

# CES 2019

***Diseño en la era de la Data***  
*Cómo diseñar productos y servicios  
que convierten*



# ¡Hola CES 2019, somos Garaje de Ideas!

Garaje de Ideas es un estudio de **Diseño e Innovación**.

Diseñamos productos digitales, servicios y experiencias con sentido, aplicando el diseño como motor de la innovación.

Partimos de una **perspectiva centrada en las personas**, trabajando de manera multidisciplinar a lo largo de todo el proceso de creación de valor.

Ayudamos a las organizaciones a generar valor, crecer y ser visionarias.





GARAJE DE IDEAS

Estos son  
algunos de  
nuestros clientes



¿CARAJE DE IDEAS?

**MADRID**

**BARCELONA**

**BUENOS AIRES**

**MEXICO DF**

**MIAMI**

**LONDRES**



CARAJE DE IDEAS

# Video Reel



3 Preguntas clave

---

Porqué Diseño  
Porqué Data  
Porqué Diseñar con Datos

---

# Porqué *Diseño*



# 01. Impacto del Diseño en el Negocio

Según un reciente estudio de McKinsey, las compañías que invierten en diseño, y no solo en diseño de producto, sino sobre todo en el diseño de la experiencia de usuario, crecen hasta dos veces más rápido que aquellas que no lo hacen.

Fuente: 'El Valor del Diseño en las Empresas' McKinsey Quarterly



## 02. Planos de actuación del Diseño

1. **El propósito** ¿Para qué se hace?
2. **La relación** ¿Qué vínculo se genera?
3. **La comunicación** ¿Cómo se traslada el valor?
4. **Los artefactos/avatares** ¿Cómo se materializa?
5. **La disposición de los recursos** ¿Cómo se ejecuta?

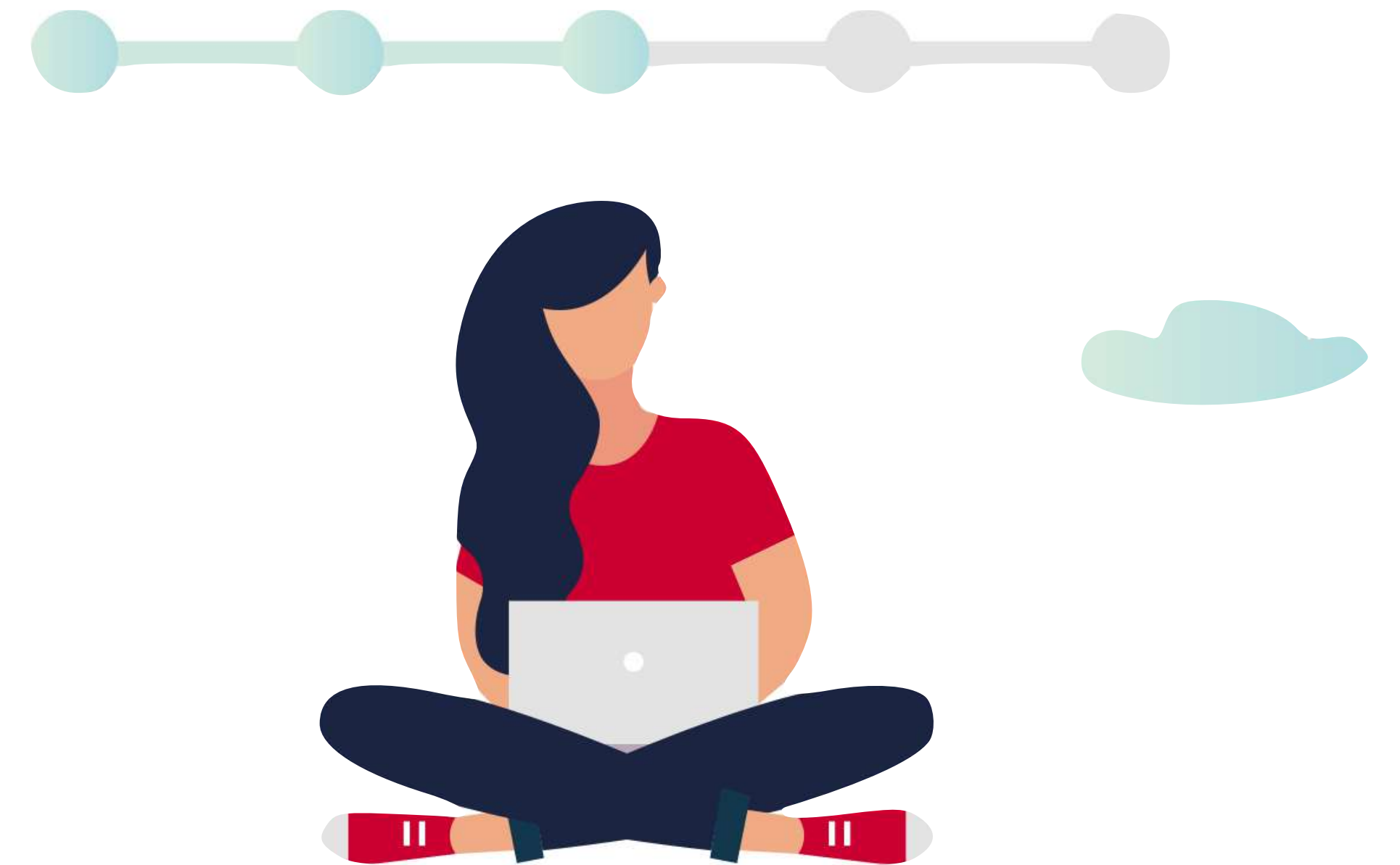


## 03. Aportación del diseño a las organizaciones

- Conexión con los usuarios y sus necesidades
- Humanización de la tecnología y de los procesos
- Visión Multidisciplinar
- Iteración continua

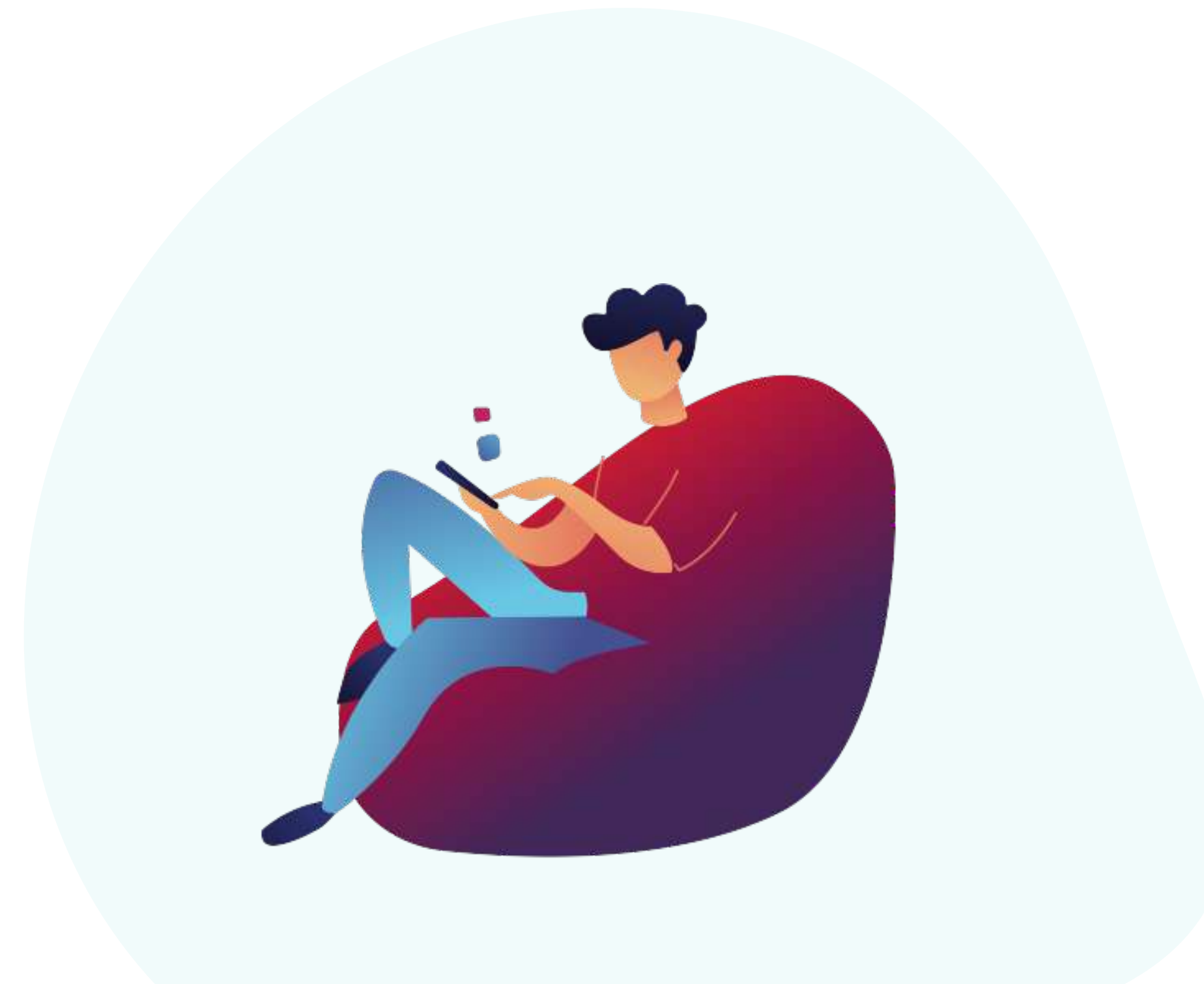


# Porqué *Data*



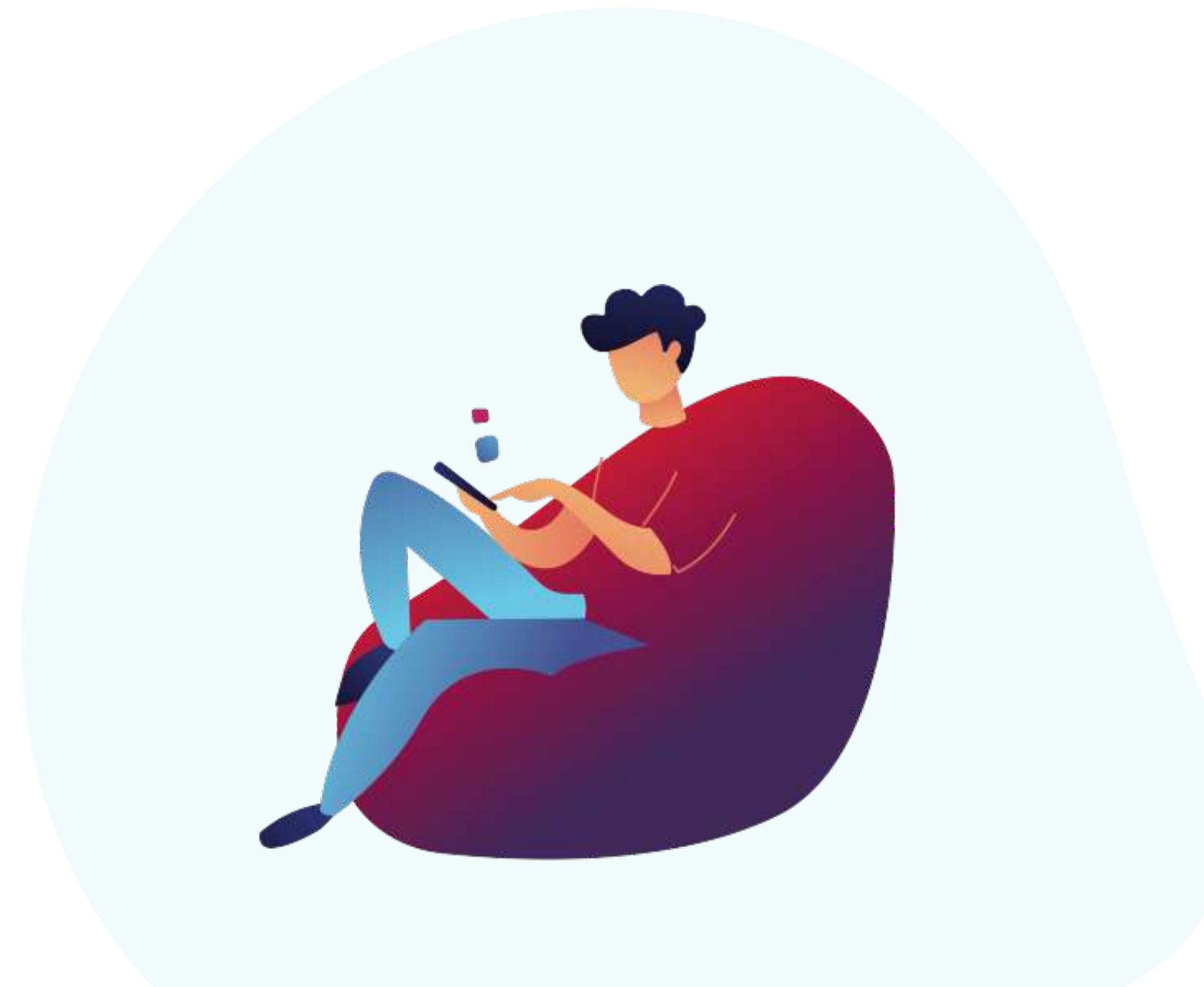


Más que cualquier tecnología emergente, los datos son la clave futuro...



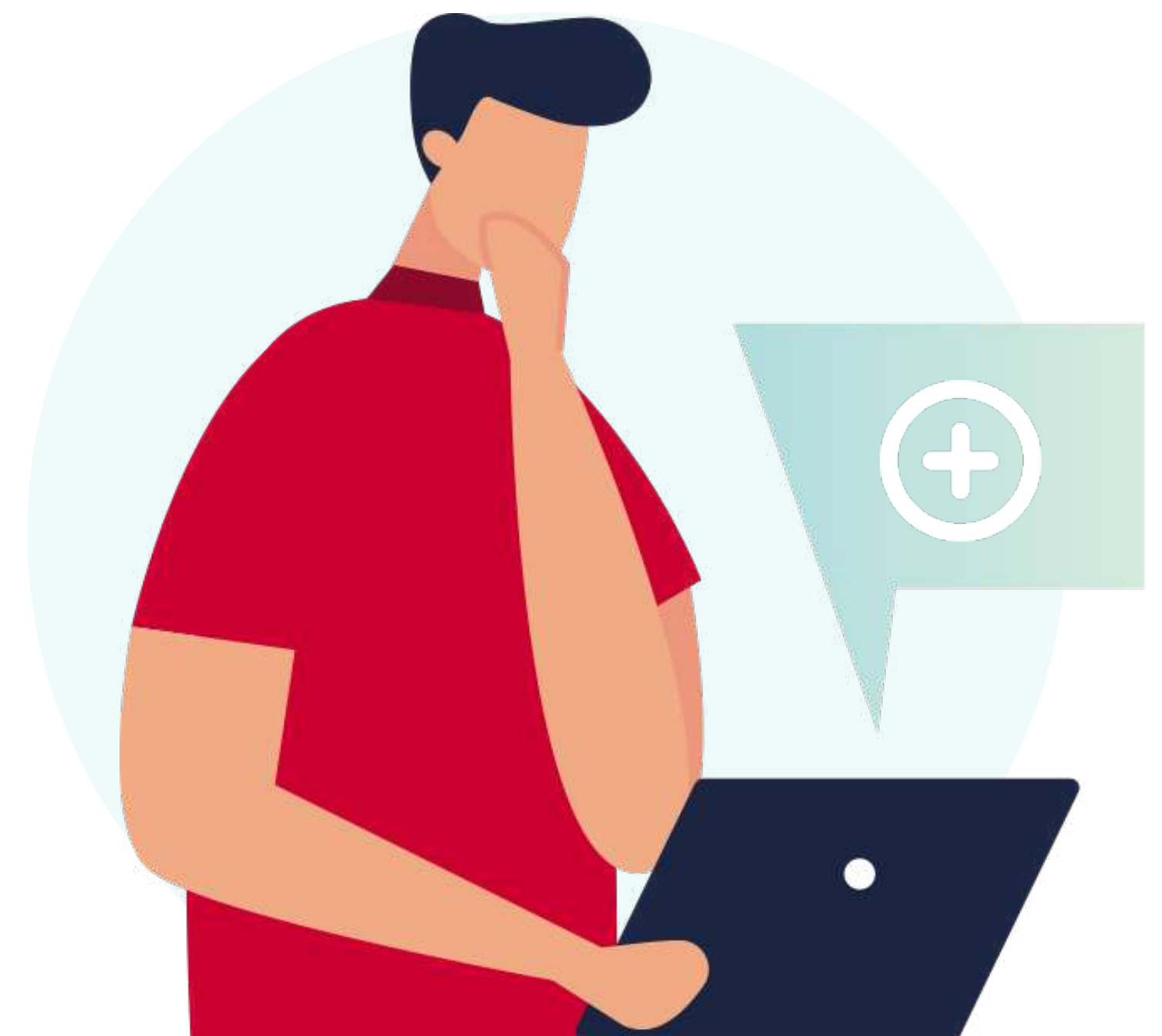


...y no solo por el volumen sino por la interpretación y el conocimiento.





# Porqué *Diseñar con Datos*



# 01. No a las decisiones arbitrarias

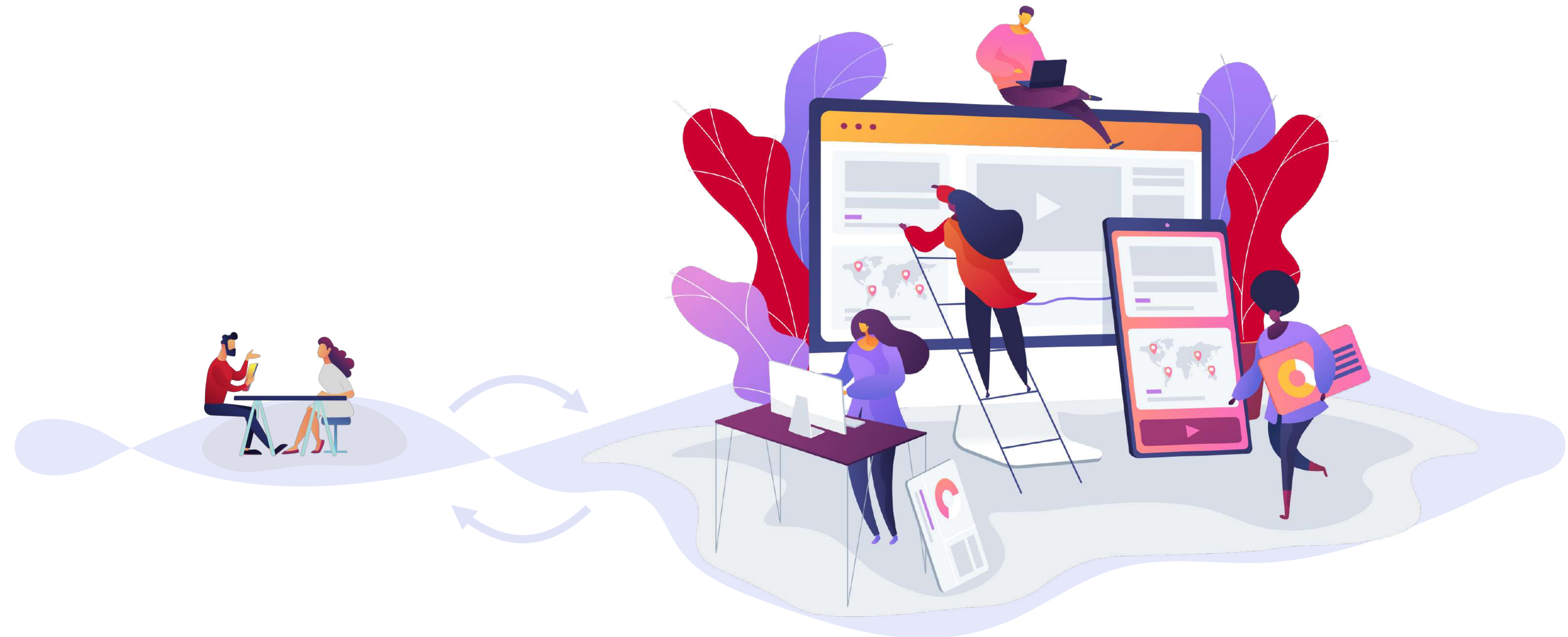
Las decisiones de diseño no pueden ser arbitrarias, o estar guiadas por la inercia organizacional, o por las estructuras internas, o por objetivos no ligados, doblemente, a las necesidades de los usuarios y a la competitividad.



## 02. Todo se puede medir

Poner en práctica estrategias de Data Driven Design no solo implica medir el rendimiento de determinados productos y servicios digitales cuando estos ya están en el mercado. También podemos extraer datos en fases tempranas e integrarlos en los procesos de diseño.

# Proceso Ideal Data Driven Design



Hipótesis

Fase Generativa

Fase Evaluativa



El reto de integrar...

## Design Research

Los procesos de comprensión o generación de insights, se llevan a cabo mediante la aplicación de **técnicas de investigación** como la etnografía, el benchmarking o la cocreación.

El reto de integrar estos insights de tipo cualitativo, en procesos de medición, comúnmente entendidos como cualitativos, a veces supone un freno a los procesos de diseño óptimos.

El trabajo multidisciplinar entre negocio, tecnología y diseño es fundamental desde las primeras fases del proceso de diseño.

Los insights construirán las hipótesis a medir en el futuro producto o servicio.





Hipótesis: Añadir un campo de comentarios libres aumentará la conversión



- Efecto en conversión no concluyente a nivel estadístico
- Efecto en conversión leve
- Efecto en conversión moderado
- Efecto en conversión fuerte

CONCLUSIÓN

▲ 34 %

FUERTE EFECTO EN  
CONVERSIÓN DEL CAMBIO

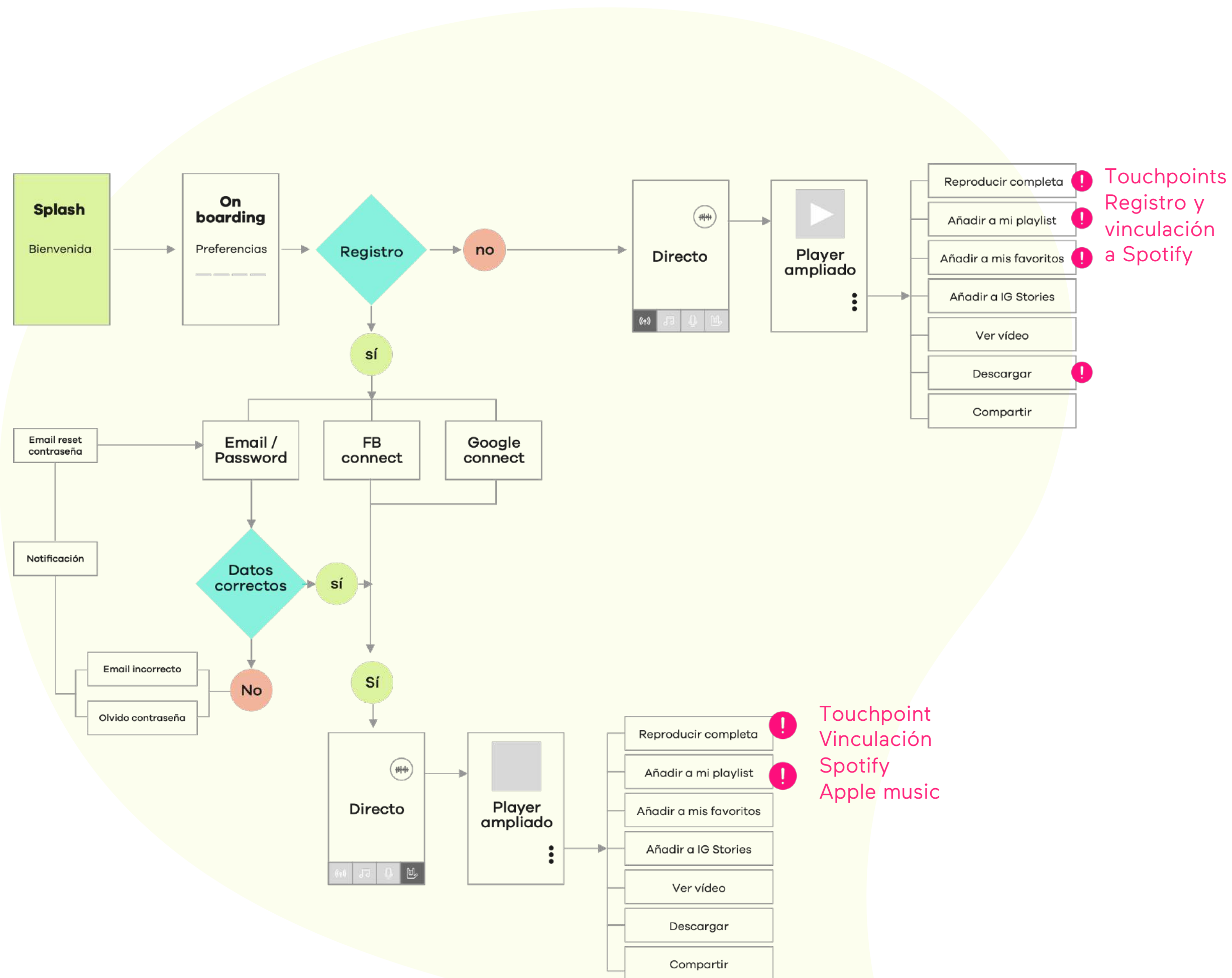
# Conversion Rate Optimization (CRO)

Nuestra obsesión es el diseño efectivo, que acompaña al negocio. Y **el aumento de la conversión, nuestro objetivo más importante en los procesos de diseño de productos digitales.**

Mediante el diseño e implementación continua de experimentos, logramos aumentar los indicadores de negocio necesarios.

La combinación de la capacidad de **comprender las palancas que mueven el negocio, la visión de diseñador, el conocimiento de herramientas y el seguimiento** disciplinado de métricas es la clave del éxito en esta disciplina.





Cómo entendemos el...

## Diseño efectivo

Además del enfoque multidisciplinar y la integración de datos de diferente naturaleza, además de la experimentación promovida por prácticas de CRO, el diseño efectivo es una cuestión de **acompañamiento a lo largo de todo el ciclo de vida del producto o servicio**.

Para que el proceso dé como resultado diseños efectivos los equipos de negocio, diseño, analítica y desarrollo deben funcionar como uno solo.

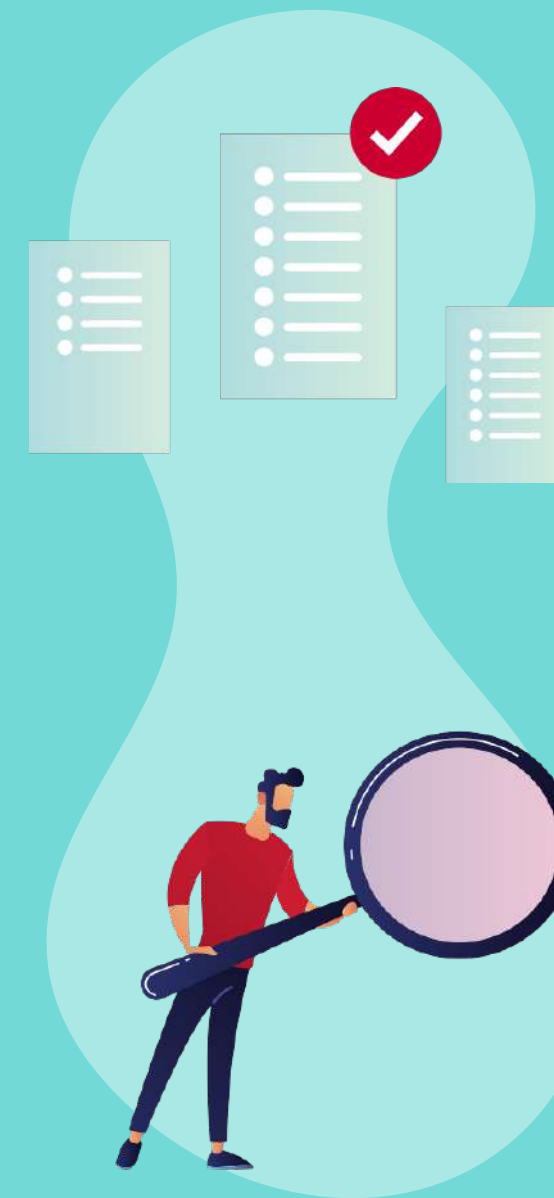
# Data Driven Design, resumen del proceso



**Entender las necesidades**



**Diseñar pensando en Usuarios –  
Negocio – Tecnología**



**Planificar y diseñar test y métricas de  
control**

**Observar, medir e iterar**



---

Nuestra experiencia  
más reciente

---

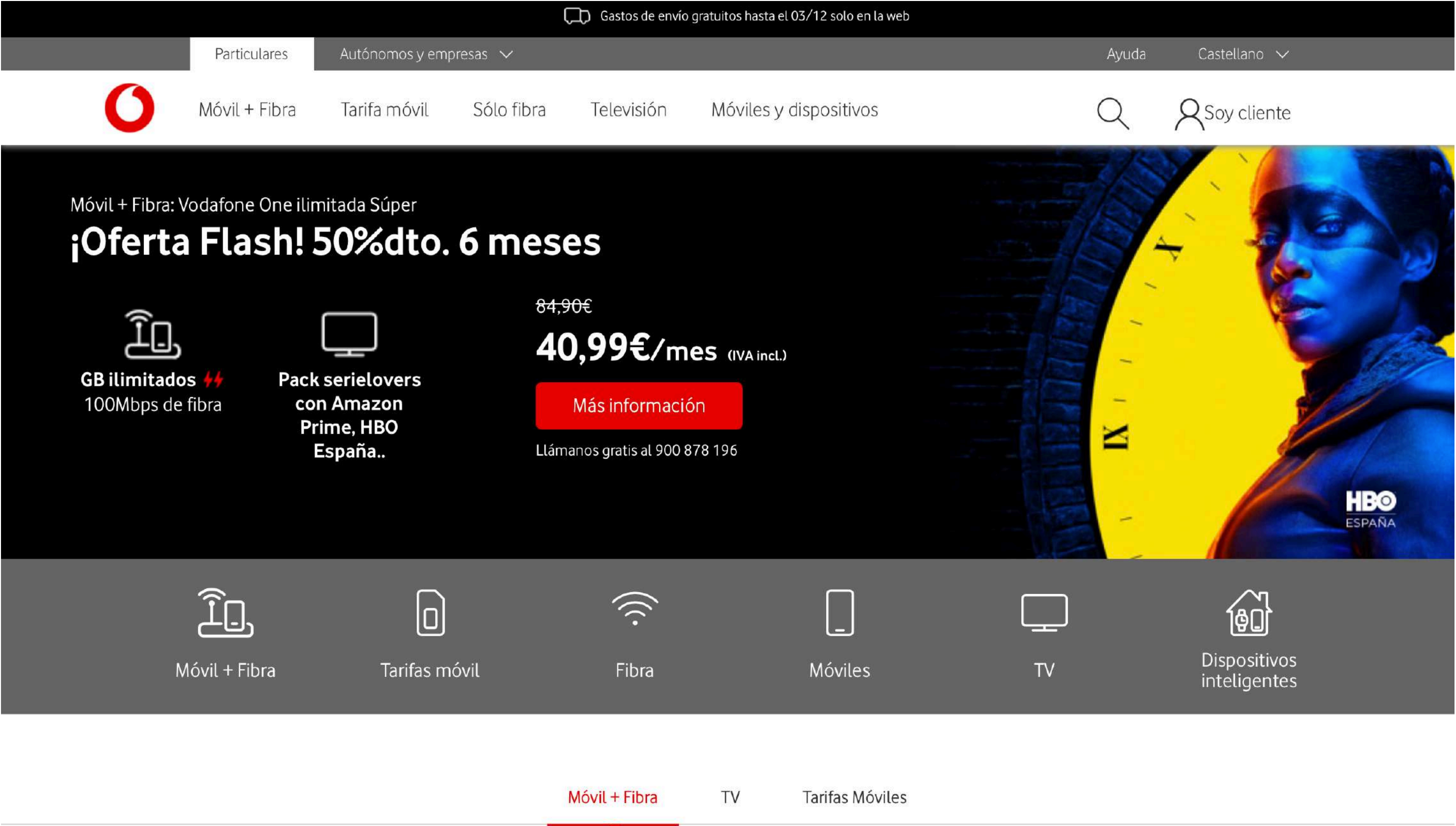


Tienda Vodafone

Garaje de Ideas, **como parte del Servicio de Experiencia de Usuario** en el que acompañamos a Vodafone desde hace 3 años, en el diseño de la nueva experiencia de tienda online.

**Se parte de un rediseño estratégico del canal, AI, Concepto, Contenidos, Modelo de Interacción, para terminar generando hipótesis tácticas que ayuden a Vodafone a aumentar las tasas de conversión y los KPIs de negocio.**

#CRO #Dataanalytics #UX







## Diseñamos la voz de Vodafone

Vodafone contaba con una solución de IVR muy capaz, pero la cantidad de stakeholders implicados en su desarrollo y la falta de una visión común estaba provocando que el servicio no lograra los resultados deseados.

Garaje de Ideas propuso **ser el facilitador de un equipo Agile** que mejorara este producto.

#Agile #Dataanalytics  
#interfacesdevoz

**Hola!**  
*Soy tu nuevo asistente  
virtual de Vodafone*

Tengo un problema con la factura de este mes

Tu nueva factura es de 50€ con 25 céntimos. Ya lo hemos enviado al banco el 28 de Marzo. ¿Quieres más detalles?

Sí!

Veo que tienes cargos adicionales... 3€ con 80 céntimos en llamadas al extranjero y 10€ en Netflix

¿Quieres que te lo repita, necesitas más información o con esto es suficiente?

👍 Con esto es suficiente ¡gracias!





Mediante el mapeo de los flujos actuales de IVR y **un sistema de sprints fuimos evolucionando la herramienta** hacia un tono más empático.

Los avances **se sometían a test de usuario**, una técnica normalmente usada con interfaces visuales, pero que resultó muy efectiva en esta interfaz de voz.

**¿El resultado?** Con un espectacular crecimiento del NPS, el IVR de Vodafone **es el mejor producto de atención por voz del sector.**

*+ 16 puntos* de mejora del tNPS durante el proyecto

*300 llamadas* atendidas diariamente

*+ 150 flujos* de conversaciones diseñados





# Iberia Express

Rediseñamos el buscador y el proceso de compra de Iberia Express usando métodos de CRO.

La técnica utilizada fue A/B Testing en Sitespect.

Durante un periodo de 6 meses se paralelizaron diferentes hipótesis de diseño y se midieron resultados hasta optimizar los KPIs de negocio.

#CRO #Dataanalytics #UX #A/B Testing

MEJOR PRECIO GARANTIZADO

DESCUENTOS ESPECIALES EN EL CLUB EXPRESS

ES

Divisa - €

¿NECESITAS AYUDA? 901 200 424

IBERIA EXPRESS

24 NOV

Madrid → Ibiza

01 DIC

Ibiza → Madrid

Pasajeros

1

Residente

No

Total

0,00€

Selecciona tu ida Madrid - Ibiza

lunes 25 de noviembre.

Consultar otras fechas

Turista desde 158,03€

Business desde 339,59€

SALIDA

LLEGADA

EXPRESS

CLASSIC

FLEX

El precio más bajo

Viaja más cómodo

Si necesitas cambiar

BARAJAS

15:55h

1h 10m

Ver detalles

IBIZA

17:05h

PRECIO CLUB EXPRESS

168,39€

183,39€

236,39€

158,03€

175,24€

225,59€

Precio más barato disponible

\*Descuento sobre tarifa. No aplicable a tasas aeroportuarias.



Grupo Santander

Garaje de Ideas es el proveedor del CRO Lab del Grupo Santander.

El proyecto requerirá la integración de las prácticas de UX, Analytics y Front-End para las operaciones del banco en Argentina, Chile, Brasil, USA, UK, Polonia y España.

#CRO #Dataanalytics #UX #Front-end

ParticularesPrivate BankingEmpresas

Español

Hazte clienteAcceso clientes

Cuentas y tarjetas

Ahorro e Inversión

Hipotecas

Préstamos

Seguros

Banca Digital

SmartBank



Habéis cambiado la forma de ser mayor, nosotros la forma de hacer banca con vosotros.

**SANTANDER SENIOR**

PLANIFICACIÓN. AHORRO. PROTECCIÓN

DESCÚBRELO



Poder enviar dinero instantáneamente a UK con **One Pay** es tomarse la vida con

**Digilosofía.**



Pruébala ahora



**GARAJE DE IDEAS**

# Making *Innovation* Tangible

@garajedeideas

[elgaraje@garajedeideas.com](mailto:elgaraje@garajedeideas.com)

[garajedeideas.com](http://garajedeideas.com)

**Sergio Rosillo**

Managing Partner & Founder

Responsable de Desarrollo  
Internacional

**[sergio.rosillo@garajedeideas.com](mailto:sergio.rosillo@garajedeideas.com)**

**Fabián Ares**

Director & Business Development

Garaje Argentina

**[fabian.ares@garajedeideas.com](mailto:fabian.ares@garajedeideas.com)**

**Fernanda Lobo**

Design Lead Buenos Aires

Garaje Argentina

**[fernanda.lobo@garajedeideas.com](mailto:fernanda.lobo@garajedeideas.com)**



CES 2019  
*Gracias!*