



El futuro
es de todos

Gobierno
de Colombia

User Experience

2021



PROCOLOMBIA
EXPORTACIONES TURISMO INVERSIÓN MARCA PAÍS





1 Qué es User Experience.

2 Importancia de User Experience en el hoy

3 Elementos esenciales de User Experience.

4 Aplicación practica de User Experience.

Buenas Experiencias



Atractivo
Divertido
Conectado con
personas u
organizaciones



Ayuda
Accesible

Útil
Es facil de usar



Encantador
Satisfactorio



Mala Experiencias



Distracciones

Ineficiente

Tedioso ingresar de nuevo información



Frustración

Estresante
Confunde
Feo

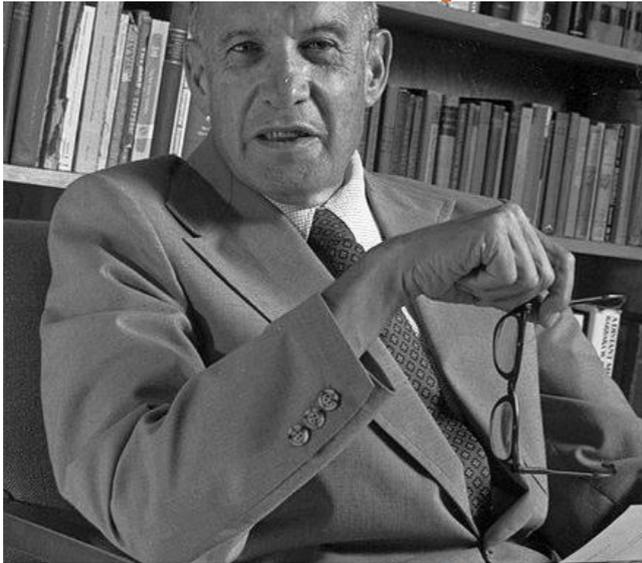


Nos hace hacer las cosas de una manera no adecuada

Desconsiderado



Customer

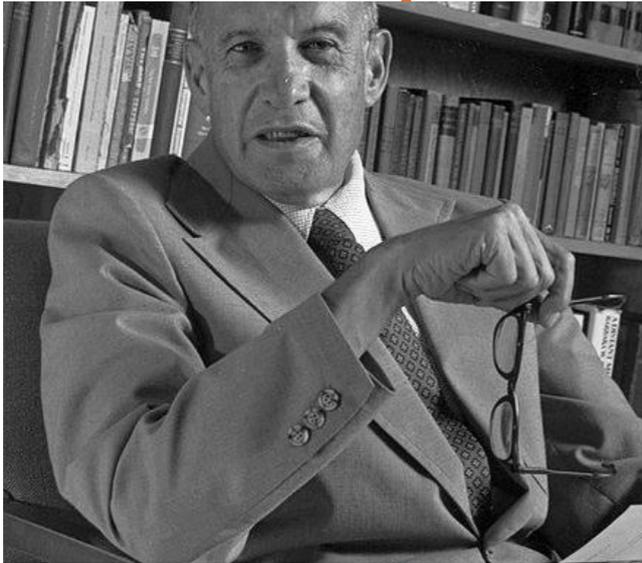


“si queremos saber qué es una empresa, debemos comenzar con su propósito. Y el propósito debe estar fuera del negocio mismo. De hecho, debe estar en la sociedad, ya que una empresa de negocios es un órgano de la sociedad”

- Peter Drucker



Customer

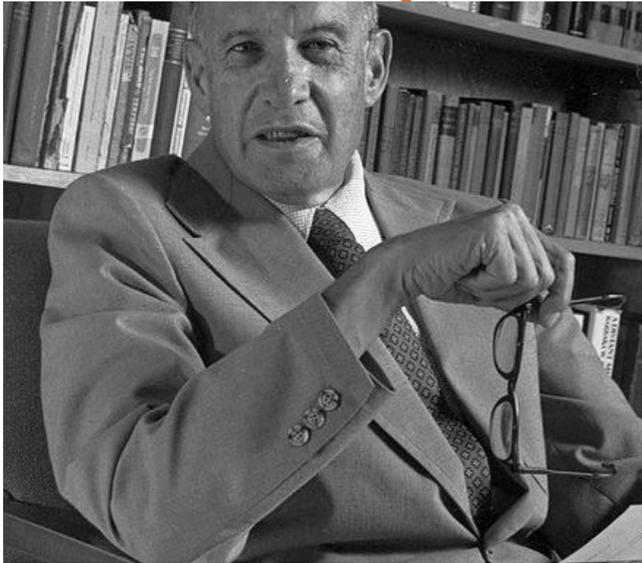


“ Aquí hay solo una definición válida de un propósito de un negocios, crear un cliente. El cliente es la base de una empresa y la mantiene, solo él da empleo. Y es para proporcionar al cliente que la sociedad confía los recursos que producen riqueza a la empresa de negocios

- Peter Drucker



Customer



“ Dos funciones básicas de una empresa son el marketing y la innovación. Luego, establece un punto de acción para las empresas, averigüe que necesidades quieren satisfacer sus clientes hoy. Determine qué tan bien sus productos satisfacen las necesidades de sus clientes.

- Peter Drucker





Cliente



60' Revolución Industrial

Las empresas creaban productos para venderlos en un mercado receptivo



Ford Motor

El cliente puede tener el color que desee siempre que sea negro.



Anticipo al mercado

Las reglas del pensamiento centrado en el cliente y donde la tecnología digital y el marketing han hecho posible que el cliente realmente tenga el color que desee.

Enfoques

Productos



- Crean productos buscan mercados
- Si hay éxito se continua expandiendo
- Convencer a la personas que es el producto adecuado
- Clientes para sus productos

VS

Cliente



- Enfocado en los clientes
- Negocios existen para satisfacer las necesidades del cliente.
- Encuentra productos para sus clientes.

¿Qué es Experiencia consumidor?

Lo que las usuarios quieren hacer

Lo que quieres que hagan las usuarios

Experiencia Satisfactoria

¿Por qué esto importa?

Cumple los objetivos del producto

Repetir uso

Recomendar a otros





AMAZON

¿Por qué es importante tener una buena experiencia?



Compra productos

Si no compran no es exitosa
como empresa



Disfrutar lo que se
compro

suficiente información para
obtener el producto adecuado



Volver de nuevo

Comprar mas productos en el
futuro



Recomendar

A otras personas de la
experiencia





Bahamas

¿Por qué es importante tener una buena experiencia?



Encontrar Información

Ayudar a residentes y turistas encontrar información



Entender las atracciones

Hoteles, Actividades, Cosas que Hacer



Menos personas se sientan perdidas

Menos centros de información



Recomendar

A otras turistas



Definición User Experience

La experiencias que tienen las personas cuando interactúan con tu producto:

- ✓ Usar el producto
- ✓ Escoger el producto
- ✓ Adquirir el producto
- ✓ Aprender como se usa el producto
- ✓ Reparar el producto
- ✓ Upgrade del producto





Customer Experience



“

La experiencia del cliente es la respuesta interna y subjetiva que los clientes tienen ante cualquier contacto directo o indirecto con una empresa. El contacto directo generalmente ocurre en el curso de la compra, el uso y el servicio, y generalmente lo inicia el cliente. El contacto indirecto con mayor frecuencia implica encuentros no planificados con representaciones de los productos, servicios o marcas de una empresa y toma la forma de recomendaciones o críticas de boca en boca, publicidad, informes de noticias, revisiones, etc.

”





User Experience

¿Por qué es tan difícil lograr ofrecer una buena experiencia?



- ✓ No somos el usuario, aunque usted sea un potencial usuario usted no representa todos
- ✓ Las computadoras son raras: computadores piensa diferente que los humanos. Dial
- ✓ Los software muchas veces son complejos





Producto

Todo gira alrededor de la empresa



Cliente

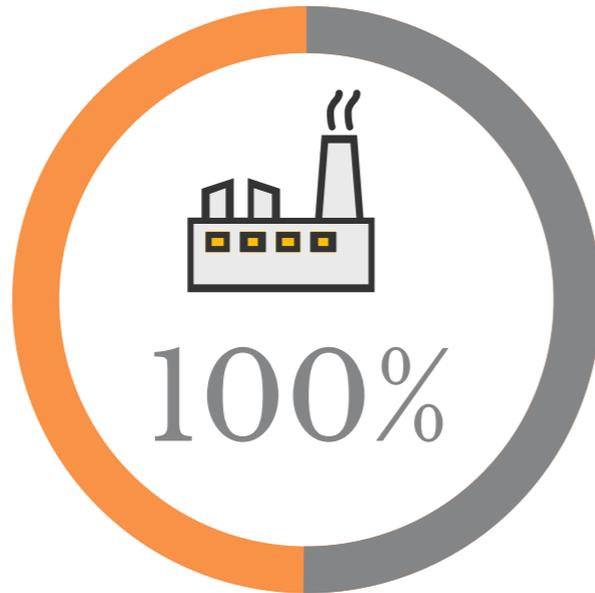
Todo gira alrededor del cliente





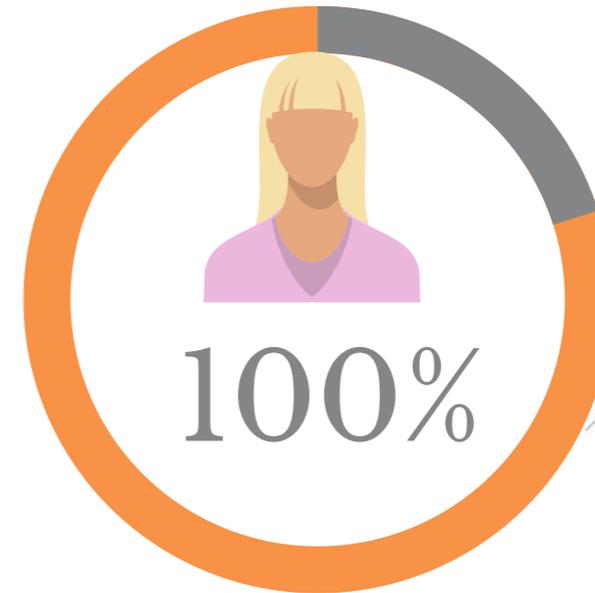
Customer Experience

Esto requiere una forma de pensar orientada al cliente.



Maximizar el valor creado por cada producto

VS



Maximizar el valor creado por cada cliente.





Reflexiones Experiencias

Servicio - Producto

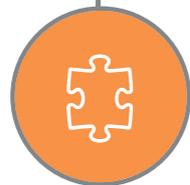
Favorables - Desfavorables



Identificar el contexto dónde se desarrollo la experiencia?



Explicar en que etapa fue la experiencia previo, durante, posterior



Si esta experiencia la ha compartido con mas personas, y si le gustaría volver a vivir una experiencia similar



Definir si la experiencia fue con una persona producto, software?



Considera que esta empresa tiene un enfoque de producto o de cliente?



Qué aspectos hubiese hecho para que la experiencia fuera más favorable?





01 Ellos pueden buscar alternativas



02 Pueden averiguar si los está estafando.



03 Pueden encontrar el mejor precio



04 Pueden encontrar empresas que personalicen las cosas para ellos.



Impacto Digital

Experiencia Cliente





Customer Experience

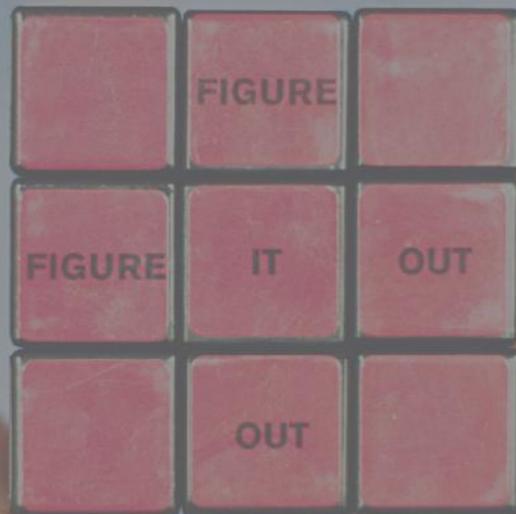


La gente en realidad no compra productos. No buscan nada, intentan resolver problemas





Customer Experience

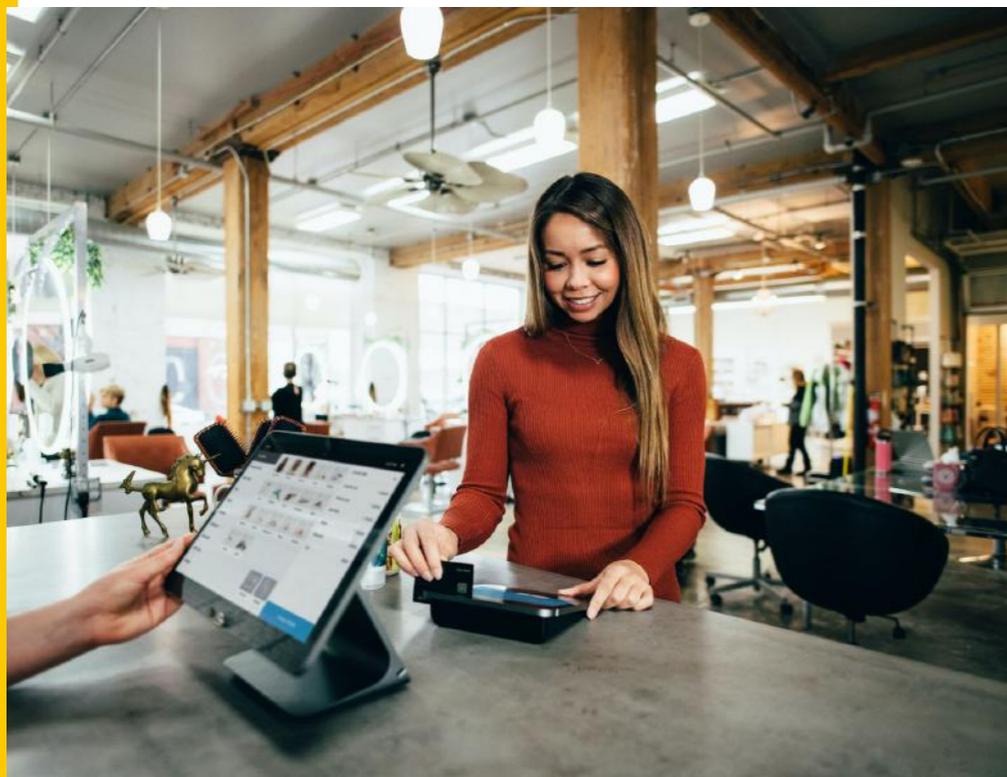


Qué productos proporciona 

Qué problemas que está resolviendo para sus clientes.



Experiencia Cliente



La personas no compra cosas porque le gusten, o incluso porque le gusten



Los compran porque lo necesitan





¿Cuántas personas en tu vida te entienden realmente, especialmente en lo que respecta a tus necesidades?

Confianza ,una condición muy importante para una buena relación.



La capacidad de escuchar y comprender las necesidades



Estará en una posición importante en la vida de esa persona.



Necesidades

Experiencia Cliente

No muchas personas comprenden realmente las necesidades de los demás.



Necesidades



A veces, las personas confunden lo que quieren con lo que necesitan



Que quiere: Artículo de diseñador de lujo



Que necesita: De hecho, necesito autoestima y afiliación, aprobación social, aceptación.



LOVE TO
LEARN



Lograr identificar
las necesidades
es clave

Lo que esta persona está
tratando de lograr e inferir de
eso



¿Qué necesitan?



¿Qué están tratando de lograr?
Observar lo que esta persona está evitando?



¿Qué te haría sentir mejor?
¿De qué se queja la persona?



Necesidades

Preguntas claves

¿Cuales son sus temores o miedos?
¿Quién tiene miedo de la
vergüenza?





Taller

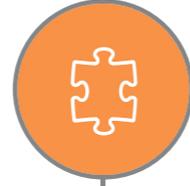
Identificar los principales problemas o puntos de dolor de sus clientes



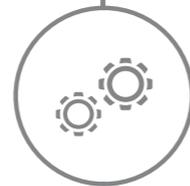
Cuáles son los principales problemas y puntos de dolor que enfrentan sus clientes?



Cuáles son las necesidades que logra satisfacer sus servicios?

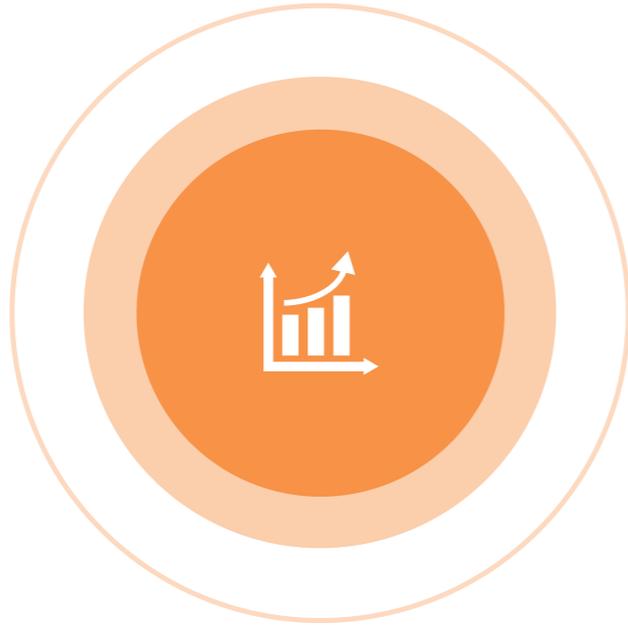


Cómo podría resolver mejor los problemas de sus clientes?



Al resolver los problemas mencionados lograría mejorar la experiencia del cliente justifique su respuesta?



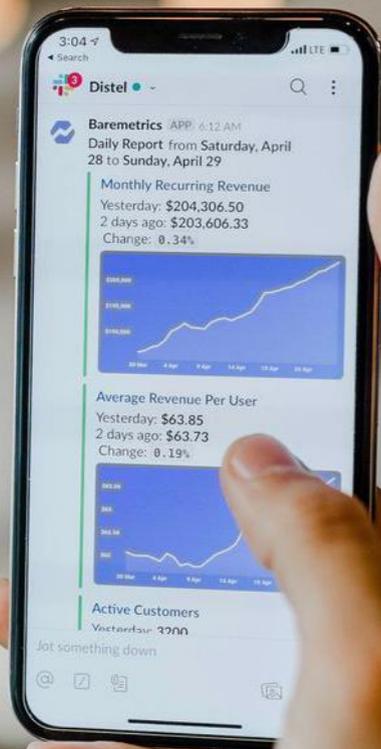


Componentes de User Experience





COMPONENTES



Valor

Usabilidad

Adaptabilidad

Atractivo





Es útil?
Es mejor que las
alternativas?

Valor

Usabilidad

Adaptabilidad

Atractivo





File Edit View Tools Window Help

Booking Tools Community Resources **sabre red**

New Sabre Area Full Split Page 1 2 3 4 5 6

```

Area A
5 MARRIOTT SENIOR DISC.          305.00USD  GUAR /C-6P
TTL TAX          132.67
APPROX. TOTAL PRICE  1047.67 USD
INCLUDES TAXES AND SURCHARGES

MARRIOTT SENIOR DISCOUNT RATE, 62 YEARS AND OLDER VALID ID
REQUIRED GUEST ROOM, 1 KING OR 2 DOUBLE, CENTER OR PARK, POOL
PLACE BED TYPE AND NS REQ3 IN /SI
US GOVERNMENT SAFETY/FIRE APPROVED
MD<

```

GDS- Global Distribution System

```

** SABRE DATABASE DISPLAY **

ADDITIONAL FEES - MB FOR ACCEPTABLE FORMS OF PAYMENT
AIRPORT SHUTTLE      -N-          PET POLICY      -Y-
CAR RENTAL COUNTER  -N-          FAMILY          -Y-
PARKING              -Y CHARGE     - MEAL PLAN     -N-
CHECK IN             -1600-        NBR FLOORS     -10 -
CHECK OUT            -1200-        NBR ROOMS      -1332-

PROPERTY INFORMATION
FITN  -Y-   CSNO  -N-   GOLF  -N-   POOL  -Y-   WCHR  -Y-
TENS  -N-   BCTR  -Y-   DINE  -Y-   MEET  -Y-   KIDS  -N-
CONV  -Y-   PETS  -Y-   DATA -Y-   NSMK  -Y-   DCLN  -Y-
JACZ  -N-   BKST  -N-   INPL  -N-   OUPL  -Y-   KTCN  -N-
INTR  -Y-   RMSV  -Y-   HSPD  -Y-   SHTL  -N-   LCAL  -Y-
EXEC  -Y-   BECH  -N-   PARK  -N-

```

Encode/Decode





¿Visicalc o GDS fueron buenos productos que agregaron valor en su época ?
¿Para los estándares actuales son productos que agregan valor?



Customer Experience

Aparición de Productos con mejor usabilidad

Tomaron parte del mercado de estas empresas





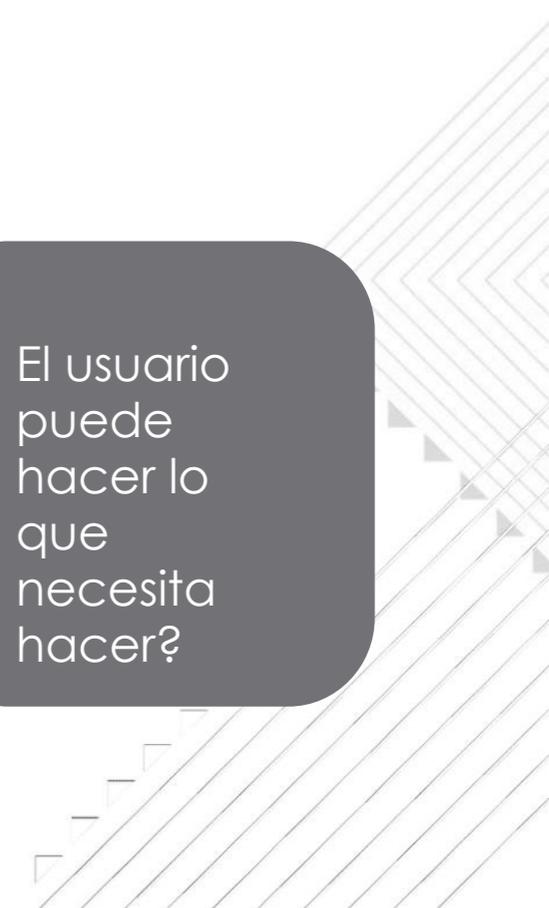
Valor

Usabilidad

El usuario
puede
hacer lo
que
necesita
hacer?

Adaptabilidad

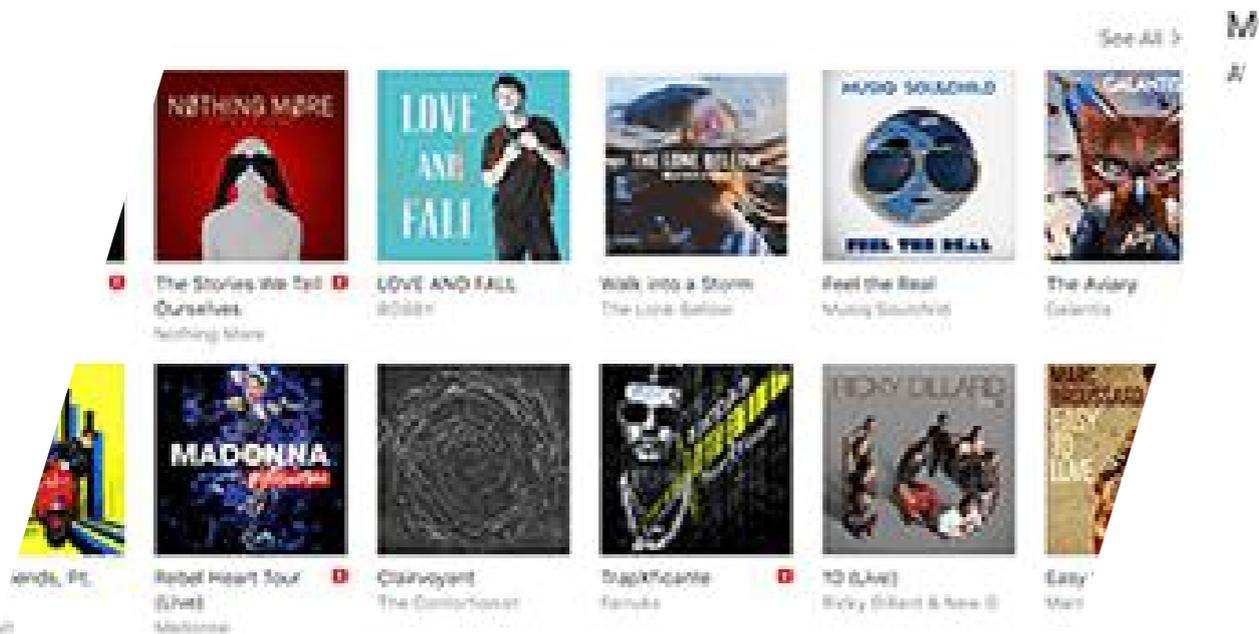
Atractivo





iPhone

Fue el primer celular en conectarse con iTunes Store?





Valor

Usabilidad

Adaptabilidad

Atractivo

Es atractivo,
divertido, y
placentero
usarlo?



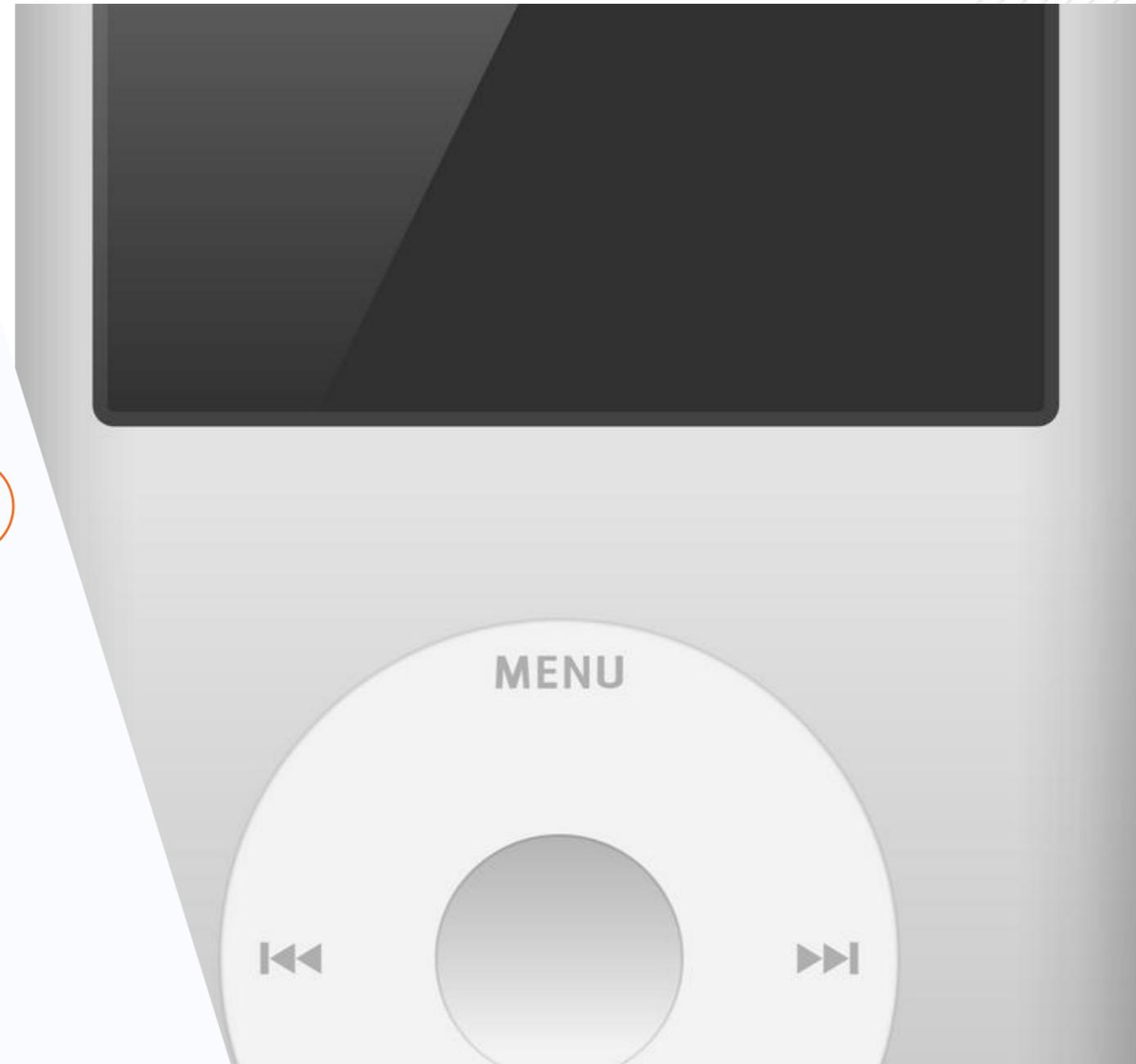
iPod

Nuevo diseño.

Sencillo de buscar las canciones

Intuitivo eleganta

Engagement de la persona





Es fácil | de encontrar y comenzar a usarlo?

Valor

Usabilidad

Adaptabilidad

Atractivo





 DuoLingo

Prueba el acceso a DuoLingo?

duoling





DuoLingo

Instrucciones claras de la pagina web

En menos de 5 clicks ya estoy aprendiendo un nuevo idioma

Opcional registrarse para usarlo

No exige tarjeta de credito

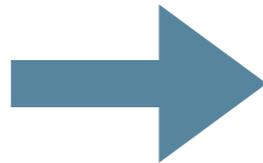
Posterior si me permite crear mi cuenta e ingresar mas información



duolingo

Metodos UX

Entender los usuarios
Diseño Prototipos
Evaluar Diseño
Aplicar preguntas a los elementos de UX?



Valor

Usabilidad

Adaptabilidad

Atractivo



Evaluando UX: Preguntas

	Entendiendo a los Usuarios	Evaluando Diseño
Valor	¿Qué necesitan los usuarios?	¿Este diseño satisface la necesidad?
Usabilidad	¿Cómo lo hacen ahora?	¿Pueden hacerlo con esto?
Atractivo	¿Qué desean ellos?	¿Es atractivo el diseño?
Adaptabilidad	¿Dónde buscan las cosas los usuarios?	¿Pueden los usuarios encontrar y acceder a esto?



xavier@myrevenue.com.co
+57 304 433 3509

TAIKU PALDIES ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ TANAN благодаря
SHUKRAN DANKE TERMA KASSIH DÍKY
GRATIAS 감사합니 MATONDO MAAKE NANNI DIAKUIU
HVALA THANK YOU MERCI MOCHCHAKKERAM DIOLCH
TÄNAN YOU SPASIBO дякую FALEMINDERIT

GRACIAS

הודות ASANTE CHOKRANE ESKERRAK MISAOTRA GRAZIE
谢谢 OBRIGADO ARIGATO VINAKA
SULPÁY SPASIBO
DIOLCH ACIU DIOLCH WELALIN TAK KÖSZÖNÖM
EKELE NGIYABONGA MATUR NUWUN KIITOS DZIĘKUJĘ