

Persona #2

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



Miguel Ángel Gonzalez

- Hombre
- 55
- Málaga, ESP

Escenario

Laura , tratando que su marido sea más considerado con el medioambiente, llegan a un acuerdo con Miguel, en el cual él se compromete a realizar un acompra más ecológica y tratar de no utilizar la moto. Miguel, hablandolo con sus amigos en el bar, descubre el enlace a Ecojaral ya que su amigo David es celiaco y compra siempre los productos sin gluten en la web.

Expectativas

- Una navegación intuitiva sin necesidad de registrarse
- Encontrar los productos que necesita
- Envío rápido y barato

ETAPAS	Descubrimiento	Exploración	Selección	Compra	Post - Compra	Conclusión
PASOS	Entra a la web desde el enlace WhatsApp que le envió David	Ordena los productos por orden de precio 'Del más bajo'	Añade varios productos a la cesta	Hace click sobre 'Realizar compra'	Ha realizado el pago con su tarjeta de crédito	Recibe el pedido en su casa
PENSAMIENTOS	"Espero que no me pida que me registre nada más entrar"	"Espero que los productos que salgan primero sean más baratos que los que estoy viendo"	"Al final he encontrado algo, a ver que me piden para poder comprarlo..."	"¿Podré pagar con apple pay?"	"¿Como descargo el comprobante de la compra?"	"Ha tardado poco, no las tenía todas conmigo con que me fuese a llegar"
HACIENDO	Revisa la página de inicio en busca de algún icono de un carrito de la compra	Buscando productos baratos para añadirlos a la cesta	Esta añadiendo los productos que considera adecuados a la cesta	Esta tratando de pagar los productos de su cesta d ela compra	Tras realizar la compra está intentando descargarse un ticket o comprobante	Esta revisando los productos de las bolsas
PUNTOS DE DOLOR	Sobrecarga de iconos en la ventana de inicio	Los productos de precio reducido le parecen caros	Ningun problema aparente	Cree que son muchos pasos para realizar la compra	No encuentra el ticket por ningún lado. Tampoco lo tiene en el correo (No se registro, por lo que no pudieron enviarselo)	Sigue sin encontrar un ticket ni físico, ni virtual.
SENTIMIENTO						
OPORTUNIDADES	Hacieno una página de inicio más simple	Realizar ofertas de productos a punto de caducar	Este paso esta bien implementado	Reducir el número de pasos, o comprimirlos en 1	Avisar de que la generación del ticket se tiene que marcar antes de realizar la compra o de que solo se podrá enviar al correo de un usuario registrado y loggeado	Enviando una nota o comprobante de la compra de manera impresa dentro del paquete