

Customer Journey Map



FASE	Visual	Acciones del Usuario	Pensamientos del Usuario	Emociones	Puntos de Contacto	Pain Points Potenciales	Oportunidades de Mejora	
Registro/Login		- Registrarse: Llena datos básicos -> Onboarding - Login: Introduce credenciales -> Dashboard (o Onboarding si es nuevo) - (Alternativa) Login Social (Google)	"Será un proceso largo?" "Mis datos están seguros?" "Qué bien que tenga opción de Google Login."		Pantalla Registro, Pantalla Login, Botón Google Login, Email de verificación (posible)		- Proceso de registro percibido como largo - Olvido de contraseña - Dudas sobre seguridad - Campos confusos	- Destacar Login Social - Link claro "Olvidé contraseña" - Indicador fortaleza contraseña - Mensajes claros y concisos
Evaluación de Necesidades (Onboarding)		- Lee instrucciones - Escribe preocupaciones / necesidades O Graba Voz - Revisa ejemplos - Click en "Continuar"	"Qué tan detallado debo ser?" "Me gusta que pregunten mis necesidades" "Entenderá bien mi voz?" "Realmente personalizarán con esto?"		Pantalla "Configura tu seguro", Área de texto, Botón "Grabar Voz", Botón "Continuar", Ejemplos guía		- No saber qué escribir ("bloqueo") - Error en reconocimiento de voz - No entender cómo se usará la info - Sentir que toma mucho tiempo	- Más ejemplos guiados o preguntas - Feedback inmediato de voz grabada (transcripción) - Barra de progreso del onboarding - Explicar beneficio
Selección de Módulos		- Ve recomendaciones de módulos - Lee descripciones ("esto me sirve para...") - Ve costos - Clica "Seleccionar" / "Seleccionado" - Ve costo total - Click "Siguiente"	"Estas recomendaciones tienen sentido/no lo tienen" "Por qué este es recomendado?" "El precio es bueno/alto" "Fácil de activar/desactivar"		Pantalla "Selecciona Módulos", Tarjetas de Módulos (con info y precio), Botones Selección, Display Costo Total, Barra Costo		- No entender lógica de recomendación - Costo total inesperado - Info insuficiente en la tarjeta - Comparar es difícil	- Tooltip/info en "Recomendado" - Opción "Ver más detalles" por módulo - Transparencia total del costo - Comparador de módulos?
VidaSync (Conexión Onboarding)		Lee beneficios - Conectar wearables / aplicaciones - Click en "Conectar" en tarjeta específica - Click en "Finalizar y Continuar" o "Omitir"	"Realmente vale la pena conectar?" "Qué datos van a usar?" "Suena útil para alertas personalizadas" "Mejor lo hago luego"		Pantalla "Conecta Dispositivos/Apps", Tarjetas de conexión (Wearables, Apps), Botones "Conectar", Botón "Omitir"		- Proceso de conexión percibido largo/difícil - Preocupaciones de privacidad - No ver el beneficio inmediato - Errores técnicos	- Explicar CLARAMENTE datos y beneficios - Opción "Omitir" visible - Simplificar flujo conexión - Permitir conectar fácilmente más tarde
Dashboard		- Primer vistazo general - Explora secciones (Alertas, Recompensas, Recomendaciones, etc.) - Busca cómo gestionar plan / ver coberturas activas	"Ok, ¿qué es todo esto?" "Dónde están mis seguros activos?" "Interesante lo de las alertas/recompensas." "¿Cómo pauso algo?"		Pantalla Principal/Dashboard, Tarjetas de Info (Alertas, Recom., Cashback), Menú/Sidebar, Notificaciones?		- Sobrecarga de información - No encontrar gestión de plan fácil - Info parece irrelevante/genérica	- Tour guiado opcional - Priorizar info clave - Acceso directo a "Mi Plan" / Módulos - Personalización del dashboard
Seguro Flexible On/Off		- Navega a Sidebar / Configuración de módulo - Click "Pausar" / "Activar" en un módulo - Confirma cambio - Ve costo actualizado - Pregunta por chat sobre los modulos	"Necesito pausar este módulo" "Cuánto me ahorrare?" "Qué fácil fue cambiarlo" "¿Cuándo se aplica el cambio?"		Sección Gestión Plan/Módulos, Botones Pausar/Activar, Display Costo, Confirmación por email?		- Difícil encontrar dónde gestionar - Cambio no refleja costo al instante - Duda sobre ciclo facturación/efecto	- Acceso fácil ("Mi Plan") - Feedback instantáneo (costo, estado) - Claridad sobre ciclo facturación - Historial de cambios
Sidebar/VidaSync (Gestión) Dispositivos y Apps		- Accede a Sidebar > Dispositivos, Wearables y aplicaciones - Click en Conectar / Desconectar - Ve estado actual de conexiones	"Quiero conectar mi nueva pulsera" "Ya no uso esto, loquito" "¿Qué datos se están sincronizando ahora?"		Sección Configuración/Conexiones, Lista de conexiones (estado), Botones Conectar/Desconectar		- Difícil encontrar sección - Falla conexión/desconexión - Poca visibilidad datos sincronizados	- Acceso fácil (Perfil/Dashboard) - Indicadores claros de estado - Log de sincronización? - Gestión simple (añadir/quitar)
CashCare / Recompensas		- Ve notificación/tarjeta de Cashback en Dashboard / o sidebar - Accede a sección "Objetivos y Recompensas" - "Ver todos" - Entiende cómo funciona ("cashback autoaplicable")	"¡Cashback! ¿Cómo funciona?" "Buen detalle por no usar todo" "Dónde veo cuánto llevo?"		Dashboard (Tarjeta/Notificación), Sección Recompensas/Cashback, Historial Beneficios		- No entender cálculo/origen - Dónde ver historial/monto - No ser notificado claramente	- Explicación clara y simple - Notificaciones proactivas - Sección dedicada fácil de pillar - Transparencia total
RedProtege Seguro Compartido		- Accede a Sidebar, opción de pagar como servicio colectivo. - Invita miembros (familia/amigos) - Gestiona grupo - Ve el descuento aplicado	"Cómo invito a mi pareja/amigo?" "Cuánto ahorraremos realmente?" "Es fácil administrar el grupo?"		Sección Grupo/RedProtege, Botón/Formulario Invitar, Lista Miembros, Indicador Descuento		- Proceso invitación confuso - Invitado no entiende/acepta - Falta claridad en beneficio/descuento	Invitación simple (link/email) - Dashboard de grupo claro - Mostrar ahorro S/€ claramente - FAQ específico para grupos
ClariSeguro		- Busca Ayuda/Sopporte: Chat con asistente o Hablar con Humano - Recibe respuesta autogenerada - O redirecciona a Whatsapp - Consulta FAQs / Historias	"Tengo una duda específica" "Me responderá un bot?" "Necesito hablar con alguien YA" "Espero que la respuesta sea útil y clara"		Sección Ayuda/Sopporte, Chat Widget, FAQs, Historias de Ejemplo, Contacto directo (tel/email)?		- Respuesta lenta - Respuesta bot genérica/inútil - Dificil escalar a humano - Lenguaje complejo/técnico	- Chatbot eficiente + opción clara escalar - Tiempos respuesta claros - Base conocimiento fácil de buscar - Lenguaje simple SIEMPRE

Service Blueprint

Modulo Modulo	Mi Combo de Vida	Seguro On/Off	VidaSync	CashCare	RedProtege	ClariSeguro
Usuario ¿Quienes son los usuarios? ¿Que pasa al inicio?						
Producto Pantallas de nuestra aplicación						
Políticas Policy	<ul style="list-style-type: none"> El usuario elige módulos según sus prioridades. • La cobertura que depende de validación de la aseguradora. • Las respuestas en campo libre no se consideran como contractuales. 	<ul style="list-style-type: none"> Permite pausar o activar coberturas desde la app. • Los cambios afectan el valor inmediato en tiempo real. • Algunas coberturas no se pueden pausar por regulación. 	<ul style="list-style-type: none"> Al conectar app, el usuario autoriza uso de datos personales. • Las recomendaciones son preventivas, no diagnosticas • El usuario puede desconectar sus datos en cualquier momento. 	<ul style="list-style-type: none"> Premia con descuentos o beneficios por buen comportamiento. • No genera dinero en efectivo, solo recompensas • Los beneficios pueden cambiar según alcances disponibles. 	<ul style="list-style-type: none"> Permitir crear planes grupales de 2 a 6 personas (evaluar según la empresa). • El diseño depende del número de miembros activos. • Si alguien se retira, se recalcula el beneficio. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos explicados con ejemplos y imágenes claras. • Asistencia humana disponible en horarios definidos. • El chat puede ser grabado para control de calidad.
Servicio Funciones del sistema	<ul style="list-style-type: none"> Plataforma de personalización tipo "e-commerce". • Selección guiada con lenguaje emocional y preguntas simples. • Seguimiento automático basado en perfiles de usuario. • Opciones de campo libre para datos personalizados. 	<ul style="list-style-type: none"> App con switches tipo toggle (on/off) para módulos individuales. • Ajuste automático del seguro mensual. • Activación temporal de coberturas específicas. • Mensajes personalizados que acompañan el cambio. 	<ul style="list-style-type: none"> Sincronización con dispositivos como interiores, app de salud Google Fit, app de salud Fitbit, integración (Was), y finanzas. • Alertas preventivas basadas en datos reales. • Recomendaciones de rutinas seguras, actividad física y colección adaptativa. • Incentivos por estilos de vida saludables. 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo mensual de ahorro por ausencia de siniestros o uso consciente. • Recompensas en forma de puntos (miles, millas, gema/moneda, salud, descuentos). • Opción de redimir desde la app. • Mensajes motivacionales con impacto emocional. 	<ul style="list-style-type: none"> Creadión de cuentas grupales dentro la app (familia, vecinos, colegio). • Cobertura conjunta para salud, accidentes, electrodomésticos, etc. • Descuentos colectivos (ap. 20% por grupo de 4). • Línea de asistencia común para todos los miembros. 	<ul style="list-style-type: none"> Contratos en lenguaje simple y comprensible (historias de vida). • Pantalla dividida con casos ilustrativos y contacto humano. • Acceso inmediato a asesores humanos en chat. • Resolución de dudas rápida y precisa.