#### **EJERCICIO 1**

Describe el por qué crees que es relevante la experiencia de usuario para tu proyecto, y en qué aspectos se vería reflejada esa importancia.

En dos páginas desarrolla el punto

**Respuestas**

En el mundo digital, esta centralización del usuario está cobrando importancia a raíz de la expansión de los smartphones y las apps. Se trataba de proyectos donde apenas se involucraba a los usuarios en la toma de requisitos, no se utilizaban técnicas de validación, como el prototipado, y los modelos de desarrollo eran en cascada, por lo que las personas no veían la aplicación hasta que estaba construida. Esto provocaba que, en muchos casos, los proyectos realizados no conseguían satisfacer las necesidades de los usuarios, existía mucho retrabajo, además de sobrecostes y retrasos en la entrega.

La progresiva digitalización ha provocado, por un lado, que los usuarios se hayan vuelto extremadamente exigentes con las aplicaciones que utilizan. Asimismo, las empresas dependen cada vez más del negocio generado a través de dichas aplicaciones. Por otra parte, la imagen de marca de las empresas ha pasado a medirse en función de la calidad de sus aplicaciones. Existen, incluso, clientes que han abandono a sus empresas de toda la vida (bancos, tiendas, aseguradoras…) por el mero hecho de que la competencia tiene una aplicación mejor que ofrece una [experiencia de usuario](https://www.mtp.es/experiencia-de-usuario/diseno-de-experiencia-de-usuario/) superior.

Es por esto que Herbocristal tomo la decisión de digitalizar sus servicios y ponerle atención a la UX ya que abarca todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus servicios y sus productos.

En general, es el proceso de mejorar la satisfacción del usuario al mejorar la usabilidad, accesibilidad y el placer que proporciona la interacción entre el consumidor y el producto.

Si es buena, los usuarios y usuarias repiten. La experiencia de usuario hace referencia al nivel de satisfacción que alcanza un consumidor durante el proceso de interacción con un dispositivo tecnológico, página web o ecommerce. Un estudio revela que el 80% de los usuarios de una plataforma que no satisface sus necesidades no vuelve a navegar o dar uso. Por lo tanto va de la mano con la estrategia de como presentar cada sección de la plataforma y con que contenido cautivar al usuario.

Mejora la imagen de marca, surge una opinión a favor o en contra del producto o servicio, es más, el usuario adopta una postura y valoración positiva o negativa hacia la marca en función de la interacción con su plataforma digital o con el dispositivo que comercializa como propio. Una experiencia de usuario acertada y enriquecedora para quien la protagoniza pondrá en valor la imagen de la compañía y de su marca. En este caso nos permitirá posicionarnos en el mercado con la preferencia de los usuarios y nos dará mayor visibilidad.

Un sitio web o un ecommerce que ofrece una experiencia de usuario óptima está aportando un enorme valor añadido a ese consumidor o consumidora en forma de mayor comodidad a la hora de ejecutar un proceso de contratación o compra. Además de gran atractivo estético y sencillez durante la fase de navegación de tal forma que se encuentra de inmediato lo que se está buscando. Logrando esto podremos ofrecer de mejor manera nuestros productos y transmitir la conciencia que queremos generar.

La experiencia de usuario fideliza, esta razón se desprende o es consecuencia directa de las anteriores. En otras palabras, el conjunto de factores descrito anteriormente tiene el poder de fidelizar, es decir, de convertir a un usuario puntual en uno recurrente porque no solo está encantado con lo que se le ofrece sino con cómo se le ofrece. Si éste además comparte los valores de la marca, aquellos que se ven reflejados en su presencia digital y punto de venta online, se convertirá no solo en un fiel seguidor o comprador sino en prescriptor de marca, alguien capaz de publicitarla de forma desinteresada a través de recomendaciones. Es lo que justamente nos ha sucedido hasta ahora con la diferencia que no habíamos tomado la decisión de digitalizar nuestro servicio de venta y la ecommerce fue una buena opción.

Incrementa el retorno de la inversión, cuando una empresa o marca logra, a través de la experiencia de usuario, fidelizar a su público objetivo gana notoriedad, relevancia, visibilidad y, por todo ello, mayores probabilidades de éxito ante cualquier campaña o acción de marketing que desee abordar. Esto quiere decir que el retorno de la inversión conseguirá cotas más altas, pues el gasto en campañas concretas se verá fuertemente recompensado en número de ventas, adhesiones, etc., dependiendo del objetivo que busque la acción desarrollada.

Para validarlo en la web app utilizaría una evaluación de la experiencia en la web app

**Actitudinal SEQ:**

* Consulta de como ha sido la experiencia en la plataforma específicamente comprando, calificando de 1 a 5 donde 1 es pésimo servicio y 5 es excelente.
* Cantidad de personas que respondieron la encuesta.
* Cantidad de personas que respondieron 5.
* Cantidad de personas que respondieron 1
* Resultados de que personas se sienten satisfechas con el servicio y probablemente nos recomendarían y quienes jamás volverían a usarla. SEQ

**Comportamiento UER:**

* Revisar el proceso de ingreso de datos en el botón suscribirme (mapa de calor)
* Número de tareas realizadas.
* Número de tareas ejecutadas incorrectamente.
* UER