

PRESENTACIÓN XPERIENCE 2022

• DESIGN
*x*perience

DISEÑO CENTRADO EN LO HUMANO





CONTENIDO

Resumen Xperience 01

Portafolio Xperience 02

01

PRESENTACIÓN XPERIENCE 2022

RESUMEN XPERIENCE

DIGITAL SERVICES OUTSOURCING

1.1

RESUMEN XPERIENCE

Una agencia de **Business/Service Design** que usa las metodologías de **diseño centrado en lo humano** para la creación y diseño de **servicios, experiencias y canales** digitales y análogos.

Hacemos parte del Grupo **TUDO1 SERVICES** líder en la creación, implementación y operación de **soluciones digitales omnicanal** para compañías del sector financiero.



Somos parte de un
ecosistema de
soluciones
digitales centradas
en los usuarios



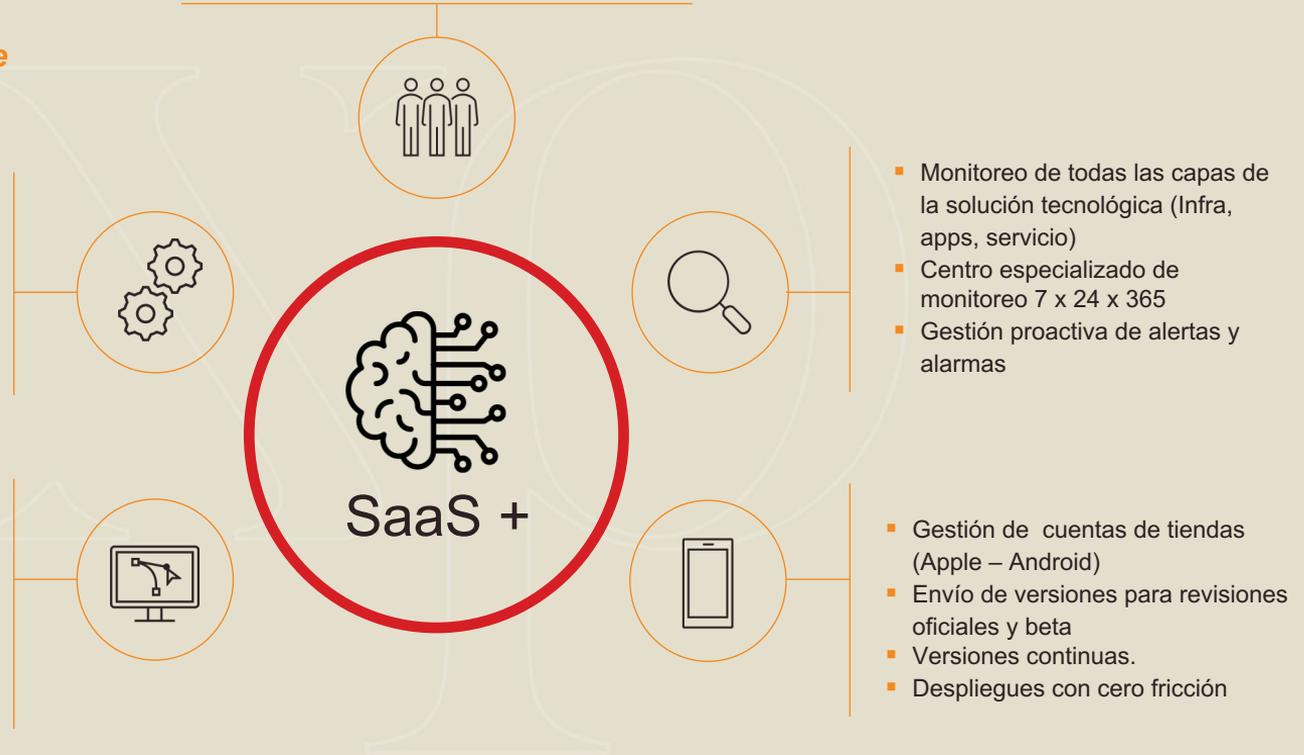
Grupo *TOD01* *Services*

+ 20 años, 18 millones de usuarios, 12 mil millones de transacciones al año

- Gestión de Eventos
- Gestión de Incidentes y problemas
- Gestión de Cambios
- Gestión de disponibilidad
- Gestión de SLAs
- Gestión de la capacidad

- Capacidades tecnológicas on cloud y on premises de punta (Tier 3 y 4 y diferentes zonas geográficas)
- Pruebas anuales auditadas de continuidad del servicio
- Capacity Planning constante (elasticidad de la demanda)

- Gestión operativa y estratégica del canal
- Growth Hacking
- Mejoramiento continuo
- Servicio al cliente personalizado



NUESTRO *EQUIPO*

**Diseño,
creatividad e
innovación**



Pensamiento de diseño (diseño modas- grafico):
Creatividad. Manejo de la ambigüedad. Comunicar con ejemplos tangibles.



**Estrategia y
negocios**

**Pensamiento de negocio (marketing –
operaciones – estrategia).**
Toma de decisión disciplinada,
investigación cuantitativa y análisis.



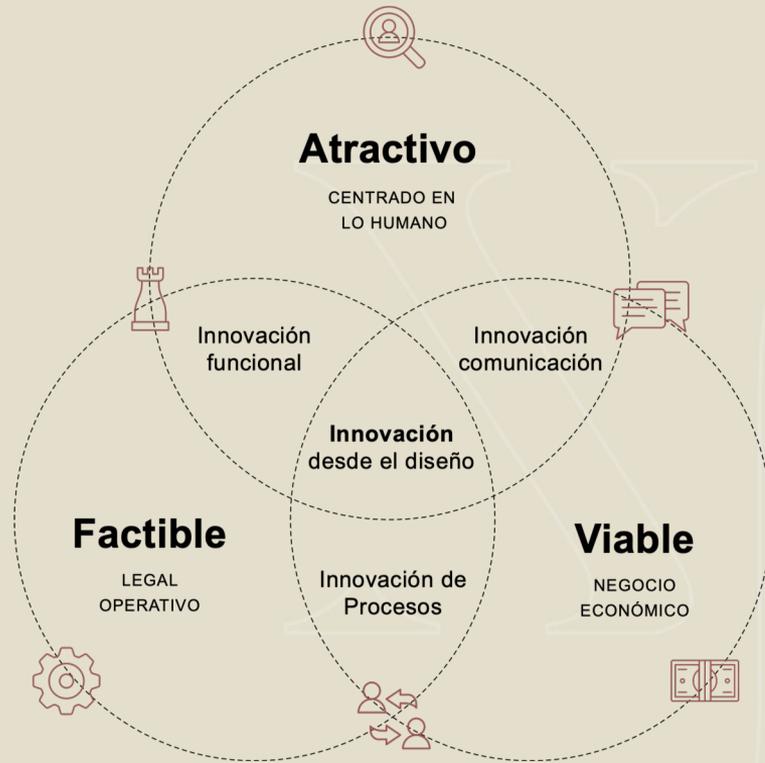
**Equipo
Diverso**

PENSAMIENTO
AMBIDIESTRO



**Centrado en
las personas**

Ciencias sociales (filósofos -Antropólogo)
Profundo conocimiento de la empatía y las
técnicas de investigación etnográficas



Nos basamos en los principios y practicas del **Human Centered Design**

1.2



+80
de



Empleados

+9
de



Años en el mercado

+200
de



Proyectos

+60
de



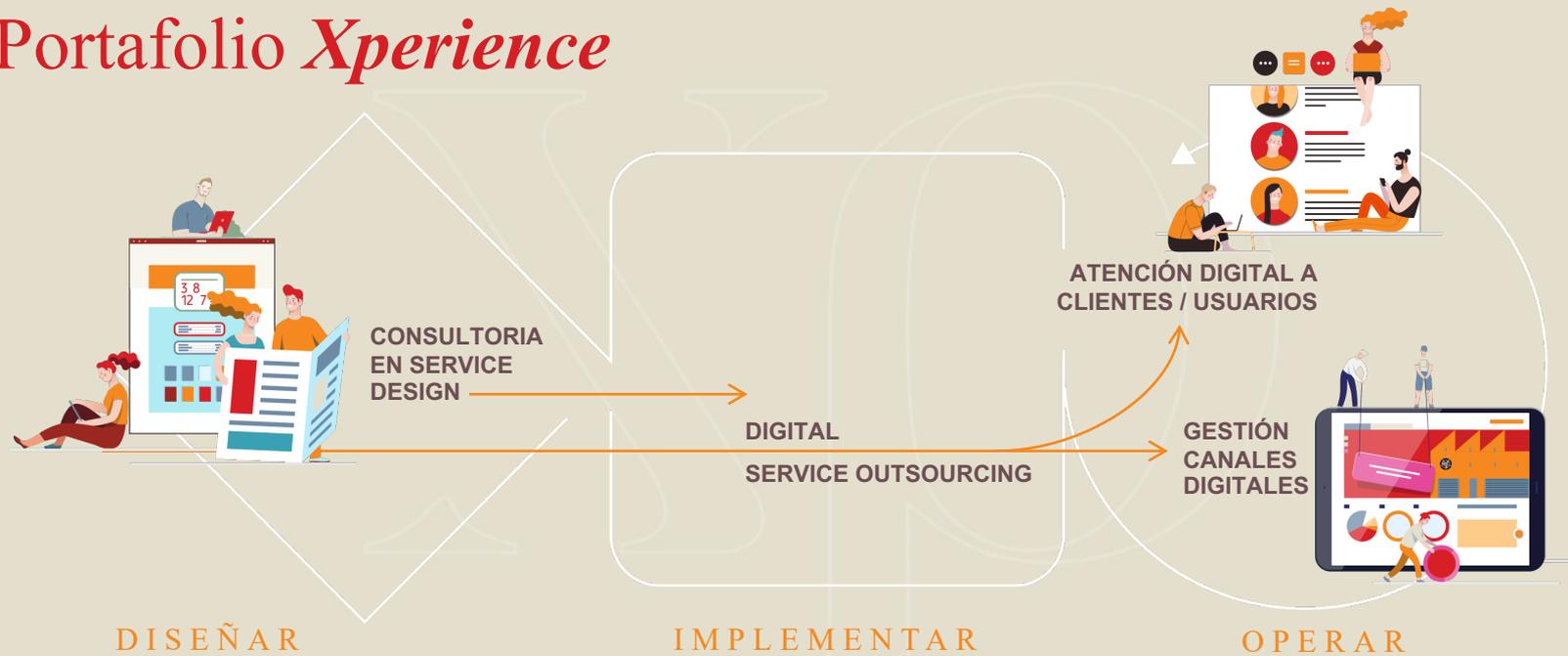
Clientes en diferentes industrias

02

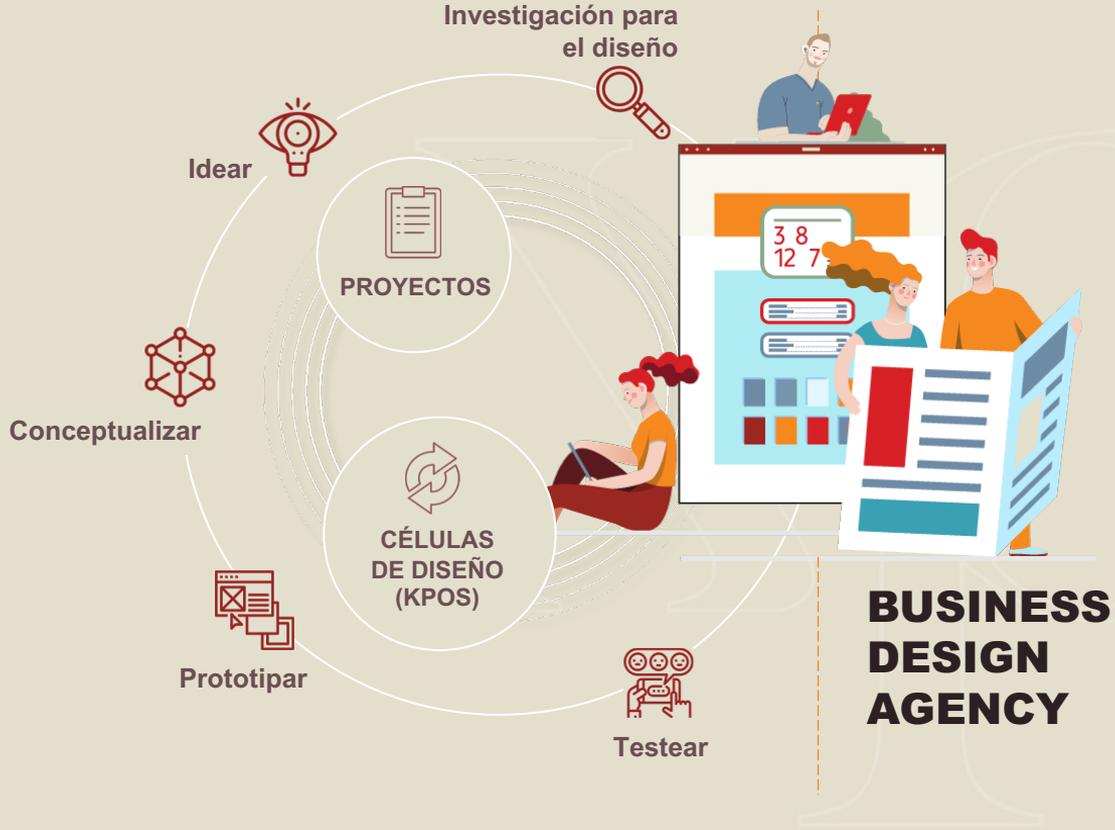
PRESENTACIÓN XPERIENCE 2022

PORTAFOLIO XPERIENCE

Portafolio *Xperience*



PORTAFOLIO
XPERIENCE



BM

MODELO DE NEGOCIO



SD

SERVICE DESIGN



CX

CUSTOMER EXPERIENCE



UX

USER EXPERIENCE



UI

USER INTERFACE

Agencia de Business Design

Resumen de servicios de consultoría



TD

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

- Diagnostico en las capacidades para la transformación digital del negocio
- Planeación de la cartera de proyectos para el desarrollo digital
- Movilización en cultura para la transformación digital



BM

MODELO DE NEGOCIO

- Investigación de usuarios/ clientes
- Investigación de referentes y estudio de casos
- Diseño de áreas de innovación
- Diseño de funnel de innovación y estrategias de Open Innovation
- Diseño/ re-diseño de modelos de negocio



SD

SERVICE DESIGN

- Investigación de arquetipos de usuarios/ clientes
- Diseño del ecosistema de servicios, actores y relaciones
- Diseño de ofertas de valor
- Diseño de canales de atención (digitales y análogos)
- Diseño de la estrategia de mezcla de canales



CX

CUSTOMER EXPERIENCE

- Investigación cuantitativa y tipo etnográfica de clientes
- Medición de la calidad en la experiencia de atención en servicios
- Diseño del modelo de experiencia para servicios
- Diseño de áreas de CX y de servicio
- Diseño de journeys omnicanal



UX

USER EXPERIENCE

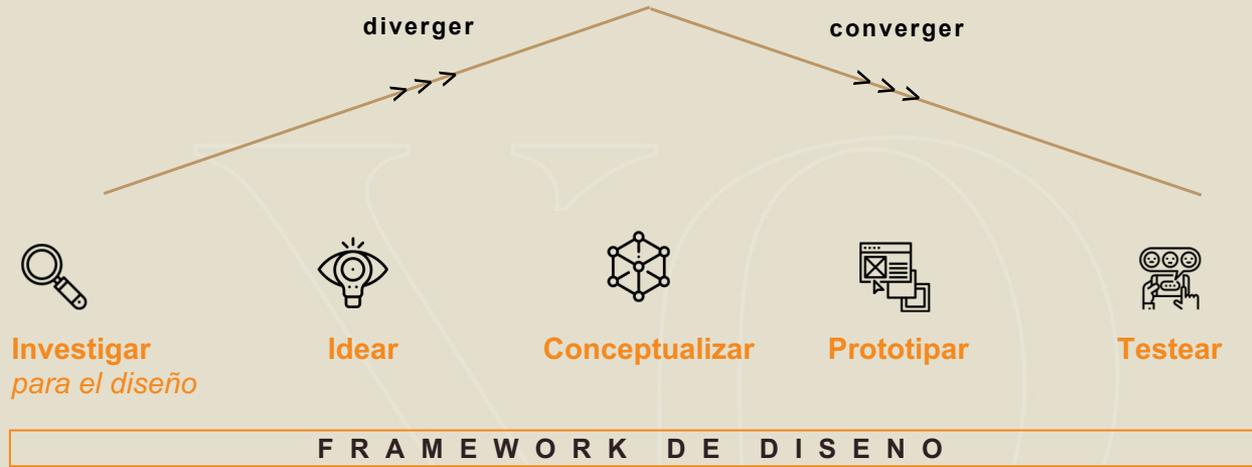
- UX Research (Heurísticos, moderados)
- Diseño de flujos de interacción digital(web, app, bots)
- Diseño de flujos de interacción análogos (Call center, chat, puntos de atención)
- Diseño de arquitectura de información de servicios digitales
- Testing de experiencia de usuario



UI

USER INTERFACE

- Diseño de sistema de diseño
- Diseño de interfaces de usuario (graficas conversacionales y textuales)
- Testing de interfaces



¿Cómo lo hacemos?

ATENCIÓN DIGITAL A CLIENTES / USUARIOS



CENTRO ATENCIÓN DIGITAL ASISTIDA B2C

- Redes sociales
- Chat web/app
- Chat plataformas
- Whatsapp
- Service Community
- Áreas de apoyo



CENTRO ATENCIÓN DIGITAL PERSONALIZADA B2B / ALTO VALOR

- App cliente y Desktop ejecutivo
- Chat persistente doble vía
- Ejecutivos de atención
- Back Officey contenido
- Áreas soporte

GESTIÓN CANALES DIGITALES



modyo

GESTIÓN INTEGRAL PORTALES PÚBLICOS

- CX-UX-UI
- Sistema de diseño
- Gestión plataforma DXP
- Front End Development
- Creación y mejora contenido



CHOUCAIR
SOLUCIONES DIGITALES

DIGITAL EXPERIENCE MONITORING (DEM)

- Todos los componentes y capas de la plataforma técnica
- End-User Monitoring
- End-User friction Discovery
- Service recovery
- Dashboards y analítica usuario



Konecta

GESTIÓN PORTAL CENTRO DE AYUDA

- Para clientes, empleado, aliados
- Portal CDA
- Foro de usuarios
- Mesa de contenido SUS (texto, gráfico y audiovisual)



GRACIAS

•DESIGN
xperience