

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



Mary

- Femenino
- Diseñadora de moda
- 64
- Londres, UK

Scenario

Mary es una persona que nunca se ha enfrentado a usar Internet ella sola porque siempre ha tenido a personas que lo han hecho por ella. Ahora ha decidido organizarse las vacaciones ella sola, quiere olvidarse de los lujos y de las vacaciones de alto nivel y experimentar unas vacaciones como una persona de clase media. Su hermana le ha comentado que los free tours son muy buena opción para conocer ciudades

Expectations

- Reservar un tour fácilmente
- Buena atención al cliente
- Que los guías hablen inglés

STAGES

Conocer la página

Disponibilidad tours

Decidir

Reservar tour

Comprobar Reserva

Conclusión

STEPS

Reservar un tour en la fecha deseada y en inglés

Buscar las fechas disponibles y los idiomas ofrecidos del tour

Elegir de todos el que más le guste y el que mejor le venga

Elegiendo el tour que más le gusta, decir fecha y hora, idioma e introducir sus datos personales

No llega la confirmación la reserva al correo

Agobiada por no saber si la reserva se ha realizado

THINKING

"Que bonita la página tiene muchos tours disponibles y parece que esta todo muy claro"

"Que lio, no entiendo muy bien como ver la disponibilidad de cada tour"

"No sé muy bien cuál elegir porque me gustan mucho todos y no me deja muy claro que voy a ver en cada uno de ellos"

"Uy que raro, me han vuelto a aparecer de nuevo todos los tours y yo quería reservar este"

"He revisado mi correo electrónico y no veo la reserva por ningún sitio"

"No sé si he reservado el tour y no sé cómo cancelarlo"

DOING

Investigando la página principal y viendo donde se encuentra cada cosa

Pinchando en todos los tours y viendo las fechas en el calendario

De todas las fechas que ha visto, ha elegido cuál le viene mejor y le gusta más

Mete sus datos personales y le da click en aceptar para confirmar la reserva

Iniciar Sesión en su correo electrónico y mirar su bandeja de entrada para ver si le han enviado la confirmación y ve que no le llega nada

No sabe si ha reservado el tour, como poder cancelarlo y no le ha parecido usable la página

PAIN POINTS

No entiende muy bien como ver la disponibilidad de los tours en el calendario

Hay muchos y todos tienen sus cosas buenas y malas y no sabe cual elegir

Tiene que volver a elegir el tour cuando pincha en el botón de reservar

No le ha llegado por correo la confirmación

FEELING



feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

feeling

OPPORTUNITIES

Que sea fácil ver las fechas de cada tour. Poniendo un calendario dónde se muestren todas las fechas de todos los tours

Poner más claro qué sitios ofrece cada tour

Que el botón de reservar ahora, reserve directamente el tour elegido y no tengas que volver a seleccionarlo

Confirmarle al usuario ya sea por correo o sms que ha reservado correctamente