

PAC 3

Mapear un servicio

- 01 **Introducción**
- 02 **Guión preliminar**
- 03 **Storyboard**
 - Storyboard inicial
 - Storyboard final
- 04 **Mapa mental**
 - Mapa mental inicial
 - Mapa mental refinado
- 05 **Conclusión final**

01

Introducción

Servicio y contexto

El servicio que propongo es hipotético. Se trata de "MIO95", un servicio con el cual **los usuarios pueden personalizar sus zapatillas, teniendo en cuenta que tienen una duración de 90 días (3 meses) con un margen de 5 días para luego devolverlas para que puedan ser recicladas.** Este servicio puede usarse vía web o app tanto para móvil o tablet.

Vivimos en unos tiempos donde lo material a veces carece de sentido o motivo y nos dura "dos teledíarios". Estoy pensando en las típicas zapatillas de Pull&Bear, por ejemplo, las cuales adoramos y queremos tanto, que las compramos por lo baratas que resultan, pero **a los 3 meses ya ni las usamos porque les hemos dado justamente mucho uso simplemente porque fue una compra fugaz sin sentido.**

Por otra parte, una vez usadas, **no sabemos cómo reciclarlas**, o bien directamente las damos a personas que las pueden necesitar más que nosotros, cosa que es posiblemente lo más ecológico que existe ahora mismo. Aun así, debe haber una forma de ofrecer a los usuarios la posibilidad de reciclarlas debidamente y son este servicio es posible hacerlo.

Esta plataforma ofrece una propuesta innovadora para **redefinir la "moda barata y pasajera"**, adoptarlo como algo útil en el círculo de la reciclabilidad que poco a poco las marcas están buscando. Por otra parte, además de dar la posibilidad de reciclar debidamente las zapatillas, si el usuario está a gusto con el modelo que creó, se le propone, una vez pasados esos 3 meses, la posibilidad de crear esas mismas zapatillas pero con materiales más duraderos.

Usuarios y objetivos

Para definir nuestro usuario, usaremos el perfil del *User Persona* para este servicio hipotético.

Nuestro User Persona es Adela, tiene 32 años, vive en El Masnou con su pareja, Marc, y es manager de una empresa de cosméticos ecológicos.

Adela es muy meticulosa, nativa tecnológica y siempre se cuestiona acerca de todo lo que ve y oye. Está ciertamente preocupada por el cambio climático y quiere cambiar sus hábitos de compra compulsiva, pero ve poco movimiento por parte de las marcas. En cambio, observa y es consciente de que están surgiendo marcas que se centran en intentar crear una economía circular alrededor de su negocio, por ejemplo *Ecoalf*. Aun así, no está del todo satisfecha, ya que busca una marca que sea capaz de realizar el ciclo completo. Se pregunta muchas veces lo siguiente: **¿Qué pasa cuando me he cansado de una prenda o de un calzado? Volver a venderlo es seguramente lo más ecológico que hay ahora mismo, pero ¿dónde acaba ese calzado una vez usado y reusado? ¿No podríamos volver a usarlo para otro tipo de calzado?**

Hace unos días, escuchó algo de MIO95, un servicio de compra y personalización de calzado con una vida útil de casi 95 días (vida útil media de unas sneakers que suelen usarse unos 4-5 días a la semana) y que ellos mismos se encargan de reciclarlo debidamente una vez su vida útil ha finalizado.

Su objetivo es el de personalizar unas zapatillas, comprarlas, usarlas y luego devolverlas una vez pasados los 3 meses de vida útil. Como es la primera vez que usa la web, no quiere crearse una cuenta así que usará el modo "guest" para realizar el proceso de personalización y compra para probar el servicio.

Componentes

- Ordenador
- Sitio web de MIO95
- Móvil con posibilidad de visualizar un producto en Realidad aumentada
- Link del prototipo
- Filtro con las zapatillas
- Tarjeta de crédito
- Locker MIO95
- Zapatillas

02

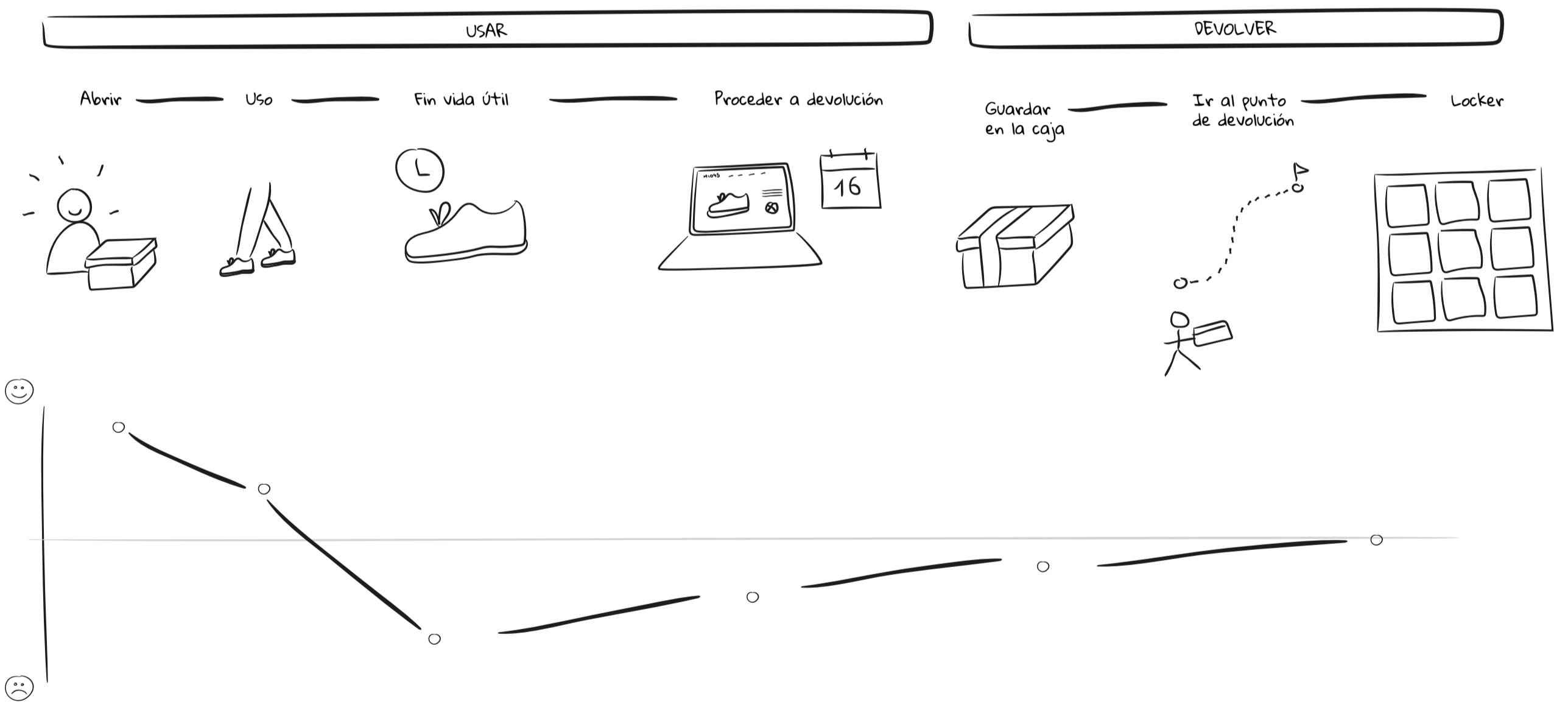
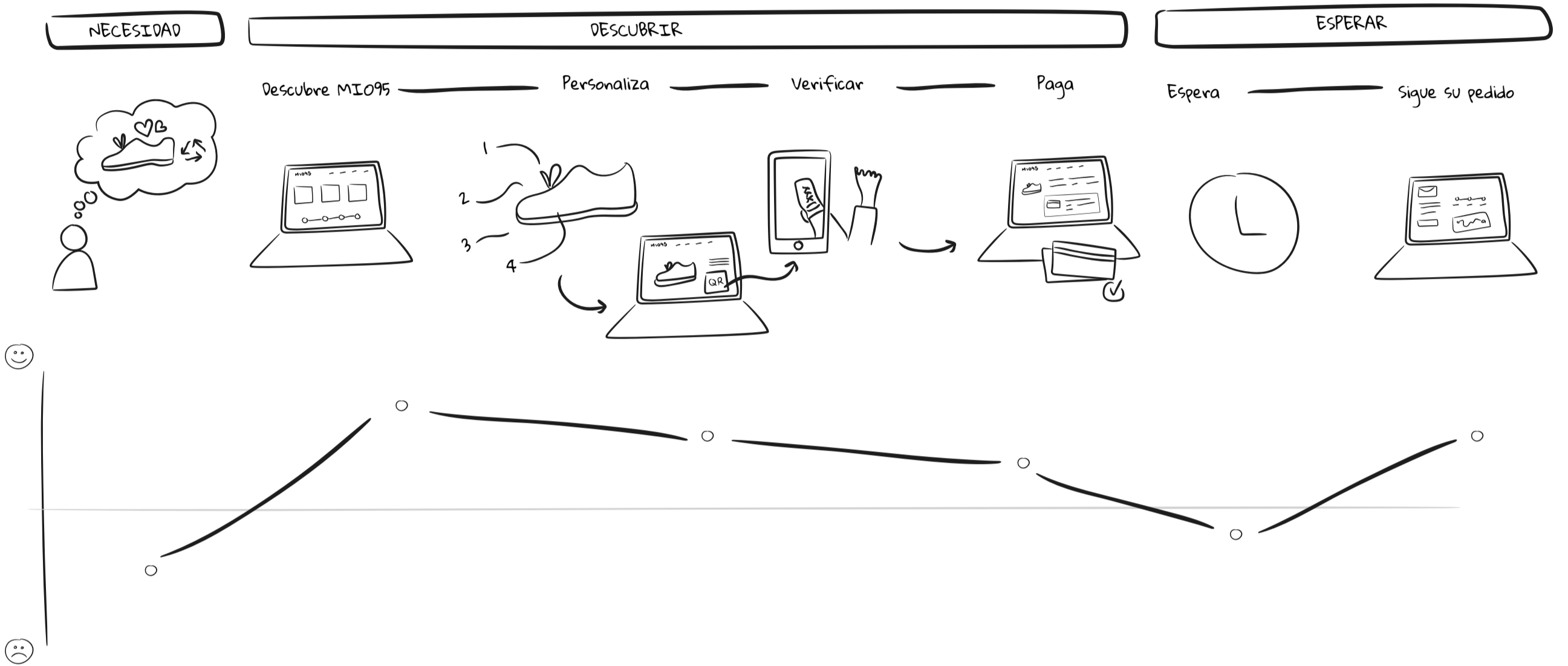
Guión preliminar

1. Adela quiere comprarse unas zapatillas, pero en vez de usar las marcas de siempre, decide pedir unas MIO95
2. Entra en la web, llega a la "Home". Allí, ve modelos propuestos (ejemplos de otros usuarios) con personas llevando el calzado personalizado. Hace scroll down para ver el apartado informativo de cómo funciona el proceso de este nuevo concepto y le resulta fácil de entender e incluso con una parte divertida
3. Selecciona "Quiero mis MIO95" y personaliza las zapatillas (grosor suela, color, forma de la punta, cordones,...)
4. Selecciona "Ver prototipo" y visualiza el prototipo mediante un vídeo con una persona llevando el calzado personalizado, dando una vuelta y haciendo zoom en ellas
5. Un código QR aparece y mediante su móvil, lo escanea para ver las zapatillas en Realidad aumentada. Adela parece satisfecha
6. Selecciona "Finalizar proceso"
7. Aparece la pantalla de "Crear cuenta" o "Seguir como guest" para proceder al pago. Sigue como "guest"
8. Añade nombre, apellidos y visualiza las fechas disponibles y los métodos de entrega y selecciona el método "Locker" y la fecha de entrega
9. Añade método de pago, busca su tarjeta en el bolso y escribe la información de su tarjeta y luego la guarda otra vez en su bolso
10. Selecciona "Finalizar pago"
11. Recibe un correo de confirmación de pago con su pedido con la información referente al lugar y día de entrega
12. Espera hasta el día de la entrega, puede hacer seguimiento con el link de seguimiento del pedido
13. Llega el día y recibe un correo confirmando la llegada de sus zapatillas en el locker que Adela seleccionó
14. Se dirige al Locker donde se encuentra su pedido y las recoge.
15. Abre la bolsa contenedora y prueba sus zapatillas
16. Las usa durante dos meses y dos semanas. A las 2 semanas antes de finalizar su vida útil recibe un correo preguntándole por su nivel de satisfacción y ofreciéndole la opción de reciclarlas o de pedir unas con materiales más duraderos
17. Decide devolverlas, las guarda de nuevo en la bolsa contenedora con la cual las recibió y recibe un correo confirmándole la petición de devolución y el lugar y día donde debería devolverlas
18. Se dirige al lugar indicado y las deja en el locker
19. Recibe un correo de confirmación que se ha entregado perfectamente las zapatillas

03

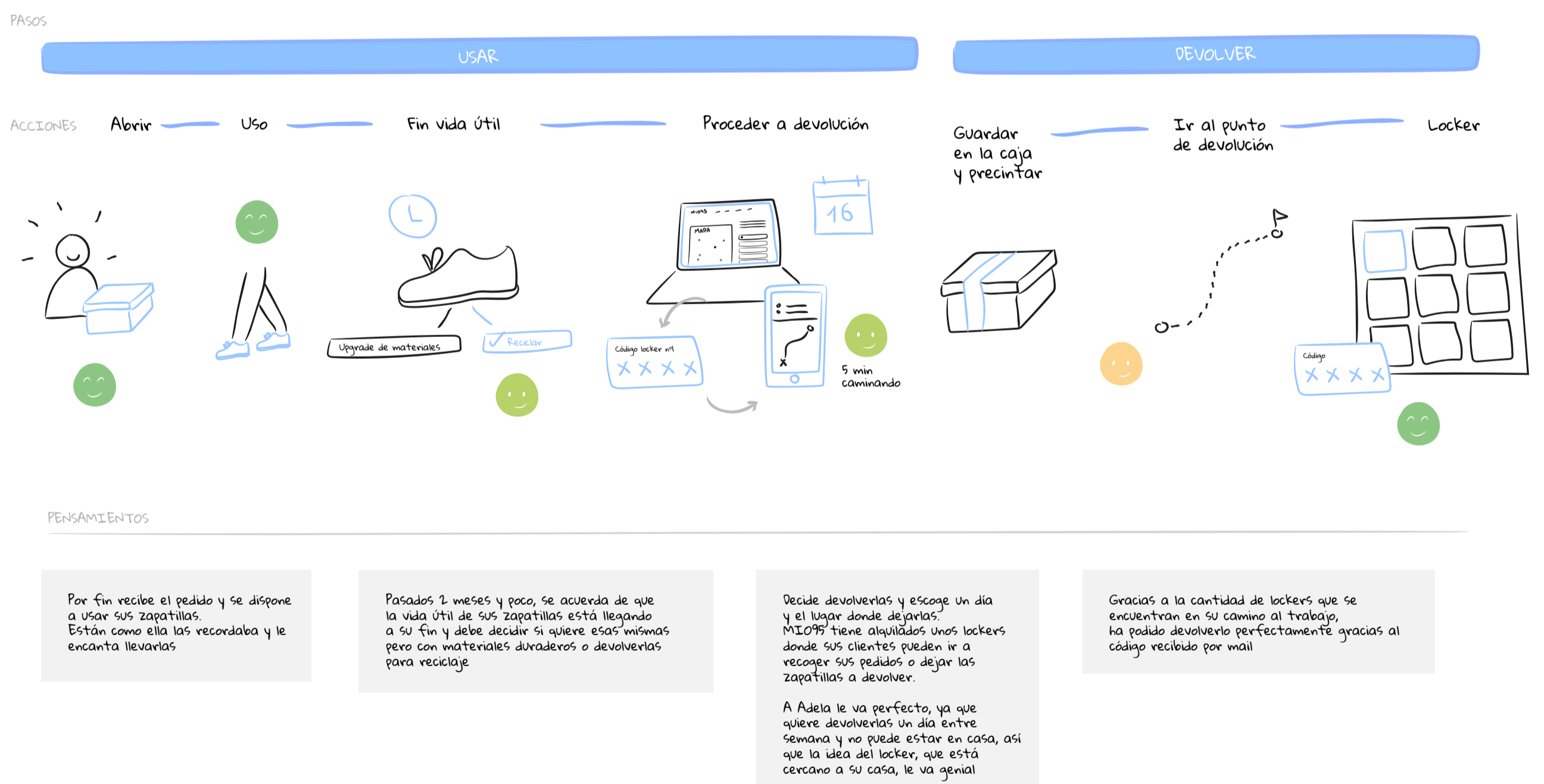
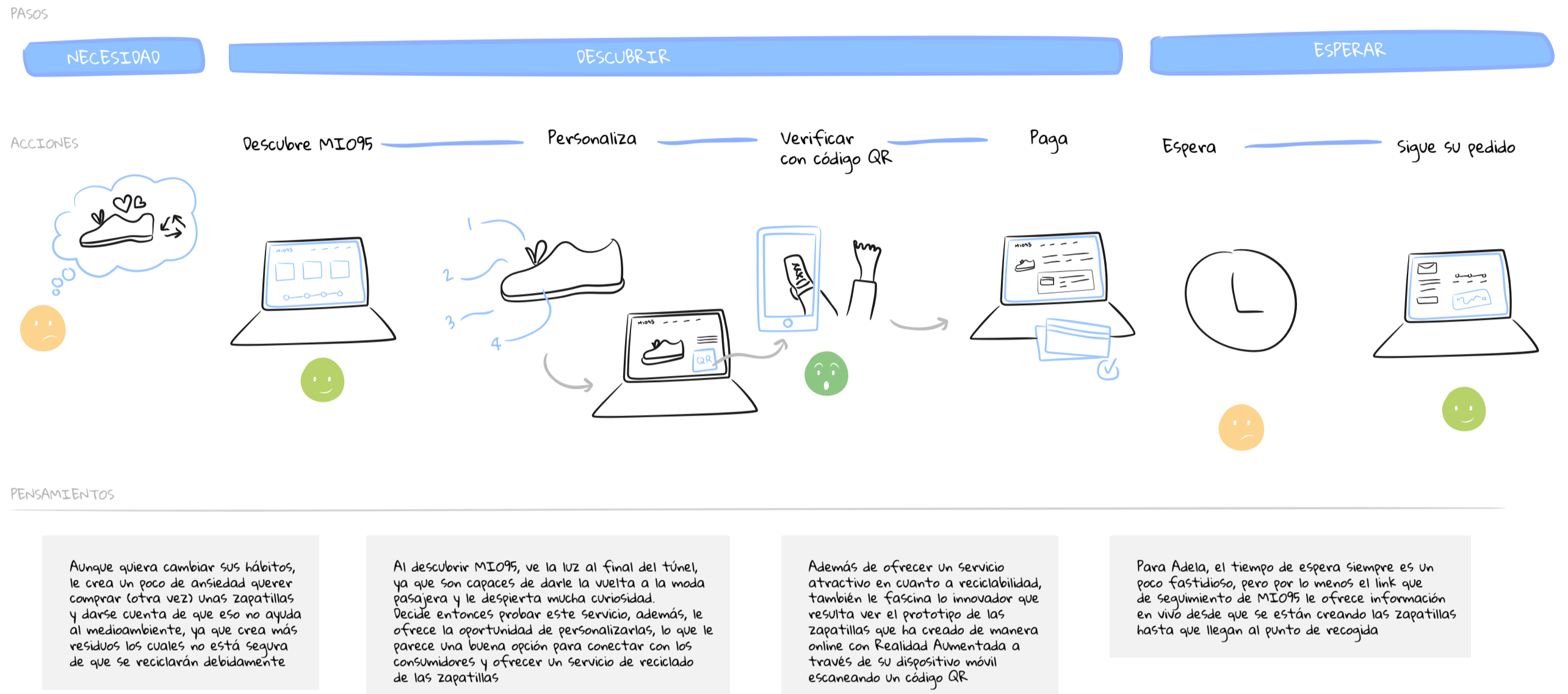
Storyboard

01 Storyboard inicial



03 Storyboard

02 Storyboard final



04

Mapa mental

01 Mapa mental inicial

DISPOSITIVOS

- Ordenador
- Móvil
- Tarjeta
- Zapatillas
- Caja de zapatillas
- Locker

INFORMACIÓN REQUERIDA

- Personalización, Color, cordones, suela y forma de las zapatillas
- Pago, nombre, apellidos, método de pago
- Envío, Tipo de envío (a domicilio, en locker o punto de entrega) y día de entrega con franja horaria
- Final de vida útil, Preguntar si quiere hacer un upgrade de las zapatillas o quiere reciclarlas
- Locker, código de apertura

FASES

1. Descubrir
2. Personalizar
3. Pagar
4. Esperar
5. Usar
6. Reciclar

CONTEXTO

- 2021 · Abundancia material
- En casa de Adela
- Personalización y compra durante el fin de semana
- Devolución, entre semana

Compra y reciclado de unas MIO95

SENSACIONES

- Ansiedad de no saber dónde comprar
- Escepticismo ante una nueva manera de comprar
- Alegría e interés por el concepto, personalización e innovación
- Nervios por la espera
- Alegría por recibir el pedido y usar las zapatillas personalizadas
- Tristeza por tener que devolverlas pero alivio porque sabe que se reciclarán debidamente

USUARIOS

- Adela
- Repartidor

INTERACCIONES

- Adela y ordenador, accede a la web
- Adela y móvil, escanea código QR
- Adela y ordenador, proceso de compra
- Adela y ordenador, seguimiento del pedido
- Adela y repartidor, recibe zapatillas
- Adela y zapatillas, usa las zapatillas
- Adela y ordenador, proceso de devolución para reciclar
- Adela y móvil (mail), verifica el código para el locker
- Adela y Locker, devolución

INFLUENCIA FACTOR TIEMPO

- tiempo de espera para recibir el pedido
- tiempo de uso (vida útil de las zapatillas)
- tiempo del recorrido hasta llegar al locker

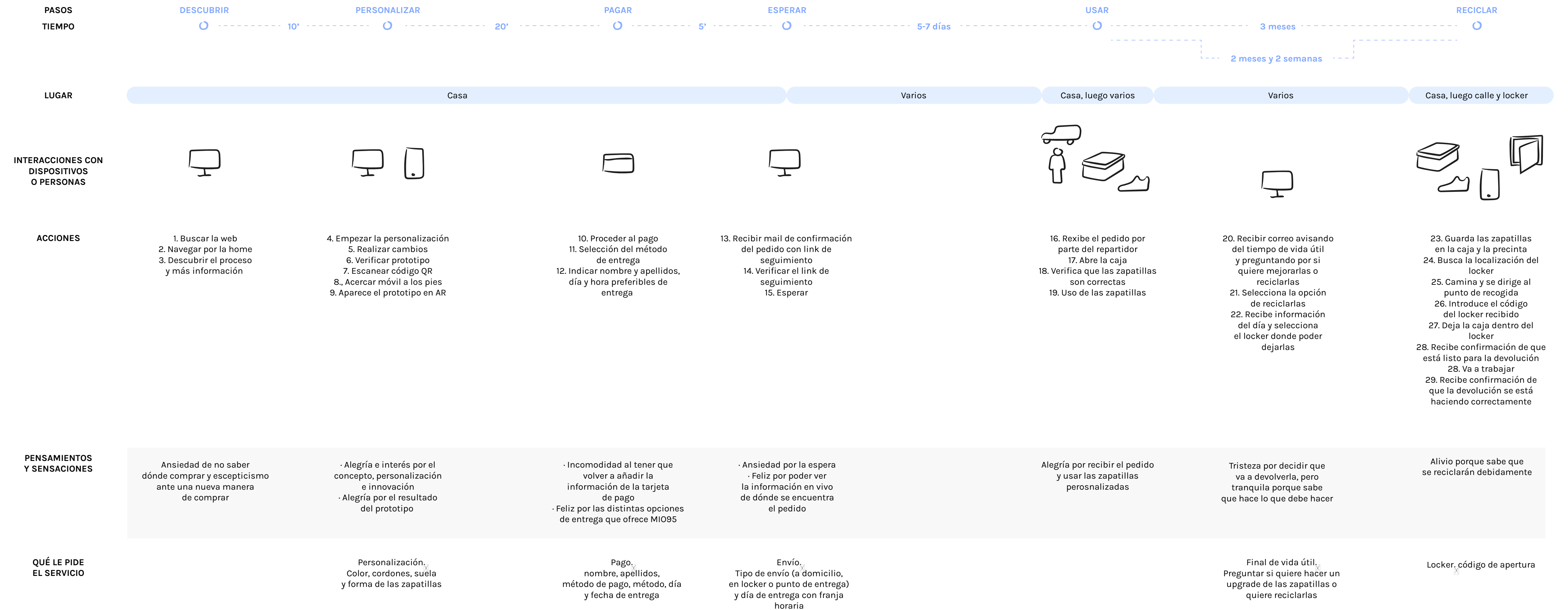
04

Mapa mental

El método de generación del mapa mental me ha ayudado mucho a indagar aún más en las interacciones entre el usuario y los objetos que entran en acción. Al ser un proceso lineal y desglosar los pasos y acciones, es mucho más fácil visualizar los touchpoints además de todas las emociones y sensaciones que puede llegar a pensar el usuario.

En este caso, he querido desglosar para cada paso las distintas acciones y emociones, además de los objetos con el cual Adela interactúa. Siguiendo una línea, como si de una línea cronológica fuera, para mejorar la comprensión de los pasos en el tiempo, también he añadido los lugares en los cuales pasan esas acciones. De esta manera, aunque se parezca a un journey map, ayuda a entender paso a paso la experiencia de un punto A a B del usuario.

02 Mapa mental refinado



05

Conclusión

Como conclusión de la actividad, he podido destacar la importancia de la representación visual de un concepto o servicio, sobre todo cuando se trata de mejorar una experiencia ya existente o incluso conceptual.

Crear, primer de todo, el guion fue vital para encaminar la representación del storyboard. Gracias a ello, me he dado cuenta de que ese paso es importante para tener un hilo conductor de la historia y “no perder tiempo” pensando en qué vamos a representar y dibujar. Con un guion, es mucho más fácil enfocar los esfuerzos.

Luego, elaborar un propio estilo de representación del storyboard para intentar ser lo más clara posible, también ha necesitado su tiempo y dedicación. He entendido que al querer representar una problemática dentro de una experiencia, es importante trabajar en la representación visual clara de cada paso. Por ello, juntar guion previo y estilo de storyboard es determinante para entender el problema.

Finalmente, realizar el mapa mental seguido del storyboard, me ha ayudado a establecer una metodología para completar un storyboard y, destacar los puntos clave de una experiencia. Además, el proceso de refinamiento y pensar en aplicarlo en un storyboard final, ayuda a crear un User Journey completo, lo que hace del pensamiento visual en su conjunto una herramienta de investigación muy interesante y destacable para solucionar posibles problemáticas o mejorar experiencias.