




Escenario

Descripción del escenario en el cual el usuario es protagonista

Expectativas

Descripción de los objetivos que se espera que el usuario logre alcanzar terminado el escenario.

Fases o etapas del viaje	Fase 1 / Etapa 1	Fase 2 / Etapa 2	Fase 3 / Etapa 3	Fase 4 / Etapa 4
Acciones ¿Qué es lo que puede hacer el usuario?				
Puntos de interacción/ Touchpoint ¿Con qué parte del producto ya existente, el usuario interactúa? o ¿Con quién interactúa el usuario?				
Pensamientos del usuario ¿Qué pensamientos, preocupaciones o necesidades tiene el usuario?				
Sentimientos del usuario ¿Qué es lo que siente el usuario?				
Dueño o usuario del proceso ¿Quién es el usuario líder del proceso, fase o etapa?				
Oportunidades Se describen las oportunidades de solución que se podrían diseñar				