

BBVA

Creating Opportunities

Scaling Design Capabilities Through a Self-service Design Model

Giovanna Alonso & Nora Tejada

Design at Scale by Rosenfeld - June 10th, 2021

An organization that wanted to transform itself



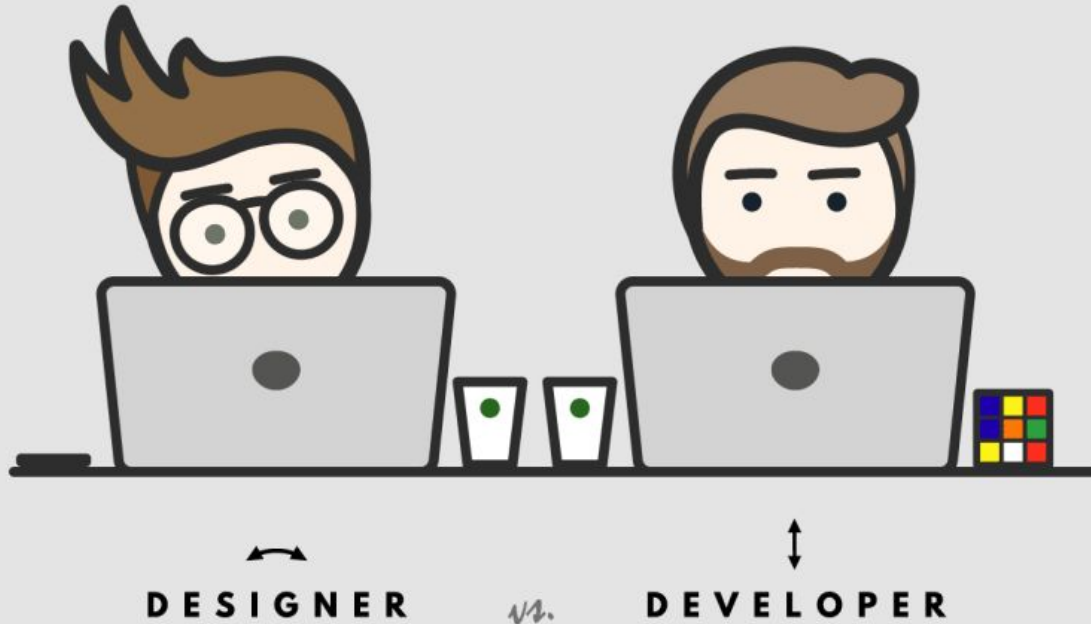


So, it created a fantastic design team to lead the process of transformation



But then the demand for design grew so much that there weren't enough designers to do the job.

So, project teams, start doing design by themselves





Design at Scale @ BBVA

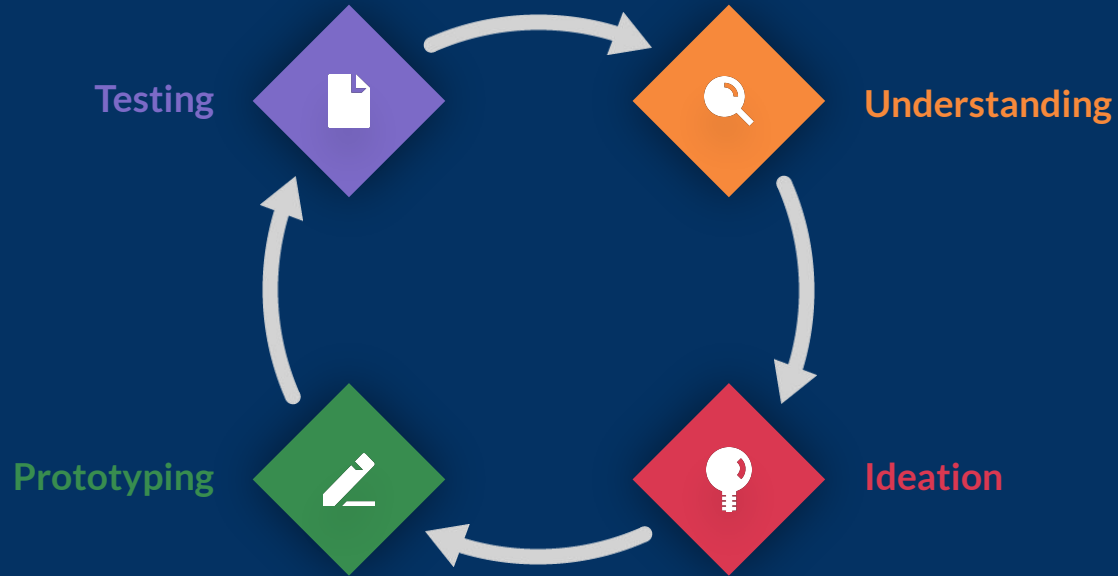
Our process had the objective of creating **self-service model** for teams to work on **their design needs**; its main focus is to:

Promote a user-centered
process for the definition of
solutions

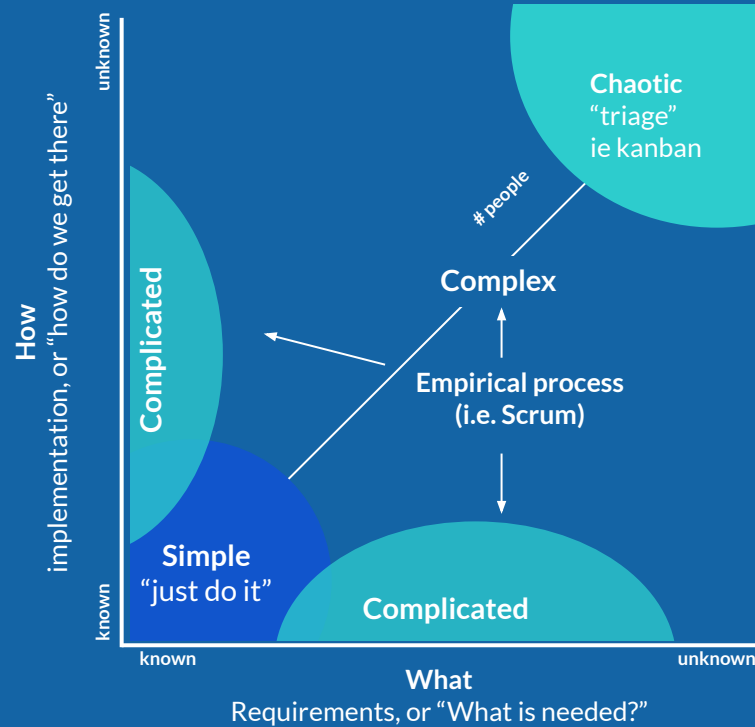
Enable teams to fulfill
specific design needs when
viable

Safeguard the quality of
design

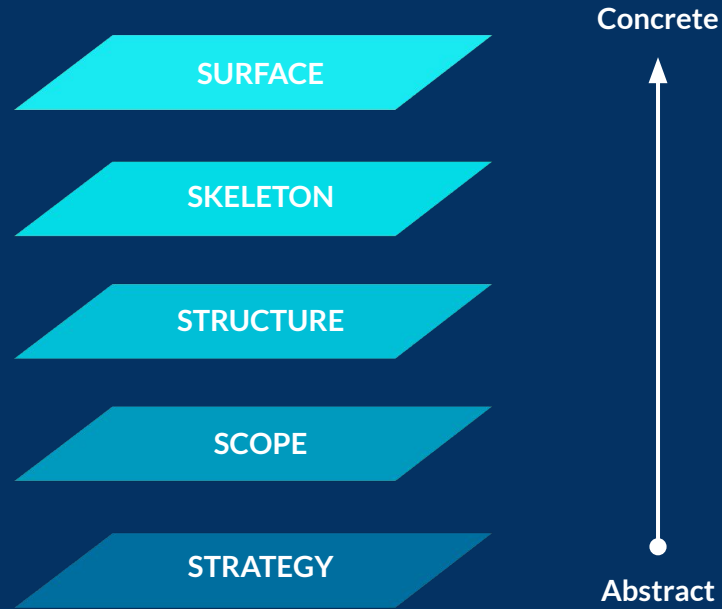
We followed the design process



What makes design work simple or complex?



What makes design work simple or complex?

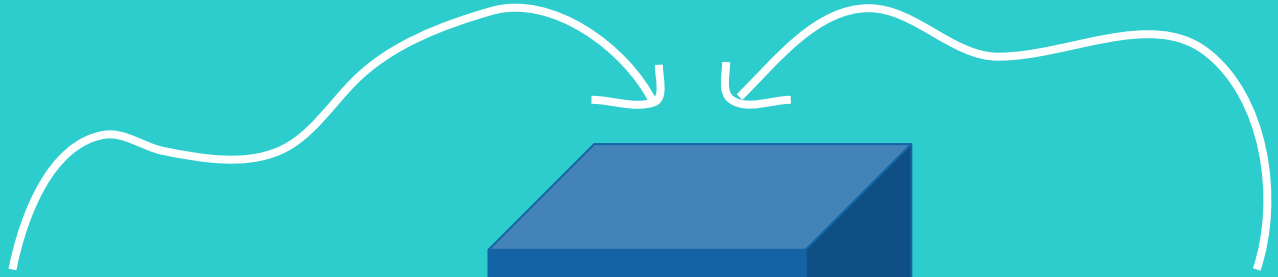




Design Objective



Channel



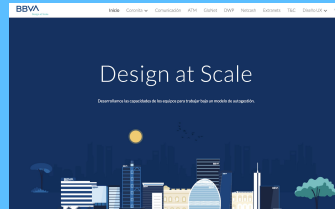
**How does Design at
Scale work?**

Main actors of the DaS (Design at Scale) System

Scrum team



Framework
(Tools and resources)



DaS advisor
(Implementation)



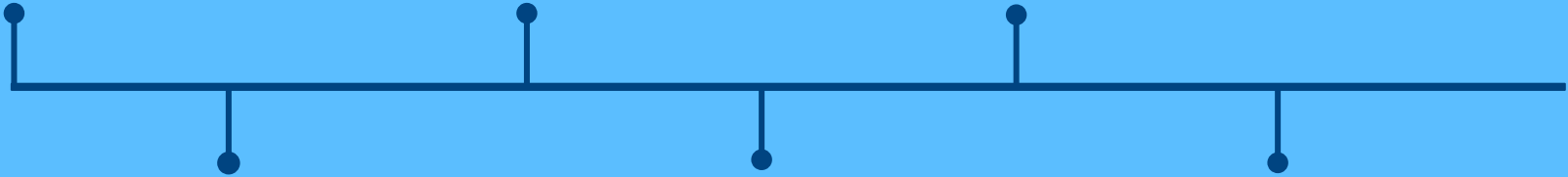
DaS (Design at Scale) advisor



DaS (Design at Scale) Framework



Empathy Session

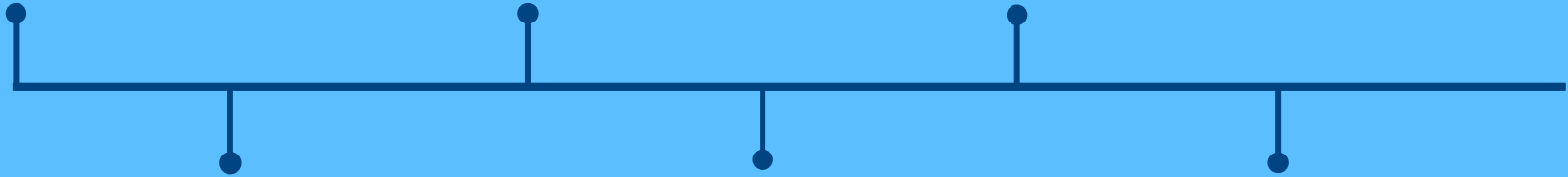




DaS (Design at Scale) Framework



Empathy Session



Technical Courses and
Design Training



Design training

Data detective

Comienza a buscar información ya existente:

- Google trends
- Google Keywords Planner
- Información pública del gobierno
- Información que se haya generado en el banco
- CRM
- Trackear a los usuarios en la interfaz
- Minería de datos



Las herramientas de análisis suelen responder preguntas como:

- ¿Cuánto tardan los usuarios en completar una tarea?
- ¿Dónde hacen clic? (mapas de calor y clics)
- ¿Qué tan lejos se desplazan en las páginas? (scrollmaps)
- ¿Qué características son más populares?
- ¿Qué caminos suele tomar la gente?
- ¿Cuándo se van? (tasas de rebote)

Niveles de fidelidad

Elementos que influyen en la fidelidad

- Contenido real e imágenes
- Sistema de retículas
- Tipografías finales, pesos y tamaños

La fidelidad es la **medida de detalle visual** que se aplica a un wireframe.

A mayor fidelidad, los wireframes se ven más parecidos al producto final.



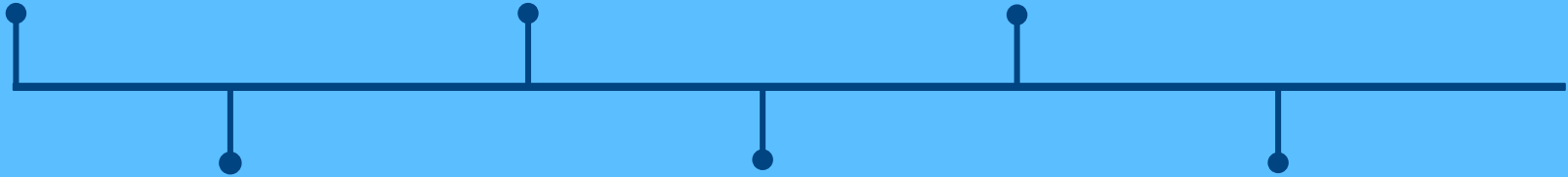
DaS (Design at Scale) Framework



Empathy Session



Work sessions



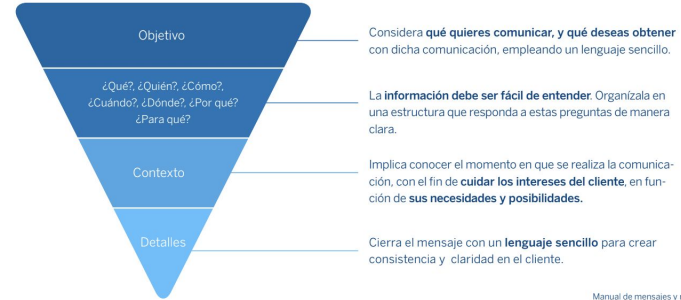
Technical Courses and
Design Training



Handbooks

Planificación y jerarquización de contenido

Para desarrollar cualquier contenido, debes tener muy claro el objetivo del mensaje. Puedes empezar por responder dos preguntas: "¿Qué quieres informar a nuestro cliente?" y "¿Qué quieres que el cliente haga después de haber leído el mensaje?". Lo ideal es realizar un borrador que te permita organizar la información que conformará el mensaje.

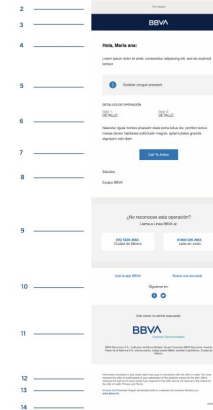


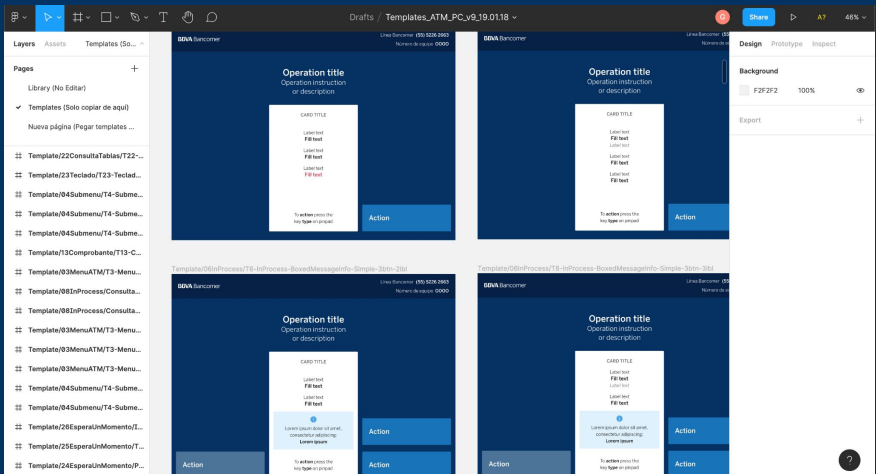
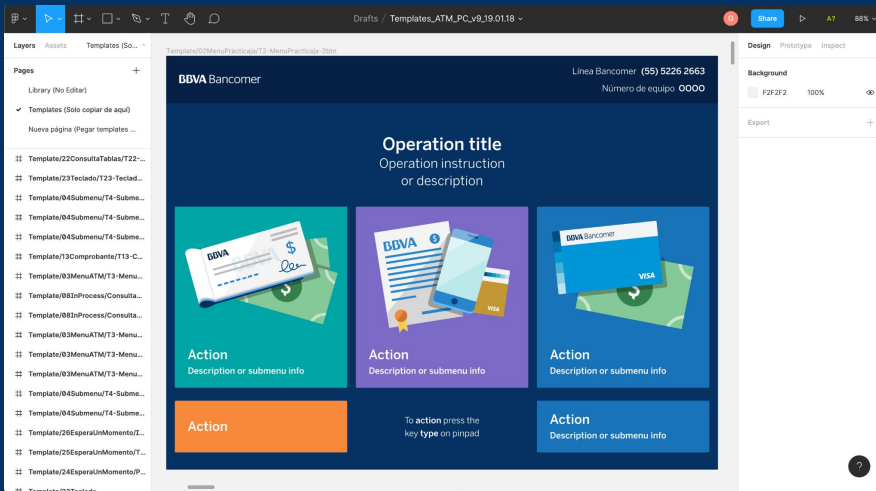
Componentes y estructura

Elementos

- 1. Subject
- 2. Preheader
- 3. Logo
- 4. Saludo
- 5. Módulo informativo (si es necesario)
- 6. Contenido primario
- 7. Botón call to action (si es necesario)
- 8. Despedida y firma
- 9. Contacto
- 10. Redes sociales
- 11. Footer: Logo, razón social y domicilio
- 12. Leyendas legales (si las tiene)
- 13. Aviso de privacidad
- 14. Números de plantilla y de evento

■ Elemento inalterable ■ Elemento modificable





Design libraries for
developers in figma

Crea y edita tus plantillas de E-mail

Puedes editar plantillas ya existentes de mailing BBVA o puedes crear nuevas

- Agrega modulos
- Edita las imagenes
- Verifica los links
- Edita los texto
- Guarda tu plantilla lista para **Mailing**



DIY Tools

DaS (Design at Scale) Framework



Empathy Session



Work sessions

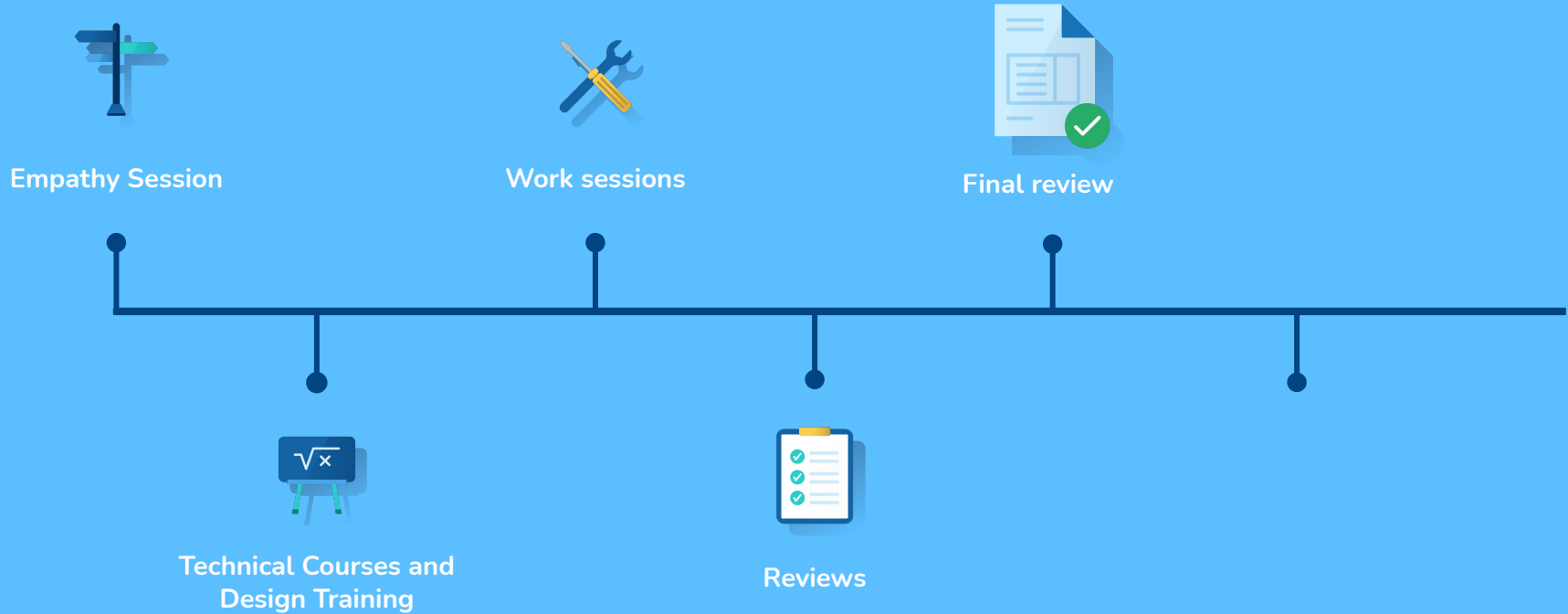


Technical Courses and
Design Training



Reviews

DaS (Design at Scale) Framework





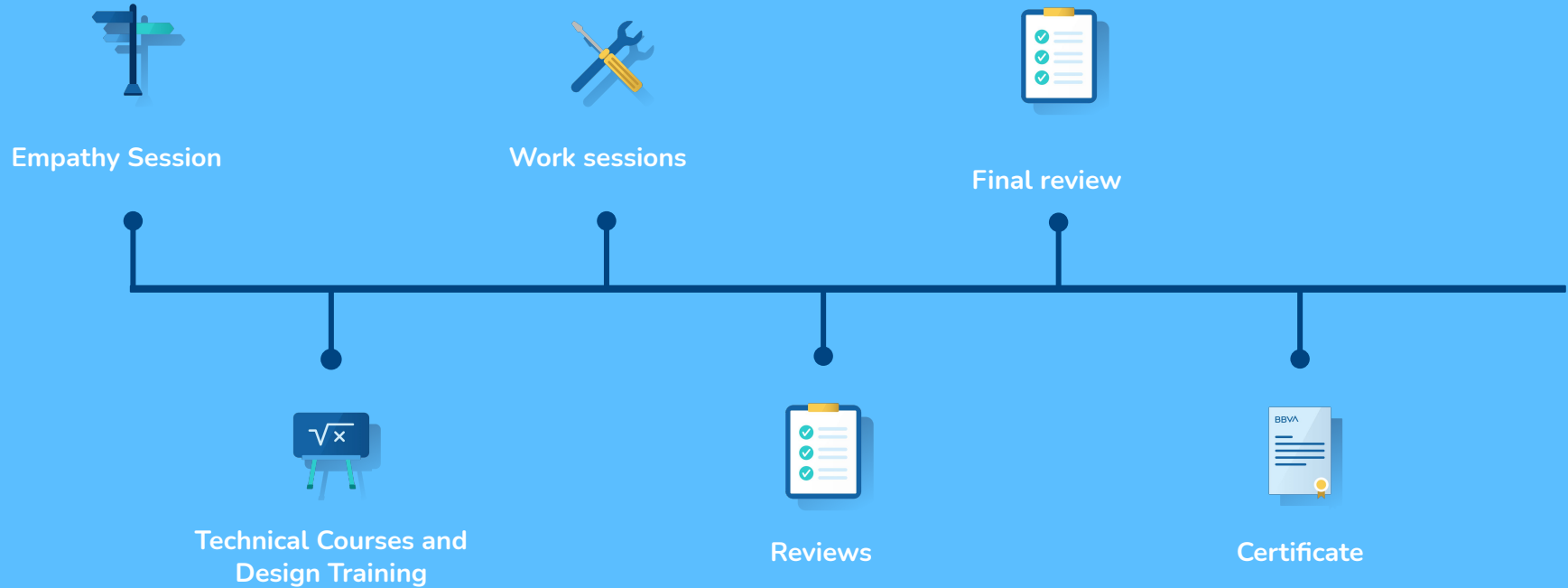
Final review

Valoración de Calidad DaS - Interfaz

Datos de la evaluación		Resultado de la evaluación		
Scrum	<i>Aquí va el nombre del scrum</i>	Proceso (Base Calif)	100	Observaciones La calidad supera el mínimo para que el flujo sea aceptado
Dependencia	<i>Aquí va el nombre de la dependencia</i>	Estructura	100%	
Objetivo	<i>Aquí va el objetivo de la dependencia</i>	Contenido	100%	
Descripción del flujo	<i>Aquí va la descripción del flujo</i>	Visual	100%	
# Pantallas en el flujo	15	TOTAL	100%	

		Respuesta	# de pantallas que no cumplen el criterio	Indicador	Notas del asesor
PROCESO (Estrategia y Scope) - Multiplicador					
Capacitaciones	¿El equipo cumplió con todas las capacitaciones planteadas en el modelo de atención?	Sí		✓	
Objetivos	¿La propuesta cumple los objetivos que el scrum planteó en un inicio?	Sí		✓	
DCU	¿Las decisiones de diseño reflejadas en la propuesta final reflejan las necesidades del cliente?	Sí		✓	
Recomendaciones	¿El equipo siguió las recomendaciones del asesor DaS?	Sí		✓	
Evaluación	¿Se evaluó la propuesta final con usuarios?	No		▼	
ESTRUCTURA (Estructura y esqueleto)					
Organización de la información	¿La información está categorizada y ordenada de manera entendible?	Sí	0	✓	
Jerarquía de la información	¿La información se muestra en una jerarquía clara y diferenciada?	Sí	0	✓	
Etiquetado de la información	¿El sistema de etiquetado es congruente con la información contenida en la interfaz?	Sí	0	✓	

DaS (Design at Scale) Framework





Certificate

Certificado DaS
Nombre del scrum

DESARROLLO

CERTIFICADO DaS

Este documento hace constar que el equipo de
[Nombre del scrum]
ha trabajado durante el Q[?] bajo el modelo de atención DaS por parte de UX,
recibiendo asesoría por parte de [Nombre de asesor/a].

Scrum team

Participantes activos a lo largo del Q en las sesiones y capacitaciones facilitadas por Design at Scale:

- Nombres de los participantes del team
- Nombres de los participantes del team

Capacitaciones

Las capacitaciones que el equipo tomó a lo largo del Q para el uso de herramientas de diseño, fueron las siguientes:

- Capacitación 1
- Capacitación 2

Alcance

Como resultado de las capacitaciones y herramientas facilitadas a través del consultor DaS, el equipo pudo obtener un alcance visible a través de los siguientes entregables:

[Liga a entregable 1](#)
[Liga a entregable 2](#)

[Liga a entregable 1](#)
[Liga a entregable 2](#)



What about quality?



In Q1'21
37 projects
worked via DaS




with a team of

3 DaS Advisors

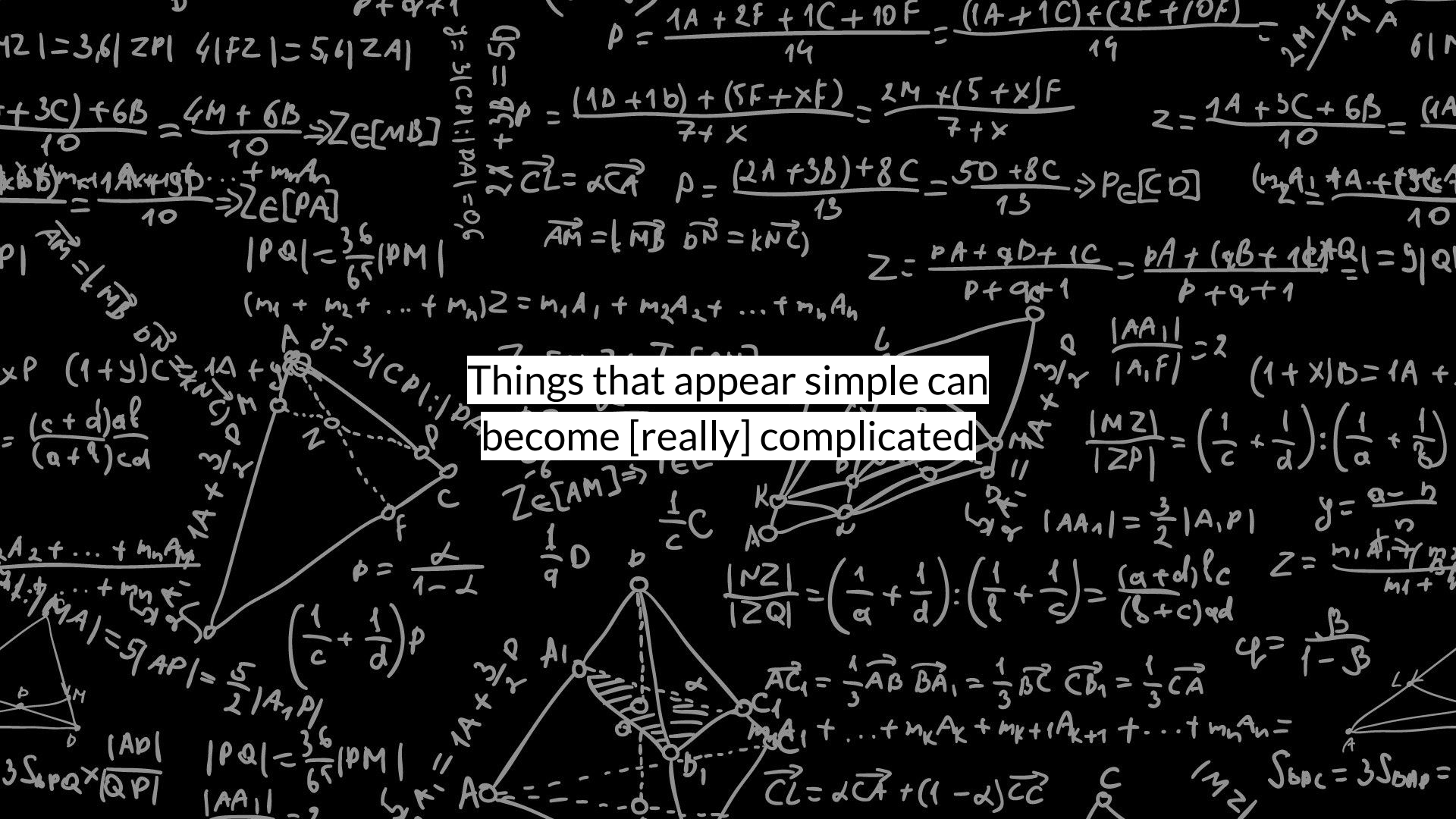




So far, we have
learned a lot...



The difference
between 'regular'
design work and
'self-service' can be
confusing for teams



Things that appear simple can become [really] complicated

$$|21| = 36 |2P1| \quad |1F2| = 56 |2A1|$$

$$\frac{+3C}{10} + 6B = \frac{4M + 6B}{10} \Rightarrow \sum E[MB]$$

$$\frac{+3C}{10} + 6B = \frac{4M + 6B}{10} \Rightarrow \sum E[PA]$$

$$|PQ| = \frac{36}{65} |PM|$$

$$(m_1 + m_2 + \dots + m_n)Z = m_1A_1 + m_2A_2 + \dots + m_nA_n$$

$$P = \frac{1A + 2F + 1C + 10F}{14} = \frac{(1A + 1C) + (2F + 10F)}{14}$$

$$Q = \frac{2M + (5 + X)F}{7 + X}$$

$$P = \frac{(2A + 3B) + 8C}{13} = \frac{5D + 8C}{13} \Rightarrow P \in [CD]$$

$$\vec{AM} = \frac{1}{2}\vec{MB} \quad \vec{DN} = \frac{1}{2}\vec{NC}$$

$$Z = \frac{pA + qD + 1C}{p + q + 1} = \frac{pA + (qB + 1C) + 1Q}{p + q + 1} = \frac{5}{9}Q$$

$$\frac{|AA_1|}{|A_1F|} = 2$$

$$\frac{|MZ|}{|ZP|} = \left(\frac{1}{c} + \frac{1}{d}\right) : \left(\frac{1}{a} + \frac{1}{b}\right)$$

$$|AA_1| = \frac{3}{2} |A_1P|$$

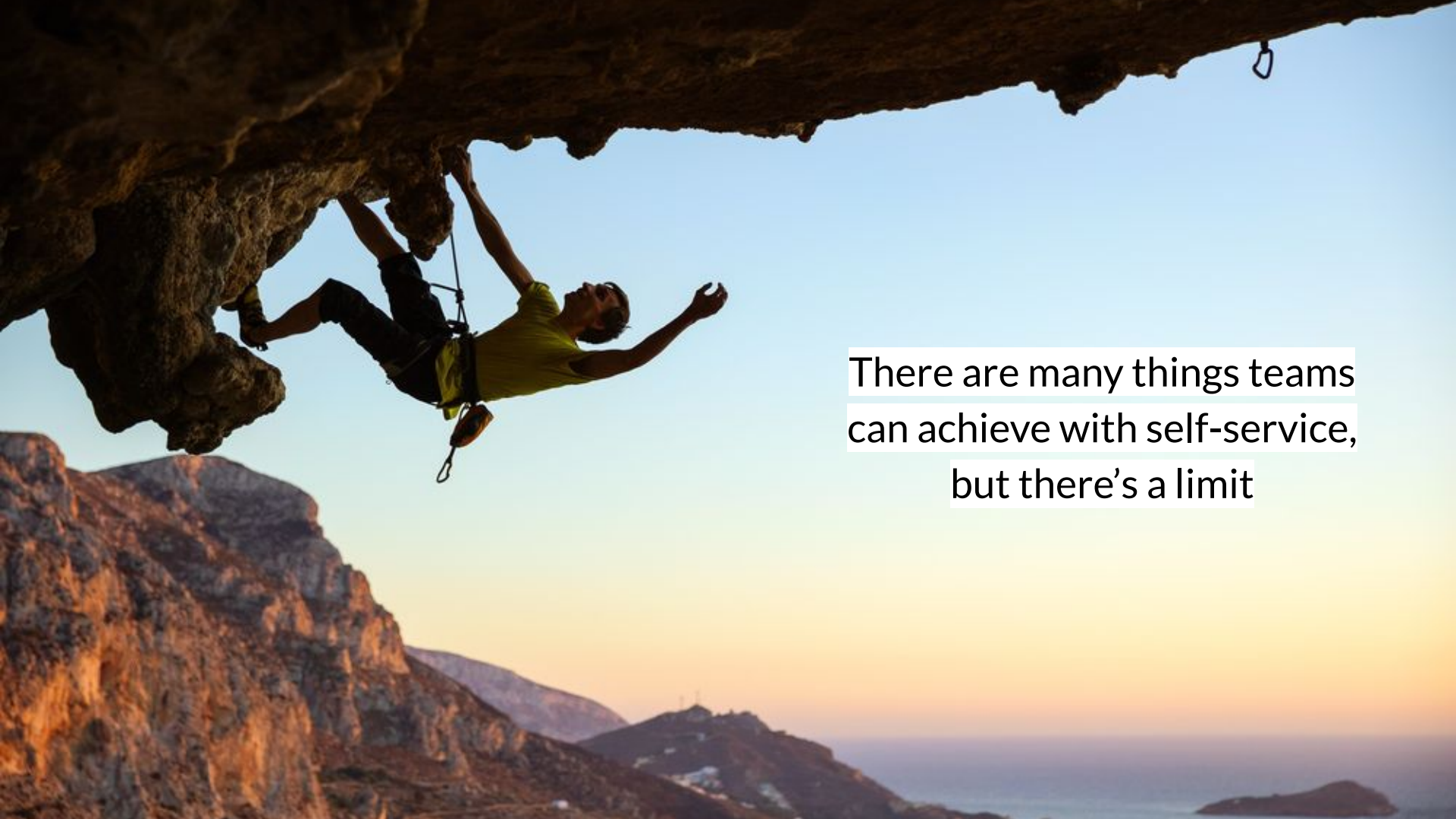
$$\frac{|NZ|}{|ZQ|} = \left(\frac{1}{a} + \frac{1}{d}\right) : \left(\frac{1}{l} + \frac{1}{c}\right) = \frac{(a+d)l}{(b+c)d}$$

$$\vec{AC}_1 = \frac{1}{3}\vec{AB} \quad \vec{BA}_1 = \frac{1}{3}\vec{BC} \quad \vec{CB}_1 = \frac{1}{3}\vec{CA}$$

$$m_1A_1 + \dots + m_kA_k + m_{k+1}A_{k+1} + \dots + m_nA_n$$

$$\vec{CL} = \alpha\vec{CA} + (1-\alpha)\vec{CC}$$

$$S_{\triangle ABC} = 3S_{\triangle AGC}$$



There are many things teams
can achieve with self-service,
but there's a limit



Working with so many projects can
be overwhelming for designers

The Design at Scale
model has improved
both designers' and
developers' ability
to work as a team



BBVA

Creating Opportunities

Thank you!

Giovanna Alonso: @giivis

Nora Tejada: @ntexa

Design at Scale by Rosenfeld - June 10th, 2021