تجربه استفاده مشتری از سیستم:

سناریو 1: 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 فورشگاه 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 2: 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 فورشگاه 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 درصورت 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 3: 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 منصرق 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 دقیقا 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: