

EQUIPO  
DISEÑO UX/UI  
**CLARO**

Diseño  
Super App





# SITUACIÓN ACTUAL MI CLARO APP

## OPORTUNIDADES DE MEJORA



### Contenido confuso para el usuario

El contenido no es claro haciendo que los servicios pierdan valor

-----  
Resaltar el valor de los servicios guiando al usuario en el recorrido dentro de la aplicación



### Dificultades de Accesibilidad

Existen barreras para el acceso a todo el contenido de Mi Claro app

-----  
Optimización en el proceso de login. Nos abrimos a clientes potenciales que no cuenten con servicios Claro



### No está alineado a nuestra voz y tono

Carece de llamados a la acción para el usuario

-----  
Generar cercanía al usuario de acuerdo a los parámetros del equipo de UX writing



### Inconsistencia en UI

Hay errores de contraste, se presenta superposición de elementos y textos

-----  
Alinear al sistema de diseño avalado por Claro Atlas

Según un informe de App Annie, las Super apps están en auge, y se espera que generen más de \$1 billón en ingresos para el año 2023.

fuelle: [www.data.ai](http://www.data.ai)

# PERFIL USUARIO DE LA SUPER APP

BUYER PERSONA

ETAPA: ARQUETIPOS



*"Todo lo hago desde mi celular"*

**Alejandra Restrepo**

27 años - Bogotá  
Independiente.

**Servicios contratados:**

Claro Postpago  
Claro TV+

Nivel tecnológico



Impulsividad vs cautela



Uso de dispositivos móviles



## La impulsiva

**Busca tener múltiples emociones un solo lugar que la impulsan a consumir**

- Quiere recargar su línea prepago de forma fácil
- Quiere y necesita tener el detalle de sus servicios en un solo lugar
- Quiere poder comparar diferentes celulares en línea y así conocer las opciones que tiene disponibles
- Busca diferentes servicios para entretenerse en sus tiempos libres



*"No me complico y pago mi factura por mi celular"*

**Liliana Mesa**

45 años - Medellín  
Ama de casa

**Servicios contratados:**

Claro Postpago  
Claro TV+  
Claro Pay

Nivel tecnológico



Impulsividad vs cautela



Uso de dispositivos móviles



## La decidida

**Información clara y certera. Decisiones rápidas y seguras**

- Quiere personalizar su paquete de servicios
- Confía en las transacciones en línea
- Busca tener acceso rápido y detallado del estado de sus servicios a través de Internet
- Le interesa poder reportar fallas e inconsistencias en sus servicios de manera sencilla.



## ¿QUÉ TIENEN EN COMÚN ESTOS PERFILES?

PRIMERA APROXIMACIÓN

ETAPA: **RAQUETAMIENTO DEL MODELO**



Encontramos que el usuario..

### **Explora nuevos servicios, le gusta sorprenderse**

Valora la comodidad, por lo que está dispuesto a explorar para encontrar lo que más le beneficie

### **Sabe lo que quiere y sabe donde buscarlo**

No tiene prisa, toma decisiones con calma. Ahorra tiempo y dinero buscando la opción que le brinde todo en un mismo lugar

### **Si lo necesita, busca información clara y concisa**

Tiene su objetivo claro, por esto premia la eficiencia

### **Diferentes estilos de vida vida en un solo lugar**

Tiene claro lo que busca. Continuamente piensa en su bienestar. Le gusta sentirse bien y tener a la mano los servicios y actividades que le hagan feliz.



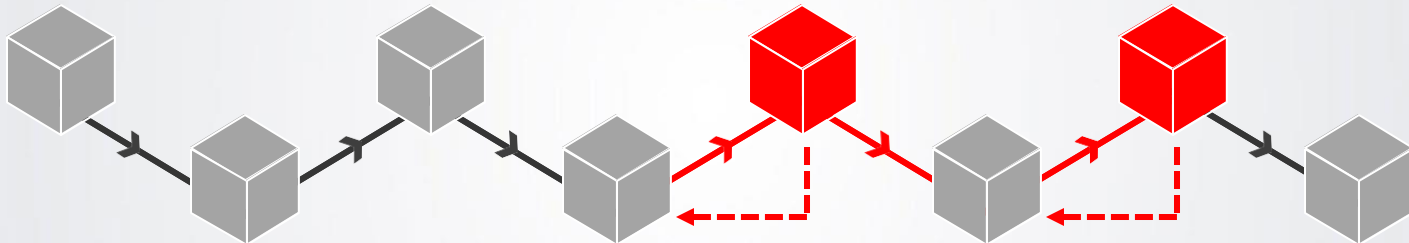
# PROCESO DISEÑO DE PRODUCTO DIGITAL

Entrega de  
Solicitud por parte  
de **Product Owner**

Investigación

**Pruebas  
Usabilidad**

**Pruebas  
Usabilidad**



Entendimiento  
de la solicitud  
**Kick off**

Diseño  
UX – UX  
Writer

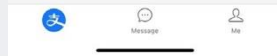
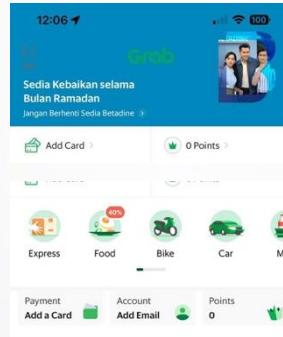
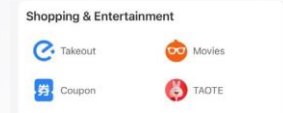
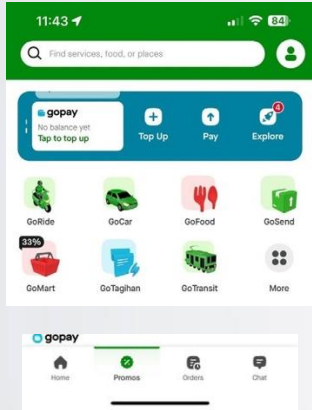
Diseño  
UI

Entrega de  
producto digital

# BENCHMARKING

## BUENAS PRÁCTICAS

### ETAPA: INVESTIGACIÓN



### ANÁLISIS

# 6

Super App

- Recursos gráficos amigables para el usuario
- Estandarización del sistema de navegación de las mini apps
- Información clara para el usuario
- Visibilidad de la billetera virtual
- Respeto por los elementos gráficos de la marca
- Personalización de los servicios de acuerdo a la navegación del usuario

Grab

OMNI<sup>1</sup>  
LA SÚPER APP

gojek

Revolut

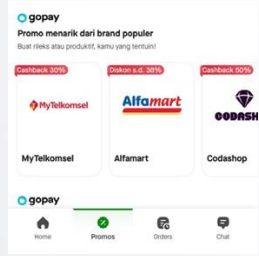
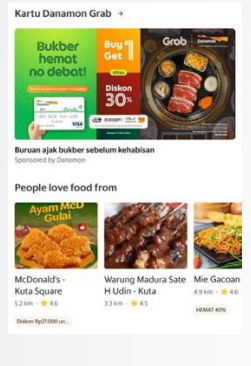
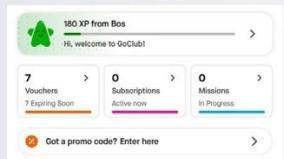
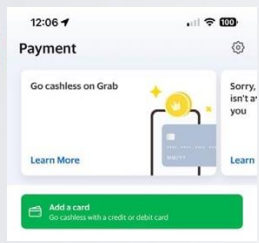
支 支付宝  
ALIPAY

WeChat



# BENCHMARKING

## BUENAS PRÁCTICAS



## ETAPA: INVESTIGACIÓN

- Banners que favorecen la navegación móvil
- Priorización de los modales para la obtención de beneficios
- Coherencia y simplicidad en el diseño que contribuyen a la navegación del usuario
- Equilibrio entre publicidad e información de los productos del sitio
- Inclusión de etiquetas para visibilizar tendencias, reseñas y ofertas
- Como valor agregado, incluye información promocional vigente

## ANÁLISIS

# 6

E-commerce



# PROPUESTA DE VALOR

## PROCESO DE LA SUPER APP

## ETAPA: PLANTEAMIENTO DEL MODELO

### Centro comercial digital



**Consumo de servicios y compras en línea**

Tiendas y servicios a la mano



**Servicios financieros**

Claro pay, tu motor financiero para que consumas lo que quieras



**Plataforma pública y de entretenimiento**

El entretenimiento que buscas en solo lugar



**Sumar aliados estratégicos**

Todos los servicios de Claro y sus aliados estratégicos en un solo sitio

### Funcionalidades



**¡Un home ganador y personalizado!**

Desde tu primer registro hasta tu primer consumo



**¡Tus Apps favoritas a un solo clic!**

Todos tus favoritos sin salir de la app



**Recargar y administrar tus servicios nunca fue tan fácil**

Todo a la mano

### PREMISAS



**Contenido personalizado a las necesidades del usuario**

Una propuesta de valor hecha a tu medida



**Omnicanalidad**


desde cualquier servicio Claro



**Servicios hechos para ti**

Un sinfín de opciones para consumir





**2023 V.1**  
**SUPERAPP**





# TARJETA VITRINA

## SUPER APP

Tus apps más usadas

claro club



## Entretenimiento

Claro te invita un mes de Prime Video  
Actívala desde \$22.900/mes



Si eres cliente hogar o postpago  
págalas en tu factura  sin tarjeta de crédito

[Solicítalo aquí](#)

Válida hasta el 30 de abril de 2024 para clientes Claro postpago y Claro hogar. Los servicios Claro y los servicios de OTT o app de video, deben ser pagados de manera simultánea y a través de cualquier método de pago en línea con el número Claro Línea (pago), además a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mediante la aplicación móvil. Consulta términos y condiciones en clarosuperapp.com

Act  
\$3

Si e  
págalas en

Válida hasta el 30 de abril de 2024 para clientes Claro postpago y Claro hogar. Los servicios Claro y los servicios de OTT o app de video, deben ser pagados de manera simultánea y a través de cualquier método de pago en línea con el número Claro Línea (pago), además a Claro para incluir en la factura de servicios de telecomunicaciones el cobro del servicio mediante la aplicación móvil. Consulta términos y condiciones en clarosuperapp.com

Suscríbete a las plataformas con más usuarios



Prime Video



Star+



Disney+



Ver más

## Soluciones empresariales

Accesos rápidos



Ingresa ahora



Consulta consumos



Detalle del plan



Ver más

¿Sabías que ahora puedes comprar por WhatsApp?



[Conoce más](#)

## Pagos y consultas

Hazlo todo en línea



Pagar facturas



Comprar paquetes



Consultar consumos



Ver más

Disfruta al máximo con MI Claro

Llévate Internet ultraveloz en fibra óptica

\$74.590  
6 meses

[Conoce más](#)

Válida del 25 de julio al 31 de agosto del 2024. El cliente sólo puede ganar una sola vez. Conoce los puntos del día y consulta requisitos, términos, condiciones y más en clarosuperapp.com

## Mundo Claro

Lo más popular en Tiendaclaro.com.co

Gánale a los trancones

Compra Mi Patineta Eléctrica 4 Lite Xiaomi

Concursa por uno de los **+300** premios diarios aquí: [claro.com.co o app MI Claro](#)

[Conoce más](#)

¡Solo a través de la app MI Claro y en el momento de la compra. Ver condiciones en clarosuperapp.com

Mor  
y da



Las marcas más vendidas están en la Superapp



Claro Club



Claro Video



Clarotv+



Ver más

ETAPA: PROPUESTA GRÁFICA

Nuestra propuesta de estructura visual es por medio de las vitrinas modulares. Dentro de cada una se asocian tanto los aliados como los servicios que presta Claro.



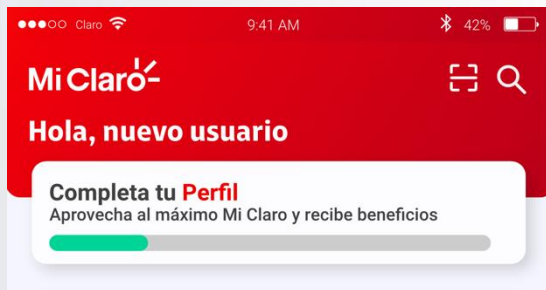
## HEADER

SUPER APP

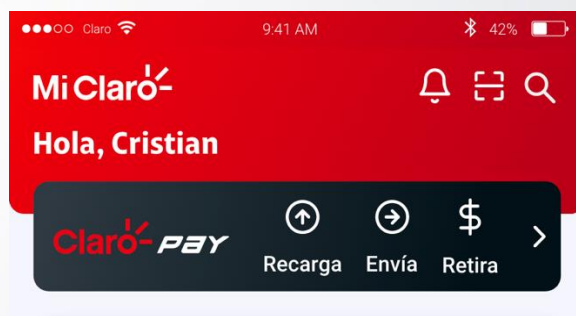
ETAPA: **PROPUESTA GRÁFICA**

Dentro de la concepción de diseño. Queremos que el usuario obtenga beneficios al completar el perfil y que una vez termine que tenga a la mano el servicio financiero de Claro pay para el consumo de productos y servicios

### Registro



### Login





Haz clic en la prueba de diseño o en las plataformas principales donde se encuentra la versión final de la app

**SUPER APP**

.....

**PROPUESTA**  
**DE DISEÑO**

.....



Download on the  
**App Store**



ANDROID APP ON

**Google play**