



Experiencia Memorable De Usuario (Ux) Basada En Transparencia

Pregunta:

¿Cómo podríamos crear un sistema de comunicación transmedia para los clientes de Distrikia que les permita visualizar de manera clara, transparente y oportuna el estado del proceso de compra de su vehículo, desde el pedido hasta la entrega, generando una experiencia memorable y confianza en el proceso?

Contexto:

Distrikia: Revolucionando la confianza en el camino hacia tu vehículo

Somos Distrikia, la red de concesionarios que está redefiniendo lo que significa adquirir un vehículo en Colombia. No solo vendemos autos; entregamos llaves a nuevas historias de libertad y progreso para nuestros miles de clientes. Somos una compañía apasionada y enérgica que ha escalado con éxito, pero que hoy se rehúsa a permitir que la opacidad de los procesos manuales eclipse la emoción de nuestros compradores. Nuestra ambición para el 2028 es clara:

“Ser el referente número uno del sector, diferenciándonos por ofrecer la experiencia de entrega más impecable y transparente del país”

Sin embargo, hoy nos enfrentamos a un "punto ciego" que nos genera fricción: la brecha de información entre la firma del pedido y la entrega final. Actualmente, nuestros clientes viven en un estado de incertidumbre donde no tienen certeza sobre el avance de su trámite o la ubicación de su activo, lo que obliga a nuestros asesores a gestionar expectativas sin datos reales en la mano. Este vacío de información se traduce en un 37% de solicitudes de devolución de dinero y una constante generación de inquietudes por falta de claridad. El cliente quiere ser parte del viaje de su vehículo, pero hoy no tenemos la ventana para mostrárselo, lo que afecta nuestra reputación y la tranquilidad del comprador.

Buscamos a un aliado tecnológico capaz de convertir esta "caja negra" en una experiencia de visibilidad total y confianza. Queremos co-crear una solución disruptiva que permita tanto al equipo comercial como al cliente final seguir el flujo de su vehículo de manera intuitiva y en tiempo real. El desafío es diseñar un canal de comunicación sin fricciones que entregue actualizaciones proactivas sobre el estado del pedido, eliminando barreras técnicas de acceso y garantizando una transparencia absoluta que transforme la ansiedad de la espera en una experiencia memorable de marca.

Visualizamos un futuro muy cercano donde Distrikia es el líder indiscutible por su eficiencia y cultura tecnológica. Imaginamos un escenario donde la trazabilidad logística se convierte en nuestra mayor promesa de valor, celebrando cada hito de la compra con información precisa. Habremos eliminado los cuellos de botella informativos, permitiendo que nuestro equipo comercial venda con certeza y que nuestros clientes sientan la tranquilidad de un seguimiento de clase mundial. Si tienes el ADN para crear una experiencia de usuario que revolucione la confianza, Distrikia es tu lugar para innovar.

Alcance:

Se buscan soluciones tecnológicas innovadoras que transformen la experiencia de compra en Distrikia, convirtiendo la espera del vehículo en una etapa de transparencia y confianza. El objetivo es implementar un canal de comunicación que permita al vendedor y al cliente final visualizar de manera clara y oportuna el flujo del proceso, desde la asignación hasta la entrega física.

Las propuestas deberán abordar las siguientes dimensiones del desafío:

Tecnológica: Desarrollo de una interfaz de visualización dinámica que integre datos de ubicación y estado administrativo para ofrecer actualizaciones proactivas.

De diseño y UX: Creación de una experiencia de usuario intuitiva y de fácil acceso (sin instalaciones previas), orientada a mostrar el recorrido del vehículo de forma visual y sencilla.

Estratégica y de Confianza: Implementación de un sistema de notificaciones que informe novedades en tiempo real, transformando la incertidumbre del cliente en una experiencia memorable de marca.

Humana y Operativa: Herramientas que empoderen a la fuerza comercial con datos reales, eliminando la necesidad de realizar promesas basadas en suposiciones y mejorando la comunicación interna.

Toda propuesta deberá demostrar viabilidad técnica para integrarse con los flujos de información del concesionario, garantizando la seguridad de los datos personales y del concesionario, y la escalabilidad de la solución.

Lidera:

rutaⁿ
MEDELLÍN
CENTRO DE INNOVACIÓN Y NEGOCIOS

Opera:

estrategk»