

Aplicación móvil de una pastelería.

Celeste Riestra
Diseñador UX

Descripción general del proyecto



El producto:

Crear una aplicación de pastelería para realizar pedidos personalizados y pedidos programados, con el fin de evitar que los clientes requieran pasar a la pastelería para hacer pedidos y mejorar la experiencia al tener la opción de personalizar el pastel según sus gustos y necesidades.



Duración del proyecto:

Agosto 2023 - Enero 2024



Descripción general del proyecto



El problema:

Realizar pedidos personalizados desde una aplicación móvil.

Evitar asistir a la tienda para comprar un pastel.

Servicio delivery.



El objetivo:

Verificar si los clientes ahorran tiempo y dinero (*en transporte*) en elegir un pastel mediante la aplicación móvil, en lugar de ir a una tienda física.

Comprobar si es mayor la satisfacción de los clientes al tener la posibilidad de programar su pedido incluso con meses de anticipación y recibir el producto directamente en su domicilio o recogerlo en tienda en un horario que le sea accesible.

Descripción general del proyecto



Mi rol:

Celeste Riestra. Diseñador UX



Responsabilidades:

Investigación del proyecto.

Investigación de usuarios.

Creación de prototipo.

Creación de app móvil.

Investigación de usuarios: Resumen



En mi investigación realicé entrevistas para conocer las necesidades de los usuarios. La mayoría de ellos comentaron que era siempre complicado tener un pastel de su agrado, debido a que no podían pasar con tiempo a un establecimiento para adquirirlo, y cuando iban a buscar, muchas veces se llevaban algún pastel porque no había más opciones y no tenían tiempo de ir a buscar más.

De acuerdo a sus comentario cree la aplicación para que puedan personalizar y programar pedidos de pasteles según sus gustos y necesidades.

Investigación de usuarios: puntos de mejora

1

Tiempo para visitar pastelería

Crear aplicación móvil de pastelería donde puedan ordenar un pastel de su agrado.

2

Pasteles en existencia

Con la aplicación móvil podrán visualizar los pasteles en existencia y adquirir el de su agrado o personalizar algún pastel.

3

Servicio a domicilio

Programar el servicio de delivery o programar el horario en el que pueda recoger en tienda.

4

Personalización

Personalizar algún pastel en stock o personalizarlo desde su preparación.

Persona: Esmeralda

Declaración del problema:

Esmeralda es una maestra jubilada y una abuela de tiempo completo. Necesita un pastel del sabor y estilo adecuado para celebrar los cumpleaños de sus nietos sin salir de casa. Está al cuidado de sus nietos y no puede pasar a la pastelería a hacer el pedido y luego recogerlo.



Esmeralda

Age: 60 años

Education: Maestra jubilada

Hometown: Queretaro

Family: Esposo y 3 hijos

Occupation:

"Feliz abuela de tiempo completo"

Goals

- Tener siempre lo necesario en casa para los nietos
- No salir de casa cuando los nietos nos visiten

Frustrations

- En los cumpleaños siempre de última hora compramos los pasteles
- Tenemos que ir siempre a la tienda para ver sus productos
- Varias veces no tienen variedad y terminamos comprando uno que no queríamos

Esmeralda es una maestra jubilada que le encanta pasar tiempo con sus nietos. Cuando van a visitarla, le gusta estar en casa y disfrutar en familia. Los días especiales se celebran en su casa ya que es buena anfitriona.

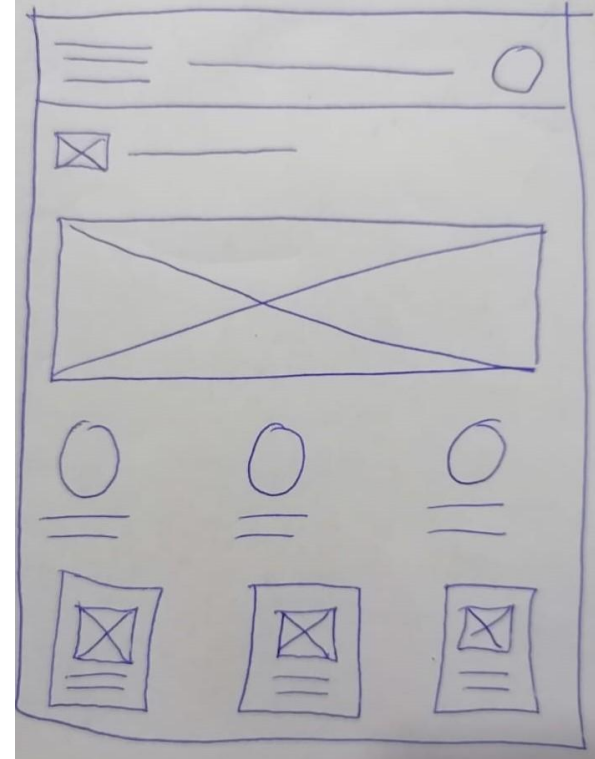
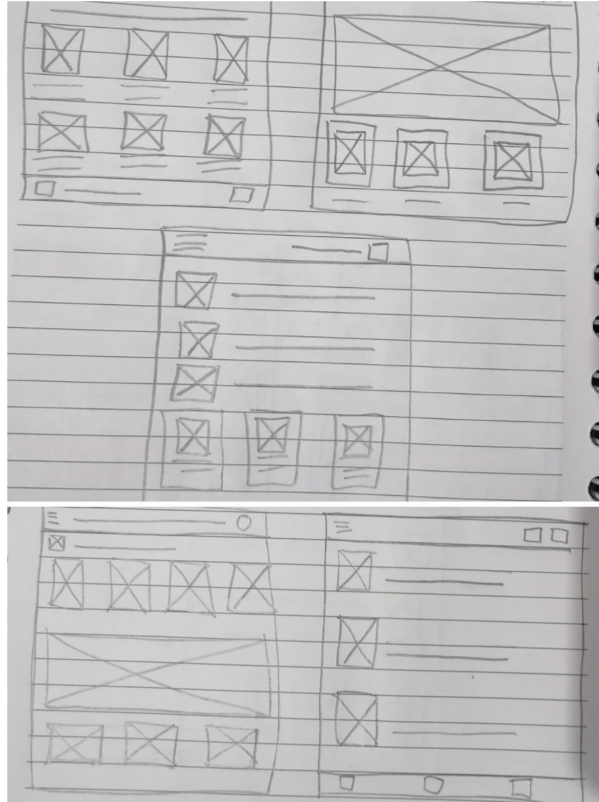
Mapa de experiencia del usuario

Persona: Esmeralda Goal: Comprar un pastel para mi nieto					
ACTION	Buscar pastelería	Visitar páginas en internet	Comparar precios	Elección	Finalizar compra
TASK LIST	Tasks A. Buscar en internet B. Buscar en alguna aplicación de comida C. Visitar la pastelería mas cercana	Tasks A. Revisar algunas opciones de pastelerías en internet B. Ver si manejan los sabores que quiero C. Preguntar por los sabores que tienen	Tasks A. Compara precios entre las páginas elegidas B. Comparar precios con otras pastelerías de la aplicación C. Preguntar por tiempo de entrega	Tasks A. Elección tienda B. Elección de pastel C. Eleccion de pastel	Tasks A. Llenar formulario de comprador B. Introducir forma de pago C. Guardar ticket
FEELING ADJECTIVE	-Estresada -Confundida -Cansancio	-Confundida -Antojo -Insatisfecha	-Nerviosa -Pensativa -Impaciente	-Emocionada -Ansiosa -Satisfecha	-Estresada -Insegura -Espectativa
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Hacer una búsqueda por ubicación	Elegir una aplicación de acuerdo a las opiniones de los usuarios.	Información de tiempos de entrega y costos extra	Información sobre costos de envío	Tener sus datos listos y la información de su tarjeta guardados en su teléfono Pedir con anticipación

Esquema de papel

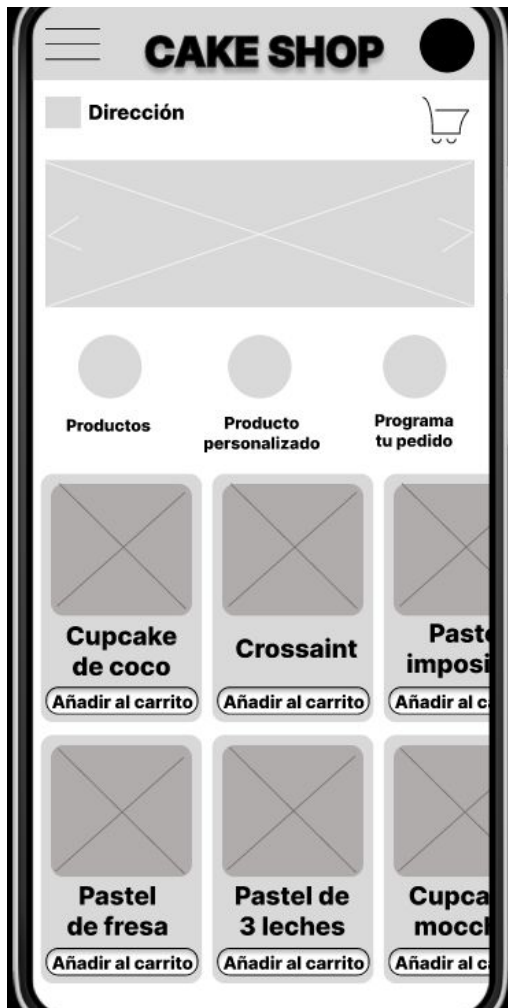
Realice 5 pantallas de inicio diferentes en esquemas de página.

En la versión mejorada puse lo mas necesario para una facil navegacion del usuario en mi aplicación de pastelería.



Menú de hamburguesa nos ayudará a encontrar fácilmente las diferentes páginas.

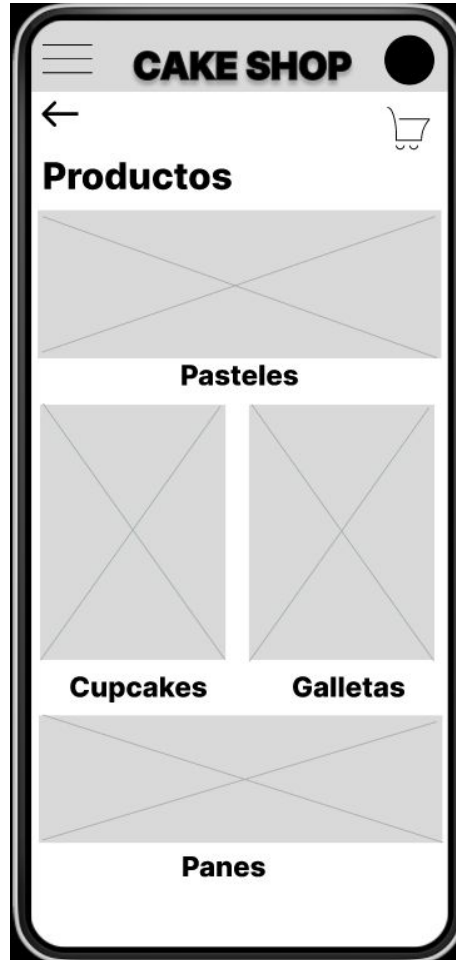
Esquemas digitales



El Banner carrusel nos ayudará a encontrar más productos.

Esquemas digitales

El menú por categorías nos muestra contenido relacionado a una de las categorías dentro de nuestra aplicación web.

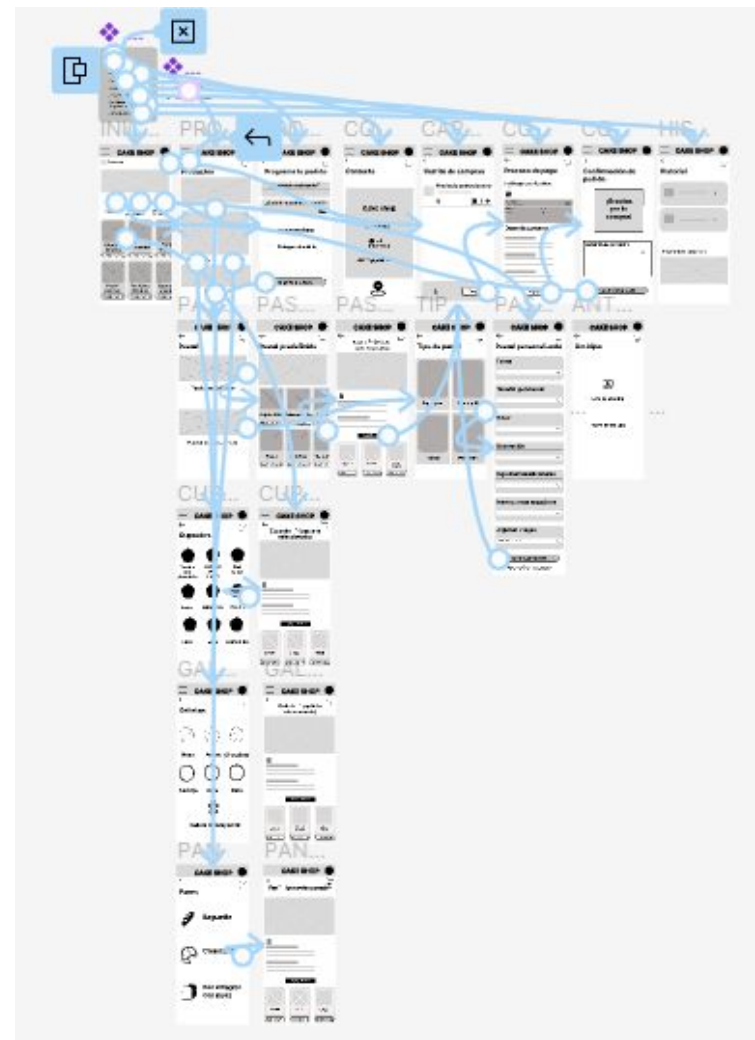


Los iconos nos ayudan a localizar una sección de forma visual y al hacer clic en ellos llevarnos directamente a esa sección.

Prototipo de baja fidelidad

Prototipo de baja fidelidad

En el prototipo de baja fidelidad los usuarios podrán navegar en la aplicación para comprar un pastel en stock, durante la navegación se mostrará la descripción del producto, el método de pago, la confirmación del pedido y por último la confirmación de la compra.



Estudio de usabilidad: hallazgos

Estudio de capacidad de uso no moderado.

Ubicación: México, *(cada participante realizará el estudio de capacidad de uso desde casa)*.

Fecha: las sesiones serán 23 y 24 de Octubre.

Cada uno de los participantes realizará el estudio desde casa. Se les dará una tarea para realizar un pedido en la app y al terminar responderán una encuesta sobre su experiencia al utilizar la aplicación.

Cada sesión de los participantes durará 45 minutos. Se comenzará con una pequeña introducción sobre el estudio, realizaran una tarea asignada y contestaran una encuesta respecto su experiencia.

Hallazgos de la ronda 1

- 1 Le resultó útil la aplicación
- 2 Estuvo confundido al comenzar
- 3 Se mostró frustrado al realizar el pedido

Hallazgos de la ronda 2

- 1 Le resultó útil la aplicación
- 2 Supo como comenzar
- 3 Se mostró confiado al realizar la compra

Maquetas

En esta pantalla los usuarios comentaron que no podían agregar fácilmente más productos del mismo y tampoco tenían información del total de los productos adquiridos

Before usability study



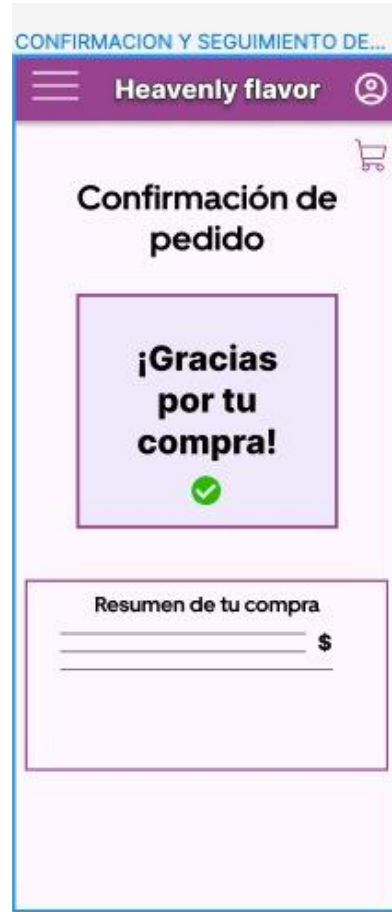
After usability study



Maquetas

En esta pantalla los usuarios comentaron que ya no podían regresar al inicio y hacia atrás. Le agregue icono de flecha para volver atrás y un botón de seguir comprando para volver al inicio.

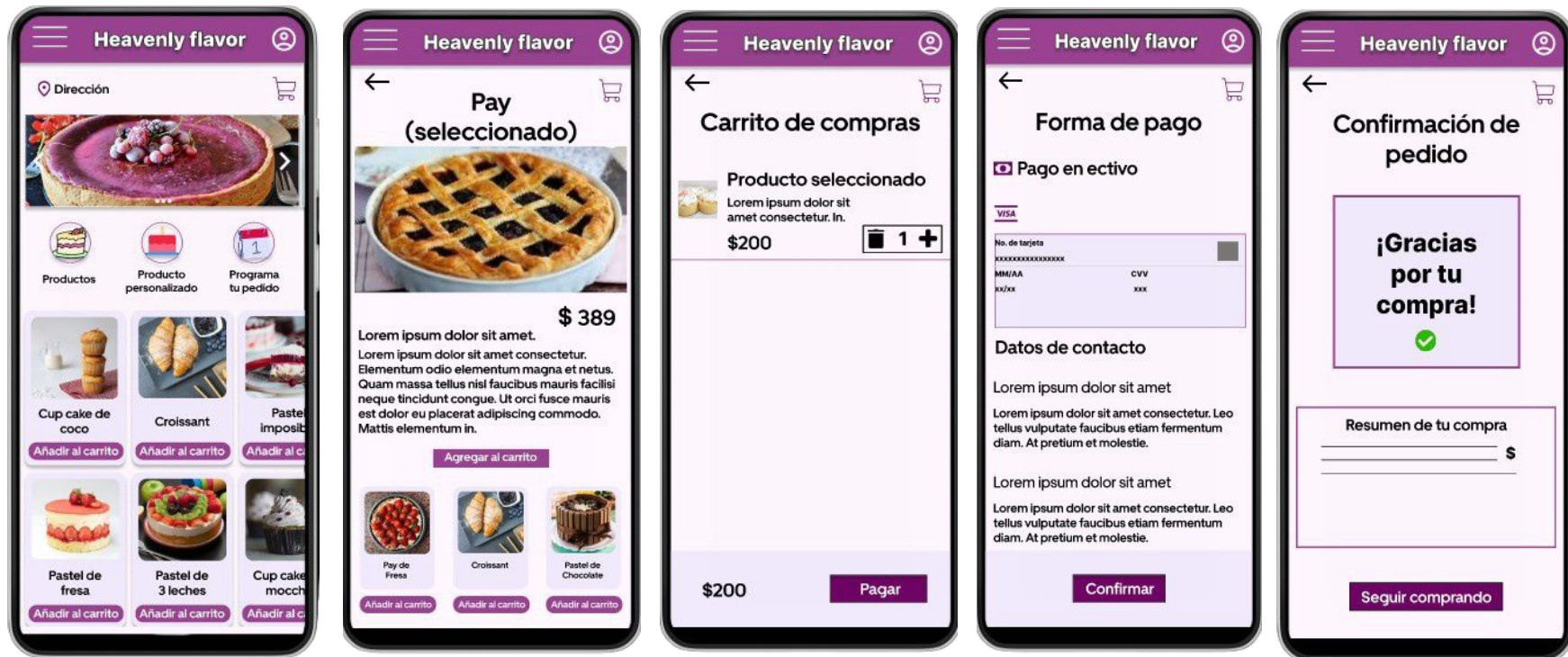
Before usability study



After usability study



Maquetas



Consideraciones de accesibilidad

1

El contraste de la paleta de colores es adecuado para mejor visualización.

2

Utilice iconos en mi diseño para comunicar su significado en lugar de palabras.

3

Utilice espacios negativos para tener una mayor legibilidad en las pantallas.

En el futuro

- Siguiendo pasos



Impacto:

Esta aplicación móvil resultó muy útil para los usuarios que la utilizaron. Comentaron que utilizarían la app porque es completa y sencilla de utilizar.

También comentaron que en el mercado no hay muchas aplicaciones móviles de pastelerías en las que puedas personalizar los pasteles.



Lo que aprendí:

En este proyecto aprendí lo importante que es realizar una investigación para conocer las necesidades de los usuarios, y con eso crear una aplicación móvil realmente útil y factible para los usuarios.

Siguientes pasos

1

Seguimiento de pedido en tiempo real.

Ver cuándo se empieza el pastel, cuándo se hornea, cuándo está listo, y si ya va en camino.

2

Realidad aumentada.

Permitir al cliente ver cómo se verá su pastel personalizado en su mesa a través de la cámara de su celular.

3

Programa de lealtad.

Recompensas por compras frecuentes, como cupones o descuentos especiales.

¡Vamos a Conectarnos!



Gracias por revisar mi proyecto “App móvil de Pastelería”. Cualquier duda, comentario o sugerencia les dejo mi contacto.

Correo electronico: celesterari8@gmail.com