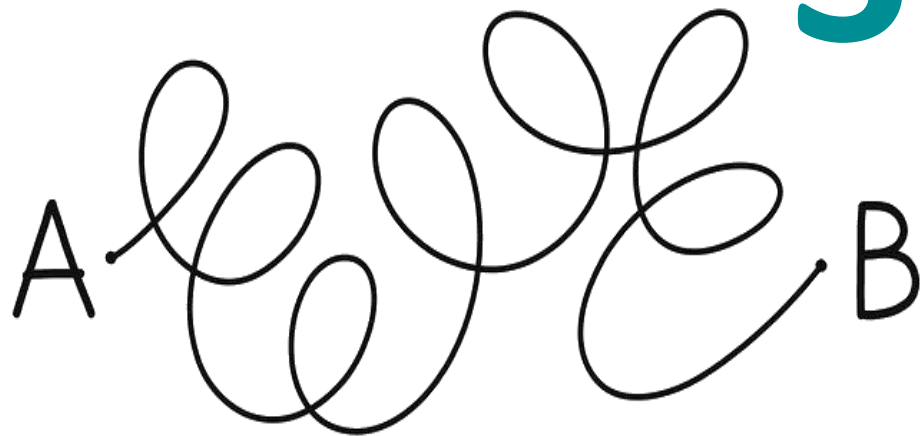


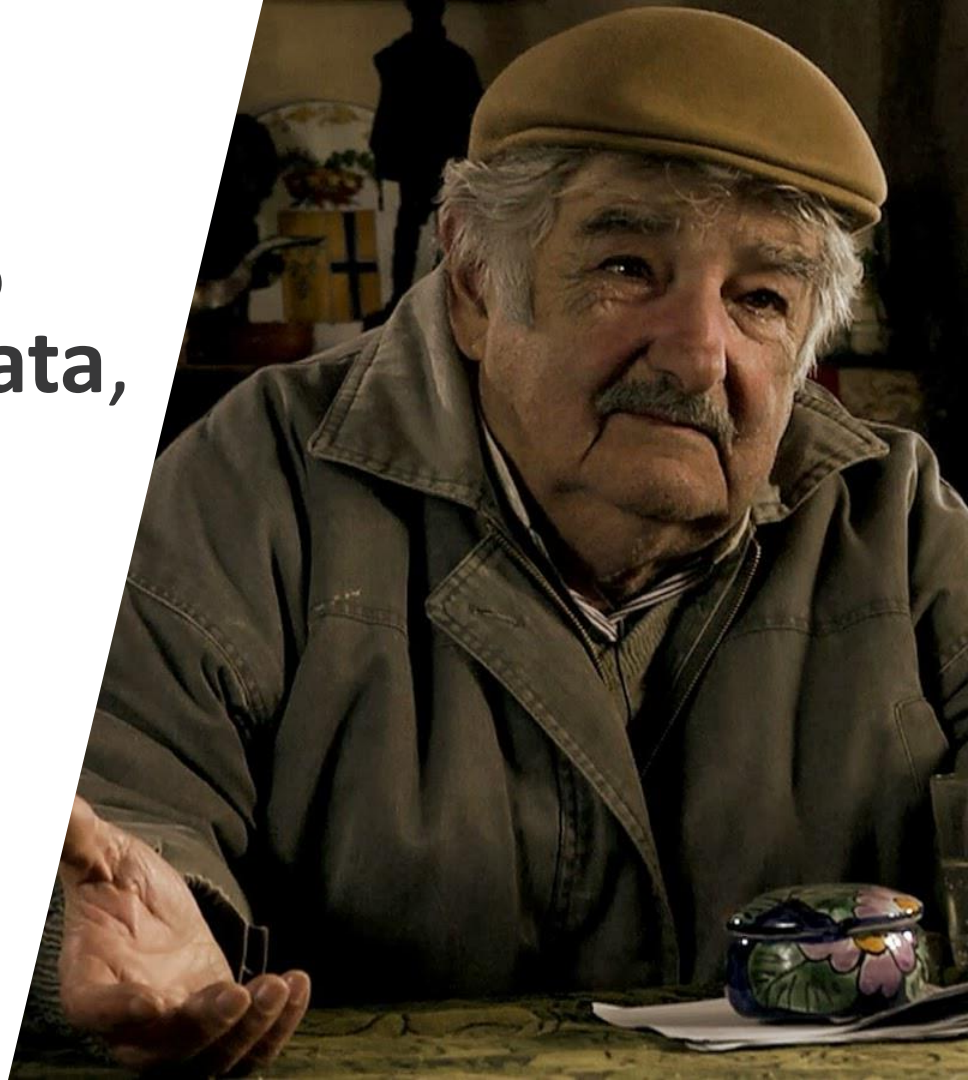
Simplicity



*El juego cambió.
Es tiempo de
Simplicidad*

Cuando usted compra algo
no lo compra con plata,

**lo compra con
el tiempo de su vida
que tuvo que gastar,
para obtener esa
plata...**



Tiempo escaso

Ipsos Simplicity
Medición 2016



1 de 3

Le falta tiempo para
almorzar

1 de 2

No tiene tiempo para
**compartir en la
semana con su
familia**

1 de 2

no tiene tiempo
para **dormir lo
necesario**

1 de 3

Toma demasiado
tiempo para
desplazarse

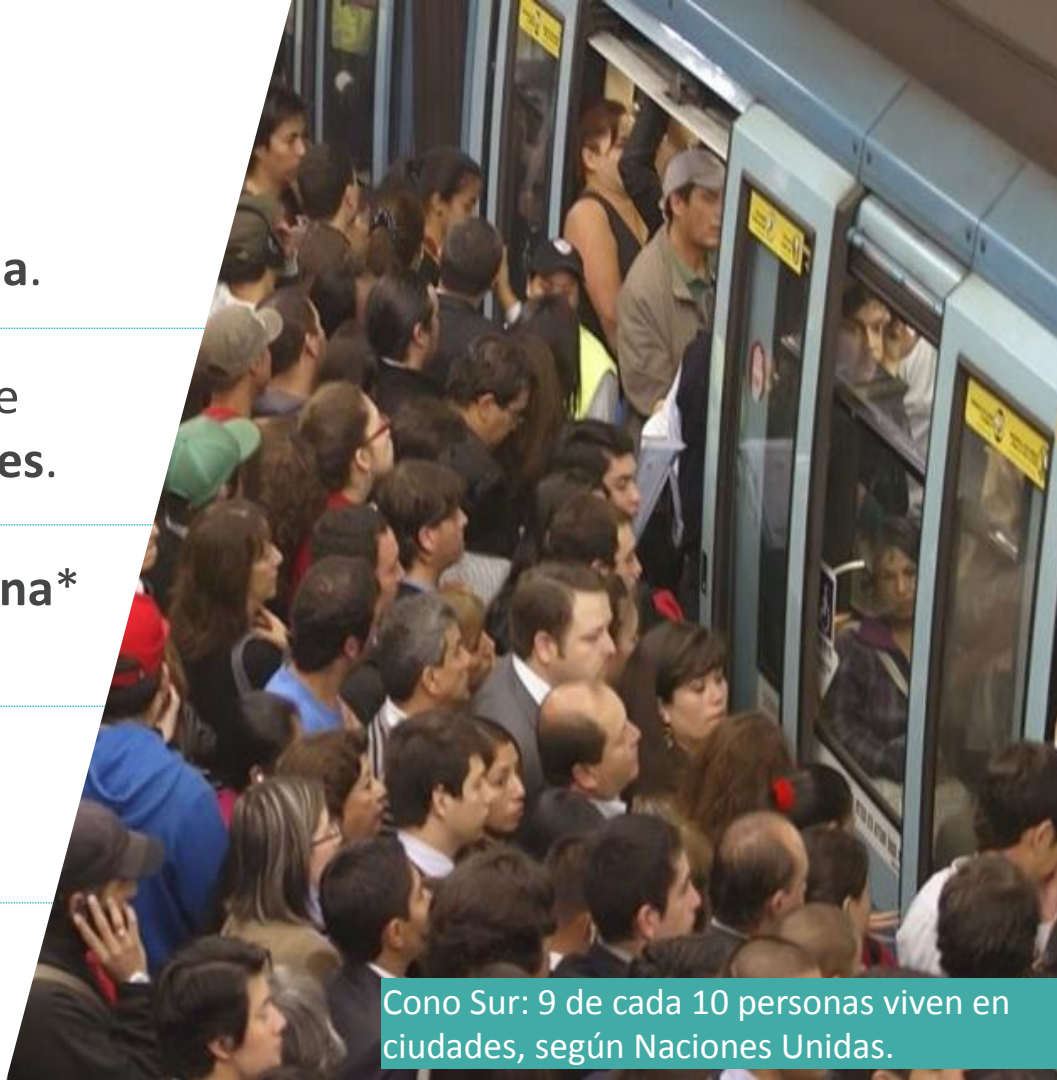
Vida Urbana

Cada vez más **demandante y compleja**.

• **Latinoamérica, gran concentración de personas viviendo en grandes ciudades.**

• La mejor y peor **Calidad de vida Urbana*** concentrada en el Gran Santiago.

• Tiempo escaso y complejidad urbana demandan **“Simplicidad”**.



Cono Sur: 9 de cada 10 personas viven en ciudades, según Naciones Unidas.

$\text{grad} f = \left(\frac{\partial f}{\partial x}, \frac{\partial f}{\partial y} \right)$
 $\tan x \cdot \cot g x = 1$
 $2x^2 y y' + y^2 = 2$
 $x_1 = -11p, x_2 = -p, x_3 = 7p, p \in \mathbb{R}$

$Y_{i+1} = Y_i + b \cdot K_2$
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & -1 \\ 1 & 2 & 0 \end{pmatrix}$
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos \alpha$
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} = \frac{\sin x}{1 + \cos x}$

$\sum_{i=0}^n (p_2(x_i) - y_i)^2$
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$
 $\lambda x - y + z = 1$
 $x + \lambda y + z = \lambda$
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt{n^2 + 1} + n}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$
 $y = \sqrt[3]{x+1}; x = \tan t$
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2p \\ -p \\ 0 \end{pmatrix}$
 $(1 + e^x) y' = e^x$
 $y(1) = 1$

$F_2 = 2 \times yz - 1 = 1$
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$
 $A + B + C = 8$
 $-3A - 7B + 2C = -10, 3$
 $-18A + 6B - 3C = 15$

$\delta(p_i) = \sqrt{0.16}$
 $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$
 $\int x(x) \cdot \frac{\sqrt{\tan b}}{\tan a} dx$
 $\frac{\sin x}{x} \leq \frac{x}{x} = 1$

F_x', F_y', F_z'
 $a^2 + b^2 = c^2$
 $\angle \beta, \beta' \in \mathbb{C}$
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \varepsilon = 0.005$
 $\lambda_2 = i\sqrt{14}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$

$e^2 - xyz = e; A[0; e; 1]$
 $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = 2$
 $z = \frac{1}{x} \arcsin \frac{\sqrt{2}}{2}$
 $\eta_1 = \lambda^2 - 3\lambda + 1 = 0$

$\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$
 $y' - \frac{y}{x+2} = 0; y(0) = 1$
 $\cos p = \frac{(1, 0) \cdot (\frac{1}{\sqrt{12}}, \frac{1}{\sqrt{48}})}{\sqrt{\frac{1}{12} + \frac{1}{48}}}$

$\frac{f}{x} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$
 $A = \begin{pmatrix} x_1 & 1+x_2 & 1 \\ x_2 & 1+y_2 & 1 \\ z & 1+z & 1 \end{pmatrix}; x=0, y=1, z=2$
 $A = [1; 0; 3]$

$\int_0^{1/66} \frac{1}{x} dx$
 $\lim_{h \rightarrow \infty} (1 + \frac{1}{h})^h$

$\text{grad} f = \left(\frac{\partial f}{\partial x}, \frac{\partial f}{\partial y} \right)$
 $\tan x \cdot \cot g x = 1$
 $2x^2 y y' + y^2 = 2$
 $x_1 = -11p, x_2 = -p, x_3 = 7p, p \in \mathbb{R}$

$Y_{i+1} = Y_i + b \cdot K_2$
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & -1 \\ 1 & 2 & 0 \end{pmatrix}$
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos \alpha$
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} = \frac{\sin x}{1 + \cos x}$

$\sum_{i=0}^n (p_2(x_i) - y_i)^2$
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$
 $\lambda x - y + z = 1$
 $x + \lambda y + z = \lambda$
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt{n^2 + 1} + n}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$
 $y = \sqrt[3]{x+1}; x = \tan t$
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2p \\ -p \\ 0 \end{pmatrix}$
 $(1 + e^x) y' = e^x$
 $y(1) = 1$

$F_2 = 2 \times yz - 1 = 1$
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$
 $A + B + C = 8$
 $-3A - 7B + 2C = -10, 3$
 $-18A + 6B - 3C = 15$

$\delta(p_i) = \sqrt{0.16}$
 $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$
 $\int x(x) \cdot \frac{\sqrt{\tan b}}{\tan a} dx$
 $\frac{\sin x}{x} \leq \frac{x}{x} = 1$

F_x', F_y', F_z'
 $a^2 + b^2 = c^2$
 $\angle \beta, \beta' \in \mathbb{C}$
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \varepsilon = 0.005$
 $\lambda_2 = i\sqrt{14}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$

$e^2 - xyz = e; A[0; e; 1]$
 $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = 2$
 $z = \frac{1}{x} \arcsin \frac{\sqrt{2}}{2}$
 $\eta_1 = \lambda^2 - 3\lambda + 1 = 0$

$\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$
 $y' - \frac{y}{x+2} = 0; y(0) = 1$
 $\cos p = \frac{(1, 0) \cdot (\frac{1}{\sqrt{12}}, \frac{1}{\sqrt{48}})}{\sqrt{\frac{1}{12} + \frac{1}{48}}}$

$\frac{f}{x} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$
 $A = \begin{pmatrix} x_1 & 1+x_2 & 1 \\ x_2 & 1+y_2 & 1 \\ z & 1+z & 1 \end{pmatrix}; x=0, y=1, z=2$
 $A = [1; 0; 3]$

$\int_0^1 \int_0^1 \int_0^1 r \, dr \, d\sigma \, d\varphi$
 $\lim_{h \rightarrow \infty} (1 + \frac{1}{h})^h$

$\text{grad} f = \left(\frac{\partial f}{\partial x}, \frac{\partial f}{\partial y} \right)$
 $\tan x \cdot \cot g x = 1$
 $2x^2 y y' + y^2 = 2$
 $x_1 = -11p, x_2 = -p, x_3 = 7p, p \in \mathbb{R}$

$Y_{i+1} = Y_i + b \cdot K_2$
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & -1 \\ 1 & 2 & 0 \end{pmatrix}$
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos \alpha$
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} = \frac{\sin x}{1 + \cos x}$

$\sum_{i=0}^n (p_2(x_i) - y_i)^2$
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$
 $\lambda x - y + z = 1$
 $x + \lambda y + z = \lambda$
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt{n^2 + 1} + n}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$
 $y = \sqrt[3]{x+1}; x = \tan t$
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2p \\ -p \\ 0 \end{pmatrix}$
 $(1 + e^x) y' = e^x$
 $y(1) = 1$

$F_2 = 2 \times yz - 1 = 1$
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$
 $A + B + C = 8$
 $-3A - 7B + 2C = -10, 3$
 $-18A + 6B - 3C = 15$

$\delta(p_i) = \sqrt{0.16}$
 $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$
 $\int x(x) \cdot \frac{\sqrt{\tan b}}{\tan a} dx$
 $\frac{\sin x}{x} \leq \frac{x}{x} = 1$

F_x', F_y', F_z'
 $a^2 + b^2 = c^2$
 $\angle \beta, \beta' \in \mathbb{C}$
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \varepsilon = 0.005$
 $\lambda_2 = i\sqrt{14}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$

$e^2 - xyz = e; A[0; e; 1]$
 $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = 2$
 $z = \frac{1}{x} \arcsin \frac{\sqrt{2}}{2}$
 $\eta_1 = \lambda^2 - 3\lambda + 1 = 0$

$\frac{f}{x} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$
 $\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$
 $y' - \frac{\sqrt{y}}{x+2} = 0; y(0) = 1$
 $\cos p = \frac{(1, 0) \cdot (\frac{1}{\sqrt{12}}, \frac{1}{\sqrt{48}})}{\sqrt{\frac{1}{12} + \frac{1}{48}}}$

$\lim_{h \rightarrow \infty} \frac{1 + \frac{1}{2^h}}{2^h}$
 $A = \begin{pmatrix} x_1 & 1+x_2 & 1 \\ x_2 & 1+y_2 & 1 \\ z & 1+z & 1 \end{pmatrix}; x=0, y=1, z=2$
 $A = [1; 0; 3]$

$\text{grad} f = \left(\frac{\partial f}{\partial x}, \frac{\partial f}{\partial y} \right)$
 $\tan x \cdot \cot g x = 1$
 $2x^2 y y' + y^2 = 2$
 $x_1 = -11p, x_2 = -p, x_3 = 7p, p \in \mathbb{R}$

$Y_{i+1} = Y_i + b \cdot K_2$
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & -1 \\ 1 & 2 & 0 \end{pmatrix}$
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos \alpha$
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} = \frac{\sin x}{1 + \cos x}$

$\sum_{i=0}^n (p_2(x_i) - y_i)^2$
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$
 $\lambda x - y + z = 1$
 $x + \lambda y + z = \lambda$
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt{n^2 + 1} + n}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$
 $y = \sqrt[3]{x+1}; x = \tan t$
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2p \\ -p \\ 0 \end{pmatrix}$
 $(1 + e^x) y' = e^x$
 $y(1) = 1$

$F_2 = 2 \times yz - 1 = 1$
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$
 $A + B + C = 8$
 $-3A - 7B + 2C = -10, 3$
 $-18A + 6B - 3C = 15$

$\delta(p_i) = \sqrt{0.16}$
 $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$
 $\int x(x) \cdot \frac{\sqrt{\tan b}}{\tan a} dx$
 $\frac{\sin x}{x} \leq \frac{x}{x} = 1$

F_x', F_y', F_z'
 $a^2 + b^2 = c^2$
 $\angle \beta, \beta' \in \mathbb{C}$
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \varepsilon = 0.005$
 $\lambda_2 = i\sqrt{14}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$

$e^2 - xyz = e; A[0; e; 1]$
 $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = 2$
 $z = \frac{1}{x} \arcsin \frac{\sqrt{2}}{2}$
 $\eta_1 = \lambda^2 - 3\lambda + 1 = 0$

$\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$
 $y' - \frac{y}{x+2} = 0; y(0) = 1$
 $\cos p = \frac{(1, 0) \cdot (\frac{1}{\sqrt{12}}, \frac{1}{\sqrt{48}})}{\sqrt{\frac{1}{12} + \frac{1}{48}}}$

$\frac{f}{x} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$
 $A = \begin{pmatrix} x_1 & 1+x_2 & 1 \\ x_2 & 1+y_2 & 1 \\ z & 1+z & 1 \end{pmatrix}; x=0, y=1, z=2$
 $A = [1; 0; 3]$

$\int_0^{1/6} \frac{1}{x} dx$
 $\lim_{h \rightarrow \infty} (1 + \frac{1}{h})^h$

$\text{grad} f = \left(\frac{\partial f}{\partial x}, \frac{\partial f}{\partial y} \right)$
 $\tan x \cdot \cot g x = 1$
 $2x^2 y y' + y^2 = 2$
 $x_1 = -11p, x_2 = -p, x_3 = 7p, p \in \mathbb{R}$

$Y_{i+1} = Y_i + b \cdot K_2$
 $B = \begin{pmatrix} 2 & 1 & 0 \\ 3 & 0 & -1 \\ 1 & 2 & 0 \end{pmatrix}$
 $a^2 = b^2 + c^2 - 2bc \cos \alpha$
 $\tan \frac{x}{2} = \frac{1 - \cos x}{\sin x} = \frac{\sin x}{1 + \cos x}$

$\sum_{i=0}^n (p_2(x_i) - y_i)^2$
 $\tan 2x = \frac{2 \tan x}{1 - \tan^2 x}$
 $\tan x = \frac{\sin x}{\cos x}$
 $\lambda x - y + z = 1$
 $x + \lambda y + z = \lambda$
 $x + y + \lambda z = \lambda^2$

$\lim_{n \rightarrow \infty} \frac{\sqrt{n^2 + 1} + n}{\sqrt[3]{3n^2 + 2n - 1}}$
 $\frac{a}{\sin \alpha} = \frac{b}{\sin \beta} = \frac{c}{\sin \gamma}$
 $y = \sqrt[3]{x+1}; x = \tan t$
 $x_1 = \begin{pmatrix} 2p \\ -p \\ 0 \end{pmatrix}$
 $(1 + e^x) y' = e^x$
 $y(1) = 1$

$F_2 = 2 \times yz - 1 = 1$
 $\cos 2x = \cos^2 x - \sin^2 x$
 $A + B + C = 8$
 $-3A - 7B + 2C = -10, 3$
 $-18A + 6B - 3C = 15$

$\delta(p_i) = \sqrt{0.16}$
 $C = \begin{pmatrix} 0 & 1 \\ 1 & 0 \end{pmatrix}$
 $\sin^2 x + \cos^2 x = 1$
 $\int x(x) \cdot \frac{\sqrt{\tan b}}{\tan a} dx$
 $\frac{\sin x}{x} \leq \frac{x}{x} = 1$

F_x', F_y', F_z'
 $a^2 + b^2 = c^2$
 $\angle \beta, \beta' \in \mathbb{C}$
 $f(x) = 2^{-x} + 1, \varepsilon = 0.005$
 $\lambda_2 = i\sqrt{14}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$
 $\lim_{x \rightarrow 0} \frac{e^{2x} - 1}{5x} = \frac{2}{5}$

$e^2 - xyz = e; A[0; e; 1]$
 $\frac{2x}{x^2 + 2y^2} = 2$
 $z = \frac{1}{x} \arcsin \frac{\sqrt{2}}{2}$
 $\eta_1 = \lambda^2 - 3\lambda + 1 = 0$

$\sin(x+y) = \sin x \cos y + \cos x \sin y$
 $y' - \frac{y}{x+2} = 0; y(0) = 1$
 $\cos p = \frac{(1, 0) \cdot (\frac{1}{\sqrt{12}}, \frac{1}{\sqrt{48}})}{\sqrt{\frac{1}{12} + \frac{1}{48}}}$

$\frac{f}{x} = 16 - x^2 + 16y^2 - 4z > 0$
 $A = \begin{pmatrix} x_1 & 1+x_2 & 1 \\ x_2 & 1+y_2 & 1 \\ z & 1+z & 1 \end{pmatrix}; x=0, y=1, z=2$
 $A = [1; 0; 3]$

$\int_0^{1/6} \frac{1}{x} dx$
 $\lim_{h \rightarrow \infty} (1 + \frac{1}{h})^h$

Fuente: Ipsos Simplicity
Medición 2016

Compañías y Marcas influyen en la forma en que los clientes quieren vivir

Ver video aquí: <https://vimeo.com/163290267>

Esperamos experiencias simples y adaptadas,

negocios disruptivos
crean amenazas a industrias tradicionales



mercado
libre



UBER



airbnb



TransferWise

freshdirect



Spotify®

NETFLIX

GAME CHANGERS

¿Están nuestras marcas locales
entregando simplicidad
a la vida de las personas?

NO



NO LO SUFICIENTE

Estudio Simplicity Ipsos 2016

GAME CHANGERS

1 de 2

Pueden ser más **efectivos** en
la gestión de reclamos /
Adaptarse a horarios del
cliente

7 de 10

Pueden entregar
Información más clara y
transparente

2 de 3

Compañías
consideran que necesitan
Facilitar interacciones con
los clientes

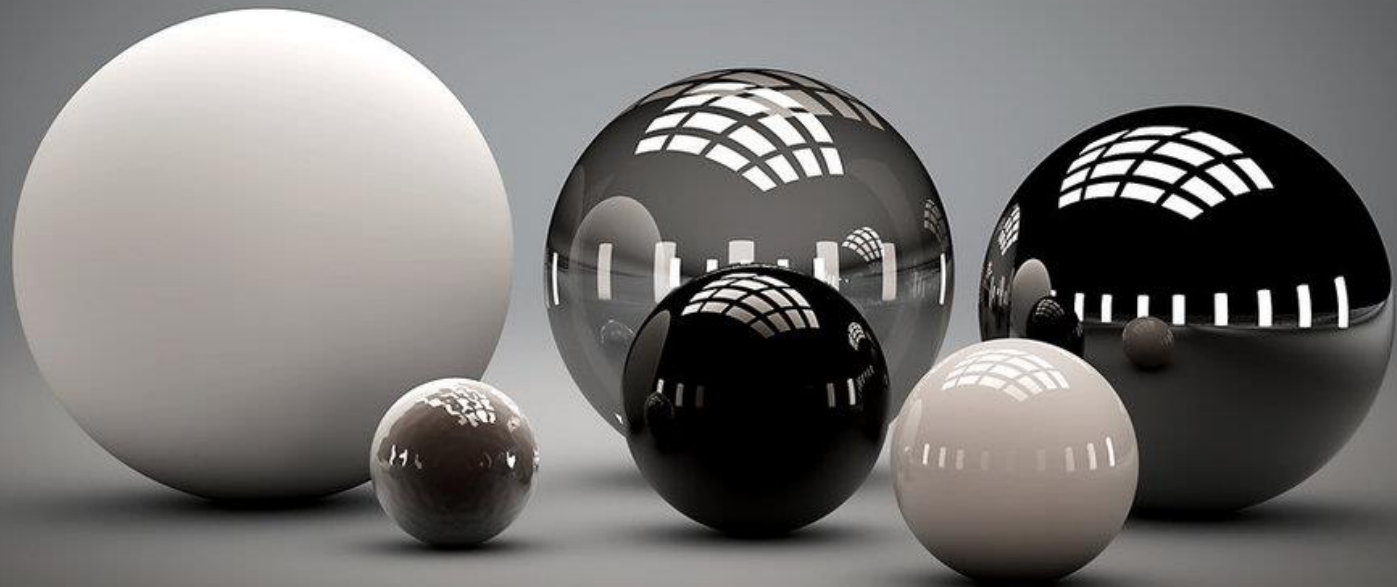
Fuente: Ipsos SIMPLICITY
medición 2016

Chile: un 50% de la población no entiende lo que lee
fuente: Universidad de Chile

GAME CHANGERS



¿Qué es para los clientes una experiencia simple?



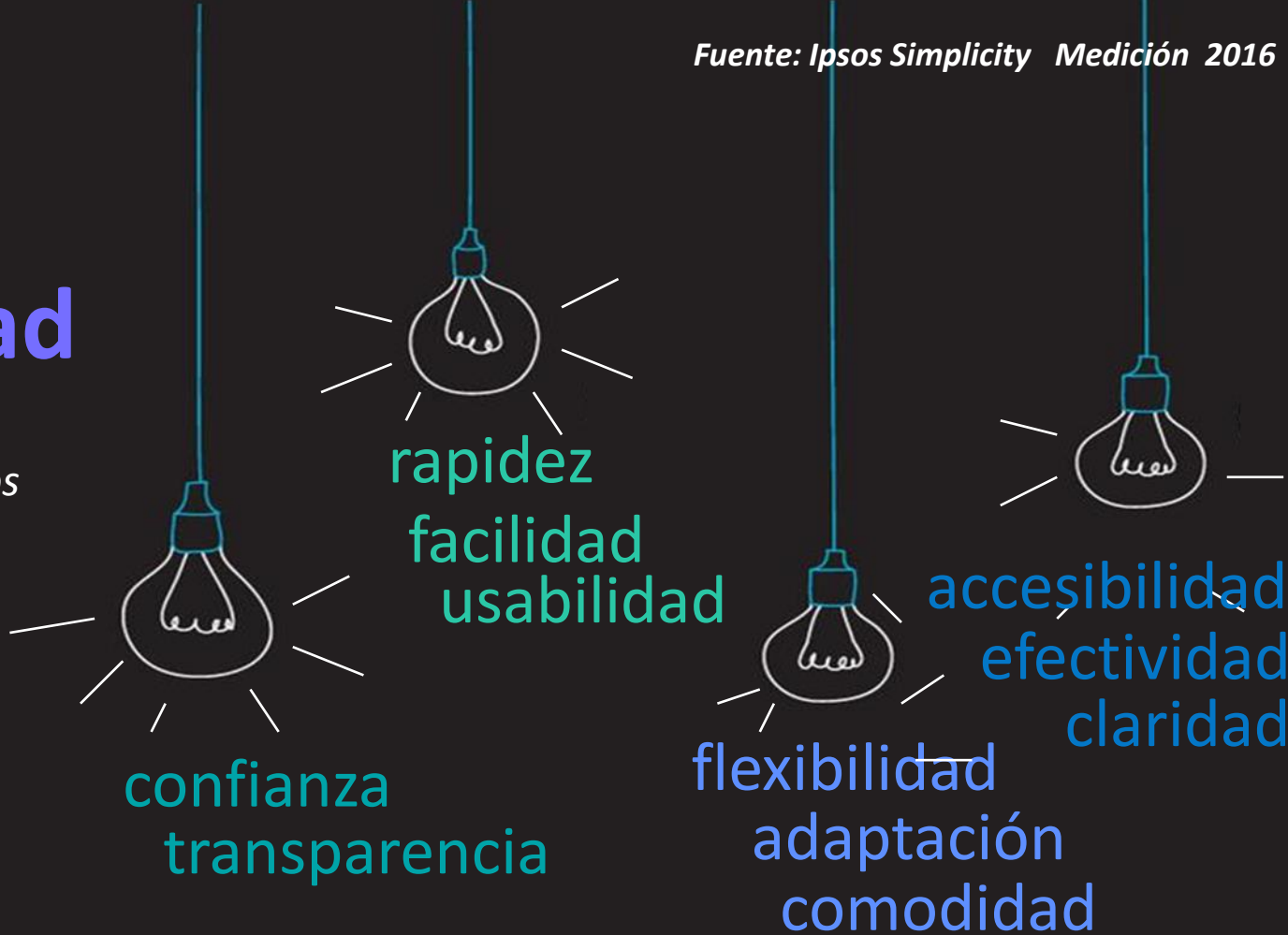
Ipsos Simplicity, Medición 2016

GAME CHANGERS

Simplicidad

Es dar evidencia

*de un grupo de atributos
positivos para la marca*



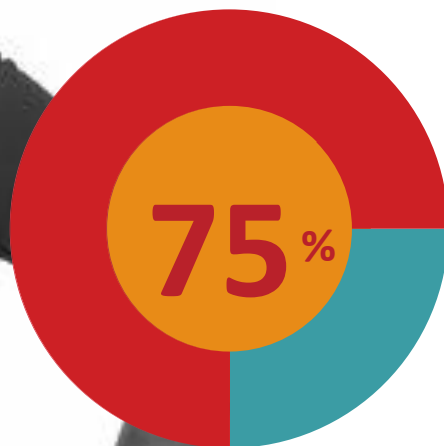
Ranking de Industrias de servicio en **Simplicidad**

Ipsos SIMPLICITY
Medición 2016

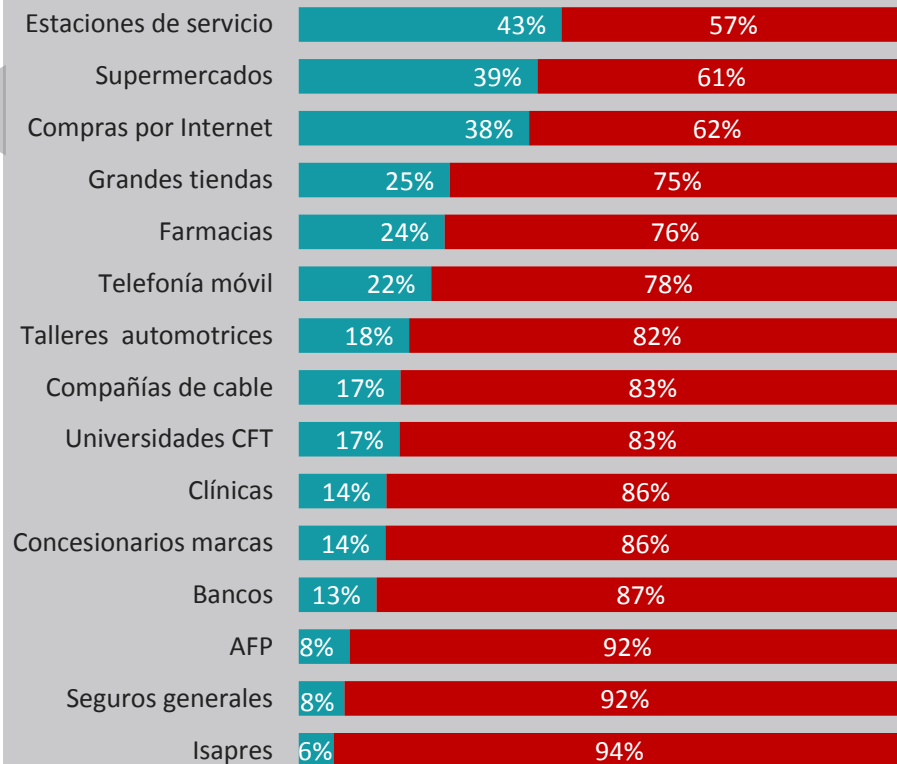




Consideran poco
simples sus
interacciones con
distintos Servicios



Simple v/s No Simple según industria



Fuente: Ipsos Simplicity,
Medición 2016

GAME CHANGERS

Se valora



Compras y Pagos Online

Despacho a domicilio

Asistencia técnica

Apps y páginas web resolutivas

Ofrecimiento horarios extendidos

simple



Información poco clara y transparente

Falta de vendedores y atendedores

Pocas cajas y puntos de pago

Baja resolutiveidad de call center

Tiempos de espera

Falta de resolución y retraso en respuestas

complejo

MENOS ES MA\$

L. M. VAN DER ROHE

Estudio Ipsos Simplicity 2016

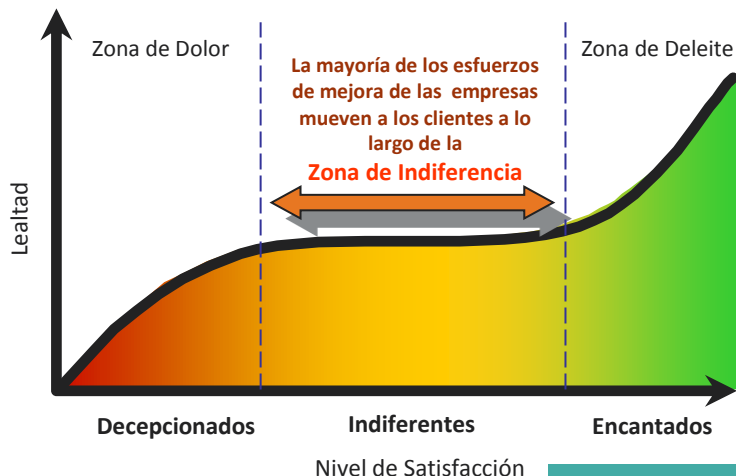


GAME CHANGERS

La sofisticación no paga...

¡DEJA YA DE SORPRENDER Y HAZLO FÁCIL!

El mito Satisfacción, Deleite, Lealtad



Exceder expectativas no incrementa Lealtad

Average Loyalty Score

7.0

5.25

3.5

1.75

0

Below Expectations

Meets Expectations

Exceeds Expectations

Source: Harvard Business School

Harvard Business Review

En 2013 un 89% de las compañías declaraba que su principal estrategia era exceder las expectativas del cliente (U. Harvard)

GAME CHANGERS

La Simplicidad paga



Las compañías que proporcionan experiencias más simples tienen **mejores resultados financieros**

Siegel + Gale



3 de 10 clientes están dispuestos a **pagar más** por tener experiencias más simples

Simplicity Ipsos South Cone



70% de los clientes estaría dispuesto a **recomendar** una compañía si le proporciona experiencias más simples

Siegel + Gale



Procesos más simples de decisión en la compra **incrementan hasta 4 veces el engagement de marca**

CEB, Customer Effort Score

Construyendo Simplicidad

Desde la **Innovación disruptiva**, hasta el **cambio más pequeño**, pero que impacta agregando valor y simplicidad.

Cambios pequeños que suman:

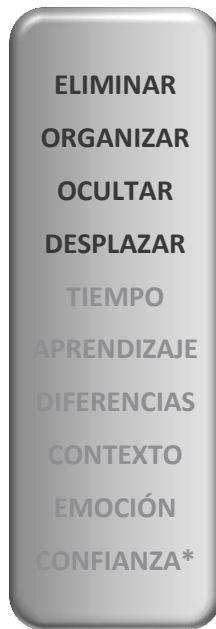
- Las cajas con alturas especiales para discapacitados.
- La claridad de la cuenta que recibimos de nuestra tarjeta de crédito.
- O la facilidad con que podemos decidir la pasta dental que compramos.



GAME CHANGERS

Elimina, Organiza, Oculta, Desplaza...

Construyendo Simplicidad



* 10 Leyes de la Simplicidad de John Maeda

GAME CHANGERS

Elimina

crecer a través de más,
diluye esfuerzos e
incrementa complejidad
de la organización y sus
operaciones y no siempre
aporta valor evidente a las
personas.

menos es **más**



Elimina



McDonalds seguirá
reduciendo su menú
estadounidense tras la
eliminación de la
hamburguesa

Adapta







The screenshot shows the Yahoo! homepage with various navigation links and promotional banners. At the top, there are icons for Finance, Messenger, and Check Email. The main header features the Yahoo! logo and a search bar. Below the search bar, there are links to Yahoo! Games, Yahoo! Finance Tax Center, and a list of services including Auctions, Autos, Classifieds, Real Estate, Shopping, Travel, Yellow Pages, Maps, Media, Finance, News, Sports, Weather, Careers, Chat, GeoCities, Greetings, Groups/Clubs, Mail, Members, Messenger, Mobile, Personals, People Search, Photos, Personal, Address Book, Briefcase, Calendar, My Yahoo!, PayDirect, Fun Games, Horoscopes, Kids, Movies, Music, TV, and more.

Yahoo! Finance Tax Center

Resources to do your taxes

- Preparation & Filing
- Federal Forms
- Federal Rates
- State Forms
- Calculators
- Calendar
- Tips
- Guide for Investors

Less than 2 weeks left

File Online Today

Powered by TurboTax® for the Web™

Arts & Humanities
Literature, Photography...

Business & Economy
B2B, Finance, Shopping, Jobs...

Computers & Internet
Internet, WWW, Software, Games...

Education
College and University, K-12...

Entertainment
Picks, Movies, Humor, Music...

Government
Elections, Military, Law, Taxes...

News & Media
Full Coverage, Newspapers, TV...

Recreation & Sports
Sports, Travel, Autos, Outdoors...

Reference
Libraries, Dictionaries, Quotations...

Regional
Countries, Regions, US States...

Science
Animals, Astronomy, Engineering...

Social Science
Archaeology, Economics, Languages...

In the News

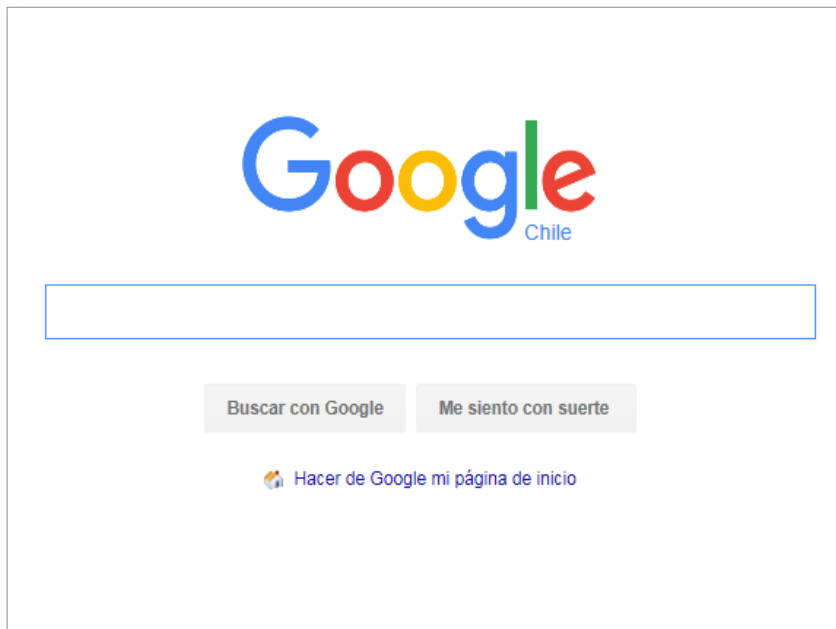
- Israel proposes culling Arafat
- Muslim nations meet, fail to agree on 'terrorism' definition at conference
- Historian: U.S. lied about Cuban Angola role in order to intervene
- Trial to begin for Kennedy cousin accused of 1975 Moxley murder
- Maryland wins NCAA Hoops title

Marketplace

- Spring Fare Sale - save up to 35% on air travel
- Gateway Desktop, 1.2GHz processor, 20GB hard drive, 15" color monitor - **only \$599**
- Free tote bag with any Lucky Brand purchase at Nordstrom
- New from Stephen King - Everything's Eventual - download ebook, buy hardcover

Broadcast Events

- Exclusive Trailers - Tom Cruise in Minority Report, Mel Gibson in Signs
- Sheriff Crow - artist of the month



The screenshot shows the Google Chile homepage. It features the Google logo with 'Chile' written below it. Below the logo is a large search bar. At the bottom, there are two buttons: 'Buscar con Google' and 'Me siento con suerte'. Below these buttons is a link that says 'Hacer de Google mi página de inicio'.

Google Chile

Buscar con Google

Me siento con suerte

Hacer de Google mi página de inicio



Desplaza

La simplicidad de un Chile digital:

Dos años de funcionamiento ha implicado un ahorro de **30 millones de dólares** en infraestructura de oficinas públicas y **39 millones de dólares** de ahorro en gastos por viajes a oficinas físicas.



Chile sin papeleo



Chile
Atiende
Personas a tu servicio

Confianza

Información legal obligatoria



SIMPLE

Tell us AT ONCE if you believe your card and/or PIN has been lost or stolen, or if you believe that an electronic fund transfer has been made without your permission. Telephoning or messaging us is the best way of keeping your possible losses down. You can also block your card from within the Simple app. You could lose all the money in your account. If you tell us within 2 business days after you learn of the loss or theft of your card/PIN, you can lose no more than \$50 if someone used your card/PIN without your permission.

If you do NOT tell us within 2 business days after you learn of the loss or theft of your card/PIN, and we can prove we could have stopped someone from using your card/PIN without your permission if you had told us, you could lose as much as \$500.

Also, if your statement shows transfers that you did not make, including those made by card, PIN or other means, tell us at once. If you do not tell us within 60 days after the statement was made available to you, you may not get back any money you lost after the 60 days if we can prove that we could have stopped someone from taking the money if you had told us in time. If a good reason (such as a long trip or a hospital stay) kept you from telling us, we will extend the time periods.

Translation: These three paragraphs offer some important lessons about what you should do when you think your card has been lost or stolen. Basically, do something, fast! As soon as you suspect that something's not right, block your card in the app and get in touch with us.

Acting fast is important to protect your information and your money. The longer you wait, the more money you might lose. This is a rule designed to prevent common types of bank fraud.

Comunicación



La publicidad eficaz funciona cómo funciona el cerebro:

El cerebro resume grandes ideas y huye de las contradicciones.

Responde a estímulos irregulares y es poco sensible a los repetitivos.

Y como procesamos mucha publicidad de forma periférica e indirecta....

...la **Simplicidad** se convierte en un beneficio real para internalizar y retener mensajes!





Emoción es simplicidad

Simplicidad es una estrategia para comunicar!

Big Idea es un factor clave para el éxito de la marca.

Emoción también es Simplicidad!
Insights que conecten con emociones de los consumidores.



innova



Construye simplicidad

GAME CHANGERS

Simplicidad para el día a día



Simplicidad en el proceso de compra

MasterCard aplica identificadores biométricos: “selfie” y huella digital

1 de cada 3 compradores abandonan compras online por olvidarse de completar el proceso de compra

INGRESE O CREE UNA CUENTA

1 CESTA 2 IDENTIFICACIÓN 3 CONFIRMACIÓN 4 PAGOS

> Tengo una cuenta

Nombre de usuario:

Contraseña:

☒ Recordar contraseña en este equipo

¿Has olvidado tu contraseña?

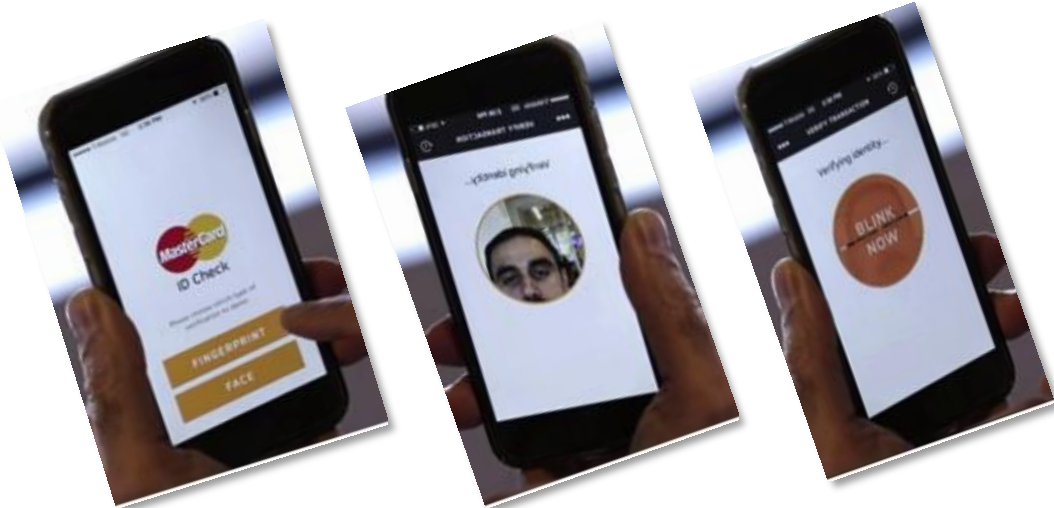
ACEDER

<< VOLVER ANTERIOR

> Quiero crear una cuenta

Si eres nuevo cliente debes registrarte

CREAR UNA CUENTA



* Fuente: Norstat, en 17 países

Compra sin proceso de compra!





Simplicidad para empleados

eficacia de soluciones + simplicidad = impacto favorable en la vida de las personas.



GAME CHANGERS

Marcas que dan tiempo de valor



Simplicidad



Algunos ingredientes probados:

- ✓ Proveer una experiencia multicanal integrada
- ✓ Poner foco en los factores que impulsan las preferencias
- ✓ Asegurar productos y servicios simples y fáciles de usar
- ✓ Mapear los distintos viajes del cliente
- ✓ Quitar puntos de dolor en la experiencia cliente
- ✓ Dar evidencias de transparencia y confiabilidad
- ✓ Incluir métricas emocionales en nuestras mediciones



Una ruta para simplificar

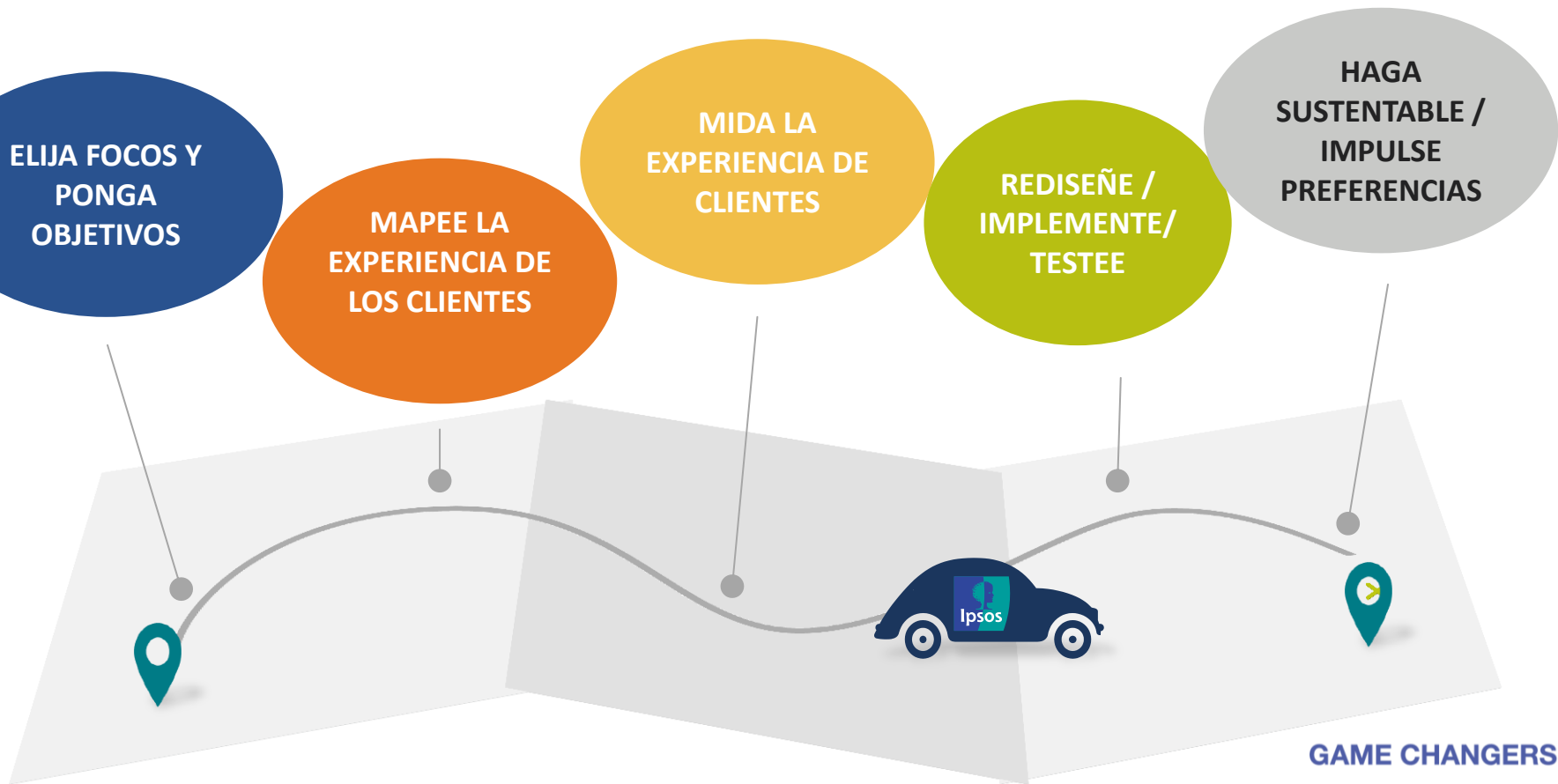
ELIJA FOCOS Y
PONGA
OBJETIVOS

MAPEE LA
EXPERIENCIA DE
LOS CLIENTES

MIDA LA
EXPERIENCIA DE
CLIENTES

REDISEÑE /
IMPLEMENTE/
TESTEE

HAGA
SUSTENTABLE /
IMPULSE
PREFERENCIAS



Ayudamos a las marcas a crecer

MÁS
CLIENTES

COMPRANDO
CON MAYOR
FRECUENCIA

DE MODO MÁS
FÁCIL

En el corazón del
crecimiento de las marcas,
está la **comprensión de
cómo las personas toman
decisiones**

Tres simples ideas

- ✓ **Simplicidad** es la forma como las personas quieren ser atendidas.
- ✓ Trabajar **Simplicidad** paga.
- ✓ No estamos haciendo lo suficiente para entender, construir y entregar **Simplicidad**.



