

#

DISEÑO

ux / ui

polotic
misiones

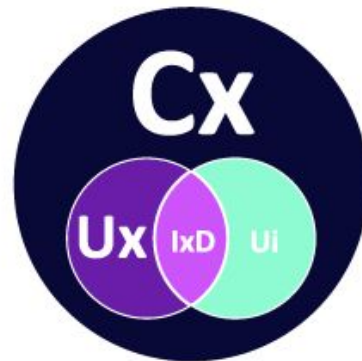


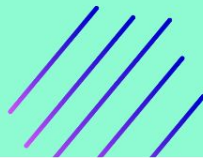
Costumer Experience

Experiencia del Cliente

No hace falta ser cliente de alguien para ser usuario de algo.

Es el resultado de las interacciones que un cliente tiene con una organización/empresa durante toda su relación. No es una disciplina, es el resultado de diversas técnicas como el servicio al cliente, el control de calidad, el estudio de mercado. Hablamos de la suma de experiencias. El foco está en todo el recorrido del cliente, desde su primera interacción hasta que compra un producto o recibe un servicio y el posterior soporte.





Ideas generales del proceso de diseño

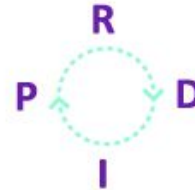
R Requerimientos
D Diseño
I Implementación
P Prueba

Lineal

R > D > I > P



Iterativo





“Es una disciplina que usa la sensibilidad y métodos de los diseñadores para hacer coincidir las necesidades de las personas con lo que es tecnológicamente factible y con lo que una estrategia viable de negocios puede convertir en valor para el cliente, así como en una gran oportunidad para el mercado”.

Design Thinking

Que tener en cuenta y cómo prepararse



Empatía

Entender los problemas, necesidades y deseos de los usuarios implicados en la solución que estamos buscando.



Equipo

El trabajo en equipo multidisciplinario genera diferentes enfoques y puntos de vista por sobre la singularidad.



Prototipos

La metodología defiende que toda idea debe ser validada antes de asumirse como correcta.



Lúdico

Disfrutar durante el proceso llegar a un estado mental en el que demos rienda suelta a nuestro potencial.



Materializar

Gran contenido visual y plástico. Esto hace que pongamos a trabajar tanto nuestra mente creativa como la analítica.

Design Thinking

Etapas del proceso



Design Thinking - Empatizar

Características

Es ponerse en el lugar del otro, ver con su ojos, sentir y experimentar con sus sentidos.

Pretende entender la necesidad que se va a trabajar para el proyecto que se va a desarrollar.

Es el entendimiento del comportamiento del usuario respecto al usuario real, es el principio básico del diseño centrado en el usuario.

Trabaja sobre necesidades reales.
Para mejorar la vida de las personas.



Identificar
una necesidad



Entender
al usuario



Comprender
el problema

¿Cómo?

INVESTIGANDO



Design Thinking - Empatizar

Técnicas para utilizar

Mapa de actores

Inmersión cognitiva
Interacción Constructiva

Mapa Mental

Moodboard

Observación encubierta

¿Qué, cómo, por qué?

Entrevistas

SCAMPER

Storytelling

Customer Journey

Matriz FODA

Lienzo del modelo de negocio
Mapa de atracción de clientes
Diagrama de prioridades

Curvas de valor

Glocal

Grupos de enfoque o «focus groups»

Técnica de los 5 porqué
Diagrama de causa-efecto
Análisis paralelo

Sería / No sería

Entender por que se genera la necesidad y por que el usuario actúa de la forma que hace.

Entender el problema y la interacción del usuario es fundamental para alcanzar el objetivo.

No solamente en esta etapa buscamos ponernos en los “zapatos del usuario”, también conocer la problemática del proyecto y el modelo de negocio,



Design Thinking - Definir

Características

Definir el problema, en los cuales nos vamos a enfocar para buscar las mejores soluciones.

A estos problemas concretos se los conoce como insights y nos permiten focalizarnos hasta hallar la solución definitiva.

En esta etapa filtramos la información recopilada en la fase de Empatía y nos quedamos con lo que realmente aporta valor al usuarios.

Definimos las necesidades del cliente y por qué las necesita.



Filtrar
la información



Definir
el problema



Detectar
insights

¿Cómo?

DETECTAR PATRONES



Design Thinking - Definir

Técnicas para utilizar

Mapa de interacción de usuarios

Mapa Mental

Moodboard

Matriz de motivaciones

Personas

Mapa de empatía

¿Cómo podríamos...?

Historias compartidas

Infografía

Insights

Toolkit

Dentro / Fuera

Al finalizar esta etapa deberíamos tener el definido:

- El problema
- El o los perfiles de usuarios
- El modelo de negocio
- Objetivos del cliente
- Necesidades del proyecto
- Contexto de uso

Design Thinking - Idear

Características

Entender, comprender y definir el problema y sus variables nos permite idear y crear múltiples alternativas.

El foco aquí es mas amplio, no deben existir restricciones. Generar la mayor cantidad de ideas y no quedarnos con la primera.

Poner en práctica el pensamiento lateral y dejar volar la imaginación.

Trabajar con mucho material visual y plástico, para poder materializar las ideas y palabras.



Crear
alternativas



Imaginar
soluciones



Idear
componentes

¿Cómo?

SOLTARSE CRANEAR



Design Thinking - Idear

Técnicas para utilizar

Dibujo en grupo

Tarjetas

Mapa Mental

Maquetas

Moodboard

Personas

Cuenta Cuentos

Storyboard o guión gráfico

Lluvia de ideas

SCAMPER

Selección de ideas

Seis sombreros para pensar

Brainwriting

Consejo de Sabios

Lego® Serious Play®

Storytelling

Impact Mapping

Customer Journey

Worldwide ideas

Co-creación

Ideación Basada en Súper Héroes

Exploración Semántica

Entender por que se genera la necesidad y por que el usuario actúa de la forma que hace.

Entender el problema y la interacción del usuario es fundamental para alcanzar el objetivo.

No solamente en esta etapa buscamos ponernos en los “zapatos del usuario”, también conocer la problemática del proyecto y el modelo de negocio.

Design Thinking - Prototipar

Características

Hacer físicas las ideas. Los prototipos pueden ser actuaciones, sketches, 3d, bocetos, ilustraciones.

Pretende experimentar, crear y refinar modelos en 2 y 3 dimensiones con el fin de testearlos en la siguiente fase.

Consumir la menor cantidad de recursos y tiempo, de modo que se pueda ver/testear las soluciones que han surgido en la etapa de ideación, lo antes posible.



Crear
prototipos



Refinar
prototipos



Al menor
costo y tiempo

¿Cómo?

MATERIALIZANDO SOLUCIONES



Design Thinking - Prototipar

Técnicas para utilizar

Inmersión cognitiva
Interacción Constructiva
Mapa de interacción de usuarios

Dibujo en grupo

Evaluación controlada
Mapa Mental

Maquetas
Mapa de ofertas

Personas

Juego de roles

Protipado de Apps en papel

Prototipado en bruto

Prototipo en imagen
Cuenta Cuentos

Storyboard o guión gráfico

Mapa del sistema

Casos de Uso

Lego® Serious Play®
Impact Mapping

Infografía

Toolkit

Seleccionar la mejor herramienta para el desarrollo del prototipo que se ajuste a lo que estamos queriendo representar.

Al finalizar poder tener un prototipo que sea lo más fiel y representativo de nuestro producto, habiendo pasado por las evaluaciones del equipo.

Design Thinking - Testear

Características

Abrir la conversación en base a prototipos, para extraer información de las necesidades de los usuarios y de cómo los conceptos generados las satisfacen o no.

El testeo puede abrir puertas hacia profundizar en empatía, re-definir el posible problema, buscar más ideas en la fase de ideación, e incluso, retomar prototipos que se quedaron en el camino.



Generar
conversaciones



Evaluar
la experiencia



Iterar lo que
sea necesario

¿Cómo?

TESTEANDO



Design Thinking - Testear

Técnicas para utilizar

Interacción Constructiva

Mapeo de experiencia de usuario

Maquetas

Mapeo de experiencia del cliente

Póster

Juego de roles

Prototipado en bruto

Prototipo en imagen

Prototipado de un Servicio

Mapa del sistema

Prueba de usabilidad

Casos de Uso

Observación encubierta

Storytelling

Grupos de enfoque o «focus groups»

Toolkit

Apuntes de testeo

Nos ayudará a identificar mejoras significativas, fallos a resolver, posibles carencias.

Mejorar la necesidad que se está trabajando y lograr una óptima interacción con el usuario.

Durante esta fase evolucionaremos nuestra idea hasta convertirla en la solución que estábamos buscando.

Consideraciones importantes

Es una forma de explorar ideas. Nada se descarta en sus inicios, nada es absurdo, todo se prueba

Es una forma iterativa de trabajar, es decir, se piensa, se construye, se evalúa, y se repite lo mismo una y otra vez.

En poco tiempo tengo un conjunto grande de ideas que se han desarrollado a un buen nivel para poder tomar una decisión informada.

La exploración de nuevos productos, servicios o ideas en general, no obedecen a estudios de mercado, sino más bien a “ponerme en los zapatos” de quién utiliza mis productos o servicios. Es vivir la experiencia de mi propio servicio y producto.

Acelera la posibilidad de partir de una idea y llevarla al mercado.



Consideraciones importantes

Permite desarrollar de forma colectiva. Pueden participar todos los miembros de una organización o empresa.

Tiene un objetivo muy claro, pero permiten suficiente libertad para explorar

Participan aquellos que conocen el producto o servicio, que además tienen un conocimiento amplio de lo que sucede en el mundo, y personas que conocen tendencias tanto locales como mundiales.

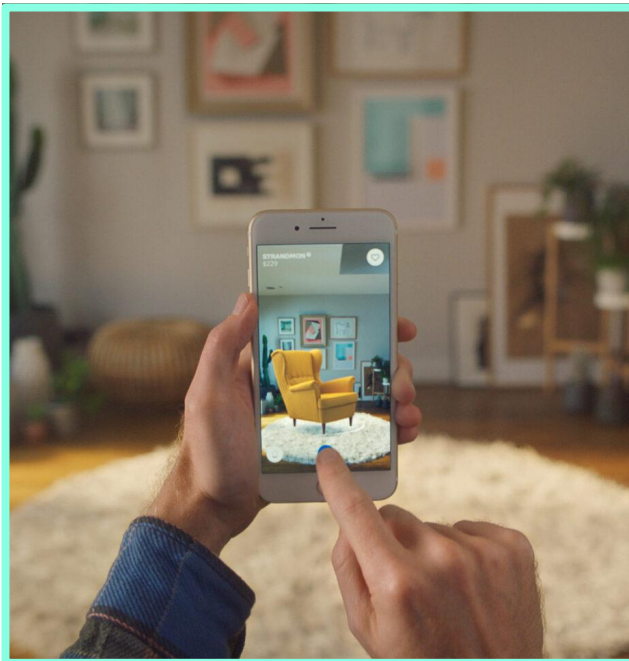




Ejemplo Ux - Ikea Place (app)

Caso de estudio | Medium | @HausJiang

<https://medium.com/@HausJiang/ux-case-study-ikea-place-a66319510023>



Lean Ux

La metodología Lean proviene de *Lean Manufacturing*, un método que la Toyota, implementó en su ensambladora para mejorar el proceso de producción de automóviles. La empresa japonesa incluyó a sus usuarios en todos los ciclos de producción y se dedicó a oír sus opiniones. Lo que hizo que el usuario se sintiera importante e incluido, logrando perfeccionar sus productos.

Lean Startup: es una metodología focalizada en el desarrollo de empresas (negocios), que busca un acortamiento de los ciclos de desarrollo con objetivo de descubrir tempranamente si el modelo de negocio es viable. Mediante la construcción de un MVP (Minimum Viable Product) testando, obteniendo información relativa a ese proceso de prueba y validando el aprendizaje y así hasta validar la hipótesis o descartarla.

El término 'Agile' se refiere a las metodologías ágiles. Enfoque incremental e iterativo para gestionar los proyectos. Deriva del Manifiesto Ágil de 2001 y, aunque surgió en el ámbito del Software, ya se exporta para abarcar muchos otros proyectos.

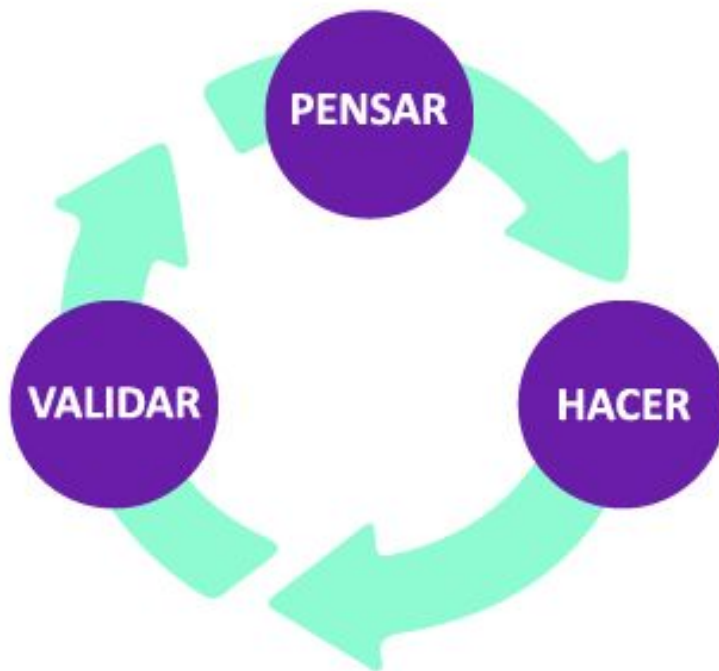
Si seguimos un desarrollo ágil estaremos siguiendo un ciclo de vida adaptativo frente a los cambios constantes, con mucha rapidez debido a nuevas decisiones del cliente o cambios en el entorno.. Tiene la peculiaridad de que el producto va evolucionando a lo largo de todo el proyecto, por lo que ni se diseña ni se planifica por adelantado, sino que se va creando y presentando el producto al cliente en intervalos cortos que se conocen como 'sprints'.

Lean Ux

Es un método que permite crear productos que sigan todos los requerimientos de los usuarios, reduciendo la posibilidad de fracasar, agilizando su tiempo de producción y logrando los objetivos buscados en un tiempo más corto. Elimina elementos que no aportan algo útil al cliente y se basa en el aprendizaje para lograr perfeccionar sus productos.

Lean UX es una serie de principios y procesos teniendo como base la efectividad, agilidad e iteración en la validación de hipótesis para la creación de soluciones de acuerdo al feedback temprano de los usuarios finales.

Etapas de la metodología



Principios del Lean Ux

Según Jeff Gothelf

“Es fundamental que las compañías sigan los siguientes principios sobre la organización de los equipos de trabajo, la transformación de la cultura interna de la empresa y la optimización de los procesos de diseño”.

Equipos de trabajo

Multidisciplinario
Pequeño, localizado y dedicado
Autosuficiente y empoderado
Enfocado en el problema

Cultura interna

De la duda a la certeza
Resultados, no entregables
Conocimiento compartido
Mentalidad de equipo
Permiso para equivocarse

Cultura interna

Pasos pequeños
Descubrimiento continuo
Externalizar el trabajo

Lean Ux: Pensar

La etapa de pensamiento es donde se aborda de manera efectiva un problema con el fin de llegar a una hipótesis. Se planteará el problema y luego generará ideas y suposiciones. Las suposiciones son declaraciones que se cree que son ciertas y ayudan a los diseñadores a comprender una idea que conducirá a una hipótesis.

Esta etapa implica

- **Investigación generativa**
- **Creando suposiciones**
- **Ideación**
- **Modelos mentales**
- **Modelos de comportamiento**
- **Análisis competitivo**

Lean Ux: Hacer

La etapa de hacer es donde los diseñadores de UX y UI crean soluciones a las hipótesis que generaron durante la etapa de reflexión. Aquí es donde se pasa de pensamientos abstractos a soluciones más específicas.

Lean UX, en particular, realmente se presta a la creación de prototipos, tanto de baja fidelidad como de alta fidelidad. Dado que implica probar múltiples hipótesis en un período de tiempo rápido, permitiendo a los diseñadores construir sobre sus hipótesis con un esfuerzo mínimo.

Esta etapa implica

- **Prototipos**
- **Wireframes**
- **Propuesta de valor**
- **Páginas de destino**

Lean Ux: Validar

Validar implica, nada más y nada menos, que poner a prueba las soluciones propuestas. Se trata de testear los prototipos con usuarios reales para obtener datos concretos y fiables acerca de la potencialidad de éxito de nuestro producto.

Esta etapa implica

- Pruebas A/B
- Card Sorting
- Pruebas beta
- Juegos de roles
- Observación encubierta



#

¡HASTA LA
próxima!

www.polotic.misiones.gob.ar

[f](#) [@](#) [v](#) [d](#) /poloticmisiones

polotic
misiones

Silicon Misiones



**Gobierno
de Misiones**

