



DIGITALIZACIÓN

#4CX Summit
Una nueva cultura

TOOL KIT

¿Estas CONECTANDO con tus equipos?

Detección de Necesidades Digitales

Para generar experiencias digitales consistentes, significativas y valoradas por tus colaboradores debes detectar en primer lugar cuáles son las necesidades internas. Te invitamos a realizar el **primer paso del Design Thinking** para **empatizar** con tus equipos

EMPATIZAR

DEFINIR

IDEAR

PROTOTIPAR

TESTEAR

Empatizar debe ser el primer paso de cualquier proceso de diseño, ya que nos ayuda a conectar con el usuario/ cliente y generar experiencias centradas en él. Mientras más podamos empatizar y ponernos en el lugar del otro, más fácilmente podremos entenderlo y diseñar soluciones que sean de valor para éste. Sabemos que muchas veces es más rápido saltar directamente al diseño, pero si nos saltamos esta etapa tendremos problemas posteriormente para desarrollar soluciones acordes a sus necesidades y daremos más vueltas.

HERRAMIENTAS PARA EMPATIZAR

ENTREVISTAS

Recuerda siempre preguntar por qué, y no asumir las respuestas. También es fundamental estar atento al lenguaje no verbal e indagar. Una buena respuesta proviene de una buena pregunta.

OBSERVACIÓN

Para esto es importante dejar al usuario en su entorno y contexto, no interrumpir o distraer para sumergirse en su rutina.

FOCUS GROUPS

Este espacio puede no ser solo para escuchar sino también para interpelar, reuniendo a personal de diferentes perfiles e intereses para contrastar realidades y opiniones.

OBSERVACIÓN INNOCENTE

Procura practicar una mirada externa y neutral, libre de todo pensamiento preconcebido para permanecer con la mente abierta y absorberlo todo.

OTRAS METODOLOGÍAS NO TRADICIONALES PARA EMPATIZAR

SIN PREJUICIOS

Realiza una indagación sin juzgar a la persona, acepta su realidad con todas sus luces y sombras para lograr conectar realmente con él, siendo lo más real y objetivo posible.

BITÁCORA DE INVESTIGACIÓN

Acompáñate siempre de una bitácora o cuaderno para anotar todas las acciones, emociones y declaraciones con las que te encuentres. En este espacio anótalo todo sin filtro para ser lo más verídico posible.

ACOMPAÑAMIENTOS

Vive la experiencia del usuario realizando sus actividades. Registra tu experiencia y prioriza las acciones a seguir.



Recuerda siempre durante un proceso de investigación realizarte las siguientes preguntas:

¿ QUÉ | POR QUÉ | CÓMO | CUÁNDO | DÓNDE ?