|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **1** |
| **Punto de contacto** | Iniciar Sesión |
| **Fase** | Ingreso al sistema |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | Ingresar al sitio web para modificar y/o visualizar libros en stock |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | La interacción con el Inicio de sesión es factible i eficaz, ya que brinda rápido y expedito, los colores de fondo no son muy fuertes a la vista, con colores sutiles y suaves. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | Más velocidad de carga al momento de visitar el Inicio de Sesión. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | No poder iniciar sección son sus credenciales, o que su identidad sea suplantada poniendo en peligro el sistema |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Sitio Web |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | Construir un inicio de sesión que sea innovador añadiendo diferentes formas de iniciar sesión como son “Código QR” o “Datos Biométricos” para lograr un inicio de sesión mas rápido |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **2** |
| **Punto de contacto** | Página de Inventario |
| **Fase** | Revisar Stock |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | Que la información de los libros esté correcta como a la vez su características y cantidad disponibles |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | La información de los libros está bien detallada y cumple todos los requisitos necesarios, pero no se puede ver la editorial de los libros. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | Poder visualizar el nombre de la editorial para así tener la información del libro más detallada. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | Que el libro a ofrecer no tenga las características especificadas en la web |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Sitio Web |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | Que el sistema de inventario muestre tanto el autor, editorial e idioma del libro seleccionado. |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **3** |
| **Punto de contacto** | Añadir Libro |
| **Fase** | Añadir ejemplar a inventarió |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | Añadir el nombre, grupo, categoría, cantidad y portada. |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | Hay varias opciones para ingresar información del libro, pero faltan un campo para ingresar, el idioma, autor y editorial. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | Que se agreguen los campos correspondientes (idioma, autor y editorial) |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | (Falta aki) |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Sitio Web |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | Agregar un servicio de retiro en tienda para no lidiar con horario de entrega |

|  |  |
| --- | --- |
| **N°** | **4** |
| **Punto de contacto** | Pagar producto |
| **Fase** | Confirmación de compra |
| **Necesidades**  ¿Qué problema o necesidad pretendo resolver? | Poder cancelar el carrito de compra |
| **Percepciones**  ¿Cómo lo está viendo, tocando, sintiendo, escuchando y oliendo? | Frustrado debido a lenta respuesta de la página con el banco. |
| **Expectativas o Motivaciones**  ¿Qué solución espera el usuario y por qué? | En la etapa de pago sea más fluida. |
| **Dudas**  ¿Qué le preocupa, desconoce o le provoca incertidumbre y por qué? | *Que ocurra un incidente que no permita realizar la compra por ejemplo que el banco descuente el dinero de mi tarjeta, pero no se confirme la compra.* |
| **Canal**  ¿Qué medio ocupa de interacción? | Sitio Web |
| **Experiencia** |  |
| **Oportunidades** | Una sección de seguimientos de la compra y del servicio al cliente |