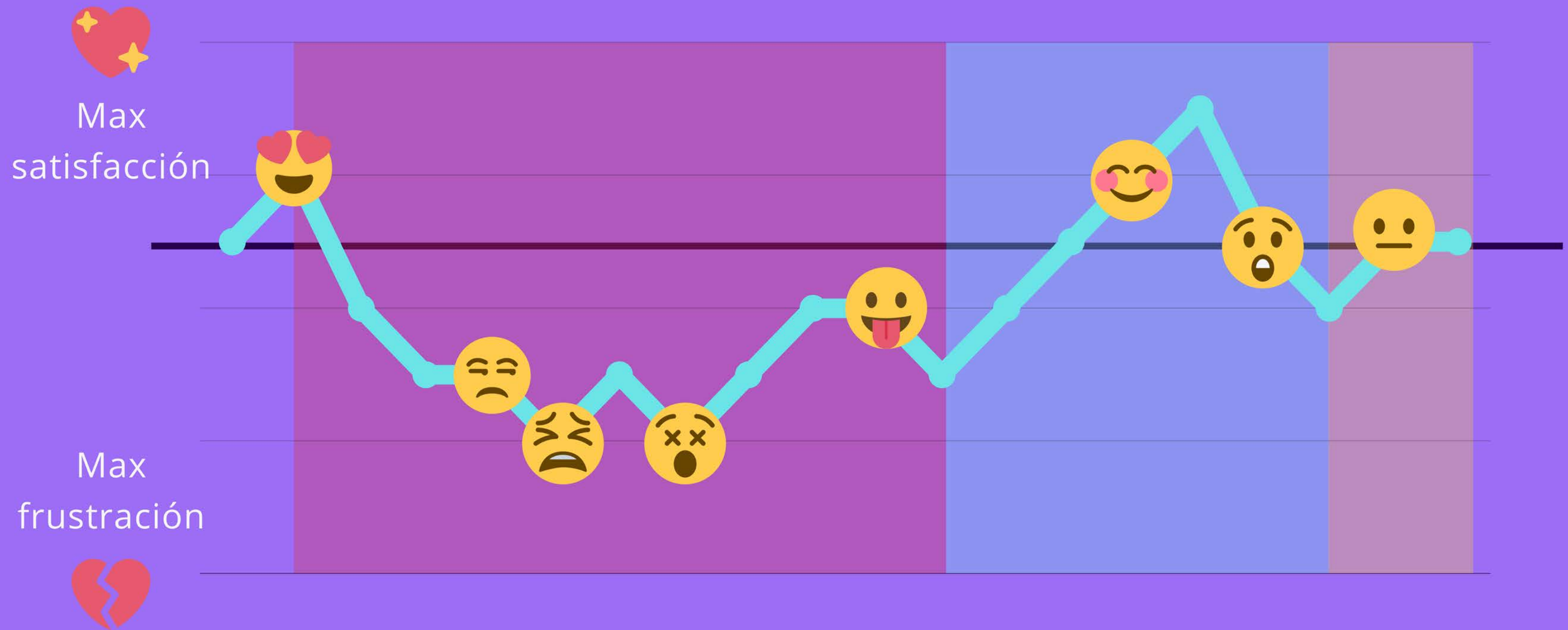


Informe exploración R101

Septiembre 2022



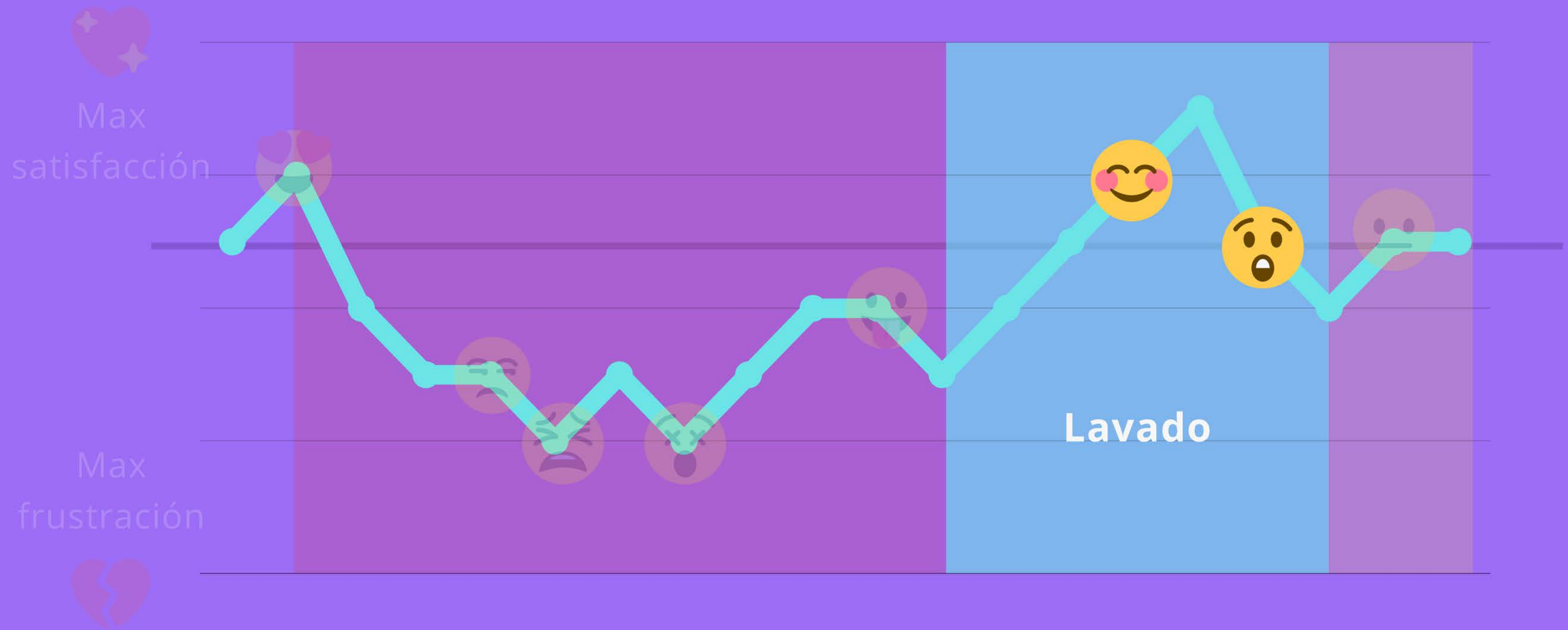
Mapa de experiencia cliente



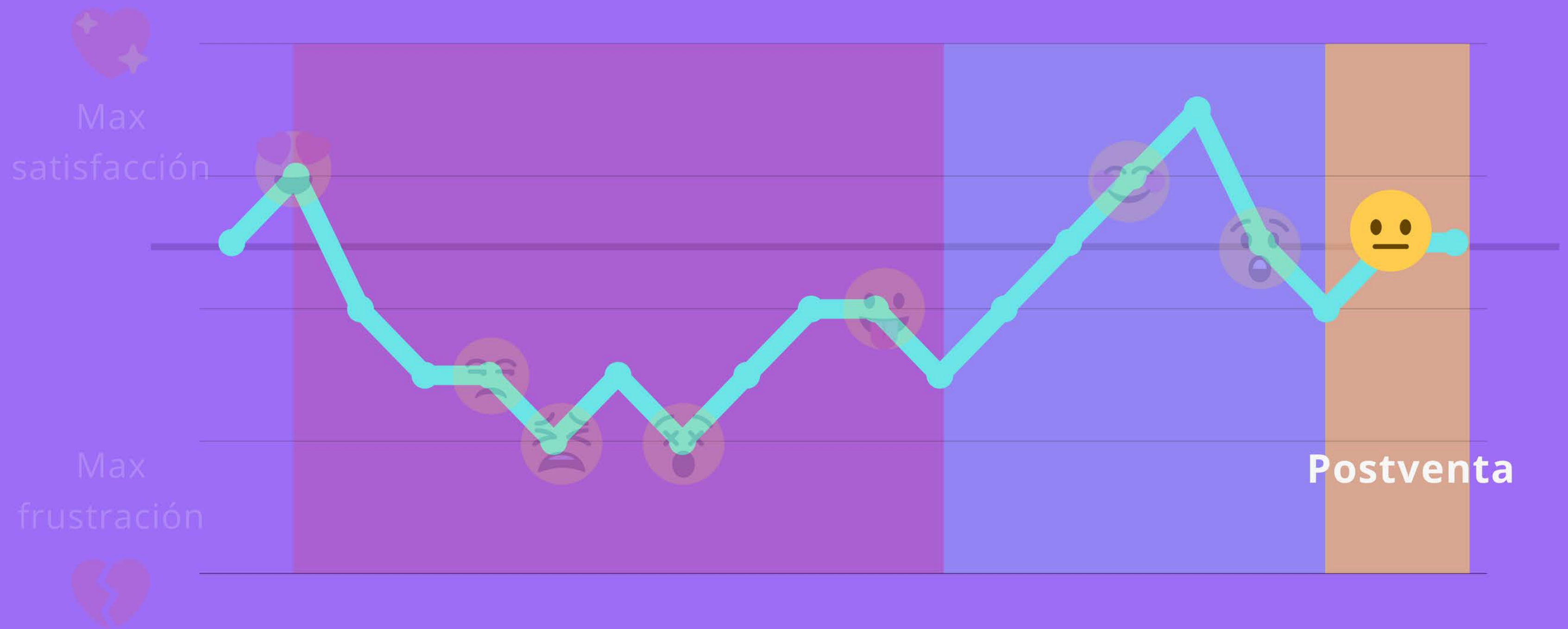
Mapa de experiencia cliente



Mapa de experiencia cliente



Mapa de experiencia cliente



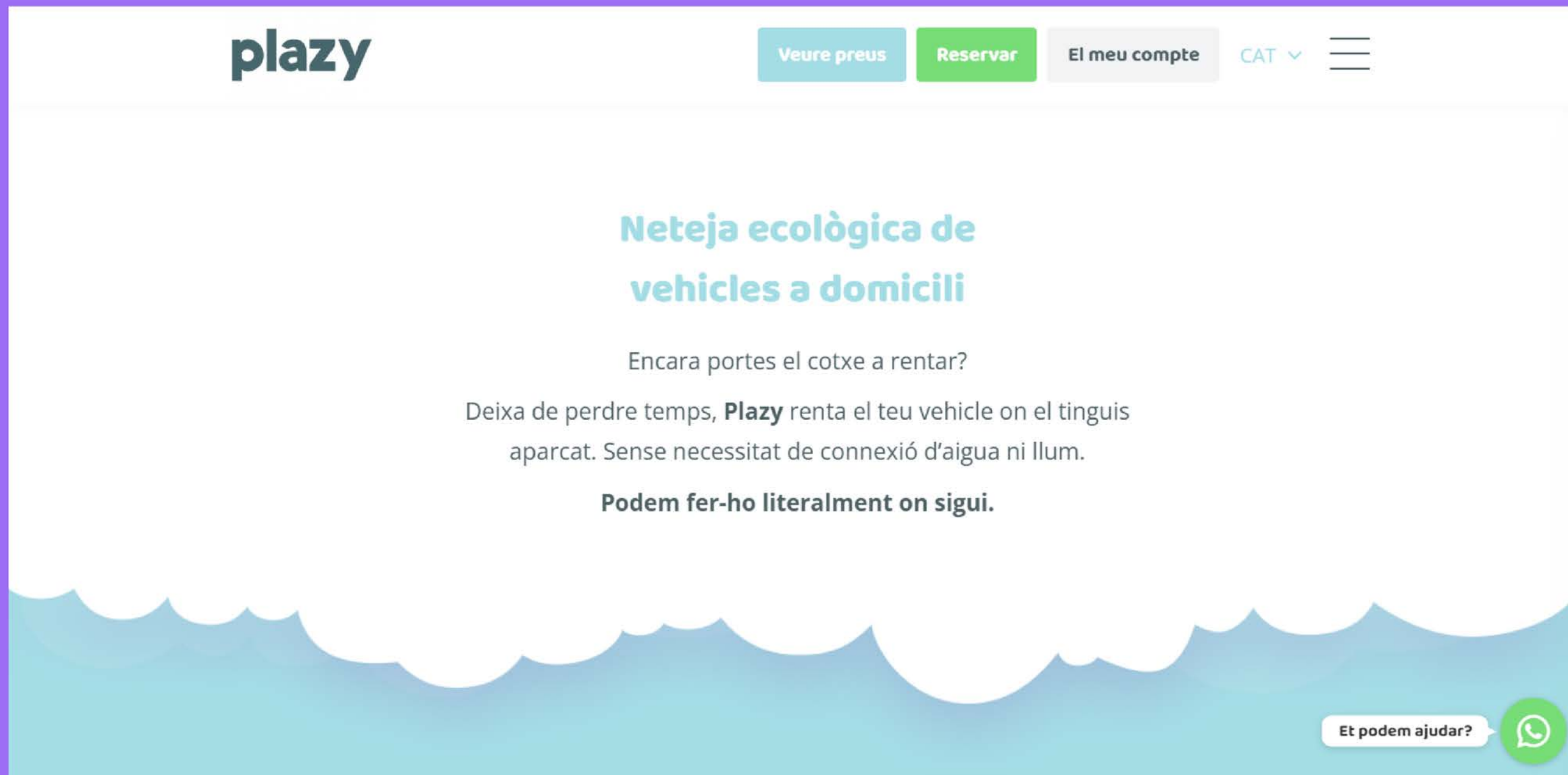
Mapa de experiencia cliente



Primeras dudas "landing page"

¿Dónde operan los palziers?

¿Qué incluyen concretamente cada uno de los planes?



Mapa de experiencia cliente



Frustración 1



Frustración 1

Consistencia
y estándares

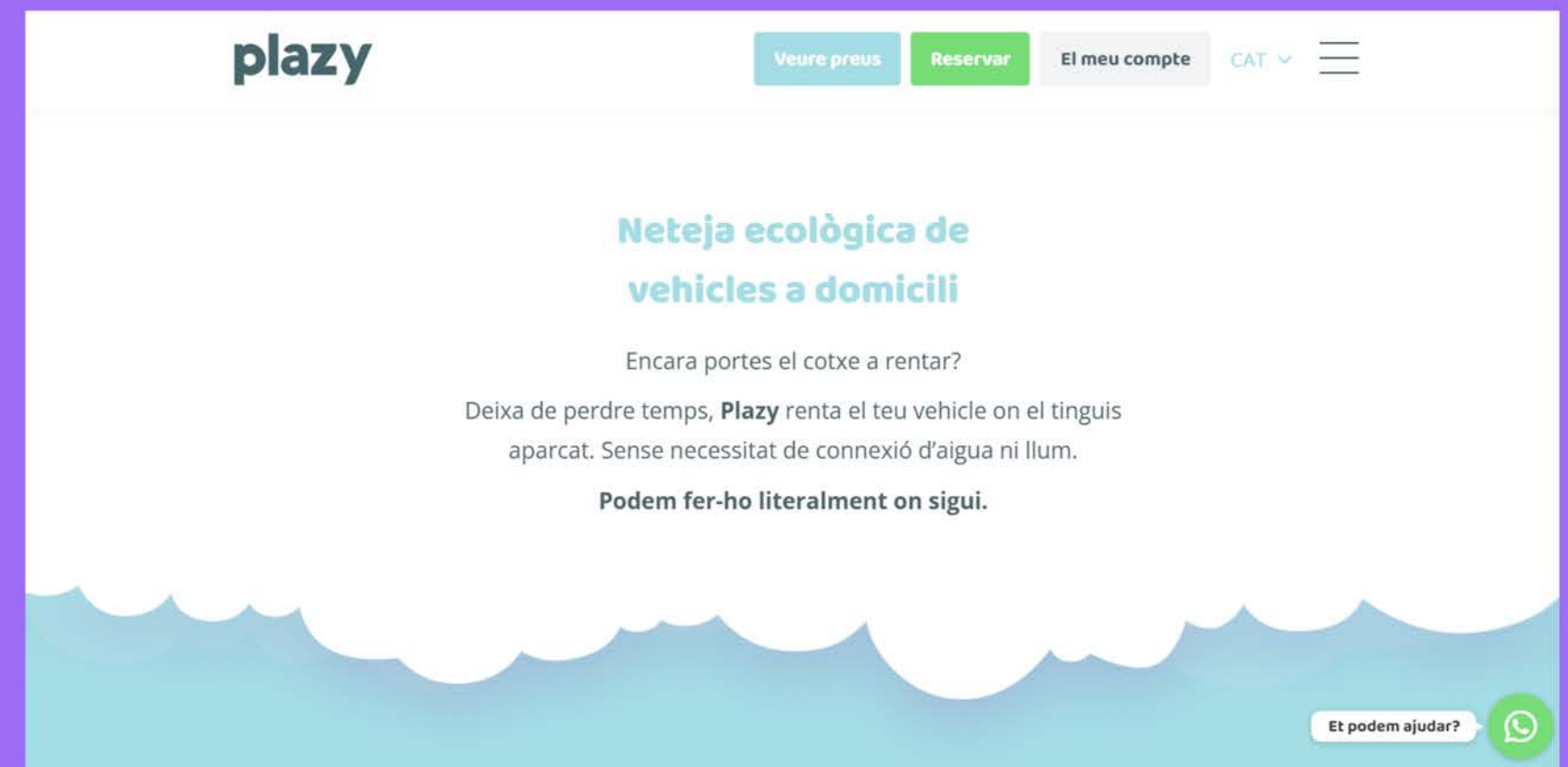
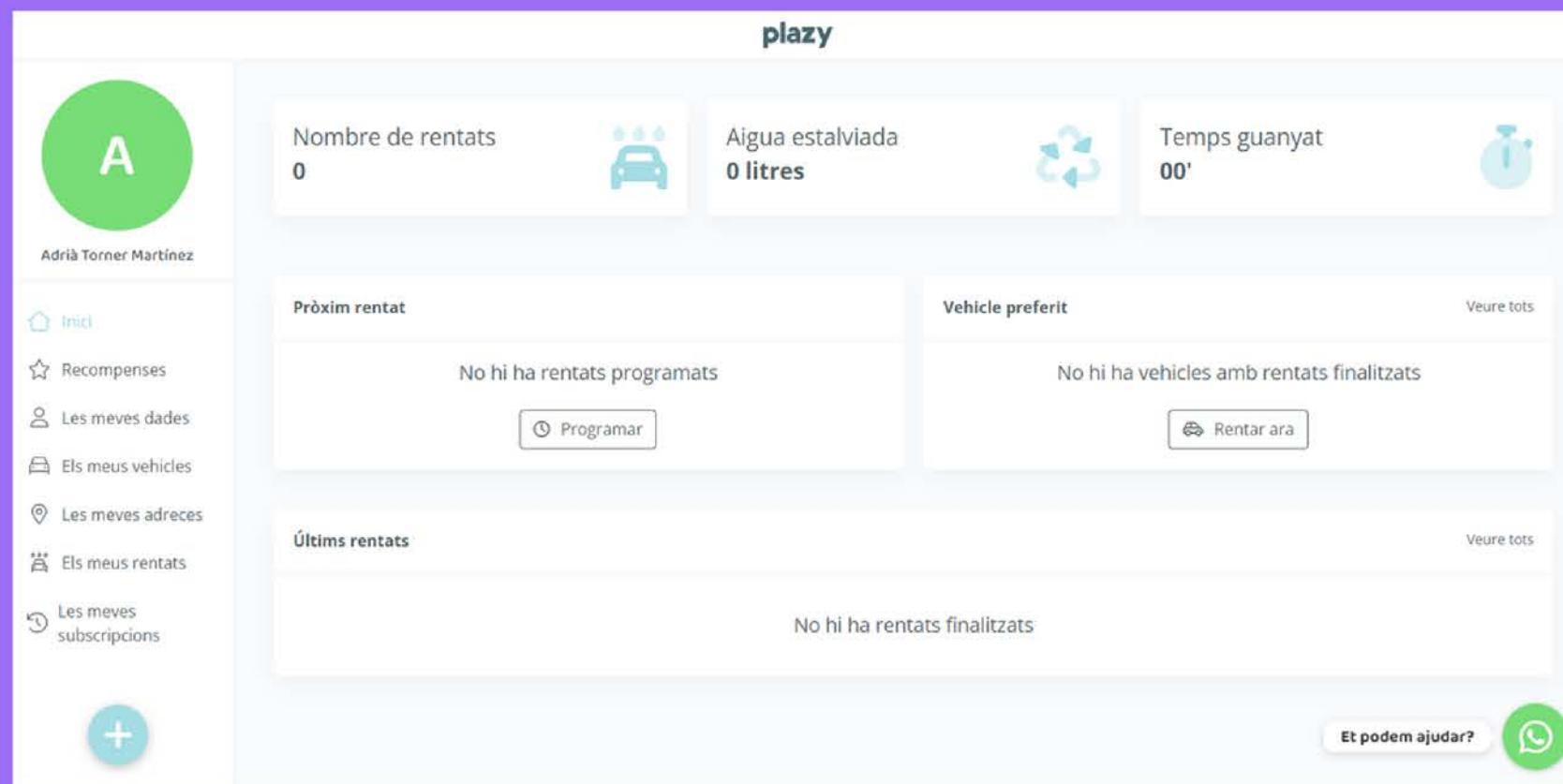
Control y libertad
del usuario

La interfaz cambia totalmente y hay muchas opciones, sobrecarga cognitiva

La barra de navegación desaparece y se genera un nuevo menú a la izquierda

No guarda los datos de vehículo y servicio seleccionado

No sé como reservar y no puedo volver a la página principal donde estaba explorando



Frustración 2



Frustración 2

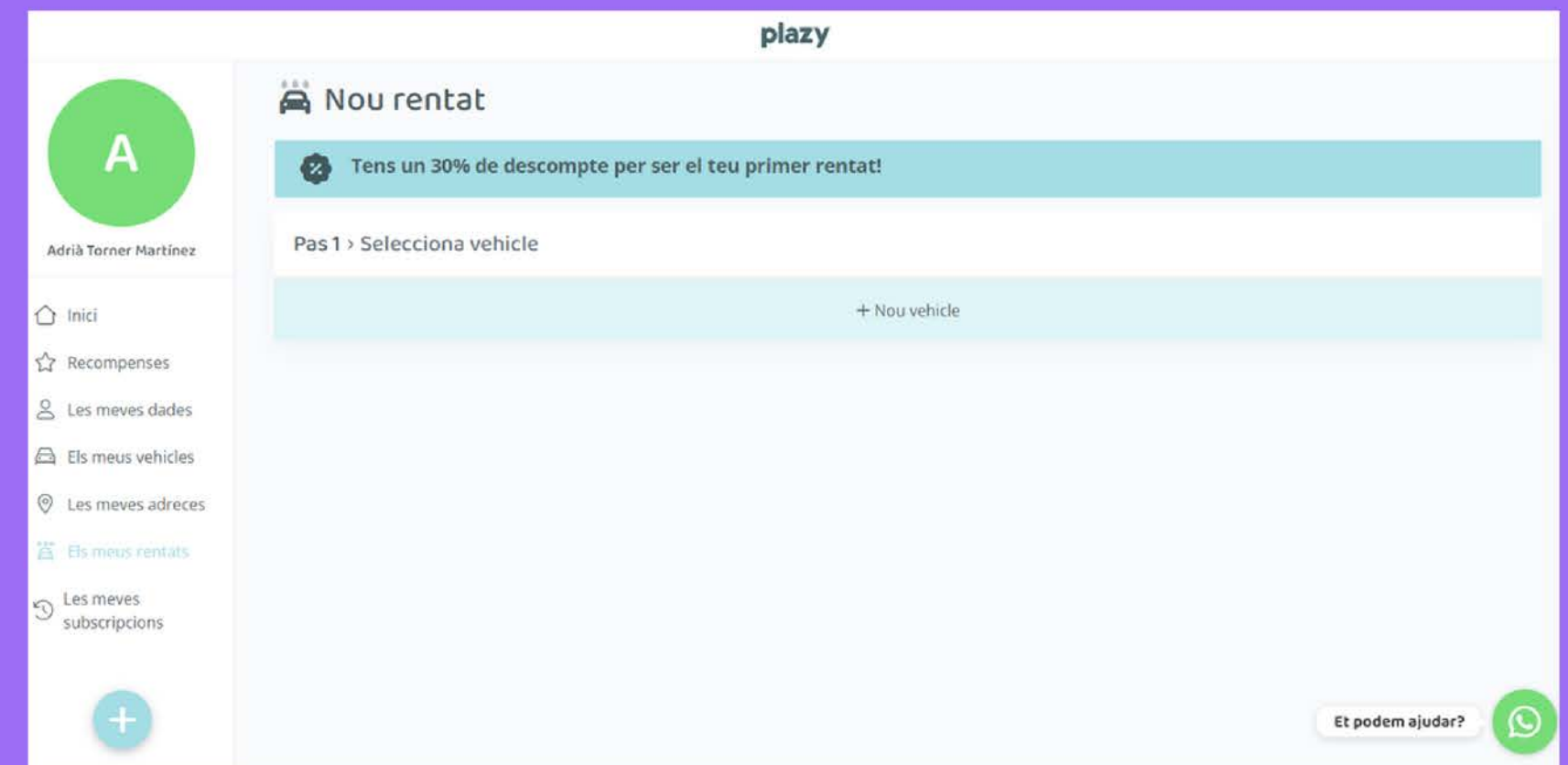
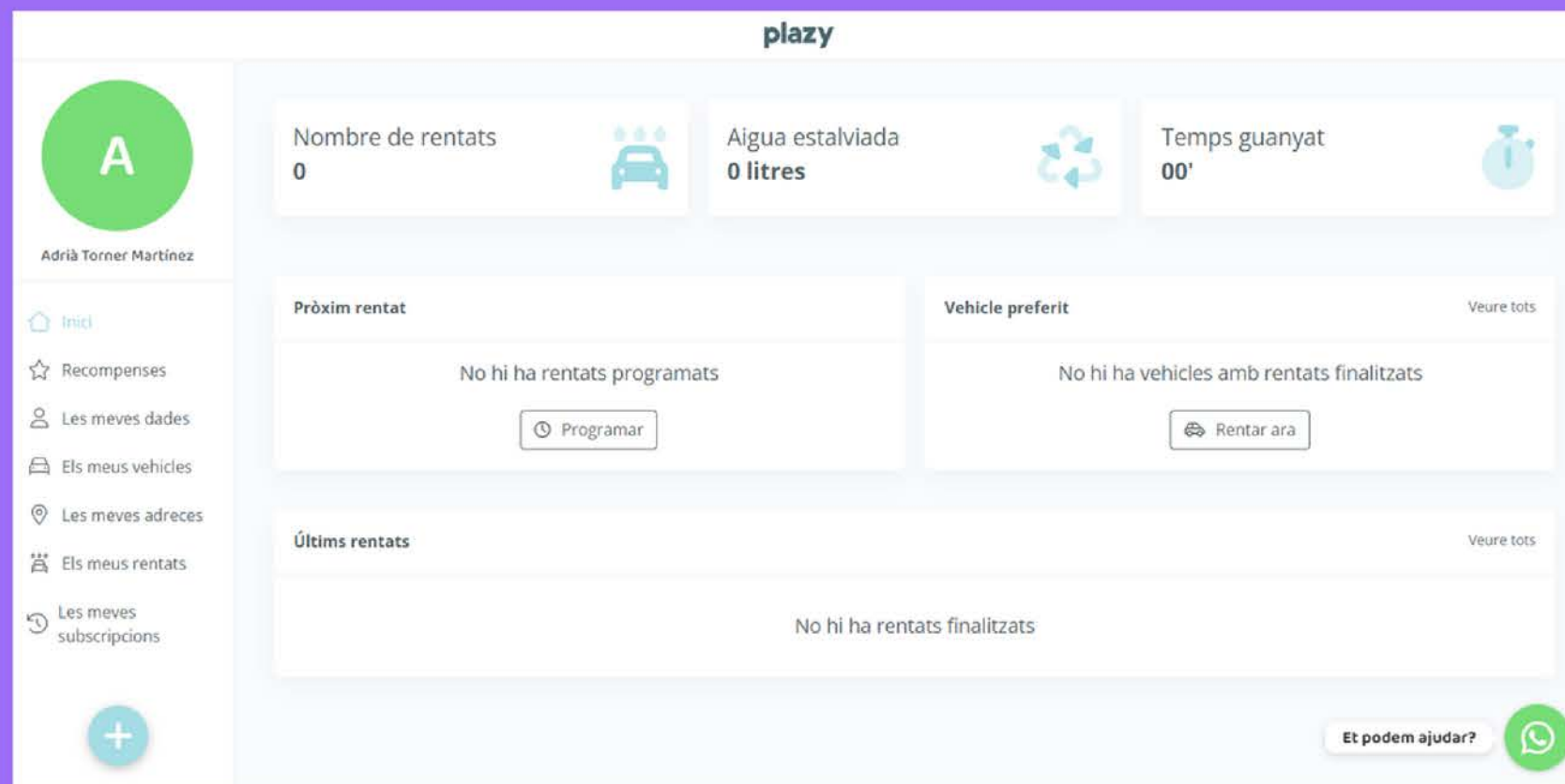
Visibilidad del
estatus del sistema

Ayudar a usuarios a
reconocer el error

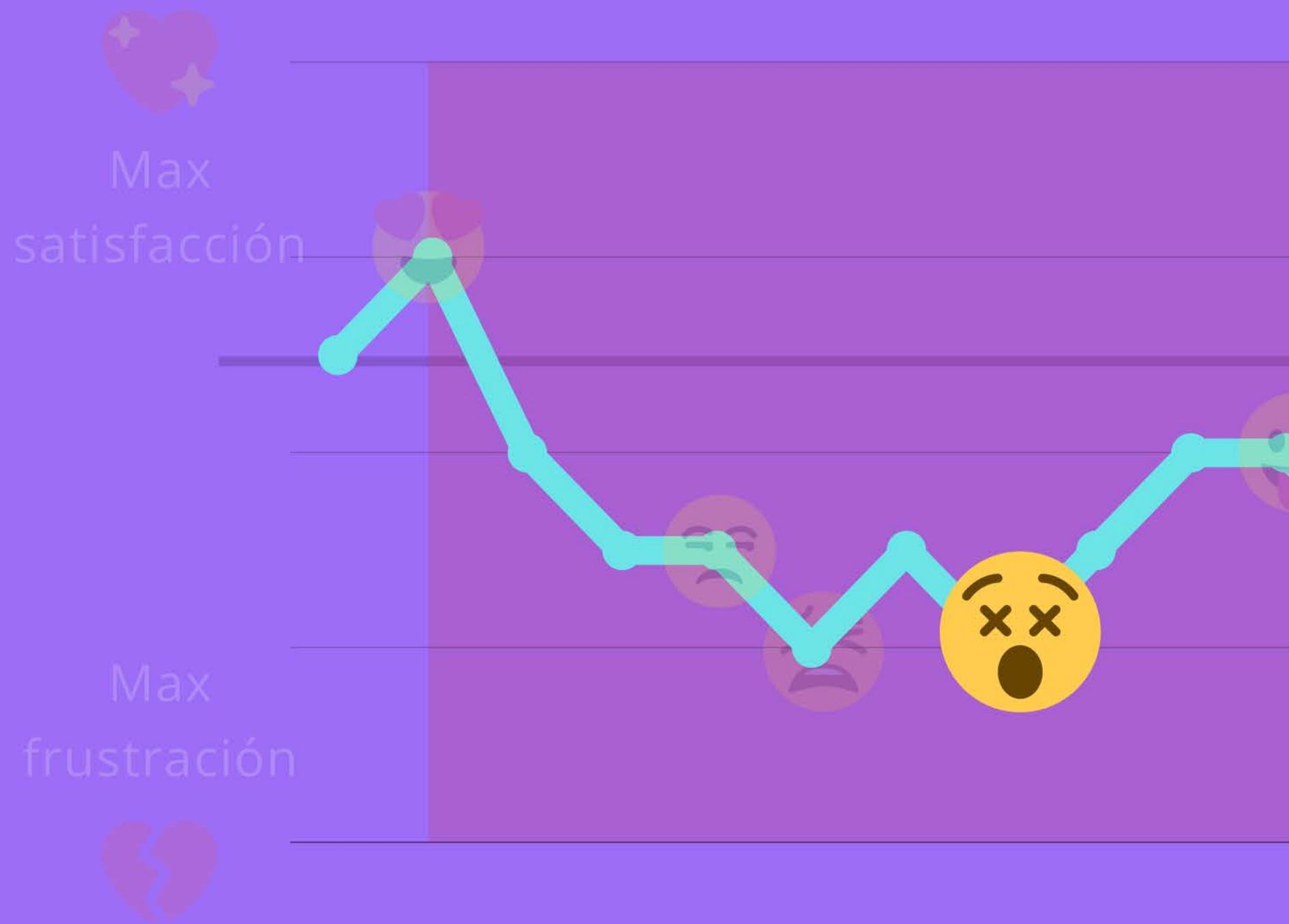
Hay tres formas diferentes de ir al mismo sitio y no entiendo por qué

No sé cuantos pasos me va a tomar completar la reserva

Voy a dar mis datos y no sé si operan en mi zona ni si tendran un horario que me vaya bien



Frustración 3



“

Hay más servicios que en la portada y es muy difícil comparar, entrando uno a uno e intentando recordar que incluye uno y el siguiente”

Frustración 3

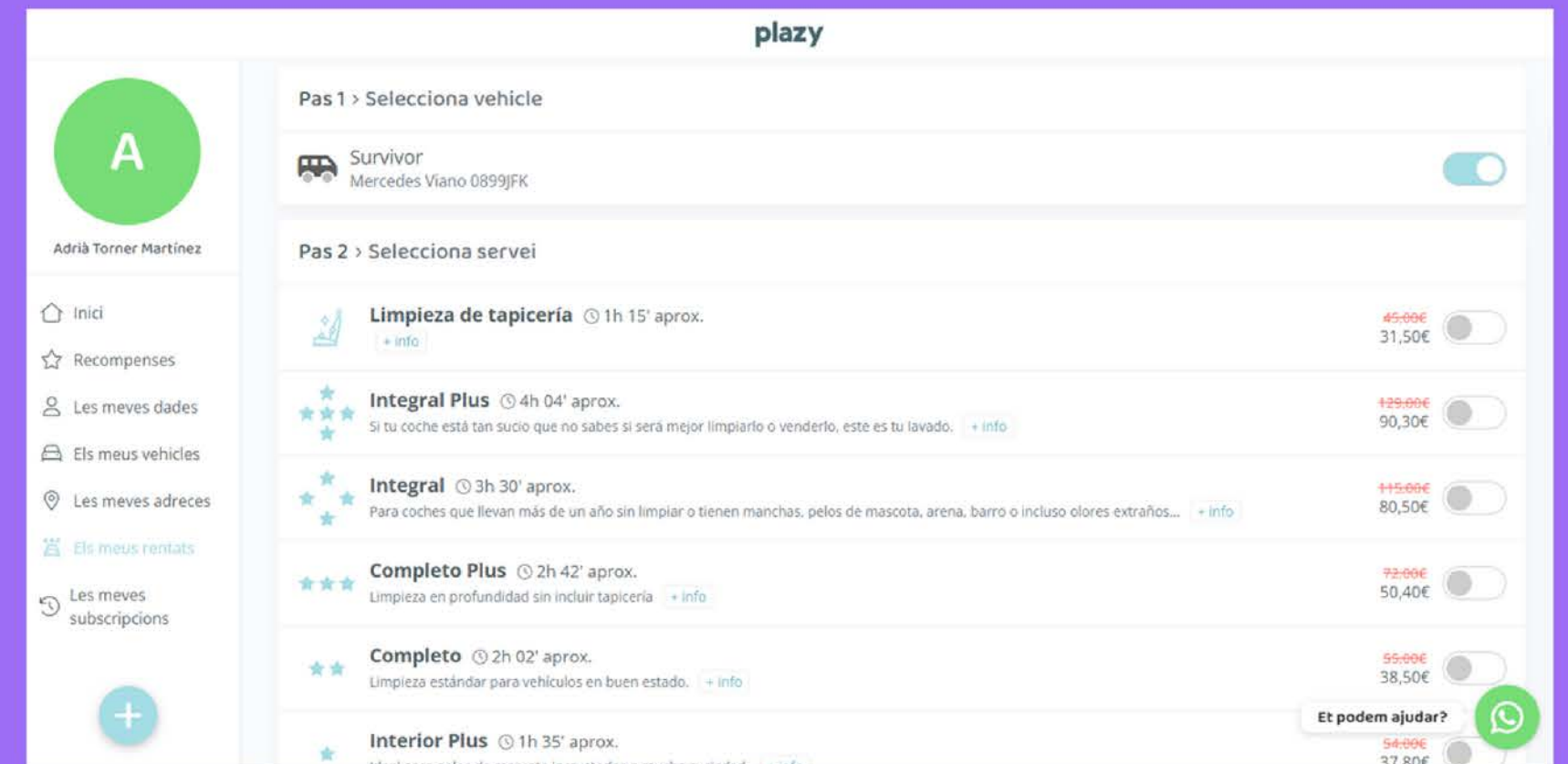
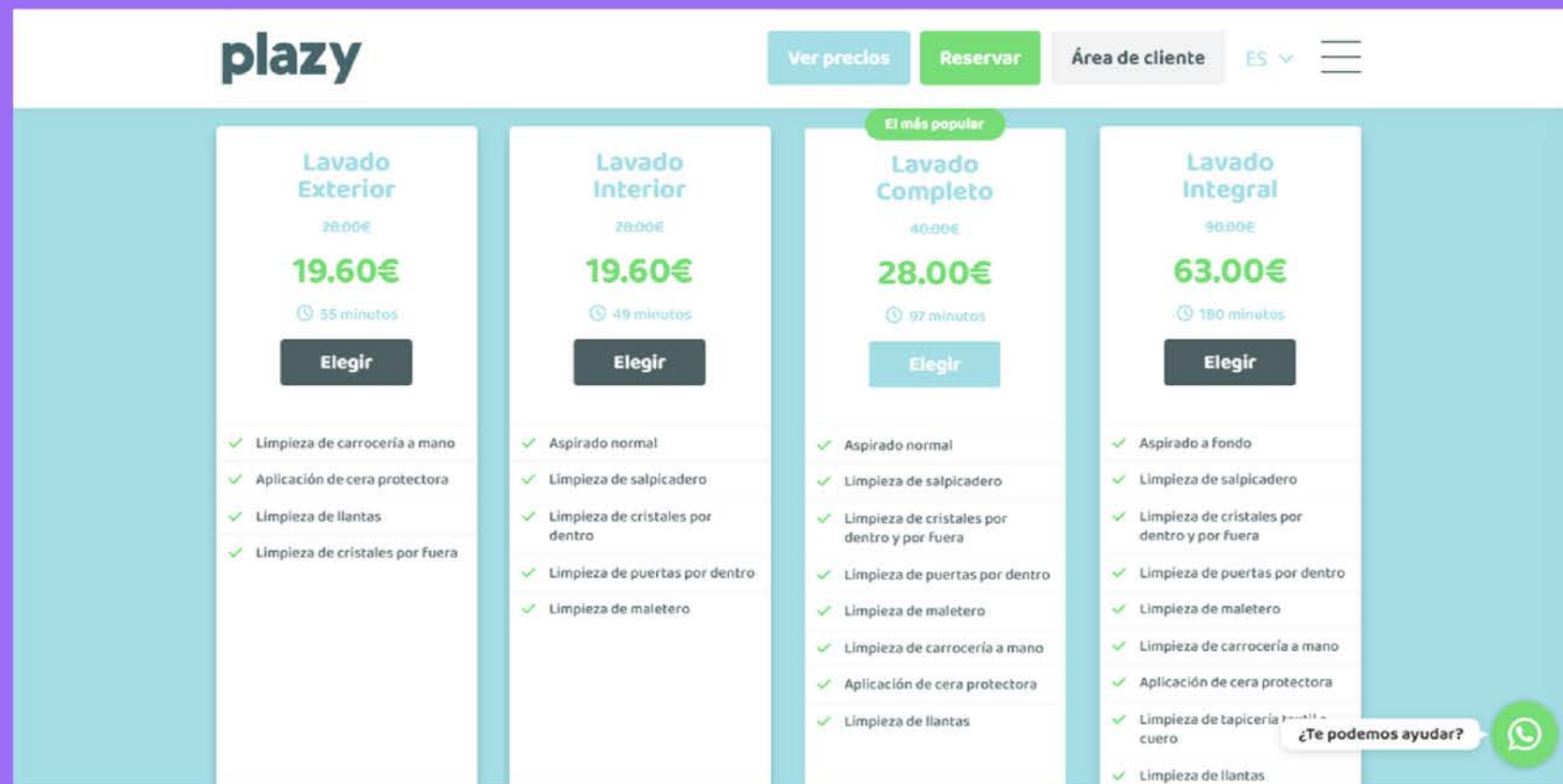
Consistencia
y estándares

Reconocimiento en
lugar de hacer recordar

Dudas en comparar planes haciendo el pedido, hay más y hay que desplegar uno por uno

No guarda los datos seleccionados (ni coche ni servicio)

La interfaz cambia totalmente, de tarjetas con botones a filas con on/off



¿Qué queremos conseguir?

Experiencia estable y satisfactoria

