

User Journey #1

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



Helen

- Femenino
- Estudiante
- 21
- Carolina del Sur, EEUU

Scenario

Helen está viviendo fuera, y quiere aprender a cocinar fuera utilizando talleres de cocina, para ello ha estado mirando varias webs y cree que es muy buena idea

Expectations

- Reservar un taller fácilmente
- Taller en inglés, o ciertas nociones de inglés
- Profesores amables

STAGES	Conocer los talleres ▶	Disponibilidad talleres ▶	Decidir ▶	Reservar taller ▶	Comprobar reserva ▶	Conclusion ▶
STEPS	Reservar un taller a poder ser en inglés	Buscar fechas e idiomas disponibles	Elegir el que más guste	Eligiendo el que más le guste, fecha y hora, idioma y datos personales	No llega la confirmación al correo	Agobiada por no saber si se ha realizado correctamente la reserva
THINKING	“Una página bonita, simple, con gran variedad de talleres”	“¡Qué lío!, no entiendo bien como va el calendario”	“No sé cual elegir, no hay en inglés, hay muchísima variedad y no tengo claro la disponibilidad”	“Uy, me ha vuelto a pedir los datos de nuevo, y tarda mucho en cargar el taller”	“No veo el correo de confirmacion en mi bandeja de entrada”	“No se si he reservado el taller, y ponerme en contacto con ellos para confirmarlo”
DOING	Investigando la página web y viendo donde se encuentra el lugar, los diferentes talleres,...	Navegando por el calendario, pinchando en todos los días viendo cual hay cada día	De todas las fechas disponibles, elige cual le conviene más	Mete sus datos personales, y le da a confirmar la reserva	Iniciar Sesión en su correo y mirando la bandeja de correo para ver si tiene la confirmación, pero no ve nada	No sabe si ha reservado el tour, y busca el contacto de la empresa
PAIN POINTS		No entiende muy bien como va el calendario y los talleres	Hay muchos talleres, solo en español, y no sabe cual elegir	Tiene que volver a poner sus datos y elegir el taller	No le ha llegado el correo de confirmación	Confusión por qué hacer
FEELING	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>	<div><div>😊</div><div>😐</div><div>😞</div></div> <div>feeling</div>
OPPORTUNITIES		Haciendo un calendario más intuitivo	Incluir algún idioma más	Que se reserve bien al darle al botón de reservar y no te vuelva atrás	Confirmarle al usuario por correo o sms su reserva	Incluir algún teléfono o correo de contacto