

## User Journey #2 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



**Humberto Molina**

- Masculino
- Jubilado
- 73
- Granada, España

### Scenario

Descubre a la compañía por un post en facebook y decide ir a una sesión de improvisación. Se mete al enlace que venía en el post para buscar sesiones a las que poder ir y reservar una entrada.

### Expectations

- Facilidad para informarse y reservar
- Pasar un buen rato
- Probar cosas nuevas

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	Buscar una entrada para una improvisación	Elegir una sesión	Elegir una fecha	Elegir el tipo de entrada	Comprando la entrada	Descargar las entradas
THINKING	Cómo puede llegar hasta la página para mirar las sesiones disponibles próximamente	Cuál será la sesión de improvisación o monólogo que más le pueda llamar la atención	Ya ha elegido qué sesión quiere ver, ahora debe elegir una de las fechas ofrecidas para esa experiencia	Ya tiene elegida fecha y actuación, pero no sabe si elegir un tipo de entrada u otra (ubicación del sitio, más o menos cara...)	Ya solo le queda pagar la entrada	Lo tiene todo hecho, solo le queda descargar su entrada para poder asistir
DOING	Está entrando en la página web desde el link de facebook	Está mirando todas las sesiones disponibles	Mirando las fechas disponibles	Comprobando los precios de cada entrada y sus posibilidades	Está introduciendo los datos de su tarjeta de crédito para poder reservar su entrada	Está descargando el .pdf de su entrada
PAIN POINTS	Tener que buscar el apartado de la página para lo que él quiere	No es capaz de decidirse	Le cuesta decidir porque no tiene experiencia en estas cosas	No sabe si el estar adelante implicará hablar o no y tiene dudas para elegir su entrada	No le gusta introducir sus datos bancarios en páginas desconocidas	Ninguno, está todo correcto
FEELING	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES	Si hubiese tenido un enlace directo a la sección de las sesiones próximas	Poniendo reseñas sobre los actores o las sesiones hechas por otros usuarios	Recomendando en la propia página una fecha u otra	Poniendo claramente las intenciones y las oportunidades de cada tipo de entrada	Meter más opciones de pago	