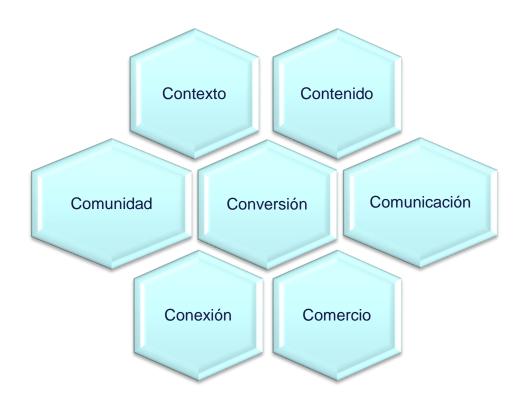
# Actividad 2.3 Interfaz del cliente



Los 7 elementos del diseño de la interfaz del cliente



Captura la percepción funcional y la estética del sitio.

#### **Arquetipos**

☐ **Funcional**: presenta la información de modo coherente, organizado y con una excelente experiencia de navegación.

#### ODivisión de la sección

Categorias, instrucciones, catálogos

#### **Estructuras de vínculos**

Para que el usuario se mueva de un lugar a otro dentro del sitio, banners.

#### Herramientas de navegación

Métodos de búsqueda

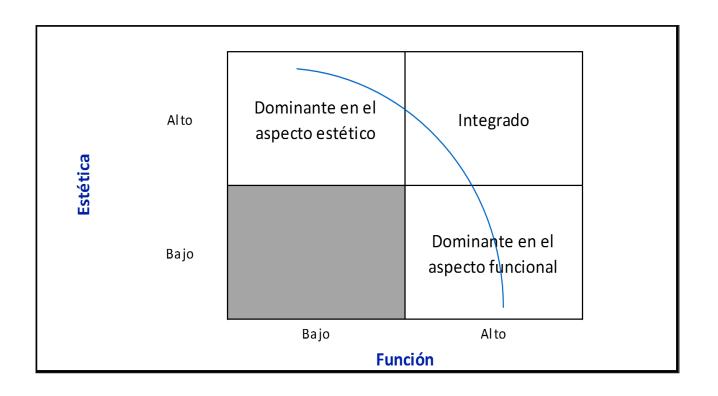


### Desempeño del sitio:

- Velocidad.
- Confiabilidad, normas de tiempo de permanecia, protocolo de seguridad.
- Independencia de la plataforma, que funcione bien en los diferentes navegadores.
- Accesos a medios, debe ser responsivo (que se pueda visualizer en móviles).
- Valor práctico, que sea fácil de navegar.



□ Estético: características visuales como colores del sitio, fondos, temas visuales, gráficos, fotografías, multimedia.





☐ Integrado: Equilibrio entre el aspecto estético y el funcional que produce una interfaz fácil de usar.



El contenido es toda la información alojada en el sitio y puede presentarse en infinidad de formatos como texto, audio, video e imágen.

#### **Dimensiones:**

□Mezc	la de	e of€	ertas
-------	-------	-------	-------

Productos, información o servicios.

■Mezcla de atracción

Mensajes de promoción y /o de contenido emocional

□Mezcla de multimedia

Mezcla de los formatos del contenido como audio, video, imágen y texto.

□Tipo de contenido

Debe ser relevante y actualizado

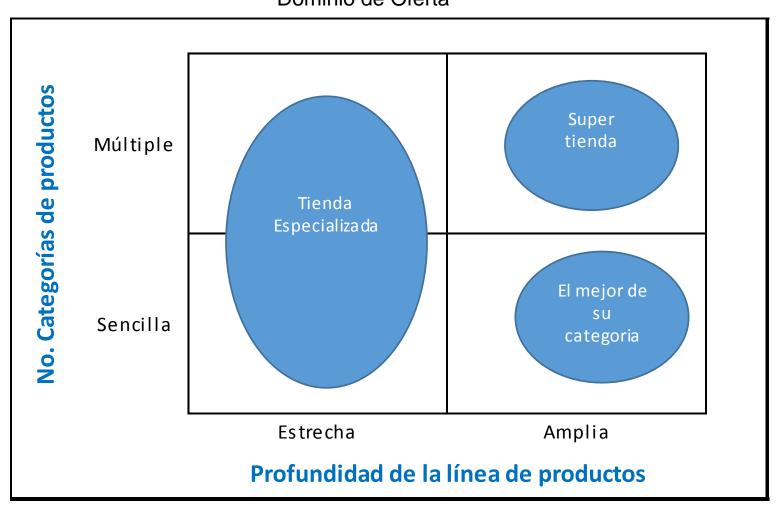
### **Arquetipos:**

Son derivados de la dimension de mezcla de ofertas.

#### **□Dominio de Oferta**

- Supertienda: se puede encontrar una amplia variedad de bienes en multiples categorías: ej. Homecenter.
- El major de su categoría: Ofrece productos exclusivos y específicos como por ejemplo una tienda de mascotas.
- Tienda de especialidades: se enfoca en calidad y exclusividad ya sea en multiples categorías o en una específica.

#### Dominio de Oferta



#### □Dominio de Información.

Proporcionan al usuario respuestas a preguntas específicas, información relevante, actualizada, novedades. Estos sitios principalmente generan conenido o agregan el contenido de otras fuentes.



□ Dominio de Mercado.

Crean un Mercado de vendedores y compradores para generar las transacciones.

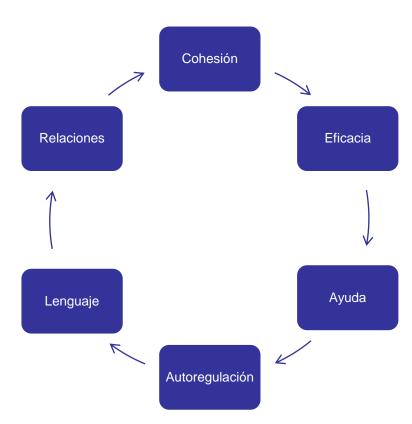


Se conforma por un grupo de individuos que comparten intereses comunes. Se basa en la comunicación entre usuarios ya sea de uno a uno o de uno a muchos.

#### Elementos de una comunidad

De acuerdo al nivel de participación de los miembros:

- **≻**Pasivos
- **≻**Activos
- ➤ Motivadores
- ➤ Moderadores



#### **Dimensiones:**

Comunicación Interactiva

Los usuarios pueden intercambiar respuestas directa y continuamente, puede ser en tiempo real o para contester después.

Comunicación no interactiva

No le permite al usuario responder. La información se presenta estática y premite solo la comunicación unilateral con los miembros.

### **Arquetipos:**

- Bazar
- □ Parque temático
- ☐ Club
- Santuario
- □ Teatro
- ☐ Cafe

### De acuerdo al número de áreas de interés

#### Bazar

Los usuarios tienen un interés Común específico Para compartir

https://games.yahoo.com/

#### Parque Temático

Se enfoca en un número definido de áreas de Interés organizadas por Categorías.

http://www.laneros.com/

#### Club

Se enfoca en una sola Área de interes y promue El trato frecuente entre Los miembros

http://www.cancernetwork.com/

### De acuerdo al nivel de interactividad del sitio

#### Santuario

Mínima interacción entre los miembros. Los miembros proveen la

Mayoría del contenido.

#### Teatro

Se enfoca en un área en Particular, pero permite Participación moderada De los miembros

#### Café

Permite una maxima Participación de sus Miembros. Brinda una gran cantidad de herramientas de comunicación.

https://www.facebook.com

Es la capacidad que tiene un sitio para adaptarse a la experiencia y preferencias de cada usuario.

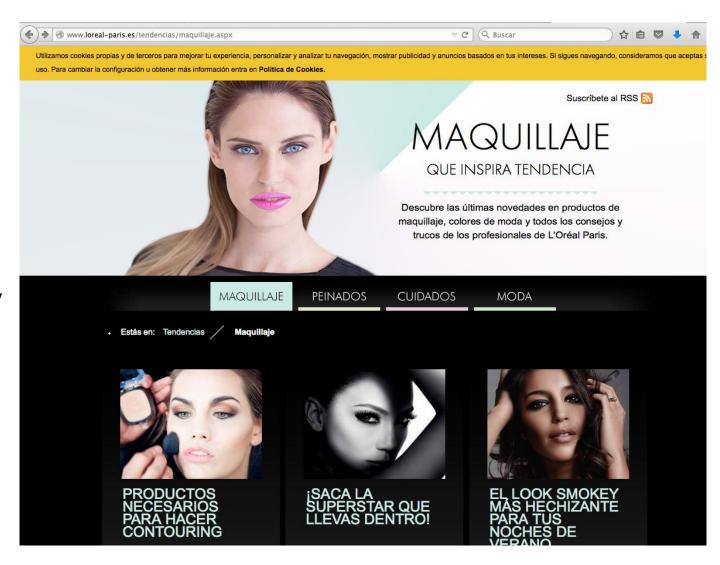
### **Arquetipos:**

□Personalización por usuario

El sitio permite que el usuario indique sus preferencias a través de diferentes herramientas.

 Registro de entrada: Guarda la información del usuario y le da la opción de configurar sus preferencias.

Cookies: son pequeños archivos usados por los sitios web para almacenar información en el equipo del usuario para llevar el control de usuarios/registro y para conocer sobre sus hábitos de navegación.



- Agentes: Personaliza una alerta al usuario, ejemplo: Linio le informa al usuario cuando un producto ya está disponible.
- Cuentas de correo personalizadas:
  El sistio le proporciona al usuario una cuenta de correo gratuita.
- Configuración de contenido y disposición: el usuario selecciona y "configura" el contenido de acuerdo a sus intereses.
- Almacenamiento: El sitio le proporciona servicio de almacenamiento de información en un disco duro virtual.



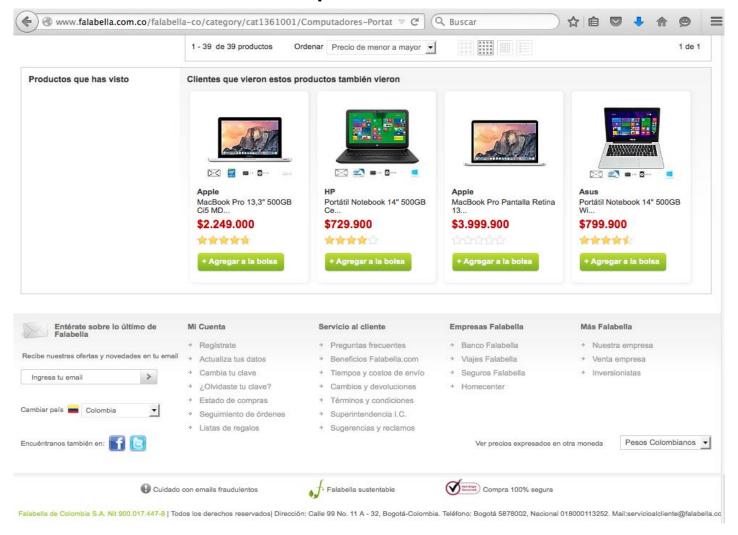
Es la capacidad que tiene un sitio para adaptarse a la experiencia y preferencias de cada usuario.

### □Adaptación del sitio

El sitio publica su contenido con varias disposiciones de diseño a usuarios individuales, dependiendo del perfil de cada uno. El sitio puede recomendar productos o servicios que sean de interés para el usuario.

- Con base en el comportamiento del usuario: Muchos sitios se ajustan de acuerdo a un comportamiento anterior y preferencias del usuario.
- Con base en el comportamiento de otros usuarios: El sitio hace recomendaciones con base en preferencias de otros usuarios con perfiles similares. Ejemplo Falabella

#### Con base en el comportamiento de otros usuarios



Es el diálogo que inicia la organización con el usuario y puede darse en un solo sentido o bilateral.

#### **Dimensiones**

Personaliza una alerta al usuario, ejemplo: Linio le informa al usuario cuando un producto ya está disponible.

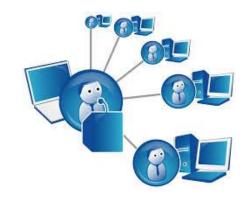
- ☐ **Transimisión**: Proporciona información en un solo sentido, no da al usuario la oportunidad de responder.
  - Correos masivos
  - Páginas web con preguntas frecuentes FAQ
  - Boletines por correo electrónico a suscriptores
  - Transmisión de espectáculos o videos informativos.

- ☐ Interactiva: permite al usuario responder
  - Diálogo de comercio electrónico: intercambio de mensajes electrónicios como pedidos, servicio postventa.
  - Servicio a Clientes: permiten al usuario el contacto
  - Aportación del usuario: Cuando el sitio le pide opinión o calificación al usuario para retroalimentación.
- □ Hibrida: Ofrece herramientas para que el usuario pueda recibir información. Algunas compañías ofrecen a los usuario descargar software sin costo, estos los comparten con sus amigos y se viraliza. Se fomenta la comercialización libre del sitiode origen.

### **Arquetipos**

- ☐ Uno a muchos, usuario no responde
- ☐ Uno a muchos, usuario responde
- ☐ Uno a Muchos, interacción en vivo
- ☐ Uno a uno, usuario no responde
- ☐ Uno a uno, usuario responde
- ☐ Uno a uno, interacción en vivo







#### Uno a uno, usuario no responde

El sitio se comunica de manera masiva a través de correos elecrónicos, boletines, espectáculos o transmisión. No permiten al usuario responder.

#### Uno a muchos, usuario responde

Mensajes masivos que la organización envía a los usuarios invitándolos a proporcionar comentarios, información, encuestas.

### Uno a muchos, usuario responde

Permite el intercambio de información en tiempo real, como salas de chats en vivo. Existen plataformas que presentan información en vivo y permiten a los usuarios enviar preguntas y participar.

#### Uno a uno, usuario no responde

Envío de mensajes personalizados como felicitaciones y recordatorios de fechas importantes, citas, aniversarios, cumpleaños.

#### Uno a uno, usuario responde

El sitio envía mensajes personalizados a los usuarios atendiendo sus necesidades en tiempo real. Por ejemplo Amazon envía mensajes al usuario al recibir el pedido, le informa al momento del envío.

#### Uno a uno, interacción en vivo

Herramientas de interacción en vivo como el usuario, el mas común es chat en vivo.

Es el grado en el que sitio puede estar enlazado con otros, los vínculos se pueden disponer como palabras subrayadas o banners de imágenes e incluso videos.

### Arquetipos de la conexión

- ☐ Sitio de destino
- ☐ Sitio de cubo
- ☐ Sitio de portal
- ☐ Contenido subcontratado
- Meta software

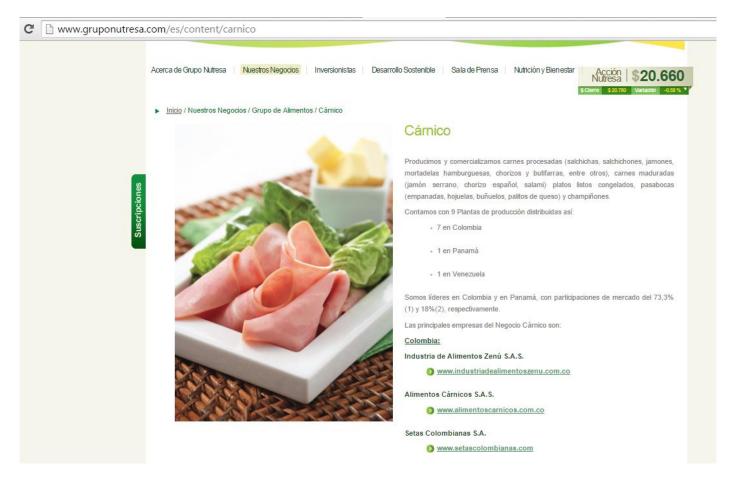
#### ☐ Sitio de destino

Porporcionan el contenido generado por el sitio con pocos vínculos a otros sitios.



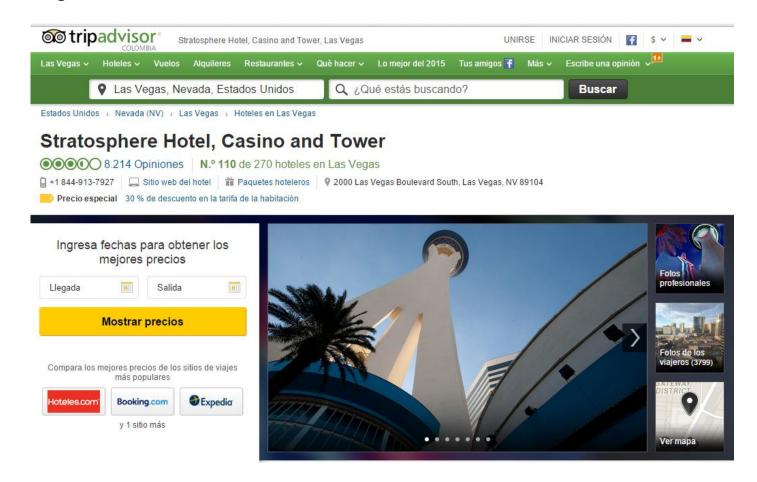
#### ☐ Sitio de cubo

Ofrecen una combinación de contenido generado por ellos y vínculos con sitios de intereses relacionados.



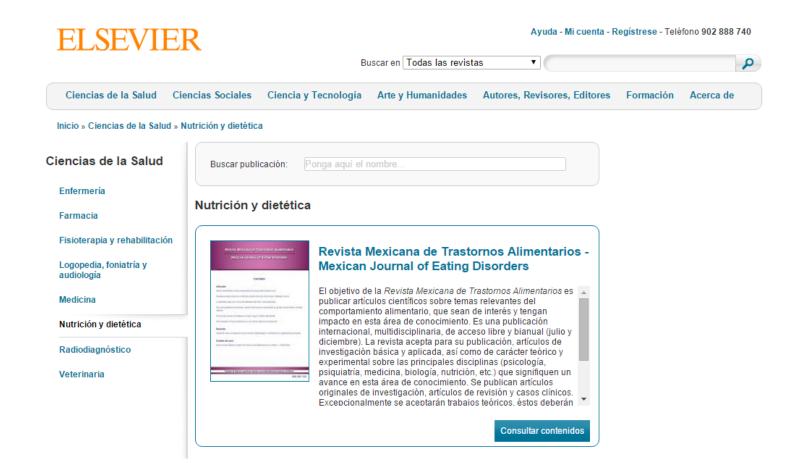
#### ☐ Sitio de portal

Tienen gran cantidad de vínculos con muchos sitios



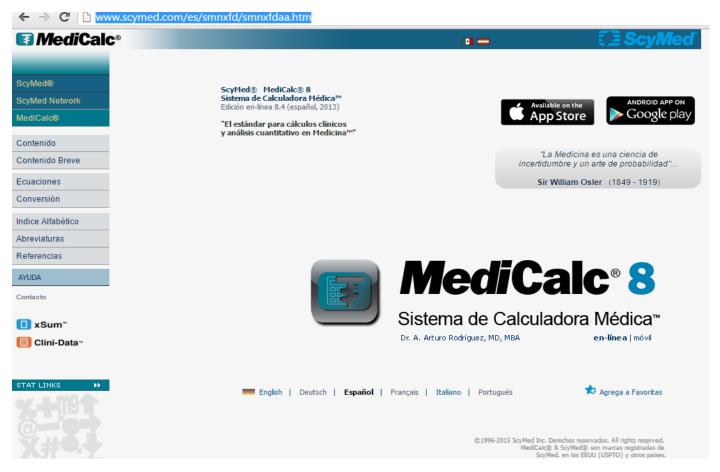
#### ☐ Contenido subcontratado

Contenido generado en otros sitios



#### □ Meta Software

Aplicaciones que pueden ser independientes, estar alojadas en el escritorio o dispositivo móvil del usuario.



Implica que el sitio tenga la capacidad para realizar transacciones comerciales.

#### **Dimensiones**

- □ Carrito de compras. Carrito de compras virutal mientras el usuario agrega artículos que desea comprar
- ☐ Seguridad: los sitios deben garantizar la seguridad de las transacciones portocolo SSL (sitios seguros)
- □ Aprobación de tarjetas de crédito: capacidad para recibir aprobación instatánea de los pagos con tarjeta de crédito.







- □ Pedidos a través de afiliados: En los sitios que aplica, sus afiliados pueden generar pedidos (los afiliados ganan una comisión).
- ☐ Tecnología de configuración: el sitio realiza cálculos de precios de acuerdo a los parámetros de los productos, dimensiones, cantidad.
- ☐ Registro de pedidos: el usuario puede realizar seguimiento del status de su pedido.
- ☐ Opciones de entrega: se debe establecer la forma de entrega, tiempos de entrega, métodos y costos de envío.

Implica que el sitio tenga la capacidad para realizar transacciones comerciales.

#### **Arquetipos**

#### □ Catálogo de precios

El vendedor establece el precio y los usuarios seleccionan los ar´ ticulos en catálogos y pagan los precios publicados.

#### □ Precios de subasta

Los compradores licitan entre ellos y la gana la oferta más alta. Tiene un precio de subasta inicial, una hora de inicio y una hora de finalización.

### ☐ Precios de regateo

El usuario y el sitio pueden negociar el precio.

#### ☐ Precios de subasta inversa

Los proveedores licitan entre sí y el cliente escoge la oferta más baja.



### ☐ Precios en agregado de demanda.

Uno o varios compradores logran poder de negociación de acuerdo a la negociación por volúmenes para lograr un precio más bajo.

## Los 7 elementos del diseño de la interfaz del cliente

