

PERSONA #1: MIGUEL



CREATIVA - HONESTA - DETERMINANTE

"Siempre busco nuevas formas de hacer las cosas, siendo fiel a mis valores y sin perder de vista mi meta final."

DEMOGRAPHICS

Age: 30

Gender: Hombre

Profession: Emprendedor

Nationality: Española

Location: Cordoba

GOALS - INTERESTS

- Tocar la guitarra
- Innovación y creatividad
- Responsabilidad social
- Desarrollo de liderazgo
- Futbol

PAIN POINTS - CONCERNS

- Presión constante
- Equilibrio entre trabajo y vida personal
- Gestión de un equipo

Estilo de vida: Miguel siempre busca nuevas ideas y soluciones innovadoras, se enfoca en su crecimiento personal y profesional, está dispuesto a tomar riesgos calculados, y busca un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. Tras graduarse en un doble grado de Matemáticas y ADE en la UCO, Miguel comenzó sus prácticas en una nueva empresa tecnológica a las afueras de Córdoba. Aunque el provenga de un pueblo no muy desarrollado, creció cacharreando con ordenadores viejos en el cortijo de sus padres, ya que él era hijo único y eso le llevó a no tener una infancia muy social. A los jefes les entusiasmó tanto la personalidad de Miguel que le llevó a firmar su primer contrato profesional con 25 años, y ahora, 5 años después se encuentra como directivo de un pequeño grupo de trabajo. Pese a su apariencia sonriente a Miguel le cuesta mucho salir de su zona de confort, esto le ha llevado a compartir con muy pocos su talento para la guitarra, el cual heredó de su tío.

MOTIVATIONS

Lograr objetivos

Aprender y crecer

Inspirar a los demás

SKILLS

Paciencia

Creatividad

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS

- Apple
- Zara
- Microsoft
- Google

User Journey #1 Reserva de un vuelo internacional urgente

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Miguel Ruiz

- Masculino
- Emprendedor
- 30
- Cordoba, ES

Scenario

Tras el reciente ascenso de Miguel como director de un equipo de trabajo, Miguel debe realizar una urgente reunión para comprobar en persona los servidores, localizados en Bruselas.

Expectations

- Que el vuelo se ajuste al presupuesto de la empresa
- Que pueda hacer el viaje el dia antes de la reunión

STAGES	Awareness	Inspiration	Decide	Act	Observation	Conclusion
STEPS	What is your goal Reservar un vuelo	How to solve it Trata de ser más paciente e inspeccionar uno a uno todos los vuelos	What is your plan Elegir un vuelo con escalas	Your steps to achieve it Decide reservar el viaje aunque tenga que ralizarla	What happens Una vez reservado analiza el destino	Your reaction Aunque haya cambiado de planes está contento
THINKING	What is she thinking about at this stage? Miguel espera encontrar de una manera rápida y sencilla su vuelo	What is she thinking about at this stage? Espera encontrar la disponibilidad.	What is she thinking about at this stage? No está muy contento acerca de la idea de hacer escalas para llegar a tiempo a la reunión	What is she thinking about at this stage? Por fin tiene una opción clara	What is she thinking about at this stage? Se da cuenta de que es uno de sus destinos preferidos	What is she thinking about at this stage? Podrá llegar más descansado a la reunión
DOING	What is she doing at this stage? Comenzar a buscar en la página de vuelos que siempre usa	What is she doing at this stage? Comienza a desplegar todas las combinaciones posibles	What is she doing at this stage? Incluir la opción de escala	What is she doing at this stage? Reservar el vuelo	What is she doing at this stage? Finalizar el proceso de reserva	What is she doing at this stage? Cerrar sesión en la página y reservar el hotel
PAIN POINTS	What problems she's experiencing at this stage? No encuentra un vuelo que se ajuste a la fecha deseada	What problems she's experiencing at this stage? Miguel se desespera muy rápido, la paciencia no es una gran habilidad para él	What problems she's experiencing at this stage? Observa que haciendo escalas si que puede llegar a tiempo	What problems she's experiencing at this stage? Problemas de planificación con el tiempo de las escalas	What problems she's experiencing at this stage? Ahora tendra que buscar el hotel	What problems she's experiencing at this stage? Ha perdido demasiado tiempo hasta que ha visto la opción de escala
FEELING	  	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES	How can we improve this step of the journey? Tener más disponibilidad de vuelos	How can we improve this step of the journey? Incluir una opción para desplegar automaticamente todas las escalas y combinaciones de los vuelos	How can we improve this step of the journey? Abaratar los costes de escalas o incluir más opciones	How can we improve this step of the journey? Agilizar el proceso de reserva	How can we improve this step of the journey? Añadir buscadores de hoteles a la pagina	How can we improve this step of the journey? Agregando esa opción de desplegar toda la información a la vez.