS24/7.	Juan inicia sesión en la aplicación. Juan encuentra y selecciona 'Servicios y asistencias'. Iniciar el proceso de solicitud. Seleccionar 'Vehicular' como tipo de servicio. Elegir 'Auxilio vial cerrajería'. Ingresar la placa del vehículo.	Enviar información relevante.	Expectativa y ansiedad. Confianza o frustración.	Proporcionar retroalimentación sobre la experiencia. Confianza o frustración.
Objetivo del usuario	Descargar la aplicación.	Familiarizarse con la aplicación. Acceder a la sección de servicios. La opción es fácil de encontrar. Seleccionar tipo de servicio. Elegir el tipo específico de servicio. Proporcionar información necesaria.	Completar el proceso de solicitud.	Verificar el estado de la solicitud. Mantenerse informado sobre el progreso.	Oportunidad para expresar opiniones. Verificar que el servicio se refleje correctamente.
😃 🙂 😐 🙁 😠 **Emociones**	Curiosidad y preparación. 🙂	Familiarización con la aplicación. 🙂 Exploración de las opciones de menú. 😐 Exploración de las opciones específicas. 😐 Interacción con la interfaz. 🙂	Confirmación de la solicitud. 😐	Revisión de la sección de estado del servicio. 😐 Recepción de notificaciones de progreso???? 😐	Honestidad en la evaluación???? 🙂 Verificación del servicio en la cuenta. 🙂
Puntos de contacto	Necesidad de servicio de asistencia.	Exploración de la interfaz. Navegación a 'Servicios y asistencias'. Selección de 'Solicitar servicio'. Elección del tipo de servicio. Selección de servicio específico. Ingreso de placa.	Confirmación y envío de la solicitud.	Seguimiento del estado del servicio. Comunicación y notificaciones.	Retroalimenta-ción sobre la experiencia. Verificación post-Servicio.
Oportunidades de mejora	Personalizar notificaciones para mayor relevancia.	Ofrecer tutoriales opcionales para nuevos usuarios. Mejorar el diseño de menús para facilitar la navegación. Personalizar opciones según preferencias del usuario. Proporcionar descripciones detalladas de cada servicio. Validar automáticamente la placa para evitar errores.	Ofrecer estimaciones de tiempo de respuesta.	Mejorar la frecuencia de actualización del seguimiento. Personalizar notificaciones según preferencias.	Retroalimenta-ción sobre la experiencia.

Aprendizajes

🔔
- Valorar la información clara y concisa.
- Identificar puntos de frustración actuales.
- Comprender los principales intereses del perfil de usuario ocasional.
- Identificar y resolver problemas técnicos (servicios).

⚠
- Interfaz simplificada.
- Notificaciones en tiempo real.
- Tutorial breve y visible.
- Feedback activo para usuarios.
- Adaptabilidad a dispositivos móviles/sistemas operativos.