

## Actividad | #1 |

### Conociendo al Usuario

### Diseño de Interfaces II

Ingeniería en Desarrollo de Software



TUTOR: FATIMA FERNANDEZ DE LARA BARRON

ALUMNO: IVAN GARCIA ZAMORA

FECHA: 03/03/2024

Tabla de contenido

INTRODUCCION ..... 3

DESCRIPCION ..... 3

JUSTIFICACION ..... 3

DESARROLLO ..... 4

    Journey Map 1..... 4

    Journey Map 2..... 5

    Journey Map 3..... 6

REFERENCIAS ..... 7

## INTRODUCCION

Un Journey Map, conocido también como mapa de experiencia del cliente o mapa de viaje del usuario, es una herramienta visual que representa la experiencia completa de un cliente, usuario o cualquier persona que interactúa con un producto, servicio o proceso. Este tipo de mapa muestra todos los puntos de contacto y las interacciones que una persona tiene desde el inicio hasta el final de su experiencia.

Su objetivo principal es comprender mejor las emociones, necesidades y acciones de los usuarios a lo largo de su viaje. Al mapear cada etapa del viaje del usuario, desde la toma de conciencia hasta la post-compra o post-interacción, las organizaciones pueden identificar oportunidades para mejorar la experiencia del usuario y satisfacer sus necesidades. Este incluye varios elementos, como los puntos de contacto del usuario, por ejemplo, sitio web, aplicación móvil, atención del cliente, las emociones y expectativas del usuario en cada etapa, los problemas y desafíos que enfrenta el usuario, así como también los puntos de fricciones o áreas de oportunidad para mejorar la experiencia.

## DESCRIPCION

En esta actividad se nos pide hacer un mínimo de tres Journey Map, en donde clientes se topan con diferentes dificultades en una empresa en sí, yo en este caso tome como referencia la Coppel y BanCoppel. En donde tres clientes realizaran su viaje y plasmar las expectativas de cada uno. Al igual pondré los links y una imagen de cada uno que realice.

Un Journey Map es una herramienta poderosa para comprender la experiencia del usuario en su totalidad, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas orientadas a ofrecer una experiencia mas satisfactoria y centrada en las necesidades del usuario. Estos suelen incluir varios elementos gráficos, como líneas de tiempo, iconos, colores y anotaciones, para hacer que la información sea más fácilmente comprensible y visualmente atractiva. Estos mapas pueden ser elaborados en colaboración con diferentes equipos dentro de una organización, como diseño, desarrollo, marketing y servicio al cliente, para obtener una visión completa y multidimensional de la experiencia del usuario.

Cada etapa del viaje del usuario se describe con detalle, incluyendo los puntos de contacto con la empresa o el producto, las acciones que el usuario realiza en cada etapa, las emociones que experimenta y las expectativas que tiene. Además, se identifican los puntos de fricción, donde el usuario puede encontrarse con obstáculos o problemas, así como las oportunidades para mejorar la experiencia.

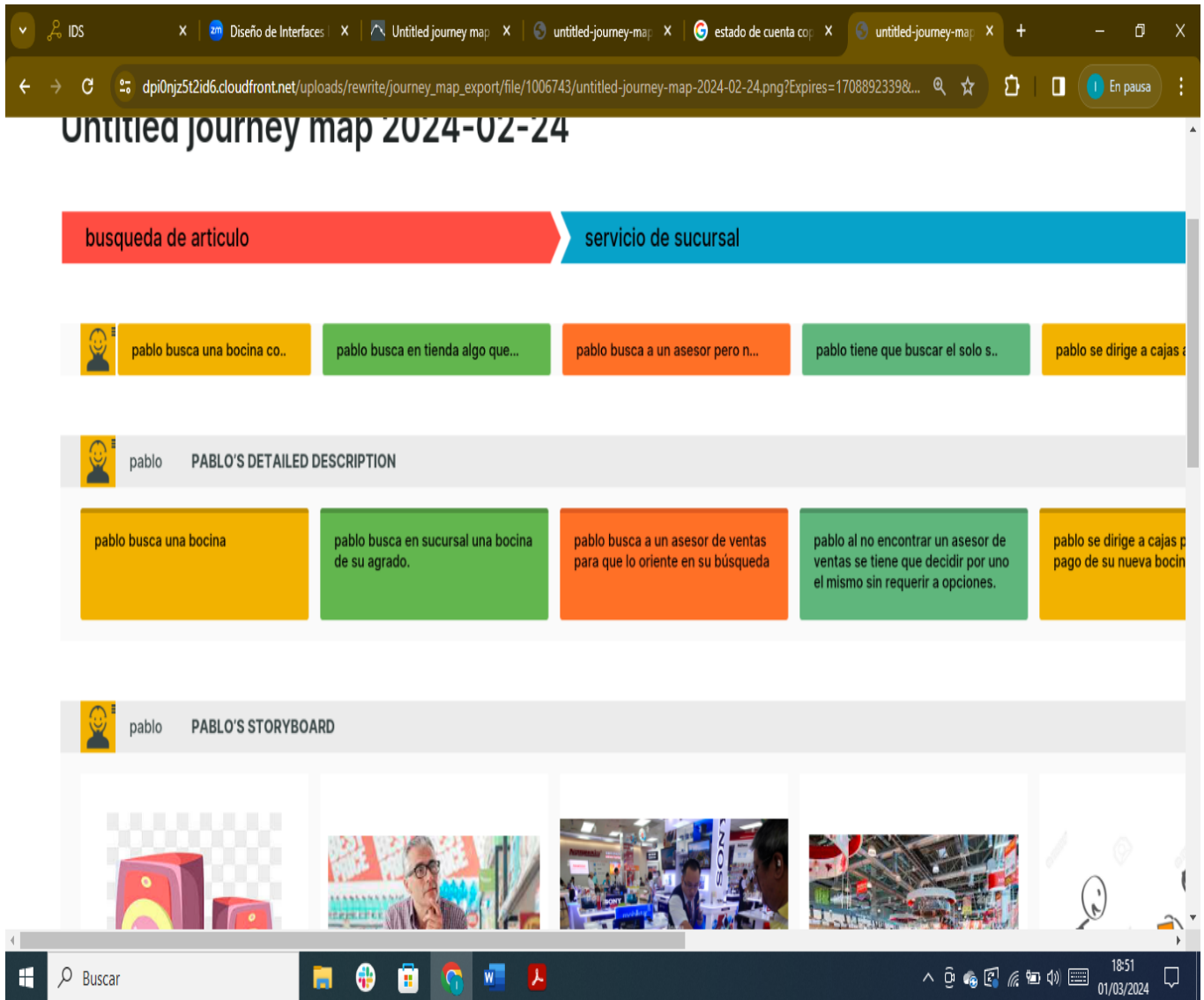
## JUSTIFICACION

los beneficios que se obtienen al realizar un Journey Map son que se comprende mejor al usuario, ya que, al mapear el viaje del usuario, las empresas obtienen una visión completa de las experiencias, emociones, necesidades y expectativas de sus clientes o usuarios. Esto permite una comprensión mas profunda y empática de como interactúan con los productos o servicios ofrecidos. Otro beneficio es la priorización de mejoras porque, al tener una representación visual de todo el viaje del usuario, las organizaciones pueden priorizar las áreas de mejora de manera mas efectiva. Esto se logra al enfocarse en las etapas del viaje que tienen el mayor impacto en las experiencias del usuario o donde se encuentren los mayores problemas.

Otro de los beneficios que se obtiene la validación de decisiones ya que los Journey mapa o mapas de viaje del usuario proporcionan una base objetiva para tomar decisiones relacionadas con el diseño, desarrollo y marketing de productos o servicios. Al basar las decisiones en la comprensión de la experiencia del usuario, las organizaciones pueden aumentar la probabilidad de éxito y satisfacción del cliente. En si la elaboración de los Journey Map es una práctica fundamental ya que se requiere de comprender profundamente al usuario, identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas orientadas a ofrecer una experiencia mas satisfactoria y centrada en las necesidades del usuario.

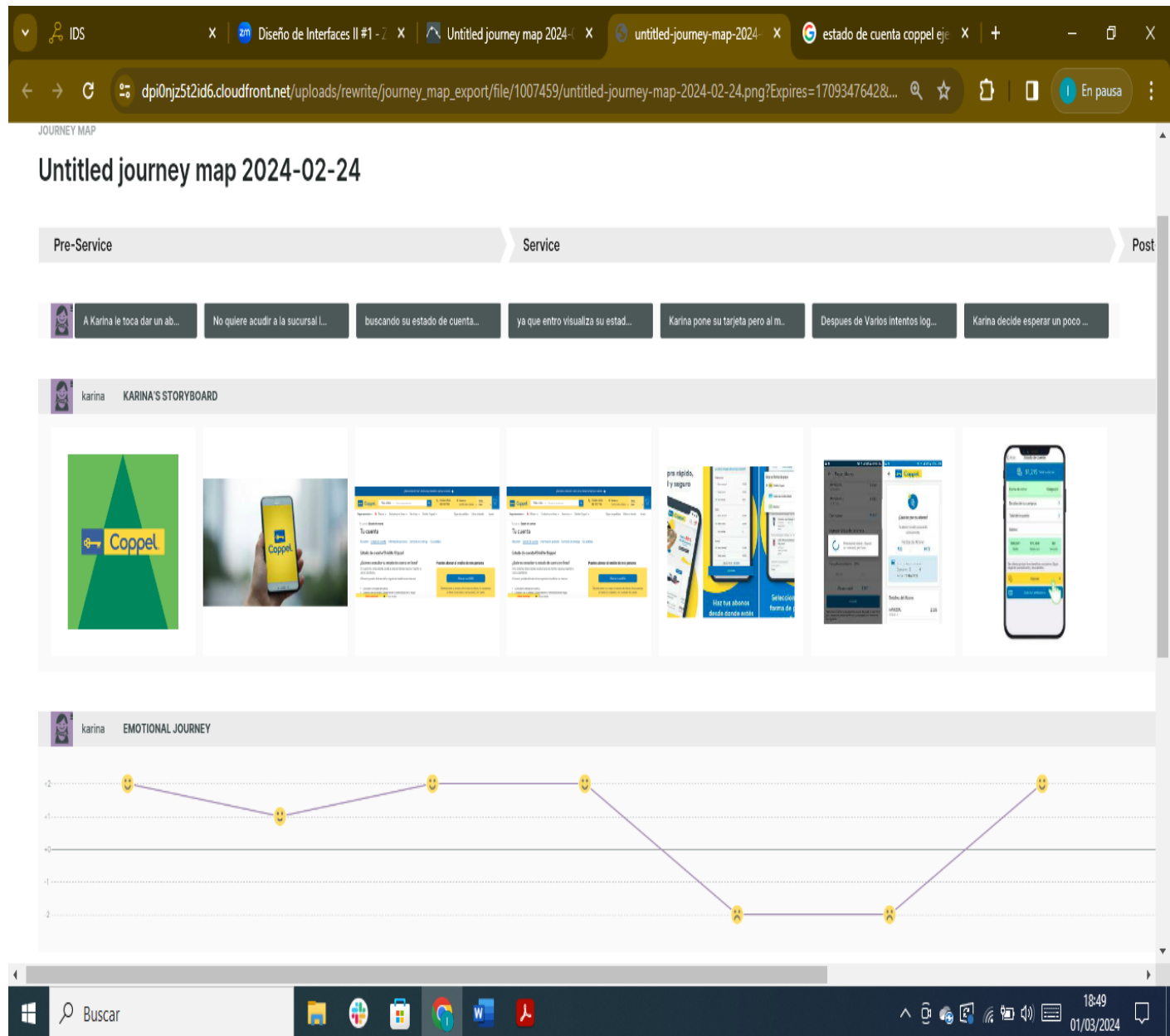
# DESARROLLO

## Journey Map 1



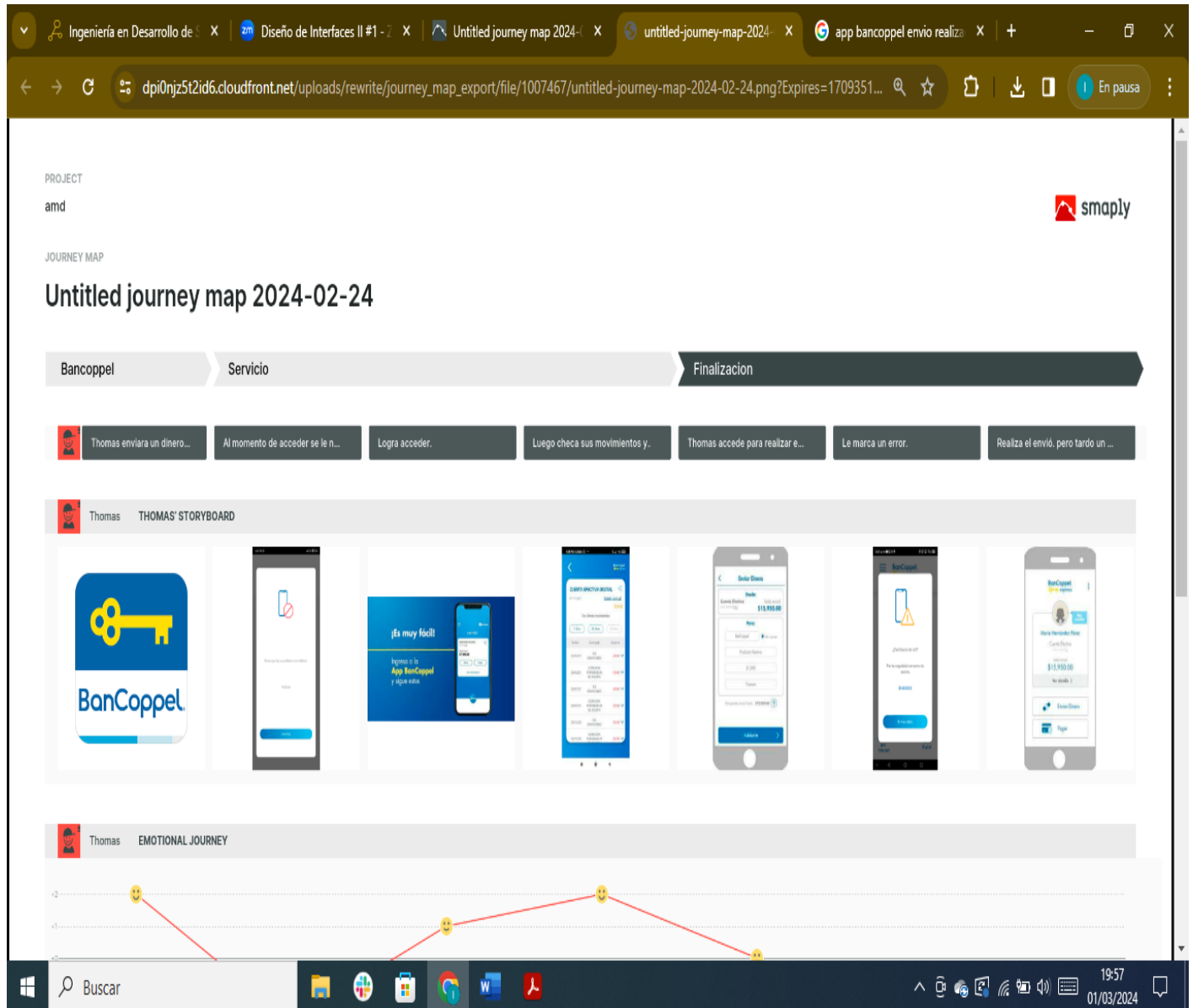
El primer Journey Map representa a una cliente llamado pablo en donde este se dirige a la sucursal para realizar una compra.

## Journey Map 2



En este caso el cliente llamado Karina realiza un abono desde su app y debido a problemas en ella tuvo que esperar mucho tiempo, no quería agarrar su tarjeta y por ende tubo que esperar a que agarrar y después a que se viera reflejado su abono.

## Journey Map 3



Este caso tenemos al cliente Thomas el cual quiere hacer una transferencia desde su app de BanCoppel, y esta presenta problemas al querer entrar y luego al querer realizar su depósito.

## CONCLUSION

Los Journey Map son herramientas esenciales para comprender y mejorar la experiencia del usuario en cualquier interacción con un producto, servicio o proceso. A través de la presentación visual detallada de todo el viaje del usuario, desde el primer contacto hasta la conclusión, las organizaciones pueden obtener una comprensión profunda de las necesidades, emociones y expectativas de sus clientes o usuarios. Al identificar puntos de fricción y oportunidades de mejora a lo largo del viaje del usuario, las organizaciones pueden priorizar iniciativas para ofrecer una experiencia mas satisfactoria y centrada en el usuario.

Su elaboración no solo beneficia a los usuarios al ofrecerles una experiencia mas satisfactoria, sino que también beneficia a las organizaciones al aumentar la lealtad del cliente, mejorar la retención y generar mayores niveles de satisfacción. Por lo tanto, invertir para su creación y análisis es una estrategia valiosa para cualquier empresa que busque mejorar continuamente la experiencia del usuario y mantenerse competitiva en el mercado.

## REFERENCIAS

Dejo las referencias de los 3 Journey Map realizados

### Journey Map 1

[https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey\\_map\\_export/file/1006743/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1708892339&Signature=PB5UfQ3z6298rzRPzBmbtv-4XA7EpWWAzWfbRZVfdbDQIIIT4CHzg-4-hx9o5fVLc1CyRVc~vOsBs2LV1jDUYU6Z-Qmk4r4GGSB6jKCKC4b-HcWRWCC8YuTJusDqh1MPTbkbc5OF5iYgl3iOgiY1vB-m1aW397XkumEBEhXvDia~kh0pV3IRADLtw8a-jEBL4J0GIzVPIDAwNZ954PHSuaWOSYDMF~~773e5Cp4WChSLCn6QICdu6qaGzPXiAQYXAQsj~I8-R0Rporu5--fCEOlZbZH0LiQVHg6uJtbEW35fodt~tPkxGXYX-ZaJWQdssU5EcckSbjZBVN8CvjBp1Q\\_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A](https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey_map_export/file/1006743/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1708892339&Signature=PB5UfQ3z6298rzRPzBmbtv-4XA7EpWWAzWfbRZVfdbDQIIIT4CHzg-4-hx9o5fVLc1CyRVc~vOsBs2LV1jDUYU6Z-Qmk4r4GGSB6jKCKC4b-HcWRWCC8YuTJusDqh1MPTbkbc5OF5iYgl3iOgiY1vB-m1aW397XkumEBEhXvDia~kh0pV3IRADLtw8a-jEBL4J0GIzVPIDAwNZ954PHSuaWOSYDMF~~773e5Cp4WChSLCn6QICdu6qaGzPXiAQYXAQsj~I8-R0Rporu5--fCEOlZbZH0LiQVHg6uJtbEW35fodt~tPkxGXYX-ZaJWQdssU5EcckSbjZBVN8CvjBp1Q_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A)

### journey Map 2

[https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey\\_map\\_export/file/1007459/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1709347642&Signature=W0Hfml0sYqyd3eOhwSAUal9NywJM1apfBx7KfjFFJtxsRyyvi-zrTlptltSI~VrbyGwHJ6fo~yPVxKVvZDDMJauqlY0e5Lwuzx3kTAVzrGWLss6hgcH57mD0zdgkEy-yLnHNouOp2J2vG6g9h00hBV5~9BCkpBp8oodshyAjBGT7lwpWdk9ISE72R00BFJyS7VGrxTrVx-JBqVb4FLQPhBOHhxPz9oEZFdYGHMcrmolfFdvUqBj~xmmWaVfYZvFJwv6v~Kme84EyF~j343VkurxVhYoAx2z9RoImHX9ktR5iu~ELMLGL-YTX5sYBIHN81Hg-BaeYAcV4XS5OSQKsQ\\_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A](https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey_map_export/file/1007459/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1709347642&Signature=W0Hfml0sYqyd3eOhwSAUal9NywJM1apfBx7KfjFFJtxsRyyvi-zrTlptltSI~VrbyGwHJ6fo~yPVxKVvZDDMJauqlY0e5Lwuzx3kTAVzrGWLss6hgcH57mD0zdgkEy-yLnHNouOp2J2vG6g9h00hBV5~9BCkpBp8oodshyAjBGT7lwpWdk9ISE72R00BFJyS7VGrxTrVx-JBqVb4FLQPhBOHhxPz9oEZFdYGHMcrmolfFdvUqBj~xmmWaVfYZvFJwv6v~Kme84EyF~j343VkurxVhYoAx2z9RoImHX9ktR5iu~ELMLGL-YTX5sYBIHN81Hg-BaeYAcV4XS5OSQKsQ_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A)

### journey Map 3

[https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey\\_map\\_export/file/1007467/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1709351834&Signature=e4YUML~MsJQ4U~NNAvixu~SZ3IN-8LVYr3UI0atm0xO6c~Gg~fQjqEYOHf-C3ny-OfcAELsca6xJIQUkW9a~imEiq~xiw8t5urP56wRfZUegS7xhvNx2-TPyUkpTGkaniz8fUWuYIp0yPh1uWLItMcgP~c9Z-i3cjhSkXE0XogXFEAQkbA5193H3MoHGuAlcK4EHYVU2Otp9WD9R15d1Kr5X4kOLd~7lxX5UPETUPuDZijQhTrbTm~4yh4GBpubpm~fftAR5yIDtwm2BPaRC1HkHT1QzoJCoQTfIJ--NC6WyoNtq64YDTbGzeYs7-UXQ90iGw9V0BglyCw7bP~Mg\\_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A](https://dpi0njz5t2id6.cloudfront.net/uploads/rewrite/journey_map_export/file/1007467/untitled-journey-map-2024-02-24.png?Expires=1709351834&Signature=e4YUML~MsJQ4U~NNAvixu~SZ3IN-8LVYr3UI0atm0xO6c~Gg~fQjqEYOHf-C3ny-OfcAELsca6xJIQUkW9a~imEiq~xiw8t5urP56wRfZUegS7xhvNx2-TPyUkpTGkaniz8fUWuYIp0yPh1uWLItMcgP~c9Z-i3cjhSkXE0XogXFEAQkbA5193H3MoHGuAlcK4EHYVU2Otp9WD9R15d1Kr5X4kOLd~7lxX5UPETUPuDZijQhTrbTm~4yh4GBpubpm~fftAR5yIDtwm2BPaRC1HkHT1QzoJCoQTfIJ--NC6WyoNtq64YDTbGzeYs7-UXQ90iGw9V0BglyCw7bP~Mg_&Key-Pair-Id=APKAJ2NPJJBCD677L55A)