



UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH

PRÁCTICA 1. CX Map



Instrucciones (1/2)

- 1. Identificar los principales clientes** del problema seleccionado.
- 2. Seleccionar un tipo de cliente** para realizar el mapa de Experiencia de Cliente (CX map). Decidir si se escoge un usuario final (B2C) or una empresa (B2B).
- 3. Realizar una investigación inicial.** Antes de desarrollar el mapa, realizar una búsqueda de información para identificar datos relevantes publicados sobre la experiencia de cliente de vuestro tipo de cliente seleccionado. Esta investigación puede incluir:
 - **Investigación cuantitativa** (e.g. análisis de datos, puntuaciones de satisfacción de clientes, etc).
 - **Investigación cualitativa** (e.g. entrevistas a usuarios, encuestas, análisis del sentimiento en redes sociales, estudios de campo, etc).
- 4. Preparar un documento** con los datos de la investigación inicial realizada.

Importante:

- Includid en el documento las evidencias que sustentan los datos encontrados, mediante referencias a publicaciones y fuentes de información relevantes y fiables.
- Utilizad el estilo de citación numérico (Vancouver): <https://www.bibguru.com/es/guides/vancouver/>



5. Desarrollar un CX map incluyendo las siguientes secciones (filas):

- Goals
- Actions
- Storyboard
- Touchpoints
- Channels
- Think&Feel
- Emotions Curve
- Pain points

NOTA: La sección (fila) **Ideas de mejora** del CX map no se incluye en esta práctica ya que se trabajará en la práctica de Design Thinking.