

# PROPUESTA COMERCIAL ACOMPañAMIENTO DISEÑO UI/UX - PARA DR. AMIGO

**exsis**  
DIGITAL ANGELS

Exsis | Digital Angels

+1 484 6750

E-mail: [exsis@exsis.com.co](mailto:exsis@exsis.com.co)

Calle 145 No 48-16 Bogotá, Colombia



**Ref: 19032**

Bogotá, 25 de abril de 2019

Señores  
Dr. Amigo  
Ciudad

En atención a su solicitud, nos es grato presentarles la propuesta de acompañamiento en diseño de UI/UX acorde con las necesidades planteadas por ustedes.

En EXSIS contamos con la experiencia y habilidades para el éxito de sus proyectos e iniciativas, asegurando confidencialidad en el manejo de la información y calidad en la prestación de servicios.

Para EXSIS uno de sus principales objetivos es desarrollar y mantener relaciones sólidas y duraderas con sus clientes, y de acuerdo con nuestra experiencia, el servicio que ofrecemos es mucho más efectivo cuando existe un excelente trabajo en equipo entre el cliente y el equipo de trabajo que presta el servicio.

Quedamos a su disposición para atender sus inquietudes con respecto a esta propuesta.

Cordialmente,

Miguel Ángel Jiménez  
Núñez Gerente General  
Exsis Software & Soluciones S.A.S.



## Contenido

1. <i>Objetivo Principal</i> .....	4
2. <i>Resumen Ejecutivo</i> .....	4
3. <i>Descripción del Servicio</i> .....	4
3.1 Definir el Reto.....	5
3.2 Descubrir a los Usuarios.....	5
3.3 Identificar los <i>Pain Points</i> .....	7
3.4 Concebir UX .....	8
3.5 Diseñar UI .....	8
3.6 Testing y Refactoring (2 ciclos).....	10
4. <i>Plan de Ejecución</i> .....	11
5. <i>Plan de Comunicaciones</i> .....	12
6. <i>Entregables</i> .....	12
7. <i>Recurso Humano</i> .....	13
8. <i>Propuesta Económica</i> .....	13
9. <i>Forma de Pago</i> .....	14
10. <i>Validez de la Oferta</i> .....	14
11. <i>Términos y Condiciones</i> .....	14
11.1 Confidencialidad .....	14
11.2 Privacidad.....	15



# 1. Objetivo Principal

El presente documento tiene por objeto presentar una propuesta de acompañamiento en el diseño de la Interfaz de Usuario y la Experiencia de Usuario para una plataforma digital que conecte la demanda de medicamentos (usuarios) con la oferta (farmacias), desde el planteamiento del problema comercial hasta la creación de Mockups de alta resolución.

## 2. Resumen Ejecutivo

En los últimos años, los sistemas de información han irrumpido en la vida cotidiana de la mayoría de los ciudadanos, y se han convertido no sólo en una solución rápida y eficiente para la gestión de servicios deseable, sino esperada.

El sector de consumo con domicilios (deliveries) ha sido, quizás, el sector que más se ha transformado y ha incorporado las plataformas digitales dentro de la estrategia diferenciadora, creando productos digitales eficientes, transparentes, intuitivos y confiables a través de canales no presenciales.

En este contexto el diseño de experiencia de usuario (UX) -diseño centrado en usuarios- y no sólo la aproximación funcional, se convierte en un elemento de vital cuidado en el momento de concepción de productos digitales. Entender los problemas y trabajos del usuario, sus preferencias, y el diseño racional del flujo *end-to-end*; pueden ser determinantes en el éxito de plataformas, en un mercado saturado de ofertas digitales y usuarios expertos.

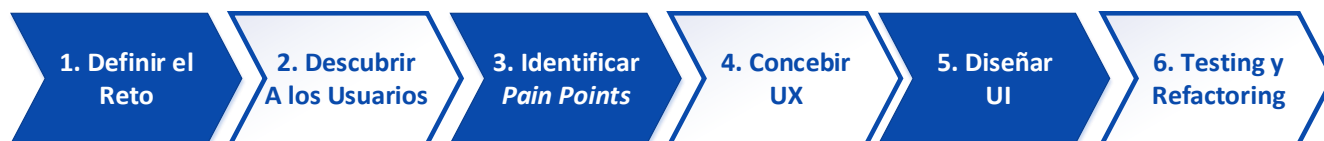
## 3. Descripción del Servicio

El diseño de UX es un proceso de diseño estratégico de varios pasos que tiene como objetivo crear un producto digital en que los clientes/usuarios se sientan atraídos, encuentren fácil de usar y comprendan rápidamente. Y a través del proceso de diseño de UX, se llega a la solución de interfaz de usuario correcta.

Para ello, en lugar de iniciar en el diseño visual del producto; en el diseño de experiencia se deben analizar los objetivos comerciales, conocer a los usuarios, sus problemas y trabajos, modelar la experiencia del servicio, hacer pruebas de usabilidad, etcétera.



Tomando como marco metodológico *Design Thinking* y *Lean UX*, el servicio propuesto de **Acompañamiento en diseño UI/UX** se comprende de seis fases generales las cuales son:



### 3.1 Definir el Reto

Esta primera fase consiste en un descubrimiento inicial de las necesidades y problemáticas actuales del negocio, sus expectativas y/o visión de producto. Durante el primer día El Sponsor de EL CLIENTE explicará el contexto del proyecto a través de reuniones, un taller, u observaciones. Luego en trabajo autónomo el Diseñador UX generará un *Brief* detallando la problemática, las restricciones y el contexto.

**Duración:** 2 días

**Actividades:**

- Reunión Inicial: 8 horas, *on-site*.
- Creación del Brief: 8 horas, *off-site*.

**Participantes:**

- Diseñador UX
- Sponsor Dr Amigo

**Entregables:**

- Brief del Reto.

### 3.2 Descubrir a los Usuarios

Durante esta fase se debe caracterizar y validar los tipos de clientes de la iniciativa de producto hasta llegar a perfilar uno o varios arquetipos, así como el mapa de empatía. Definir hipótesis de las características, necesidades, comportamientos y actividades de clientes y/o usuarios potenciales de la solución al problema previamente identificado. Se realizará a través de la aplicación de encuestas y se consolidarán en mapas de empatía y arquetipos.

**Duración:** 10 días

**Actividades:**

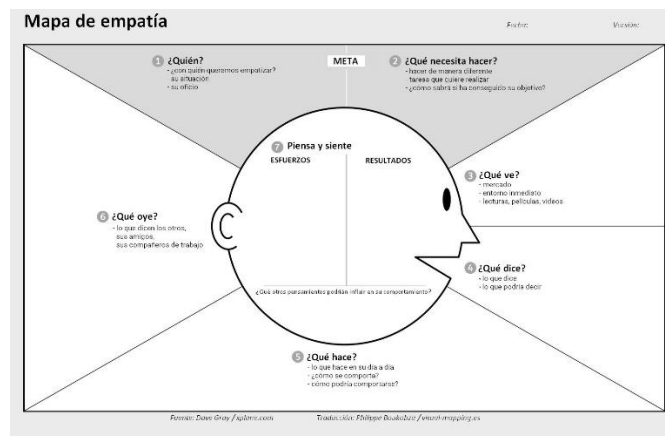
- Crear encuestas semi-estructuradas: 8 horas, *off-site*.
- Realizar encuestas: 48 horas, *off-site*.
- Generar Mapa de Empatía: 16 horas, *off-site*.
- Crear Arquetipos de Cliente: 8 horas, *off-site*.

### Participantes:

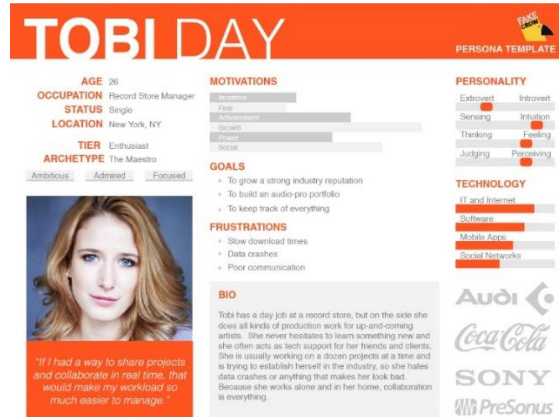
- Diseñador UX
- Entrevistador (Realizar encuestas)

### Entregables:

- Encuestas semi-esctrucutradas: Este tipo de entrevista usada en investigación se define por su flexibilidad y el uso de preguntas abiertas. El entrevistador tiene una guía de temas a cubrir, pero que pueden reorganizarse según las respuestas que brinde el entrevistado. La entrevista es útil para conocer las historias detrás de un hecho y/o problema, así como su significado emocional para el cliente y/o usuario, obteniendo información a profundidad.
- Mapa de Empatía: El mapa de empatía ayuda a sintetizar y conceptualizar hipótesis y observaciones obtenidos del trabajo con los clientes y/o usuarios potenciales (entorno y necesidades) para descubrir aprendizajes inesperados.



- Arquetipos de Cliente (*Personas*): Permite caracterizar con información real, detallada y relevante quiénes son los clientes y/o usuarios potenciales, a través de un arquetipo del cliente, que es una persona ficticia, pero basada en la realidad. Muestra las actividades que realizan, sus motivaciones, gustos, preocupaciones, fortalezas y la forma como el producto y/o servicio encaja en el contexto de sus vidas.



### 3.3 Identificar los *Pain Points*

Conceptualizar y validar una propuesta de valor diferencial, que logre solucionar de forma efectiva problemas y necesidades del cliente y/o usuario (identificados en etapas anteriores), además de diferenciarse de sus competidores o el mecanismo actual con el que el cliente resuelve su necesidad. Luego se validará junto al Sponsor de EL CLIENTE los *pain points* priorizados para ser resueltos en el producto digital.

**Duración:** 2 días

**Actividades:**

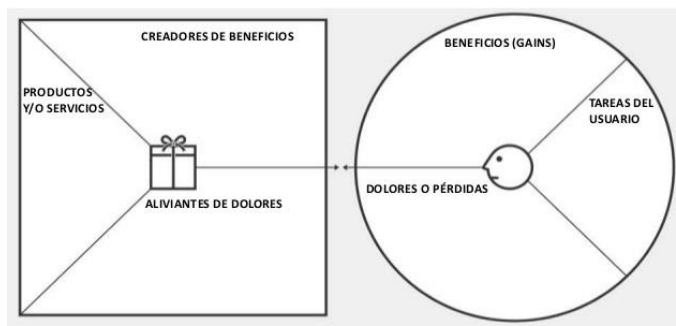
- Crear lienzo de la propuesta de valor: 8 horas, *off-site*.
- Priorizar *Pain Points*: 48 horas, *on-site*.

**Participantes:**

- Diseñador UX
- Sponsor

**Entregables:**

- Lienzo de la Propuesta de valor: El lienzo de la propuesta de valor es un método de representación visual que se compone de tres partes: el perfil del cliente, donde se describen las características de un determinado grupo de personas, y el mapa de valor, donde se especifica cómo se pretende crear valor para ese determinado segmento de clientes. El objetivo es encontrar primero el perfil del cliente que proviene de la investigación, y luego crear una propuesta de valor en el mapa de valor, de forma que se logre el encaje entre las dos partes.



### 3.4 Concebir UX

Conceptualizar la experiencia de usuario del servicio detrás del producto digital. Para ello se pondrá a los arquetipos creados en un mapa de viaje de experiencia a través de *bechmarking* de competidores y solucionando o aliviando los *pain points* del servicio.

**Duración:** 2 días

**Actividades:**

- Crear Mapa de Viaje de Usuario: 16 horas, *off-site*.

**Participantes:**

- Diseñador UX

**Entregables:**

- Mapa de viaje de Cliente: Permite identificar y entender la vivencia (acciones y momentos clave) del cliente y/o usuario. El fin de esta herramienta es localizar los momentos de tensión o 'puntos de dolor' para identificar oportunidades de creación de valor, para generar nuevas y mejores experiencias.

Mapa del viaje del cliente

Proceso	➔	➔	➔	➔	➔	➔
Meta del cliente						
Acción del cliente						
Punto de contacto	➔	➔	➔	➔	➔	➔
Percepción						
Experiencia 😊 😐 😞						
Diferencial						

### 3.5 Diseñar UI

Crear prototipo de alta fidelidad (Hi-res Mockups) que sirvan de insumo para la codificación





front-end del producto digital. Para ello se debe definir el flujo de usuario del producto, hacer bocetos (wireframes), y diseñar en alta resolución los prototipos visuales.

**Duración:** 14 días

**Actividades:**

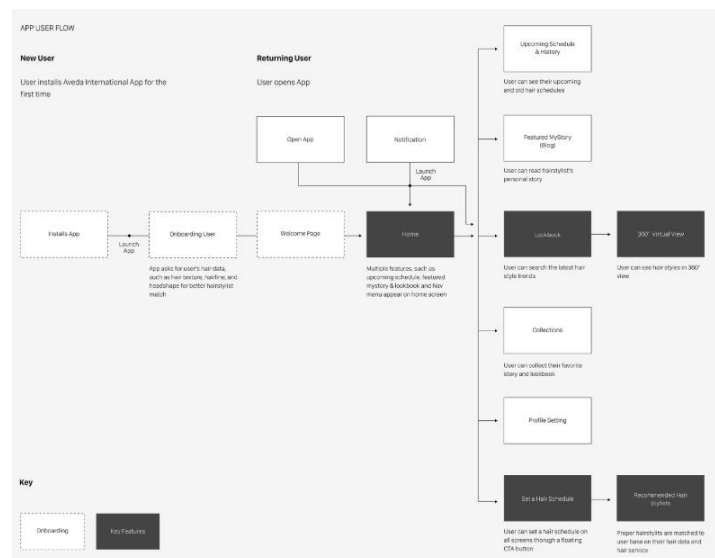
- Crear Flujo de producto: 8 horas, *off-site*.
- Crear Wireframes: 24 horas, *off-site*. (Validación de Sponsor requerida)
- Crear MockUps: 80 horas, *off-site*

**Participantes:**

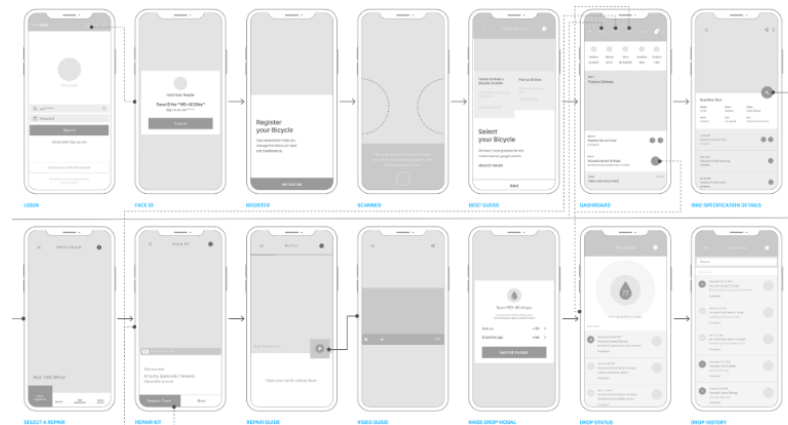
- Diseñador UX

**Entregables:**

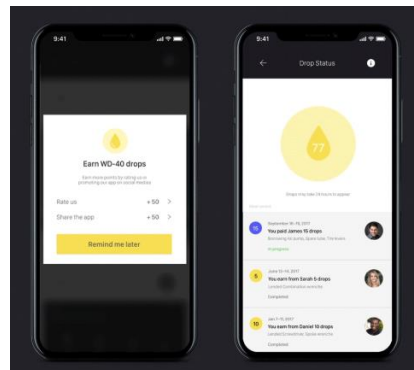
- Flujo de producto: Se definen todas las pantallas o vistas, el proceso en el que aparecen para el usuario, y todos los caminos y puntos de interacción y dependencia.



- Wireframes: Son el esqueleto del diseño. Se caracterizan por tener una baja fidelidad visual, representando la interfaz en escala de grises y sin dedicar demasiado tiempo al aspecto o estética del diseño. Se utilizan escalas de grises con el propósito de que no haya un excesivo diseño visual o gráfico que pueda distraer la discusión de lo realmente importante en un wireframe: el concepto, la estructura y los componentes básicos del diseño.



- **MockUps:** Un mockup es una representación visual exacta y estática de un diseño. Los mockups se realizan en base a las medidas y a la organización previamente establecida en el wireframe, pero a diferencia de éste, un mockup ya tiene un sentido mayor para el cliente pues es más visual. Se ven todos los elementos como texto, iconos e imágenes.



### 3.6 Testing y Refactoring (2 ciclos)

Validar los prototipos visuales con usuarios potenciales. Consta de observar la interacción con los prototipos, recibir *feedback*, y realizar ajustes conforme los resultados. Se estiman 2 ciclos de testing/refactoring como suficientes.

**Duración:** 10 días

**Actividades:**

- Testing: 16 horas (por ciclo), *off-site*.
- Refactoring: 24 horas (por ciclo), *off-site*.

**Participantes:**

- Diseñador UX



- Entrevistador (Testing)
- Sponsor
- Usuarios

Entregables:

- Mock ups y flujo ajustado con los *insights*.

# 4. Plan de Ejecución

- El cliente deberá designar un Sponsor que asegure la presencia de los interesados clave a cada punto de contacto, así como validar cada uno de los entregables parciales.
- Todo requerimiento adicional se evaluará previamente, identificando su impacto y costo adicional, y en caso de ser necesario, se presentará un control de cambios para ser revisado y autorizado por el cliente.
- La jornada laboral de los consultores será de 8 horas días, de lunes a viernes, no pudiéndose solicitar realizar actividades de consultoría o soporte en los días de descanso obligatorio estipulados por la ley o en horarios extendidos.

Etap	Actividad	MES 1					MES 2		
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8
Definir Reto	Primer contacto								
Descubrir usuarios									
	Crear encuesta semiestructurada								
	Realizar encuestas								
	Generar mapa empatía								
	Crear arquetipo de cliente								
Pain points									
	Crear lienzo de la propuesta de valor								
	Priorizar pain points								
Concebir UX	Crear user journey map								
Diseño UI									
	Flujo								
	Wireframes								
	Mock ups								
Testing/refactoring									
	Testing								
	Refactoring								



## 5. Plan de Comunicaciones

### Mecanismos de distribución de información

- Escrita – formal
- E-mail – informal
- Verbal canalizada a través de los sponsor o gerentes de cuenta asignados

### Canales de contacto

Contacto permanente telefónico de soporte será provisto durante días hábiles en horario laboral en los siguientes números:

- Exsis Software & Soluciones S.A.S. +57 1 484 6750
- El soporte vía correo electrónico será provisto en los siguientes buzones:
- [exsis@exsis.com.co](mailto:exsis@exsis.com.co)
- [paola.alvis@exsis.com.co](mailto:paola.alvis@exsis.com.co)

## 6. Entregables

El ejercicio del servicio arrojará los siguientes entregables, mismos que se han descrito previamente.

### Fase 1. Definir Reto

- Brief

### Fase 2. Descubrir Usuarios

- Encuestas semi-estructuradas.
- Mapa de Empatía.
- Arquetipos de Usuario.

### Fase 3. Identificar *Pain Points*

- Lienzo de la Propuesta de valor.

### Fase 4. Concebir UX



- Mapa de viaje de Cliente.

Fase 5. Diseñar UI

- Flujo de Producto.
- Wireframes.
- MockUps.

Fase 6. Testing y Refactoring

- MockUps y flujo ajustado con los insights.

## 7. Recurso Humano

Para la atención de los servicios de acompañamiento diseño UI/UX se consideran los siguientes roles:

Roles	Responsabilidades	Ocupación
<b>Diseñador UX</b>	Realizar todas las actividades de concepción y diseño de experiencia de usuario e interfaz de usuario, validando con usuarios.	320 horas
<b>Entrevistador</b>	Hacer encuestas con usuarios potenciales, recoger y documentar <i>insights</i> , a través de escucha activa (parafrasear para demostrar que se entiende el mensaje del entrevistado), usando imágenes para evocar o facilitar la conversación sobre un tema específico de la entrevista.	80 horas

Adicionalmente La PMO (oficina de Proyectos) de EXSIS brindará soporte y seguimiento al proyecto.

## 8. Propuesta Económica

La prestación del servicio servicios de acompañamiento diseño UI/UX incluye los siguientes servicios:

Descripción	Valor
<b>Acompañamiento Diseño UI/UX</b> (Incluye todo el alcance descrito en el presente documento)	COP\$ 22.300.000,00



- Cada fase depende de la ejecución de la inmediatamente anterior.
- La facturación se realizará a una razón social de EL CLIENTE en Colombia desde EXSIS SOFTWARE & SOLUCIONES SAS en pesos colombianos (COP), según la TRM del día emitida por el Banco de la República.
- Se considerarán 30 días como término de pago.
- La presente propuesta no incluye el valor del IVA.

## 9. Forma de Pago

Semana	Valor	Condición
0	COP\$ 22.300.000,00	Pago a 30 días una vez emitida la factura

## 10. Validez de la Oferta

- La presente propuesta de servicios es válida por treinta (30) días contados a partir de la presentación formal. Si pasado dicho intervalo la orden de compra o confirmación no ha sido recibida, se realizarán los ajustes a los precios, metodologías, restricciones u otras características según corresponda.
- Si la presente propuesta resulta aprobada las labores se iniciarán alrededor 15 días hábiles después de la firma de contrato.

## 11. Términos y Condiciones

### 11.1 Confidencialidad

Por razones comerciales, puede ser en detrimento de EXSIS SOFTWARE & SOLUCIONES SAS que las ideas, conceptos, precios, planes, arquitecturas, metodologías y en general que los servicios o productos contenidos en esta propuesta sean conocidos por personas diferentes a EL CLIENTE y a otras personas relacionadas con quien está dirigida. La presente propuesta pertenece a EXSIS SOFTWARE & SOLUCIONES SAS, por lo tanto, es confidencial y no puede ser copiada totalmente o en parte, o hacerla disponible por otras personas además de EL CLIENTE, sin consentimiento previo de EXSIS SOFTWARE & SOLUCIONES SAS.



## 11.2 Privacidad

*EXSIS Software & Soluciones SAS* se abstendrá de reproducir, revelar, divulgar o utilizar en cualquier forma para su beneficio o el de terceros, en todo o en parte la información que en el desarrollo de la presente propuesta con *EL CLIENTE* llegaré a descubrir, inferir, deducir o conocer en forma directa o indirecta, salvo autorización previa y por escrito de *EL CLIENTE*. *EXSIS Software & Soluciones SAS* utilizara dicha información para llevar a cabo exclusivamente las tareas inherentes en la presente propuesta comercial haciendo uso de todos los medios a su alcance para evitar que esta información sea conocida o utilizada por terceros durante la presentación de esta o aún después de su terminación.