

Actividad 1 -Diseño de interfases II

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Fátima Fernández

Alumno: José Luis Rodríguez Blancas

Fecha: 30/06/2024

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
Journey Map 1	6
Journey Map 2	8
Journey Map 3	10
Conclusión	11

Introducción

En la actualidad, los negocios se están apropiando de herramientas tecnológicas que permiten digitalizar sus datos, gestionar sus operaciones y utilizar plataformas que los posicionan en el mercado digital. Esta transformación es fundamental para abordar nuevos nichos de mercado y mantenerse competitivos. Sin embargo, antes de que un negocio tradicional se convierta en uno digital, es crucial entender a su competencia, el entorno digital y, sobre todo, al cliente al que se dirigirá.

En este contexto, se busca desarrollar un sitio web para una empresa seleccionada que sirva como enlace entre sus sucursales, franquicias o empresas asociadas. Es preferible que estas entidades ya cuenten con sus propios sitios web. El nuevo sitio web debe establecer un estándar visual y de experiencia de usuario que todos los sitios asociados puedan adoptar. Esto proporcionará una experiencia uniforme y coherente, identificando claramente a todas las empresas bajo el mismo paraguas corporativo.

El objetivo principal de esta iniciativa es aumentar la captación de usuarios y, en consecuencia, mejorar las ganancias. Para lograr esto, se requiere la creación e implementación de un diseño de sitio web innovador y eficiente para la empresa en cuestión.

La actividad a desarrollar incluye la selección de una empresa que cuente con al menos tres sucursales, marcas o franquicias que puedan ser enlazadas y que tengan sus propios sitios web o que necesiten la creación de nuevos. Además, se debe diseñar un mapa de viaje del cliente para cada línea empresarial, desarrollar las fases y escenarios del cliente, crear un guión gráfico de la experiencia del cliente y generar propuestas de mejora para dicha experiencia, con el objetivo de implementarlas en la siguiente etapa del proyecto.

Con esta información, se busca no solo digitalizar y unificar la presencia de la empresa en la web, sino también mejorar significativamente la experiencia del cliente, lo cual es clave para el éxito en el competitivo mercado digital actual.

Descripción

El contexto presentado destaca la importancia de que los negocios adopten herramientas tecnológicas para digitalizar sus datos, gestionar sus operaciones y posicionarse en el mercado digital. Este proceso de digitalización no solo permite a las empresas mantenerse competitivas, sino también explorar nuevos nichos de mercado y mejorar su relación con los clientes. Antes de emprender este cambio, es crucial que las empresas comprendan bien a su competencia, el entorno digital en el que operan y, fundamentalmente, a los clientes a los que desean alcanzar.

La actividad solicitada implica la creación de un sitio web para una empresa que tenga múltiples sucursales, franquicias o marcas asociadas. Este sitio web actuará como un hub central que conectará y unificará visualmente las diversas entidades bajo la misma empresa. Esto no solo fortalecerá la identidad corporativa, sino que también ofrecerá una experiencia de usuario estandarizada y coherente en todos los sitios web asociados. Además, el sitio web debe estar diseñado para captar más usuarios, lo que a su vez impulsará las ganancias.

Para llevar a cabo esta tarea, se necesita seleccionar una empresa adecuada, diseñar un journey map del cliente para cada línea empresarial y desarrollar fases y escenarios que reflejen la experiencia del cliente. También es necesario crear un guión gráfico que detalle esta experiencia y proponer mejoras que puedan

implementarse en etapas posteriores. Este enfoque no solo digitalizará la presencia de la empresa en la web, sino que también mejorará significativamente la experiencia del cliente, lo que es crucial en el competitivo entorno digital de hoy.

Justificación

Implementar un sitio web centralizado para una empresa con múltiples sucursales, franquicias o marcas asociadas es una solución estratégica que ofrece varios beneficios clave. En primer lugar, un sitio web unificado facilita una identidad de marca coherente, crucial para el reconocimiento y la confianza del cliente. Al ofrecer una experiencia visual y funcional homogénea, las empresas pueden asegurarse de que sus clientes identifiquen y asocien positivamente todos los puntos de contacto con la marca, independientemente de la sucursal o franquicia que visiten.

Además, un sitio web centralizado mejora la eficiencia operativa al permitir una gestión más simplificada y coherente de los contenidos y las actualizaciones. Las campañas de marketing digital, las promociones y las comunicaciones importantes pueden coordinarse y desplegarse de manera uniforme en todas las entidades asociadas, asegurando un mensaje claro y consistente.

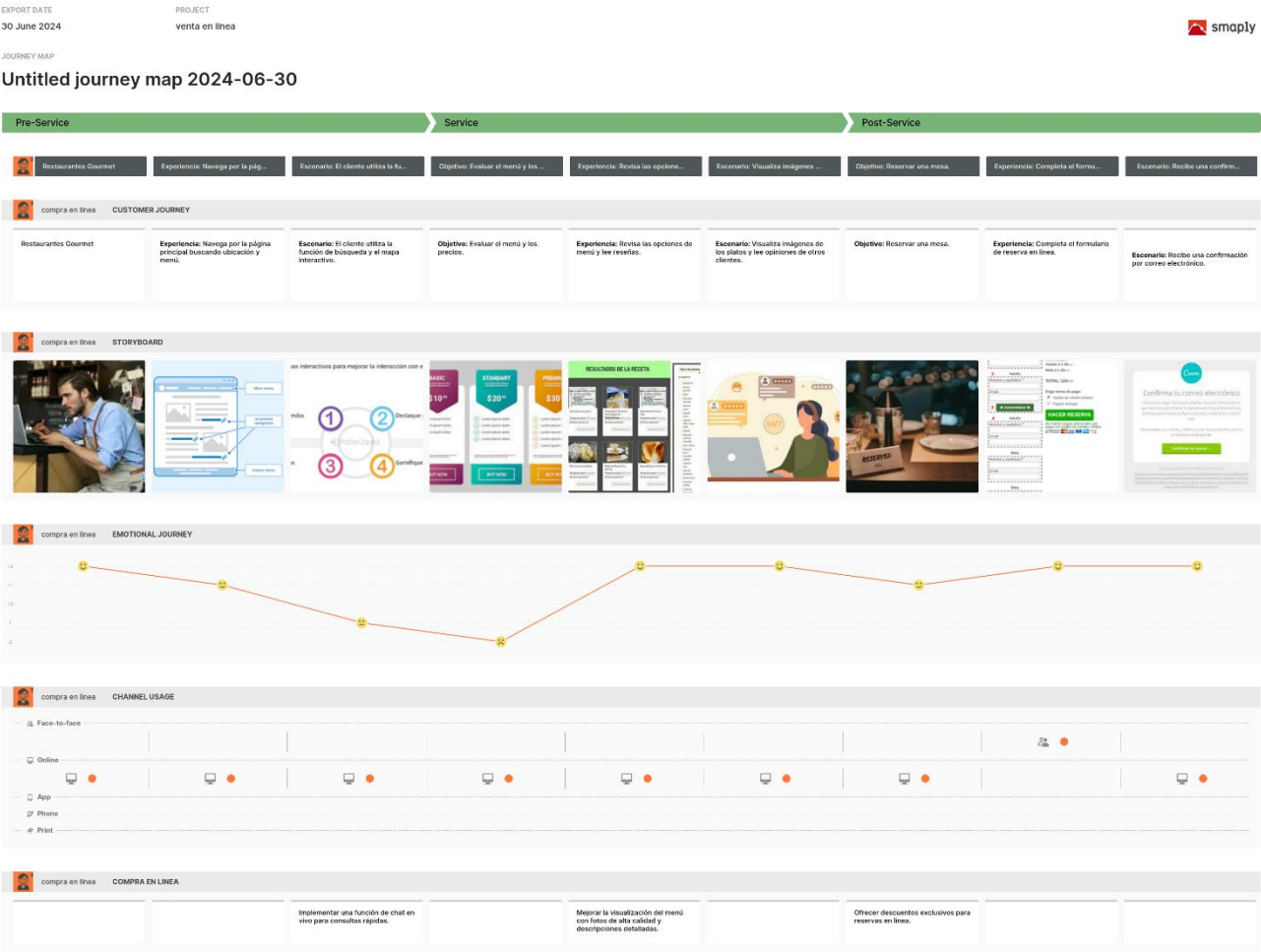
Desde la perspectiva del cliente, esta solución mejora significativamente la experiencia del usuario. Un sitio web bien diseñado, con un journey map claro y propuestas de mejora continuas, garantiza que los clientes encuentren la información que necesitan de manera rápida y sencilla. Esto no solo aumenta la satisfacción del cliente, sino que también puede traducirse en mayores tasas de conversión y fidelización.

Por último, esta solución permite a las empresas adaptarse rápidamente a los cambios en el mercado digital. La capacidad de implementar mejoras basadas en el análisis del comportamiento del cliente y las

tendencias del mercado proporciona una ventaja competitiva. En resumen, emplear esta solución no solo unifica y fortalece la presencia digital de la empresa, sino que también optimiza la gestión operativa y mejora la experiencia del cliente, lo que es fundamental para el éxito en el entorno digital actual.

Desarrollo

Journey Map 1



- Restaurantes Gourmet
 - URL: www.gourmetdelights.com/restaurantes

Journey Map 1: Restaurantes Gourmet

Fases del Cliente:

1. Descubrimiento:

- **Objetivo:** Encontrar un restaurante gourmet cercano.
- **Experiencia:** Navega por la página principal buscando ubicación y menú.
- **Escenario:** El cliente utiliza la función de búsqueda y el mapa interactivo.

2. Consideración:

- **Objetivo:** Evaluar el menú y los precios.
- **Experiencia:** Revisa las opciones de menú y lee reseñas.
- **Escenario:** Visualiza imágenes de los platos y lee opiniones de otros clientes.

3. Reserva:

- **Objetivo:** Reservar una mesa.
- **Experiencia:** Completa el formulario de reserva en línea.
- **Escenario:** Recibe una confirmación por correo electrónico.

4. Visita:

- **Objetivo:** Disfrutar de la comida en el restaurante.
- **Experiencia:** Experimenta el ambiente y la calidad del servicio.
- **Escenario:** Llega al restaurante y es recibido por el personal.

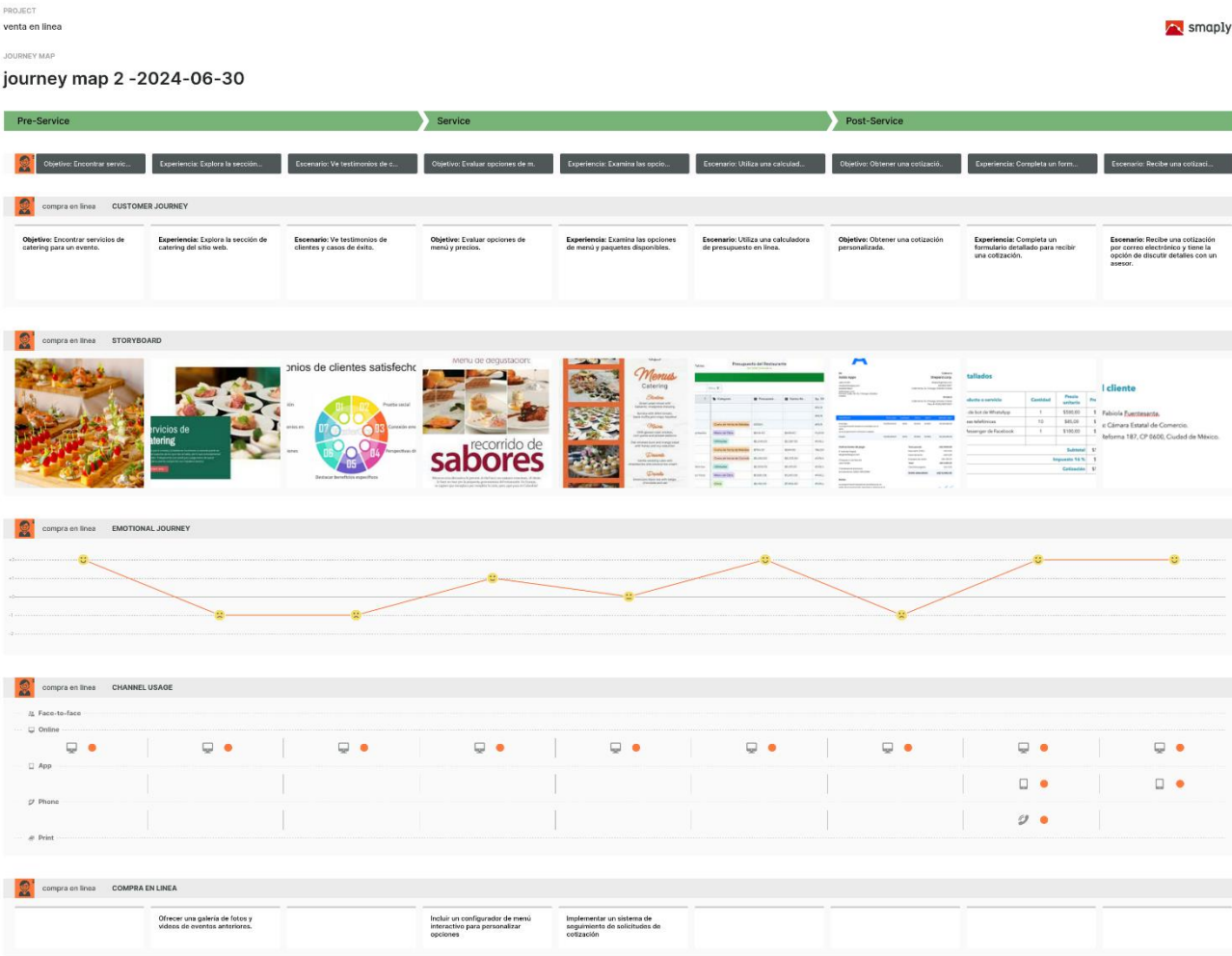
5. Evaluación:

- **Objetivo:** Dejar una reseña.
- **Experiencia:** Comparte su experiencia en línea.
- **Escenario:** Completa una encuesta de satisfacción o deja una reseña en el sitio web.

Propuestas de Mejora:

- Implementar una función de chat en vivo para consultas rápidas.
- Mejorar la visualización del menú con fotos de alta calidad y descripciones detalladas.
- Ofrecer descuentos exclusivos para reservas en línea.

Journey Map 2



Servicios de Catering

- **URL:** www.gourmetdelights.com/catering

Journey Map 2: Servicios de Catering

Fases del Cliente:

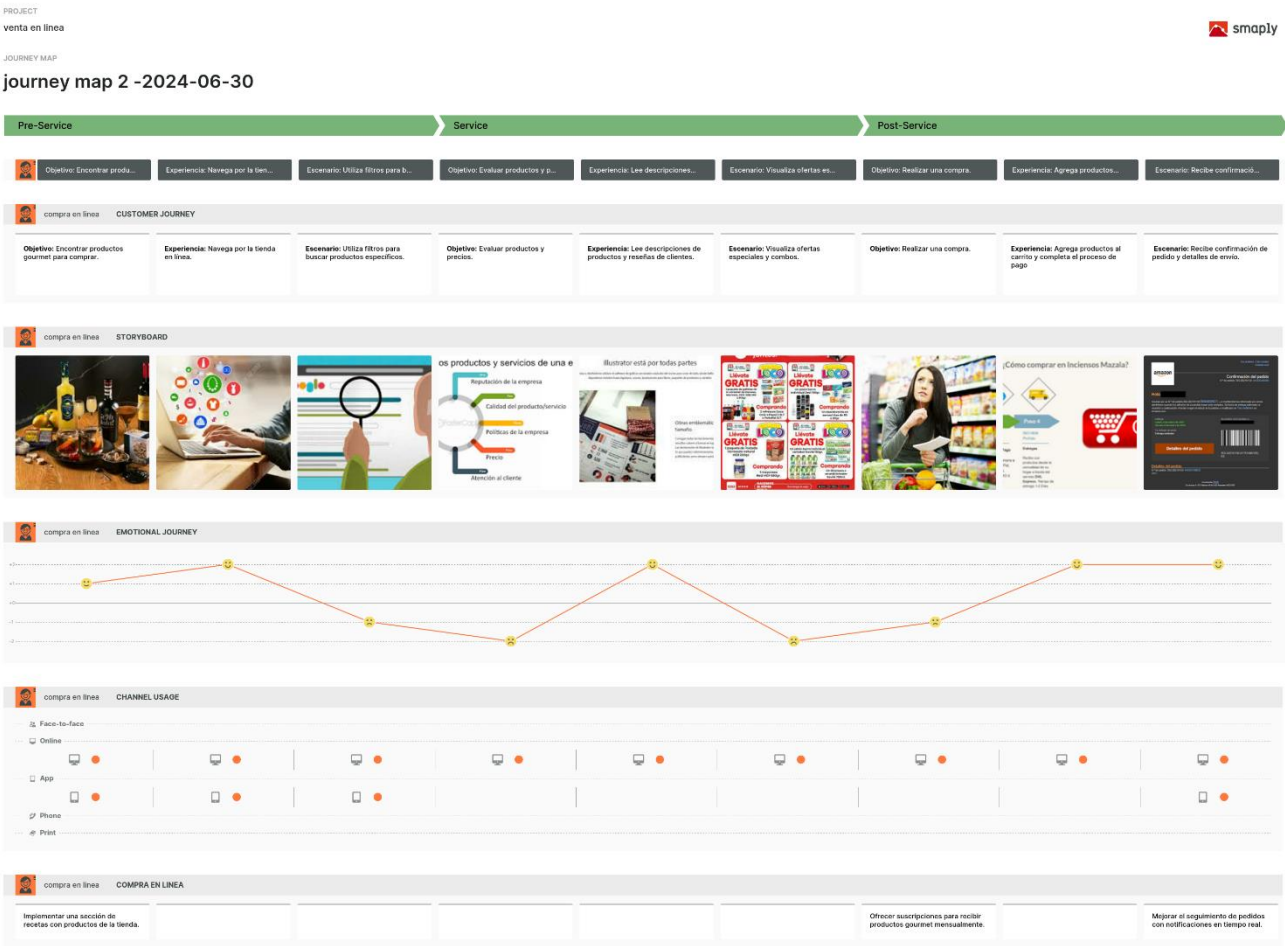
1. **Descubrimiento:**
 - **Objetivo:** Encontrar servicios de catering para un evento.
 - **Experiencia:** Explora la sección de catering del sitio web.
 - **Escenario:** Ve testimonios de clientes y casos de éxito.
2. **Consideración:**

- **Objetivo:** Evaluar opciones de menú y precios.
- **Experiencia:** Examina las opciones de menú y paquetes disponibles.
- **Escenario:** Utiliza una calculadora de presupuesto en línea.
- 3. **Solicitud de Cotización:**
 - **Objetivo:** Obtener una cotización personalizada.
 - **Experiencia:** Completa un formulario detallado para recibir una cotización.
 - **Escenario:** Recibe una cotización por correo electrónico y tiene la opción de discutir detalles con un asesor.
- 4. **Confirmación:**
 - **Objetivo:** Confirmar el servicio de catering.
 - **Experiencia:** Firma el contrato y realiza el pago.
 - **Escenario:** Recibe confirmación y detalles del servicio contratado.
- 5. **Evento:**
 - **Objetivo:** Disfrutar del evento con el catering contratado.
 - **Experiencia:** El catering se encarga de todo durante el evento.
 - **Escenario:** Evalúa el servicio al finalizar el evento.

Propuestas de Mejora:

- Ofrecer una galería de fotos y videos de eventos anteriores.
- Incluir un configurador de menú interactivo para personalizar opciones.
- Implementar un sistema de seguimiento de solicitudes de cotización.

Journey Map 3



Journey Map 3: Tienda de Productos Gourmet

Tienda de Productos Gourmet

- URL: www.gourmetdelights.com/tienda

Fases del Cliente:

1. Descubrimiento:
 - **Objetivo:** Encontrar productos gourmet para comprar.
 - **Experiencia:** Navega por la tienda en línea.

- **Escenario:** Utiliza filtros para buscar productos específicos.
- 2. **Consideración:**
 - **Objetivo:** Evaluar productos y precios.
 - **Experiencia:** Lee descripciones de productos y reseñas de clientes.
 - **Escenario:** Visualiza ofertas especiales y combos.
- 3. **Compra:**
 - **Objetivo:** Realizar una compra.
 - **Experiencia:** Agrega productos al carrito y completa el proceso de pago.
 - **Escenario:** Recibe confirmación de pedido y detalles de envío.
- 4. **Entrega:**
 - **Objetivo:** Recibir los productos en su domicilio.
 - **Experiencia:** Rastrea el envío y recibe el paquete.
 - **Escenario:** Evalúa el embalaje y la calidad del producto.
- 5. **Evaluación:**
 - **Objetivo:** Dejar una reseña de los productos comprados.
 - **Experiencia:** Comparte su experiencia en la tienda en línea.
 - **Escenario:** Completa una encuesta de satisfacción y deja una reseña.

Propuestas de Mejora:

- Implementar una sección de recetas con productos de la tienda.
- Ofrecer suscripciones para recibir productos gourmet mensualmente.
- Mejorar el seguimiento de pedidos con notificaciones en tiempo real.

Conclusión

La realización de esta actividad es de suma importancia tanto en el campo laboral como en la vida cotidiana, ya que proporciona una comprensión profunda de cómo mejorar la experiencia del cliente a través de una presencia digital coherente y eficiente. Al desarrollar un sitio web unificado para una empresa con múltiples sucursales, franquicias o marcas asociadas, se establece una identidad de marca fuerte y coherente que facilita el reconocimiento y la confianza del cliente. Esto no solo mejora la percepción de la empresa, sino que también incrementa la satisfacción y la fidelidad del cliente, factores clave para el éxito en un mercado altamente competitivo.

En el ámbito laboral, el desarrollo de journey maps detallados para cada línea de negocio permite identificar las necesidades y expectativas de los clientes en cada etapa de su interacción con la empresa.

Este conocimiento es esencial para diseñar estrategias de marketing más efectivas, optimizar los procesos de atención al cliente y ofrecer servicios más personalizados. Además, las propuestas de mejora basadas en estos mapas ayudan a la empresa a adaptarse rápidamente a las tendencias del mercado y a las preferencias cambiantes de los consumidores, lo que resulta en una ventaja competitiva significativa.

En la vida cotidiana, comprender y aplicar estos conceptos puede mejorar la forma en que interactuamos con diversas plataformas digitales, facilitando una mejor gestión de nuestras actividades diarias, desde la compra en línea hasta la planificación de eventos. La capacidad de evaluar críticamente la experiencia del usuario y proponer mejoras no solo es útil en el ámbito profesional, sino que también puede ser aplicada a nivel personal para optimizar nuestras interacciones digitales y mejorar la eficiencia en nuestras actividades cotidianas.

En resumen, la actividad realizada no solo proporciona una base sólida para mejorar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa de la empresa, sino que también enriquece nuestras habilidades para navegar y optimizar el entorno digital en todos los aspectos de nuestra vida.