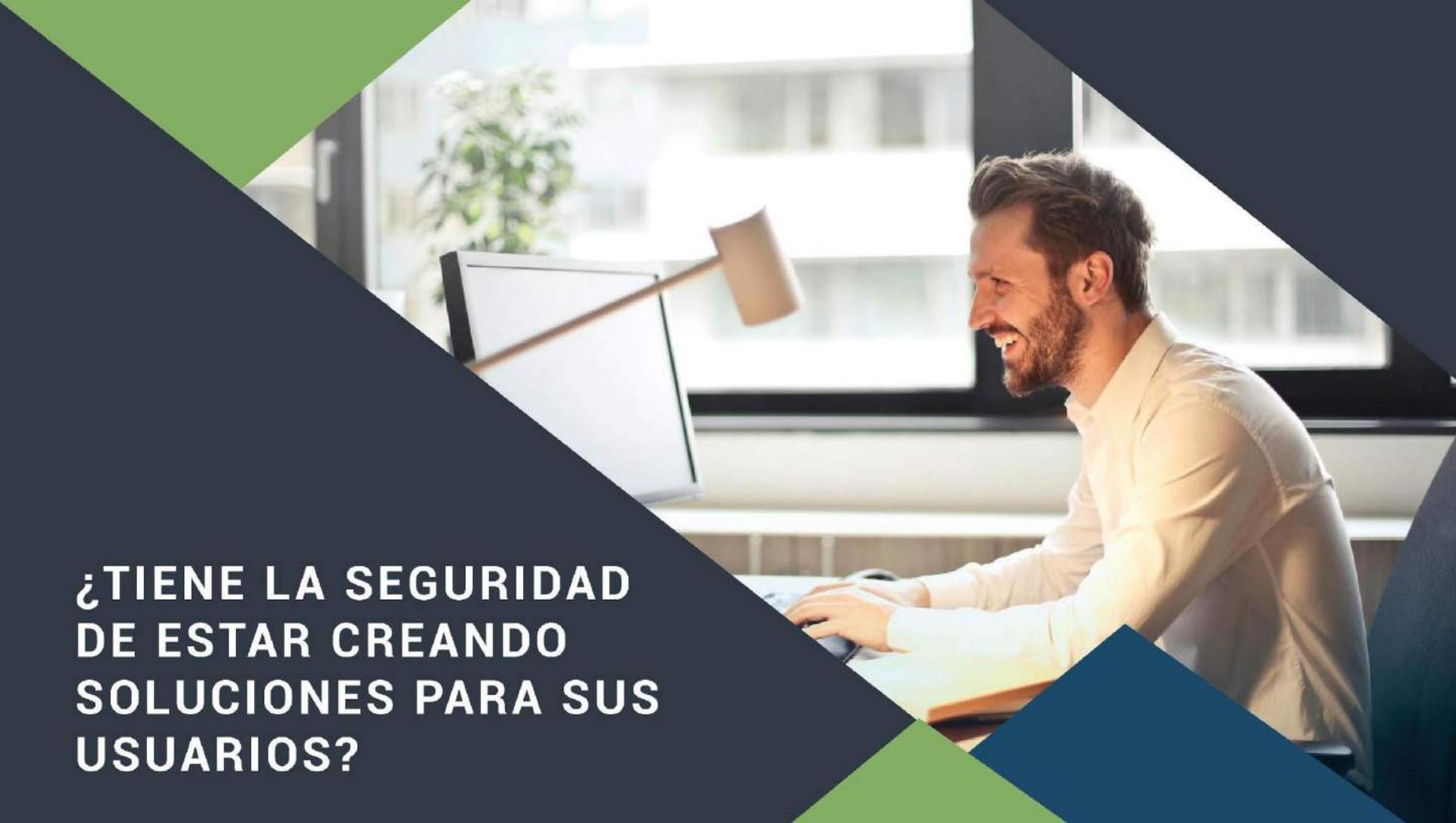




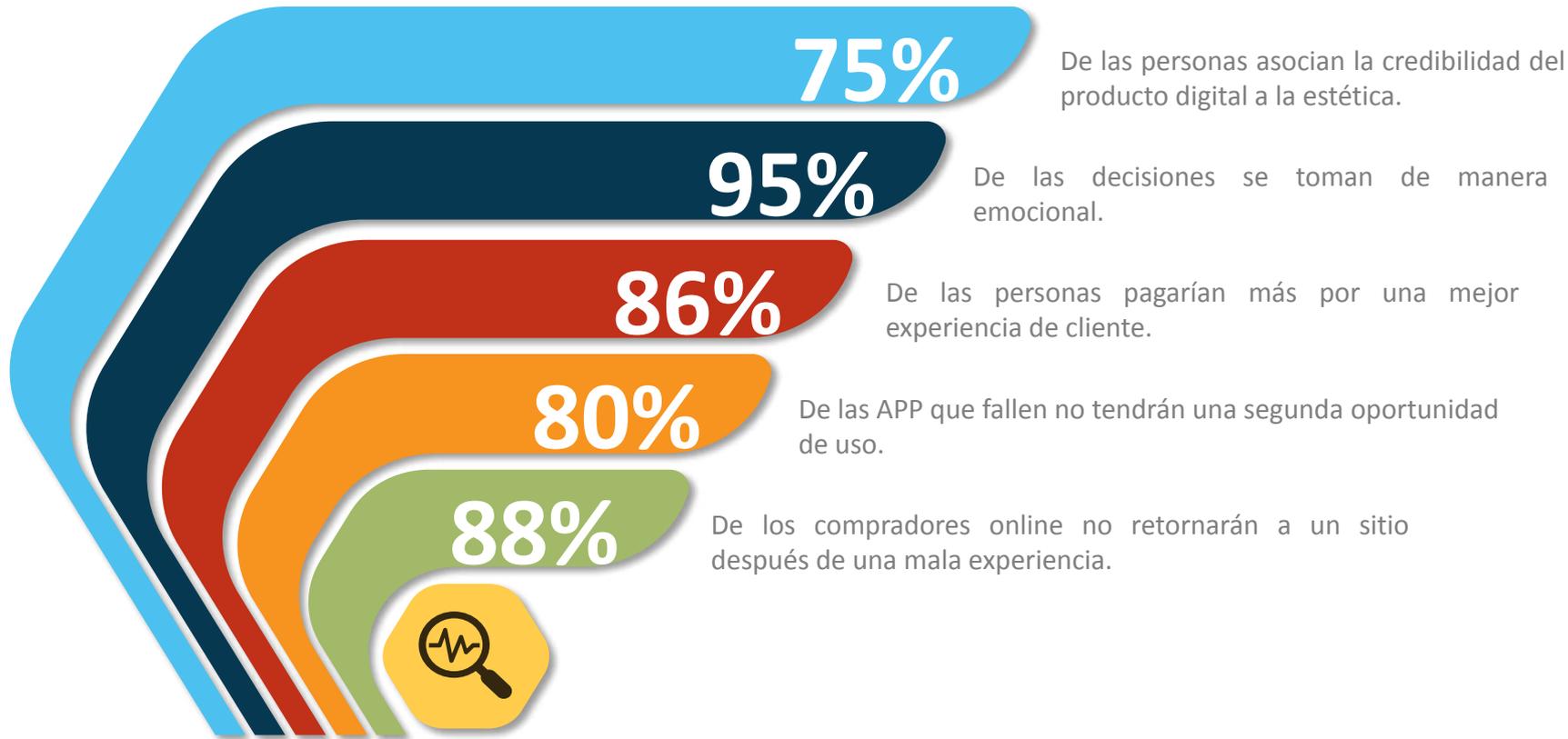
**paruma**  
CROWDEXPERIENCE

A man with a beard, wearing a white long-sleeved shirt, is sitting at a desk in a modern office. He is smiling and looking at a computer monitor. His hands are on a keyboard. A desk lamp is visible behind the monitor. The background shows a window with a view of a building and some greenery. The image is framed by dark blue and green geometric shapes.

**¿TIENE LA SEGURIDAD  
DE ESTAR CREANDO  
SOLUCIONES PARA SUS  
USUARIOS?**



# SABÍA QUE





# ¿POR QUÉ FALLA UN PRODUCTO DIGITAL?



**Las compañías piensan que están construyendo lo que el mercado quiere**



**Pilotos de "family & friends" dicen que funciona**



**No escuchan a sus clientes**



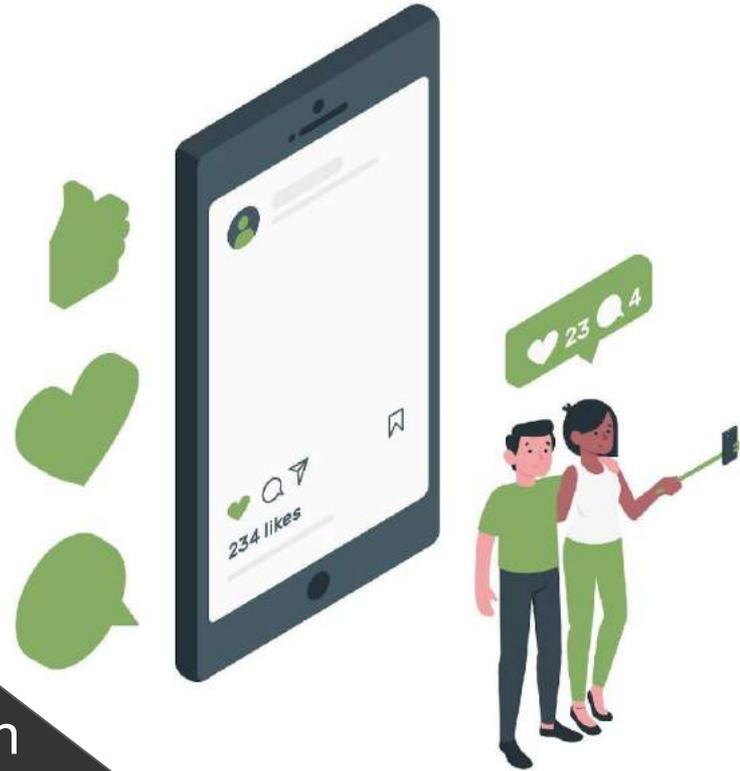
**No validan antes con usuarios reales**

# CASOS DE ÉXITO



## NOSOTROS:

Somos un laboratorio de consumidores a través del cual nuestros clientes podrán experimentar y validar, de manera anticipada y continua, la experiencia de sus productos digitales en su mercado potencial.





# NUESTRA COMUNIDAD

**+1.400**

Dispuestos a validar su problema o producto.



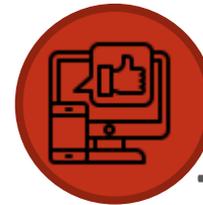
**+70**

Variables de segmentación, comportamientos e intereses.



**+3.800**

Medios digitales disponibles para probar en múltiples plataformas



**crowdsters**  
LA COMUNIDAD QUE OPINA Y CONECTA

**+/- 48 horas**

Respuestas válidas e insights con los que toman decisiones.



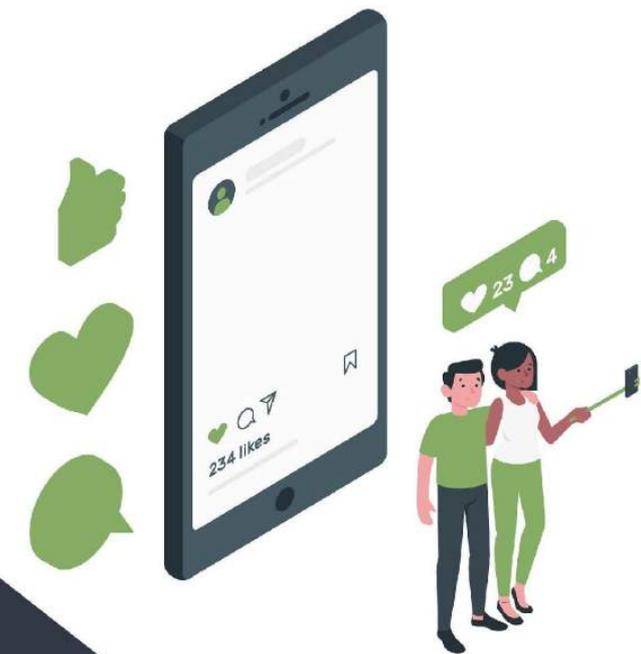
**24 x 7**

Solicitudes y ejecuciones flexibles.





# PROPÓSITO



*Generar conexiones más humanas entre las empresas y sus clientes para resolver digitalmente las necesidades de la sociedad, facilitando y mejorando la vida de las personas.*



# ENFOQUE

# CX VS UX

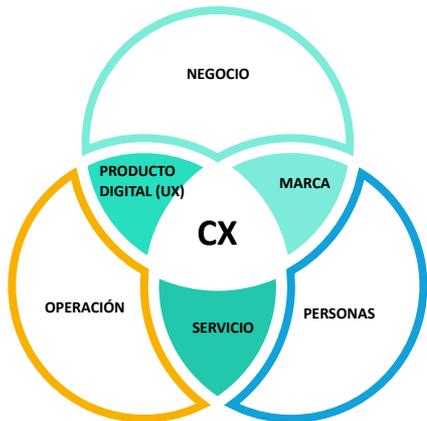
Todas las interacciones con el cliente y la marca

Servicio al cliente  
Publicidad  
Reputación de marca  
Proceso de compra  
Precios  
Entrega

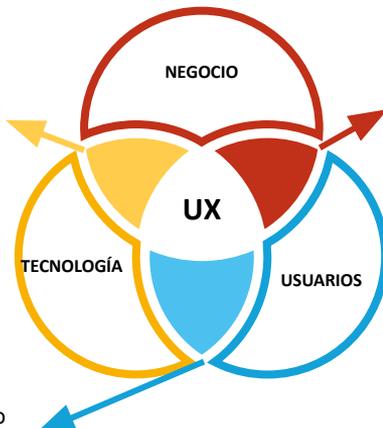


Interacciones digitales con el cliente y la marca

Usabilidad  
Interacciones  
Diseño Visual  
Arquitectura de la información  
Estrategia de contenidos  
Percepción de usuarios



Funcionalidad  
Plataforma



Propósito/  
propuesta  
de valor  
Estructura  
de datos  
Diseño de  
contenidos

Usabilidad y  
accesibilidad  
Interfaz de usuario



# ENFOQUE





# ¿CÓMO LO HACEMOS?



1. Descubrir percepciones

**¡Vemos lo que ve tu cliente!**



**CONOCER LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE**



2. Encontrar errores

**¡Encontramos errores antes que tu cliente!**



**CONOCER LA EMOCIÓN DEL CLIENTE**



**VALIDAR LA SOLUCIÓN PARA EL CLIENTE**

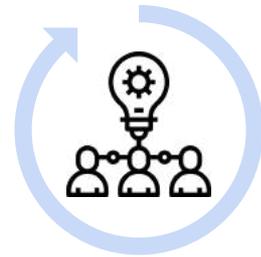


# ¿QUÉ LOGRAMOS?



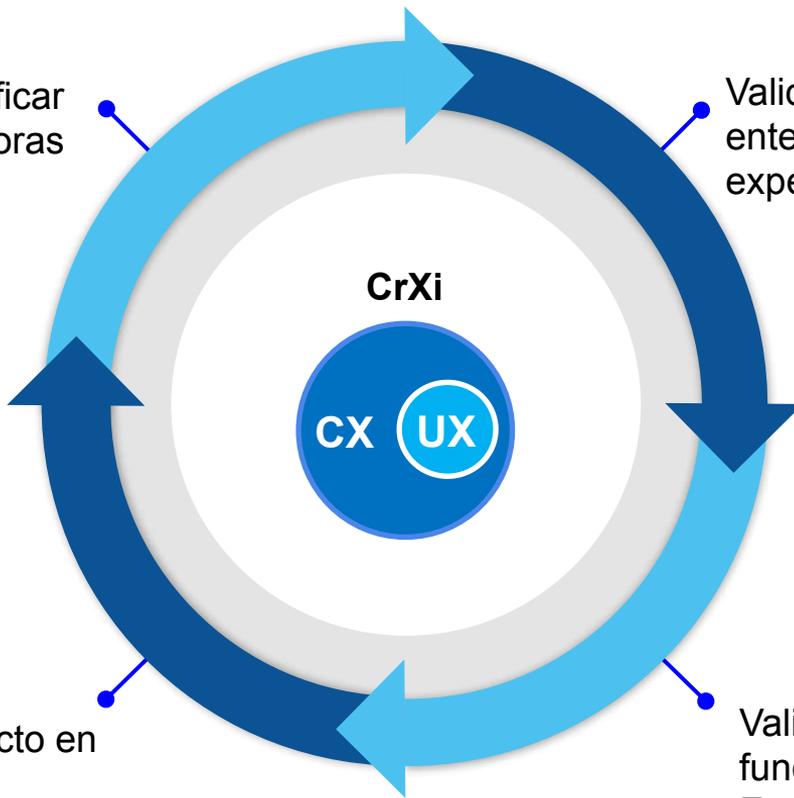
Identificar mejoras

Validar entendimiento y experiencia



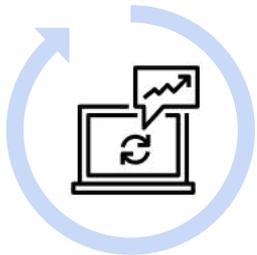
CrXi

CX UX



Validar Producto en pruebas / producción y comparación con release

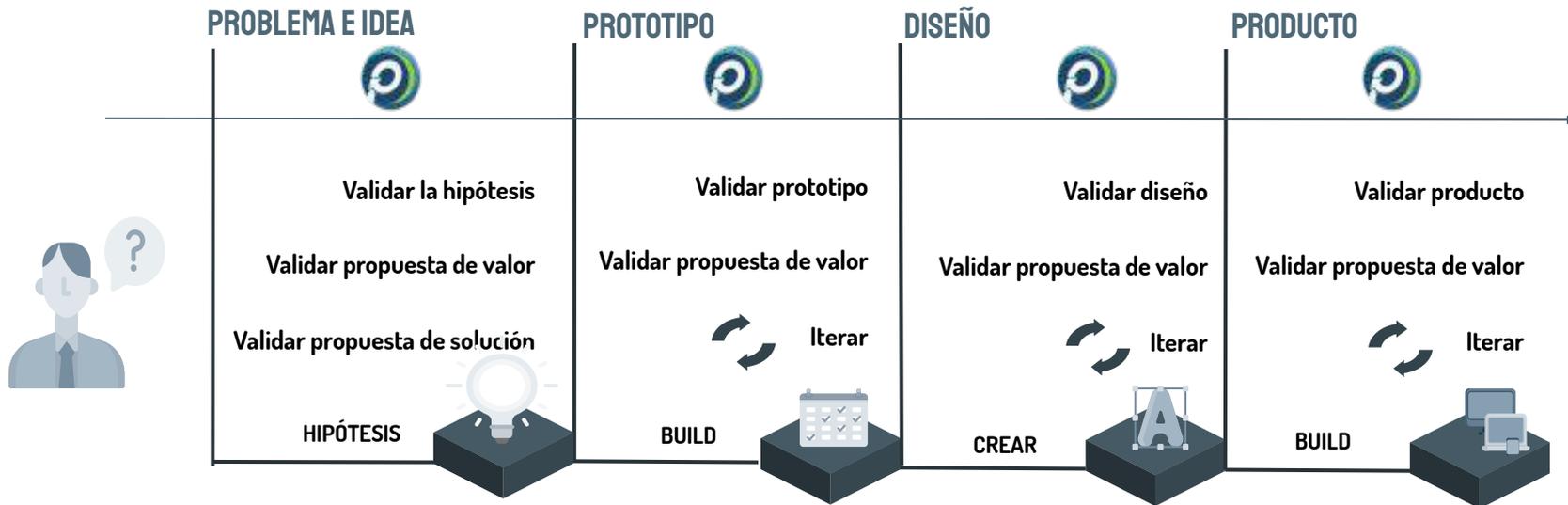
Validar funcionalidad Experimentar rápidamente





# ¿DÓNDE AGREGAMOS VALOR?

## DURANTE TODO EL CICLO DEL PRODUCTO





# NUESTRO PROCESO

## Formulación estrategia

- Segmentación comunidad
- Publicación de la misión
- Crowdters aceptan y ejecutan la misión, reportan errores y dan su percepción.

## Solicitud de servicio para cada producto digital:

- Página web, app móvil o chatbot
- Define público objetivo
- Define propósito de la evaluación



## Resultados en línea

- Acceso a resultados web
- Romper el paradigma del error. La experiencia va desde el contacto con la APP/Web hasta la entrega de un producto o servicio.

APLICACIONES MÓVILES



SITIOS WEB/  
E-COMMERCE



CONTENIDO  
DIGITAL



CHATBOTS Y DISP.  
CONECTADOS (IOT)



IDEAS EN  
SERVILLETAS





# DASHBOARD

Mida y compárese  
frecuentemente

CRXi



**76.32%**

Estrategia



**77.45%**

Verificamos y analizamos su  
propuesta de valor

Producto



**73.15%**

Verificamos y analizamos la  
funcionalidad y la experiencia

Actitudinal



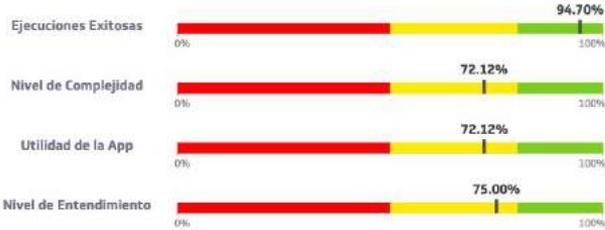
**78.35%**

Presentamos la voz del  
consumidor



# DASHBOARD

## Estrategia



## Presencia de Atributos



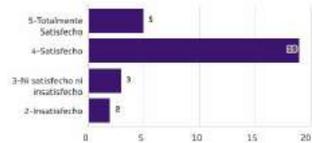
Atributos	Promedio
Claridad	76.61%
Facilidad	75.34%
Confianza	74.04%
Rapidez	72.50%
Seguridad	67.99%

## Actitudinal



## Customer Satisfaction

82.76%



## Customer Effort

65.38%



## Net Emotional Value

79.31

Emociones	Valor
Positivas	89.66%
Negativas	10.34%

## Producto



## Usabilidad

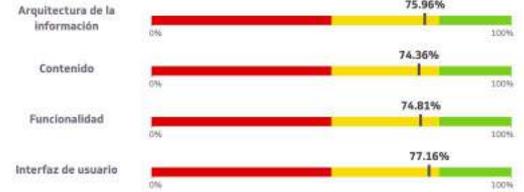


## NPS Global



## NPS Bogotá

Ciudad: Bogotá



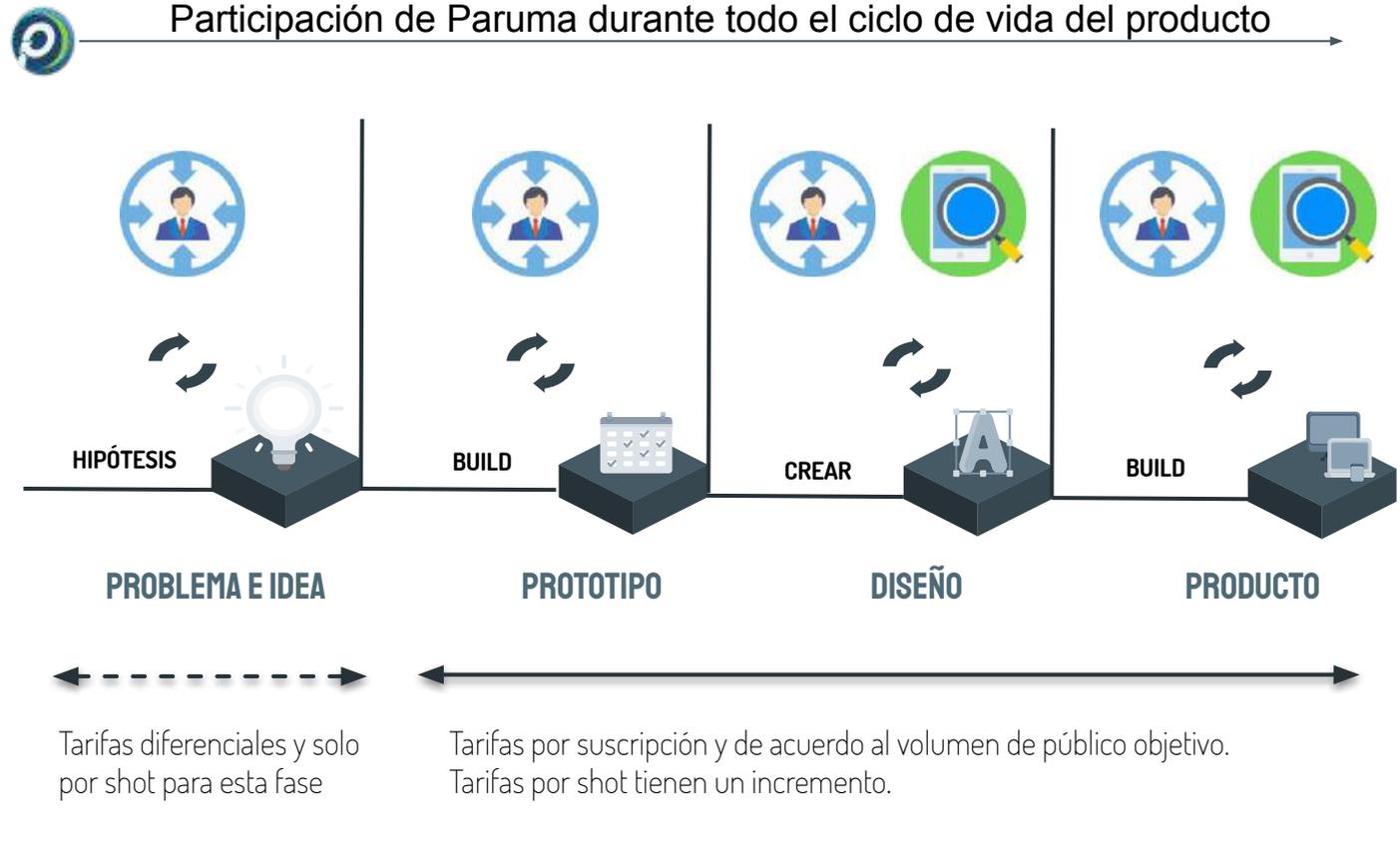
Factor UX	Promedio
Ayudar a reconocer, diagnosticar y recuperarse de errores	55.77%
Flexibilidad y eficiencia de uso	58.65%
Prevención de errores	60.58%
Mostrar en lugar de recordar	63.46%
Visibilidad del estado del sistema	63.46%
Ayuda y documentación	68.23%
Consistencia entre el sistema y el mundo real	72.12%
Control y libertad del usuario	73.08%
Diseño estético y minimalista	76.28%
Consistencia y estándares	79.81%

## Percepciones Experiencia PickUp - Plazee - Dash...





# NUESTRA PARTICIPACIÓN





# MEDIMOS LA ADHERENCIA

## NIVEL DE FIDELIZACIÓN

CX indicadores/Paruma

Cambios constantes  
(Marca/Negocio/Entorno/Software)



Medir la  
fidelización

Equipo de  
cliente

Mejoras

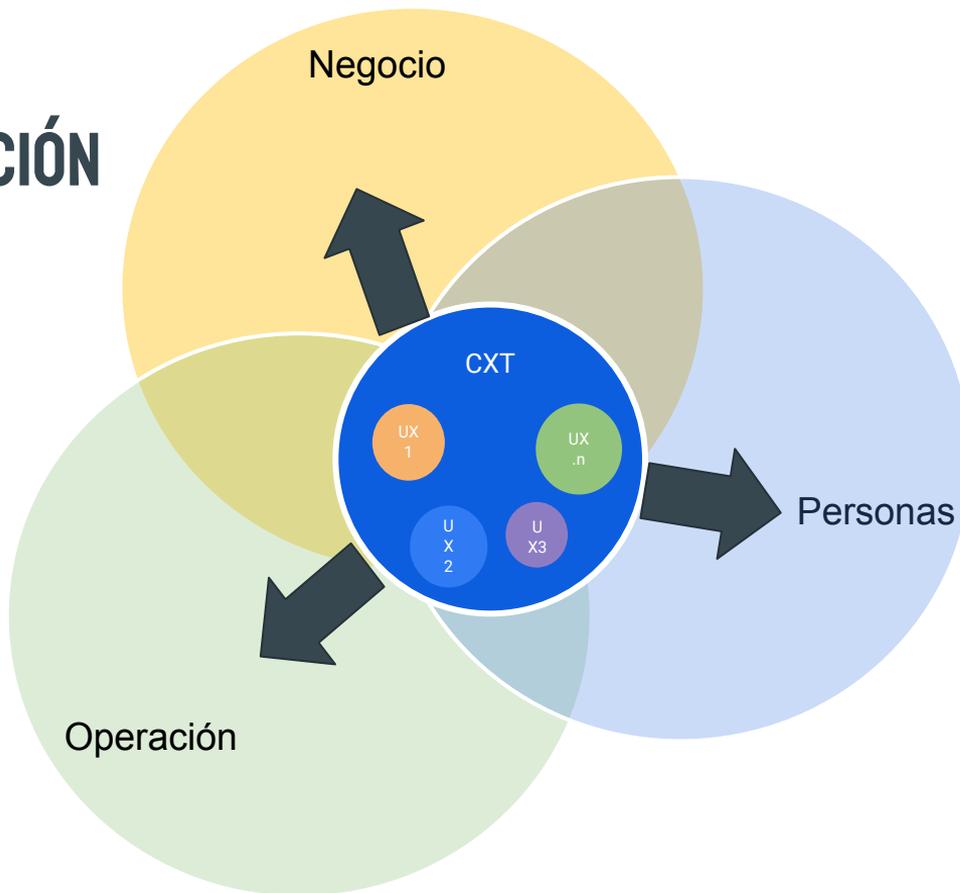




# APORTAMOS A LA VALIDACIÓN DE LA ESTRATEGIA

## NIVEL DE FIDELIZACIÓN

$$CXT = \sum Ux..n$$



# CAPTURE EXPERIENCIAS CON EL MEJOR ESCENARIO, EL MUNDO REAL



**paruma**  
CROWD EXPERIENCE



# MODELO - DEFINICIÓN DE VOLUMEN

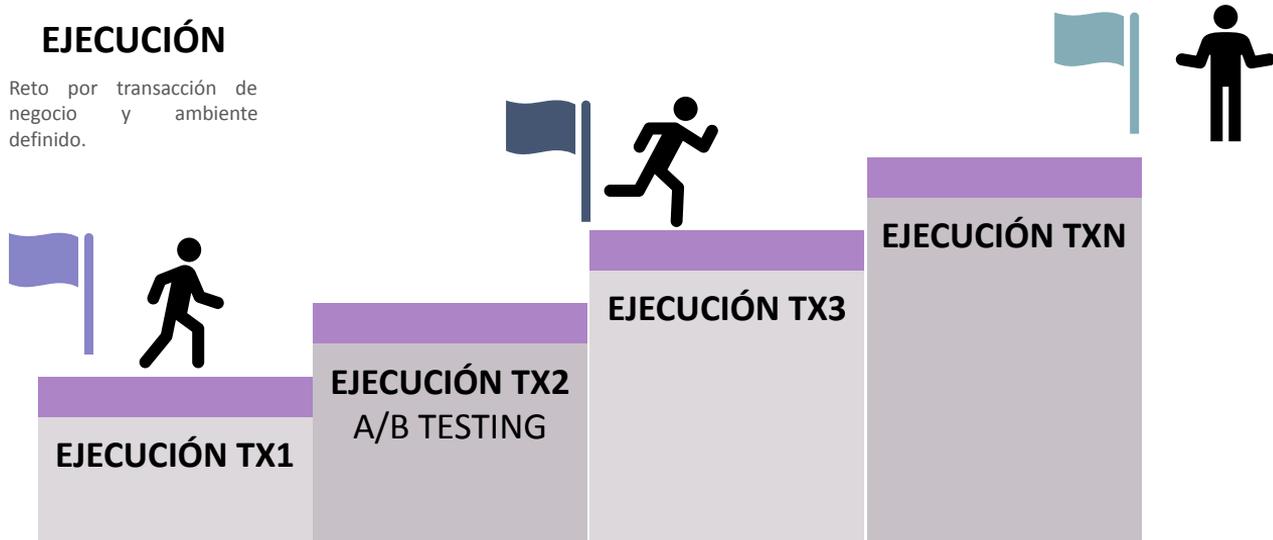




# MODELO OPERATIVO - PRODUCTO MONITOREO UX

## EJECUCIÓN

Reto por transacción de negocio y ambiente definido.



**Transacción de negocio:**

Es una funcionalidad del producto que agrupa múltiples interacciones para cumplir con un objetivo de negocio. Ej: Comprar, Buscar, Pagar, Retirar, Reservar, Transferir, Redimir.

**A/B Testing:**

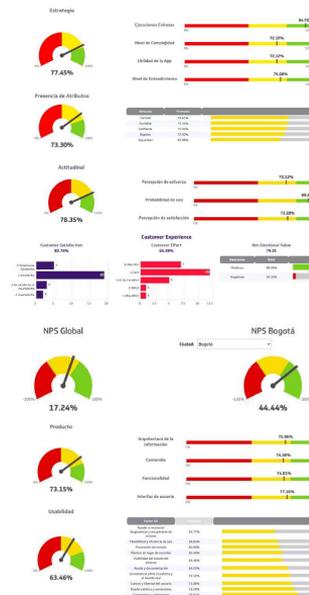
Si hay release/versión disponible del mismo producto, se ejecuta en su ambiente para comparar resultados.

**Resultados:**

Incluye tablero de control para auto-análisis, lista de errores y verbatims de los consumidores.

## RESULTADOS

### DASHBOARD ONLINE

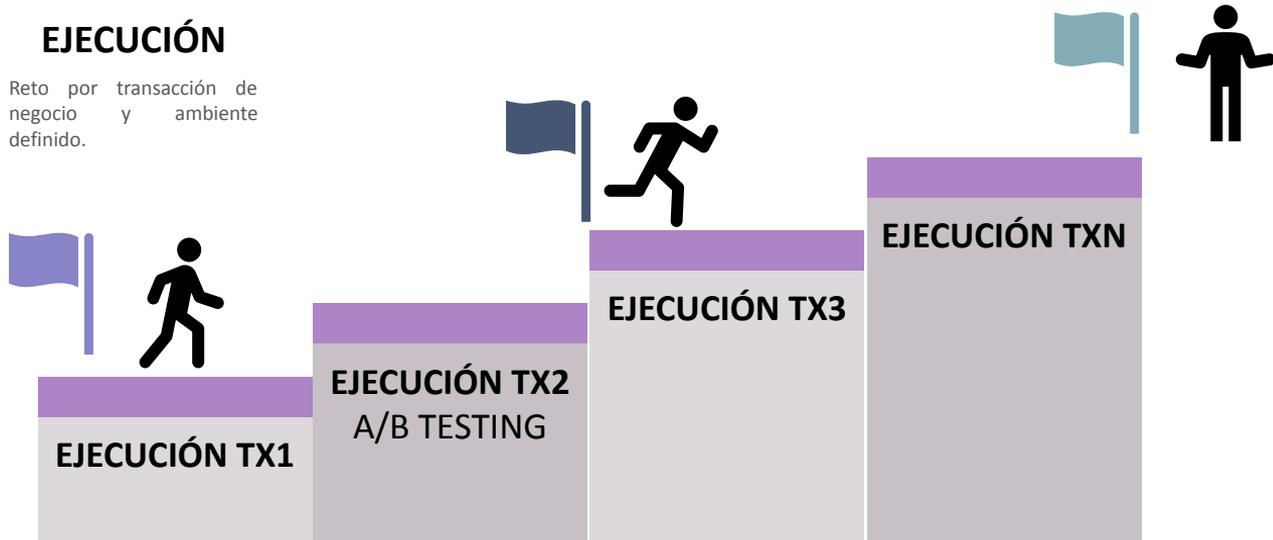




# MODELO OPERATIVO - SERVICIO CONTINUO UX

## EJECUCIÓN

Reto por transacción de negocio y ambiente definido.



**Transacción de negocio:**

Es una funcionalidad del producto que agrupa múltiples interacciones para cumplir con un objetivo de negocio. Ej: Comprar, Buscar, Pagar, Retirar, Reservar, Transferir, Redimir.

**A/B Testing:**

Si hay release/versión disponible del mismo producto, se ejecuta en su ambiente para comparar resultados.

**Resultados:**

Incluye tablero de control para auto-análisis, lista de errores, verbatims de los consumidores e interpretación de resultados - análisis de comportamiento (insights, hallazgos, conclusiones).

## RESULTADOS

### DASHBOARD ONLINE

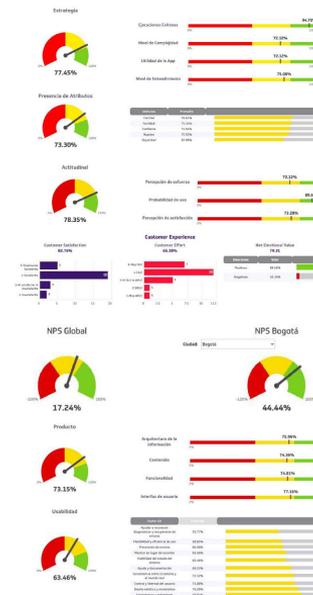




# MODELO OPERATIVO - SERVICIO ONE SHOT UX

## RESULTADOS

### DASHBOARD ONLINE



## EJECUCIÓN

Reto por transacción de negocio y ambiente definido.



### Transacción de negocio:

Es una funcionalidad del producto que agrupa múltiples interacciones para cumplir con un objetivo de negocio. Ej: Comprar, Buscar, Pagar, Retirar, Reservar, Transferir, Redimir.

### Resultados:

Incluye tablero de control para auto-análisis, lista de errores, verbatims de los consumidores e interpretación de resultados - análisis de comportamiento (insights, hallazgos, conclusiones).





# RESUMEN COMPARATIVO PRODUCTO Y SERVICIOS

	<b>PRODUCTO MONITOREO</b> Monitoreo de experiencia anual por producto digital con base al número de transacciones a revisar.	<b>SERVICIO CONTINUO</b> Monitoreo de experiencia anual por producto digital con base en la cantidad de consumidores y gestión activa.	<b>SERVICIO ONE-SHOT</b> Monitoreo de experiencia por proyecto por producto digital con base en la cantidad de consumidores y gestión activa.
Gestión	mínima	estándar	estándar
Percepciones	✓	✓	✓
Errores	libres	únicos	únicos
Dashboard	✓	✓	✓
Instrumento de medición	estándar	estándar + personalización	estándar + personalización
Entrega de resultados	notificación email	reunión virtual 2h	reunión virtual 2h
Análisis comportamiento	✗	✓	✓



[director@paruma.co](mailto:director@paruma.co)  
<https://paruma.co>

# GRACIAS



+57 3104287576



/paruma



/parumatest



@crowdexperience