

# Los principales mensajes de la transformación



## Innovar

Los enfoques tradicionales ya **no alcanzan** para transformar el valor percibido por las personas.



## Customer Centric

Brindar **experiencias memorables** es el eje fundamental de la transformación.



## Co-creación

Trabajar en una cultura de colaboración inter-áreas.

Producción **Vs** Innovación  
en Masa                      en Masa



## Journeys

Mejorar los procesos críticos que **viven nuestros clientes**.



## Medir

Medir y escuchar, y a partir de ahí diseñar y desarrollar la experiencia del cliente.



## Timing

Fracasamos no solo por hacer las cosas mal, también fracasamos por hacer las cosas bien durante mucho tiempo.

# Nuestra Visión

## ¿QUÉ?

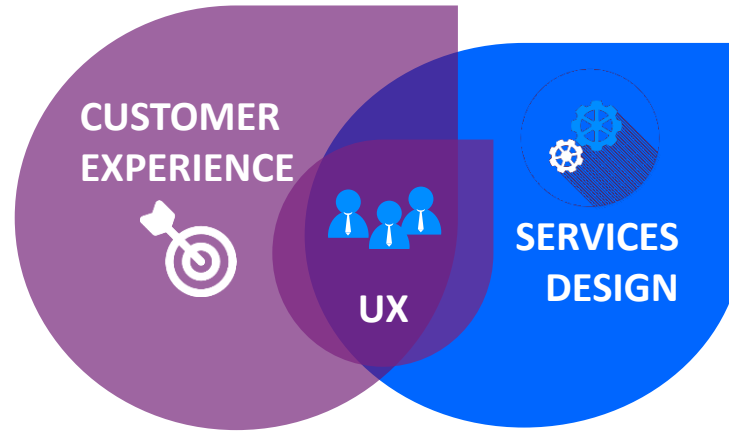
El diseño **Centrado en las personas** permite organizar la prestación de servicios en torno a las interacciones entre usuarios, puntos de contacto y las emociones.

## ¿CÓMO?

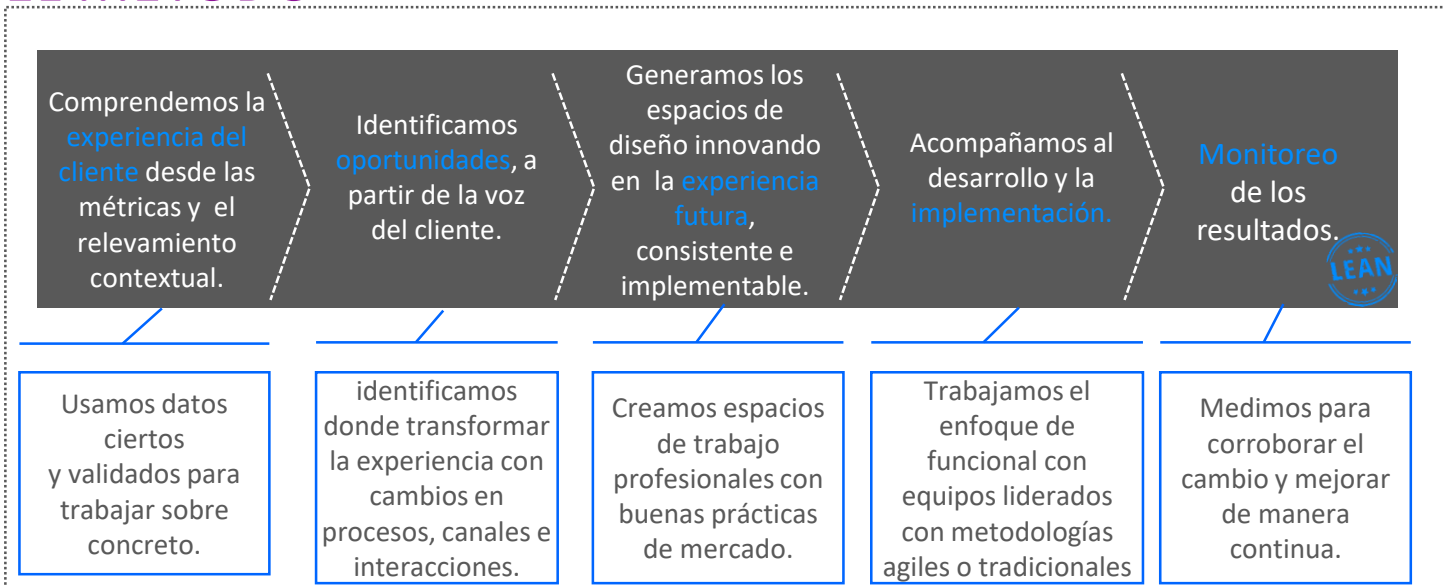
considerando la aplicación rápida en componentes materiales de infraestructura del servicio.

## ¿PARA QUÉ?

que permitan **testear e iterar el diseño** de para mejorar su calidad.



## EL MÉTODO



### Análisis

Analizar desde el punto de vista del cliente todas las interacciones que caracterizan al servicio.



### Diseño

Una vez que identificamos cada una de las interacciones podemos gestionarlas.



### Transformación

Construir un servicio en coherencia, con las necesidades y aspiraciones de los clientes.

#1

PREPARACIÓN



ENTENDIMIENTO DE LOS  
PUNTOS DE CONTACTO  
(CUSTOMER JOURNEY)  
DEL CLIENTE

#2

VOC



CONOCER

EXPLORACION DE LOS  
ACTORES EN EL CLIENTE,  
NECESIDADES A RESOLVER  
EN EL CANAL DIGITAL,  
INDAGACIÓN DE **OPINION**,  
**ELEMENTOS VISIBLES Y NO  
VISIBLES**

#3

ENTENDER



**ARQUETIPOS**  
SÍNTESIS de los hallazgos y  
clarificación de los **PUNTOS  
DE DOLOR** del cliente que  
tienen potencial de ser  
transformados.  
**INSIGHTS**

#4

IDEACIÓN

INNOVAR

SESIONES EN MESAS DE  
TRABAJO INTERDISCIPLINARIA  
PARA CONSTRUIR LA  
EXPERIENCIA DE CLIENTE QUE  
QUEREMOS GENERAR.

#5

PROTOTIPADO

PROYECTAR

DISEÑO DE MODELO  
DE SERVICIO  
MOCK UP o  
prototipo de baja  
resolución.

El resultado del trabajo exploratorio con el cliente permitirá tener las bases para construir la **estrategia del journey deseada** y generar un roadmap de transformación que asegure cambios orientados a los valores de servicio y producto del cliente empresa.

## Necesidades de Innovar



Centrado en valores humanos



Sesgado a la Acción



Colaborativo sobreponiendo los límites



Consciente del proceso



Mostramos y no decimos



Prototipo hacia un TO BE POSIBLE (no solo deseable)

## Principios metodológicos

## Los Talleres

son un espacio de Co-Creación entre personas directamente involucradas desde la organización en el Journey o Proceso que se esté trabajando, que tienen poder de decisión o definición.

## Ambiente

Buscamos que la sesión sea enfocada y energética:

- ✓ Intensivas: No dar paso a las “bajadas anímicas”.
- ✓ Interesantes: Mantener la atención y la ilusión en el objetivo.
- ✓ Inspiradoras: Permiten soñar y buscar opciones “out of the box”.

## Output

Ideas extraordinarias, expresadas o complementadas en dibujos o “storyboard”, haciéndolas más tangibles y fáciles de entender y ser comunicadas dentro de la empresa.

# ¿Por qué AXONIER para Innovar y Mejorar CX?



Desarrollamos un rápido **cambio en el modelo mental**, activando la transición de un enfoque de diseñar productos a uno de **transformar servicios con la visión cliente**.

Tenemos **experiencia** en crear soluciones **prácticas, tangibles e implementables** en varias industrias. No somos solo un facilitador metodológico.

Conseguimos **acelerar la introducción de la visión cliente** en el día a día , uniendo el cliente con el negocio y este a su vez con las operaciones.

No nos quedamos con la observación y la respuesta del cliente, con nuestro conocimiento **sabemos ir un paso más adelante** acompañando en el diseño de soluciones.

Nosotros también diseñamos nuestros servicios escuchando a nuestros clientes.



## Design Thinking

Nuevo Homebanking Custom + APP  
(lanzamiento previsto 2019)

## Acompañamiento CX + Service Design

CX + Nuevo Homebanking Banca Empresas  
(en desarrollo 2019)



## Acompañamiento CX + Modelo de Atención

CX Individuos y Diseño del modelo de atención en Canales Alternativos  
(en desarrollo 2019)



## CX + Pilares de desarrollo

Solución Billetera ValePei (individuos y comercios)  
(en desarrollo 2019)

## Service Design

Solución de Pagos (ex LINK Pagos)  
(en desarrollo 2019)

# axonier

Soluciones que **transforman** compañías

Bonpland 2363 Of. 501  
CP 1425, CABA – Argentina

+54 11 5352 1300  
[info@axonier.com.ar](mailto:info@axonier.com.ar)