

AGENCIA DE BUSINESS DESIGN



Xperience Design es una agencia de servicios digitales que usa el pensamiento ambidiestro para diseñar y gestionar servicios de alto impacto.

Tenemos dos unidades de negocio. Una agencia de business design y diseño digital que presta servicios de consultoría de diseño e investigación para acompañar a las empresas en sus proyectos de innovación y transformación. Y un área de servicios de diseño y operaciones digitales con productos dirigidos a la atención digital B2B y B2C y la gestión de propiedades digitales como portales públicos y portales centro de ayuda.

Hacemos parte del grupo digital TODO1 Services, que tiene presencia en 8 países de Latinoamérica y más de 18 millones de usuarios y 12 mil millones de transacciones digitales al año.

Déjanos contarte como podemos acelerar tus procesos de innovación y transformación

👤 Carlos Almeida, Gerente Comercial

@ carlos.almeida@xperiencedesign.co

☎ +57 2103964543

🌐 www.xperiencedesign.co



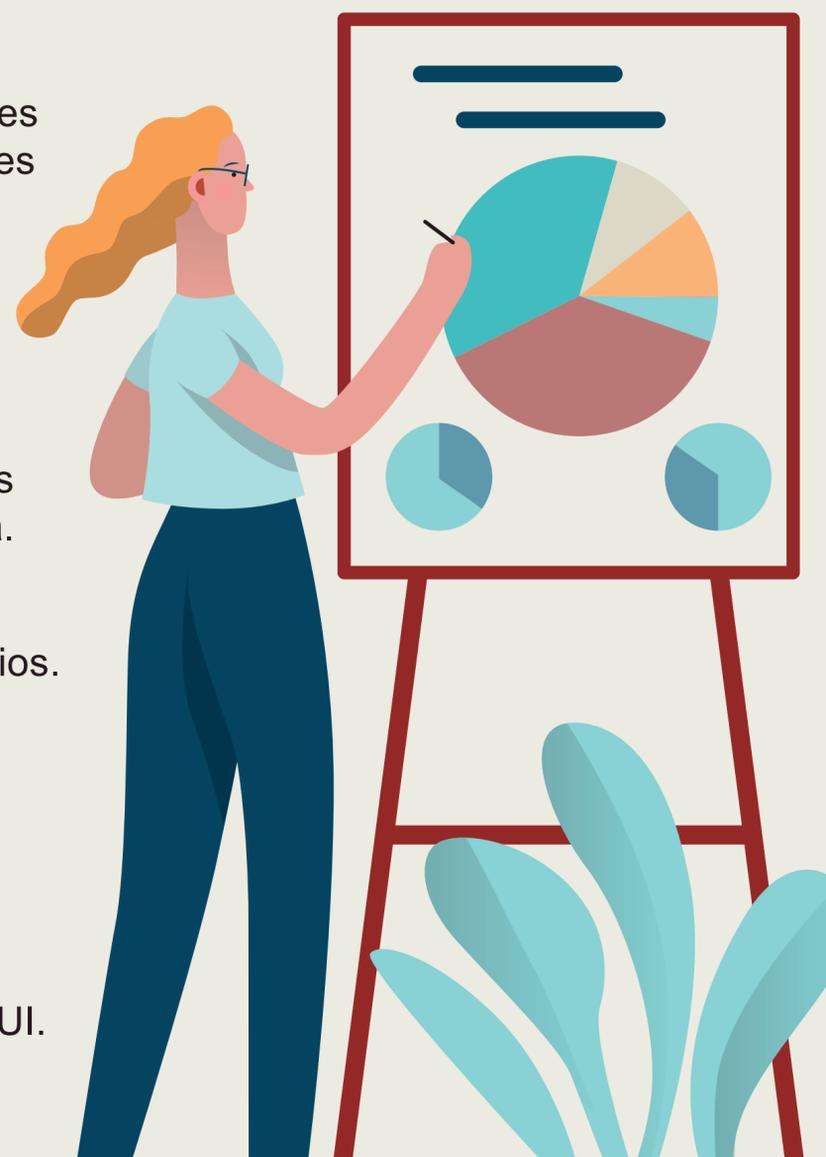
SERVICIOS DE DISEÑO DIGITAL Y DISEÑO DE SERVICIOS Y NEGOCIOS

Los procesos de transformación digital e innovación radical requieren cada vez más de enfoques fundados en la empatía con los usuarios y clientes, así como de la comprensión de ecosistemas complejos con múltiples participantes e interesados. Exigen además metodologías innovadoras que combinen los aspectos funcionales y racionales de las ofertas, canales y servicios con los aspectos sensibles, emocionales y estéticos.

Xperience Design tiene un completo portafolio de servicios de diseño centrado en los usuarios y clientes para apoyar las iniciativas de innovación y digitalización de las empresas.

Estos servicios les permiten a las marcas:

- Poner al cliente y los usuarios en el centro del diseño de productos, servicios y canales.
- Resolver retos u oportunidades en contextos complejos con múltiples clientes, usuarios e interesados que interactúan a través de múltiples canales y ofertas.
- Utilizar metodologías ambidiestras, que combinen el pensamiento racional y el sensible, para hacer productos, servicios, canales y experiencias de mayor impacto.
- Diseñar ofertas y soluciones diferenciadoras y novedosas desde las capacidades, las características y el contexto únicos de la empresa.
- Estructurar y concretar ideas de modelos de negocio, productos o servicios, o proyectos de innovación dirigidos a los clientes y usuarios.
- Aprender y aplicar metodologías de cocreación y codiseño para desarrollar iniciativas de innovación y transformación.
- Asegurarse que los procesos de transformación digital estén alineados con los deseos y expectativas de clientes y usuarios.
- Implementar o ampliar capacidades de diseño digital como CX/UX/UI.





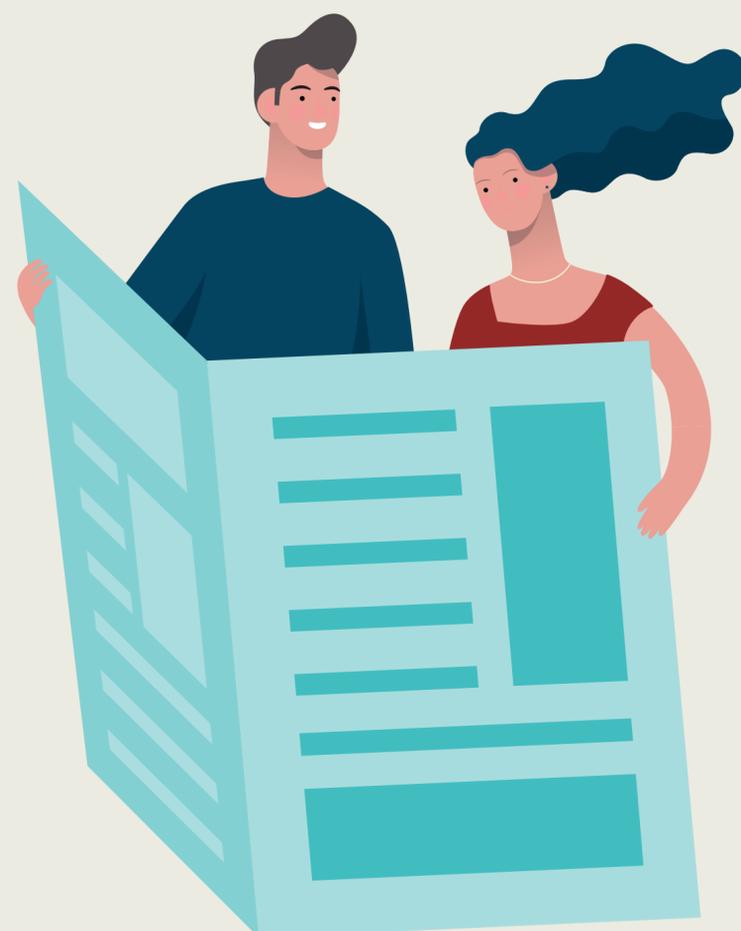
INVESTIGACIÓN PARA EL DISEÑO

La investigación para el diseño es un tipo de investigación cuyo propósito fundamental es aportar elementos e insights claros y accionables que inspiren y dirijan los esfuerzos de diseño de productos, servicios, canales y experiencias. Aporta el entendimiento de clientes, usuarios y contextos. Usa metodologías de investigación sensibles desarrolladas en la antropología y el diseño, complementadas con metodologías de tipo cuantitativo tanto del marketing como de las operaciones.

Esta investigación incluye múltiples sujetos de investigación (clientes, usuarios, stakeholders, referentes, expertos) y múltiples perfiles de investigadores (diseñadores, antropólogos, expertos funcionales). Así aporta un gran conjunto de insights que amplifique el trabajo de diseño de productos, servicios, canales y experiencias.

Las aplicaciones típicas de la investigación que hacemos en Xperience son:

- Segmentación y Arquetipado de clientes y usuarios.
- Caracterización de los segmentos o arquetipos de clientes y usuarios.
- Indagación de la evolución de las necesidades de clientes y usuarios, así como de las ofertas del mercado en horizontes de mediano y largo plazo.
- Entendimiento y empatía profunda de la experiencia del cliente en journeys, canales y ofertas.
- Comprensión de las necesidades, el comportamiento y las expectativas de clientes y usuarios para el diseño de ofertas de valor, modelos de negocio o servicios
- Identificación y análisis de referentes que sirvan de inspiración para el proceso de diseño
- La investigación de tendencias en mercados o grupos sociales de interés para encontrar fuentes de inspiración para innovación.



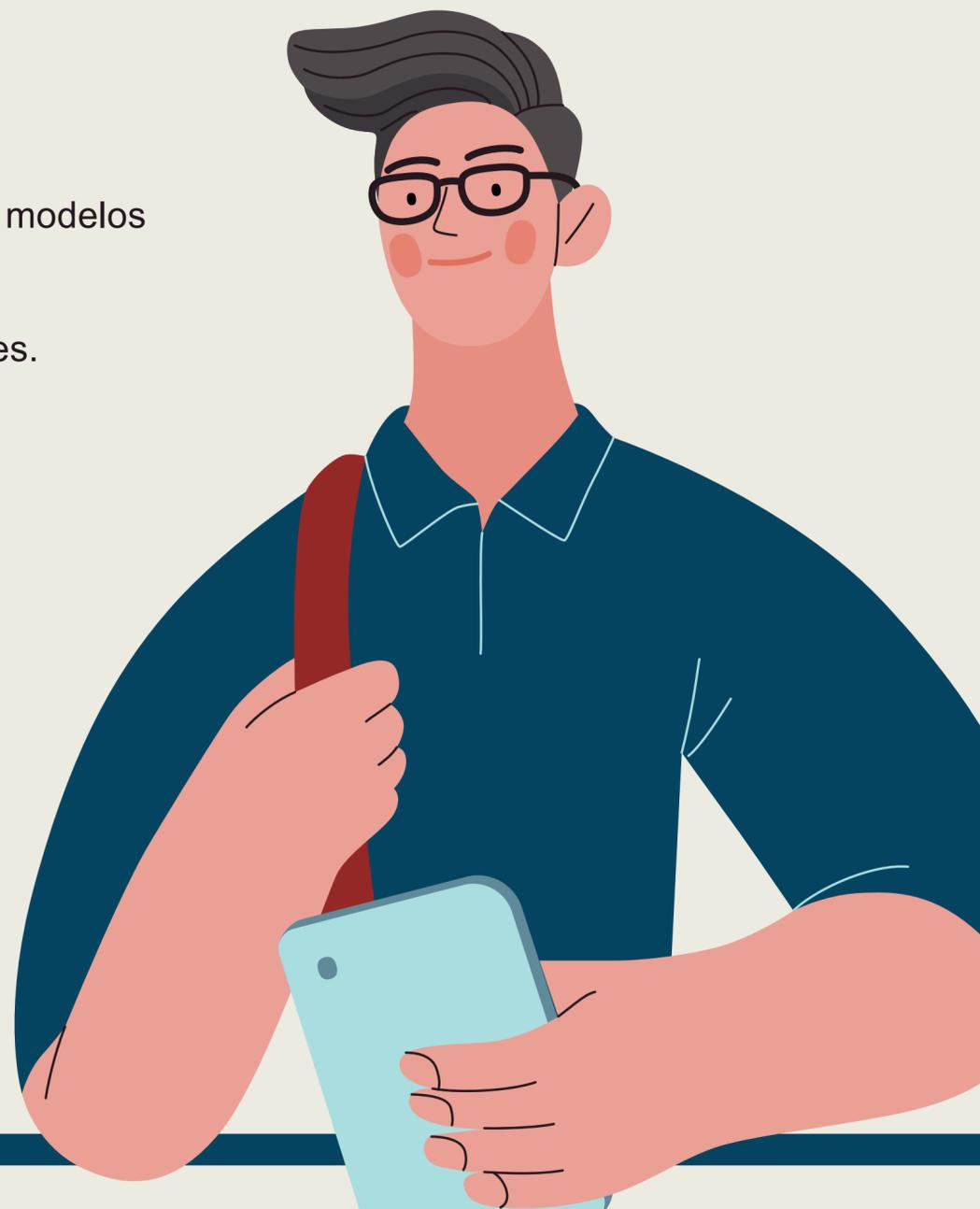


DISEÑO DE MODELOS DE NEGOCIO

El modelo de negocio es la conceptualización de los elementos claves que identifican a los diferentes tipos de negocios o empresas. Esto incluye el diseño de la oferta de valor del negocio, el entendimiento del mercado al que va dirigida dicha oferta (tipos de clientes y usuarios) y los modelos de captura de valor o flujos de ingreso que le dan rentabilidad al negocio. Toda empresa tiene uno o más modelos de negocio, pero, para asegurar la permanencia y el crecimiento, debe dedicar esfuerzo a hacer evolucionar sus modelos de negocio y explorar otros nuevos con los que aproveche las nuevas oportunidades de crecimiento.

En Xperience Design utilizamos las metodologías de Service Design y Lean Startup para acompañar a las empresas en la mayoría de las etapas del diseño o el rediseño de sus modelos de negocio, que incluyen:

- La investigación y entendimiento de clientes/usuarios.
- La ideación de la propuesta de valor.
- La identificación de mecanismos de captura de valor y modelos de flujo de ingreso.
- El diseño de canales y experiencias análogas y digitales.
- El diseño de la marca y la comunicación.



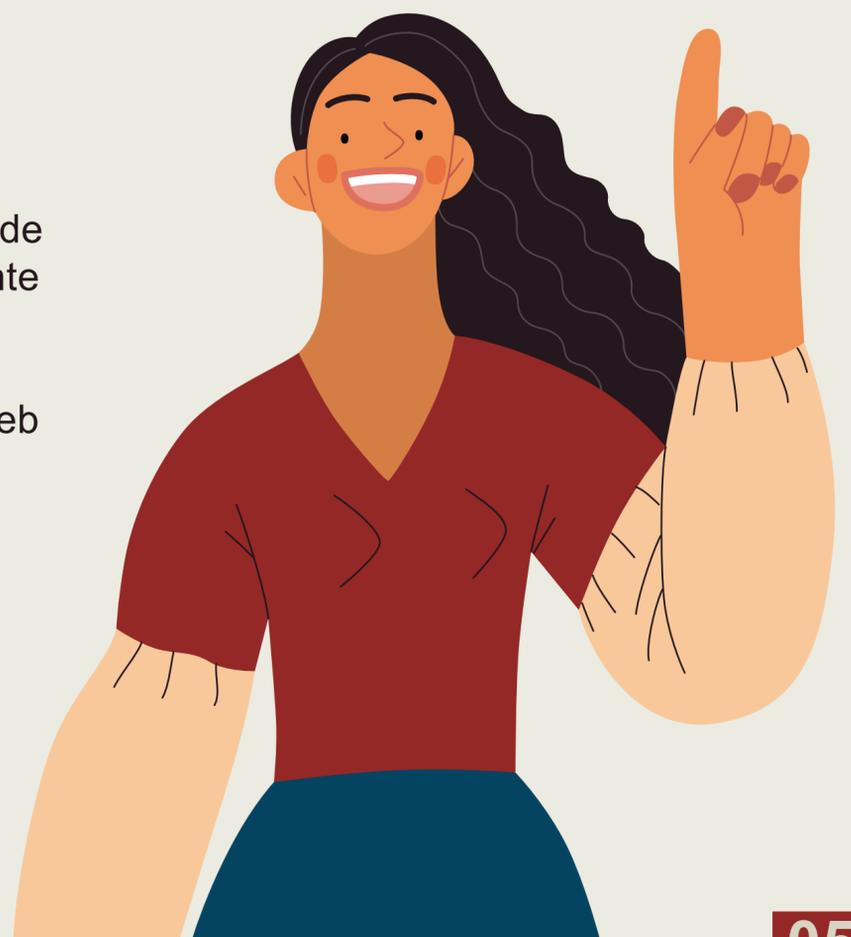


DISEÑO DE SERVICIOS Y SISTEMA PRODUCTO/SERVICIO

El diseño de servicios (Service Design) es la definición completa de un servicio o de un sistema producto-servicio (un producto físico con componentes de servicio) mediante el uso de metodologías de diseño centrado en los humanos. Su énfasis es garantizar altos niveles de adopción y atractivo por los tipos de clientes y usuarios a quienes van dirigidos los servicios. Estos proyectos requieren usualmente de todas las etapas del diseño, incluyendo la investigación de clientes y usuarios, la ideación y conceptualización del servicio, el prototipado y testing del servicio.

Los proyectos típicos de diseño de servicios que apoyamos son:

- Diseño o rediseño de servicios dirigidos a personas (B2C) o empresas (B2B).
- Diseño de proceso de “servitización” en los que las empresas de productos físicos amplían el valor a clientes y usuarios mediante diferentes niveles y tipos de servicios.
- Diseño de las ofertas de canales digitales como apps, sitios web públicos/transaccionales, portales de centro de ayuda o de e-commerce.
- Diseño de la ofertas de servicios digitales basados múltiples propiedades digitales como varias apps, sitios web y bots entre otros.





DISEÑO DE CANALES Y PROPIEDADES DIGITALES

Debido a la aceleración de los procesos de transformación digital, las presencias digitales como las apps y los portales/sitios web se han convertido en activos o propiedades de alto valor e impacto en ingresos y costos para las empresas. Esto requiere de un enfoque de diseño y gestión mucho más estructurado y completo que los que se utilizaron en las primeras etapas del mundo digital.

En Xperience Design ofrecemos un conjunto completo de capacidades de diseño para las propiedades digitales que pueden ser contratados de forma integral o parcial, incluyendo:

- Diseño de oferta digitales (tanto para un canal digital particular o servicios digitales multicanal)
- Diseño de la experiencia del cliente CX en las propiedades digitales, tales como los journeys de onboarding, configuración, uso, pago, etc.
- Diseño y prototipado del UX de propiedades digitales basadas en interfaces graficas (Apps y sitios web) o en interfaces conversacionales (como los Bots). Esto incluye la arquitectura de información (agrupación y jerarquía), los modelos y los esquemas de navegación, naming y microcopies de la propiedad digital y flujos de detallados de pantallas.
- Diseño y prototipado del UI, gráfico y conversacional, de las propiedades digitales. Se diseñan el look and feel completo y todos los componentes y elementos gráficos del sistema de diseño y las diversas pantallas de la propiedad digital





DISEÑO DE EXPERIENCIA Y SERVICIO AL CLIENTE

El servicio al cliente en las empresas se está transformando en la gestión de la experiencia de cliente, una visión mucho más amplia de la interacción y la relación con los clientes y usuarios que abarca todo el ciclo de vida del cliente, múltiples Journeys y múltiples canales análogos y digitales.

En Xperience Design hemos desarrollado una oferta amplia de servicios de diseño para empresas que desean transformar la experiencia de sus clientes. Nuestros principales servicios son:

- Diseño de la gestión de experiencia de clientes, incluyendo diseño de la estrategia CX, los modelos de atención, las políticas y la estructura y funciones.
- Diseño de la estrategia de canales y la mezcla de estos en dirección hacia modelos de omnicanalidad.
- Diseño de la experiencia del cliente en canales digitales de todo tipo: autogestionados (apps, portales web y bots) y asistidos (redes sociales, chat de plataformas y chat propio entre otros).
- Diseño de canales análogos de atención como sucursales, oficinas o centro de atención físicos, con el diseño de los procesos de la experiencia de atención y el diseño interior de los espacios y el mobiliario.
- Diseño de modelos integrales de medición de la experiencia de cliente
- Medición cuantitativa y cualitativa de la experiencia del cliente en canales y Journeys y medición de la calidad de los procesos de atención.





TESTING DE USUARIOS

El testing es una etapa clave del proceso de diseño. Una vez se crea el prototipo de un producto, servicio, canal o experiencia, debe evaluarse con los clientes y usuarios a los que esta dirigido. Esta etapa de testing ayuda a verificar el nivel pertinencia y atractivo de los diseños antes de invertir tiempo, esfuerzos y dinero en su construcción o implementación. Implica la posibilidad de equivocarse y corregir rápidamente y a bajo costo.

Nuestros procesos de testing incluyen iniciativas como:

- Testing de usuarios de propiedades digitales como apps o portales web públicos/transaccionales.
- Testing de partes específicas de las propiedades digitales como journeys, transacciones o flujos de dichas propiedades.
- Testing de ofertas y características de productos y servicios.
- Testing de canales y procesos de atención y experiencia.





MODALIDADES DE TRABAJO

En Xperience Design adaptamos nuestros servicios de diseño a los diferentes contextos, alcances y estructuras de tus proyectos de transformación e innovación.

Por eso tenemos tres modelos de trabajo:

PROYECTOS DE DISEÑO INTEGRAL

Acompañamos a la empresa en un proceso completo o punta a punta de diseño, desde la investigación hasta el testing y de ser necesario también en el acompañamiento en implementación y operación.

CÉLULAS CONTINUADAS DE DISEÑO

Formamos un equipo de diseñadores con múltiples perfiles que se insertan en el flujo de diseño o desarrollo de productos, servicios, canales y experiencias de las empresas. Estas células continuadas amplían la capacidad de los equipos internos y permiten insertar capacidades de manera rápida y eficiente. Estas células pueden trabajar en esquemas de agilidad, esquemas en cascada o mixtos.

PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN, DISEÑO O TESTING EN ETAPAS O FASES ESPECÍFICAS

En un proyecto o reto de innovación complementamos las capacidades de diseño existentes en tu organización.



