

PARTE 1: EVALÚA TU MODELO ACTUAL

Paso 4: crea un mapa de servicio de la experiencia actual

Tras completar tu investigación, puedes empezar a consolidar tus hallazgos en un recurso compartido que ayude a visibilizar fricciones y brechas.

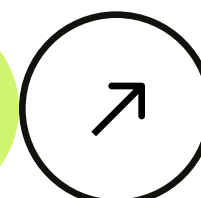
¿Qué es un mapa de servicio?

Básicamente, un mapa de servicio esquematiza las etapas clave del recorrido del cliente, tales como descubrir un producto, realizar una compra o buscar soporte, e identifica las interacciones visibles con el usuario y los procesos internos que las hacen posibles.

Preguntas clave para la creación de tu mapa de servicio

1. ¿Qué está haciendo el cliente en cada paso y que intenta lograr?
2. ¿Qué da pie a cada paso y qué indica que se ha completado?
3. ¿Qué ve el cliente y qué información tiene (o le falta)?
4. ¿Qué pasa tras bambalinas para apoyar este paso (equipos, sistemas, herramientas, datos, decisiones)?
5. ¿En qué puntos los pasos dependen de suposiciones, decisiones manuales o conocimiento no documentado?
(*CONSEJO: Marca con un asterisco los procesos informales, dudosos o inconsistentes: es importante revisitarlos a medida que avanzas*).

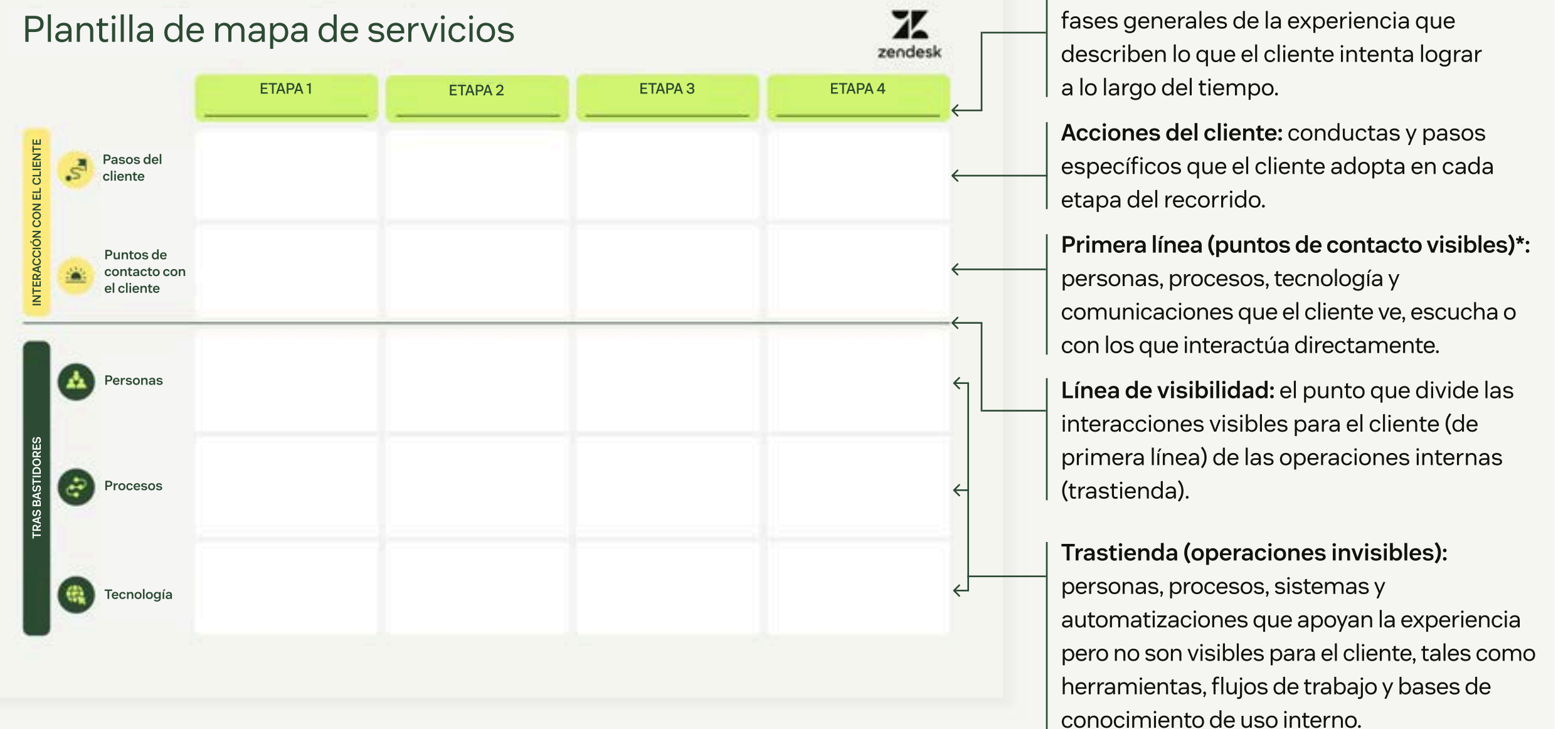
[DESCARGAR PLANTILLA DE MAPA DE SERVICIO](#)



La estructura de un mapa de servicio:


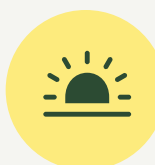



Comienza con las etapas en la esfera de acción que elegiste en el Paso 1, y después esquematiza el recorrido en orden cronológico. Captura lo que hacen los clientes, qué ven, qué da pie a cada paso y qué tareas ocurren tras bambalinas, especialmente procesos informales o inconsistentes que valga la pena revisar después.

Plantilla de mapa de servicios



*Si cuentas con varios canales, tipos de puntos de contacto o algunas categorías de puntos de contacto, considera separarlos en varias filas para obtener un esquema más detallado

PLANTILLA DE MAPA DE SERVICIOS

		ETAPA 1	ETAPA 2	ETAPA 3	ETAPA 4	ETAPA 5	ETAPA 6	ETAPA 7
INTERACCIÓN CON EL CLIENTE	 Pasos del cliente							
	 Puntos de contacto con el cliente							
TRAS BASTIDORES	 Personas							
	 Procesos							
	 Tecnología							