



# UrPlace

## Entregable 1

Personas, escenarios y customer  
journey

Arlet Díaz  
Paul Virueña  
Fabián Orduña  
Stephanie Malvaes



# Personas



## **Valentina Andrade, Arrendataria**

Es estudiante de Relaciones Internacionales en el ITAM desde hace dos años. Tiene 20 años. Originaria de Puebla vino a la ciudad para estudiar en una mejor escuela. Siempre fue muy popular en San Diego School y eso no ha cambiado. De vez en cuando invita a sus amigos a reuniones en su departamento pero su arrendadora se enteró y ahora la vigila constantemente. Es por eso que se quiere cambiar y quiere encontrar un lugar rápido y sin tener que trasladarse mucho para visitarlo. Ella busca que su departamento se ubique cerca del ITAM, máximo 20 minutos caminando y está dispuesta a usar Uber en las noches para llegar a su casa, que sea acogedor y pueda sentirse en casa. Esto implica que pueda decorar el lugar. No le importa compartir departamento mientras la otra persona sea ordenada e higiénica. Le gustan los espacios con mucha luz por lo que quiere una ventana en su propia habitación. Además, quiere que su arrendatario no le ponga tantas restricciones en cuanto a visitas y servicio de limpieza. Su papá estaría dispuesto a pagar hasta 7000\$ de renta. Utiliza dispositivos (son laptop y móvil) de gama alta de última generación y se mantiene actualizada mediante las redes sociales y usa los servicios que están en tendencia. “Si no hubo una instaStory no pasó”.

# Personas



## **Santiago Barrientos, Arrendatario**

Santiago es un alumno muy aplicado y salió con buen promedio de la preparatoria. Va a ingresar a la licenciatura de Matemáticas aplicadas en el ITAM en agosto con una beca del 90%. Viene de una ciudad pequeña de Jalisco, tiene 18 años y le asusta un poco mudarse a una ciudad tan grande. Para él la privacidad es primordial, por lo que espera tener un cuarto con baño para él solo aunque tenga que compartir otros espacios como la cocina. No le gusta mucho el ruido por lo que le gustaría que al menos entre semana sus roomies no organicen reuniones sociales, pero los fines de semana puede soportarlo. Estudia mucho, ya sea en la escuela como en su casa. Un dato importante es que para él, el precio de la renta es importante ya que lo mucho podría pagar \$3500 y a excepción de los corchos del ITAM que no dicen mucho del lugar y no tienen muchas fotos, no sabe dónde buscar. Quiere llegar caminando de su casa a la escuela y viceversa. Usa dispositivos (laptop y móvil ) de gama media y tienen una antigüedad de unos 4 años. “Lo más importante para vivir en una gran ciudad es la practicidad”.

# Personas



## **Camila Vidal, Arrendataria**

Camila actualmente cursa el 3er semestre de contaduría tiene 21 años y es originaria de Querétaro. Le gusta la música y la fotografía así como convivir mucho y por eso, y para disminuir gastos, necesita un roomie. Cuenta con un auto que le regalaron sus papás cuando se graduó de la Prepa Tec. Prefiere rentar un lugar barato para así tener con qué pagar gasolina y el estacionamiento. Busca un departamento con lugar de estacionamiento y no le molestaría rentar en una zona retirada del ITAM mientras sea segura y esté en el mismo municipio de la universidad. Es algo desordenada y por eso para ella es indispensable que alguien haga la limpieza. Estaría dispuesta a pagar hasta 4500\$ de renta, actualmente eso paga pero su casero le quiere subir la renta y no se encuentra en la ciudad para andar buscando un nuevo lugar. Sus dispositivos (laptop, tableta y móvil) de gama alta que le dejan sus padres por lo que están bastante viejos. A pesar de eso no deja de usar las aplicaciones que están en tendencia. “Respira hondo y piensa en los pequeños y maravillosos detalles que te da la vida”.

# Personas



## **Diego García, Arrendador**

Es un exitamita de 30 años. Graduado de la licenciatura en Derecho, actualmente trabaja en Monterrey. En su tiempo de universitario sus papás le dieron un departamento con dos habitaciones que compraron a buen precio a medio kilómetro del ITAM. Lleva rentando su departamento mucho tiempo. Busca que sus arrendadores no maltraten el inmueble de forma permanente. Tampoco le gusta tener problemas con los vecinos, por lo que no quiere que den demasiados problemas. Sin embargo, no tiene ningún inconveniente en que hagan reuniones sociales o para estudiar. Para él es más cómodo hacer pagos en línea y desea viajar lo menos posible a la Ciudad de México. Pide 7000\$ de renta con todos los servicios pero está dispuesto a bajarse a 5500\$. Está buscando una manera de que se rente su departamento sin que tenga que estar presente. Sabe usar servicios de e-commerce y usa dispositivos de gama media, alta que renueva cada 4 años. “Nadie quiere a los abogados hasta que necesitan uno”.

# Personas



## **Raquel Romero, Arrendadora**

Es una señora de 56 años que vive a 10 minutos del ITAM, es contadora y cómo sus dos hijas ya se graduaron y se independizaron, decidió rentar sus habitaciones para tener un ingreso extra. Solo le renta a alumnas que a primera vista se vea que sean honestas, tengan buen comportamiento y puedan demostrar que van a pagar a tiempo, aunque es flexible con los pagos si ocurre algún evento extraordinario. Ofrece los servicios de internet inalámbrico, gas, luz, limpieza, lavar la ropa y desayuno por 4500\$ por la habitación, pero por 3800\$ deja que laven su propia ropa y se cocinen. No admite visitas ya que tuvo la experiencia de casi ver embarazada a una de sus arrendatarias. Actualmente anuncia las habitaciones en los corchos del ITAM y en los locales de alrededor del ITAM pero busca un modo de llegar a más gente y generar más confianza para así tratar de rentar más rápido cuando parta alguna de las arrendatarias. “Agradecerle a la Virgen por todo lo nos ha dado es la mejor manera de iniciar el día”.

# Escenarios - VIDAL

Camila se encuentra en la casa de sus papás ya que son las vacaciones de semana santa. Les dice que el lugar que está rentando cerca del ITAM va a ser más caro y no pueden pagar más. Así que Camila tiene menos de dos meses para encontrar un nuevo lugar para vivir. El lugar en el que se encontraba se lo recomendó una amiga que vivió ahí por un tiempo, así que decidió preguntarle a sus amigos si conocían algún lugar que pudiera rentar. Todos conocían lugares que ya estaban ocupados. Uno de sus amigos le dijo que hay una aplicación web que le ayudó a encontrar un lugar para vivir llamada UrPlace; entonces, decidió buscar la aplicación, comenzó a navegar en la aplicación. Estaba dispuesta a aceptar un lugar que estuviera en condiciones similares al lugar en el que actualmente se encontraba. Después de encontrar un lugar, se registró con sus datos personales (nombre, edad, teléfono, correo), inició sesión y una vez llegada la fecha en la que tenía que mudarse, ocupó uno de los lugares que encontró en la aplicación y se sintió muy satisfecha por lo que había hecho.

Contexto

Trigger

Action

Inputs

Expectativas

# Escenarios - BARRIENTOS

Santiago, un chavo que estudia en el ITAM, **está a punto de ingresar a clases después de su agotador último año de prepa**. Diariamente durante su primer semestre **viajaba por dos horas de ida y dos horas de regreso usando el transporte público para desplazarse entre su casa y la escuela**. No quiere hacer lo mismo en la universidad, por lo que **decidió decirle a sus papás que necesitaba rentar un lugar cerca de la universidad para rendir mejor en la escuela y poder mantener su beca** ya que perdía cuatro horas diarias. Justo antes de salir de vacaciones de preparatoria, **acudió a la oficina de la asociación de alumnos foráneos del ITAM para orientarse al respecto**, ya que los alumnos foráneos en su mayoría rentan y saben en dónde buscar. Vio pegada en la pared un póster en el que se anunciaba la UrPlace. Ésta había sido ocupada por gran cantidad de personas del ITAM que habían encontrado un lugar adecuado a sus necesidades para rentar. **Se metió a la página** y comenzó a ver las ofertas que tenían disponibles. Comparó los lugares con base en ciertos criterios, cercanía, precios, y **se registró con sus datos personales e inició sesión** para comunicarse con la gente que ofrecía los lugares que ahí se mostraban para saber más. Después de investigar, se decantó por el mejor lugar, bajo sus criterios, que **encontró y se llevó las cosas que necesitaba de su casa a su nuevo lugar**. Estaba contento y tranquilo porque ya iba a poder **enfocarse más a sus estudios sin la necesidad de gastar tiempo** en cosas a las que no le sacaba provecho como transportarse entre lugares empleando dos horas.

Contexto

Trigger

Action

Inputs

Expectativas



# Escenarios - ROMERO

Raquel Romero, cuya casa está a 10 minutos del ITAM, vive sola desde que recientemente sus hijas se graduaron y se fueron, dejando sus dos habitaciones desocupadas, a menudo algún estudiante le pregunta si sabe dónde rentar. A ella le gusta que su casa esté limpia y ordenada. Siempre a querido conocer europa, su sueño es ir a París, pero con sus ingresos tendría que esperar varios años para cumplirlo y por lo tanto decidió rentar las habitaciones. Su vecina le contó lo bien que le va desde que renta y lo fácil y rápida que es rentar desde UrPlace, así que la buscó en Google, hice click en el botón para que los arrendadores se registren, ingresa su nombre, edad, teléfono, correo, e indica algunas preferencias, como que sólo admite mujeres y las características de su casa. El mismo día ya tenía mensajes de alumnas del ITAM queriendo contactarla. En pocos días ya vivían dos estudiantes tranquilas en su casa. Se sintió muy bien y en un año compró un vuelo directo a su sueño y todo esto sin esfuerzo y sin salir de casa.

Contexto

Trigger

Action

Inputs

Expectativas

# Escenarios - ANDRADE

Valentina, amante de las fiestas y los viajes, tiene muchos amigos y le encanta salir con ellos. Ella es foránea y busca estar cerca del ITAM, pero en una zona donde pueda tener mucha vida social. Le gusta vivir bien, así que busca un departamento acogedor, de preferencia con gimnasio incluido y compartirlo con roomies, para poder costear ese gasto, roomies que al igual que a ella les encante divertirse y hacer fiestas en el departamento. Busca en sus redes sociales y encuentra un anuncio de UrPlace, ingresa a sitio, encuentra un departamento que le gusta, ingresa su nombre, edad, teléfono, correo y solicita que necesita roomies, en pocos días, chicas de su misma universidad y de similares características están listas para mudarse con ella. Se siente muy satisfecha, pues ahora el trío dinámico está listo para su primera fiesta.

Contexto

Trigger

Action

Inputs

Expectativas

# CUSTOMER JOURNEY

