



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

Hito 1. Análisis de las necesidades del clientes



1. Subid a Atenea un documento con los hallazgos obtenidos en el bloque de análisis de las necesidades de cliente. Específicamente, responded a las siguientes preguntas:

- **¿Cuál es el tipo de cliente seleccionado?**
- **¿Cuáles son los principales *pain points* o frustraciones que experimenta el cliente?**

Importante: Justificad vuestras respuestas mediante referencias a datos y publicaciones relevantes y fiables sobre la experiencia de cliente.

Utilizad el estilo numérico (Vancouver) para las referencias:
<https://www.bibguru.com/es/guides/vancouver/>

2. Subid a Atenea los siguientes documentos:

- El CX map en formato PDF
- Un documento con las respuestas a las cuestiones del punto 1 (en formato PDF)