



Cómo transformamos el

# Servicio al Cliente de Elektra



Atender bien a tus clientes no empieza con el cliente, sino con los equipos que están detrás de cada canal.

## ¿Por qué te contamos todo esto?

Para que sepas que ese tipo de situaciones tienen solución y el diseño de experiencia (UX) es buen punto de partida.

Aquí va la historia de cómo una estrategia UX ayudó a transformar el Sistema de Atención a Clientes (SAC) de Elektra.

Elektra se acercó a UiX con un reto muy claro: **los asesores enfrentaban fricciones constantes con su Sistema de Atención a Clientes (SAC)**, la herramienta clave que utilizan en más de 3,000 sucursales a nivel nacional para gestionar la venta de productos comerciales, ofertas o servicios financieros y la cartera de clientes que supera los 10 millones.

## Una estrategia UX para mejorar la atención multicanal

Imagina que las personas que dan la cara al cliente tienen complicaciones para hacer su trabajo: sistemas lentos, plataformas difíciles de usar, herramientas con el mismo nombre y diferentes funciones, atención lenta, clientes que les gritan y al final frustración día tras día.

Y seamos realistas: por más paciente que sea tu equipo, *esa sensación termina proyectada en el trato a los clientes* finales y como resultado hay una rotación alta en tu equipo.

Por otro lado, *cuando los procesos y las herramientas internas hacen sentido para ellos, todo cambia*. La atención fluye, tu equipo se siente cómodo, feliz y esto impacta de manera directa en la experiencia de los clientes.

**Atender (y ser atendido) se vuelve, por fin, un verdadero deleite.**



## Que tu historia ya no sea de terror y se convierta en una de éxito

Búscanos para hacer una consultoría UX/UI.

Hablemos





## El reto: un sistema valioso, pero poco funcional y práctico

El sistema hacía lo que tenía que hacer: permitir a los asesores atender y gestionar solicitudes. Pero debajo de esas tareas principales, había muchas historias de fricción.

Los asesores solo podían usarlo desde computadoras de escritorio dentro de las sucursales. Las pantallas no seguían una lógica clara. Cada flujo se sentía distinto. **Había herramientas con el mismo nombre. Muchos clics para terminar tareas. Repetición de pasos. Y la información —aunque estaba ahí— no siempre era fácil de encontrar.** Eso hacía que las interacciones con los clientes se volvieran más lentas, más confusas o, en el peor de los casos, frustrantes para todos.

Y si algo tenían claro en Elektra era esto: la calidad de la atención depende directamente de la experiencia de quien la da.

## Lo que hicimos: diseño centrado en las personas

Cuando nos sentamos con el equipo de Elektra, entendimos que el reto no era solo tecnológico, sino profundamente humano. Por eso decidimos aplicar una estrategia de UX centrada en los verdaderos usuarios del sistema: los asesores.

**Optimizar funcionalidades: revisar y mejorar más de 80 flujos clave distribuidos en 6 módulos del SAC:**

- ✓ Dashboard
- ✓ Buscador
- ✓ Ficha del cliente
- ✓ Comercio
- ✓ Préstamos
- ✓ Desempeño y campañas

Rediseñar la interfaz: proponer un nuevo look & feel que no solo se viera mejor, sino que realmente hiciera más fácil y clara la experiencia de uso.

Todo con un objetivo claro: **alinear el sistema con las necesidades reales de quienes lo usan todos los días.**



## En UiX nos encantan los retos.

Si estás enfrentando uno con tu experiencia digital, cuéntanos cuál es.

**¡Hagamos equipo!**

Contáctanos >



# MINI QUIZ UX

Responde rápido y sin pensar mucho:

**¿Tu atención al cliente está centrada en el usuario?**

**01**

¿Tus canales de atención se sienten diferentes entre sí?

**02**

¿Tu equipo operativo tiene que "adivinar" cómo responder?

**03**

¿Has escuchado directamente a tus clientes en los últimos 3 meses?

**04**

¿Tienes un sistema visual y de contenido unificado para todos tus canales?

¡Ojo!



Si respondiste "sí" a 2 o más...

**Podrías estar perdiendo eficiencia y confianza sin darte cuenta**

Agenda una consultoría con UX 

**¿Cómo lo hicimos?, con método, empatía y colaboración constante**

Para abordar este reto, trabajamos con el marco del doble diamante: un proceso de diseño que nos permitió abrirnos al problema real (no solo al síntoma), entenderlo a fondo y luego construir la mejor solución posible.

Pasamos por etapas clave:

- ✓ Descubrimiento
- ✓ Definición
- ✓ Evaluación
- ✓ Iteración

Lo más importante fue que lo hicimos de la mano de las personas involucradas en el día a día del sistema.

**El dato curioso pero poderoso...**



Las empresas centradas en la experiencia del cliente reportan **hasta 80% más ingresos\***



El 80% de los consumidores afirma que **la experiencia** que ofrece una empresa **es tan importante como sus productos\*\***

\*Fuente: Zendesk (<https://www.zendesk.com/blog/customer-service-statistics>)

\*\* Fuente: <https://gitnux.org/customer-experience-in-the-consumer-goods-industry-statistics/>

## Así se vivió el proceso:

★ **Colaboración constante:** sesiones semanales de alineación con las áreas de negocio y diseño.

★ **Validación con negocio:** cada avance fue validado por Product Owners (PO) y equipos de diseño.

★ **Participación de usuarios reales:** más de 355 asesores participaron en encuestas nacionales, entrevistas y pruebas de usuario (PDU).

Gracias a su participación activa, cada decisión de diseño fue anclada en la realidad del uso diario.

**No fue un rediseño de escritorio; fue un rediseño de campo.**

“

**"El acompañamiento tan cercano que ha tenido el equipo nos ayuda mucho para que esta experiencia sea 360."**

Diana Alcalá |  
Directora de Experiencia del cliente,  
Banco Azteca

## Y los resultados hablaron solos...

Diana Alcalá y Patricia Cavazos de Grupo Elektra te cuentan su experiencia trabajando con UiX.



[Ver video completo aquí](#) >

**Diseñar pensando en quienes están del otro lado de la pantalla sí hace la diferencia.**

Las nuevas propuestas no solo fueron bien recibidas, cambiaron por completo la forma en que los asesores interactúan con el SAC.



## Más confianza, mejor experiencia

Las encuestas de satisfacción reflejaron un aumento claro en la percepción positiva respecto a la nueva interfaz móvil frente a la versión de escritorio. Los usuarios dijeron sentirse más seguros, y muchos mencionaron que la nueva propuesta les ayudaría a mejorar su rendimiento o incluso a cerrar más ventas.

# ¿Tú también quieres tener resultados así?

Te podemos dar una consultoría

Hablemos



## Usabilidad sin importar el perfil

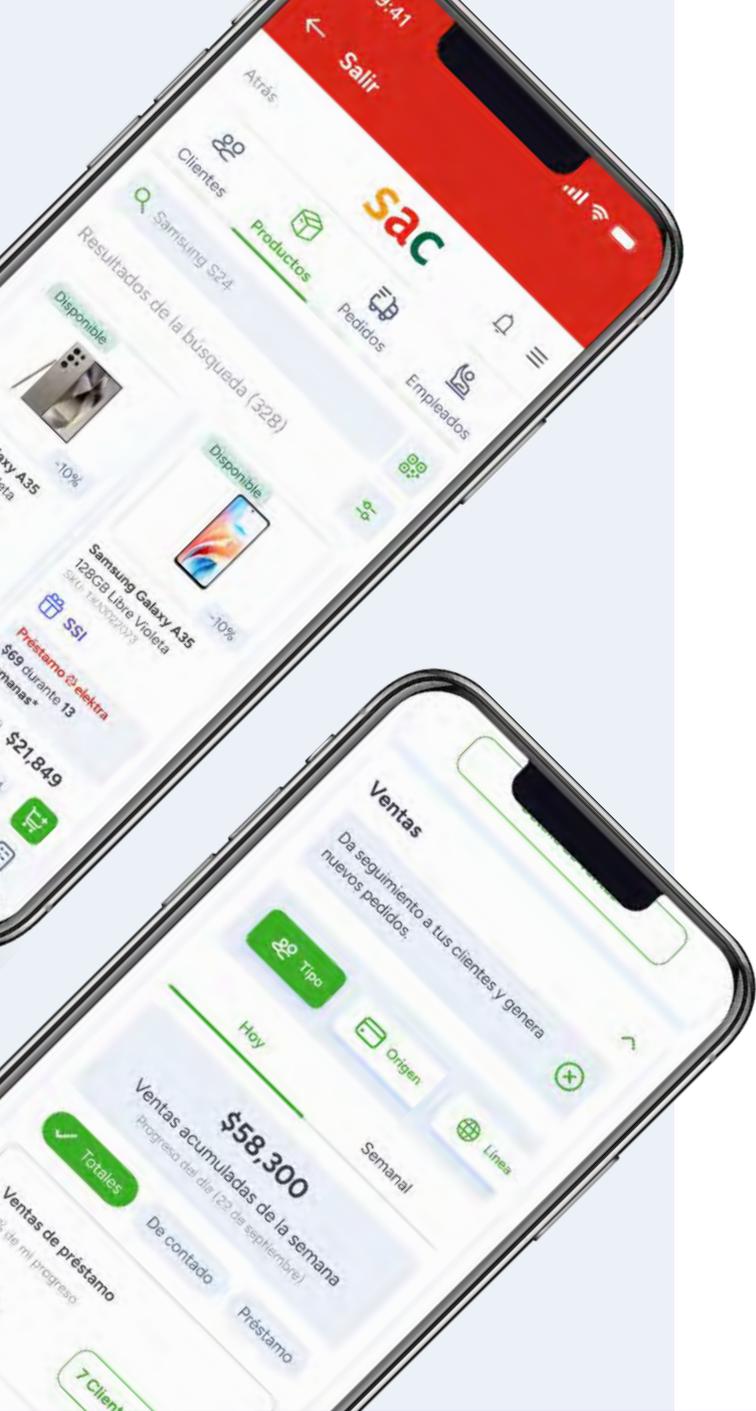
Asesores de distintas edades y con diferente tiempo en el puesto lograron completar con éxito las tareas clave en las pruebas. La herramienta no solo es intuitiva, es realmente inclusiva.

- ⌚ **Tiempos récord desde el día uno**  
La nueva experiencia no necesitó manuales extensos ni capacitaciones eternas.
- ⌚ En SAC Comercio, los asesores completaron una cotización en **menos de 2 minutos**.
- ⌚ En SAC Préstamos, la renovación con extensión de plazos tomó **menos de 50 segundos**, incluso siendo la primera vez que hacían ese proceso.



## Propuestas que funcionan, basado en datos

- ↗ **El Dashboard, Buscador y Ficha Cliente** para asesores de préstamo y financieros alcanzaron una **usabilidad mayor al 90%** en tareas clave como localizar clientes, identificar ofertas e iniciar originaciones.
- ↗ **El 92%** de los asesores de comercio pudo cotizar productos con ayuda de filtros avanzados de forma rápida y efectiva.



Ventas

Hoy

Semanal

**\$58,300**

Ventas acumuladas a la semana  
Progreso del día (22 de septiembre)

## Un SAC más ágil, humano y listo para escalar

Lo que hicimos con Elektra no fue solo rediseñar pantallas. Fue reconstruir una experiencia con base en las necesidades reales de quienes la usan todos los días. Cuando los equipos pueden hacer su trabajo con confianza, agilidad y claridad, toda la experiencia mejora —desde dentro hacia fuera.

Porque al final, cuando las herramientas facilitan el trabajo del equipo, la experiencia del cliente mejora.



¿Tu plataforma  
también podría estar  
funcionando mejor?

Hagamos una auditoría juntos.

Te ayudamos a detectar cuellos de botella, identificar oportunidades de mejora y rediseñar con intención (y resultados reales).

Contáctanos





¿Quieres conocer  
más casos de éxito?

Visítanos en

[uixdesign.com](https://uixdesign.com)



✉ (+52) 55.9707.4674

☎ [contacto@uixdesign.com](mailto:contacto@uixdesign.com)