

User Experience



► ¿Qué es?

User Experience (UX) es un servicio que realiza un diagnóstico de las aplicaciones basado en métricas de efectividad, eficiencia y satisfacción del flujo del producto a fin de ofrecer recomendaciones para optimizar la experiencia de usuario. Ofrece un *backlog* priorizado de trabajo para corto, mediano y largo plazo.

► Beneficios



Mejora el *time-to-market*, reduce los costos de implementación y de re-trabajo.



Incrementa la efectividad y eficiencia de uso del producto.

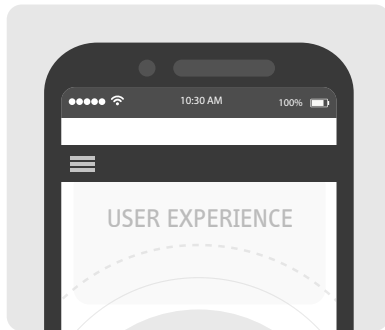


Aumenta la adopción y satisfacción de los usuarios en el uso de la aplicación.



Elimina complejidad innecesaria y reduce los tiempos de implementación.

► Diferenciales



- Utiliza técnicas que permiten medir la usabilidad de uno o varios flujos del producto a fin de optimizarlo.
- Emplea técnicas que permiten definir el *Customer Journey* y *las User Stories* relevantes, para extraer información relevante para el negocio, así como información relevante sobre el uso del producto y su competencia.
- Ofrece la posibilidad de construir un prototipo de bajo costo y rápida implementación con las principales funcionalidades del producto con el fin de evaluar los aspectos clave del producto.

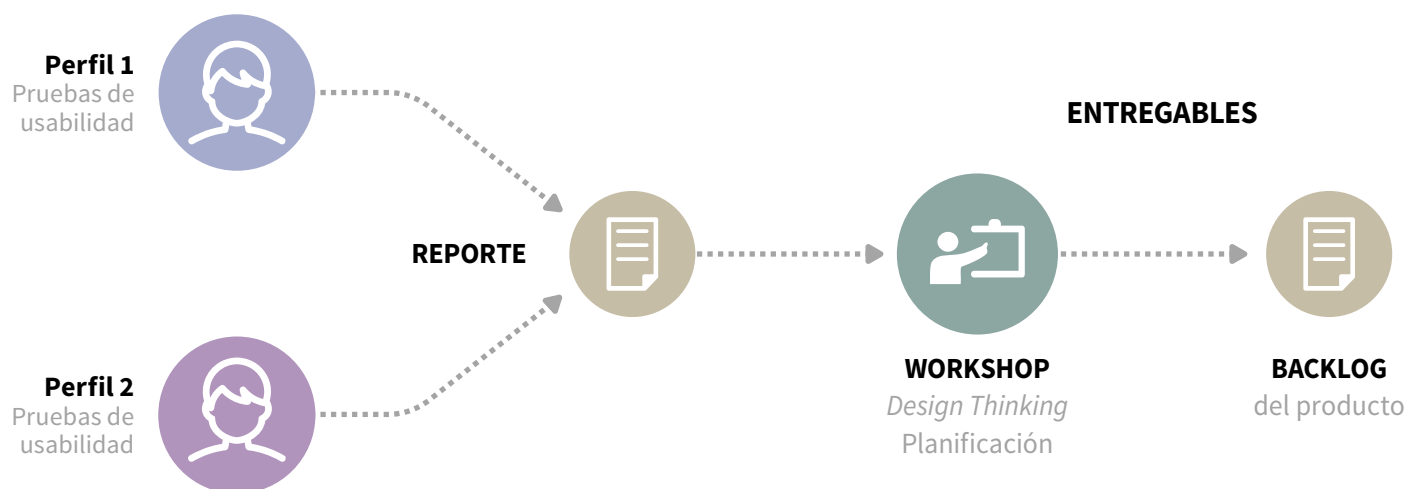


User Experience®

Acerca de User Experience (UX)®

Es un servicio que realiza un diagnóstico de las aplicaciones basado en métricas de efectividad, eficiencia y satisfacción del flujo del producto a fin de ofrecer recomendaciones para optimizar la experiencia de usuario. Al finalizar el proceso, se obtiene un *backlog* priorizado de trabajo para corto, mediano y largo plazo.

Sus objetivos principales

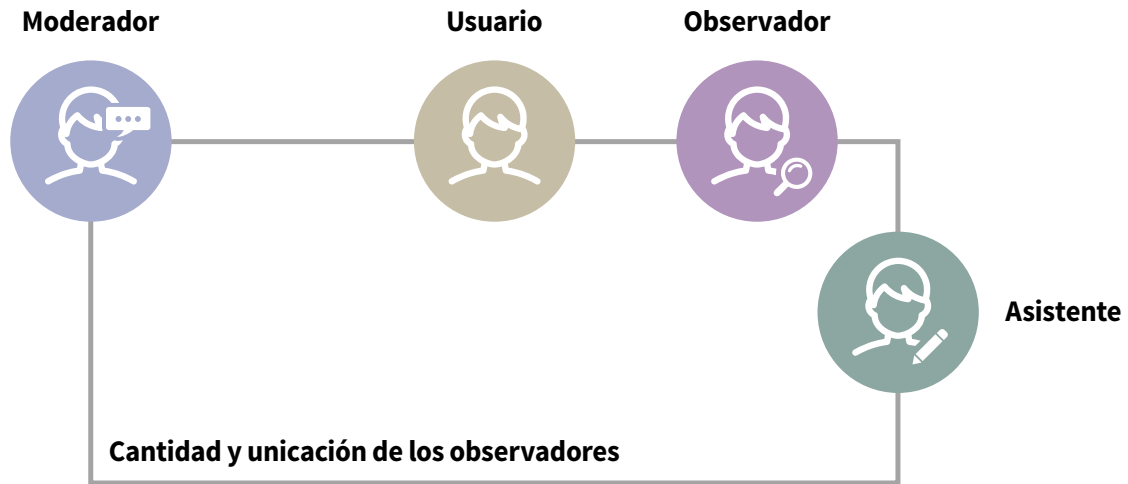


- Identificar los principales problemas de usabilidad del flujo central de la solución.
- Establecer hipótesis a ser evaluadas, y validarlas en función de la observación del comportamiento de los usuarios.
- Obtener información cualitativa sobre la experiencia de los usuarios al utilizar el producto.
- Determinar el nivel de usabilidad de la interfaz, es decir, la efectividad, eficiencia y satisfacción con la que los usuarios pueden alcanzar determinados objetivos en un entorno particular con el producto.

Beneficios

- Mejora el *time-to-market*, reduce los costos de implementación y de re-trabajo.
- Aumenta la adopción y satisfacción de los usuarios en el uso de la aplicación.
- Incrementa la efectividad y eficiencia de uso del producto.
- Elimina complejidad innecesaria y reduce los tiempos de implementación.

Metodología



- Se realizan sesiones individuales de 45 minutos con cada usuario (6 usuarios).
- Se observa, toma nota y se obtienen conclusiones sobre cada usuario en base a las hipótesis preestablecidas.
- Se observan patrones de comportamiento y métricas concretas que aportan los racionales de las recomendaciones de modificaciones.
- Surge el *backlog* crudo de cambios y mejoras a realizarse en el producto.

Métricas a obtener



- **Efectividad**: representa la capacidad de los usuarios de poder realizar las tareas solicitadas sin asistencia externa.
- **Eficiencia**: representa el costo en tiempo o errores que insume al usuario la realización de las tareas solicitadas.
- **Satisfacción**: es una métrica que permite identificar, bajo modalidades estándar de medición, el nivel de aceptación del producto en términos subjetivos.

