

Reservar una cita Barbería & Estética

Marlon rondal

Descripción general del proyecto



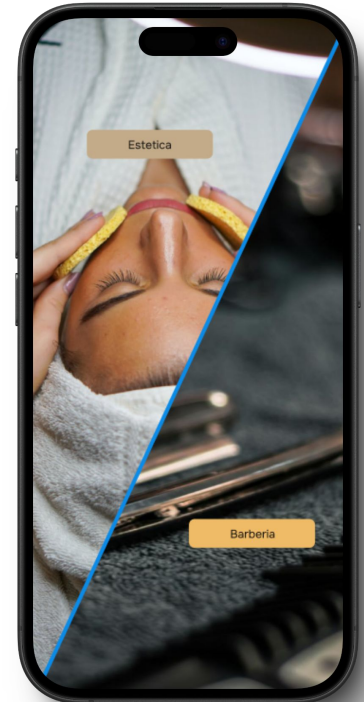
El producto

Un centro de Barbería & Estética, necesita mejorar la experiencia del cliente, busca facilitar el proceso de reservas de citas online desde su página web. Esta solución proporciona a los clientes la posibilidad de acceder al calendario de disponibilidad del centro en tiempo real, sin necesidad de realizar llamadas o esperar a que el personal esté disponible.



Duración del proyecto:

6 meses approx.



Descripción del problema y Solución



El problema:

Antes de implementar el sistema online, los clientes de Barbería & Estética debían reservar por teléfono o en persona, lo que generaba esperas y complicaba a la coordinación de horarios, limitando la flexibilidad a las horas de atención del centro.

Lo que daba pérdida de clientes para el centro.



El objetivo:

- La implementación de un sistema de reservas online en la página web permitió a los clientes solicitar citas de manera rápida y eficiente, sin depender de llamadas telefónicas o visitas al local.
- Un servicio 24 horas del día, los 7 días de la semana, lo que les daba a los usuarios la flexibilidad de elegir el día y la hora que más les convenía, siempre de acuerdo con la disponibilidad del personal del centro.

Descripción de roles y responsabilidades



Mi role:

En este proyecto, mi rol consistió en realizar entrevistas para identificar las necesidades de los clientes, diseñar wireframes y prototipos con una interfaz intuitiva y atractiva, y llevar a cabo pruebas de usabilidad para optimizar la experiencia del usuario.



Responsabilidades:

Mis responsabilidades serían: investigar las necesidades de los usuarios, analizar la competencia, diseñar wireframes y prototipos para un flujo de reservas sencillo, asegurar la accesibilidad y responsividad en todos los dispositivos, realizar pruebas de usabilidad y colaborar con desarrolladores para implementar las soluciones de manera eficiente.

Usuario

- Investigación de usuarios
- Personas
- Declaraciones de problemas
- Mapas de recorrido de usuario

Investigación de usuarios: resumen



Realicé entrevistas y creé mapas de empatía para comprender mejor a los usuarios y sus necesidades. A través de la investigación, identifiqué a los adultos que trabajan como el grupo principal de usuarios, quienes tienen poco tiempo para llamar a un centro de estética o barbería. Este grupo confirmó nuestras suposiciones iniciales: son personas que valoran el cuidado personal, como cortes de pelo o tratamientos para la piel, tanto hombres como mujeres.

Además, descubrí que el tiempo no era el único factor limitante; los usuarios también se sentían frustrados al tener que ir a diferentes centros para servicios de peluquería y estética. Con la nueva app, ofrecemos ambos servicios en un solo centro, resolviendo este problema y ahorrando tiempo a los usuarios.

Investigación de usuarios: puntos débiles

1

Tiempo

El principal factor que limita a los usuarios es la falta de tiempo, especialmente a los adultos que trabajan padres y madres.

2

Oportunidad

Ofrecer ambos servicios (estética y barbería) en un solo centro es una gran oportunidad para captar usuarios que anteriormente debían ir a diferentes lugares. Esto no solo ahorra tiempo, sino que también facilita una experiencia más cómoda y eficiente

4

Accesibilidad

Asegurar que la interfaz sea fácil de navegar, que tenga opciones para ajustar el tamaño de texto o utilizar lectores de pantalla, y que sea compatible con diferentes dispositivos garantizará una experiencia inclusiva para todos.

Persona: Diana

Planteamiento del problema:

Diana con horarios laborales exigentes, enfrentan dificultades para encontrar tiempo para cuidar de su bienestar personal.



Diana

Age: 35

Education: Graduada en economía

hometown: Pamplona

Family: Vive sola con su perro

Occupation: Trabaja en una multinacional

“Me encanta mi trabajo, pero más me encanta disfrutar de mi y mi perro.”

Goals

- Webs mas informadas
- Aplicación para pedir cita a cualquier hora
- Posibilidad de aceptación de mascotas

Frustrations

- No hay centro de estética sus alrededores
- No tiene aplicación de reserva de citas
- Webs estéticas muy desinformadas.
- Que no aceptan a mascotas.

Diana es una excelente trabajadora desde hace 4 años en una multinacional como economista en los últimos años ha empezado a cuidar su mente haciendo yoga y practicando deporte y cuida de su perro rocky, pero a decidido que quiere cuidar más su belleza y busca un centro de estética, además no puede realizar llamadas en horarios de trabajo y cuando termina es ya tarde.

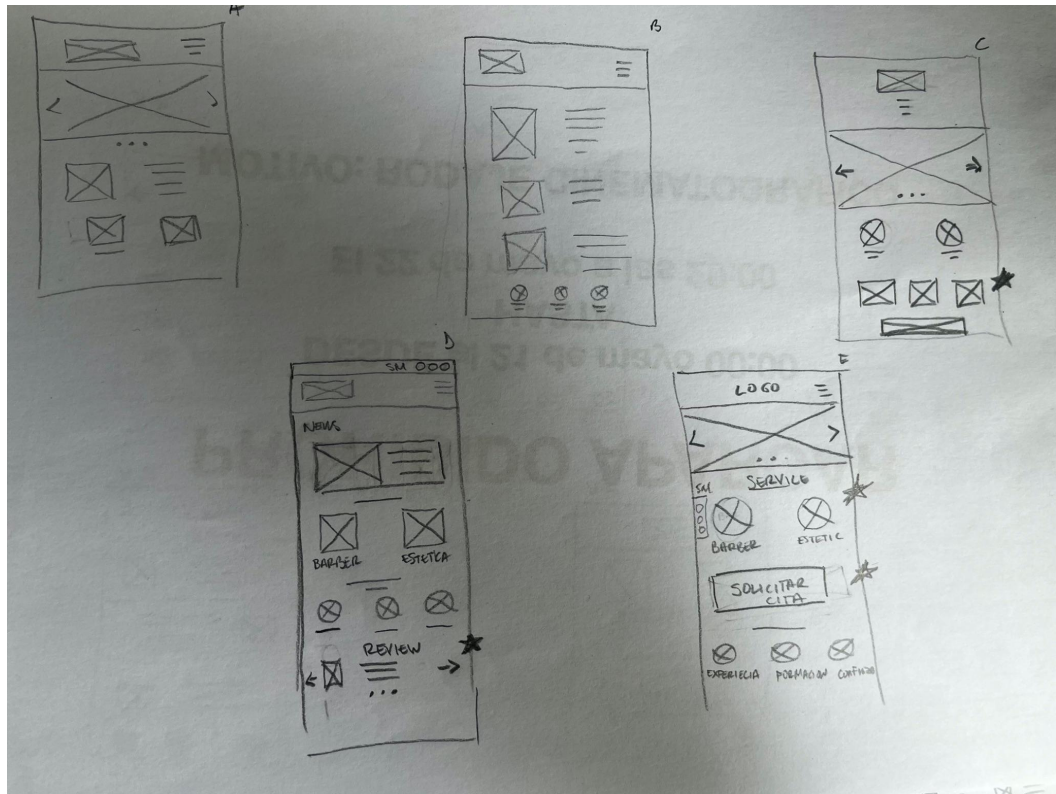
Mapa de viaje del usuario

Ayudar al usuario a facilitar reservar una cita en un centro de estética o barbería, en este caso Diana reserva para un tratamiento facial.

Diana: Encontrar una estética donde acepten a mascotas					
ACTION	Buscar una estética y que admiten mascotas	Encontrar estética cercana y acepten mascotas	Encontrar una estética con una app para poder solicitar cita a cualquier hora	Estética con app y aceptar mascotas	Estética encontrada
TASK LIST	Tarea A. Realizar una búsqueda en internet B. especificar criterios de búsqueda con aceptar mascotas	Tarea A. Guardar búsqueda de los centros en marcadores B. seleccionar los sitios que aceptan mascotas	Tarea A. Seleccionar qué sitios tienen una app para solicitar cita. B. Guardarlos en favoritos	Tarea A. Usar la app B. No hace falta introducir demasiados datos	Tarea A. Ir el día de la cita. B. Esperar que acepten mascotas
FEELING ADJECTIVE	Frustrada en buscar hay demasiados centros de estética y pocos o ninguno acepta mascotas	Entusiasmada por tantos sitios de estética su búsqueda	Decepcionada la mayoría de los centros no ofrecen app para realizar una cita a cualquier hora del día	Sorprendida	Nerviosismo al ir por primera vez con su mascota
IMPROVEMENT OPPORTUNITIES	Información en las webs de los centros sobre admitir a mascotas	Más información de los centros de estética sobre si aceptan mascotas	Ofrecer una forma de solicitar una cita con alguna app en más centros de estética	Confirmación de que su cita está confirmada y que su mascota es aceptada	Más información en su web sobre la app de pedir cita

Paper wireframes

Dedicar tiempo a redactar iteraciones de cada pantalla de la aplicación en papel garantizó que los elementos plasmados en los wireframes digitales estuvieran alineados con las necesidades de los usuarios. Creé un botón sencillo en la web que atrae la atención del usuario, asegurando que sea visualmente destacado y fácil de identificar.



Digital wireframes

A medida que avanzaba la fase de diseño inicial, me aseguré de que los diseños de las pantallas estuvieran basados en los comentarios y hallazgos de la investigación de usuarios. Me enfoqué en crear una navegación fluida, con botones accesibles y una tipografía clara para garantizar una experiencia de usuario sencilla y eficiente.

Esto beneficia
al usuario

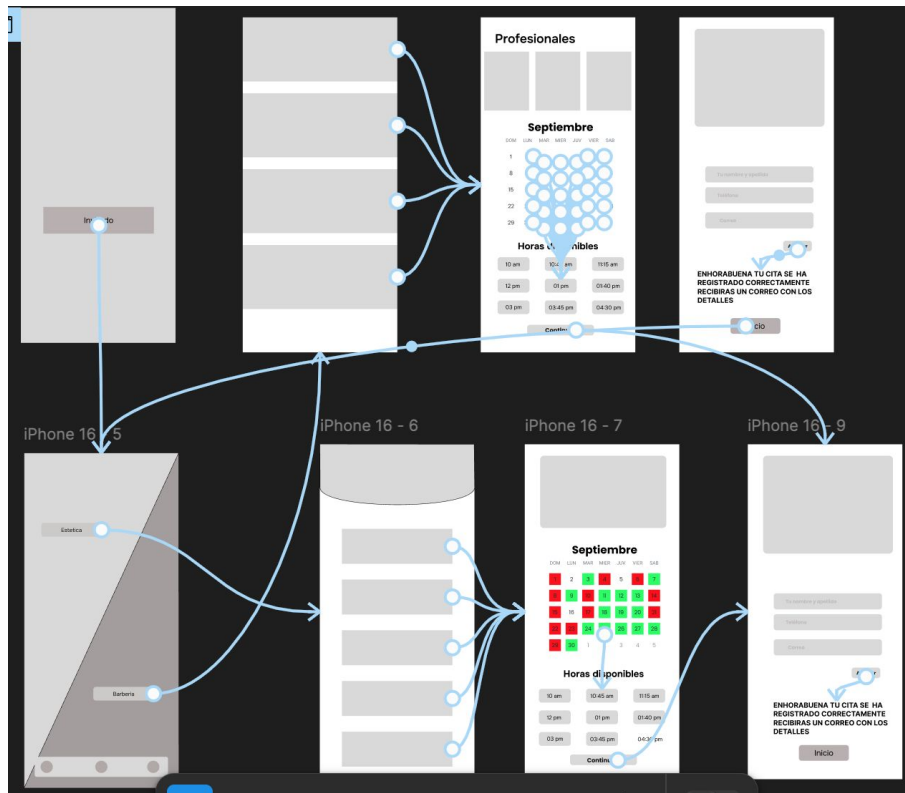


Prototipo de baja-fidelidad

Con el conjunto completo de wireframes digitales, desarrollé un prototipo de baja fidelidad. Conecté el flujo de usuario principal para la reserva de citas, de manera que el prototipo pudiera ser utilizado en un estudio de usabilidad

Ver centro de estética y barbería

[Baja fidelidad prototipo](#)



Estudio de usabilidad: hallazgos

Realicé dos rondas de estudios de usabilidad. Los hallazgos del primer estudio ayudaron a orientar los diseños desde los wireframes hasta las maquetas. El segundo estudio utilizó un prototipo de alta fidelidad y reveló qué aspectos de las maquetas necesitaban refinarse.

Round 1 findings

- 1 Necesita mejorar la usabilidad
- 2 Un calendario mas completo

Round 2 findings

- 1 Botones más accesibles
- 2 Colores más destacados.

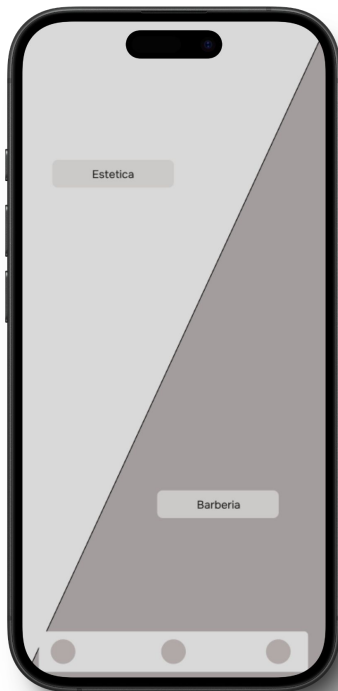
Rediseñando

- Mockups
- Prototipo de alta-fidelidad
- Accesibilidad

Mockups

Los primeros diseños ofrecían algunas opciones de personalización, pero después de realizar los estudios de usabilidad, incorporé nuevas funcionalidades para simplificar el acceso a la reserva de citas. También ajusté el diseño para asegurar que los usuarios pudieran ver claramente los servicios ofrecidos.

Before usability study



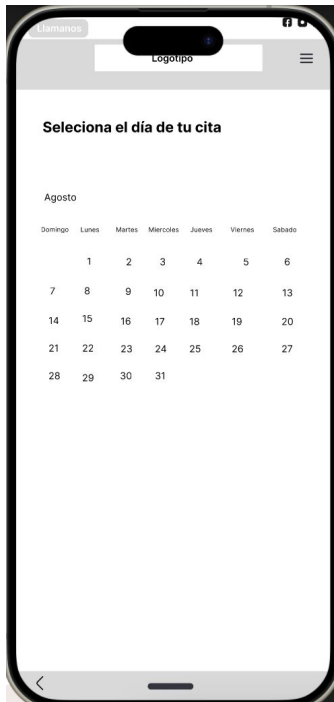
After usability study



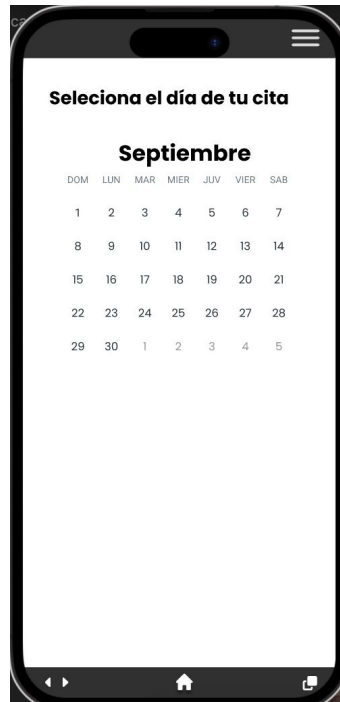
Mockups

Con el segundo estudio se mejoró el calendario, pero otros feedback sugieren la selección de poder elegir la hora en la misma página.

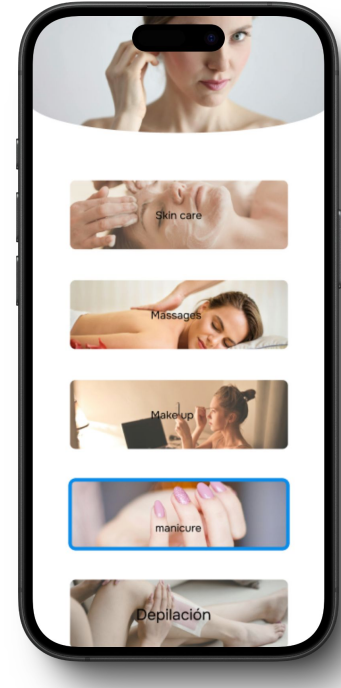
Before usability study



After usability study



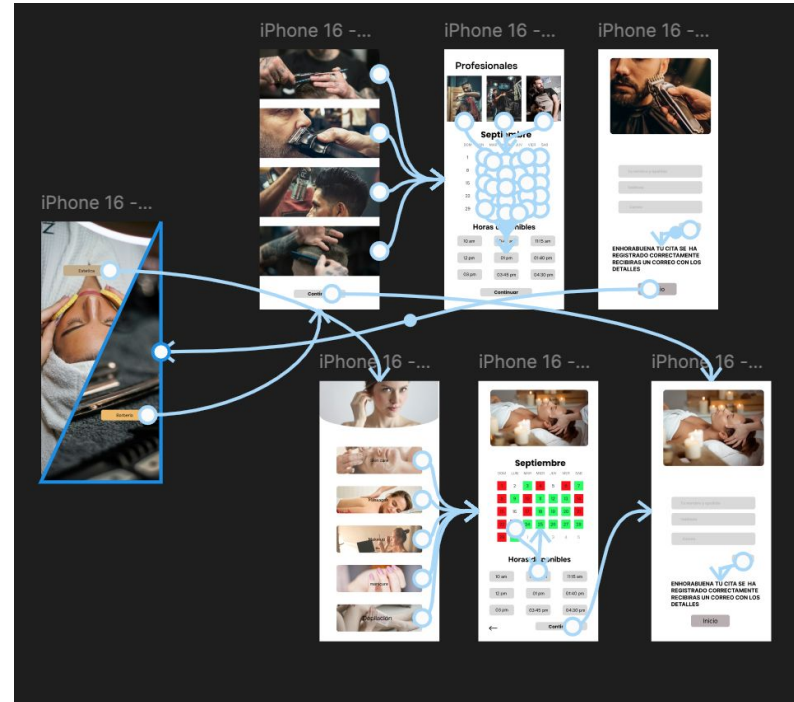
Mockups



Prototipo de alta fidelidad

El prototipo final de alta fidelidad presentó flujos de usuario más intuitivos para la reserva de citas. Además, cumplió con la necesidad de los usuarios de tener acceso a un calendario para facilitar la selección de horarios.

[Centro de estetica y barberia](#)
[prototipo alta fidelidad](#)



Consideraciones de accesibilidad

1

Contraste adecuado: Utilizar combinaciones de colores con suficiente contraste para garantizar que el texto sea legible para personas con discapacidades visuales, como daltonismo.

2

Se utilizaron iconos para facilitar la navegación, permitiendo a los usuarios identificar rápidamente las funciones clave de la aplicación. Estos iconos proporcionaron una interfaz más limpia y visualmente atractiva, mejorando la comprensión de las acciones disponibles y agilizando la interacción con la app.

3

Se utilizaron imágenes para detallar las opciones disponibles para el usuario, con el fin de hacer la experiencia más visual e intuitiva. Esto facilitó la comprensión de las funciones y servicios, mejorando la navegación y ayudando a los usuarios a tomar decisiones más rápidamente.

Avanzando

- Conclusiones
- Siguiendo paso

Conclusiones



Impacto:

Se espera que este sistema de citas online incremente el número de reservas, mejore la satisfacción del cliente y optimice la operación del centro, al reducir la carga administrativa del personal y ofrecer una experiencia sin complicaciones a los usuarios.



Que aprendi:

Mientras diseñaba la App de estética y barbería aprendí que las primeras ideas son solo el comienzo del proceso.

Llegar a conseguir una experiencia buen para el usuario es un camino que hay que ir de poco en poco con los estudios de usabilidad, los feedback de compañeros influyen en crear la app.

Siguiente paso

1

Debo realizar una retroalimentación, para saber si los problemas de usabilidad se han solucionado

2

Algunos usuarios indicaron que sería útil poder ver más detalles sobre la duración de los servicios.

3

Algunos usuarios con dificultades visuales recomendaron aumentar el contraste de algunos elementos y mejorar la legibilidad en ciertas áreas.

¡Contactame!



¡Gracias por dedicar tu tiempo a revisar mi trabajo en la aplicación centro de estética y barbería! Si deseas ver más o ponerte en contacto conmigo, mi información de contacto se encuentra a continuación.

Visita mi Portfolio

<https://marlon-rondal-portfolio.pages.dev/>