

# PERSONA #1: GUILLERMO FLORES



## FUN - DEDICATED - COMPASSIONATE

"La montaña es mi maestra silenciosa, donde encuentro paz en cada paso y aprendo lecciones de resistencia y humildad en cada ascenso. En la cima, encuentro la serenidad que solo la naturaleza puede ofrecer."

## DEMOGRAPHICS

**Age:** 34

**Gender:** Masculino

**Profession:** Profesor de Matemáticas de Primaria

**Nationality:** Español

**Location:** Málaga, España

**Lifestyle & bio:** Guillermo es profesor de matemáticas en un colegio de Málaga, tiene una pareja con la que tiene una hija de 6 años con las cuales le encanta disfrutar su tiempo libre en la montaña, normalmente los fines de semana.

## GOALS - INTERESTS

- Conocer gente con los mismos gustos que él
- Descubrir sitios nuevos en la montaña
- Aprender sobre las nuevas tecnologías
- Hacer deporte al aire libre junto a su familia

## PAIN POINTS - CONCERNS

- Dinero - Si algo no se ajusta a su presupuesto, no se lo piensa y lo descarta
- La salud de su familia - no soporta que su hija se ponga mala o le pase algo
- Horario - No le gusta que algo se salga de su horario y que no le salgan las cosas rápido

## SCENARIO

Es el cumpleaños de su hija este fin de semana, y como a guillermo le encanta la montaña piensa que el mejor regalo para su hija es llevarla junto con su pareja a hacer una actividad en la montaña que no haya hecho antes. Es por ello que decide llevar a su hija con su mejor amiga a hacer escalada en Granada.

## MOTIVATIONS

Dinero

Familia

Innovación tecnológica

## SKILLS

Tecnología

Socializar

## PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

## BRANDS



CASIO

# User Journey #1 Case study: Reserva finde usuario frecuente

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



**Guillermo Flores**

- Hombre
- Profesor
- 34
- Málaga, ES

## Scenario

Guillermo como ha hecho alguna otra vez, quiere hacer una reserva para ir con su hija y a su mejor amiga a una actividad de escalada. Alguna vez ha reservado en la página pero nunca la ha hecho de escalada y se atreve por primera vez ya que a su hija le hace mucha ilusión.

## Expectations

- Buenos instructores.
- Facilidad a la hora de reservar.
- Respuesta rápida sobre la reserva.
- Actividades adaptadas para su hija, que es pequeña.

**STAGES**      Anticipa →      Inspiration →      Decide →      Act →      Observation →      Conclusion →

**STEPS**      Hacer una reserva de escalada      Hacer una búsqueda en la página      Buscar directamente en la página sin usar el buscador      Hacer la reserva      Espera un mensaje de confirmación en el email      Le llega el mensaje de confirmación

**THINKING**

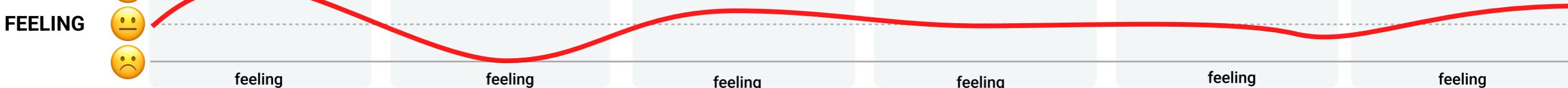
Quiere hacer una reserva de escalada y piensa en la página granaventour, la cual ha usado alguna vez antes.	Dado que nunca ha hecho una reserva de escalada en la página, piensa en hacer una búsqueda en la página	Después de ver que la búsqueda no funciona, espera que en la página principal haya algo sobre escalada	Le queda poco tiempo y espera no tardar mucho en hacer la reserva	Tiene prisa por irse y sigue esperando que le llegue un mensaje de confirmación al email	Después de llegar de trabajar se mete en el email
---	---	--	---	--	---

**DOING**

Coge el móvil para hacer una reserva en la página	Hace una búsqueda en la página	Se mueve por la página principal buscando algo sobre escalada. Despues de mirar un poco por la página encuentra la actividad de escalada, aunque no sabe si es temporada de escalada	Rellena el formulario de reserva en el apartado de escalada	No tiene más tiempo para esperar por lo que se va a trabajar y espera que le llegue el mensaje más tarde	Se mete en el email y comprueba que le ha llegado el mensaje de confirmación y se han puesto en contacto con él para ver las opciones que tiene de escalada
---	--------------------------------	--	---	--	---

**PAIN POINTS**

Tiene poco tiempo para hacer la reserva, ya que tiene que irse a trabajar dentro de poco	Al hacer una búsqueda, la página da un error el cual Guillermo no entiende y se frustra ya que no tiene mucho tiempo	Algunos botones de la página en el móvil no se ven y hay algunos problemas con la interfaz	Al realizar el formulario no recibe ningún tipo de feedback hasta que abre de nuevo el formulario, que es cuando se da cuenta de que no había puesto un mensaje en la reserva	No le llega el mensaje de manera instantánea	
--	--	--	---	--	--



Solucionando la búsqueda en la página o dando algún tipo de feedback que el usuario entienda

Solucionando la vista de la página en el móvil

Mejorando el formulario de reserva

Enviar un mensaje al correo de manera instantánea

## OPPORTUNITIES