

Herramienta: VIAJE DEL USUARIO - BLUEPRINT

El Blueprint del servicio consiste en una **representación visual de la totalidad del servicio** según avanza el tiempo. Es decir, la representación de los 3 principales estados del servicio (antes, durante y después) mostrando el “**viaje del usuario**”, todos los “**puntos de contacto**”, los canales, así como las acciones que ocurren en la organización en esos momentos, las cuales son transparentes para el usuario, pero necesarias para que el servicio funcione.

■ ¿PARA QUÉ SIRVE?

Esta herramienta ayuda a todos los actores involucrados en el servicio a **entender el papel que juegan** en él, y así asegurarse que el usuario tiene una **experiencia coherente** durante todo el servicio, independientemente de quién sea el actor que está haciendo su trabajo. También es útil para alinear la estrategia a seguir en la fase de implementación, en el diseño del servicio, para decidir qué partes del servicio se necesitan testar o llevar a desarrollo.




■ ¿CUÁNDO SE UTILIZA?

El viaje del usuario o blueprint permite tener una descripción detallada de cada etapa del proceso, tanto de las partes visibles como no visibles. Se planificará al inicio del proceso, y se irá revisando en cada fase.

🕒 TIEMPO RECOMENDADO DE DEDICACIÓN:

Se estima una dedicación de aproximadamente 2 horas, para esta fase de conceptualización del servicio. Pero se podrá volver a esta herramienta en cualquier etapa y las veces que haga falta.

■ ¿CÓMO UTILIZAR LA HERRAMIENTA?

Al realizar un blueprint se analiza el proceso de manera integral, sin importar las áreas que efectúen la tarea. Se comienza por entender qué etapas o momentos tiene el proceso.

Para comenzar a trabajar un blueprint se recomienda primero armar un plano: una matriz de todas y cada una de las etapas que debe de atravesar el emprendedor, identificando sus necesidades, los apoyos directos e indirectos y las herramientas que puede utilizar.

Para ello, proponemos una plantilla que puedes cumplimentar digitalmente, aunque se recomienda imprimirla en grande, para poder tenerla en un mural, o lugar a mano, donde sea cómodo escribir en ella o ir poniendo post-it para poder ir modificando según avanzamos en el proceso de emprendimiento.

■ ¿QUÉ OBJETIVOS SE QUIEREN ALCANZAR?

Uno de los grandes objetivos que se espera al realizar un blueprint es identificar las posibles faltas, los cuellos de botella en el servicio, también conocidos como puntos de dolor. También, será más fácil, identificar todos los riesgos que hay durante la experiencia (entendiéndose riesgo como algo que no es un problema existente, pero que en algún momento podría suceder).