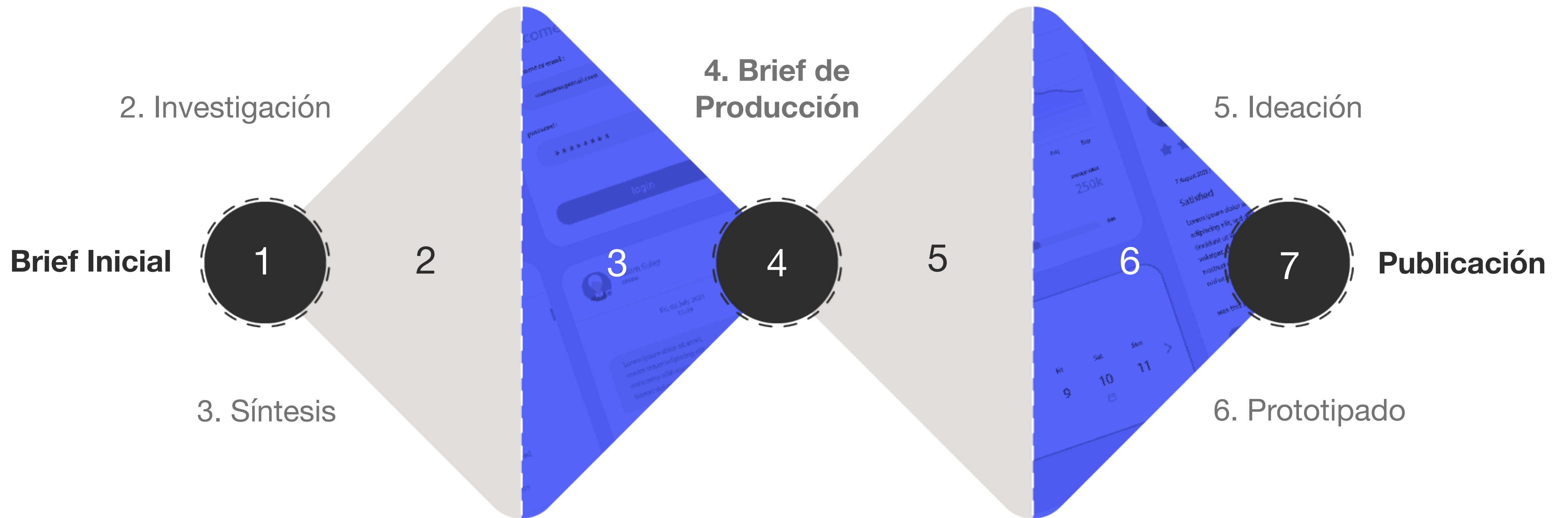


UX Designer

JORGE OLAY

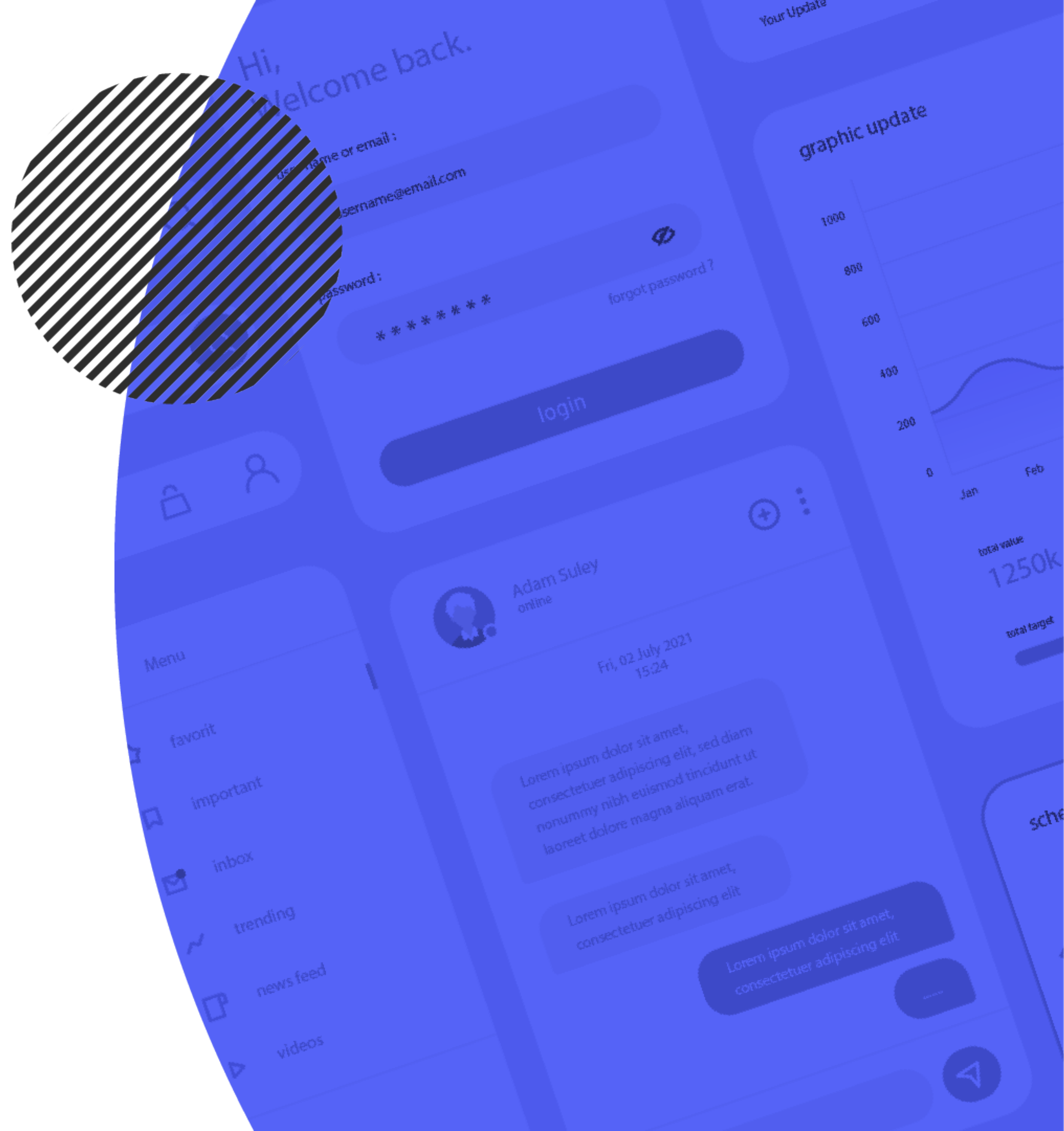
En este Book te mostraré el proceso Design Thinking para la creación de interfaces

Proceso Design Thinking



Fase 1 Brief Inicial

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



Fase 1) Brief Inicial

Fase 1

1

Brief Inicial | Urban Muscle

Gimnasio de 300 miembros, utiliza WhatsApp y Facebook para comunicarse con sus clientes, no usa CRM ni página web.

Objetivos:

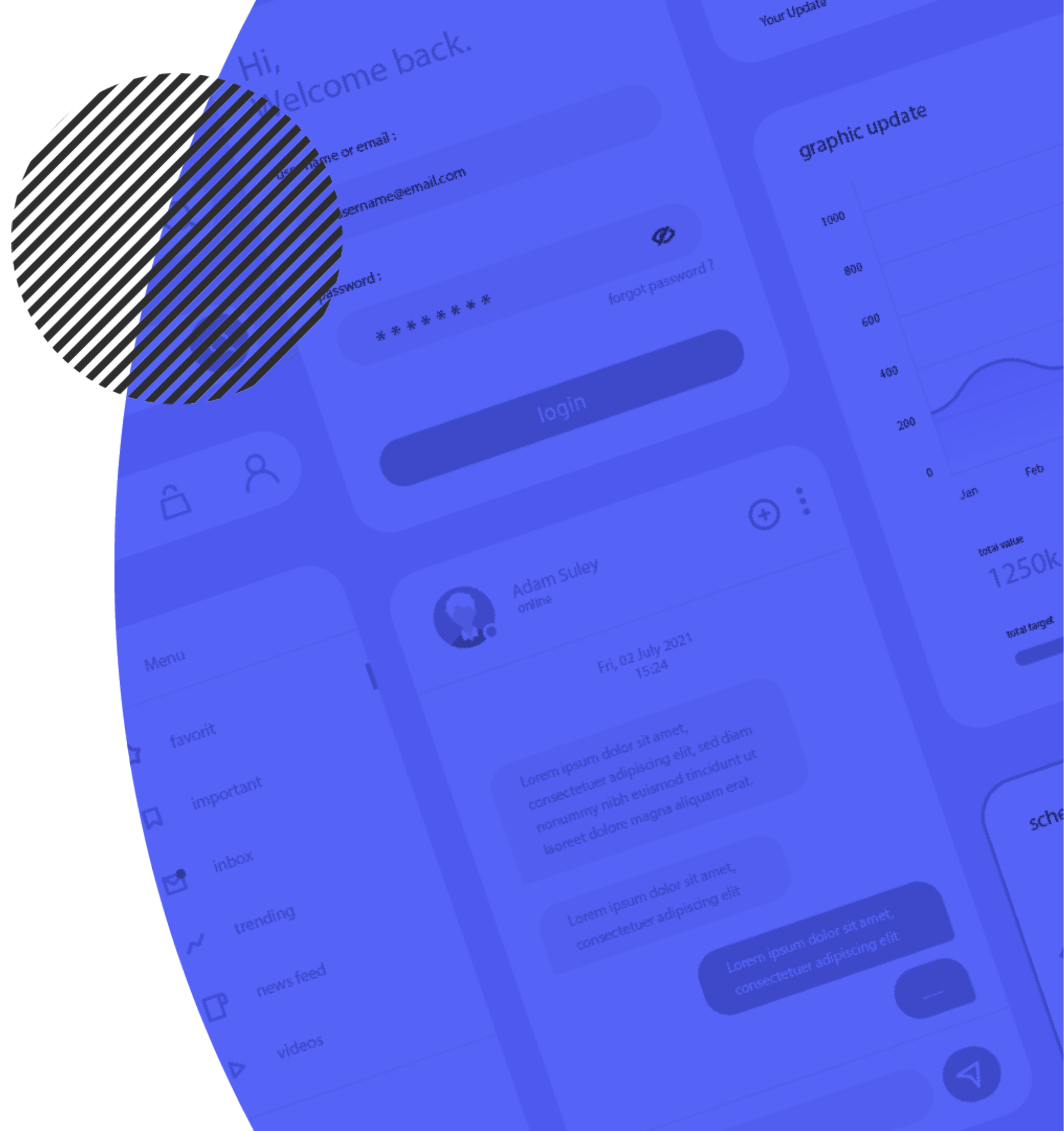
- **Implementar CRM** para recuperar números pre-COVID.
- **Crear App** para mejorar la experiencia y retención de clientes.
- **Diferenciarse** de la competencia.

↓ 1. Brief Inicial



Fase 2 Investigación

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



Fase 2.1) Desk Research

Fase 2

2.1

La pandemia representó pérdidas de hasta 84% para gimnasios en México, sector busca recuperación con modelo híbrido: Gimnasio + App

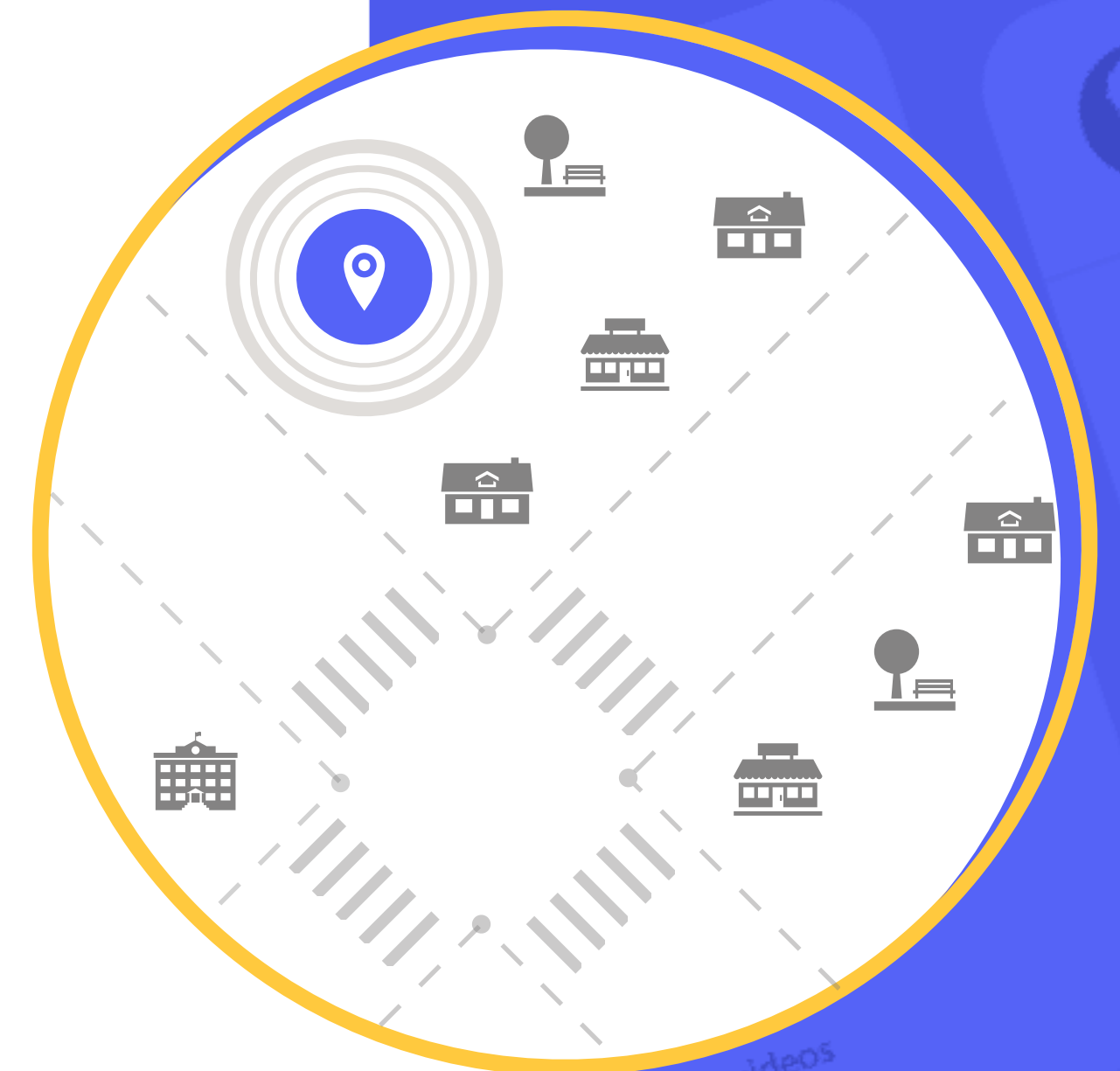
Oportunidades

- A) **Crecen gimnasios locales** tras falla en reembolsos de grandes cadenas.
- B) Oportunidad de negocio en **nichos mal atendidos**.
- C) **Incrementa rendimiento** en entrenamientos sí hay presencia de más personas.
- D) Consumidor actual busca **identificarse** como parte de **comunidades** o tribus.

↓ 1.1 Desk Research

Pérdidas Covid

-84%



3 CRM's y 3 Apps investigados

Fase 2.2) Benchmarking

Software CRM

App's de Gimnasio

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Promesa de valor: | Aumento de ingresos fidelizando clientes mediante planes de entrenamiento y nutrición | Contenido: Rutinas, meditación, nutrición, comunidad, artículos |
| Oferta única: | 100% Cloud | Aporte: Atletas, psicólogos y neurociencias |
| Comunicación: | Comunicación jovial | Comunicación jovial |
| Ludificación: | No cuentan con ludificación | Secciones: comunidad y resultados |
| Interfase: | Tipo Wordpress Admin Theme | Minimalista, universo, geometría, zen |
| Módulos: | Miembros, Finanzas, Entrenamientos, Marketing, Recursos. | Agenda, Clases, Notificaciones, Sueño, Entrenamientos, Meditación, Nutrición, Comunidad, Retos y Evolución |

↓ 1.2 Benchmarking



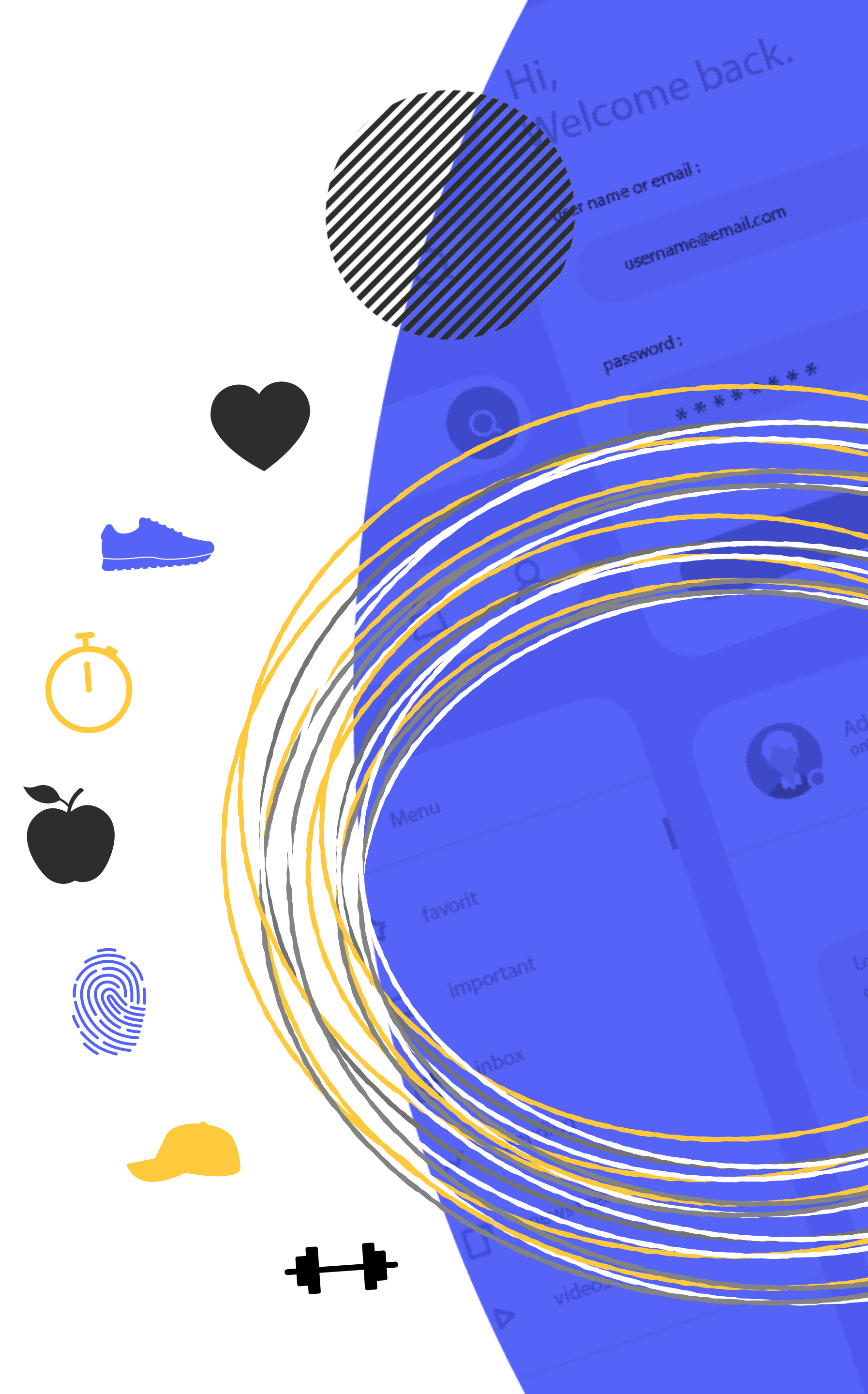
Fase 2.3) User Research

Se diseñó una encuesta Lean Survey Canvas y fue enviada a 19 personas de 25 a 45 años, entre hombres y mujeres que se ejercitan en un gimnasio.

Resultados:

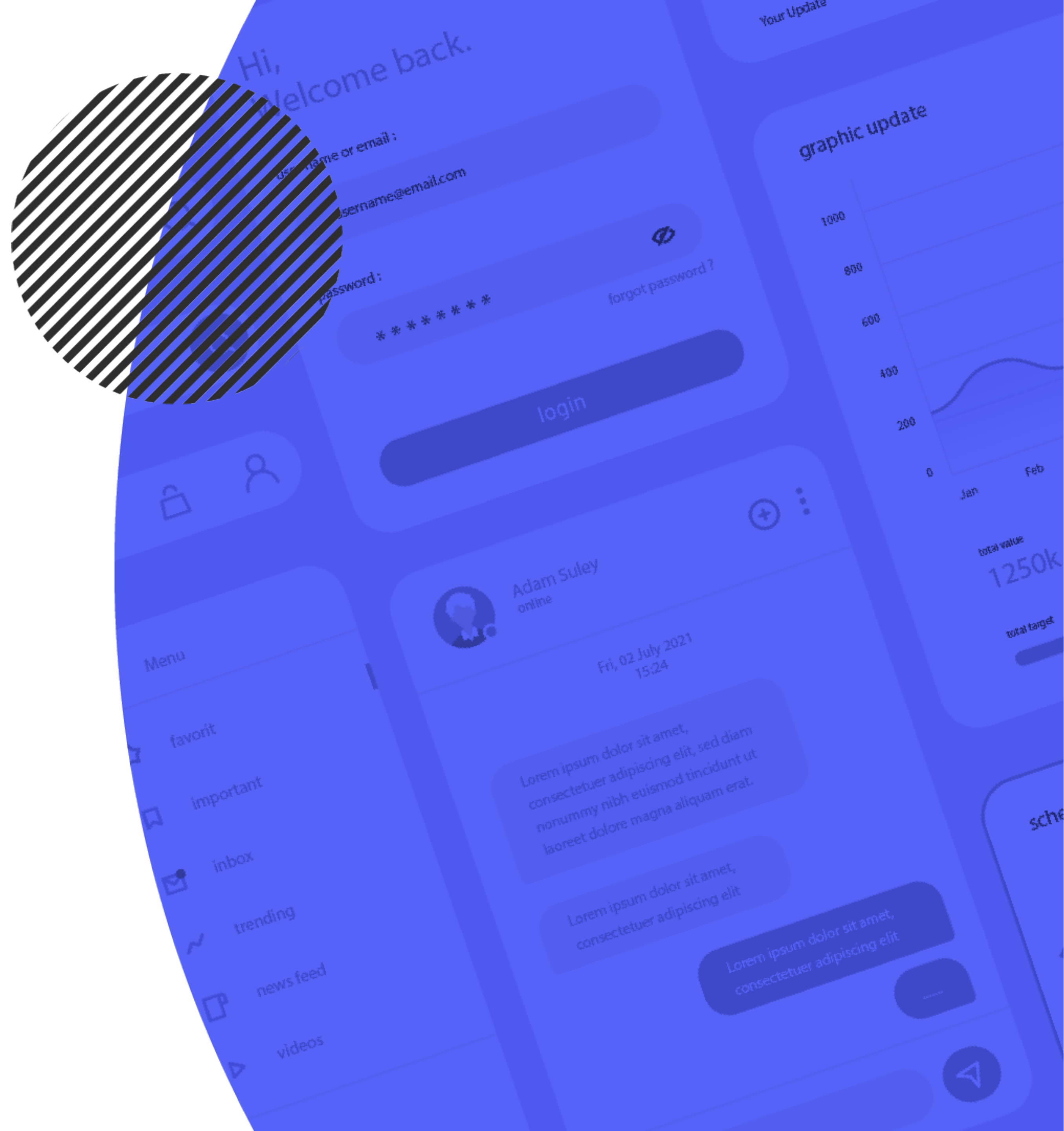
- **92%** Hace ejercicio porque es **importante para la salud**
- **66%** elige **gimnasio con buen equipo** y buenas instalaciones
- **70%** buscan **rutinas personalizadas**
- **50%** **no registran** sus avances
- **46%** se mantiene **motivado** el ver los **resultados**
- **67%** afirma que el Coach y/o Propietario **conocen su nombre**
- **62%** pide que una App de gimnasio sea **fácil de usar**

↓ 2.3. User Research



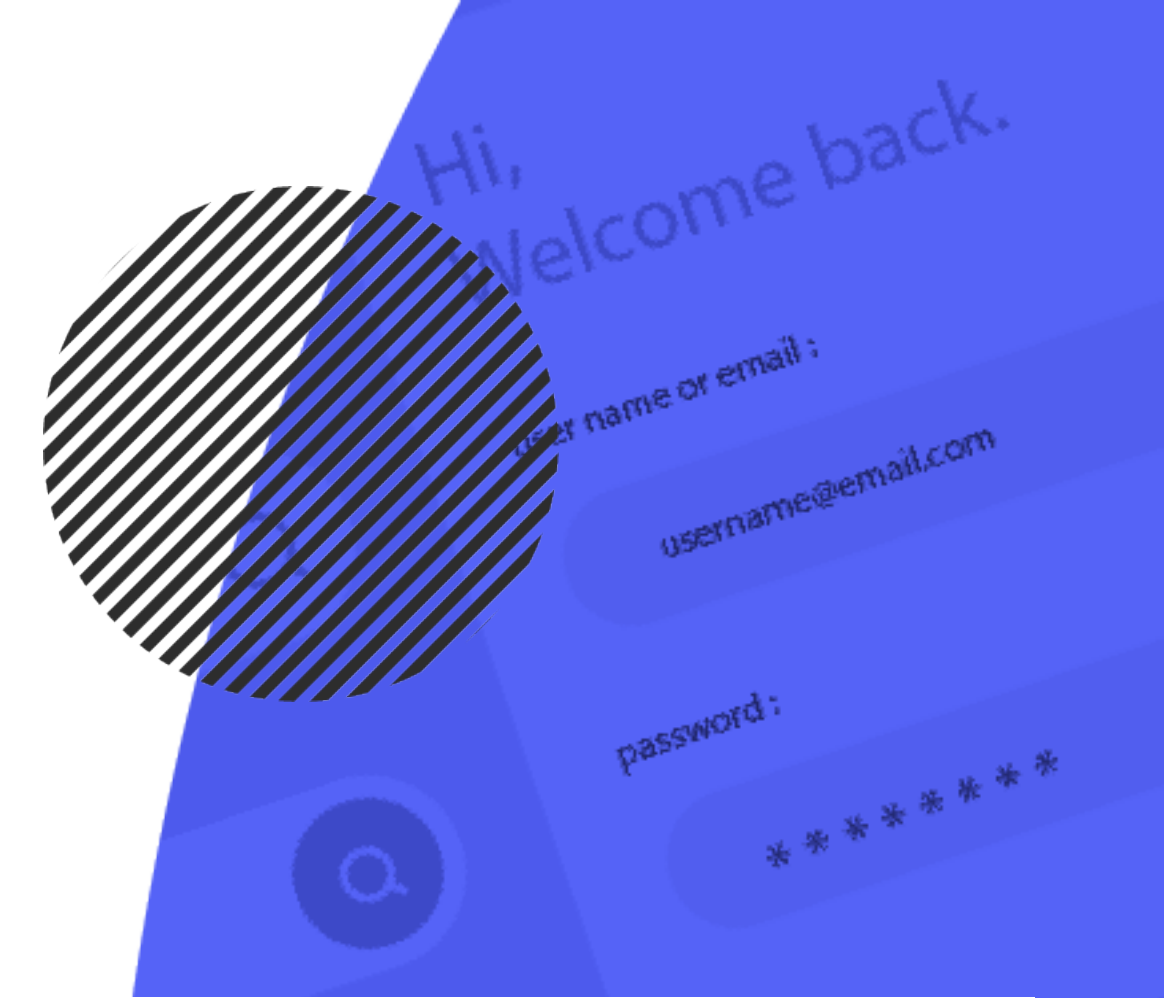
Fase 3 Sintesis

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



Fase 3) Síntesis

3.1 Card Sorting



Negocio

- No conoce clientes:** Género, edad, rutinas, duración membresía, ticket promedio.
- Ofrecer bienestar:** Hacer que el cliente perciba bienestar, mejora en su imagen y sentido de pertenencia.
- Colaboración de contenidos:** Médicos, atletas, psicólogos, neurocientíficos, nutriólogos.
- Sentido de pertenencia:** Comunidad, crear identidad y ofrecer beneficios grupales,
- Crear ludificación:** Ganar puntos por asistencia, rutinas terminadas, pagos puntuales, horas por semana,

Usuario

- Emocionalmente:** Desea sentirse respetado, apreciado, escuchado
- Entrenamientos personalizados:** 0.5 y 1 hrs, horarios flexibles, buenas instalaciones, híbrido: gimnasio y casa, rutinas nuevas cada cierto tiempo.
- App:** Entrenamiento en línea, vincular con Coach, configurar peso en ejercicios, pagar y reservar clases en línea.
- Contenido:** Plan de alimentación, meditación, dormir bien, música, videos pantalla completa, reproducir música mientras te ejercitas, calificar contenido.
- Comunidad:** Contenidos en español, artículos, librerías extensas, crear contenido, compartir, interactuar, reaccionar, comentar, unirse a grupos, personalizar perfil.

↓ 3.1 Card Sorting

3.2

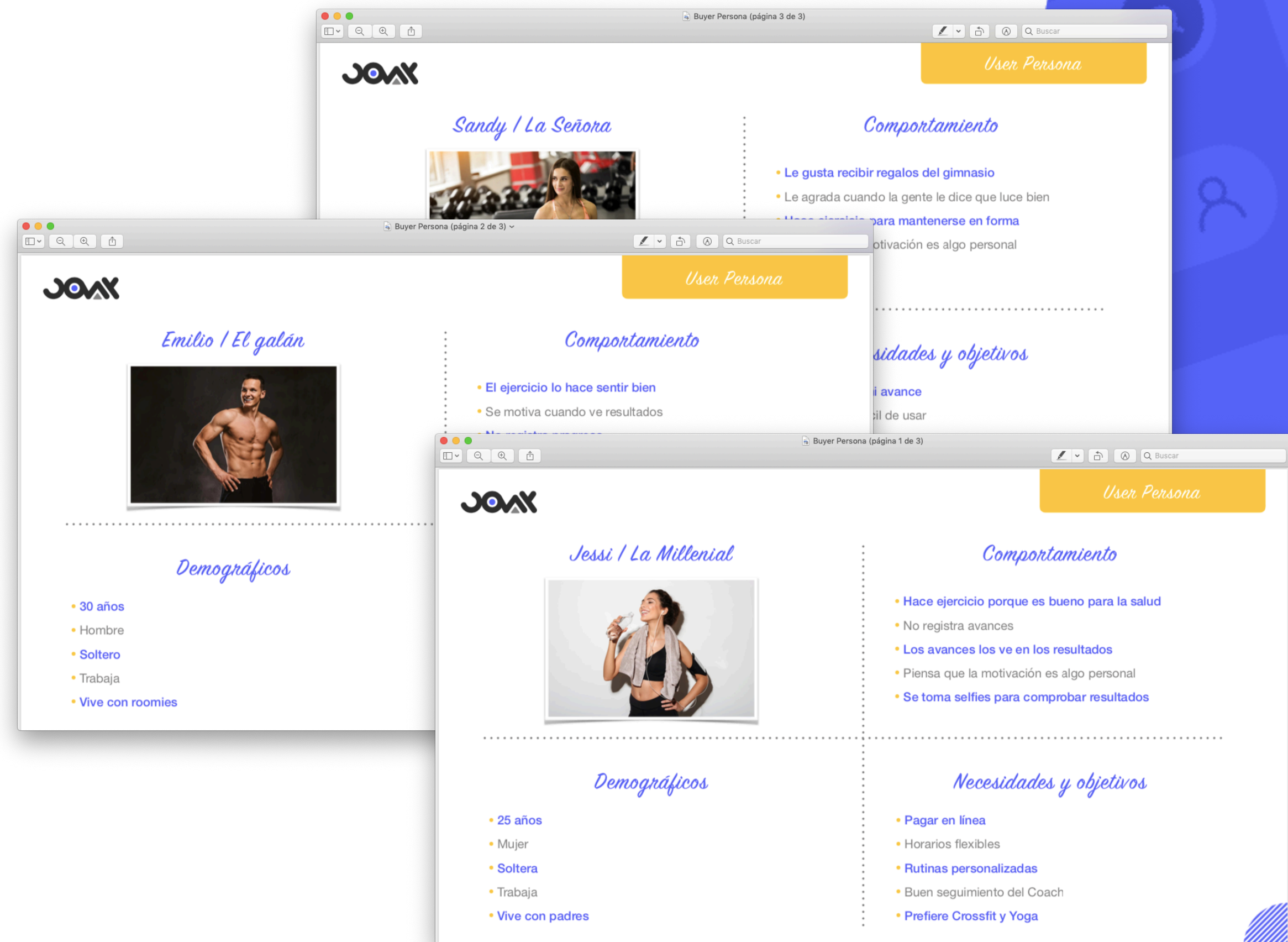
Fase 3 - Síntesis

Buyer Persona

Perfil de comprador ideal

3 Perfiles creados

- Basados en la información de **la investigación**
- La **encuesta** ayudó mucho a definir los buyer persona
- **Jessi la millennial** - 25 años, mujer, soltera, trabaja
- **Emilio el galán** - 30 años, hombre, soltero, trabaja
- **Sandy la señora** - 45 años, mujer, casada, con hijos





3.3 Customer Journey Map

1

Registro

- El prospecto solicita su **inscripción**.
- Proporciona información de **registro**.
- Realiza el **pago** según el plan seleccionado.
- Se asigna un **coach** y una **rutina** personalizada según su nivel.

2

Rutinas

- El miembro **descarga** la App y personaliza sus preferencia musicales.
- Realiza sus **rutinas**
- Elige entre **escuchar** la **voz** del coach y/o la **música**
- Puede **calificar** los contenidos

3

Ludificación

- La App va registrando el **avance** de los miembros.
- El Coach **valida** el avance y asigna nuevas rutinas.
- El miembro recibe **puntos** digitales.
- El miembro comparte **contenidos** en la sección Comunidad

4

Integración

- Premiar la generación de puntos digitales.
- “Requisito para participar en concurso”
- “Ser Coach” el primer día de un principiante

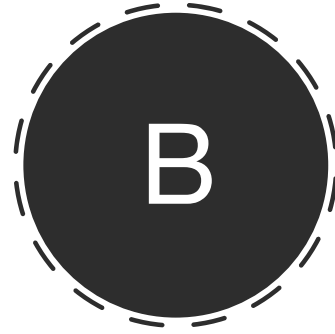
Fase 4 *Brief de Producción*

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



Fase 4) Brief de Producción

Fase 4)



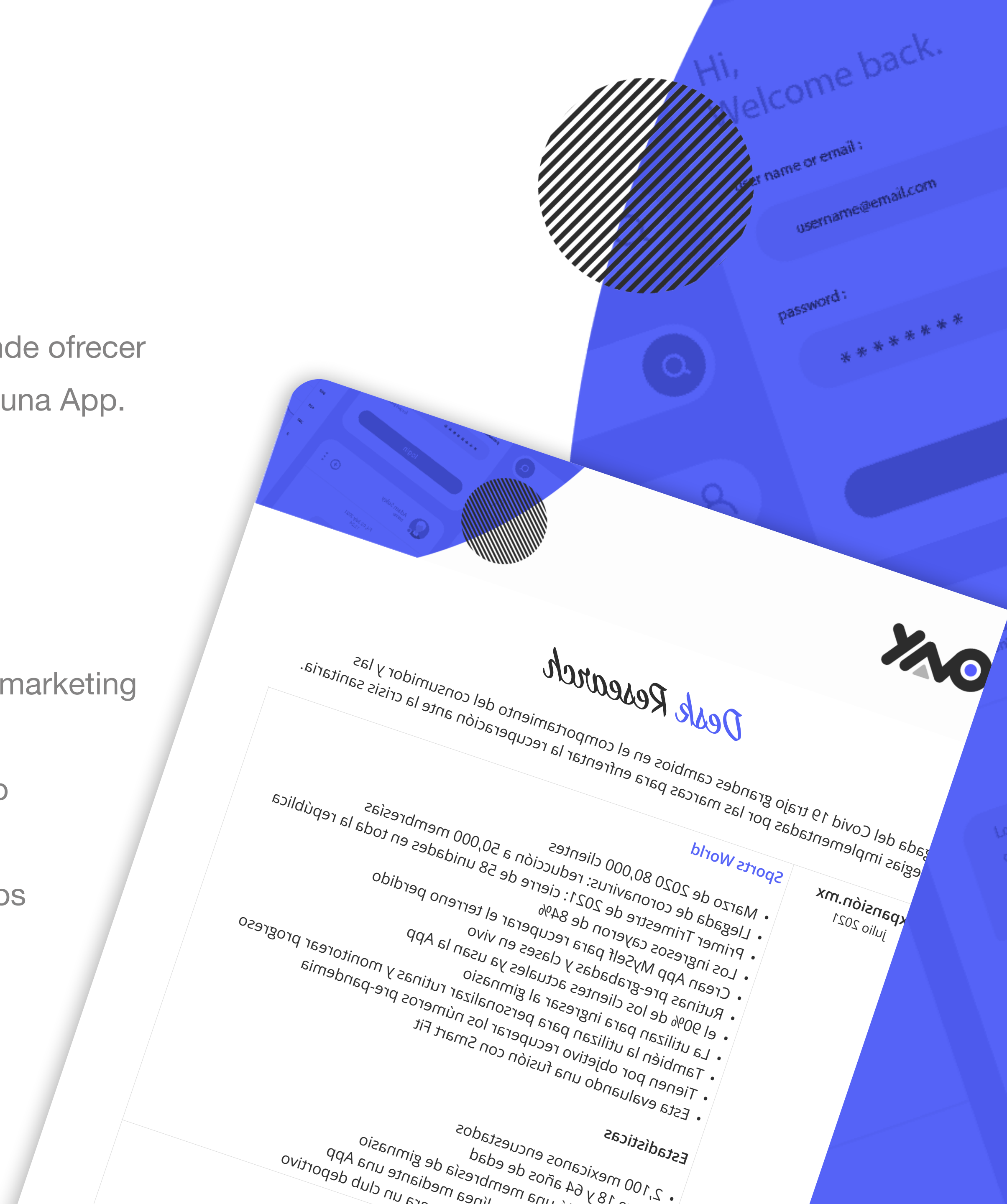
Brief de Producción

La oferta de gimnasios se ha vuelto un Commodity, se pretende ofrecer algo único mediante un software administrativo conectado a una App.

Ipsum Dolor Isum

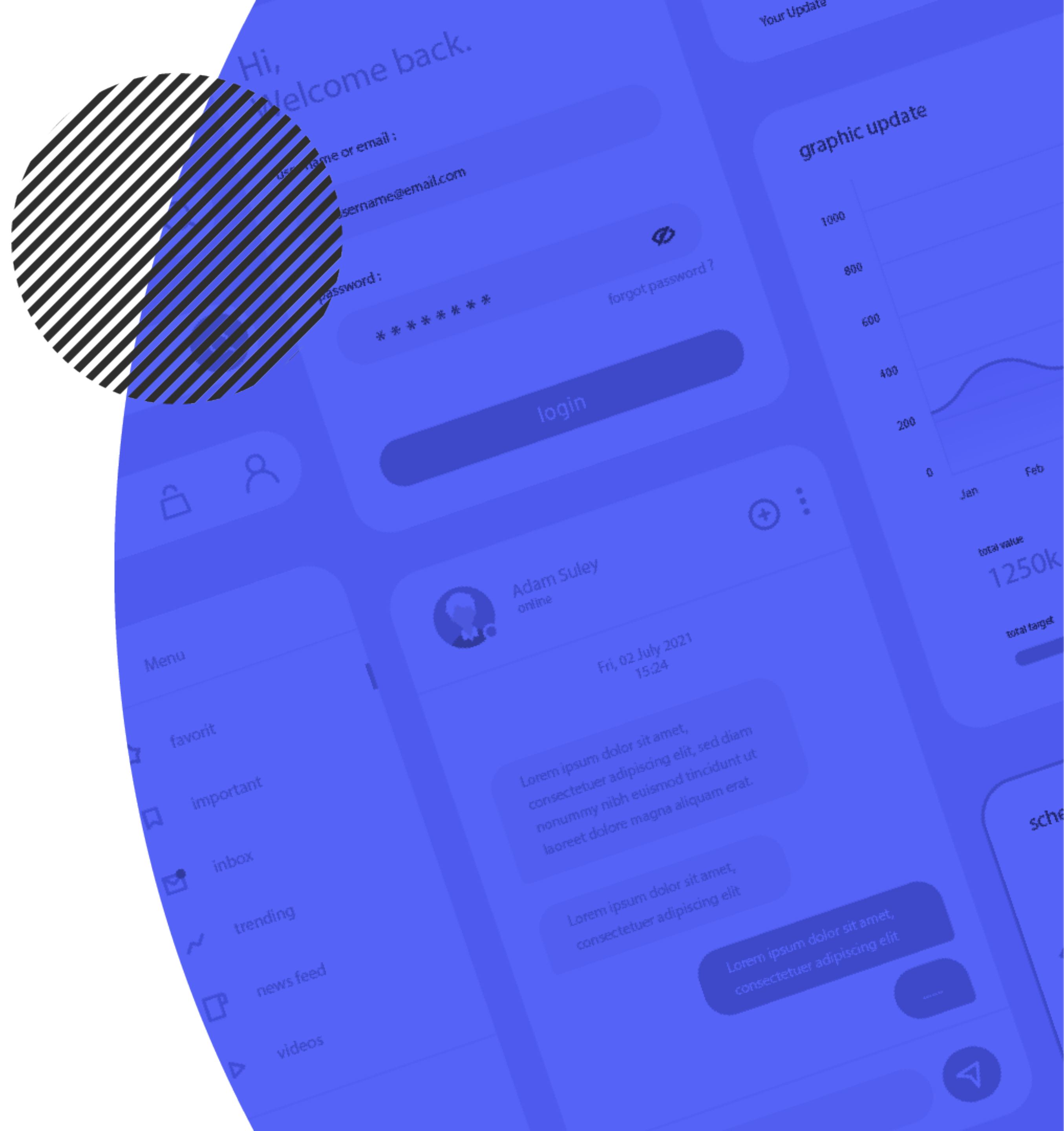
- El gimnasio administrará eficientemente la membresía
- Tendrá información pertinente de los socios para tomar decisiones de marketing
- Se ofrecerá una comunidad para lograr integración en el usuario
- El usuario se sentirá integrado al gimnasio con la ludificación de la App
- Los coaches estarán mas pendientes del progreso de sus alumnos
- Se realizarán actividades, concursos, premiaciones, dependiendo de los puntos ganados por los usuarios.

↓ Brief Producción



Fase 5 Ideación

Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



Fase 5) Ideación

Fase 5



Ideación

Se diseñaran prototipos para ir validando la interacción y los flujos que correspondan al brief de producción.

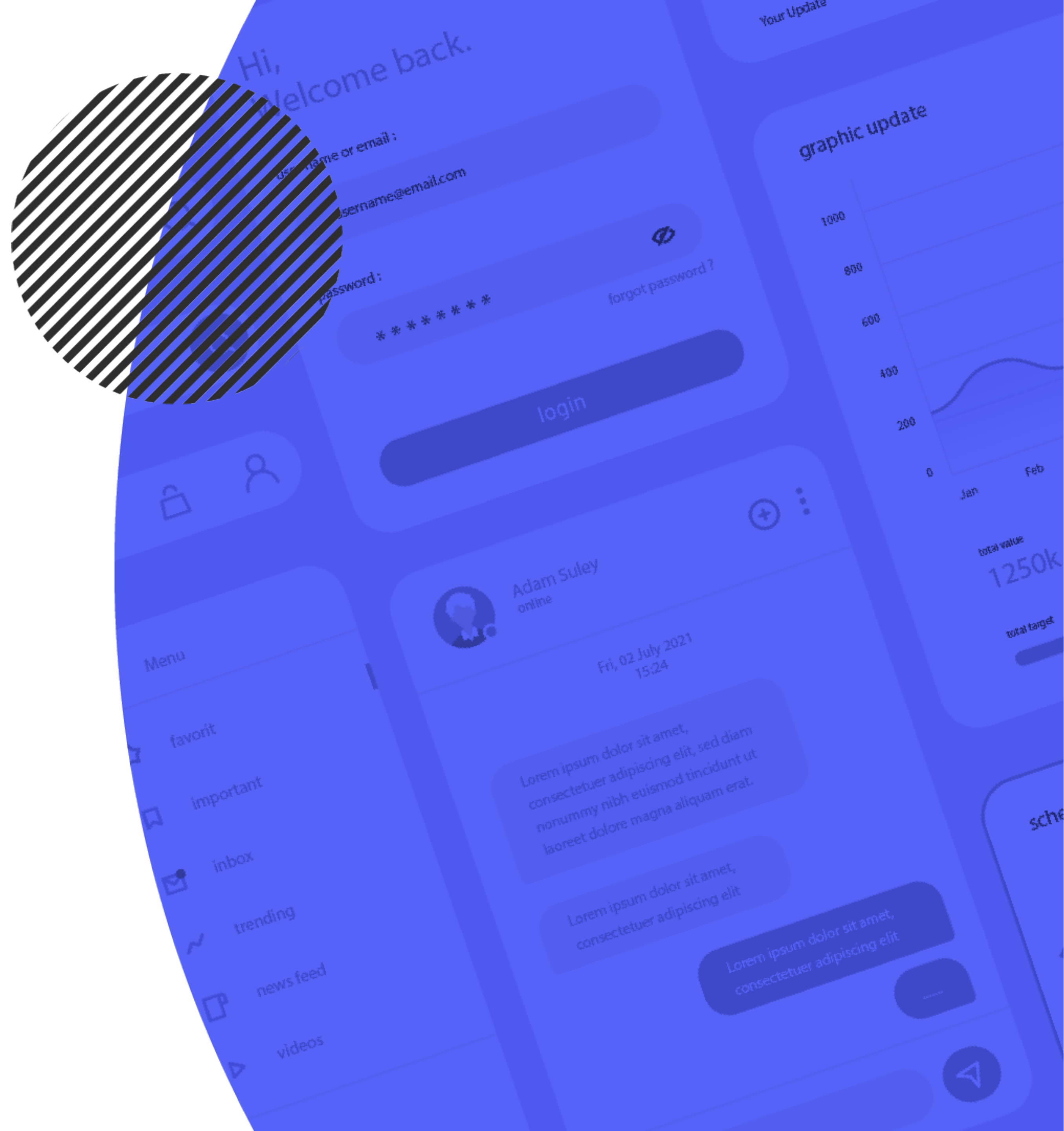
Software Administrativo y APP

- **Diseño UX:**
 - **Low resolution:** Se diseñará un prototipo en XD para aterrizar la interacción, stakeholders validarán la viabilidad de los flujos e interacción
 - **Mid resolution:** Los flujos e interacción validados se diseñarán en XD para realizar un user testing y realizar iteraciones
- **Diseño UI:**
 - **High resolution:** Se diseñará la interface de usuario con el branding del cliente y se enviará al equipo de desarrollo
- **Front End:** HTML5, CSS3 (Bootstrap), TypeScript, Reactjs (web), React Native (App)
- **Back End:** HTML5, CSS3, TypeScript, Python, Json.
- **Servidores:** Cloud Linux

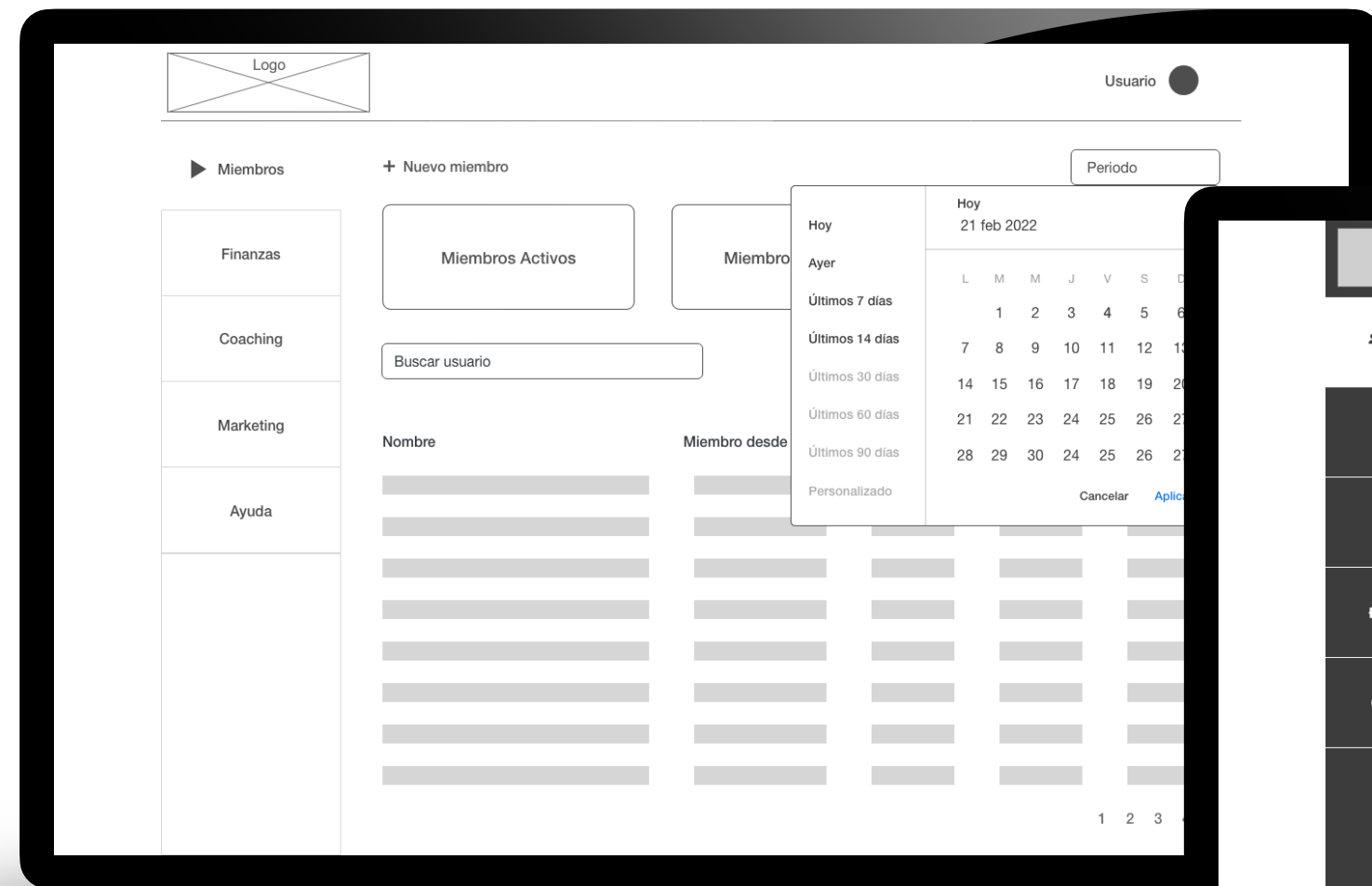


Fase 6 Prototipado

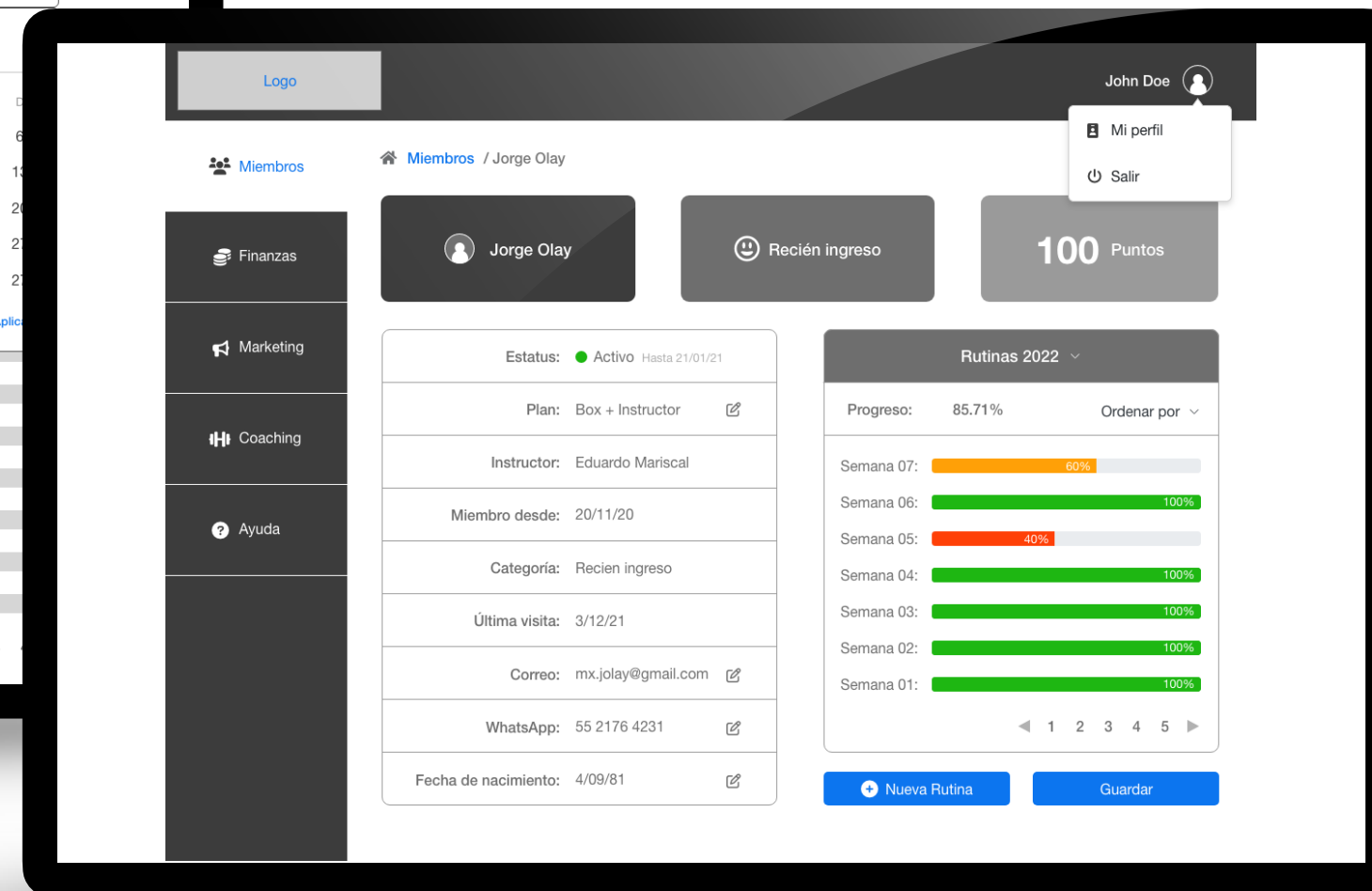
Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla paria.



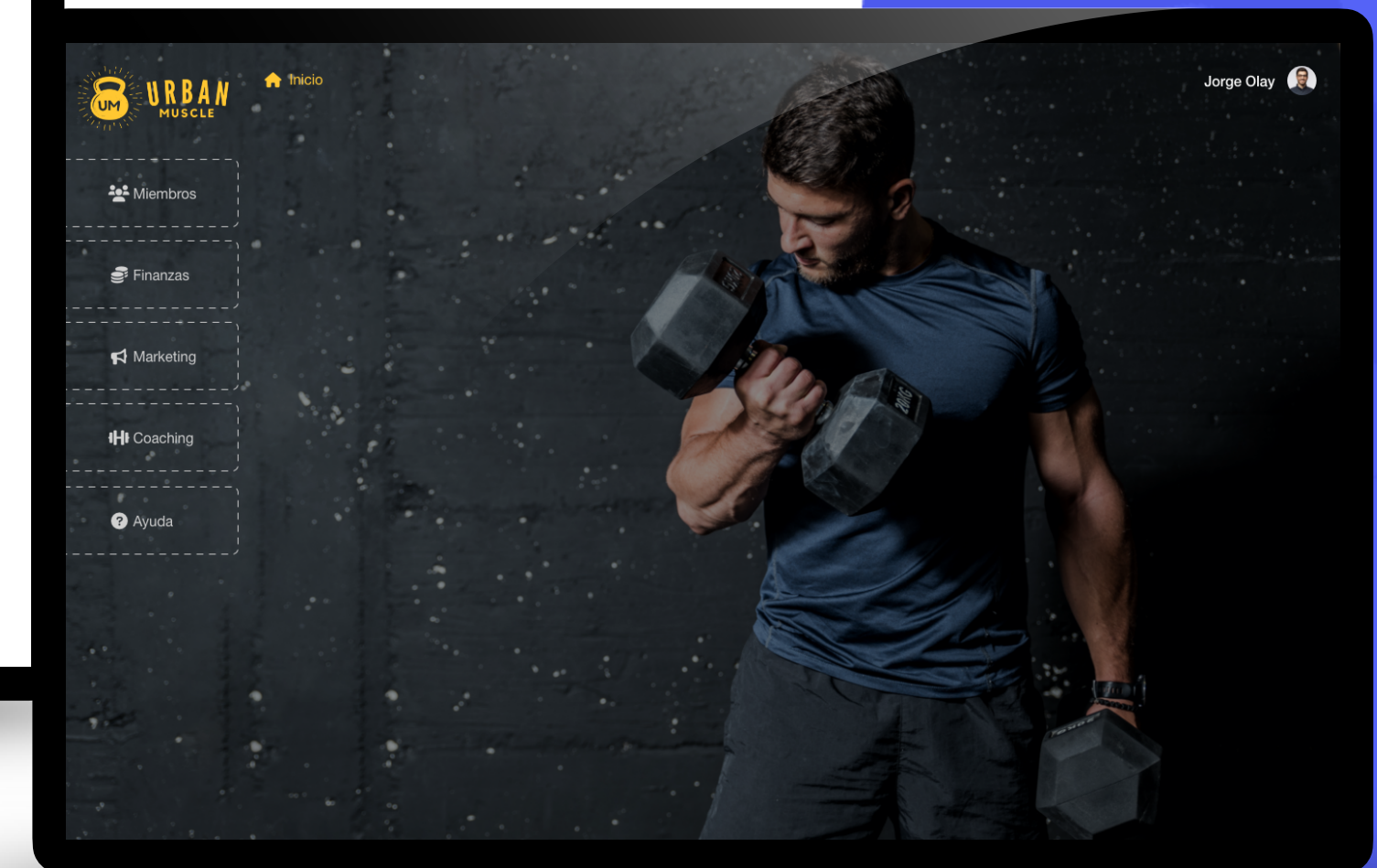
Fase 6.1) Prototipo CRM para Gimnasios



↓ 1. Baja Resolución



↓ 2. Media Resolución

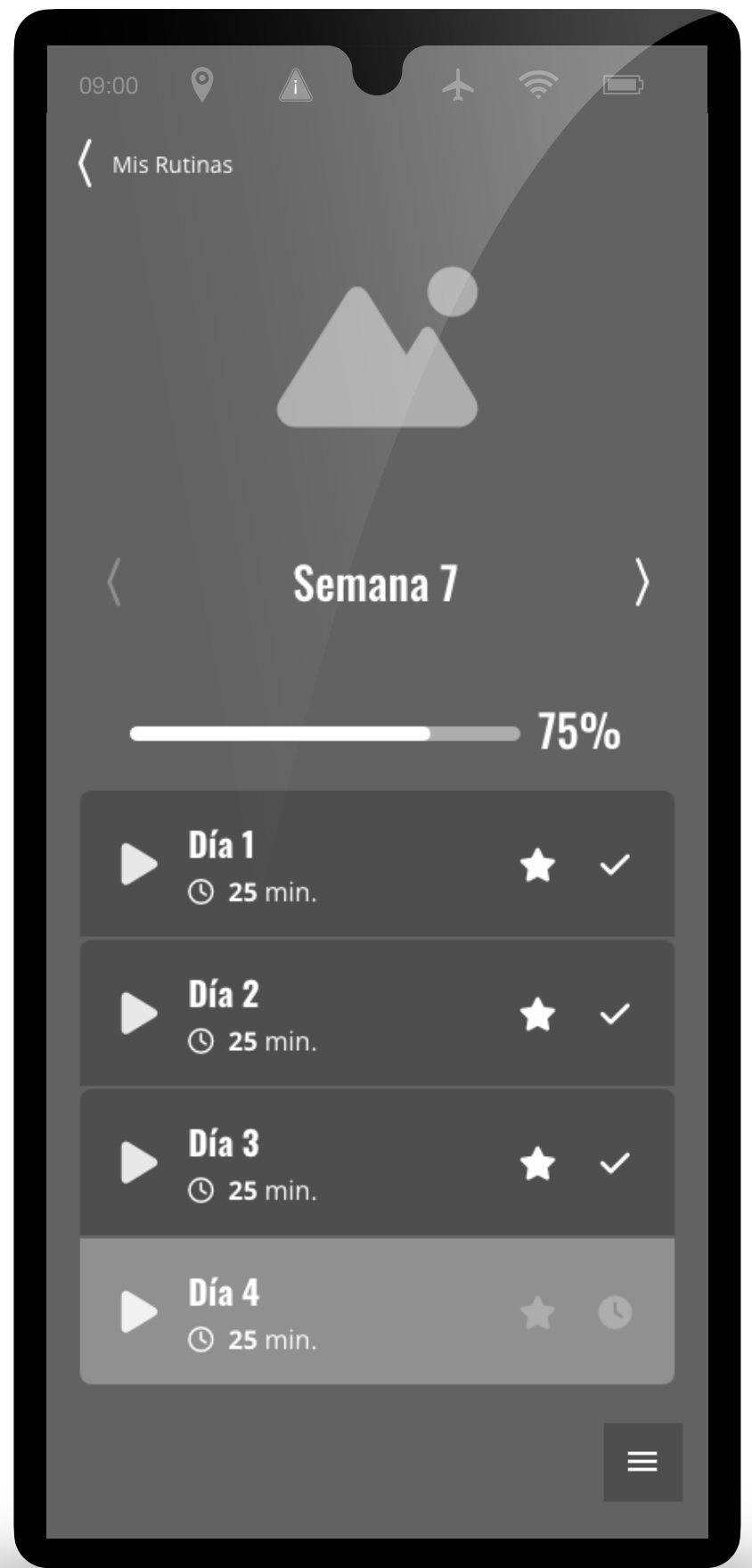


↓ 3. Alta Resolución

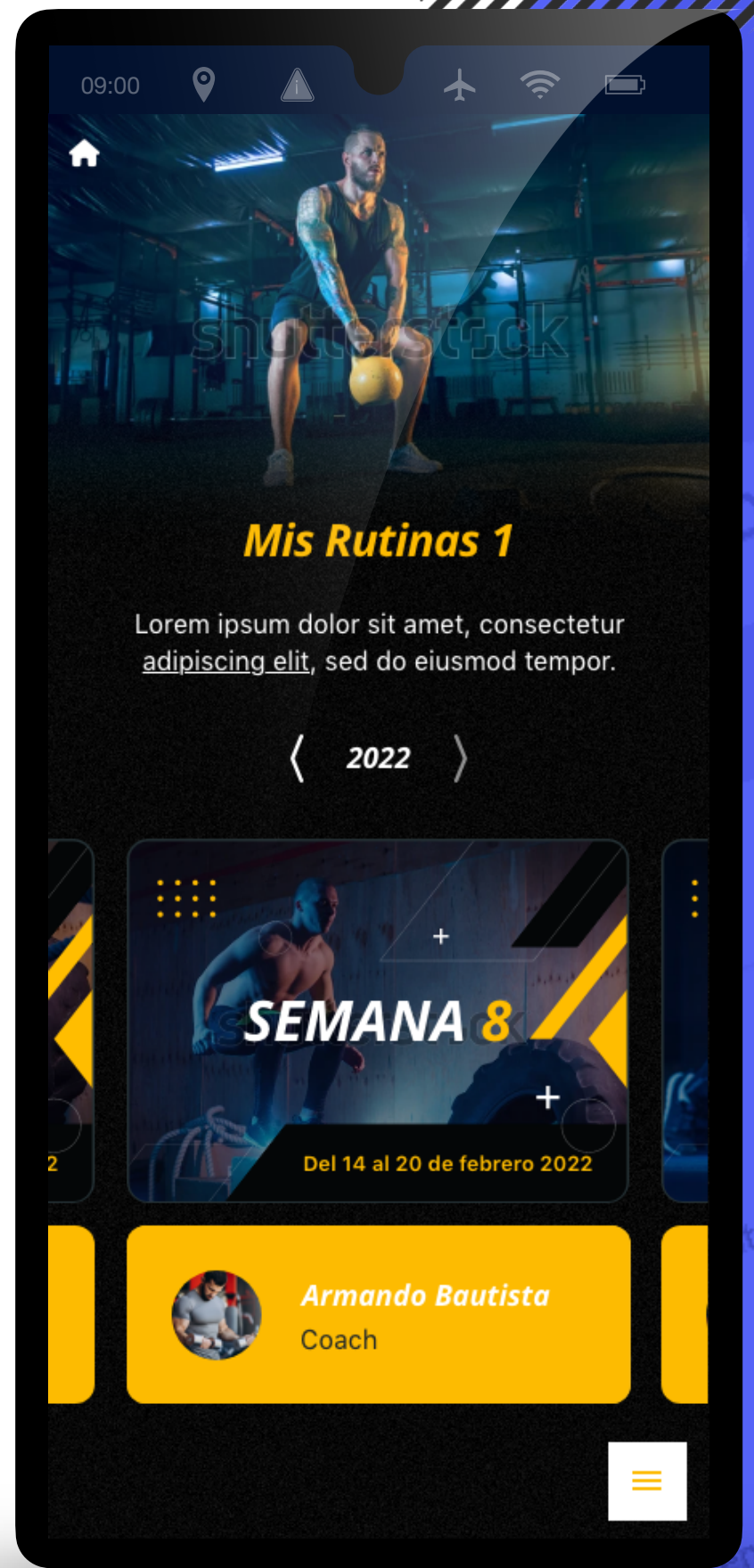
Fase 6.2) Prototipo App para Gimnasios



↓ 1. Baja Resolución



↓ 2. Media Resolución



↓ 3. Alta Resolución

