

Actividad 1 – Conociendo al Usuario

Diseño de Interfaces II

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Fátima Fernández de Lara Barrón

Alumno: José Manuel Ramos Vega

Fecha: 08 de julio de 2024



Índice

Introducción.....	3
Descripción	4
Justificación.....	5
Desarrollo	6
Journey Map 1.....	8
Journey Map 2.....	9
Journey Map 3.....	10
Conclusión	11
Referencias.....	12

1- Introducción

Por haber estudiado el material de estudios puedo decir que UX (User Experience) en español Experiencia de Usuario son las emociones y sentimientos que se generan cuando una persona interactúa con un producto o servicios, esto puede ser digital o físico. El diseño UX es un conjunto de procesos, técnicas, métodos y metodologías, con las cuales desarrollamos productos digitales o físicos. Para ejecutar un proceso de diseño UX se requiere de personas que brindan experiencias y que naturalmente buscaremos que sean significativas, relevantes y mejor aún placenteras para los usuarios.

Una vez que sabemos la necesidad que queremos cubrir, el siguiente paso será entender a las personas que utilizarán nuestro producto. Los métodos de Investigación se dividen en 2, los métodos cuantitativos y cualitativos, entre los más populares y recurrentes encontraremos los siguientes:

Entrevista

Etnografía

Estudio de Usabilidad

Focus Group

Estadísticos

Analytics

Cada uno tendrá un tipo de entendimiento diferente y lo más recomendable será combinar los diferentes métodos de investigación para complementarlos entre ellos.

2- Descripción

Contextualización:

Hoy por hoy los negocios se van apropiando de herramientas tecnológicas que permiten digitalizar sus datos, gestionar su negocio, y otras plataformas que permiten posicionarse en el mercado digital y por supuesto abordar otros nichos de mercado. Por tal es importante antes de volverse un negocio digital conocer su competencia, el entorno digital y por supuesto el CLIENTE al cual abordarán al convertir un negocio tradicional a un negocio capaz de involucrarse con la tecnología. En este contexto, se busca crear un sitio web de una empresa seleccionada el cual serviría para enlazar o englobar sucursales, franquicias o empresas asociadas, es importante y preferente que ya tengan un sitio web. Aunado a lo anterior, el nuevo sitio web deberá brindar la pauta para que los demás sitios se ajusten visualmente a la experiencia con el usuario. Esto ofrecerá una experiencia estandarizada que identifique a todas las empresas que conforman el negocio. En definitiva, este sitio web ofrecerá más captación de usuarios y, por ende, mejores ganancias. Con esta información, se solicita la creación e implementación del diseño del nuevo sitio web para la empresa. Actividad: ○ Seleccionar una empresa que sea franquicia, tenga sucursales o una empresa multimarca, deberá tener al menos 3 sucursales, 3 marcas o 3 franquicias que se puedan enlazar, y que éstas tengan su propio sitio web o también considerar crear uno nuevo. ○ Diseñar un journey map del cliente respecto a cada línea empresarial ○ Desarrollar las fases y escenarios del cliente. ○ Diseñar el guion gráfico de la experiencia del cliente. ○ Generar las propuestas de mejora a la experiencia del cliente, con el fin de tomar en cuenta en la próxima etapa.

3- Justificación

Para justificar este trabajo se tiene que haber entendido a nuestra persona usuaria, podemos entender cuál es el problema puntual a resolver. De igual manera, entenderemos cuales son las características principales de nuestra persona usuaria.

Así que aquí podremos definir el problema real y a nuestra persona para esto podemos métodos o template como el User Persona o Arquetipo. Es aquí donde creamos una idea y la transformamos en producto tangible. Pero antes de platicar esta etapa, lo que hemos visto que con este enfoque primero tuvimos que entender a nuestras personas usuarias, hasta llegar a una idea que cubre una necesidad.

Es por eso que el prototipo nos permite tener un producto funcional con el cual podemos probar y validar nuestra idea con el usuario, es aquí donde aparece un rol muy importante.

Es aquí donde el rol de UI (User Interface) tiene una gran relevancia, ya que crear un prototipo requiere de aplicar conocimiento de diseño de interfaces.



4- Desarrollo

La empresa que elegi para esta actividad se llama Mercado Libre es la mayor plataforma de comercio electrónico de la región, donde millones de compradores y vendedores se encuentran para realizar transacciones con una amplia gama de productos y servicios, a precio fijo.



Tiene como tal 3 marcas en su posesión:

-Mercado Libre

-Mercado Pago

-Mercado Envios

Mercado libre: El primer integrante del ecosistema es este marketplace, donde hay compradores y vendedores. Una vez que el vendedor realiza una venta, debe pagar una comisión a Mercado Libre y enviar el producto al cliente.

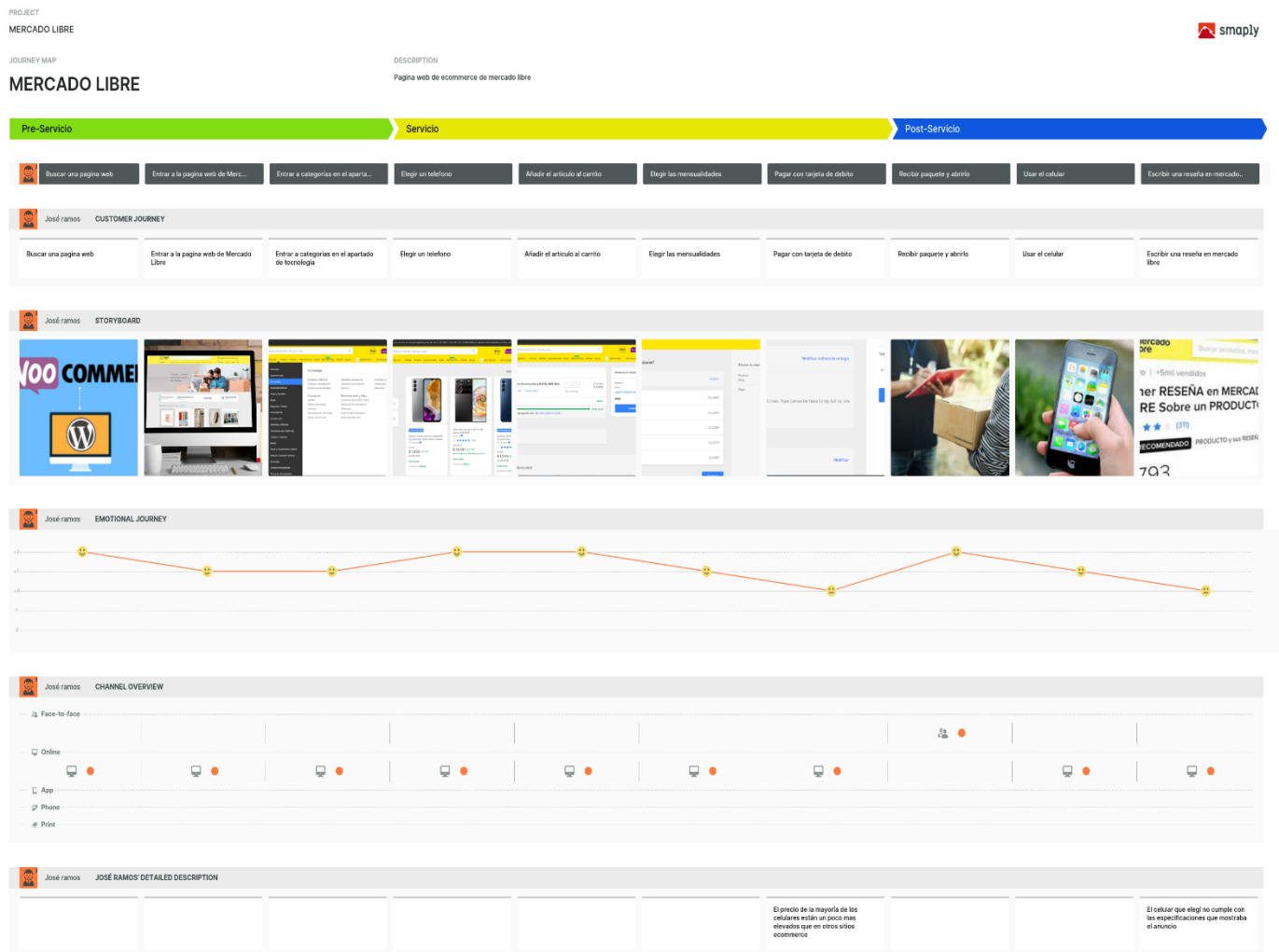
Mercado pago: Un sistema de pago. Cuando vendes en este Marketplace y tu cliente te paga, lo hace a través de esta plataforma denominada mercado pago, este es el motor de pago en automático en mercado libre. Sin embargo, también puedes hacer uso de mercado pago para recibir pagos online o convertirlo en el motor de pago de tu tienda online.

Mercado envíos: Es una plataforma en la que cuando vendes en mercado libre, puedes seleccionar tu producto una vez que te lo compren y como siguiente paso, lo envías por mercado envíos, lo que hará esta plataforma es buscar entre las paqueterías participantes encontrando la mejor opción. Es un algoritmo que busca la mejor opción para que el paquete llegue más rápido, a un menor costo.

Link de smaply: <https://app.smaply.com/#jose-2631d833-d146-4ff0-928a-9aef1957668a/projects/9fbc8b88-1114-4e6f-b1ae-0d5a1c9ffc58/journey-maps/6b87c3dd-846b-4680-bf72-4b77add907ce>

Journey Map 1

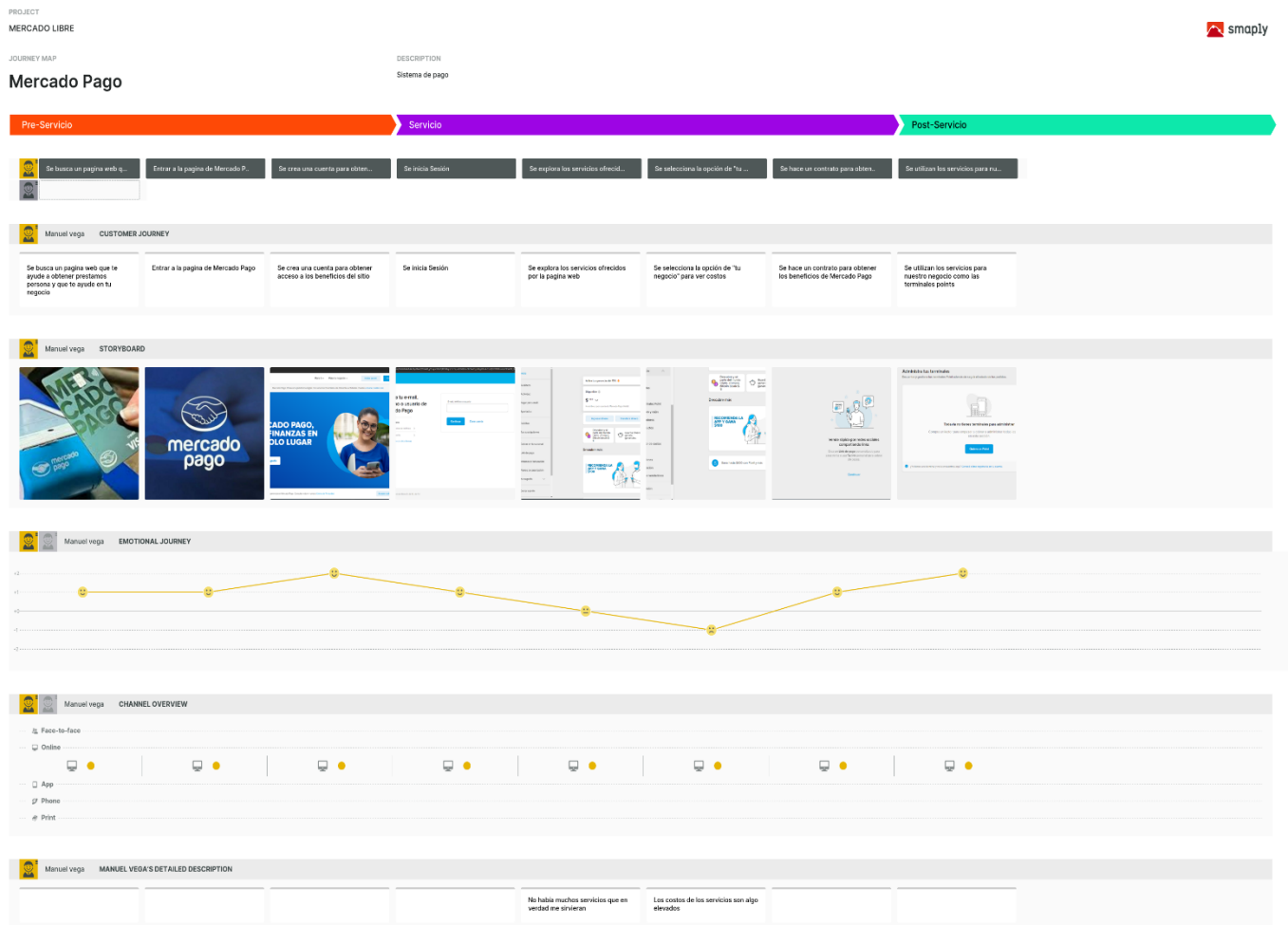
Mercado Libre:



Link de smaply: <https://app.smaply.com/#jose-2631d833-d146-4ff0-928a-9aef1957668a/projects/9fbc8b88-1114-4e6f-b1ae-0d5a1c9ffc58/journey-maps/15ea803a-f13e-475a-8318-fa33e0eb12eb>

Journey Map 2

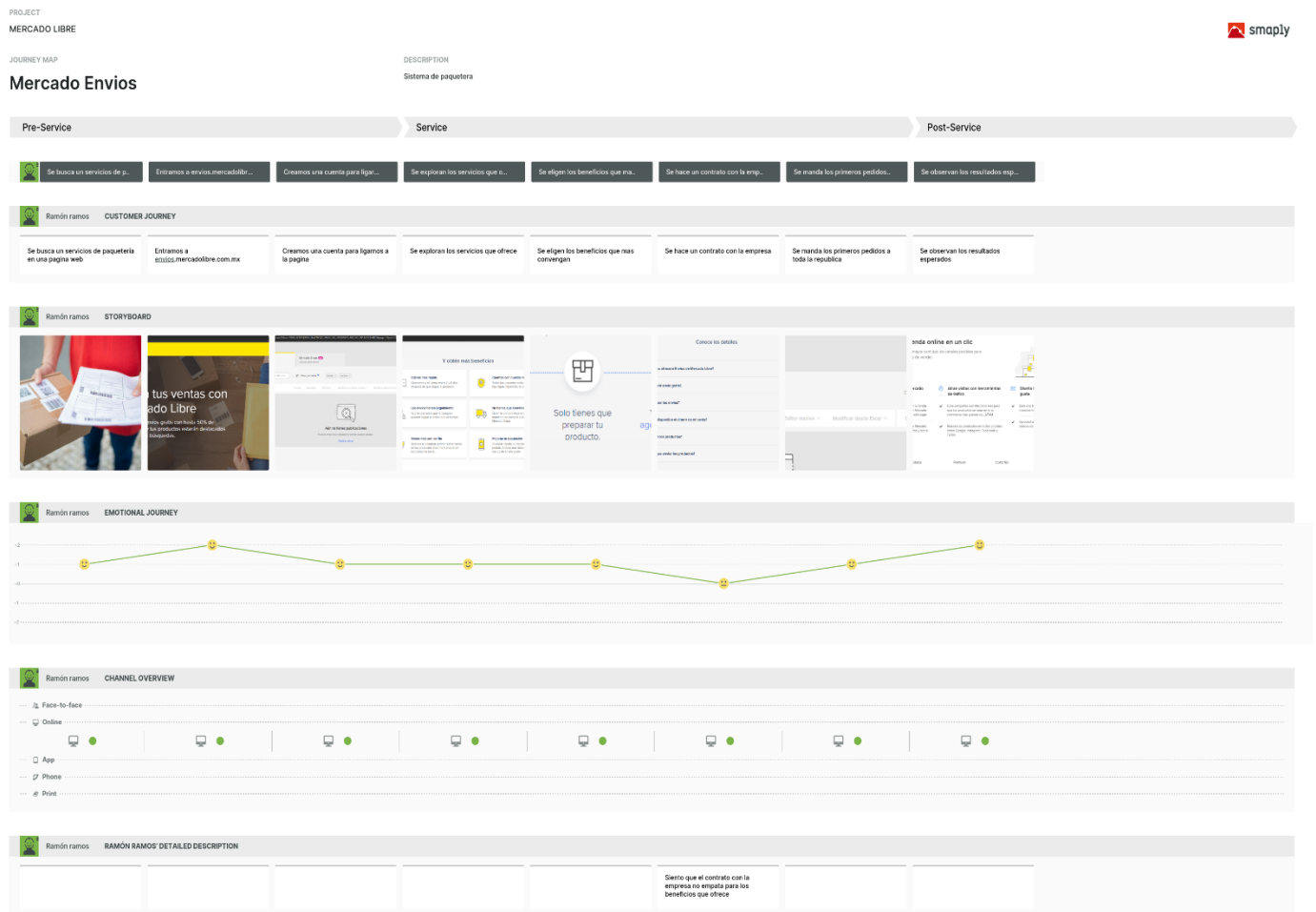
Mercado Pago:



Link de smaply: <https://app.smaply.com/#jose-2631d833-d146-4ff0-928a-9aef1957668a/projects/9fbc8b88-1114-4e6f-b1ae-0d5a1c9ffc58/journey-maps/d574b360-a13b-4c43-849c-c264e2db6530>

Journey Map 3

Mercado Envios:



5- Conclusión

El diseño de experiencias no es un proceso exacto y eso es lo que permite que cada solución sea completamente diferente, es por ello que entra aquí en juego factores como la creatividad y la resiliencia. Pero también existen temas de negocio como el tiempo y el dinero que pueden crear limitaciones al momento de liberar productos al mercado. sin embargo, el objetivo está claro deleitar a nuestras personas usuarias y crear emociones placenteras.

Los diseñadores de UI usan componentes informativos para mejorar la experiencia de la lectura o para mostrar más información. Algunos ejemplos son las barras de progreso, las notificaciones y los cuadros de mensaje, los cuales sirven para informarle al usuario que ha completado una tarea o para notificarle que es necesaria una acción de su parte. Un ejemplo seria que por su parte, los expertos en UX coordinan los esfuerzos de diseño, pues estipulan qué es lo que el cliente requiere, cómo debe responder un sitio y en qué medida se puede optimizar el uso de una plataforma digital o en línea.

6- Referencias

Anderies, Anderies, Cindy Agustina, Tania Lipiena, Ayunda Raaziqi y Alexander Agung Santoso Gunawan. "User Experience Analysis of Duolingo Using User Experience Questionnaire". Engineering, MAtematics and Computer Science Journal (EMACS) 5, n.º 3 (30 de septiembre de 2023): 155–59.

Shin, Donghee, Bu Zhong y Frank A. Biocca. "Beyond user experience: What constitutes algorithmic experiences?" International Journal of Information Management 52 (junio de 2020): 102061.