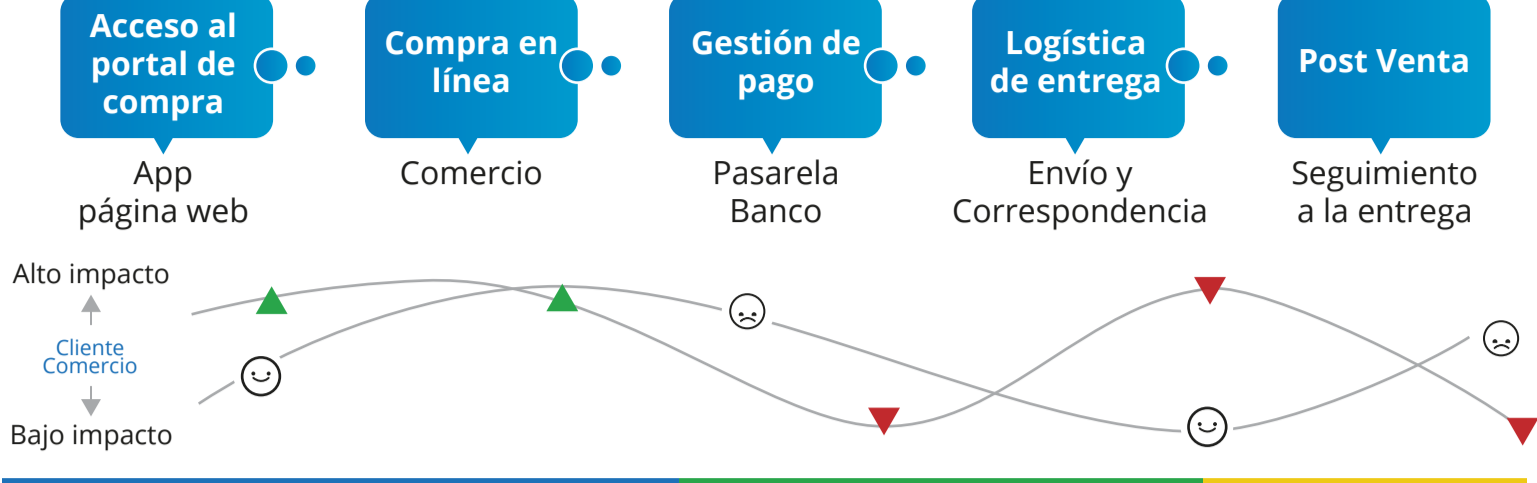


En la actualidad gozamos de excelentes plataformas para apoyar el relacionamiento entre las personas y los servicios disponibles a través de la red. Especialmente en el tema eCommerce, confluyen muchas empresas y herramientas tecnológicas para prestar el servicio o realizar la venta de un producto. A 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.



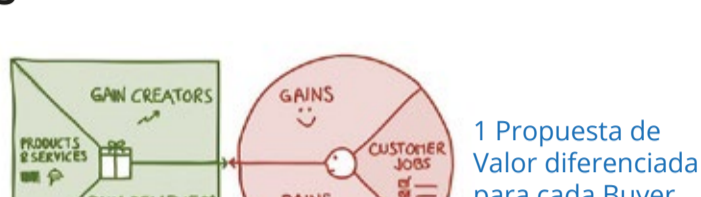
Usability Test

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

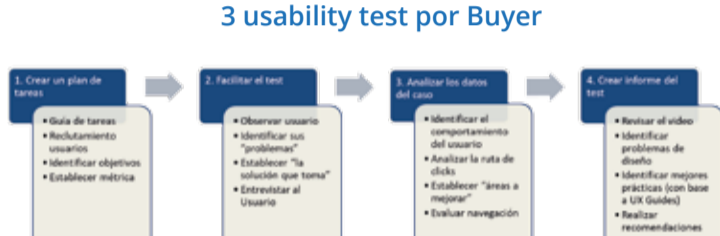
Construcción de "buyer persona": mediante reuniones para conocer las necesidades de los clientes y datos de compradores (analytics) y una sesión de co-creación para establecer los "buyer" (Técnica de personalización para entender a los clientes: características).



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

1. Estado inicial

Levantamiento del flujo del proceso, se identifican los puntos de monitoreo que requieren una observación detallada.

2. Road Map

Se evalúa el estado actual de cada uno de los puntos a través del levantamiento de información primaria e indicadores de gestión.

3. Seguimiento

Se plantea el estado futuro o esperado de manera conjunta y se establece el mapa de ruta (Road Map) con la planeación de objetivos a mediano y largo plazo, incluyendo tiempos aproximados para su consecución.

4. LUP Lista Única Pendientes

Los objetivos se realizan mediante planes de acción con tareas específicas en torno a los puntos de monitoreo, se revisa la Lista Única de Pendientes (LUP).

5. Seguimiento Diario

Se realizan evaluaciones periódicas mediante el Road Map, cruzando con los indicadores para evaluar la efectividad del proceso de mejora y su impacto; por ejemplo en el aumento en el nivel de ventas, el costo logístico, la oportunidad en la entrega, entre otros.

6. Seguimiento Semanal-Mensual

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

