

agencia de
business
design

Diseñamos **estrategias, servicios, canales y experiencias** con una fuerte orientación racional y funcional, pero una constante mirada creativa, estética y sensible.
Pensamiento ambidiestro.



Diseño centrado

en lo humano

Innovación

radical

Creatividad con

polo a tierra

Somos parte de **iuivity**

- Presencia en 8 países de Latinoamérica
- 12 mil millones de transacciones digitales al año
- Más de 18 millones de usuarios

conoce nuestros servicios

INVESTIGACIÓN PARA EL DISEÑO

La investigación para el diseño es *generativa*: producimos **conocimiento para inspirar**. Comprendemos a clientes, usuarios y contextos y llegamos **insights claros** que dirigen esfuerzos de diseño e innovación. Combinamos técnicas del **mercadeo**, el **diseño** y las **ciencias humanas**.

De esta manera:

- Identificamos y caracterizamos segmentos y arquetipos
- Indagamos la evolución a mediano y largo plazo de necesidades, deseos y comportamientos de clientes
- Encontramos y analizamos los mejores referentes de servicio y buenas prácticas de industria
- Comprendemos empáticamente a clientes y usuarios en relación con journeys, canales, servicios u ofertas de valor.
- Definimos tendencias de mercado para encontrar fuentes de inspiración para la innovación

DISEÑO DE ESTRATEGIA Y MODELOS DE NEGOCIO

Conceptualizamos la estrategia corporativa y competitiva de las compañías, sobre **propuestas de valor** y **modelos de negocio** con mecanismos claros de generación, entrega y captura de valor. Nos centramos en *lo atractivo*: **lo deseable** para clientes y usuarios, **lo factible** tecnológicamente y **lo viable** financieramente.

De esta manera:

- Definimos los clientes/usuarios a los que se dirigen los modelos de negocio
- Conceptualizamos las propuestas de valor
- Construimos mecanismos de captura de valor y modelos de flujo de ingreso
- Creamos la marca y la comunicación, con enfoque digital y de servicios
- Diseñamos los servicios y canales que desarrollan el modelo de negocio

DISEÑO DE ECOSISTEMAS DE SERVICIO

Usamos la metodología del *Service Design* para definir un servicio, un conjunto de servicios o sistemas producto-servicio. **Garantizamos altos niveles de adopción y atracción de clientes y usuarios**, gracias a nuestra comprensión funcional y sensible de las necesidades, comportamientos y deseos de las personas.

De esta manera:

- Diseñamos servicios análogos o digitales dirigidos a personas (B2C) y empresas (B2B)
- *Servitizamos* productos para entregar más valor a clientes y usuarios
- Definimos ofertas de canales digitales como apps, portales web públicos, transaccionales, de centros de ayuda o de e-commerce
- Diseñamos ofertas digitales multicanales

DISEÑO DE CANALES Y PROPIEDADES DIGITALES

Para acelerar la transformación digital, convertimos las presencias digitales, como apps o portales web, en **propiedades de alto valor e impacto en los ingresos de las empresas**. Contamos con un **enfoque de diseño y gestión** más estructurado y completo que el que se usó en las primeras etapas del mundo digital.

De esta manera:

- Definimos la CX digital
- Diseñamos y prototipamos el UX de propiedades digitales con interfaces gráficas (apps o portales web) o interfaces conversacionales (bots)
- Diseñamos arquitecturas de información, modelos y esquemas de navegación, UX writing y flujos detallados de pantallas
- Diseñamos y prototipamos el UI, gráfico y conversacional, con Look and Feel y sistema de diseño

DISEÑO DE EXPERIENCIA Y SERVICIO AL CLIENTE

Transformamos el servicio al cliente en una **gestión integral de la experiencia del cliente**. Desde una visión amplia de las interacciones, abarcamos el **ciclo de vida del cliente**, múltiples **journeys** y múltiples **canales análogos y digitales**.

De esta manera:

- Establecemos modelos de experiencia de cliente
- Diseñamos estrategias de omnicanalidad y mezcla de canales
- Rediseñamos canales de atención análogos como sucursales, oficinas o centros de atención físicos
- Definimos modelos integrales de medición de experiencia
- Hacemos medición cuantitativa y cualitativa de la experiencia del cliente en canales y journeys, así como medición de la calidad en los procesos de atención

TESTING DE USUARIOS

Testeamos con clientes y usuarios los **prototipos de productos, servicios o canales**. Verificamos el nivel de **pertinencia y atractivo de los diseños** antes de invertir tiempo, esfuerzos y dinero en su construcción o implementación. Esto les permite a las empresas **equivocarse y corregir rápidamente a bajo costo**.

De esta manera evaluamos:

- Propiedades digitales como apps o portales web públicos o transaccionales
- Journeys, transacciones o flujos
- Ofertas de valor y características de productos y servicios
- Canales y procesos de atención y experiencia
- Estrategias de marca, *naming*, y comunicación a usuarios y clientes

Trabajamos por proyectos integrales, en fases específicas, o por células continuadas

xp



Diseñemos juntos las **soluciones a tus retos** de innovación y transformación con **mirada estratégica y de usuario.**

Carlos Almeida

 +57 310 396 4543

Gerente Comercial

 carlos.almeida@xperience.net.co

 [xperiencedesign.co](https://www.instagram.com/xperiencedesign.co)

 www.xperiencedesign.co

