# Plan de mejora web Ticketmaster.cl

Investigación UX realizada por mi Javiera Carvajal y cuatro compañeros de equipo en el Bootcamp de diseño UX/UI de talento digital para Chile.



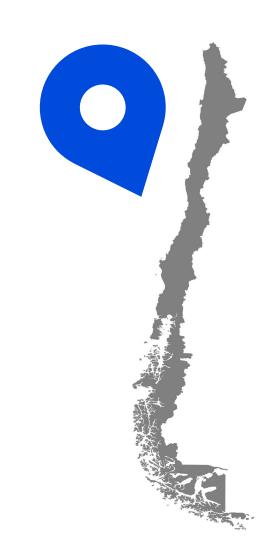
### Contexto

## Qué es ticketmaster.cl

Es una plataforma de distribución de entradas para distintos tipos de eventos; conciertos, festivales, obras de teatro, deportes, etc. con presencia en más de 30 países, incluyendo Chile.

Principales competidores

**Puntoticket Passline Ticketek** 



58,77% de los hombres es visitante 



ticketmaster.cl:

plataforma arrojó: Total de visitas: 517.8K

De acuerdo al análisis en Similar web, la

Tasa de rebote: 43.09% Páginas por visita: 2.84

Promedio de duración en la página: 00:02:50 La composición del público puede revelar la cuota de mercado actual del sitio

Su público es 58.77% masculino y 41.23%

femenino. El grupo de edad más grande de los visitantes es el de 25 - 34 años de edad. (En ordenadores).

### **Funcionalidad**

o culturales?

compra de

Creación

Problema

### • Problemas para finalizar compras.

• Problemas de rendimiento: Tiempos de carga lentos, errores frecuentes o problemas de navegación.

- Experiencia del usuario deficiente: Navegación confusa y complejidad en el proceso de compra de entradas.

Preguntas de investigación

De este modo se generaron

Cualitativa

Fuente: Entrevista realizada a 4 personas

web.

realizar una compra.

Entrevista para conocer la opinión de los usuarios de manera más

profunda y detallada respecto a la página web.

Hallazgos

3. ¿Con cuánta frecuencia asistes a eventos (festivales, teatro, etc)?

1. ¿Asistes a eventos como conciertos, eventos deportivos

4. ¿Cuál es la plataforma que utilizas con mayor frecuencia para comprar tus entradas?

2. ¿Cuáles son los eventos de tu preferencia?

- 5. ¿Hay algo que cambiarías o mejorarías al momento de finalizar la compra de entradas en la página web?
- 6. ¿Qué te motiva a seguir usando la plataforma? 7. ¿Tuviste algún inconveniente al momento de realizar la
- 8. ¿Qué podríamos hacer para mejorar tu experiencia de

tickets en nuestro sitio web?

compra de entradas por la página web?

### Se realizaron entrevistas a cuatro usuarios que utilizan regularmente TICKETMASTER.CL 1. Necesidad de optimizar la velocidad de carga del sitio

- 2. Destacaron la necesidad de una plataforma más intuitiva
- y fácil de utilizar. 3. Garantizar disponibilidad inmediata de las entradas al
- 4. Disminuir la lista de espera para comprar los tickets. Optimizar el sistema de espera (generar alguna distracción
- 5. Falta de una membresía que permita acceder a descuentos de los eventos. Premiar la fidelidad con la plataforma con programa de puntos.
- 6. El uso de la ticketera va ligado a la preferencia del usuario por el artista. (nada que hacer). 7. La mayor preferencia de los usuarios son los conciertos
- (prioridad). 8. La mayoría de los usuarios asiste 1 vez al mes a eventos.

**Light user** 

No

No

No lograr

objetivos

PERSONALIDAD

Extrovertido

Pasivo

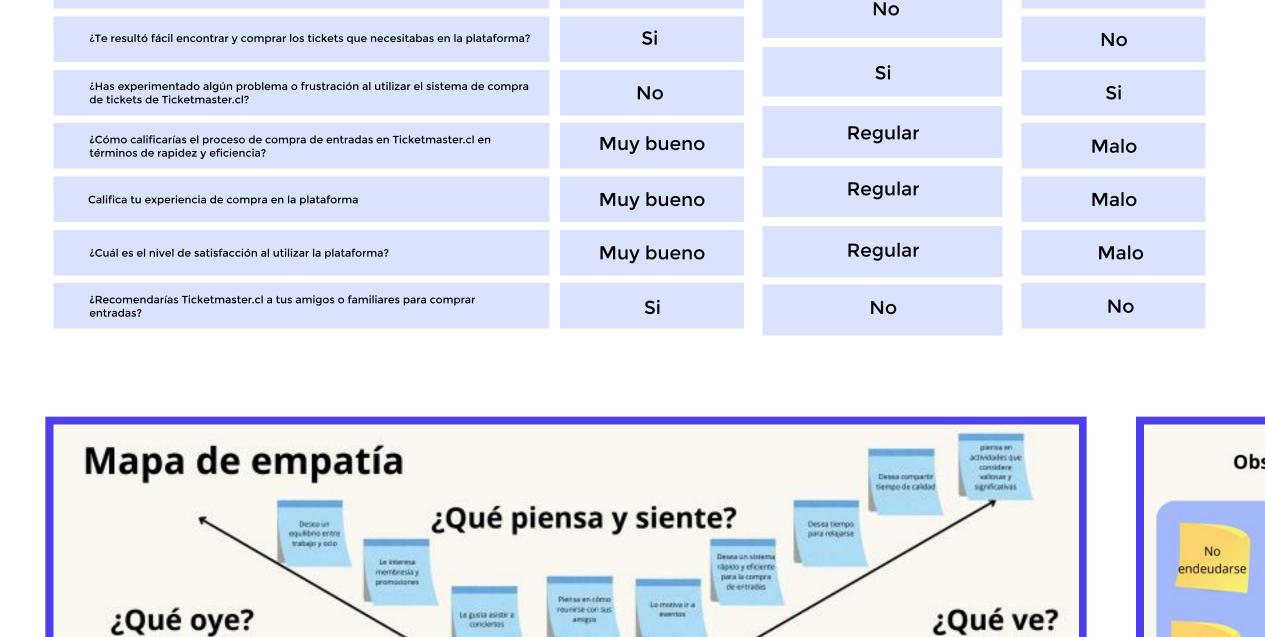
Pensamiento

para disminuir ansiedad de espera).

### Humulu Utilizo la plataforma en los últimos 6 meses?

¿Estas satisfecho/a con la variedad de eventos disponibles en ticketmaster.cl?

Perfil de usuario



**Heavy user** 

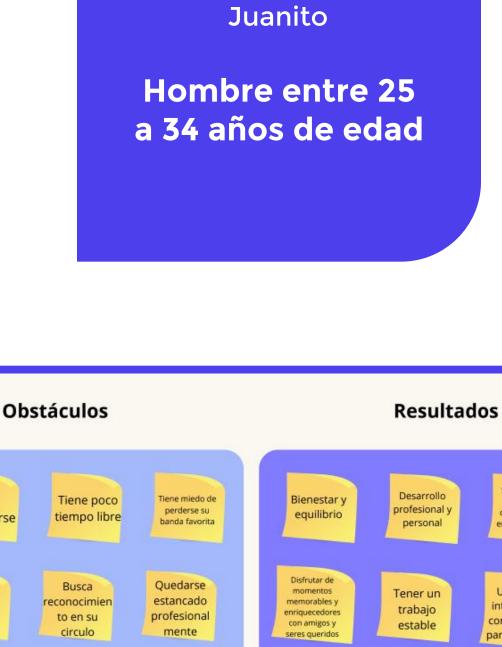
Si

Si

**Medium user** 

No

Si



culturales y de

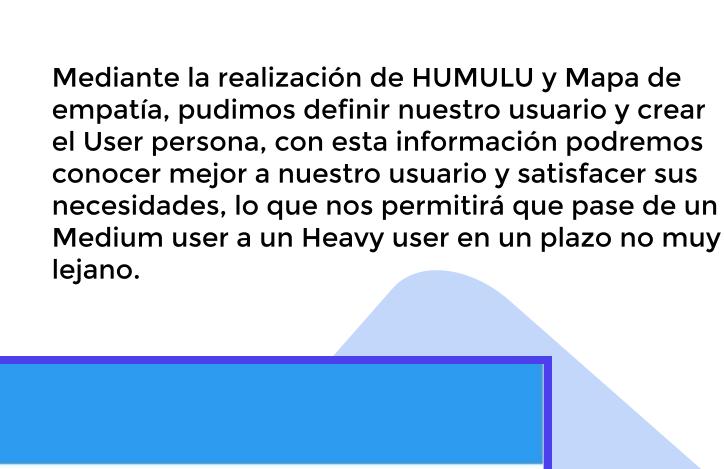
Un sistema

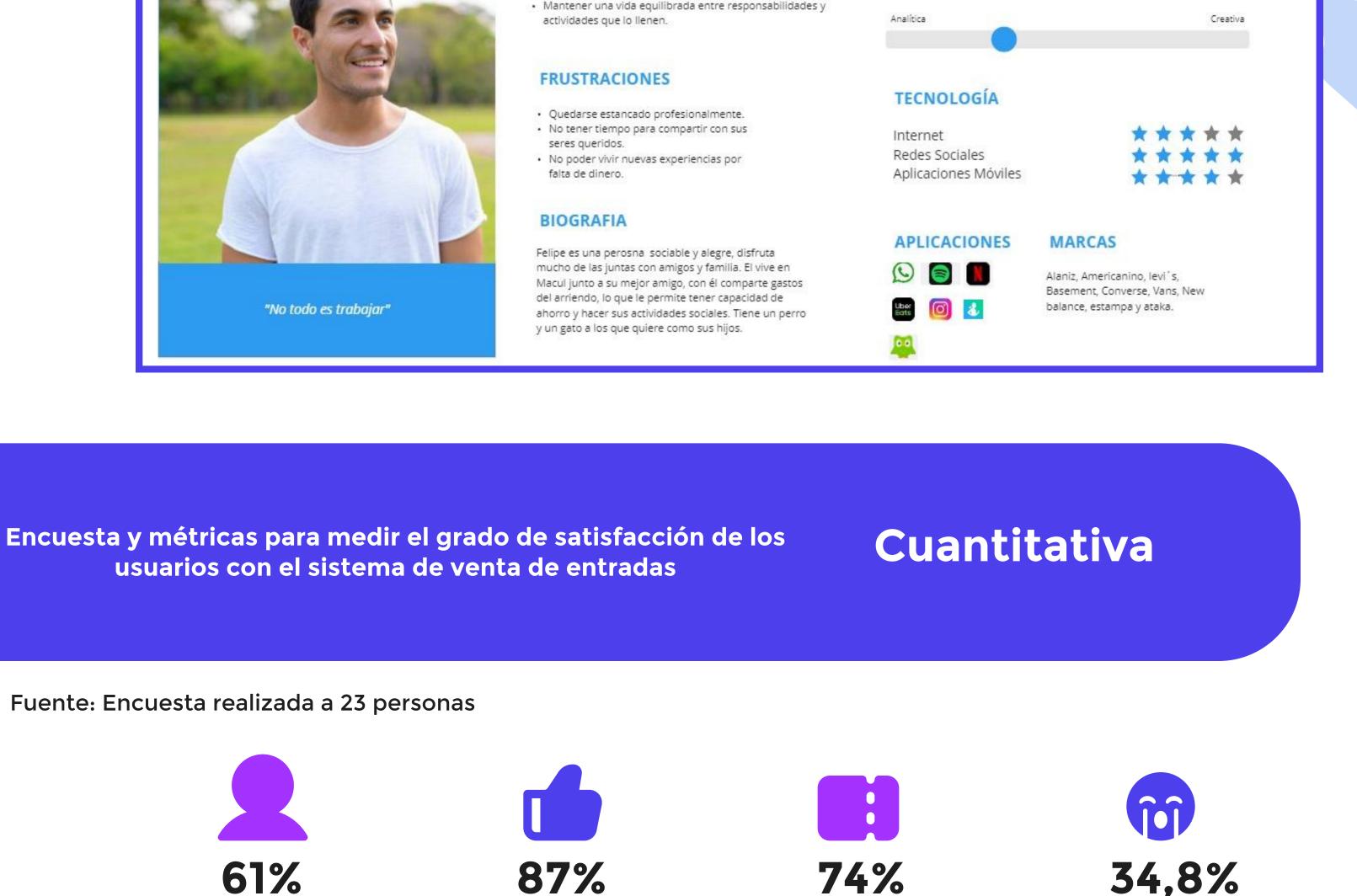
intuitivo para

comprar ticket

para conciertos







usó la plataforma

en los últimos

meses

55%

48%

CES

Cómo te ha resultado la

comunicación usuario y plataforma

Bajo



**Felipe Guerra** 33 años, Geógrafo Disfruta de compartir momentos con sus

sociales.

Medium User.

Felipe quiere comprar entradas al evento de Turnstile para el y un amigo, por lo que

realizará la compra de entradas en la ticketera TICKETMASTER.CL

Abre página de ticket master

Mucha información en la

pantalla de inicio.

Recomienda Ticketmaster.cl a amigos o familiares Muy bajo

**Busca al artista** 

Escribe el nombre del evento en el

buscador de la plataforma, pero al

poner el nombre de la banda con un

error, no lo encuentra.

Taxonomía inadecuada

Falta de categorías, que facilite la

búsqueda

respeta márgenes entre las

imágenes y no es amigable

amigos y le gusta hacer actividades

No es muy aficionado a la tecnología.

Está satisfecho

con la variedad

de eventos

disponibles

-46%

**NPS** 

**Escenario hipotético** Felipe quiere comprar entradas para asistir al concierto de Turnstile.

Ingresa a precios y secciones de

entradas

Luego de encontrar el evento, se

da cuenta que la Pre-venta para

los fans, Clientes Entel y Clientes

Scotia, ya están agotadas.

Perdida de tiempo buscando el evento, para

darse cuenta que está agotado.

Le resultó fácil

encontrar y

comprar tickets

en la plataforma

Objetivos y expectativas de éxito de la persona usuaria Espera encontrar disponibilidad de entradas y en la ubicación que puede pagar.

Compra frustrada de entradas

Selecciona la entrada para público

general

En la sección "venta general" aparecen

entradas disponibles, entonces decide

hacer click en "Comprar Tickets".

Información errónea acerca de la

disponibilidad de tickets

Abandono de la plataforma

Pero le sale otra pantalla que aparece sin

disponibilidad de entrada y se siente frustrado

y molesto.

No comunican que las entradas están

agotadas.

Presentó problemas

o frustración al

utilizar el sistema

de compra de

tickets

28%

**CSAT** 

calificación al proceso de compra

de entradas en Ticketmaster.cl

en términos de rapidez y eficiencia

Aceptable

### Un amigo le cuenta a Felipe que una de sus bandas favoritas hará un concierto Abre la homepage de en Santiago. Felipe entusiasmado Ticketmaster.cl que aparece en los decide buscar en internet en que primeros resultados de Google plataforma están las entradas disponibles y encuentra la página de

Busca el evento en Google

Ticketmaster en Google.

Buen posicionamiento de SEO

Vuelve a buscar

Con frustración por no encontrar

el evento en la barra, decide hacer

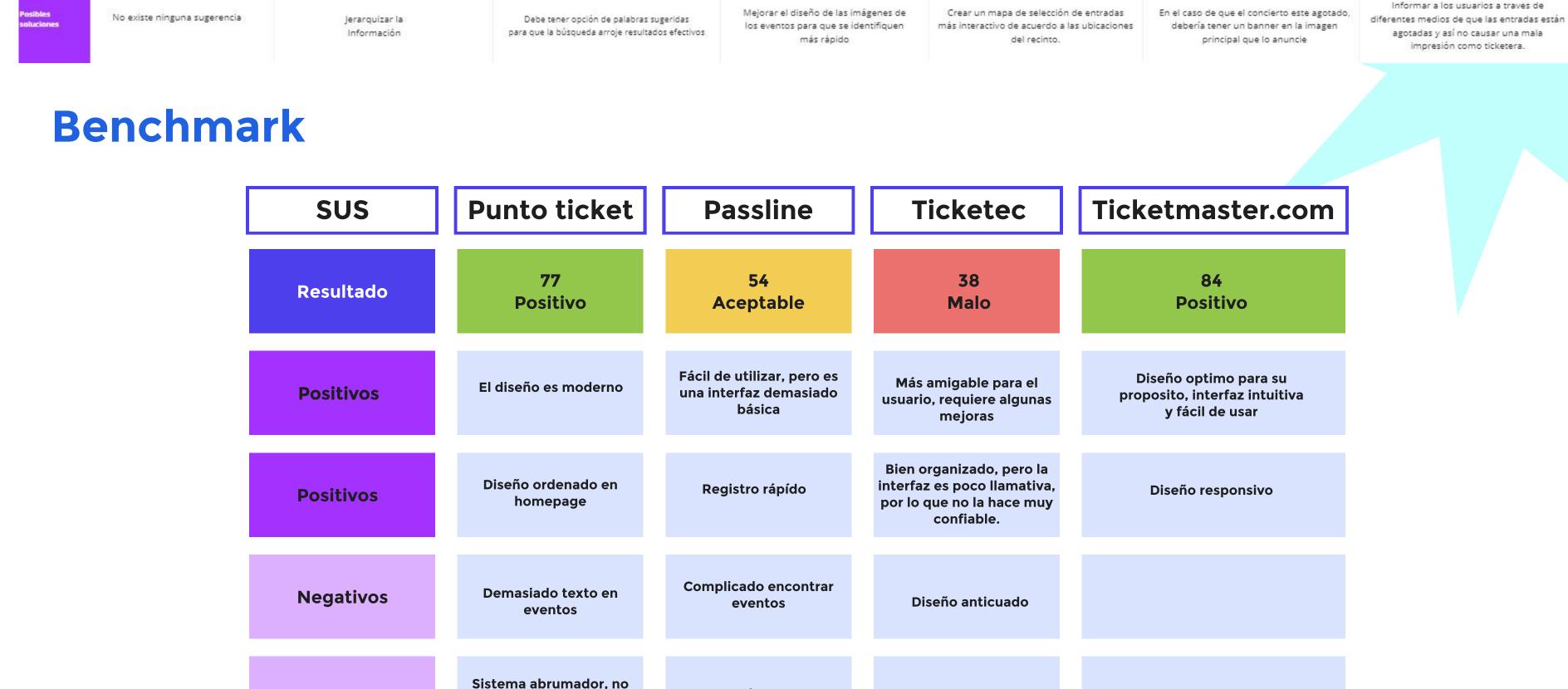
scroll en la página de inicio y

encuentra a la banda que quiere

ver: Turnstile

Necesidad de una plataforma más intuitiva

y fácil de utilizar.



Las cards son muy

pequeñas

# Conclusión

**Negativos** 

Optimizar la selección de sector y asiento incrementará la satisfacción del usuario y fortalecerá la confianza en nuestra ticketera. Permitir el registro previo del medio de pago mejorará la eficiencia del proceso de compra. Nuestro usuario principal es hombre de 25 a 34 años, Medium User de la plataforma. Implementaremos mejoras en Ticketmaster para satisfacer sus necesidades y expectativas, con el objetivo de convertirlo en un Heavy User a mediano plazo.

Navegación complicada