



Evaluación de usabilidad y experiencia.



Daniel Rodríguez.
Diseño de experiencias y servicios/UX research.



Objetivo.

Realizar un testeo exploratorio para evaluar la necesidad y pertinencia de rediseñar el flujo de creación de un envío, para generar insights que mejoren la experiencia de los usuarios.

Esta es la pantalla con la que el usuario que desea crear un envío se encuentra.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen


Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

Elige una bodega

+

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Celular

+56

Correo

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Nombre de la calle

Elige una comuna

Observaciones

Datos de distribución

Número de envío

Carrier/Cuenta (*)

Elige un carrier

Servicio (*)

Elige un servicio

Peso (kg) (*)

Volumen (m³) (*)

N° de bultos (*)

1

Valor producto (*)

Descripción del producto (*)

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Durante esta pantalla existen diferentes quiebres de la experiencia para la tarea que el usuario desea realizar, como se enumeran a continuación:

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Carga masiva 

1) El + es poco intuitivo para indicar que sirve para crear nueva bodega.

Datos del destinatario

Nombre (*)

Juan Perez

Celular

+56 nuevecero

Número

32121

2) No valida que el dato ingresado sean números al momento de llenar el campo.

Correo

correofalso@noexiste.com

Carrier/Cuenta (*)

TRANSPORTE INTERNO

Servicio (*)

express

3) No valida el formato del correo.

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Peso (kg)

25

13

1

Valor producto (*)

\$ 50.000

Dirección (*)

calle madrid

Lo Prado

Descripción del producto (*)

contrabando

Observaciones

Detras de la plaza

4) La flecha indica lista desplegable, pero no se despliegan opciones, en cambio, se autocompleta. Es confuso para el usuario que termina escribiendo la comuna manualmente.

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

A pesar de todos los errores que el usuario cometió en la pantalla anterior, obtuvo una pantalla exitosa y el envío fue creado.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación


Imprimir

Manifiesto


Retiros

Impresos

23-03-2021 - 27-04-2021





Buscar envío




[Filtro avanzado](#)

Multiselección





0 envíos seleccionados

<input type="checkbox"/>	Estado	N° de envío ↓	Cliente	Comuna	Carrier	Fecha de creación	X
<input type="checkbox"/>	Creado	3212134322	Juan Perez	Lo Prado	TRANSPORTE INTERNO	27/04/2021 20:49	

Para solventar los problemas indicados en la pantalla de creación de carga se debe hacer focus en los campos con error o información incompleta e indicar el problema en rojo para que el usuario los corrija y guiarlo durante el proceso. Además se incorpora un botón de “crear nueva bodega” en sustitución del simbolo +

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Este campo no puede ir vacío.

Celular

+56

Este campo no puede
contener letras.

Correo

Formato de correo no valido.

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Este campo no puede ir vacío.

Lo Prado

Observaciones

Detras de la plaza

Datos de distribución

Número de envío

3212134322

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Peso (kg) (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Volumen (m³) (*)

Este campo no
puede ir vacío.

N° de bultos (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Valor producto (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

Se sustituye el + por un botón
para crear nueva bodega.

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Se sugiere también revisar los campos de observaciones, peso (kg), volumen (m3) y valor producto como se indica en la imagen.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Este campo no puede ir vacío.

Celular

+56

Este campo no puede
contener letras.

Tipo de dis

☒ Domicilio

☐ Punto de Retiro

Observaciones queda a libre
interpretación y debería servir para
agregar referencias sobre la
dirección.

Dirección (*)

Este campo no puede ir vacío.

Lo Prado

Observaciones

Detras de la plaza

Datos de distribución

Número de envío

3212134322

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Peso (kg) (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Volumen (m³) (*)

Este campo no
puede ir vacío.

N° de bultos (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Valor producto (*)

Este campo no
puede ir vacío.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

1) Peso (kg) y volumen (m3) son
valores confusos para el usuario,
al mismo tiempo el campo valor
producto es ambiguo.

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Se sugiere también revisar los campos de observaciones, peso (kg), volumen (m3) y valor producto como se indica en la imagen.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva

Datos del destinatario

Nombre (*)

Este campo no puede ir vacío.

Celular

+56

Este campo no puede ir vacío.

Se sustituye observaciones por referencia de dirección.

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio

☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Este campo no puede ir vacío.

Lo Prado

Referencia de dirección.

Detras de la plaza

Datos de distribución

Número de envío

3212134322

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Alto (*)

Ancho (*)

Profundidad (*)

N° de bulto

Valor declarado de la carga.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

(*) : Campo obligatorio.

Guardar y continuar

El botón Guardar y continuar no se debe activar hasta que el usuario haya completado y corregido de manera correcta los campos en rojo, quedando inhabilitado en color gris.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Este campo no puede ir vacío.

Celular

+56

Este campo no puede
contener letras.

Correo

Formato de correo no valido.

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Este campo no puede ir vacío.

Lo Prado

Referencia de dirección.

Detras de la plaza

Datos de distribución

Número de envío

3212134322

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Alto (*)

Ancho (*)

Profundidad (*)

N° de bulto

Valor declarado de la carga.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Entre las alternativas para el campo comuna, se recomienda implementar una lista desplegable que facilite la selección y llenado de dicho campo, del mismo modo, se recomienda que el campo dirección realice sugerencias a partir de similitudes parciales.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Juan Perez

Celular

+56 987342565

Correo

Juan.Perez@gmail.com

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Conde del Maule

Conde del Maule, Estación Central
Conde del Maule, Chillán

Est

Estación central
Huechuraba
Independencia
El Bosque
La Reina
Maipú

Datos de distribución

Número de envío

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Alto (*)

Ancho (*)

Profundidad (*)

N° de bulto

Valor declarado de la carga.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

También es importante que el usuario tenga información en el campo de servicio, de las alternativas que posee para que tome una decisión, ya que en la actualidad no hay diferenciación.

Crear envíos

Generar etiquetas

Con observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresos

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev

Crear nueva bodega

Carga masiva 

Datos del destinatario

Nombre (*)

Juan Perez

Celular

+56 987342565

Correo

Juan.Perez@gmail.com

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Conde del Muale

Est

Referencia de dirección.

Datos de distribución

Número de envío

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

servicio

Alto (*)

Ancho (*)

Profundidad (*)

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

Express (2-3 días hábiles, 1.000 clp el kilo.)
Carga pesada (5 días hábiles, 25.000 clp el kilo.)

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Otros problemas similares a la pantalla de creación de envío ocurren cuando el usuario desea crear una Nueva Bodega.

The image shows a web application interface with a modal form titled "Nueva bodega" (New warehouse) overlaid on a background form for creating a shipment. The modal form contains the following fields:

- Nombre** (Name): Text input with value "Bodega 2".
- Código** (Code): Text input with value "1313".
- Comuna** (Municipality): Dropdown menu with value "Elige una comuna".
- Dirección** (Address): Text input.
- Nombre de contacto** (Contact name): Text input.
- Número de contacto** (Contact number): Text input.
- Correo de contacto** (Contact email): Text input.
- Agregar** (Add): Orange button.

The background form, titled "Crear envíos" (Create shipments), includes sections for "Datos de origen" (Origin data) with "Empresa (*)" (Company) set to "development", "Datos del destinatario" (Destination data) with "Nombre (*)" (Name), "Correo" (Email), and "Dirección (*)" (Address) set to "Nombre de la calle", and "Referencia de dirección." (Address reference). It also has fields for "Servicio (*)" (Service) set to "Elige un servicio", "Volumen (m³) (*)" (Volume) set to "1", "N° de bultos (*)" (Number of packages) set to "1", and "Valor producto (*)" (Product value). A "Carga masiva" (Bulk upload) button is visible. At the bottom, there is a "Descripción del producto (*)" (Product description) field and a "Guardar y continuar" (Save and continue) button. A note at the bottom right states "(*)": Campo obligatorio.

Además de los incidentes destacados, este formulario no indica los campos obligatorios como se vio en la pantalla anterior.

Nueva bodega

2). Una alternativa de geolocalización podría facilitar el llenado de dirección.

3) No valida que el dato ingresado sean letras al momento de llenar el campo.

1) La flecha indica lista desplegable, pero no se despliegan opciones, es confuso para el usuario que termina escribiendo la comuna manualmente.

No has completado todos los datos obligatorios del formulario.

6) Cuando el usuario carga la nueva bodega y se genera un error en cualquiera de los campos anteriores, aparece un anuncio por muy breve tiempo (3 seg aprox), con un texto ambiguo que no ayuda a identificar el o los problemas con el formulario, siendo de poca ayuda.

4) No valida que el dato ingresado sean números al momento de llenar el campo.

5). No válida el correo electrónico.

Nombre de bodega 2

Código 1313

Comuna
Elige una comuna

Dirección
Av. Houston con calle Madrid

Nombre de contacto Daniel 32343421

Número de contacto dadadadSSAS

Correo de contacto Daniel@noexiste.nada

Agregar

Carga masiva

Servicio (*)

Elige un servicio

Volumen (m³) (*)

Nº de bultos (*)

Valor producto (*)

1

Descripción del producto (*)

Acá no solo hay que hacer focus en los campos con error o información incompleta, sino que además se deben indicar los campos obligatorios con *

The image shows a web application interface with a modal window titled "Nueva bodega". The modal contains several input fields with associated labels and error messages:

- Nombre ***: A text input field with the error message "Este campo no puede ir vacío." (This field cannot be empty).
- Código**: A text input field containing the value "1313".
- Comuna ***: A dropdown menu with the placeholder text "Elige una comuna".
- Dirección ***: A text input field with the error message "Este campo no puede ir vacío." (This field cannot be empty).
- Nombre de contacto ***: A text input field with the error message "Este campo no puede contener números." (This field cannot contain numbers).
- Número de contacto ***: A text input field with the error message "Este campo no puede contener letras." (This field cannot contain letters).
- Correo de contacto ***: A text input field with the error message "Formato de correo no valido." (Email format is invalid).

Below the input fields is an "Agregar" button. The background of the application shows a form for creating a warehouse, with sections for "Datos de origen", "Datos del destinatario", and "Referencia de dirección". There are also buttons for "Crear envíos", "Generar etiquetas", "Cargar masiva", and "Guardar y continuar". A legend at the bottom right indicates that (*) denotes a required field.

El boton agregar no se debe activar hasta que el usuario haya completado y corregido de manera correcta los campos en rojo, quedando inhabilitado en color gris.

The image shows a web application interface for creating a new warehouse ('Nueva bodega'). The form is divided into several sections: 'Datos de origen', 'Datos del destinatario', and 'Referencia de dirección'. The 'Agregar' button is disabled (gray) due to validation errors in the 'Datos del destinatario' section. A gray arrow points from the text above to the 'Agregar' button.

Nueva bodega

Datos de origen

Empresa (*)
development

Datos del destinatario

Nombre (*)
[Empty field]

Correo
[Empty field]

Dirección (*)
Nombre de la calle
[Empty field]

Referencia de dirección.
[Empty field]

Datos de contacto

Nombre (*)
Este campo no puede ir vacío.

Código
1313

Comuna (*)
Elige una comuna

Dirección (*)
Este campo no puede ir vacío.

Nombre de contacto (*)
Este campo no puede contener números.

Número de contacto (*)
Este campo no puede contener letras.

Correo de contacto (*)
Formato de correo no valido.

Agregar

Servicio (*)
Elige un servicio

Volumen (m³) (*)
[Empty field]

N° de bultos (*)
1

Valor producto (*)
[Empty field]

Descripción del producto (*)
[Empty field]

(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

También es importante incorporar la lista desplegable en el campo de Comuna.

Nueva bodega

Nombre

Código

Comuna

- Estación central
- Huechuraba
- Independencia
- El Bosque
- Ñuñoa
- Maipú
- La Reina
- La Cisterna

Agregar

Buscar por número de envío 🔍

Crear envíos **Generar etiquetas**

Datos de origen

Empresa (*)

development

Datos del destinatario

Nombre (*)

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Nombre de la calle

Elige una comuna

Referencia de dirección.

Servicio (*)

Elige un servicio

Volumen (m³) (*)

N° de bultos (*)

1

Valor producto (*)

Descripción del producto (*)

Carga masiva 📄

Cerrar sesión

Se puede aprovechar la oportunidad para que el campo de dirección realice sugerencias en función de similitudes parciales.

Nueva bodega

Nombre *
Este campo no puede ir vacío.

Código
1313

Comuna *
Elige una comuna

Dirección *
Conde del maule,
Conde del Maule, Estación Central
Conde del Maule, Chillán

Datos de origen
Empresa (*)
development

Datos del destinatario
Nombre (*)
Correo
Dirección (*)
Nombre de la calle

Referencia de dirección.

Servicio (*)
Elige un servicio

Volumen (m³) (*)
1

N° de bultos (*)
1

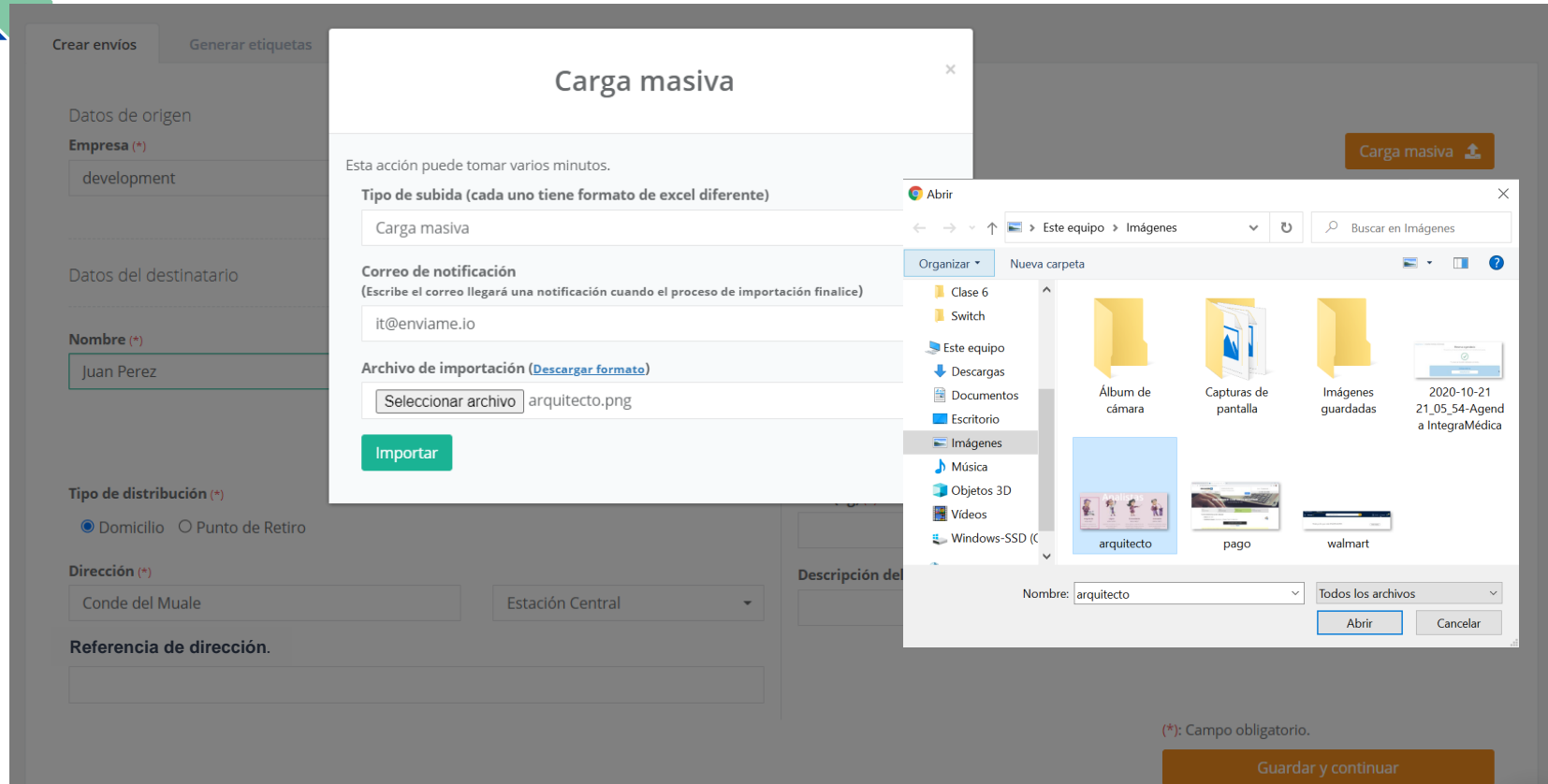
Valor producto (*)

Descripción del producto (*)

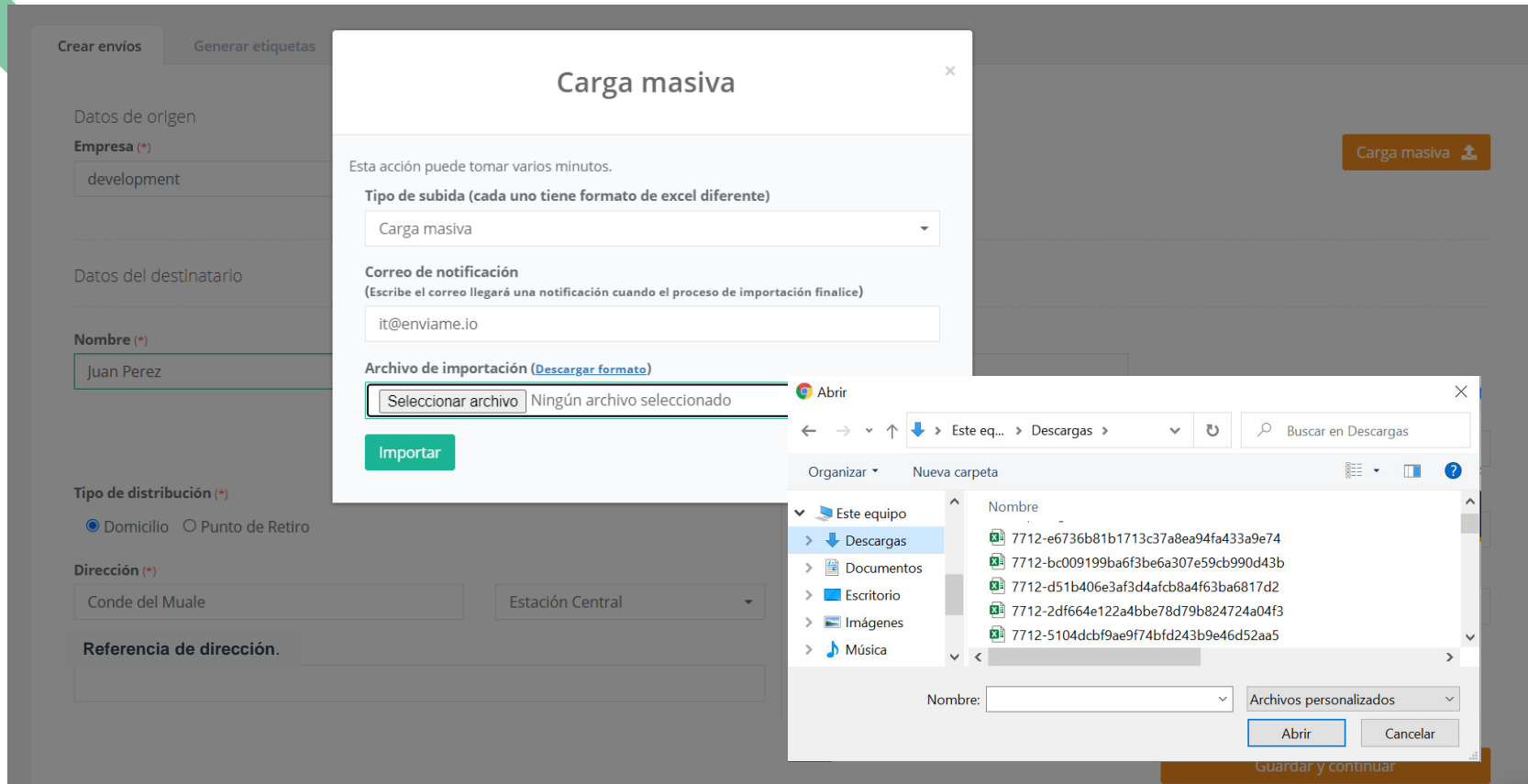
(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar

Finalmente, cuando el usuario requiere realizar una carga masiva, el sistema no discrimina el tipo de archivo a importar. Permitiendo todo tipo de formatos, como se observa en el ejemplo a continuación, formatos png, carpetas, etc.



Se sugiere que al presionar seleccionar archivo, el botón filtre solamente los formatos de archivo validos, como en este caso Excel.





NEXT STEPS:

1. Se recomienda evaluar los términos y nombres de los campos de las pantallas de datos de distribución, carga masiva y creación de bodega para determinar el grado de comprensión de los clientes, y si se requiere, modificar cambios a un lenguaje más amigable para estos.
2. Se deben definir y consensuar que datos son obligatorios y cuales no a criterio de la necesidad y funcionalidad del servicio, para indicarlos, como se explicó en el informe de usabilidad.
3. Para las tareas de crear nueva bodega y carga masiva es importante diseñar un video tutorial e incorporarlo vía enlace en los respectivos modales.
4. Por último, se aconseja rediseñar la pantalla de creación de envío, en una vista vertical de la página que ayude a organizar y jerarquizar el recorrido del usuario. Además de crear pestañas específicas para las tareas de creación de bodega y carga masiva. A continuación, se muestra una propuesta de prototipo:

Empresa ▾

Dashboard

➤ Crear nuevos envíos

☰ Listado envíos

📍 Punto EasyPoint <

Tickets

📄 Solicitud de materiales

⚡ Reglas

🏢 Mi empresas

🛠 Soporte y ayuda

📄 Reclamos y sugerencias



Buscar por número de envío 🔍

Multibúsqueda

Crear envíos

Larga
Masiva

Crear nuevo
bodega

Con
observación

Imprimir

Manifiesto

Retiros

Impresas

Generar
etiqueta

Datos de origen

Empresa (*)

development

Lugar de retiro / Bodega (*)

dev ▾

Datos del destinatario

Nombre (*)

Juan Perez

Celular

+56 987342565

Correo

Juan.Perez@gmail.com

Tipo de distribución (*)

☒ Domicilio ☐ Punto de Retiro

Dirección (*)

Conde del Muale

Est

Referencia de dirección.

Datos de distribución

Número de envío

Carrier/Cuenta (*)

Este campo no puede ir vacío.

Servicio (*)

Este campo no puede ir vacío.

Alto (*)

Ancho (*)

Profundidad (*)

N° de bulto

Valor declarado de la carga.

Descripción del producto (*)

Este campo no puede ir vacío.

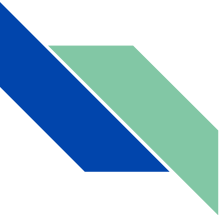
(*): Campo obligatorio.

Guardar y continuar



ADJUNTO.

**Matriz de vaciamiento de entrevistas
realizadas a usuarios.**



Usuario 1				Usuario 2		
Nombre		Javier		Camila		
Primera impresión pantalla Creación de envío.		"Falta mejorar la separación entre datos, no distingo bien que datos corresponde a que. Visualmente se me dificulta."		"Muchos clientes no ven las pestañas [al lado de crear envío] y siempre preguntan. Visualmente hace falta distinguirlas."		
Tareas	En una escala del 1 al 3, donde 1 es mucho esfuerzo y 3 es sin esfuerzo ¿Cuánto esfuerzo te tomó realizar la tarea?	Tiempo	Observaciones	En una escala del 1 al 3, donde 1 es mucho esfuerzo y 3 es sin esfuerzo ¿Cuánto esfuerzo te tomó realizar la tarea?	Tiempo	Observaciones.
Tarea 1: Llenar datos de origen.	2	3 seg.	No queda claro al usuario si los datos de origen corresponden únicamente a los dos renglones que aparecen en pantalla, debido a la dificultad de visualizar el orden y jerarquía de la información comentado anteriormente.	3	3 seg.	La visualización de la información puede generar confusión en los usuarios que no están acostumbrados.
Tarea 2: Llenar datos del destinatario	3	10 seg.	En el campo de "comuna" si el usuario digita una palabra con acento, no la toma. La flecha desplegable que no despliega un listado de alternativas, sino que autocompleta, puede generar algo de confusión. (el usuario autocompleta dos veces una comuna ya que desaparecía al salir del campo)	3	5 seg.	Para el usuario no es posible distinguir que campos son obligatorios y cuales no. El campo de observaciones, debería especificar que son datos extras que faciliten la entrega, por ejemplo: "Detrás del banco" o "frente a la plaza."
Tarea 3: Llenar datos de distribución	3	15 seg.	Es complejo para el usuario entender o interpretar algunos datos o lo que debe ir en cada campo, por ejemplo: Cual es el número de envío que se debe ingresar. El cliente no tiene una explicación de las diferencias que ofrece cada uno de los servicios en términos de costos y tiempo. La forma en la que se describen las características de la carga podrían ser más fáciles de entender si se cambian a ancho X largo X alto.	3	10 seg.	El número de envío no está marcado como obligatorio y debería serlo. No queda claro que es el envío del seller y podrían llenarse con otros datos erróneos. Los campos de peso y volumen deberían estar con ayuda para facilitar el llenado al cliente. También es importante que se explique que la factura nace es del proveedor, no de esos campos. El campo Valor es ambiguo ya que no especifica si es valor de producto o valor de la boleta.
Tarea 4: Crear una bodega nueva.	3	17 seg.	El signo + es poco intuitivo para indicar que hay se carga una nueva bodega. El campo código no orienta sobre cual o donde se encuentra el código y genera confusión, además es un campo libre que permite escribir valores alfa numéricos. Se debe especificar el propósito del código. Se debe dejar más explícito que el campo "nombre de contacto de la bodega" se refiere a la persona que recibe la paquetería. Al agregar nueva bodega no se actualiza en el listado, y se debe buscar manualmente.	2	15 seg.	No es fácil detectar donde se crea bodega, para hacerlo algunos clientes se trasladan a la pantalla "empresa".
Tarea 5: Realizar una carga masiva.	3	1 minuto +	No llega correo de confirmación al hacer la carga masiva actualización de estado no debería estar visto al cliente. Hay información innecesaria para el cliente que corresponde al backend. Correo de notificación debería llegar al usuario, pregunta un dato que es el número de cuenta y tiene que buscarlo, y para eso no hay instrucciones de donde conseguirlo. Requiere una capacitación previa antes de realizar carga masiva.	2	30 seg.	No queda claro el propósito del código. Contacto de la persona en bodega no queda claro, se debe especificar que es la persona que recibe la carga. Debería aparecer automáticamente la bodega al actualizar.
¿Cuál de las tareas encontraste más difícil de realizar y por qué?		El dolor más grande viene en la selección del servicio.		Todo debería tener explicación, agregar tutorial a carga masiva.		



Daniel Rodríguez.

Diseño de experiencias y servicios/UX research.

Tlef: +56 945073454

Mail: shindanrod@gmail.com

Linkedin: <https://www.linkedin.com/in/daniel-rodriguez-6a638793/>