

**Actividad [1] – [Conociendo al Usuario]**

**[Sistemas Operativos II]**

**Ingeniería en Desarrollo de Software**

**Tutor: Fátima Fernández de Lara Barrón**

**Alumno: Kathya Viridiana Chávez Domínguez**

**Fecha: 29/10/2023**

## Índice

Introducción .....	3
Descripción .....	4
Justificación.....	5
Desarrollo: .....	6
Journey Map 1 .....	6
Journey Map 2.....	7
Journey Map 3.....	8
Conclusión.....	9
Referencias .....	10

## Introducción

Un usuario en el mundo digital se entiende como aquella persona que utiliza regularmente un producto o servicio tecnológico, o bien, un dispositivo de hardware beneficiándose de dicha utilización. Por otro lado, la experiencia de usuario es la interacción que tienen estas personas con un sitio web o aplicación y que tan accesible o intuitiva les resulta interactuar con la misma.

Tomando en cuenta lo anterior, la experiencia de usuario se ha convertido en un factor fundamental para los programadores y el equipo de contenido de las empresas digitales, buscando siempre resaltar en este mercado cada vez más competitivo. A través de esta actividad abordaremos la importancia de los usuarios en la generación de sitios web, buscando siempre conocer sus necesidades y limitantes, con la finalidad de erradicar cualquier factor que pueda afectar su experiencia y por ende opten por la competencia. De esta manera sabremos identificar los elementos que mas influyen positiva o negativamente en el desarrollo de las interfaces.

## Descripción

En la actualidad las organizaciones se van adueñando de herramientas tecnológicas que les ayudan a digitalizar sus datos, gestionar su negocio y otras plataformas que les permiten tomar una ventaja competitiva en el mercado digital. De esta manera es importante conocer a su competencia, su entorno y por supuesto al usuario al cual abordará al convertir un negocio tradicional a un negocio digital.

Tomando en cuenta lo anterior, se busca crear un sitio web de una empresa el cual serviría para englobar sus actuales sucursales, franquicias o empresas asociadas, Para ello es importante y preferente que esta empresa ya tenga un sitio web. Asimismo, el nuevo sitio deberá permitir que los demás sitios se ajusten visualmente a la experiencia con el usuario, buscando obtener una experiencia estandarizada que identifique a todas las empresas que conforman el negocio. Por lo que en esta actividad se deberá seleccionar una empresa que sea franquicia, tenga sucursales o bien, sea una empresa multimarca, que tenga al menos tres sucursales, tres marcas o tres franquicias que se puedan enlazar y estas tengan su propio sitio web o en su defecto considerar crear uno nuevo. Para ello debemos de diseñar un Journey Map el cliente respecto a cada línea empresarial

## Justificación

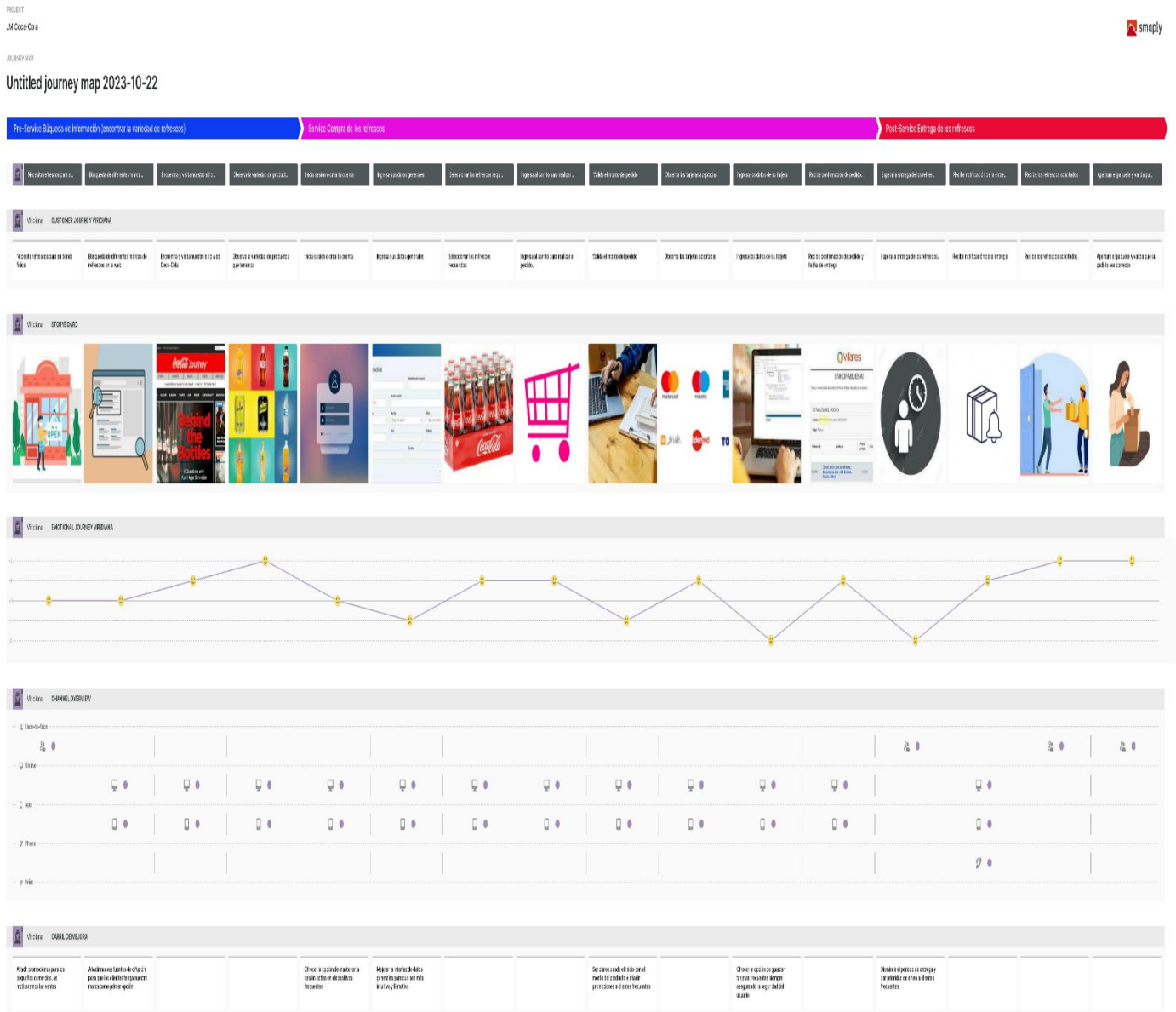
Gracias a que la tecnología aumenta las oportunidades para que los clientes se pongan en contacto las empresas se ven en la necesidad de involucrar procesos técnicos y estudios sobre comportamientos de los usuarios a fin de generar soluciones de atención mas personalizadas, simples y por ende de mejor calidad. Por lo que el journey map también conocido como el mapa de experiencia se vuelve una valiosa herramienta para registrar los avances y a su vez optimizar los procesos y por ende conseguir más ventas.

Esta representación visual muestra todo el recorrido del usuario de principio a fin, permitiendo detectar sus motivaciones, preocupaciones y puntos críticos en los procesos desde que conoce la marca hasta que finaliza la venta ayudando a alcanzar la fidelización de clientes. Los conocimientos adquiridos siempre deben de ser tomados en cuenta a la hora de diseñar los productos y servicios, aprovechando la singularidad de cada cliente, siempre mostrando su punto de vista con la finalidad de hacerse una idea precisa sobre la experiencia individual de cada usuario, posibilitando que una empresa se ponga en el lugar de cada cliente y se sensibilicen con su perspectiva.

Desarrollo:

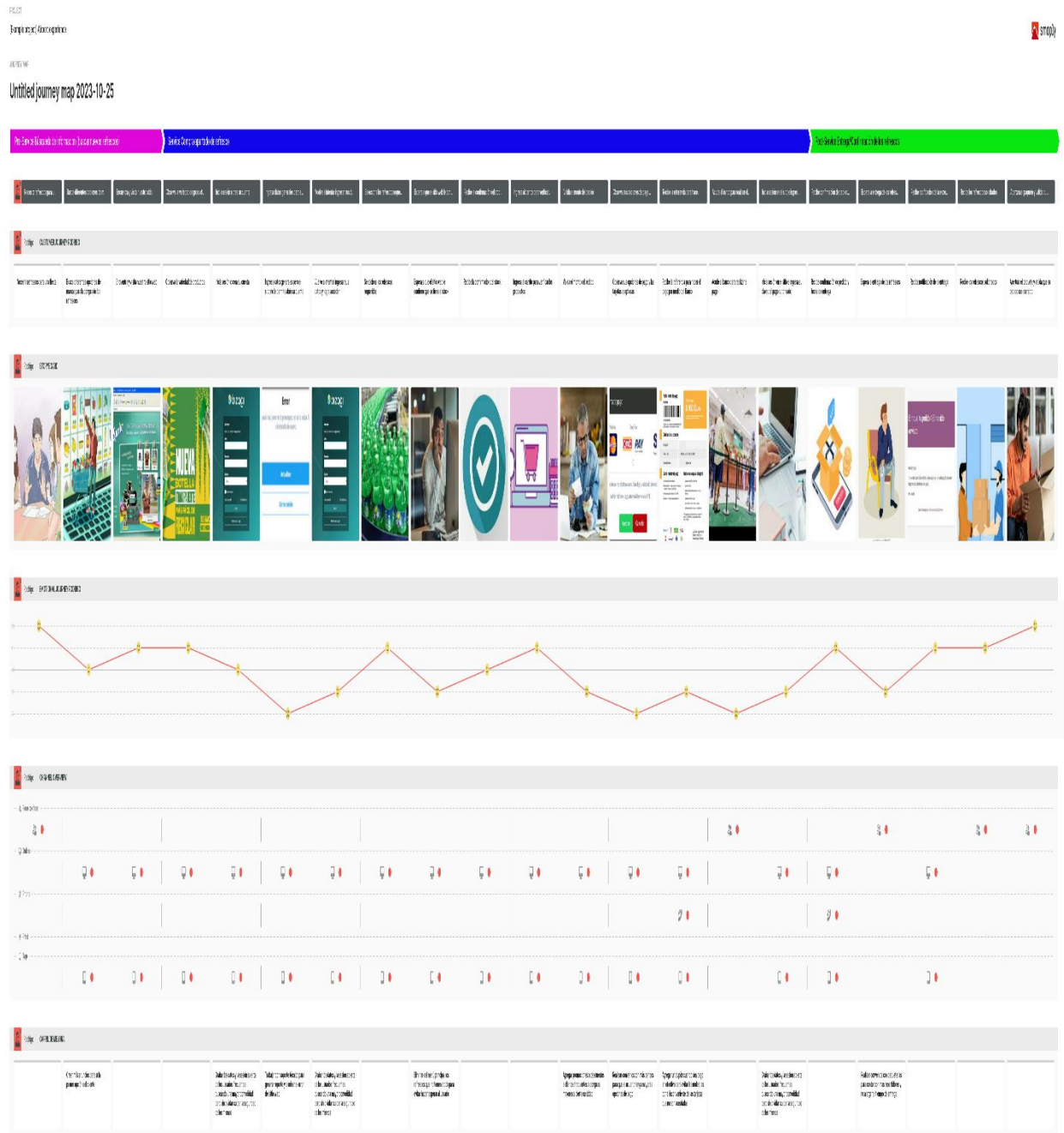
## Journey Map 1

### 1. Coca-Cola (las imágenes vienen en el archivo ZIP para que se pueda apreciar de mejor manera la información)



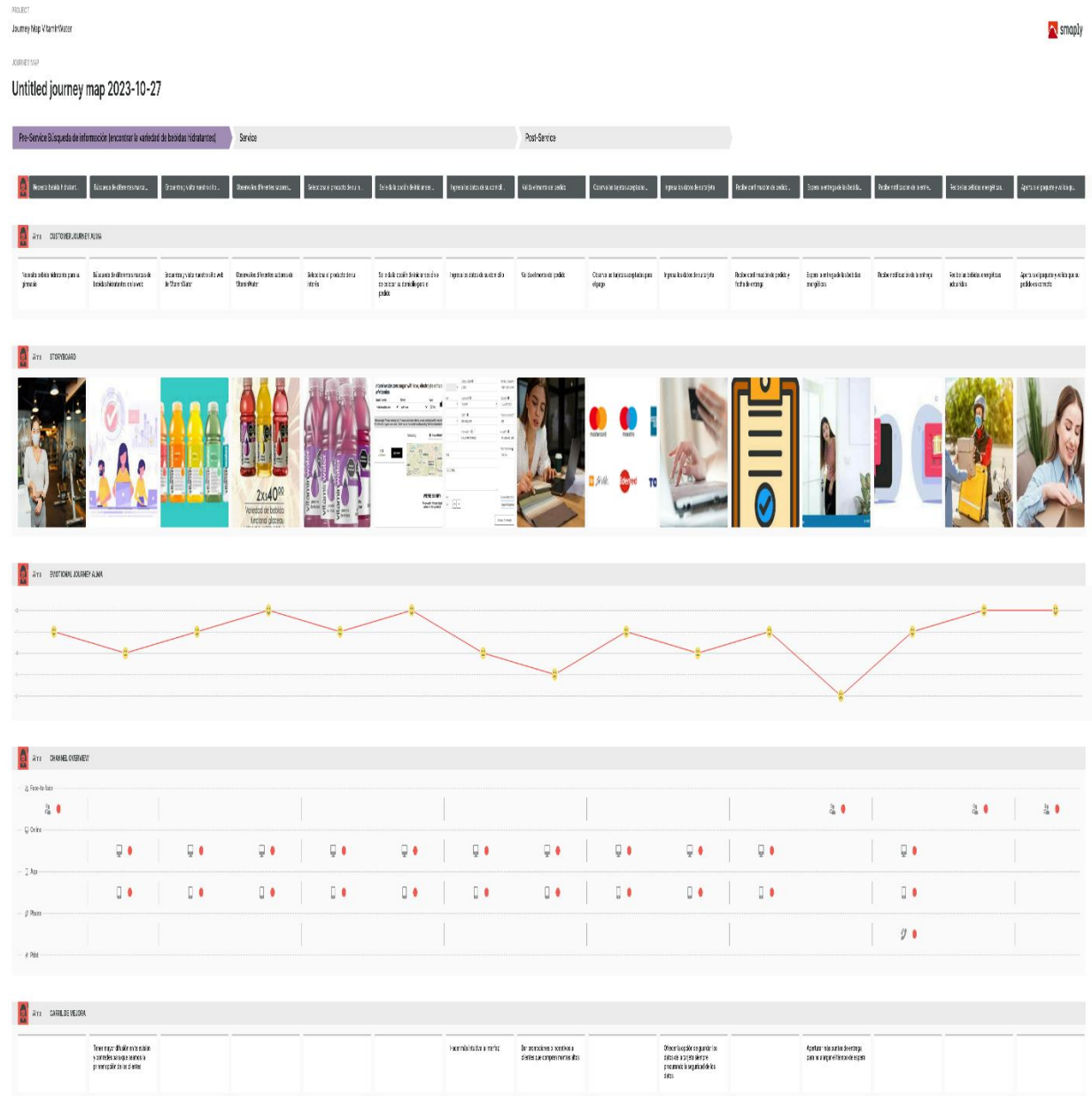
## Journey Map 2

## 2. Sprite



# Journey Map 3

## 3. VitaminWater





## Conclusión

A través de esta actividad tuvimos la oportunidad de trabajar con Smaply, esta herramienta de gestión de la experiencia nos permitió crear y comprender el funcionamiento del Journey Map, sobre todo al momento de evaluar el proceso de compra de nuestros usuarios, con la finalidad de mejorarlo en cada momento para evitar la pérdida de clientes reales o potenciales y así cada vez ir proporcionando experiencias de compra agradables y sencillas para cualquier tipo de usuario.

Su creación es muy importante para centrar los esfuerzos y recursos en mejorar la experiencia y de esta manera cubrir con las expectativas del cliente. Gracias al conocimiento adquirido podemos analizar a fondo las emociones por la que un usuario va pasando en la interacción que tiene con nuestro sitio web o interfaz, y de esta manera identificar fácilmente las áreas de oportunidad para trabajarlas día con día permitiendo contar con mayor afluencia de clientes nuevos, así como ayudar a la fidelización de los que ya son clientes frecuentes.

**Link GitHub:** <https://github.com/KathyaCh/JourneyMaps.git>

## Referencias

- I. Blog. (2023, 30 mayo). *La importancia de la experiencia de usuario en tu web*. Kiwop. <https://www.kiwop.com/blog/la-importancia-de-la-experiencia-de-usuario-en-tu-web>
- II. Google. (s. f.). *Market Finder de Google - Encuentra nuevas oportunidades internacionales para tu empresa*. [https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/intl/es\\_419/article/customer-service-digital-age](https://marketfinder.thinkwithgoogle.com/intl/es_419/article/customer-service-digital-age)
- III. *Qué es el Customer Journey Map y para qué sirve* | Qualtrics. (2022, 10 mayo). Qualtrics. <https://www.qualtrics.com/es/gestion-de-la-experiencia/cliente/customer-journey-map/>
- IV. Quintero, D. Q. (2023, 16 julio). *Para qué sirve un Customer Journey Map? - Guía práctica*. Blog de Inbound Marketing y Ventas | RD Station. <https://www.rdstation.com/blog/es/para-que-sirve-el-customer-journey-map/>
- V. Software DELSOL. (2022b, abril 4). ▷ *Usuario: ¿Qué es y qué tipos existen?* Software del Sol. <https://www.sdelzol.com/glosario/usuario/#:~:text=Un%20usuario%20es%20aquella%20persona,producto%20o%20servicio%20en%20cuesti%C3%B3n>
- VI. *Sprite® Official - Thirst for Yours*. (s. f.). <https://www.sprite.com/>
- VII. *Todos los productos de la familia Coca-Cola ahora en tu hogar* | Coca-Cola en tu hogar. (s. f.). <https://www.coca-colaentuhogar.com/productos?gad=1>
- VIII. *Vitaminwater*. (s. f.). official vitaminwater website. <https://www.vitaminwater.com/>