

Diseñando Experiencias.

Sin diseño no hay experiencias diferenciales

3 de octubre de 2017 : CX Day Argentina

SANTIAGO TREVISAN

Head of Service Design & CX



INNOVACIÓN & DISEÑO
CENTRADO EN LA PERSONA
intercultura.design















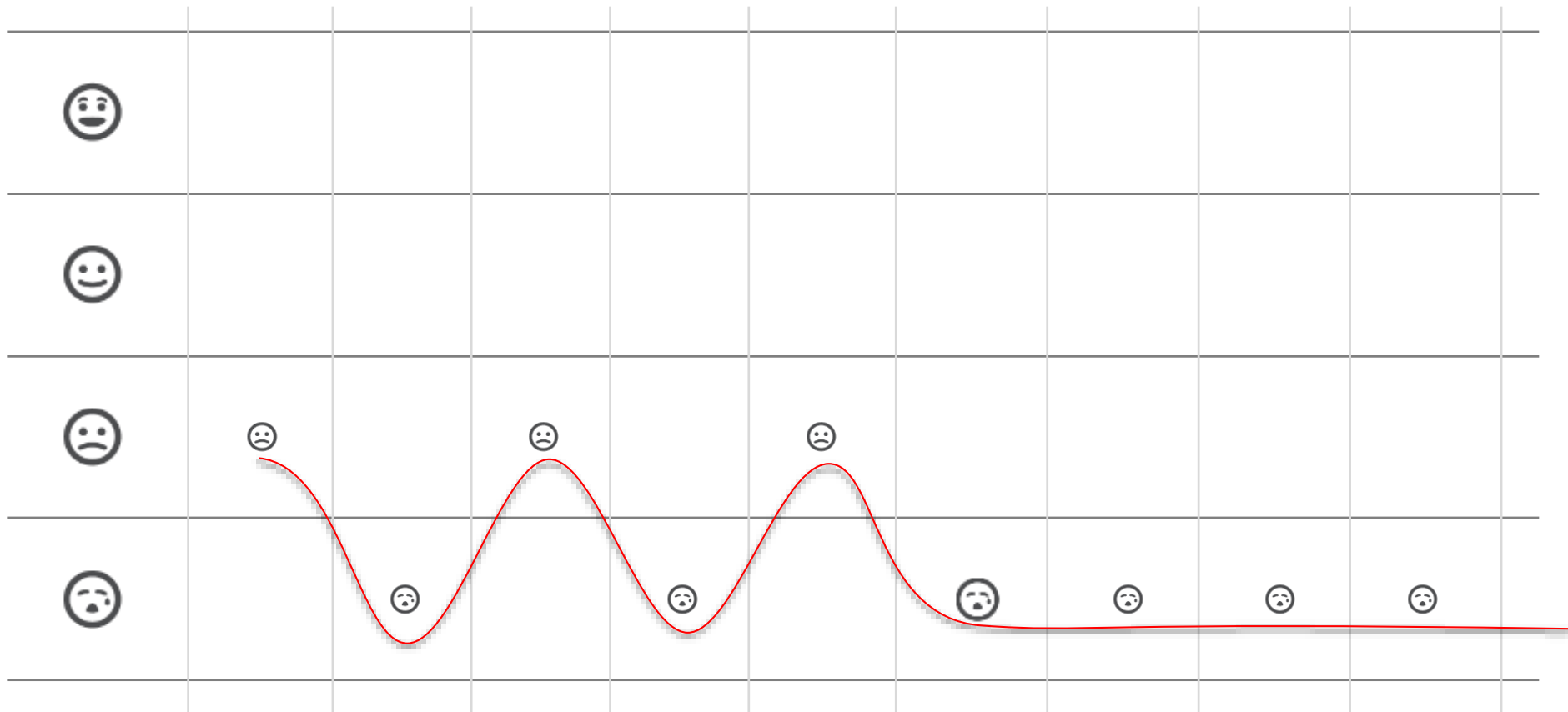
















Relación



Relación



Relación



“Las relaciones sólo existen
en el contexto de la experiencia.
Por lo que si no diseñamos buenas experiencias,
no creamos una fuerte relación,
y por lo tanto no obtenemos mucho valor”

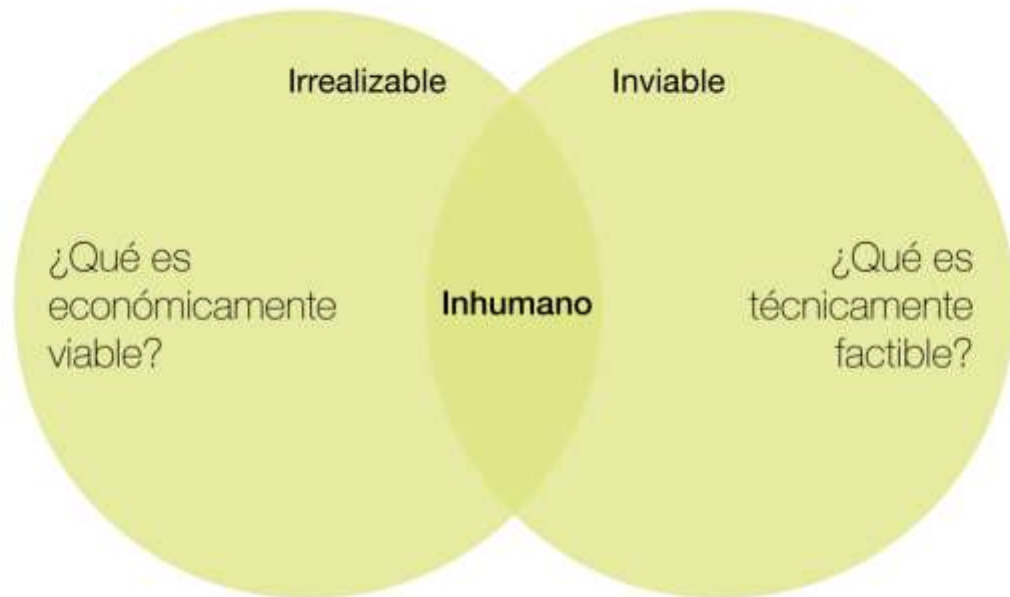
Nathan Shedroff



“Tuvimos la experiencia
pero perdimos el significado”

T.S. Eliot





DESIGN THINKING





88-5511

¿Qué es Diseño de Servicios?

"Cuando tenés dos cafeterías, una al lado de la otra, donde cada una vende exactamente el mismo café al mismo precio...

...el diseño del servicio es lo que te hace ingresar en una y no en la otra."

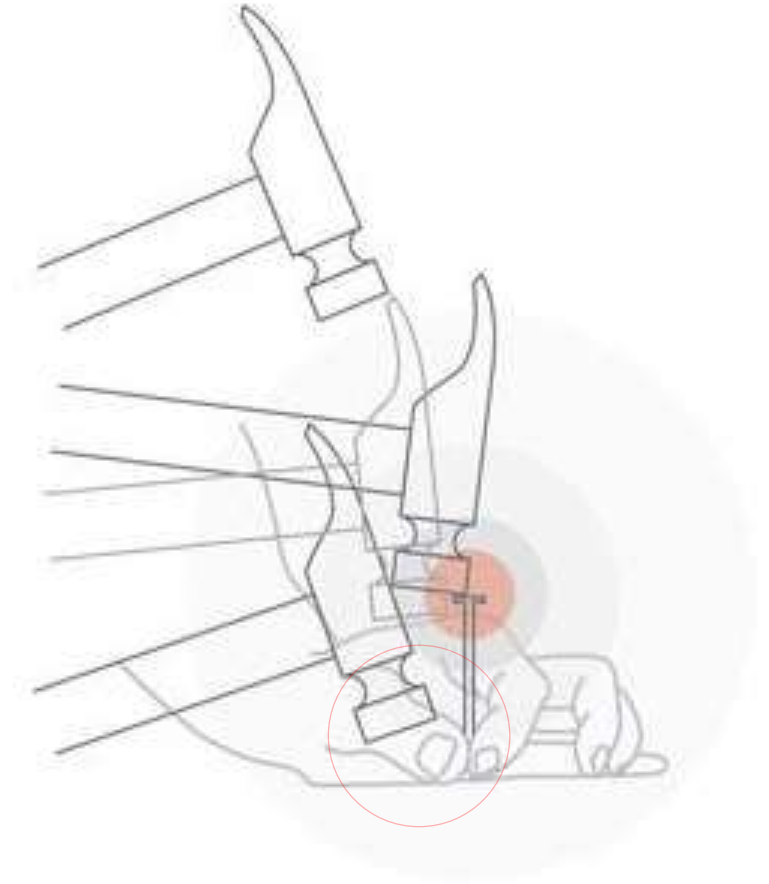
Marc Fonteijn

¿Por qué Diseño de Servicios?

Las organizaciones pasan mucho tiempo diseñando productos tangibles.



Sin embargo,
**los servicios causan
más frustración**
a los clientes que los productos.





Claudia Lopez



Edad: 47 años
Familia: Soltera, sin hijos
Trabajo: Empresa mediana de la industria alimentaria
Lugar: País, Provincia de Buenos Aires
Perfil: Operativa cargo

Variables



Biografía

Claudia trabaja en la empresa desde hace 15 años. Su trabajo consiste en los pagos de los proveedores de la industria de los alimentos. Hace unos meses decidió abandonar la actividad laboral y dedicarse al cuidado de sus hijos. Sin embargo, se encuentra en una situación de incertidumbre por el futuro de sus hijos. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Tiene algunas habilidades técnicas y operativas.

Claudia tiene un nivel bajo de los pagos de los proveedores y un bajo nivel de habilidades. También tiene un nivel bajo de capital. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Sin embargo, se encuentra en una situación de incertidumbre por el futuro de sus hijos. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Tiene algunas habilidades técnicas y operativas.

Se siente frustrada por su trabajo. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Sin embargo, se encuentra en una situación de incertidumbre por el futuro de sus hijos. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Tiene algunas habilidades técnicas y operativas.

El futuro de sus hijos es una preocupación constante. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Sin embargo, se encuentra en una situación de incertidumbre por el futuro de sus hijos. Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector. Tiene algunas habilidades técnicas y operativas.

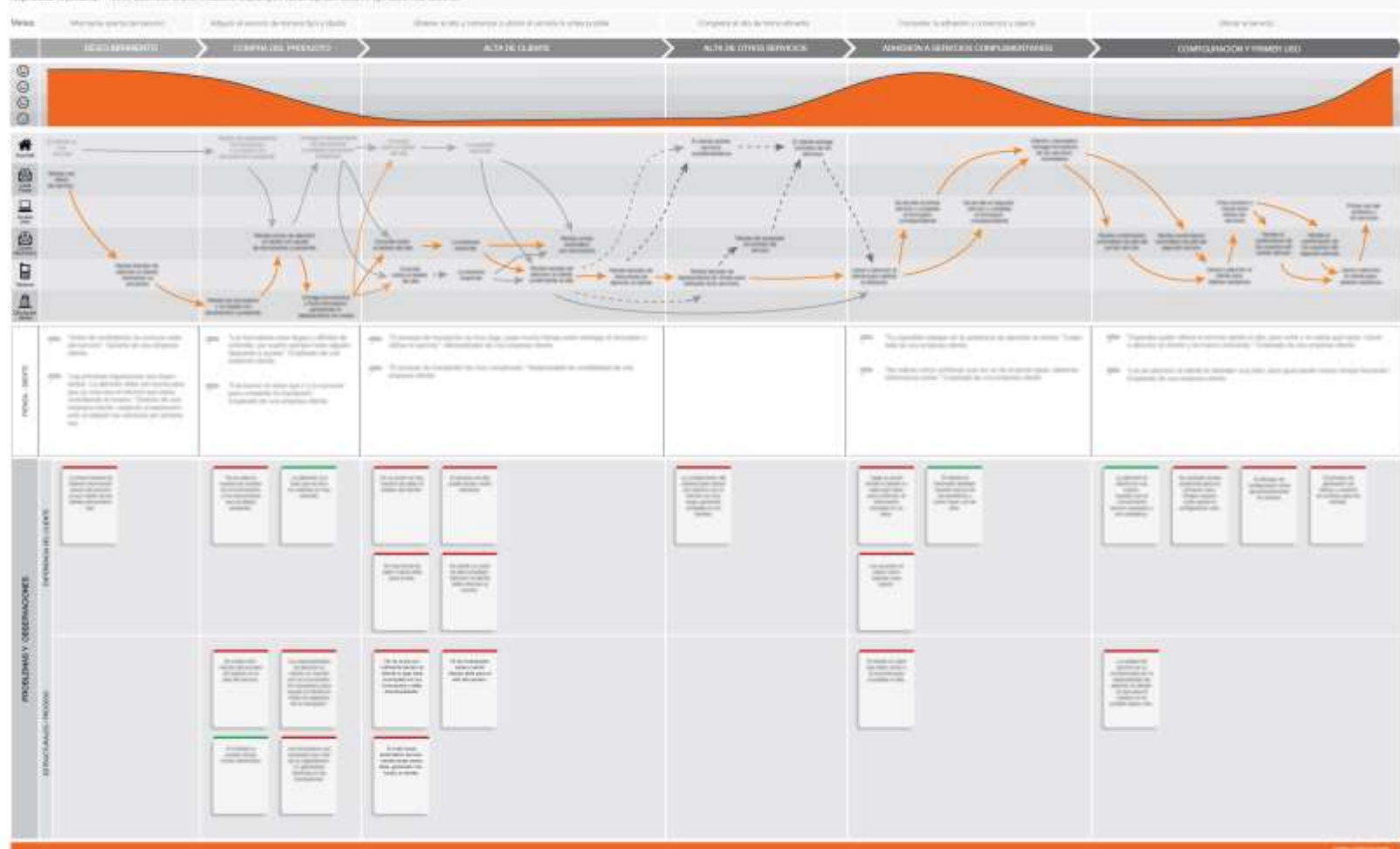
Objetivos

- Encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector.
- Encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector.
- Encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector.

Frustraciones

- Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector.
- Necesita encontrar una forma de poder seguir trabajando en el sector.

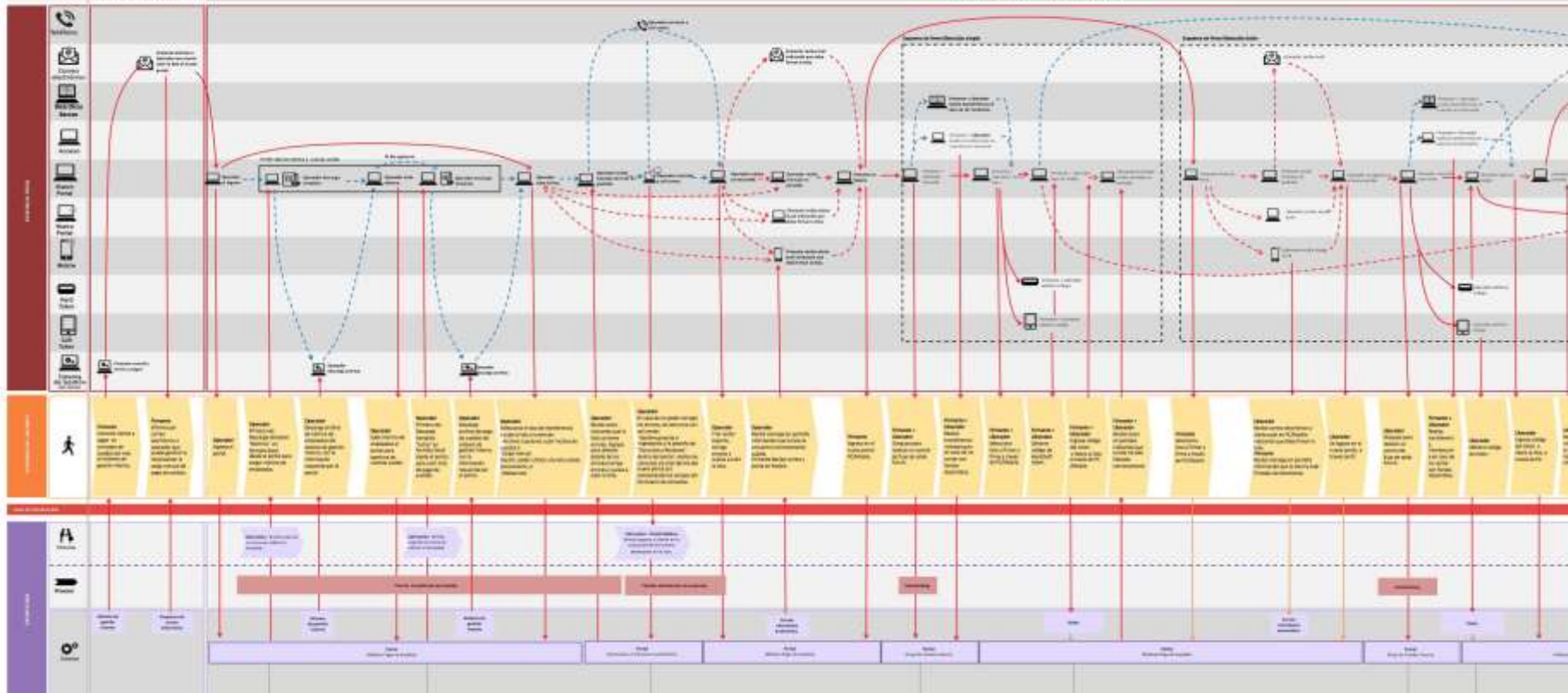
Diagrama de la jornada: ¿Cómo se relaciona el cliente con el proveedor a lo largo del tiempo? ¿Qué canales utiliza para interactuar con el proveedor?



Service Design Blueprint de pago de sueltos

CONSULTA DE NÓMINA DE CLIENTES A PAGAR

CARGA, FIRMA Y LIBERACIÓN DE LISTAS





Se Necesitan
CLIENTES...

No Hace
Falta
Experiencia!



“Creo que una **experiencia significativa** es algo que debe ser primero inspirado, luego imaginado, luego **diseñado**, y posteriormente construido y medido”

Brian Solis



“Creo que una **experiencia significativa** es algo que debe ser primero inspirado, luego imaginado, luego **diseñado**, y posteriormente **construido y medido**”

Brian Solis



Muchas gracias

SANTIAGO TREVISAN
Head of Service Design & CX



INNOVACIÓN & DISEÑO
CENTRADO EN LA PERSONA
intercultura.design