



Análisis de caso

En detalle: Una mayor visibilidad sobre el uso del estudio.

Vista se enorgullece de ser el proveedor de diseño de sus clientes, ya sean propietarios de pequeñas empresas o personas que crean proyectos privados. Por eso, el estudio de diseño de Vista es una herramienta clave en la experiencia del cliente.

Cuando Vista lanzó una iniciativa global de cambio de plataforma, que también ofrecería nuevas experiencias a los usuarios, Quantum Metric ayudó a que la transición del estudio fuera lo más fluida posible.





«Necesitábamos ver el uso que hacían los clientes de las herramientas de edición para crear una experiencia más intuitiva en el nuevo sitio web».

—Kathleen Walsh

Product Director, Vista

Como cada cliente usa el estudio a su manera, puede resultar complicado localizar el problema que están experimentando sin ver la sesión en directo. Gracias a la visibilidad que ofreció Quantum Metric, el equipo pudo reconocer de inmediato las dificultades del cliente y detectar problemas importantes.

Según Walsh, Quantum Metric les ofreció una imagen clara de los principales puntos de fricción de los clientes durante el diseño. Para el equipo encargado del estudio, las sesiones de Quantum Metric vinculadas a la encuesta de satisfacción del cliente general han sido decisivas para descubrir dónde experimentaban los clientes mayores dificultades y dar prioridad a estos aspectos para acelerar el impacto sobre el cliente.

Al trabajar con Quantum Metric, Walsh y su equipo descubrieron distintas frustraciones:

1. El acceso a diseños existentes en el sitio web antiguo y la posibilidad de trasladarlos fácilmente a la nueva plataforma.
2. Problemas de usabilidad relacionados con la edición de texto e imágenes, como recortar imágenes.
3. La ubicación de las herramientas de diseño y edición en la plataforma móvil.



«Quantum Metric nos ha ayudado a establecer prioridades entre la multitud de mejoras de usabilidad que tenemos pendientes según el valor inmediato que aportan al cliente». —**Kathleen Walsh**

Con la plataforma de Quantum Metric, el equipo de Walsh ha podido centrarse más en el cliente, lo que ha provocado un aumento en la satisfacción con el sitio web. Aunque lo realmente importante es el aumento de la tasa de conclusión de proyectos en el estudio, es decir, que los clientes terminaban el proceso de diseño. Esa tasa de conclusión no solo es mejor que antes de las mejoras de usabilidad recientes, sino que es un 4 % mayor que la de la plataforma anterior.

