

Pickabox

La plataforma #1 de casilleros virtuales en LATAM. Comprá en USA o China, y recibí en Argentina, Colombia, Chile, México o Perú.

Product lead

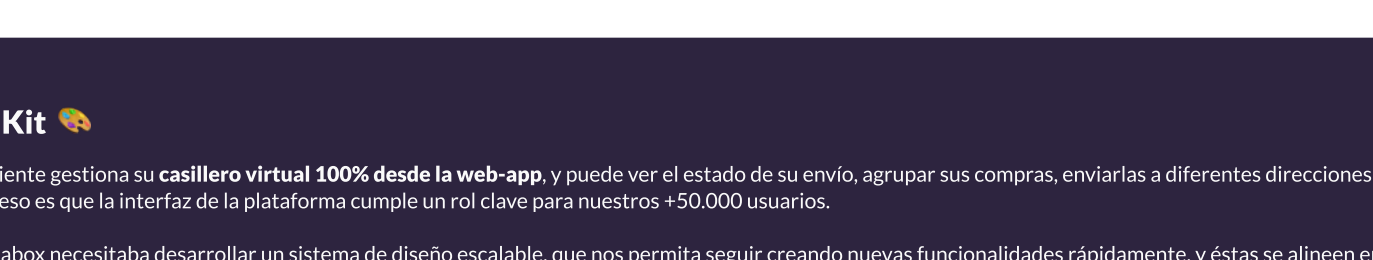
En el año 2020, en parte por la pandemia, Pickabox comenzó a tener muchos problemas a nivel operativo, y tanto la marca, como la confianza de los clientes comenzó a caer en picada. A fines de Abril de 2021 me sumé al equipo con un objetivo: Llevar a su plataforma web al próximo nivel y recuperar la confianza de sus usuarios.

Hoy en día, si bien el e-commerce creció en muchos aspectos, y Pickabox se vio muy beneficiado, la barrera de entrada para un servicio como el de casilleros virtuales, aún sigue siendo muy alta por el prejuicio de que comprar en el exterior es mucho más difícil de lo que realmente es.

El desafío era claro: Recuperar la reputación, y al mismo tiempo simplificar procesos para mejorar la experiencia, comunicándolo lo mejor posible.

NPS

En menos de 4 meses, el NPS de la plataforma pasó de -20 a 24. Los resultados de escuchar al usuario, trabajar constantemente en mejoras, y ofrecer un buen servicio al cliente por sobre todo, afectaron instantáneamente a la percepción de la marca.

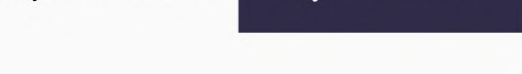


UI Kit

El cliente gestiona su **casillero virtual 100% desde la web-app**, y puede ver el estado de su envío, agrupar sus compras, enviarlas a diferentes direcciones, etc. Por eso es que la interfaz de la plataforma cumple un rol clave para nuestros +50.000 usuarios.

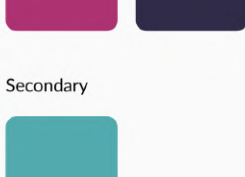
Pickabox necesitaba desarrollar un sistema de diseño escalable, que nos permita seguir creando nuevas funcionalidades rápidamente, y éstas se alineen entre ellas. A través de la metodología Atomic Design, en conjunto con el equipo de desarrollo, trabajamos en una gran librería de componentes UI. Esta es una pequeña muestra:

Logos



Colors

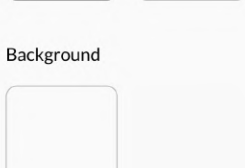
Primary



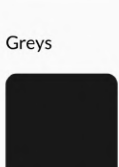
Secondary



Fonts



Background



Greys



Error / Notifications



Typography

H1 / Black

H2 / Bold

H3 / Bold

Subtitle 1 / Bold

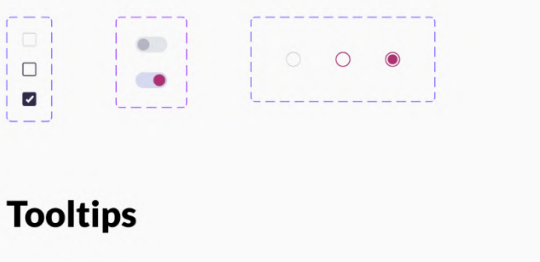
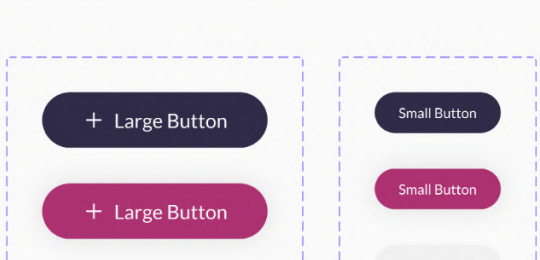
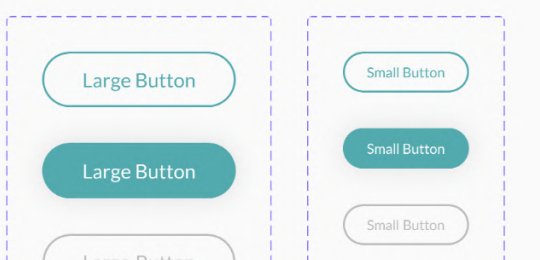
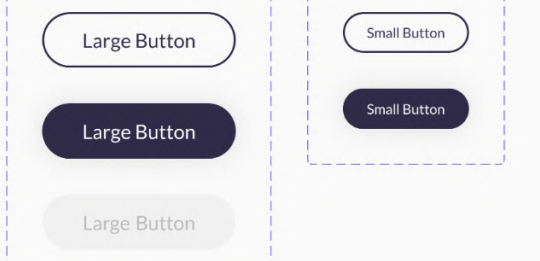
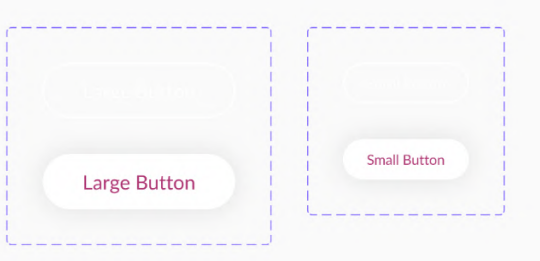
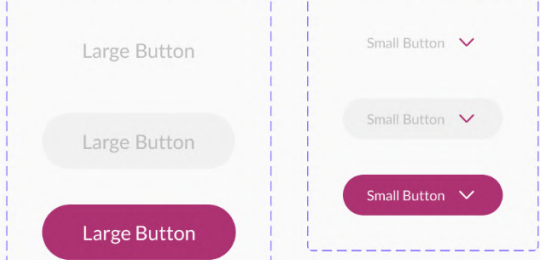
Subtitle 1 / Regular

Body 1 / Regular

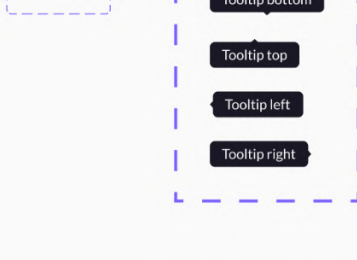
Body 2 / Regular

Caption / Regular

Buttons & Switches

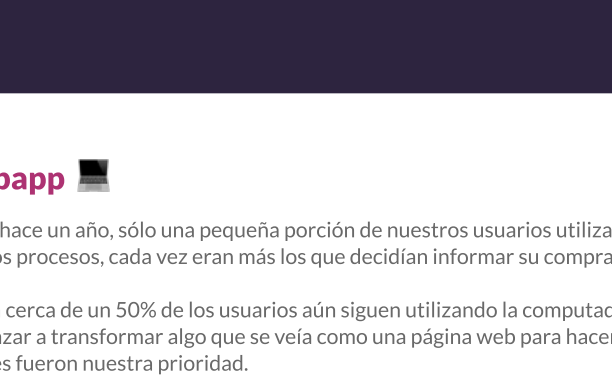
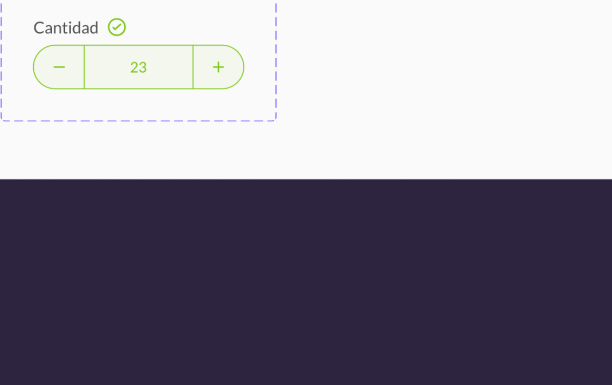
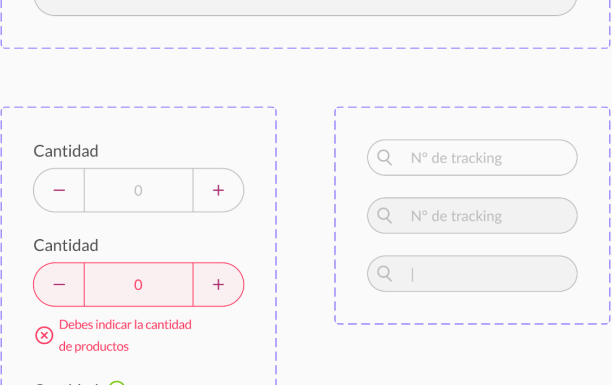
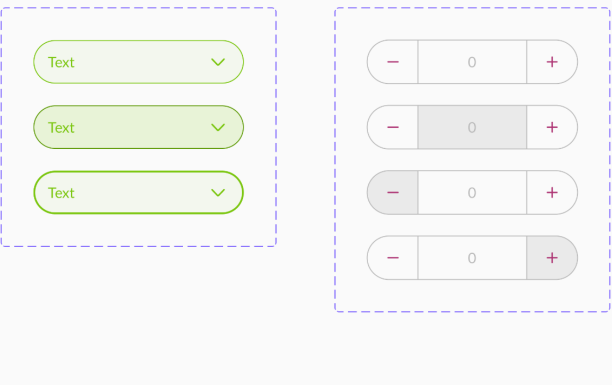


Tooltips

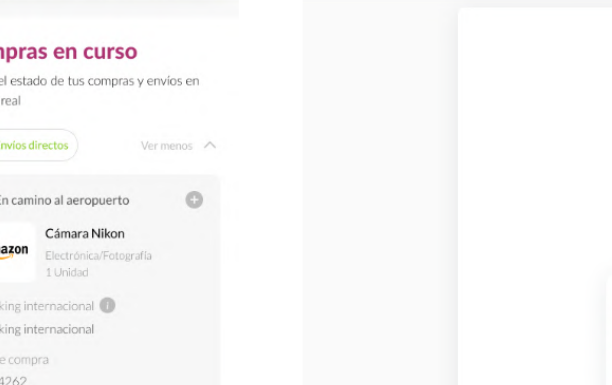
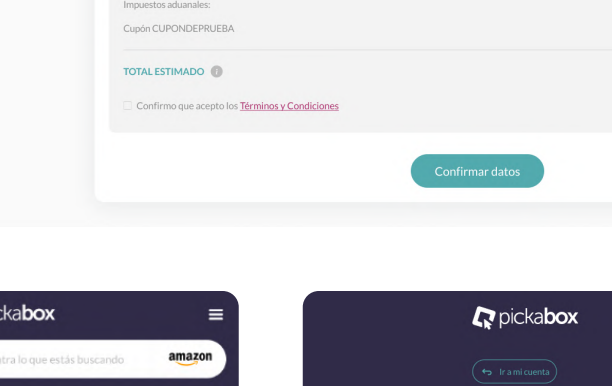
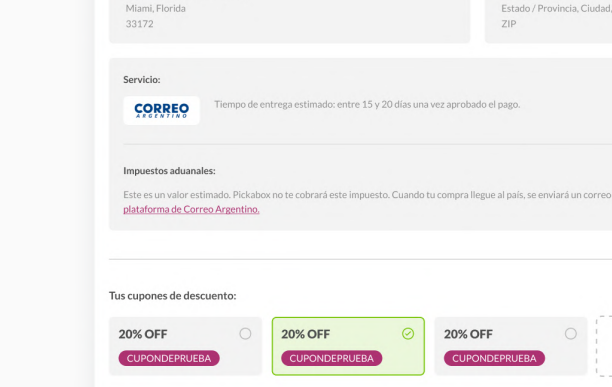


Inputs

Molecules



Components



Webapp

Hasta hace un año, sólo una pequeña porción de nuestros usuarios utilizaban un dispositivo móvil para utilizar Pickabox. A medida que fuimos simplificando algunos procesos, cada vez eran más los que decidían informar su compra, o revisar el estado de su envío desde el celular.

Si bien cerca de un 50% de los usuarios aún siguen utilizando la computadora debido al volumen de envíos que realizan diariamente, el foco principal fue comenzar a transformar algo que se veía como una página web para hacer trámites, en una app tan amigable como las que usamos día a día, y los dispositivos móviles fueron nuestra prioridad.

