

NEORIS
manufacturing

Una modernización tecnológica para mejorar las operaciones globales



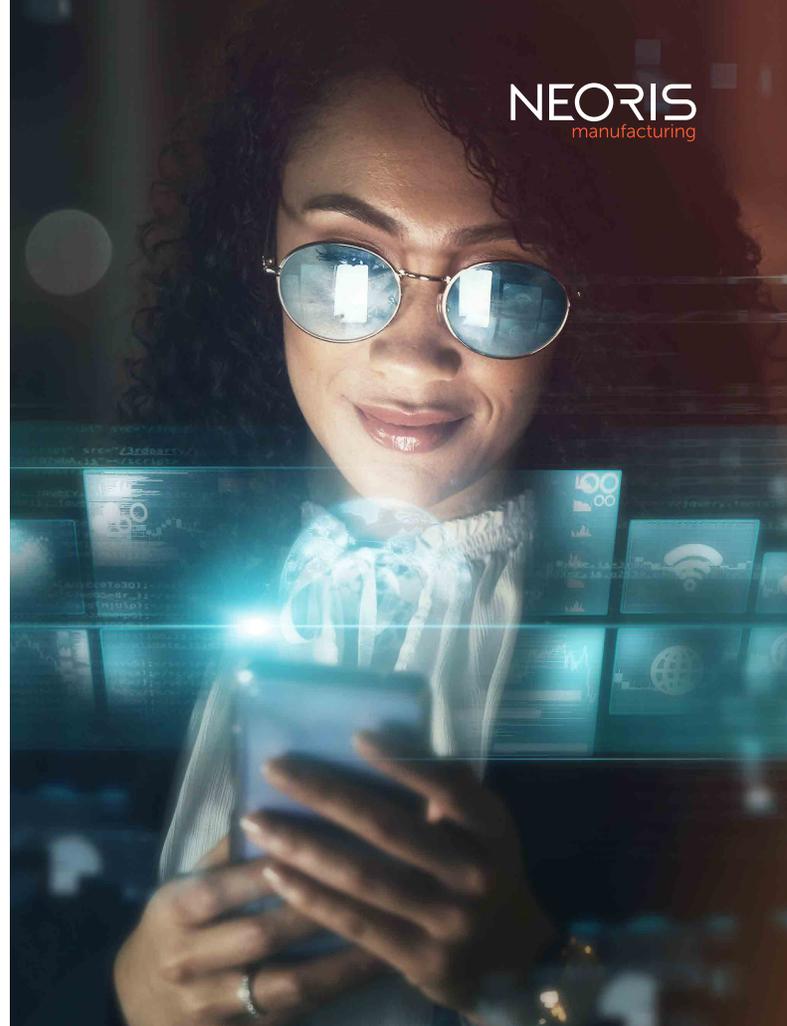
Contexto

En un escenario tecnológico altamente competitivo y en constante evolución, ofrecer una experiencia excepcional al cliente es un factor clave para el éxito empresarial. En este sentido, la industria de la fabricación de componentes de red, que abarca desde routers y switches hasta firewalls y productos de telefonía IP, es particularmente dinámica.



De acuerdo con [cifras de Grand View Research](#), el tamaño del mercado mundial de equipos de red se estimó en USD 144.700 millones en 2022 y se prevé una tasa de crecimiento anual compuesto (CAGR) del 3,7 % entre 2023 y 2030. Por su parte, Statista prevé que los [ingresos del mercado de infraestructuras de red](#) alcancen los USD 197.800 millones en 2024.

Este tipo de empresas manufactureras se enfrentan a una presión constante por mantenerse a la vanguardia para adaptarse a las crecientes demandas de sus clientes. Esto fue lo que sucedió en una de las compañías líderes en el mundo en la producción y comercialización de componentes de red, la cual se enfrentaba un desafío significativo: **su sistema de logística inversa (retorno de productos)** —con más de 10 años de haberse desarrollado— había quedado obsoleto. La herramienta era anticuada, compleja y confusa, además de que presentaba deficiencias para el usuario: era exclusivo para desktop y aunque su uso en mobile era posible, no ofrecía una experiencia agradable al usuario. Todo esto, afectó negativamente la eficiencia operativa de la compañía.



En este contexto, se decidió emprender un plan de modernización tecnológica que facilitara el proceso de solicitud y seguimiento del retorno de productos, al tiempo que se mejoraba la aplicación móvil.



NEORIS, reconocida por este cliente por su experiencia en soluciones tecnológicas innovadoras, fue seleccionada para liderar este proyecto, enfocado en rediseñar y modernizar el sistema para mejorar sustancialmente la satisfacción del usuario y la productividad en las operaciones globales de la compañía.



Desafío

En una industria donde la innovación y la agilidad son fundamentales, esta situación representaba un riesgo considerable para mantener y fortalecer su posición de liderazgo en el mercado.

La herramienta con la que llevaban trabajando años, estaba orientada al sistema y no al usuario, por lo que era importante establecer instrucciones o guías de ayuda para que el usuario entendiera cada paso del proceso.

En síntesis, se puede decir que el sistema presentaba las siguientes áreas de oportunidad:

- 01 Entregarle al usuario la información necesaria para que conozca que puede realizar fácilmente la devolución parcial de una orden, además de enseñarles cómo hacerlo.
- 02 Hacer un diseño más moderno e intuitivo.
- 03 Proveer instrucciones claras a los usuarios en las diferentes secciones de la aplicación.
- 04 Minimizar el ingreso repetitivo de información en múltiples secciones.
- 05 Optimizar tiempo en la localización de paquetes.
- 06 Ordenar la información para evitar hacer múltiples tareas tediosas.
- 07 Facilitar la navegación y comprensión del progreso del proceso de devolución de productos.

Nuestra propuesta

En colaboración con el equipo de UX y la DDC de NEORIS, propusimos aplicar un **rediseño completo del sistema que utilizaba la compañía.**

El proceso incluyó la investigación y análisis de la experiencia del usuario, hasta llegar al diseño de interfaz para reducir la complejidad, optimizar la experiencia de usuario con las mejores prácticas de UX/UI y eliminar los puntos de dolor cuando el usuario utilizara la herramienta.



LA PROPUESTA INCLUYÓ:



Creación de un sistema dinámico

Adaptable a diferentes idiomas y roles, que fuese responsive (para escritorio y dispositivos móviles).



Simplificación y usabilidad

Ayudar a reducir la complejidad y darles a los usuarios la posibilidad de navegar y buscar flujos de trabajo y productos específicos.



Capacidad de deshacer y rehacer

Permitir a los usuarios corregir errores, sin necesidad de contactar al área de soporte.



La Solución

Para abordar los desafíos que presentaba el sistema de logística inversa, **NEORIS implementó una solución integral centrada en las necesidades del usuario.** La estrategia se desarrolló en distintas fases, asegurando que cada etapa del rediseño estuviera alineada con las expectativas y requisitos reales de los usuarios finales.

1. Descubrimiento

El primer paso consistió en comprender profundamente a los usuarios, cómo interactuaban con el sistema y cuáles eran sus puntos de dolor. Para ello, un equipo conformado por expertos en UX Research, UX Design y UI Design, se encargó de realizar más de 24 entrevistas y pruebas de usabilidad en 6 países diferentes, abarcando los 4 roles principales que intervienen en el proceso de retorno de productos.

Este enfoque cualitativo, nos permitió obtener una visión detallada de las necesidades y oportunidades de mejora.



3. Ideación

Con una comprensión clara de las necesidades y problemas de los usuarios, el equipo de UX pasó a la fase de ideación. Durante esta etapa, se llevó a cabo un análisis formal y funcional del sistema, auditando la flexibilidad de los servicios para asegurar que pudieran tratar con diversas situaciones, habilidades y necesidades. Este análisis permitió concretar el diseño del proyecto, garantizando que las soluciones propuestas fueran no solo prácticas, sino innovadoras.

2. Investigación

Se realizaron pruebas de análisis heurístico en 7 países, gracias a las cuales se identificaron 27 buenas prácticas y 39 áreas con oportunidades de mejora. Estas pruebas consisten en usar una técnica para evaluar la usabilidad de un sistema de interfaces y procesos.



4. Ejecución

El diseño final del sistema se basó en conceptos que son familiares y accesibles para los usuarios. La interfaz se desarrolló para reflejar similitudes con sistemas del mundo real, facilitando la transición y el uso intuitivo del sistema. Se empleó un lenguaje claro y apropiado, adaptado al tipo de sistema y a los diferentes perfiles de usuario que se identificaron.





Los Resultados

La implementación de la solución propuesta por NEORIS generó una serie de resultados positivos y tangibles que impactaron significativamente en la operación y satisfacción de los usuarios de la herramienta. Entre los principales resultados, se destacan:



Incremento de la productividad:

La simplificación y mejora de la usabilidad del sistema produjeron un aumento notable en la eficiencia operativa de los usuarios.



Aumento de la satisfacción del cliente:

El resultado de las pruebas de usabilidad (SUS por sus siglas en inglés) arrojó un resultado de 89/100.



Reducción de llamadas al centro de soporte:

La nueva interfaz intuitiva y la capacidad de deshacer y rehacer acciones, permitieron a los usuarios resolver de forma más autónoma los problemas, disminuyendo la necesidad de asistencia técnica.



Modernización del diseño de interfaz:

La nueva plataforma ofrece una serie de mejoras en UX/UI:

- 01 Interfaces más claras y sencillas de entender en las diferentes secciones de la aplicación.
- 02 Se evita la repetición de datos y se mejoró el llamado a la acción
- 03 Nuevo diseño responsive, adaptable a cualquier pantalla.
- 04 Navegación intuitiva y flujos de pantalla.
- 05 Pantallas menos congestionadas.
- 06 Más del 80 % de los retornos se realiza a través de la nueva herramienta, lo que demuestra la adopción y efectividad del sistema mejorado. Para realizar la solicitud de devolución, se requieren realizar menos tareas.
- 07 Pantalla de resumen y detalles del envío.
- 08 Centro de descargas.



Aumento de la tasa de terminación de productos retornados:

La optimización de los flujos de trabajo y la claridad en los procedimientos e instrucciones, elevaron la tasa de retorno de



Implementación global:

El sistema se ha desplegado a más de 21.000 usuarios en múltiples países, incluyendo EE.UU., Japón, India, Australia, Reino Unido, Irlanda, Portugal, Holanda y Canadá, con soporte en varios idiomas (inglés, japonés, hindi, irlandés, portugués, neerlandés).



Mejora en la accesibilidad y usabilidad:

La plataforma se hizo más accesible y fácil de usar para usuarios en diferentes lugares del mundo.





Testimonios



"La respuesta a nuestras consultas es extremadamente rápida, su comprensión de nuestro negocio supera las expectativas de un proveedor, el tiempo de resolución de defectos e implementación de mejoras es el más rápido que he visto. Se involucran con nuestros transportistas y con nuestros equipos internos de una manera transversal, lo que nos permite trabajar mejor y más eficientemente".

**CLIENT SERVICE LOGISTICS
AND OPERATIONS**

"NEORIS tiene una actitud de "sí se puede". El tiempo de reacción es extremadamente rápido, sin poner ningún tipo de obstáculos. Lo que también he notado es que NEORIS no solo ejecuta lo que se les pide. Escuchan, entienden el problema y a menudo tienen sus propias ideas y soluciones".

INGENIERO DE MANUFACTURA



"El proyecto fue un excelente reto, ya que fue solucionado de la mejor manera. Se trabajó con herramientas interactivas como tableros colaborativos, llamadas virtuales y con prototipos simulando la experiencia para clientes que están en Estados Unidos o Asia, llegando a un producto con una experiencia completamente rediseñada".

**MIGUEL RÍOS, LÍDER DE
UX DE NEORIS.**

