



Entregables de UX: customer journey

Montserrat Olivares Ruiz	179905
Ilse Córdova Sánchez	181901
Mauricio de Ariño Bello	191280
Fernanda Monter Ortiz	192107

Análisis y Diseño de Sistemas de Información
Instituto Tecnológico Autónomo de México
1° de abril de 2022

Descripción

CUSTOMER JOURNEY DEL ESTUDIANTE MIGUEL DUMONT

En este Customer Journey se muestra a detalle la experiencia que tiene uno de los estudiantes del ITAM al hacer un pedido de comida utilizando la aplicación de la cafetería del ITAM.

AWARE

JOIN

USE

PURCHASE

WAITING TIME

END OF JOURNEY

Metas

Comer antes de que empiece su siguiente clase.

Abrir la aplicación de la cafetería del ITAM.

Ver el menú, agregar al carrito la comida que va a ordenar y especificar sus preferencias.

Realizar el pago y configurar recolección de comida.

Recoger la comida en el tiempo programado.

El alumno disfruta de su comida y está listo para continuar con su día.

Touchpoints

Anuncios en la universidad.
Recomendaciones de compañeros.

Aplicación móvil.

Aplicación móvil.
Reseñas de comida.
Recomendaciones de compañeros.

Aplicación móvil.

Aplicación móvil.
Cafetería ITAM.

Aplicación móvil.
Cafetería ITAM.
Recomendaciones a amigos.

Canales



Proceso

El alumno se da cuenta que tiene que comer, es hora pico en la cafetería y no tiene mucho tiempo antes de que su siguiente clase comience.

Desbloquear celular, abrir la aplicación y hacer log in con su usuario y contraseña de Comunidad ITAM.

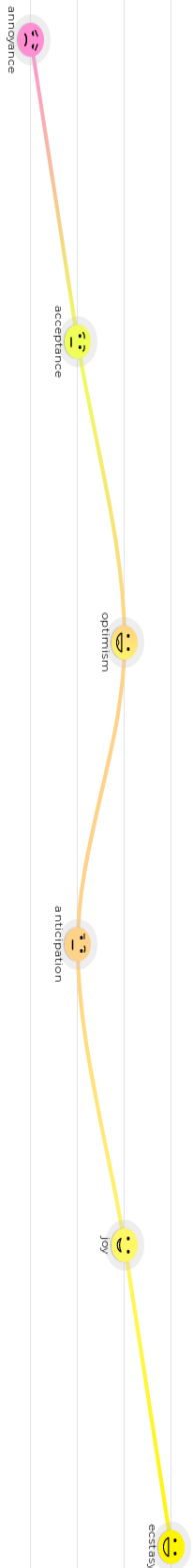
Miguel revisa el menú, selecciona el platillo que desea comer y especifica sus preferencias. Finalmente, agrega su orden al carrito.

Miguel revisa los horarios disponibles para recoger su pedido y selecciona uno. Después procede a elegir su forma de pago. En caso de tratarse de un pago en línea, efectúa su pago en la aplicación.

El alumno continúa en clase y checa su celular las actualizaciones de su pedido. Posteriormente, Miguel sale de clase y se dirige a la cafetería a recoger su pedido.

Miguel disfruta de su comida en la cafetería del ITAM y contesta la encuesta que le pide la aplicación para calificar su experiencia y platillo ordenado.

Emociones



Problemas

Tiene que trabajar en un proyecto en su tiempo libre. Miguel tiene una clase pronto y no le da tiempo de salir a comer.

El alumno tiene poco presupuesto y se quiere ahorrar la comisión del envío de comida.

No tiene pila su celular.

No ingresa sus datos correctamente.

La aplicación no funciona.

No tiene Internet.

El alumno no encuentra comida que le guste.

Miguel se equivoca al pedir su orden.

El usuario quiere pedir un platillo específico pero la cafetería no lo vende.

Que la aplicación falle mientras el alumno realiza su pedido.

No se le acomodan los horarios para recoger su comida.

No se procesa el pago de manera adecuada.

El alumno no tiene fondos en su cuenta del ITAM por lo que no se le permite cargar el pago a su colegiatura.

Orden es cancelada.

No ve la notificación de que ya puede recoger su comida.

La cafetería se lleva más tiempo del esperado en preparar su comida.

Miguel se tarda en recoger su comida.

La comida está fría.

Al usuario no le gusta su comida.

El alumno come muy lento y no le da tiempo de llegar a su siguiente clase.

Áreas de oportunidad

Mandar promociones y descuentos en horas de comida.

Que el ITAM promocioe el uso de la aplicación utilizando todos los medios de comunicación disponible: redes sociales, email, carteles en el campus, etc.

Que la aplicación recuerde la cuenta y contraseña de los usuarios.

Permitir que la aplicación se agregue a shortcuts y widgets en los dispositivos móviles.

Que la cafetería ofrezca promociones.

Tener un menú del día que vaya cambiando en la semana.

Que la cafetería adapte su menú al tomar en cuenta las reseñas y feedback de los alumnos.

Tener datos de pago preparados.

Tener una constante actualización en la disponibilidad de los tiempos de entrega.

Enviar notificaciones de status de orden constantemente para que el alumno no se tenga que meter a la aplicación.

Incentivar a los usuarios a contestar la encuesta de servicio con descuentos.