**SEMANA 6**

**Instrucciones:**

**1 ) Lee detenidamente el siguiente caso.**

**Ejemplo: Como Grammarly llegó a la idea de desarrollar su extensión para Chrome**

La herramienta de corrección de textos en inglés Grammarly ha acumulado casi 20 millones de usuarios desde 2008. La clave de su éxito es que lograron convertir su producto de una herramienta que las personas usan ocasionalmente en un compañero cotidiano.

El producto original de Grammarly permitía corregir las faltas de ortografía al copiar y pegar texto en su editor de texto.

Vamos a desarrollar este punto un poco más con un ejemplo, para que veas todo el proceso:

* Contexto: el usuario está en su ordenador en el trabajo y necesita enviar un correo importante en inglés.
* Motivación: este usuario fue contratado recientemente y está ansioso por causar una buena impresión en su jefe. En primer lugar, está nervioso de enviarle un correo electrónico con errores ortográficos o tipográficos a un cliente extranjero importante, lo que le haga parecer descuidado o perezoso.
* Puntos de dolor : «Es fácil pasar por alto un error tonto cuando estás corrigiendo tu propia escritura».
* Modelos mentales: el usuario quiere sentirse seguro de que el borrador final de su correo electrónico está bien escrito y sin errores, a pesar de que se siente nervioso y propenso a errores. Este no quiere pedirle a nadie en su equipo que revise su correo electrónico a su jefe, porque se siente incómodo y pierde demasiado tiempo.

El mapa de viaje del usuario para este usuario podría ser el siguiente:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Línea de tiempo** | **Fase 1** | **Fase 2** | **Fase 3** |
| **Punto de preocupación** | El usuario no quiere corregir su texto ni que otro de su equipo lo haga. | El usuario quiere asegurarse de que todos los errores son corregidos para su texto final. | El usuario necesita pasar el texto corregido a un email. |
| **Punto de contacto** | El usuario descubre que Grammarly puede hallar los errores del texto por él. | El usuario puede ver notas sobre ortografía contextual y errores de estilo a medida que Grammarly los identifica. Esto le asegura que sus faltas van más allá de una simple errata. | Cuando copia y pega el escrito no captura algunas palabras del final. Lo envía así sin percatarse y se siente frustrado por la omisión. |
| **Canal** | Aplicación web | Aplicación web | Aplicación web |
| **Experiencia** | Positiva.  El usuario encontró lo que necesitaba. | Positiva.  El proceso es bastante exhaustivo. | Negativa.  El proceso de copiar y pegar anuló en parte los beneficios de la corrección. |

Este tipo de experiencia negativa podría disuadir a los usuarios de dejar de utilizar Grammarly, ya que agrega mucha fricción. Cada vez que el usuario quiere corregir algo, tiene que abrir Grammarly y copiar y pegar, dando lugar a un gran margen de error y pérdida de tiempo.

Grammarly solucionó esto lanzando una extensión web de Chrome. Activar la extensión permitiría a Grammarly corregir el texto en cualquier lugar en el que el usuario estuviera escribiendo dentro de este navegador. (Emails, formularios de contacto, google docs,…)

Ahora su producto puede ayudar a un usuario a escribir bien en inglés en cualquier situación. Así es como Grammarly cambió de un producto que la gente usaba ocasionalmente a uno que era constantemente necesario.

**2 ) Utilizando como plantilla el caso anterior, utiliza tu proyecto como caso y adecua para que podamos visualizar las 3 fases de necesidad del producto.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Línea de tiempo** | **Fase 1** | **Fase 2** | **Fase 3** |
| **Punto de preocupación** |  |  |  |
| **Punto de contacto** |  |  |  |
| **Canal** |  |  |  |
| **Experiencia** |  |  |  |