



## CUSTOMER JOURNEY REAL

*En base al aprendizaje adquirido mediante el feedback de clientes/usuarios, deberás definir un customer journey real, que te permita identificar aquellos puntos de mayor problema/dolor para poder identificarlos y trabajarlos en tu solución.*

## CUSTOMER JOURNEY

**El customer journey es el trayecto que sigue un usuario desde el momento en que se plantea la posibilidad de adquirir un bien o servicio hasta que lo adquiere y es fidelizado. Está relacionado a la experiencia de usuario (User Experience -UX-) y nos permite principalmente entender o dilucidar los espacios en donde se genera un gap o brecha, entre lo que el usuario está recibiendo/sintiendo con lo que esperaba (expectativas). Como no hay solución en esta etapa se debe enfocar en el customer journey hipotético con las soluciones que existentes. Por consiguiente este customer journey tiene dos fases, uno hipotético, que debemos ir a validar a terreno y luego el fix, es decir la corrección.**

**A través de esta herramienta, podrás identificar las acciones que realiza un determinado cliente en un ámbito de problema, previamente seleccionado. Podrás identificar posibles gaps, además de comprender el flujo de acciones que realiza el cliente, con el fin de entender mejor el problema.**

## Necesidad



Etapa que inicia con la toma de conciencia de parte del usuario de que posee malestar mental el cual no ha podido gestionar con sus propias herramientas

## Investigación



Etapa que inicia con la decisión del usuario de realizar la adquisición de servicios de orientación psicológica y culmina cuando toma conocimiento de cada una de las alternativas.



Etapa que inicia cuando el usuario conoce el servicio de orientación psicológica de Need y revisa casos previamente abordados.

## Adquisición



Etapa que inicia al momento en que el usuario decide adquirir el servicio de orientación psicológica.



Etapa que inicia cuando el usuario procede a realizar el pago y culmina una vez que ocurre la transacción de manera exitosa.

## Orientación y Seguimiento



Etapa que inicia al momento en que el usuario recibe orientación psicológica a través de Need.



Etapa que inicia luego que el usuario recibe orientación psicológica. Se realiza seguimiento y evaluación del estado de su salud mental del usuario.

## 1 Fases: identifica las diferentes fases del viaje del cliente, según el ámbito asignado

**Nombre:** Necesidad  
**Descripción:** Etapa que inicia con la toma de conciencia de parte del usuario de que posee malestar mental el cual no ha podido gestionar con sus propias herramientas.

**Nombre:** Investigación  
**Descripción:** Etapa que inicia con la decisión del usuario de realizar la adquisición de servicios de orientación psicológica y culmina con identificación de distintas alternativas.

**Nombre:** Adquisición  
**Descripción:** Etapa que inicia al momento en que el usuario contrata orientación psicológica en Need. Implica el ciclo de compra de principio a fin.

**Nombre:** Orientación y Seguimiento  
**Descripción:** Etapa que inicia al momento en que el usuario recibe orientación psicológica y culmina con el seguimiento de su estado de salud mental.

## 2 Acciones: define qué acciones realiza tu cliente durante las fases identificadas

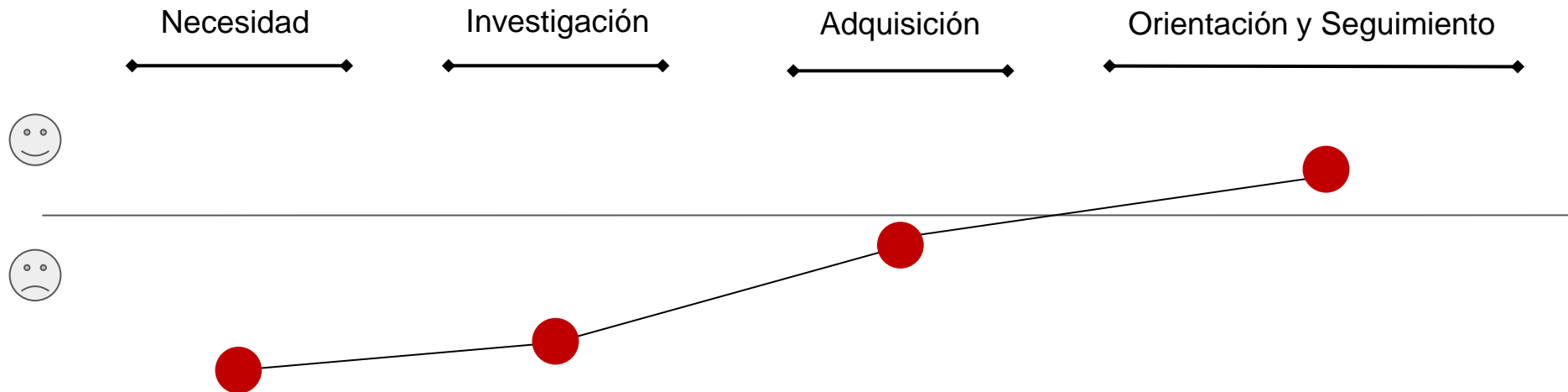
**Acción 1:** Recurre a su círculo de contención.  
**Acción 2:** Se une a grupos de Facebook.  
**Acción 3:** Busca orientación en Blogs.  
**Acción 4:** Busca orientación en Youtube.

**Acción 1:** Busca recomendación de conocidos.  
**Acción 2:** Busca en Google.  
**Acción 3:** Entra a páginas de psicología.  
**Acción 4:** Entra a Need.

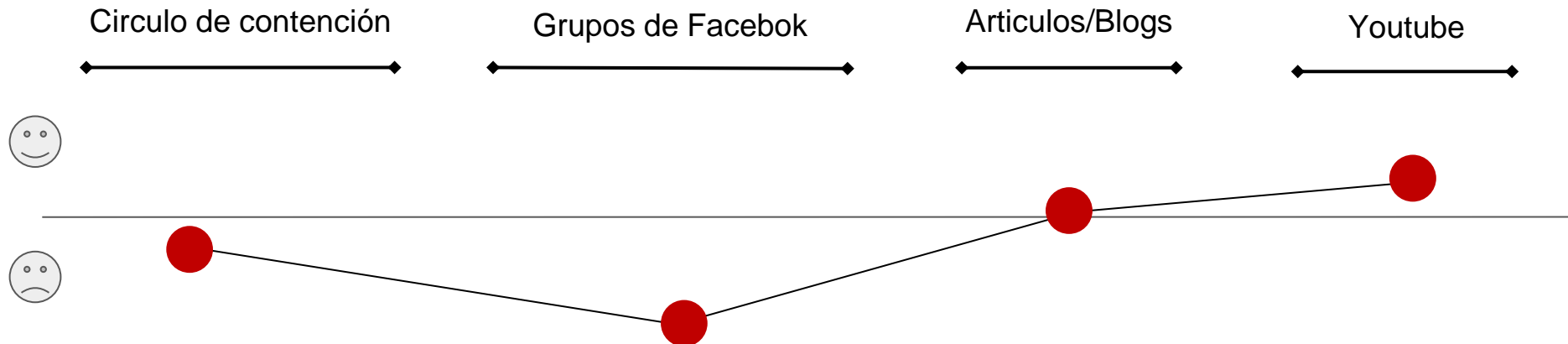
**Acción 1:** Revisa casos y atención psicológica proporcionada previamente.  
**Acción 2:** Se registra.  
**Acción 3:** Contrata servicio de orientación psicológica.  
**Acción 3:** Escribe su caso.

**Acción 1:** Revisa el feedback proporcionado por el psicólogo.  
**Acción 2:** Realiza una réplica.  
**Acción 3:** Revisa nuevamente el feedback proporcionado por el psicólogo.  
**Acción 4:** Califica el servicio.

**5 Sentimientos:** haz una línea representando el estado del ánimo del cliente según las diferentes fases.



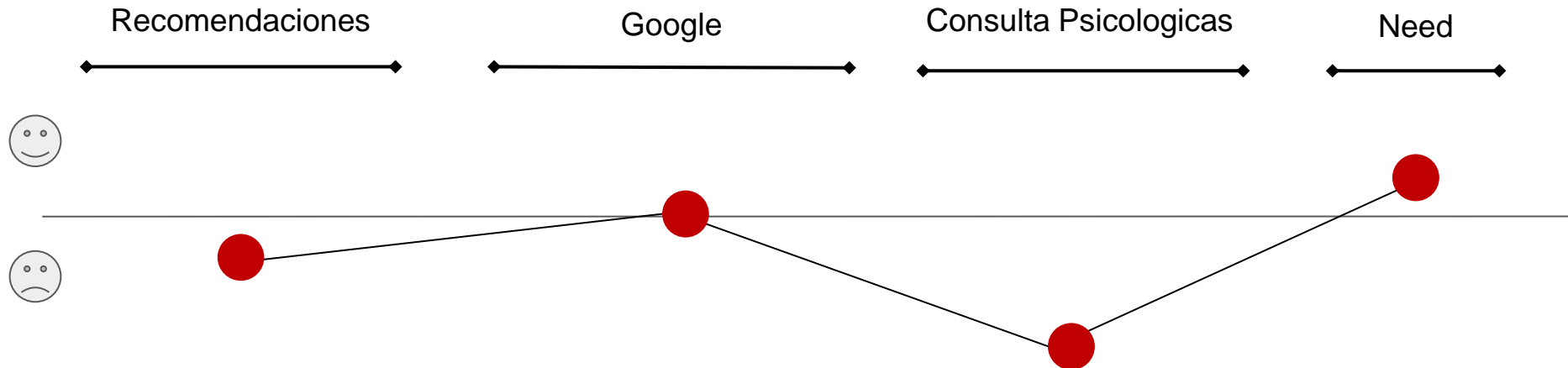
**5 Sentimientos:** haz una línea representando el estado del ánimo del cliente según las diferentes fases.



**4 Canales:** identifica los canales usados por los clientes en las diferentes fases

En la primera fase el usuario recurre a sus círculo cercano para conversar. Cabe comentar que parte significativa de ellos cuenta con una red de contención débil. En segunda fase busca espacios en redes sociales donde se aborden temáticas afines con lo que está pasando. En la tercera fase busca información y orientación en artículos de internet. Por último, con el mismo propósito entra a Youtube.

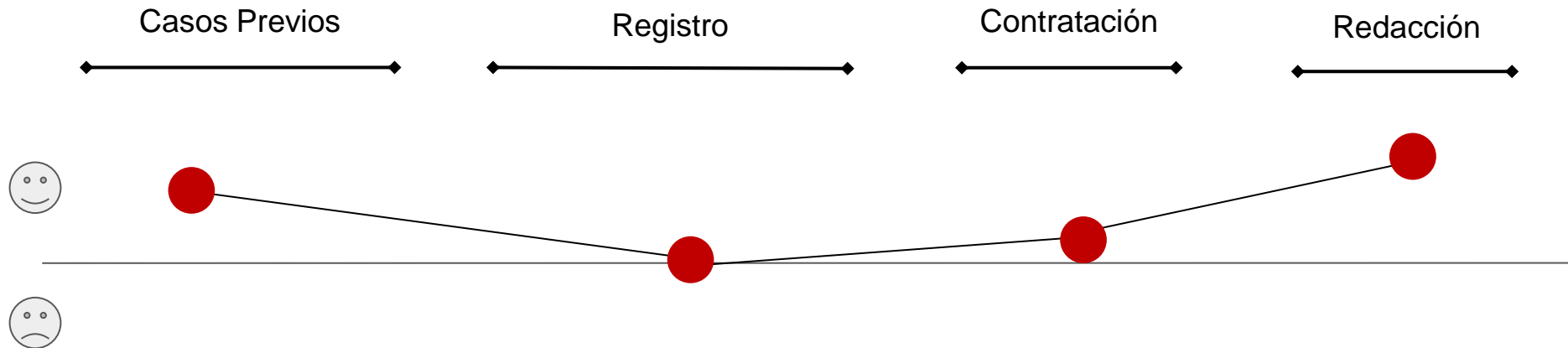
**5 Sentimientos:** haz una línea representando el estado del ánimo del cliente según las diferentes fases.



**4 Canales:** identifica los canales usados por los clientes en las diferentes fases

En la primera fase recurre a cercanos que hayan asistido al psicólogo previamente en búsqueda de una recomendación. En segunda instancia busca alternativas en Google referente a servicios de atención psicológica. En la tercera etapa evalúa el asistir a terapia psicológica. Sin embargo, se encuentra con barreras que dificultan su acceso. Por último, entra en Need y descubre el servicio de orientación psicológica.

**5 Sentimientos:** haz una línea representando el estado del ánimo del cliente según las diferentes fases.

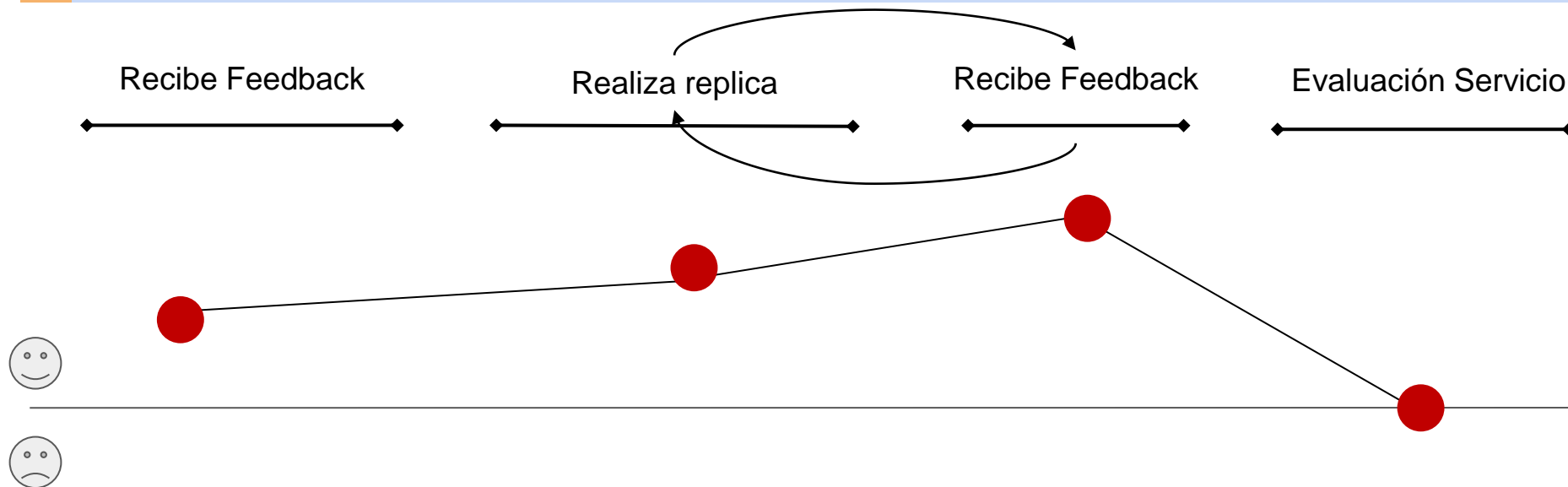


**4 Canales:** identifica los canales usados por los clientes en las diferentes fases

El proceso de adquisición se desarrolla de manera íntegra dentro de la plataforma de Need.



**5 Sentimientos:** haz una línea representando el estado del ánimo del cliente según las diferentes fases.



**4 Canales:** identifica los canales usados por los clientes en las diferentes fases

El proceso de orientación y seguimiento se desarrolla de manera íntegra dentro de la plataforma de Need.

4

**Resumen:** en un solo mapa une las 3 partes desarrolladas anteriormente. Este será el CJ a utilizar

FASES	Necesidad	Investigación	Adquisición	Orientación y Seguimiento
ACCIONES	<p><b>Acción 1:</b> Recurre a su círculo de contención.</p> <p><b>Acción 2:</b> Se une a grupos de Facebook.</p> <p><b>Acción 3:</b> Busca orientación en Blogs.</p> <p><b>Acción 4:</b> Busca orientación en Youtube.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Busca recomendación de conocidos.</p> <p><b>Acción 2:</b> Busca en Google.</p> <p><b>Acción 3:</b> Entra a paginas de psicología.</p> <p><b>Acción 4:</b> Entra a Need.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Revisa casos y atención psicológica proporciona previamente.</p> <p><b>Acción 2:</b> Se registra.</p> <p><b>Acción 3:</b> Contrata servicio de orientación psicológica.</p> <p><b>Acción 3:</b> Escribe su caso.</p>	<p><b>Acción 1:</b> Revisa el feedback proporcionado por el psicólogo.</p> <p><b>Acción 2:</b> Realiza una réplica.</p> <p><b>Acción 3:</b> Revisa nuevamente el feedback proporcionado por el psicólogo.</p> <p><b>Acción 4:</b> Califica el servicio.</p>
SENTIMIENTOS	<p>En esta etapa la persona toma conciencia de su malestar. Principalmente siente angustia, tristeza y desesperación producto que no encuentra solución a su problema.</p>	<p>En esta etapa la persona decide buscar ayuda profesional. Persisten las emociones señaladas en la etapa anterior.</p>	<p>En esta etapa la persona decide contratar el servicio de orientación psicológica en Need. Se encuentra expectante en cuanto al feedback que le pueda proporcionar el psicólogo.</p>	<p>En esta etapa la persona recibe atención psicológica. Esto hace que en algunos casos el malestar disminuya producto que la persona se desahoga, recibe orientación y un plan de acción. Mientras que en otros casos el malestar persiste y es necesario terapia.</p>

## ¿Qué conclusiones obtuvimos al utilizar esta herramienta?

Identificamos que las fases de necesidad e investigación son claves para captar usuarios puesto que es en dichas etapas en donde la persona decide qué soluciones se adecuan más a sus necesidades..

Por otro lado, el desarrollo del Customer Journey vuelve latente la necesidad de desarrollar e implementar un proceso de seguimiento y acompañamiento para los usuarios.

## ¿Cómo estas conclusiones alimentan el desarrollo del proyecto?

Se trabajará en identificar cuáles serán los primeros canales a desarrollar teniendo en consideración la ruta del usuario y las variables tiempo/recursos.

Además, se buscará desarrollar y definir el proceso de seguimiento y acompañamiento. Se evidencia en esta instancia la potencialidad para brindar al clientes otro tipo de servicios.