

تجربه استفاده مشتری از سیستم:

سناریو ۱: مشتری از طریق پیامک تبلیغاتی حاوی لینک سایت و یک کد تخفیف با سیستم آشنا می شود. وارد سیستم می شود و از طریق شماره موبایل ثبت نام خود را انجام می دهد. سپس لیست فروشگاه ها را مشاهده کرده و از بین آن ها فروشگاه مورد نظر را انتخاب کرده و لیست کالا های آن را مشاهده می کند. کالای مورد نظر را انتخاب کرده و وارد سبد خرید وی می شود. خرید خود را ادامه داده و زمان و محل ارسال را انتخاب کرده، کد تخفیفش را وارد کرده و به درگاه پرداخت منتقل می شود. پرداخت را انجام می دهد و تراکنش موفق است و خرید وی تمام می شود. پس از ارسال فرم نظرسنجی برای مشتری ارسال شده و وی اقدام به پاسخگویی می کند.

سناریو ۲: مشتری از طریق معرفی آشنایان با سیستم آشنا می شود. وارد سیستم می شود و از طریق ایمیل ثبت نام خود را انجام می دهد. سپس لیست فروشگاه ها را مشاهده کرده و از بین آن ها فروشگاه مورد نظر خود را انتخاب کرده و لیست کالا های آن را مشاهده می کند. کالای مورد نظر وی تنوع رنگ و سایز کافی را ندارد بنابراین آن را نشان می کند تا در صورت شارژ مجدد، ایمیل اطلاع رسانی را دریافت کند و بعدا سفارش خود را تکمیل کند بنابراین تعامل مشتری با سیستم در این جا فعلا تمام می شود.

سناریو ۳: مشتری از طریق سرچ مستقیم محصول مورد نظر و نتایج SERP با سیستم آشنا می شود. وارد سیستم می شود و از طریق ایمیل ثبت نام خود را انجام می دهد. کالای مورد نظر خود را در چند فروشگاه مختلف مشاهده می کند. فروشنده با قیمت کمتر را انتخاب می کند و به سبد خرید اضافه می کند. برای تکمیل فرایند خرید خود اقدام می کند اما زمان ارسال مد نظر خود را در بین گزینه ها مشاهده نمی کند، بنابراین از ادامه خرید منصرف شده و از سیستم خارج می شود.

بدیهی است که تعداد سناریو های قابل بررسی از موارد ذکر شده بیشتر است اما در اینجا سه نمونه را آورده ایم.

داستان کاربری مشتری:

- من به عنوان یک مشتری انتظار دارم که سفارشم در زمان تعیین شده ارسال گردد تا برنامه هایم بهم نریزد.
- من به عنوان یک مشتری انتظار دارم که سفارشم با محصول معرفی شده در سایت دقیقاً یکسان باشد تا بتوانم به خرید اینترنتی اعتماد کنم.
- من به عنوان یک مشتری انتظار دارم که پس از دریافت سفارش برایم نظرسنجی ارسال شود تا بتوانم شگایات یا پیشنهادات خود را مطرح کنم.
- من به عنوان یک مشتری انتظار دارم که در صورت منصرف شدن از خرید، بتوانم سفارشم را برگردانم و مبلغ را پس بگیرم.

تجربه استفاده پیک موتوری از سیستم:

سناریو ۱: پیک موتوری از طریق آگهی استخدام در یک سایت کاریابی با این موقعیت شغلی آشنا می شود. به شرکت مراجعه کرده و مشخصات خود و وسیله نقلیه اش را ثبت می کند. شرکت پس از بررسی مشخصات و در صورت تایید آن ها فرد را استخدام می کند. پیک موتوری امکان دسترسی شرکت به موقعیت مکانی خود را فعال می کند و آماده کار می شود. درخواست ارسال حاوی اطلاعات محل فروشگاه، مقصد، لیست خرید و هزینه ارسال به پیک نمایش داده می شود. وی درخواست را می پذیرد و برای دریافت محصولات به فروشگاه مراجعه می کند و سپس سفارش را به مقصد می رساند و تحویل می دهد.

سناریو ۲: پیک موتوری از طریق آگهی استخدام در یک سایت کاریابی با این موقعیت شغلی آشنا می شود. به شرکت مراجعه کرده و مشخصات خود و وسیله نقلیه اش را ثبت می کند. شرکت پس از بررسی مشخصات و در صورت تایید آن ها فرد را استخدام می کند. پیک موتوری امکان دسترسی شرکت به موقعیت مکانی خود را فعال می کند و آماده کار می شود. درخواست ارسال حاوی اطلاعات محل فروشگاه، مقصد، لیست خرید و هزینه ارسال به پیک نمایش داده می شود. وی درخواست را می پذیرد و برای دریافت محصولات به فروشگاه مراجعه می کند و سپس سفارش را به مقصد می رساند اما مشتری برای دریافت سفارش حاضر نمی شود. پیک با مشتری تماس می گیرد و مشتری پاسخگو نیست. پیک سفارش را به فروشگاه بر میگرداند.

سناریو ۳: پیک موتوری از طریق آگهی استخدام در یک سایت کاریابی با این موقعیت شغلی آشنا می شود. به شرکت مراجعه کرده و مشخصات خود و وسیله نقلیه اش را ثبت می کند. شرکت پس از بررسی مشخصات،

اطلاعات فرد را تایید نمی کند و جهت تکمیل آن ها با فرد تماس می گیرد. پس از تکمیل مجدد اطلاعات پیک استخدام می شود. پیک موتوری امکان دسترسی شرکت به موقعیت مکانی خود را فعال می کند و آماده کار می شود. درخواست ارسال حاوی اطلاعات محل فروشگاه، مقصد، لیست خرید و هزینه ارسال به پیک نمایش داده می شود. وی هزینه ارسال را کافی نمی داند بنابراین درخواست را نمی پذیرد.

داستان کاربری پیک موتوری:

- من به عنوان یک پیک موتوری انتظار دارم که هنگامی که در فروشگاه حاضر می شوم بسته آماده باشد تا برای آماده شدن بسته توسط فروشنده منتظر نمانم.
- من به عنوان یک پیک موتوری انتظار دارم که اطلاعات تماس مشتری را در اختیار داشته باشم تا بتوانم در صورت عدم حضور مشتری در محل با وی تماس بگیرم.
- من به عنوان یک پیک موتوری انتظار دارم که هزینه هر ارسال را بلافاصله پس از انجام شدن آن دریافت کنم.

تجربه استفاده مدیر فروشگاه از سیستم:

سناریو ۱: مدیر فروشگاه از طریق تماس تبلیغاتی سیستم با آن آشنا می شود و برای عقد قرارداد به شرکت مراجعه می کند و ساعات کاری و آدرس فروشگاه را نیز در اطلاعات خود درج می کند. پس از عقد قرارداد مدیر فروشگاه به سامانه دسترسی پیدا می کند و اطلاعات کالاهای خود، از قبیل قیمت، تعداد موجودی، توضیحات، تخفیف ها و ... را در آن قرار می دهد. پیام ثبت سفارش از سامانه برای مدیر ارسال می شود و لیست سفارشات را دریافت کرده و به آماده سازی بسته برای ارسال مشغول می شود. پیک موتوری برای دریافت سفارش در محل حاضر می شود و مدیر سفارش را به وی تحویل می دهد. سپس موجودی کالاهای خود را ویرایش می کند.

سناریو ۲: مدیر فروشگاه از طریق معرفی همکارانش با سیستم آشنا می شود و برای عقد قرارداد به شرکت مراجعه می کند و ساعات کاری و آدرس فروشگاه را نیز در اطلاعات خود درج می کند. پس از عقد قرارداد مدیر فروشگاه به سامانه دسترسی پیدا می کند و اطلاعات کالاهای خود، از قبیل قیمت، تعداد موجودی، توضیحات، تخفیف ها و ... را در آن قرار می دهد. پیام ثبت سفارش از سامانه برای مدیر ارسال می شود و لیست سفارشات را مشاهده می کند. یکی از محصولات فاقد موجودی کافی است که در سیستم ویرایش نشده بود. بنابراین مدیر فروشگاه اقدامات لازم جهت تغییر یا لغو سفارش را انجام می دهد.

داستان کاربری مدیر فروشگاه:

- من به عنوان مدیر فروشگاه انتظار دارم که مبلغ محصولات بلافاصله پس از ثبت سفارش به حساب فروشگاه واریز شود.
- من به عنوان مدیر فروشگاه انتظار دارم که مشتری در انتخاب محصول دقت کند تا کالا را مرجوع نکند.