

Una factura clara, menos llamadas y más pagos a tiempo

Cuando una factura dentro de una app no se entiende, el problema no es solo de experiencia: es de negocio.

La falta de claridad genera usuarios confundidos que llaman al call center, visitan tiendas, abren reclamaciones y retrasan pagos. Los agentes pierden tiempo explicando información que debería ser accesible de forma autónoma y la marca sufre una pérdida de confianza por una experiencia percibida como poco fiable.

Para abordar este reto en un importante operador de telecomunicaciones, rediseñamos la factura digital dentro de la app con un enfoque mobile first y centrado en el cliente. El resultado fue una experiencia más clara y eficiente, que **impulsó la adopción digital, redujo el volumen de llamadas y mejoró la confianza en la marca.**



Una factura que cuesta dinero

La factura digital llevaba un diseño heredado del formato papel, no adaptado a móvil.

Los usuarios no encontraban rápidamente los datos clave, lo que derivaba en llamadas al call center o visitas a tienda.



Demasiada información, poca claridad

Abordamos el reto desde una lógica clara: rediseñar la factura desde las necesidades reales del usuario. Mediante investigación, identificamos que **el 50% de las funcionalidades cubría cerca del 80% de las necesidades.**



Diseño mobile-first

No se trataba de “encoger” la factura, sino de rediseñarla para móvil, **priorizando contenido y eliminando redundancias.** Simplificamos el layout, establecimos una jerarquía de los conceptos de facturación y aplicamos *progressive disclosure* para evitar sobrecarga de información.



El proceso: validación continua

Trabajamos con prototipos iterativos y validación constante con usuarios reales, ajustando contenidos, mensajes y microinteracciones en base a evidencia. **El diseño final es el resultado de un proceso de co-creación centrado en la voz del cliente.**



El proyecto generó **+27 de adopción** de la factura digital frente al papel...



–20% de llamadas al call center relacionadas con facturación...



Proceso de pago más ágil y gestión postventa más eficiente.