

19 MAYO 2018
GRUPO 3 – ENTREGA FINAL
9 ed MASTER UX KSHOOL

- El equipo
- Nuestro proyecto
- Objetivos principales
- Investigación
- Estrategia
- Scope Canvas
- Propuesta de valor al cliente
- Card sorting
- Árbol de contenidos
- Casos de uso
- Diagrama de flujo
- Flow chart
- Prototipo racionalizado
- One more thing

ENTREGA FINAL
ASOS

ÍNDICE

TEAM



LUIS

Marketing Digital



HÉCTOR

Diseñador



VIR

Directora de Arte



SALVA

Creativo



ANA

Marketing y
Comunicación



ALE

Directora de Arte

KSchool

NUESTRO PROYECTO



ASOS

Creada en junio de 2000, ASOS es la tienda online independiente de moda y belleza más importante del Reino Unido. Ofrece más de 60.000 productos de su marca propia y de otras marcas tanto para mujer vestidos, zapatos, joyas, lencería y productos de belleza como para hombre vaqueros, camisetas, zapatos y camisas.

ASOS cuenta con páginas web para el Reino Unido, EE. UU., Francia, Alemania, España, Italia y Australia y realiza igualmente envíos a más de 190 países desde su almacén central de distribución del Reino Unido. Con una moda dirigida al público de entre 16 a 34 años, ASOS atrae a más de 13,6 millones de visitantes únicos al mes y tiene más de 6,3 millones de usuarios registrados y 3,7 millones de clientes activos en 160 países.

OBJETIVOS PRINCIPALES



Fidelizar

Necesitamos potenciar la fidelización de los clientes de la app. En especial a nuestro grupo de compradores más jóvenes (16-25 años)



Aumentar Conversión

ASOS es una empresa consolidada en venta en países anglosajones pero que no consigue introducirse en el mercado español de manera estable

INVESTIGACIÓN

Target: 16-25 años

Estudiantes no independizados

Ingresos medios 500-1000€

Se fijan en los comentarios

Dispositivo principal smartphone

Apps favoritas: Instagram & WhatsApp

Sentirse únicos

Miran ropa por Internet

Se fijan en los influencers

Buscan referencias de productos

Tener descuentos

Pagar por el envío

No poder probarse la ropa

No acertar tu talla

Negocio

Sección de Inspiración

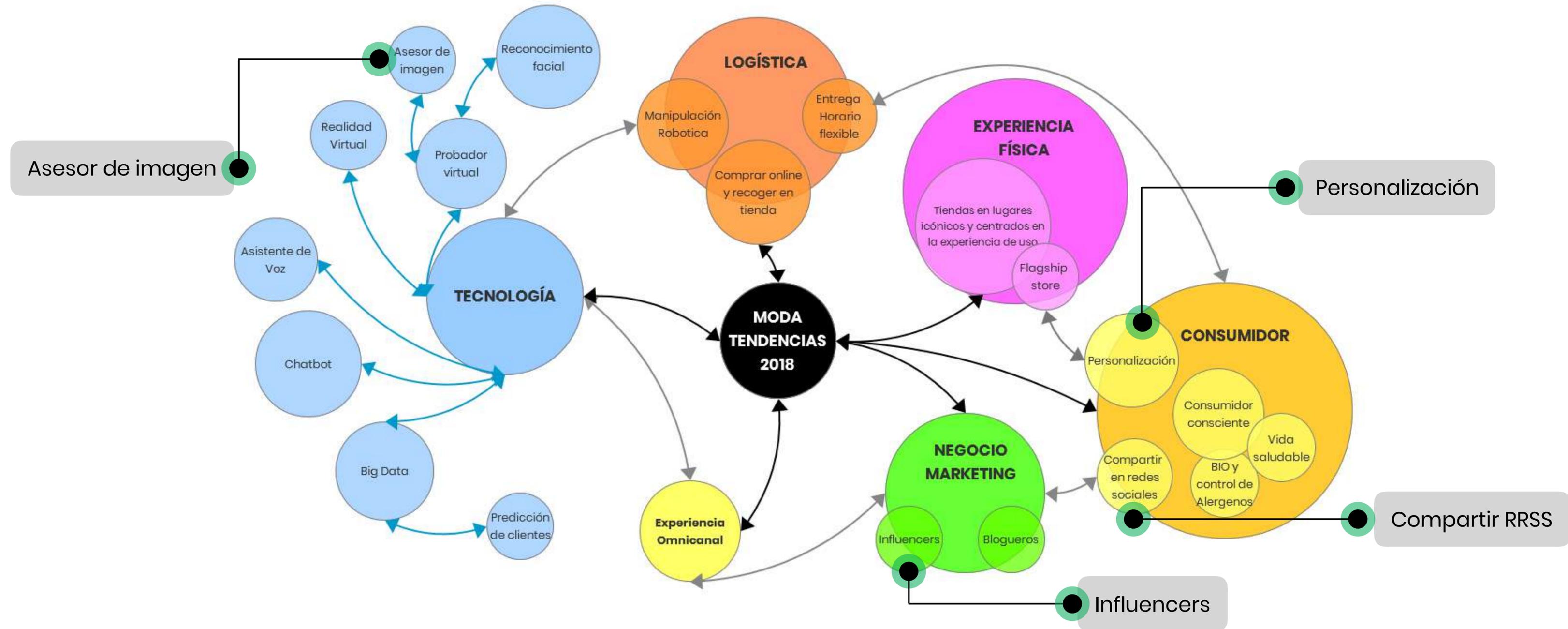
Conecta clientes en RRSS

Solo es una tienda online



INVESTIGACIÓN

Mapa Tendencias 2018



ESTRATEGIA

Elementos clave



RRSS



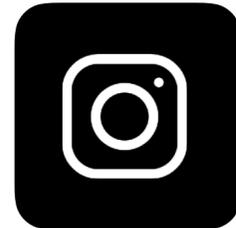
Bajos ingresos
económicos



Sentirse únicos



Estrategia



Instagram



Gamificación



Personal Shopper

Objetivos

Fidelización

Potenciar la comunicación

Conectar con el público más joven

HIPÓTESIS FALSAS

Pensamos en crear...

“Mundo ASOS”

*Queremos llegar a todos, ser inclusivos
Aprovechar los recursos, no crear una app nueva*

Red social “ASOS Connecting”

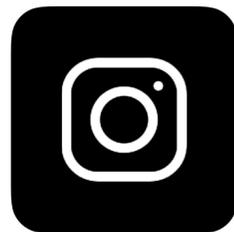
Contexto y ecosistema diferente

Puntos físicos

*ASOS es digital
No potenciar las debilidades*



Desarrollo de la estrategia



Instagram



Gamificación



Personal Shopper

Cómo vincula el usuario su cuenta Instagram con asos

Cuáles son las acciones que hay que realizar para ganar puntos

Cuál va a ser la conversión de los puntos y cómo se la comunicamos al usuario

En qué puede usar esos puntos

Cómo hace seguimiento de puntos

¿Es para todos?

¿El servicio cuesta dinero?

¿Cómo gestionar el volumen de peticiones?

¿Vamos a contratar a profesionales para asesorar?

¿Cuántas veces pueden utilizarlo?

DESARROLLO

SCOPE CANVAS

USUARIO

NEGOCIO

Necesidades



Sentirse único y excepcional.

Obtener descuentos.

Compartir contenido.

Ver contenido real que (el producto se parezca a la realidad)

Motivadores



Ganar puntos.

Ser el propio embajador de la marca.

Servicio personalizado, a través del personal shopper.

Propósito



Fidelizar

A través de la gamificación
Y el servicio de personal shopper.

Impacto



Aumenta visibilidad de la marca.

Incentivar

Ser la compañía referente target joven en España.

Objetivos



Aumentar la conversión.

Dar a conocer la marca en España.

Mejorar la reputación de la marca gracias a los propios usuarios.



Acciones

Conseguir puntos.

Canjear los puntos.

Entrar a ver los productos

Compartir looks.

Solicitar servicios.



Métricas

Nº de Hashtags.

Aumento del trafico en ficha de producto.

Nº Contrataciones del personal shopper.

Medir la retención.

Usos de puntos.

Nº Descargas de la app.

PROPUESTA DE VALOR CLIENTE



OBJETIVOS

Acercar la marca a los jóvenes españoles

Fidelizar clientes (retención)

Aumentar el tráfico

Aumentar el ticket medio

Mala

Media

Excelente

Ahora

Futuro



ACCIONES

Acciones relacionadas con Instagram
El propio usuario genera contenido con su imagen (embajador marca)

Gamificación: Puntos ASOS
Servicios exclusivos: Personal Shopper

Vínculo de app con Instagram
Mayor visibilidad de productos

Canjeo de puntos en productos
Incentivar compras (looks de usuarios)

CARD SORTING

Notificaciones

ASOS Points

Cómo soy

Inspiración

Mis Looks

Personal Shopper

Armario



OPTIMAL WORKSHOP

Standardization Grid

	Ropa	Accesorios	Calzado	Miscelánea	Perfume
Accesorios	1	10			
ASOS - Instagram		1		4	4
ASOS		2		4	5
Chat			2	5	9
Como hago una consulta	3	2		5	6
Consejos con imágenes				4	6
Cuentas de redes sociales				5	4
Envío de correo	7			3	1
Historial de compras	1		1	3	1
Nombre		5			2
Oferta de descuentos	4		3	5	
Método de pago	6	1		4	1
Mis looks			10		
Mis pedidos	1		1	5	
Mi perfil		5			2
Recibir un correo electrónico	2			3	
Notificaciones	1	2	1	7	2
Noticias		5			2
Outlet		5			2
Personal Shopper			1	2	8
Puntos ASOS	2			7	1
Regalos		4		7	7
Registros		5			2
Ropa	1	7			3
Ser				8	2
Sistema de puntos				8	5
Tarjetas regalo y vales	1			6	4
Ver los looks			6	3	
WhatsApp (Solo de usuarios)	2		6	2	1
Zapatos	1	5			1

Similar IAC: 1/11
5 groups submitted by participant #12

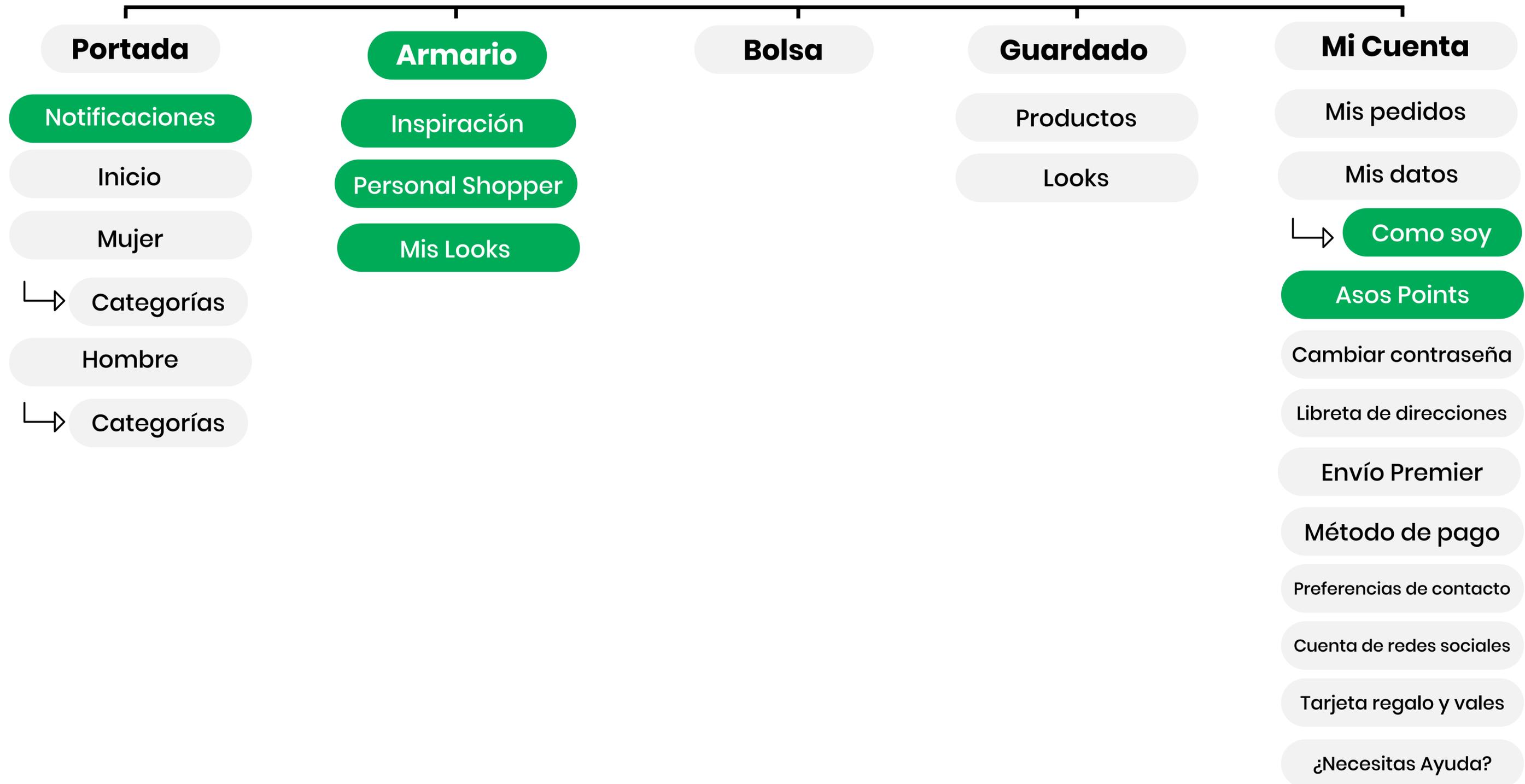
Similar IAC: 1/11
5 groups submitted by participant #11

Similar IAC: 1/11
7 groups submitted by participant #24

RESULTADO



RESULTADO



ÁRBOL DE NAVEGACIÓN





CASOS DE USO

Caso 1 – Lidia

21 años

- Le encanta usar RRSS
- Sale de fiesta con sus amigas
- Preparan juntas sus outfits

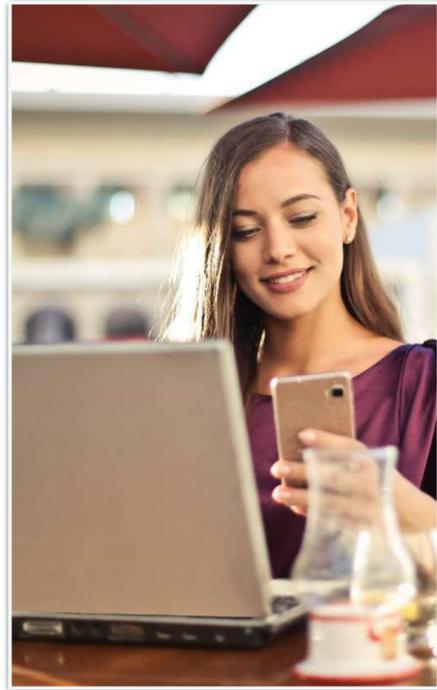


- Tiene poco dinero
- Vive con sus padres
- Necesita sentirse en aprobación (vive por los Likes)

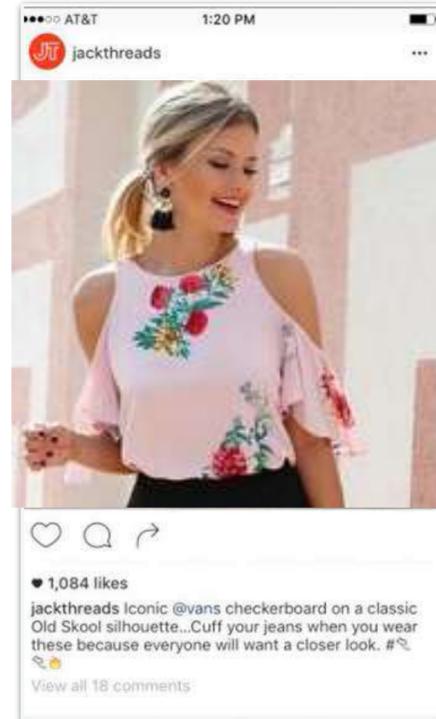


CASO 1 – Lidia

Descargar app de Asos y vincular cuenta de Instagram



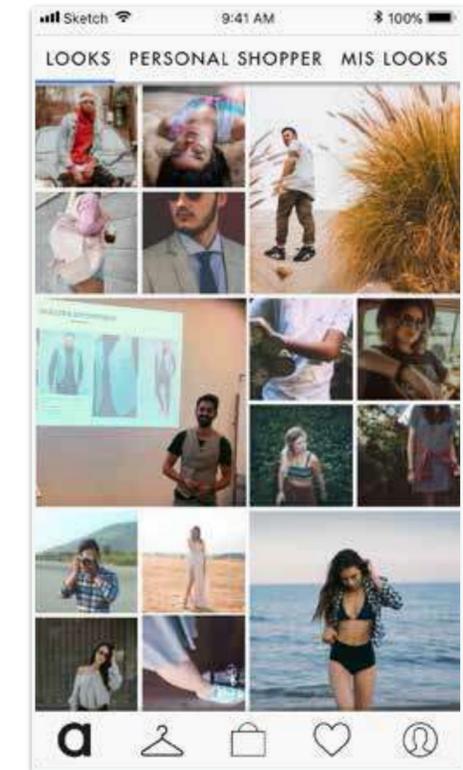
- Lidia está de camino de su casa al trabajo en el metro y comienza a cotillear en Instagram.



- Ve que su amiga Marta ha colgado una foto de su look el viernes por la noche con el hashtag #AsosPoints y lee los comentarios de la publicación; *“Estrenando nuevo modelito. Chicas dadme likes y así puedo conseguir puntos. Si queréis conseguirlo link en Bio”*.



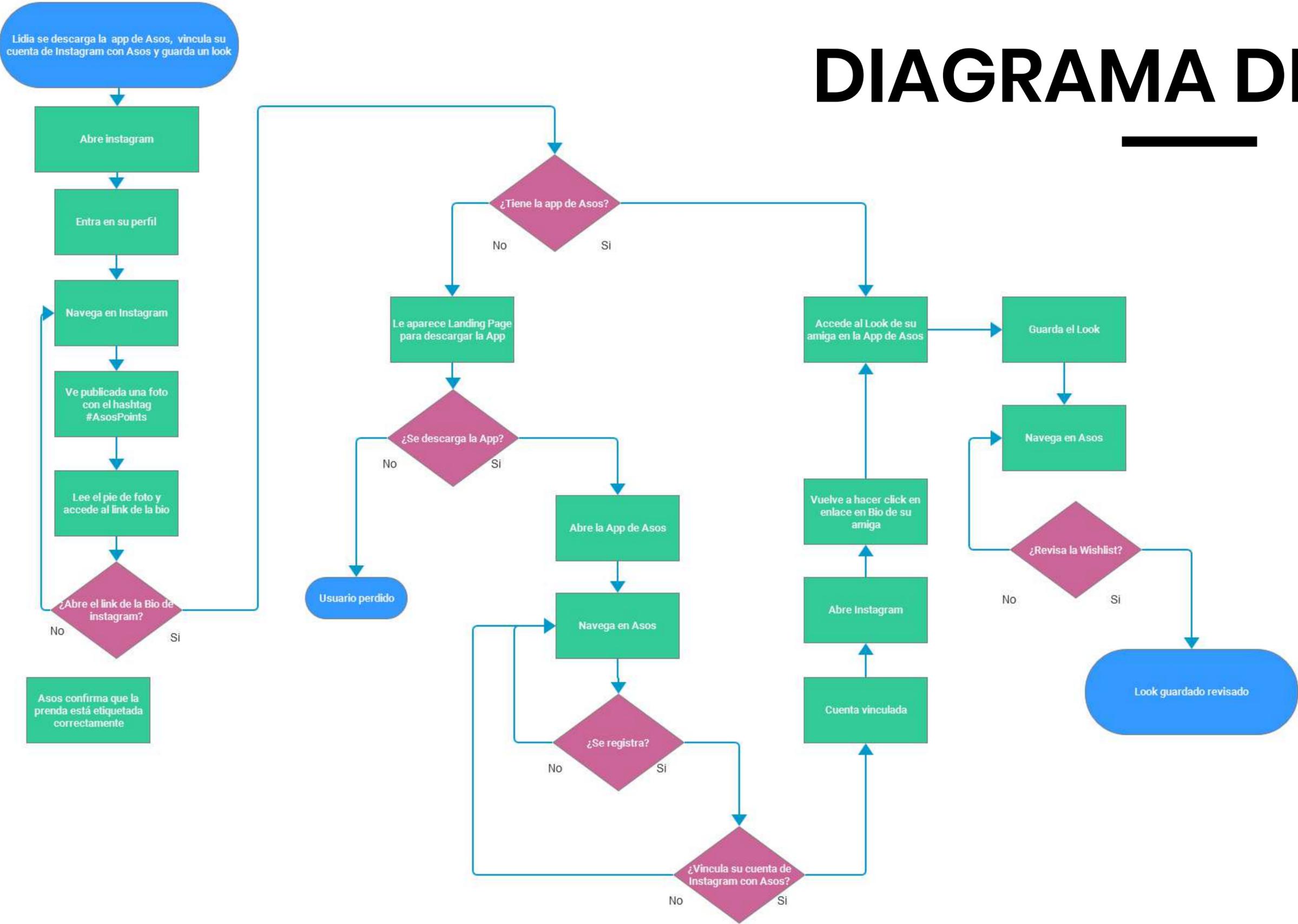
- Lidia también quiere conseguir puntos como Marta y subir sus modelitos. Al no tener la app de Asos, la descarga y al final de su registro le aparece una pantalla para vincular con Instagram.



- Una vez vinculada, se va directamente a la sección de inspiración para ver qué ha subido otra gente y su amiga Marta.

Le mola mucho y quiere estar en la misma onda.

DIAGRAMA DE FLUJO



A man with a beard, wearing a red cap, sunglasses, an orange long-sleeved shirt, blue jeans, and red sneakers, is standing on a wide staircase made of light-colored stone or concrete blocks. He is looking down. The background consists of tall, white, rectangular columns.

Caso 2 – Sebas

24 años

- Le encantan los festivales y la música
- Le gusta estar a la moda
- Sigue a varios influencers



- No sabe combinar looks

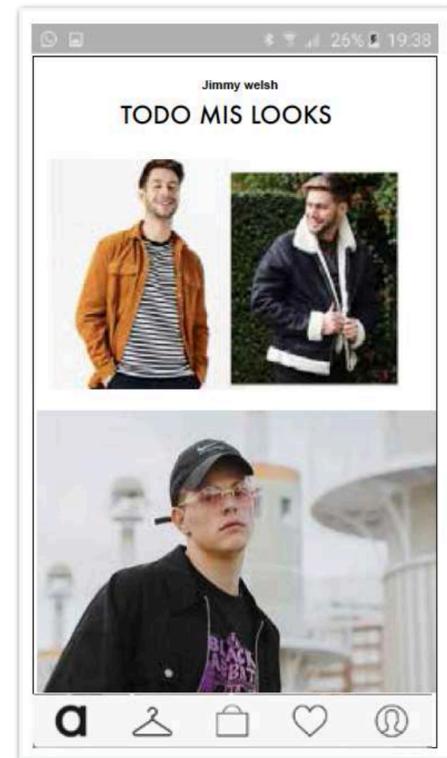


CASO 2 – Sebas

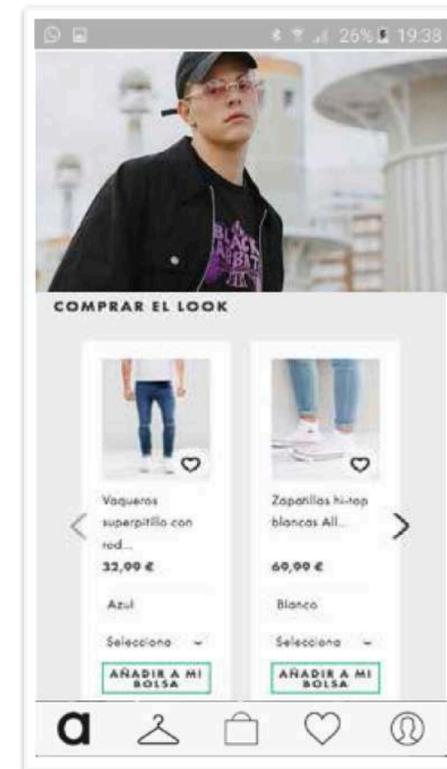
Comprar el look y obtener puntos



- Sebas abre Instagram y ve que uno de sus influencers ha colgado una publicación con el hashtag **#AsosPoint** y la etiqueta **@asos_es** donde promociona uno de sus looks. Y descubre que puede ganar puntos.



- Abre la app de Asos y en la sección inspiración busca a Jimmy Welsh. Encuentra el look que vio en Instagram y pincha en la foto para ver más información del producto.

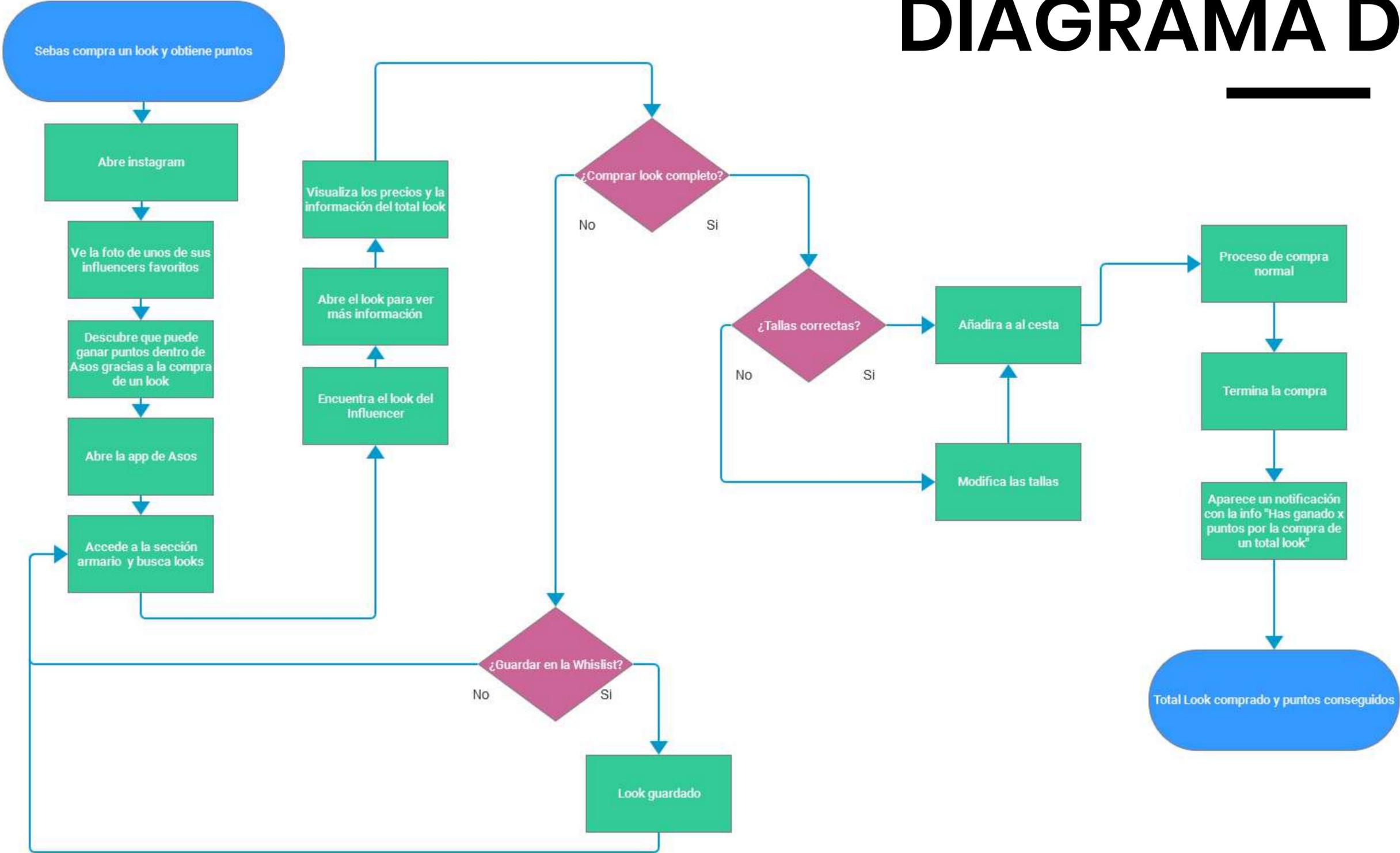


- Le da la opción de comprar el look completo y lo añade a la cesta.



- Le sale una notificación de que ha ganado puntos por haber comprado el Total look y ha hecho que el influencer también gane puntos. Compra finalizada

DIAGRAMA DE FLUJO



Caso 3 – Guillermo

25 años

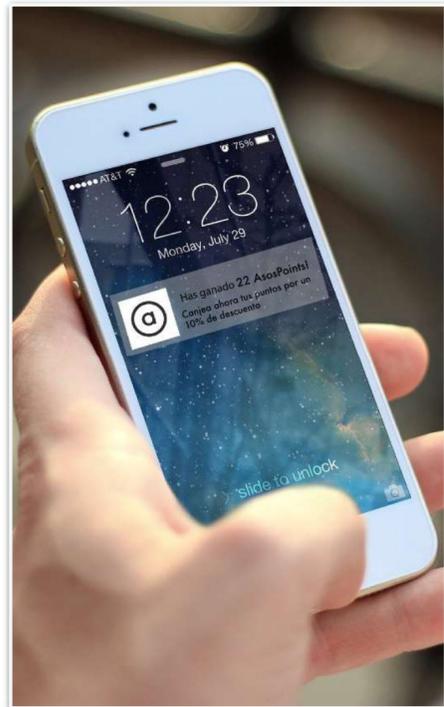
- Le gusta viajar
- Tiene una colección de sneakers



- No tiene tiempo para comprar en tiendas físicas



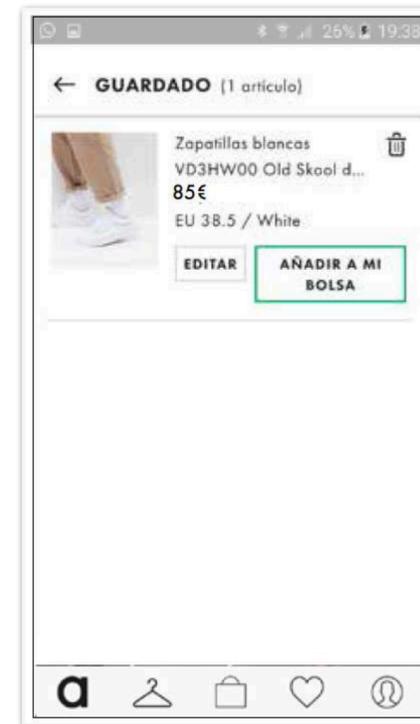
CASO 3 - Guillermo Canjear puntos + proceso de compra



- Guillermo quiere comprarse unas deportivas blancas que tiene guardadas en su wishlist. Ha recibido una notificación en su app de Asos que le avisa de que ha ganado puntos. Quiere revisarlos y si fuera posible canjearlos por un descuento. Para ello accede a su perfil y entra en la sección "Asos Points".



- Guillermo dentro de su perfil accede al apartado de "AsosPoints". Como ya tiene 1500 puntos, accede a canjeo para ver la equivalencia de puntos en descuento. Canjea y le aparece el código.

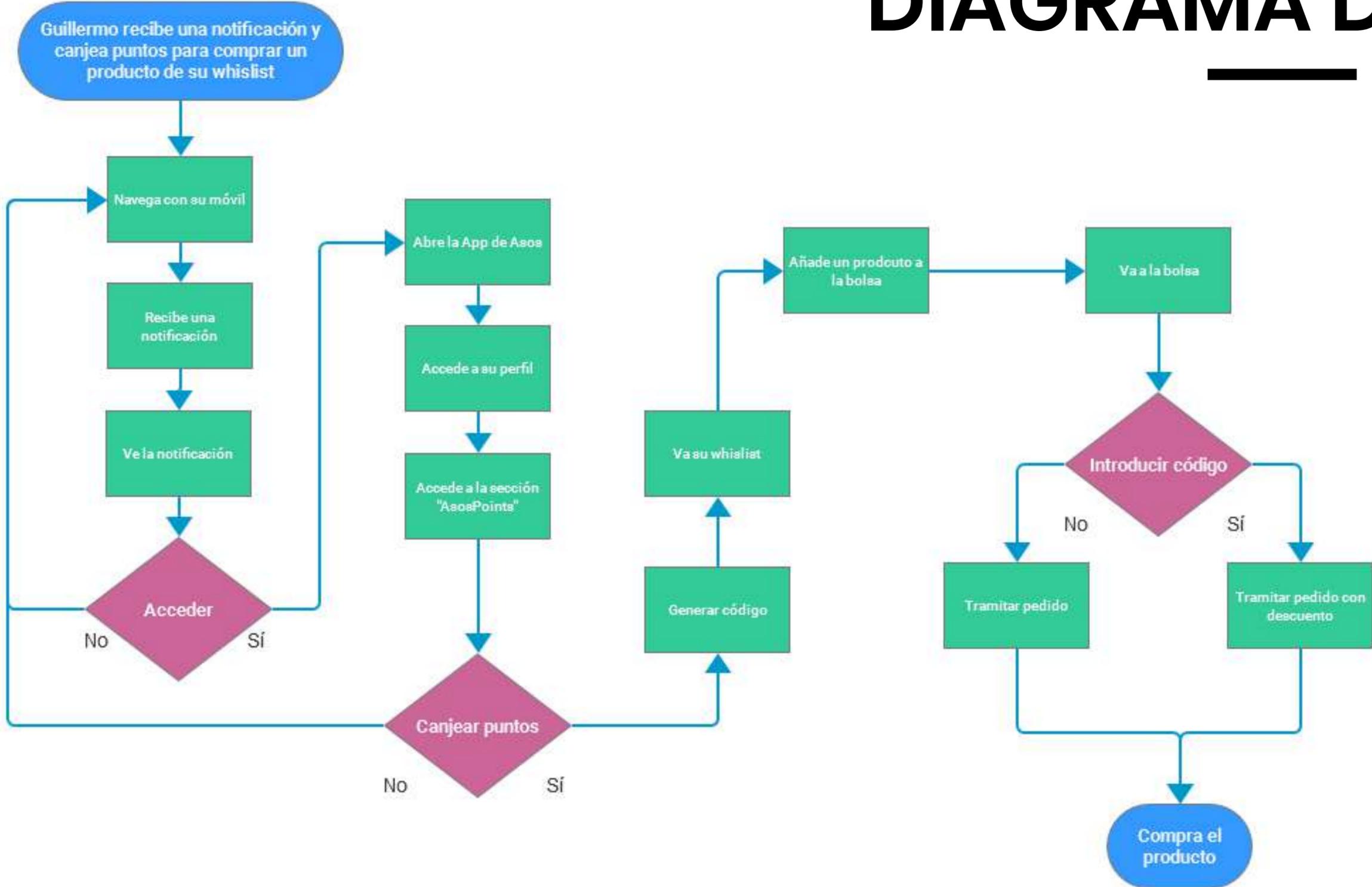


- Se va a su Wishlist donde tiene el artículo guardado, lo añade a la bolsa y comienza el proceso de compra.



- En la sección bolsa, da a pagar y le pide que introduzca el código de descuento y aplicar el 10% de descuento.

DIAGRAMA DE FLUJO





Caso 4 - Raquel

23 años

- Modelo de fotografía
- Quiere hacerse hueco en el mundo de la moda



- No tiene tiempo para elegir.
- Necesita sentirse segura cuando va a un evento

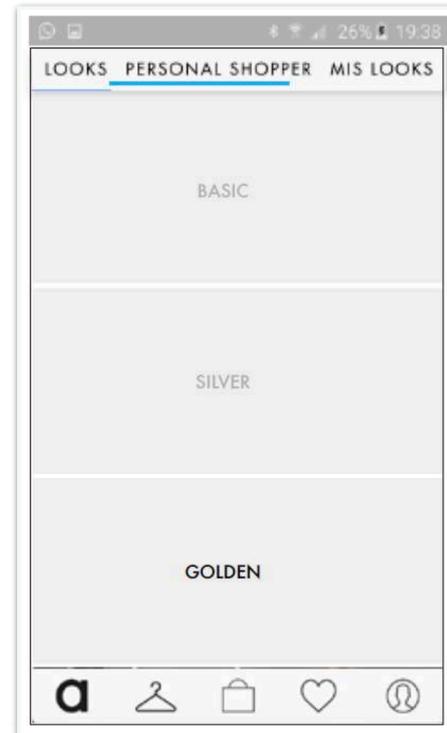


CASO 4 – Raquel

Personal Shopper Asos Gold



- Raquel es una influencer que está rodando un anuncio para una conocida marca de ropa. Ha recibido una invitación a un evento muy importante donde puede promocionarse. Aunque ella tiene su propio estilo, le gustaría probar otros nuevos pero no tiene tiempo para ir a un personal shopper. Por ello decide utilizar el personal shopper de Asos.



- Abre la app de Asos y accede a la sección de armario para ir a la categoría de Personal Shopper y utilizar el servicio Golden.



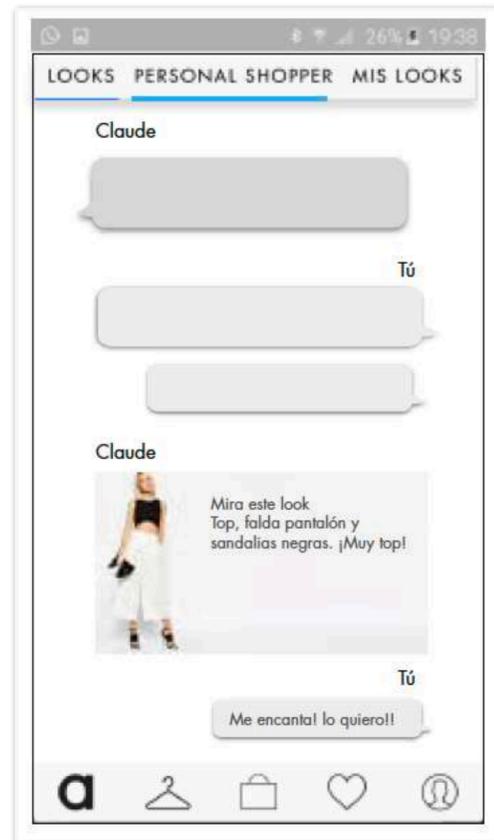
- Antes de poder utilizar el servicio, la app le pide canjear los puntos y obtener el código para poder usar el servicio de Personal Shopper.



- Ve un listado de los insiders y sus perfiles, hasta que finalmente se decide por Claude.

CASO 4 - Raquel

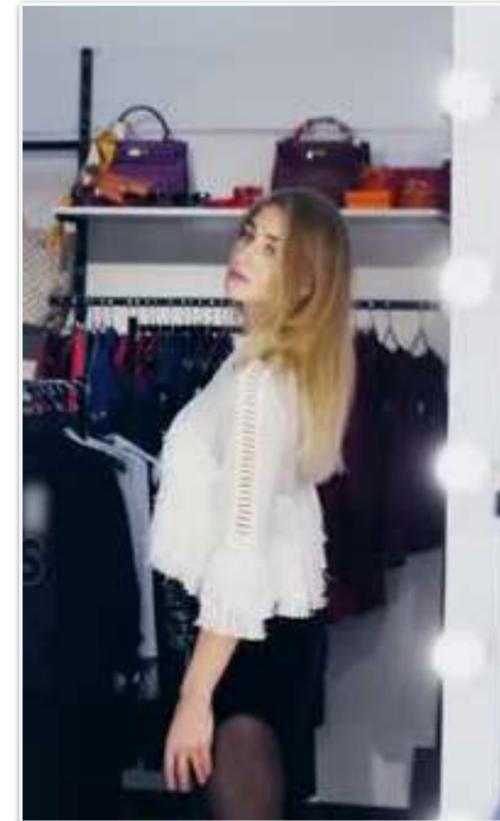
Personal Shopper Asos Gold



- Comienza a chatear con Claude y le va asesorando y mostrando distintas propuestas de looks.



- Una vez Raquel está conforme con la propuesta acepta que le envíen el total look con los cinco productos.

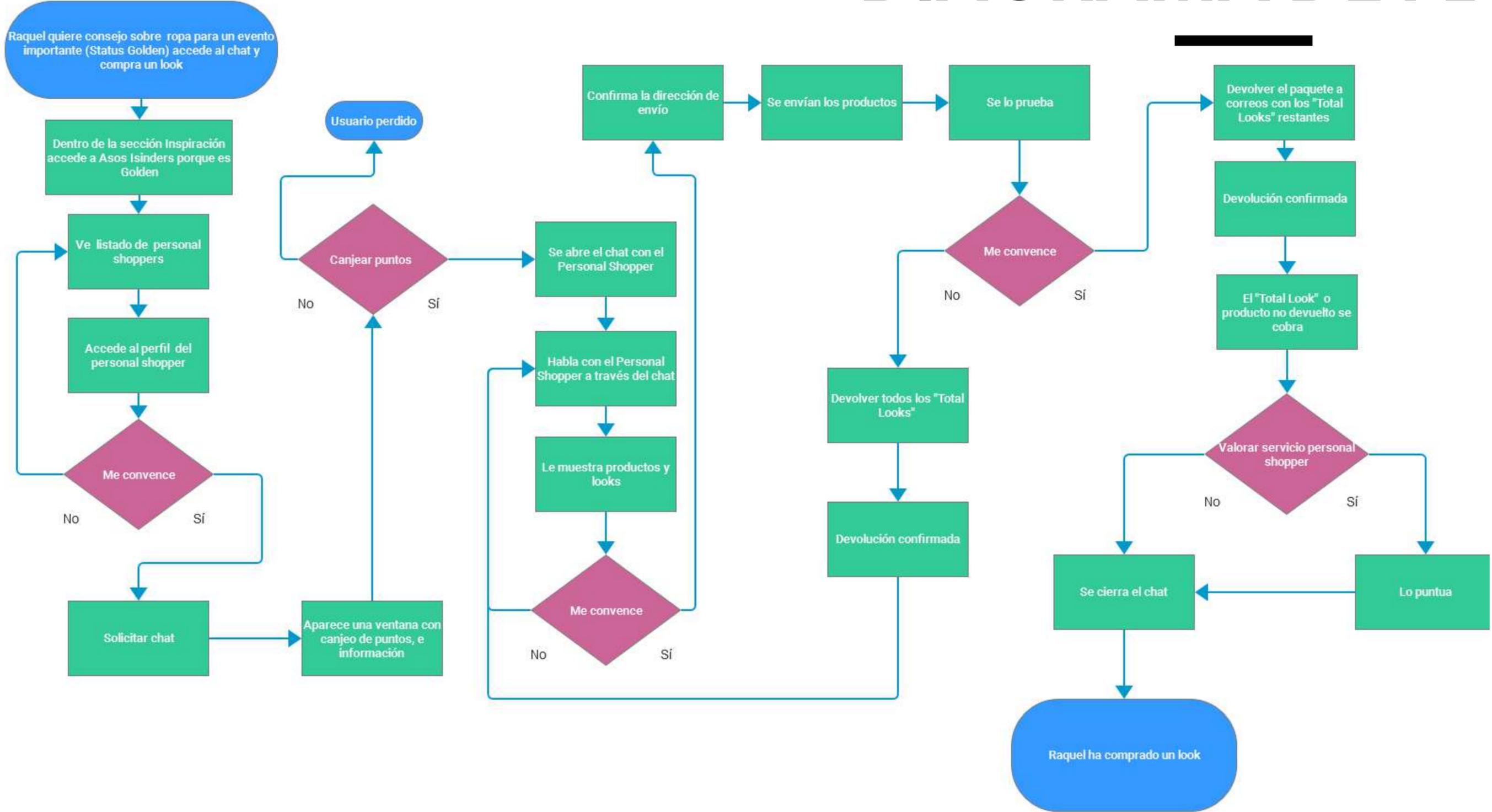


- Tras unos días, recibe en su casa un paquete personalizado y se prueba el look de 5 productos

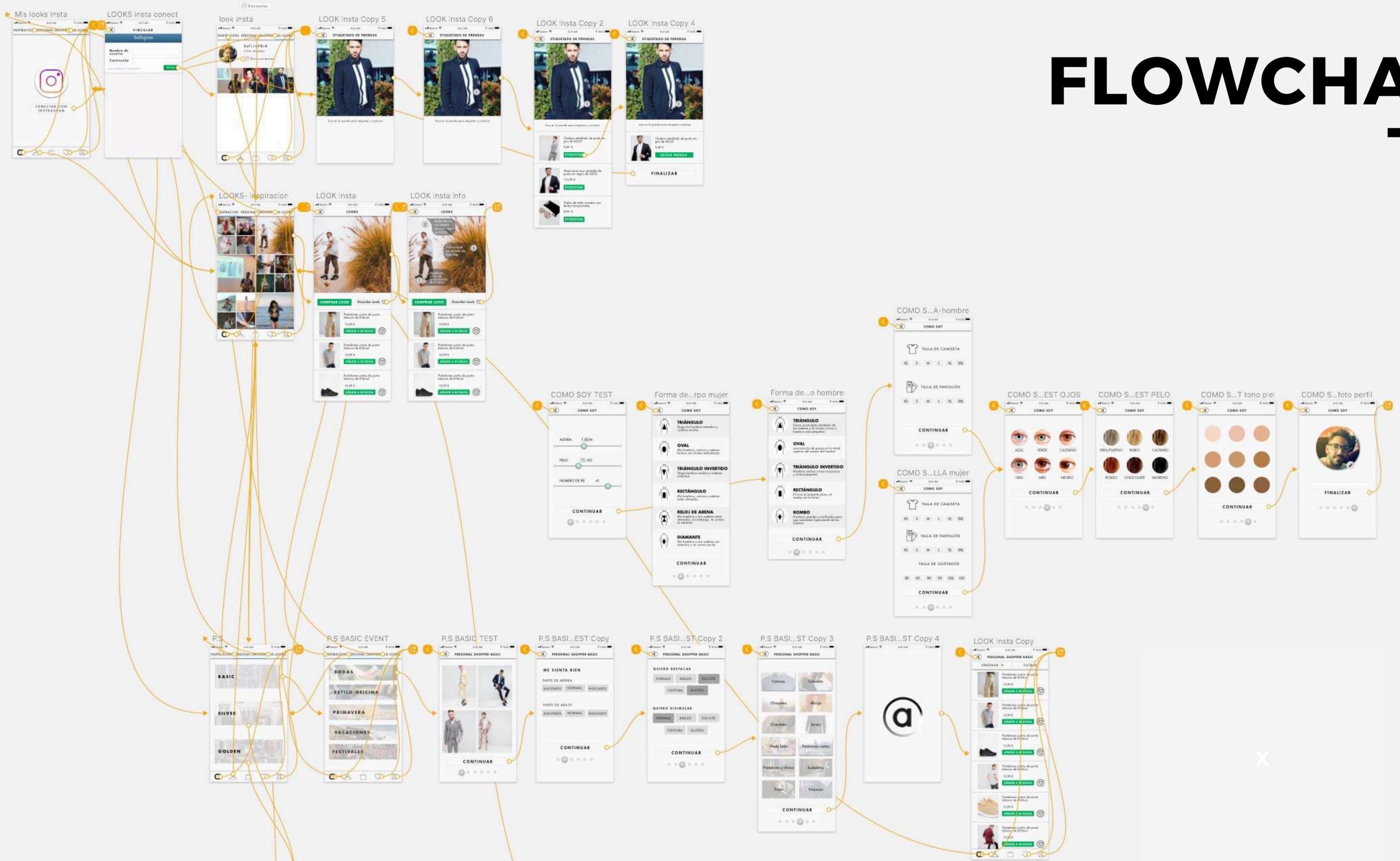


- Decide quedarse con 4 por los que paga y devuelve uno de ellos

DIAGRAMA DE FLUJO

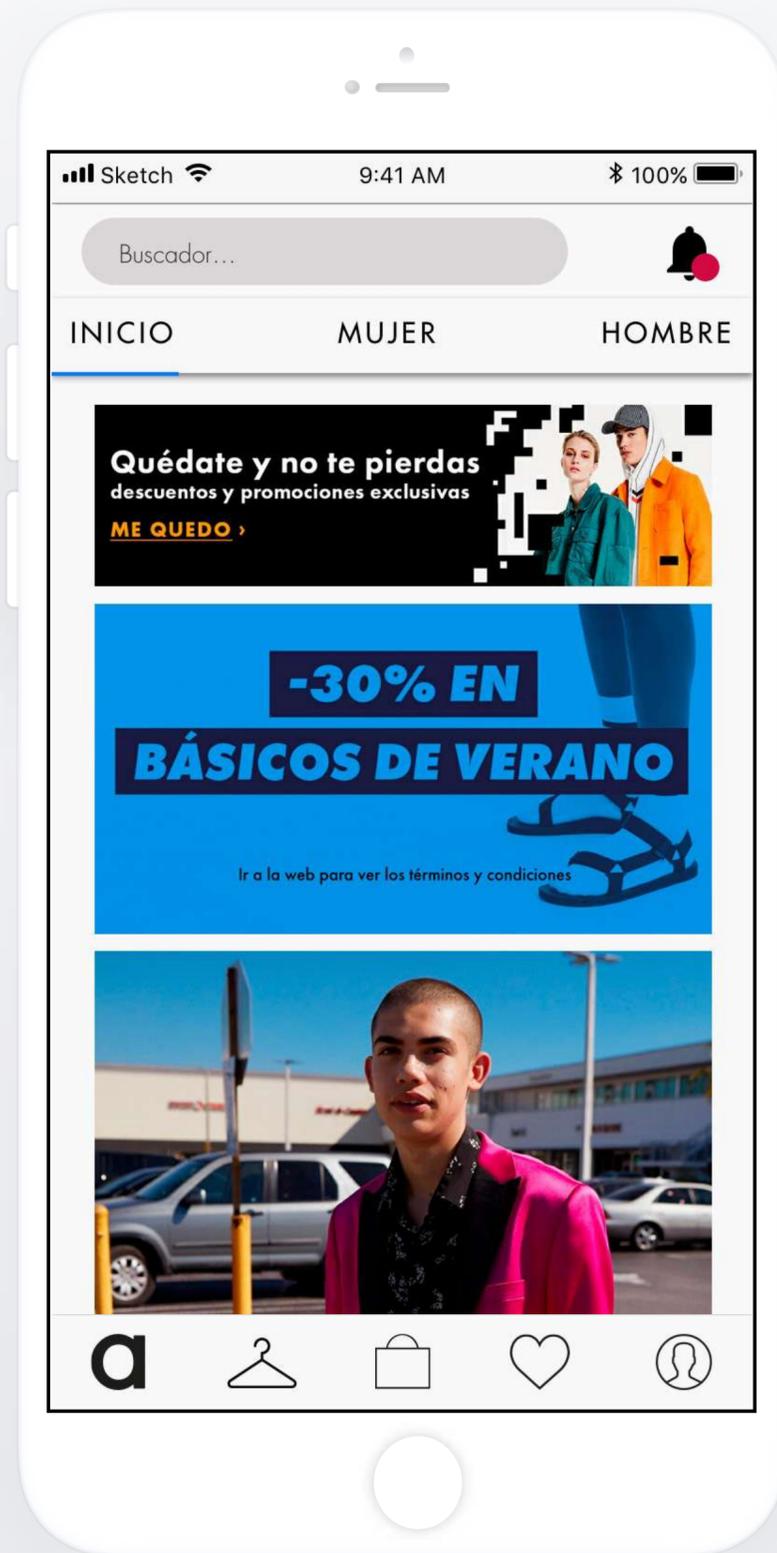


FLOWCHART





**Prototipo
racionalizado**



Bienvenido a tu nuevo mundo

ASOS 9.3 (KSchool Edition)





Rediseño



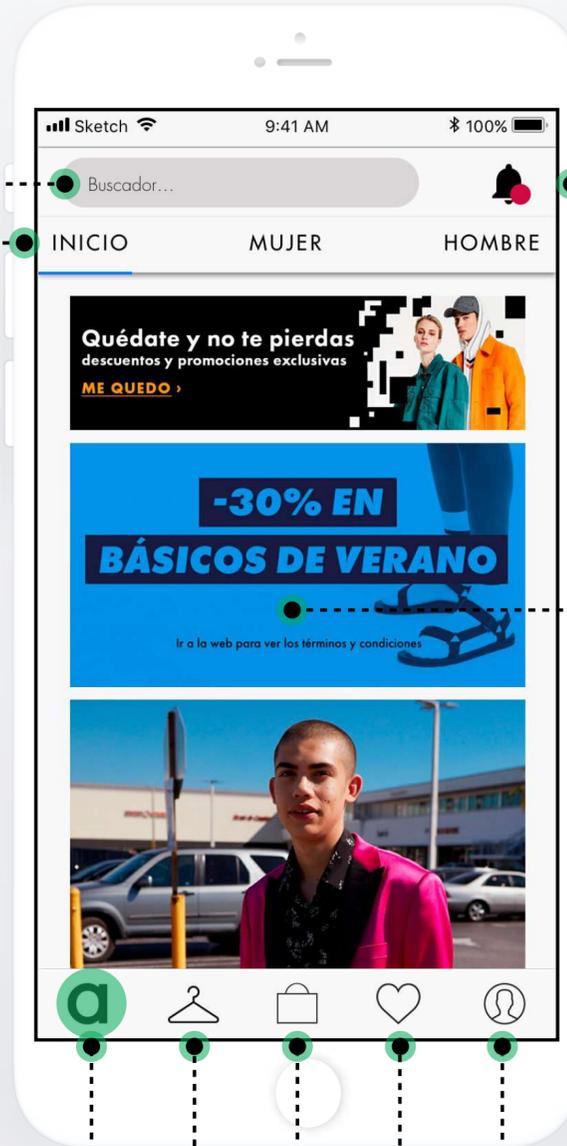


Rediseño



Inicio

Pantalla inicio



Buscador

Categorías

Notificaciones

Novedades, ofertas...

Inicio

Armario

Bolsa

Guardados

Mi Cuenta

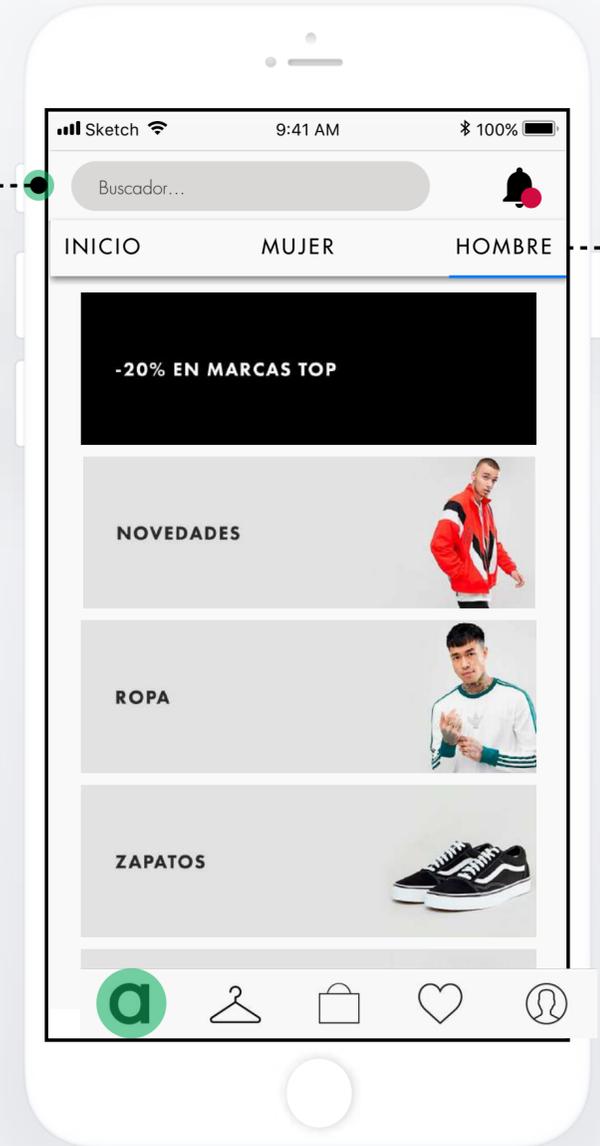
Notificaciones



Las no leídas se muestran en gris

Incluimos buscador más visual con caja en vez de icono

Categoría: Hombre



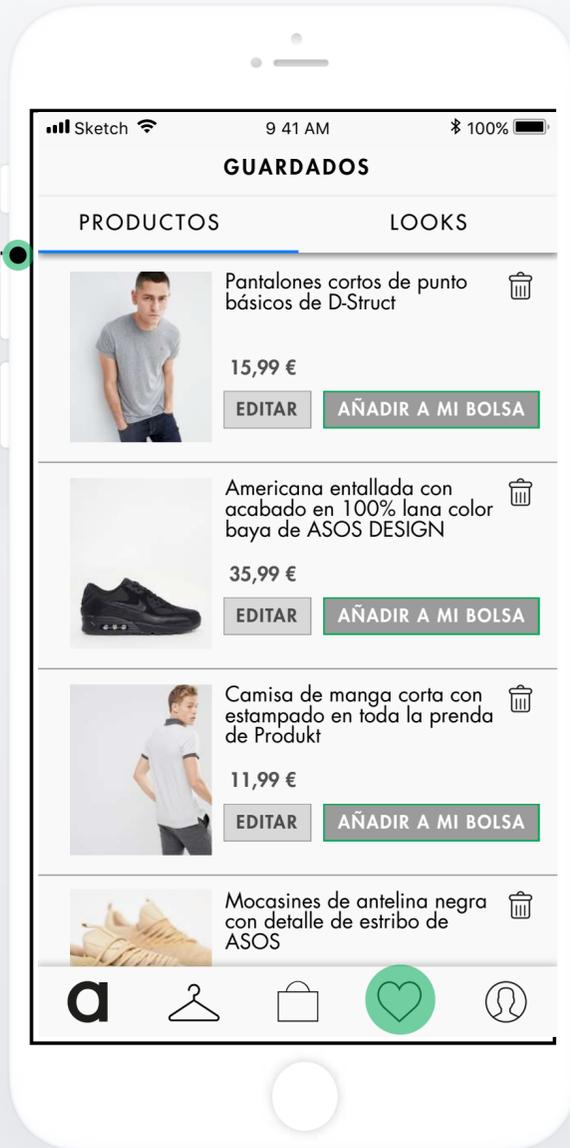
Hacemos híbrido entre diseño Android e iOS

Rediseño de la wishlist



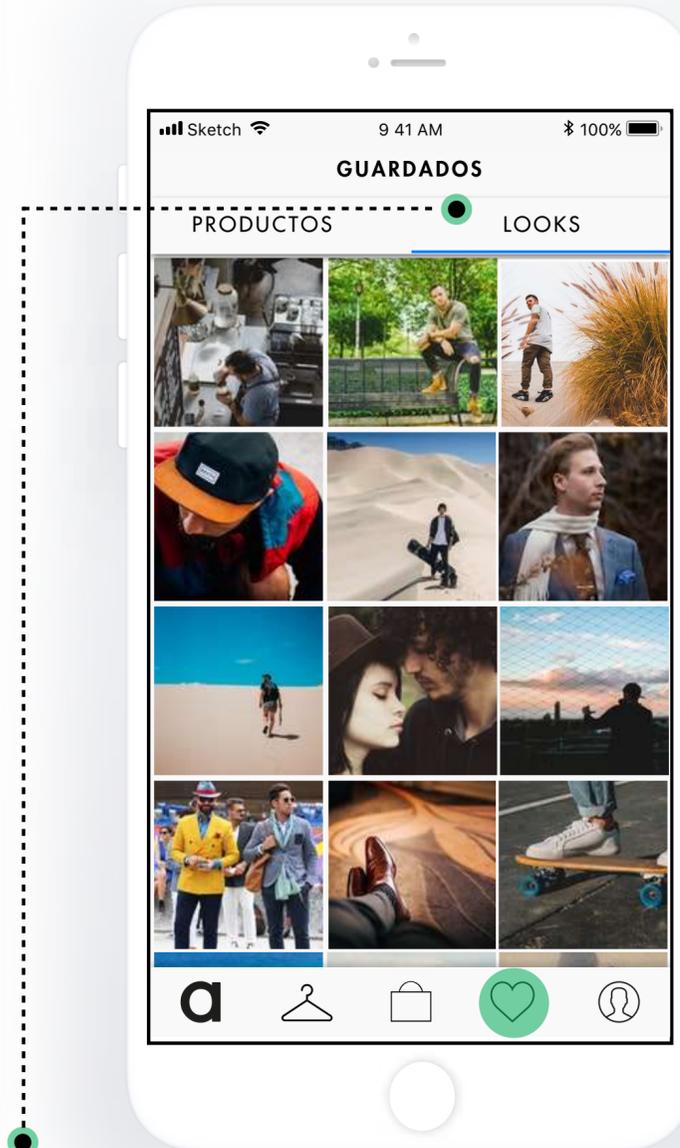
Guardados

Guardados: productos



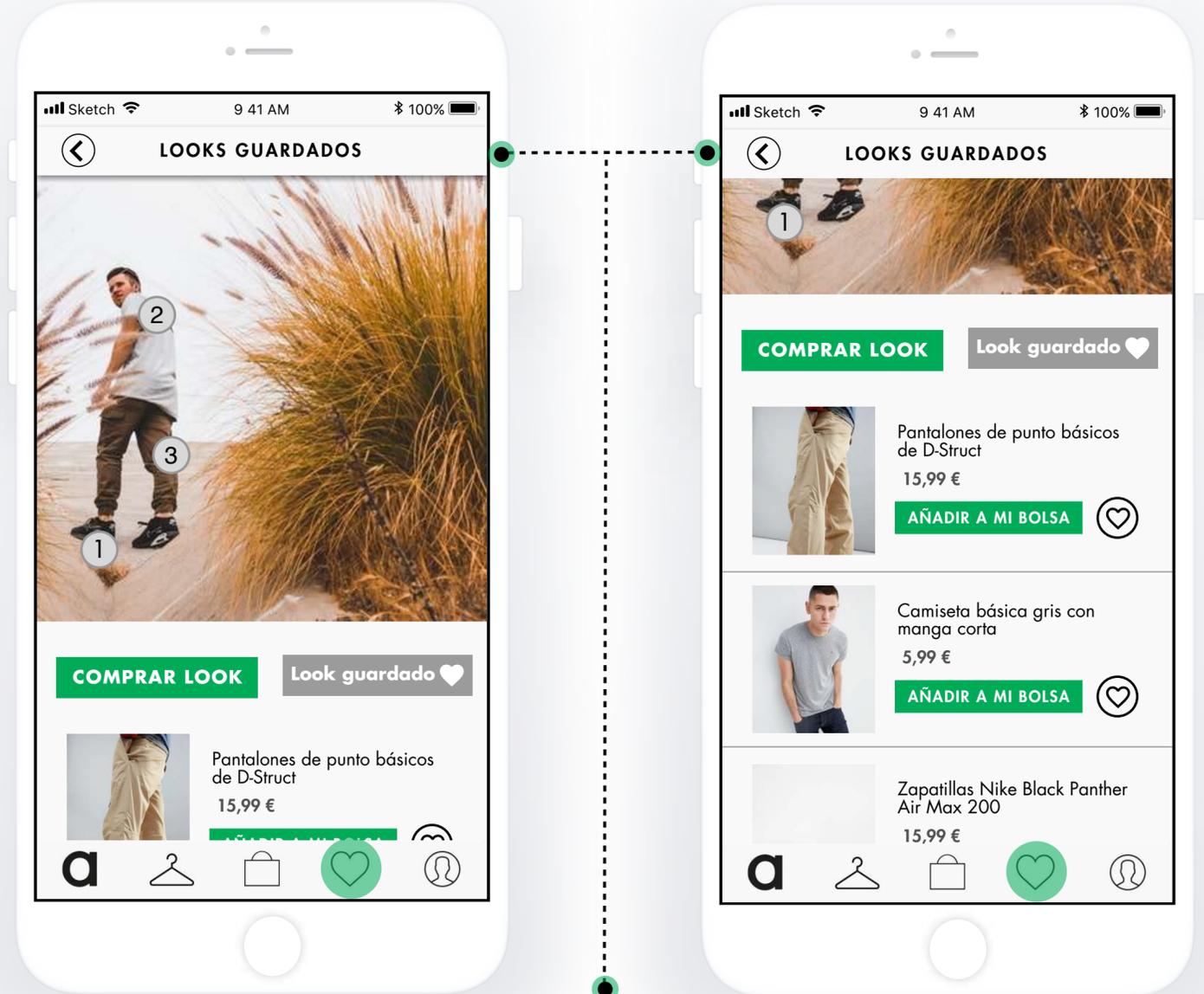
Modelo aplicable para configurar otras pantallas de favoritos.

Guardados: looks



Pantalla de Looks favoritos de la gente que te ha inspirado.

Ejemplo Look



Ficha de look para ver todos los productos que lo completan.

A large commercial airplane is parked on a tarmac at sunset. The sky is filled with colorful clouds in shades of orange, red, and purple. The airplane is white with a blue stripe along the fuselage. A boarding bridge is attached to the front door of the aircraft. The word "Onboarding" is written in a large, bold, black font across the center of the image, overlaid on a semi-transparent white rectangular background.

Onboarding



Onboarding*

Nueva sección armario



Conexión con Instagram



AsosPoints



Personal Shopper

* Se lanza la primera vez que descargas la app o la actualizas



Instagram & Asos

YOU ARE BEAUTIFUL

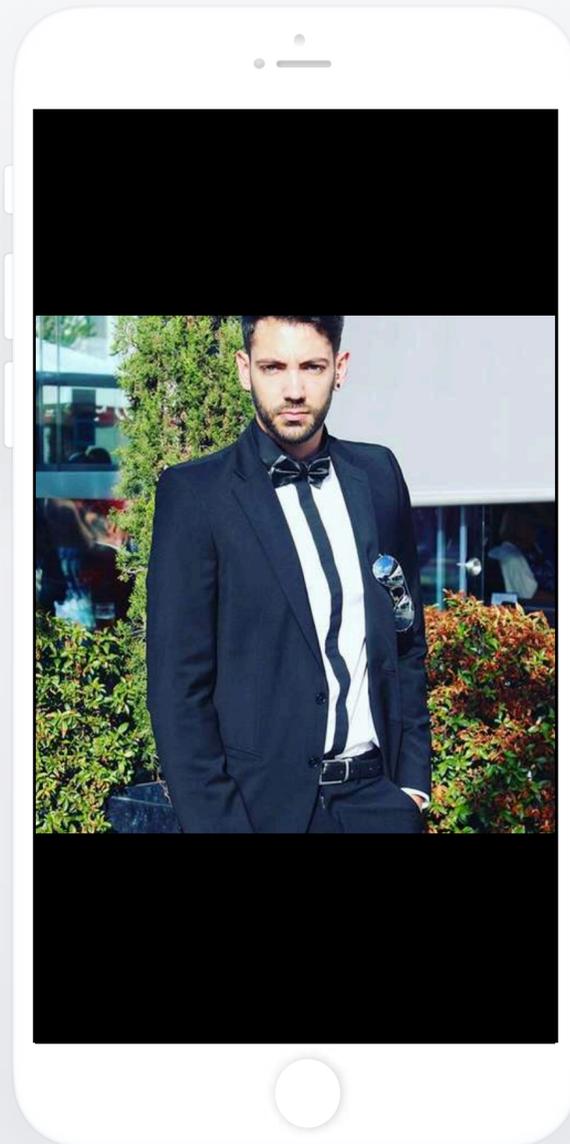
USE THE AIA TV



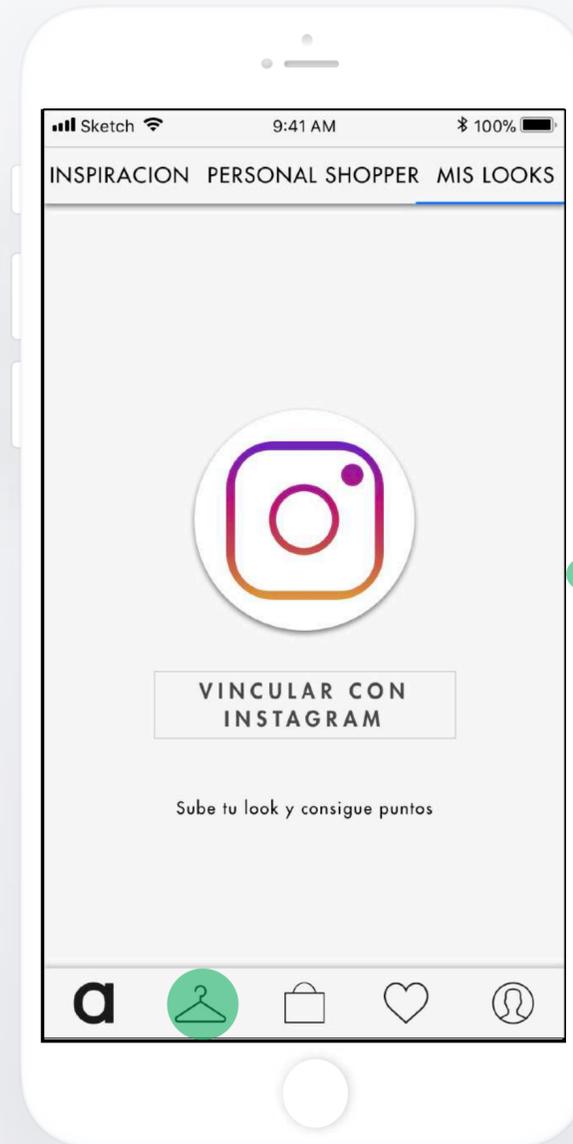
Instagram & Asos



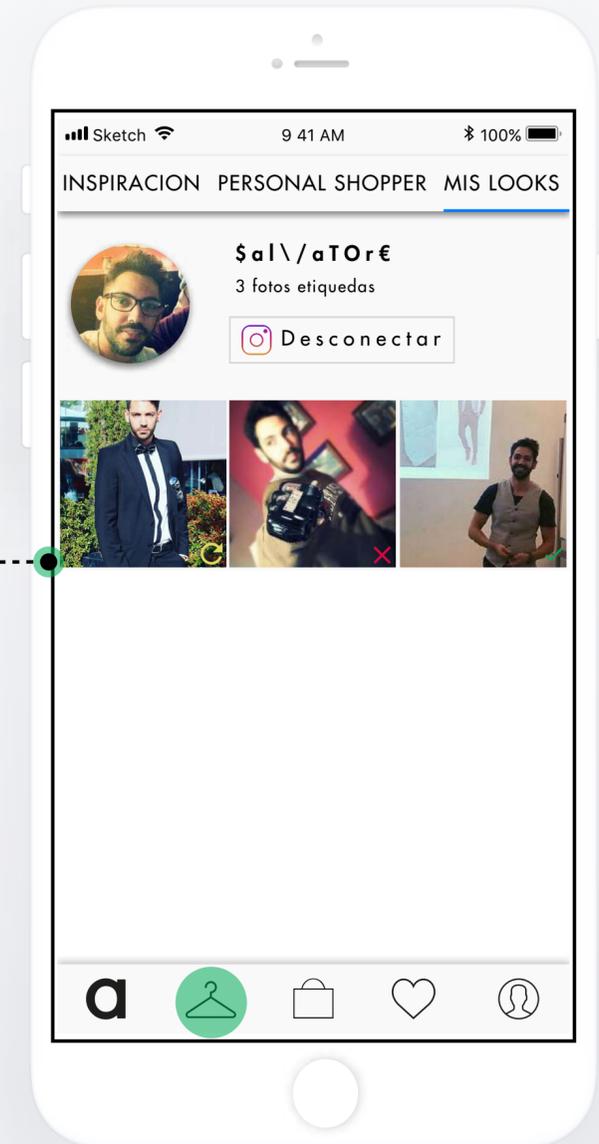
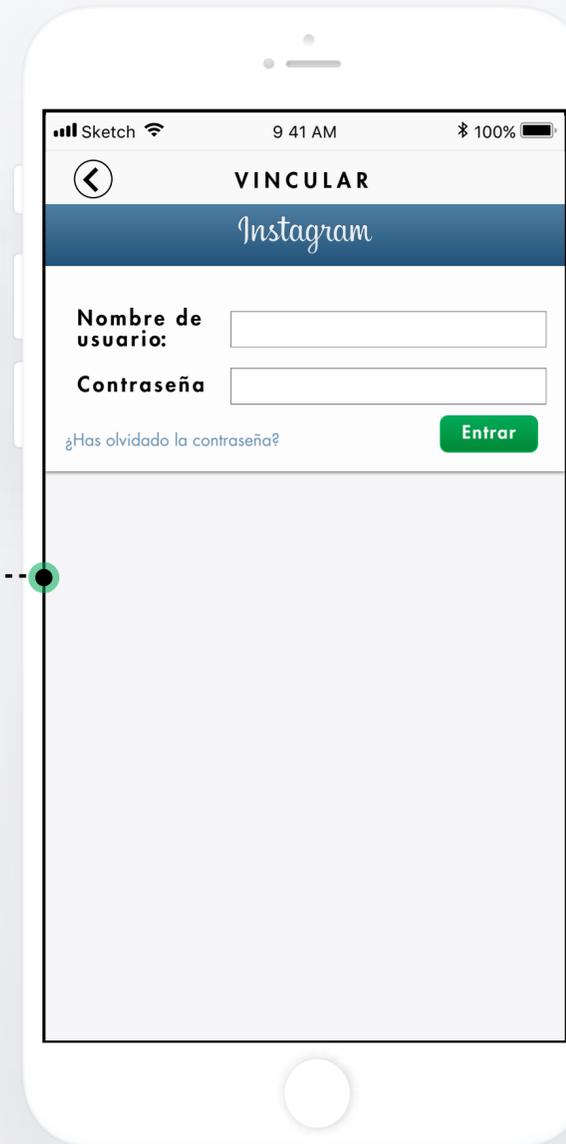
Armario



Subimos la foto a Instagram y la etiquetamos con el hashtag **#AsosPoints**



La primera vez que accedes te muestra cómo vincular con Instagram

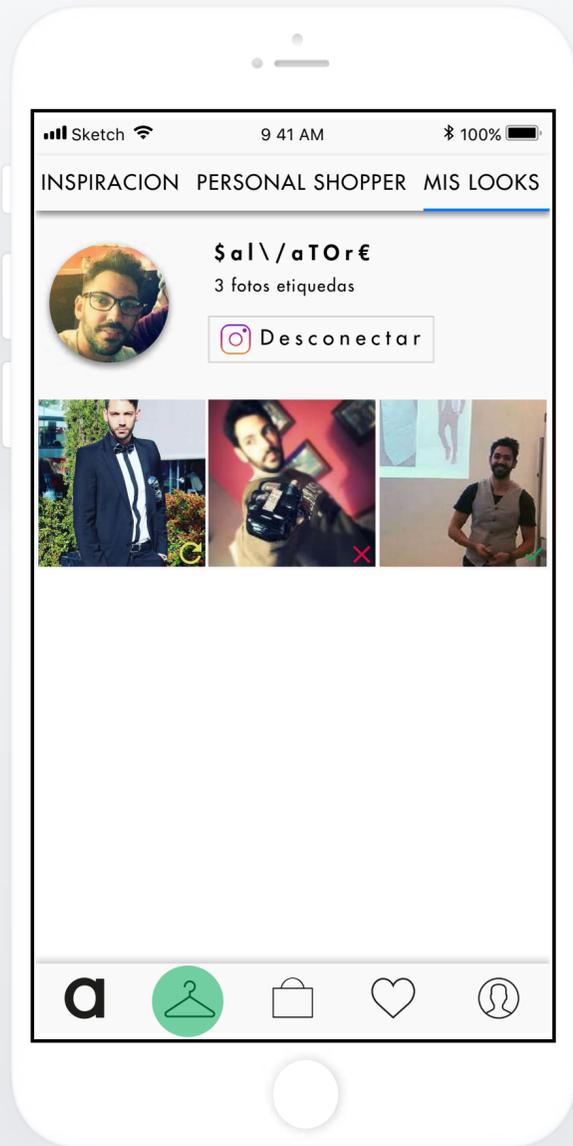


Guarda en Mis Looks la imagen de Instagram con tu ropa Asos.

Etiquetado productos Asos



Armario



Accede en Mis Looks a la imagen subida en Instagram

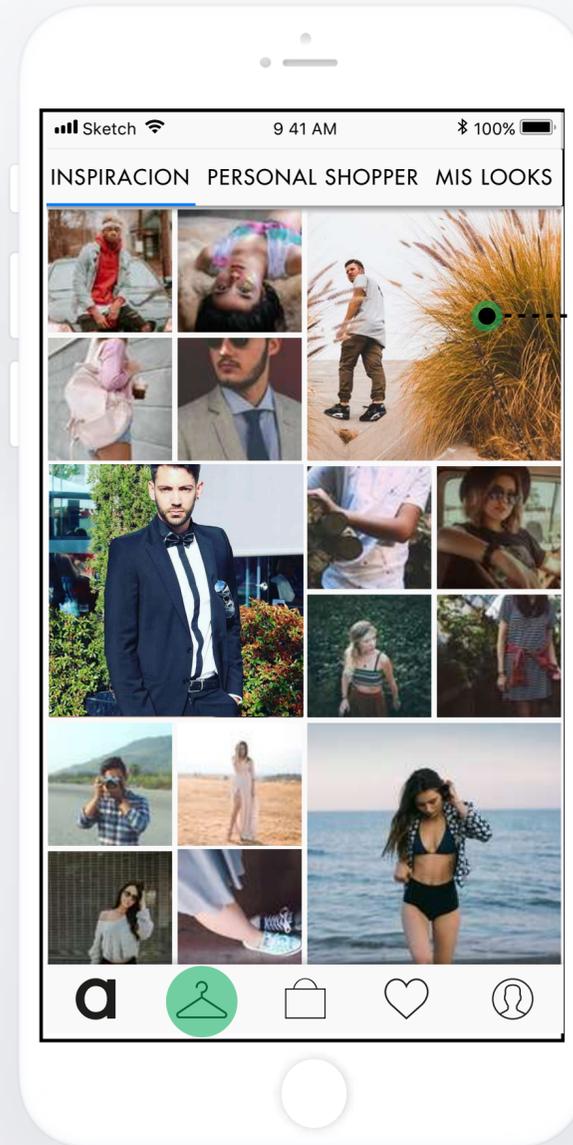
Etiqueta las prendas que muestras en Instagram de tu historial de compra

Para reetiquetar la prenda o eliminar el etiquetado

Explorando Inspiración

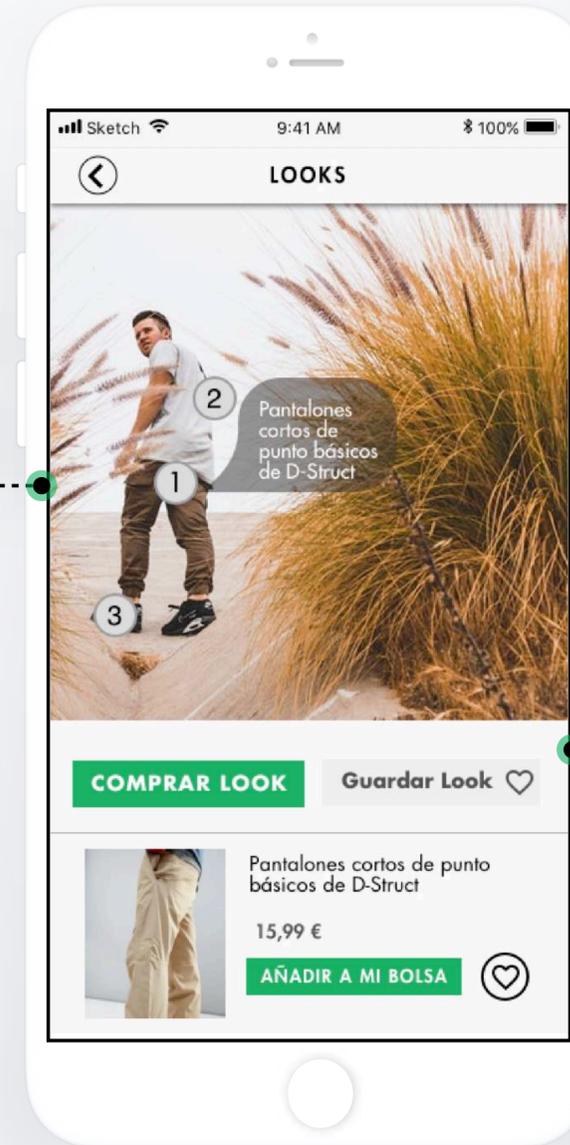


Armario



Click en la foto

Muestra todas las prendas etiquetadas de otros usuarios.



Opciones:

- Comprar el look completo
- Comprar prendas sueltas
- Guardar look completo en tu wishlist.
- Guardar prendas sueltas en tu wishlist.

10,000

10,000



AsosPoints

1,000

2,000

3,000

4,000

5,000

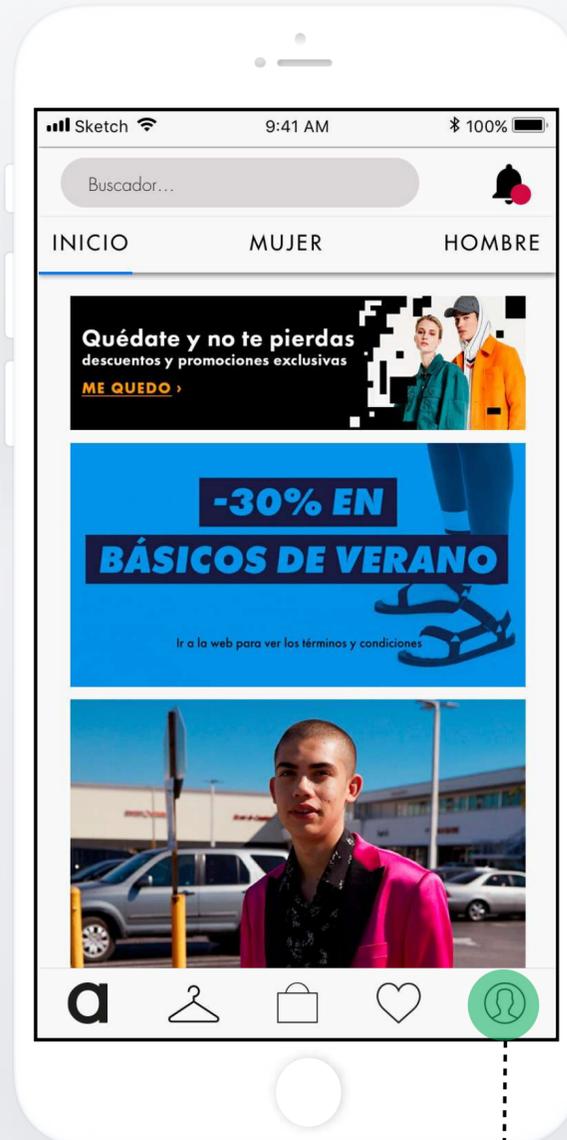


AsosPoints



Mi Cuenta

Pantalla inicio



Accedemos a la sección **Mi Cuenta**

Mi cuenta



Accedemos a **AsosPoints** en la sección de Mi Cuenta.

Asos Points



Accedemos al historial para ver **AsosPoints** conseguidos



AsosPoints



Mi Cuenta

Historial



Accedemos al historial para ver **AsosPoints** conseguidos

Canjeo puntos

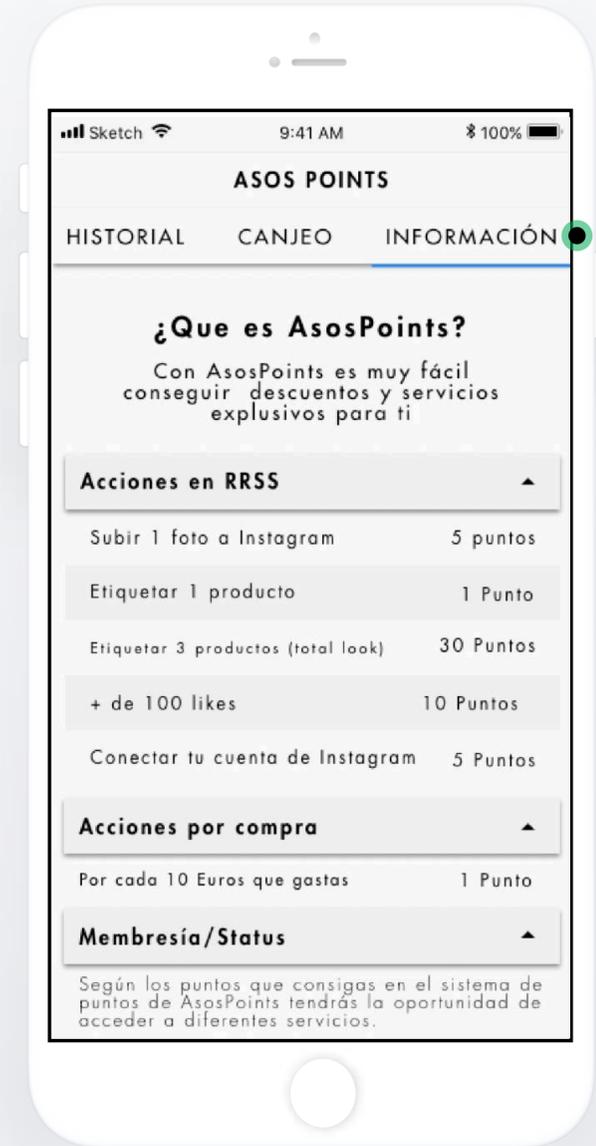


Accedemos al canjeo para seleccionar descuento según Asos Points acumulados.

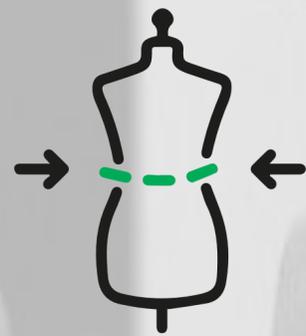


Genera código para utilizar en mi bolsa o en otros servicios como Personal Shopper.

Información



Equivalencia entre acciones y Asos Points



Cómo soy



Mis datos - Cómo soy



Mi Cuenta

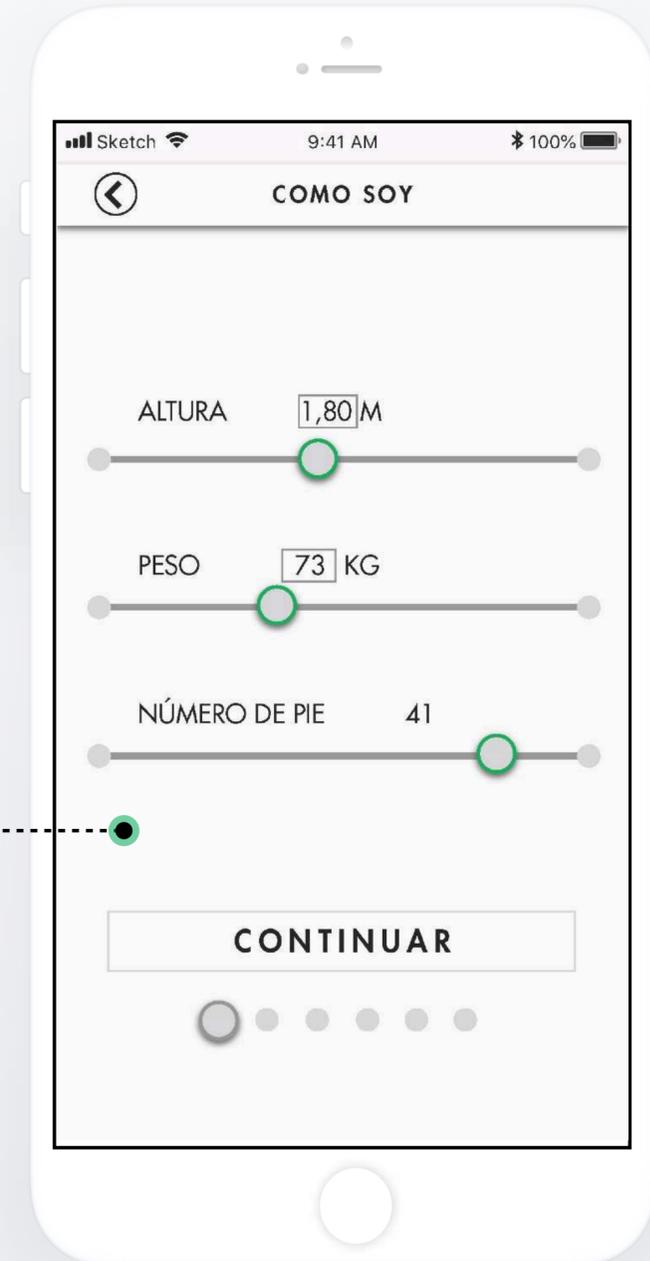


En Mi Perfil encontramos "mis datos"

Además de los datos básicos, podemos completar un test de nuestra altura, peso, forma corporal, etc



Medidas generales





Mis datos - Cómo soy



Mi Cuenta

Elige la forma de tu cuerpo



Elige la talla de parte superior e inferior



Elige tu color de ojos

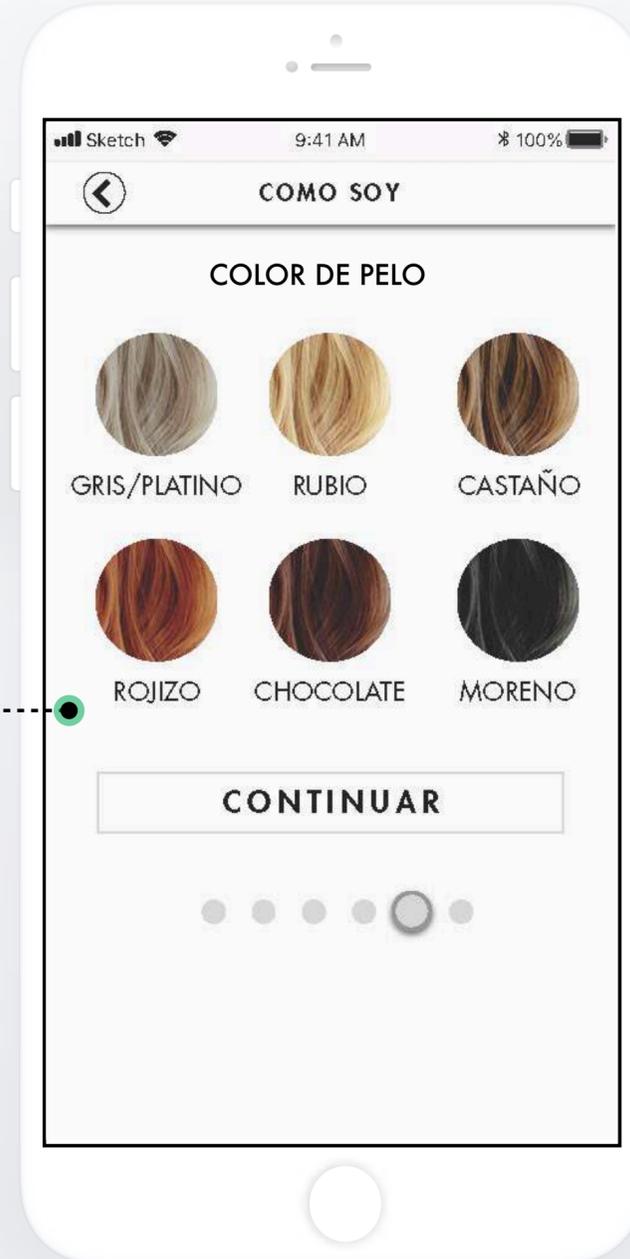
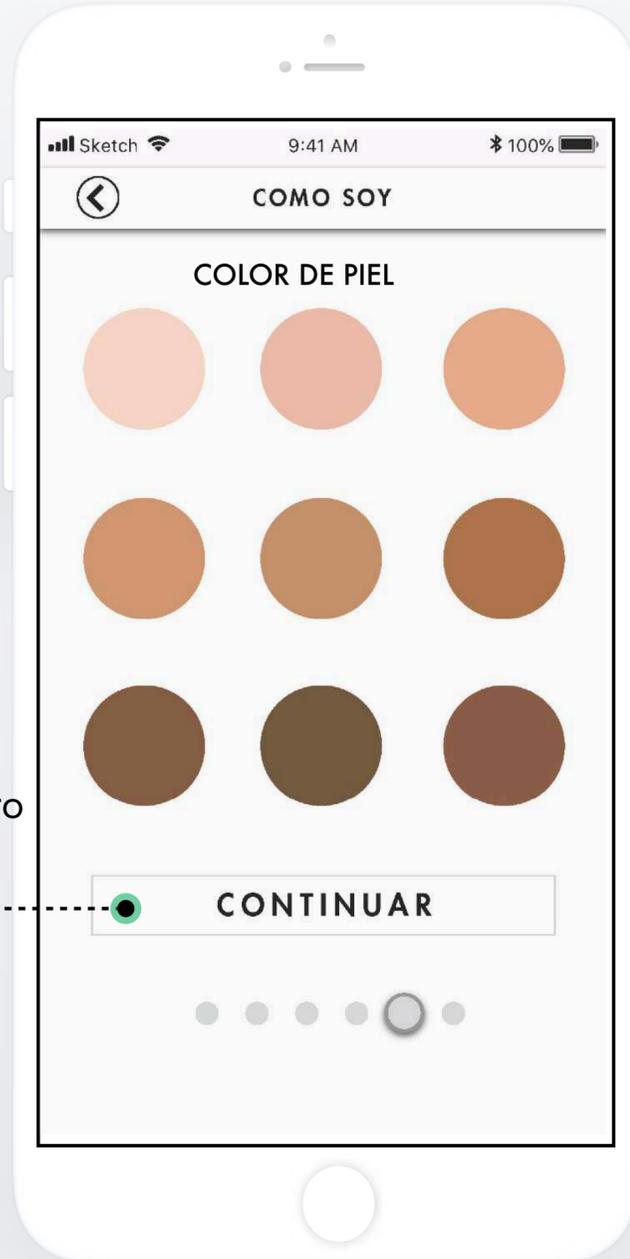




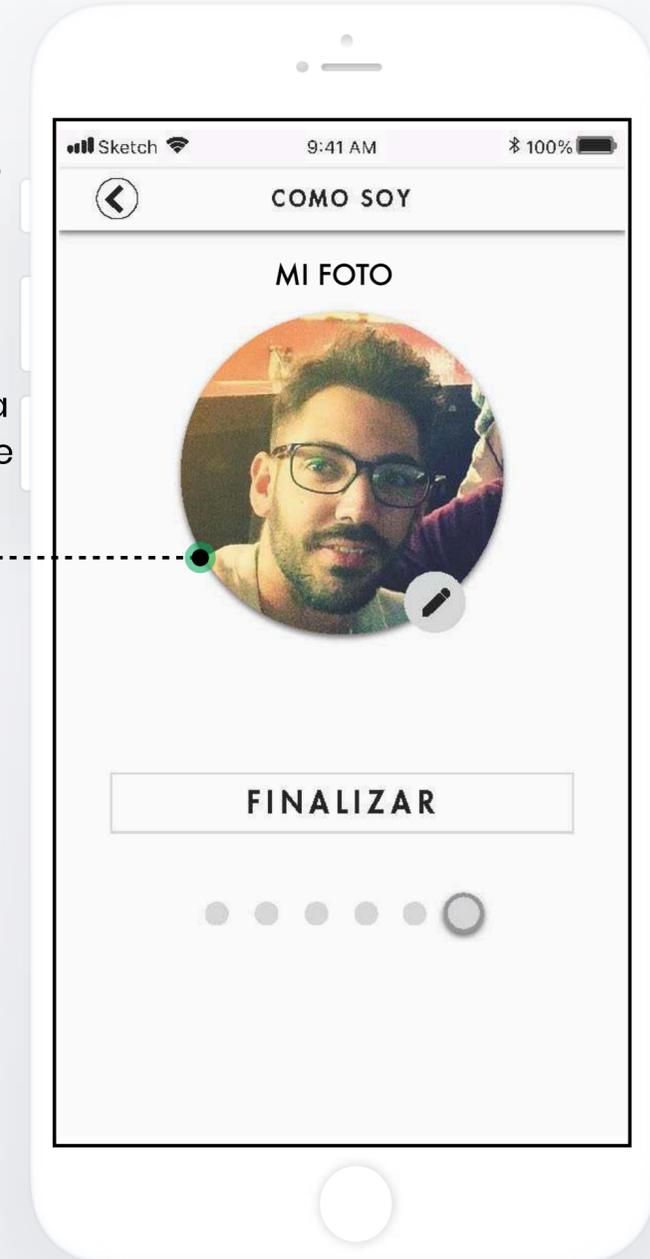
Mis datos - Cómo soy



Mi Cuenta

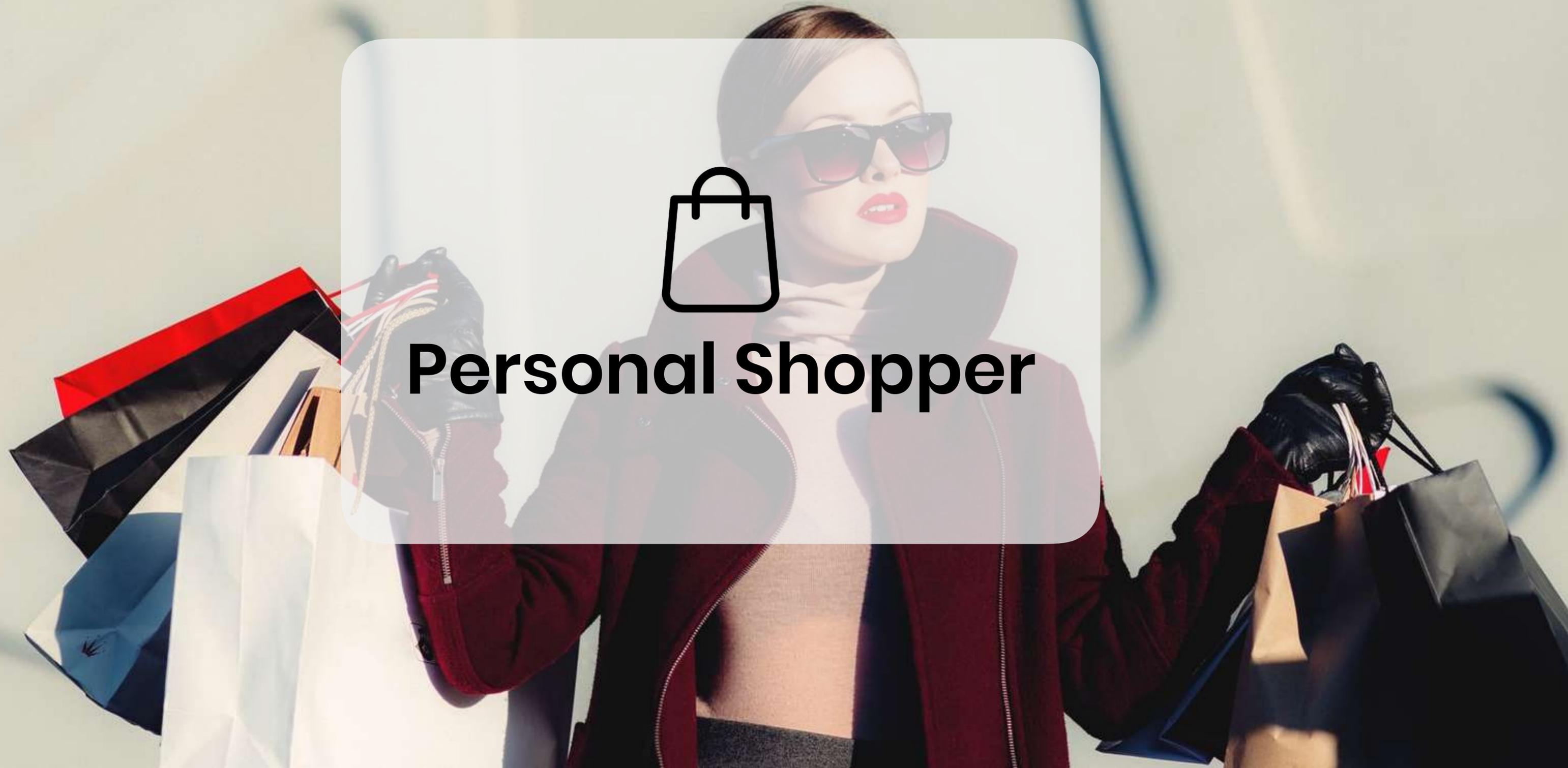


Podemos cambiar la foto que está vinculada de Instagram por otra más adecuada para guiar más tarde a nuestro Personal Shopper





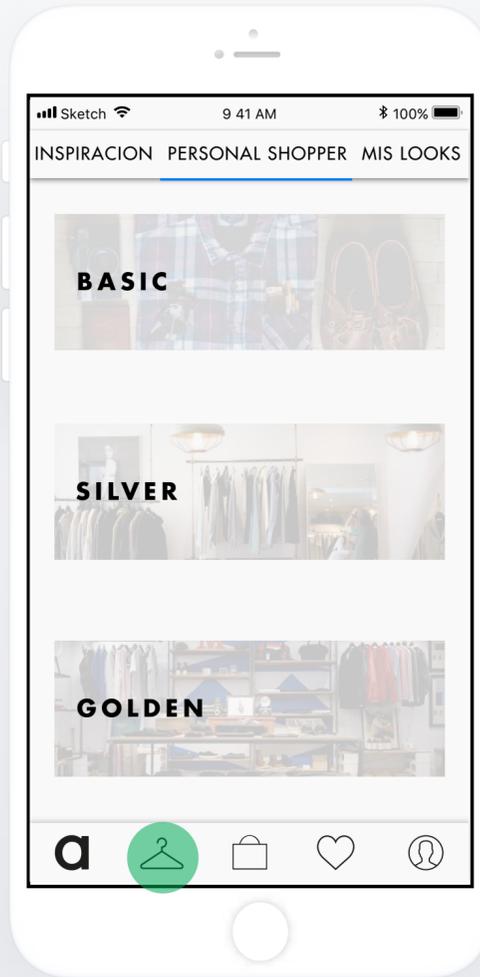
Personal Shopper



Personal Shopper - Basic



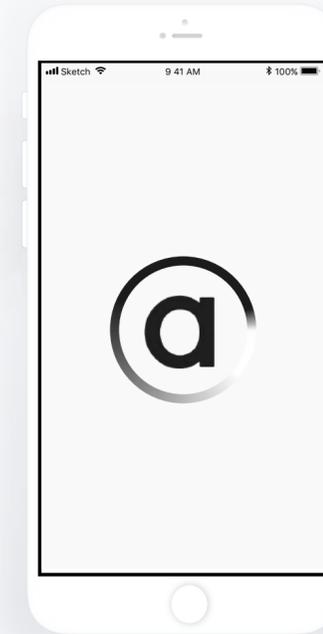
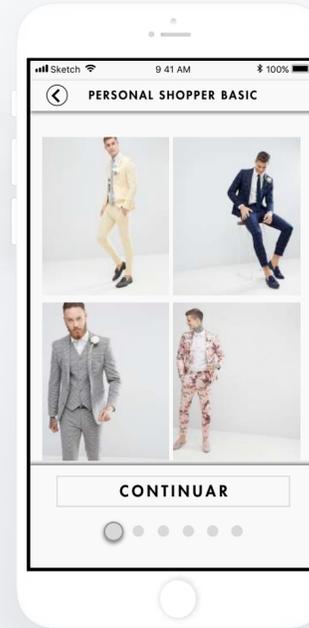
Mi Cuenta



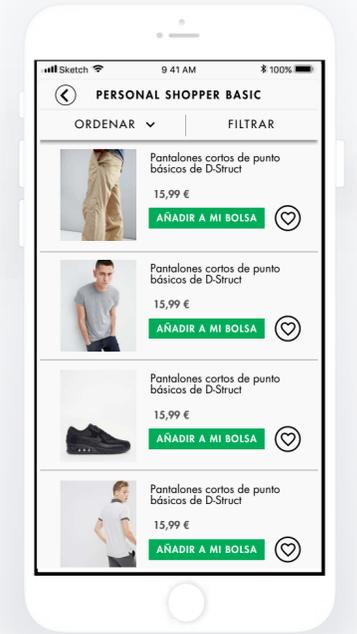
Accedemos a Personal Shopper en Mi Armario y ve todas las posibilidades.



Elige la actividad para la que necesita vestir.



Buscando



Recomendación



Si es la primera vez que accede al servicio, se realiza el test “**cómo soy**”

Elige:

- El estilo que más te guste
- Si te gusta ajustada, holgada...
- Y lo que quieres destacar y disimular
- Qué prenda/s necesitas.



Personal Shopper Silver/Golden

Más exclusivo y personalizado



Contacto directo con **INSIDERS**



Recibe en casa tu *outfit*



Evalúa tu experiencia

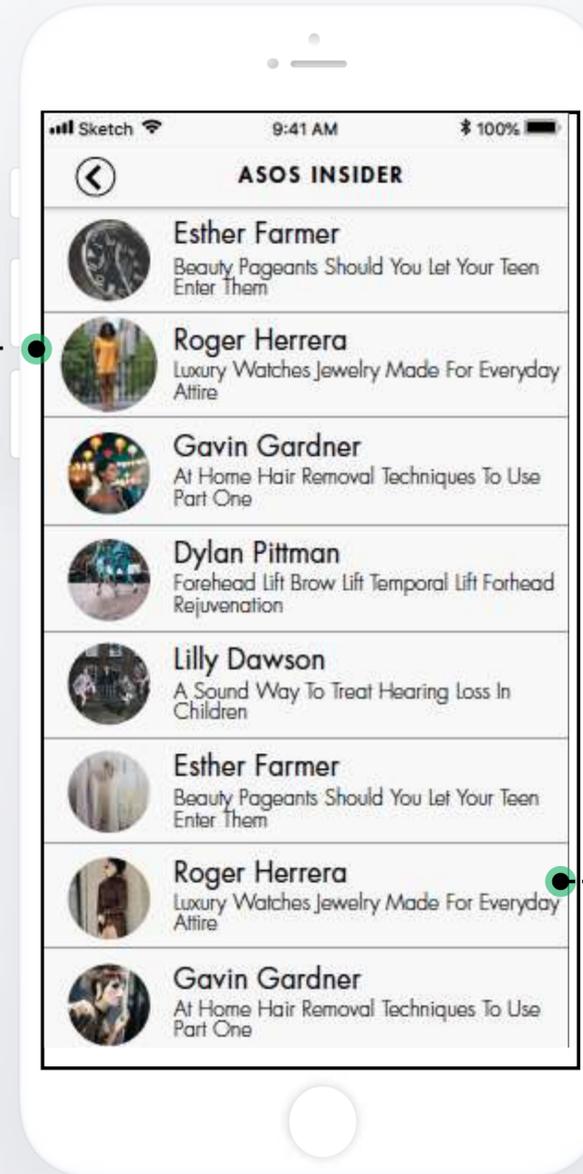
*Personal Shopper – Silver /Golden



Mi Cuenta

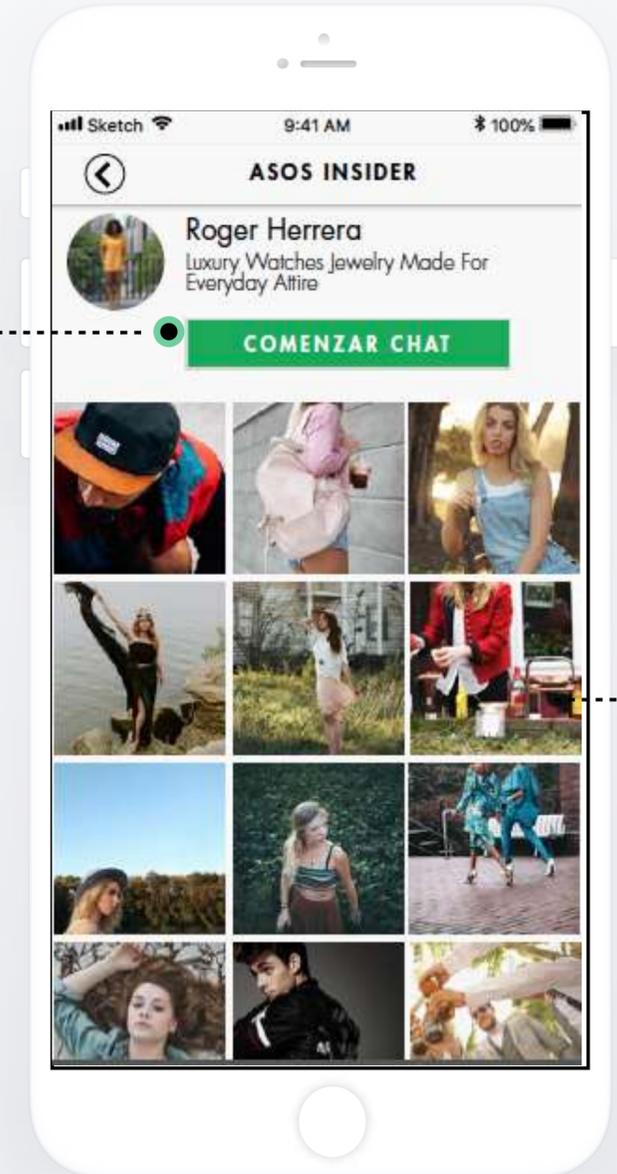


En la sección personal shopper eliges si quieres el servicio Golden o Silver y canjeas los puntos para poder utilizar el servicio.



Ves lo perfiles Asos Insiders

Selección perfil que te interesa y accedes al chat



Comienza el chat para hablar con tu Insider

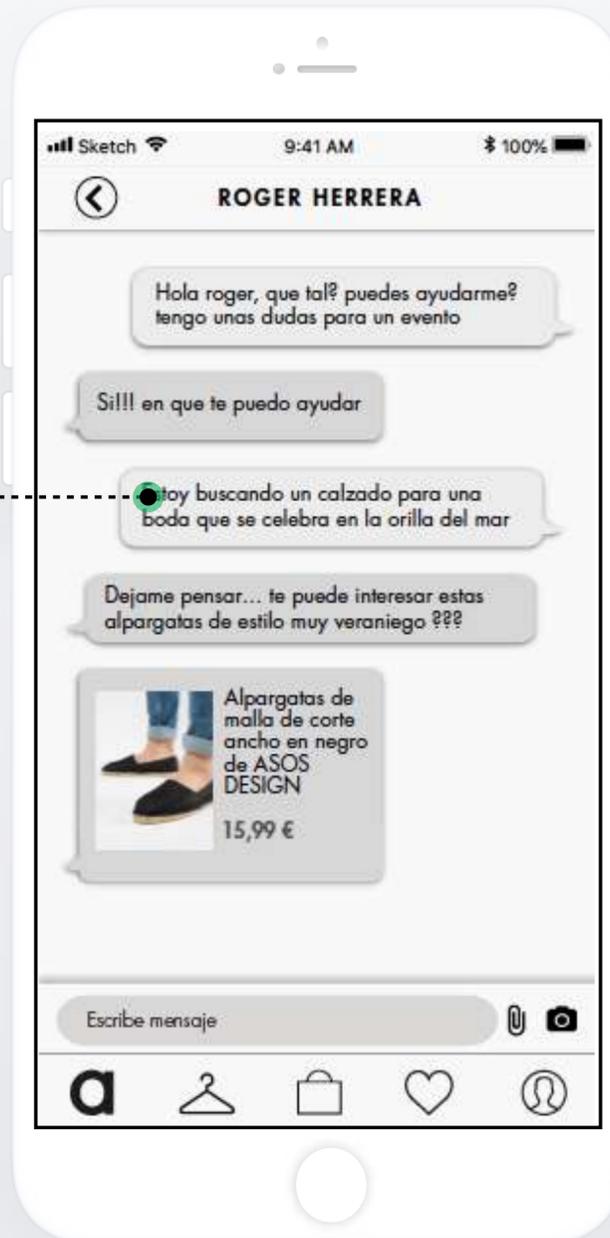
Mira las creaciones de outfit anteriores

***El Personal Shopper Silver es igual que el Golden sin incluir el servicio de entrega a domicilio.**

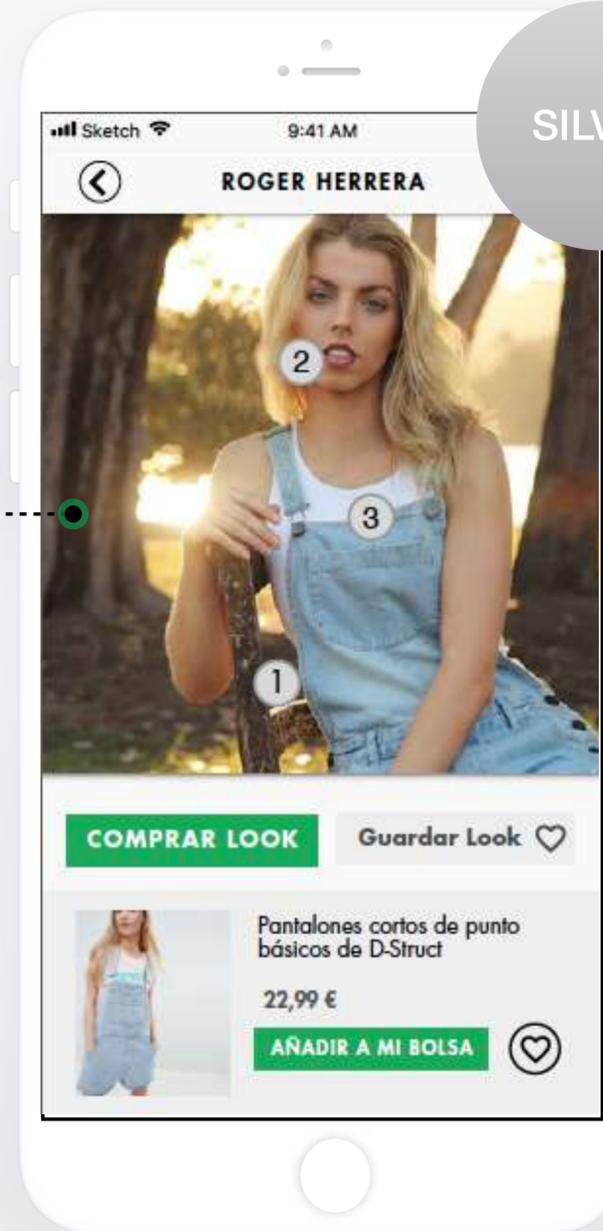
*Personal Shopper – Silver /Golden



Mi Cuenta



Habla con tu Insider y cuéntale para qué evento es tu look



Tu Insider va a recomendarte un look y puedes decidir si quieres comprarlo



Tu paquete queda registrado en "mis pedidos" y solo pagas las prendas que decidas quedarte

***El Personal Shopper Silver es igual que el Golden sin incluir el servicio de entrega a domicilio.**





**Gracias a todos
¡Vamos a celebrarlo!**

#UX – 9 Edición