

# Customer Journey Maps

## Usuario CES

Alcance	User Journey Map para usuario CES					
Etapas	Conoce de tuSolar	Averigua más	Compra	Recepción e Instalación	Trámite con CFE	Uso y financiamiento
Actividades y tareas del usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>Se cruza con información de t5 en redes sociales o escucha hablar de t5 de algún conocido que está compartiendo su experiencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Busca en el navegador por t5</li><li>Accede a la página de t5</li><li>Llena un formulario interactivo para ver qué tan bien t5 le puede funcionar</li><li>Ve videos del sistema y de instalaciones</li><li>Ve y lee testimonios de otros usuarios</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Usuario decide comprar t5 y<ul style="list-style-type: none"><li>Si requiere instalación y gestión</li></ul></li><li>Elige si paga de contado, a MSI o financiamiento</li><li>Contado/MSI: Puede pagar ahí con TC, MercadoPago o Paypal. También puede pagar en banco o sucursal de OXXO.</li><li>Financiamiento: Enlace/API para calificación en RedSolar y cargos automáticos a tarjetas de débito.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe una llamada de confirmación para afinar el día y hora de entrega, así como la mejor forma de llegar a la casa</li><li>Recibe por correo electrónico/WA/App instrucción para el trámite de CFE o solicitud de documentos para la gestión<ul style="list-style-type: none"><li>Firma los documentos</li></ul></li><li>Recibe entrega de t5 en la azotea</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe email/WA/App: confirmación de ingreso de trámite</li><li>CFE acude a revisar acometida</li><li>Recibe email/WA/App: firma de nuevo contrato</li><li>CFE acude a cambiar el medidor</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Recibe email/WA/App: hora de encender t5 y empezar a ahorrar!</li><li>Comienza a monitorear</li><li>Promueve para recibir mantenimientos/pagos gratis</li><li>Recibe email/WA/App: firma de nuevo contrato</li><li>Realiza pagos bimestrales si compró t5 a financiamiento o como servicio</li></ul>
Puntos de dolor	<ul style="list-style-type: none"><li>Siente que paga mucho de luz</li><li>Le preocupa la contaminación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>No conoce términos técnicos</li><li>Tiene poco tiempo</li><li>Debe determinar si la tecnología y el proveedor son confiables</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Procesos de compra largos, inestables e inseguros.</li><li>Contratos largos y complicados.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>La impuntualidad en los tiempos de servicio</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Incertidumbre en los tiempos y calidad de servicio de CFE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Problemas de desempeño y funcionamiento</li></ul>
Puntos de oportunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Dar a conocer que existe una solución atractiva justo para personas como el</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Explicar clara y sencillamente</li><li>Crear confianza</li><li>Mostrar respaldos, certificados, testimonios, garantías</li><li>Imagen limpia, profesional</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Términos simples y claros</li><li>Vendors muy conocidos y de buena reputación</li><li>Facilitar el proceso, follow-up telefónico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Puntualidad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Generar buena relación con las delegaciones de CFE y especialización</li><li>Transparencia y API al sistema de CFE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Monitoreo remoto</li><li>Avisos automáticos en la app/WA</li></ul>
Puntos de contacto	<ul style="list-style-type: none"><li>Publicidad en redes sociales<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en grupos</li><li>SEO en Google</li><li>Conocidos</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sitio WEB en PC y móvil</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sitio WEB en PC y móvil</li><li>Sitios de vendors y aliados</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Llamada</li><li>Email/WA/App</li><li>Sitio WEB</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Email/WA/App:</li><li>Personal de CFE</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>App/WA</li></ul>

## Usuario Habilitador Solar

Alcance	User Journey Map para usuario CES					
Etapas	Conoce de tuSolar	Averigua más	Compra	Recepción e Instalación	Trámite con CFE	Uso y financiamiento
Actividades y tareas del usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>Se cruza con información de t5 en redes sociales, asociaciones gremiales o barrios, o escucha hablar de t5 de algún colega que está compartiendo su experiencia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Se comunica por teléfono con representante de t5</li><li>Recibe información básica y un video por WA</li><li>Representante de t5 recibe recomendaciones de los milusos existentes<ul style="list-style-type: none"><li>Reciben bonos si se incorpora algún recomendado</li></ul></li><li>Auto-selección o nominación para siguiente paso</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Capacitación en persona grupal</li><li>Juegos de rol</li><li>Se crean parejas, un entrenador con una nueva persona de la zona</li><li>Tres meses de acompañamiento, ciertos días de la semana<ul style="list-style-type: none"><li>Periodo pagado</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>H5 puede tener su propia unidad, se le da financiamiento para adquirir unidad/equipamiento necesario.</li><li>H5 puede asociarse para operar una unidad entre varios HS.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>H5 recibe oportunidad de instalación a la cual se tiene que nominar via APP<ul style="list-style-type: none"><li>MIJ revisa lugar de instalación y fecha requerida</li></ul></li><li>H5 recoge el t5 de bodega, lo entrega y en su caso lo instala en la vivienda</li><li>H5 recoge documentos firmados para gestión</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>H5 promueve t5 para recibir más instalaciones y bonos de venta<ul style="list-style-type: none"><li>Con clientes que atiende en su servicios de plomería, electricidad, mto, vecinos, etc.</li></ul></li><li>H5 promueve el ser t5 con otros colegas para recibir bonos</li><li>H5 recibe solicitudes de mantenimiento</li></ul>
Puntos de dolor	<ul style="list-style-type: none"><li>Buscan más chamba constante</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Información y dinámicas fáciles de entender</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tiempo y compromiso con el proceso de capacitación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Endeudamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Formalidad en el proceso de entrega e instalación</li><li>Atención puntual de parte del cliente</li><li>Facilitación del cliente para la instalación</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Propuesta o dinámica muy difícil de entender</li></ul>
Puntos de oportunidad	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover chambas sencillas, estables y bien pagadas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Comunicación clara, sencilla y empática</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Seleccionar a los mejores HS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Afianzar compromiso y estándar de atención</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Crear una imagen e instalación que genere referencias</li><li>H5 tiene preferencia de instalación en clientes referidos por sus instalaciones</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Simplicidad en el esquema de referidos</li></ul>
Puntos de contacto	<ul style="list-style-type: none"><li>Publicidad en redes sociales<ul style="list-style-type: none"><li>Participación en grupos</li><li>SEO en Google</li><li>Colegas</li></ul></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Llamada</li><li>WA</li><li>Colegas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Entrenamiento grupal</li><li>Periodo de acompañamiento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Proveeduría y montaje de equipamiento en taller t5</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>App</li><li>Bodega</li><li>Cliente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>App</li></ul>