

G . S .

When design is invisible

Design Matters
January 2023

@gabrielasalinas

Gabriela Salinas.

- Head of Design Strategy @ Bitso
- Building Acmé NFT
- Founder of Service Design México & Frontstage Conference
- Previously worked at GBM, BBVA, Idea Couture & Face
- Teaching at IBERO & CENTRO
- Master in Business Innovation

@gabrielasalinas

2009—
2013



| | | | | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------------------------------|----------------|----------|--|----------|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | Un mensaje de Uber - mensaje de Uber Es un gusto saludarte el día de hoy Gabriela. <u>Me alegra infor...</u> | May 14 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | Un mensaje de Uber - :00 Uber Support < contact_fab84068-6131-4c9a-9244-db3877b02d41@email... | May 14 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | Un mensaje de Uber - :00 Uber Support < contact_fab84068-6131-4c9a-9244-db3877b02d41@email... | May 11 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Facturas | Problemas con mi factura - in your Uber app. PREVIOUS MESSAGES Hola Cristian, Prefiero que n... | May 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | Problemas con mi factura - a usar Uber para viajes de trabajo nunca más, ahora voy a usar Cabify, p... | May 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | Problemas con mi factura - :00 Uber Support < contact_1982baa7-4353-42b2-aacd-de786e10090c... | May 10 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | We didn't receive your message - Gabriela, Thanks for your reply to a previous support inquiry. To m... | May 9 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 3 | Inbox | Problemas con mi factura - :00 Uber Support 9cd3-56ce8d8b63af@email-support.uber.com>: > >> //... | May 9 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | Problemas con mi factura - experiencia con Uber siempre sea la mejor. Sentimos mucho el inconve... | Apr 2 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | Problemas con mi factura - :00 Uber Support < contact_649cb949-e2d3-4d17-9cd3-56ce8d8b63af@... | Apr 2 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | No me llegan recibos ni emails - invoices@uber.com márcalo como seguro ya que éste es el correo ... | Mar 3 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support 2 | Inbox | No hemos recibido tu mensaje - Gabriela, Gracias por responder a una consulta de asistencia anteri... | Mar 3 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | No me llegan recibos ni emails - :00 Uber Support < contact_d296853d-4c6c-4fb2-bf52-82b2107f19... | Mar 3 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | No me llegan recibos ni emails - :00 Uber Support < contact_d296853d-4c6c-4fb2-bf52-82b2107f19... | Feb 19 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | No me llegan recibos ni emails - :00 Uber Support < contact_d296853d-4c6c-4fb2-bf52-82b2107f19... | Feb 12 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | Problem with cancellation fee - in your Uber app. PREVIOUS MESSAGES Different Problem With Can... | 12/6/17 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | Problemas con mi factura - /// Introduce tu respuesta sobre esta línea. Las respuestas situadas baj... | 10/26/17 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support | Inbox | No recibimos tu mensaje - Gabriela, Gracias por contestar la consulta de soporte previa. Para aseg... | 10/26/17 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber, me 2 | Inbox | No puedo emitir mi factura - todos mis Ubers, pero como les comenté, algunos viajes son personal... | 10/26/17 |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | Uber Support 3 | Inbox | I have another payment question - in your Uber app. PREVIOUS MESSAGES Ahorita mismo estoy int... | 7/13/17 |





████████████████████ · Sep 29

Neta wow **@uber**, llevo esperando 2 horas un viaje, que **asco**



████████████████████ · Jul 5, 2017

¿Ya dije que te **odio @Walmart a domicilio??** el call center no registra lo que pides, mandan lo que no pediste y llega el pedido **a la mitad**



████████████████████ · Apr 25, 2020

Mi **maldito Uber eats** nunca llegó. Nunca más.



████████████████████ Jan 3

Maldito Volaris hasta para hacer check in es un problema. Nunca compren.



████████████████████ · Dec 5, 2019

Odio la app de santander, es el peor **banco** del mundo

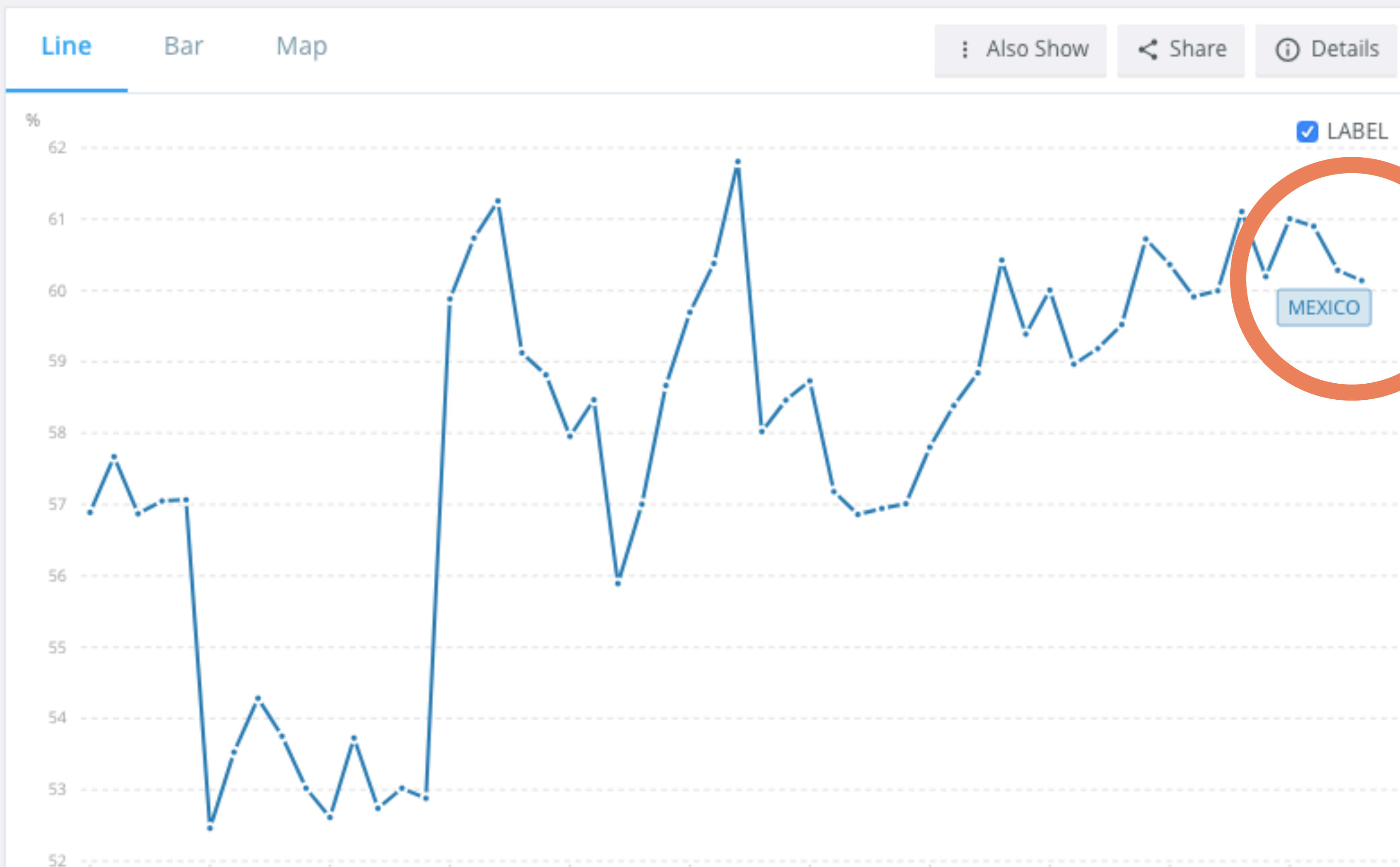
Services, value added (% of GDP) × Mexico × Search data e.g. GDP, population, Indonesia

[DataBank](#) [Microdata](#) [Data Catalog](#)

Services, value added (% of GDP) - Mexico

World Bank national accounts data, and OECD National Accounts data files.

License : CC BY-4.0



- Services, value added (current LCU)
- Services, value added (current US\$)
- Services, value added (annual % growth)
- Services, value added (constant LCU)
- Services, value added (constant 2010 US\$)
- Services, value added per worker (constant 2010 US\$)
- Manufacturing, value added (% of GDP)
- Agriculture, forestry, and fishing, value added (constant 2010 US\$)

Download
[CSV](#) [XML](#) [EXCEL](#)

DataBank
 Online tool for visualization and analysis

Services, value added (% of GDP) - Mexico

DataBank Microdata Data Catalog

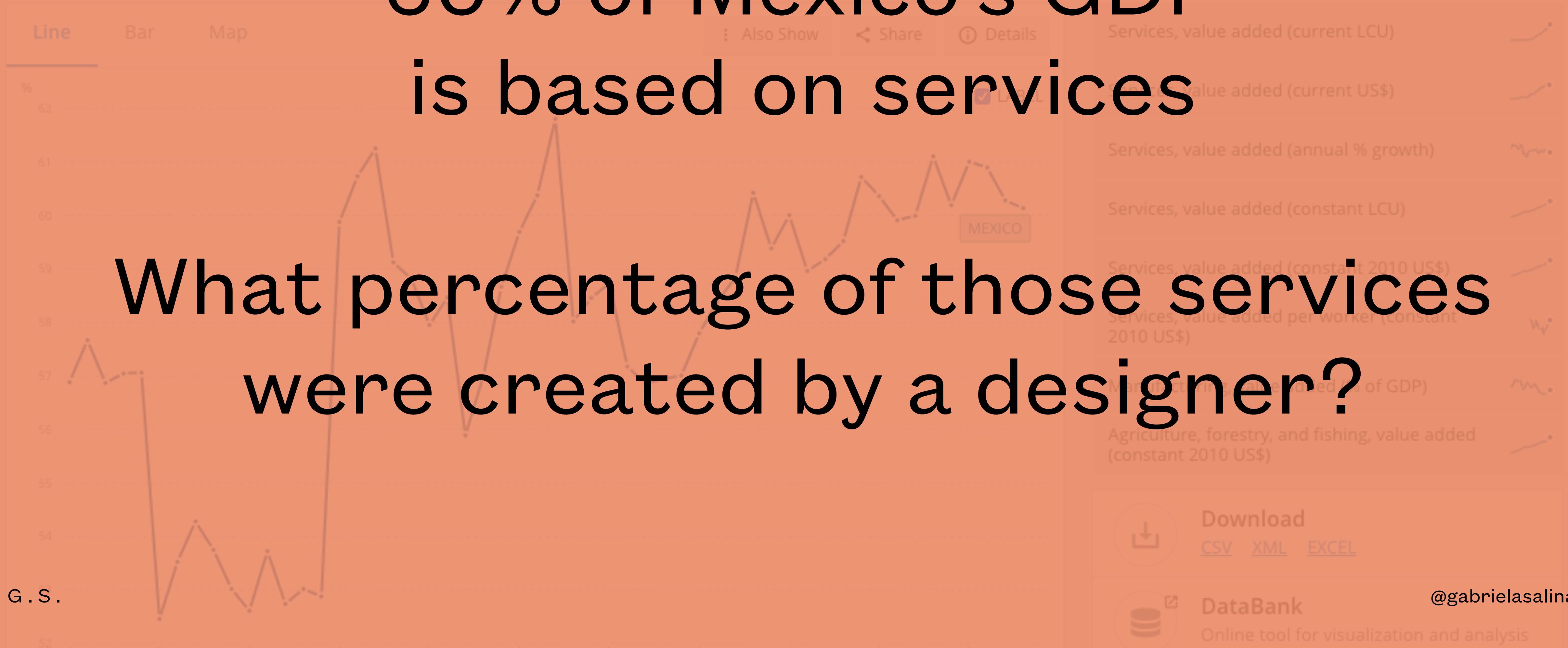
Services, value added (% of GDP) - Mexico

World Bank national accounts data, and OECD National Accounts data files.

License : CC BY-4.0

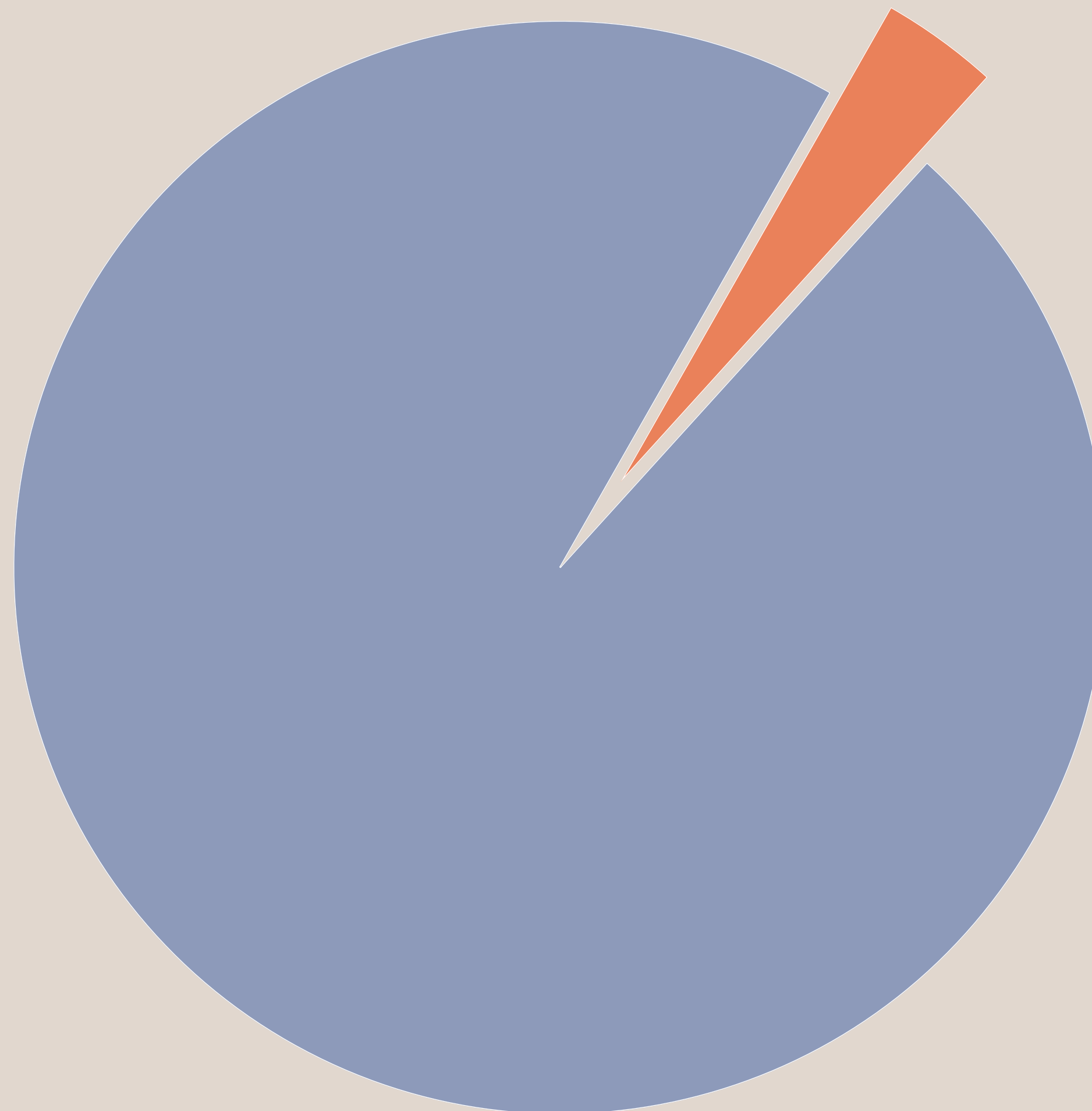
60% of Mexico's GDP
is based on services

What percentage of those services
were created by a designer?



96.5%

2 BILLION DOLLARS



96.5%

2 BILLION DOLLARS



3.5%

70 MILLION



spdb

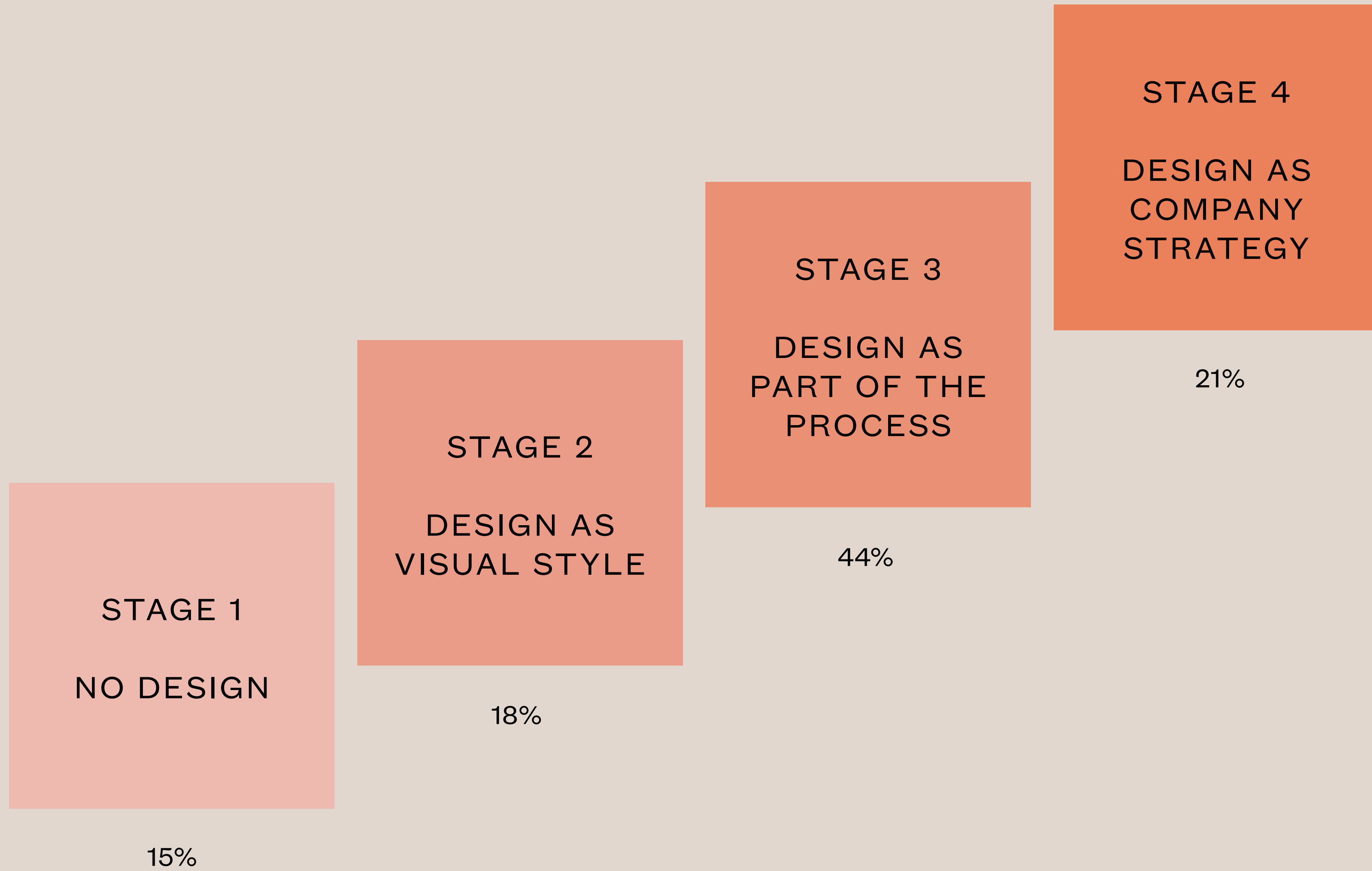
综合自助设备

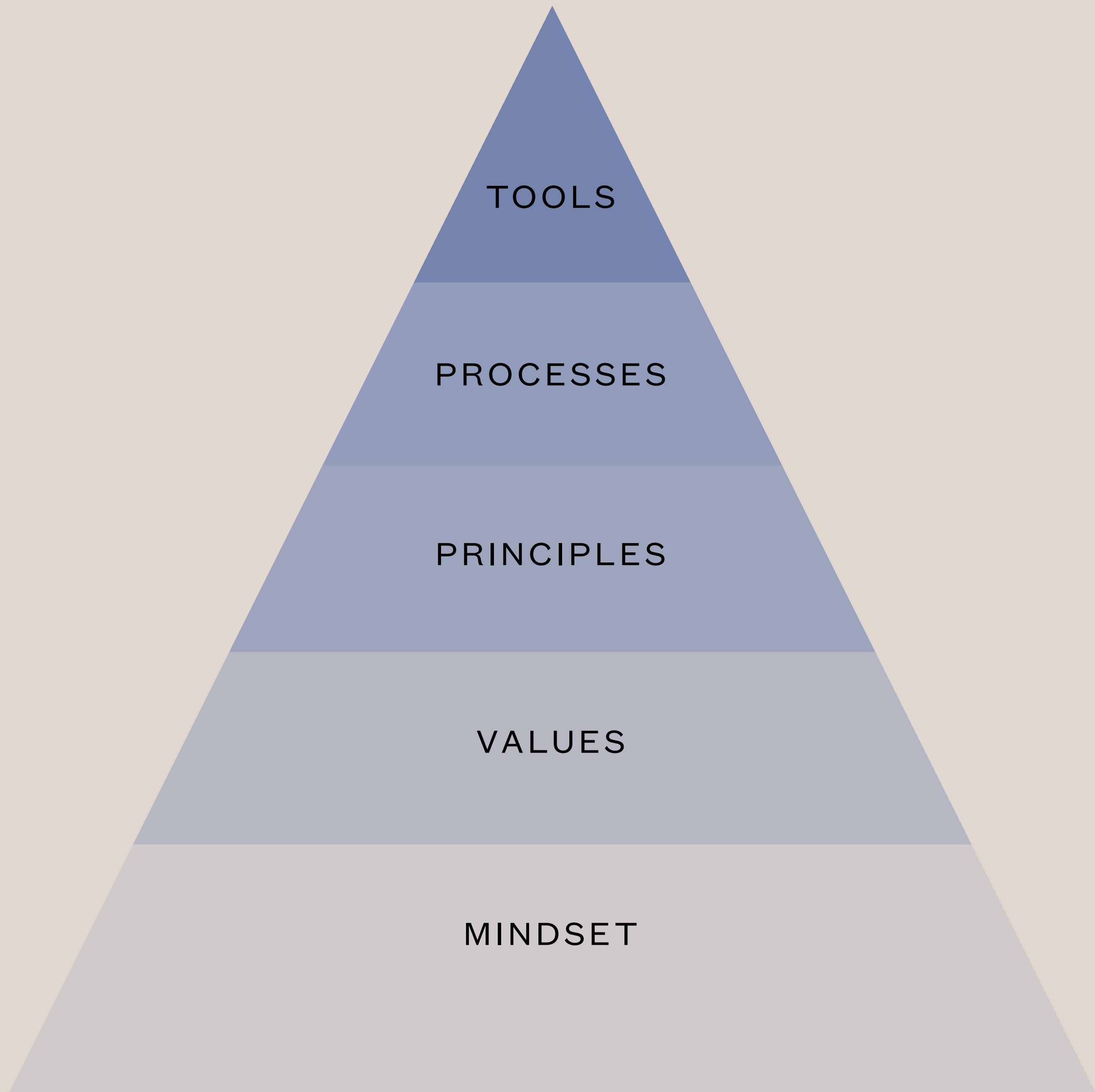
信息

客户便利

远程智能
VTM

远程智能
MTV





TOOLS

PROCESSES

PRINCIPLES

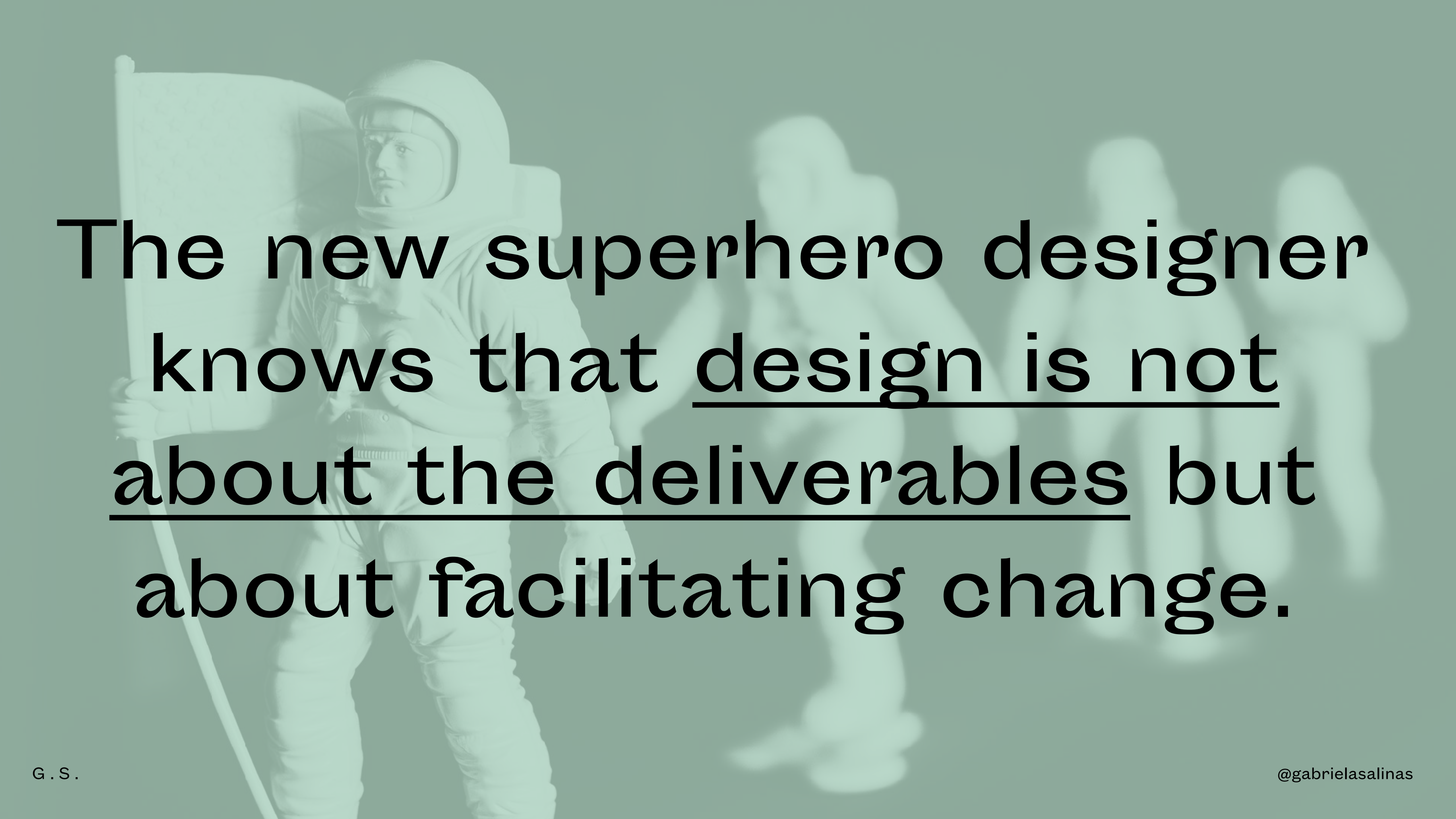
VALUES

MINDSET

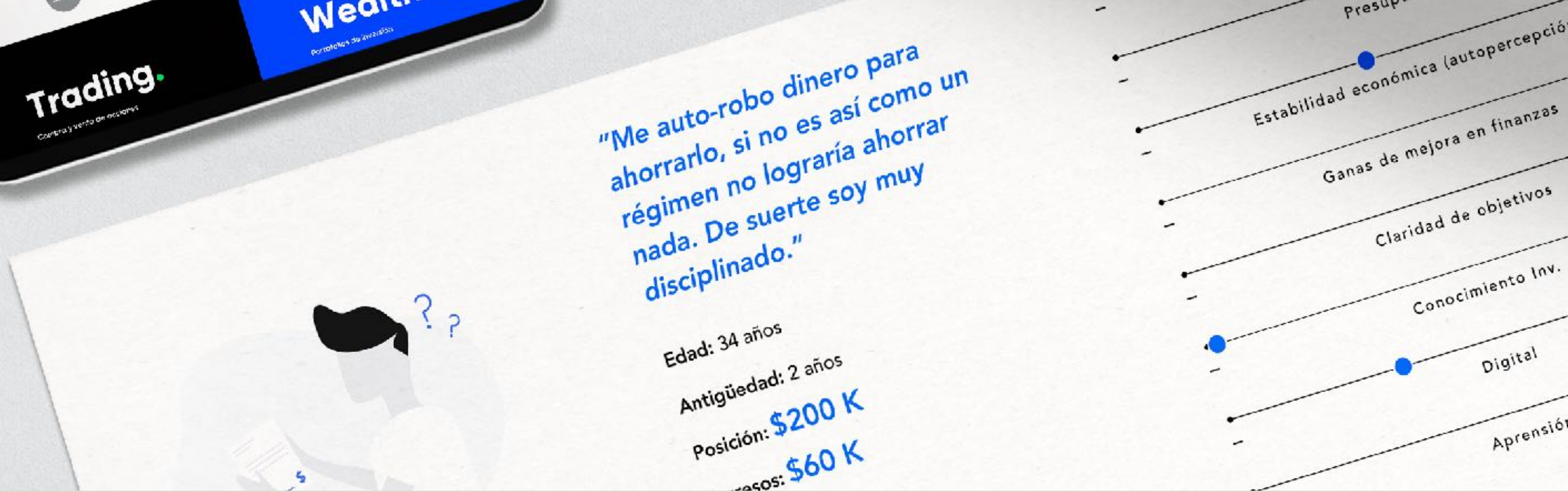
+ VISIBLE
- POWERFUL



- VISIBLE
+ POWERFUL

The background of the slide features a person in a white protective suit, possibly a biohazard suit, holding a white sheet. The person is looking to the left. In the background, there is a blurred crowd of people, suggesting a public event or a protest. The overall color scheme is a muted teal or light blue.

The new superhero designer
knows that design is not
about the deliverables but
about facilitating change.



New investment platform

Sector: Fintech
Year: 2019





José el indiferente

Impulsivo / Arriesgado / Relax

José está encargado de las finanzas de su trabajo, pero personalmente tiene poco interés en intentarlo para sí mismo.

Afortunadamente sus ingresos y pocos gastos le permiten darse el lujo de no tener un plan de ahorro o control de gastos. Busca significado en las actividades financieras que realiza, por las inversiones le parecen aburridas.

"Me emocionan las criptomonedas, en eso soy experto. Pero mis finanzas personales me dan flojera, soy terrible, no ahorro y no presupuestó."

Edad: 34 años

Antigüedad: 4 años

Posición: **\$700 K**

Ingresos: **\$80 K**

Empleo: Economista

Metas de usuario:

- Inversiones flexibles
- Mantener liquidez
- Evitar dejar estático su dinero
- Evitar créditos y deudas

Pains:

- Preocuparse por su futuro
- Recordar fechas de corte de sus tarjetas
- Mantenerse engaged con sus finanzas
- Perderse una experiencia por su mal manejo económico
- Situaciones que interrumpen su Zen



gfm.com es para José
Una herramienta fácil y automatizada para visualizar su estado financiero y darle orden a su vida sin darse cuenta (effortless).



Jessica la conocedora estructurada

Enfocada / Driven / Constante

Jessica acaba de renunciar de su puesto directivo para emprender. Tuvo una buena base de educación financiera desde niña, complementada con educación universitaria en administración. Todo esto sumando a su gran ambición la ha movido para seguir creciendo su patrimonio, ahorro e inversión.

"Aprendí desde muy chica el valor del ahorro, me eduqué, y creo que mi buen manejo financiero es lo que me ha llevado al éxito económico."

Edad: 37 años

Antigüedad: 6 años

Posición: **\$4 M**

Ingresos: **\$150 K**

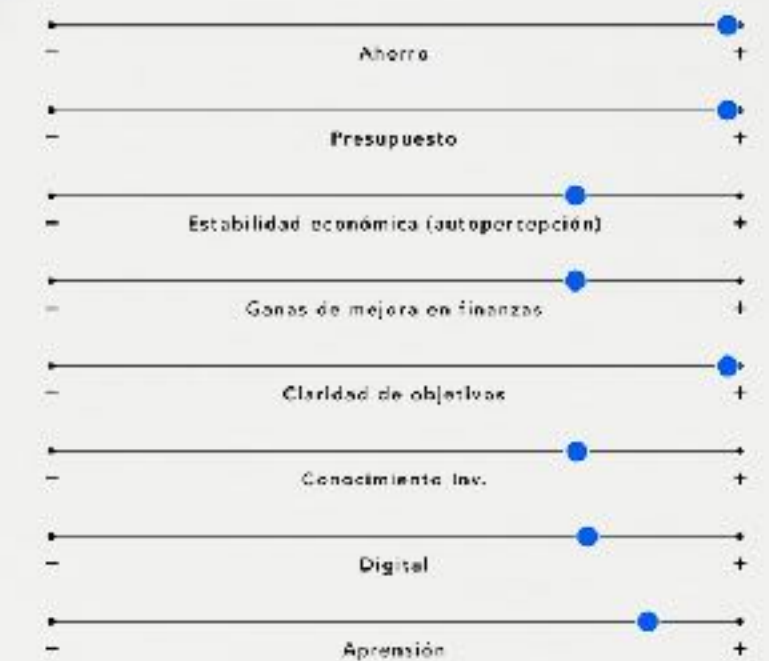
Empleo: Empresaria / emprendedora

Metas de usuario:

- Seguir creciendo su patrimonio
- Trackear sus gastos y proyectar
- Estrategias para lograr sus metas
- Informarse para tomar mejores decisiones

Pains:

- Situaciones sociopolíticas que afectan sus negocios
- Perder tiempo



gfm.com es para Jessica
Una herramienta vanguardista para acelerarla a cumplir sus metas financieras y tomar mejores decisiones de inversión.



David el irresponsable

Conforme / Relax

David está contento con su trabajo y el camino que ha llevado su vida hasta el momento. Su estilo de vida aún no es más alto que su salario, esto le permite darse lujos y que a demás le sobre algo para ahorrarlo, aunque este ahorro no es parte de ningún plan definido. En general presupuestar y tener control de sus gastos le dan flojera.

"No suelo hacer planes, solo se que este año me voy a ir a Japón, me alcanza bien entonces no necesito hacer presupuestos."

Edad: 33 años

Antigüedad: 3 años

Posición: **\$100 K**

Ingresos: **\$40 K**

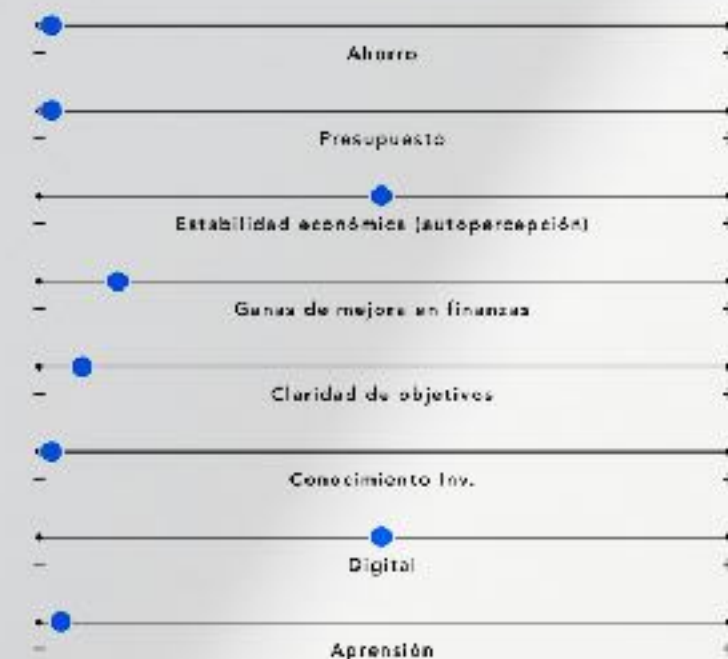
Empleo: Gerente

Metas de usuario:

- Ahorrar lo que le sobra
- Asesorarse con friends & family
- Vivir el momento

Pains:

- Tener poca liquidez momentánea
- Mal manejo de TDC
- Pensar en el futuro
- Tener que llevar un control de sus finanzas
- Poco entendimiento de temas financieros



gfm.com es para David
Una herramienta que le permite entender su situación financiera y crear planes para mejorarla.



Alberto el controlador inexperto

Disciplinado / Estresado / Sin conocimiento

Alberto y su esposa tienen puestos directivos, y 2 hijas, por lo que a pesar de tener buenos ingresos, a menudo siente que no es suficiente para lo que demanda el día a día. Afortunadamente tiene claro sus objetivos, como mandar a sus hijas a estudiar a Europa, y tiene planes establecidos para lograrlo. Su prioridad es lograr todas sus metas y por eso establece medidas como ahorro obligatorio dentro de su presupuesto.

"Me auto-robo dinero para ahorrarlo, si no es así como un régimen no lograría ahorrar nada. De suerte soy muy disciplinado."

Edad: 34 años

Antigüedad: 2 años

Posición: **\$200 K**

Ingresos: **\$60 K**

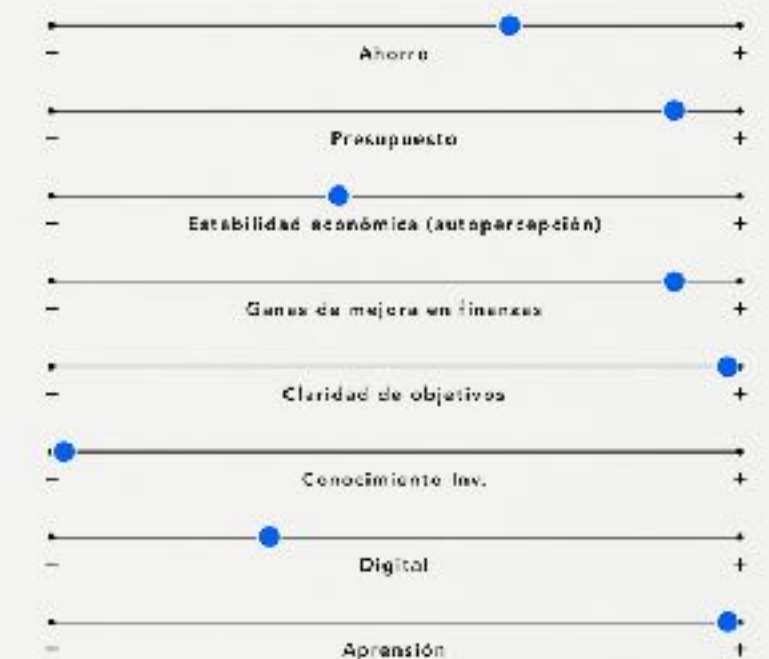
Empleo: Director

Metas de usuario:

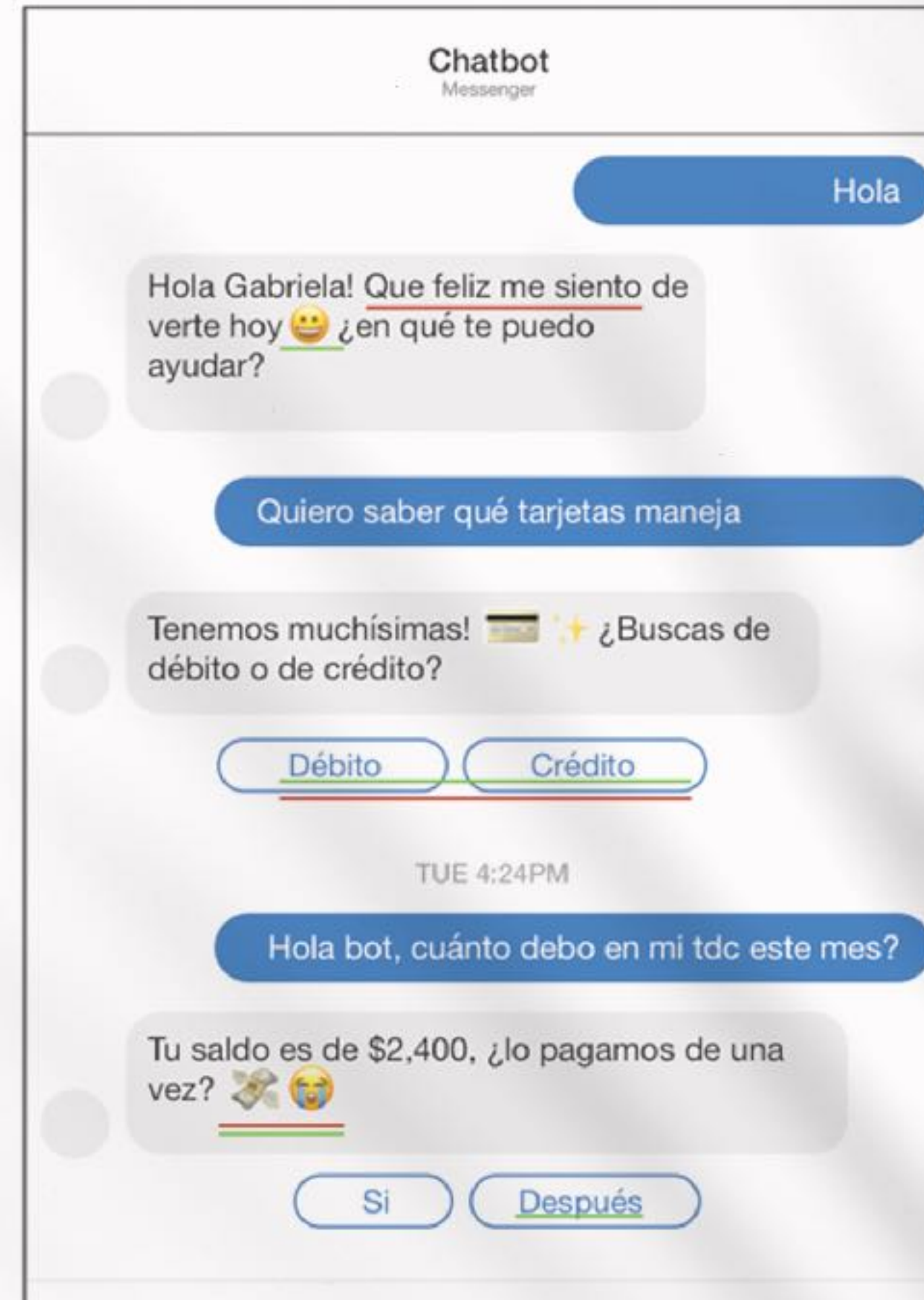
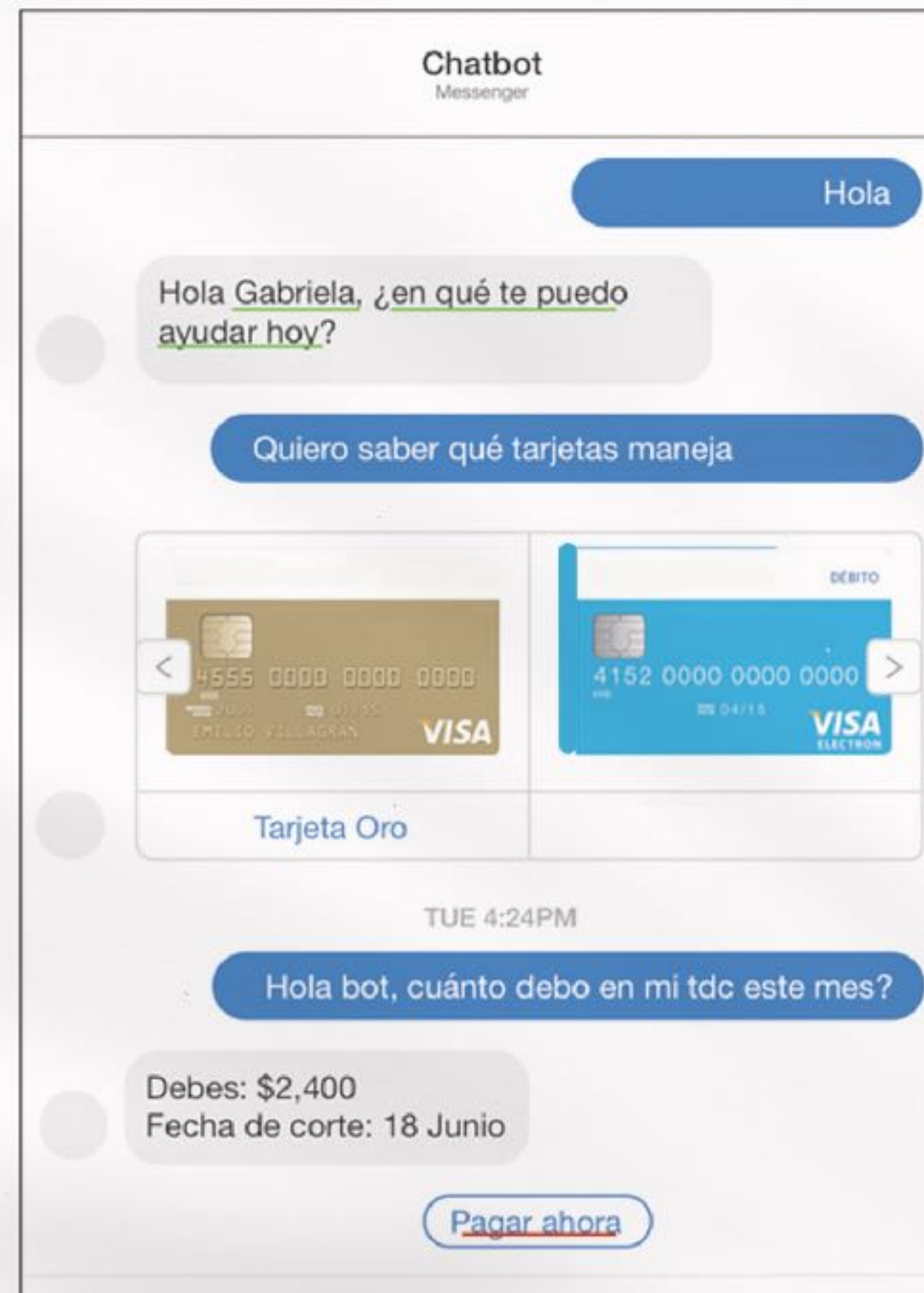
- Ahorrar
- Presupuestar
- Aumentar su nivel socioeconómico
- Obtener un inmueble

Pains:

- Controlar los altos gastos del día a día
- Sentimiento de Ingresos Insuficientes
- Trackear sus gastos para restringirse
- Balancear el presente con el futuro



gfm.com es para Alberto
Una herramienta que le permite mantener una disciplina, avanzar mejor y eliminar la incertidumbre de sus planes a futuro.



Chatbot's personality

Sector: Fintech

Year: 2017

Extroversión: Cuánto le agrada estar rodeado de otras personas.



Amabilidad: Es el grado en que la persona se muestra respetuosa, tranquila y servicial.



Responsabilidad: Cuán disciplinado se muestra para la consecución de sus objetivos.



Apertura: Tiende a buscar nuevas experiencias y concibe de una manera creativa su futuro.



● Hipótesis UX ● Expectativa interna ○ Usuario

RESPUESTA DEL BOT

No! Platicar conmigo es totalmente gratis.

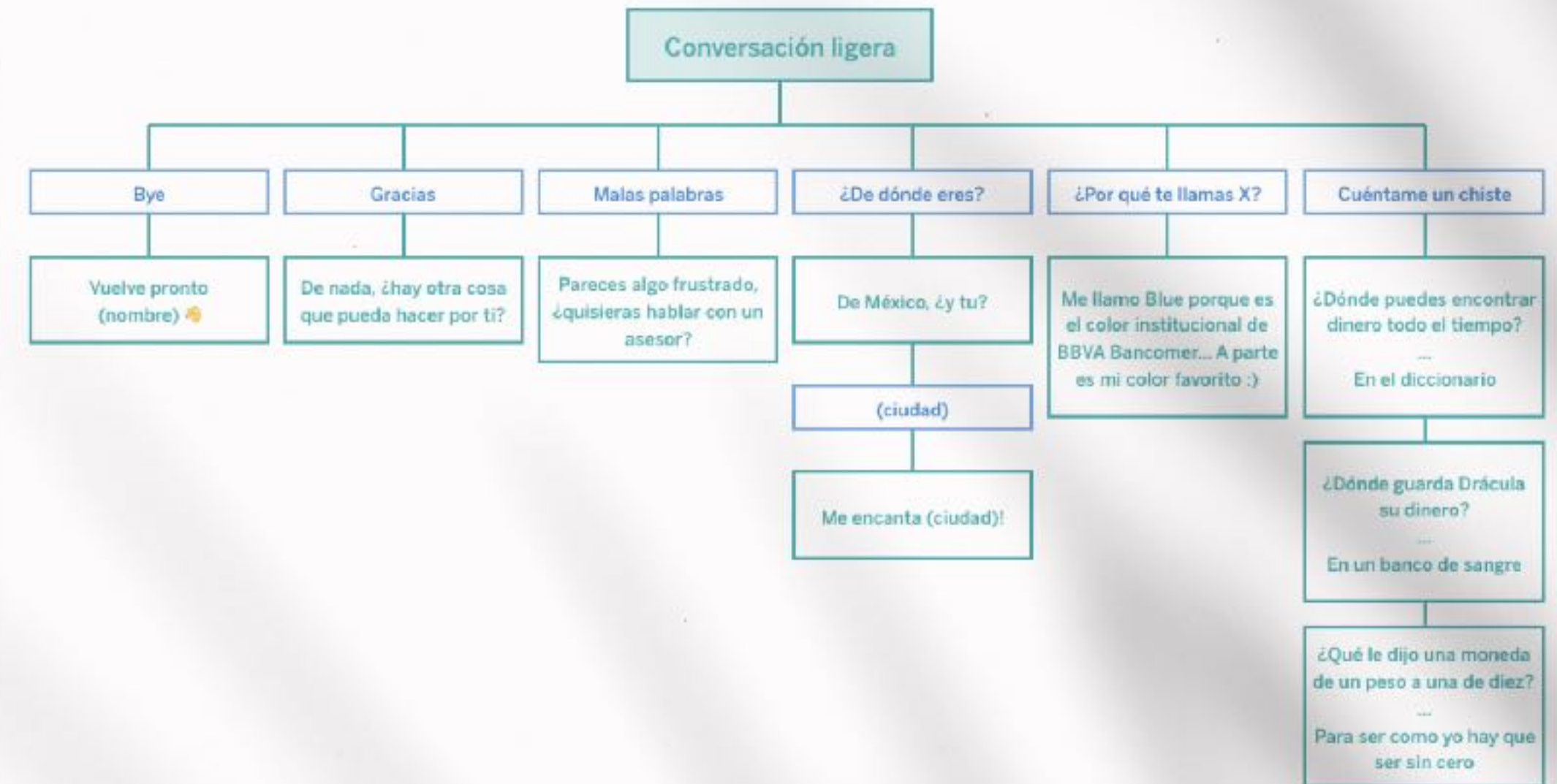
9. Directo

6. Humano: Te habla como si te conociera

3. Confiada: Te dice con total seguridad la información

8. Conciso: En menos de 10 palabras dice lo necesario

PROPUESTA UX



Blue



Hola Gabriela. me llamo Blue, soy el bot de

Si. Un robot 🤖

Mi propósito es ayudarte a resolver dudas bancarias rápidamente y a cualquier hora. Soy eficiente, organizado y práctico.

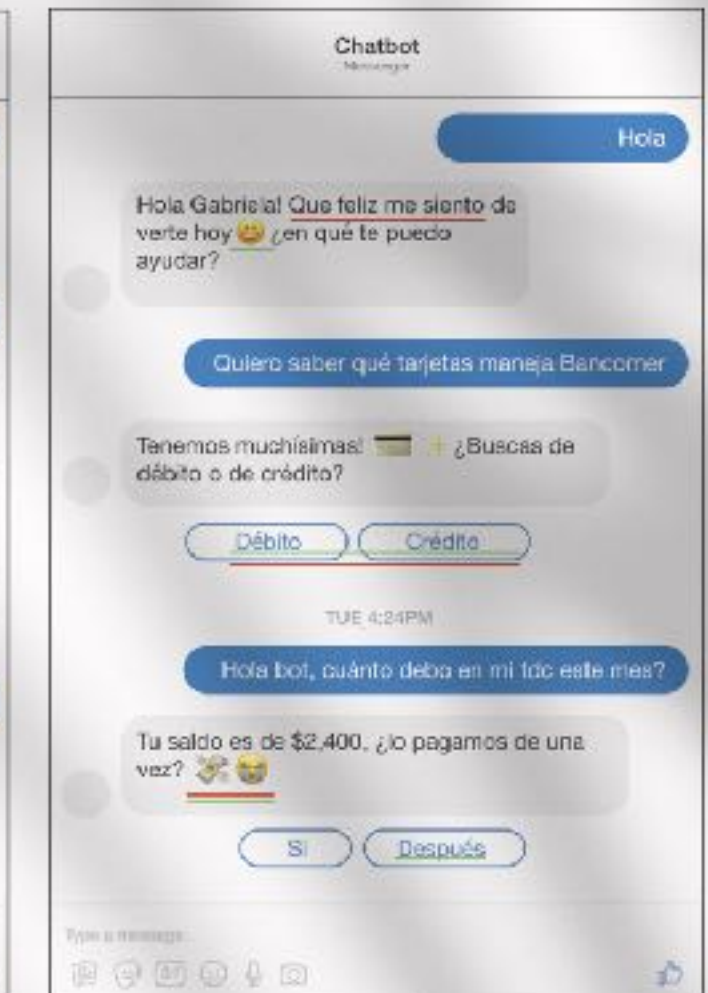
moni.



Hola Gabriela, soy tu ejecutiva virtual inteligente. Me puedes llamar Moni.

Estoy aquí para asesorarte con tus cuentas, ayudarte a entender tus finanzas y poder brindarte un plan para cumplir tus metas.

Soy servicial, amable y disfruto platicar contigo :)



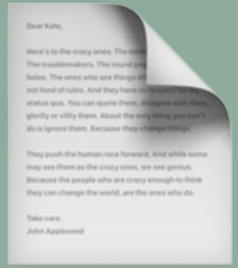
G.S.

How you can do it

@gabrielasalinas



EXECUTE &
MEASURE



DOCUMENT



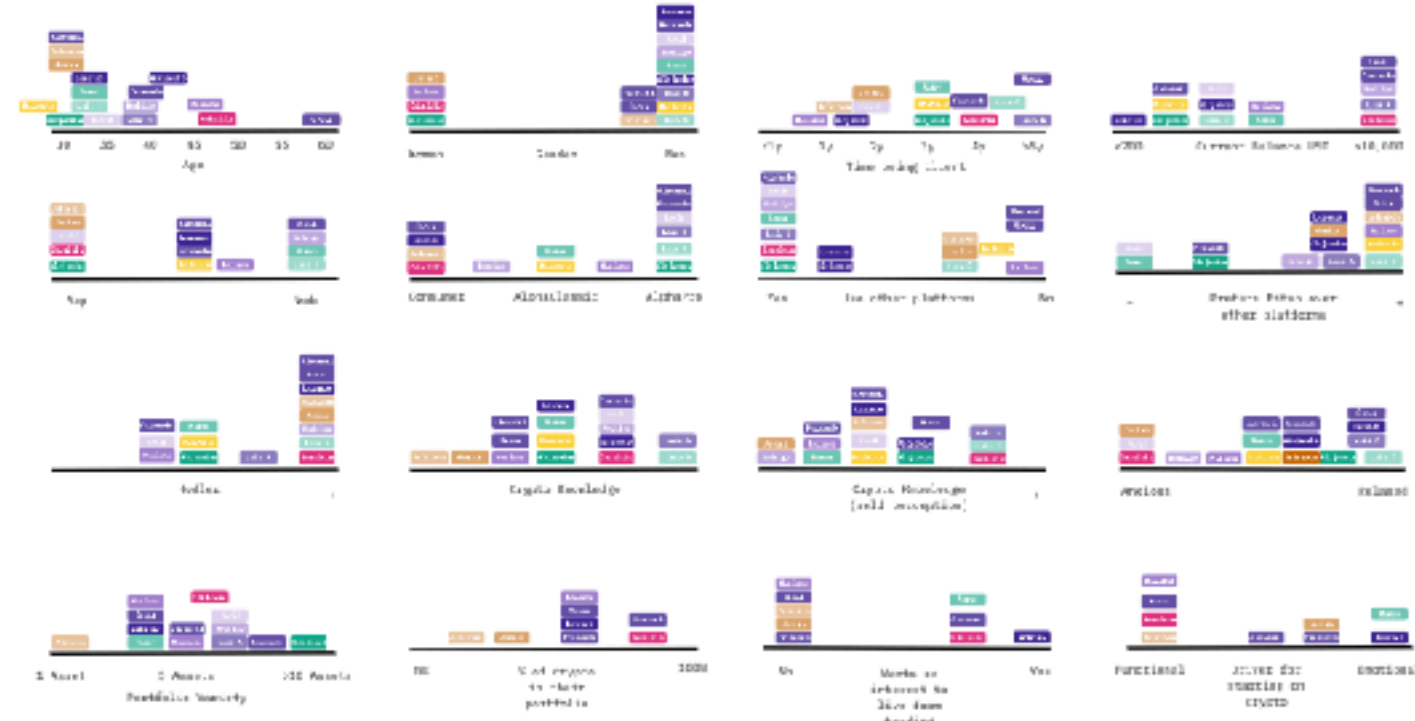
EVANGELIZE
& TRAIN



FACILITATION
AS GLUE

Axis Explorations

Using a matrix is a clear way to generate hypotheses about the ease people find it to do things. To do so, we start by unloading answers on several topics, from demographics, to behaviors and beliefs.



Values Cloud



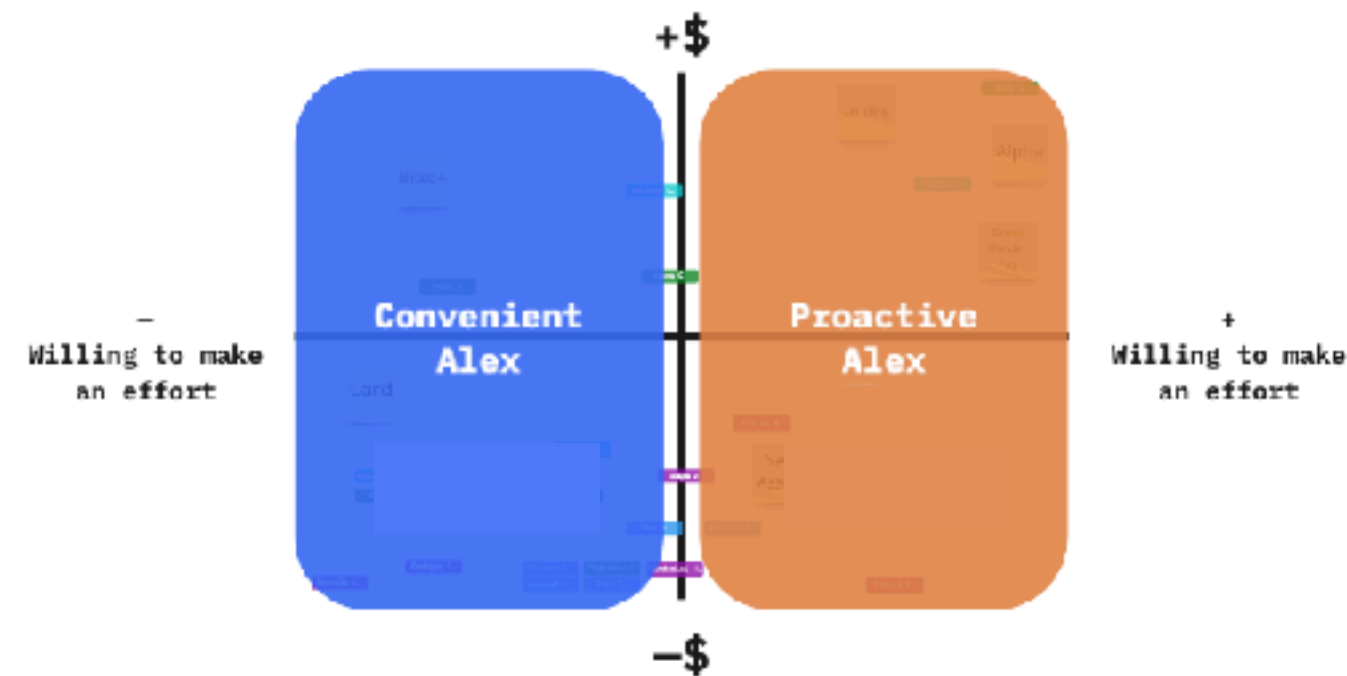
Execute & Measure

Integrate strategic deliverables like:

- User Personas
- Insight Reports
- Innovation Matrix
- Value Proposition

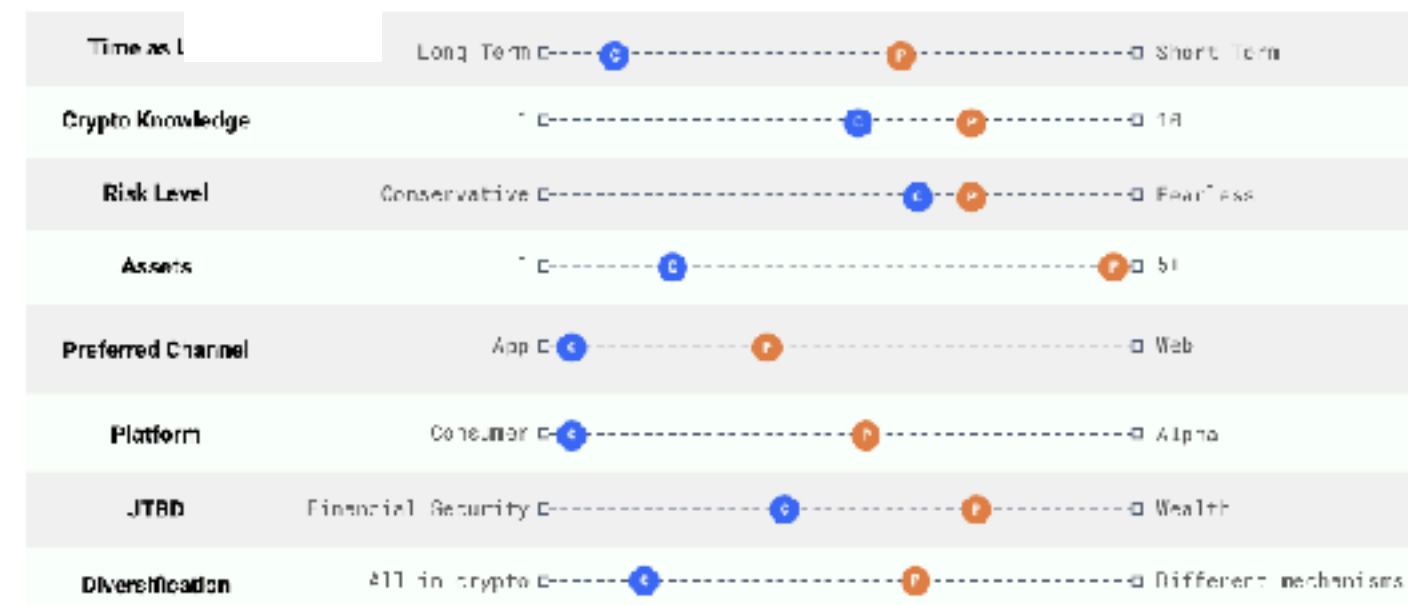
Frame 71

How are Alexes different between them?



Frame 73

How are Alexes' behaviours different between them?



Measure:

- Decisions made
- New features in the backlog
- Reduced costs
- Reduced support tickets

Home Recent Spaces People Apps Templates Create Search

Overview Blog Space Settings

APPS

draw.io Diagrams

Pages

- 1. Who is
- 2. What d
 - Understanding
 - The
 - Insights on

Archived pages

5. Risk level: how open are they about risk.

6. Hopes & Fears: opinions about market conditions and the future of crypto.

Throughout the video you can also start to see some difference between the two types of A

work on their emotions risks and

rafael t. / Bra Crypto Crisis G. / 41 years

Because I know it's a high risk investment, i... i could be spending, but instead I invest it in cyp... doesn't make a difference if I lose it

5:27 / 6:30

Document

- Process
- Deliverables
- Success

Like:

- User interview videos
- Project repository
- Insights system
- Stakeholder surveys and team metrics



Evangelize & Train

- Monthly sessions to showcase the team's work to other areas
- Workshops
- Invited speakers
- Townhall

Identify champions and believers



Facilitation as glue

- Break silos
- Get executive buy-in for new initiatives
- Collaboration processes
- Org Design

G.S.

Final recommendations

@gabrielasalinas

#1

Challenge the status quo

@gabrielasalinas

#2

Your title doesn't matter

@gabrielasalinas

#3

**Strategy is more than
a phase in a project**

@gabrielasalinas

@gabrielasalinas

Gracias.