

Cómo la investigación de Usuarios puede ayudarnos a ahorrar más de un millón de pesos

Karina Mosqueda | Líder de proyectos en ENGIE MX
Voluntaria en +Mujeres en UX MX

#Devday4w



Dedicado a Lila Yolki



“Somos parte de las primeras generaciones que envejecerán utilizando productos digitales. Tenemos que asegurarnos de que la experiencia sea satisfactoria y accesible para todos a partir de ahora”

Silvia Márquez y Susana Pallero. Expertas en accesibilidad

¿Cómo creamos un producto digital de la manera tradicional?

- 1.-Conversamos con nuestros clientes de negocio. Tomamos nota de sus requerimientos y necesidades
- 3.-Armamos un documento y buscamos entre nuestros proveedores quien puede desarrollarlo con el mejor precio y la mejor calidad
- 4.-Desarrollamos el producto y lo entregamos.
pero ¿en qué momento hablamos con nuestros usuarios finales?
.... nunca

*Y ¿Qué pasa si **NO** hablamos con nuestros usuarios finales?*

Puede ocurrir que desarrollemos algo que no es funcional para ellos. Por ejemplo:

Una estructura incorrecta = miles de documentos



Pero generalmente cuando sugerimos hacer investigación previa con los usuarios nos dicen:

“No tenemos tiempo para hacerlo”



Por eso nuestro objetivo hoy es contarles 2 casos en los que tener un proceso de investigación UX antes de hacer el desarrollo de un producto digital nos ayudó a

- **Enfocarnos en nuestro objetivo**
- **Reducir costos**
- **Optimizar tiempos de desarrollo**



Caso # 1

El reto: “Mi Cuenta ENGIE”

El problema: pocos clientes se registraban y hacían uso frecuente del sitio

*2018 version

The screenshot shows the ENGIE customer portal interface. At the top, there's a green header bar with the text "Cuentas ENGIE" and a user profile icon. Below the header, a blue banner promotes a referral program: "QUE LOS AMIGOS VALEN 1000... ¡O MUCHO MÁS!" It encourages users to recommend MaxiGas Natural and receive a bonus in their bill. The main content area includes sections for "Descarga tus Facturas" (with PDF and XML download links), "Saldo > \$146.10" (due by May 29), and "Tu consumo" (gas usage chart for June, July, and August). A "Reportes" section indicates no reports are available. The bottom navigation bar includes links for "Política de Privacidad", "Legales", and "Enlaces del grupo".

Muchos Stakeholders =

Muchas ideas



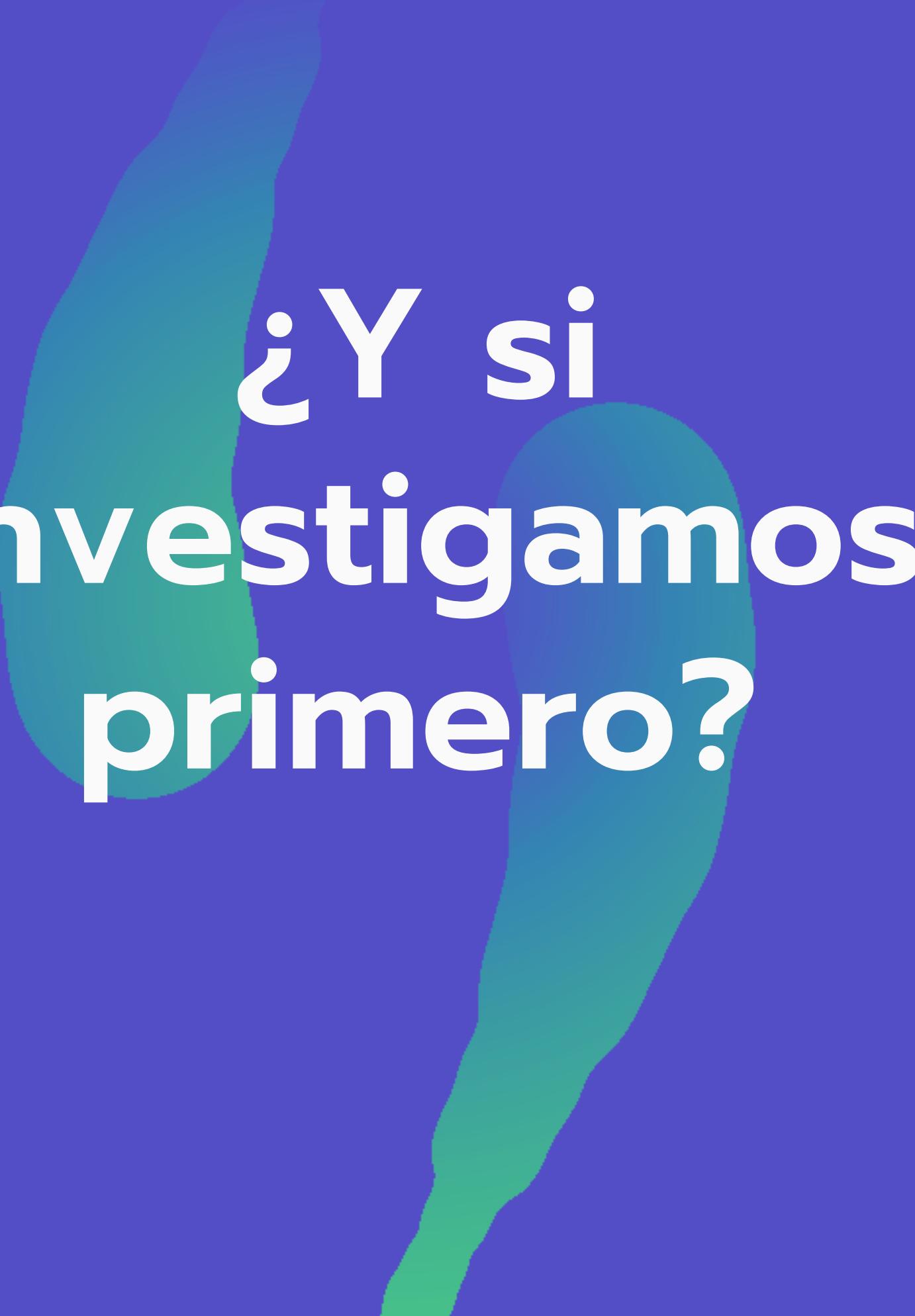
Al inicio del proyecto teníamos muchos stakeholders de distintas áreas solicitando diferentes requerimientos

requerimientos

+ 30

Más de 30 requerimientos basados en buenas ideas pero sin un objetivo en común

Costo: 5.5 MDP



¿Y si investigamos primero?

Durante el proceso de investigación realizamos las siguientes actividades:

01 Workshop

02 Entrevistas y pruebas de Usabilidad

03 Prototipos / User persona / Journey Maps

01

Workshop

Participantes

Tania Fernández / Proyectos Estratégicos
Mis funciones principales son las de apoyar en el diseño y desarrollo de los proyectos estratégicos y de su implementación. Así como la determinación de logros de negocio en el desempeño de las unidades de negocio.

Alicia Carreño
Jefe de Atención a Clientes

Samuel Teller
Se encarga de atender a clientes de la sección Operadora y me involucra en las apps y mejoras desde inicio ya que me toca enfocar parte de las mejoras que tiene el cliente, y al día de hoy continuo siendo mi punto de vista sobre las necesidades.

Mariela Tavares,
jefe de Desarrollo Competitivo, Proyectos
Estratégicos.
Lanzamiento de mejoras y soluciones que brindan ventajas únicas a nuestros clientes en su interacción con la APP.

Luz Avalos,
Atención a Clientes

Raquel
Atención a Clientes

Sandra
Comunicación y Marketing
Owner APP

EQUIPO 1 CLIENTE ACTUAL

Mario
B2C & Contact Center
Escucho feedback de los clientes ocasionalmente

Luz Colón soy Jefa de Atención a Clientes y Atiendo las solicitudes

Raula Rengifo
Soluciones Digitales IT
Soy líder de Círculo Customer First (el Círculo hace parte de la Unidad Customer First)

Cesar Moreno
Especialista Comercial
Mejorando el manejo de atención a clientes profesionales y servicios digitales que impactan en su satisfacción.

EQUIPO 2 CLIENTE POTENCIAL

Clauella Carrillo participé en el equipo de Soluciones Digitales y mi rol en este proyecto es Project Manager de Google a fin de facilitar y apoyar para que cada actividad planeada se cumpla en tiempo y forma.

Pedro Argüeta
Contact Center
Interacción con usuarios menores

Karina González /
Soluciones Digitales TI / Participo en Mi cuenta en el desarrollo e implementaciones y mejorías

02

Entrevistas / Pruebas de Usabilidad



USER PERSONA

PROYECTO: "MI CUENTA"

**MARÍA CRISTINA LÓPEZ
ROMERO**62 AÑOS. CLIENTE ENGIE DESDE
HACE 8 AÑOS.

OCUPACIÓN

MAESTRA JUBILADA

MARÍA RECIBE SU PENSIÓN MENSUALMENTE A TRAVÉS DE UNA TARjeta DE DÉBITO. LE GUSTA USAR INTERNET Y HACER SUS PAGOS EN LÍNEA

EDUCACIÓN Y CULTURA

- LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA
- LE GUSTA APRENDER COSAS NUEVAS
- LE GUSTA NAVEGAR EN INTERNET PARA BUSCAR INFORMACIÓN Y COMPRAR
- TIENE GUSTO POR LA LECTURA

DESEOS

- MANTENERSE ACTIVA
- USAR SUS AHORROS PARA VIAJAR
- COMPARTIR TIEMPO CON SU FAMILIA

USO DE TECNOLOGÍA

MEDIO/ ALTO

MOTIVACIONES

PAGAR LOS SERVICIOS A TIEMPO.

-LE GUSTA CUBRIR SUS PAGOS LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES PARA NO TENER QUE PREOCUPARSE DESPUÉS.

COMODIDAD EN EL SERVICIO

-LE GUSTA EL SERVICIO DE ENGIE POR QUE LE EVITA TENER QUE PERSEGUIR EL CAMIÓN DEL GAS LP

EXPRESIONES

"SOY MUY PUNTUAL EN MIS PAGOS, NUNCA ME HAN CORTADO EL SERVICIO EN MÁS DE 8 AÑOS DESDE QUE ERA NIÑA"

"AHORRO AL COCINAR PARA VARIOS DÍAS, AL BAÑARME APAGO EL BOILER ANTES DE METERME A BAÑAR"

03

Prototipos

WEB – Inicio - Formulario

The screenshot shows a web application interface for ENGIE. At the top, there's a header with the user's name, Clave de cliente, and Cuenta contrato. Below the header, there's a sidebar with navigation links like Inicio, Pagar recibo, Firma de pago, Recorrido, etc. The main content area displays a payment summary: Periodo: Julio, Saldo a pagar: \$690.04, Fecha límite de pago: 13 de agosto de 2022. It also includes a chart showing consumption over the last 3 months and a tool to calculate payment based on meter reading. A large central section features a prominent blue button labeled "Pagar".

This screenshot shows a mobile application prototype for ENGIE. It has a similar layout to the web version, with a header showing the user's name and account details. The main screen displays a large "Saldo a pagar: \$ 690.04" and a "Pagar" button. Below this, there are sections for "Consumo" (consumption) and "Herramientas principales" (main tools). The "Herramientas principales" section includes links for "Consumo y compra tu consumo de gas de los últimos 3 meses", "¿Cuánto voy a pagar?", and "Descubre tu boleto ideal".

This screenshot shows another mobile application prototype for ENGIE. It features a header with a profile icon, "Pagar", and a notification bell. The main content area displays a payment summary: Saldo a pagar: \$ 690.04, Saldo del mes + reconexión, and a "Ver Consumo" link. Below this, there's a table with payment details: Estado: Pendiente de pago, Periodo: 27 junio 2022 - 26 julio 2022, Fecha límite de pago: 13 de agosto de 2022, Clave del cliente: 410169224, Cuenta contrato: 5100144992, and Nombre del cliente: Jesús Olvera. At the bottom, there's a large "Pagar" button and icons for "Pagar", "Reconexión", "Reporte", and "Más".

¿Cuál fue el resultado de este proceso de Investigación?

- Entendimos cuál era el principal deseo de los usuarios de Mi Cuenta ENGIE: Tener un proceso de pago claro y fácil.
- Pudimos establecer un objetivo en común para el proyecto "Mi cuenta ENGIE"

Requerimientos

+ 10

10 Requerimientos centrados en
mejorar la forma en que nuestros
clientes pagan sus servicios
Menor tiempo de desarrollo

Costo final : 3.5 MDP

Caso # 2

El reto: “Mi Cuenta EMPRESA”

El objetivo: Tener más clientes industriales registrados en el sitio web

The image shows a screenshot of the ENGIE website. At the top right is the ENGIE logo. Below it is a navigation bar with links: Inicio (underlined), Facturación, Consumos, Reporte Semanal, Contáctanos, Preguntas frecuentes, and Bo. The main content area features a large aerial photograph of a winding road through a forest. Overlaid on this image is white text: "ENGIE te acerca" and "a la transformación energética". Below this is a blue button with the text "Conoce más". The bottom of the page has a blue gradient footer.

Proceso de Investigación UX realizado dentro de una Célula de Desarrollo Ágil

Durante el proceso de Investigación realizamos las siguientes actividades

01

Workshop

02

Entrevistas y Pruebas de
Usabilidad

03

Prototipos/ User persona
/ Journey maps

Y ¿Cuál fue el resultado de este proceso de Investigación?

- Descubrimos que **para los usuarios del mercado industrial lo más importante es la claridad en la información de consumos** para sus actividades de análisis y reportes. La funcionalidad de pago no es la más importante a diferencia de los clientes residenciales.
- Creamos prototipos usando FLUID el sistema de Diseño de ENGIE que sirvio como guía para el equipo de desarrollo haciendo más rápido su trabajo

Proceso de Investigación UX

Metodología de Cascada

- Equipo de 10 personas: líder de proyecto, UI designer, UX researcher, líderes administrativos y comerciales, etc.
- Tiempo de ejecución: 5 meses
- El desarrollo fue un proyecto independiente

Metodología Ágil

- Equipo de 4 personas: Agile Coach, Diseñador UX/UI and two Developers y dos desarrolladores.
- Tiempo de ejecución: 2.5 sprints (1 mes + 1 semana)
- El desarrollo formó parte del ejercicio de la Célula

Conclusión:

Implementar un proceso de Investigación UX previo al desarrollo de un producto digital puede traer grandes beneficios a tus proyectos:

- Mayor claridad de los objetivos del proyecto
- Optimizar tiempos de desarrollo
- Reducir costos

Recomendación: Intenta implementar un proceso de Investigación UX antes de iniciar el desarrollo de tu producto.

Muchas Gracias!



Thank you so much!