

Planificación Prototipo



Relacione las características y suposiciones clave de la **solución de experiencia del momento de verdad elegido** con el/los **tipos de prototipos** más adecuados y las **acciones necesarias** para llevar adelante la etapa de retroalimentación, recoger feedback de los empleados (y otras partes interesadas relevantes) e integrarlo en la solución de experiencia.

PASO 1

Identifica los supuestos / hipótesis clave de la solución de experiencia del momento de verdad elegido

PASO 2

Define los criterios de éxito de la solución de experiencia del momento de verdad elegido

PASO 3

Elige un Tipo de prototipo para construir. Coloque una marca de verificación junto al tipo de prototipo que mejor se adapte a su desafío

Role Play

Cuando se requiere comprender una interacción entre dos o más personas.

Mock-Up

Cuando se requiere comprender qué opinan las personas respecto de las características físicas o de diseño de una solución

Wireframe

Cuando se requiere comprender las interacciones de una persona con una solución digital, como una plataforma web o app.

Materiales Comunicacionales

Cuando se requiere comprender cómo ciertos mensajes y canales de entrega pueden influir en un comportamiento deseado.

Service Journey

Cuando se requiere comprender cómo se integrarán las diferentes personas y/o partes de una solución para ofrecer una experiencia.

Otro

PASO 4

Describe los recursos necesarios para desarrollar el prototipo y llevar adelante el proceso de retroalimentación: materiales, tiempo, etc.

PASO 5

Describe las acciones que llevarán adelante en la etapa de retroalimentación: actividades, personas que participarán, locaciones, autorizaciones, etc.