

ILA **23**
INTERACTION Latin America



Disrupción de la **inteligencia artificial** en el negocio de la **experiencia.**



Noviembre 2023 - La Plata, Argentina.



Disrupción de la inteligencia artificial en el negocio de la experiencia.

Conexiones

poderosas que

nos inspiran.

Sobre mi

Director en Deloitte Digital
Autor del libro "Diseño Artificial"
MSc en HCI, UCL, UK.
Máster en Comunicaciones, UDD.
Profesor de postgrado en la U.Chile y PUC.

La Plata, Argentina - Noviembre 2023

ILA 23
INTERACTION Latin America



gusoto



Gustavo Soto Mino

 /gusoto

 gusoto.com

 disenoartificial.com



Tremendamente **feliz.**



Dice el dicho que uno debe

**Tener un hijo, plantar un
árbol y escribir un libro.**



gusoto

amazon



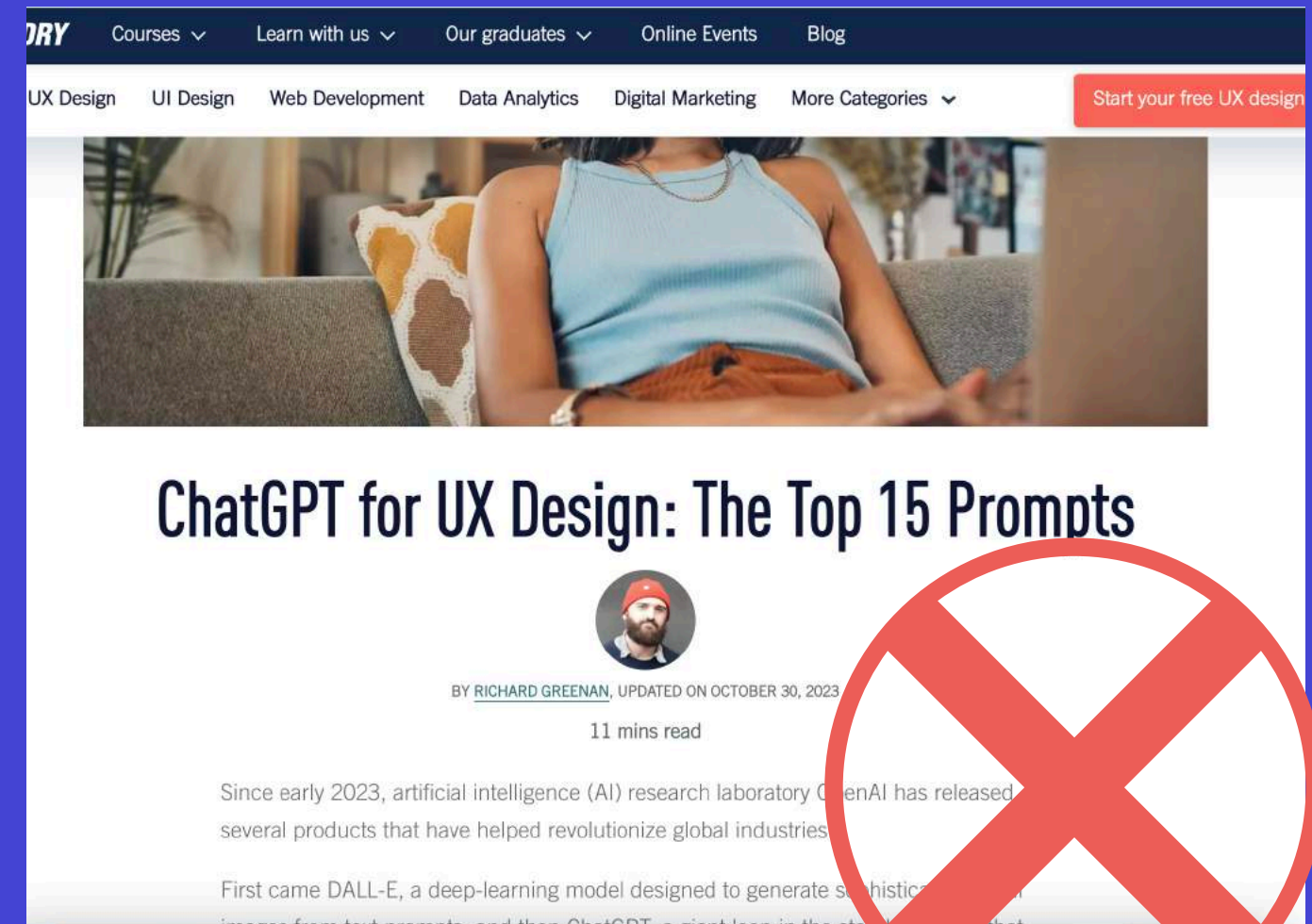
\$2.99 USD

Para Kindle sólo por hoy



Si hoy tus expectativas eran escuchar sobre herramientas y usos de AI tal como lo venimos haciendo durante meses.

No las voy a cumplir. Este es un espacio e invitación a la reflexión.





Tensiones

Realidad del mercado
La evidencia

Realidad del diseño de experiencias
El desafío

Realidad de contexto (AI)
El futuro cernano



gusoto

Despertar

Político & desde el consumo



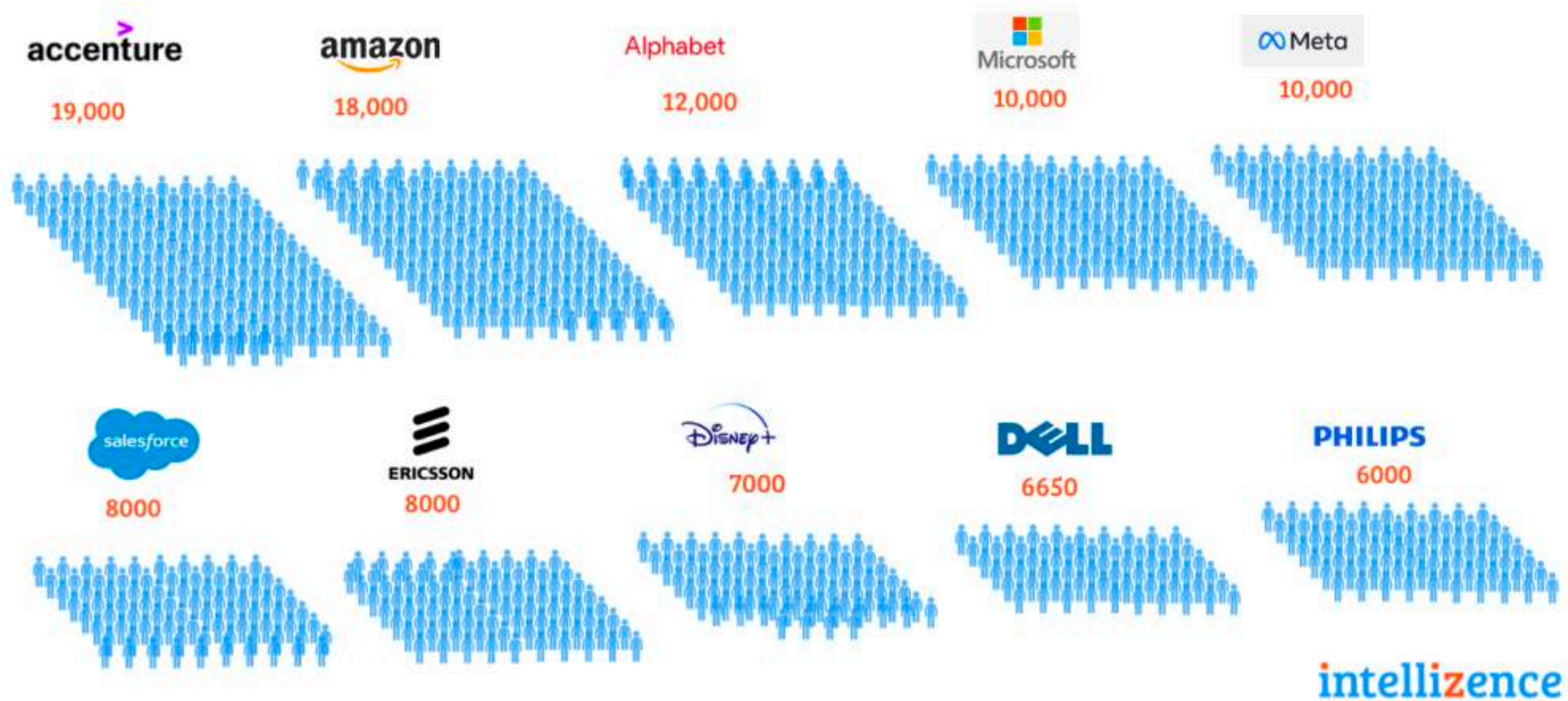


Pandemia

Cambio en el trabajo, en el consumo y en las relaciones



Leading Companies That Announced Layoffs in 2023

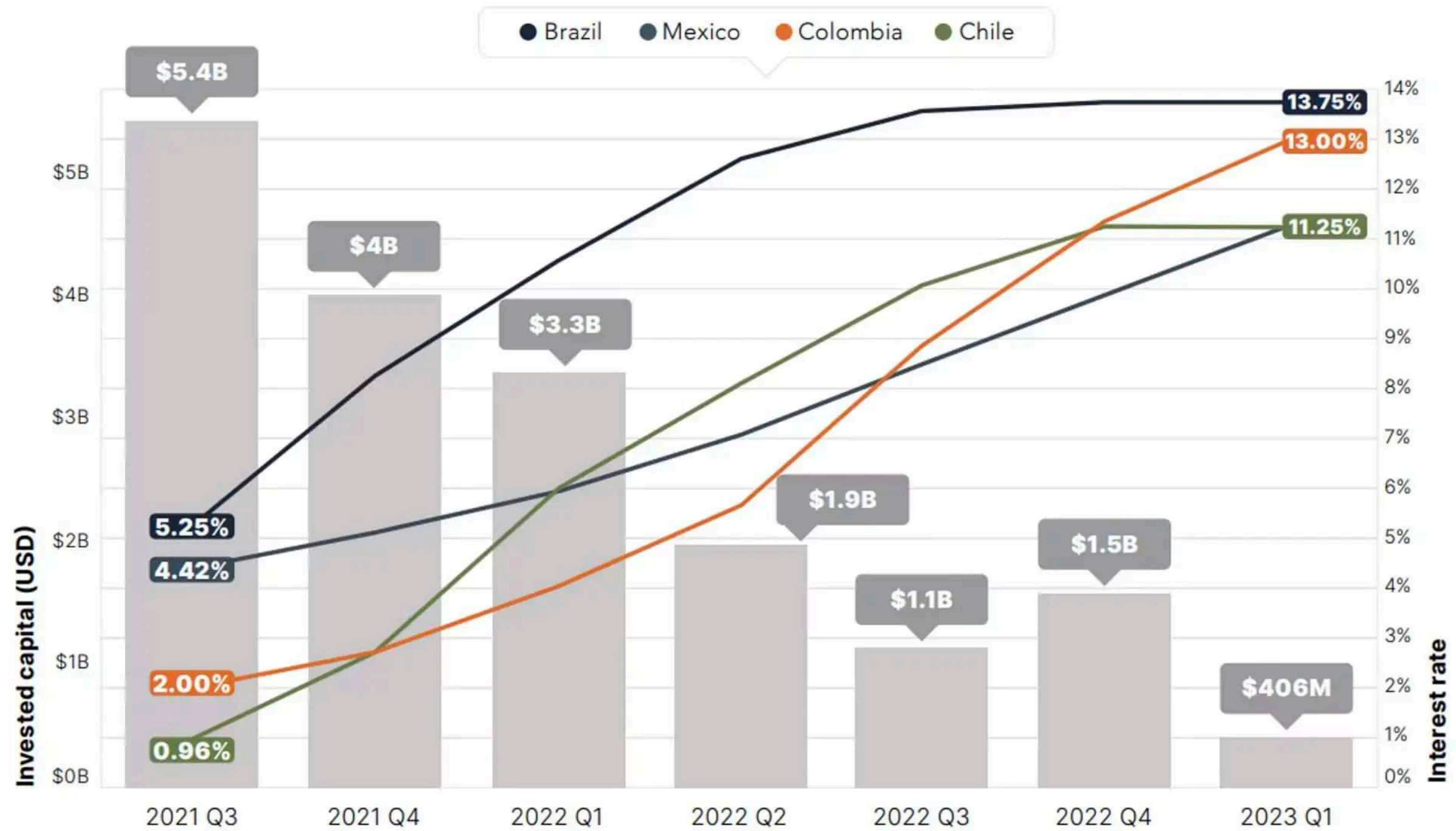


Last update: March 25, 2023

El mercado post-pandemia



Relationship between deployed capital & interest rates



Venture Capital and Growth Equity (Seed and Series A, B, C, D, E & Undisclosed VC)

Source: Endeavor Intelligence, 2023.

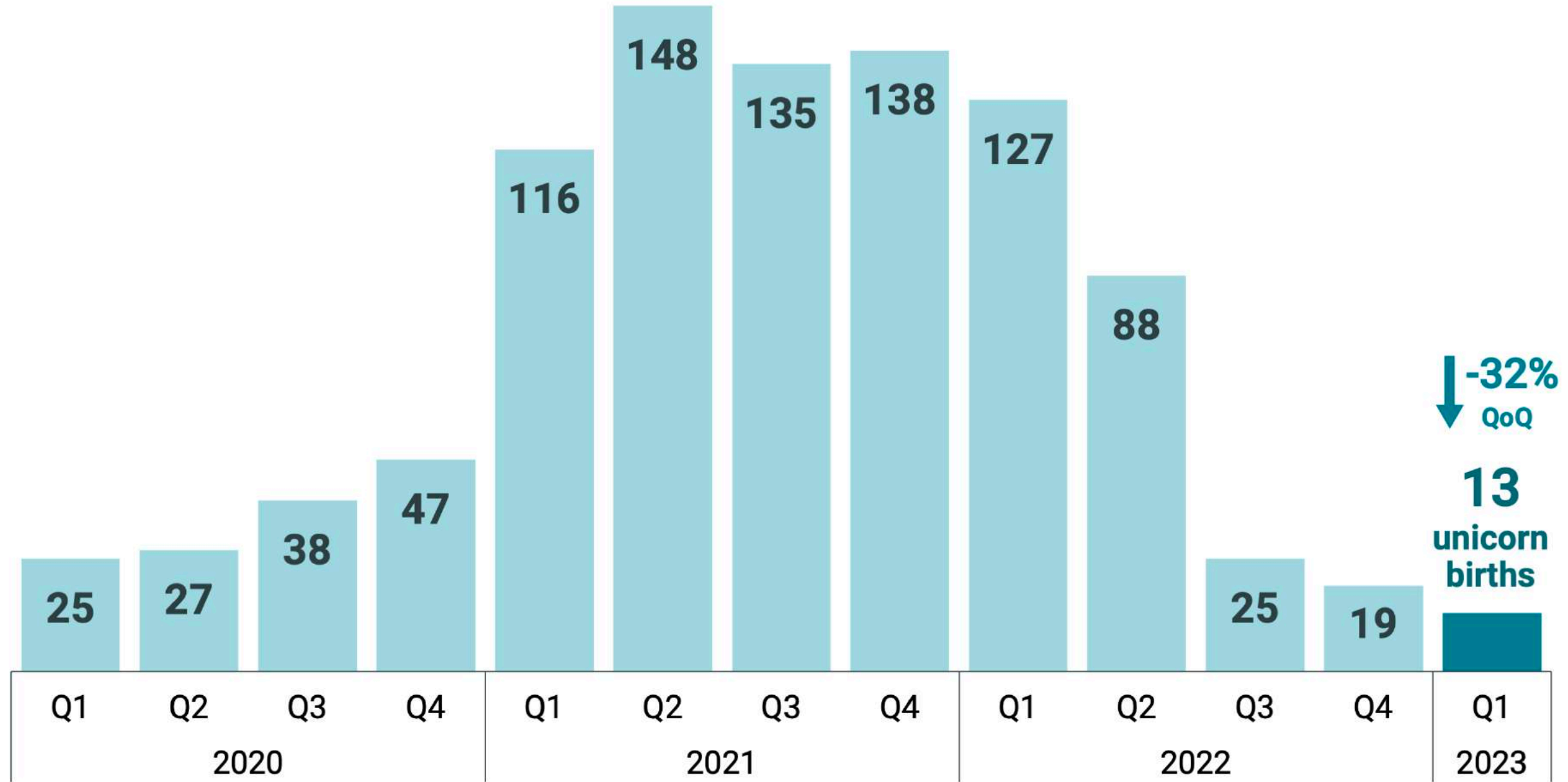
*N= 104 periods

**The information corresponds to data collected in March 2023.

endeavor



The unicorn birth rate is at its lowest level in 6 years, with just 13 unicorns emerging in Q1'23

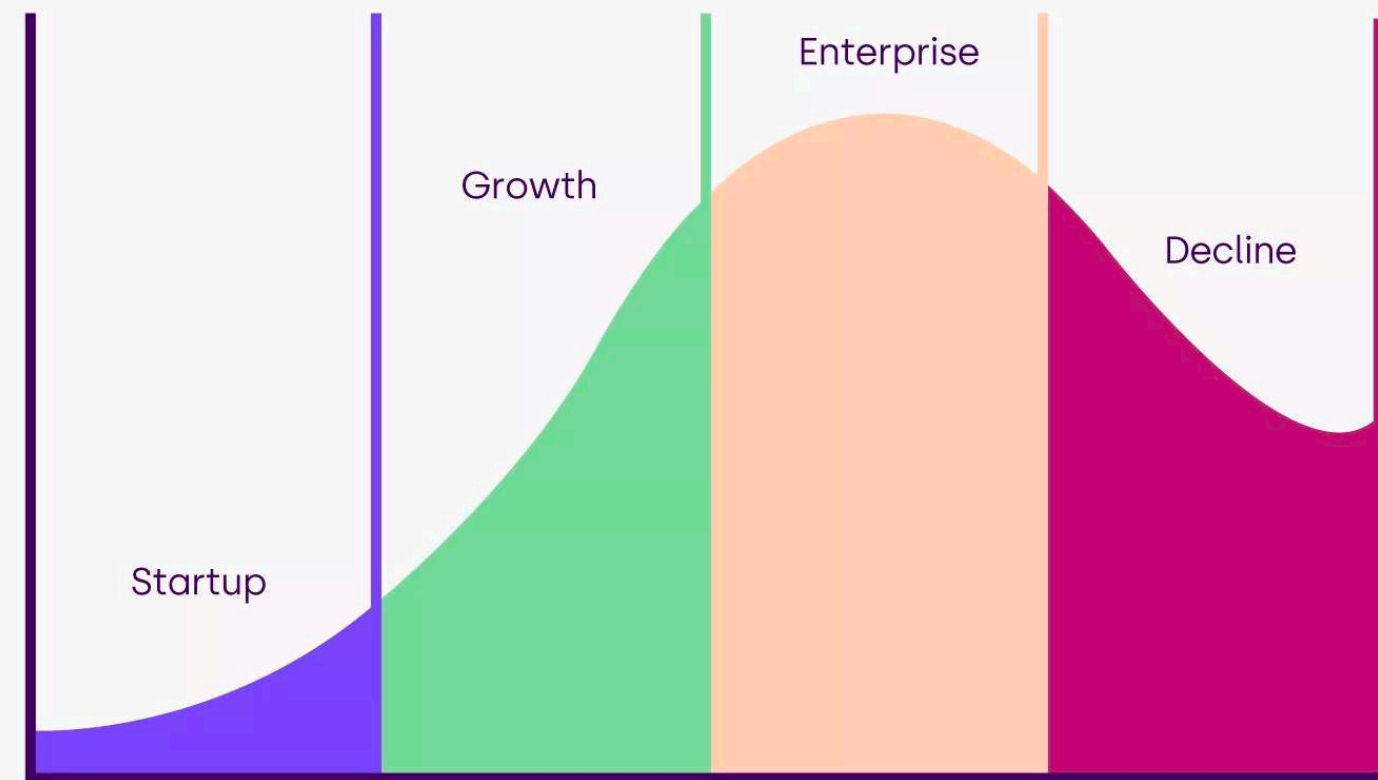


Source: CB Insights





Las empresas están buscando ser rentables.
Se acabó la época de planes de crecimiento absurdos.





gusoto



> Charles Muntz, the bad guy from UP.



gusoto

**Eficiencia e
higiene
financiera es el
nuevo mantra.**



¿Cómo este contexto afecta al mundo de la experiencia?



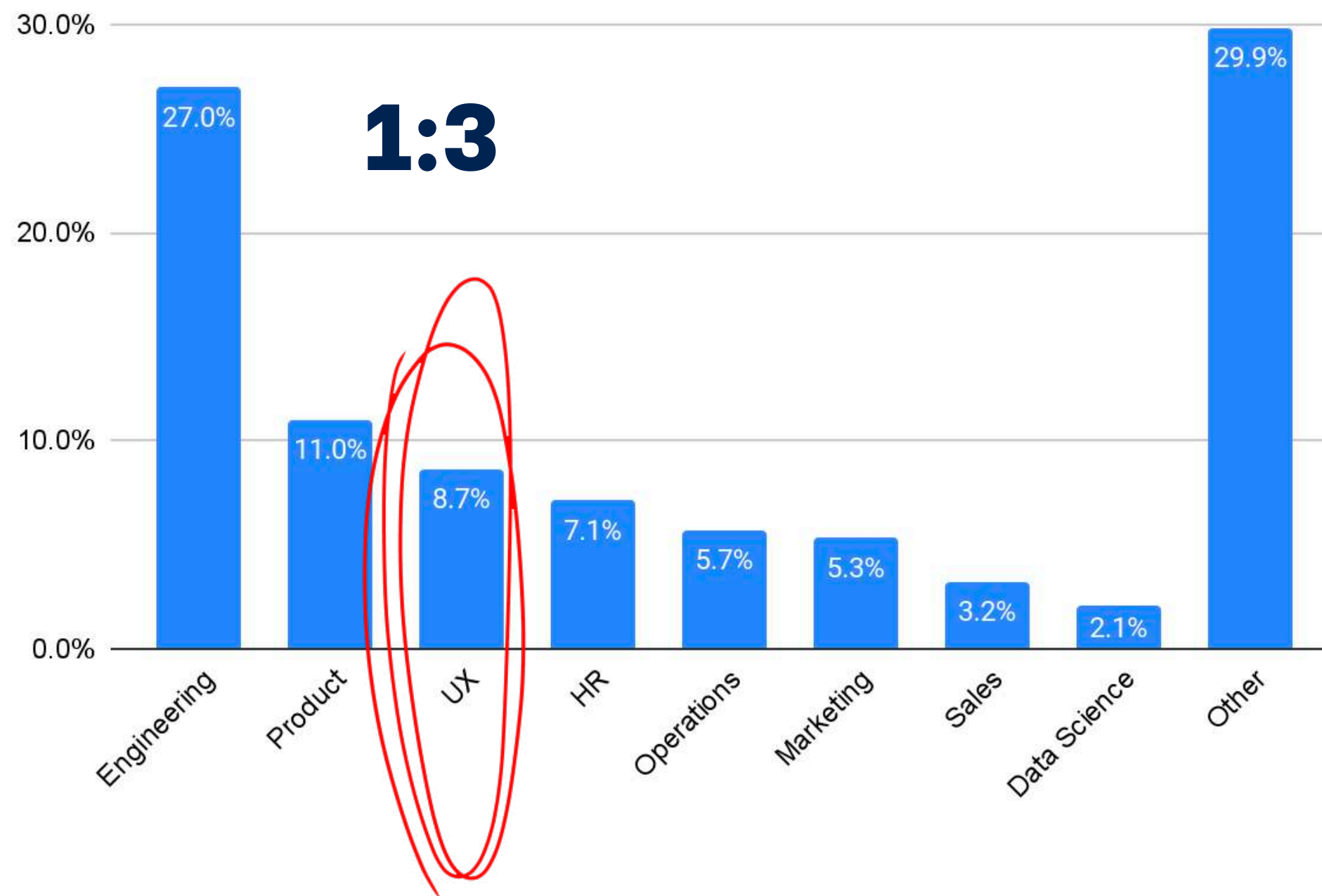
Llevamos años de una demanda creciente. **Dada por el contexto económico.**

Trabajar en UX se transformó en un territorio **fértil y atractivo.**



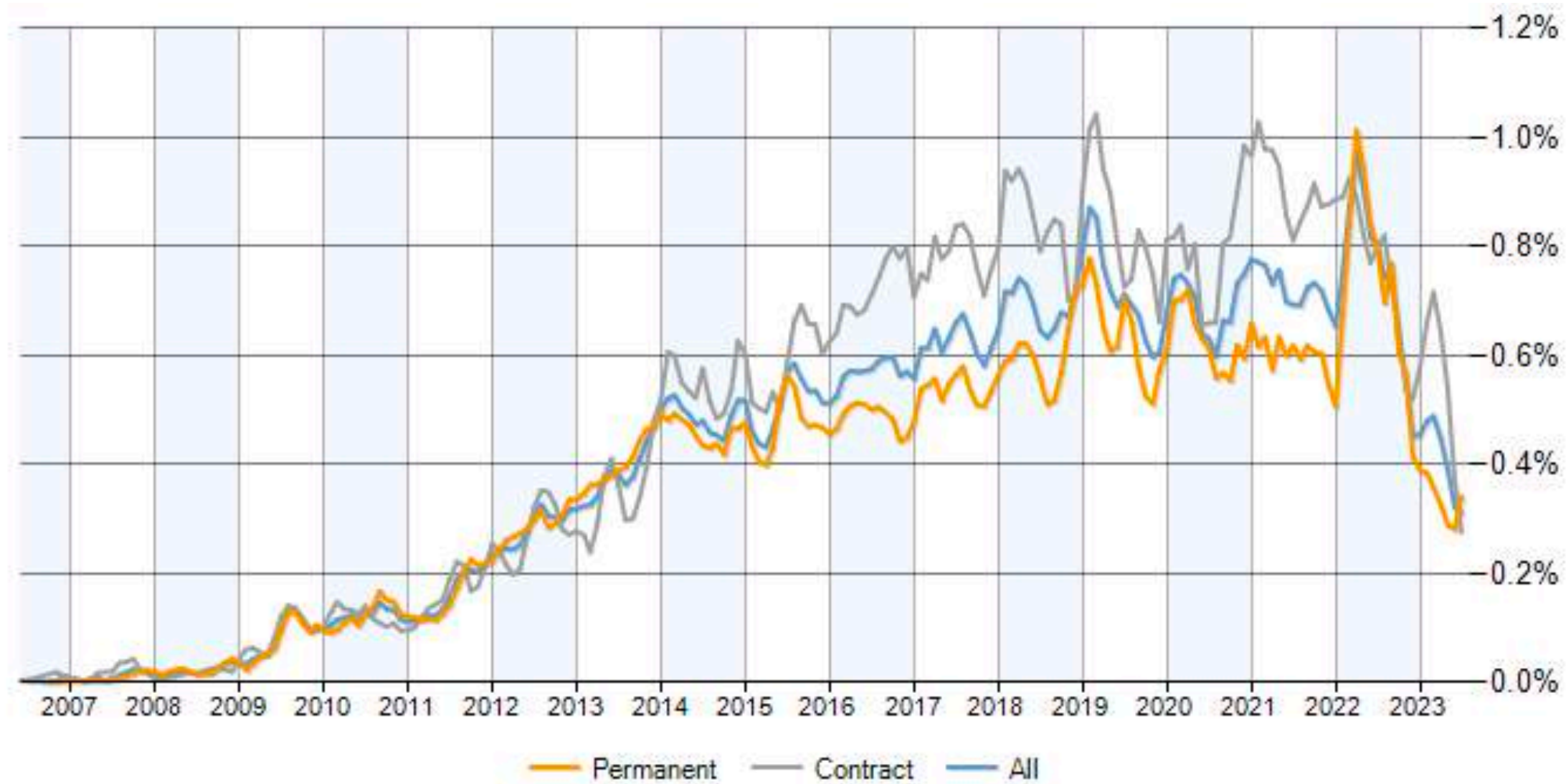
Cuando miramos los números de los Layoffs en tecnología durante el último año, podemos notar que UX es la tercer área más golpeada luego de ingeniería y producto.

No suena tan mal, pero históricamente el ratio de UX por Ing. en las organizaciones llega a ser 1:10.



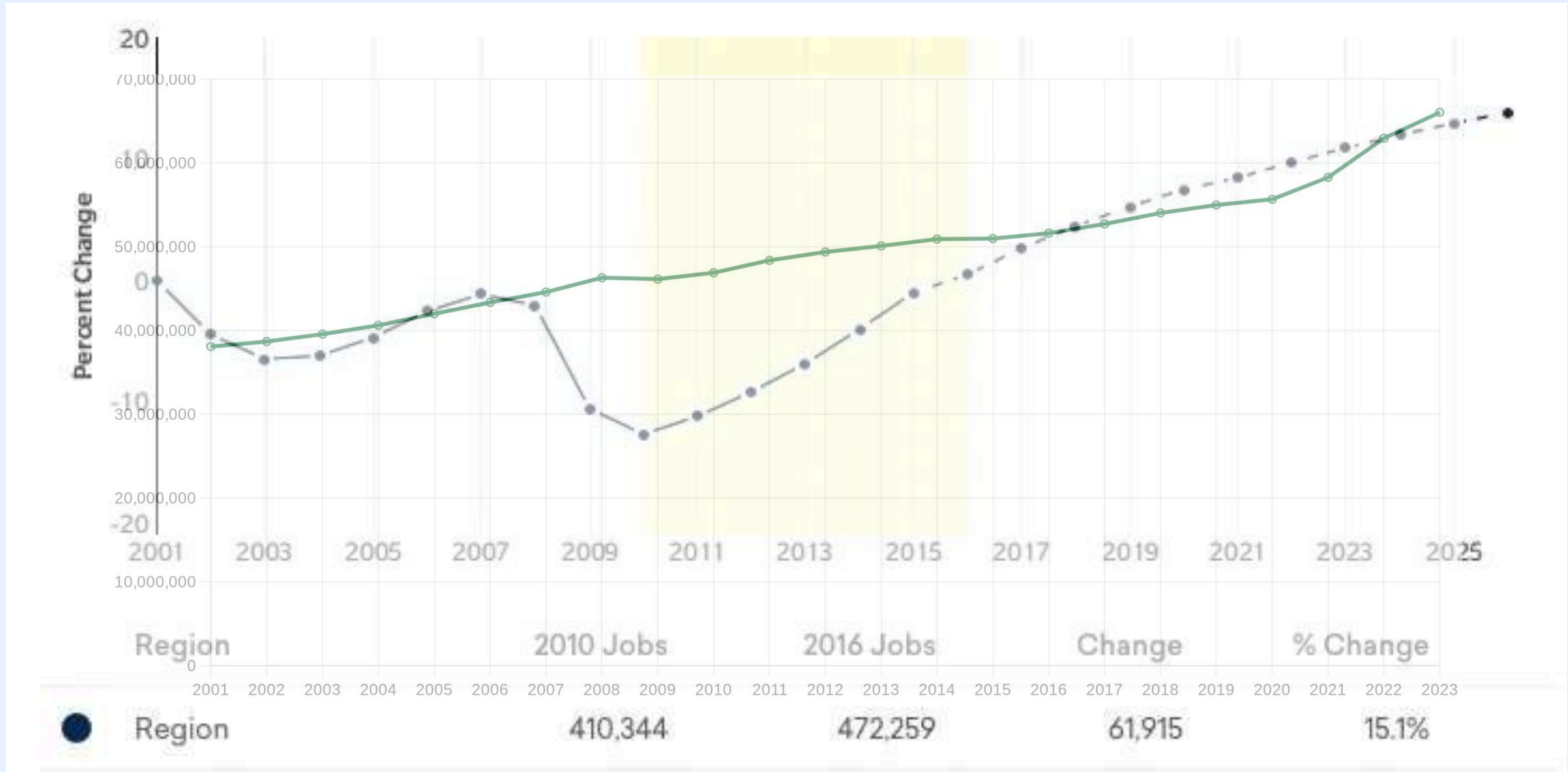


Búsquedas de trabajo



Son publicaciones de trabajo que presentan "UX Designer" en el título del trabajo, y esto como una proporción de todos los trabajos de TI anunciados.

<https://www.itjobswatch.co.uk/jobs/uk/ux%20designer.do>



Renta vs Inflación

US*

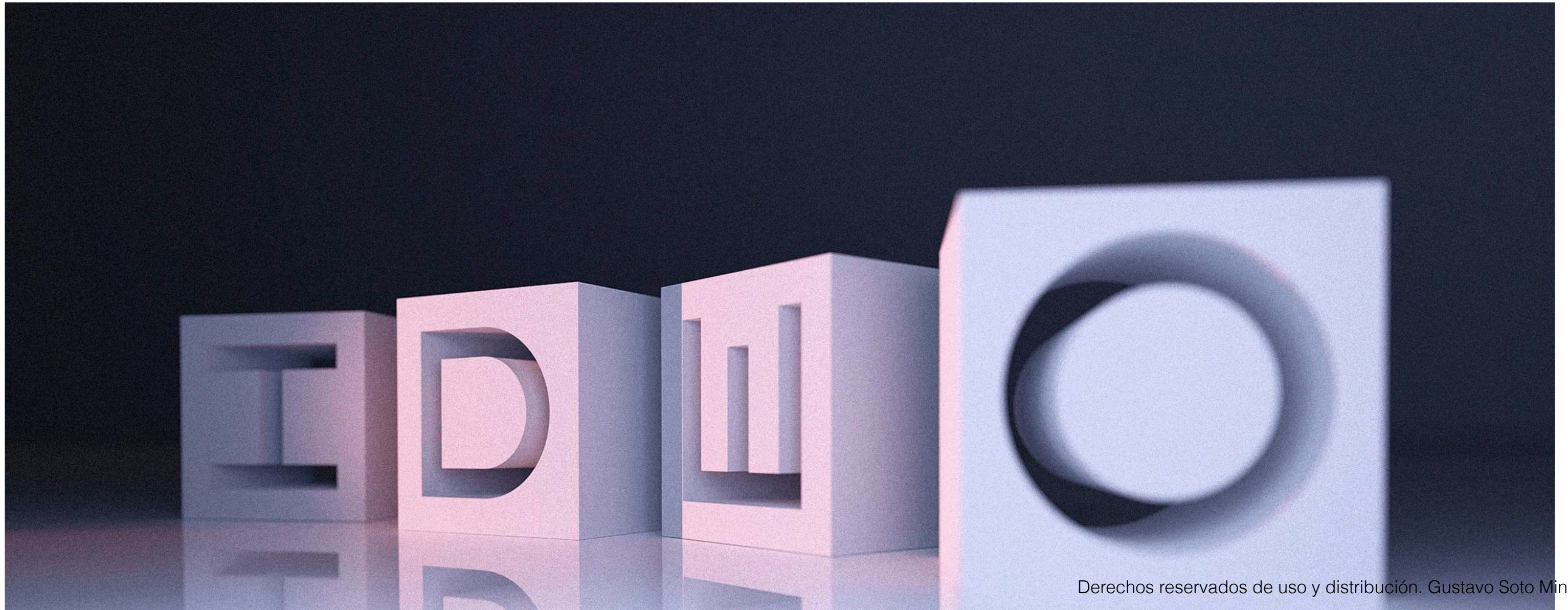


**La “agilidad” abrió la puerta y
design thinking cimentó el camino.**

11-03-23 | PREMIUM

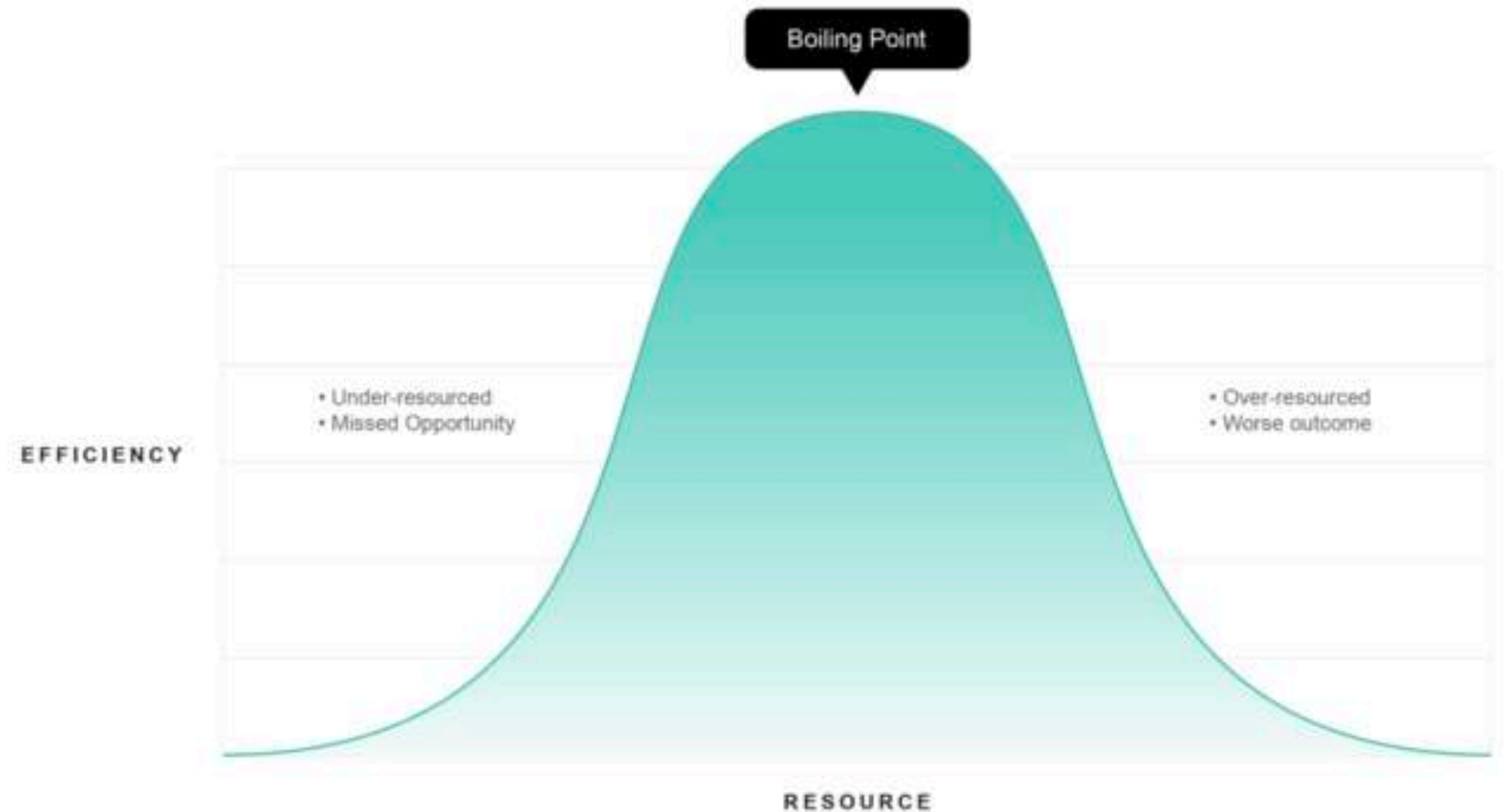
Design giant Ideo cuts a third of staff and closes offices as the era of design thinking ends

The storied design consultancy has been shedding staff throughout 2023 while it navigates a future in which its customary services are less in demand.





**Tener un rol
menos crítico
en tiempos de
"vacas flacas".**



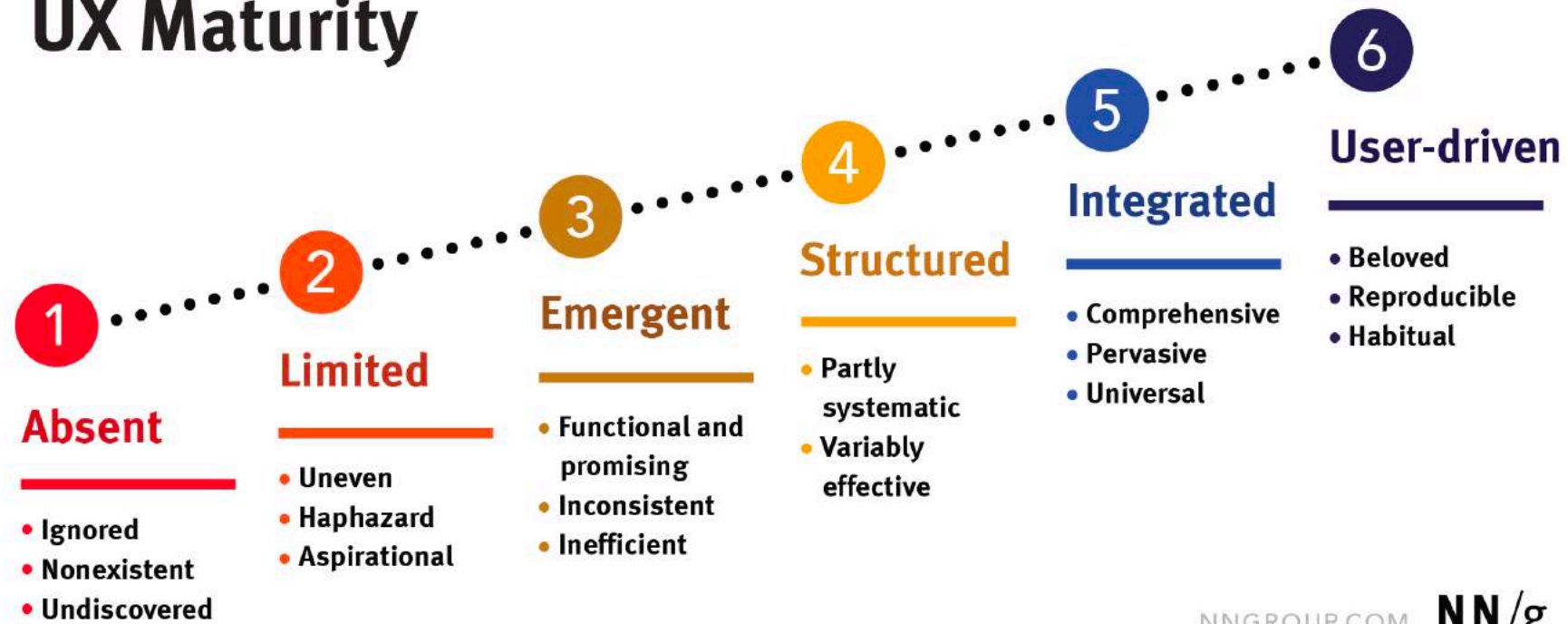


En la comprensión presupuestaria se da la particularidad que un rol especialista de UX no tiene competencias que le permitan migrar o asumir nuevos roles rápidamente.





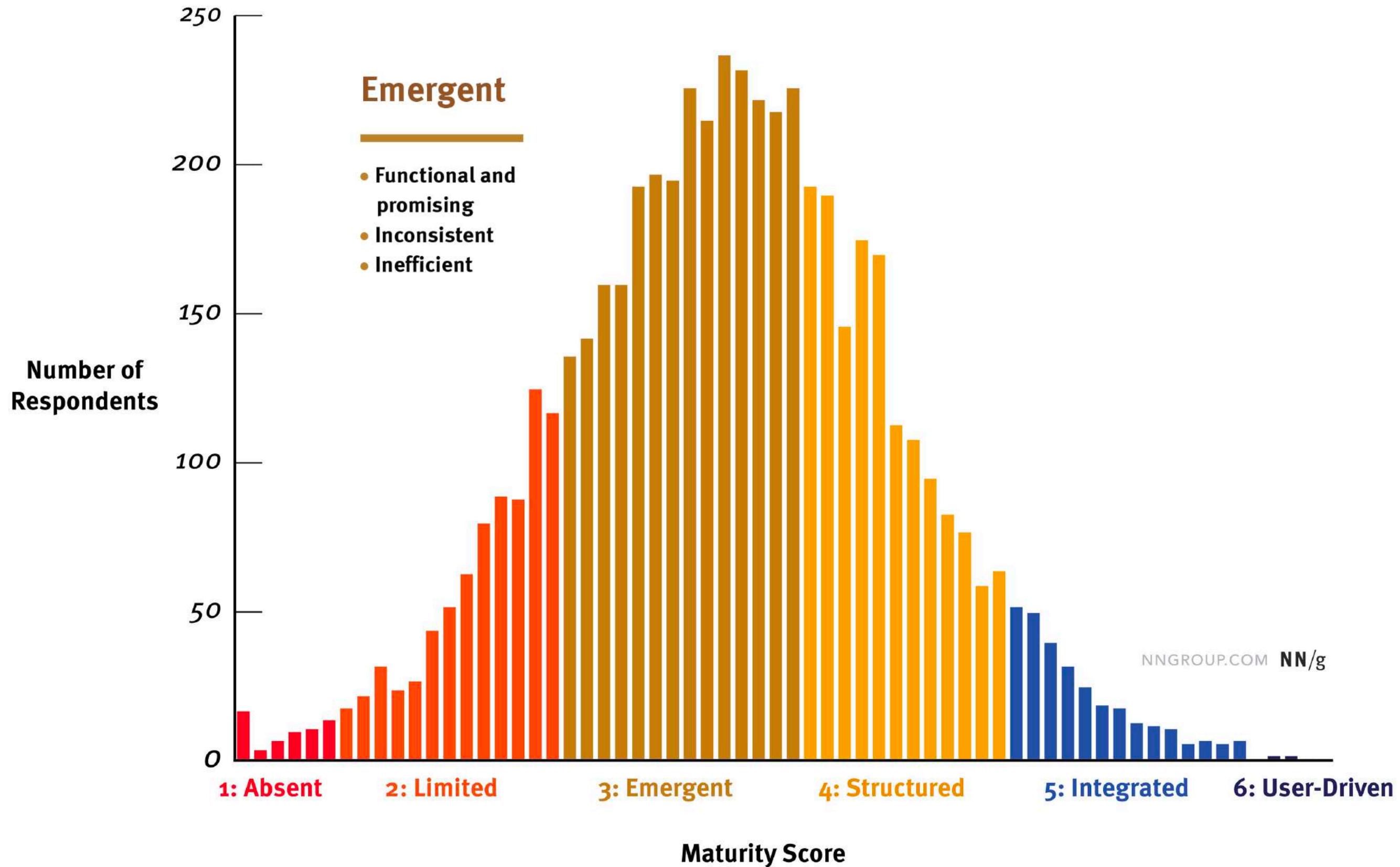
Stages of UX Maturity



Aún UX en muchas organizaciones no tiene la capacidad de demostrar el valor que promete. Esto puede darse por la falta de madurez de la organización o falta de entendimiento de UX sobre el valor en el ciclo de producto.



Distribution of UX Maturity Self-Assessment Scores





Frustración

Reconocimiento & rol



Desbalance de conocimientos y competencias dentro de los talentos.



Organizaciones con decenas y a veces cientos de UX



Ceguera y propensión instrumental



**Y todo esto está
pasando...**

gusoto





¿Pero no íbamos a hablar de AI?



AI ux



Images

Videos

News

Certification

Generator

Course

Tools

Jobs

Tutorial

About 539,000,000 results (0.24 seconds)



gusoto

Aparece la **Inteligencia Artificial**

> Charlie and the Chocolate Factory



With generative AI added to the picture, 30 percent of hours worked today could be automated by 2030.

Midpoint automation adoption¹ by 2030 as a share of time spent on work activities, US, %

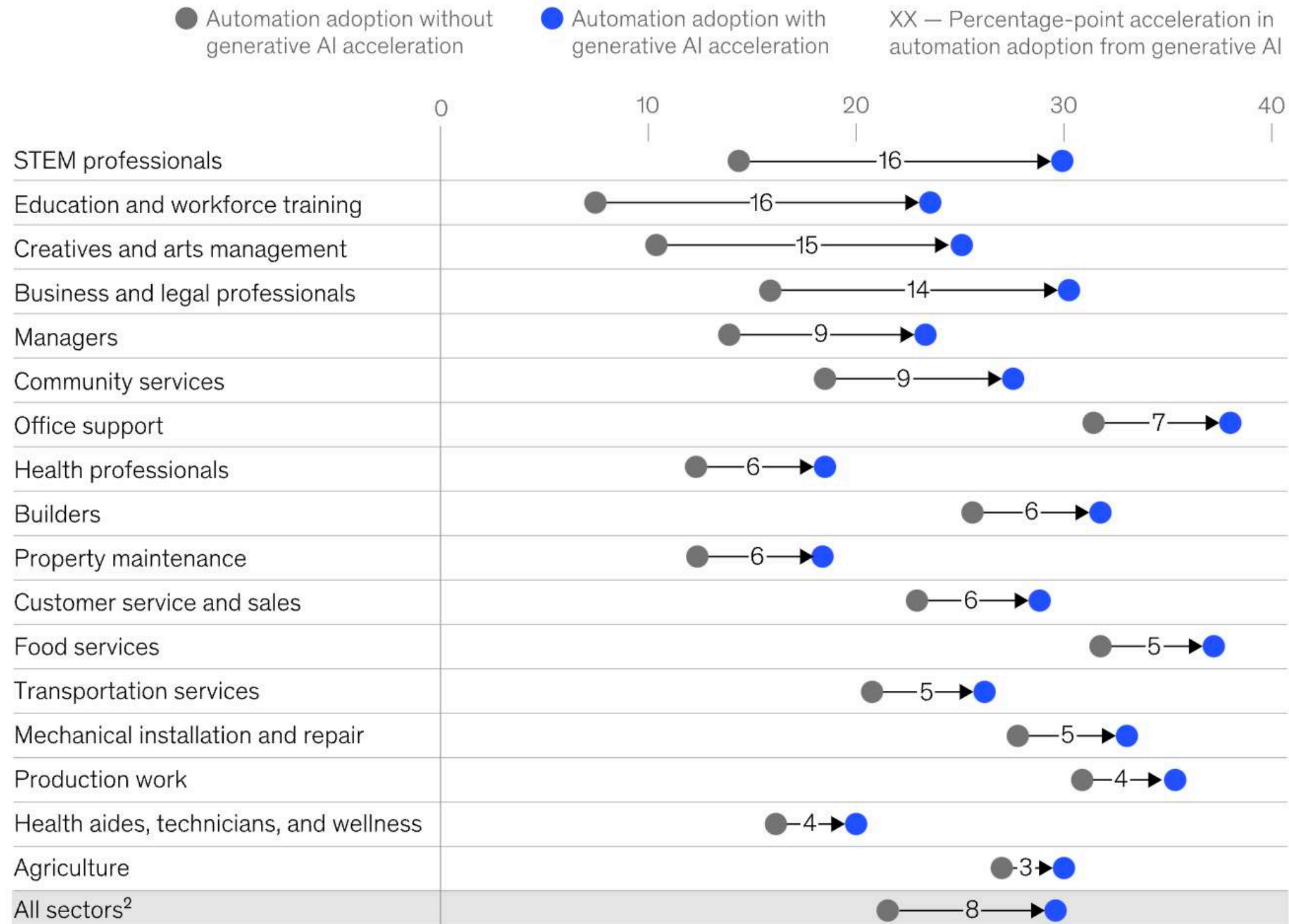
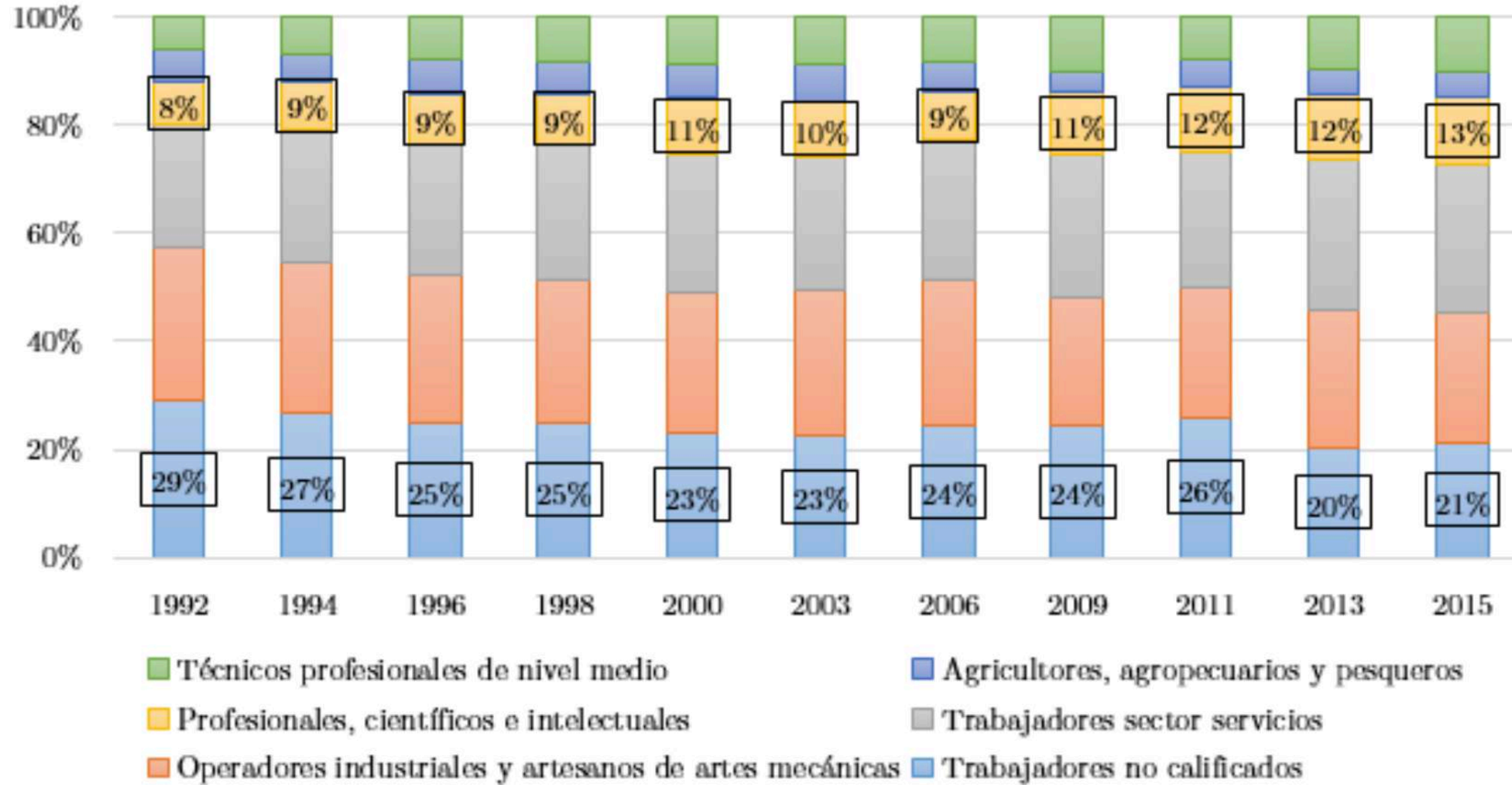




Figura 7: Evolución de la distribución de ocupaciones en el tiempo, 1992-2015



Fuente: Elaboración propia con base en datos de la Encuesta CASEN 1990-2015.



Revolución que golpea a un segmento educado y profesional.

Como ustedes. Que han invertido e invierten en educación



**¿Cómo generamos
eficiencias?**

**¿Cómo potenciamos lo
que hacemos hoy con AI?**

**¿Que valor están
entregando los x UX que
tenemos?**



Working Paper 24-013

Navigating the Jagged Technological Frontier: Field Experimental Evidence of the Effects of AI on Knowledge Worker Productivity and Quality

Fabrizio Dell'Acqua
Edward McFowland III
Ethan Mollick
Hila Lifshitz-Assaf
Katherine C. Kellogg

Saran Rajendran
Lisa Kraymer
François Candelon
Karim R. Lakhani



Harvard
Business
School



+43%
rendimiento
Perfiles con baja performance



-24%
En precisión
Perfiles senior



gusoto

Copiloto

En Gen AI



Revamped Double Diamond

Doing the right things

Doing things right

Discover
Research Phase

Define
Synthesis Phase

Develop
Ideation Phase

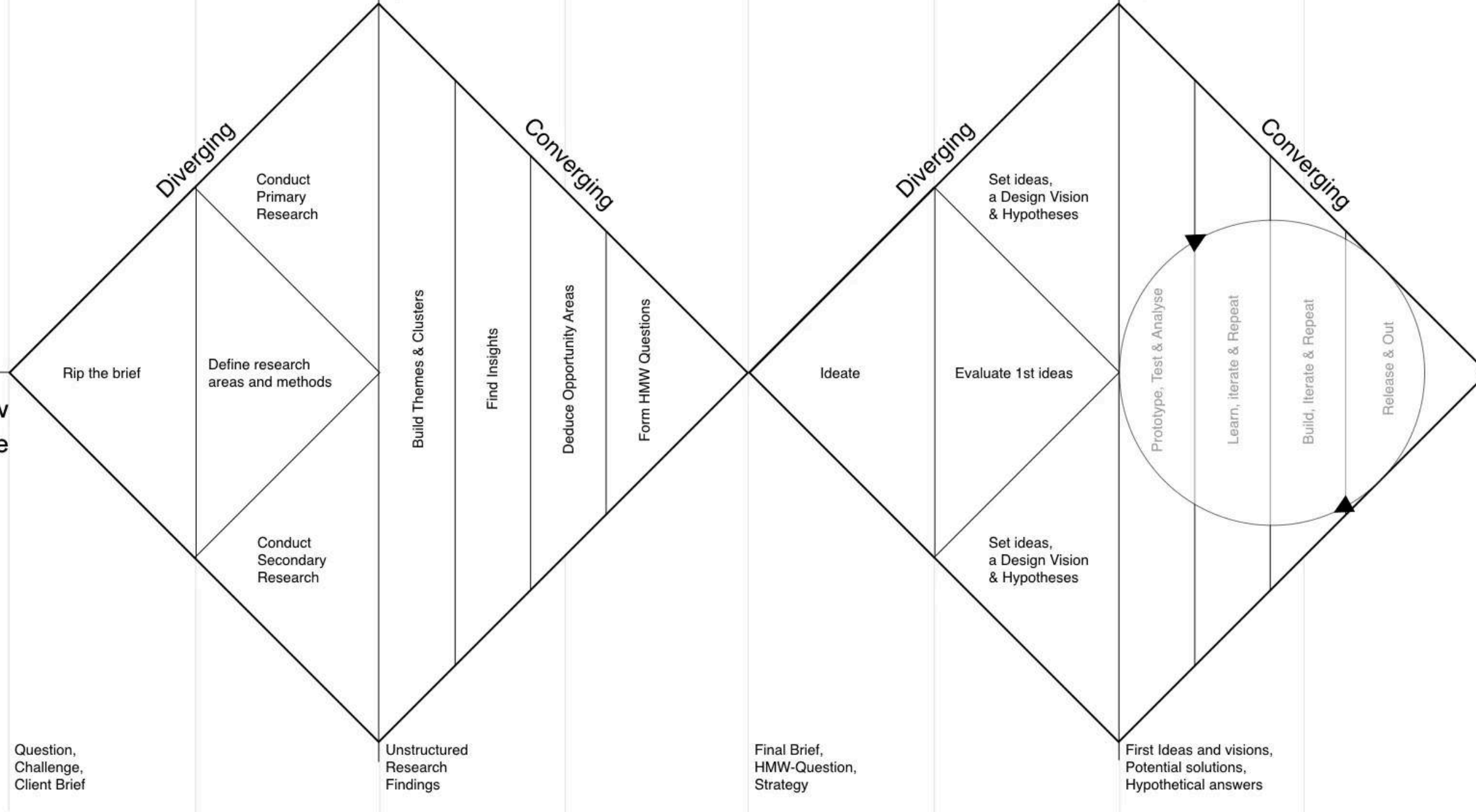
Deliver
Implementation Phase

A

B

Don't know
Could be

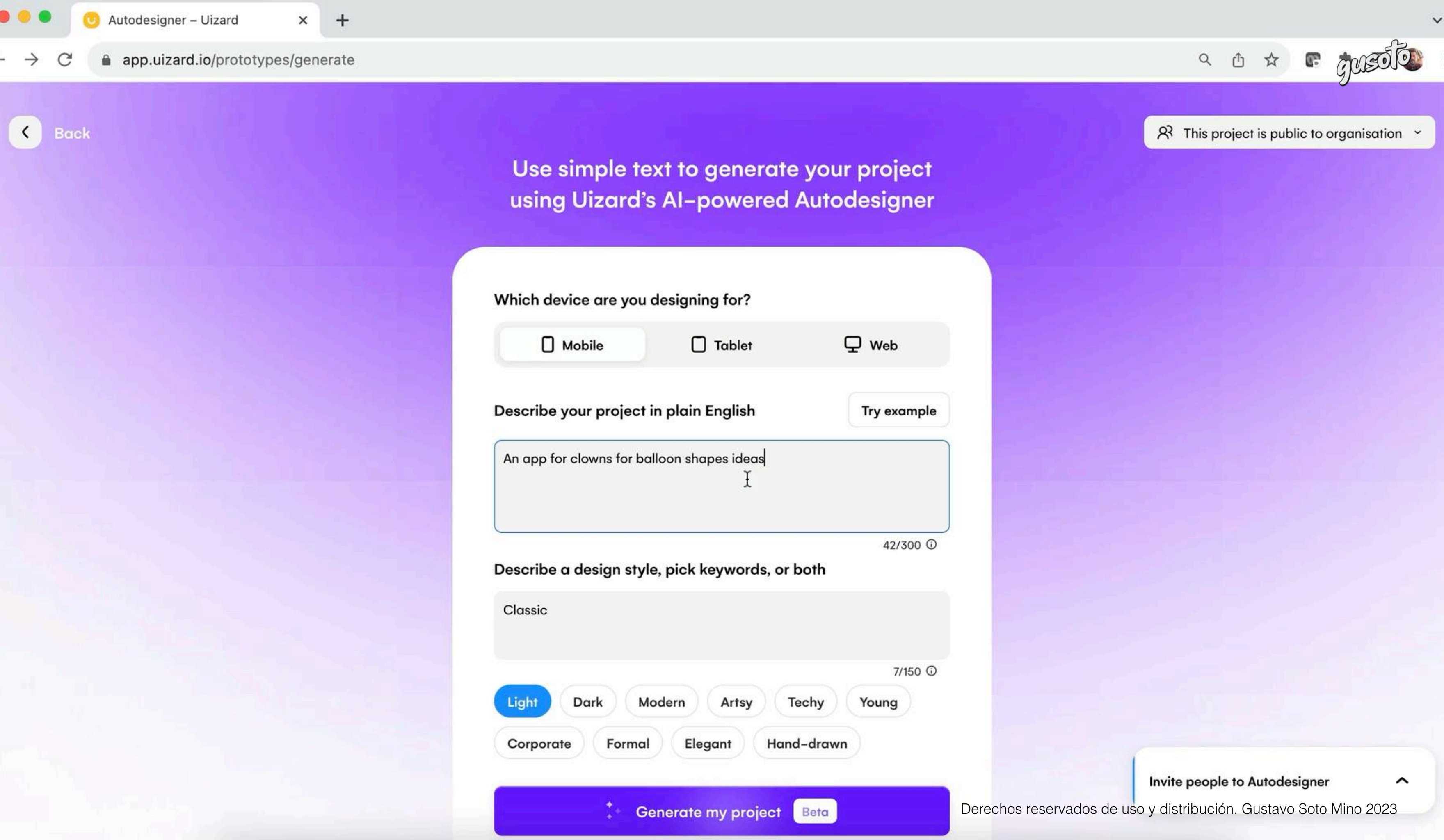
Do know
Should be



Hinderling Volkart, Dan Nessler, 2017
hinderlingvolkart.com, dannessler.com



Prompt
/An app for clowns for
balloon shapes ideas



Back

This project is public to organisation

Use simple text to generate your project using Uizard's AI-powered Autodesigner

Which device are you designing for?

- Mobile
- Tablet
- Web

Describe your project in plain English

Try example

An app for clowns for balloon shapes ideas

42/300

Describe a design style, pick keywords, or both

Classic

7/150

- Light
- Dark
- Modern
- Artsy
- Techy
- Young
- Corporate
- Formal
- Elegant
- Hand-drawn

Generate my project Beta

Invite people to Autodesigner



Prompt

/An app for clowns for
balloon shapes ideas



Back

This project is public to organisation

Use simple text to generate your project using Uizard's AI-powered Autodesigner

Which device are you designing for?

Mobile
 Tablet
 Web

Describe your project in plain English

Try example

A web to buying cars using monopoly bills

41/300

Describe a design style, pick keywords, or both

Speed

5/150

Light
 Dark
 Modern
 Artsy
 Techy
 Young
 Corporate
 Formal
 Elegant
 Hand-drawn

Generate my project Beta

Invite people to Autodesigner



Futuro con

Sistema de diseño robusto

Lineamientos de contenido

Prevención de sesgos

Foco en la inclusión y diversidad



Prompt

/Utilizando la metodología de JTBD, genera cinco jobs relevantes en el escenario donde un usuario necesita obtener efectivo de manera urgente y está en su hogar.

Job 1

Situación: el usuario se encuentra en casa y necesita efectivo urgentemente.

Motivación: encontrar una solución rápida y confiable para obtener efectivo.

Resultado esperado: acceso inmediato a efectivo o crédito para abordar la situación urgente.

Job 2

Situación: el usuario necesita obtener efectivo, pero se encuentra en casa y no puede salir.

Motivación: realizar transacciones financieras sin comprometer la seguridad y la privacidad.

Resultado esperado: transacciones exitosas y seguras a través de una plataforma digital confiable.



Eeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeeewwwwwww





Oportunidades en el proceso

Etapa de discovery

Entrevistas con usuarios
Observación
Investigación de segmentos
Análisis de tendencias
Benchmark

Etapa de definir

Mapas de empatía
Jobs to be done
Personas / Arquetipos

Etapa de desarrollar

Creación de prototipos e interfaces
Storyboarding

Etapa de delivery

Tests con usuarios
Pruebas A/B
Evaluación heurística





**Pensemos en un futuro cercano.
Con una evolución inminente de los modelos.
Con mejoras en sesgos, eficiencias, pulcritud,
información y lenguaje.**



Escenario.





Escenario.

Producto en su **declive y su propuesta de valor parece diluirse.**
Su rendimiento comercial está siendo mermado por una batalla de precios.



Camino 1



Discovery de producto



Flujos de interacción



Interfaces



Go-to-market

2-4 meses

Inversión 4X+



Camino 2



1 mes

Inversión 1X



gusoto

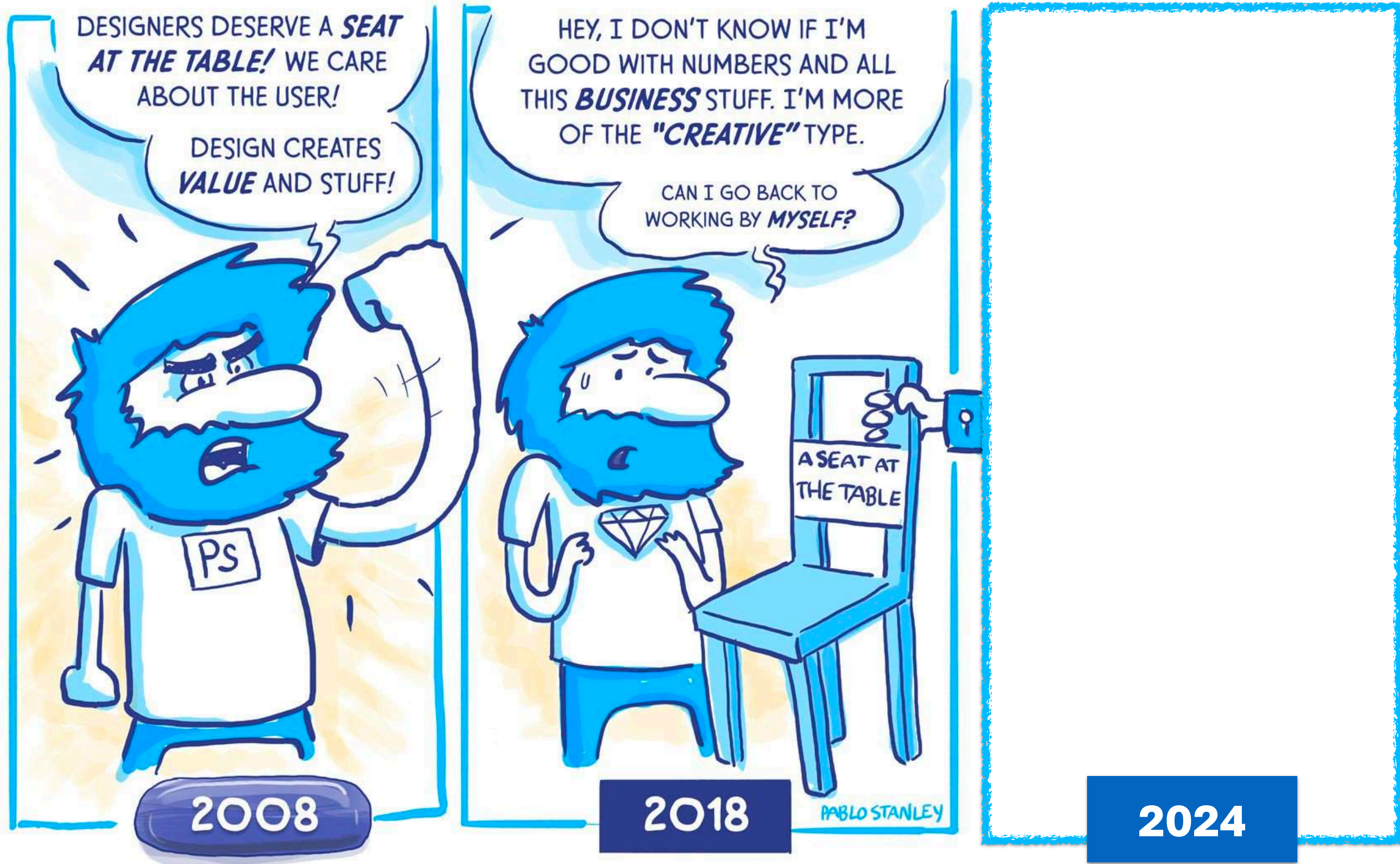
¿Cuál es el camino que debemos seguir?



¿Cuál será nuestro rol en este nuevo horizonte?

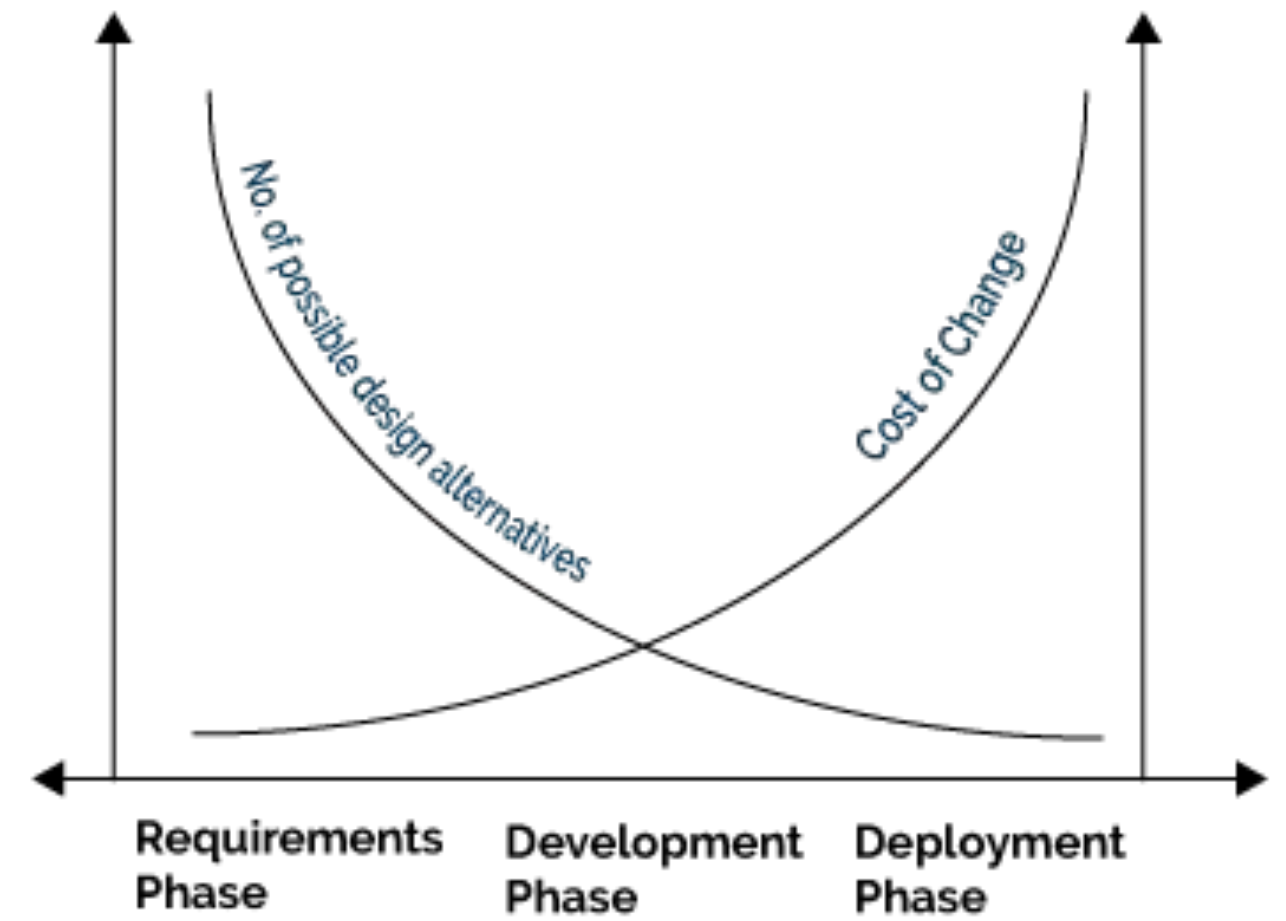
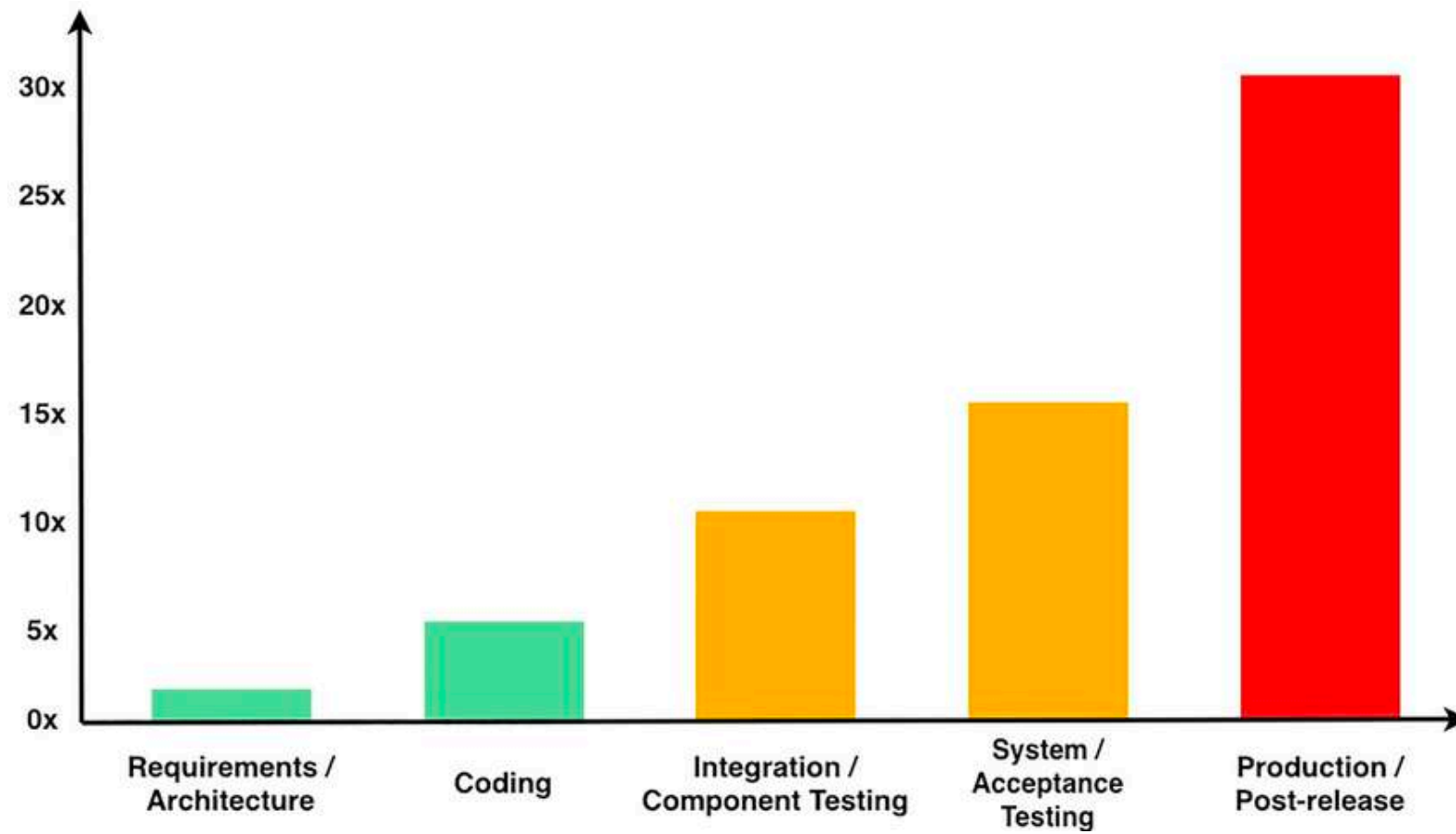


**Ustedes están en el
Negocio de eliminar
riesgo.**





Relative cost of rework



Bias & Mayhew, 1994



Más herramientas, menos tiempo de procesamiento y mayor velocidad en la eliminación de riesgo.

Estos elementos son las tensiones que tendremos que afrontar durante los próximos meses y años para poder seguir aportando valor.



Recomendaciones. ¿Dónde poner foco?



Estrategia





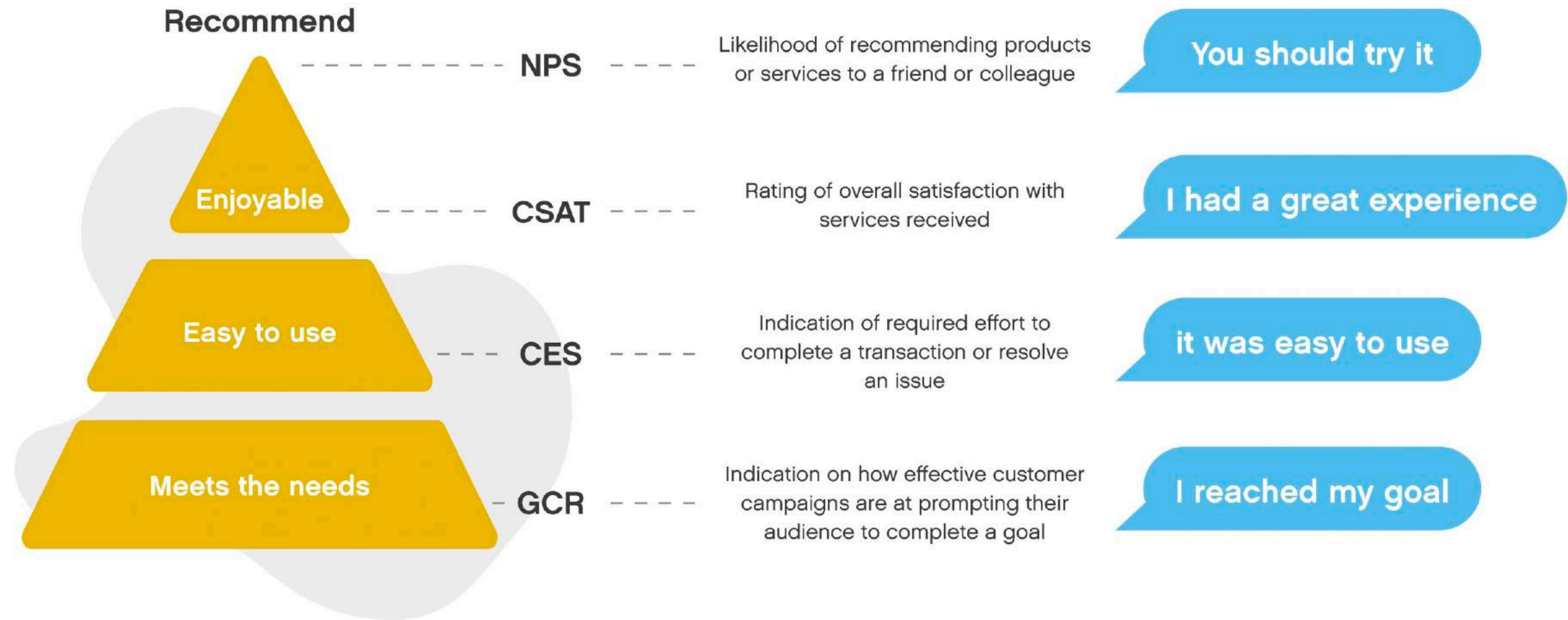
Prompt

/a car from year 3050





Medición





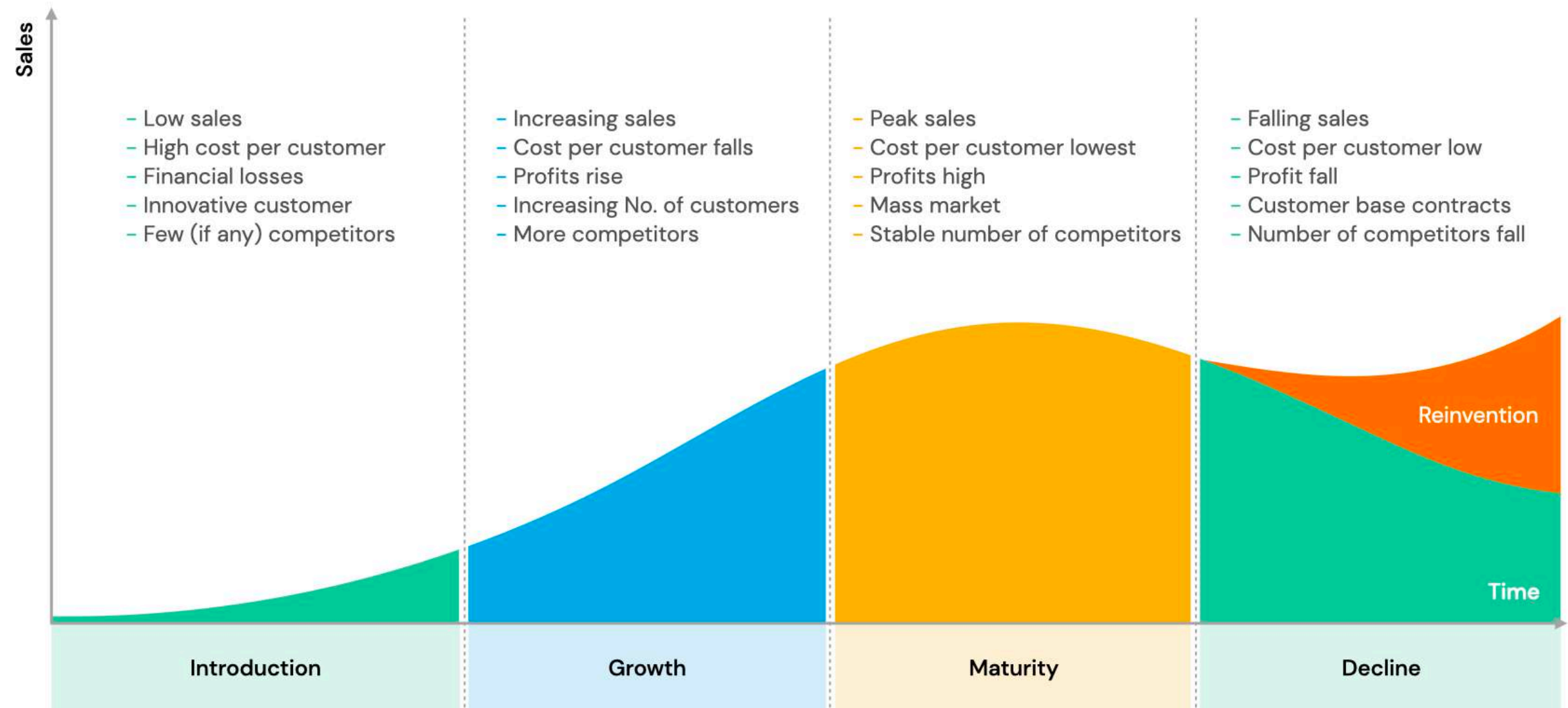
Valor percibido





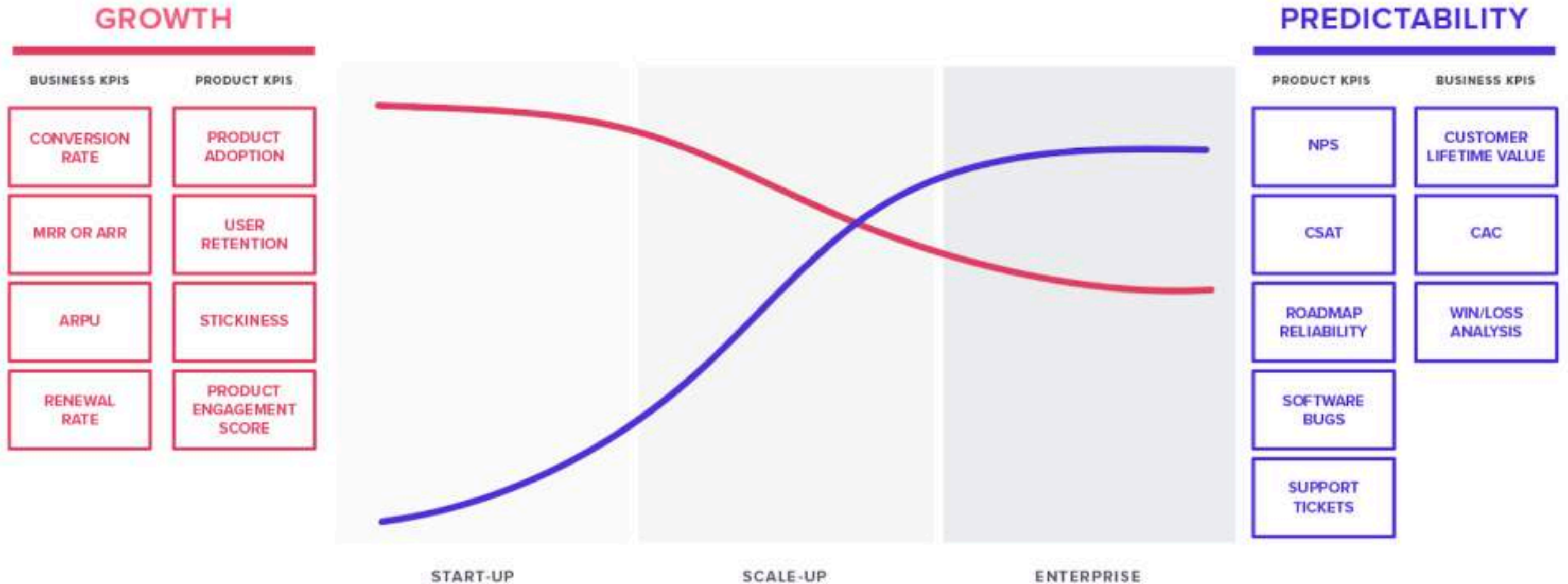
Rol de UX en ciclo de vida

Product life cycle stages





Adquisición y uso

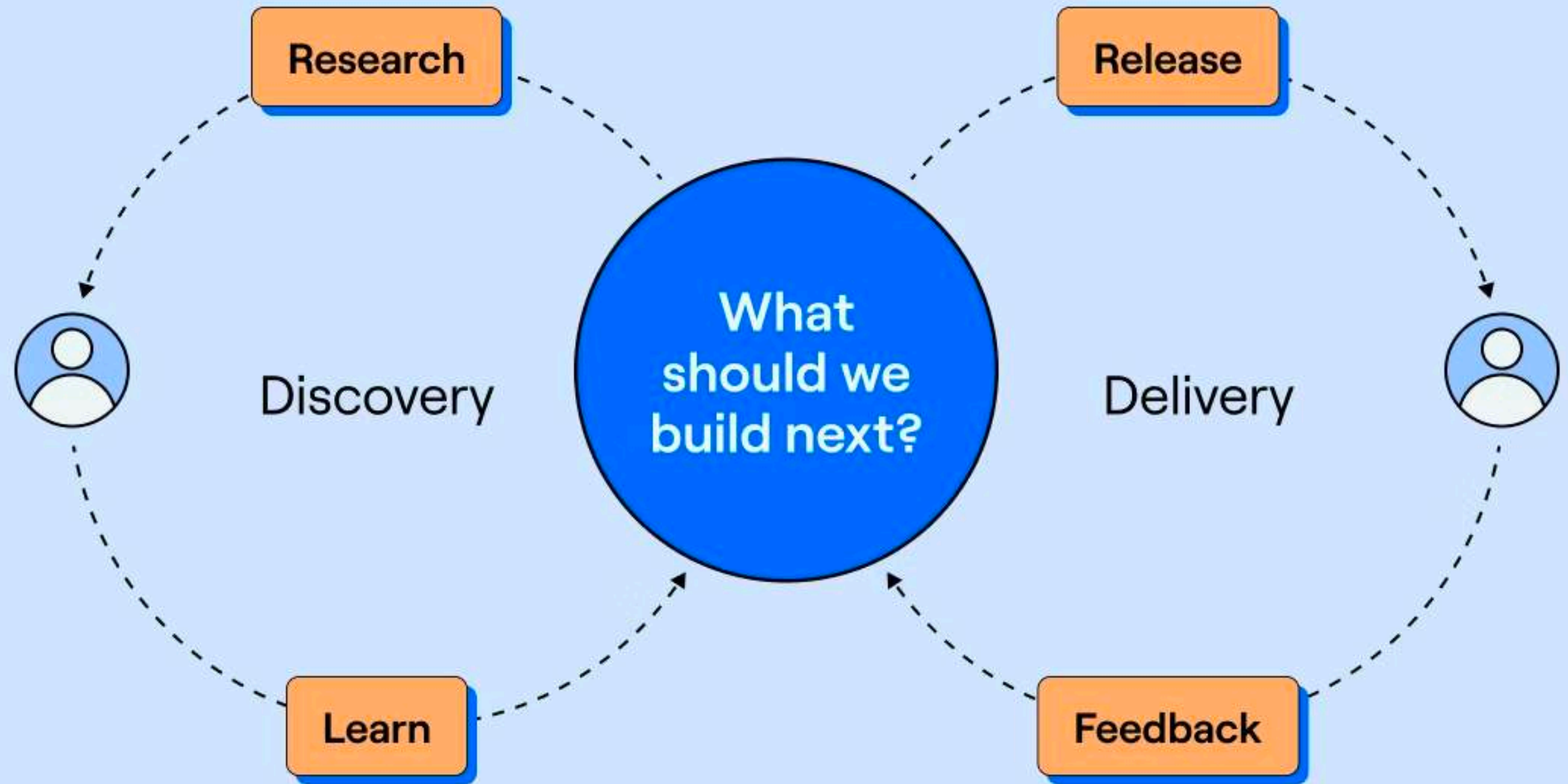




Discovery continuo



Teresa Torres





Seremos l@s llamad@s a estar realmente liderando los espacios de innovación.

De estar críticamente desafiando los productos y co-construyendo propuestas de valor.



No sigan moviendo cajas en la pantalla.

**¡Evolucionen hacia las
conversaciones relevantes!**



Prompt

/a group of ux designers in 2035
working with generative AI





¡El mundo l@s necesita!

Tomen un rol activo, presente y urgente.

Muchas gracias

Gustavo Soto Miño
Director Deloitte Digital
[linkedin.com/in/gusoto](https://www.linkedin.com/in/gusoto)

La Plata, Argentina - Noviembre 2023

