Paso 1: Definir el contexto

Para crear una aplicación de cine exitosa, primero debemos entender el contexto. Imaginemos que estamos trabajando en la creación de una aplicación para un cine en particular. Para este ejemplo, consideremos "CineMark", una cadena de cines que busca mejorar la experiencia de sus clientes mediante una aplicación móvil. Dado que la mayoría de los usuarios utilizarán la versión móvil de la aplicación, nos centraremos en esta plataforma.

Paso 2: Identificar segmentos de usuarios y crear User-persona

Segmentos de usuarios:

- Jóvenes fanáticos del cine: Personas de 18 a 30 años que son frecuentes clientes, buscan las últimas películas de estreno y disfrutan de la experiencia de ir al cine con amigos.
- Familias con niños: Padres y madres de 30 a 45 años con niños chicos, que buscan opciones familiares y horarios adecuados para sus hijos.
- Adultos mayores: Personas mayores de 60 años que tienen tiempo libre durante el día y prefieren funciones de tarde.
- Usuarios casuales: Personas que ocasionalmente asisten al cine, generalmente jóvenes y adultos de 25 a 45 años.

User-persona:

· Nombre: Carla, la fanática

Edad: 25 años

Intereses: Le encanta el cine independiente y las películas de ciencia ficción. Siempre está buscando las últimas novedades.

· Nombre: Juan y María, la familia

Edad: 35 y 33 años

Intereses: Disfrutan de películas familiares y buscan experiencias adecuadas para sus hijos.

· Nombre: Pedro, abuelo

Edad: 70 años

Intereses: Le gusta el cine clásico y los documentales. Prefiere funciones en horarios de la tarde.

· Nombre: Luis, el casual

· Edad: 30 años

· Intereses: Va al cine ocasionalmente y disfruta varios géneros.

Paso 3: Crear el Customer Journey

Elijo a Carla, la fanática, como usuario para crear su Customer Journey.

Customer Journey de Carla - La experiencia de comprar entradas en Cinemarck

Etapa 1: Descubrimiento

- Carla recibe una notificación de la aplicación CineMark sobre una nueva película de ciencia ficción que le interesa.
- Accede a la aplicación para ver los horarios y detalles de la película.
- Lee reseñas de otros usuarios y consulta la calificación.

Etapa 2: Selección de la función

- Carla decide ver la película el viernes por la noche.
- Encuentra una función que se adapta a su horario y elige el asiento que más le gusta.

Etapa 3: Compra de entradas

- Carla procede a comprar dos entradas para ella y su amigo.
- Realiza la compra utilizando la aplicación.

Etapa 4: Día de la función

- Carla recibe un recordatorio en su teléfono sobre la función.
- Llega al cine, escanea su QR en la aplicación para entrar.
- Disfruta de la película con su amigo.

Información básica

Carla

"Fanatica"

- 25 años
- Estudiante
- Location
- Le encanta el cine independiente y las películas de ciencia ficción. Siempre está buscando las últimas novedades

Bio

Carla estudia Diseño Gráfico, vive con la madre y es una persona muy independiente, disfruta de las actividades en grupo pero también sabe disfrutar sola, es extrovertida y se adapta a todo tipo de situaciones contextuales. Entre sus planes favoritos esta el cine, comidas con amigos (si es al aire libre, mejor) y obras de teatro

Personality

Introvert	Extrovert
Analytical	Creative
Busy	Time rich
Messy	Organized
Independent	Team player
Passive	Active
Safe	Risky

Ir al cine →	**Descubrimiento** →	**Seleccion de la función** →	**Compra de entrada** →	**Día de la función**	
Interacción con la APP	Recibe una notificación de una nueva película e ingresa a ver	Decide ver la película	Compra 2 entradas para ir con un amigo	Recibe una notificación recordando la función	
Procesos dentro de la APP	Accede a la app para ver horarios y leer reseña	Elige el horario y asiento que le gusta	Realiza la compra a travez de la aplicación	Escanea su QR y disfruta la película	
Estado de ánimo 😃🙂😐☹️😵	😃	😃	🙂	🙂	