

El diseño UX está conformado por un conjunto de herramientas que permiten verificar y dar valor a las experiencias que tienen los usuarios con los servicios ofrecidos ya sea por una empresa o un producto, mayormente en el ámbito digital, pero muchas veces no se aprovechan bien los beneficios de saber la experiencia que tienen los usuarios con los servicios, ya sea por no entender conceptos clave o por simplemente no tener interés por la opinión del usuario, sin embargo y lamentablemente para muchas compañías latinoamericanas, el no implementar una metodología para entender cuantitativamente y cualitativamente lo que sus usuarios experimentan desemboca en malas situaciones para ellos, por lo que finalmente estos usuarios buscan en otros sitios obtener una mejor experiencia, y finalmente la compañía o la marca decae en sus cifras hasta la quiebra.

Sin embargo el diseño UX ofrece una solución tangible y exacta, llena de procesos, evaluaciones y lecturas que si se implementan íntegramente a la totalidad de la compañía, empresa, marca o negocio, pueden llevar a esta al liderazgo en el mercado (mayoritariamente empresas que se mueven en el ámbito digital o tienen cabida en lo digital), esto se puede asegurar, ya que la totalidad de compañías que han integrado un diseño UX en sus procesos formativos y proyecciones han tenido éxito sobre sus pares que no lo han implementado. Todo esto se debe a que en la base de un producto o servicio está (o debería estar) el usuario, lo que piensa, lo que siente... lo que experimenta con el producto o servicio, y agregando el factor de la competitividad existente en el mercado todo resulta en la elección del mejor producto o servicio, por lo que interesarse por la experiencia del usuario más allá del producto o servicio es un factor extremadamente relevante en el mercado actual y futuro, y es algo que traerá ganancias sustanciales a la empresa.

Ahora bien, ¿Cómo implementar un diseño centrado en la experiencia del usuario íntegramente dentro de una empresa que ofrece un determinado servicio y producto?, lo primero es entender el potencial de ganancia que el diseño UX traerá a la empresa, en segundo lugar está el comunicar esto a los jefes de las áreas o el jefe en general, poder expresar de manera adecuada la información, muchas veces como diseñadores se nos ha acostumbrado a hablar del CÓMO hice algo para llegar al resultado, hablando de los detalles que tiene un proyecto desarrollado, sin embargo en el mundo de los negocios a los directores y jefes de distintas áreas lo que les interesa es saber el beneficio para su área o a la empresa, como el diseño UX mejorará la rentabilidad del negocio, cómo se generan más ganancias o se reducen tiempos, no el proceso de cómo llegamos a generar el beneficio para la empresa, para esto es importante el manejar cifras que nos permitan entender de manera objetiva los beneficios que nos da el conocer la experiencia de los usuarios, para así avanzar en la dirección correcta y así generar las ganancias.

Estudios comprueban que la UX afecta de manera positiva a los negocios en tres aspectos:

reducción de costos - aumento de las ganancias - aumento de retención de clientes y lealtad

Los cambios en el sistema de soporte al cliente de Mozilla contribuyeron a la disminución de preguntas del 70%, por lo que el personal redujo el exceso de trabajo en un 30-40% aumentando la tasa de respuesta dentro de 24 horas.

La investigación sobre “Por qué fallan los Softwares” de Susan Weinschenk, Ph.D. demostró que el 15% de los proyectos de IT son abandonados y al menos el 50% del tiempo de los programadores se gasta en tareas que podrían evitarse.

Los estudios de Medallia Analysis han demostrado que los usuarios con una experiencia de marca positiva gastan un 140% más que los que tienen experiencias negativas.

Según la encuesta de Defaqto, el 55% de los clientes están dispuestos a pagar más, si tienen un mejor servicio. Cada dólar invertido en UX trae desde \$2 a \$100 de ganancia.

Todas estas cifras contribuyen a poder expresar de manera tangible y menos subjetiva los beneficios implicados en la implementación de la UX, esto te permitirá transmitir la visión de los beneficios a directores y jefes de área en la empresa.

En tercer lugar, está la evangelización de la UX a toda la empresa, mientras más esté integrada a todas las áreas más eficiente será el trabajo y con mejores resultados, esto quiere decir que mientras más trabajadores adopten este pensamiento podrá establecerse el punto como meta basando el camino sobre la valoración de la experiencia de usuario que trae la fidelidad de los usuarios y por ende prestigio hacia la marca, lo que se traduce en una mayor ganancia.

Principalmente para que la UX pueda subsistir y adecuarse a una compañía es necesario entender el entorno en el que se encuentra el producto o servicio, cuáles son las demandas de los usuarios y evaluarlas con estudios constantemente; también es necesario poder entender hacia donde avanza la tecnología y prever situaciones antes de que pasen, modificar si es necesario planificaciones para que se adapten a las posibles demandas futuras y el impacto sea mínimo para la empresa, para esto se vuelve imperante que los trabajadores desde el más alto rango hasta el más bajo en lo que a logística se refiere estén familiarizados con los conceptos y la valoración de las métricas, sean de usabilidad del servicio, compromiso de los usuarios y cuantos usuarios nuevos comienzan a usar el servicio o producto (conversión); y por último y no menos importante que no haya falta de presupuesto, que la estrategia este bien

pensada tomando en cuenta que hacer un gasto en UX representará una mayor ganancia para la compañía, debido a que la experiencia será mejor y los usuarios recomendarán por sí solos la marca, la cual ganará prestigio y elevándose entre los demás negocios.

Las ventajas del diseño UX son totalmente beneficiosas para los negocios, existe un amplio precedente para poder entender lo necesario que es en estos días diseñar entorno a la experiencia de los usuarios, pero para esto se necesita tener comprensión de los conceptos y el entorno, y saber transmitir la propuesta de valor de la UX hacia la empresa.