

ifest
COUNTDOWN

UNITAT
06

Fase 3. Prototipatge
CUSTOMER JOURNEY

ACTIVITAT

 **GUIA SHAKER**





1. ACTIVITAT

Aquesta activitat permet a l'equip definir l'experiència d'ús que es vol generar als clients o usuaris, tant si es tracta d'un servei nou com si es tracta de millorar-ne un d'existent.

En aquesta activitat analitzarem tot el cicle d'ús del client, des que la persona coneix el producte o el servei fins que el valora o se'n desfà. Intentarem trobar els principals punts de contacte entre el client i "nosaltres", que prestem el servei per definir una experiència única i satisfactòria.

Serà necessari saber com se sent el client, quines expectatives té o quina idea li genera la nostra proposta quan finalitza el cicle de relació.

L'objectiu és definir la millor experiència possible per a l'usuari amb l'objectiu d'atraure'l i fidelitzar-lo. Hem d'aconseguir que la percepció de l'usuari sigui positiva en tot el cicle de relació i en tots els canals.

2. ELS OBJECTIUS

Els objectius esperats amb la realització de l'activitat proposada són:

- Posar-se en la pell dels diferents clients, empatitzar amb les persones i valorar les emocions que es produiran en fer ús de la proposta.
- Analitzar les diferents fases de relació que es produeixen en el consum, des de la presa de contacte fins a la fi de la utilització o el reciclatge.
- Definir l'experiència d'usuari que genera la proposta de l'equip, la que tindran els clients en relacionar-s'hi i utilitzar-la.

3. OPERATIVA A LA CLASSE

Per portar l'activitat a la classe es proposa seguir els següents passos:

1. Recuperar els equips de treball. El paper developer ha de coordinar l'activitat. L'activitat es realitza en equip.
2. Exposar l'eina associada: User journey. Repartir la fitxa o les fitxes de treball de l'eina o indicar a l'equip que la descarregui de la plataforma.
3. Recuperar els resultats de les unitats anteriors, principalment la proposta de valor i els actes de fe validats. Valorar el coneixement que l'equip té dels clients objectiu i els objectius del reptre.
4. Els equips, realitzar l'eina seguint els passos definits en la fitxa. Definir i identificar les accions que realitza l'usuari, detectar els principals punts de contacte. Definir les accions que poden fer per millorar l'experiència i, finalment, definir les accions que proposem realitzar a l'usuari.
5. Registrar els resultats. Descriure el tipus de relació que volem mantenir amb els clients i definir l'experiència d'usuari. L'equip, completar la taula de registre en l'apartat "Activitats" de la plataforma i desar l'activitat.

TIMING DE L'ACTIVITAT

Temps de treball estimat per a la realització de les activitats proposades a la unitat per part dels participants:

- **Temps per realitzar l'activitat: 90'**
Identificar les accions i els punts de contacte: 45'
Definir l'experiència: 45'
- **Temps per registrar l'activitat: 30'**
Formular els tipus de relació i d'experiència en equip: 15'
Registrar-ho a la plataforma: 15'