

GRISHA JEAGER



TRABAJADOR - IMAGINATIVO - CURIOSO

La vida es corta, hay que mirar siempre hacia adelante.

DEMOGRAPHICS

Age: 52

Gender: Hombre

Profession: Médico

Nationality: Alemán

Location: Berlín, Alemania

LIFESTYLE AND BIO

Friedrich es una persona muy trabajadora, por lo que gran parte de su tiempo se lo dedica a su profesión. Le encanta viajar y descubrir lugares nuevos, pues cree que es una gran forma de alimentar su mente. Estudió medicina, profesión que ejerce a día de hoy en su ciudad natal, Berlín. En sus ratos libres disfruta de la compañía de su mujer y su hijo, con quienes hace planes como paseos por el campo, picnics y senderismo.

PAIN POINTS - CONCERNS

- Habla alemán, pero su inglés no es demasiado bueno.
- No se le dan bien las nuevas tecnologías, excepto enviar correos, que lo necesita para su trabajo

SCENARIO

Se encuentra de vacaciones actualmente, y quiere visitar algunas ciudades de España. Entre otras, planea ir a Granada, donde le gustaría hacer un tour por toda la ciudad.

MOTIVATIONS

Viajar y conocer otras culturas

Estudio e investigación

Gastronomía

SKILLS

Technology

Problem solving

PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

BRANDS

NOKIA



Ray-Ban



adidas



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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Grisha Jeager

- Hombre
- Médico
- 52
- Berlín, Alemania

Scenario

Se plantea reservar un tour en Granada. Busca páginas en google, y encuentra la de free-tour.

Expectations

- Reserva fácil y rápida
- Instrucciones de como llegar al lugar de encuentro
- Información sobre el guía turístico

STEPS

Inspiration

Decision

Act

Observation

Analysis

Conclusion

OBJECTIVE

Quiere reservar un tour por la ciudad de Granada

Buscar páginas de reservas de tours en Google, ya que no conoce ningún numero de telefono de empresas de reserva

Entrar a nuestra página al llamarla free tour y se dispone a buscar tours

Cambiar a inglés y encontrar un tour atractivo

Reservar el tour

Abandonar la página y buscar otra

THINKING

Ahorrar tiempo y ver lo máximo posible

Encontrar una página amigable y fácil de usar

Ver fotos de la ciudad relacionadas a los tours disponibles, pero no entiende español

Espera que su nivel muy básico de inglés le permita realizar correctamente la reserva. Pensa el tour a elegir

La página no está aportando suficientes facilidades para realizar la reserva. Ha intentado contactar con la ayuda en linea, pero se encuentra de nuevo con la barrera del idioma

Espero poder encontrar alguna página de reserva disponible en alemán

PAIN POINTS

Coordinar los tours con las llamadas de trabajo que tiene agendadas. No tener problemas con el idioma

Todos los resultados mostrados aparecen en Español e Inglés

La página está en español, por lo que se dispone a cambiar el idioma. Resulta que solo está traducida al inglés

Al seleccionar el tour imprescindible, se da cuenta que la página siguiente (reserva) está de nuevo en español, y no encuentra la manera de cambiar el idioma

No tiene claro que debe poner en los campos de datos, ni la información que se le está dando

Es un persona ocupada, por lo que espera no tener que emplear mucho mas tiempo en la búsqueda

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

OPPORTUNITIES

How can we improve this step of the journey?

Adecuar el idioma mostrado en el resultado de búsqueda al del navegador del usuario

Traducir la página a idiomas de posibles turistas extranjeros. En su defecto, explicar como se podría emplear el traductor de google

El selector de idioma está muy escondido. Podemos emplear el botón de la página principal y colocarlo en la parte superior, de forma que sea más visible

Añadir mas idiomas a la página