**Prueba - Aplicando el Design Thinking en la**

**creación de un sitio web o app de e-commerce**

**Descripción**

El escenario consiste en rediseñar un sitio web o app e-commerce en donde se requiere

conocer al usuario/cliente y cómo se relaciona con el servicio.

Para realizar este re-diseño, debemos elegir el rubro en el que queremos desarrollar nuestro

proyecto y escoger una empresa que cuente con un sitio web o app vigente.

Rubros:

● Delivery

● Viajes

● Compras

Lo primero será identificar quiénes son los usuarios y situarnos en su lugar de forma de

comprender sus aspiraciones, necesidades y frustraciones. Para esto, podemos crear un

Mapa de Empatía de un perfil usuario del sitio o app. (Aplicar la técnica que sea más

adecuada para el equipo).

Con la información obtenida acerca del usuario, vamos a converger, encontrar y definir la

necesidad. Para esto, podemos comenzar creando una User Persona y luego definir el

problema con el Punto de vista, para luego comenzar con la generación de ideas a los

problemas previamente identificados, con el objetivo es contar con muchas alternativas de

solución en donde ninguna idea sea descartada para luego transformarlas en un prototipo

que ayude a visualizar y dar a entender la solución.

Requerimientos

1. Identificar quiénes son los usuarios del producto o servicio. Obtener la información

necesaria sobre los usuarios para definir sus perfiles a grandes rasgos. (2 Puntos)

En este desafío, se ocupará como objetivo definir los clientes de la aplicación banco estado NUESTROS POTENCIALES CLIENTES SON

**Clientes Empresa**, este cliente ocupa la aplicación para pago de proveedores, pagos trabajadores, consulta de saldo, pago de servicios básicos de la empresa, buscan un servicio rápido, confiable y seguro

**Clientes persona natural uso frecuente,** este cliente ocupa la aplicación frecuentemente consulta saldo realiza transferencias, pago de servicios, y pago de créditos, realiza y recibe pagos con pago Rut, compra de productos financieros, apertura de cuentas.

**Cliente persona natural uso esporádico,** este cliente ocupa la aplicación para consulta de saldo y realizar transferencia

2. Empatizar con los usuarios, poniéndose en sus zapatos y entendiendo sus

necesidades, frustraciones, miedos y expectativas. Realizar un Mapa de Empatía

para dos o más de los perfiles de usuario identificados. (2 Puntos)

Se adjunta los mapas de empatía

3. Crear la User Persona o Arquetipo del perfil de usuario que queremos abordar

específicamente y definir su necesidad principal como problema a resolver. Crear

preguntas ¿Cómo podríamos? (2 Puntos)

**USER PERSONA APP BANCO ESTADO:**

Nombre: **Patricio Sanhueza**

Edad: **31 Años**

Estado Civil: **Casado**

Dirección: **Eleodoro Matte # 5689, Valdivia**  
Ingresos: **Entre 500.000 y 1.000.000**

Biografía: **Hombre de familia, trabajador dependiente en una empresa de ingeniería, que le gusta realizar sus trámites bancarios por plataformas de internet o aplicaciones del mismo banco.**  
Objetivos: **Le gustaría optimizar el tiempo que utiliza en sus trámites bancarios, para tener más tiempo de familia.**

Frustraciones: **Cada vez que trata de hacer sus pagos de cuentas, el sistema del banco es lento y la operación en la App, tiene muchas etapas.**  
Uso de Tecnologías: **Es una usuario recurrente de aplicaciones y plataformas web, de bancos, empresas e instituciones.**

De acuerdo a los datos recopilados, detectamos los siguientes problemas en el Diseño de nuestra App. Varios usuarios nos indicaron que una de las problemáticas es no poder pagar más de 1 cuenta de Servicio, en el mismo momento desde la App. Por lo que les complicaba realizar el mismo procedimiento tantas veces como cuentas por pagar.

Otro de los problemas es al momento de pagar, se solicitaba una autorización de la App BE Pass, lo que ralentiza el proceso del usuario y lo hace perder mucho tiempo.

Una de las sugerencias de nuestros usuarios es que los colores de la aplicación no era el favorito, por lo que también solicitaban poder ajustarlo a sus preferencias.

4. Generar una gran cantidad de ideas que permita solucionar el o los problemas

definidos anteriormente. Seleccionar las mejores ideas. (2 Puntos)

**SOLUCIÓN 1:** Generar un cambio en la App con la finalidad que los usuarios puedan elegir más de 1 cuenta inscrita, para pagar a la vez.

**SOLUCIÓN 2:** Se pide al Área de Diseño que, al momento de descargar y habilitar la App del Banco Estado, los clientes puedan personalizar, de una gama predefinida de colores, los que a ellos les guste o la incorporación de un Botón de ajuste o configuración, para que los usuarios puedan customizar su App.

5. Materializar las soluciones ideadas en un prototipo de baja fidelidad. (2 Puntos)

(De manera opcional, se sugiere someterlo a pruebas con usuarios para comprobar

si satisface las necesidades del usuario)

Adjuntamos Link del Proyecto en Figma:

En él se encontrará un Diagrama de Flujo y el Prototipo en Baja y en Media con la solución a la problemática detectada.

<https://www.figma.com/file/Ibk4lo3vnsv0FSczrojkzg/Prototipo?node-id=0%3A1>