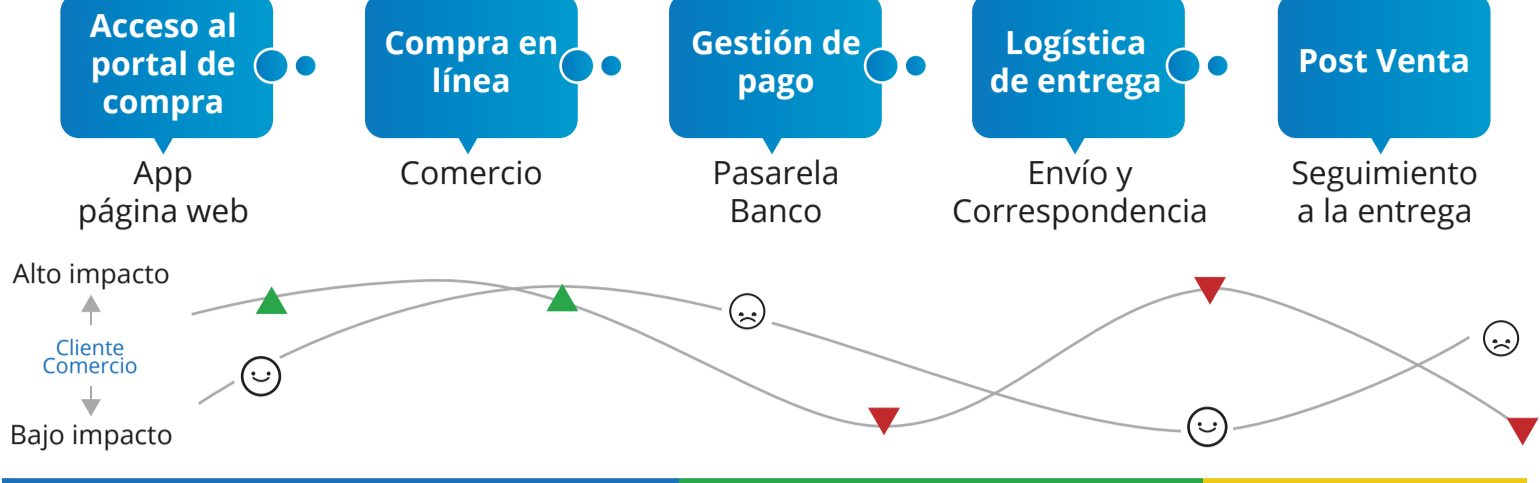


En la actualidad gozamos de excelentes plataformas para apoyar el relacionamiento entre las personas y los servicios disponibles a través de la red. Especialmente en el tema eCommerce, confluyen muchas empresas y herramientas tecnológicas para prestar el servicio o realizar la venta de un producto. A continuación se enmarca el recorrido o customer journey de cliente de eCommerce, un ejemplo de percepción desde el punto de vista del cliente y la organización, y las soluciones que ofrecemos para mejorar en cada etapa.



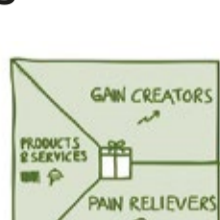
Usability Test

Objetivos del usability test

- Entendimiento de los clientes usando técnicas de personalización "buyer personas" (¿Quién?)
- Creación de propuestas de valor para cada "buyer persona" identificada. (¿Qué?)
- Diseño de la prueba de usabilidad, tareas a realizar y contextos (¿Cómo y Por qué?)
- Realización de informe con hallazgos y recomendaciones*

Metodología

Construcción de "buyer persona": mediante reuniones para conocer las necesidades de los clientes y datos de compradores (analytics) y una sesión de co-creación para establecer los "buyer" (Técnica de personalización para entender a los clientes: características).



1 Propuesta de Valor diferenciada para cada Buyer

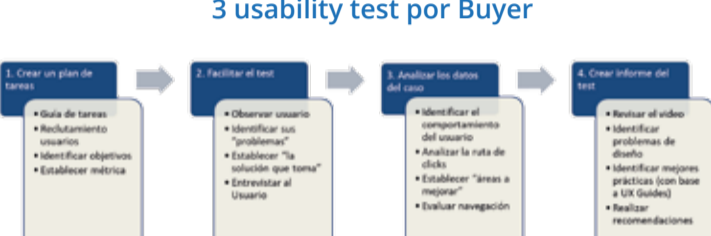
2 o 4 "Buyer persona"



Propuesta de valor para cada "buyer persona": Taller (2 horas) con metodología de Alexander Osterwalder (Canvas).

Diseño e implementación de "usability test" basado en el tipo de "buyer" y la propuesta de valor establecida.

3 usability test por Buyer



Usability test o Prueba de Usabilidad

Ej. Estrategia para Buyer: People Person

Representa personas a las que no les gustan las "máquinas" y les molestan las páginas en donde "no es fácil encontrar la información de contacto"

Prueba de Usabilidad

Llegar a hablar con una persona que le ayude a "hacerlo en la página" o que lo haga por usted según estado actual.

Propuesta de valor

Información para contactar a alguien en la primera página, valoramos la conexión persona a persona, puede elegir esperar o que le devolvamos la llamada.

1. Crear un plan de tareas

- Guía de tareas
- Reclutamiento usuarios
- Identificar objetivos
- Establecer métrica

2. Facilitar el test

- Observar usuario
- Identificar sus "problemas"
- Establecer "la solución que toma"
- Entrevistar al Usuario

3. Analizar los datos del caso

- Identificar el comportamiento del usuario
- Analizar la ruta de clicks
- Establecer "áreas a mejorar"
- Evaluar navegación

4. Crear informe del test

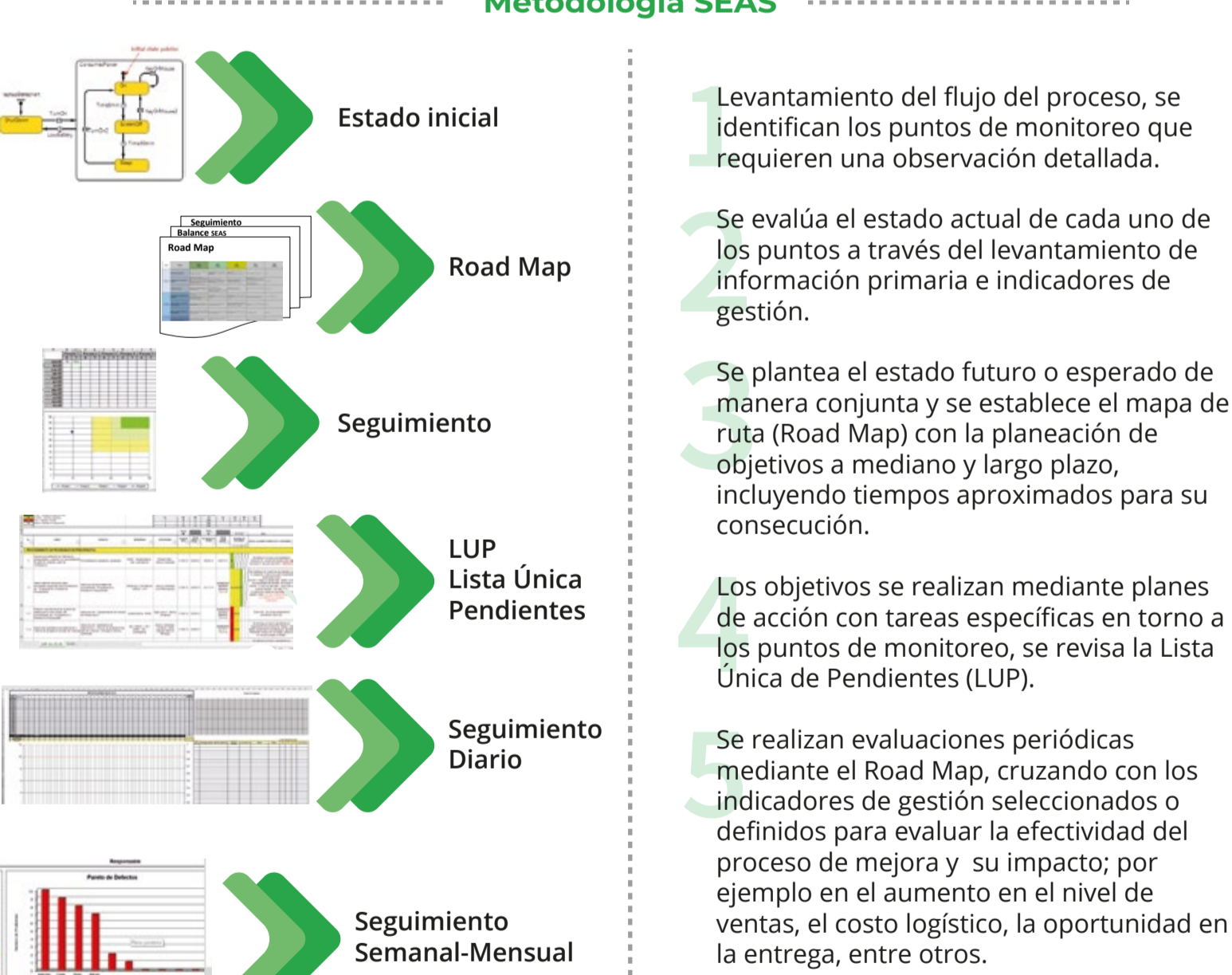
- Revisar el video
- Identificar problemas de diseño
- Identificar mejores prácticas (con base a UX Guides)
- Realizar recomendaciones

Seguimiento al Proceso Logístico

Objetivos proceso logístico:

- Entendimiento de la cadena actual con base a fuentes secundarias y visita al proceso.
- Creación de puntos de monitoreo y seguimiento con base a metodología SEAS
- Elaboración de instrumentos de seguimiento
- Monitoreo a la actividad diaria

Metodología SEAS



Recoger la percepción en el momento de la entrega

Objetivos

- Identificar los momentos de la entrega
- Creación de preguntas en cada punto de escucha
- Plan y seguimiento a los momentos de entrega

Monitoreo de Entrega

