تجربه استفاده کاربران از سیستم

در این بخش سعی می‌کنیم خود را به جای کاربر گذاشته و cx آن را تصور کنیم. تجربه مناسب کاربر دقیقا همان‌تصویری ایده‌‌آلی است که در ذهن خود برای بیزینس متصور شده‌ایم. یعنی کاربر بدون مشکل وارد سیستم شود، لباس ایده‌آل خود را با پیشنهادهای مناسب سایت پیداکند. آن را خریداری کند. پیک به فروشگاه لباس متصل شود و در کمترین زمان ممکن لباس را به دست مشتری برساند.

اما در این بین مشکل‌های زیادی می‌تواند ایجاد. اگر بخواهیم به تجربه‌های بد یک کاربر بپردازیم، انواع و اقسام مسائل می‌تواند برای یک کاربر مشکل ایجاد کند. مثلا همان ابتدا سایت برای او باز نشود. یا مثلا نتواند لباس دلخواه خود را انتخاب کند. تنوع لباس‌ها کم باشد، پیک موتوری پیدا نشود، پیک موتوری پیدا شود و سایت آن را انتخاب کند اما پیک با خبر نشود و... . همه این مثال‌ها می‌تواند یک تجربه بد برای کاربر ایجاد کند و او را از مراجعه دوباره به کسب‌وکار ما زده کند.