



DIGITALIZACIÓN

#4CX Summit
Una nueva cultura

TOOL KIT

¿Cómo DISEÑAR SOLUCIONES digitales?

Consejos para diseñar experiencias internas de digitalización

Te entregamos a continuación algunos consejos para que tengas en consideración al diseñar o revisar las soluciones digitales al interior de tu organización y mejorar la experiencia de uso de los colaboradores.



SÉ HUMANO

Aunque estamos hablando de una herramienta o solución digital, **debes incorporar un factor humano**, ya que será usado por personas y no máquinas.



EMOCIONA

Para acercar a los usuarios a través de la pantalla debemos ser aún más expresivos. Utilizar íconos, emojis, exclamaciones e imágenes para **acercarte a una interacción real**.



PERSONALIZA

Ya sea con su nombre o con una experiencia totalmente personalizada, **demuestra interés y preocupación** por cada uno de tus usuarios.

SÉ AMIGABLE



No porque sea trabajo debe ser una experiencia hostil o fría, busca formas de hacer que sea una experiencia agradable y hasta placentera, **que los invite a usar la herramienta**.

SÉ CLARO



Entrega indicaciones directas acerca de la herramienta, aclara qué se espera de ellos, por qué es importante, cuál es su sentido y cómo deben **priorizar su uso**.

FLUYE



Genera **ecosistemas digitales** que fluyan y conversen unos entre otros. Que no tengan que iniciar sesión 5 veces al día en diferentes plataformas, deben pasar de un sistema a otro sin darse cuenta.



INCLUYE

Asegúrate que tus herramientas digitales sean accesibles y usables por todos tus colaboradores y para cualquier tipo de perfil al que esté dirigida. **No pienses en el usuario promedio, piensa en todos**.



INTERACCIÓN

Abre espacios para generar conversaciones bilaterales con los usuarios para que **no se sientan solos** y puedan **solicitar apoyo** de ser necesario. Puede ser a través de chats, asistentes virtuales u otras herramientas de conversación.



TEN PACIENCIA

Apoya a los usuarios en el proceso de aprendizaje y adaptación. No esperes que la usen al 100% de lo esperado desde el principio y entrégales herramientas que los puedan ayudar con la integración como acompañamiento, capacitación, consejos, mentoring, entre otros.