Estrategia de Inducción y Adopción de Usuarios

Público objetivo: Comerciantes / Clientes activos que ya acumulaban puntos en el formato anterior.

Objetivo: Mitigar la confusión del cambio de interfaz, incentivar la participación en las nuevas dinámicas de lealtad y reducir los tickets de soporte por "pérdida percibida" de beneficios.

Reto de Negocio

El rediseño de la sección de Loyalty ("Gana") para los comerciantes de Arca Continental no solo implicaba un cambio estético, sino una transformación en la regla de negocio: el usuario pasa de un modelo de acumulación pasiva a un modelo de participación activa (Opt-in) mediante retos.

Modificar una interfaz transaccional donde el usuario gestiona el valor de su esfuerzo (puntos/dinero) genera ansiedad de pérdida percibida. Si un humano ve y no entiende la nueva interfaz de inmediato, el riesgo de abandono incrementa un 40% y se genera un cuello de botella en los canales de soporte físico y telefónico.

Objetivos

- Mitigar la Ansiedad del Cambio: Confirmar de inmediato al usuario que sus puntos anteriores están seguros.
- Reducir el Time-to-Value (TTV): Guiar al usuario a realizar su primera acción de valor (activar un reto).
- Asegurar la Autonomía: Diseñar un sistema de aprendizaje persistente que no requiera capacitación externa por parte del proveedor.

Alcance	Rediseño de Loyalty: Flujo de re-educación y adopción de retos.			
Estado Emocional	**Disparador**	**Interrupción Controlada**	**Aprendizaje Guiado**	**Autonomía Activa**
	El usuario ve que la interfaz cambió y teme haber perdido sus puntos acumulados.	El modal de bienvenida le acota que sus puntos están seguros.	Descubre los tooltips interactivos que le muestran la nueva mecánica de forma rápida.	Inicia su primer reto con éxito y recupera el control de su perfil de lealtad.
Acciones del Usuario	• Actualizar la app a la versión más reciente. • Navegar o ingresar voluntariamente a la pestaña "Gana" desde la barra inferior.	• Detener el escaneo visual de la pantalla principal debido al overlay oscuro. • Leer el copy de validación de puntos seguros. • Hacer clic en el botón para continuar	• Visualizar el Tooltip centrado en los botones clave de "Tienda" y "Movimientos". • Hacer clic en "Siguiente". • Visualizar el Tooltip enfocado en la tarjeta con el botón "Iniciar Reto".	• Hacer clic en el CTA de "Iniciar Reto" para activar sus beneficios de marca. • Explorar el catálogo inferior de "¿Cómo ganar?".
Puntos de Dolor	• Efecto "shock" al no encontrar cada elemento donde solía estar. • Incertidumbre y miedo a la pérdida de sus puntos.	• Resistencia al contenido invasivo o ganas de saltar el tutorial de forma inmediata	• Sobrecarga cognitiva si los textos de ayuda son demasiado técnicos o largos. • Pérdida de atención si hay demasiados pasos en el recorrido.	• Curva de olvido: Que el usuario entienda la mecánica hoy, pero lo olvide en su próximo acceso.
Oportunidades	• Utilizar un disparador just-in-time condicional en lugar de un pop-up invasivo en el Home general de la app.	• Implementar un UX Writing empático y transparente que priorice el saldo real del comerciante. • Ofrecer una opción clara de saltar rápida (Saltar) para usuarios avanzados.	• Limitar de forma estricta el recorrido a un máximo de 2 impactos visuales enfocados únicamente en el cambio del modelo de negocio (Opt-in)	• Integrar accesos directos de ayuda permanente ("Preguntas Frecuentes" y "Descubre cómo funciona") visibles en el scroll inferior de la vista.
Punto de Contacto	• Barra de navegación inferior (Navbar) - Icono activo de "Gana".	• Pantalla "Gana" con máscara de opacidad al 50% + Ventana Modal Centralizada.	• Burbujas de diálogo dinámicas (In-app Tooltips) con micro-animación de foco atenuado.	• Tarjeta de UI de Retos de Marca + Sección persistente de "Más información"

El 72% de nuestros usuarios (comerciantes) opera la aplicación bajo contextos de alta distracción y poco tiempo (atendiendo su propio negocio). Forzar un tutorial invasivo al abrir la aplicación por primera vez destruye la experiencia.

En su lugar, diseñamos un disparador condicional: el onboarding solo se activa cuando el usuario decide voluntariamente ingresar a la pestaña "Gana", asegurando que su carga cognitiva esté dispuesta para aprender la nueva interfaz.

1.0 Interrupción Positiva



1.1 Condiciones de Activación:

- Actualización de Sistema: El usuario cuenta con la versión más reciente de la aplicación instalada, la cual integra el rediseño del módulo "Gana".
- Frecuencia y Recurrencia: El usuario ingresa a la sección por primera vez tras la actualización.
- Estado del Historial: El registro técnico valida que el usuario no ha completado ni rechazado este flujo de adopción de manera previa.

1.2 Comportamiento y Funcionalidad:

- Disparador de Tiempo (Delay): El sistema aplica un overlay oscuro al 50% de opacidad sobre la interfaz original exactamente un segundo después de que la pestaña "Gana" termina de cargar por completo.
- Animación de Entrada: El componente modal se despliega de manera centralizada mediante una transición suave de escala y opacidad (fade-in & scale), priorizando la fluidez y evitando parpadeos visuales agresivos.
- Persistencia de Fondo: Los elementos interactivos del fondo (pantalla Home de Ganal) quedan completamente inhabilitados para clics mientras el modal permanezca activo.

1.3 Arquitectura del Componente:

- Jerarquía Visual: El modal se compone de un contenedor rígido con esquinas redondeadas (alineado al sistema de diseño), una ilustración conceptual superior, una cabecera con gancho comercial y un cuerpo de texto optimizado para lectura rápida.
- Botones de Acción (CTAs): Cuenta con un botón principal de alto contraste para avanzar en el flujo y un botón secundario para omitir la experiencia.

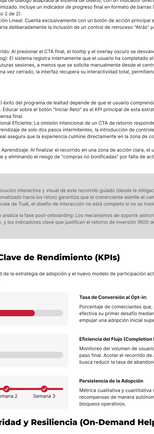
1.4 Reglas de Cierre:

- Aceptación Directa: Al presionar el botón principal "Me cuentan", el modal se cierra con una animación de salida y se dispara automáticamente el primer tooltip explicativo.
- Rechazo Voluntario: El flujo se detiene y el modal se descarta de forma permanente si el usuario interactúa con el botón secundario "Saltar recorrido" o si presiona el ícono de cierre (X) ubicado en la esquina superior derecha.
- Persistencia Forzada: Hacer clic fuera del contenedor (en la zona del overlay oscuro) no descarta el modal, obligando al usuario a tomar una decisión explícita de interacción para asegurar la comprensión del mensaje.

1.5 Justificación:

- Psicología del Alivio: El copy inicia atacando el principal dolor detectado en el user research: El miedo a perder los puntos acumulados. Al validar el saldo de inmediato, transformamos la resistencia al cambio en curiosidad por descubrir los nuevos beneficios.

2.0 Destino del Valor



2.1 Condiciones de Activación:

- Dependencia de Flujo: Se activa de forma inmediata y automática tras registrar la acción de Aceptación Directa (clic en el botón principal "Ver cambios") del paso 1.5.
- Estado de la Interfaz: La pantalla de fondo se desplaza automáticamente hacia el inicio (scroll top) en caso de que el usuario se haya movido, asegurando que el área del encabezado quede completamente visible.

2.2 Comportamiento y Funcionalidad:

- Foco Atenuado (Focus Highlight): El sistema mantiene el overlay oscuro al 50% de opacidad, pero genera una máscara de recorte activa (clip-path) con esquinas redondeadas que ilumina y resalta únicamente el bloque superior (tarjeta de puntos, botones de "Tienda de Recompensas" y "Movimientos de Puntos").
- Anclaje Dinámico: El componente tooltip se ancla de manera flotante y se posiciona inmediatamente debajo de los botones interactivos, utilizando una micro-animación de rebote suAV (bounce) para guiar el ojo del comerciante.
- Bloqueo Transaccional de Pantalla: Mientras el tooltip esté activo, toda la interfaz de la aplicación queda completamente inhabilitada para clics o toques (taps). Los elementos iluminados en el fondo actúan únicamente como un recurso visual educativo; cualquier intento de interacción fuera del botón "Siguiente" del tooltip es ignorado de forma estricta por el sistema.

2.3 Arquitectura del Componente:

- Anatomía Visual: Una burbuja de diálogo (Tooltip) adaptada al sistema de diseño, con un indicador direccional apuntando hacia arriba, una cabecera informativa, un micro-copy de instrucción rápida y un indicador de progreso en formato de barras (Pagination Dots - Paso 1 de 2).
- Botones de Acción (CTAs): Cuenta únicamente con un botón principal en la esquina inferior derecha etiquetado como "Siguiente".

2.4 Reglas de Cierre

- Avanzar en el Recorrido: Al presionar el botón "Siguiente", el tooltip actual se cierra con una transición de salida por desvanecimiento (fade-out) y dispara en milisegundos el siguiente paso enfocado en las dinámicas de retos.
- Persistencia Estricta: Hacer clic en la zona oscura de la pantalla, en los botones del fondo o deslizar el dedo por la pantalla (scroll) no descarta el elemento ni avanza en el flujo, manteniendo el foco de aprendizaje.

2.5 Justificación:

- Control Presupuestario: En el contexto B2B/comerciante, los puntos acumulados representan dinero directo invertido para el negocio. Separar de forma explícita el destino de carga (Tienda) de la zona de auditoría (Movimientos) empodera al usuario, resolviendo la duda común de cómo se controlan sus recompensas antes de invitarlo a realizar un esfuerzo mayor.
- Fricción Positiva Justificada: El componente cerca deliberadamente de un control de cierre (X) o de una regla de descarte por clic exterior. Dado que el usuario ya aprobó explícitamente el recorrido en el paso 1.5 (Entrando un "contrato implícito de aprendizaje"), esta persistencia introduce una fricción positiva que mitiga el cierre accidental por memoria muscular, garantizando que el comerciante procese el combo arquitectónico antes de continuar.

3.0 Activación de Retos



3.1 Condiciones de Activación:

- Dependencia de Flujo: Se activa automáticamente tras presionar el botón "Siguiente" del paso 2.2.
- Auto-Scroll Inteligente: El sistema realiza un desplazamiento vertical (scroll down) hasta posicionar la sección de "Mis Retos" en el centro de la pantalla, garantizando que el usuario visualice la primera tarjeta de desafío disponible.

3.2 Comportamiento y Funcionalidad:

- Foco Atenuado (Focus Highlight): El sistema despliega la máscara de recorte (clip-path) para iluminar y aislar visualmente el contenedor completo de la primera tarjeta de reto (ej. Desafío Fatal), permitiendo al usuario contextualizar la estructura completa del nuevo formato de objetivos antes de activarlo.
- Anclaje Dinámico: El tooltip se calcula de manera flotante y se posiciona inmediatamente debajo de la ficha del reto, utilizando una animación de entrada tipo slide para enfatizar el cambio en la zona de atención de la pantalla.
- Bloqueo Transaccional de Pantalla: Al igual que en el paso anterior, la pantalla permanece 100% bloqueada para interacciones externas. El botón "Iniciar Reto" y los enlaces de la ficha de fondo no son funcionales en este momento; el sistema restringe los eventos táctiles obligando al usuario a interactuar únicamente con el CTA "Listo para ganar" para finalizar el recorrido asistido.

3.3 Arquitectura del Componente:

- Anatomía Visual: Burbuja de diálogo adaptada al sistema de diseño, con un indicador direccional hacia la zona de interacción, cabecera persuasiva y cuerpo de texto optimizado. Incluye un indicador de progreso final en formato de barras (Pagination Dots) donde el estado actual destaca el ancho definitivo (Paso 2 de 2).
- Controles de Navegación Lineal: Cuenta exclusivamente con un botón de acción principal en la esquina inferior derecha etiquetado como "¡Listo para ganar!". Se descarta deliberadamente la inclusión de un control de retroceso "Atrás" para garantizar un flujo progresivo unidireccional.

3.4 Reglas de Cierre:

- Finalización del Recorrido: Al presionar el CTA final, el tooltip y el overlay oscuro se desvanecen simultáneamente.
- Registro de Estado (Log): El sistema registra internamente que el usuario ha completado el 100% del onboarding, asegurando que el flujo no se vuelva a disparar en futuras sesiones, a menos que se solicite manualmente desde el centro de ayuda.
- Estado de Libertad: Una vez cerrado, la interfaz recupera su interactividad total, permitiendo al usuario presionar el botón de inicio de reto de manera real.

3.5. Justificación:

- Mecánica de Opt-in: El éxito del programa de lealtad depende de que el usuario comprenda que los puntos ya no son una acumulación pasiva, sino un logro por objetivos. Educar sobre el botón "Iniciar Reto" es el KPI principal de esta estrategia, ya que vincula el compromiso psicológico del usuario con la recompensa final.
- Navegación Unidireccional Eficiente: La omisión intencional de un CTA de retorno responde a la optimización del tiempo del comerciante en campo. Dado que el proceso de aprendizaje de solo dos pasos intermitentes, la introducción de controles redundantes aumenta la carga cognitiva. Mantener un flujo estrictamente lineal asegura que la experiencia culmine directamente en la zona de conversión (el disparador del reto) sin distracciones intermedias.
- Carrera de Contrato de Aprendizaje: Al finalizar el recorrido en una zona de acción clara, el usuario pasa de ser un espectador a un actor, reduciendo la curva de aprendizaje y eliminando el riesgo de "compras no bonificadas" por falta de activación manual.

La correcta ejecución interactiva y visual de este recorrido guiado (desde la mitigación de la ansiedad por la actualización hasta el desplazamiento automatizado hacia los retos) garantiza que el comerciante asimile el cambio de interfaz de forma natural. Sin embargo, en un producto de la escala de Tuali, el diseño de interacción no será completo si no se traduce en un impacto operativo y financiero medible.

A continuación, se analiza la fase post-onboarding. Los mecanismos de soporte asincrónico diseñados para mitigar la curva de olvido del usuario, y los indicadores clave que justifican el retorno de inversión (ROI) de esta estrategia para Arca Continental.

Indicadores Clave de Rendimiento (KPIs)

Para validar la efectividad de la estrategia de adopción y el nuevo modelo de participación activa, el rendimiento se evalúa bajo tres métricas de producto fundamentales:



Tasa de Conversión al Opt-in:

Porcentaje de comerciantes que, tras completar el recorrido interactivo, activan de forma efectiva su primer reto desde la interfaz de la interfaz. La meta de este diseño es empujar una adopción inicial superior al 75% en usuarios recurrentes.

Eficiencia del Flujo (Completion Rate):

Monitoreo del volumen de usuarios que inician la guía y concluyen satisfactoriamente el paso final. Acotar el recorrido de aprendizaje a únicamente dos impactos conceptuales busca reducir la tasa de abandono por debajo del 12%.

Persistencia de la Adopción

Métrica cualitativa y cuantitativa que evalúa si el comerciante logra operar y reclamar sus recompensas de manera autónoma en las semanas subsecuentes sin experimentar bloqueos operativos.

Red de Seguridad y Resiliencia (On-Demand Help)

El aprendizaje de una nueva interfaz no es un evento lineal; el sistema reconoce la curva de olvido natural del usuario cuando opera bajo contextos de alta distracción (atendiendo su propio negocio).

Asistencia Asincrónica

Una vez que el usuario concluye el recorrido introductorio, el sistema retira por completo las interrupciones visuales masivas para priorizar la agilidad del día a día.

Accesos Persistentes

La ayuda se transforma en un recurso pasivo y a demanda. Los componentes inferiores de la vista (como las secciones fijas de documentación y consultas recurrentes) quedan disponibles permanentemente para permitir al comerciante reiniciar los tooltips explicativos o revisar las reglas de negocio en el momento exacto en que lo necesite.

Justificación Estratégica y Retorno de Inversión (ROI)

El diseño centrado en el usuario adquiere valor cuando se conecta directamente con los objetivos comerciales de la organización:

Optimización de Canales Físicos y Soporte: Al disipar de forma proactiva la incertidumbre sobre el estado del saldo de puntos y educar sobre la nueva arquitectura visual, se proyecta una **reducción de entre el 20% y el 25%** en las incidencias dirigidas al Call Center y reportes de fricción entregados a los asesores en campo.

Garantía de Conversión en Campañas Comerciales: Asegurar que el usuario comprenda que la acumulación de puntos ahora requiere una acción consciente vincula su compromiso psicológico con los objetivos de venta de Arca Continental. Esto impulsa de manera directa el volumen de compra de las marcas participantes, fortaleciendo el desafío de experiencia en el motor de rentabilidad para el negocio.