



**MAIO**  
ACADEMY

# HERRAMIENTAS

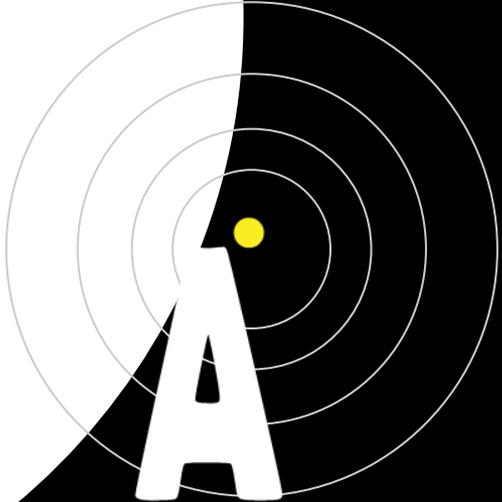


A



1

# HERRAMIENTAS GUÍA



A

# CUSTOMER JOURNEY MAP





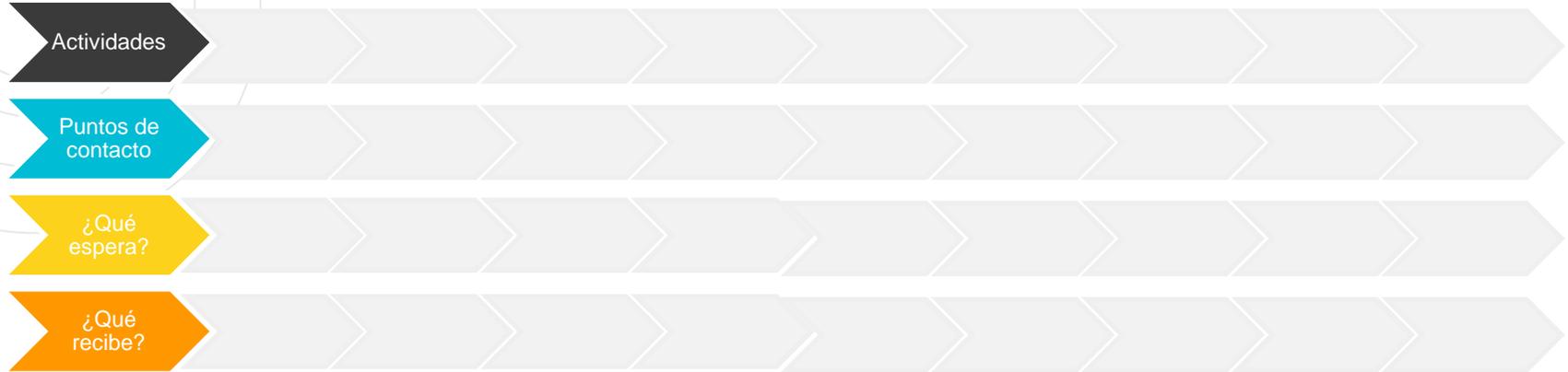
## ¿Qué es CUSTOMER JOURNEY MAP?

Es una herramienta que **permite identificar y plasmar en un mapa visual el recorrido que realiza un consumidor durante el proceso de relacionamiento con la organización**; desde que surge en él un job por realizar (una necesidad para ser cubierta, tarea a ser cumplida o un problema para ser resuelto).

Esta herramienta ayuda a comprobar e identificar, desde la perspectiva del cliente, cada uno de los momentos que vive el usuario con la organización y le **brinda información sobre los puntos de dolor del cliente**.



# Plantilla de *Customer Journey Map*



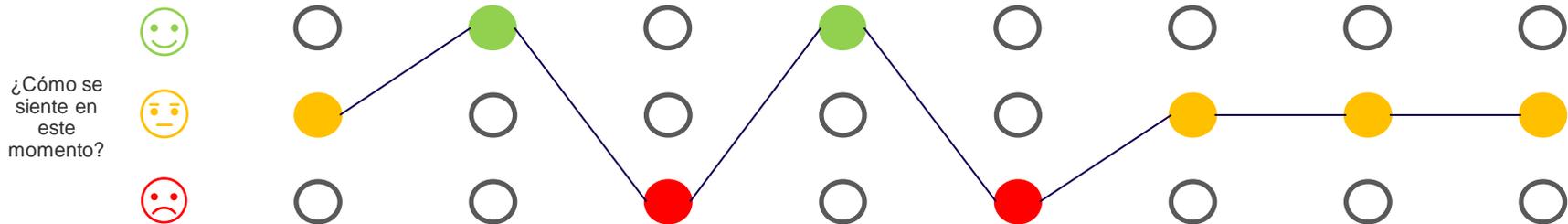
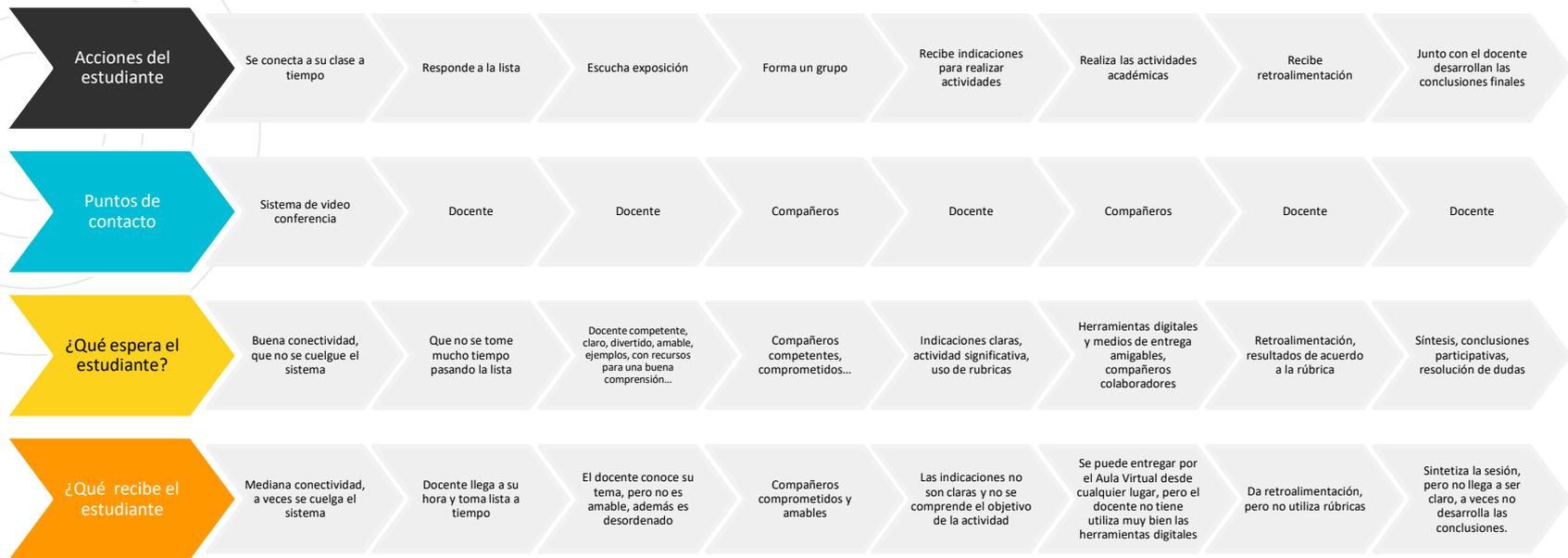
¿Cómo se siente en este momento?

	<input type="radio"/>									
	<input type="radio"/>									
	<input type="radio"/>									



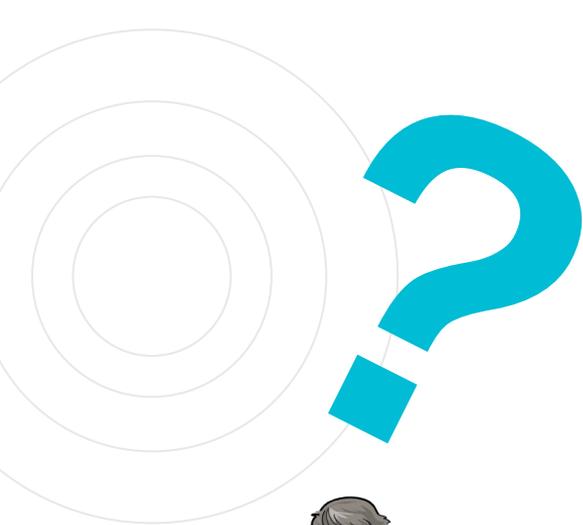
**EJEMPLO**  
**Customer Journey Map**

# Institución educativa: Sesión de clase virtual asíncrona



# SERVICE BLUEPRINT





## ¿Qué es SERVICE BLUEPRINT?

Es un diagrama que **visualiza las relaciones entre los diferentes servicios y componentes de un negocio** (personas, lugares, objetos y procesos) que están directamente relacionados con los puntos de contacto dentro del recorrido específico que hace el cliente.

- Ayuda a optimizar la experiencia del usuario.
- Se puede utilizar para diseñar o mejorar un servicio.

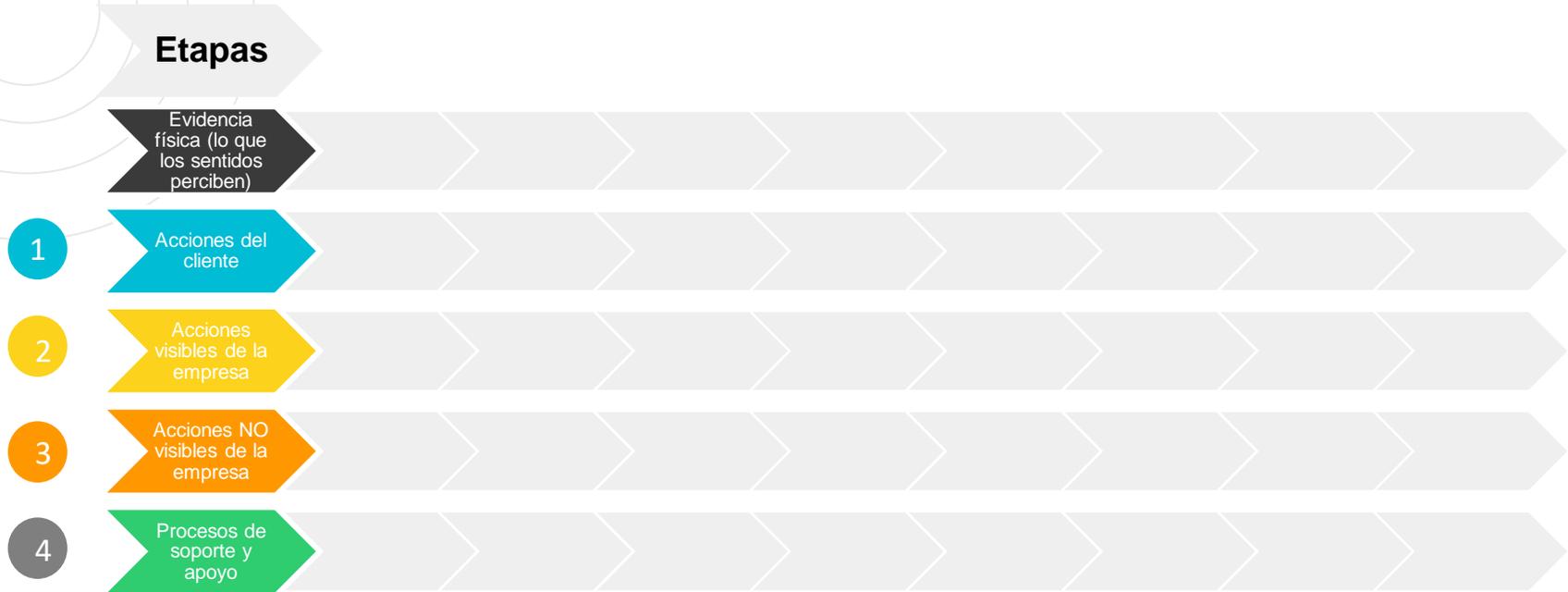
Ibanez, M. (2020)

# Aprende a realizar un Blueprint



RodrigoXperience - Aprende a realizar un Blueprint: <https://youtu.be/lhWczLuVQE>

# Plantilla de *Service blueprint*





# EJEMPLO

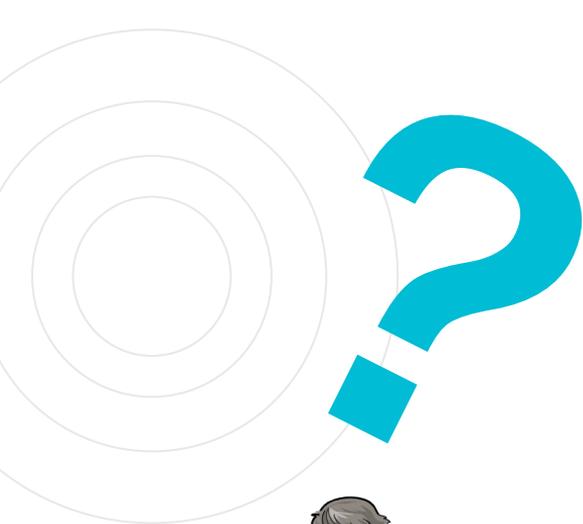
## Service Blueprint

# Empresa: Restaurante

Etapas	Búsqueda y reserva	Llegada y ubicación en mesa					Estancia en el restaurante					Cuenta, Pago y Salida		
Evidencia Física	Página web del restaurante	Exterior del local módulo VP	Módulo y personal Valet Parking	Recepción, Decoración de local, Anfitriona	Mesa, ambiente	Carta y mesero	Alimentos y bebidas	Servicios higiénicos	Ticket de VP	Cuenta y sistema de pago con tarjeta	Exterior del restaurant			
Acciones del cliente	Busca información y realiza reserva	Llega al restaurant	Entrega el auto al VP	Se dirige a recepción para registro	Se ubica en la mesa	Revisa carta y hace pedido	Recibe y consume lo solicitado	Usa los servicios higiénicos	Pide la cuenta y su auto	Cliente recibe cuenta y paga	Recibe su auto y se retira			
Acciones visibles de la empresa		Personal de Valet Parking lo recibe y le pide llaves	Agradece y entrega ticket	Anfitriona saluda y válida reserva	Anfitriona acompaña al cliente a la mesa	Mesero saluda y entrega la carta, toma el pedido	Mesero entrega pedido al cliente		Mesero pide la cuenta a caja y entrega ticket al VP	Mesero entrega la cuenta. Luego recibe pago	VP entrega el auto			
Acciones no visibles de la empresa	Proceso automático de reserva		Personal lleva auto al parqueo			Lleva pedido a la cocina	Chef prepara el pedido del cliente	Entrega pedido al mesero	Caja procesa la cuenta, VP recoge el auto	Entrega cuenta al mesero				
Procesos de soporte o apoyo	Mantenimiento y actualización de la web	Capacitación limpieza y mantenimiento de exterior	Mantenimiento de módulo de VP	Capacitación limpieza y mantenimiento de restaurant		Capacitación Limpieza Mantenimiento de equipos e Infraestructura	Capacitación compra de productos e insumos		Limpieza y mantenimiento de SSHH	Capacitación Sistema de caja. Sistema de pago con tarjeta.		Limpieza y mantenimiento de exterior		

**¿Qué? ¿Cómo? Y ¿Por qué?**



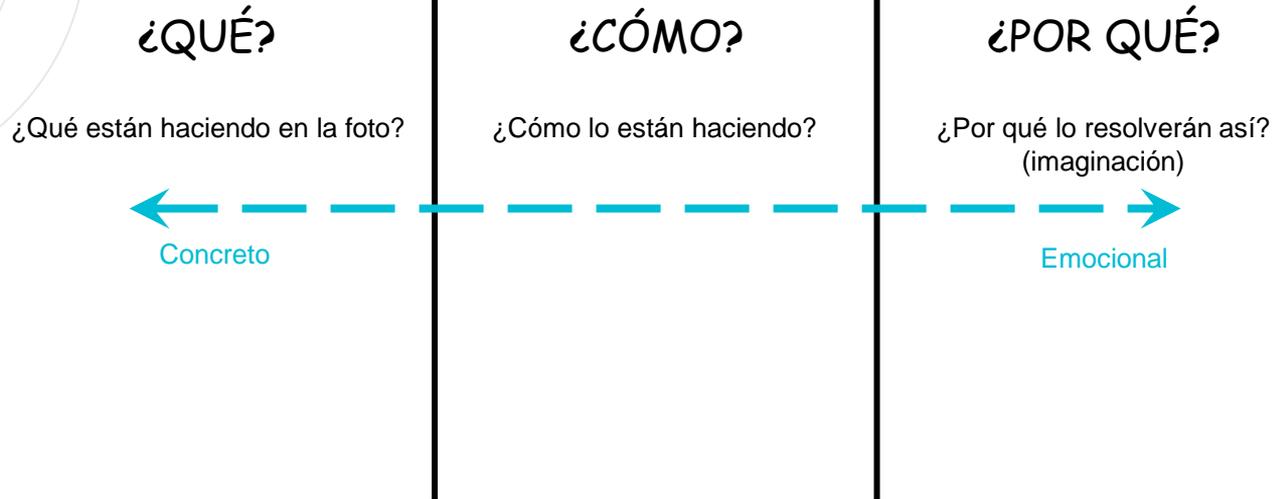


## ¿Por qué usar Qué, Cómo y Por qué?

- “Qué Cómo y Por qué” ayuda a llegar a **niveles de observación muy profundos**.
- Ayudan a moverse desde observaciones concretas **de una situación en particular a emociones más abstractas** y a otras motivaciones que están en juego en esa situación.
- Es una técnica poderosa cuando se analizan fotos que el equipo ha tomado en la observación, tanto para sintetizar, como para dirigir el equipo **hacia la búsqueda de necesidades futuras**.

d.school (sf)

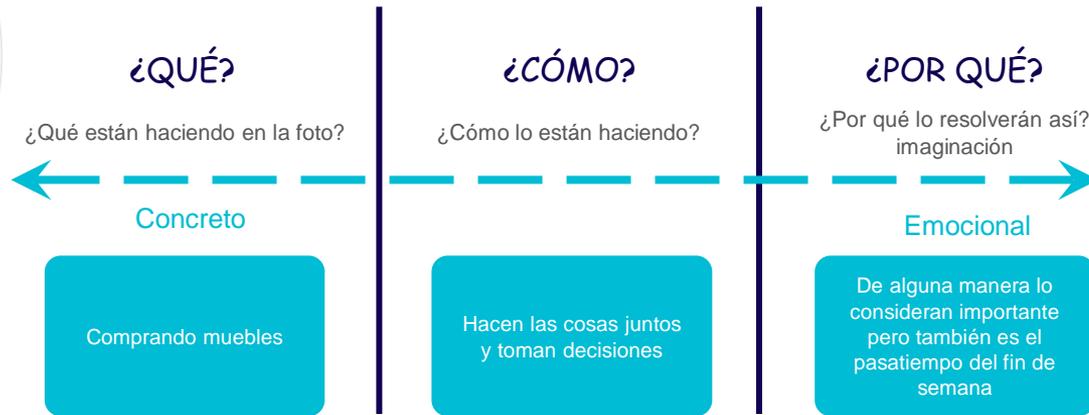
# Plantilla de ¿Qué, Cómo y Por qué?





**EJEMPLO**  
**¿Qué, Cómo y Por qué?**

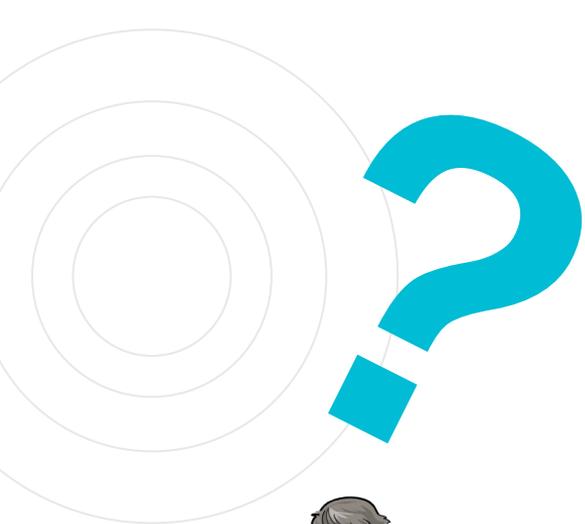
# ¿Qué, Cómo y Por qué?: Ejemplo



<https://www.dekorcenter.mx/blogs/dekorismo/las-3-reglas-de-oro-para-comprar-muebles-en-pareja>

# MAPA DE EMPATÍA





## ¿Por qué usar un MAPA DE EMPATÍA?

Un buen diseño se basa en un **profundo entendimiento por las personas** de las cuales estamos diseñando.

El mapa de empatía es una herramienta que nos **ayuda a sintetizar las observaciones y descubrir *insights* inesperados.**

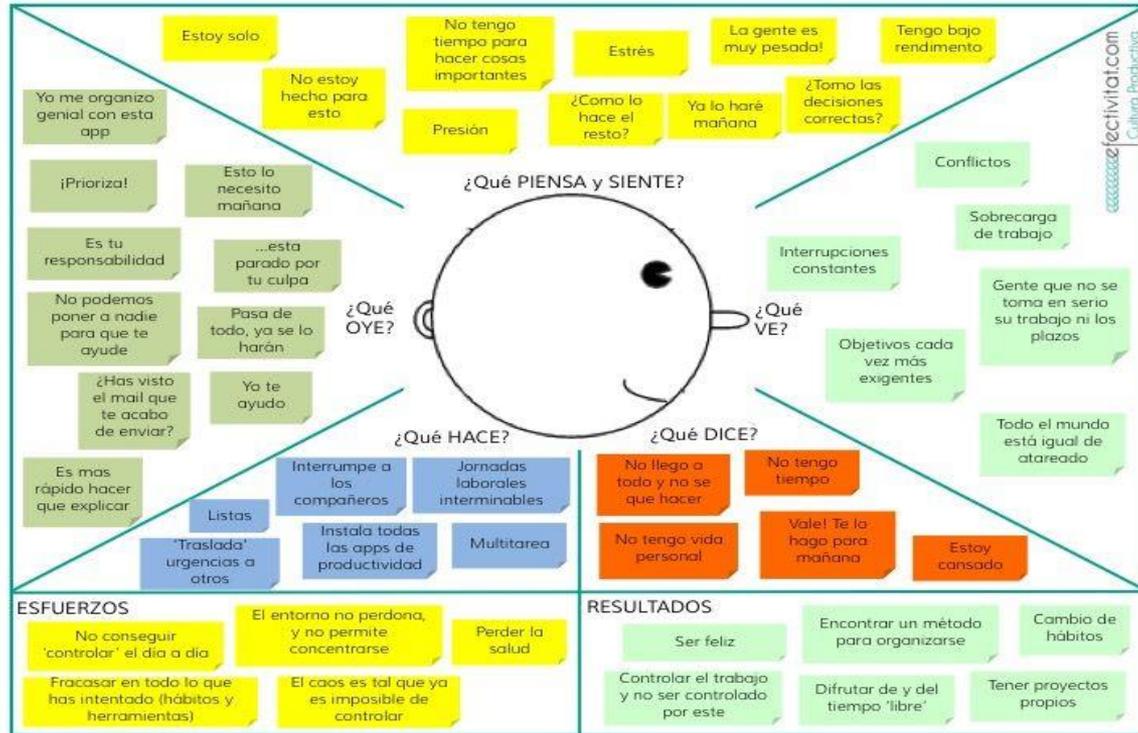
d.school (sf)



# EJEMPLO

## Mapa de empatía

# Inmersión cognitiva: Mapa de empatía



Adaptación del taller de la Universidad de Lima *Design Thinking*

# Referencias

Chiu, A. y Reyes, D. (2018) Revolución.pe: La transformación digital de once empresas en el Perú. Lima: Penguin Random House Grupo Editorial S. A.

Conexiónesan (2020) Customer Journey Map: ¿Qué es y cuáles son sus beneficios?. ESAN. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/08/customer-journey-map-que-es-y-cuales-son-sus-beneficios/>

d.School (s. f.) Guía del proceso creativo. Institute of Design at Stanford.

Ibanez, M. (2020) ¿Qué es un Service Blueprint y cómo te puede ayudar a optimizar la experiencia de usuario?. HIBERUS. <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/que-es-un-service-blueprint-y-como-te-puede-ayudar-a-optimizar-la-experiencia-de-usuario/>

Martínez, R. y Fernández, A. (s. f.). Árbol de problema y áreas de intervención. CEPAL. [https://serviciosenlinea.comfama.com/contenidos/servicios/Gerenciasocial/html/Cursos/Cepal/memorias/CEPAL\\_Arbol\\_Problema.pdf](https://serviciosenlinea.comfama.com/contenidos/servicios/Gerenciasocial/html/Cursos/Cepal/memorias/CEPAL_Arbol_Problema.pdf)

## **Créditos:**

Autor: Lorenzo Rojas Chávez

Fecha: Noviembre de 2022

Magio Academy

Certificación en Diseño de experiencias de aprendizaje

**MAgio**  
ACADEMY