

UX que impulsa el negocio: alta de clientes más rápida gracias a un dashboard unificado

Desde hace más de 20 años colaboramos de forma continuada con uno de los principales operadores de telecomunicaciones, **ejecutando directamente proyectos de diseño UX** con impacto directo en la conversión, la eficiencia operativa y la rentabilidad.

En este proyecto, diseñamos e implantamos **un dashboard único para agentes que consolidó múltiples sistemas** y redujo el tiempo medio de atención telefónica en un 10%, mejorando la conversión y la eficiencia operativa.



Navegar sistemas dispersos

Los equipos de atención gestionaban la relación con el cliente navegando entre muchas aplicaciones fragmentadas.

Esto provocaba dispersión de la información, lentitud operativa y mayor riesgo de error en la interacción con el cliente.



El objetivo: una única vista

Para optimizar los procesos de agente y **mejorar la fluidez de la interacción**, se precisaba crear una herramienta única que reuniera la información y capacidades necesarias para atender y convertir en cualquier canal, reduciendo fricciones y tiempo de gestión.



Definición del punto de partida.

Antes de diseñar, analizamos toda la información disponible (flujos de trabajo, datos de uso de las herramientas, métricas operativas) y realizamos entrevistas con agentes, para comprender cómo se utiliza cada sistema, **identificar fricciones reales y priorizar necesidades.**



El proceso de diseño

- Definimos las necesidades de negocio y los **objetivos** de UX concretos.
- **Prototipamos** versiones de la solución.
- **Validamos** con usuarios reales e iteramos



La solución

Un dashboard único, con single sign-on, que integra sistemas, datos y transacciones para atender al cliente desde una única vista.



Se aceleró el alta de clientes, reduciendo un 10% el tiempo medio de atención en llamadas

Impacto para el negocio:

- Mayor tasa de conversión.
- Aceleración del crecimiento de ingresos.
- Incremento de la eficiencia operativa.