

 05

Ferramentas de mapeamento

Hoje em dia não é necessário saber desenhar para criar um mapa da jornada do cliente. No curso, eu criei um mapa mais orgânico e na mão, mas existem ferramentas que colaboraram nesse processo.

Nesse artigo, em inglês, existe [uma listagem com 20 ferramentas para criar um mapa da jornada do cliente](https://mopinion.com/top-20-customer-journey-mapping-tools-an-overview/) (<https://mopinion.com/top-20-customer-journey-mapping-tools-an-overview/>). Algumas delas possuem templates e um acesso gratuito (por período limitado ou não), como a [UXPressia](https://uxpressia.com/) (<https://uxpressia.com/>), [MilkyMap](https://milkymap.com/) (<https://milkymap.com/>) e a [LucidChart](https://www.lucidchart.com/pages/) (<https://www.lucidchart.com/pages/>).

É sempre interessante usar essas ferramentas como base, mas não se preocupe em ficar limitado a elas. Criar um mapa customizado para as suas necessidades é importante para expressar como você entende a jornada das outras pessoas com o seu serviço ou produto.