

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



Alex Vega

- Hombre
- Deportista
- 25 años
- Granada, España

Scenario

Como no tiene tiempo de ir a hacer la compra con los entrenamientos y las oposiciones decide empezar a hacer la compra por las web de los mercados ecológicos. Decide empezar por Naturefood ya que se la recomendaron hace tiempo.

Expectations

- Navegación rápida por los contenidos de la web
- Información clara sobre los productos
- Facilidad de contacto
- Apartado de preguntas frecuentes

STAGES	Awareness (anticipa)	Inspiration (Ir)	Decide (qué tomar)	Act (sentar)	Observation (comer)	Conclusion
STEPS	Busca una página que le ofrezca productos ecológicos	Explora la página principal	Empezar a hacer la cesta	Busca un apartado de preguntas	Busca como contactar con ellos	Decide esperar una respuesta y aplazar la compra
THINKING	Quiere encontrar una que le permita hacer la compra de forma online ya que no tiene mucho tiempo para salir de casa. Además busca que tenga recetas para pre	Navega por la pagina viendo los productos que ofrecen, buscando suplementos naturales para deportistas además de alimentos	Tras ver los suplementos que necesita comienza a hacer la cesta de la compra con estos y con alimentos	Tras ver que necesita información extra busca un apartado de preguntas frecuentes dentro de la página	Como no obtiene respuesta a las preguntas decide contactar con ellos para ver si lo pueden ayudar	Se siente decepcionado por no poder tramitar la compra a tiempo pero como los productos le han gustado decide esperar una respuesta
DOING	Encuentra la página Naturefoods	Encuentra una pestaña dedicada a los suplementos	Rellena la cesta con todos los proctos que necesita aunque le falta información de alguno de estos	Tras un tiempo de búsqueda por los menus de navegación no encuentra nada	Navegando por la página encuentra un formulario de contacto y una dirección de email	Rellena el formulario de contacto y además les envía un email a la dirección proporcionada
PAIN POINTS	Por ahora no encuentra, la pagina principal es clara y tiene apartados bien diferenciados	Los nombres no son muy claros por lo que tien que ir viendo las especificaciones de cada producto	Falta de información sobre los productos	Falta de apartado de preguntas frecuentes	No va a obtener respuesta para el problema por lo que no puede terminar de hacer la compra	Al no contar con el apartado de preguntas frecuentes no puede resolver las dudas y como tampoco hay numero de telefono no puede llamar y obtener la información de forma inmediata
FEELING	   feeling	feeling	feeling	feeling	feeling	feeling
OPPORTUNITIES		Productos con un nombre representativo	Poner información completa de los productos	Habilitar un apartado de preguntas frecuentes	Proporcionar un numero de contacto	Proporcionar un numero de contacto