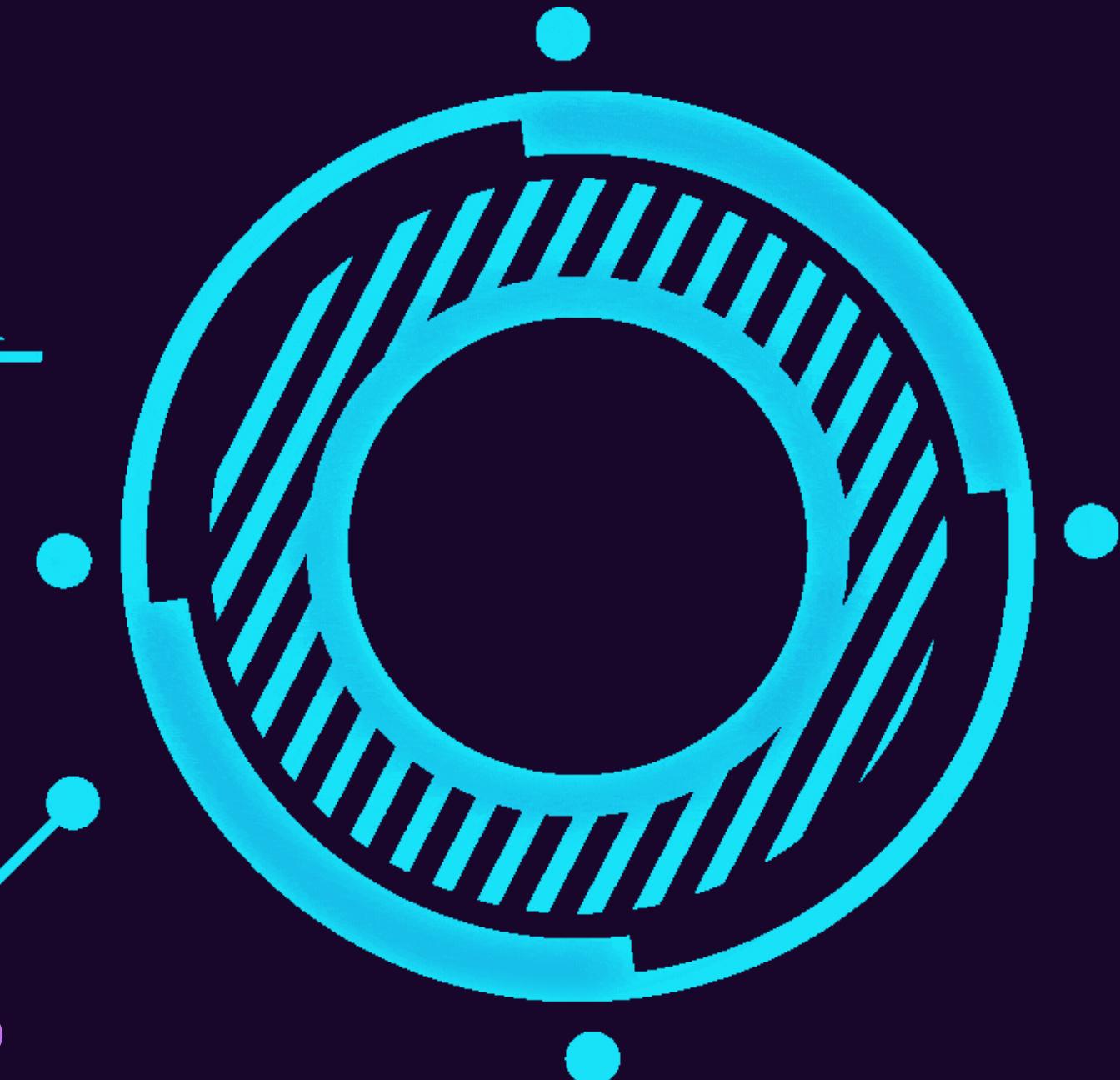




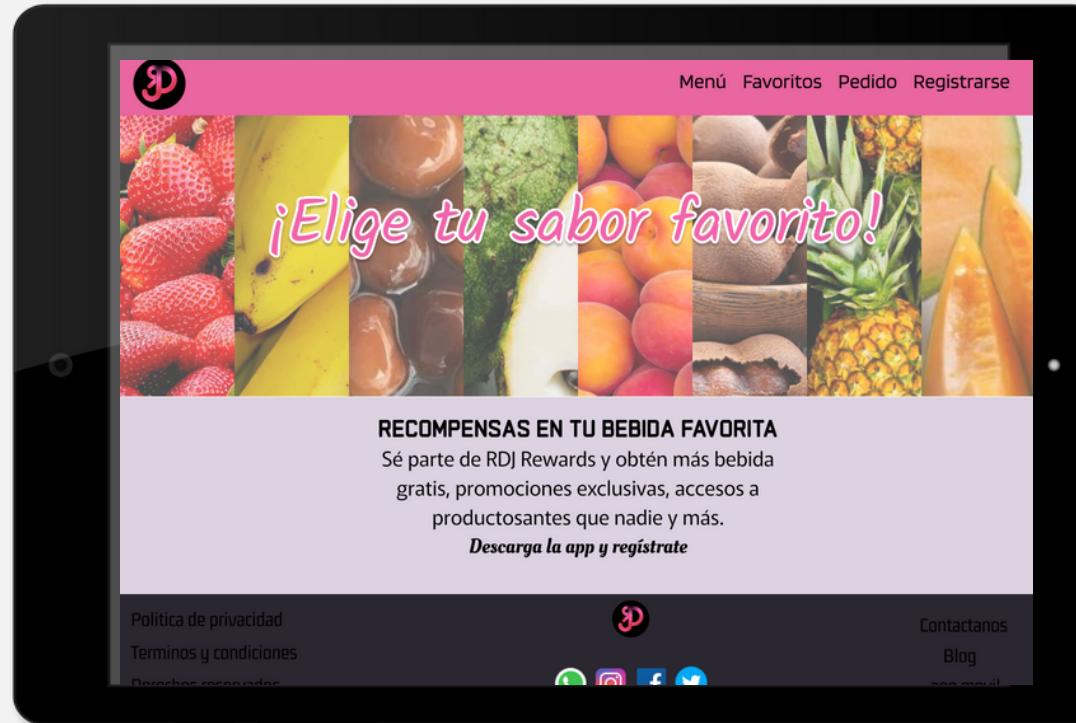
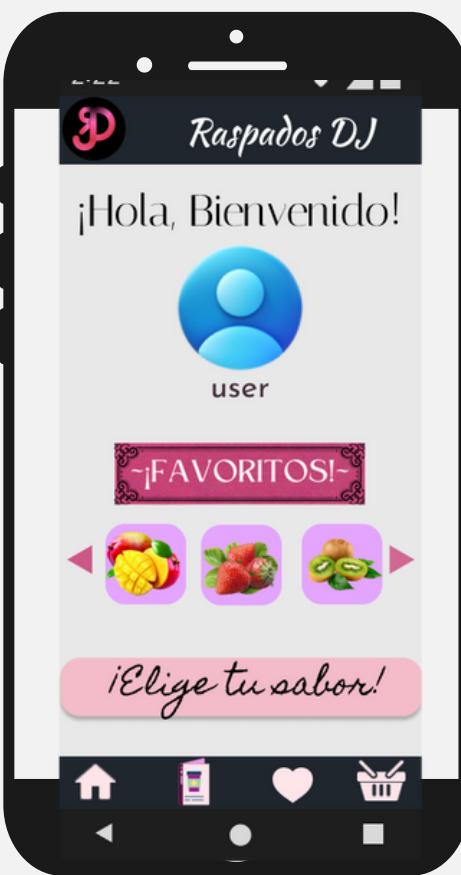
CASO PRÁCTICO APP RDJ

Mercedes B. Martínez V.

20 DE JULIO DEL 2023



RESUMEN DEL PROYECTO

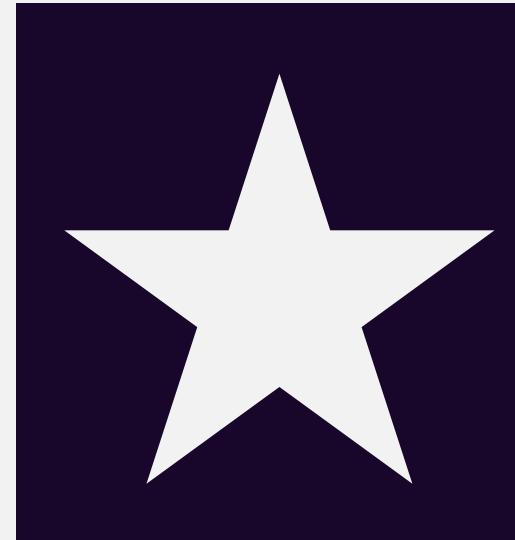


RESUMEN DEL PROYECTO



EL PROBLEMA:

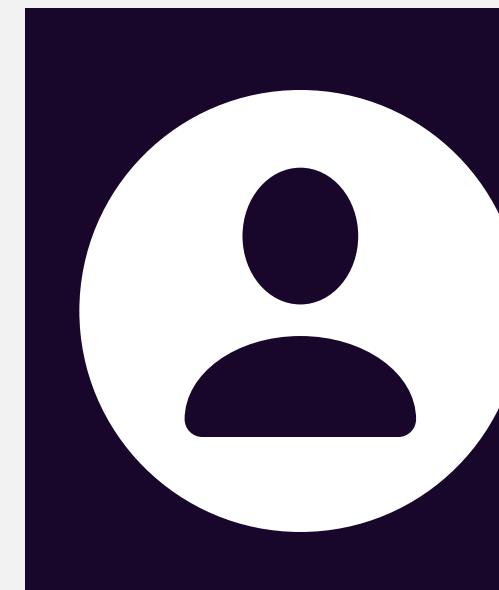
Los trabajadores ocupados y los viajeros no tienen el tiempo necesario para preparar una comida.



EL OBJETIVO:

Diseñar una aplicación para Zia's Pizza que permita a los usuarios pedir y recoger fácilmente platos frescos y saludables.

RESUMEN DEL PROYECTO



MI ROL:

Diseñador de UX a cargo de crear una aplicación para RDJ desde la concepción hasta la entrega

RESPONSABILIDADES:

- [REDACTED] Realización de entrevistas, esquemas en papel y digitales, creación de prototipos de baja y alta fidelidad, realización de estudios de facilidad de uso, accesibilidad e iteración de diseños

Entender al usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Planteamientos del problema
- Auditoria competitiva
- Mapas de recorrido del usuario



INVESTIGACIÓN SOBRE LOS USUARIOS: RESUMEN

Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para entender a los usuarios para quienes diseño, así como sus necesidades. Un grupo de usuarios primario identificado a través de la investigación fueron las personas que desean beber algo fresco.

Este grupo de usuarios confirmó las suposiciones iniciales sobre los clientes de RDJ, pero la investigación también reveló que el tiempo no era el único factor que limitaba a los usuarios.

Los usuarios también buscaban otra alternativa, desaban consumir productos naturales, que no tuvieran sabores artificiales y azúcares añadidos



Investigación sobre los usuarios: puntos débiles

Lugar

Los usuarios buscan encontrar un buen lugar para disfrutar de un refrigerio que sea cercano al lugar donde está

Accesibilidad

Las plataformas para pedir comida no están equipadas con tecnologías de asistencia

IA

Los menús con mucho texto en las aplicaciones suelen ser difíciles de leer y usar para pedir

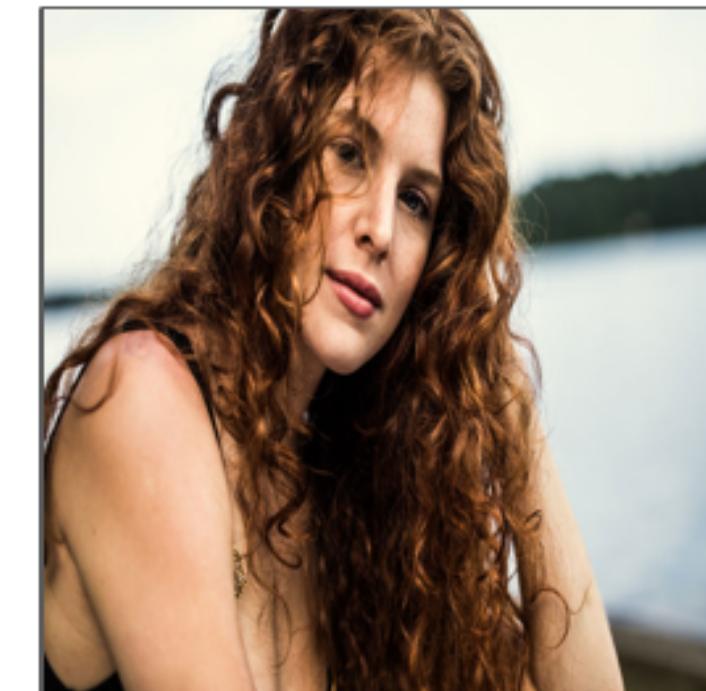




PERSONA: Lilia

Planteamiento del problema:

Lilia es un adulto que trabaja mucho y necesita fácil acceso a opciones de entrega de alimentos saludables porque no le gusta consumir alimentos de productos que contengan conservadores.



Lilia Viveros

Edad: 49 años

Educación: Lic. Administración de Empresas

Ciudad natal: Poza rica, Veracruz

Familia: si

Ocupación: Jefa de ventas

“La perseverancia es la base para lograr el objetivo deseado”

Objetivos

- Obtener 10% más de ventas realizadas cada mes
- Realizar con éxito las tareas asignadas

Frustraciones

- Susceptible al estrés
- No tiene interés por las tendencias
- No comprende el manejo de las nuevas tecnologías

Lilia Viveros, Mujer de 49 años. Jefa de ventas de un tienda de alimentos, persona responsable, puntual y sociable. Toma en cuenta las preferencias del cliente para una experiencia agradable por parte del cliente



Auditoria Competitiva

Al realizar una auditoría de algunos productos de la competencia, se obtuvo más información de guía sobre las brechas y oportunidades para abordar con la aplicación RDJ.

Auditoría competitiva	Meta de la auditoría competitiva: Comparar la experiencia de la realización de pedidos de la aplicación de cada competidor								Primeras impresiones	
	Información general								Experiencia del sitio web desde una computadora de escritorio	Experiencia del sitio web desde la aplicación o un dispositivo móvil
Tipo de competidor	Sucursal(es)	Oferta de producto	Precio (USD - USD)	Sitio web	Tamaño del negocio	Público objetivo	Propuesta de valor única			
afé Curado	Indirecto	CDMX	Café, Jugos, Frappé	https://www.curado.cafel	Mediano	Todos	"Como tu hogar"	Bien + Visualmente atractivo + Hace que los clientes se sientan bienvenidos -Funciones y apariencia mínimas	Bien + Muchas funciones intuitivas + Accesibilidad-amigable - Proceso de pago difícil de completar	
quentin Café	Indirecto	CDMX	Café	https://quentin.mx/	Mediano	Todos	"El café es una fruta"	Bien + Sencillo -Navegación complicada -Funciones y apariencia mínimas	Bien - La aplicación no ofrece accesibilidad por audio -No tiene diferentes opciones de pago	
Waikiki	Directo	Morelia	Raspados, Waffles	https://www.facebook.com/waikikiraspaderia/	pequeño	Familia	"Refrescate con Raspados 'Waikiki'"	Nula (No tiene) + Ventajas - Desventajas	Muy bien + Fácil de usar	
rompeOlas Café	Indirecto	CDMX	Café	https://rompeolascafe.com/	mediano	Todos	"Prepara tantas tazas de café como necesites"	Bien + Visualmente atractivo - Navegación complicada -Funciones y apariencia mínimas	Mala + Sencilla +Accesibilidad amigable - Proceso de pago difícil de complementar	
La Raspadería	Directo	Estado de México	Raspados, Jugos, Frappé	https://www.facebook.com/La-Raspaderia%20Ad-106441608175954/	pequeño	Familia	"Para el niño que llevas dentro"	Nula (No tiene) + Ventajas - Desventajas	Muy bien + Fácil de usar - Proceso de pago difícil de complementar	

UX (calificación: necesita trabajo, muy bien, bien o sobresaliente)										
Interacción					Diseño visual			Contenido		
Funciones	Accesibilidad	Flujo de usuarios	Navegación	Identidad de marca	Tono	Descriptividad				
Sobresaliente + Seguimiento detallado del pedido con actualizaciones en vivo + Pago en un clic	Sobresaliente + Disponible en cinco idiomas + Audio disponible para todo el menú + Integrado con tecnología de asistente de voz	Sobresaliente + Flujo de usuario sencillo + Los procesos de pedido y de pago son simples, claros y eficaces	Muy bien + Es fácil cambiar a modo oscuro - Parece que se puede hacer clic en algunos elementos, pero no es así	Sobresaliente + Identidad de marca definida, incluidos colores, fuente, estilo, movimiento, imágenes y fotografía	Sobresaliente + Breve y directo + Enfocado en información im	Sobresaliente + Breve y directo + Enfocado en información im				
Bien + Opción de pedido grupal - Seguimiento de entrega simple y poco confiable	Necesita trabajo - Solo disponible en inglés - No hay opciones para discapacitados auditivos o visuales	Necesita trabajo - El proceso de pago es repetitivo y frustrante + Es difícil encontrar información clave (menú, ubicación, horarios)	Bien + Botones fácil de encontrar - Las secciones de la aplicación no están definidas por color	Necesita trabajo - Mínima identidad de marca - La aplicación es simple - Solo usa dos colores	bien + Enfocado en información im	bien + Enfocado en información im				
Sobresaliente + Seguimiento detallado del pedido con actualizaciones en vivo + Pago en un clic	Necesita trabajo - Solo disponible en Español - No hay opciones para discapacitados auditivos o visuales	Sobresaliente + Los procesos de pedido y de pago son simples, claros y eficaces	Bien + Botones bien marcados + Es fácil cambiar de ubicación - Las secciones de la aplicación no están definidas por color	Sobresaliente + Identidad de marca definida, incluidos colores, fuente, estilo, movimiento, imágenes y fotografía	Sobresaliente + Breve y directo + Enfocado en información im	Sobresaliente + Breve y directo + Enfocado en información im				
Bien + Opción de filtrar por pedido - Seguimiento de entrega simple y poco confiable	Necesita trabajo - Solo disponible en Español - No hay opciones para discapacitados auditivos o visuales	Necesita trabajo - El proceso de pago es repetitivo y frustrante + Es difícil encontrar información clave (menú, ubicación, horarios)	Bien + Es fácil encontrar las secciones - Las secciones de la aplicación no están definidas por color	Necesita trabajo - Mínima identidad de marca - La aplicación es simple - Solo usa dos colores	Muy bien + Enfocado en información im	Muy bien + Enfocado en información im				
Sobresaliente + Seguimiento detallado del pedido con actualizaciones en vivo + Pago en un clic	Necesita trabajo - Solo disponible en Español - No hay opciones para discapacitados auditivos o visuales	Sobresaliente + Los procesos de pedido y de pago son simples, claros y eficaces	Bien + Botones bien marcados - Las secciones de la aplicación no están definidas por color	Necesita trabajo - Mínima identidad de marca - La aplicación es simple - Solo usa dos colores	No amigable	Muy bien + Enfocado en información im				



Mapa de recorrido del usuario

Crear un mapa de recorrido del usuario de Lilia reveló lo útil que sería para los usuarios tener acceso a una app dedicada de RDJ.

ACTION	Select restaurant	Browse menu	Place order	Complete order	Pick up order
TASK LIST	A. Decide on food type B. Search nearby restaurants in browser C. Select a restaurant	A. Browse online menu B. Select menu items	A. Locate phone number B. Call restaurant C. Place order	A. Confirm order B. Provide payment information C. Get directions to restaurant	A. Drive to restaurant B. Pick up food and tip employee C. Inspect items D. Drive home E. Eat meal
FEELING ADJECTIVE	Overwhelmed by number of restaurant options Excited to find a restaurant that they like	Annoyed at large amounts of text with limited visuals	Dissatisfied with scrolling to find phone number Anxious about having to remember order	Frustrated at having to read card number out loud Annoyed at time it takes to drive to restaurant and back	Happy to eat after a long day
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Create a dedicated mobile app for Zia's Pizza	Provide search filters Include images Optimize app for screen reader technologies	Provide a simple checkout flow	Provide option to tip in-app	Include a rewards program

Comenzar el diseño

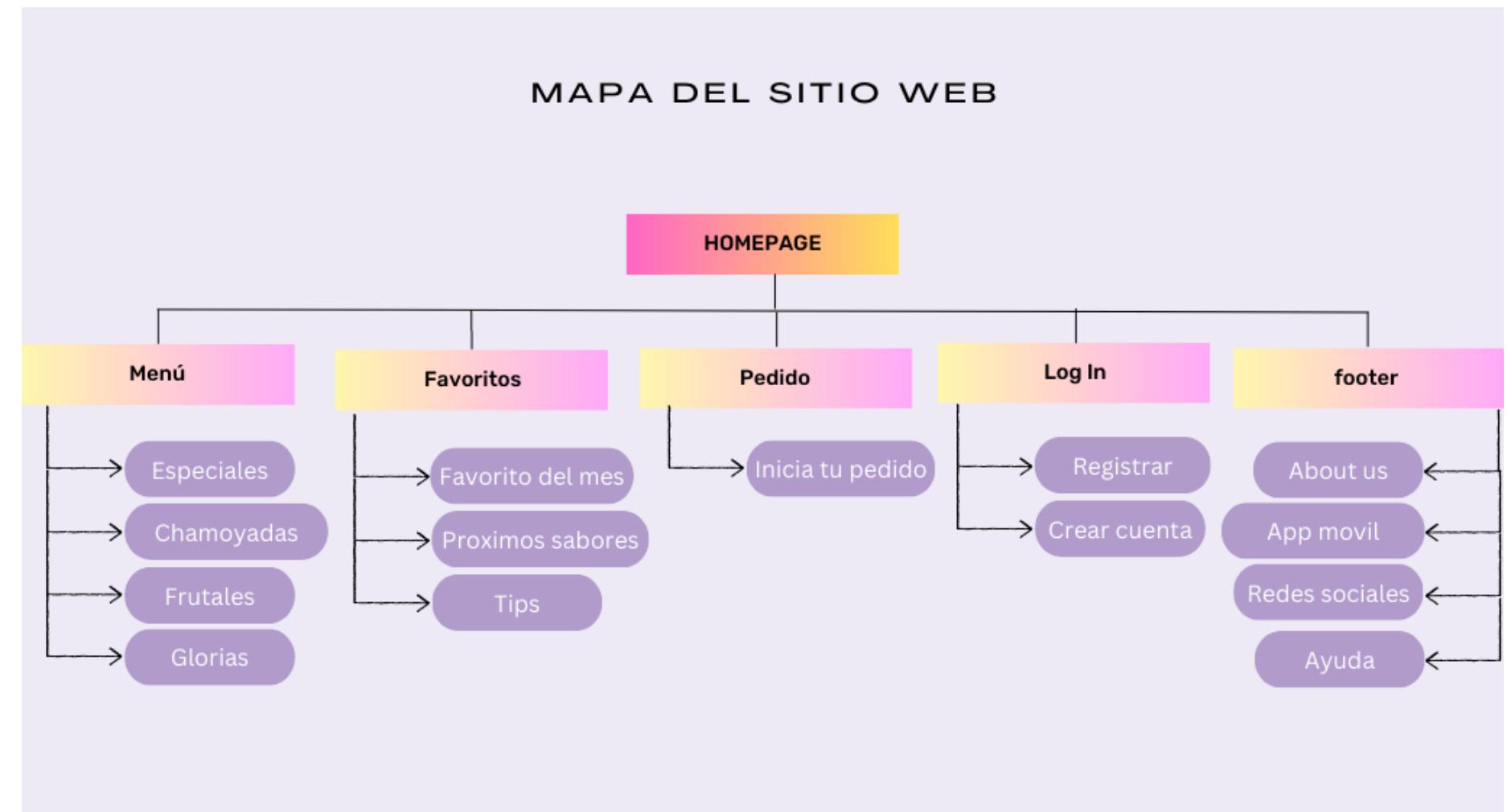
- Mapa del sitio
- Esquemas de página en papel
- Esquemas de página digitales
- Prototipo de baja fidelidad
- Estudios de usabilidad



Mapa del sitio

La dificultad de navegación del sitio web fue uno de los principales puntos débiles para los usuarios, así que utilicé esa información para crear un mapa del sitio.

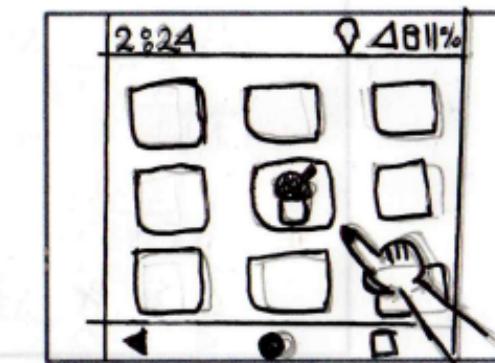
Aquí mi objetivo fue tomar decisiones estratégicas de la arquitectura de la información que mejoraran la navegación general del sitio web. La estructura que elegí fue diseñada para hacer las cosas más simples y fáciles





Esquemas de página en papel

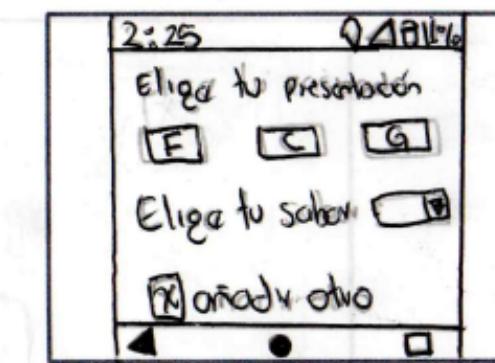
Tomarse el tiempo para elaborar en papel iteraciones de cada pantalla de la aplicación garantizó que los elementos que llegaron a convertirse en esquemas de página digitales fueran los correctos para abordar las dificultades del usuario. Para la pantalla de inicio, prioricé un proceso de pedidos rápido y simple para evitar que los usuarios perdieran tiempo



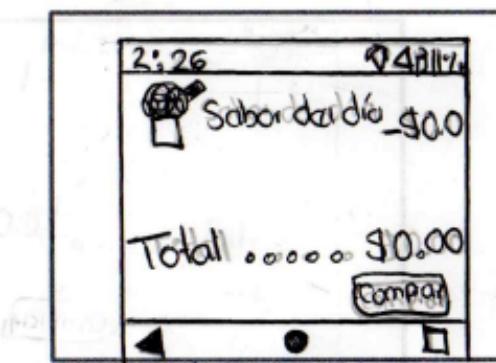
Viktor usa su celular para abrir la aplicación móvil "RDJ"



Se muestra en pantalla los diferentes secciones que tiene como: Home, menu, favoritos y Pedido



Viktor procede hacer el pedido



Se muestra en pantalla los productos elegidos, sus precios y el precio total a pagar.



Viktor ha concretado con éxito su pedido



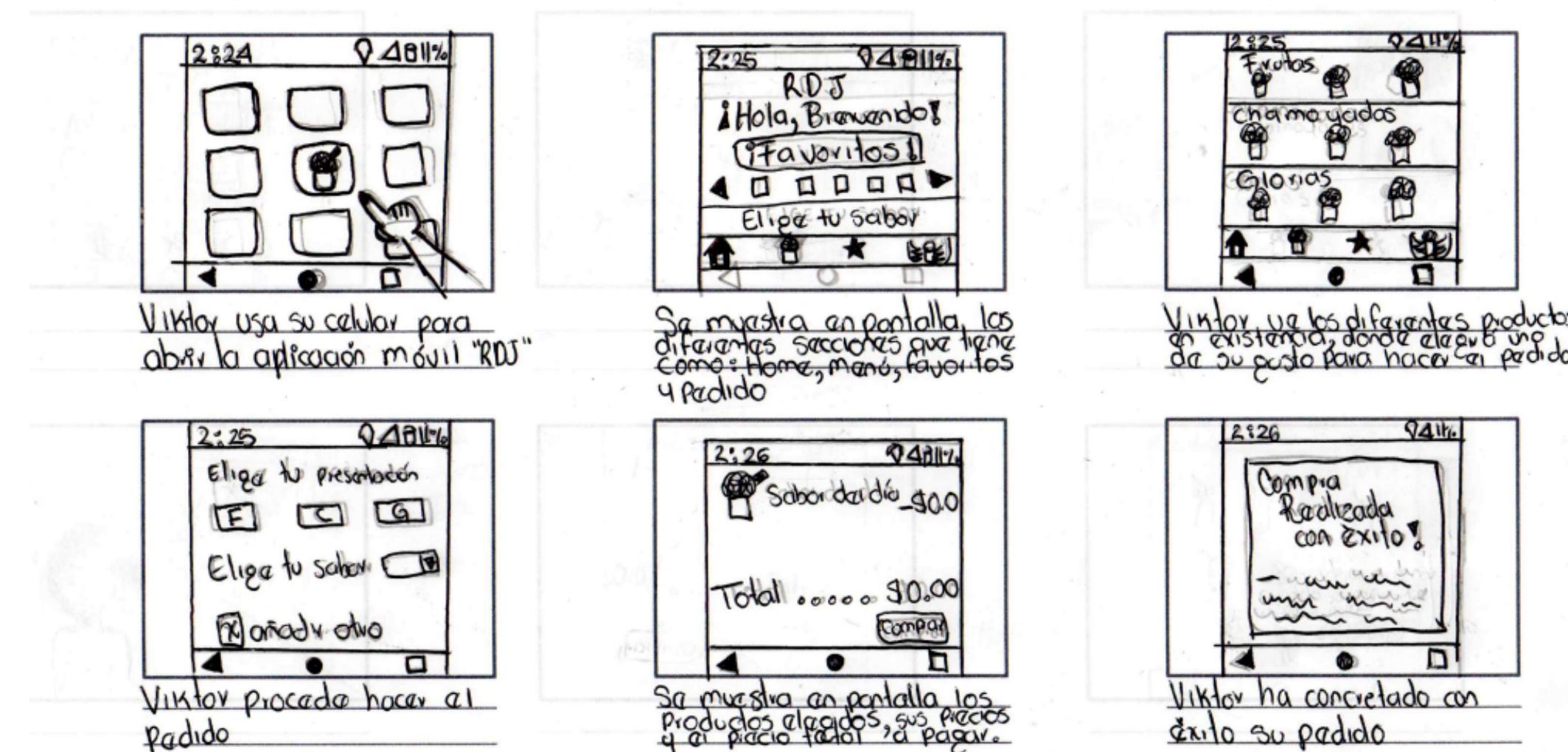


Esquemas de página en papel de las variaciones del tamaño de pantalla

Como los clientes de RDJ acceden al sitio desde distintos dispositivos, comencé a trabajar en diseños para otros tamaños de pantalla con el fin de garantizar que el sitio fuera totalmente adaptable.

Guion gráfico de diseño de UX

Escenario: Usar la aplicación móvil de "RDJ" para realizar un pedido





Esquemas de página digitales



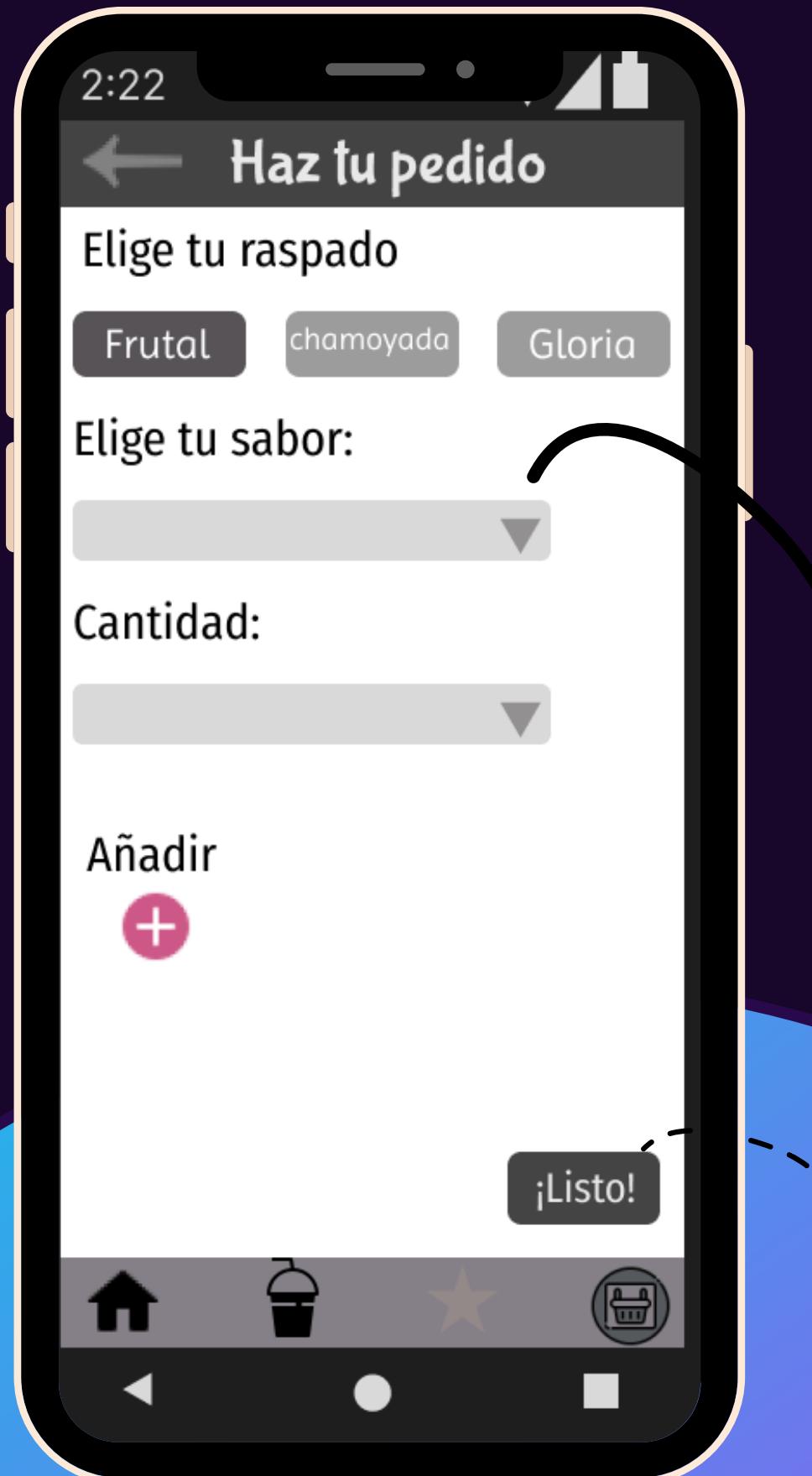
A medida que la fase inicial del diseño continuaba, me aseguré de realizar los diseños de las pantallas según los comentarios y los resultados de la investigación de usuarios

Este botón en la parte superior de la pantalla permite que los usuarios puedan elegir su especialidad de preferencia

Este botón en la parte inferior de la pantalla permite que los usuarios puedan realizar pedidos de manera rápida y simple.



Esquemas de página digitales



A medida que la fase inicial del diseño continuaba, me aseguré de realizar los diseños de las pantallas según los comentarios y los resultados de la investigación de usuarios

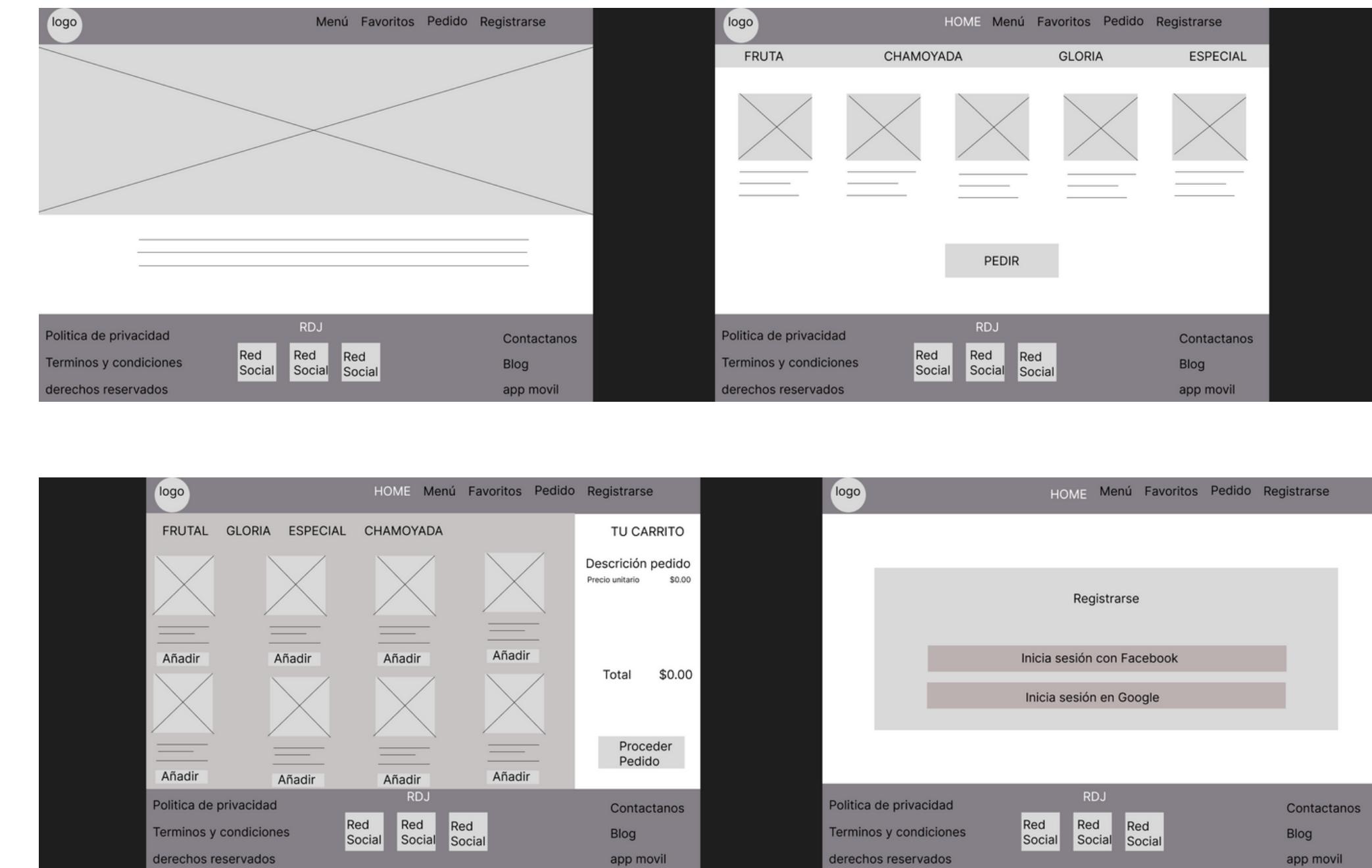
Este botón en la parte superior de la pantalla permite que los usuarios puedan elegir su especialidad de preferencia

Este botón en la parte inferior de la pantalla permite que los usuarios puedan realizar pedidos de manera rápida y simple.



Prototipo de baja fidelidad

Usando el conjunto completo de esquemas de página digitales, creé un prototipo de baja fidelidad. El flujo de usuario principal que conecté fue el de construir y pedir un raspado, por lo que el prototipo podría usarse en un estudio de facilidad de uso.





Estudio de facilidad de uso: Parámetros

>>>

01

Tipo de estudio

Estudio de facilidad de uso no moderado

02

Ubicación

México, Remoto

03

Participantes

5

04

Duración

20-30 Minutos



Estudio de facilidad de uso: hallazgos

>>>

Realicé dos rondas de estudios de facilidad de uso. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a guiar los diseños para convertirlos de esquemas de página en maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

Hallazgos (1)

- Los usuarios buscan encontrar un buen lugar para disfrutar de un refrigerio que sea cercano al lugar donde está
- Los usuarios buscan productos hacer el proceso de pedido rápido

Hallazgos (2)

- El proceso de pago tiene demasiados pasos innecesarios
- La función menú es confusa

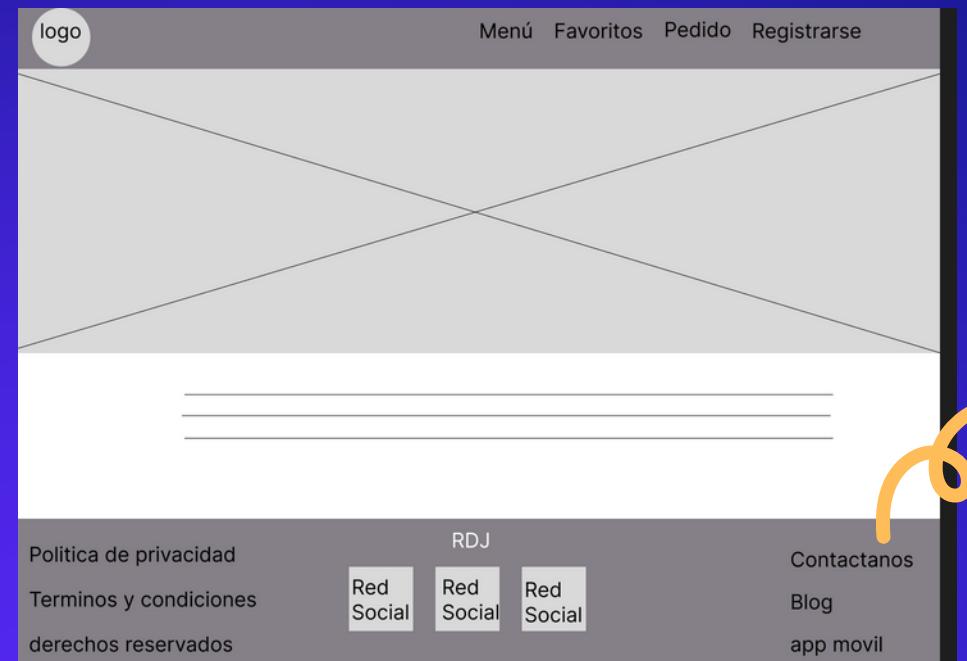
Perfeccionamiento del diseño

- 
- Maquetas
 - Prototipo de alta fidelidad
 - Accesibilidad

MAQUETAS

Los primeros diseños permitían cierto nivel de personalización, pero, después de los estudios de facilidad de uso, agregué otras opciones. También modifiqué el diseño para que los usuarios vean todas las opciones de personalización cuando lleguen por primera vez a la pantalla.

Antes de los estudios de facilidad de uso



Después de los estudios de facilidad de uso



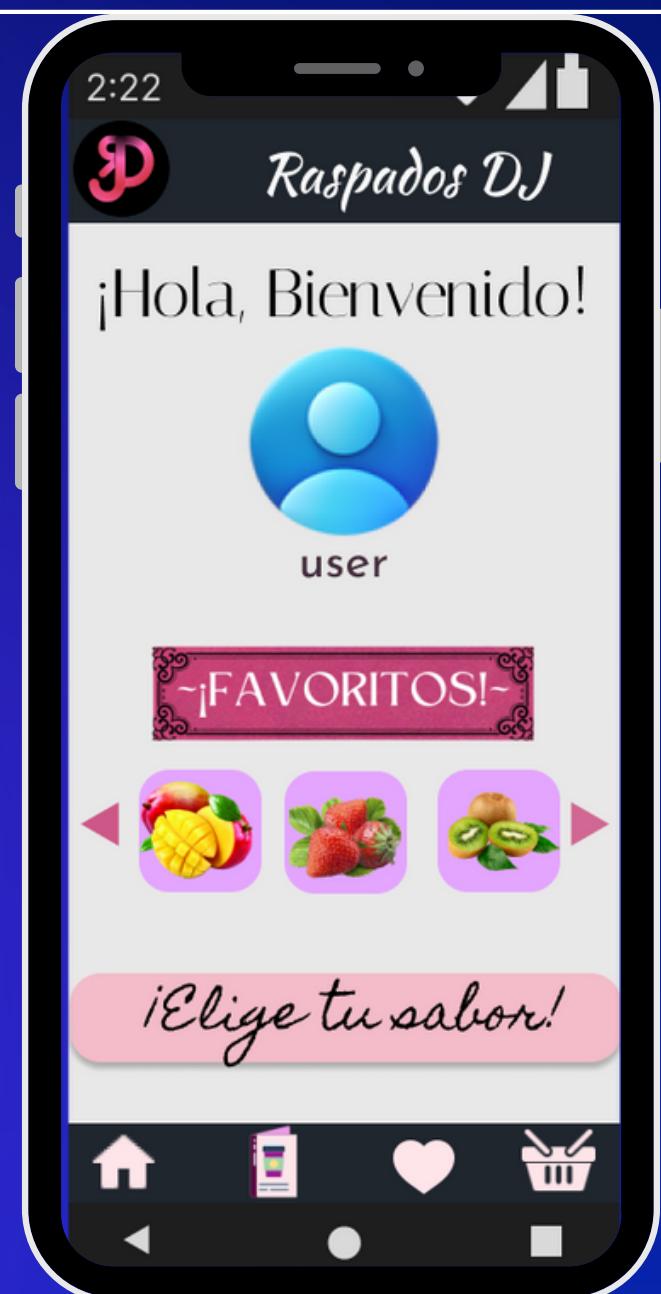
MAQUETAS

Los primeros diseños permitían cierto nivel de personalización, pero, después de los estudios de facilidad de uso, agregué otras opciones. También modifiqué el diseño para que los usuarios vean todas las opciones de personalización cuando lleguen por primera vez a la pantalla.

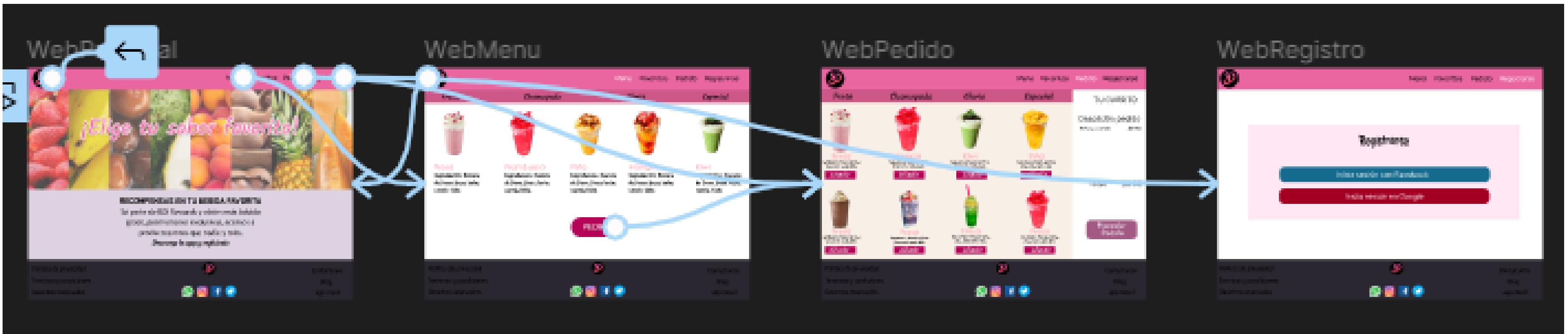
Antes de los estudios de facilidad de uso



Después de los estudios de facilidad de uso



Prototipo de alta fidelidad

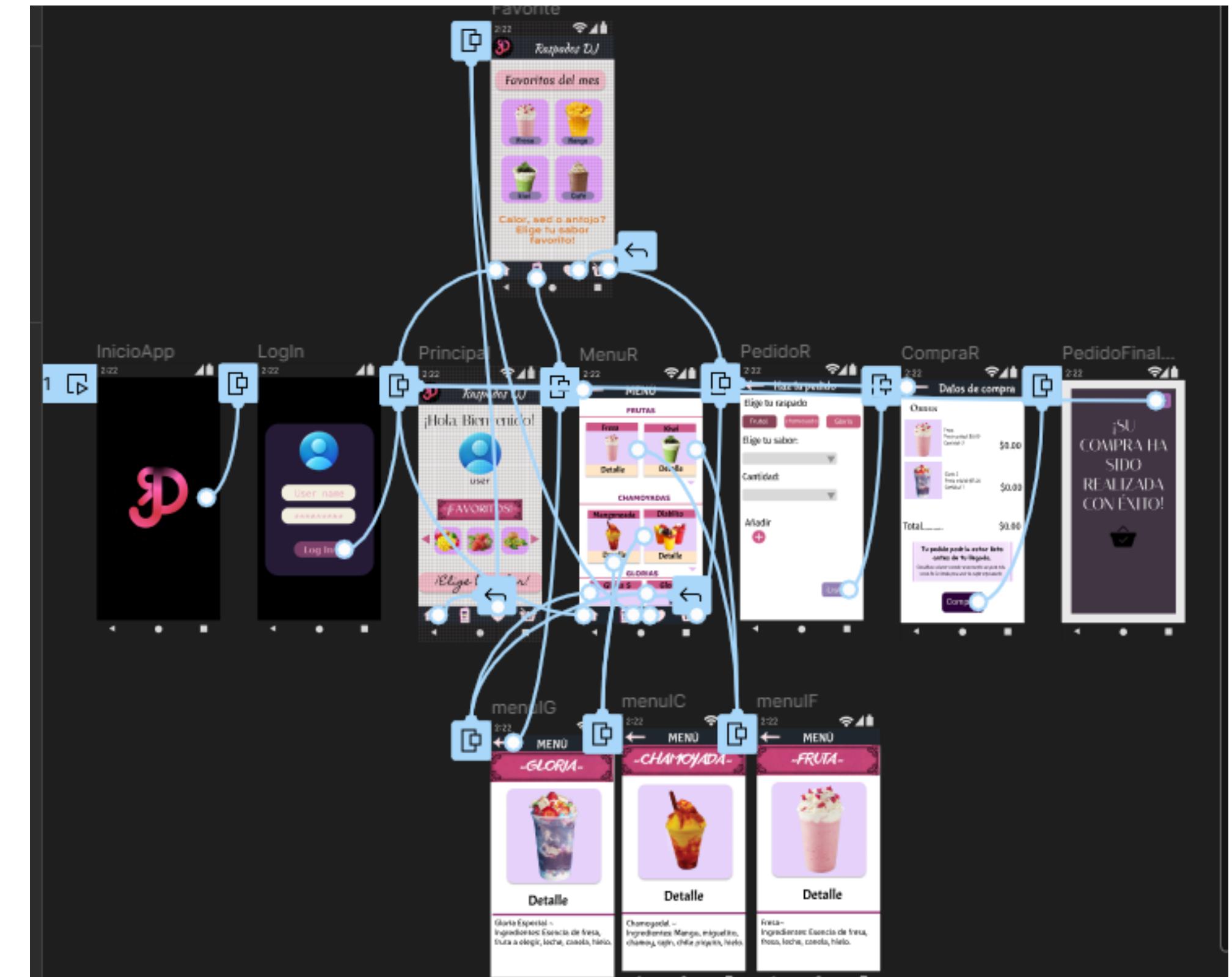


El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más limpios para pedir un raspado y pagar. También satisfizo las necesidades de los usuarios de contar con un aviso de anticipación, así como de una mayor personalización.

Prototipo de alta fidelidad



El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más limpios para pedir un raspado y pagar. También satisfizo las necesidades de los usuarios de contar con un aviso de anticipación, así como de una mayor personalización.





Consideraciones de accesibilidad

01

Se usaron íconos para facilitar la navegación

02

Se usaron imágenes detalladas de los productos para ayudar a todos los usuarios a comprender mejor los diseños.

03

Se usaron botones de facil acceso

DISEÑO ADAPTABLE

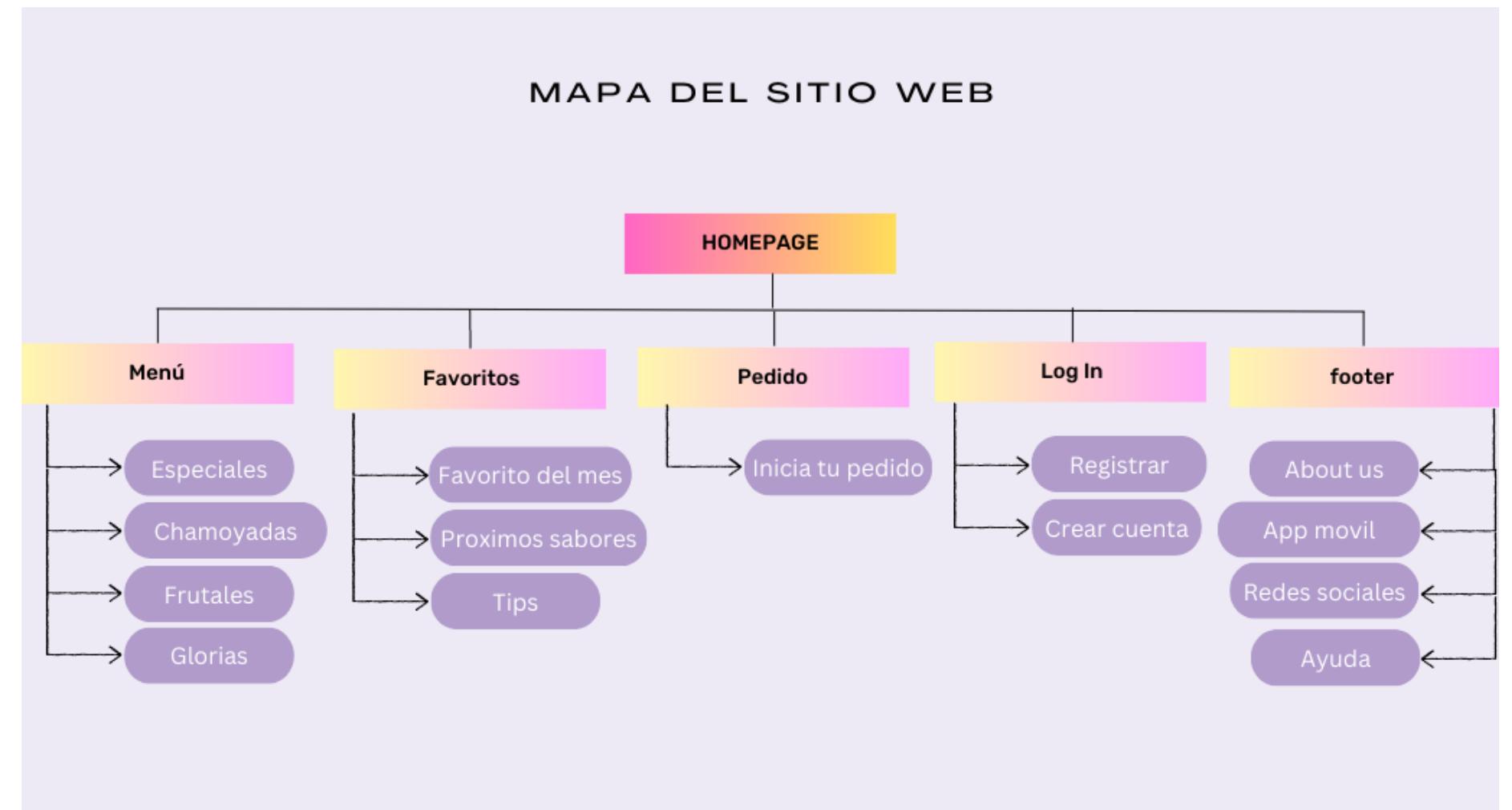
- 
- Arquitectura de la información
 - Diseño adaptable



Mapa del sitio

La dificultad de navegación del sitio web fue uno de los principales puntos débiles para los usuarios, así que utilicé esa información para crear un mapa del sitio.

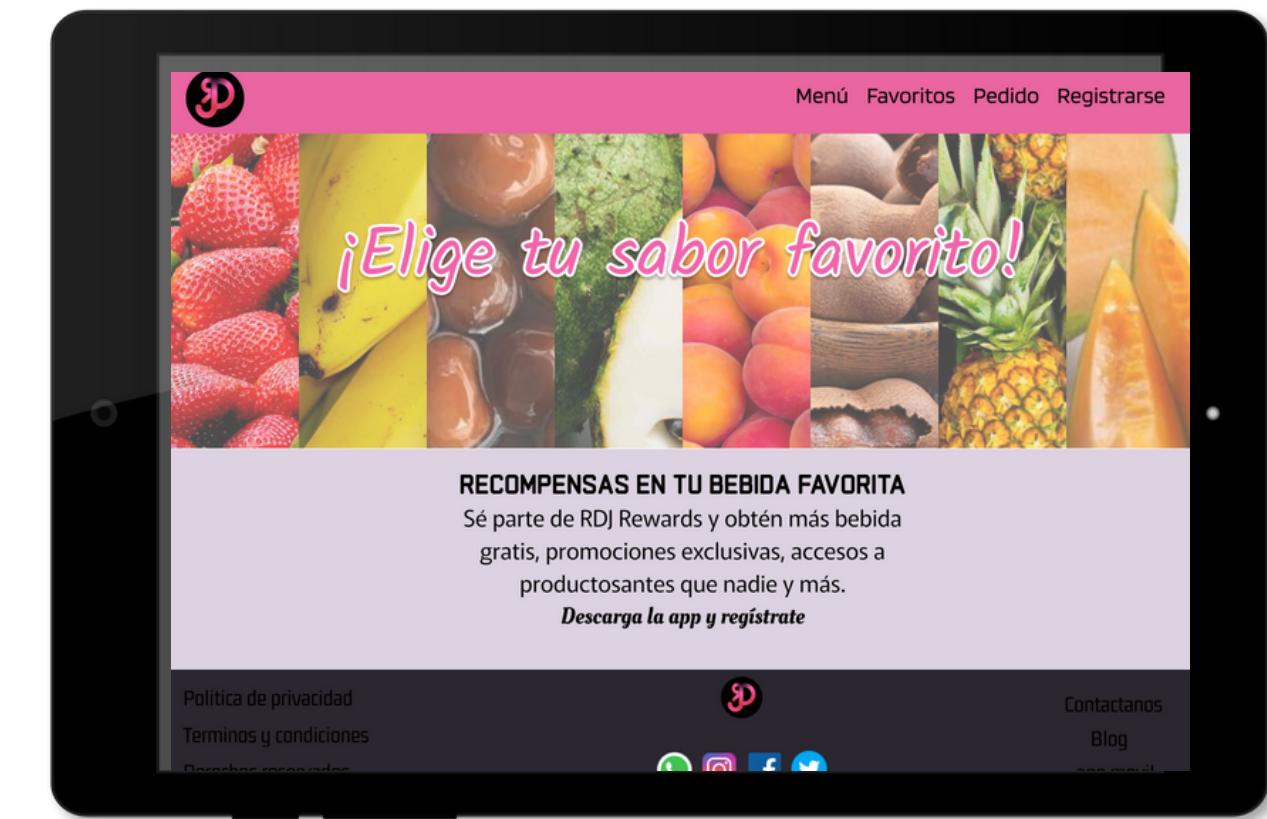
Aquí mi objetivo fue tomar decisiones estratégicas de la arquitectura de la información que mejoraran la navegación general del sitio web. La estructura que elegí fue diseñada para hacer las cosas más simples y fáciles





Diseño Adaptable

Los diseños según la variación del tamaño de pantalla abarcan los dispositivos móviles, las tabletas y las computadoras de escritorio. Optimicé los diseños para adaptarlos a las necesidades específicas del usuario de cada dispositivo y tamaño de pantalla.



FUTURO

- 
- Conclusiones
 - Próximos pasos

CONCLUSIONES

IMPACTO:

La aplicación hace que los usuarios sientan que RDJ realmente piensa en cómo satisfacer sus necesidades.

Una cita del feedback de un compañero:

“¡La aplicación hizo que elegir mi propio raspado fuera tan fácil y divertido! Definitivamente usaría esta aplicación para pedir una raspado, rápido e incluso saludable”.

QUÉ APRENDÍ:

Mientras diseñaba la aplicación de RDJ, aprendí que las primeras ideas para la aplicación son solo el comienzo del proceso. Los estudios de facilidad de uso y el feedback de los compañeros influyeron en cada iteración de los diseños de la aplicación.

Próximos pasos

A horizontal oval shape with a gradient from purple on the left to teal on the right, containing the number 1.

1

Realizar otra ronda de estudios de facilidad de uso para validar si las dificultades experimentadas por los usuarios se abordaron de manera efectiva

A horizontal oval shape with a gradient from purple on the left to teal on the right, containing the number 2.

2

Realizar más investigaciones de usuarios para identificar nuevas necesidades

¡PONGÁMONOS EN CONTACTO!



¡Gracias por tomarte el tiempo de revisar mi
trabajo con la aplicación de RDJ

mb.martinezvelasco@gmail.com



**MUCHAS
GRACIAS**