

Videos 2

Tuesday, August 30, 2022 9:44 AM

- Para que la co-creación sea exitosa, debe diseñarse
- El modelo de Frow y Payne y el service blueprint contemplan el encuentro, procesos del cliente y procesos del proveedor
- El service Blueprint (SBP) puede completarse con los procesos de aprendizaje y recursos del cliente
- Si tomamos lo mejor de ambos se forma el Template de diseño de co-creación

| | Paso 1 | Paso 2 | Paso n | |
|----------------------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------|---------------|
| Conocimiento del cliente | | ¿Qué debe de saber y/o aprender el cliente? | | Frow Payne |
| Recursos del cliente | | ¿Qué debe de tener el cliente? | | |
| Actividades del cliente | | ¿Qué debe de hacer el cliente? | | |
| Encuentro (Jornada) | Valor esperado: evidencias, resultados | ¿Qué debe de suceder en cada etapa del encuentro? | | |
| Actividades del proveedor | | ¿Que debe de hacer el proveedor? | | |
| Recursos del proveedor | | ¿Qué debe de tener el proveedor? | | |
| Conocimiento del proveedor | | ¿Qué debe de saber y/o aprender el proveedor? | | |

¿Cómo usar el template?

1. Identifica la jornada del cliente (sus pasos) alineado a la propuesta de valor. Llena las columnas con los pasos necesarios
2. En la fila *Encuentro*, identifica el resultado que debe de darse una vez que se haya dado el encuentro en cada uno de los pasos de la jornada
3. En la fila *Actividades del cliente*, lista las cosas que el cliente debe hacer durante ese paso del encuentro
4. En la fila *Recursos del cliente*, identifica las cosas que el cliente debe de utilizar para sustentar ese paso del encuentro
5. En la fila *Conocimiento del cliente*, identifica lo que el cliente debe de saber y/o aprender para que ese paso del encuentro sea exitoso
6. Ahora repite los mismos pasos pero con el proveedor → Parte de abajo
7. Al final tendremos tanto arriba como abajo del encuentro, todo lo necesario para que ambos actores co-creen en un momento determinado.

Ejemplo del uso del template: cajero automático

| Template para el diseño de la co-creación | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Caso: cajero automático, situación: retiro de efectivo | | | | | | | |
| Actor | Jornada | Paso 1 | Paso 2 | Paso 3 | Paso 4 | Paso 5 | Paso 6 |
| | | Entra al cajero | Se valida en el cajero | Selecciona opción y captura cantidad | Retira el dinero | Recoge recibo y tarjeta | Salte del cajero |
| El cliente | Lo que debe de saber | Si la cabina abre como se seguridad. Que nadie lo asche. ¿Cómo verifico que no me escuchan? | El lugar y la forma en la que se introduce la tarjeta. El pin. Recomendaciones de seguridad. | La cantidad que desea retirar. | El lugar en el que se recoge el dinero. <i>→ donde recogerlo</i> | El lugar para recoger el dinero y recibo. <i>→ lugar adecuado para guardarlo</i> | Cómo salir de la cabina. Recomendaciones mínimas de seguridad. |
| | Lo que debe de tener | Tarjeta. | Tarjeta. | No aplica. | El lugar para guardar el dinero (no se recomienda el cajero automático). | No aplica. | Verifica que tenga en su poder sus bienes. Verifica que el recibo y la tarjeta estén en la cabina. |
| | Lo que debe de hacer | Verifica la forma de acceder, entra a la cabina, verifica que nadie lo está escuchando. | Introduce su tarjeta. Introduce su pin. | Lee las indicaciones y selecciona la opción. Captura la cantidad deseada. | Recibe el dinero. Decide si lo va a verificar. Recibe notificaciones de seguridad. | Recoge la tarjeta. Recoge el recibo. | Verifica que tenga en su poder sus bienes. Verifica que el recibo y la tarjeta estén en la cabina. |
| El encuentro | Evidencias del valor creado | El cliente se encuentra dentro de la cabina, se siente seguro. | La pantalla del sistema le da la bienvenida al cliente. | El sistema procesa la transacción y notifica que está aceptada. | El cliente toma el dinero en mano. <i>→ evidencia de que el paso 4 exitoso: encuentro, que tenga \$</i> | El cliente toma el dinero, su tarjeta y el recibo. | El cliente sale de la cabina, se siente seguro. |
| El proveedor | Lo que debe de hacer | Mantener acceso sencillo a la cabina. Mantener el interior de la cabina. Recibir al cliente con recomendaciones. | Mostrar el lugar y la forma en la que se pone la tarjeta. Recibir la tarjeta. Solicitar pin. Recusar el cliente con recomendaciones. | Mostrar las indicaciones y las opciones. Recibir y validar la cantidad a entregar. | Notifica el lugar (dentro de la cabina) de la entrega. Entrega el dinero. Notifica recomendaciones de seguridad. | Notificar la necesidad de recoger recibo y tarjeta. Mantener la calidad del servicio. | Notificar recomendaciones de seguridad y abandono de la cabina. Mantener la calidad del servicio. |
| | Lo que debe de tener | Cabina en buen estado. Cabina bien ubicada. Sistema de monitoreo de cabina y alrededores. Aviso y recomendaciones de seguridad y videos. | El cajero automático con sistema funcional. Sistema de validación de usuario. Recomendaciones de seguridad y uso de pin. | El cajero automático con sistema funcional. Sistema de validación y entrega de dinero. | El cajero automático con sistema funcional. Dinero suficiente. | Cajero automático. Sistema de monitoreo. | El momento en el que un cliente sale de la cabina. Sistema de monitoreo en el alrededores de la cabina. |
| | Lo que debe de saber | El momento en el que un cliente entra a una cabina. La que sucede dentro de la cabina. | El estado y el avance de la transacción. | El estado y el avance de la transacción. | El estado y el avance de la transacción. <i>→ cuánto quiere, cuánto tengo, cuánto estado de transacción</i> | El estado de la tarjeta. | El momento en el que un cliente sale de la cabina. |

un cajero tiene varias jornadas, este es de retiro de \$

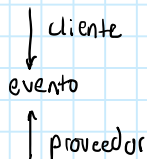
Desarrollemos el paso 4

evidencia de que el paso 4 exitoso: encuentro, que tenga \$

proveedor cajero (sistema)

debe tener saldo, sistema de i/o

→ todos los elementos convergen en un encuentro que genera valor



Aplicación

→ Caso del proyecto

↳ a lo largo del ciclo de vida de un proyecto el cliente vive una jornada

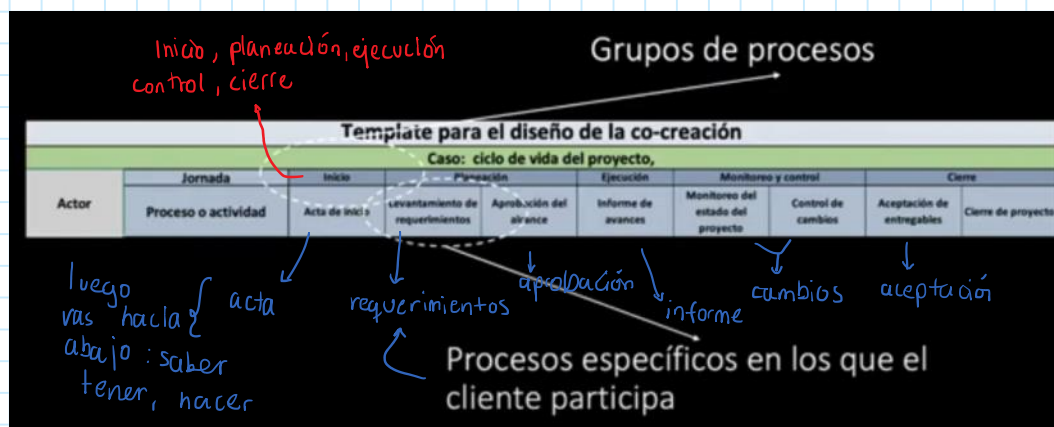
↳ bajo la LDS, todo es servicio

↳ cuando estamos dentro de un proyecto, estamos viviendo una experiencia de servicio: el project manager + equipo, proveen de un servicio al cliente

↳ la gestión es un servicio

→ cómo usar el template para planeación

1o seleccionar los momentos en los que el cliente participa
↳ cuando levantas requerimientos se participa d/cliente



* Co-creación: conclusiones

- o Jornada
- o Elementos p/co-crea

- Template
- Applications

- Planear la co-creación maximiza el valor creado por los actores en cada paso de una jornada (momentos de encuentro)
- Es posible que el cliente obtenga mucho más valor de aquel por el que pagó.
- el cliente es un bien operante, soño de co-creación