

User Journey #1

Case study: (i.e. first-time User)



JULIO CASTAÑEDA

- Hombre
- CEO de Billpocket
- 37
- Jalisco, México

Scenario

Julio quiere aprovechar su viaje a España para ampliar su colección de artesanías, en este caso con una pieza arqueológica hispano musulmán. No quiere cargar con su compra en el avión ya que pueden ser objetos delicados, así que decide comprarlo online.

Expectations

- Encontrar una artesanía arqueológica hispano musulmán
- Apoyar a artistas locales
- Conocer la cultura granadina

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Comprar una artesanía arqueológica hispano musulmán	Entrar en la página para comprar la artesanía	Mira el catálogo	Intenta comprar el producto	Consulta la lista y manda la solicitud	Espera una respuesta
THINKING	Piensa dónde comprar en Granada artesanías arqueológicas hispano musulmanas	Piensa que ojalá tengan piezas de su gusto	Piensa que hay pocos artículos	Se pregunta cómo añadirlo al carrito	No entiende por qué tiene que mandar una solicitud para comprar el artículo. Piensa que puede ser para encargarlo	Espera que le respondan pronto, le gustaría tenerlo antes de realizar su viaje a España
DOING	Buscando tiendas online que venden artesanías descubre Kerarquero	Se va al catálogo, a la sección de Reproducciones arqueológicas -> hispano musulmán	Selecciona un artículo para ver información detalla sobre él	Le da a añadir al presupuesto	Rellena la solicitud y la envía	Está esperando a que le respondan la solicitud
PAIN POINTS	No encuentra la página a la primera		No hay otras valoraciones sobre los artículos para ver las opinones de otros compradores	No sabe cómo añadir los artículos al carrito	Al enviar la solicitud no sabe si lo ha hecho correctamente	No sabe si le van a responder a tiempo
FEELING	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>	<div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES	Promocionar mejor la página ya que no aparece de las primeras al buscar tiendas de artesanías		Creo que tener más visible el registro e inicio de sesión ayudaría a tener más usuarios y por tanto, más comentarios	Poner un botón claro para añadir artículos al carrito	Añadir un mensaje de confirmación del envío de la solicitud	Tener más información sobre cuánto tarda el proceso de encargo, realización y envío

User Journey #2

Case study: (i.e. first-time User)



Raquel García

- Mujer
- Estudiante
- 20
- Madrid, España

Escenario

A recomendación de su psicólogo, Raquel decide apuntarse a clases de cerámica en una tienda pequeña que vió al volver a su piso después de la universidad.

Expectativas

- Desconectar del estrés de la universidad
- Hacer amigos
- Aprender más sobre la cultura de Granada

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Quiere apuntarse a cursos de cerámica	Volviendo de la universidad ve una tienda cerca de su piso donde ofrecen cursos de cerámica	Decide entrar en la sección de cursos de la página web	Selecciona el curso ofertado	Añade el curso a su presupuesto y manda la solicitud	Espera respuesta
THINKING	Piensa en dónde mirar para encontrar talleres de cerámica cerca de su piso	Piensa que ha tenido suerte y que debería entrar en la página web de la tienda	Hay muchos carteles de cursos pero solo uno para apuntarse desde la web	El curso le viene bien de horario y el lugar está cerca de su piso	No termina de entender cómo inscribirse	Espera que le acepten la solicitud
DOING	Está volviendo de la universidad a su piso. Va andando.	Anota la dirección de la página web	Está mirando los carteles de los cursos dentro de la sección	Lee la información del curso y consulta su presupuesto	Rellena el formulario de solicitud que aparece al añadir el curso al presupuesto	Espera a que le contesten
PAIN POINTS			Se lia con las 3 secciones que hay dentro de la opción cursos del menú, ya que sólo una permite apuntarse a algún curso		No entiende que el curso se añada a una opción presupuesto en vez de al carrito	
FEELING	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling	   feeling
OPPORTUNITIES	Promocionar más la web y los cursos		Dejar una única sección que contenga los cursos que a los que sí te puedes inscribir y poner los carteles de los que ya no se ofertan en la parte del blog		Cambiar la forma de inscripción a los cursos	Añadir feedback sobre la evolución del proceso