

Durante se usa el servicio

COMPRAS DEL MES	Antes de usar servicio	Seleccionando tienda		Seleccionando productos				Comprando		Entrega					Después de usar servicio		
Actividad del usuario	Prender computador para ingresar a Cornershop	Selecciona Líder	Mira página	Busca los productos	Solicita producto	Busca nuevo producto	Busca productos restantes	Verificar productos	Confirmar pedido	Esperando pedido	Esperando pedido	Esperando pedido	Esperando pedido	Recibir pedido	Calificar shopper	Revisar boleta	
Pensamiento de usuario	Necesito comprar mercadería	Me aparece al tiro la tienda que quiero	No entiendo por qué hay un cargo de 15% solo en esta tienda	Primero voy a buscar yogur	Voy a solicitarlo igual por que sé que este supermercado lo tiene	Tengo ganas de comer pan hallulla		Tengo todo lo que necesito	Todos los datos de entrega están bien		Me gusta que llamen		Estoy feliz por que respetaron el tiempo	Que lindas bolsas	Lo encontré atento, le daré 5 estrellas	Me gustaría que me dieran la boleta en tiempo real	
Canales																	
Touchpoints	Buscador navegador internet	Aprieta botón Líder		Aprieta lupa para entrar a buscador	Escribe descripción de producto que quiere	Aprieta lupa para entrar a buscador	Aprieta lupa para entrar a buscador	Aprieta carro de supermercado	Programar envío	Notificación al correo para avisar que se esta trabajando en el pedido	Shopper llama para preguntar si se necesita algo más y para confirmar que encontró producto solicitado	Notificación de que pedido ya va en camino	Notificación de que pedido ya llevo	Shopper entrega físicamente productos	Entregar 5 estrellas	Correo con boleta	
Sistema	Cuenta ya guardada, se abre automáticamente página de inicio de compra	Se abre tienda Líder		Aparecen distintas opciones	Se abre página destinada solamente a escribir la solicitud de producto	Aparecen distintas opciones		Se muestra lista de productos, unidades y precios	Se muestran distintas horas y fechas de envío	Manda correo		Manda correo	Manda correo		Página de calificación, junto a foto del Shopper	Manda correo	
Problemas			Líder es el único lugar donde encuentra todo lo que quiere y cobran un cargo de 15%	Yogur que quiere aparece fuera de stock	No mantienen catálogos actualizados	No entiende descripción de producto precio: CLP 1,750/ kg precio por unidad: 140/un Formato: Precio por kg, unidad: 80 g aprox.										Juan Carlos le gustaría tener evidencia física de su compra	
Sensaciones																	
Comentario/consecuencia			Juan Carlos posee una lista física con productos que necesita	Aprieta solicitar producto		Decide no comprar ese producto	Encuentra los productos que le faltaban		Juan Carlos tiene que esperar 90 minutos							Juan Carlos a pesar de no tener boleta real, está satisfecho con el servicio y volvería pedir por ahí	
Oportunidades					Personal de Cornershop que se dedique a mantener catálogos actualizados	Mejor descripción de producto y información más clara										Mandar boleta en tiempo real	