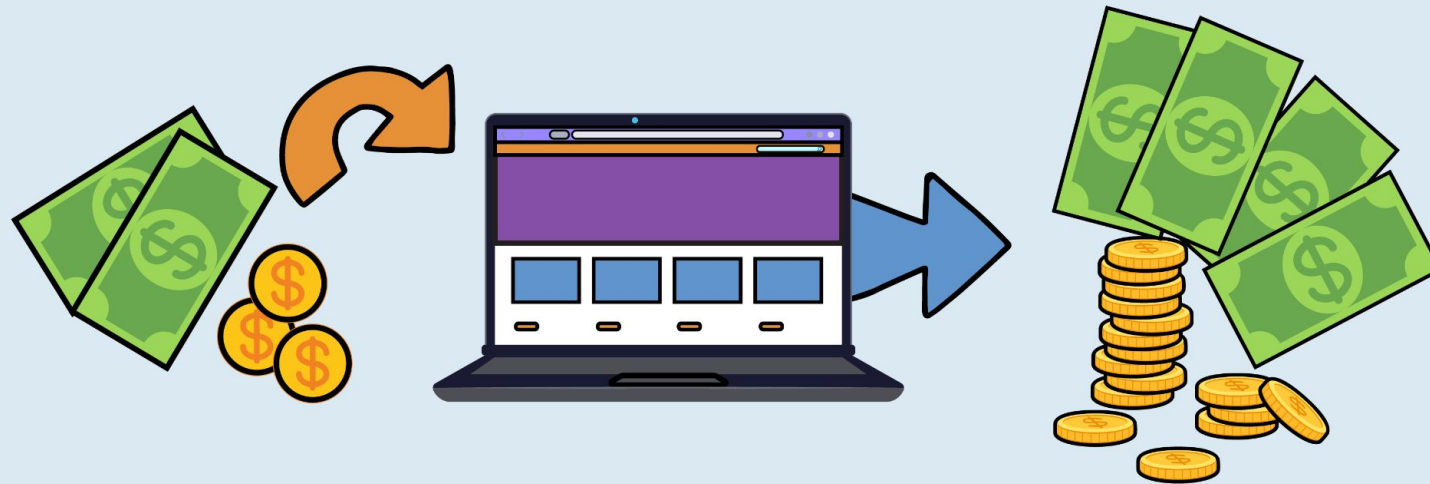


Cómo Comunicar el Impacto de UX en el ROI



Guía práctica

Para presentar eficazmente la importancia de UX a los stakeholders y demostrar su impacto en el ROI del negocio, es fundamental seguir una serie de pasos clave. Estos pasos te ayudarán a conectar con tu audiencia, resaltar los beneficios comerciales, y proporcionar evidencia sólida de cómo UX puede mejorar el rendimiento empresarial. Aquí te ofrecemos una guía práctica para estructurar tu presentación:

1. Conoce a tu audiencia

Investiga a los Stakeholders: Antes de la presentación, comprende las prioridades y preocupaciones de los stakeholders. Esto te ayudará a adaptar tu mensaje y enfocarte en lo que más les importa.

Lenguaje Claro: Usa términos y conceptos que sean familiares para ellos. Evita jergas técnicas que puedan ser confusas.

Ejemplos:

Antes de una presentación sobre una nueva plataforma de comercio electrónico, descubres que los stakeholders están particularmente preocupados por la retención de clientes y el aumento de las conversiones. Por lo tanto, ajustas tu presentación para enfocarte en cómo las mejoras en UX pueden resolver estos problemas específicos.

Al presentar a un equipo financiero, en lugar de usar términos técnicos como "wireframes" y "prototipos", explicas cómo las mejoras en el diseño harán que la navegación sea más intuitiva y reducirá los abandonos de carritos de compra.

2. Enfócate en los beneficios comerciales

Conecta UX con ROI: Muestra cómo las mejoras en UX pueden conducir a un mayor retorno de inversión. Utiliza ejemplos específicos, como aumento en tasas de conversión, reducción de costos de soporte, o incremento en la retención de clientes.

Presenta Datos Relevantes: Utiliza métricas y resultados de investigaciones para ilustrar el impacto positivo de UX en los objetivos comerciales. Por ejemplo, cómo una mejora en la usabilidad redujo el tiempo de resolución de problemas o aumentó las ventas.

Ejemplos:

Los ejemplos proporcionan evidencia tangible de cómo las optimizaciones en la experiencia del usuario pueden llevar a beneficios comerciales reales, como el incremento en las conversiones o la reducción de costos. Por ejemplo, muestra un caso donde una tienda en línea optimizó su proceso de pago, explicando cómo simplificar el checkout resultó en un aumento del 25% en las conversiones.

Utiliza gráficos que muestren datos concretos. Por ejemplo, presenta un gráfico que ilustre cómo la optimización de la usabilidad de una aplicación móvil redujo el tiempo medio de resolución de problemas en un 40%. Este tipo de visualización demuestra claramente cómo las mejoras en UX pueden disminuir los costos de soporte técnico, facilitando la comprensión del impacto económico positivo para los stakeholders.

3. Utiliza casos de éxito y ejemplos

Demuestra con Casos Reales: Incluye estudios de caso de proyectos anteriores donde las mejoras en UX hayan tenido un impacto tangible en el ROI. Por ejemplo, cómo una empresa mejoró su flujo de caja y aumentó sus conversiones.

Visualiza el Impacto: Usa gráficos y visualizaciones para mostrar claramente el impacto de las mejoras en UX. Comparaciones antes y después, y análisis de beneficios financieros ayudan a hacer el impacto más evidente.

Ejemplos:

Presenta un estudio de caso de una empresa que mejoró su experiencia de usuario en su sitio web y vio un incremento del 50% en la tasa de retención de clientes.

Muestra gráficos de antes y después de la implementación de un nuevo diseño en una aplicación, destacando una mejora del 30% en la tasa de finalización de tareas por parte de los usuarios.

4. Establece un enfoque basado en datos

Presenta Resultados Tangibles: Muestra cómo las métricas de UX se traducen en resultados comerciales. Por ejemplo, el incremento en la satisfacción del cliente puede llevar a mayores tasas de retención y, en consecuencia, a mayores ingresos.

Analiza Costos y Beneficios: Expón claramente los costos asociados con las mejoras en UX y los beneficios esperados. Incluye cálculos de ROI basados en estudios de caso o datos de la industria.

Ejemplos:

Presenta datos que muestran que una mejora en la experiencia del usuario llevó a un aumento del 20% en la satisfacción del cliente, lo cual se correlaciona con un incremento en las ventas.

Detalla que el costo de implementar mejoras en la UX fue de \$50,000, pero que se prevé un retorno de inversión de \$150,000 basado en la reducción de abandonos y aumento en la retención de clientes.

5. Proporciona recomendaciones claras

Acciones Específicas: Ofrece recomendaciones prácticas basadas en tus hallazgos de UX. Indica qué cambios específicos se deben implementar para mejorar el ROI.

Plan de Implementación: Presenta un plan de acción claro con pasos detallados, plazos y métricas para medir el éxito. Esto ayuda a los stakeholders a entender cómo se llevará a cabo la implementación y cómo se medirá el impacto.

Ejemplos:

Por ejemplo, recomienda simplificar el proceso de registro de usuarios, basado en los hallazgos de investigación que indican que el proceso actual es un punto de fricción significativo.

Presenta un cronograma para la implementación de cambios en la navegación del sitio, con fechas específicas para el desarrollo, pruebas y lanzamiento, además de métricas para medir el éxito como el aumento en la tasa de conversión.

6. Comunica el valor a largo plazo

Beneficios Sostenibles: Destaca cómo las mejoras en UX no solo impactan a corto plazo, sino que también construyen una base sólida para la fidelización del cliente y la sostenibilidad del negocio.

Visión a Futuro: Explica cómo un enfoque continuo en UX puede contribuir a la adaptabilidad y el crecimiento del negocio en el futuro.

Ejemplos:

Explica cómo una inversión en una interfaz de usuario más intuitiva no solo mejorará la satisfacción inmediata, sino que también contribuirá a la fidelización del cliente y a la reducción de costos de soporte a largo plazo.

Por ejemplo, una tienda en línea que constantemente actualizó su diseño basado en el feedback del usuario y las nuevas tendencias pudo implementar funcionalidades como pagos innovadores y una navegación mejorada. Esto no solo aumentó la satisfacción del cliente y la lealtad, sino que también aseguró una ventaja competitiva y un crecimiento sostenible a largo plazo. Adaptarse proactivamente a las demandas del mercado fortalece la posición de la empresa y garantiza su éxito futuro.

Conclusiones

Al seguir estos consejos, podrás presentar la importancia de UX a los stakeholders de manera efectiva y demostrar cómo invertir en UX puede tener un impacto significativo en el ROI del negocio.

La efectividad de la comunicación entre el equipo de UX y los stakeholders es crucial; una comunicación clara y enfocada asegura que todos comprendan cómo las mejoras en UX pueden resolver problemas específicos y beneficiar al negocio. Presentar datos concretos, ejemplos relevantes y gráficos visuales fortalece la comprensión del impacto positivo de UX en el rendimiento empresarial.

Además, una visión a futuro bien articulada muestra cómo un enfoque continuo en UX no solo responde a las necesidades actuales, sino que también prepara a la empresa para adaptarse a cambios futuros, garantizando un crecimiento sostenible y una ventaja competitiva duradera.



ki Technologies™

The Total Experience Company

a  **nisum** company