



## Arquetipos – Customer Journey Map– ROI de la Experiencia: Economics CX

**Jose Serrano**

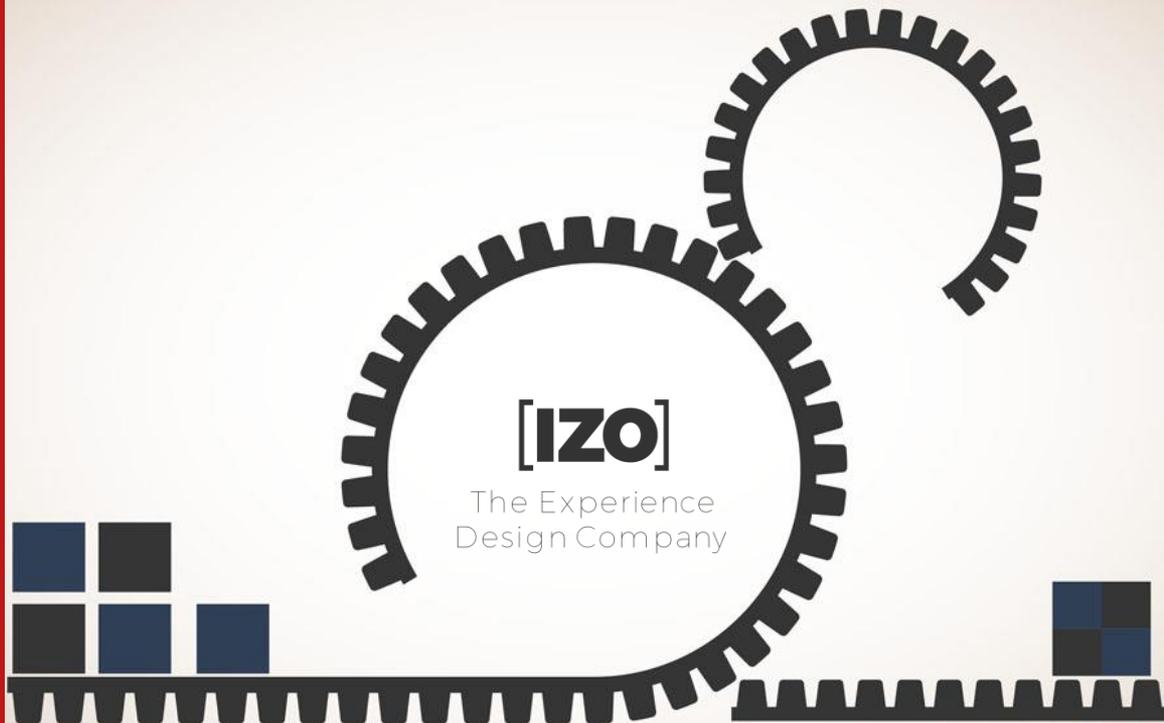
CEO IZO España

**Nacho Torre Solá**

Director de Marketing y Estrategia  
Digital de Ibercaja Banco

**Carlos Molina**

VP Experience &Think de IZO



DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# IZO

**LA METODOLOGÍA,  
NUESTRA BASE**

DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

# Arquetipos Customer Journey Economics CX

**[IZO]** The Experience  
Design Company

**DEC**



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

**43%**

**CXTools DEC  
Selección**

DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

75%

CXTools IZO  
presentadas



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

# Arquetipos

---

**Segmentación de clientes para la gestión experiencial en base a arquetipos/comportamientos.**

---

El objetivo de esta herramienta es la comprensión de los clientes en base a su expectativas y necesidades basándose en aquello que nos diferencia y nos motiva.

---

**DEC**



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

**ARQUETIPOS IZO**

**CX Tool**

galardonada con el **sello DEC selección**



DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

# Customer Journey

---

## Experience Design Map

---

El Customer Journey Map permite una comprensión profunda del cliente a lo largo del ciclo de vida completo de su relación con la compañía (incluso antes y después de ser cliente) con el objetivo de mejorar, transformar e innovar en la Experiencia.

---



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

**[IZO]**  
**CUSTOMER**  
**JOURNEY**



**DEC SELECCIÓN**

Galardonada con el sello **DEC** selección



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

# Economics CX

---

## El ROI de la Experiencia de Cliente y su impacto en los resultados

---

Los Economics de la Experiencia proporcionan un conjunto de herramientas que permiten vincular la Experiencia de Cliente a los resultados de Negocio, así como justificar económicamente las distintas acciones de mejora de la experiencia.

---

DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# GRACIAS

Porque sin nuestros  
**CLIENTES**  
nada sería posible

DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# GRACIAS

Porque sin nuestras  
**PERSONAS**  
nada sería real

DEC



**Jose Serrano**  
CEO IZO España

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# #ESTOESIZO

Personas  
Metodología  
Pasión por el cliente  
ADN CX

DEC



**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Arquetipos en Ibercaja

---

iberCaja 

---

**[IZO]** The Experience  
Design Company

## SESIÓN 14. Presentación de aprendizaje validado. **EQUIPO 1.** Arquetipo cliente potencial



**Empresa Plus SL. Plataforma online que pone en contacto clientes con profesionales titulados para la gestión de trámites técnicos.**



Fundada en 2012, 3 socios, sede en Zaragoza. Nació como solución a la creciente demanda de certificados energéticos tras la entrada en vigor del R.D. de edificios existentes. Deciden ampliar la plataforma para poder contratar otro tipo de servicios (Licencia de actividad, licencia de apertura, Boletín eléctrico, levantamiento de planos, parcelación, ...)

### HABILIDADES

Gran cobertura geográfica. Rapidez y sencillez. Transparencia. Conoces el precio final por adelantado, pagas después. Mejores precios. Compara entre precios y escoge tu mismo. Gran equipo de atención al cliente.

**ESCENARIO/CONTEXTO.** El 5 abril 2013 entra en vigor el R.D sobre Certificación Energética de edificios existentes. Surge la oportunidad de negocio en un nuevo nicho de mercado, con una alta demanda en los primeros meses a partir de la entrada en vigor de la ley.



### MOTIVACIONES (Gains)

- Incremento ventas, gracias a nuevos colaboradores, nuevos (y mejores) proveedores, mejor posicionamiento y más publicidad que atraigan más clientes.
- Disponer de un equipo colaborativo que disfrute de un ambiente agradable y flexible.
- Impulsar el talento de los trabajadores.
- Reconocimiento a nivel nacional de la primera empresa online de este tipo.
- Ganar más dinero.



### FRUSTRACIONES (Pains)

- Hacla que nuevo producto orientar mi oferta.
- Cómo conseguir nuevos clientes. Cómo conseguir nuevos proveedores. Cómo conseguir más alianzas con colaboradores (Fotocasa, Idealista, ...)
- Cómo estructurar la empresa o diseñar un plan de negocio. Cómo explicar mi proyecto a posibles inversores o entidades financieras.
- Desconocimiento financiero.
- Capacidad limitada de inversión (invertir ganancias a costa de renunciar beneficios).



### NECESIDADES

- Diversificación de los productos pero sin querer abarcar demasiado.
- Encontrar personal cualificado (ofertas de trabajo con perfiles muy específicos).
- **Crecimiento de forma orgánica, no necesito de financiación para crecer.**
- Por el tipo de empresa (online) requiere de medios de cobro específicos (TPV Virtual) por lo que necesita de un asesoramiento especial.
- **Desconocimiento de estos productos en la oficina de su entidad financiera.**
- Invertir en posicionamiento y publicidad.

## Conoce a Andrea, con perfil Gestor Especializado

### Gestor Especializado



// Tenemos que trabajar con nuestras herramientas particulares porque nuestros clientes lo necesitan //

Móvil el 30% de su tiempo.

Tiene atención directa con clientes

**Trabajo por y para mis clientes.** La agenda del día a día depende únicamente de las necesidades de mi cartera de clientes.

Su día a día se basa en la gestión de cada uno de sus clientes teniendo en cuenta los **desplazamientos a sus oficinas o casas**.

No cree que sea adecuado estar en una reunión de cliente con un portátil, se basa en el trato más personal. Sin embargo, necesita transportar mucha información y tener acceso en tiempo real a datos.

#### RESPONSABILIDADES

- Delego temas administrativos a los técnicos pero no tengo forma de saber cual es su carga de trabajo.
- Duplicados de documentos para clientes, no entiendo porque no pueden tener acceso desde IBDirecto ya que ahorraría mucho tiempo a todos.
- Asesoramiento a mis clientes siempre que lo necesitan.
- Tengo que estar al día de toda las noticias económicas y políticas.

#### RETOS

- Necesitamos **acceso** a la prensa económica y financiera, ahora mismo sólo tenemos un iPad para 12 personas en el centro de empresas.
- Cualquier documento de financiación no se genera digitalmente, tenemos que imprimirlo y escanearlo para enviárselo al cliente.
- Siempre tratamos con documentos muy financieros y **podríamos utilizar algo más visual**.
- La relación con el cliente se enfría con **la necesidad de realizar diferentes viajes para conseguir que se firme un producto**. Creo que se pierden oportunidades de negocio.

#### ESTILO DE TRABAJO

Movilidad interna 

Movilidad externa 

Colaboración interna 

Colaboración externa 

Dependencia del lugar 

#### NECESIDADES Y PETICIONES

- El **auto mensaje** de "Estoy fuera de la oficina" no llega a las cuentas externas. Es un gran problema para gestionar la relación con los clientes.
- Cuando nos citamos con un cliente necesitamos tener acceso a mucha información de mercado y tenemos que **usar** nuestros **dispositivos particulares**.
- Comunicación con el cliente a través de un portal web como es Ibercaja Directo.
- Poder tener un lugar donde dejarle documentación e información.

## El estilo de trabajo de Andrea

## Gestor especializado



// Tenemos que trabajar con nuestras herramientas particulares porque nuestros clientes lo necesitan //

## UN DÍA EN LA VIDA DE ANDREA



8:30am

Empiezo el día leyendo el correo electrónico en mi móvil personal para ver si ha habido novedades durante la noche..



10:00am

Tenemos reunión en una de las oficinas a las que visito en la que coordinamos actividades.



12:00pm

Una vez en movilidad necesito preguntar una duda a un compañero. No puedo enseñarle lo que estoy visualizando y la discusión se alarga.



3:00pm

De vuelta en mi escritorio introduzco los diferentes puntos que revisado y actualizo un documento de consulta sobre un proceso.



5:00pm

Tenemos una conferencia con una oficina y tenemos que revisar toda la información de forma urgente.

NECESIDADES DE DISPOSITIVOS 

## Tecnología actual:



## Tecnología futura deseable:

CAPACIDADES NECESARIAS 

Creación de documentos

Comunicación en tiempo real

Colaboración

Encontrar información y Personas

Aplicaciones de negocio

Reporting y Analytics

Movilidad

Confidencialidad de la información

ESCENARIOS CLAVE 

|                        |                                           |   |
|------------------------|-------------------------------------------|---|
| Conexiones integradas  | 1. Comunicaciones efectivas               | X |
|                        | 2. Colaboración inter-departamental       | X |
|                        | 3. Reuniones efectivas                    |   |
|                        | 4. Equipos efectivos                      | X |
| Expresión sin esfuerzo | 5. Productividad personal                 | X |
|                        | 6. Ideación colaborativa                  |   |
|                        | 7. Colaboración de comunidades productiva |   |
|                        | 8. Creación de documentos colaborativa    | X |
| Visión coherente       | 9. Búsqueda de expertise                  | X |
|                        | 10. Toma de decisiones efectiva           | X |
|                        | 11. Compartición de información           | X |
|                        | 12. Análisis de datos colaborativo        | X |

## ARQUETIPO. NECESIDADES PERSONAJE 1



**José Ramón**

 Hombre     Casado  
 45 años     2 hijos  
 Trabajador por Cuenta Ajena

**NIVEL CULTURAL**

|            |            |
|------------|------------|
| GENERAL    | Media      |
| DIGITAL    | Media/Alta |
| FINANCIERA | Media      |

**STORYTELLING.** Estudió ingeniería en la Almunia, consiguió rápidamente trabajo en una pequeña empresa informática de 10 empleados y ahora es la mano derecha del jefe. Viven en una casa familiar, sin hipoteca. Su mujer es enfermera y tienen dos hijos, de 10 y 7 años. Sus padres le ayudan en lo familiar y en lo económico. Le encanta el mundo Apple. No tiene grandes caprichos pero si le gusta hacer un viaje cada año con su familia.

Su pareja le pide que separen mejor los ahorros y consumos de cada uno. Quiere estar más pendiente de su familia y controlar los posibles riesgos de Internet. Su padre tuvo un caso de fraude con su tarjeta, lo que le incita a estar más pendiente de las cuentas propias y de sus padres. Consulta más frecuentemente la Banca Electrónica.

Su empresa atraviesa problemas, comienza a preocuparse por su estabilidad económica y la planificación de sus gastos y ahorros, para el corto plazo (ocio) y para el largo plazo (el porvenir de sus hijos y su propia jubilación). Le vendría bien reciclarse en idiomas y buscar otras alternativas de trabajo. Le gustan viajar al menos una vez al año y pronto comulga su hijo pequeño. Todo no parece compatible, por lo que comienza a interesarse por formas de fraccionar el pago y organizar mejor sus gastos e ingresos. También se ha planteado qué ocurriría si tuviera algún problema de salud, quiere que su familia no tuviera problemas económicos por ello.

**NECESIDADES**

- Herramienta válida para PC y móvil.
- App móvil que se vea bien.
- Comparar gastos con ingresos porque desean conocer cuánto dinero están ahorrando mes a mes.
- Seguridad al entregar sus claves de Banca Electrónica.
- Rapidez, por poco tiempo disponible.
- Cercanía de su entidad, para resolver cualquier duda rápidamente incluso cuando están utilizando canales alternativos a oficina.
- Claridad y comodidad.
- Poder planificarse con tiempo, sin sorpresas.



**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Arquetipos:

- 
- Propósito de uso claro.
  - Número mínimo suficiente en base a necesidades diferentes.
  - Repositorio y consolidador de información de investigación.
-

DEC



**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Customer Journey en Ibercaja

---

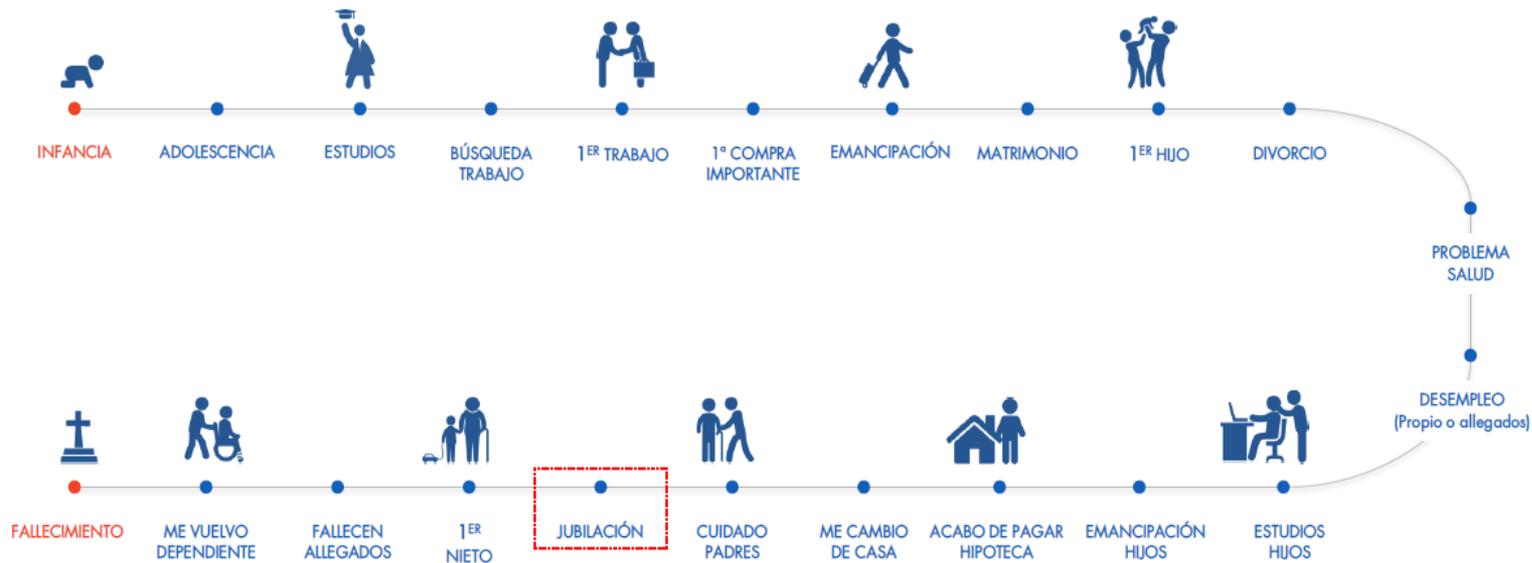
iberCaja 

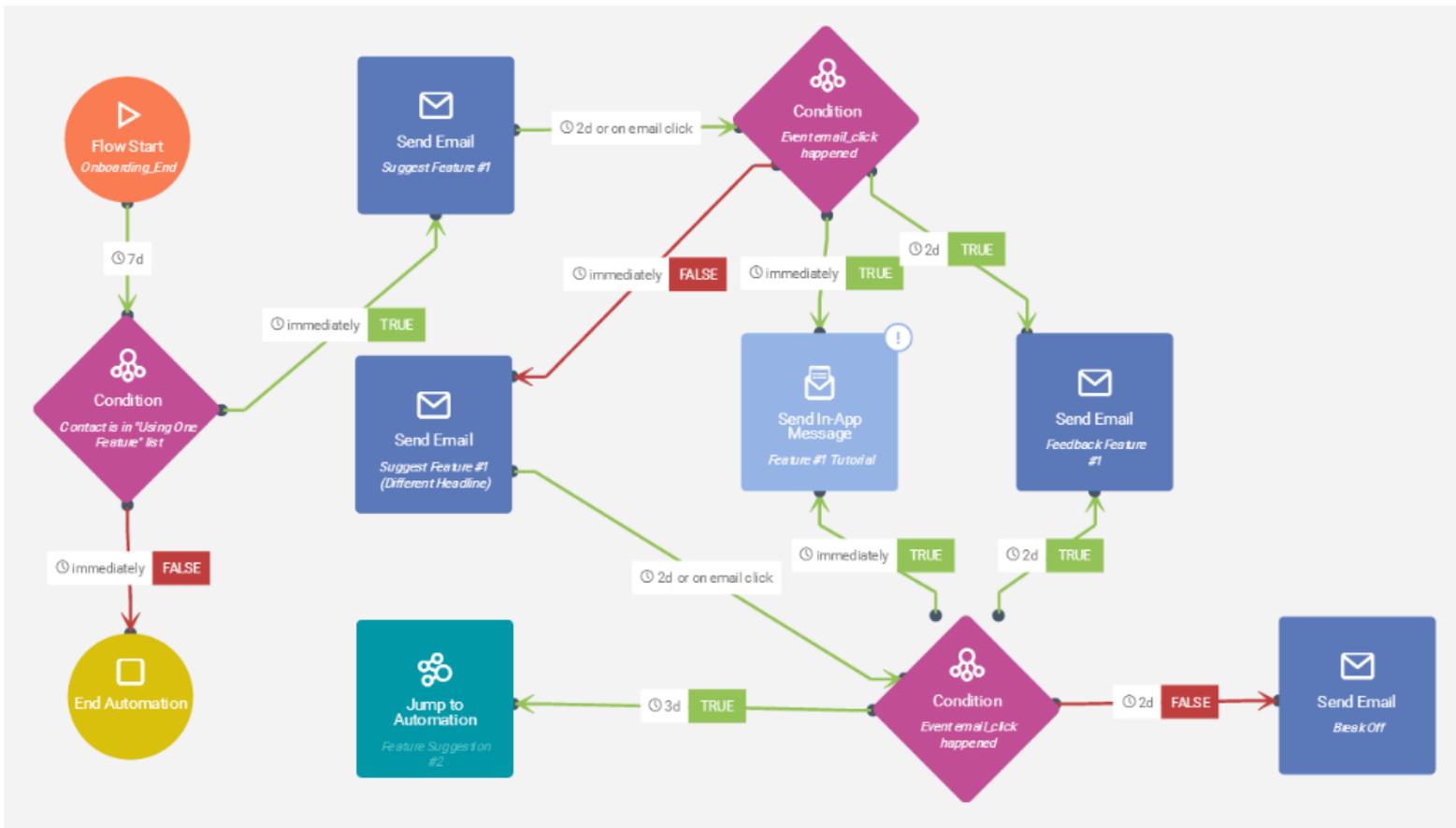
---

**[IZO]** The Experience  
Design Company



## CICLO VITAL







**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Customer Journey:

- 
- **La navaja suiza de la experiencia de cliente.**
  - **Visión horizontal y vertical claras.**
  - **Diseño de uso de herramienta adaptado al propósito.**
-

DEC



**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Economics en Ibercaja

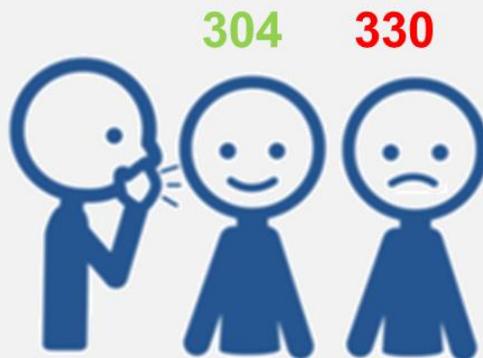
---

iberCaja 

---

**[IZO]** The Experience  
Design Company

Comentarios positivos y negativos en el entorno de un Gerente Banca Personal





**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Economics CX:

---

- **Cocina sofisticada con presentación sencilla.**
  - **Demostración proactiva de credibilidad.**
  - **Orientación a la acción y close the loop.**
-



**Nacho Torre Solá**  
Director de Marketing  
y Estrategia  
Digital Ibercaja

# Del conjunto de herramientas CX:

- 
- Su aplicación es divertida, pero no es un juego.
  - Es clave vivir el proceso.
  - Importa más el marco que la suma de las partes.
  - Son la punta del iceberg de una cultura customer centric.
-

DEC



**Carlos Molina**  
VP Experience & Think  
IZO

# EMOTIONAL INTERACTION DESIGN

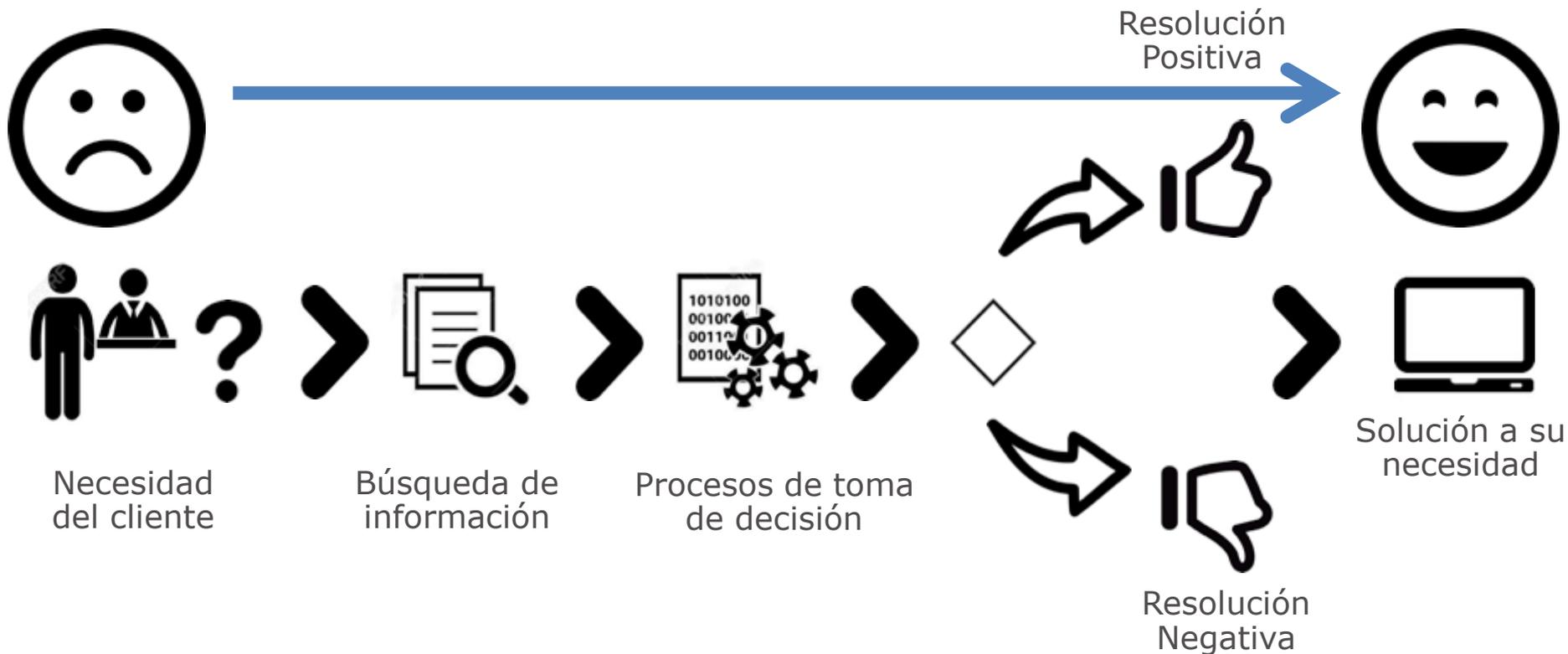
**[IZO]** The Experience  
Design Company

**PROMETES  
EMOCIONES...**



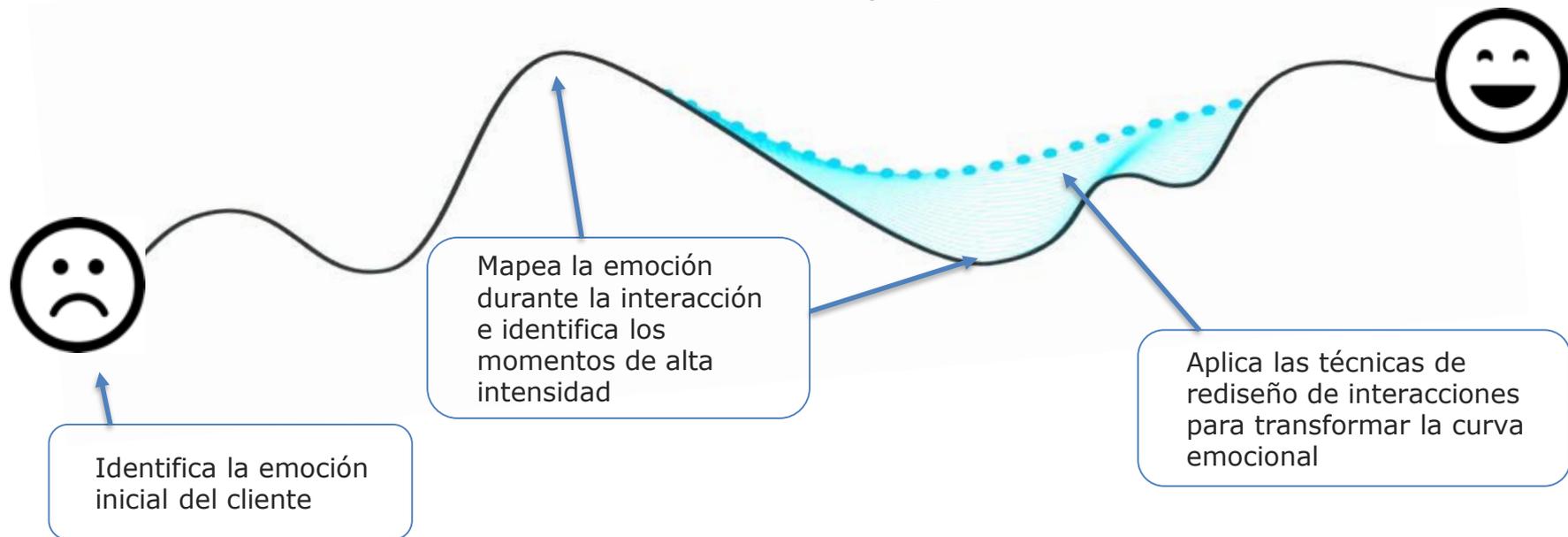
**...PERO DISEÑAS  
TRANSACCIONES**

# El diseño actual de las interacciones basado en procesos



# Emotional Based Design by IZO

El **Emotional Based Design (EBD)** es un modelo propietario de IZO, desarrollado a partir de las teorías de Gestión de las Emociones de Paul Ekman, Brandon Shauer y los más de 15 años trabajando como expertos en interacciones con clientes y experiencia.



DEC

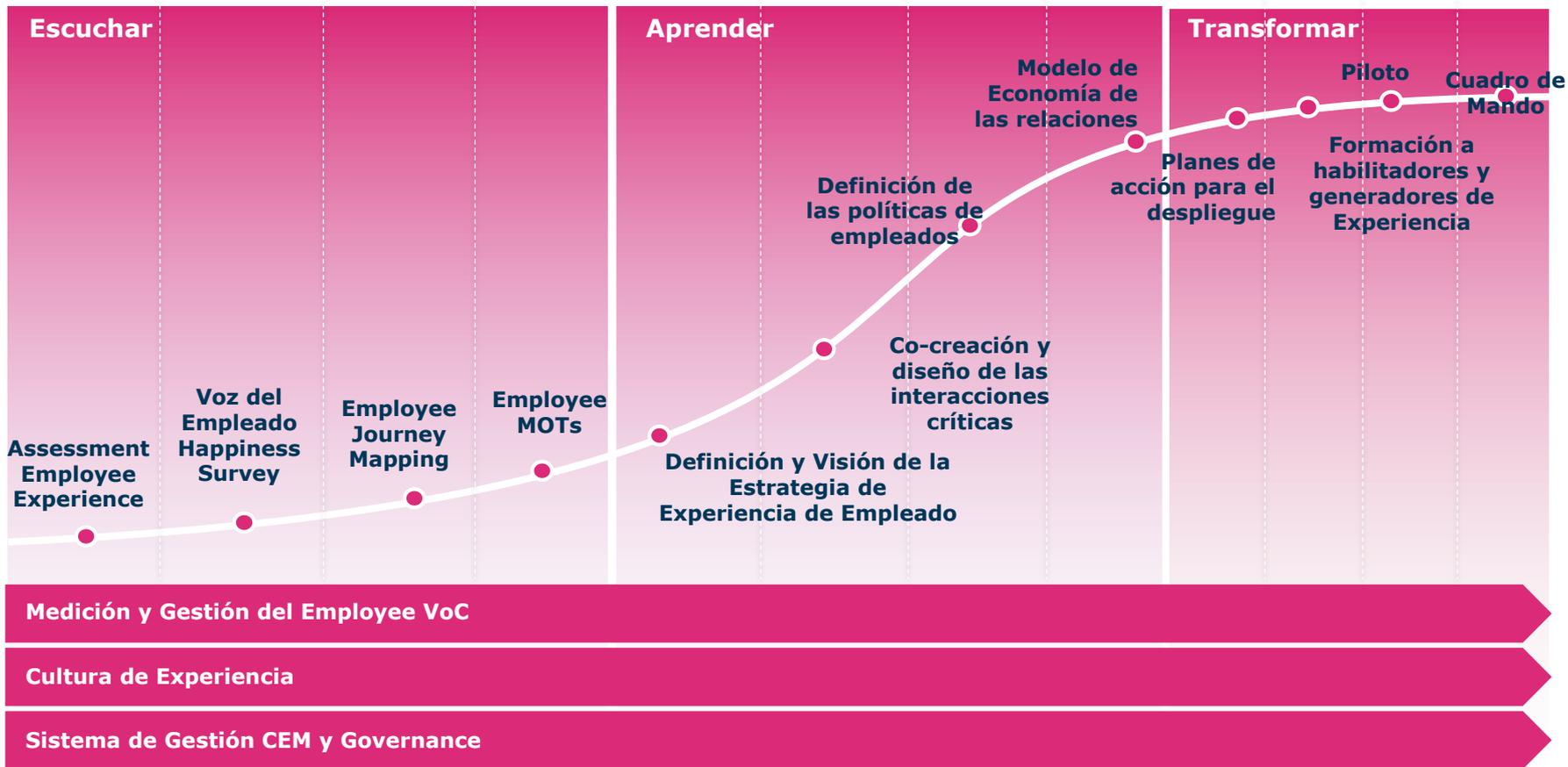


**Carlos Molina**  
VP Experience & Think  
IZO

# EMPLOYEE EXPERIENCE

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# IZO Employee Experience Roadmap



# WORKING PERSONAS

## CASO DE ÉXITO BBVA

**Juan**  
LostInTraslacion  
Ruiz



“Saber que no puedes crecer.”

**Leo**  
All in  
Gómez



“Pertener a BBVA, aportar, crecer y ayudar a los demás.”

**Carlos**  
EyeoftheTiger  
Álvarez



“Objetivos inalcanzables?! Este concepto para mi no existe.”

**Juan**  
LostInTraslacion  
Ruiz



“Es frustrante saber que no puedes crecer”

Lecho tenía muy claro, quería trabajar en Banca por sus posibilidades de crecimiento y estabilidad. Después de años trabajando duro su camino se fue estrechando y se ha resignado ante esta situación.

**Carmen**  
KeepCalm  
Pino



“Llegas, haces tu trabajo y te vas”

Carmen comenzó a trabajar en banca por la seguridad y buenos prestaciones que ofrece al sector, y coincidió con los mejores momentos y estabilidad que le ofrece BBVA.

Espera sobre todo hacer lo justo en su puesto y poder seguir disfrutando de ventajas que ofrece BBVA en su beneficio, y además de agotar sus posibilidades profesionales.

**Personalidad**  
Es ambicioso y responsable, con una gran capacidad de trabajo y una gran capacidad de liderazgo. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Skill set/competencias**  
Analítico y organizado, con una gran capacidad de trabajo y una gran capacidad de liderazgo. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Visión de Cliente**  
Considera que BBVA es una gran empresa que ofrece una gran variedad de servicios y productos. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Enfoque BBVA**  
Ha trabajado en BBVA y quiere seguir trabajando en BBVA. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**WORK AT BBVA**  
MOTS: 0.780 (Medio) y 0.800 (Medio) - MOPS: 0.780 (Medio) y 0.800 (Medio)

**Personalidad**  
Es ambicioso y responsable, con una gran capacidad de trabajo y una gran capacidad de liderazgo. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Skill set/competencias**  
Analítico y organizado, con una gran capacidad de trabajo y una gran capacidad de liderazgo. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Visión de Cliente**  
Considera que BBVA es una gran empresa que ofrece una gran variedad de servicios y productos. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**Enfoque BBVA**  
Ha trabajado en BBVA y quiere seguir trabajando en BBVA. Es un profesional que busca el crecimiento y la estabilidad.

**WORK AT BBVA**  
MOTS: 0.780 (Medio) y 0.800 (Medio) - MOPS: 0.780 (Medio) y 0.800 (Medio)

DEC



**Carlos Molina**  
VP Experience & Think  
IZO

# EXPERIENCE MANAGEMENT PLATFORM

**[IZO]** The Experience  
Design Company

# Experience Management Platform

**X=WHY**



**52%**

52% of U.S. consumers have switched providers in the last year because of poor experiences.

**550B**

Employers suffer as much as \$550B of lost productivity every year because of employees having poor workplace experiences

**86%**

86% of buyers will pay more for a better brand experience, but only 1% feel that vendors consistently meet expectations.

**80%**

80% of CEOs believe they are delivering a superior experience but only 8% of customers agree.

## The Experience Management Platform



**QUALTRICS  
PARTNER  
NETWORK**

### customer EXPERIENCE

Build greater bonds of trust by gauging the success of your customers and citizens in the moments that matter, and taking action to improve experiences



### employee EXPERIENCE

Measure sentiment across the entire employee lifecycle, prioritize key employee experience drivers, increase retention, decrease attrition, engage employees and be the best place to work.

### brand EXPERIENCE

Benchmark and track agency awareness, improve perception of services, elevate two-way communications, and optimize mission achievement.



### product EXPERIENCE

Uncover unfulfilled policy expectations, measure public trust, conduct traditional research, and properly prioritize rulemaking & policy changes.



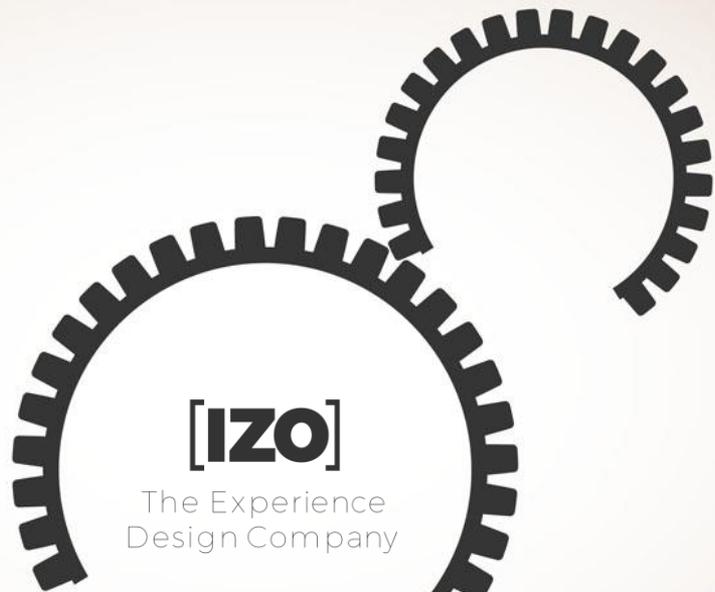
The Experience Design Company

---

Argentina · Bolivia · Brasil · Chile · Colombia · Costa Rica · Ecuador · El Salvador · España · EEUU · Francia · Guatemala · Holanda · Honduras · México · Nicaragua · Panamá · Paraguay · Portugal · Perú · Rep. Dominicana · Turquía · Uruguay · Venezuela · ...

DEC

in  f



**[IZO]**  
The Experience  
Design Company

