



Diseño e innovación UX - Abr - May 017

CACT Lanzarote app

M O N O B O

El siguiente documento tiene como objetivo definir la construcción de la nueva versión y funcionalidades de la aplicación CACT para iOS y Android

Contiene principalmente el trabajo de las fases de arquitectura de información y diseño de interacción, que posteriormente serán aplicadas a las fases de diseño visual.

- La principal ventaja de los Wireframes, es que ofrecen una perspectiva basada solamente en la arquitectura del contenido, obviando el diseño y evitando elementos accidentales que puedan distraer [colores, tipografías, imágenes, textos, etc.].
- No se trata de una estructura definitiva, el equipo de diseño visual podrá introducir algunas modificaciones para la mejora de la estética. Dichas modificaciones no podrán en ningún momento alterar el carácter funcional de la aplicación.

índice

- introducción **2**
- nomenclatura **4**
- árbol de contenidos **6**
- sistema de navegación **8**
- wireframes app CACT **10**

Sistema de nomenclatura básica

1/2. Número de páginas del wireframe. Sólo aparece si necesita más de una página para ser explicado.

Título del wireframe

1/1

Información general del wireframe.

Lorem ipsum dolor sit amet, sed dignissim accumsan at ipsum elit maecenas, tortor fringilla vitae sapnobre del clienten, non lectus, fusce enim dui nullam risus amet

Números y notas que nos ayudan a la comprensión de elementos clave en el wireframe.

1. Lorem ipsum dolor sit amet, sed dignissim accumsan at ipsum elit maecenas, tortor fringilla vitae sapnobre del clienten, non lectus, fusce enim dui nullam risus amet quam.

2. Lorem ipsum dolor sit amet, sed dignissim accumsan at ipsum elitmaecenas, tortor fringilla vitae sapnobre del10 clienten, non lectus, fusce enim dui nullam visus amet quam.

3. Lorem ipsum dolor sit amet, sed dignissim accumsan at ipsum elitmaecenas, tortor fringilla vitae sapnobre del clienten, non lectus, fusce enim dui nullam visus amet quam.

4. Lorem ipsum dolor sit amet, sed dignissim accumsan at ipsum elitmaecenas, tortor fringilla vitae sapnobre del clienten, non lectus, fusce enim dui nullam visus amet quam.

Árbol de contenidos

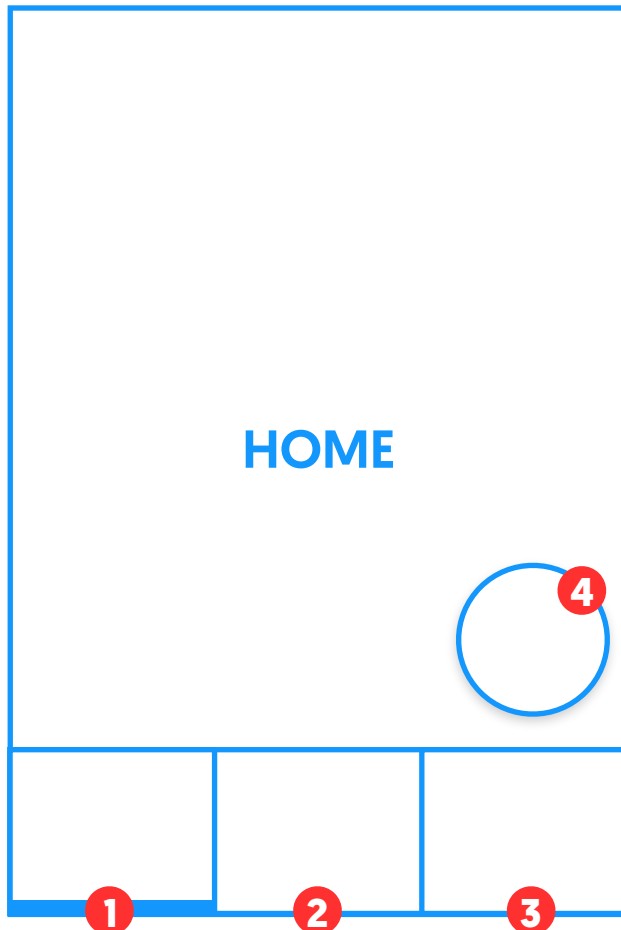
Árbol de contenidos

1/1



Sistema de navegación

Menús



Menús app

1/1

Vista Home

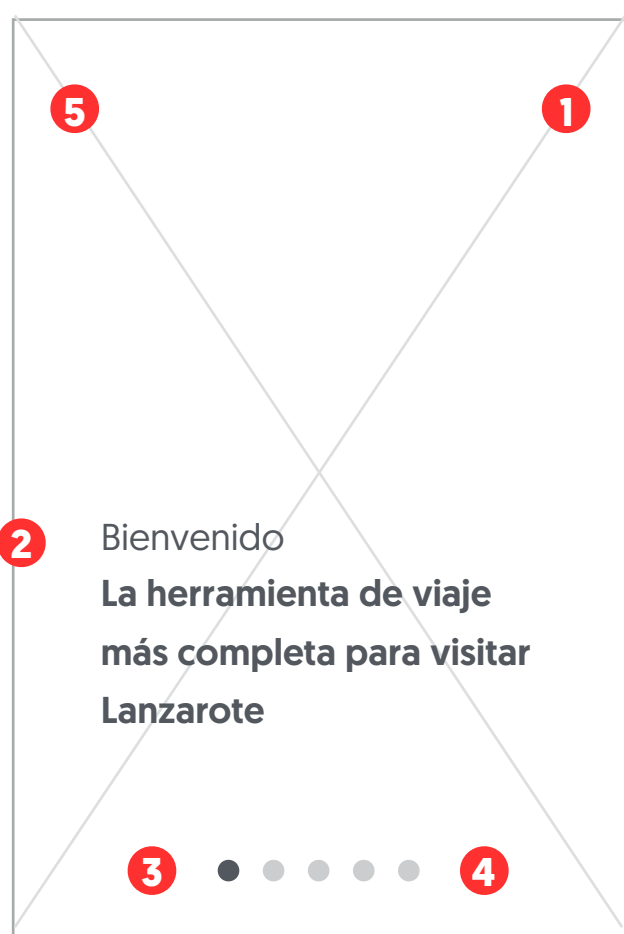
1. Acceso directo a sección Planifica [el elemento azul en la parte inferior indica que este apartado actualmente se encuentra abierto]
2. Acceso directo a sección Descubre.
3. Acceso directo a sección Mi perfil.
4. Acceso directo a chat con el Asistente virtual [Watson].

Diseño de interacción

Proceso de on boarding

1/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección “Mi Perfil”



1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma [no visible si podemos detectar idioma dispositivo]
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro

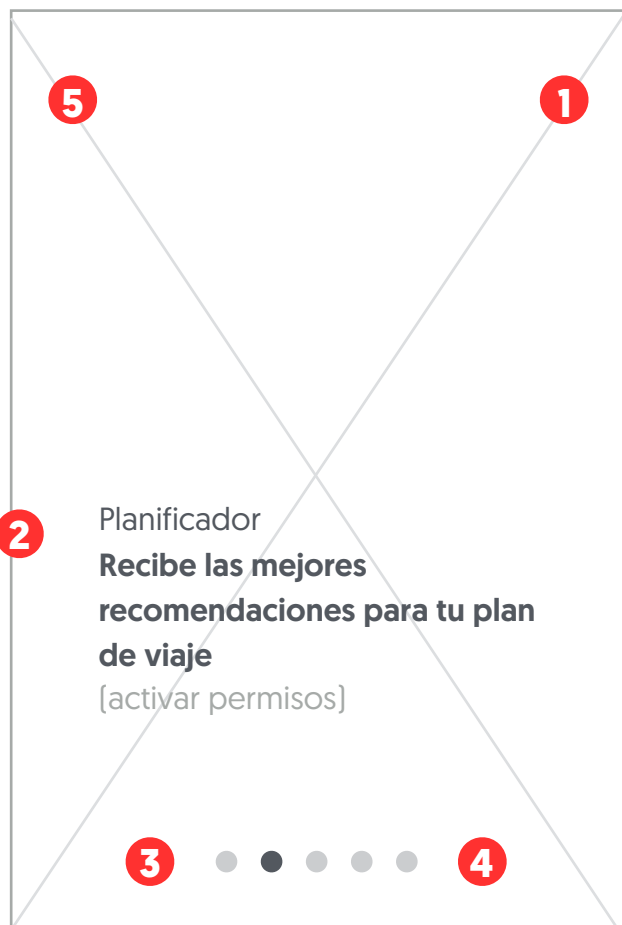
Debemos aprovechar para activar los **permisos** a lo largo del *onboarding*:

1. Notificaciones via *mail* [una vez se registra el usuario]
2. Notificaciones tipo *push* [smartphone]
3. Activar permisos para utilizar el micrófono.
4. Activar permisos para utilizar el GPS del teléfono.

Proceso de on boarding

2/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección "Mi Perfil"



1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma [no visible si podemos detectar idioma dispositivo]
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro

Debemos aprovechar para activar los **permisos** a lo largo del *onboarding*:

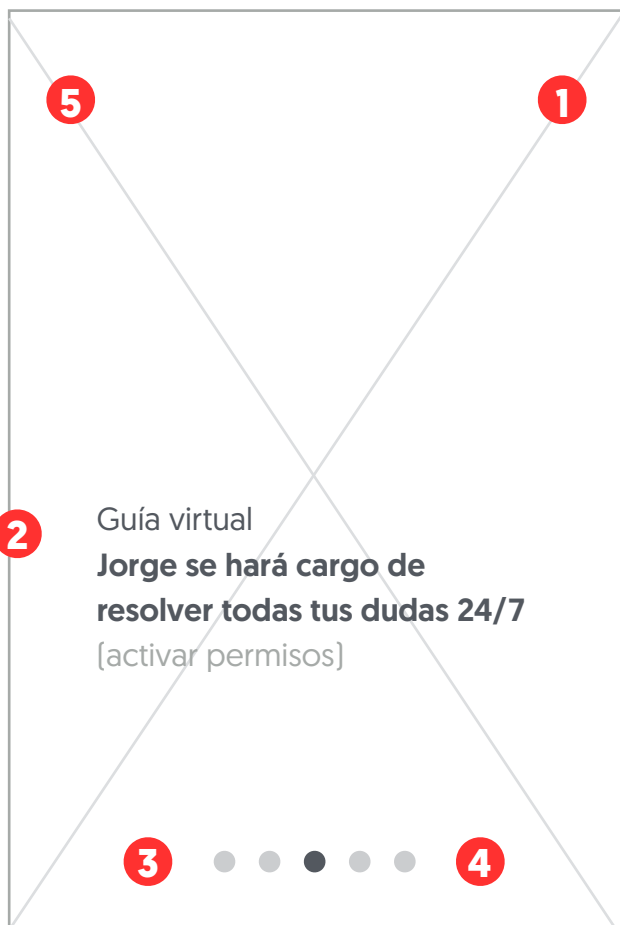
1. Notificaciones via *mail* [una vez se registra el usuario]
2. Notificaciones tipo *push* [smartphone]
3. Activar permisos para utilizar el micrófono.
4. Activar permisos para utilizar el GPS del teléfono.

NOTA: En la fase de diseño de interfaz se tendrán en cuenta y diseñarán las variables que aplican los distintos sistemas operativos: iOS & Android a la hora de activar permisos para cada proceso del *onboarding*.

Proceso de on boarding

3/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección "Mi Perfil"



1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma [no visible si podemos detectar idioma dispositivo]
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro

Debemos aprovechar para activar los **permisos** a lo largo del *onboarding*:

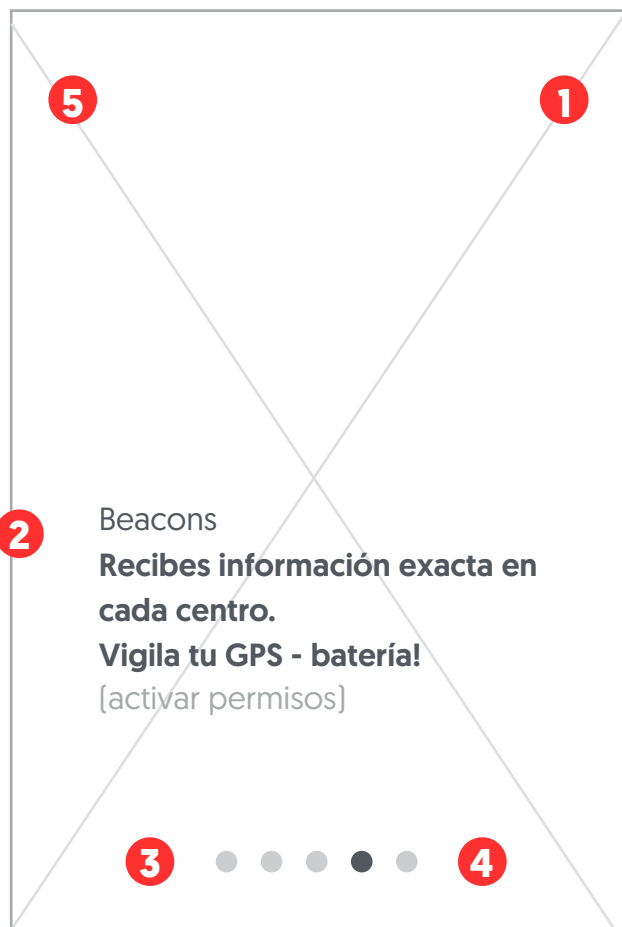
1. Notificaciones via *mail* [una vez se registra el usuario]
2. Notificaciones tipo *push* [smartphone]
3. Activar permisos para utilizar el micrófono.
4. Activar permisos para utilizar el GPS del teléfono.

NOTA: En la fase de diseño de interfaz se tendrán en cuenta y diseñarán las variables que aplican los distintos sistemas operativos: iOS & Android a la hora de activar permisos para cada proceso del *onboarding*.

Proceso de on boarding

4/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección "Mi Perfil"



1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma (no visible si podemos detectar idioma dispositivo)
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro

Debemos aprovechar para activar los **permisos** a lo largo del *onboarding*:

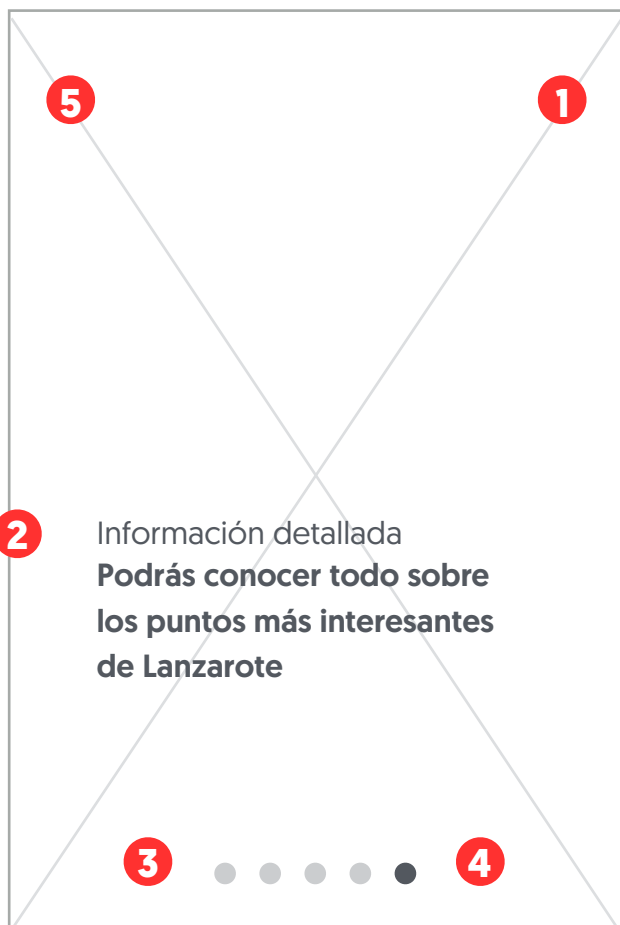
1. Notificaciones via *mail* [una vez se registra el usuario]
2. Notificaciones tipo *push* [smartphone]
3. Activar permisos para utilizar el micrófono.
4. Activar permisos para utilizar el GPS del teléfono.

NOTA: En la fase de diseño de interfaz se tendrán en cuenta y diseñarán las variables que aplican los distintos sistemas operativos: iOS & Android a la hora de activar permisos para cada proceso del *onboarding*.

Proceso de on boarding

5/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección "Mi Perfil"



1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma [no visible si podemos detectar idioma dispositivo]
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro

Debemos aprovechar para activar los **permisos** a lo largo del *onboarding*:

1. Notificaciones via *mail* [una vez se registra el usuario]
2. Notificaciones tipo *push* [smartphone]
3. Activar permisos para utilizar el micrófono.
4. Activar permisos para utilizar el GPS del teléfono.

NOTA: En la fase de diseño de interfaz se tendrán en cuenta y diseñarán las variables que aplican los distintos sistemas operativos: iOS & Android a la hora de activar permisos para cada proceso del *onboarding*.

Proceso de on boarding

6/6

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección “Mi Perfil”

Al finalizar el proceso, invitaremos al usuario a registrarse o foguearse en la aplicación. En caso de que el usuario desee no hacerlo podrá pulsar en “Skip” y aterrizará en la homepage de nuestra app.

1. Ilustración de fondo [contextualizando]
2. Titular [descripción BENEFICIO]
3. *Bullet points* [navegación]
4. Skip intro
5. Cambiar idioma [no visible si podemos detectar idioma dispositivo]
6. Botón login [opcional para el usuario] + Finalizar intro



Home/Descubre

1/1

Vista para usuarios NO registrados en app. El proceso de *onboarding* únicamente será visible para usuarios que accedan a la aplicación por primera vez. Dicho proceso podrá repetirse desde la sección "Mi Perfil"

Debemos aprovechar para activar los permisos a lo largo del *onboarding*.

A continuación se muestra la vista que recopila los lugares y actividades de interés que los CACT pueden ofertar al usuario.

1. Acceso directo al planificador
2. Listado de opciones de visualización de los centros.
3. Listado de opciones de visualización de eventos.
4. Listado de opciones de visualización de lugares en tendencia: en principio se trabajará con los espacios destacados por el CACT.
5. Listado de opciones de visualización de recomendaciones para visitar.



Descubre

Plantilla interior 1/3

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

1. Botón atrás para volver a la vista "Descubre"
2. Listado de ítems a visualizar.
3. Sistema de ordenación de ítems.
Al pulsar los elementos de la lista cambiarán por el orden requerido.
4. Sistema de visualización modo lista activo

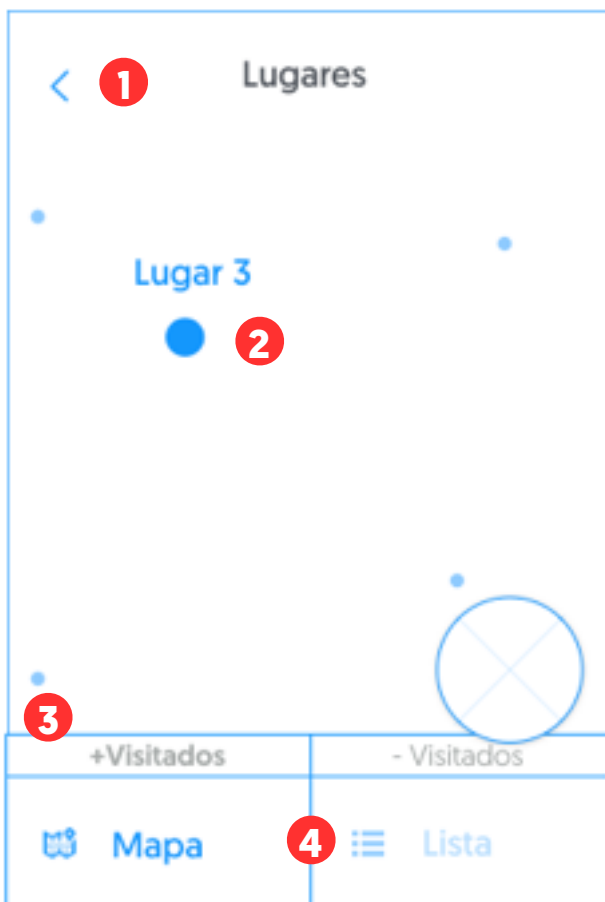


Descubre

Plantilla interior 2/3

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

1. Botón atrás para volver a la vista "Descubre"
2. Ítem a visualizar.
3. Sistema de ordenación de ítems.
Al pulsar los elementos de la lista cambiarán por el orden requerido.
4. Sistema de visualización modo mapa activo



Descubre

Plantilla interior 3/3

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

1. Listado de eventos a visualizar.
La particularidad de esta vista reside en que mostraremos la localización y fecha del evento de forma clara para reducir un paso al usuario.
2. Sistema de ordenación modo cercanía activo

< Eventos	
Evento 1	Localización Fecha: 12/04/2017
Evento 2 1	Localización Fecha: 12/04/2017
Evento 3	Localización Fecha: 12/04/2017
Evento 4	Localización Fecha: 12/0
Cercanía 2	Popularidad

Descubre

Vista de elemento 1/2

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

1. Imagen destacada del ítem + play video (en caso de que lo tuviera)

2. Título del elemento

3. Descripción del ítem.

4. Añadir a wishlist

5. Compartir en RRSS (fb/tw/g+)

6. Audioguía (solo para centros y lugares, no afecta a eventos).

7. Ubicación del centro (vista mapa)

NOTA: Se mantendrá la opción de descarga de información para modo *offline* y se trabajará en el diseño de la opción para que aquellos usuarios que no tengan acceso a internet puedan consultar toda la información que deseen en modo sin conexión.



Descubre

Vista de elemento 1/2 (continuación)

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

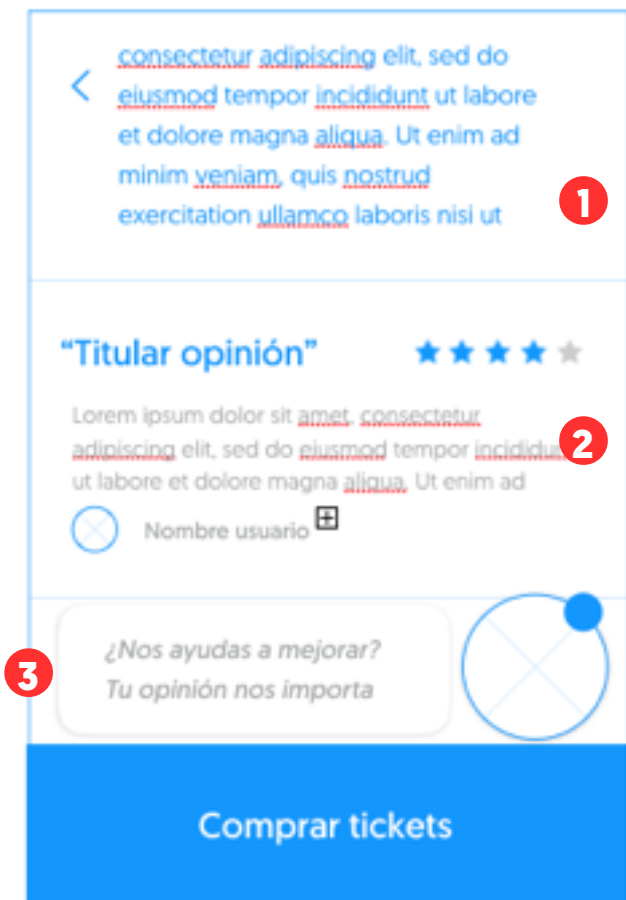
1. En caso de que el ítem contenga otros ítems en su interior linkaremos y utilizaremos el mismo estilo de página.

2. Módulo (carrusel) de opiniones Tripadvisor:

1. Título de la opinión
2. Valoración 0-5 puntos
3. Descripción
4. Imagen del usuario
5. Nombre del usuario

3. *Call to action Jorge (feedback y opiniones usuarios)*

NOTA: Se mantendrá la opción de descarga de información para modo *offline* y se trabajará en el diseño de la opción para que aquellos usuarios que no tengan acceso a internet puedan consultar toda la información que deseen en modo sin conexión.



Descubre

Vista de evento 2/2

Vista presente una vez el usuario ha accedido a los contenidos mostrados en uno de los elementos interactivos listados.

1. Imagen destacada del ítem + play video (en caso de que lo tuviera)
2. Título del elemento
3. Descripción del ítem.
4. Añadir a wishlist
5. Compartir en RRSS (fb/tw/g+)
6. Añadir a mi calendar
7. Ubicación del evento [vista mapa]



NOTA: Se mantendrá la opción de descarga de información para modo *offline* y se trabajará en el diseño de la opción para que aquellos usuarios que no tengan acceso a internet puedan consultar toda la información que deseen en modo sin conexión.

Planifica

1/4

A continuación se muestra la vista que representa la herramienta de planificación de viaje para un usuario interesado en visitar Lanzarote. La vista se centra en clasificar el tipo de viaje del usuario bajo 3 preguntas principales: Fechas, actividades/temáticas y rango económico.

IMPORTANTE: Si el usuario no se ha registrado o logado en la aplicación, primeramente se le deberá mostrar la vista de registro (pág. 35).

1. Campo de selección de fechas

¿Cuándo vienes?

16/05/2017 21/05/2017

¿Qué te apetece?

¿Cuánto te quieres gastar?

Continuar

Planifica Descubre Perfil

Planifica

1/4 (continuación)

A continuación se muestra la vista que representa la herramienta de planificación de viaje para un usuario interesado en visitar Lanzarote. La vista se centra en clasificar el tipo de viaje del usuario bajo 3 preguntas principales: Fechas, actividades/temáticas y rango económico.

1. Campo de selección de gustos y categorías para el usuario. El elemento de selección permite realizar varias selecciones. El diseño deberá contemplar la posibilidad de añadir un número elevado de categorías (listado campos interés)

16/05/2017		21/05/2017	
¿Qué te apetece?			
Comer	Beber	Fiesta	
Arte	Bailar	Bucear	
¿Cuánto te quieres gastar?			
Continuar			
			
Planifica	Descubre	Perfil	

Planificar

1/4 (continuación)

A continuación se muestra la vista que representa la herramienta de planificación de viaje para un usuario interesado en visitar Lanzarote. La vista se centra en clasificar el tipo de viaje del usuario bajo 3 preguntas principales: Fechas, actividades/temáticas y rango económico.

1. Campo de selección de gastos
2. Jorge será el responsable de preguntar al usuario por otro tipo de necesidades y/o gustos que tenga [categorización].
3. Botón para finalizar el proceso.

16/05/2017		21/05/2017	
Comer	Beber	Fiesta	
¿Cuánto te quieres gastar?			
€	€€	€€€	
Continuar			
Planifica	Descubre	Perfil	

Planificar

2/4

Las comunicaciones que realice la aplicación con el usuario serán a través del asistente virtual. La representación

1. Mensaje de error para campos.
2. El botón continuar no será pulsarle hasta que el usuario haya completado los 3 campos.

16/05/2017

Comer Beber Fiesta

¿Cuánto te quieres gastar?

€ €€ €€€

Necesitamos que rellenes todos los campos para poder ofrecerte el mejor plan adaptado

Continuar

Planifica Descubre Perfil

Planifica

3/4

Vista de resultado [error o éxito] una vez se haya finalizado el proceso.

En caso de que el proceso haya fallado, el botón entendido se deberá sustituir por “reintentar”. En caso de que el proceso falle en más de 3 ocasiones, el botón deberá cambiar a modo “guardar y enviar” para almacenar la información hasta que pueda ser enviada correctamente [sistema correo electrónico].



1. Titular [descripción BENEFICIO]
2. En caso de que el usuario no desee interactuar con Jorge, le ofreceremos volver a la Home [Descubre] para que continúe navegando.
3. Call to action interacción con Asistente Virtual.

Planifica

4/4

Vista de plan. Una vez la planificación haya sido realizada, en caso de que un usuario pulse en el botón “planifica” accederá directamente a esta pantalla. La pantalla “Mi plan” permanecerá activa hasta que el usuario desee borrarla.

Una vez la planificación haya sido realizada, el call to action que aparece en la home [Descubre] desaparecerá.

1. Pulsando en un ítem el usuario podrá acceder a la pantalla del centro o evento en concreto [sección descubre].
2. Botón atrás [regresa a la home]
3. Botón para descartar plan.
4. Menú de navegación



Asistente virtual

1/4

El asistente virtual estará presente en todo momento.

Sistema de chat similar al que utiliza Facebook app. El asistente será proactivo y lanzará mensajes al usuario para sugerirle acciones y mejorar su aprendizaje en el uso de la aplicación.

1. Acceso directo al chat.

Interacciones:

1. **Tap:** la aplicación abrirá el hilo de conversación - vista chat
2. **Hold tap:** se activa el micrófono para que el usuario envíe una nota de voz. Al soltar el dedo, se abre el chat con su nota de audio incrustada.

NOTA: Las contestaciones por voz del asistente deberán estar centradas en propiciar respuestas cortas junto a propuestas y contenido extenso a través del chat escrito. Referencia a tener en cuenta: Siri



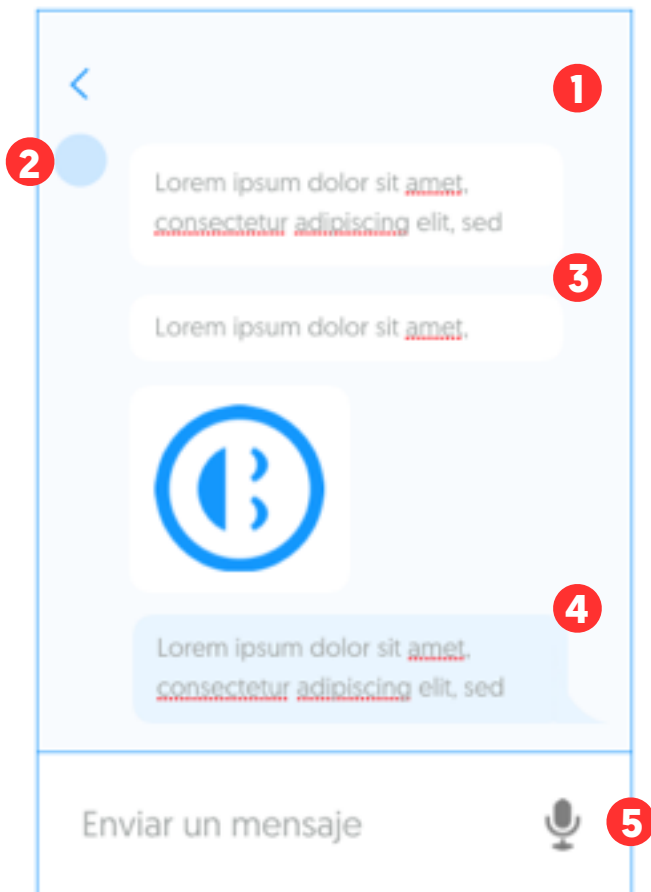
Asistente virtual

2/4

Vista de conversación con asistente virtual.

1. Pantalla de conversación chat
2. Imagen identificativa del asistente virtual
3. Hilo de conversación.
4. Mensajes de usuario
5. Espacio para enviar mensajes [texto/voz]

NOTA: Las contestaciones por voz del asistente deberán estar centradas en propiciar respuestas cortas junto a propuestas y contenido extenso a través del chat escrito.
Referencia a tener en cuenta: Siri



Asistente virtual

3/4

Vista de conversación con asistente virtual.

1. Interacción desde chat - botón grabar nota de audio.
2. La pantalla representará gráficamente la onda* de sonido de la voz del usuario como indicador de recolección sonora.



*La representación gráfica no tendrá porqué tratarse de una onda lineal (tipo Siri). Desde diseño de interfaz se deberá realizar una representación gráfica que muestre al usuario que su voz está siendo grabada y comprendida por la aplicación.

Asistente virtual

4/4

Vista de conversación con asistente virtual. Un objetivo clave del proyecto es la recolección de feedback por parte de los usuarios, por eso debe existir siempre la opción de forma sencilla y práctica para el usuario.

1. Campo para recoger opinión de usuario no obligatorio - formato texto
2. Campo para recoger opinión de usuario no obligatorio - formato icono

NOTA: Como norma general, si el usuario valora positivamente algún aspecto de la aplicación y/o de los CACT - experiencia vacacional, le invitaremos a dejar una valoración positiva en los markets.

IMPORTANTE: Debemos recoger una valoración por usuario.

<

¿Cómo te has sentido?

1 2

¿Nos ayudas a mejorar?
Tu opinión nos importa

1

En pocas palabras,
¿cómo definirías tu experiencia?

Enviar un mensaje

Asistente virtual

FUNCIONES Y DESCRIPCIÓN

El primer objetivo del asistente virtual de la aplicación CACT Lanzarote a nivel externo, es funcionar como el mejor facilitador vacacional turístico. Por eso, como normal general, el asistente virtual deberá priorizar siempre en resolver las necesidades de los usuarios que demanden su servicio por encima de cualquier otro tipo de objetivo. En segundo lugar, el asistente debe perseguir el objetivo clave para los CACT que es la obtención de información sobre los usuarios de la aplicación en materia de consumo y hábitos de comportamiento de índole turístico.

Como se ha mostrado en los anteriores prototipos, el asistente deberá funcionar como un sistema de chat humano que interactúe con los usuarios tratando en todo momento de cubrir sus necesidades. El diseño estará enfocado a que el acceso al asistente esté visible en todo momento y las interacciones con el mismo sean sencillas y ágiles para los usuarios.

Medición cualitativa:

1. **Tiempos de visita** sobre un elemento concreto en la sección descubre.
2. **Número y categoría de elemento** cuando el usuario añade algo a la wishlist.
3. **Feedback positivo** sobre un elemento cuando el usuario interactúa con el asistente.
4. **Feedback directo** recogido a través del **cuestionario** realizado por el asistente virtual.
5. **Insistencia** [1, 1+1, 1+1+1...] en un ítem concreto durante las conversaciones mantenidas con el asistente virtual.

Casuística de usuarios:

Debemos distinguir 3 casos circunstanciales de nuestros usuarios:

1. **Usuarios PRE experiencia vacacional** objetivo principal ayudar a la planificación del viaje.
2. **Usuarios DURANTE experiencia vacacional** objetivo principal aportar información y valor
3. **Usuarios POST experiencia vacacional** sobre un elemento cuando el usuario interactúa con el asistente.

NOTIFICACIONES

El asistente por defecto permanecerá en un modo de interacción y proactividad “activo”. Esto quiere decir que sus mensajes y propuestas al usuario deberán ser dirigidos a incitar la conversación y tratar de recopilar datos de una forma regular mientras éste se encuentre interactuando con las distintas vistas.

Tipos de notificaciones:

1. **Notificaciones push** cuando la aplicación está en “segundo plano”.
2. **Notificaciones por chat** cuando el usuario está utilizando la aplicación.

Los modos de intensidad del asistente deberán categorizarse en función de su proactividad y su insistencia en la conversación y obtención de datos del usuario.

Un parámetro importante a tener en cuenta es que la propia inteligencia deberá medir y analizar los comportamientos del usuario. Adaptando su modo de intensidad al tipo de usuario que maneja la aplicación:

Un usuario pasivo que dedica un tiempo medio de uso a la aplicación de 30 segundos o menos difícilmente deseará contestar a los chats de la aplicación mientras un usuario muy activo que dedique un tiempo medio de más de 30 segundos y recurra a la app constantemente será propenso a interactuar con el asistente virtual.

La aplicación se mostrará proactiva a través de dos tipos de notificaciones dirigidas al usuario. Notificaciones vía chat (globo de mensajes anteriormente representados) y notificaciones tipo “push” cuando la aplicación se encuentre en segundo plano.

Mecánica de notificaciones tipo chat.

Las notificaciones vía chat hacia el usuario estarán sujetas al tipo de intensidad que caracterizará a la aplicación siendo alta, normal y baja. Cada modo de intensidad se deberá poder ajustar en función de las necesidades del propio usuario. Es decir, si el usuario instala la aplicación y las primeras dos semanas interactúa intermitentemente con el asistente, el modo deberá ser normal, pero en el caso en que el usuario aumente el uso de la aplicación, la proactividad del asistente deberá ir aumentando a un modo de intensidad.

Ahora supongamos que el usuario ha pasado sus vacaciones en Lanzarote y regresa a su lugar de origen, en ese momento, nuestra aplicación deberá permanecer en modo pasivo con el fin de causar las mínimas molestias al usuario y correr el riesgo de ser eliminada del smartphone.

- INTENSIDAD **ALTA**: determinada por una frecuencia de acceso alta y un tiempo de visita elevado.
- INTENSIDAD **NORMAL**: determinada por una frecuencia de acceso intermitente y tiempo de visita reducido.
- INTENSIDAD **BAJA**: determinada por una frecuencia de acceso baja y un tiempo de visita reducido.

Frecuencia de notificaciones.

- TIPO **ALTA**: determinada por una frecuencia de acceso alta y un tiempo de visita elevado.
- TIPO **NORMAL**: determinada por una frecuencia de acceso intermitente y tiempo de visita reducido.
- TIPO **BAJA**: determinada por una frecuencia de acceso baja y un tiempo de visita reducido.

Relevancia de notificaciones.

- TIPO **ALTA**: reminder para el inicio de un evento o ticket comprado
- TIPO **NORMAL**: reminder para el inicio su experiencia (si ha planificado), un evento o visita planificada.
- TIPO **BAJA**: reminder para recordar al usuario de la existencia del asistente, el planificador y el catálogo de información disponible a través de la aplicación.

Horario de notificaciones. Marcaremos una ventana de horario en la que la aplicación y el asistente virtual podrán enviar notificaciones al usuario. Debemos evitar enviar notificaciones fuera del siguiente horario: 10:00 a 20:00 horas del huso horario en el que se encuentre nuestro usuario.

FEEDBACK

Existen una serie de momentos y pantallas clave en las que el asistente virtual deberá comunicarse con el usuario para lograr obtener feedback sobre los lugares, actividades o eventos a los que ha asistido.

Feedback sobre un espacio.

El asistente deberá tratar de obtener información sobre la percepción de los lugares cuando, a través del localizado beacon el usuario ha visitado un emplazamiento de los CACT. Estableceremos un tiempo de unos 30 - 60 min desde la última localización referente a ese punto para preguntar al usuario por el lugar que ha visitado.

Otro caso en que aplicaremos la misma casuística, estará centrado en la visualización de un elemento a través de la sección “descubre” desde la aplicación. Estableceremos una ventana de tiempo de más de 1 minuto de visualización de una vista, para reactivar nuestro asistente virtual y lanzar una notificación al usuario, sobre la utilidad de la información que se le ha proporcionado.

Por último, el asistente virtual preguntará por su experiencia al usuario, en caso de que se haya realizado una planificación y el emplazamiento coincide en fecha con la propuesta realizada. Para aquellos usuarios en los que se le ha realizado una propuesta sin una hora específica, la aplicación lanzará una notificación para obtener feedback al día siguiente de la actividad realizada.

Feedback sobre un evento.

El asistente preguntará por la calidad de su experiencia al usuario un día después de que haya asistido al evento.

Respuesta positiva:

En caso de que el usuario opte por aportar una respuesta positiva, la aplicación deberá preguntar por las virtudes y aspectos a destacar que han favorecido su experiencia. Invitaremos al usuario a dejar una valoración positiva de la aplicación en su market correspondiente.

Respuesta negativa:

En este caso, la aplicación deberá lanzar el mensaje “¿podrías explicarnos porqué?” con el fin de averiguar

Ausencia de respuesta:

En caso de que el usuario opte por no responder a la petición

Feedback post experiencia

El asistente preguntará por la calidad de su experiencia vacacional al usuario 48 horas después de que haya concluido su visita a la isla.

Respuesta positiva:

En caso de que el usuario opte por aportar una respuesta positiva, la aplicación deberá preguntar por las virtudes y aspectos a destacar que han favorecido su experiencia a nivel general. Invitaremos al usuario a dejar una valoración positiva de la aplicación en su market correspondiente.

Respuesta negativa:

En este caso, la aplicación deberá profundizar en los motivos con el fin de averiguar y corregir lo sucedido.

Ausencia de respuesta:

En caso de que el usuario opte por no responder, pasadas 48 horas la aplicación deberá enviar un correo electrónico (encuesta de satisfacción).

El usuario ha borrado la aplicación:

Aplicaremos la misma mecánica que la ausencia de respuesta (encuesta de satisfacción vía mail).

Mi perfil

1/11 (transición - animación)

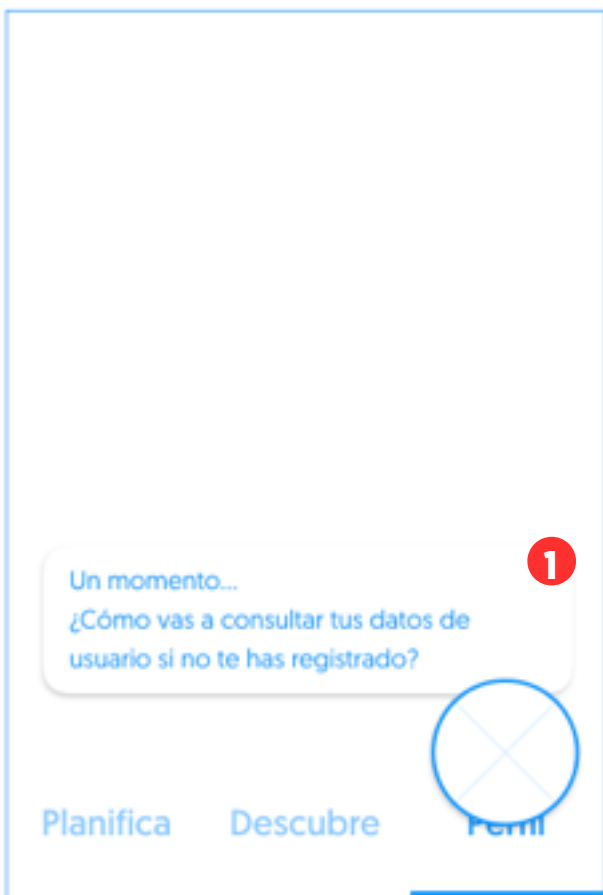
Vista para usuarios NO registrados en app. En caso de que el usuario se encuentre navegando por la aplicación y pulse el acceso a la sección “perfil”, el asistente virtual lanzará el mensaje reflejado en el prototipo mostrado a continuación.

En caso que el usuario salga de la sección y vuelva a intentar entrar, se le mostrará el siguiente mensaje.

1. Mensaje pop-up donde el asistente virtual invita al usuario a registrarse. El asistente deberá explicar correctamente al usuario porqué se requieren sus datos.

NOTA: Esta vista se deberá replicar en aquellas secciones de la aplicación en las que el asistente virtual requiera el registro del usuario.

Esta vista se debe interpretar como una animación centrada en captar la atención del usuario para justificar la acción de registro/login que posteriormente se le propondrá al usuario.



Mi perfil

1/11

Una vez lanzado el mensaje al usuario, la aplicación deberá mostrar las opciones de acceso a la información personal y privada del usuario.

1. Registro en la aplicación a través de Facebook. PRIORIDAD 1
2. Registro en la aplicación a través de su correo personal. PRIORIDAD 2
3. Inicio de sesión. Para aquellos usuarios que ya están registrados en la aplicación y deseen acceder con sus datos.

El inicio de sesión se deberá realizar con el mail asociado y la contraseña correspondiente. Junto a los campos de acceso, se incluirá el botón “recuperar contraseña” para aquellos usuarios que no recuerden su password de acceso. Introduciendo su e-mail recibirán un correo de recuperación de contraseña que les permitirá reestablecerla y poder acceder a su perfil.

PROCESOS DE REGISTRO:

1. Cuando un usuario no está logado y pulsa desde la home el botón “Perfil”
2. Cuando un usuario no está logado y desea realizar una planificación.
3. Cuando un usuario no está logado y pulsa el botón comprar un ticket para un evento o centro.
4. Cuando un usuario no logado decide añadir un centro ó evento a su wishlist.



Mi perfil

2/11

Vista para usuarios NO registrados en app. La siguiente pantalla representa el espacio de registro de datos personales de un usuario en la aplicación.

Esta vista se deberá replicar en aquellas secciones de la aplicación en las que el asistente virtual requiera el registro del usuario.

1. Campo para introducción de datos de usuario activo/ seleccionado
2. Campo para introducción de datos de usuario en reposo
3. Incluiremos un checkbox para que el usuario “acepte recibir información y promociones de los CACT”
4. Botón de acceso

The image shows a mobile app registration screen titled "Registro". It features a back arrow in the top left corner. Below the title, there are three input fields: "Nombre y Apellidos" (labeled 1), "Mail" (labeled 2) with the placeholder "tunombre@mail.com", and "Contraseña" (labeled 2) with a masked password "*****". Below these fields is a blue button labeled "Continuar" (labeled 4). A red circle with the number 3 is positioned to the left of the "Continuar" button, indicating the location for a checkbox.

Mi perfil

3/11

Vista para usuarios NO logados en app. La siguiente pantalla representa el espacio de acceso con datos personales de un usuario en la aplicación.

Esta vista se deberá replicar en aquellas secciones de la aplicación en las que el asistente virtual requiera el registro del usuario.

1. Campo para introducción de datos de usuario en reposo.
2. Campo para introducción de datos de usuario activo/ seleccionado
3. Botón para recuperar contraseña (misma pantalla campo email).
4. Botón de acceso

The image shows a mobile app login screen with the following elements and annotations:

- Header:** A back arrow icon and the text "Inicia sesión".
- Mail Field:** Labeled "Mail" on the left. The input field contains the placeholder text "tunombre@mail.com". A red circle with the number "1" is placed to the right of the field.
- Contraseña Field:** Labeled "Contraseña" on the left. The input field contains three asterisks "***" followed by a cursor. A red circle with the number "2" is placed to the right of the field.
- Recuperar contraseña:** A text link located below the password field. A red circle with the number "3" is placed to the right of the link.
- Entrar Button:** A solid blue button with the white text "Entrar". A red circle with the number "4" is placed to the right of the button.

Mi perfil

4/11

Vista de datos personales de usuario en la aplicación.

1. Acceso a configuración y preferencias
2. Perfil del usuario:
 1. Imagen
 2. Nombre y Apellidos
 3. Mail
 4. Teléfono
3. Wishlist [formato “Descubre” lista/mapa]
4. Acceso a lista de eventos y actividades compradas a través de la aplicación.
5. Acceso a edición de datos de perfil.
6. Intereses usuario [nube de tags]

NOTA: En caso de que el usuario no haya completado sus intereses: no contestando a las preguntas del asistente, no planificando... desde diseño de ux se planteará un botón “call to action” [p.e. ¿cómo te describes?] que invite al usuario a completar datos y descripción sobre sí mismo.

7. Acceso a sección de ayuda.



Mi perfil

5/11

Vista para usuarios que deseen editar sus datos personales en la app.

1. Cambiar imagen de perfil [cámara/fototeca]
2. Campo para introducción de datos de usuario activo
3. Campo para introducción de datos de usuario en reposo
4. Botón guardar datos [finalizar proceso].

< Editar Perfil

Cambiar mi foto 1

Nombre y Apellidos 2

Mail tunombre@mail.com 3

Contraseña ***** 3

Guardar 4

Mi perfil

6/11

Vista de ayuda. El usuario podrá acceder a esta sección pulsando el botón “ayuda” situado en la sección “perfil”.



1. Acceso directo para usuarios que deseen volver a realizar el proceso de *onboarding*/tutorial para conocer más sobre la aplicación.
2. Acceso directo a sección de preguntas frecuentes.
3. Acceso directo a sección de *información corporativa/institucional de la aplicación*
4. Acceso directo a información sobre política de privacidad y tratamiento de datos.
5. En caso de que el usuario pulse sobre el espacio de ayuda accederá al envío de un formulario de contacto. El equipo de diseño de interfaz deberá valorar la eliminación de dicho espacio y reemplazarlo por un botón de acceso directo.

Mi perfil

7/11

En caso de que el usuario no desee interactuar con el asistente virtual, la planeación deberá proveerle de un espacio donde enviar un mensaje al equipo de los CACT con el/los problema/s que esté experimentando.

1. Campo para introducción de datos de usuario en reposo
2. Campo para introducción de datos de usuario activo
3. Campo para introducción de datos de usuario en reposo
4. Botón enviar incidencia.

Diagrama de una interfaz de usuario para enviar un mensaje. El formulario está dividido en secciones con los siguientes elementos:

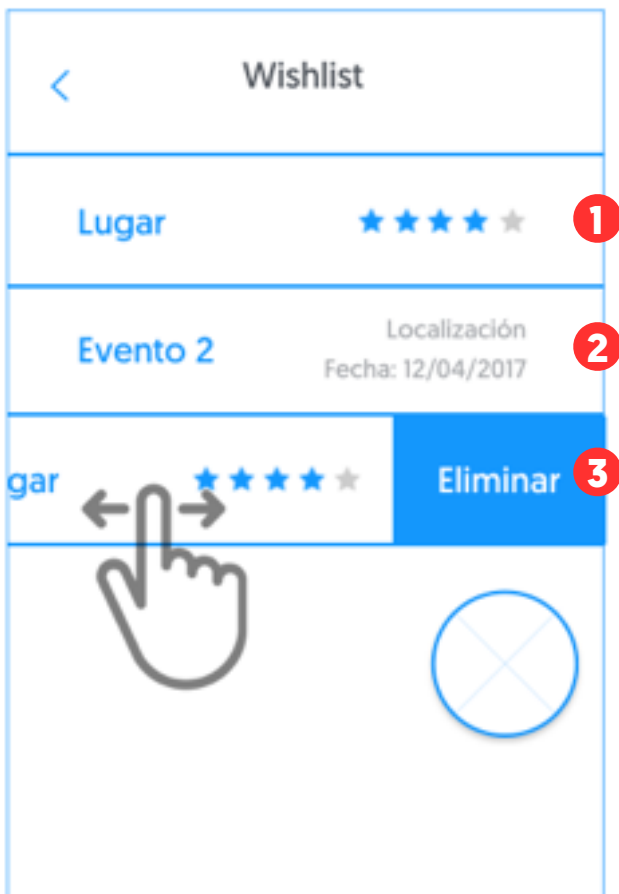
- Encabezado:** Un botón de retroceso (ícono de flecha hacia la izquierda) y el título "Mensaje".
- Campo 1:** Etiqueta "Tipo de incidencia" con el valor "Técnica" seleccionado. Este campo está etiquetado con el número 1.
- Campo 2:** Etiqueta "Asunto" con un cursor de texto visible. Este campo está etiquetado con el número 2.
- Campo 3:** Etiqueta "Mensaje" con un área de texto grande para escribir. Este campo está etiquetado con el número 3.
- Botón 4:** Un botón azul con el texto "Enviar". Este botón está etiquetado con el número 4.

Mi perfil

8/11

Vista wishlist. Recogerá todos aquellos eventos y/o lugares que el usuario haya marcado como favoritos (interés). Éste espacio deberá funcionar como un listado de elementos que funcionen como acceso directo a ítems concretos.

1. Lugar de interés. Muestra nombre del lugar y valoración media de usuarios (Tripadvisor).
2. Evento de interés. Muestra nombre del evento, fecha y localización del mismo.
3. Lugar de interés. Se muestra la interacción para eliminar el ítem de la lista sin necesidad de entrar en el mismo.



Mi perfil

9/11

Vista de elementos a configurar por el usuario en la aplicación.

1. Idioma preferido para visualizar los elementos de la aplicación.
2. Configuración de notificaciones. Via mail, push, chat...
3. Unidades de medida utilizadas
4. Habilitar/deshabilitar localizado beacon.
5. Botón para finalizar sesión en la aplicación.



Mi perfil

10/11

Vista de configuración de notificaciones de aplicación.

Las notificaciones enviadas por mail que se definen en la siguiente pantalla se definirán y reflejarán con los equipos de marketing y customer experience de los CACT con el fin de cerrar la estrategia de comunicación a usuarios de la aplicación.

Notificaciones	
Novedades y ofertas	<input checked="" type="checkbox"/>
Mail <u>reminder</u> (5 días)	<input type="checkbox"/>
Mail con tu <u>planning</u> de viaje	<input checked="" type="checkbox"/>

Mi perfil

11/11

Vista de tickets comprados para eventos y centros.

 Mis compras	
Ticket 1	Localización Fecha: 12/04/2017
Ticket 2	Localización Fecha: 13/04/2017
Ticket 3	Localización Fecha: 20/04/2017
	

Proceso de compra

1/3

Esta vista aplica a todas las interacciones correspondientes a la compra de un evento, ticket de acceso a un centro y/o elemento que se comercialice por la aplicación de los CACT.

1. Botón editar para eliminar algún elemento del pedido.
2. Campo de ítem. Contiene el título del elemento que se compra y el precio del mismo.
3. Cálculo del subtotal de la compra. Espacio dedicado a la inclusión de sobrecargos como tasas, comisiones o impuestos.
4. Cálculo del precio total de la compra.
5. Botón para proceder al pago.

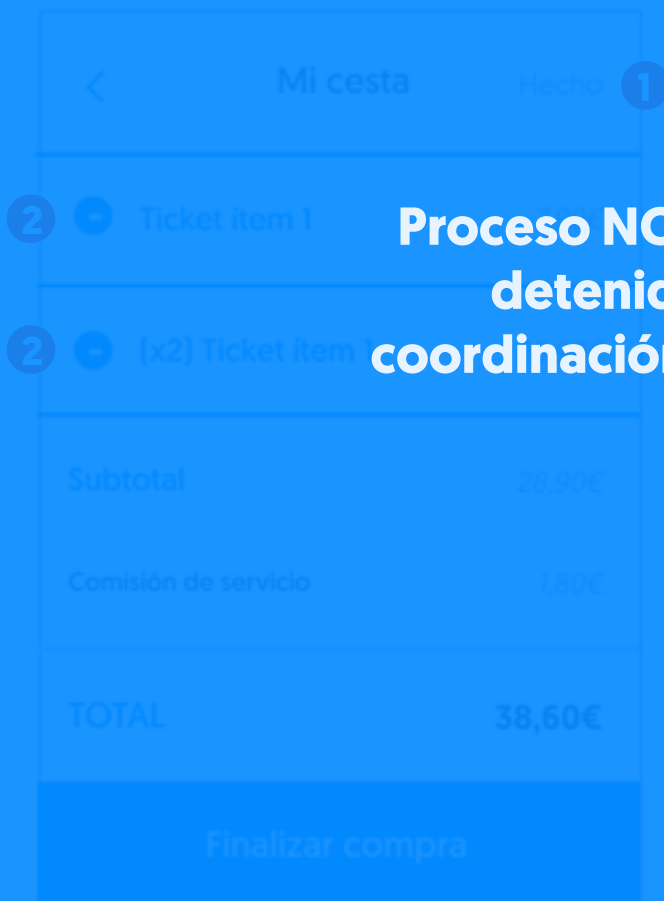
Mi cesta	
Editar	
Ticket item 1	
[x2] Ticket item 1	
Subtotal	28,90€
Comisión de servicio	1,80€
TOTAL	38,60€
Finalizar compra	

Proceso de compra

1/3 (edición)

Esta vista aplica a todas las interacciones correspondientes a la compra de un evento, ticket de acceso a un centro y/o elemento que se comercialice por la aplicación de los CACT.

1. Botón para finalizar el proceso de edición de la cesta de compra.
2. Botón para eliminar un ítem de la cesta antes de proceder al pago.



Proceso de compra

2/3

Esta vista aplica a todas las interacciones correspondientes a la compra de un evento, ticket de acceso a un centro y/o elemento que se comercialice por la aplicación de los CACT.

1. Espacio para los datos de facturación de la compra. Clickando en el recuadro directamente se habilitarán los campos para rellenar la información (en caso de que los datos no hayan sido completados).
2. Espacio para los datos de compra. Clickando en el recuadro directamente se habilitarán los campos para rellenar la información (en caso de que los datos no hayan sido completados).
3. Recordatorio del precio total de la compra realizada.
4. Botón para proceder al pago (inactivo hasta que los datos previos hayan sido completados).

The mockup shows a screen titled 'Finalizar compra' with a back arrow. It contains four main sections: 1. 'Añade tus datos de facturación' with fields for 'Nombre y apellidos', 'Dirección, C.P.', 'Población, provincia...', and 'Número de teléfono'. 2. 'Añade un método de pago'. 3. 'TOTAL 38,60€'. 4. 'Pagar' button.

**Proceso NO validado y
detenido hasta
coordinación con Turitop**

Proceso de compra

2/3

Esta vista aplica a todas las interacciones correspondientes a la compra de un evento, ticket de acceso a un centro y/o elemento que se comercialice por la aplicación de los CACT.

1. Espacio para los datos de facturación de la compra. Una vez hayan sido completados, el usuario podrá modificar y borrar sus datos pulsando el botón "editar".

2. Espacio para los datos del método de pago. En caso de que el usuario tenga varios aparecerán una serie de *bullet points* para la selección del método de pago previo al pago.

3. Recordatorio del precio total de la compra realizada.

4. Botón para proceder al pago [inactivo hasta que los datos previos hayan sido completados].

< Finalizar compra

Facturar a:

Marta Rodriguez
Calle Triana, 38,
35500 Arrecife, Las Palmas
+34 901 200 300 Editar

Método de pago:

Master Card
Acaba en 4005 Cambiar

TOTAL 38,60€

Pagar

**Proceso NO validado y
detenido hasta
coordinación con Turitop**

Proceso de compra

3/3

OK / KO

¡Felicidades!
Has completado el
proceso

LOGIN

Skip



**Proceso NO validado y
detenido hasta
coordinación con Turitop**



¡Muchas gracias!

Diseño e innovación UX CACT App

Documento de trabajo - Abr - May 017

M O N O B O