

BENEFICIOS DEL DISEÑO DE EXPERIENCIA DE USUARIO

Introduccion

El diseño UX o diseño orientado hacia la experiencia del usuario es una materia casi desconocida para las empresas, no saben para qué sirve y cuáles son sus beneficios, al no estar apropiadamente informados se pierden mucho de los beneficios que esta puede darles a sus negocios. A pesar de esto la industria del diseño UX actualmente se encuentra en un alza pero muy pocas empresas son capaces de implementarlo correctamente por la falta de capacitación en el mercado, no está claro cómo afrontarlo ni tampoco como explicarlo.

El no poder transmitir los beneficios que el Diseño UX puede traer a los negocios es uno de los grandes problemas que tiene esta área, es difícil describir lo que exactamente es y no se suelen usar las palabras adecuadas para lograr vender esta idea.

Beneficios del Diseño UX

Al igual que al usuario no le importa cómo se hacen esos productos, sólo el producto en sí mismo, al gerente tampoco le importa como se hace, le importa el porqué hay que hacer algo y que hay que hacer. El que hay que hacer va por encima del cómo hay que hacerlo, por esto es muy importante transmitir el valor de este trabajo en vez de contar como se hace, ya que esta es una consecuencia de la estrategia del diseño UX.

La UX engloba todos los aspectos de la interacción del usuario final con la empresa, sus productos o servicios, a lo que se apunta es a una experiencia positiva o memorable que satisfaga las necesidades del usuario. El diseño de experiencia de usuario puede afectar positivamente a una empresa en aspectos como reducción de costos, aumento de las ganancias, retención de clientes y lealtad.

- La reducción de costo se puede dar por la optimización de sistemas como reducción de tiempos de espera.
- El aumento de ganancias se produce cuando los usuarios tienen experiencias positivas relacionadas al producto o servicio, las personas están dispuestas a pagar más por una mejor experiencia.
- La retención de clientes y lealtad, las personas que tienen una buena experiencia con la marca tienen más posibilidades de convertirse en clientes regulares y defender la marca, la relación con la marca puede ser incluso más importante que la calidad de los productos o servicios.

Entender el resultado de lo hecho es una parte muy importante en el Diseño UX, es necesario verificar en qué medida han sido alcanzado los objetivos, para medir esto existen tres métricas importantes:

- Usabilidad: Facilidad que tiene la persona para lograr lo que se propone hacer, en esto puede influir el tiempo de demora en la tarea, su facilidad y la tasa de éxito.
- Compromiso: Tiempo de atención que le dan (combinado también con otros factores para tener mejores resultados), que tan bien se sienten en el proceso, el flujo de usuarios (recorridos o rutas de los clics de los usuarios, se puede utilizar para analizar qué páginas visitan los usuarios, hacia dónde navegan en la web y hacia dónde salen desde ella)
- Conversión: Cantidad de ingresos, cantidad de registros, cantidad de compras, regresos a la aplicación, etc.

El análisis de toda esta información sirve para comunicar resultados y para tomar futuras decisiones.

Implementación de Diseño UX

Los medios digitales son esenciales para las empresas hoy en día para llegar a los clientes, en canales como esta estrategia se sustenta en el diseño de experiencia de usuario.

No hay una clara comprensión de lo que el diseño de experiencia de usuario trata, se suele confundir con el diseño de interfaces de usuario, estudios de usabilidad, diseño gráfico, entrevistas, encuestas, “focus groups” pero estas son partes de las muchas herramientas del diseño UX, principalmente para las empresas el UX es toda la experiencia completa, no solo la digital, de los usuarios de un producto o servicio.

Solo equipos pequeños permiten un avance y corrección constante ya que estos permiten una agilidad capaz de adaptarse fácilmente a los cambios de conducta o tecnológicos. En estrategias anuales la realidad del usuario puede cambiar drásticamente dejando proyectos obsoletos en meses. La estrategia debe apuntar a sacar el mejor provecho a la realidad actual y poder adelantarse a la realidad futura, la falta de inversión en los sitios web de muchas empresas las ha llevado a verse afectadas negativamente por no ser capaces de adaptarse a la realidad actual.

Por falta de inversión en el Diseño UX las empresas entregan a sus consumidores procesos demasiados complejos de venta, sitios web desordenados, largos tiempos de esperas, al final en la unión de estos y otros problemas el cliente comienza a frustrarse lo que lleva a que se cambie a otra empresa con mejor diseño de experiencia de usuario.

Para vender Diseño UX es necesario convencer a las empresas, para esto primero debes conocer el público, es decir saber las necesidades e intereses de la empresa y entender el grado de madurez de UX que existe. La Madurez UX es determinada por el grado de presencia de una estrategia de diseño que involucre objetivos, metas, equipos y presupuestos de desarrollo.

Para vender diseño UX no hay que hablar sobre Diseño UX, no hay que mencionar sus procesos técnicos si no los beneficios que este le puede dar al negocio en cuestión, hablar de estrategias para mejorar la rentabilidad, el objetivo principal es convencer a los incrédulos y desconfiados. Es importante enfatizar en lo que va a suceder al implementar el diseño UX en la empresa, el cómo es una consecuencia.

Conclusión

Las oportunidades para aplicar diseño UX en latinoamérica son cada vez más altas, los países latinoamericanos siguen los pasos de mercados más establecidos que lo utilizan, pero es importante crear las oportunidades, hay que ofrecer y dar a conocer la posibilidad del diseño UX transmitiendo sus beneficios, para esto es vital estar y mantenerse actualizado.