

PPAI 2023

Sistema de Respuesta de Voz Interactiva (IVR)

Consigna de trabajo para Diseño de
Experiencia de Usuario (UX)



CONSIGNA

Materiales por grupo	
Tres afiches	
Fibrones	
Revistas, papeles de colores, telas, lanas	
Tijeras	
Plasticola	

Asignación de caso de uso por grupo

Caso de uso	
Grupo par	17 Registrar respuesta de operador
Grupo impar	44 Consultar encuesta

Asignación de Persona por grupo

Actor	
Grupo par	Operador
Grupo impar	Coordinador

MoodBoard

- En grupo, en un afiche construyan un MoodBoard para la construcción del Sistema IVR utilizando todos los materiales que tiene disponibles y considere necesarios. Considerar el armado aspectos referidos a la problemática que busca resolver el Cliente que se comunica con el IVR, algún elemento asociado al Sistema IVR y un slogan/logo/referencia que quieran transmitir en producto de software.
- Tomar foto de la propuesta para tener el registro en el momento de la presentación de la 3ra entrega.
- Presenten al resto del curso la propuesta.

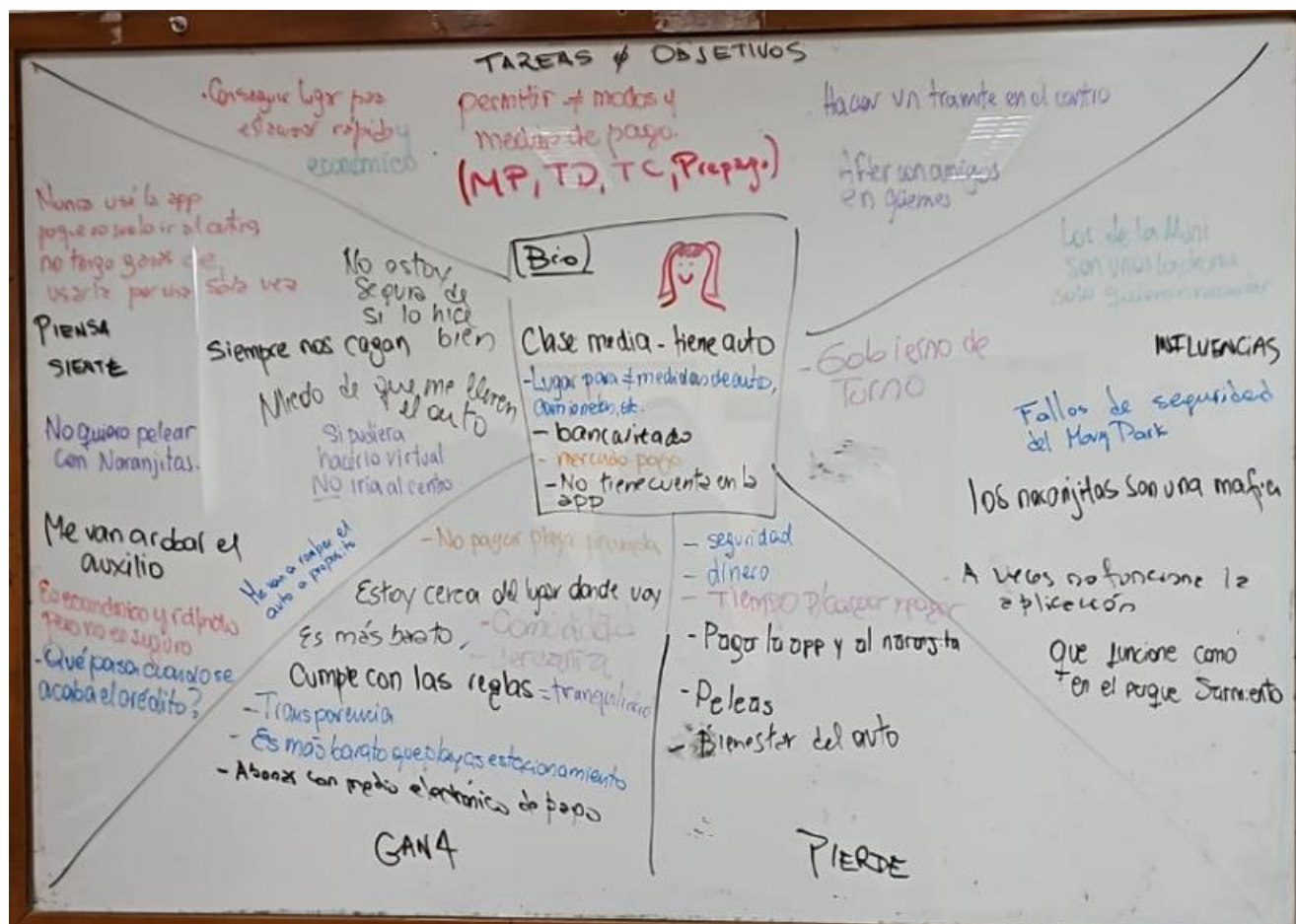
Ejemplo de MoodBoard



Mapa de Empatía

- En grupo, sobre un afiche realicen el mapa de empatía de la persona asignada, como usuario del Sistema IVR.
- Tomar foto de la propuesta para tener el registro en el momento de la presentación de la 3ra entrega.
- Presenten al resto del curso la propuesta.

Ejemplo de un mapa de empatía vinculado a un sistema de estacionamiento medido:



User Journey (Viaje del Usuario)

- Para la Persona (Usuario) seleccionada, en grupo, definan el *viaje* del usuario, considerando lo que ocurre antes, durante y después que utiliza el Sistema IVR.
- Para realizar la actividad dividan en 3 un afiche de forma horizontal, con los tres momentos propuestos, y luego construyan el viaje.
- Tomar foto de la propuesta para tener el registro en el momento de la presentación de la 3ra entrega.
- Presenten al resto del curso la propuesta.

Ejemplo de un user journey vinculado a un sistema de estacionamiento medido:

