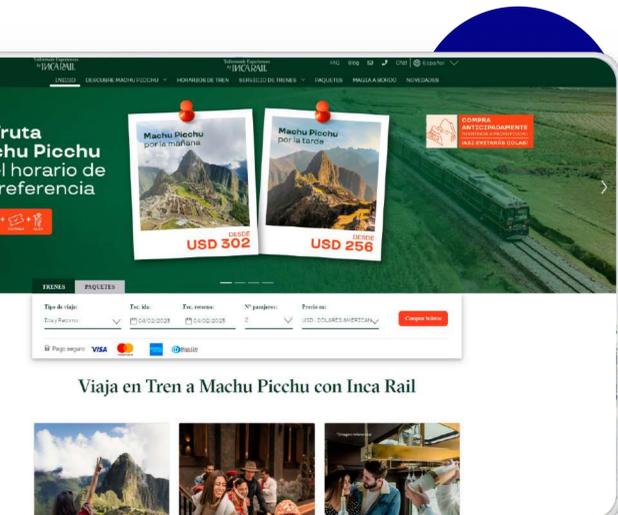


# Caso de éxito



Toolkit de aprendizaje

## Incarail 2021: Mejora su experiencia Web gracias al UX

Fundada en el 2009 Inca Rail es una empresa ferroviaria local que ofrece un servicio desde Cusco a Machu Picchu. Es parte del grupo empresarial CROSLAND, que emplea a más de 300 personas y cuenta con una presencia que se remonta más de 50 años en el mercado peruano.

### Los resultados



Se entendieron las principales fases del cliente para llegar a la compra.



Se crearon entregables de información altamente útil para comunicar valor y tomar oportunidades de negocio.



Se consiguió crear una interfaz que reúne las mejoras por parte de usuarios y objetivos de negocio con una alta usabilidad.

### El reto

A raíz de la pandemia, Inca Rail se embarcó en un proceso de mejorar la experiencia de sus clientes a todo nivel. Esto incluía mejorar la experiencia de los usuarios que llegaban a su página web a buscar información, comprar tickets de trenes, etc.

Ante esta necesidad, el equipo de UX/UI de Neo, tomó todo el conocimiento que tenía de proyectos anteriores con Inca Rail para reestructurar la página web y hacerla más amigable para los usuarios de distintos países.



### El Proceso

Para este proyecto trabajamos siguiendo la metodología de Design Thinking.



**Paso 1**  
Entendimiento y empatía



**Paso 2**  
Investigación cualitativa



**Paso 3**  
Creación de User personas



**Paso 4**  
Customer Journey Map



**Paso 5**  
Investigación continua



**Paso 6**  
Prototipado y pruebas

### Equipo involucrado

Ellos fueron los que permitieron lograr los resultados:



#### Diseño de experiencia

Mejoramos la experiencia UX/UI de los usuarios en sus activos digitales.

[Ver servicios](#) →

### Logremos juntos un caso de éxito

Nuestros consultores te ayudarán a llevar a tu organización al siguiente nivel.

[Contáctanos](#)

