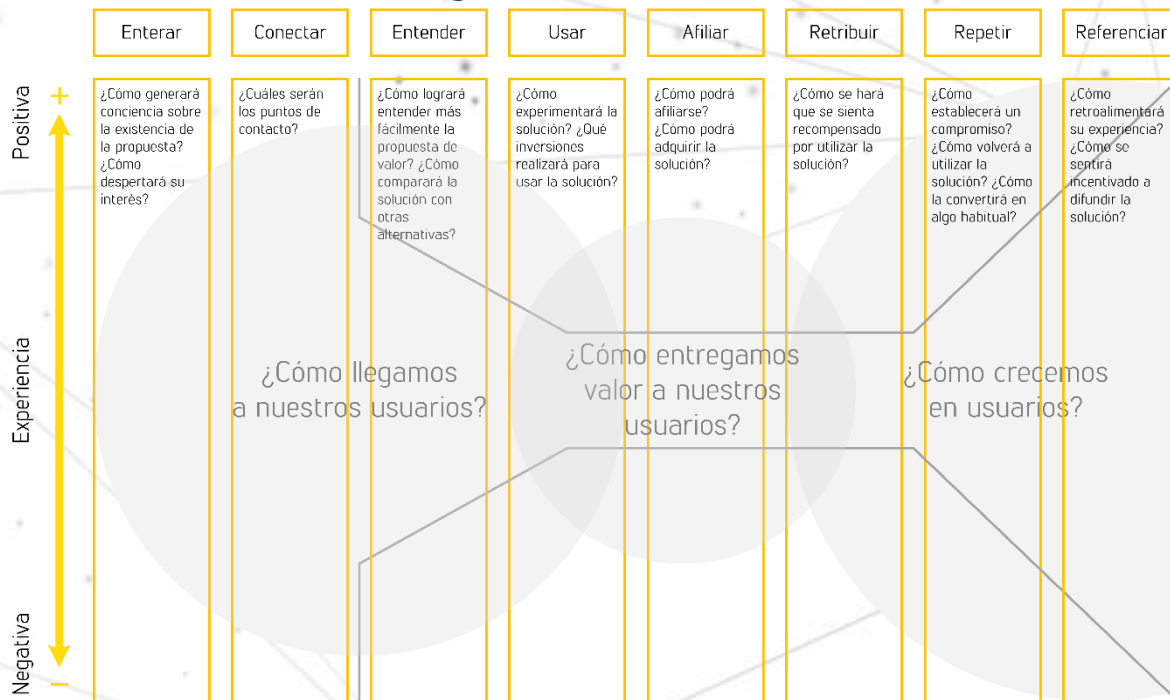




Trayecto de usuario



¿Por qué usar el trayecto de usuario?

En ocasiones, el proceso de diseño de una solución omite las actividades previas y posteriores a su activación. Por este motivo, se ha incluido una herramienta específicamente diseñada para analizar e incluir detalles sobre el transcurso del trayecto del usuario, desde que se percata de la existencia de la propuesta, hasta que concluye su experiencia y se realizan esfuerzos para que retorne o vuelva a utilizarla. Asimismo, una vez implementada, es posible evaluar el contraste con la experiencia real.

¿Cómo usar el trayecto de usuario?

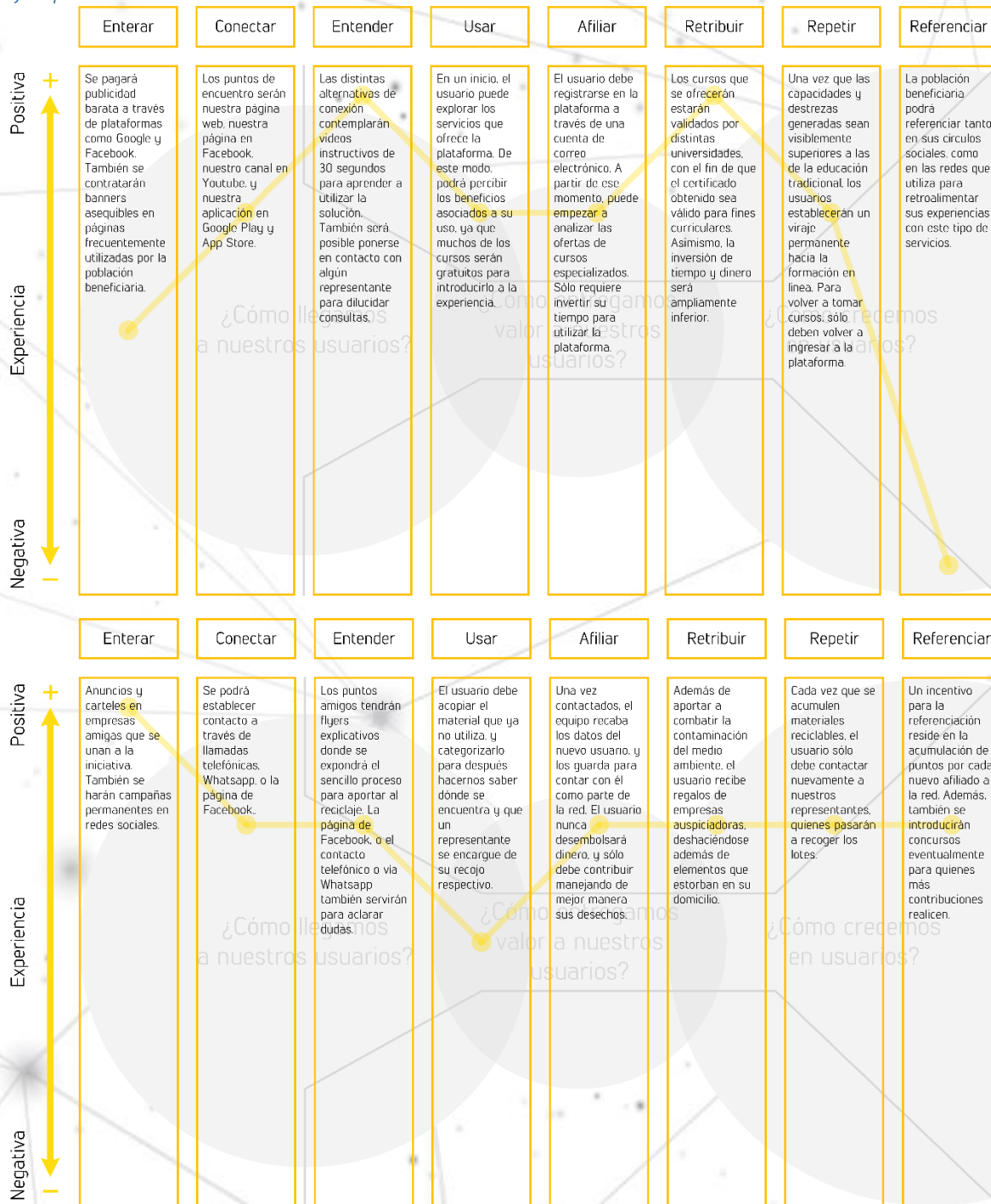
En primer lugar, se responde a interrogantes en función a cada etapa del trayecto.

- Enterar: ¿Qué mecanismos se utilizarán para que el usuario se entere sobre la existencia de la solución? ¿Cómo se despertará su interés?
- Contactar: ¿Cuáles serán los puntos de contacto (directo o indirecto)?
- Entender: ¿La solución es lo suficientemente simple para que el usuario la entienda intuitivamente? ¿Tendrá medios para comparar la solución con otras alternativas?
- Usar: ¿Qué requerirá para experimentar la solución? ¿Necesitará invertir algo (tiempo, dinero, reputación, esfuerzo físico o mental, etc.)?
- Afiliar: ¿Cómo podrá afiliarse? ¿Cómo podrá adquirir la solución?
- Retribuir: ¿Cómo logrará percibir los beneficios de haber utilizado la solución?
- Repetir: ¿Cómo se conseguirá un compromiso de uso habitual? ¿Cómo se facilitará que el usuario vuelva a utilizar la solución?
- Referenciar: ¿Cómo se incentivará a que el usuario referencie las experiencias positivas con la solución? ¿Cómo podremos obtener retroalimentación de su experiencia?

Una vez que los usuarios hayan tenido experiencias reales de interacción con la solución, se van calificando las etapas en función a las fortalezas o debilidades demostradas.



Ejemplos



Para saber más

La adecuación de esta herramienta estuvo basada principalmente en las propuestas de la consultora Lean Disruptor (leandisruptor.com/). Sin embargo, el trayecto de usuario está ampliamente difundido desde hace una década, utilizado en un inicio para modelos consolidados que requieren de una evaluación permanente de las debilidades en el curso de la experiencia del usuario.