

Sin ROI no hay Diseño

Claves para entender al Negocio
y ser parte de la toma de decisiones

Sol Mész

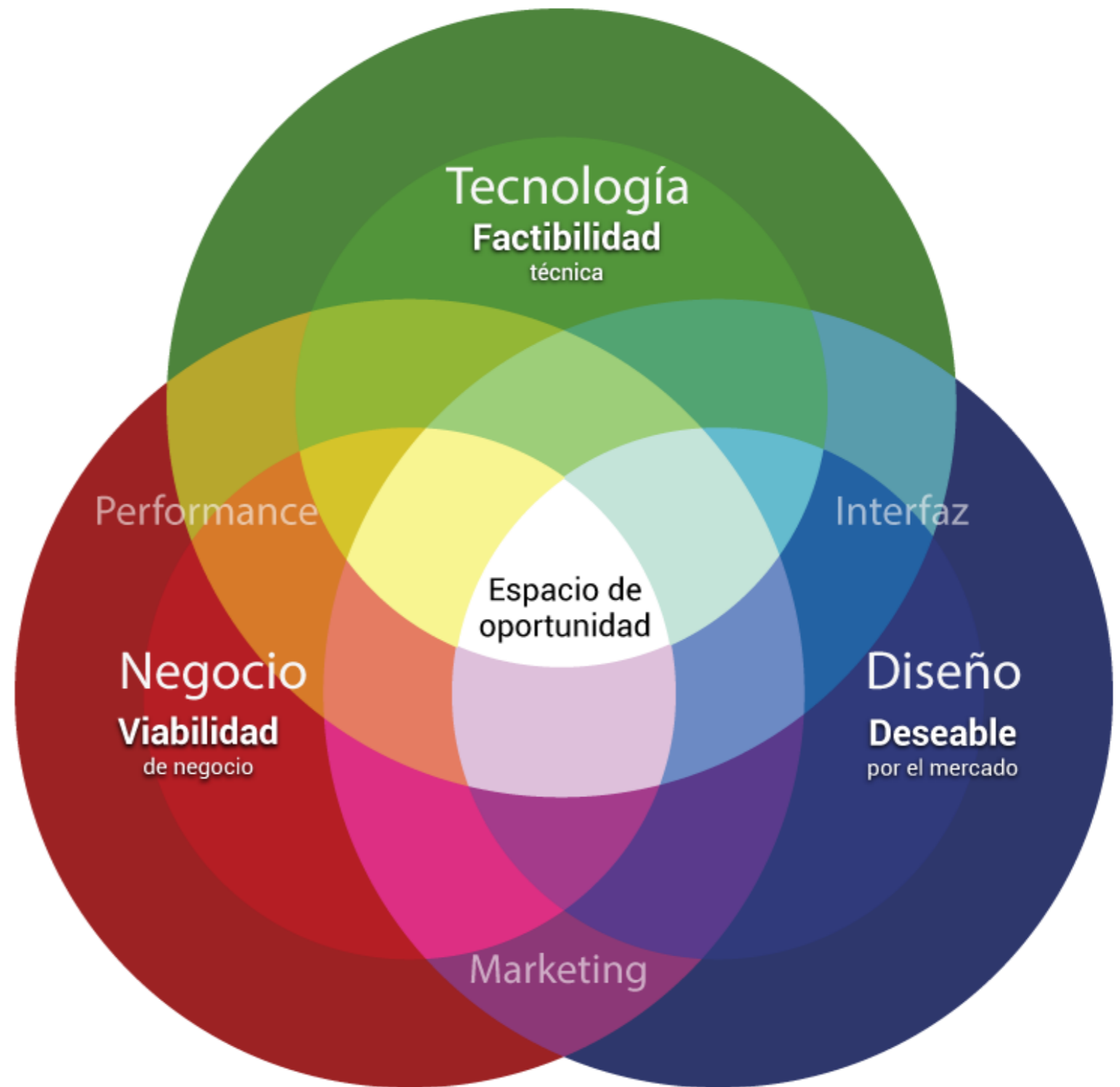


interaction
SOUTH AMERICA 2015

La conferencia más importante de Experiencia de Usuario,
tecnología e innovación en Sudamérica.

El diseño es importante

Sin diseño
no hay
negocio.

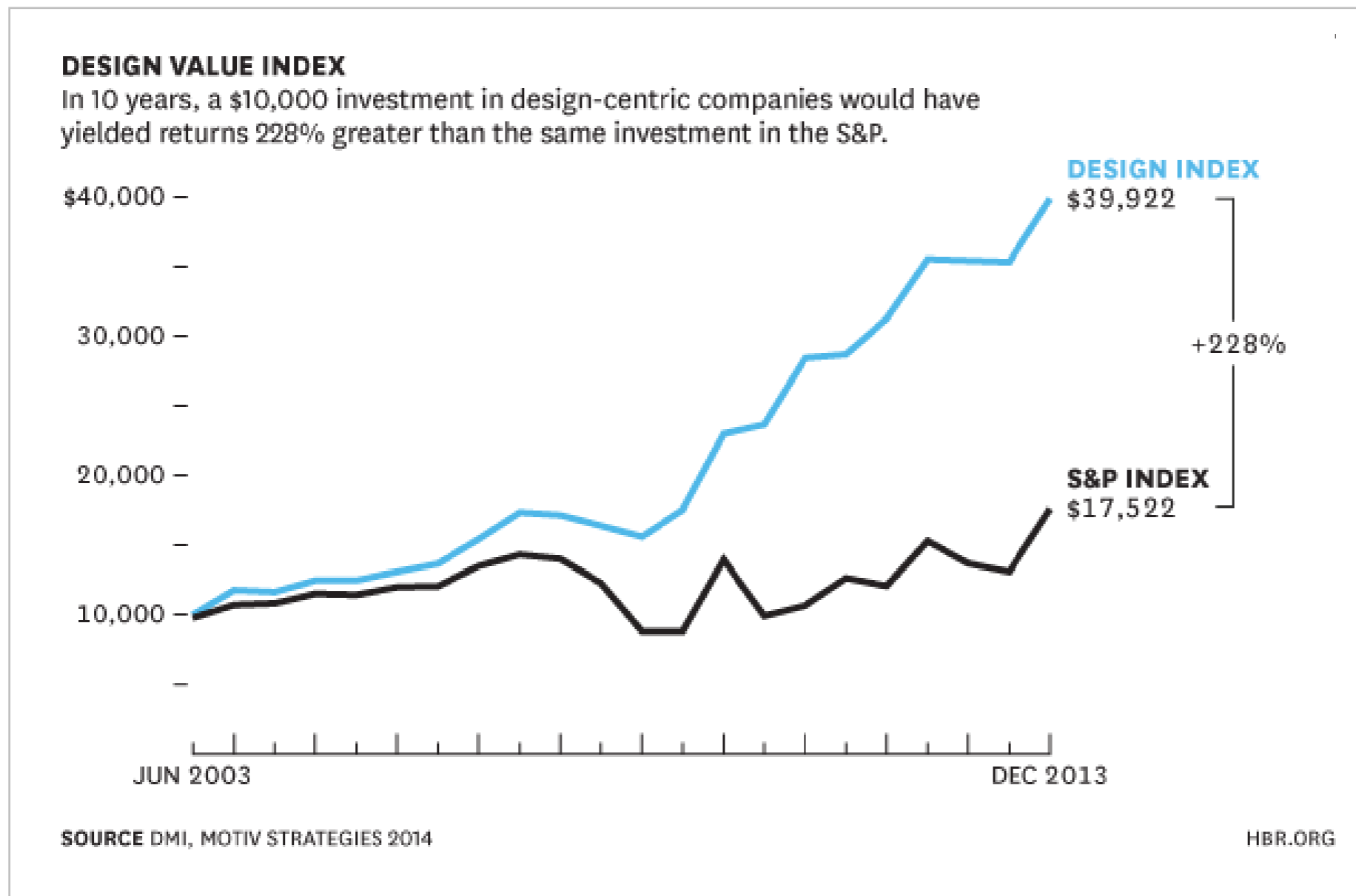


“design is a highly influential force that, when effectively integrated with strategy, marketing, and so forth, can help the company stay out in front of its competitors (...) and commanding handsome price premiums.”

Jeanne Rae, Harvard Business Review

<https://hbr.org/2014/04/design-can-drive-exceptional-returns-for-shareholders/>

Las compañías que reconocen el valor estratégico del diseño crecen más rápido y tienen mayores márgenes que sus competidores



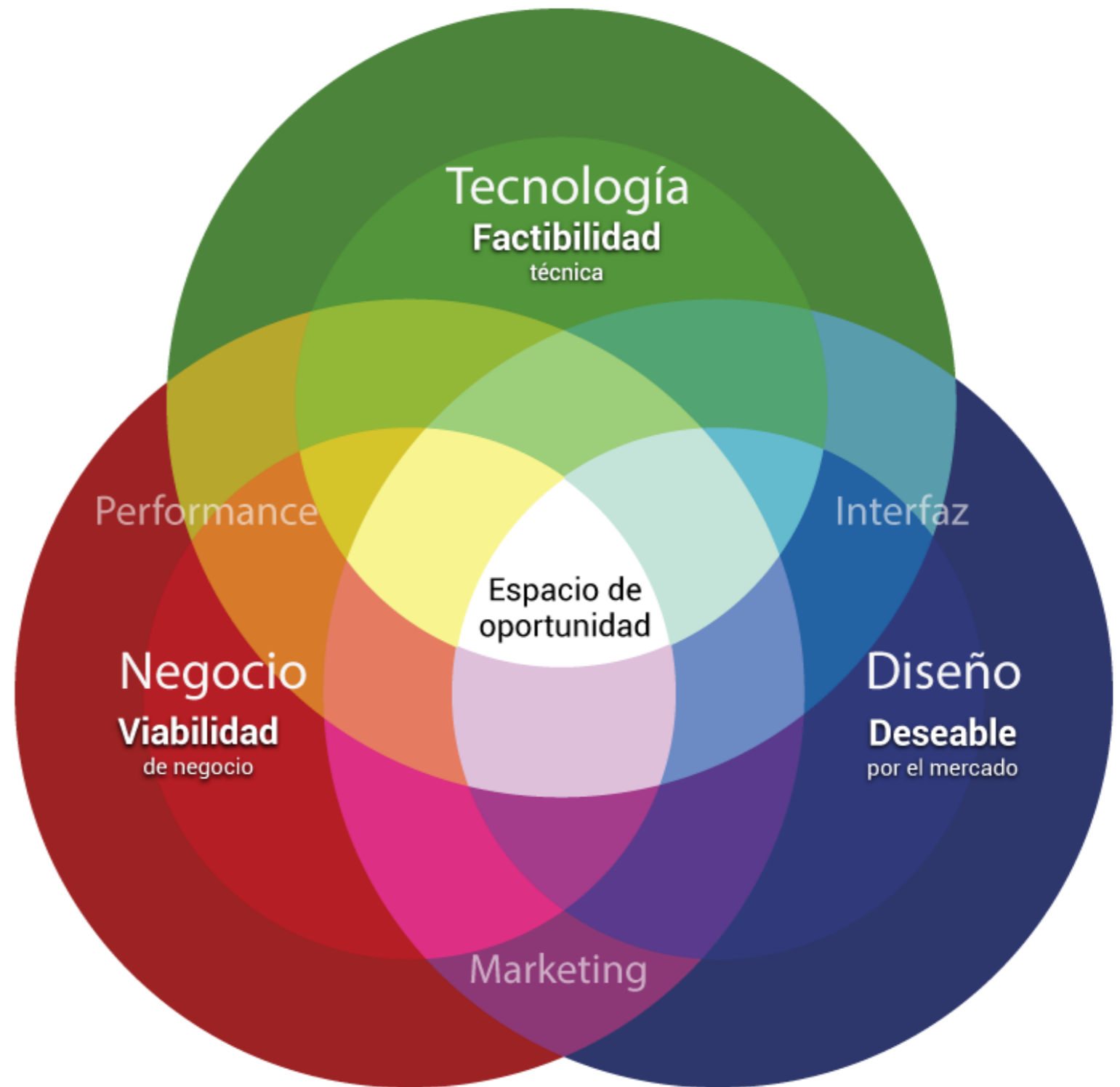
Apple, Coca-Cola,
Ford, Herman-
Miller, IBM, Intuit,
Rubbermaid,
Procter & Gamble,
Starbucks,
Starwood, Steelcase,
Target, Walt Disney,
Whirlpool, Nike.

Seis criterios:

- Cotizar en la bolsa por 10+ años;
- Diseño como función integrada en todas las áreas de la compañía;
- Evidencia de incremento de la inversión e influencia del diseño;
- Estructura de reporte clara y modelo operativo definido para la función de diseño;
- Ejecutivos con experiencia en diseño en puestos directivos de áreas de diseño;
- Compromiso con el diseño en los altos niveles directivos.

Sin diseño
no hay
negocio.

**Pero sin
negocio no
hay diseño.**

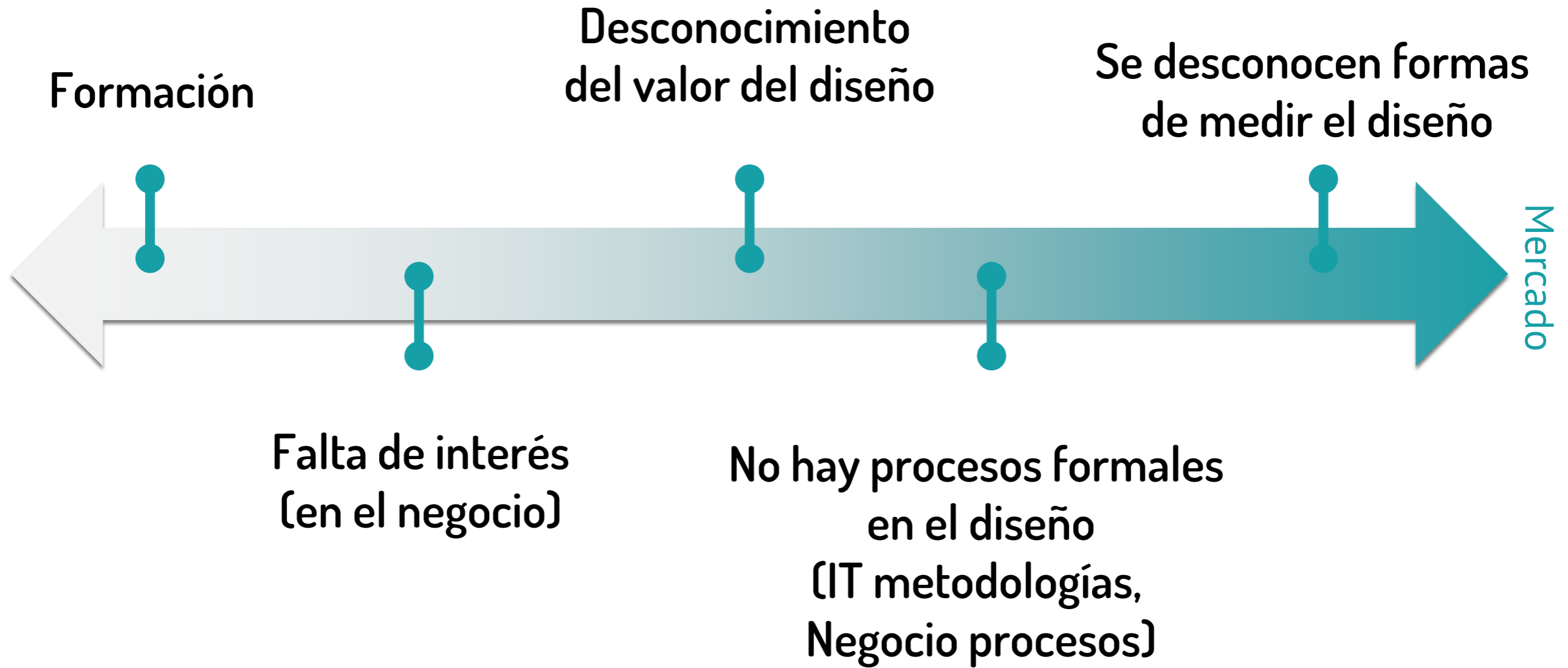


Design is king, but Business is queen and runs the household

*Basado en la frase "Content is king, but marketing is queen and runs the household"
de Gary Vaynerchuk*

El diseño es importante

Por qué no está sentado a la
mesa?



5 Claves para ser parte de la toma de decisiones



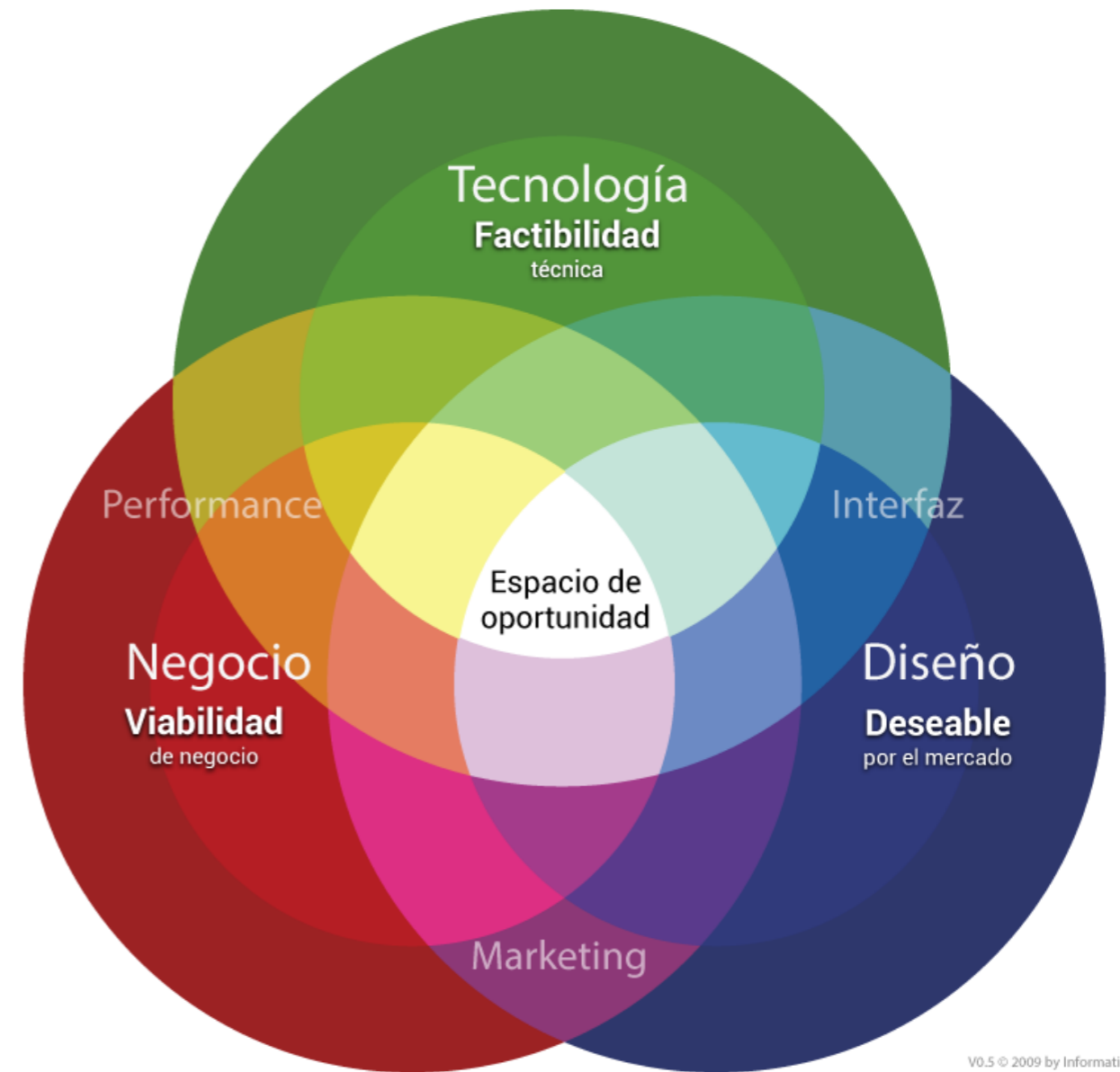
1

Empatizar con el Negocio y hablar su idioma

Diseño y tecnología son responsables por la performance técnica.

El Negocio por la performance del conjunto.

Por eso, nos centramos en resultados.



If you write great code or make great design and the product fails, it's depressing.

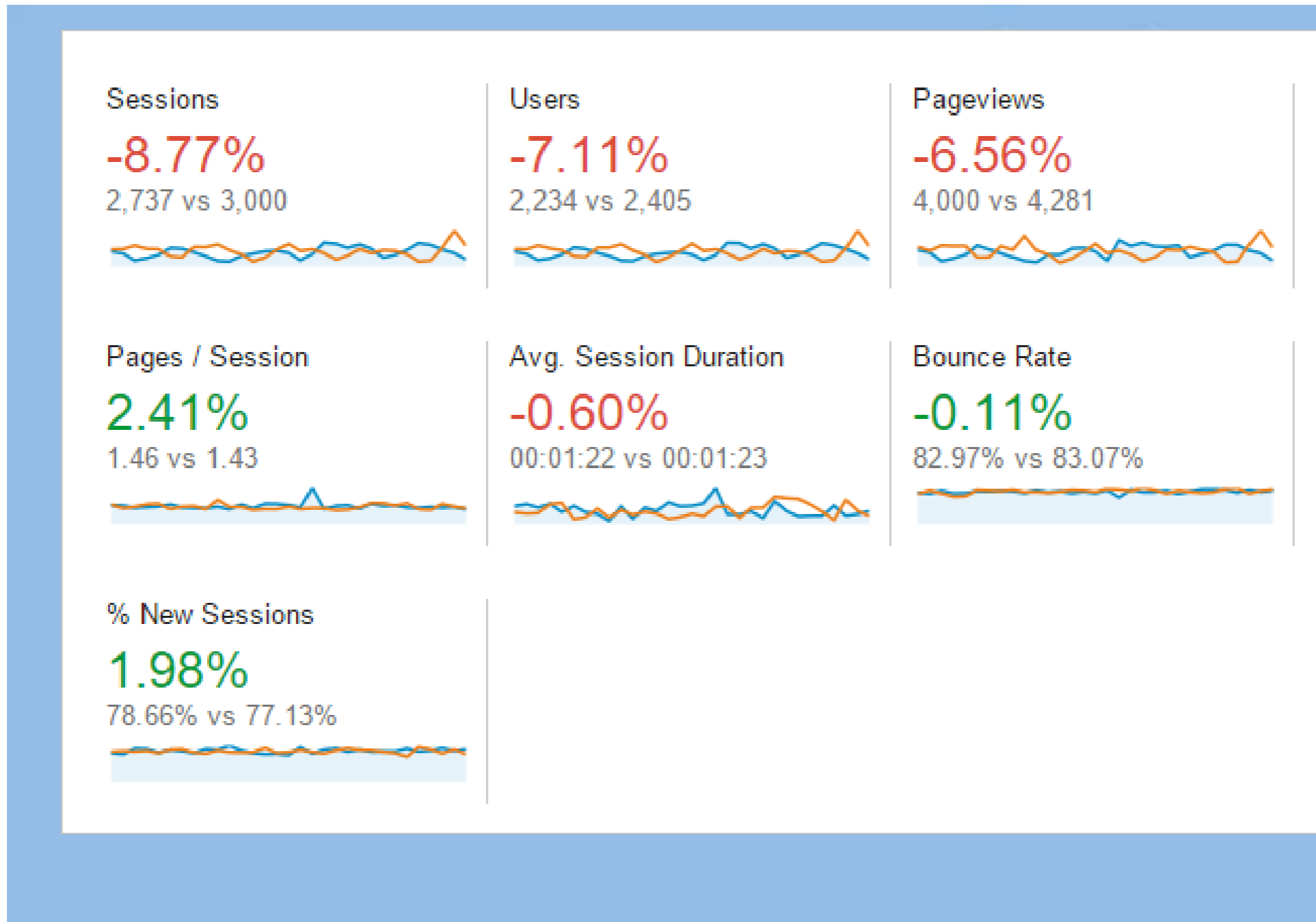
If you are a Product Manager and the product fails, **you're fired.**

Christina Wodtke

Para el Negocio...

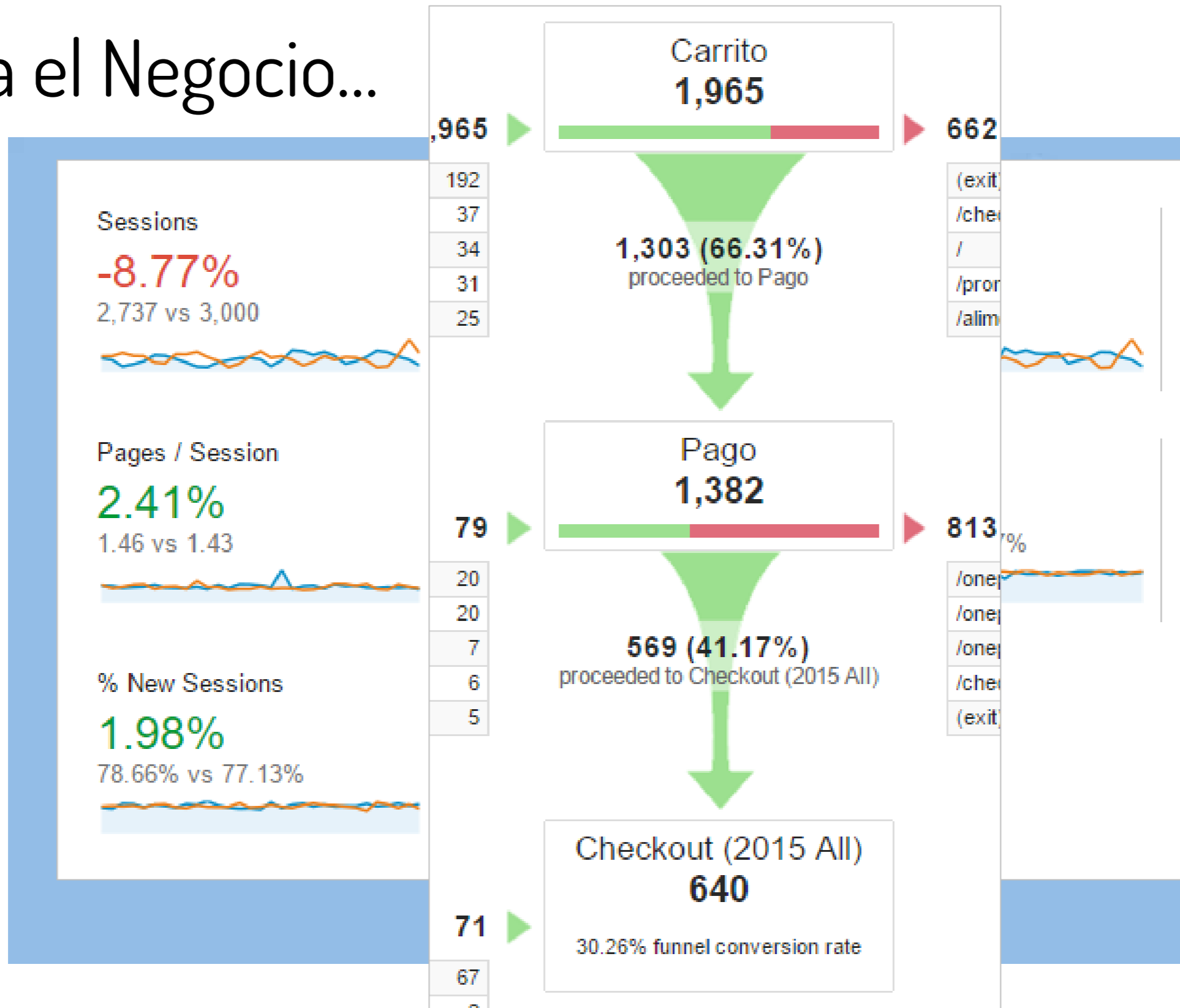
Design:
About the ~~visual~~
the *business*

Para el Negocio...



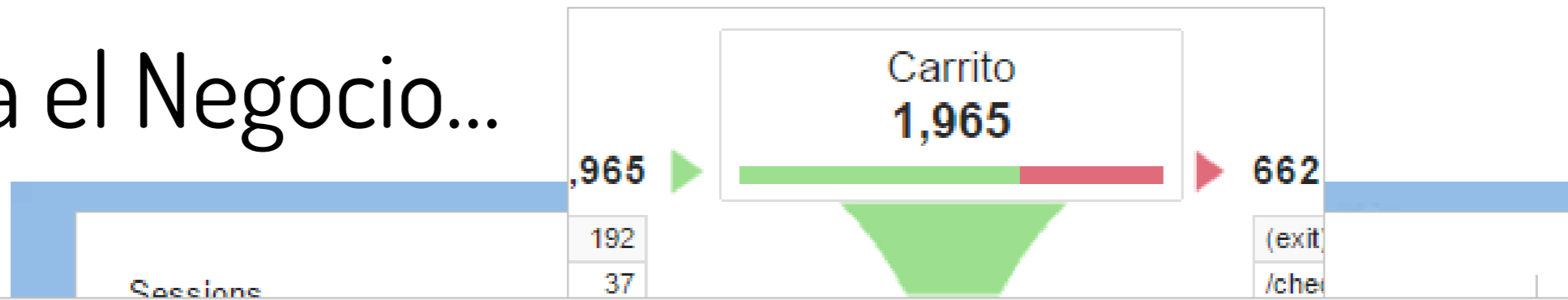
Jared Spool

Para el Negocio...

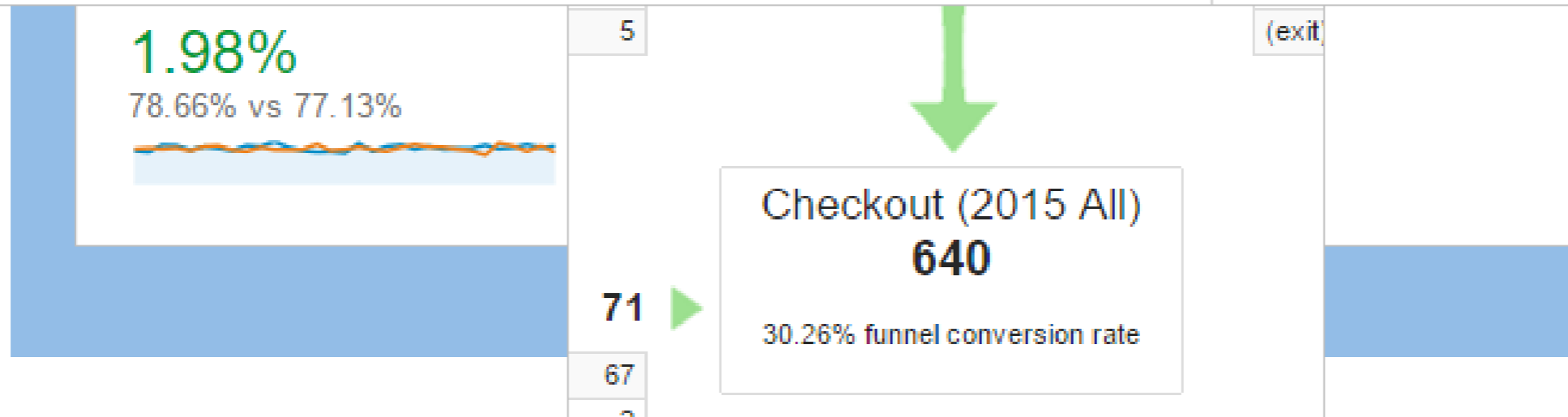
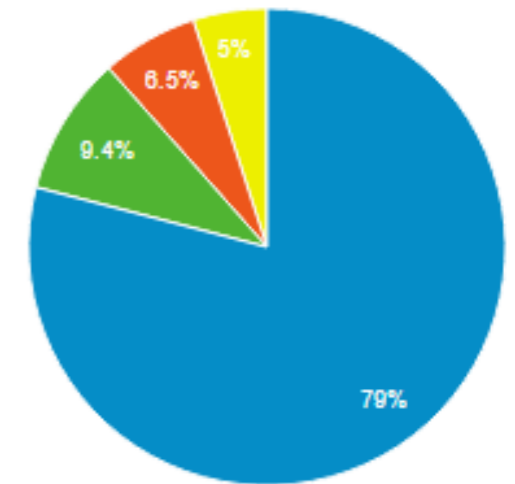


1. Empatizar con el Negocio

Para el Negocio...

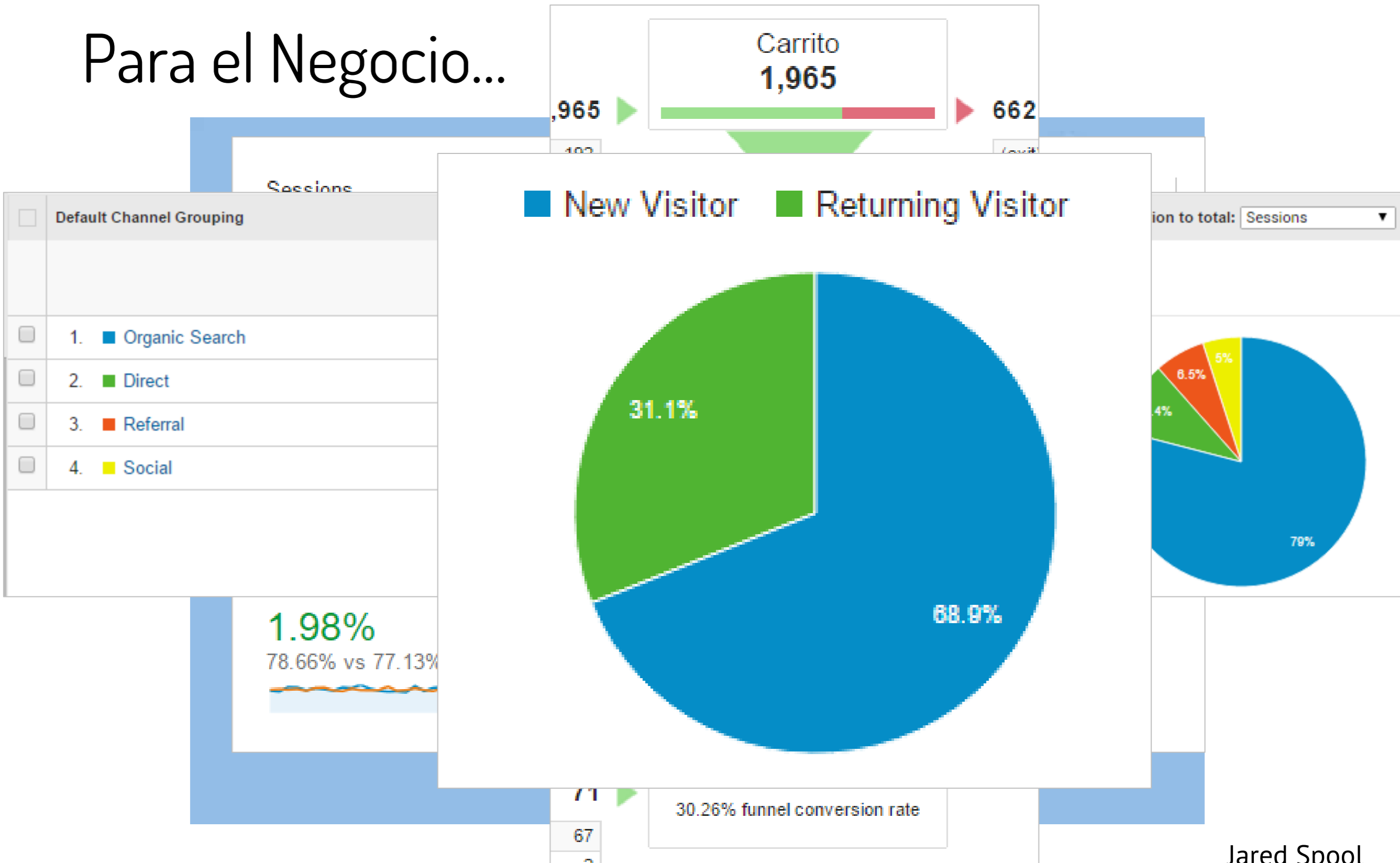


Default Channel Grouping	Sessions	Sessions	Contribution to total: Sessions
	2,737 % of Total: 100.00% (2,737)	2,737 % of Total: 100.00% (2,737)	
1. Organic Search	2,163	79.03%	
2. Direct	258	9.43%	
3. Referral	179	6.54%	
4. Social	137	5.01%	



1. Empatizar con el Negocio

Para el Negocio...



Jared Spool

Diseño

Es importante hablar de...

personas, pruebas con usuarios, User Experience, calls to action y wireframes

Negocio

Para poder hablar de ...

objetivos de negocio, estrategia de producto y KPIs.

2

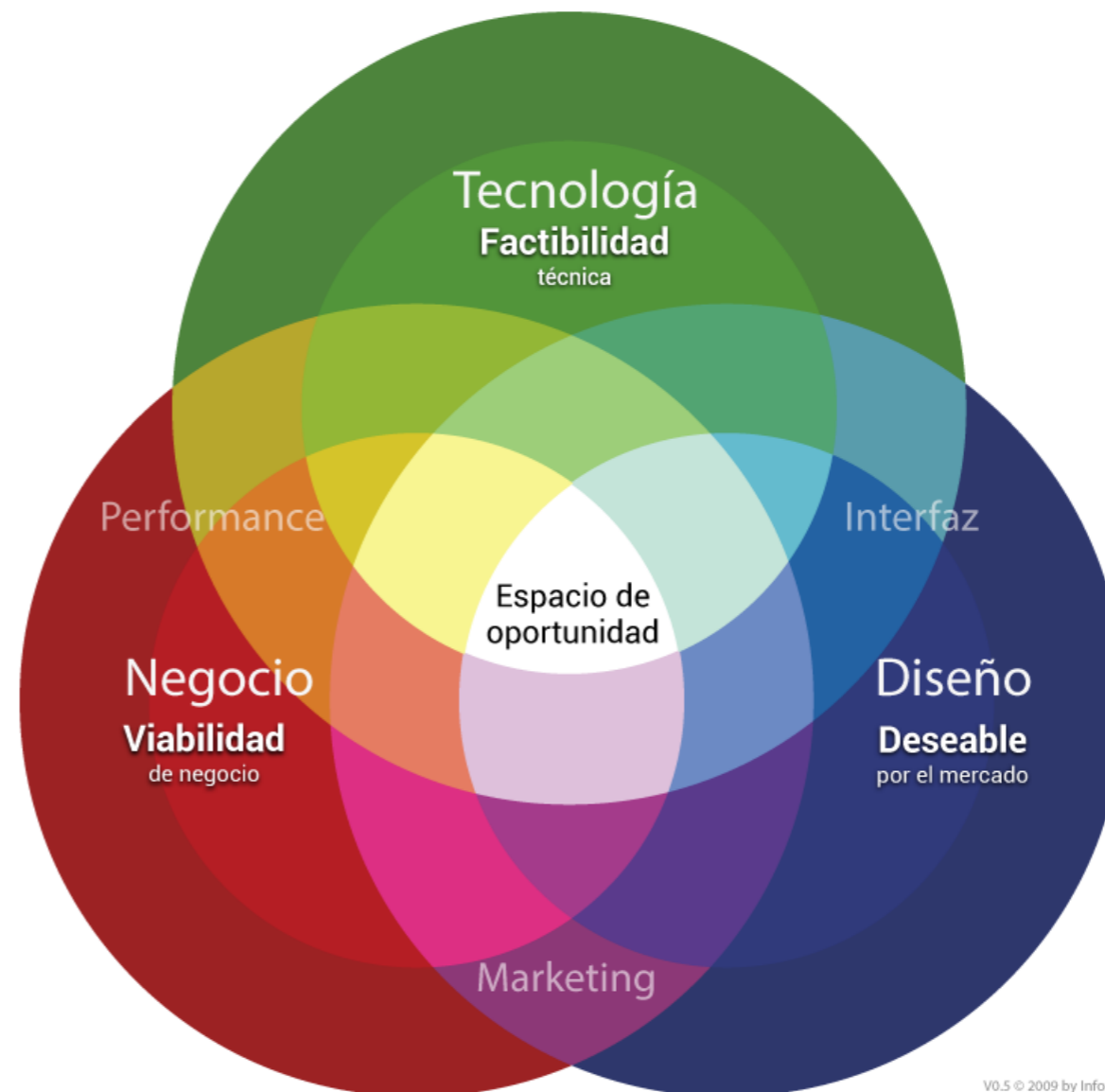
Tener interés en el Negocio

- Es lo que el equipo necesita
- Es lo que los empleadores buscan
- Es lo que a lo que a los Diseñadores le conviene

Es lo que el equipo necesita

Estamos todos tratando de resolver el mismo problema.

Y todas las partes son importantes.



V0.5 © 2009 by Information Architects, Inc.

We complain business
people don't understand
design, **then turn around
and commit the same sin**

Christina Wodtke

<http://eleganthack.com/why-design-needs-entrepreneurship-and-entrepreneurship-needs-design/>

Es lo que los empleadores buscan

“A los diseñadores les falta entender el **contexto de negocio** dentro del cual diseñan”

"Mi mayor problema es encontrar diseñadores que se muevan cómodamente en la **intersección entre negocio y diseño**"

“A veces pareciera que los diseñadores ven **consideraciones de negocio** como restricciones y no como el propósito de sus esfuerzos”

“A los diseñadores les cuesta la idea de diseñar para **satisfacer necesidades de negocio**”

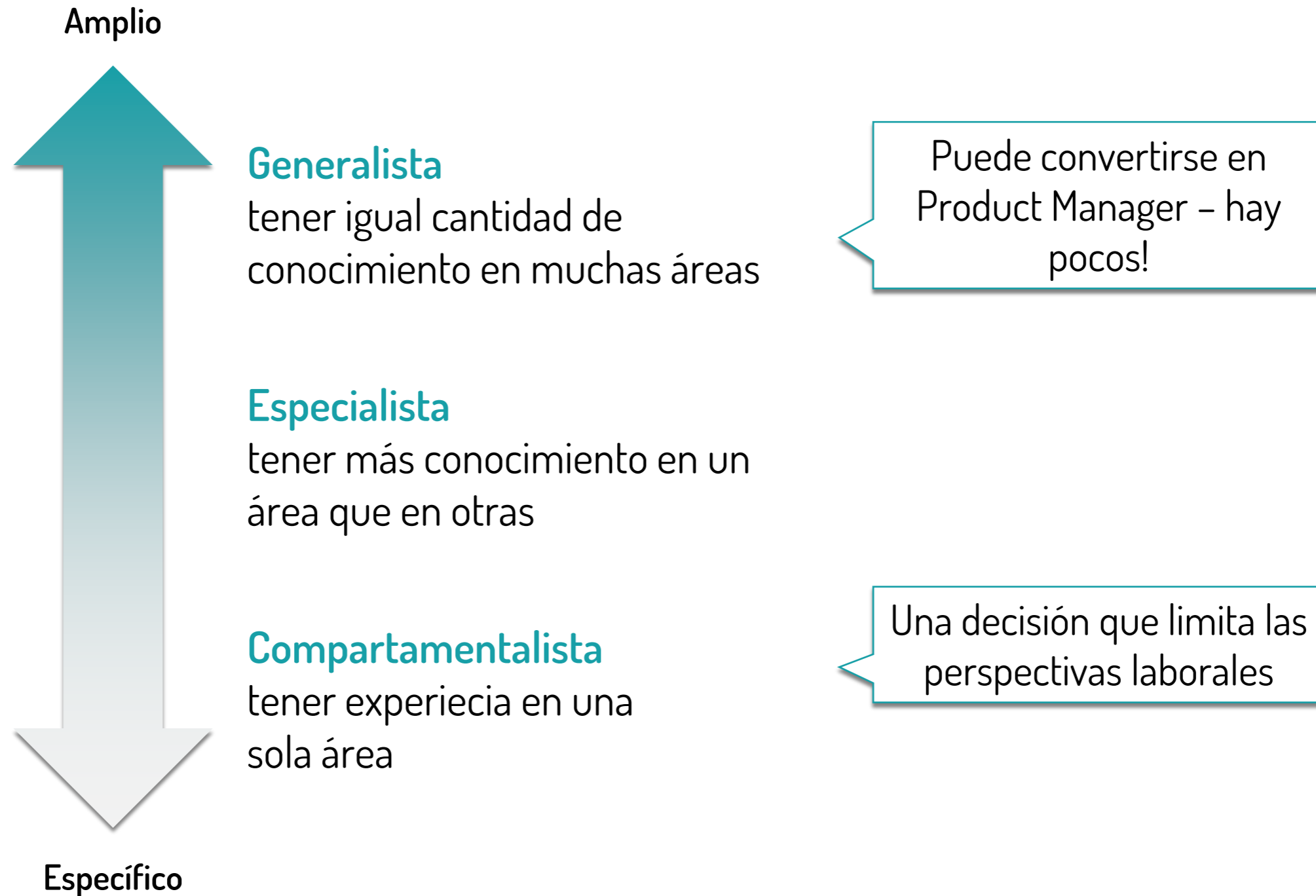
“Designers seem to lack an adequate appreciation for the **business context** within which they design”

“My biggest challenge, is finding designers who are comfortable at the intersection of **business and design**”

“Sometimes seems that designers view **business considerations** more as constraints than as the purpose of their efforts”

“Designers struggle most with the idea of designing a product to **meet a set of business needs**”

Es una decisión de carrera



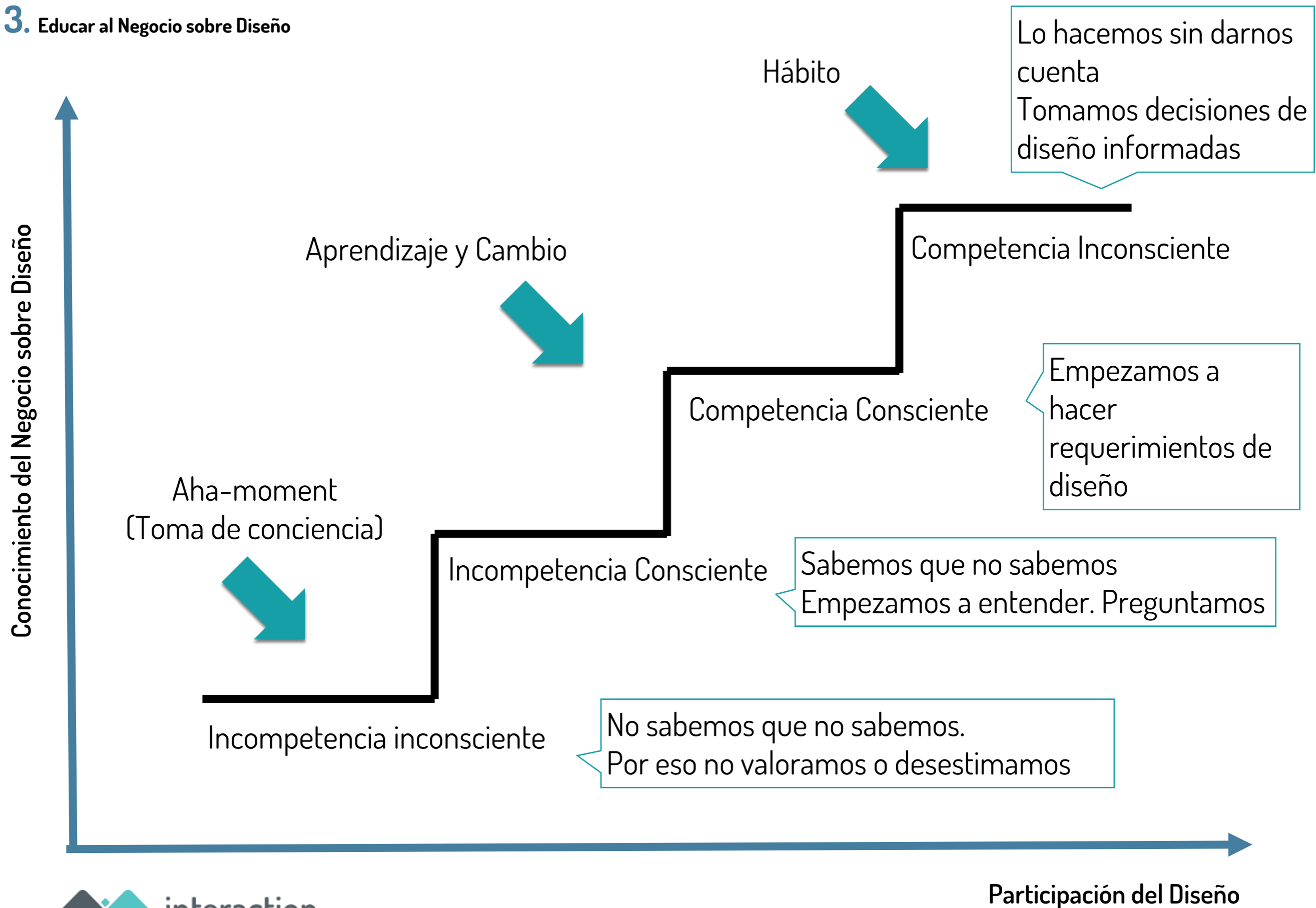


3

Educar al Negocio sobre Diseño

Así como el Diseño
no sabe de Negocio,
el Negocio no sabe
de Diseño

3. Educar al Negocio sobre Diseño



Incluir al Negocio en el proceso de diseño:

- Sesiones de co-creación
- Sumarnos a las pruebas con usuarios
- Compartir los arquetipos (Personas)

Diseño no solamente es ejecución. También es toma de decisiones

Design is the
rendering of **intent**

Jared Spool

Design is also the process we
undertake to **solve a problem**

Mike Monteiro

Una estrategia de
producto **es diseño**

Una especificación
funcional **es diseño**

Definir un KPI **es
diseño**

Un feature
es diseño

4

Establecer KPIs y
objetivos para cada
Diseño

Objetivo: facilitar la búsqueda de productos
KPI: page views de productos, incremento de ventas

Objetivo: liquidar stock excedente
KPI: aumentar page views y ventas de productos específicos

Give Thanks

The colors of fall are in full bloom with these stunning flowers.



Teleflora's Forever Fall Bouquet

\$47.95

[Buy Now](#)



Teleflora's Fall Brights Bouquet

\$49.95

[Buy Now](#)



Burst of Autumn Bouquet

\$39.95

[Buy Now](#)



Teleflora's Bounty Of Beauty Centerpiece

\$64.95

[Buy Now](#)



Teleflora's Summer Cottage

\$54.95

[Buy Now](#)

[SHOP THANKSGIVING FLOWERS](#)

Objetivo: incrementar ventas a través de "compra express"
KPI: incremento de ventas

In a hurry? We can help. **QUICK SHOP**

Select Occasion



Select Price



Recipient Zip Code

Delivery Date



[FIND BOUQUETS](#)



Argentina Trabaja

Hacemos que el trabajo sea un derecho y no una posibilidad.

MÁS INFO



Guía de Trámites



Mapa Interactivo



Biblioteca Virtual



búsqueda guiada



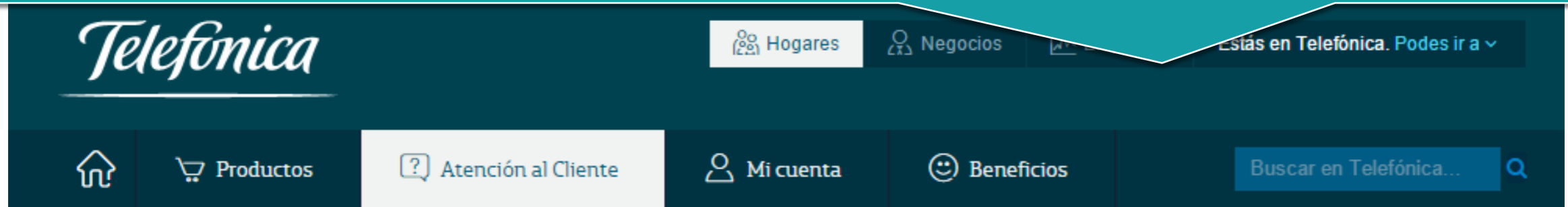
desarrollosocial.tv

Objetivo: facilitar el acceso a trámites más buscados por los usuarios

KPI: incremento de page views de servicios, reducción de llamados al call center

Objetivo: facilitar la búsqueda y mejorar calidad de la información para reducir costos

KPI: reducción de llamados al call center, reducción page views por persona de páginas de ayuda



Estás en: Atención al cliente > Facturación y pagos

¿Seguís buscando?

Escribí tu pregunta aquí

FACTURACIÓN Y PAGOS

Categorías

Facturación y pagos

Soporte Técnico

Trámites

Productos y Servicios

Accesos directos

Primera hoja de tu factura

Formas y Lugares de Pago

Consultas de Deuda

Mis Facturas

Factura sin Papel

Otras consultas

Ver mi Factura

Guías sobre tu Factura

Rehabilitá tu línea

5

Presentar el diseño en términos de Negocio



One Way Multi

Where would you like to go?

Guests
1 ADULT

From
SAN FRANCISCO

To
CITY

Best Fares Guaranteed online

KPIs

Usuarios

Competencia

Revenue

Mercado

En entrevistas con **usuarios**, surgió que muchos tienen **problemas para** contratar vuelos online.

Mirando los sitios de la **competencia** y vimos que la mayoría le dedica muy poco espacio al área de compra

Así que decidimos dedicarle la mayor parte del espacio de la página a la venta, que es la parte que genera el **mayor ingreso** para la compañía.

Mike Monteiro, Keynote Interaction15
<https://vimeo.com/121082134>, desde minuto 34:40”

- Vender los **beneficios** del diseño
- Mostrar cómo el diseño está **alineado** con los objetivos del negocio
- Mostrar los **resultados** del diseño

When businesses see the tangible results of product development and design efforts, they invest further in these efforts

Laura Klein

Autora de “UX for Lean Startups”

<http://www.greatnorthelectric.com/blog/2014/6/5/measuring-innovation>

Claves:

1. Empatizar con el Negocio y SUS necesidades
2. Tener interés en el Negocio
3. Educar al Negocio sobre Diseño
4. Establecer KPIs y objetivos para cada diseño
5. Hablar del diseño en términos de Negocio

No dejes de completar nuestra encuesta online

isa.ixda.org/2015/encuesta

¡Muchas gracias!

Sin ROI no hay diseño: 5 claves para entender al Negocio
y ser parte de la toma de decisiones

Sol Mesz - sol@solmesz.com