

Sesión 13:

Métricas y KPI's



continuum

Usuarios

Negocio



Necesidades



Motivadores



Propósito



Impacto



Objetivos



Acciones

Métricas



Usuarios

Negocio



Necesidades



Motivadores



Propósito



Impacto



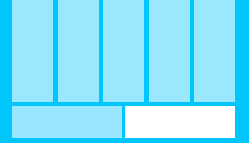
Objetivos



Acciones

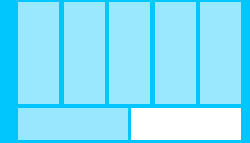
Métricas





¿Cómo sabemos que los objetivos se están cumpliendo? ¿Dónde medimos? ¿Cómo medimos?

MEDIREMOS _____
para saber si LO
LOGRAMOS.



Ejemplos

- ✓ Recurrencia de uso
- ✓ Tiempo para completar una tarea
- ✓ Funnel completado
- ✓ Número de peticiones de soporte
- ✓ SUS (System Usability Scale)
- ✓ NPS (Net Promoter Score)

Todo de p
recompensas



Métricas

¿Qué mediremos para saber si vamos bien?

Cantidad de
reencuentros

Cantidad de
adopciones

Tasa de
efectividad

\$\$ en
recompensas
procesadas



**Las métricas son
comportamientos
expresados en datos.**

**Las métricas bien planteadas vuelven
tangibile lo intangible, y nos cuentan la
historia de nuestros usuarios.**

La importancia de medir:

No puedes engañarte.

Te permite actuar.

Te permite proyectar.



ENCUENTRA TU MÉTRICA

¿Cuál es tu KPI o métrica más importante?

¿Cómo medimos el éxito?

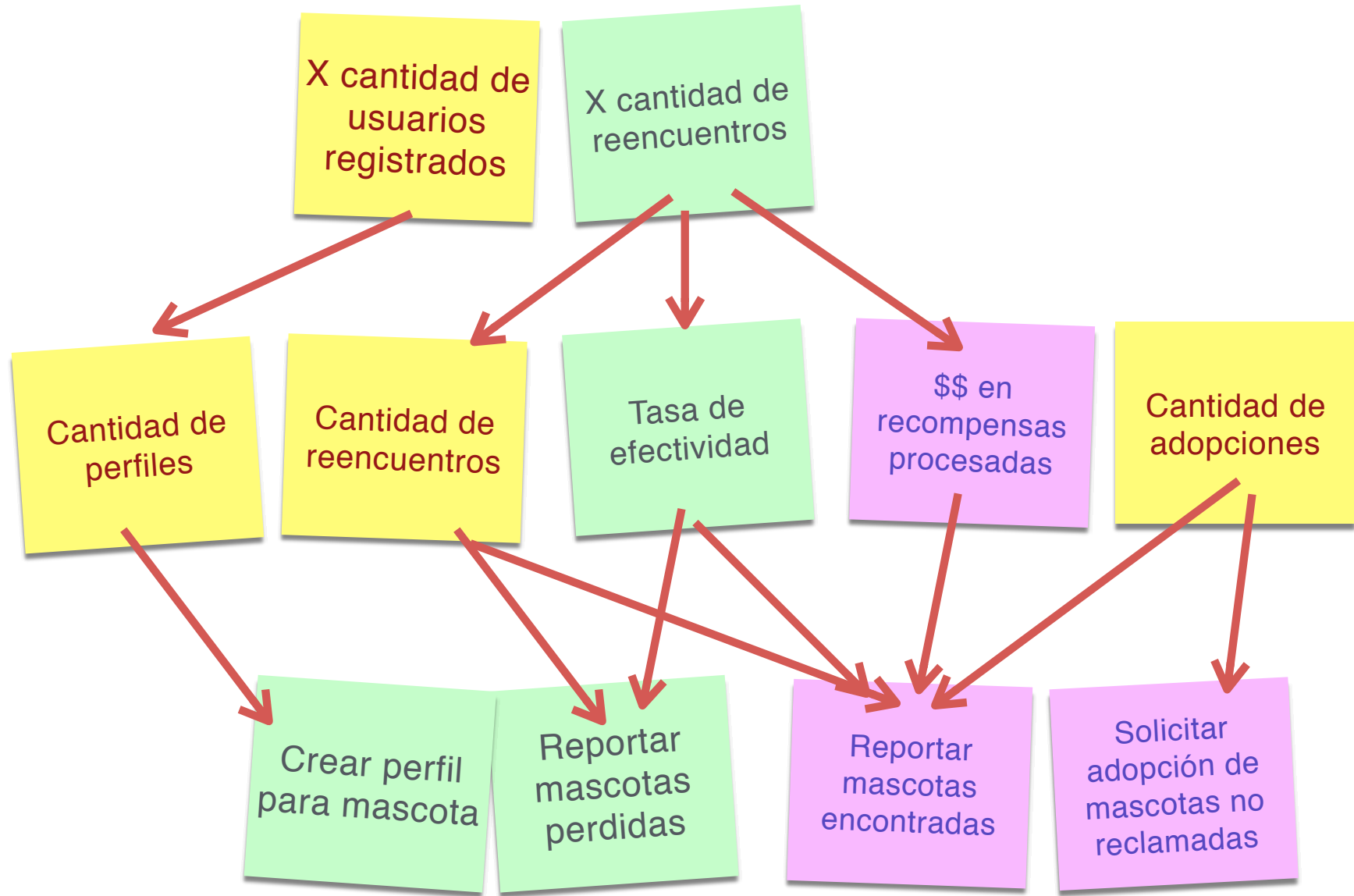
¿Qué buscamos optimizar o mejorar?

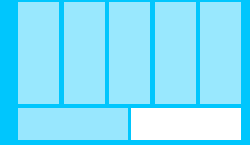
**Las métricas deben
responder a las Acciones
y a los Objetivos.**

Objetivos

Métricas

Acciones

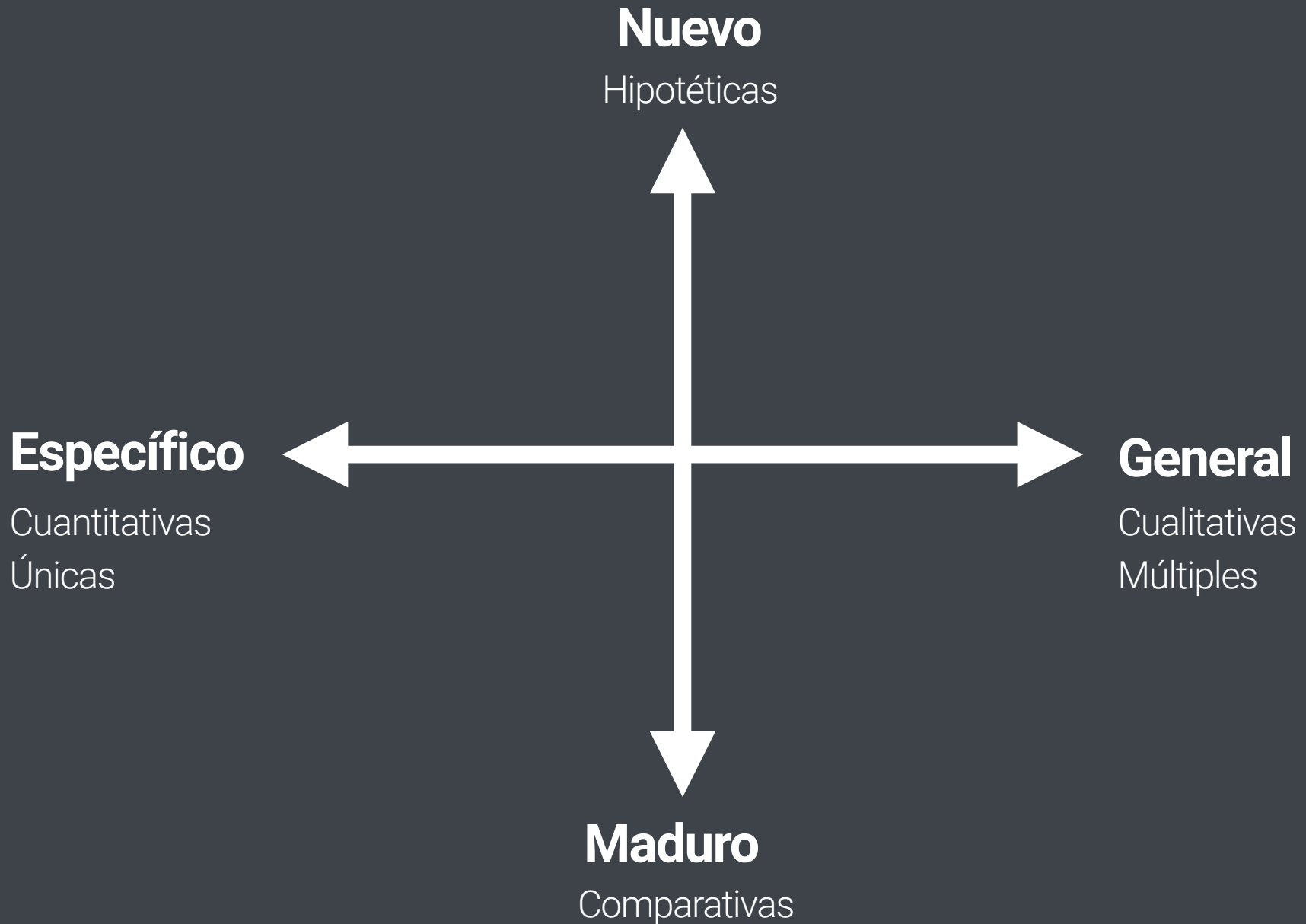




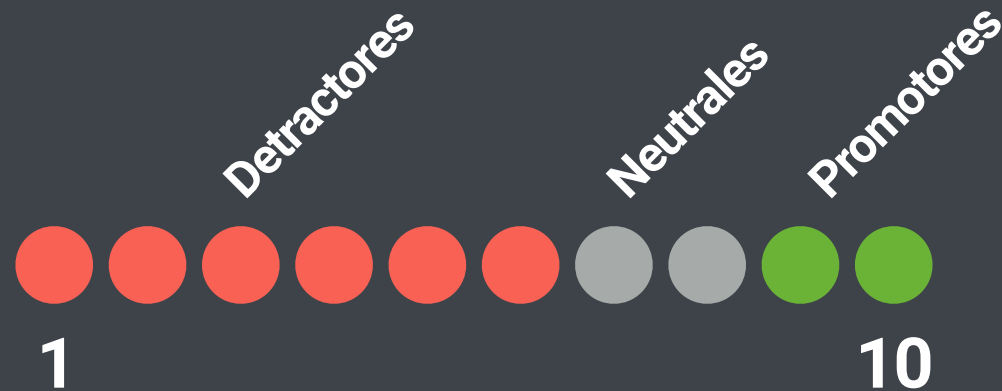
Arranca de las Vanity Metrics.

Likes, seguidores y visitas al sitio lucen bien, pero suelen estar poco relacionados con disposición a la adopción o compra. No te autoengañes.

Métricas según posición del proyecto



NPS (Net Promoter Score)



SUS (System Usability Scale)

	Strongly disagree						Strongly agree
1. I think that I would like to use this ballot frequently.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
2. I found the ballot unnecessarily complex.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
3. I thought the ballot was easy to use.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
4. I think that I would need the support of a poll official to be able to use this system.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
5. I found the various parts of this ballot were well integrated.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
6. I thought there was too much inconsistency in this ballot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
7. I would imagine that most people would learn to use this ballot very quickly.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
8. I found the ballot very awkward to use.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
9. I felt very confident using the ballot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		
10. I needed to learn a lot of things before I could get going with this ballot.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	1	2	3	4	5		