

CUSTOMER EXPERIENCE:
CX Y UX EN
PUBLICACIONES
CIENTÍFICAS EN LÍNEA

OBJETIVOS DEL MARKETING

Identificar Necesidades / Deseos / Expectativas
(Qué sienten o esperan sentir con lo que quieren)



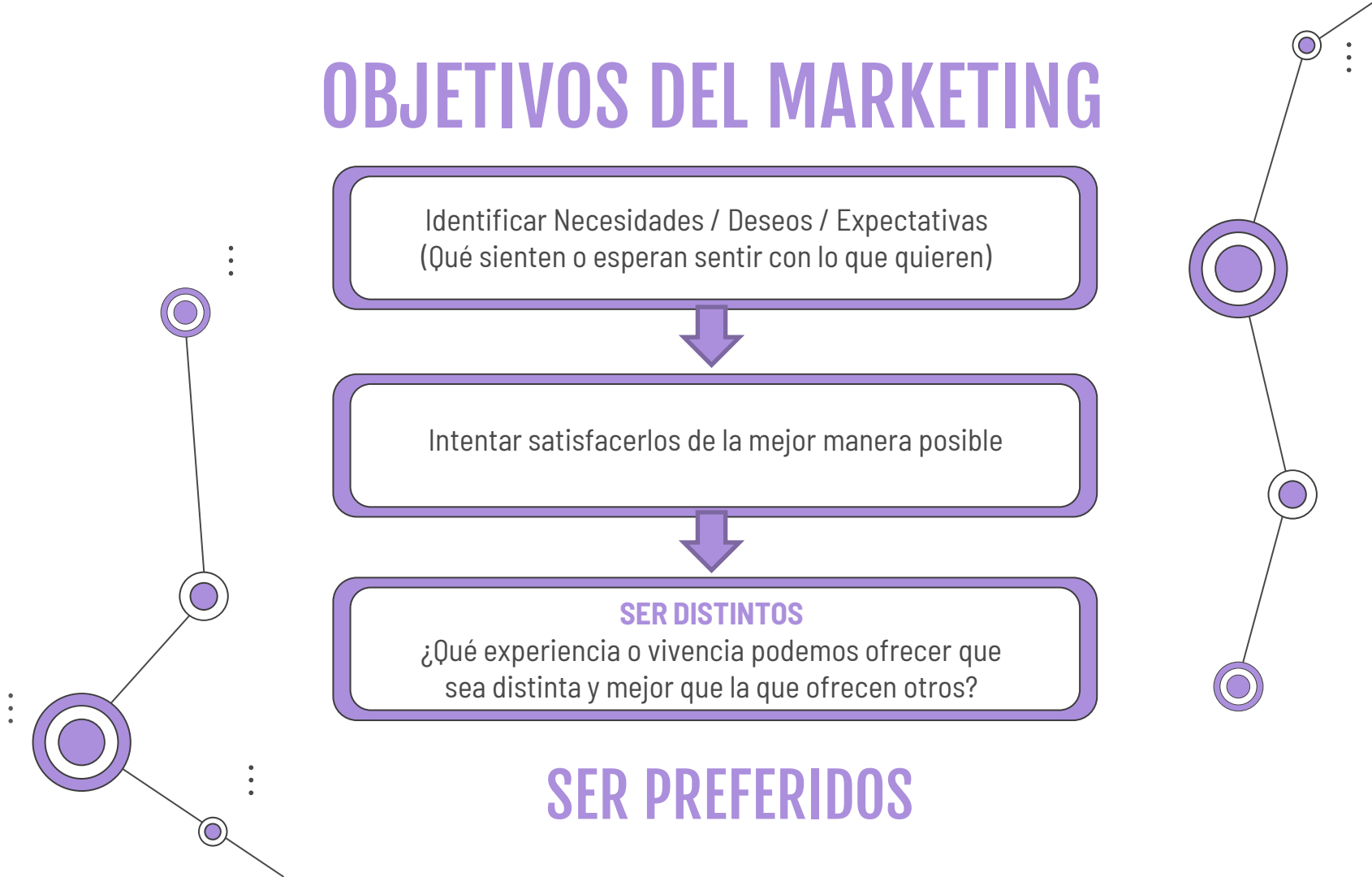
Intentar satisfacerlos de la mejor manera posible

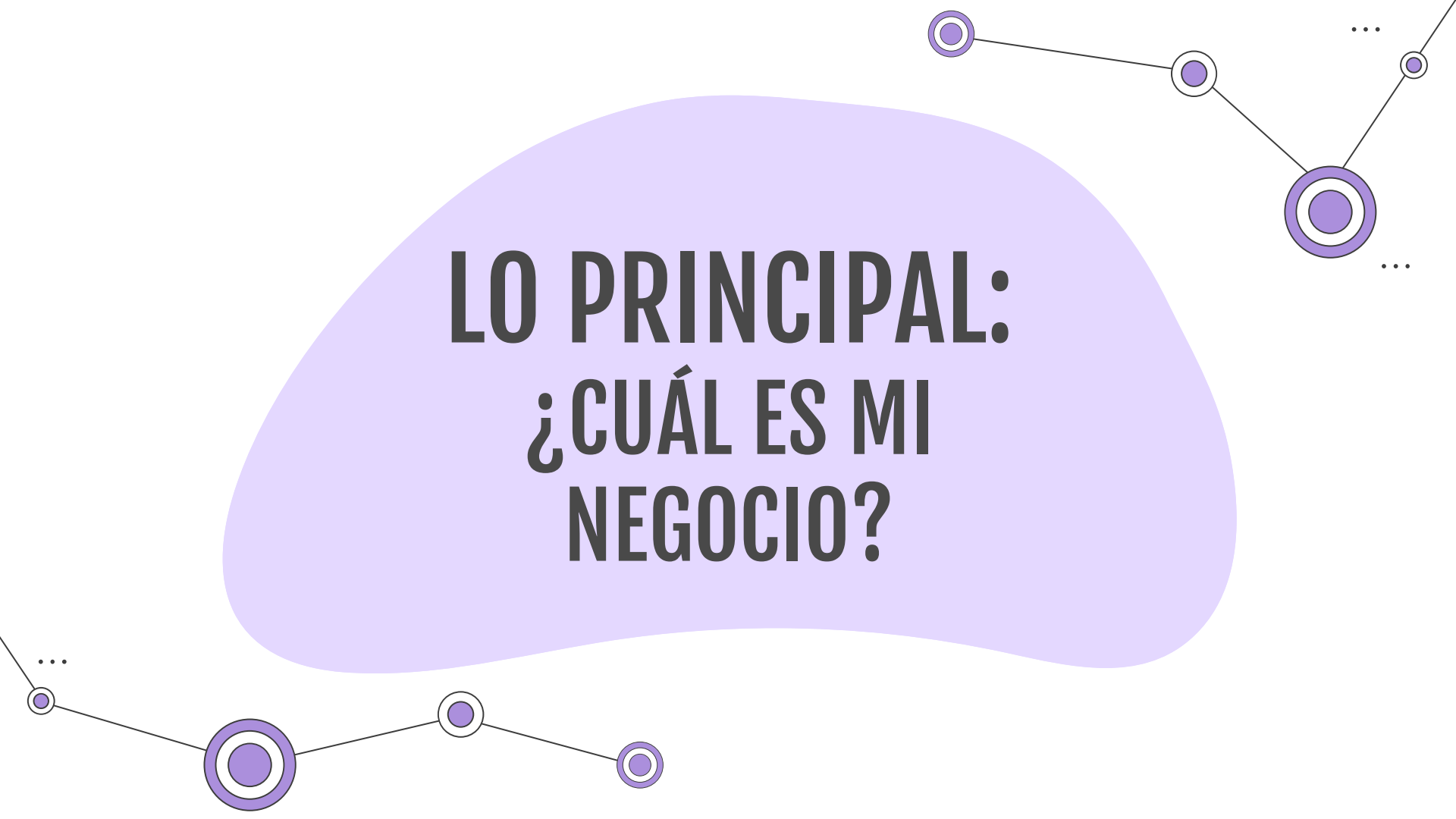


SER DISTINTOS


¿Qué experiencia o vivencia podemos ofrecer que sea distinta y mejor que la que ofrecen otros?

SER PREFERIDOS





**LO PRINCIPAL:
¿CUÁL ES MI
NEGOCIO?**



**LA ÚNICA ESTRATEGIA
POSIBLE
DIFERENCIARSE**

DESDE CX LA DIFERENCIACIÓN ES POR LAS EXPERIENCIAS

DISTINGUITE
O
EXTINGUITE

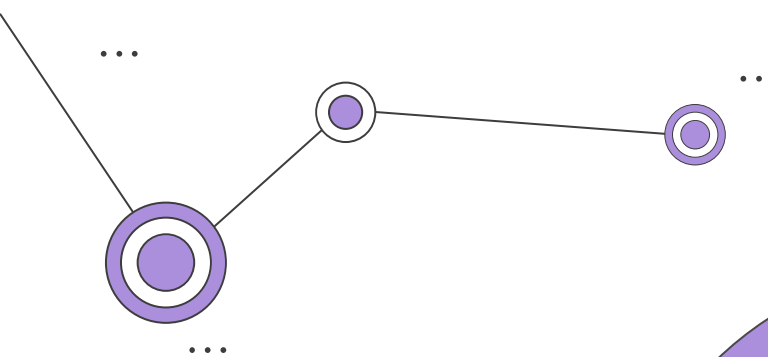
...

SER
DISTINTO Y
SER MEJOR

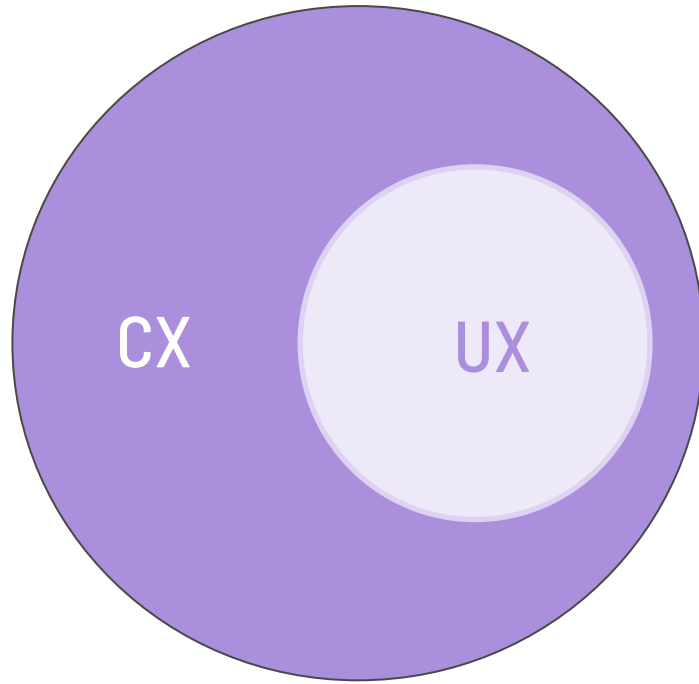
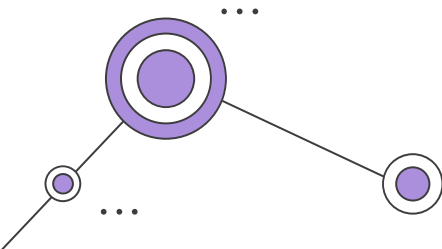
...

SI SOS UNO
MÁS SOS
UNO MENOS

...



- SERVICIO AL CLIENTE
- PUBLICIDAD
- REPUTACIÓN DE LA MARCA
- PRECIO
- ENTREGA DEL PRODUCTO



- USABILIDAD
- DISEÑO INTERACTIVO
- DISEÑO VISUAL
- ARQUITECTURA DE LA INFORMACIÓN
- ESTRATEGIA DE CONTENIDO
- INVESTIGACIÓN DEL USUARIO

¿CÓMO VALORAMOS LAS EXPERIENCIAS?

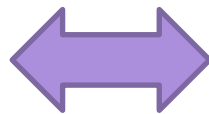
POR CONTRASTE

LO QUE ESPERAMOS

CONSCIENTE,
INCONSCIENTE,
RACIONAL Y
EMOCIONALMENTE

LO QUE PERCIBIMOS

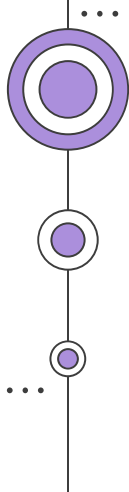
CON TODAS LAS
POSIBILIDADES Y
LIMITACIONES DE LA
PERCEPCIÓN



NECESIDADES O
DESEOS

POR EXPERIENCIAS
PREVIAS

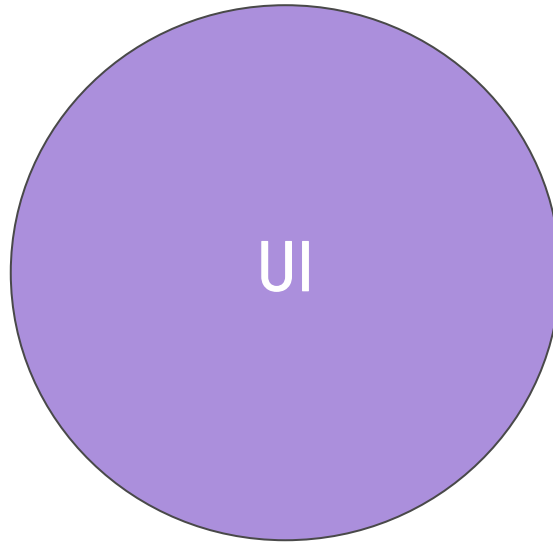
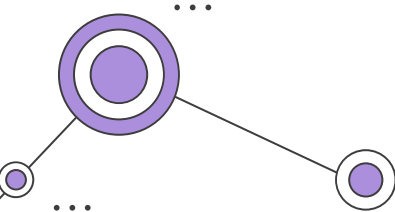
OTROS
PRODUCTOS





UI (USER INTERFACE) O DISEÑO DE INTERFAZ DE USUARIO

UI SE OCUPA DE DISEÑAR TODOS LOS ELEMENTOS CON LOS QUE LOS USUARIOS INTERACTÚAN DE FORMA DIRECTA, LA CAPA EXTERNA DE UN PRODUCTO DIGITAL. TODO LO QUE VEMOS Y TOCAMOS EN UNA PÁGINA WEB, UNA APLICACIÓN O UN DISPOSITIVO

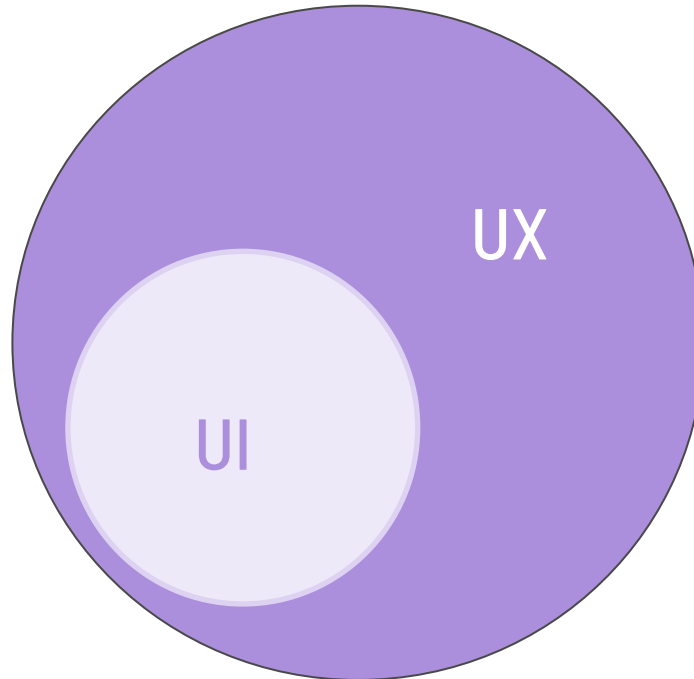
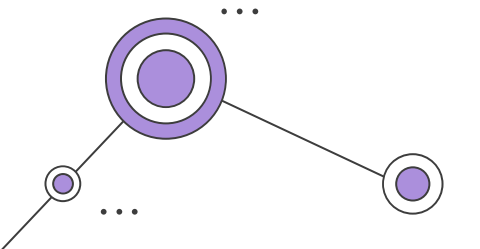


UI ES EL PROCESO DE CREAR INTERFACES EN SOFTWARE O EQUIPOS CON UN ENFOQUE EN EL ASPECTO ESTÉTICO O EL ESTILO Y USABILIDAD. SE BUSCA CREAR INTERFACES QUE LOS USUARIOS ENCUENTREN FÁCILES DE UTILIZAR Y QUE SEAN PLACENTERAS. SE REFIERE A INTERFACES GRÁFICAS, AUNQUE TAMBIÉN INCLUYE OTRAS, COMO LAS CONTROLADAS POR VOZ

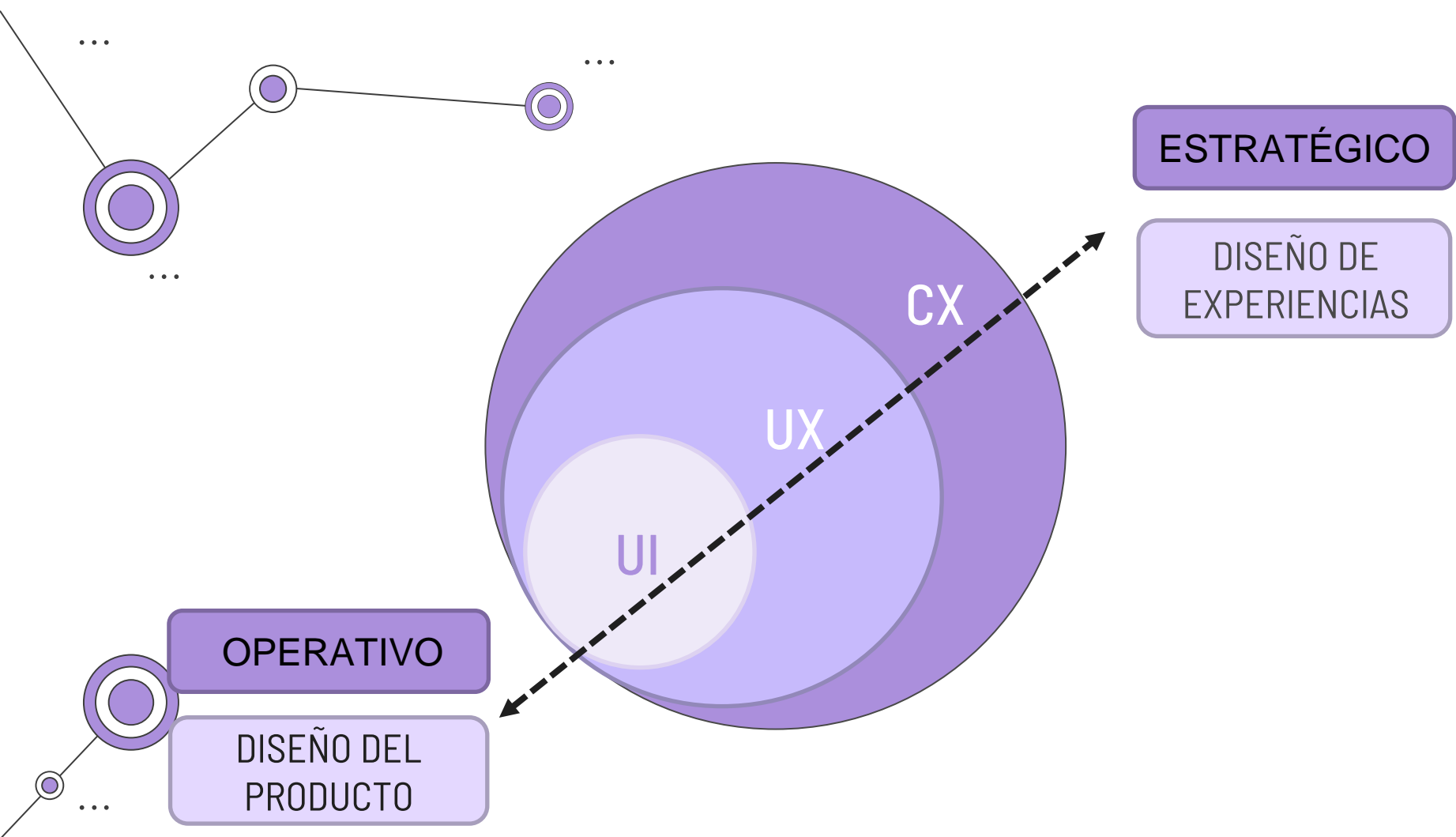


UX (USER EXPERIENCE) O DISEÑO DE EXPERIENCIA DEL USUARIO

CONJUNTO DE ELEMENTOS RELATIVOS A LA INTERACCIÓN DEL USUARIO CON UN ENTORNO O DISPOSITIVO CONCRETOS, ORIENTADOS A GENERAR UNA PERCEPCIÓN POSITIVA DE DICHO PRODUCTO O SERVICIO



UX ABARCA LO QUE EXPERIMENTA EL USUARIO ANTES, DURANTE Y DESPUÉS DE USAR EL PRODUCTO. INTEGRA OTROS ASPECTOS EN LOS QUE EL DISEÑO DE INTERFACES NO SE CENTRA, COMO LA USABILIDAD Y LA RELACIÓN CON EL USUARIO



A decorative graphic consisting of several purple circles of varying sizes connected by thin black lines. The circles are arranged in a path that starts from the top right, goes down to a larger circle, then up to another circle, and finally down to a third circle. There are also three small purple circles in a horizontal line at the bottom left, and three small purple circles in a horizontal line at the top right. The word "CONCLUSIONES" is centered in a large, bold, black font within a light purple, rounded shape that occupies the middle of the page.

CONCLUSIONES

MUCHAS GRACIAS

ANA BELTRANDO

BELTRANDOANA@GMAIL.COM



FILO:UBA
Facultad de Filosofía y Letras