

# Customer Experience Lab

Crea experiencias únicas para tus clientes y colaboradores

El diseño de un producto, solución o estrategia en una organización debe comenzar por entender a profundidad a los clientes y colaboradores como personas, centrarse en sus intereses, necesidades, preferencias y comportamientos, para entregarles experiencias únicas.

La metodología abordada en Axity POX para definir dichas experiencias es **Diseño Estratégico**, en la cual utilizamos técnicas y herramientas del diseño, así como principios de colaboración, creatividad y agilidad, para entender las interacciones en los principales puntos de contacto con clientes y colaboradores.

La fase inicial de **Descubrimiento** de la metodología es crucial para entender el contexto de la organización, procesos, operaciones y principales actores en la cadena de servicio en torno a sus clientes.

Algunas de las herramientas utilizadas son entrevistas a stakeholders, entrevistas entográficas a clientes, brief canvas, persona profile, mapa de perfiles y client life cycle, entre otras.

Como resultado de esta fase, definimos el Customer Journey que dará guía a las estrategias e iniciativas de la organización para llegar a la experiencia ideal a ofrecer previa, durante y posterior al servicio.

Describimos las acciones del cliente o colaborador, emociones y dolores, así como puntos de contacto y canales.

**Transforma la experiencia de tus clientes y colaboradores con una sucursal siempre en línea y los niveles de servicio y seguridad del Connection Hub.**

**Convierte tu sucursal tradicional en una sucursal EXPERENCIAL con Axity POX**

