

## PERSONA #2: ANNA SCHMIDT



DEDICADA - GRACIOSA - APASIONADA

"COMIENZA EL DIA CON UNA SONRISA Y VERÁS LO DIVERTIDO QUE ES"

### DEMOGRAPHICS

**Age:** 41

**Gender:** Femenino

**Profession:** - Inspector de sanidad

**Nationality:** Alemana

**Location:** Berlin

**Lifestyle & bio:** Trabaja por las mañanas y por la tarde se dedica a cuidar de sus dos hijos

### GOALS - INTERESTS

- Viajar
- Avanzar en su carrera profesional
- Mantener y desarrollar relaciones significativas
- Educar a sus hijos lo mejor posible
- Ser cada dia mejor persona
- Estar en buena forma física

### PAIN POINTS - CONCERNS

- La seguridad de su familia
- Buscar el equilibrio entre su vida personal y profesional
- Cuidar de su salud fisica y mental
- Desaprovechar oportunidades

### SCENARIO

A María le gusta realizar actividades que pueda disfrutar en familia y sean adecuadas y seguras para sus hijos. A sus hijos y a su marido les encanta hacer deporte. Van de vacaciones a España y van a viajar a Granada. Esta buscando alguna actividad segura y emocionante que les pueda gustar a sus hijos

### MOTIVATIONS

Que sus hijos sean felices

Pasar tiempo con su familia

Hacer cosas nuevas

### SKILLS

Technology

Problem solving

### PERSONALITY

Introvert

Extrovert

Low confidence

High confidence

Follower

Leader

Close minded

Open minded

Solo

Collaborative

### BRANDS



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

user journey map template [DIU-UX Toolkit]



Anna Schmidt

- Female
- Inspector de Sanidad
- 41
- Alemania

## Scenario

Va de vacaciones a Granada con su familia y busca alguna actividad que les pueda gustar a sus hijos y sea segura.

## Expectations

- Reservar fácilmente
- Información sobre actividades adecuadas para sus hijos

### STAGES

#### Awareness

#### Inspiration

#### Decide

#### Act

#### Observation

#### Conclusion

### STEPS

Quiere ir de vacaciones y hacer actividades con sus hijos

Encuentra una página web

Decide informarse sobre las diferentes actividades

Se centra en buscar actividades adecuadas para niños pequeños

Llama para saber que actividades son adecuadas para niños

Renuncia a contratar los servicios de esta página web

### THINKING

Se acercan las vacaciones y está planeando ir con su familia a otro país

Encontrar una página web que realice actividades en Granada adecuadas para realizar en familia

La página ofrece bastantes actividades y al menos hay algunas fotos como guía

Decide seguir intentandolo y no parar hasta conseguir las actividades que busca

La página web que ha encontrado no está ni en inglés, además no ofrece la información que ella busca acerca de las actividades

Debido a una experiencia de usuario insatisfactoria y a todos los problemas que ha ido encontrando decide buscar otra página

### DOING

Busca páginas webs que le puedan ofrecer actividades

Decide entrar en la página web y de primeras las imágenes muestran diferentes actividades que le interesan

Revisa las actividades en busca de alguna que sea adecuada para sus hijos

Por medio del uso del traductor y guiándose por las imágenes y la intuición encuentra actividades que a priori le puede interesar

Llama al teléfono de contacto y le responden, pero no consiguen comunicarse bien

decide buscar otras páginas

### PAIN POINTS

What problems she's experiencing at this stage?

Las actividades mostradas no sabe si son adecuadas para niños

Trata de cambiar el idioma de la página, pero no lo consigue, así que tiene que utilizar un traductor

La información sobre las actividades no indica si es adecuada para niños además hay que consultar muchas cosas acerca de estas.

No entiende bien lo que le dicen

No consigue su objetivo

### FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

### OPPORTUNITIES

How can we improve this step of the journey?

Traducir la página a al menos el inglés ayudaría a encontrar más clientes

Añadir más información sobre grupo de edades, y actualizar campos donde pone "consultar"

Que la persona que responda a la llamada tenga un nivel medio/alto de inglés para una comunicación efectiva