

Integración de Apple Pay en Tuya S.A.

Portafolio de Fredy Bertel

Importante: sólo se mostrará lo permitido por la entidad para dar un apoyo audiovisual de los momentos del proyecto, con la intención de cuidar y resguardar los procesos e información de la compañía.



Descripción general

El proyecto consistió en darle al usuario una manera fácil de integrar sus medios de pago a Apple Pay por medio de la aplicación de TUYA S.A., permitiendo a los usuarios realizar pagos de manera segura, rápida y confiable.

Diseñador de Experiencia de Usuario

Lideré el diseño de la experiencia de usuario para la integración de Apple Pay, desde la investigación inicial y el mapeo de flujos de usuario hasta la creación de prototipos interactivos y pruebas de usabilidad.

Objetivo del Proyecto

- Disponibilizar las tarjetas de crédito de Tuya en Apple Pay, así estar mas presente en las opciones de pago de nuestros usuarios y de esta manera aumentar el uso de nuestros productos e ingresos a la compañía.

Metodología

- Implementé la metodología Design Thinking, centrada en empatizar con los usuarios, definir los desafíos clave, idear soluciones viables, crear prototipos y realizar pruebas de usabilidad. Este enfoque ayudó a profundizar en las necesidades de los usuarios y a validar el diseño en varias etapas, asegurando una experiencia intuitiva y centrada en la seguridad y la eficiencia del proceso de pago.
- Acompañado del marco de trabajo ágil como SCRUM en el proyecto se lograba avanzar en la experiencia de usuario a través de sprints de 2 semanas.
- Comunicación constante entre el equipo de Tuya y Apple para validar contenidos con la intención de salvaguardar la identidad de marca de ambos frentes y logrando conservar el esquema de comunicación que las marcas.



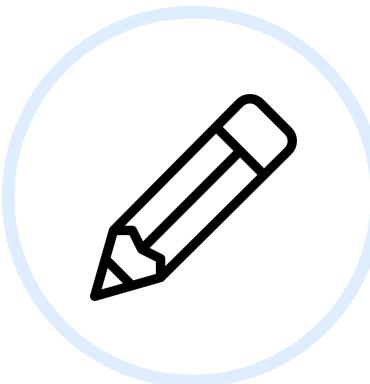
Empatizar



Definir



Idear



Prototipar



Testear

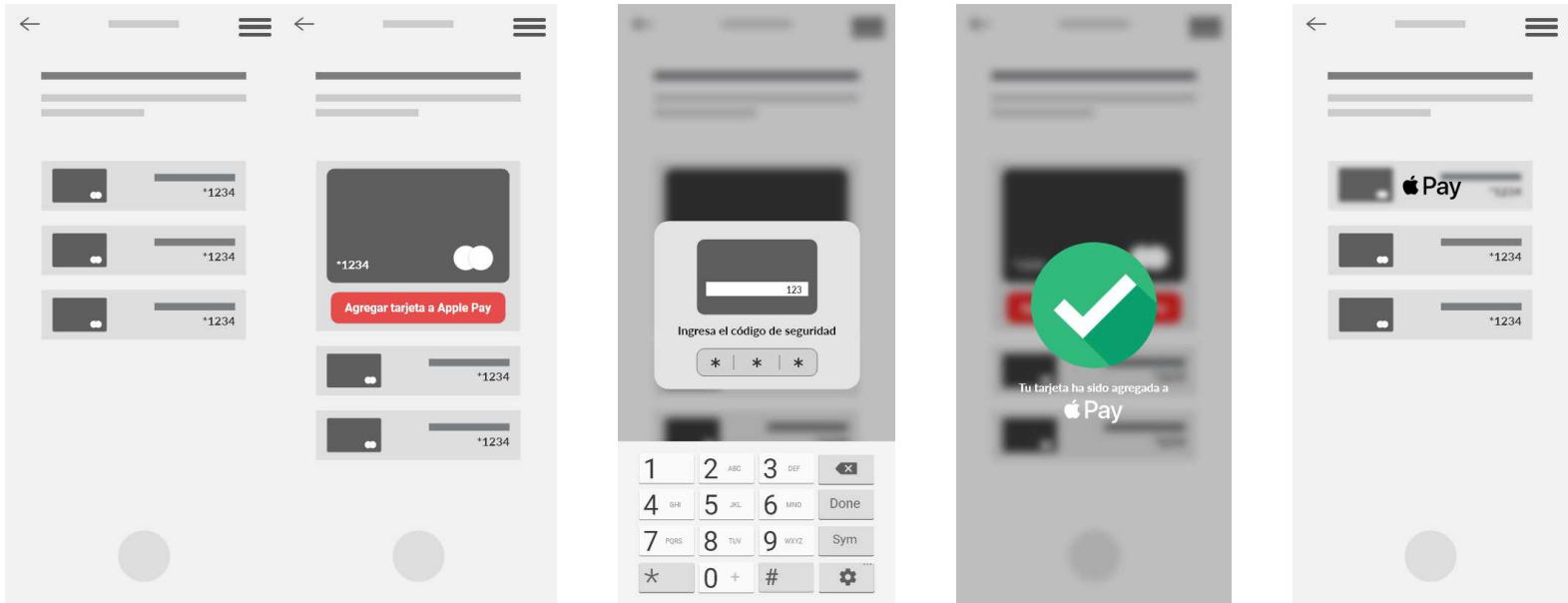
Investigación y Descubrimiento

- Realicé entrevistas y encuestas con usuarios de la aplicación para identificar sus expectativas y preocupaciones sobre los pagos móviles. Los hallazgos mostraron que los usuarios valoraban la seguridad y la simplicidad en los flujos de pago, lo que influyó en el diseño final.
- En el proceso cree el user persona, mapa de empatía, jounery map, entre otros artefactos para claridad y conocimiento del usuario.

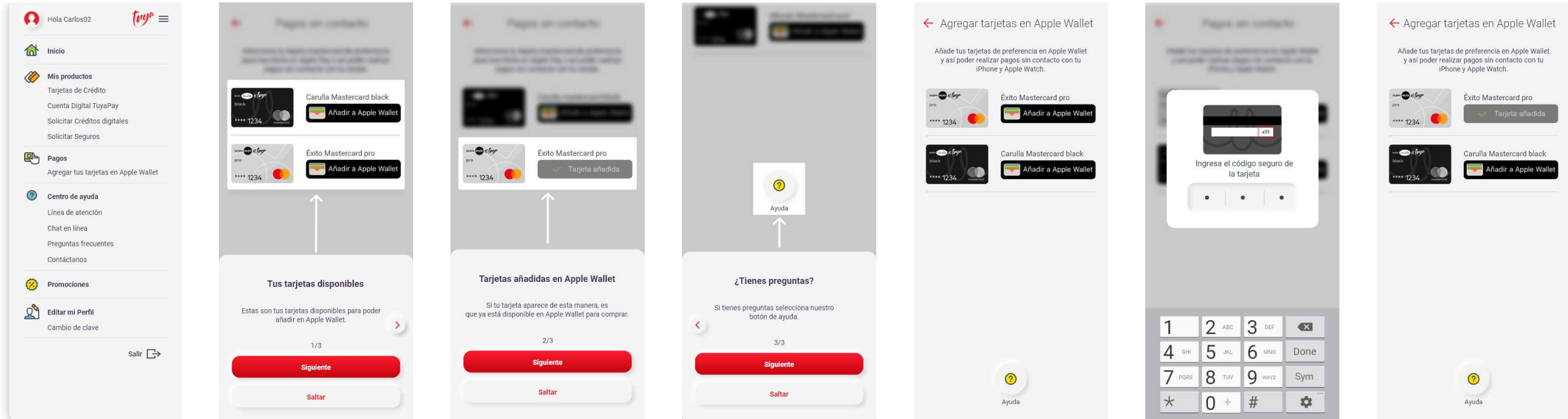
Prototipado y Desarrollo

- Creé de flujos de las funcionalidades principales y secundarias.
- También los prototipos de baja y alta fidelidad en Adobe XD, los cuales se probaron con usuarios para garantizar una interacción fluida y confiable. Las pruebas de usabilidad revelaron características importantes de usabilidad y de lo valorado que es mantener claras las instrucciones de integración, lo que fue incorporado en el diseño final.

- Creación de prototipo en baja fidelidad:



- Creación de prototipo en alta fidelidad:



360° de la experiencia

- Además de las interfaces se identificó por parte diferentes frentes que era necesario tener múltiples canales de comunicación para facilitar la experiencia, como lo eran material educativo incluyendo formación a los cajeros de los comercios aliados, landing pages, correos electrónicos, videos informativos y demás comunicaciones.

Resultados y Logros

- La integración de Apple Pay resultó en un aumento del uso de la aplicación para transacciones en los primeros tres meses posteriores a su implementación. Los usuarios destacaron la rapidez y confiabilidad del proceso en la retroalimentación recopilada.
- Tras el lanzamiento, se recopiló retroalimentación cualitativa que destacó la facilidad y la seguridad del proceso de integración de Apple Pay, con una calificación promedio positiva en las diferentes métricas de experiencia de usuario y cliente.

