

Cómo la investigación de Usuarios puede ayudarnos a ahorrar más de un millón de pesos

Karina Mosqueda | Líder de proyectos en ENGIE MX
Voluntaria en +Mujeres en UX MX

#Devday4w



Dedicado a Lila Yolki



“Somos parte de las primeras generaciones que envejecerán utilizando productos digitales. Tenemos que asegurarnos de que la experiencia sea satisfactoria y accesible para todos a partir de ahora”

Silvia Márquez y Susana Pallero. Expertas en accesibilidad

¿Cómo creamos un producto digital de la manera tradicional?

1.-Conversamos con nuestros clientes de negocio. Tomamos nota de sus requerimientos y necesidades

3.-Armamos un documento y buscamos entre nuestros proveedores quien puede desarrollarlo con el mejor precio y la mejor calidad

4.-Desarrollamos el producto y lo entregamos.

pero ¿en qué momento hablamos con nuestros usuarios finales?

.... nunca

Y ¿Qué pasa si NO hablamos con nuestros usuarios finales?

Puede ocurrir que desarrollemos algo que no es funcional para ellos. Por ejemplo:

Una estructura incorrecta = miles de documentos



Pero generalmente cuando sugerimos hacer investigación previa con los usuarios nos dicen:

“No tenemos tiempo para hacerlo”



Por eso nuestro objetivo hoy es contarles 2 casos en los que tener un proceso de investigación UX antes de hacer el desarrollo de un producto digital nos ayudó a

- **Enfocarnos en nuestro objetivo**
- **Reducir costos**
- **Optimizar tiempos de desarrollo**



Caso # 1

El reto:

“Mi Cuenta ENGIE”

El problema: pocos clientes se registraban y hacían uso frecuente del sitio

The screenshot displays the 'Mi Cuenta ENGIE' user interface. At the top, it shows the user's name 'Bienvenido(a) Julieta' and a customer service number '01 800 000 6494'. A navigation menu includes 'Inicio', 'Pagos', 'Consumo', 'Promociones', and 'Ayuda y soporte'. A promotional banner encourages users to recommend 'MaxiGas Natural' for a 1000% bonus. The main content area features a 'Descarga tus Facturas' button, a 'Mayo 2015 - Resumen Factura' section with a balance of '\$146.10' and a due date of '29 Mayo 2015', and a 'Pagos' section with a 'Pagar' button. A 'Facturas' table lists bills with columns for PDF/XML download, total amount, and status. A 'Tu consumo' bar chart shows usage for June (100 m³), July (90 m³), and August (99 m³), with a note that the average consumption in the area is 93 m³. A 'Reportes' section indicates no reports are currently being tracked. The footer contains links for 'Política de Privacidad', 'Legales', and 'Enlaces del grupo', along with logos for 'ENGIE Energía de México' and 'GRUPO EMPRESARIAL DE GAS DE MEXICO'.

PDF	XML	Monto Total	Estatus
		\$ 450.00	PENDIENTE
		\$ 450.00	PAGADA
		\$ 450.00	PAGADA
		\$ 450.00	PAGADA

Mes	Consumo (m³)
Junio	100
Julio	90
Agosto	99

*2018 version

**Muchos
Stakeholders
=
Muchas ideas**



Al inicio del proyecto teníamos muchos stakeholders de distintas áreas solicitando diferentes requerimientos

+ 30
requerimientos

Más de 30 requerimientos basados en buenas ideas pero sin un objetivo en común

Costo: 5.5 MDP

¿Y si investigamos primero?

Durante el proceso de investigación realizamos las siguientes actividades:

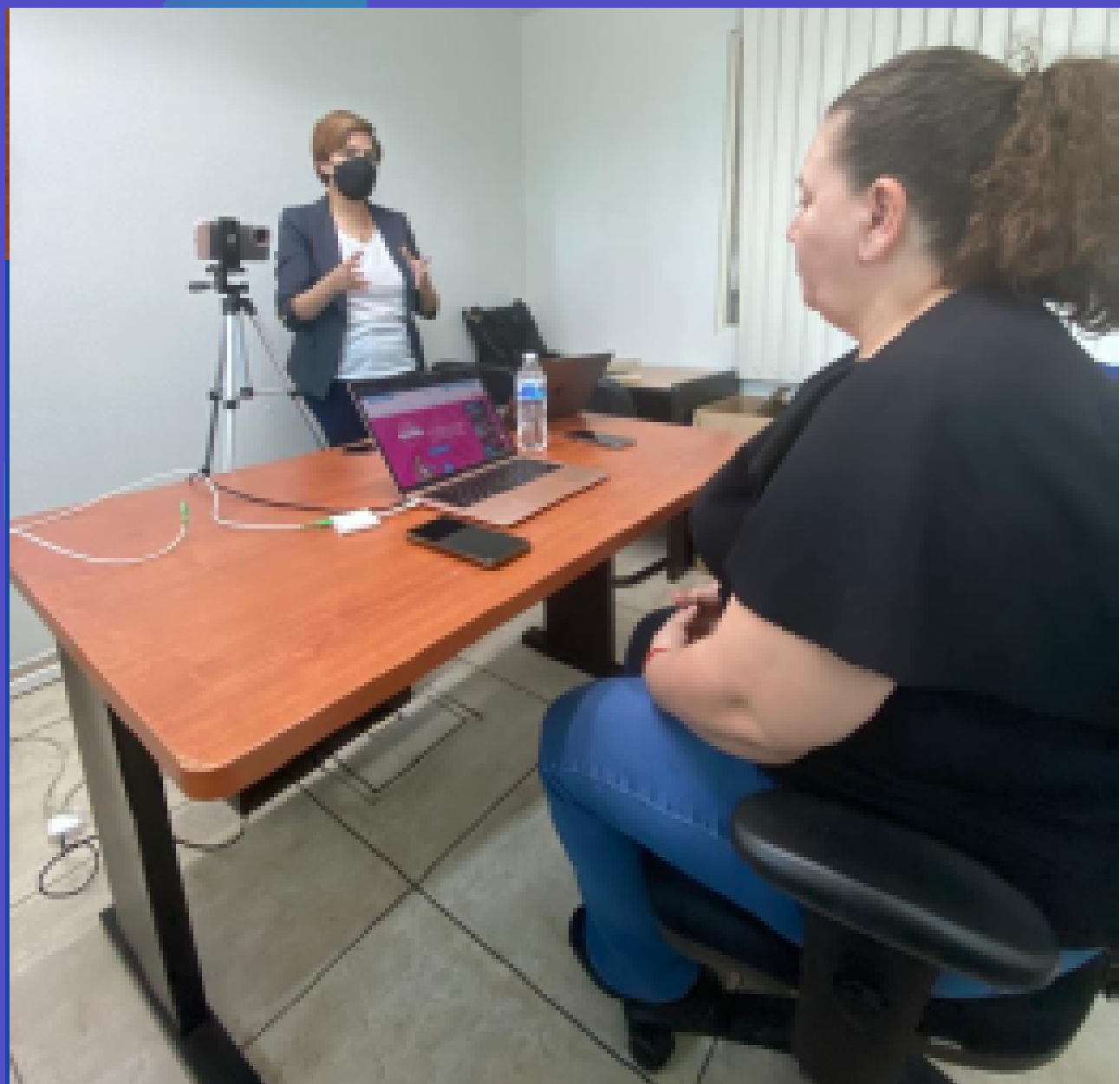
- 01 Workshop
- 02 Entrevistas y pruebas de Usabilidad
- 03 Prototipos / User persona / Journey Maps


Participantes



02

Entrevistas / Pruebas de Usabilidad



USER PERSONA
PROYECTO: "MI CUENTA"




MARÍA CRISTINA LÓPEZ ROMERO

62 AÑOS. CLIENTE ENGIE DESDE HACE 8 AÑOS.

OCUPACIÓN

MAESTRA JUBILADA

MARÍA RECIBE SU PENSIÓN MENSUALMENTE A TRAVÉS DE UNA TARIETA DE DÉBITO. LE GUSTA USAR INTERNET Y HACER SUS PAGOS EN LÍNEA

MOTIVACIONES

- **PAGAR LOS SERVICIOS A TIEMPO.**

-LE GUSTA CUBRIR SUS PAGOS LOS PRIMEROS DÍAS DEL MES PARA NO TENER QUE PREOCUPARSE DESPUÉS.

- **COMODIDAD EN EL SERVICIO**

-LE GUSTA EL SERVICIO DE ENGIE POR QUE LE EVITA TENER QUE PERSEGUIR EL CAMIÓN DEL GAS LP

EDUCACIÓN Y CULTURA

- LICENCIADA EN EDUCACIÓN PRIMARIA
- LE GUSTA APRENDER COSAS NUEVAS
- LE GUSTA NAVEGAR EN INTERNET PARA BUSCAR INFORMACIÓN Y COMPRAR
- TIENE GUSTO POR LA LECTURA

EXPRESIONES

"SOY MUY PUNTUAL EN MIS PAGOS, NUNCA ME HAN CORTADO EL SERVICIO EN MÁS DE 8 AÑOS DESDE QUE ERA MAXIGAS"


"AHORRO AL COCINAR PARA VARIOS DIAS, AL BAÑARME APAGO EL BOILER ANTES DE METERME A BAÑAR"

DESEOS

- MANTENERSE ACTIVA
- USAR SUS AHORROS PARA VIAJAR
- COMPARTIR TIEMPO CON SU FAMILIA

USO DE TECNOLOGÍA

MEDIO/ ALTO



03

Prototipos

WEB – Inicio - Formulario

Inicio | ¡Hola! Jesús Olvera Sánchez
Clave de cliente: 57510014 | Cuenta contrato: 5100144992

Período: Julio
Saldo a pagar: **\$690.04**
Saldo del mes + reconexión

Fecha límite de pago: **13 de agosto de 2022**
Paga en tiempo

Consumo
Conoce y compara tu consumo de gas de los últimos 3 meses.

¿Cuánto voy a pagar?
Calcula la cantidad aproximada a pagar con solo ingresar la lectura en tu medidor.

Descubre tu bo
Completa este formulario y te será asignado a tu red.

¿Ya conoces Servi2?
Conoce más

Inicio | ¡Hola! Jesús Olvera Sánchez
Clave de cliente: 57510014 | Cuenta contrato: 5100144992

Saldo a pagar: **\$ 690.04**
Saldo del mes + reconexión

Fecha límite de pago: **13 de agosto de 2022**

Herramientas principales
Inicio, Pagar recibo, Formas de pago, Reconexión

Herramientas ENGIE
Aprovecha al máximo tu servicio de gas Engie con estas herramientas:

- Conoce y compara tu consumo de los últimos 3 meses.
- Calcula aproximadamente tu próximo pago.
- Descubre cuál es el boiler ideal para tu hogar.

Pagar | Casa

¡Hola! Jesús Olvera Sánchez

Saldo a pagar: **\$ 690.04**
Saldo del mes + reconexión
[Ver Consumo](#)

Estado: **Pendiente de pago**

Período: **27 junio 2022 - 26 julio 2022**

Fecha límite de pago: **13 de agosto de 2022**

Clave del cliente: **410169224**

Cuenta contrato: **5100144992**

Nombre del cliente: **Jesús Olvera**

Pagar

Pagar, Reconexión, Reporte, Más

¿Cuál fue el resultado de este proceso de Investigación?

- Entendimos cuál era el principal deseo de los usuarios de Mi Cuenta ENGIE: Tener un proceso de pago claro y fácil.
- Pudimos establecer un objetivo en común para el proyecto "Mi cuenta ENGIE"

+ 10

Requerimientos

10 Requerimientos centrados en mejorar la forma en que nuestros clientes pagan sus servicios
Menor tiempo de desarrollo

Costo final : 3.5 MDP

Caso # 2

El reto: "Mi Cuenta EMPRESA"

El objetivo: Tener más clientes industriales registrados en el sitio web



Proceso de Investigación UX realizado dentro de una Célula de Desarrollo Ágil

Durante el proceso de Investigación realizamos las siguientes actividades

- 01 Workshop
- 02 Entrevistas y Pruebas de Usabilidad
- 03 Prototipos/ User persona / Journey maps

Y ¿Cuál fue el resultado de este proceso de Investigación?

- Descubrimos que **para los usuarios del mercado industrial lo más importante es la claridad en la información de consumos** para sus actividades de análisis y reportes. La funcionalidad de pago no es la más importante a diferencia de los clientes residenciales.
- Creamos prototipos usando FLUID el sistema de Diseño de ENGIE que sirvió como guía para el equipo de desarrollo haciendo más rápido su trabajo

Proceso de Investigación UX

Metodología de Cascada

- Equipo de 10 personas: líder de proyecto, UI designer, UX researcher, líderes administrativos y comerciales, etc.
- Tiempo de ejecución: 5 meses
- El desarrollo fue un proyecto independiente

Metodología Ágile

- Equipo de 4 personas: Agile Coach, Diseñador UX/UI and two Developers y dos desarrolladores.
- Tiempo de ejecución: 2.5 sprints (1 mes + 1 semana)
- El desarrollo formo parte del ejercicio de la Célula

Conclusión:

Implementar un proceso de Investigación UX previo al desarrollo de un producto digital puede traer grandes beneficios a tus proyectos:

- Mayor claridad de los objetivos del proyecto
- Optimizar tiempos de desarrollo
- Reducir costos

Recomendación: Intenta implementar un proceso de Investigación UX antes de iniciar el desarrollo de tu producto.

Muchas Gracias!



Thank you so much!

