Plan de Customer Journey Map

Niveles de estrés: 1-5 (1 es muy relajado, 5 es muy estresado).

Nivel de felicidad: 0

**ANTES:**

* Proceso de búsqueda:
  + Meterse a internet a buscar opciones (2)
  + Hablar con amigos de posibles opciones (2)
* Requisitos del lugar que buscas:
  + Cercano al ITAM o bien ubicado (4)
  + Precio razonable (5)
  + Estacionamiento (3)
  + Amueblado (3)
  + Seguridad (4)
  + Servicios (3)
* Buscar roomies (1)

**DURANTE:**

* Cancelación del contrato (5)
* Lugar no cumple con expectativas (4)
* Complicaciones legales (avales) (4)
* Diferentes intereses entre roomies, ya sea gusto o económico (4)
* Mudanza (4)
* Desesperarse de que no hay buenas opciones (5)
* Negociación de precios (4)

**DESPUÉS:**

* Satisfacción con el lugar rentado (0)
* Problemas con los caseros (3)
* Mantenimiento de la casa/ depa (3)
* Conocer y aprender de tus roomies (0)

Mejoras:

* Hablar con personas que ya pasaron por aquí
* Roomie match
* Plataformas con mejor UX
* Pago por tarjeta (en internet?)--> pagos preestablecidos
* Facilitar la mudanza (desde el app tener asociaciones con fletes)
* Asesoría legal
* Seguridad
* Chatroom con casero

Nota: varios en el cuestionario dicen que sí existen varias plataformas para buscar departamentos → **lo importante va a ser mejorar el UX y facilitar todo el proceso.**