



PERSONAS

User Research & Service Design



Somos un estudio
boutique de
User Research y
Service Design

Trabajamos junto a empresas y organizaciones para generar impacto en la vida de sus clientes, creando productos y servicios basados en un conocimiento profundo de sus necesidades.

¿Qué es lo que a mi cliente más le importa? ¿Qué lo emociona? ¿Qué lo hace enojar?

¿Cuales son los problemas que le quitan el sueño? ¿Cuales le quitan tiempo? ¿Cuales de estos problemas solucionar primero?

¿Cómo digitalizar mi producto o servicio sin perder valor?

¿Cómo puedo hacer mi aplicación más útil para los clientes en su día a día?

¿Cómo puedo captar y convencer a los clientes no-digitales?

Comprender a las personas es la base para crear valor.

Te ayudamos a **conectar con tu cliente** para diseñar experiencias que generen vínculos emocionales de largo plazo.



Ayudamos a nuestros clientes - desde emprendimientos y empresas multinacionales hasta instituciones del sector público - en tres principales áreas:



USER RESEARCH

Investigación cualitativa sobre la vida del cliente y su vínculo con productos.



SERVICE DESIGN

Diseño de producto o servicio basado en las necesidades del cliente y su experiencia deseada.



CORPORATE TRAINING

Formación práctica para aprender y aplicar design thinking en la rutina diaria.



USER
RESEARCH



USER RESEARCH

Conocer el día a día de los clientes es clave para **comprender profundamente sus necesidades reales, motivaciones y aspiracionales.**

Por eso, observamos cómo interactúan las personas con los productos y servicios en su vida cotidiana para identificar problemas y oportunidades para el negocio.

Para esto combinamos herramientas de la antropología tecnológica, UX Research y Design Thinking.

Productos:

- Scan de oportunidades
- Inmersión profunda
- Testeo de conceptos

Métodos:

- Inmersión
- Entrevistas en contexto
- Observación
- Safari de servicio
- Testeos con usuarios
- User Personas



Productos



Scan de Oportunidades

Identificar el problema a resolver

- Detectar los dolores y las necesidades insatisfechas de los clientes para identificar dónde enfocar tiempo y esfuerzo.
- Definir los desafíos de manera tal que conduzcan a la creación de soluciones útiles para los problemas más relevantes del cliente.

Duración aproximada: 3 semanas

Ideal para: Empresas que están empezando el camino de la innovación.

Inmersión Profunda

Conocer perfiles de comportamiento

- Mediante una investigación cualitativa etnográfica estudiamos el comportamiento de los clientes, su vida cotidiana, frustraciones, aspiracionales y la interacción con productos.
- Generamos perfiles de comportamiento que sean fácilmente comunicables a todas las áreas de la empresa y que ayuden a tomar decisiones de diseño y de negocio.

Duración aproximada: 2 meses

Ideal para: Empresas que desean lanzar un nuevo producto o servicio y necesitan un conocimiento profundo del cliente objetivo.

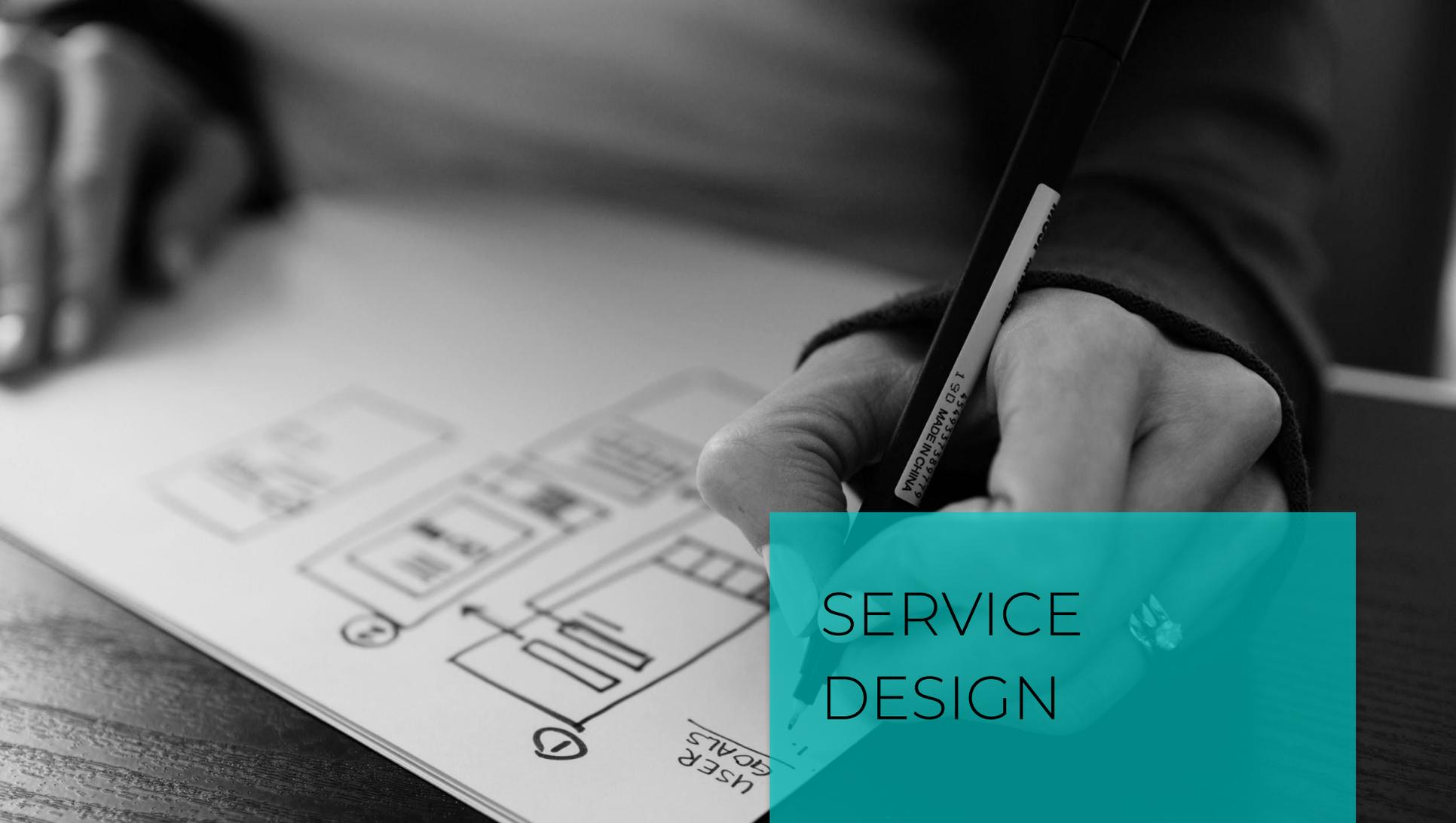
Testeo con usuarios

Testear el problema o la solución

- Por medio de testeos de productos existentes o prototipos conceptuales, observamos los distintos tipos de interacción y detectamos dolores y oportunidades que mejoren la experiencia.
- Luego rediseñamos y volvemos a testear.

Duración aproximada: 1 mes

Ideal para: Empresas que desean rediseñar un producto o servicio y quieren hacerlo con el menor riesgo posible.



SERVICE
DESIGN



SERVICE DESIGN

Utilizando herramientas de **diseño de servicios** y en base a los insights de una investigación previa, diseñamos experiencias atractivas y efectivas que crean un **vínculo emocional significativo** con los clientes.

Co-creamos y prototipamos con los usuarios estas nuevas experiencias para asegurarnos que su visión esté presente en todo momento.

Productos:

- Design Sprints
- Research + Experience Design

Métodos:

- Talleres de co-creación
- Customer Journeys
- Role play
- Testeo de servicio, blueprints



Productos



Design Sprint

Diseño y validación de ideas con usuarios

- Se trabaja en el diseño ágil del roadmap de un producto.
- En grupos pequeños (no más de 7 personas) se trabaja en la ideación y bocetado de ideas, prototipado y testeo del producto o servicio.

Duración aproximada: 1 semana

Ideal para: empresas que disponen de poco tiempo para definir o redefinir un producto o servicio.

Research + Experience Design

Diseño de experiencia de usuario basado en insights de investigación

Se trabaja en dos fases consecutivas:

- Investigación cualitativa para detectar problemas u oportunidades.
- Diseño o rediseño de la experiencia deseada por el usuario en base a los insights recabados.
- Testeo con usuarios del nuevo diseño.

Duración aproximada: 2 meses

Ideal para: empresas que quieren lanzar nuevos productos o abrirse nuevos mercados.



CORPORATE TRAINING



CORPORATE TRAINING

Buscamos apoyar a las empresas a **incorporar el diseño centrado en las personas** dentro de sus procesos cotidianos, ya sea para desarrollar una cultura de innovación como para comprender mejor a sus clientes.

Creamos programas a medida. Estos usualmente involucran talleres de formación, sesiones de trabajo interno y mentorías. Los talleres combinan teoría y práctica para permitirles aprender haciendo, aplicando estos métodos a las iniciativas y desafíos de la empresa.

Beneficios:

- Desarrollo de **líderes** con una **visión** centrada en el usuario.
- Activación en los **equipos** con mentalidad **empática y creativa** en sus rutinas diarias.
- Promoción de colaboración interdisciplinaria

Habilidades desarrolladas:

- Empatía
- Mentalidad cuestionadora
- Colaboración
- Visualización
- Imaginación
- Iteración



Programa de Iniciación

01- Investigación de usuario

Identificar el problema a resolver

- Identificar y comprender las necesidades insatisfechas de clientes y transformarlas en oportunidades de mejora.
- Definir desafíos de manera que conduzcan a la creación de ideas útiles para los problemas más relevantes.

Contenido: Introducción a *design thinking*, investigación etnográfica, definición de perfiles de comportamiento, insights y problemáticas.

02- Soluciones innovadoras

Generar Ideas audaces y darles forma

- Ir más allá del *brainstorming* para generar cientos de ideas.
- Priorizar las ideas que merecen atención.
- Crear y compartir historias atractivas para conseguir apoyo para tus conceptos.

Contenido: Formulación del problema, brainstorming estructurado, matriz de importancia dificultad, pensamiento visual, storytelling.

03- User Testing

Testear el problema o la solución

- Considerar las ideas como experimentos y atraer a otros a compartir su visión del futuro.
- Desarrollar prototipos rápidos para comunicar ideas, testear con usuarios y aprender de estos.

Contenido: Prototipado rápido, testeo de usabilidad, evaluación heurística, diagrama de prioridades..

El presente programa es de nivel introductorio. Contamos también con otros programas más avanzados y con mayor acompañamiento, dependiendo de las necesidades del cliente.

- **Duración:** 6 horas por taller en modo presencial, 2 horas en modo remoto .
- **Capacidad máxima recomendada:** 20 personas.
(12 remoto)



Nuestro Equipo

Somos un equipo experimentado de mujeres investigadoras, científicas sociales y diseñadoras apasionadas por las personas.



Silvana De Brum

Co-founder.
UX Research. UX Design

[Linkedin Profile](#)



Denise Camou

Co-founder. UX Research.
Service Design

[Linkedin Profile](#)



Marina Melani

Associate Consultant.
Business and Education
Innovation.

[Linkedin Profile](#)



Edina Mendiando

Associate Consultant.
Business Management and
Data Analysis

[Linkedin Profile](#)

¡Hablemos!

silvina@personas-research.com
denise@personas-research.com

personas-research.com