



BLUEPRINT SERVICE

A continuación deberás diseñar el flujo completo de tu producto/servicio. Para ello necesitarás identificar los puntos críticos que tocan tus clientes/usuarios en el uso del producto/servicio. El objetivo es poder visualizar un esquema sencillo que permita ver los flujos completos del negocio, identificando tareas claves para su funcionamiento.

Clientes (acciones que realizan clientes/usuarios)

Visitar la
pagina web

Registrarse o
Ingresar

Realizar pago
de servicio

Presentar caso
de consulta

Interactuar con
psicólogo

Evaluación de
bienestar

On stage (interacción cliente/usuario y producto/servicio)

Revisa
consultas
previas y apoyo
psicológico
proporcionado

Crea cuenta de
usuario con
correo electrónico
y contraseña

Se disponibiliza
pasarelas de
pago de
mercadopago

Redacta su caso

Escribe replicas
en función del
feedback
proporcionado
por el psicólogo

El usuario califica
el servicio
proporcionado
por el psicólogo

BackStage (Procesos y operación interna)

Se realiza
consulta a base
de datos de
conversaciones

Se almacena y
consulta base de
datos de usuarios

Se valida el
pago

Se habilita
espacio y
herramientas de
escritura

Se habilita
sección de
comentarios

Se le envía un
correo electrónico
con encuesta de
bienestar

¿Qué conclusiones obtuvimos al utilizar esta herramienta?

Se evidencia la necesidad de agregar un punto de contacto luego de que el servicio es brindado con el propósito de realizar seguimiento y mantener contacto con el usuario. Se comprende esta instancia como clave para medir niveles de bienestar y promover la re-contratación del servicio.

Además, se medirá cada punto de contacto a través de google analytics con el propósito de comprender la interacción de los usuarios.

¿Cómo estas conclusiones alimentan el desarrollo del proyecto?

Se evaluará cómo implementar un sistema de post venta el cual brinde acompañamiento y permita a Need capturar información referente a la evolución de la salud mental del cliente luego de que recibe el servicio de consultoría psicológica.