

User Journey #1 Case study: (i.e. first-time User)

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Jacinta

- Mujer
- Parado
- 30
- Granada, España

Scenario

Ella duda de su capacidad para aprobar las oposiciones de enfermera y decide parar un rato en busca de algo que la motive. Ha estado interesada en los jarrones desde hace tiempo.

Expectations

- Facilidad de compra
- Catalogo extenso
- Informacion sobre materiales y tecnicas de fabricacion

STAGES	Awareness (pensamiento espontaneo)	Inspiration (Investigar)	Decide (qué jarron)	Act (comprar)	Observation (situacion economica)	Conclusion
STEPS	Descansar	Buscar en internet	Elegir un jarron	Comprar un jarron	Descubre que no puede pagar el importe	Volver a estudiar
THINKING	Me gustan los jarrones	Quiero un jarron	Que jarron me gusta mas	Voy a comprar este jarron	No puedo pagarlo, pero realmente lo quiero...	Conseguire un empleo y lo comprare en el futuro/pagare eventualmente
DOING	Buscar como conseguir uno	Buscar una pagina web que venda jarrones	Cuestionar sus preferencias para tomar una decision	Va a comprar el jarron	Arrepentirse de sus elecciones de vida	Encontrar algo por lo que seguir adelante
PAIN POINTS	¿Como?	¿Cual?	Indecision	Realizar la transaccion	Dinero	Futuro
FEELING	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES	Ser lo bastante conocidos como para que nos asocie automaticamente con el concepto de jarron	Debemos captar su atencion	Podriamos configurar el catalogo para que ciertos productos destaquen mas	Deberia ser facil comprar el jarron sin necesidad de sitios web externos o que el cliente tenga que ir a recogerlo	Podriamos ofrecer algun tipo de sistema de lista de deseado para que no olvide que quiere el jarron o ofrecer pago a plazos	Usaremos correos con ofertas de jarrones para que no olvide su proposito