

# User Journey #1

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



**Alex Vega**

- Hombre
- Deportista
- 25 años
- Granada, España

### Scenario

Es cliente habitual de la web NatureFoods, todos los martes entra en la web para hacer la compra de la semana. Siempre compra los mismos productos

### Expectations

- Navegación rápida por los contenidos de la web
- Pasar poco tiempo haciendo la compra

STAGES	Awareness ▶	Inspiration ▶	Decide ▶	Act ▶	Observation ▶	Conclusion ▶
STEPS	Entra en la web	Busca cada uno de los productos	Añade al carrito cada uno de los productos	Finaliza la compra	Se da cuenta de que ha tardado 40 minutos	Esta frustrado por el tiempo que ha perdido
THINKING	“Voy a hacer mi compra semanal”	“Ojalá el proceso fuera más rápido”	“Otra vez buscar y añadir las cosas de siempre...”	“Por fin tengo el carrito lleno”	“Tendría que haber una forma más rápida de hacerlo”	“Si hubiera una opción de compra rápida funcionaría mucho mejor”
DOING	Accede a la web mediante su usuario	Usa el buscador para encontrar cada producto	Selecciona cada producto y lo añade al carrito	Completa la transacción y efectua el pago	Al ser consciente del tiempo que ha tardado cae en la cuenta de que todas las semanas lo ha tenido que hacer así	Se siente frustrado con la experiencia
PAIN POINTS	No hay opcion de compra recurrente	Tiene que hacerlo uno a uno	El proceso se vuelve repetitivo al hacerlo cada semana	Ha perdido 40 minutos en hacer la misma compra de cada semana	Problema recurrente	Por este sentimiento de frustración piensa en buscar algun sitio alternativo
FEELING	<div>   feeling</div>	<div>   feeling</div>	<div>   feeling</div>	<div>   feeling</div>	<div>   feeling</div>	<div>   feeling</div>
OPPORTUNITIES	Sugerencia de productos basados en otras compras	Creación de una seccion de favoritos o compras frecuentes	Creación de una seccion de favoritos o compras frecuentes	Poner un botón en la sección de favoritos de hacer compra que nos lleve al pago directamente	Cuando se incorpore esta solución notificar a los usuarios de que está disponible	Tener a clientes satisfechos con una compra más ágil