

I 5 migliori *tool* per mappare il *Customer Journey*

Come abbiamo già visto [qui](#), il *Customer Journey* rappresenta un fondamentale valore aggiunto per fare quel salto di qualità a cui ogni azienda aspira. Sebbene vi siano numerose teorie e tecniche piuttosto consolidate, applicabili con relativa semplicità a diversi contesti produttivi, da qualche anno a questa parte, sono spuntati come funghi moltissimi *tool* per agevolare la mappatura del percorso del cliente (*Customer Journey Mapping*).

Qualcuno potrebbe affermare che, in realtà, non servono software sofisticati per analizzare le esigenze e, soprattutto, il comportamento dei propri [acquirenti-tipo](#). Questo è vero solo in parte. O meglio, sebbene basterebbe una lavagna e qualche *post-it* per rappresentare graficamente il percorso del cliente dalla consapevolezza fino all'acquisto (ed anche oltre!), in tempi in cui la velocità di esecuzione dei diversi *task* quotidiani è, ormai, diventata un'esigenza imprescindibile, l'ausilio di una o più tecnologie per agevolare i propri compiti, può davvero fare la differenza.

Come abbiamo già più volte specificato su queste pagine, l'obiettivo è uno ed uno soltanto: limitare il tempo impiegato per svolgere attività ripetitive, [automatizzando](#) i processi manuali, al fine di concentrarsi sulla strategia o, più in generale, su *task* a maggior valore aggiunto.

Sebbene esistano sul mercato diversi *tool* "generalisti" per mappare il *Customer Journey*, come, ad esempio, [Miro](#), [Lucidchart](#), [Canva](#) oppure lo stesso [PowerPoint](#), con i quali è possibile creare mappe e diagrammi di flusso di vario tipo, l'innovazione tecnologica è, come sappiamo, inarrestabile, tanto da aver messo a disposizione delle aziende strumenti incredibilmente potenti, in grado, non solo di rappresentare graficamente il percorso del cliente, ma anche di ottimizzare ogni singola fase del processo.

In questo articolo, analizzeremo i migliori *tool* per mappare il *Customer Journey*, concentrandoci in maniera particolare sui *software* che, oltre ad alcune immancabili funzionalità di base, forniscono anche una serie di preziosi strumenti aggiuntivi per migliorare il processo complessivo e, soprattutto, per massimizzare le conversioni.

Vediamoli, nel dettaglio.

- [I migliori tool per mappare il Customer Journey](#)
 - [Smapply](#)
 - [Totango](#)
 - [Reveall](#)
 - [Figma](#)
 - [Userpilot](#)

I migliori *tool* per mappare il *Customer Journey*

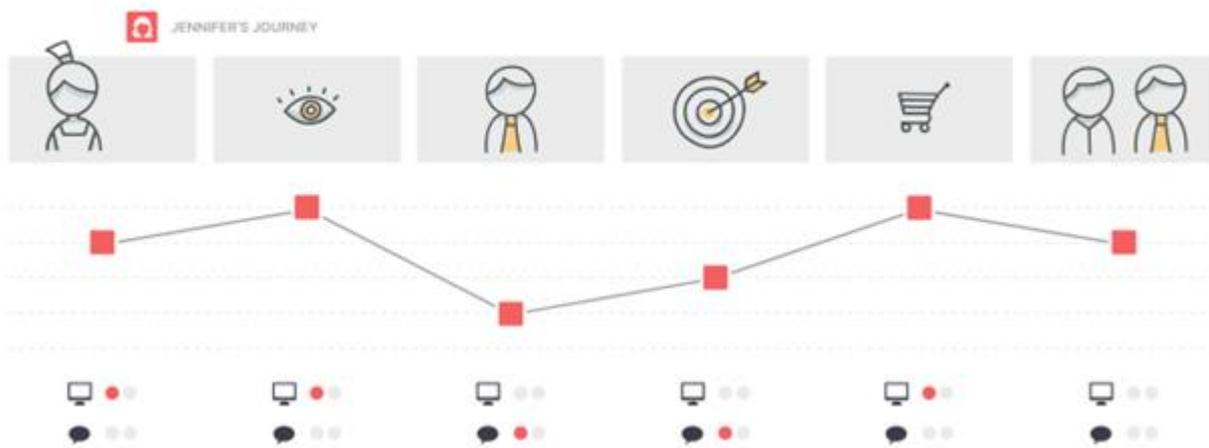
Questo articolo si sarebbe potuto tranquillamente intitolare “*I 100 migliori tool per mappare il Customer Journey*”. E la stima – ne sono più che certo – sarebbe stata senz’altro per difetto. Sono, infatti, davvero innumerevoli i *software* dedicati presenti sul mercato. Eppure, a seconda della complessità della propria organizzazione e, soprattutto, degli obiettivi prefissati, è possibile discernere, più o meno facilmente, fra le diverse soluzioni a disposizione.

Se mappare il *Customer Journey* significasse solo rappresentarlo graficamente, il mio consiglio sarebbe quello di tornare alle lavagne e ai *post-it*. Ma, come dicevamo, non è propriamente così. La tecnologia, per fortuna, non solo ci ha reso le cose più facili, ma ci ha dato anche la possibilità di puntare ancora più in alto. Tra le tante soluzioni esistenti, ben consapevoli di non poter essere completamente esaustivi, ne abbiamo selezionate cinque.

Vediamole nel dettaglio.

Smapply

[Smapply](#) è uno strumento molto potente, interamente dedicato alla mappatura del *Customer Journey*. Grazie alle sue mappe interattive e dettagliate, consente di rappresentare il percorso del cliente attraverso i vari *touchpoint*. È possibile suddividere la mappa del *Customer Journey* in diverse fasi, approfondendo ogni specifica esperienza vissuta dal cliente. Attraverso la funzionalità “*text descriptions*”, si possono, inoltre, aggiungere informazioni dettagliate su ogni singola fase del percorso, evidenziando le opportunità e gli elementi più rilevanti.

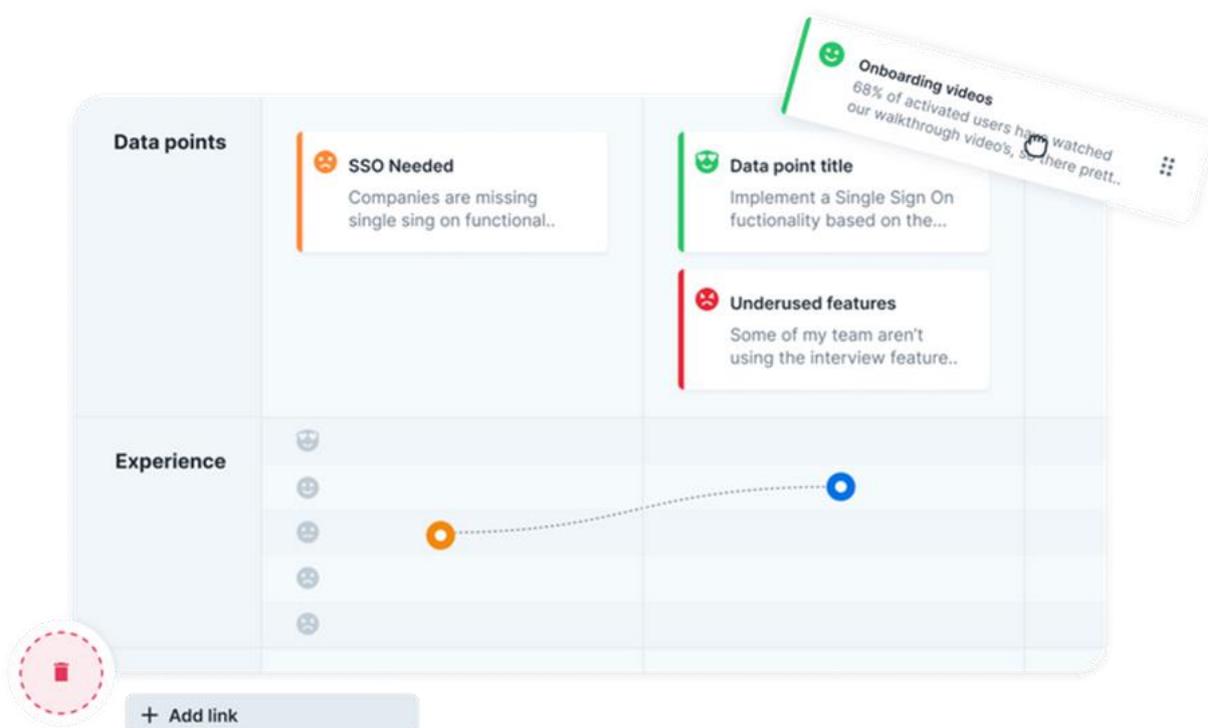


Totango

[Totango](#) offre un'ampia gamma di funzionalità per tracciare ed ottimizzare l'intero percorso del cliente. Attraverso l'integrazione dei dati provenienti da diverse fonti, *Totango* garantisce una visione completa dei punti di contatto e delle diverse interazioni del cliente lungo il suo ciclo di vita. Le sue principali funzionalità includono l'analisi dei *touchpoint*, la creazione di mappe interattive, il monitoraggio del coinvolgimento dei clienti e l'identificazione dei punti critici. Grazie all'automazione, il *software* consente, inoltre, di inviare messaggi personalizzati ai clienti in funzione delle specifiche fasi del percorso in cui si ritrovano.

Reveall

[Reveall](#) è un *software* all'avanguardia, progettato per semplificare il processo di mappatura del *Customer Journey*. Lo strumento offre un'interfaccia intuitiva, che consente agli utenti di creare mappe dei percorsi dei clienti in modo semplice e personalizzato. Una delle funzionalità chiave di *Reveall* è la possibilità di collaborare in tempo reale. I membri del *team*, infatti, possono lavorare simultaneamente su una specifica mappa, aggiungendo commenti, condividendo idee e apportando modifiche in tempo reale. Grazie ai suoi automatismi, *Reveall* consente, infine, di pianificare l'invio di notifiche e avvisi, in funzione di determinati eventi o condizioni che possono verificarsi durante il percorso del cliente. Ad esempio, se un cliente dovesse trascorrere troppo tempo in una fase specifica del percorso, *Reveall* è in grado di inviare una notifica automatica per segnalare la necessità di un intervento.



Figma

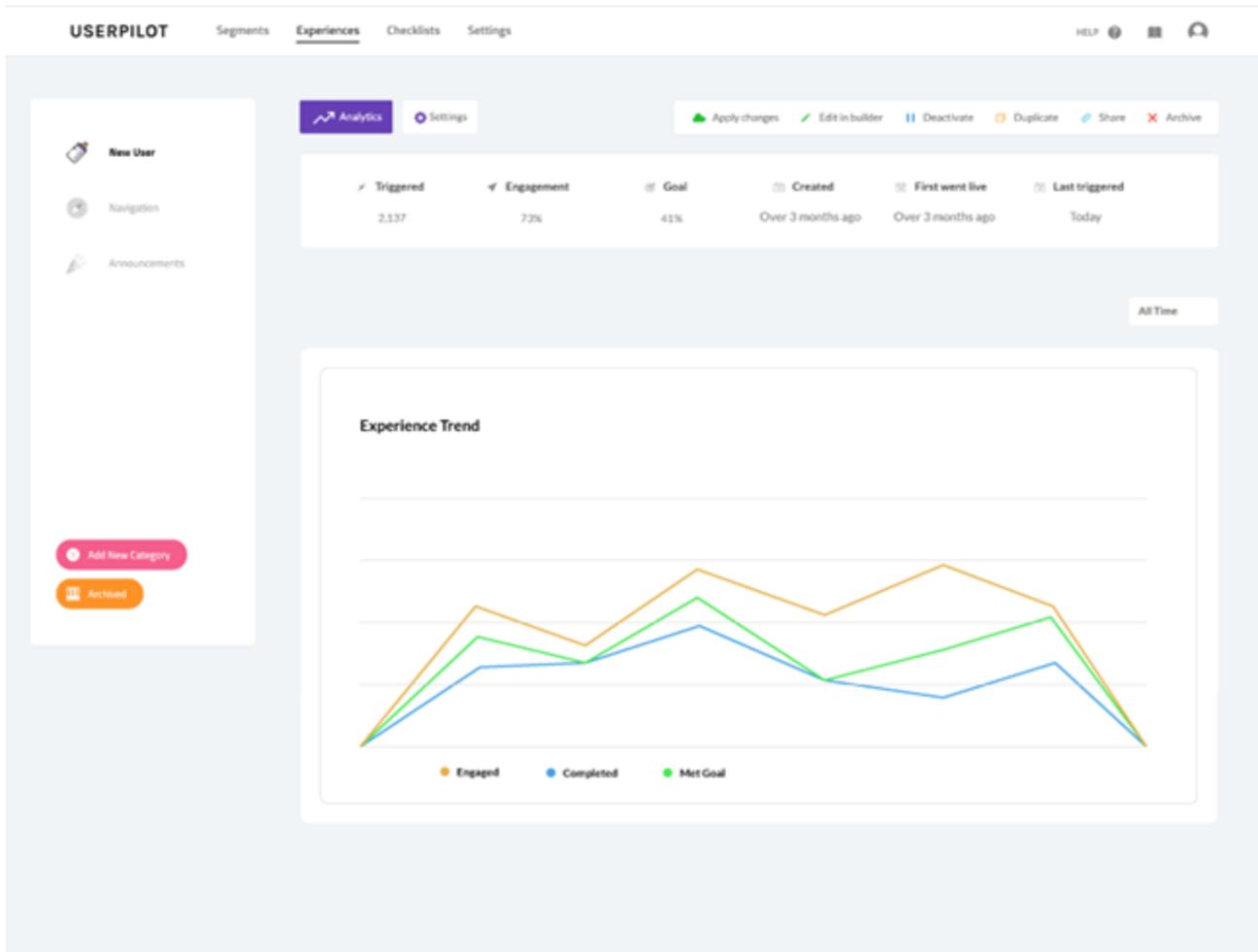
[Figma](#) è un'applicazione di *design* collaborativo *cloud-based*, che offre una vasta gamma di strumenti e risorse per la progettazione web, inclusa la creazione di mappe del percorso del cliente. Lo strumento mette a disposizione un ampio spazio di lavoro, che funge da *canvas* interattivo, consentendo agli utenti di creare mappe del percorso del cliente in modo flessibile. La funzionalità di collaborazione

di *Figma* è particolarmente utile, soprattutto, quando si deve mappare il *Customer Journey*. Più membri del *team* possono lavorare contemporaneamente sullo stesso progetto, apportando modifiche, commenti e suggerimenti in tempo reale. Una volta creata la mappa del percorso del cliente, è possibile condividerla facilmente con i membri del *team*, gli *stakeholder* o i clienti attraverso *link* condivisibili.



Userpilot

[Userpilot](#) offre alle aziende tutti gli strumenti necessari per mappare, analizzare ed ottimizzare il percorso del cliente in maniera davvero semplice ed efficace. Una delle principali funzionalità di *Userpilot* è la sua intuitiva interfaccia per la creazione delle mappe del *Customer Journey*. Il *software* consente agli utenti di creare mappe dettagliate e coinvolgenti con estrema facilità. Attraverso un'ampia gamma di elementi interattivi, come, ad esempio, moduli, pulsanti e [tooltip](#), è possibile rappresentare visivamente ogni specifico *touchpoint* del *Customer Journey*. *Userpilot* offre, infine, anche la possibilità di personalizzare le mappe del percorso del cliente in funzione di specifiche esigenze aziendali. Ad esempio, per rendere le mappe ancora più coinvolgenti ed esplicative, è possibile aggiungere il proprio logo, utilizzare colori e *font* personalizzati e persino inserire elementi multimediali come video ed immagini.





Vuoi massimizzare le conversioni e conoscere quali sono i migliori strumenti per mappare il *Customer Journey*? [Contattaci](#) per maggiori informazioni!