



FOCUS REPORT #1: CUSTOMER EXPERIENCE vs. RENTABILIDAD 15 octubre 2024

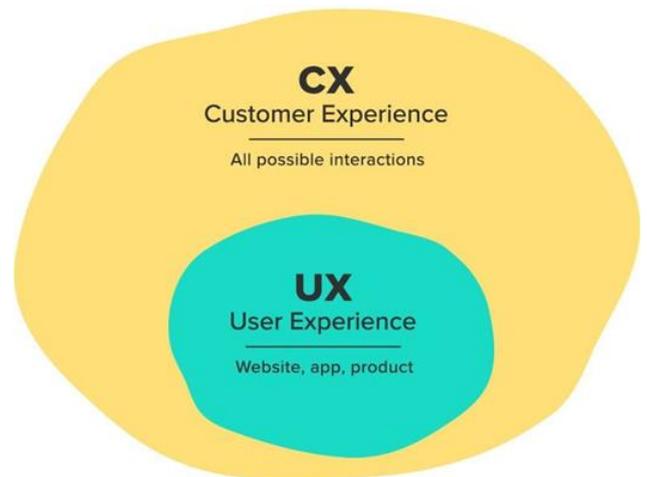
Iniciamos con una pregunta disparadora

¿Tiene que competir la EXPERIENCIA DEL CLIENTE con la RENTABILIDAD?

¿Necesariamente hay que elegir por una o por otra alternativa?

La “experiencia” referido como concepto, a lo que vive cada persona en el rol de “usuario” de un servicio, se aplica a infinidad de industrias: puede ser una “experiencia sensorial” contemplando una obra de arte en un museo (combinado con efectos inmersivos que brinden pantallas que proyectan imágenes junto con la música apropiada para crear el clima), puede ser una “experiencia de deleite” frente a un tentador menú gourmet en una bodega en Mendoza, donde el chef y el sommelier combinan sus artes para que esa degustación y ese vino sea algo “memorable”, pero también, se aplica en el mundo de la tecnología hace ya bastante tiempo. En el contexto de uso de la tecnología, hay al menos 3 ideas que están íntimamente relacionadas:

- CX: Customer Experience es el concepto más amplio, incluye todas las formas en que un cliente se relaciona con un determinado servicio, supongamos una App mobile. La experiencia de cliente será completa teniendo en cuenta no solo la app en si misma sino todos lo referido/vinculado a la prestación del servicio en general (supongamos un servicio financiero)
- UX: User Experience refiere más específicamente a la plataforma específica de uso, en el caso citado será la App Mobile. Esta experiencia de uso o bien “que tan usable” es una plataforma indicara el nivel de facilidad/dificultad para que los usuarios utilicen la app.



Jorge Larravide

jorge@estudiobeup.com

+54 9 11 5581-3739

estudiobeup in BeUp! Estudio

www.estudiobeup.com



- UI: User Interface, a nivel granularidad, se trata de un concepto todavía más específico porque refiere a todos los recursos gráficos que se usen en el desarrollo de la interfaz de esa app en un celular (tipografías: colores, tamaños, contrastes, botones, imágenes)



STEVE KRUG

Considerado una de las figuras más influyentes en el análisis de Experiencia de Usuario en Plataformas Digitales.

Es fundador de la consultora de UX Advanced Common Sense y ha sido consultor de empresas como: Apple, Lexus, Bloomberg y el Fondo Monetario Internacional.

Es autor del libro best seller 'Don't Make Me Think: A Common Sense Approach to Web Usability'.

Ejemplifica con un pensamiento una **idea Super Poderosa**:

“Algo es *usable* si, una persona con habilidades y experiencia debajo del promedio, puede entender cómo se usa una cosa para cumplir un objetivo específico, sin terminar enormemente frustrado”. Steve Krug

- .
- .
- .

¿Diseñamos productos y servicios para expertos o cualquiera de nuestros clientes puede utilizarlos sin terminar “enormemente frustrado”?



Jorge Larravide

jorge@estudiobeup.com

+54 9 11 5581-3739

© estudiobeup in BeUp! Estudio

www.estudiobeup.com

