

Práctica 7. Certificación CRO (Conversion Rate Optimization) y experiencia de usuario (UX)

Desarrollo de la actividad

Se sugiere realizar la siguiente actividad para poner en práctica lo que se mencionó en el tema.

Objetivo de la actividad

Identificar las oportunidades del ciclo de compra a través de la experiencia de los usuarios, en donde se formulen hipótesis con posibles soluciones.

Instrucciones

1. Identifica una industria y una categoría afín a tu perfil profesional y define a qué empresa representarás.
2. Define el perfil de una persona que represente al público meta, identificando su edad, estado civil, necesidades, puntos de contacto y qué le duele (incluye alguna otra información que sea relevante sobre la persona).
3. Reflexiona sobre cómo dicha persona interactúa con la marca/empresa y crea un mapa del ciclo de compra que vive al momento de realizar una compra en línea.
4. Realiza un mapeo sobre las oportunidades que existen, identificando al menos cinco oportunidades frente al ciclo de compra (o que ayuden a tener una relación más fluida con los medios digitales).
5. Formula al menos una hipótesis por cada oportunidad y plantea una posible solución por hipótesis.
6. Con base en la información de los casos de éxito del apartado de recursos, investiga qué han hecho otras marcas para resolver dichas oportunidades y contrástalas con tu respuesta, puedes apoyarte en las siguientes preguntas:
 - a. ¿Qué información podrías obtener previamente para resolver las hipótesis?
 - b. ¿Qué diferencias encuentras entre las soluciones planteadas y las realizadas por otras marcas?
 - c. ¿Qué información adicional podrías necesitar para desarrollar una nueva solución?
7. Genera un reporte con los hallazgos y elabora una reflexión sobre cómo la creación de hipótesis y, la creación de posibles soluciones te puede ayudar a generar una mejor interacción con tus usuarios.

La obra presentada es propiedad de ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO), protegida por la Ley Federal de Derecho de Autor; la alteración o deformación de una obra, así como su reproducción, exhibición o ejecución pública sin el consentimiento de su autor y titular de los derechos correspondientes es constitutivo de un delito tipificado en la Ley Federal de Derechos de Autor, así como en las Leyes Internacionales de Derecho de Autor. El uso de imágenes, fragmentos de videos, fragmentos de eventos culturales, programas y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, es exclusivamente para fines educativos e informativos, y cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por UNIVERSIDAD TECMILENIO. Queda prohibido copiar, reproducir, distribuir, publicar, transmitir, difundir, o en cualquier modo explotar cualquier parte de esta obra sin la autorización previa por escrito de UNIVERSIDAD TECMILENIO. Sin embargo, usted podrá bajar material a su computadora personal para uso exclusivamente personal o educacional y no comercial limitado a una copia por página. No se podrá remover o alterar de la copia ninguna leyenda de Derechos de Autor o la que manifieste la autoría del material.

Derechos de Autor Reservados. ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN SUPERIOR A.C. (UNIVERSIDAD TECMILENIO®).