

Matriz de contexto y canales

GUÍA PRÁCTICA · CLASE 05

Elegir la ayuda que encaja en el momento del cliente y evitar interrupciones que no resuelven su necesidad.

El canal tiene que ayudar a completar la acción.

Qué incluye: una matriz para decidir, casos de prueba y un prompt de IA. Usá ejemplos ficticios y contrastá las sugerencias con tu producto.

Lo que vas a practicar

- Elegir canal según contexto, urgencia y privacidad.
- Ubicar Mobile apps e In-App and Notification Inbox.
- Distinguir ayuda contextual de una actualización que queda guardada.
- Probar enlaces, sesión, dispositivo y permisos.

Tu matriz de trabajo

Situación	Canal posible	Prueba antes de enviar
Pantalla confusa	In-app	La ayuda aparece en el lugar correcto, se puede cerrar y no tapa la tarea.
Aviso externo oportuno	Push	Permiso y dispositivo registrados; enlace abre el destino autenticado; sin montos en pantalla bloqueada.
Explicación que necesita contexto	Email	Próximo paso claro; enlace válido; excluir a quien ya resolvió.
Actualización consultable	Inbox	Definir vencimiento, lectura y destino; retirar contenido obsoleto.

Casos de prueba

- Ana está usando la app: probar ayuda contextual sin sacarla de la tarea.
- Bruno ya completó el paso: excluirlo de todo recordatorio.
- No hay dispositivo: no inventar una entrega push; verificar otro canal autorizado.
- Sesión vencida: el enlace debe permitir autenticarse y volver al destino.

Llévatelo a tu cuenta

Completá antes de activar

Necesidad del cliente y señal observable

Origen del dato y responsable

Regla de entrada, exclusión y salida

Resultado esperado y evidencia de prueba

Prompt de IA

Revisá esta matriz de canales. Para cada necesidad cuestioná contexto, urgencia, permiso, privacidad y destino. Proponé el canal que mejor ayuda y una prueba. Señalá información faltante sin inventar integraciones: [matriz ficticia].

Revisá la respuesta: verificá cada supuesto, la disponibilidad de la configuración y el resultado de las pruebas. Documentá cambios y responsable.

Clase y material: www.kunkoagency.com/academia/recursos/05