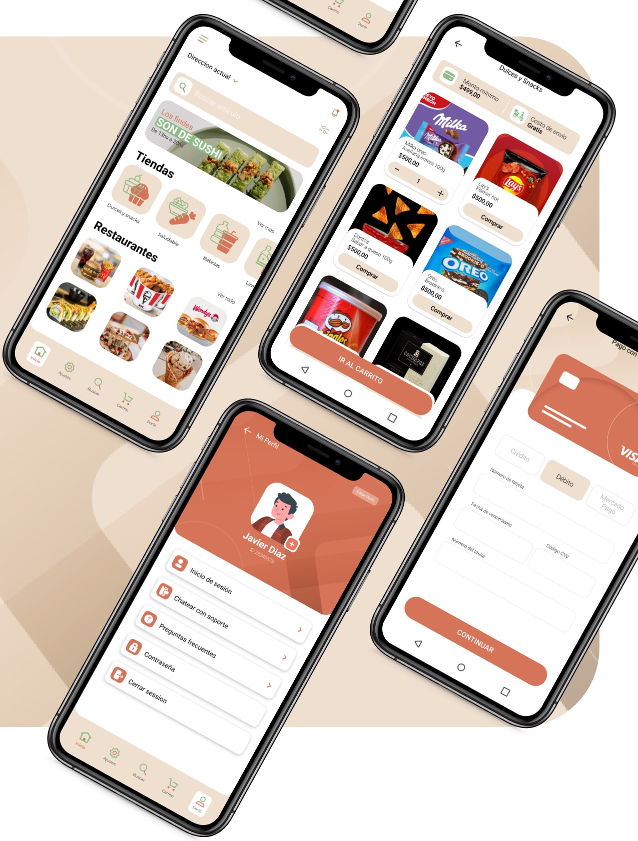
Diseño UX -UI Avanzado | CODERHOUSE

La Experiencia
Wabi


Dirección actual
Buscar artículo
Los findes
SON DE SUSHI
Tiendas
Dulces y snacks
Saludable
Bebidas
Ver más
Restaurantes
Ver todo
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil
Dulces y Snacks
Monto mínimo
$499,00
Costo de envío
Gratis
Comprar
IR AL CARRITO
Mi Perfil
Javier Diaz
Inicio de sesión
Chatear con soporte
Preguntas frecuentes
Contraseña
Cerrar session
Pago con
Crédito
Débito
Mercado Pago
Número de tarjeta
Fecha de vencimiento
Código CVV
Nombre del titular
CONTINUAR

Metodologia de trabajo

5 elementos UX de Jesse James Garrett

ESTRATEGIA
Necesidades del usuario
Objetivos del negocio

ALCANCE
Se divide en dos:
Funcionales y de Contenido

ESTRUCTURA
Arquitectura de Información
diseño de interacción

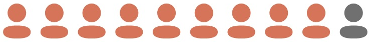
ESQUELETO
Diseño de la información,
interfaz y navegación

SUPERFICIE
Diseño Visual
(visual, auditivo, táctil, entre otros.

ESTRATEGIA

Contexto

Los meses de encierro y restricciones sirvieron para que se multiplicara la oferta y la demanda de delivery, confirmando que llegaron para quedarse y transformar los hábitos de consumo de la sociedad.



Según un estudio, **9 de cada 10** residentes de Capital Federal y el Gran Buenos Aires conoce alguna app de delivery y **2 de cada 10 recurre a ellas de forma habitual**.

¿Qué es Wabi?

Es una app que te conecta con las tiendas más cercanas, para que lleven a la puerta de tu casa todo lo que necesites. Con Wabi puedes ver la ubicación de la tienda desde tu celular y abrir la puerta de tu casa con la tranquilidad de saber que es alguien del barrio. ¡Estamos para hacer tu compra mucho más fácil, rápida y cómoda! Apoyamos la economía de las pequeñas tiendas de barrio ayudándolos a vender más y mejor.

Escenario Actual

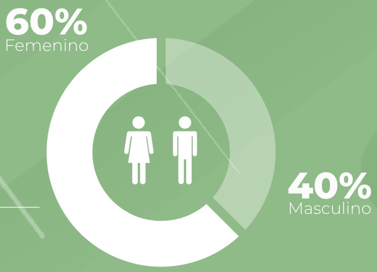
El mundo del delivery está creciendo a pasos agigantados ya que cada día más personas están envueltas en la globalización y rapidez del día a día y necesitan plataformas que les faciliten un poco más la vida y tener todo a solo un clic.

¿Por qué realizamos este research?

Queremos mejorar la experiencia de compra de los usuarios y sobre todo dar un feedback que les ofrezca tranquilidad al realizar su compra con Wabi.

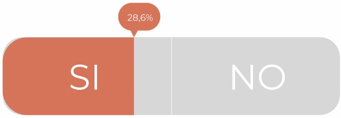
¿Cómo hicimos nuestra investigación?

1. La investigación fue realizada mediante entrevistas en profundidad semiestructurada a 5 usuarios que utilizan al menos 8 veces al mes este tipo de plataformas.
2. También se realizaron encuestas de satisfacción online a 8 personas.

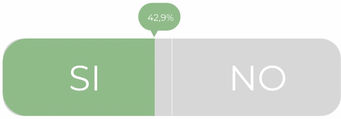


Usuarios de edades entre 23 y 30 años de Buenos Aires - Argentina

2/8 recomendarian Wabi



3/8 Preferirían utilizar otra aplicación antes que Wabi.



¿Qué hallazgos obtuvimos?

Luego de la encuesta y entrevista realizada, y la búsqueda con los diferentes métodos de mapeo como el Lean Canva, análisis de tendencias, mapa de trayectoria y la realización de los User Persona para poder encontrar diferentes puntos de dolor que necesitan de nuestra prioridad, y ese valor agregado que le daremos a este rediseño de la app, encontramos que:

1. La mayoría de los usuarios dicen tener problemas con los tiempos de entrega de los pedidos.
2. Ofrecen descuentos que no siempre aplican.
3. Notificaciones constantes durante todo el día.

Lean UX canva

Herramienta de mapeo Interno

Problema del negocio

Tiempo de demora en la entrega de los pedidos.

No existe feedback en cuanto a cuándo será enviado el producto ni existe un tiempo estimado de entrega.

Ofrecen descuentos que luego no se cumplen.

Soluciones

Crear una pantalla que de un estimado de tiempo de entrega y que le avise al cliente cuando su pedido va en camino.

A los abastos colocarles un tiempo estimado para realizar las entregas y penalizarlos si no la cumplen.

Mejorar la opción de descuentos para los usuarios de la plataforma.

Resultados para el negocio

- Mayor cantidad de pedidos.
- Aumentar el valor medio del carrito de compra
- Tasa de retención.

Arquetipos de usuarios

Empleado de oficina que a la hora de la comida busca alternativas de delivery

Persona que invita a amigos a su casa y quiera pedir bebidas y snacks.

Una persona que esté en su casa que desee comprar algo en la tienda del barrio pero no pueda salir de su casa.

¿Qué es lo más importante que debemos aprender?

La hipótesis que considero puede tener mayor riesgo es la de las sanciones a los locales si no cumplen con el tiempo de entrega, ya que puede causar molestia a los dueños de locales dichas sanciones.

Resultados y beneficios del usuario

- Le ahorra tiempo al usuario
- Ahorra dinero
- Variedad de opciones
- Comodidad

Hipótesis

Creo que con un feedback de tiempo a momento de hacer el pedido se conseguirá que los usuarios interesados se sientan cómodos sabiendo el tiempo de espera.

Creo que si damos algún tipo de sanción a los abastos si no cumplen el tiempo estimado de entrega lograremos que el cliente no tenga molestias.

Creo que si logramos crea un mejor sistema de descuentos los clientes estarán menos frustrados.

¿Cuál es la menor cantidad de trabajo que debemos hacer para aprender la siguiente cosa más importante?

- Encuestas a los locales
- Medir el tiempo promedio de entregas

ALCANCE

Roadmap De Objetivos

pasos a seguir para alcanzar los objetivos del diseño de un producto o proyecto particular

Tramo 1	Tramo 2	Tramo 3

Equipo de colaboradores

UX TEAM

STAKEHOLDERS

DEVS

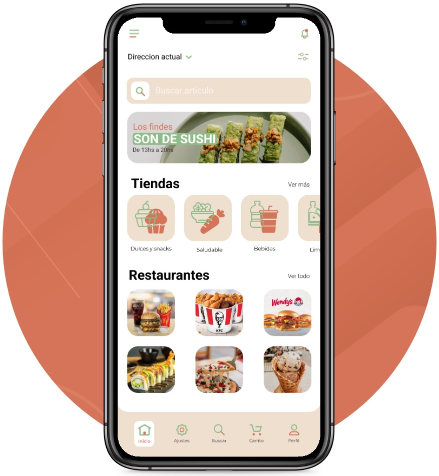
Fecha: 16 de agosto del 2021	Fecha: 23 de agosto del 2021	Fecha: 13 de septiembre del 2021
Nombre: Diseño de pantallas	Nombre: Entrega de pedido	Nombre: Sistema de descuentos
Objetivo: Facilitar y mejorar el camino feliz del comprador.	Objetivo: Mejorar el feedback a los usuarios.	Objetivo: Mejorar el sistema de descuento y disminuir la frustración.
Tareas / Funcionalidades Mejorar el diseño de los diferentes wireframes y de manera congruente. Mejorar UX Mejorar como están distribuidas las categorías agrupando las categorias y eliminando demasiadas opciones al usuario . Crear un home menos cargado, hacer un diseño sutil y minimalista que le muestre al usuario realmente lo que necesita.	Tareas / Funcionalidades Dar una feedback de tiempo de espera a los usuarios. Mostrar en tiempo real el curso del pedido. Pos-venta	Tareas / Funcionalidades Dar descuentos por compra recurrente dentro de la app (puede ser por categoría). Dar descuentos por referidos . Dar descuentos en productos que el usuario compre con frecuencia. Venta
Métricas: Encuesta de satisfacción. **Indicadores:** Nivel de satisfacción de los usuarios.	Métricas: Tiempo promedio en el que se realiza una entrega Indicadores: Tiempo de entrega	Métricas: Cantidad de descuentos aplicados Indicadores: Número de descuentos

ESTRUCTURA

Tree Testing

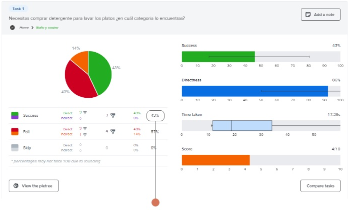
Se realizó un Tree test basado en una propuesta de mejora de la Arquitectura de la Información para el rediseño de la app de Wabi, con el objetivo de validar la propuesta.

A continuación presentaré las diferentes métricas que se les realizaron a los usuarios.



Direccion actual
Buscar artículo
Los findes
SON DE SUSHI
De 13hs a 20hs
Tiendas
Ver más
Dulces y snacks
Saludable
Bebidas
Restaurantes
Ver todo
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil

Tarea 1


Task 1

Necesitas comprar detergente para lavar los platos ¿en cuál categoria lo encuentras?

Home > Baño y cocina

Success	Direct Indirect	3 0	3	43% 0%	43%
Fail	Direct Indirect	3 1	4	43% 14%	57%
Skip	Direct Indirect	0 0	0	0% 0%	0%

* percentages may not total 100 due to rounding

Success 43%

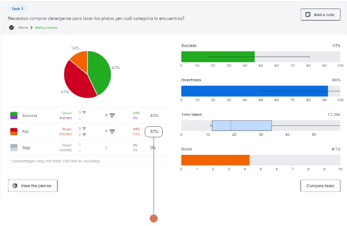
Directness 86%

Time taken 17.39s

Score 4/10

Add a note
14%
43%
43%
View the pietree
Compare tasks

El **43%** de los usuarios pudo completar la tarea utilizando la pregunta propuesta, marcando las respuestas correctas **"Baño y cocina"**, por lo que la propuesta de wabi puede resultar confusa para otros usuarios.


Task 1

Necesitas comprar detergente para lavar los platos ¿en cuál categoria lo encuentras?

Home > Baño y cocina

Success	Direct Indirect	3 0	3	43% 0%	43%
Fail	Direct Indirect	3 1	4	43% 14%	57%
Skip	Direct Indirect	0 0	0	0% 0%	0%

* percentages may not total 100 due to rounding

Success 43%

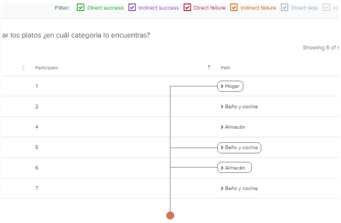
Directness 86%

Time taken 17.39s

Score 4/10

Add a note
14%
43%
43%
View the pietree
Compare tasks

57% ingresó a **"almacén" y "hogar"** en lugar de ingresar a **"baño y cocina"**. Como propuesta de mejora reduciría las categorías e intentaría englobar las más parecidas y así reducir las múltiples posibilidades.


Filter: ☑ Direct success ☑ Indirect success ☑ Direct failure ☑ Indirect failure ☑ Direct skip ☑

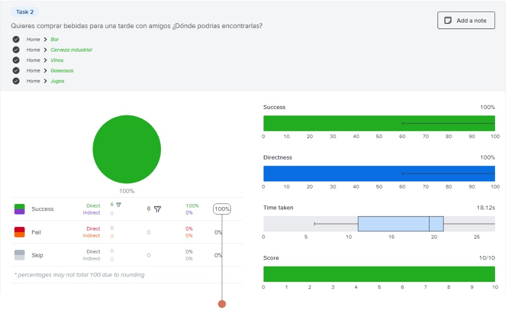
ar los platos ¿en cuál categoria lo encuentras?

Showing 6 of

Participant	Path
1	> Hogar
2	> Baño y cocina
4	> Almacén
5	> Baño y cocina
6	> Almacén
7	> Baño y cocina

43% ingreso a "almacén" y 14% a "hogar". Como propuesta de mejora podríamos crear una única categoría para no confundir al usuario, dentro de la cual agregaríamos subcategorias para facilitar la búsqueda de los productos.

Tarea 2

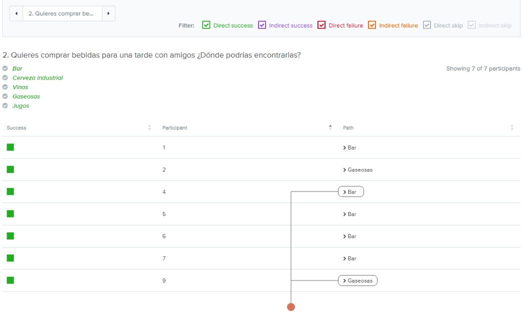

Task 2
Add a note
100%
Success
100%
Directness
100%
Time taken
18.12s
Score
10/10

Quieres comprar bebidas para una tarde con amigos ¿Dónde podrias encontrarlas?

- Home > Bar
- Home > Cerveza industrial
- Home > Vinos
- Home > Gaseosas
- Home > Jugos

Success	Direct Indirect	6 0	6	100% 0%	100%
Fail	Direct Indirect	0 0	0	0% 0%	0%
Skip	Direct Indirect	0 0	0	0% 0%	0%

* percentages may not total 100 due to rounding


2. Quieres comprar be...

Filter: ☑ Direct success ☑ Indirect success ☑ Direct failure ☑ Indirect failure ☑ Direct skip ☑ Indirect skip

2. Quieres comprar bebidas para una tarde con amigos ¿Dónde podrias encontrarlas?

- Bar
- Cerveza industrial
- Vinos
- Gaseosas
- Jugos

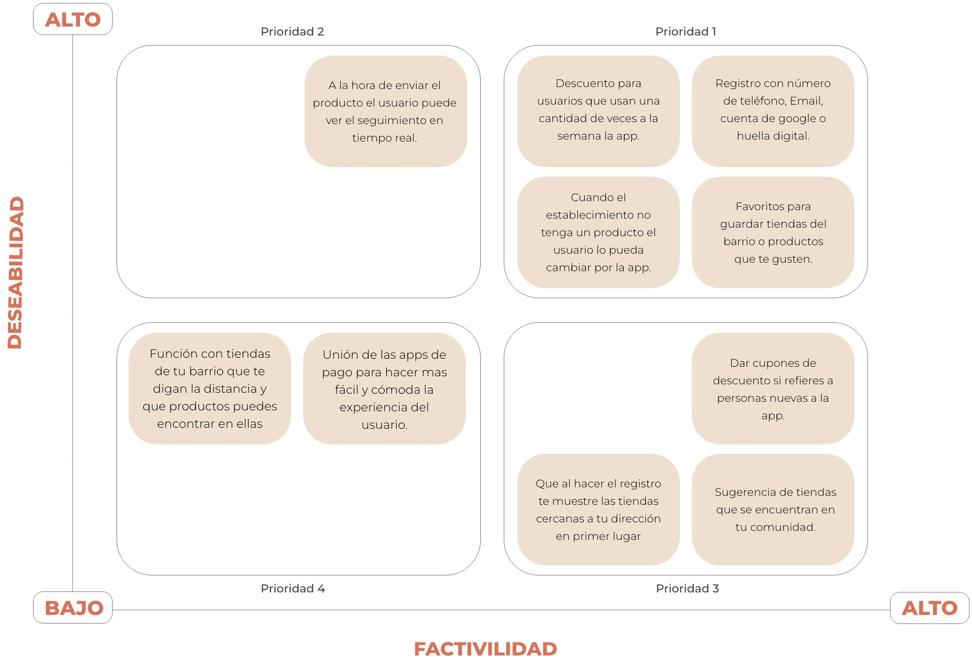
Showing 7 of 7 participants

Success	Participant	Path
🟩	1	> Bar
🟩	2	> Gaseosas
🟩	4	> Bar
🟩	5	> Bar
🟩	6	> Bar
🟩	7	> Bar
🟩	9	> Gaseosas

El **100% de los usuarios pudo completar la tarea** utilizando la pregunta propuesta, marcando las respuestas correctas que en este caso eran múltiples opciones, por lo que la propuesta de wabi resulta adecuada para esta opción.

71% ingreso a **"bar"** y **29%** a **"gaseosas"**. Como propuesta de mejora podríamos crear dos categorías una para bebidas sin alcohol y otras para bebidas alcohólicas.

Matriz de FVD


ALTO
DESEABILIDAD
BAJO
ALTO
FACTIVILIDAD

Prioridad 2

A la hora de enviar el producto el usuario puede ver el seguimiento en tiempo real.

Prioridad 1

Descuento para usuarios que usan una cantidad de veces a la semana la app.

Registro con número de teléfono, Email, cuenta de google o huella digital.

Cuando el establecimiento no tenga un producto el usuario lo pueda cambiar por la app.

Favoritos para guardar tiendas del barrio o productos que te gusten.

Función con tiendas de tu barrio que te digan la distancia y que productos puedes encontrar en ellas

Unión de las apps de pago para hacer mas fácil y cómoda la experiencia del usuario.

Dar cupones de descuento si refieres a personas nuevas a la app.

Que al hacer el registro te muestre las tiendas cercanas a tu dirección en primer lugar

Sugerencia de tiendas que se encuentran en tu comunidad.

Prioridad 4

Prioridad 3

Matriz de necesidades

Se creó esta matriz buscando englobar los resultados obtenidos de los diferentes análisis en un solo punto y trabajar a partir de este.

OBJETIVOS

- Eficiencia en la compra dentro de la app y saber cuándo llega su pedido.
- Mejorar el sistema de descuentos dentro de la app.
- Crear un contacto más directo entre el vendedor y el comprador.

PUNTOS DE DOLOR

- La compra dentro de la app es engorrosa y los usuarios no saben en cuanto tiempo ni cómo llegará su pedido.
- Los descuentos son constantes y no siempre funcionan.
- Solo se le pide el número de teléfono al usuario y este debe esperar que la tienda o restaurante lo contacte.

NECESIDADES

- Rediseño de la interfaz y feedback a usuario.
- Manejo de descuentos dentro de la app.
- Chat que conecte al vendedor y comprador.

SOLUCIONES

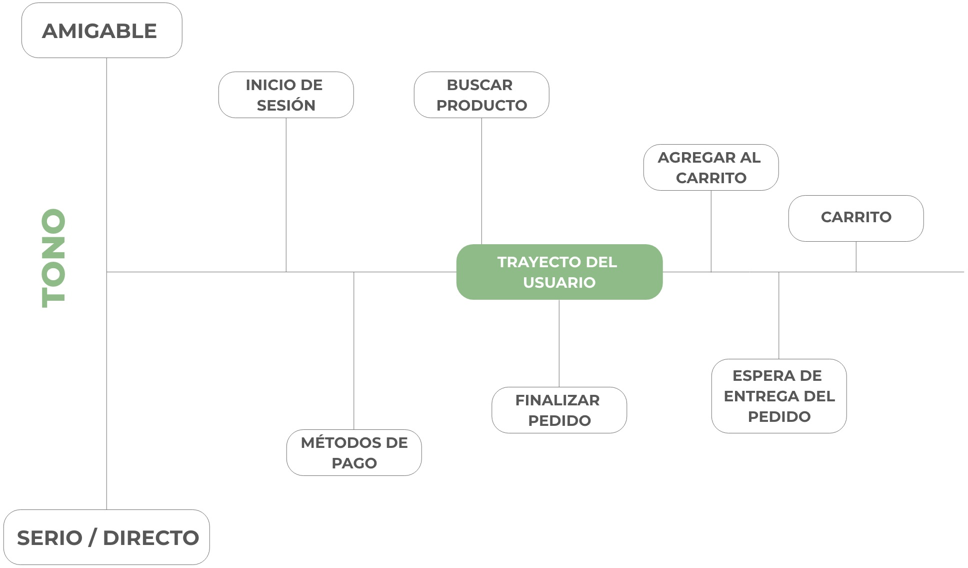
- Crear un feedback que le muestre al usuario en tiempo real su pedido y mejorar el diseño de la app.
- Crear un mejor sistema de descuentos y ver los diferentes tipos de usuarios que tenga la app para adaptarlos.
- Crear un chat dentro de la app para contacto de los usuarios con los negocios.

ESQUELETO

Ux Writing

Es la producción de contenido escrito que se convierte en parte de la experiencia del usuario de un producto y la respalda.

MATRIZ DE VOZ	De Calidad	Confiable	Eficiente
Concepto	Brindar el mejor servicio de delivery	Las mejores tiendas de tu barrio a tu alcance y cuando lo necesites	Puedes tener todo lo que necesites a un clic y en el menor tiempo
Verbosidad	Frases claras y concisas	Ser claros, amables y brindar la información necesaria.	Botones y pantallas que muestren al usuario un texto eficiente para realizar lo que desea
Vocabulario	Pensado en que el usuario se sienta parte de las acciones que realiza	Que le brinde al usuario calidez, y seguridad en los temas de pago	Fácil, rápido, amable
Gramática	Oraciones que combinen y frases escritas correctamente	Frases y palabras simples	Frases y palabras simples que indiquen una acción necesaria
Puntuación	Usar puntos, comas y signos	Dar una entonación correcta a las frases y oraciones	Uso de puntos y comas. Evitar signos de interrogación o exclamación
Uso de mayúsculas	Al inicio de cada palabra, uso entero de mayúsculas en botones o para resaltar alguna oración de ser necesario		


AMIGABLE
TONO
INICIO DE SESIÓN
BUSCAR PRODUCTO
AGREGAR AL CARRITO
CARRITO
TRAYECTO DEL USUARIO
MÉTODOS DE PAGO
FINALIZAR PEDIDO
ESPERA DE ENTREGA DEL PEDIDO
SERIO / DIRECTO

SUPERFICIE

Sistema De Diseño

El objetivo es definir los elementos mínimos visuales de nuestra identificación visual de marca

Definimos una propuesta

Centrada En:

Imagen y tipografia

Con una

Estructura:

Modular

Y un

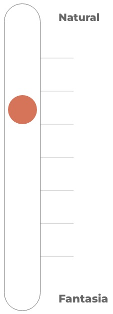
Estilo:

Clasico

Donde las

Imagenes

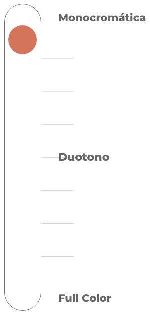
Se acercan más a:



Donde el Código

Cromático

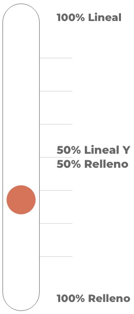
Esta compuesto por paletas:



Donde la

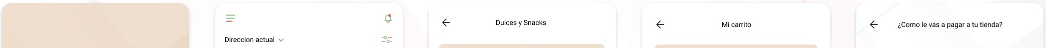
Iconografia

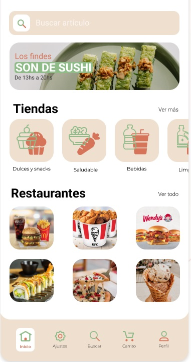
utilizada es:

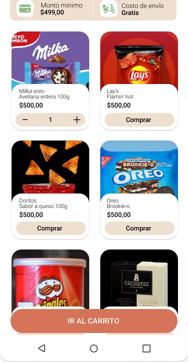


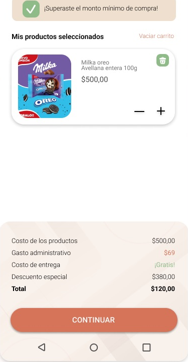
Propuesta De Diseño

Se hace una propuesta de rediseño buscando encontrar un punto de mejora, tanto en la experiencia del usuario, como en el cumplimiento de su camino feliz, para que pueda sentirse parte de la app y así poder retener un mayor número de clientes.


Direccion actual
Dulces y Snacks
Mi carrito
¿Como le vas a pagar a tu tienda?


Buscar artículo
Los findes
SON DE SUSHI
De 13hs a 20hs
Tiendas
Ver más
Dulces y snacks
Saludable
Bebidas
Lim
Restaurantes
Ver todo
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil

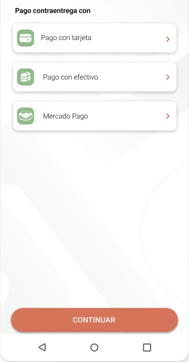

Monto mínimo
$499,00
Costo de envío
Gratis
Milka oreo
Avellana entera 100g
$500,00
1
Lay's
Flamin' hot
$500,00
Comprar
Doritos
Sabor a queso 100g
$500,00
Comprar
Oreo
Brookie-o
$500,00
Comprar
IR AL CARRITO


¡Superaste el monto mínimo de compra!

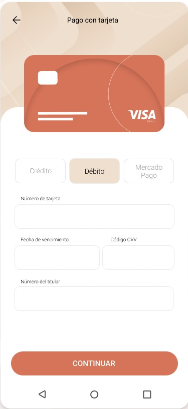
Mis productos seleccionados Vaciar carrito

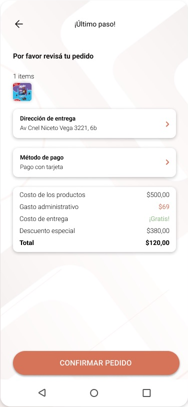
Milka oreo
Avellana entera 100g
$500,00

Costo de los productos	$500,00
Gasto administrativo	$69
Costo de entrega	¡Gratis!
Descuento especial	$380,00
Total	**$120,00**


Pago contraentrega con

Pago con tarjeta
Pago con efectivo
Mercado Pago
CONTINUAR


Pago con tarjeta
VISA
Crédito
Débito
Mercado Pago
Número de tarjeta
Fecha de vencimiento
Código CVV
Número del titular
CONTINUAR


¡Último paso!

Por favor revisá tu pedido

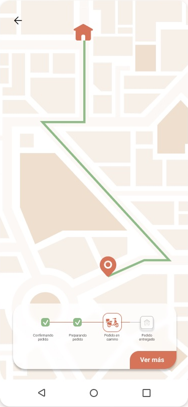
1 items

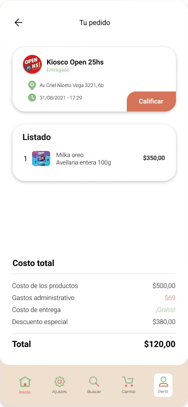
Dirección de entrega
Av Cnel Niceto Vega 3221, 6b

Método de pago
Pago con tarjeta

Costo de los productos	$500,00
Gasto administrativo	$69
Costo de entrega	¡Gratis!
Descuento especial	$380,00
Total	**$120,00**

CONFIRMAR PEDIDO


Confirmando pedido
Preparando pedido
Pedido en camino
Pedido entregado
Ver más


Tu pedido

Kiosco Open 25hs
Entregado
Av Cnel Niceto Vega 3221, 6b
31/08/2021 - 17:29

Calificar

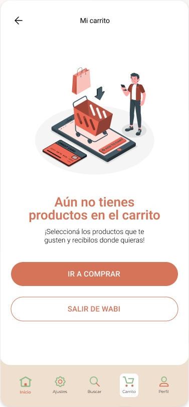
Listado

1	Milka oreo Avellana entera 100g	$350,00

Costo total

Costo de los productos	$500,00
Gastos administrativo	$69
Costo de entrega	¡Gratis!
Descuento especial	$380,00
Total	**$120,00**

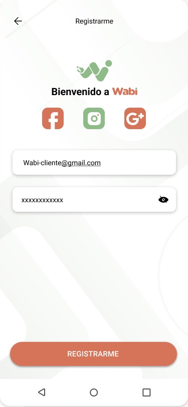
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil


Mi carrito

Aún no tienes productos en el carrito

¡Seleccioná los productos que te gusten y recibilos donde quieras!

IR A COMPRAR
SALIR DE WABI
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil

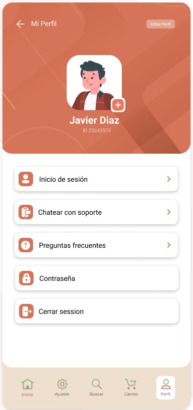

Registrarme

Bienvenido a Wabi

Wabi-cliente@gmail.com

xxxxxxxxxxxx

REGISTRARME


Mi Perfil

Javier Diaz
ID 23243573

Editar Perfil
Inicio de sesión
Chatear con soporte
Preguntas frecuentes
Contraseña
Cerrar session
Inicio
Ajustes
Buscar
Carrito
Perfil