

# DIGITALIZACIÓN Y EXPERIENCIA DE CLIENTE, DE LO GLOBAL A LO HIPERLOCAL

INSTITUTO ARAGONÉS DE FOMENTO  
JUNIO 2020

Daniel Torres Burriel

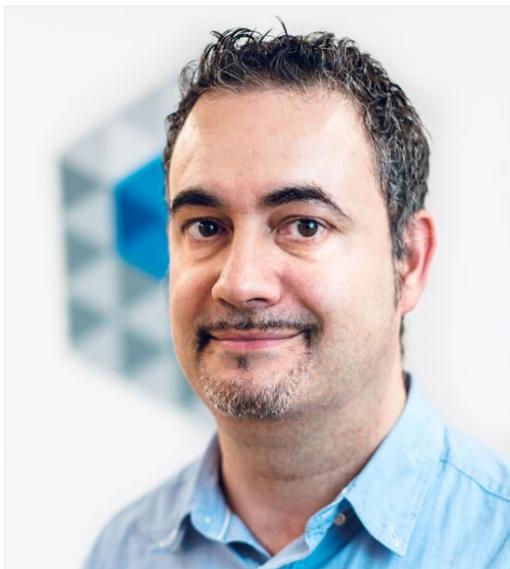
HACEMOS  
DISEÑO.

HACEMOS  
CONSULTORÍA.

HACEMOS  
FORMACIÓN.

HACEMOS  
TESTING.

# QUIÉN SOY YO



- Diplomado en Trabajo Social por Universidad de Zaragoza.
- 20+ años de experiencia en el ámbito de la usabilidad y la experiencia de usuario.
- Conferenciante y profesor de UX en ámbito nacional e internacional.
- Autor de varios libros sobre temas de UX. El último libro: "*Usabilidad: Deja de sufrir*" (2018), Anaya Multimedia.

**Correo:** [daniel.torres@torresburriel.com](mailto:daniel.torres@torresburriel.com)

# Torresburriel Estudio

*La mejor estrategia es una mejor UX*

Torresburriel Estudio es una empresa de nicho con más de 15 años de experiencia en el mercado, que ofrece servicios especializados relacionados con la experiencia de usuario (UX).

Trabajamos con clientes nacionales e internacionales mejorando su presencia digital en productos y servicios.

UXalliance

Torresburriel Estudio es el único miembro español de **UXalliance**, una red internacional de empresas especializadas en UX, ofreciendo servicios a organizaciones y empresas globales, siempre desde la perspectiva de un conocimiento profundo del mercado español.

Hemos mejorado la presencia digital de **más de 300 proyectos** en clientes en diferentes sectores.

---



# INTRODUCCIÓN

- Las empresas están abordando (o lo van a hacer pronto) un proceso de transformación digital

# INTRODUCCIÓN

- Las empresas están abordando (o lo van a hacer pronto) un proceso de transformación digital
- Herramientas de aceleración de competitividad y palancas de aseguramiento en el proceso de transformación digital

# INTRODUCCIÓN

- Las empresas están abordando (o lo van a hacer pronto) un proceso de transformación digital
- Herramientas de aceleración de competitividad y palancas de aseguramiento en el proceso de transformación digital
  - Programas de Liderazgo Digital y Experiencia de Cliente
  - Certificación Internacional UX-PM

# Transformation



...loading...

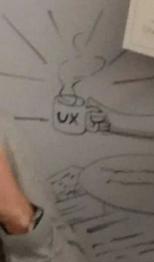


**UX-PM**  
Certification

The world's first  
**UX Certification**  
designed for project managers



ux-pm@torresburriel.com  
www.ux-pm.es



torresburriel  
ASSOCIATES



# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Rasgos de la transformación digital

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Rasgos de la transformación digital

- Integración de las nuevas tecnologías en **todas las áreas** de una empresa para cambiar su forma de funcionar

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Rasgos de la transformación digital

- Integración de las nuevas tecnologías en **todas las áreas** de una empresa para cambiar su forma de funcionar
- Implica un **cambio en la mentalidad** de los directivos y los empleados de las organizaciones

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación
- Mejora la eficiencia de los **procesos**

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación
- Mejora la eficiencia de los **procesos**
- Contribuye a fomentar el **trabajo colaborativo** y la comunicación interna

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación
- Mejora la eficiencia de los **procesos**
- Contribuye a fomentar el **trabajo colaborativo** y la comunicación interna
- Proporciona una capacidad de **respuesta rápida** en un entorno cambiante

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación
- Mejora la eficiencia de los **procesos**
- Contribuye a fomentar el **trabajo colaborativo** y la comunicación interna
- Proporciona una capacidad de **respuesta rápida** en un entorno cambiante
- Ofrece nuevas oportunidades de negocio gracias al **análisis de datos**

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Ventajas

- Impulsa la **cultura** de la innovación
- Mejora la eficiencia de los **procesos**
- Contribuye a fomentar el **trabajo colaborativo** y la comunicación interna
- Proporciona una capacidad de **respuesta rápida** en un entorno cambiante
- Ofrece nuevas oportunidades de negocio gracias al **análisis de datos**
- Mejora la **experiencia del cliente** y su relación con la marca

# La transformación digital ya no puede considerarse una opción

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Algunos datos

- El 51 % de los ejecutivos planea incrementar el gasto en CX en 2020, mientras que un 45 % seguirá invirtiendo la misma cantidad
- El 66 % de los altos ejecutivos ya están haciendo uso de la IA y del aprendizaje automático
- Los altos ejecutivos tienen un 25 % más de probabilidades que otros encuestados de considerar la atracción y retención de talento como una de las mayores preocupaciones de 2020.

<https://www.adobe.com/es/offer/digital-transformation-trends-2020.html>

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Algunos datos

- El 75% de las organizaciones europeas ya se habrán transformado digitalmente en 2027 (*IDC Research*)
- Más de la mitad de las organizaciones estarán inmersas durante este 2020 en un **proceso** de digitalización
- Las organizaciones sufren **importantes dificultades** para seguir el ritmo creciente de las necesidades que requieren las nuevas capacidades digitales

<https://imediapr.es/informe-prioridades-cio-viaje-digital-automation-anywhere-softeng-nutanix>

# Las claves de la transformación digital

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- Abandonar la zona de confort

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- Abandonar la zona de confort
- Fomentar las competencias digitales en los empleados y directivos

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- Abandonar la zona de confort
- Fomentar las competencias digitales en los empleados y directivos
- Diseñar estrategias digitales

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- Abandonar la zona de confort
- Fomentar las competencias digitales en los empleados y directivos
- Diseñar estrategias digitales
  - Diseño de un mapa de ciclo de vida del cliente
  - Las mediciones de los resultados
  - La corrección de errores en tiempo real
  - La planificación futura de acuerdo a los datos obtenidos

# De lo global a lo hiperlocal

# Experiencia de cliente y experiencia de usuario

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- La experiencia de usuario se ha convertido en un elemento diferencial

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- La experiencia de usuario se ha convertido en un elemento diferencial
- Las decisiones deben centrarse en el usuario, no en la tecnología

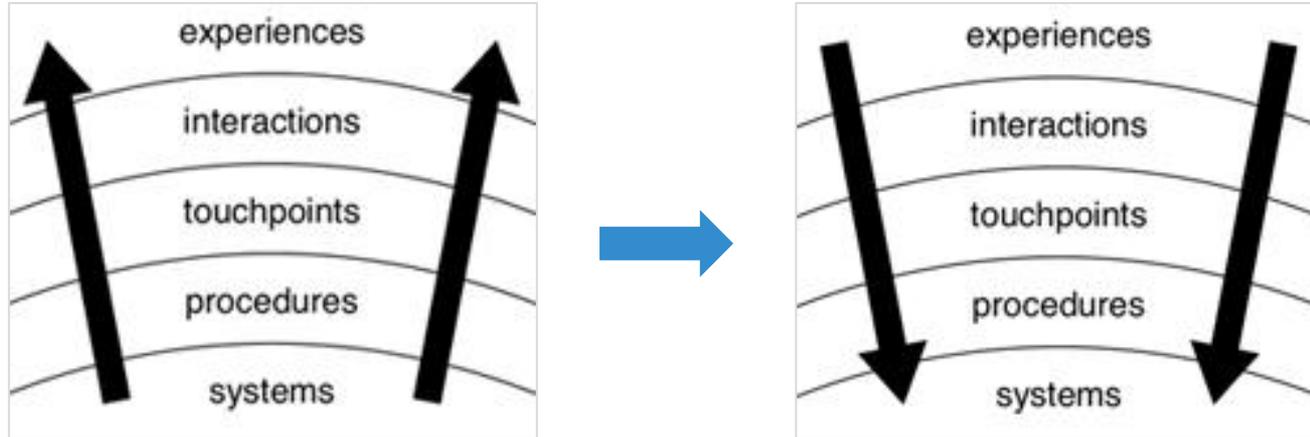
## Claves

- La experiencia de usuario se ha convertido en un elemento diferencial
- Las decisiones deben centrarse en el usuario, no en la tecnología
  - Sistemas
  - Procedimientos
  - Puntos de contacto
  - Interacciones
  - Experiencia

<https://hbr.org/2009/06/a-framework-for-building-custo.html>

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves



<https://hbr.org/2009/06/a-framework-for-building-custo.html>

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- La experiencia de usuario se ha convertido en un elemento diferencial
- Las decisiones deben centrarse en el usuario, no en la tecnología
- La experiencia de usuario ayuda a incrementar el retorno de inversión

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## La experiencia de usuario ayuda a incrementar el retorno de inversión

### SOLUCIONES ORIENTADAS AL CLIENTE EXTERNO

- ▶ Mejor ajuste al producto-mercado
- ▶ Mayor ventaja competitiva
- ▶ Mayor satisfacción del cliente
- ▶ Aumento de las ventas
- ▶ Mayor lealtad y fidelidad a la marca
- ▶ Menos necesidad de soporte técnico
- ▶ Reducción de los costes de desarrollo

### SOLUCIONES ORIENTADAS AL CLIENTE INTERNO

- ▶ Mayor eficiencia y productividad
- ▶ Menos necesidad de formación
- ▶ Mayor satisfacción de los empleados
- ▶ Aumenta capacidad de atraer a mejores talentos
- ▶ Mayor autonomía y participación de los empleados
- ▶ Menos costes de soporte técnico y funcional
- ▶ Reducción de los costes de desarrollo

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## Claves

- La experiencia de usuario se ha convertido en un elemento diferencial
- Las decisiones deben centrarse en el usuario, no en la tecnología
- La experiencia de usuario ayuda a incrementar el retorno de inversión
- La demanda de experiencia de usuario es cada vez mayor





La empresa sueca, que tiene su sede en Estocolmo, Suecia, ha firmado acuerdos con las discográficas **Universal Music, Sony Music, EMI Music, Hollywood Records, Interscope Records y Warner Music**, entre otras.

A abril de 2019, el servicio cuenta con **217 millones de usuarios activos**, de los cuales **100 millones son usuarios de pago**.

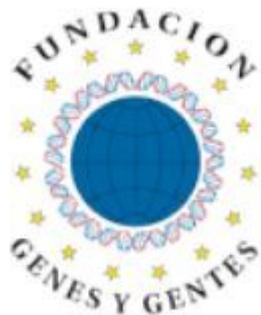


Mejor ajuste al producto-mercado

Mayor ventaja competitiva

Mayor satisfacción del cliente

Aumento de las ventas



La Fundación Genes y Gentes es una Entidad **declarada de Interés Social** y sin ánimo de lucro; nace con vocación de apoyar permanentemente a cualquier miembro de la sociedad, persona natural o jurídica, en la **formación, educación, investigación y protección genético-social**, desde el reconocimiento de la dignidad, derechos y libertades fundamentales de las personas.



Mayor eficiencia y productividad

Menos necesidad de formación

Mayor satisfacción de los empleados

Reducción de los costes de desarrollo

# Modelo de madurez de experiencia de usuario



# Los tres niveles de alcance de la experiencia de usuario

# Los tres niveles de alcance de la experiencia de usuario



**1** Adoptar UX



**2** Ejecutar UX



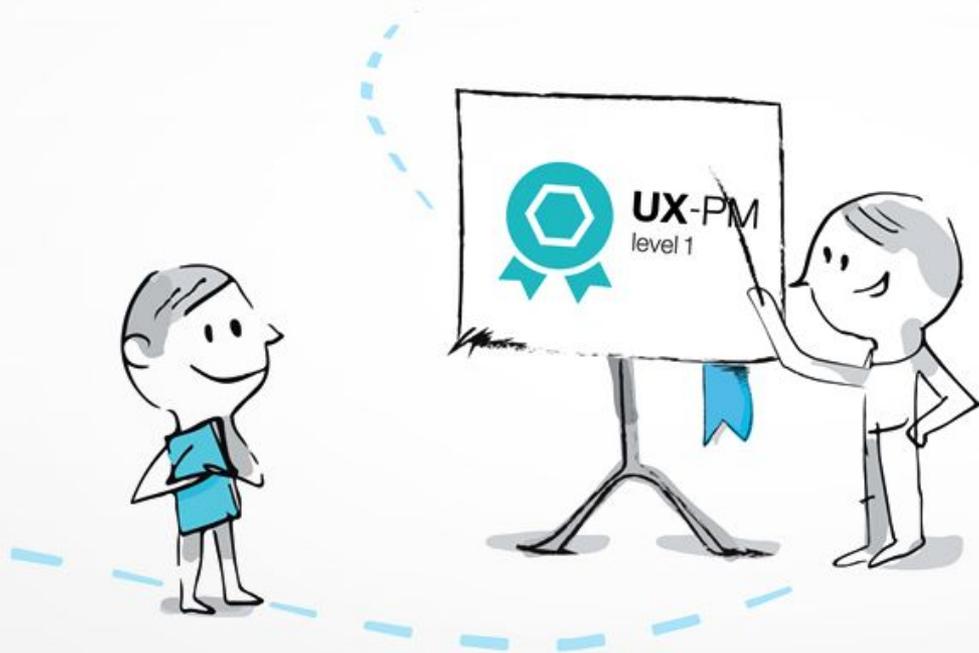
**3** Liderar UX



# UX-PM

level 1

## Adopting UX



Ser capaz de hablar sobre la experiencia del usuario, incorporar métodos básicos de UX y convencer de la inclusión del enfoque de UX en un proyecto de diseño digital.

# Nivel de adopción

- ▶ Comprender los **conceptos básicos**, métodos, conceptos erróneos y desafíos clave de UX
- ▶ Comprender los beneficios de un **enfoque de UX** en el desarrollo de productos/servicios digitales
- ▶ Estar familiarizado con las **herramientas y métodos de UX**
- ▶ Aprender cómo **integrar UX** en tus proyectos digitales
- ▶ Convertirse en **embajador de UX** en tu organización



# UX-PM

level 2

## Executing UX



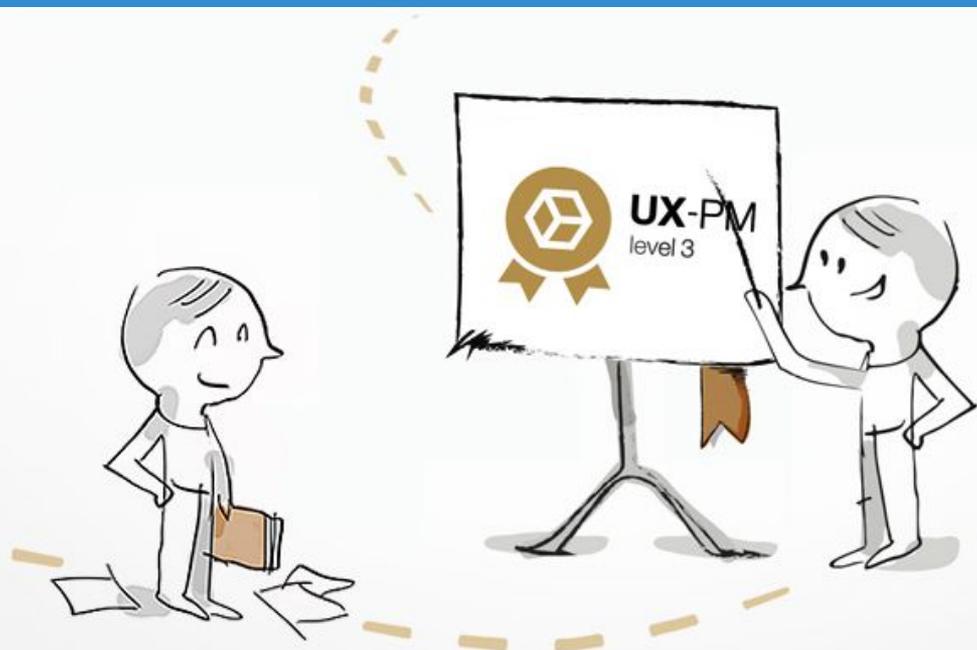
Planificar, monitorear y administrar las actividades de UX en las diferentes etapas del proyecto

# Nivel de ejecución

- ▶ Comprender cómo incorporar los principios del diseño centrado en el usuario en el ciclo de vida del proyecto para optimizar la calidad y eficacia de un producto o servicio.
- ▶ Aprender a planificar, coordinar e implementar actividades de UX en cada fase del proyecto: desde la visión inicial hasta la implementación
- ▶ Aprender cómo introducir la colaboración en el proceso de investigación y diseño
- ▶ Ejercitar el progreso desde la definición de la visión hasta la planificación del proceso de diseño.



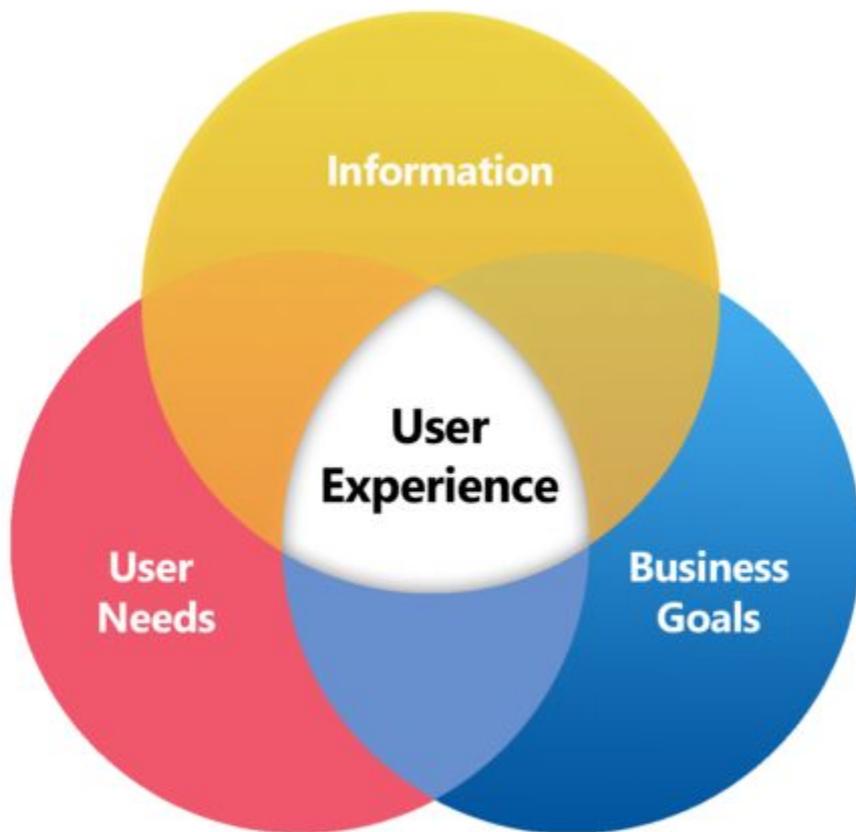
# UX-PM level 3 Leading UX



**Ser un líder en UX y definir una estrategia digital que integre la estrategia de experiencia del cliente con la estrategia del negocio.**

# Nivel de liderazgo

- ▶ Comprender la madurez del UX organizacional y cómo progresar
- ▶ Creación de capacidad de UX - interna o externamente
- ▶ Planificar e integrar las actividades de UX en el contexto de una estrategia digital a través de proyectos y flujos de trabajo.
- ▶ Maximizar su inversión en UX en cada etapa del ciclo del proyecto
- ▶ Definir métricas de UX y KPIs
- ▶ Medir y comunicar el impacto de UX en las operaciones, las finanzas y la lealtad para informar las estrategias a nivel ejecutivo.



**MUCHAS GRACIAS**