

Customer Journey Map flujo de inscripción Escuela de Deportes de Colsubsidio

	Descubrimiento			Búsqueda de la información			Exploración de cursos			Inscripción y confirmación		
Canales												
Acciones	El usuario ingresa a la sección de deportes de la pagina de Colsubsidio	El usuario se comunica con la línea de atención de escuelas Deportivas de Colsubsidio	El usuario se dirige a una sede administrativa de Colsubsidio.	El usuario navega la página entre diferentes deportes y sedes.	El agente call center le pregunta al usuario sus intereses	El agente call center le pregunta al usuario sus intereses	El usuario filtra la opción deseada por deporte, sede y horario	El asesor brinda opciones de cursos, horarios y sedes para tomar la decisión	El asesor brinda opciones de cursos, horarios y sedes para tomar la decisión	Va al carrito de compras, selecciona el método de pago y paga.	Recibe un link de pago o un numero de cuenta para realizar transferencia.	
Deseos/ pensamientos del usuario	Me gustaría conocer que cursos hay en las escuelas deportivas y si los horarios se adecuan a mi rutina semanal			Espero encontrar disponibilidad en el deporte que quiero practicar o retomar y que la sede sea cerca a mi casa o lugar de trabajo, además que pueda asistir en el horario que se acomode a mi rutina.			Cual es el nivel adecuado, no quisiera iniciar desde cero ni encuentro cuales son los criterios para definir el nivel al que pertenezco. Será que hay mucho aforo en cada curso y no voy a tener el nivel de personalización que espero?			El proceso de pago es mas largo de lo esperado, debería tener menos pasos. Tengo muy poco tiempo para finalizar el pago. Me da un poco de desconfianza realizar el pago virtual. No me ha llegado ningún correo de confirmación		
												
Emociones / Puntos de dolor/ ganancias	+ Hay muchas opciones de cursos y talleres en diferentes categorías	+ Voy a recibir atención personalizada y seguramente voy a encontrar una opción	+ Voy a recibir atención personalizada y seguramente voy a encontrar una opción.	+ Hay varias opciones de sedes y horarios	+ El asesor esta buscando la opción de acuerdo con mi solicitud y disponibilidad.	+ El asesor esta buscando la opción de acuerdo con mi solicitud y disponibilidad.	+ Hay varias sedes incluso alianzas con otros centros deportivos que permiten ampliar cobertura.	+ El asesor puede reservar el cupo mientras realizo el proceso de pago. y darme información sobre los niveles del curso.	+ Tiene diferentes opciones para realizar el pago.	+ Tiene diferentes opciones para realizar el pago y el usuario esta tranquilo con que fue un pago seguro.		
	- No hay un enlace directo a inscribirse	- Tengo que esperar en la linea a que me atiendan y no se cuanto tiempo voy a tardar.	- Tengo que esperar el turno en la sala de espera.	- La información esta muy dispersa, hay muchas opciones y no hay un filtro destacado.	- Tengo que esperar en la línea mientras el asesor realiza la búsqueda.	- Puede que no haya una opción que se acomode a lo que necesito y gaste tiempo en trasladarme.	- No hay un criterio donde pueda identificar el nivel al que me debo inscribir en el curso.	- Puede que no haya una opción. que se acomode a mi necesidad y perdí el tiempo o la espera en la solicitud.	- El proceso es muy largo y genera inseguridad. El correo de confirmación por parte de Colsubsidio tarda en llegar varias horas.			