

NAME: GERARDO FUENTES



DEDICADO - DESPREOCUPADO - CALMADO

"Cada dia es un regalo que hay que desenvolver y disfrutar."

DEMOGRAPHICS

Age: 54

Gender: Masculino

Profession: Olivarero

Nationality: Española

Location: Jaén, España

GOALS - INTERESTS

- Aumentar su productividad laboral
- Cambiar de coche
- Sacarse el título de patrón de embarcación
- Jubilarse pronto
- Viajar con su familia

Lifestyle & bio: Gerardo es un olivarero autónomo que dedica su vida a una de sus pasiones que es la naturaleza, disfruta en su casa de campo situada junto con su terreno de olivos. Vive con su esposa María y su hijo Marcos. María es enfermera y Marcos es estudiante a que se encuentra en la capital entre semana en un colegio mayor. Disfruta de su tiempo libre junto con su perro Pancho, cuidando su huerto, realizando rutas con su moto con su grupo de moteros de Facebook y siguiendo los partidos de fútbol de su equipo favorito, el Real Madrid. Gerardo es una persona poco detallista y se le ha ocurrido la idea de sorprender a su familia por primera vez con un viaje a Granada, para conocer la historia de la ciudad y sus monumentos. Decide informarse de cosas que hacer por granada y buscar la posibilidad de realizar un tour gratuito como le han recomendado sus amigos del grupo motero.

PAIN POINTS - CONCERNS

- Tecnología
- Habilidades sociales
- Idiomas

SCENARIO

Gerardo no se siente muy cómodo con la tecnología y suele presentar rechazo hacia ella, sin embargo intentará organizar un viaje sorpresa para su familia. Tendrá que buscar información sobre la ciudad y reservar actividades para realizar en familia.

MOTIVATIONS

Mejorar su calidad de vida

Disfrutar de su tiempo libre

Dejar de fumar

SKILLS

Tecnología

Resolución de Problemas

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS



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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Gerardo Fuentes

- Masculino
- Olivarero
- 54
- Jaén, España

Scenario

Decide organizar un viaje sorpresa junto a su familia. Comentándolo con sus compañeros del grupo de moteros, le sugieren como actividad realizar un free-tour para conocer mejor la ciudad. Al ser un sorpresa, no puede pedirle ayuda a su familia y tiene finalizarlo lo antes posible para que no descubran su plan.

Expectations

- El proceso de reserva sea rápido y sencillo.
- Describa claramente el contenido.
- Pueda contrastar opiniones de otras personas

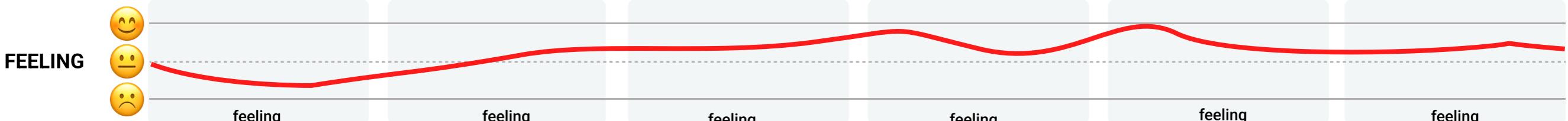
STAGES Descubrimiento → Primera Impresión → Decisión → Acción → Observación → Conclusión →

STEPS	Encontrar webs que ofrezcan servicios de free tour en Granada	Al final selecciona la sugerida por el motor de búsqueda	Revisar el contenido que ofrece cada tour, para seleccionar el de su preferencia	Elige el tour que le gusta y procede a realizar la reserva	Comprueba que ha realizado el proceso de reserva correctamente	Conclusión del proceso de reserva
--------------	---	--	--	--	--	-----------------------------------

THINKING	Piensa en qué criterio usará para seleccionar una web en concreto	Duda sobre cómo proceder para obtener la información de cada tour y de su funcionamiento	Además del contenido le gustaría ver imágenes de los zonas que se visitan y opiniones de usuarios	Espera que el proceso de reserva sea sencillo y pueda hacerlo solo	Quiere revisar el resguardo para ver que todo está correcto	Le ha gustado el itinerario y contenido del tour pero no le ha gustado mucho el proceso de reserva
-----------------	---	--	---	--	---	--

DOING	Navega por las diferentes webs que ha encontrado	Busca la forma de acceder a la información de un tour en concreto	Visiona videos que muestran resumen del tour pero no encuentra reseñas de usuarios	Elige el día y rellena los campos para completar la reserva	Busca si le han proporcionado algún resguardo o comprobante de la reserva	Finaliza la reserva y apunta la información en su cuenta personal para que no descubran la sorpresa
--------------	--	---	--	---	---	---

PAIN POINTS	No sabe con qué web quedarse	Al final descubre que para seleccionar un tour tiene que pulsar sobre su descripción	Le parece bien el contenido pero le gustaría haber leído reseñas de usuarios	En el último momento decide cambiar de tour y tiene que repetir todo el proceso de nuevo	No le han enviado confirmación de la reserva ni al teléfono ni al e-mail	Le ha parecido un poco complejo el proceso de reserva
--------------------	------------------------------	--	--	--	--	---



OPPORTUNITIES	Mejorar la apariencia de la web y su posicionamiento para que destaque respecto al resto de competidores	Presentar una clara disposición de las secciones de la web, apoyado de una ayuda en línea o una guía de inicio	Incluir una zona de reseñas y comentarios de usuarios	Guardar la información seleccionada como nombre, teléfono y e-mail. Tener sección de cuentas de usuario	Enviar una confirmación por e-mail o proporcionando el resguardo al completar la reserva	Hacer el proceso de reserva más claro y con ayuda en los pasos
----------------------	--	--	---	---	--	--