

La ruta para crear experiencias memorables

Etapa 1 Diagnóstico

**Comprender al usuario es el inicio:
El CJM, es la herramienta para avanzar.**

- *Identificación del punto del dolor (VoC)
- *Hablar con líderes y equipos clave
- *Analizar mapas: CJM, Blueprint, Mapa de Empatía
- *Revisión de documentos y datos
- *Hacer un diagnóstico con cifras y percepciones



**Medir para tomar decisiones más
acertadas y mejorar cada vez más.**

- *Evaluar herramientas como NPS, CSAT y CES
- *Crear o ajustar instrumentos si hace falta
- *Montaje del instrumento en la plataforma institucional
- *Enviamos instrucciones y aplicamos



Etapa 2 Medición

Etapa 3 Ideación y Co-creación

**La empatía y la participación son la
clave en esta etapa, involucrar áreas de
soporte es esencial.**

- *Hacer sesiones creativas con la comunidad
- *Analizar encuestas, PQRS y hallazgos
- *Priorizar lo que más duele o necesita solución
- *Definir ideas alineadas a nuestros valores y principios CX



Ejecutar, evaluar e iterar soluciones.

- *Despliegue de soluciones elegidas
- *Evaluación de resultados y aprendizajes
- *Ajustar y escalar lo que funciona

Etapa 4 Implementación y mejora continua

¿CÓMO MEDIMOS LA EXPERIENCIA?

Indicadores clave

Estos indicadores se monitorean de forma continua para asegurar una experiencia integral y sostenida a lo largo del tiempo.

- NPS – ¿Nos recomendarías?
- CSAT – ¿Qué tan satisfecho estás?
- CES - ¿Qué tanto esfuerzo te costó?

También observamos:

Retención • Graduación • Participación activa

