

CUSTOMER JOURNEY MAP

Etapas de la experiencia	Conciencia y Descubrimiento	Consideración	Adquisición	Onboarding	Uso regular	Retención / Fidelización	Recomendación
Objetivos ¿Qué busca resolver o lograr el usuario?	¿Cómo el usuario descubre la solución?	Proceso de evaluación y decisión	¿Cómo obtienen o acceden a la solución?	Primeros pasos y configuración inicial	Interacciones cotidianas con la solución	¿Cómo se mantiene el compromiso del usuario?	¿Cómo los usuarios comparten su experiencia?
Acciones ¿Qué hace el usuario en el proceso?	Comprender la finalidad de la herramienta y cómo puede mejorar su trabajo diario. Identificar beneficios tangibles que justifiquen el cambio.	Validar que la plataforma realmente soluciona los problemas existentes (demoras, errores, trazabilidad) y es fácil de usar.	Acceder rápidamente a la plataforma sin dificultades técnicas y confirmar que su perfil esté correctamente configurado.	Familiarizarse con la interfaz, comprender el flujo de trabajo y ganar autonomía para realizar sus primeras tareas.	Gestionar eficientemente las compras y los inventarios, reduciendo tiempos y errores en las operaciones diarias.	Mantener la eficiencia alcanzada, seguir mejorando el proceso y sentirse parte activa de la transformación digital de la empresa.	Inspirar a otros usuarios a adoptar la plataforma y consolidar una cultura organizacional orientada a la innovación.
Puntos de Contacto ¿De qué manera interactúan con el servicio?	Conocer la plataforma a través de comunicados internos, reuniones o sesiones informativas. Observa una demostración de cómo la solución facilita el control y seguimiento de compras.	Analiza la utilidad de la herramienta frente a los métodos tradicionales. Consulta a compañeros o líderes sobre su experiencia durante las pruebas piloto.	Recibe credenciales y enlace de acceso. Descarga la aplicación o ingresa por navegador. Verifica su perfil y permisos asignados.	Realiza los primeros pasos: completar su perfil, registrar una solicitud de compra de prueba, explorar los módulos de inventario y aprobaciones.	Crea y aprueba solicitudes, registra proveedores, consulta el estado de inventarios y recibe alertas automáticas. Usa el panel de reportes para analizar el desempeño.	Utiliza la plataforma de manera habitual. Participa en actualizaciones y comparte sugerencias de mejora. Se convierte en usuario activo y comprometido.	Comparte su experiencia positiva con compañeros y nuevos funcionarios. Sugiere la plataforma como herramienta clave para la eficiencia interna.
Emociones o estados de ánimo ¿Qué fricciones hay con el usuario? ¿Qué disfruta?	Presentación institucional, boletín digital, video demostrativo, reunión de equipo.	Reuniones de retroalimentación, grupo piloto, formulario de evaluación, feedback directo.	Correo con acceso, portal web corporativo, soporte técnico.	Guía interactiva en pantalla, tutorial paso a paso, acompañamiento del área de innovación.	Dashboard principal, módulos de Solicitudes, Aprobaciones, Proveedores e Inventarios, alertas y notificaciones.	Actualizaciones del sistema, boletines de mejoras, encuestas de satisfacción, capacitaciones periódicas.	Reuniones interdepartamentales, foros internos, comunicaciones corporativas.
Oportunidades de mejora ¿Cómo se podría mejorar la interacción?	Curiosidad, expectativa, leve incertidumbre frente a la adopción tecnológica.	Motivación por mejorar procesos, pero también escepticismo ante posibles dificultades.	Satisfacción inicial, entusiasmo por probar la herramienta, ligera ansiedad por la configuración.	Confianza creciente, sensación de descubrimiento, alivio al entender la interfaz.	Productividad, satisfacción por la agilidad, confianza en los datos, ocasional frustración por lentitud o carga de red.	Orgullo por pertenecer a una organización innovadora, sentido de pertenencia, confianza sostenida.	Entusiasmo, orgullo, satisfacción.
	Reforzar la comunicación sobre beneficios concretos (ahorro de tiempo, reducción de errores). Acompañar con mensajes claros de apoyo y capacitación.	Garantizar espacios de escucha activa y ajustes tempranos según comentarios. Implementar demos guiadas que muestren casos reales.	Simplificar el proceso de registro e inicio. Incluir mensajes de bienvenida personalizados y acceso directo al soporte.	Mejorar los tutoriales con ejemplos visuales y asistencia en tiempo real. Incluir indicadores de progreso en el aprendizaje.	Optimizar tiempos de respuesta, integrar búsqueda predictiva y filtros inteligentes. Fomentar retroalimentación continua desde la interfaz.	Incorporar insignias o reconocimientos para usuarios activos. Mantener soporte ágil y comunicación transparente sobre nuevas versiones.	Implementar programas de embajadores internos de la innovación. Promover testimonios y casos de éxito dentro de la empresa.