


Proyecto

Entregable 1

Equipo 2

Personas, Escenarios y Costumer Journey

Persona 1 y escenario



LUIS GOMEZ
20, CDMX
UNIVERSITARIO

• ESTADO SOLTERO • INGRESOS \$20K
• EDUCACIÓN SUPERIOR • INSTITUCIÓN ITAM

PERSONALIDAD

- Diligente
- Tranquilo
- Perseverante
- Social
- Autosuficiente

BIOGRAFÍA

Luis recientemente comenzó su quinto semestre en el ITAM. Él está estudiando ingeniería industrial. Él prefiere tener un horario de clases matutino, aunque pueden haber excepciones.

Él se mudó de su ciudad natal, Córdoba, sin embargo se adaptó rápidamente a vivir en la ciudad de México. Para él la comunicación con su familia es muy importante por lo que trata al menos una vez al día de comunicarse con ellos.

Como pasatiempos le gusta leer libros y escuchar música y, a veces, salir con sus amigos o tener reuniones.

MOTIVACIONES

IMPACTO SOCIAL:

FAMILIARES:

ESTUDIO:

NECESIDADES:

METAS

- Encontrar una aplicación donde pueda encontrar la mayoría de las opciones para rentar algún inmueble.
- Ahorrar tiempo en la búsqueda de posibilidades.
- Poder comunicarme más rápido con los arrendadores.
- Tener una mejor perspectiva de como lucen las habitaciones.

FRUSTACIONES/ NECESIDADES

- Perder tiempo al hacer citas con los arrendadores.
- Dejarse llevar por las ilustraciones que crean sobre los inmuebles.
- Enojo sobre las restricciones de algunas rentas. Ej. Género, visitas de familiares, aval.

“Quiero un lugar seguro, cómodo y cercano al ITAM”

Experiencias

Reuniones con arrendadores:

Evaluación de inmuebles:

Comunicación con compañeros de cuarto:

Resolución de problemas:

Influencias

• AMIGOS

• COMENTARIOS DE REDES SOCIALES

• FAMILIARES

Aplicaciones frecuentes

Spotify Facebook WhatsApp

- Luis se encuentra por finalizar su periodo escolar. Él se encuentra ocupado por sus diversos proyectos y exámenes. Sin embargo, recibe la noticia de que la renta va a tener una inflación de casi el 20%. Luis quiere perder el mínimo de tiempo en buscar un nuevo lugar donde vivir, por lo que recuerda que existe una aplicación que lo podría ayudar, entonces, Luis saca su celular, descarga la aplicación y crea una cuenta. Para ello ingresa su información personal. El siguiente paso será hacer un filtrado de las posibles opciones de inmuebles seleccionando sus preferencias, por ejemplo, ubicación, precio o servicios. En poco tiempo, Luis podrá tener una lista de las mejores opciones y habrá podido contactar con los arrendadores por lo que se sentirá muy tranquilo al no haber gastado mucho tiempo en la búsqueda diversas fuentes.

Persona 2 y escenario



MIGUEL CASTAÑEDA
19 AÑOS, PUEBLA
UNIVERSITARIO

• ESTADO SOLTERO • INGRESOS \$0
• EDUCACIÓN SUPERIOR • INSTITUCIÓN ITAM

PERSONALIDAD

- Extrovertido
- Poco Independiente
- Perseverante
- Social

BIOGRAFÍA

Miguel es originario del estado de Puebla y acaba de ser aceptado en el ITAM, pero no tiene familiares en la CDMX, por lo que necesita encontrar un lugar donde rentar.

La decisión sobre el lugar la tendrán mayormente sus papás, que planean visitar junto con él la ciudad y encontrar su nuevo hogar.

Lo importante para todos ellos es sobre todo la cercanía y la seguridad del lugar, no tienen inconvenientes sobre los gastos pero han escuchado que la CDMX es un lugar peligroso.

MOTIVACIONES

FAMILIARES

PASATIEMPOS

ESTUDIO

SOCIALES

METAS

- Conocer los servicios que ofrecen distintos departamentos y casas.
- Comparar varios departamentos y casas rápidamente para elegir la mejor.
- Ubicar fácilmente las propiedades en renta en un mapa.
- Concertar una cita para ver la propiedad y conocer al arrendador.

FRUSTACIONES/ NECESIDADES

- Es complicado obtener una cita para ver las propiedades porque es difícil ponerse de acuerdo sobre los horarios.
- Publicidad engañosa.
- Buscar en la calle casa por casa.

“Un lugar seguro y cercano que me permita conocer más personas”

Experiencias

Reuniones con arrendadores

Usar un mapa

Comunicación con otras personas

Experiencia en software

Influencias

• FAMILIARES


• CONOCIDOS

Aplicaciones frecuentes

Spotify Facebook Whatsapp Instagram

- **Miguel está a punto de comenzar sus clases en el ITAM.** Aun no encuentra un lugar donde quedarse y él y sus papás se encuentran muy preocupados. Aunque han tratado de buscar algún lugar cerca de la escuela no lo han encontrado y no sabe a quién más preguntar. Finalmente, Miguel recuerda que antes de hacer su examen de ingreso vio una publicidad en los pasillos del ITAM sobre una aplicación. **Miguel descarga la aplicación, y crea una cuenta ingresando algunos datos personales.** Ahora ya puede ver una lista completa de las propiedades que se encuentran cerca del ITAM, además, como tiene fotos y puede concertar citas con los arrendadores encontrará su nuevo hogar muy pronto.

Persona 3 y escenario



PERSONALIDAD

- Trabajador
- Responsable
- Social
- Autosuficiente

BIOGRAFÍA

José David es padre soltero de dos hijos, José Carlos y José Manuel. Su hijo mayor, José Manuel, está por entrar al ITAM a estudiar Relaciones Internacionales y Ciencias Políticas y el papa quiere que su hijo se adapte rápidamente a la ciudad nueva debido a que es la primera vez que se van de casa.

Para él es importante que su hijo tenga todos los servicios disponibles y la cercanía a su nueva escuela para ayudarlo a adaptarse.

Para José David lo más importante es su familia y su trabajo. Él tiene un trabajo de oficina estable y bien pagado en el sector del petróleo, donde lleva 25 años trabajando.

MOTIVACIONES

Responsabilidades:

Sociales:

Mejoramiento:

Familia:

METAS

- Encontrar una vivienda para su hijo en el cual ambos puedan estar de acuerdo.
- Pedir la menor cantidad de tiempo de su trabajo para esta actividad.
- Poder tener contacto directo con los arrendadores y poder hacer los pagos necesarios él con la menor cantidad de inconvenientes.
- Poder darse cuenta de cómo lucen las habitaciones antes de rentarlas.

FRUSTACIONES / NECESIDADES

- Arrendadores poco formales que cancelan citas.
- Descripciones y fotos engañosas del inmueble.
- No tener disponible toda la información del inmueble (renta, servicios, etc.) desde un principio.
- No poder acceder a todos los inmuebles desde un solo lugar. (Tener que estar revisando a través de distintos medios.)

Quiero que mi hijo pueda estudiar con la menor cantidad de inconvenientes.

Experiencias

Reuniones con arrendadores:

Comparación de inmuebles:

Pago de renta:

Resolución de problemas:

Influencias

- Hijos
- Redes Sociales
- Compañeros de trabajo

José David Rodríguez
58, Coahuila
Empresario

ESTADO
Soltero


INGRESOS
\$60K

EDUCACIÓN
Superior

INSTITUCIÓN
Tecnológico de Monterrey, Monterrey

- José David está muy ocupado en su trabajo.** Su hijo mayor, José Manuel, está a punto de comenzar sus clases en el ITAM pero no se ha puesto a buscar donde vivir. Esto le preocupa mucho a su papá. José David intenta buscar algunos lugares en Internet, sin embargo, no encuentra algo que le guste, por lo que decide llamar al ITAM para que le ayuden. Estos lo redirigen hacia una app que desarrollaron unos alumnos. **José David descarga la aplicación,** y crea una cuenta ingresando sus datos personales. **José David ya puede ver una lista de departamentos que cumplen con sus requisitos y guarda algunas para enseñárselas a su hijo después.** José David se siente aliviado de tener algunos arrendadores con los que puede concertar una cita.

Persona 4 y escenario



Ana de Silva
22, CDMX
UNIVERSITARIO

• ESTADO NOVIAZGO • INGRESOS \$10K
• EDUCACIÓN SUPERIOR • INSTITUCIÓN ITAM

PERSONALIDAD

- Astuta
- Alegre
- Independiente
- Impaciente

BIOGRAFÍA

Ana está en segundo semestre en la carrera de Negocios del ITAM. Es originaria de Pachuca, sin embargo después de estar viviendo con un familiar durante su primer semestre, ha decidido conseguir un lugar propio en la CDMX.

Para Ana los amigos y la familia juegan un papel importante en su vida. Busca un lugar que tenga un par de lujos y este bien colocado.

Como pasatiempos le gusta ver cine de arte, tocar el violín y salir de fiesta con su novio y amigos.

MOTIVACIONES

IMPACTO SOCIAL

FAMILIARES

ESTUDIO

NECESIDADES

METAS

- Encontrar un lugar cómodo donde vivir mientras estudia en el ITAM.
- Tener una comunicación segura y confiable con el arrendador.

FRUSTACIONES/ NECESIDADES

- Que las fotos no den una representación correcta del lugar.
- Frustración ante las condiciones restrictivas sobre algunos lugares. Ej. No visitas de amigos.

Quiero un lugar que se acomode a mi ritmo y estilo de vida

Experiencias

Reuniones con arrendadores

Evaluación de inmuebles

Comunicación con compañeros de cuarto

Resolución de problemas

Influencias

• AMIGOS

• NOVIIO

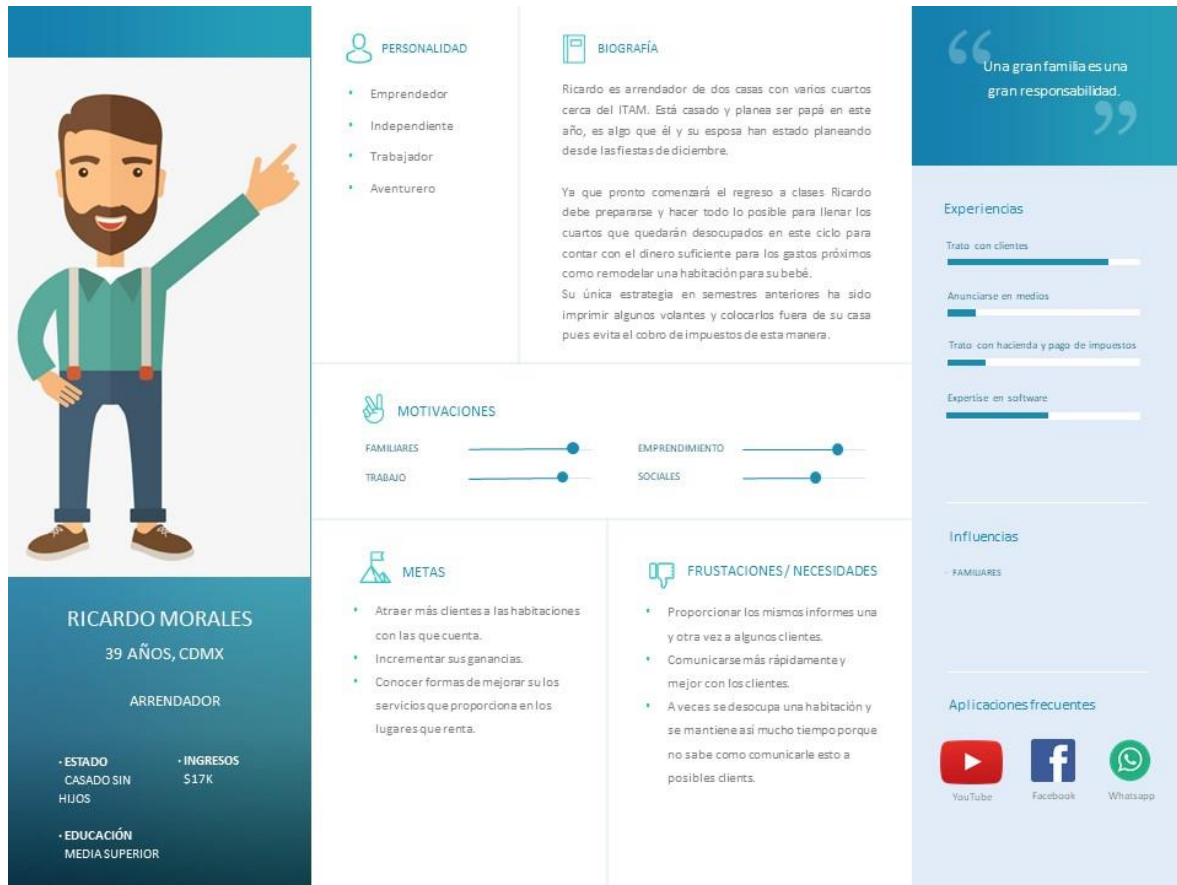
• FAMILIA

Aplicaciones frecuentes

Instagram Uber WhatsApp

- Ana de Silva está apunto de entrar a su segundo semestre en el ITAM. Debido a su apretada agenda no ha podido separar tiempo para buscar un lugar cerca de la universidad. En una fiesta Ana expresa su problemática y unos amigos le sugieren revisar una Aplicación que promete ponerle fin a su conflicto. Maravillada por el consejo de sus amigos, descarga en ese momento la aplicación. Ingresa datos personales básicos y de inmediato comienza a ver departamentos. Gracias a filtros convenientes encuentra posibles lugares al instante. Ana agenda cita con varios arrendadores, maravillada ahora espera departamento nuevo para antes de comenzar su segundo semestre.

Persona 5 y escenario



- Las clases en el ITAM están por comenzar y Ricardo tiene habitaciones vacías que desea llenar, pero no sabe de qué manera. Generalmente solo imprime algunos anuncios y los coloca fuera de su casa o en algunos postes cerca de la misma, le gustaría que sus inquilinos fueran únicamente alumnos del ITAM porque desea evitar problemas con otro tipo de inquilinos. Al compartir su preocupación con uno de sus inquilinos este último le recomienda una aplicación que le permitirá anunciarse a los alumnos del ITAM. Ricardo encuentra la aplicación fácilmente y la descarga, crea una cuenta con los datos de los cuartos que desea rentar. En poco tiempo muchos alumnos lo estarán contactando para volverse sus inquilinos y contará con dinero suficiente para no preocuparse por convertirse en papá.

Costumer Journey

UniDep - Customer Journey Map

