

EL RECURSO DEL EPISODIO 00

Tu primer journey

Del comportamiento al próximo paso.

Con una plantilla y un prompt de IA.

Elegí un momento del cliente, identificá qué lo frena y diseñá una intervención que lo ayude a avanzar. No necesitás dominar Customer.io para empezar.

Lo que vas a tener al terminar

Un recorrido con señal de entrada, contexto, próximo paso, condición para dejar de insistir y una medida de progreso.

Cómo usarlo

1. Mirá el ejemplo de una billetera digital.
2. Completá el mapa con un caso de tu negocio.
3. Usá el prompt para revisar tus hipótesis.
4. Validá la lógica antes de activar cualquier envío.

Mindset Kunko: **optimizá el progreso del cliente, no la cantidad de mensajes.**

ENTENDÉ LAS SEÑALES

Qué sabés. Qué pasó.

Atributo: el estado actual

Ejemplo: verificación pendiente. Describe qué sabemos de la persona ahora.

Evento: algo que ocurrió

Ejemplo: registro completado. Permite reaccionar a una acción y al momento en que sucedió.

Segmento: personas que comparten condiciones

Ejemplo: registradas, con verificación pendiente. Si es un segmento basado en datos, su pertenencia cambia cuando cambian las condiciones.

Journey: decisiones a lo largo del recorrido

La señal dispara una entrada. El contexto ayuda a elegir la acción. Una nueva señal puede hacer que esa acción deje de tener sentido.

La pregunta que ordena todo

¿Qué necesita esta persona para encontrar el próximo valor en el producto?

No saber por qué alguien se frenó es información incompleta. Tratá las explicaciones como hipótesis hasta tener una señal que las sostenga.

EJEMPLO ILUSTRATIVO

Una billetera. Un primer valor.

01 / Señal de entrada

La persona terminó el registro. Su verificación todavía está pendiente.

02 / Contexto y prioridad

Sin verificar, todavía no puede operar. Por ahora, la prioridad es ayudarla a completar ese paso. Una promo de la tarjeta puede esperar.

03 / Acción útil

Mostrar dónde continuar, explicar para qué se pide el paso y qué necesita tener a mano. Usar el tiempo y los requisitos reales del producto.

04 / Cambio de estado

Si está en revisión, acompañar la espera. Si ya verificó, dejar de pedirle que verifique. Si hay un problema abierto, priorizar su resolución.

05 / Primer valor y repetición

Una vez habilitada, ayudarla a hacer su primera operación. Después, estudiar qué hace que vuelva a obtener valor.

Medida propuesta: proporción de personas elegibles que llegan a su primera operación en el período definido. No confundir abrir un email con encontrar valor.

PLANTILLA PARA TU NEGOCIO

Diseña antes de automatizar.

Completá una fila por decisión. También incluimos una versión CSV editable junto a este PDF.

Momento y objetivo

¿En qué parte del recorrido está? ¿Qué progreso buscamos?

Señal y fuente

¿Qué pasó? ¿Qué sistema confirma el dato?

Contexto y bloqueo

¿Qué sabemos? ¿Qué sigue siendo una hipótesis?

Acción y prioridad

¿Qué ayuda concreta ofrecer? ¿Qué otras campañas pausar?

Salida y comprobación

¿Cuándo dejar de pedirlo? ¿Qué estado revisar antes de actuar?

Medición

¿Qué cambio de comportamiento indica progreso?

IA PARA REVISAR TU CRITERIO

Un prompt. Mejores preguntas.

Pegá este prompt y completá los campos con un caso ficticio o datos sin identificadores personales. La IA propone; el equipo verifica los hechos y decide qué implementar.

Actuá como asistente de lifecycle. Ayúdame a diseñar un primer journey.

Producto: [descripción].

Momento del cliente: [etapa].

Objetivo: [primer valor o comportamiento].

Hechos confirmados y fuente: [datos].

Señales disponibles: [eventos y atributos].

Hipótesis sobre el bloqueo: [suposiciones].

Otras comunicaciones activas: [campañas].

Proponé: señal de entrada, contexto a comprobar, próximo paso, prioridad, cuándo no actuar, salida y métrica. Explicá cada decisión en lenguaje simple.

Separá hechos, hipótesis y datos faltantes. No inventes comportamientos, permisos, aprobaciones ni funciones de la herramienta. Si falta contexto, sugerí cómo obtenerlo. Incluí dos casos en los que la acción propuesta sería incorrecta.

Cómo llevarlo a un flujo

Primero revisá la propuesta. Si después usás una LLM dentro de Customer.io, definí respuestas permitidas y qué hacer cuando no haya contexto suficiente. La clasificación del modelo sigue siendo una inferencia.

ANTES DE DARLE PLAY

Comprué el recorrido completo.

- ¿La señal llega y pertenece a la persona correcta?
- ¿Se entiende dónde continuar y por qué vale la pena?
- ¿Qué pasa si ya hizo el paso antes del mensaje?
- ¿Qué pasa si el estado cambia durante la espera?
- ¿Puede otra campaña contradecir o saturar esta ayuda?
- ¿Cuándo sale? ¿Cuándo puede volver a entrar?
- ¿Cómo distinguimos progreso de una apertura o un clic?

Para seguir aprendiendo

En Academia Kunko vamos a llevar este mapa a la herramienta y mostrar dónde se configura cada decisión.

Fuentes para consultar

Customer.io: atributos, eventos y segmentos
Customer.io: acciones LLM

El ejemplo, la plantilla y el prompt son una propuesta editorial de Kunko. Las reglas concretas dependen de los datos, permisos y configuración de cada negocio. Versión: octubre de 2026.