



akuyari

Índice

01	¿Qué hacemos y cómo lo hacemos?
02	Casos
03	Equipo y partners

01

¿Qué hacemos
y cómo lo hacemos?

¿Qué hacemos?

Diseño Estratégico y de Servicios, centrados en la Experiencia de las Personas

Entendemos las motivaciones más profundas de tus clientes y diseñamos servicios y procesos para ell@s, de forma realista para tu negocio y recursos, con la experiencia de un equipo senior, que busca minimizar los riesgos, tu tiempo y tus preocupaciones.

Te acompañamos en la **identificación de oportunidades de negocio** para **incrementar ventas por fidelización y recomendación** y **reducir costes en procesos** sin impacto en negocio/cliente.

¿Qué hacemos?

Nuestro propósito es facilitar y simplificar la vida de nuestros clientes a través de formas de trabajar ágiles, y de igual manera la de sus clientes a través del diseño estratégico de servicios y de experiencia.

Tenemos una actitud constructiva y de acción, Somos colaborativos y dialogantes y anteponemos la transparencia en todos nuestros proyectos.

Formación + mentoría

Aprende el método, alinea a la organización y pon en práctica en la realidad los conocimientos adquiridos a través de la mentoría.



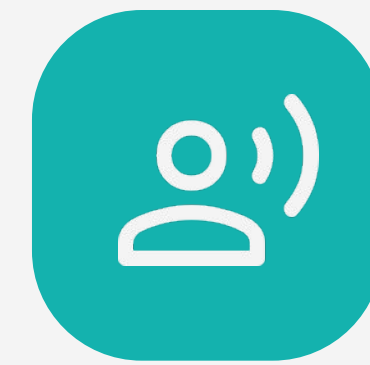
CX/EX Advanced

La retención de clientes y empleados es fundamental para el éxito empresarial.

Aprenderás cómo diseñar y gestionar experiencias que fomenten la fidelización y el crecimiento sostenible.

Dirigido a mandos medios, managers, directores y project managers. 28 horas (formación y mentoría)

- Personas, investigación, customer/employee journey as-is, pain points, técnicas de ideación, co-creación, diseño CJ to-be. Innovación. Brand experience.
- Aplicada a tu empresa, en formato workshop, práctico, *learning by doing*.



CX Essentials

¿Quieres que toda la organización trabaje hacia el mismo objetivo sostenible en resultados, el cliente?

Toda la organización alineada, trabajando por la fidelización y retención de clientes. Voz del empleado.

Dirigido a cualquier nivel de la organización con nulo o escaso conocimiento sobre CX. 8 horas.

- Personas, investigación, customer journey as-is, pain points, técnicas de ideación, co-creación, diseño CJ to-be.
- Aplicada a tu empresa, en formato workshop, práctico, *learning by doing*.

Accelerators

Obtén claridad y una estrategia para acelerar tus resultados en 2 semanas, con precio cerrado.



Strategy Accelerator

¿Tienes un problema pero no la solución? ¿Te cuesta ver con claridad la situación actual?

Conseguirás:

- Reducir incertidumbre con metodología de Problem solving
- Entender la situación actual y las diferentes oportunidades
- Tener claridad en la estrategia y siguientes pasos.

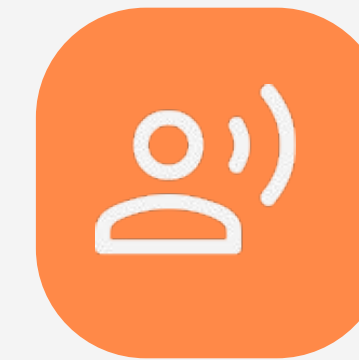


UX Accelerator

¿Quieres mejorar tu producto y/o servicio digital? ¿Ha bajado la conversión y no sabes por qué?

Conseguirás:

- Revisión externa UX/ UI de tu website, app, plataforma...
- Análisis de los puntos problemáticos en el flujo
- Road map de mejoras



EX Accelerator

¿Te cuesta retener el talento? ¿Tus empleados no están comprometidos como desearías?

Conseguirás:

- Identificar áreas clave para mejorar la satisfacción y retención del talento.
- Optimizar procesos internos para una mejor experiencia del empleado.
- Diseñar iniciativas accionables para maximizar engagement y productividad.

CX, EX, Sostenibilidad y Humanidad: El Liderazgo que Transforma

En un mundo empresarial acelerado e incierto, las conexiones humanas y la responsabilidad social no son solo una exigencia regulatoria: son una oportunidad de diferenciación y crecimiento. **La directiva ESG no es simplemente un marco normativo, es una palanca para innovar, fortalecer el vínculo con clientes y empleados, y generar un impacto positivo y sostenible en la sociedad.**

Los clientes valoran experiencias auténticas y comprometidas con el bienestar del planeta, los empleados buscan propósito en su trabajo, y la sociedad exige acción y coherencia. Para responder a esta nueva realidad, las empresas deben alinear las iniciativas de clientes, empleados y sostenibilidad, creando estrategias que pongan a las personas y su ecosistema en el centro, con una visión normativa clara: **Life Centric Strategy.**

Los riesgos son evidentes. ¿Pero estamos viendo también las oportunidades?
Detectarlas y trabajarlas marcará la diferencia entre cumplir con una obligación o liderar un cambio significativo.

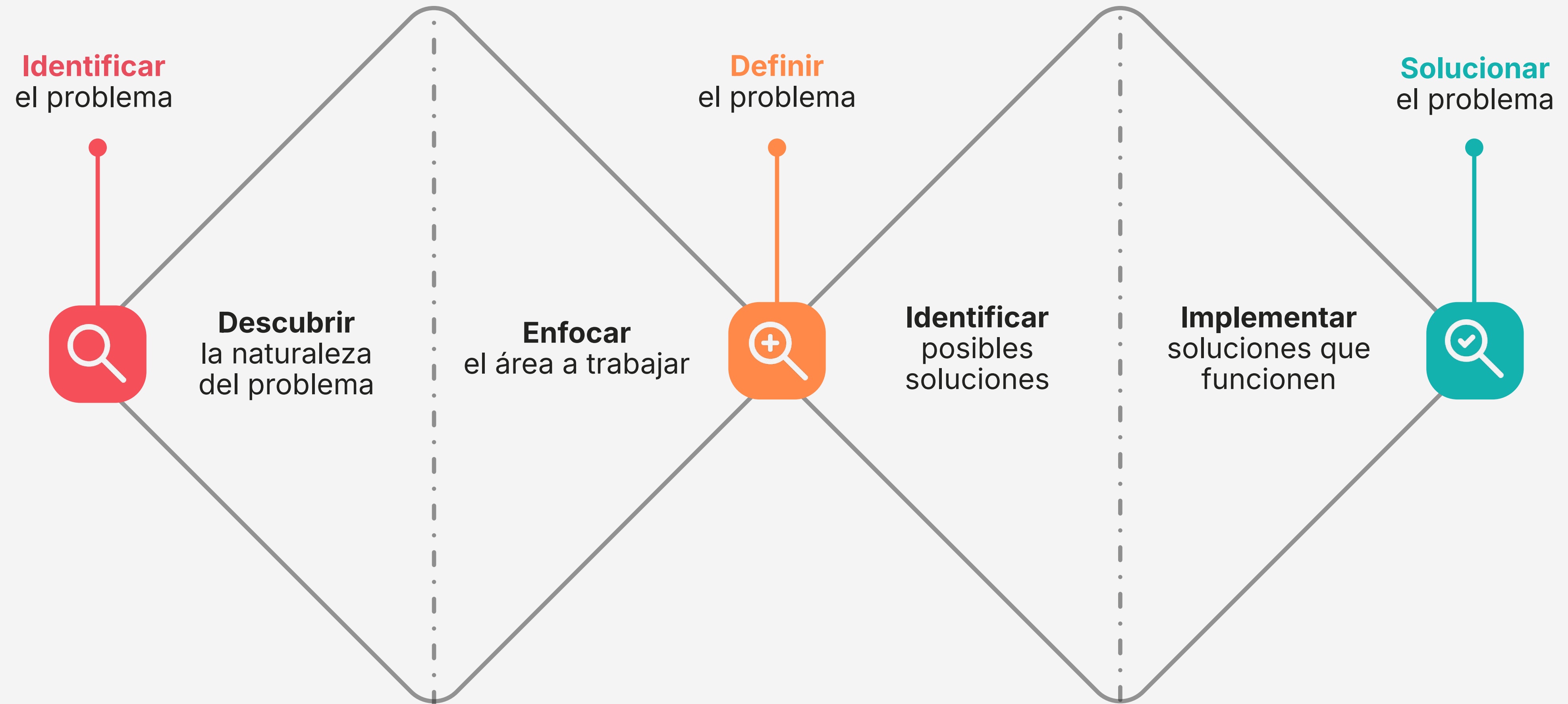
"Ya no somos la especie más inteligente del planeta pero nos queda la inteligencia emocional"
Dr. Adela Balderas





Design Thinking

Doble diamante



Investigación

- Investigación cualitativa y cuantitativa (todas las técnicas)
- Investigación etnográfica
- Voz del cliente
- Voz del empleado

Diseño

- Diseño de servicios omnicanal
- Diseño de producto
- Diseño de producto digital
- Diseño de experiencias del cliente/usuario
- Diseño de Customer Journey
- Workshops de Cocreación
- Ideación/Innovación
- Modos de trabajo ágil
- Design Thinking/Problem Solving

Implementación

- Priorización y Planificación
- Prototipado y Testeo
- Desarrollo de la solución
- Metodología agile
- Coordinación, seguimiento y supervisión

A thick white curved line starts from the top left, curves downwards and to the right, and then curves back towards the bottom left, creating a large, open, teardrop-like shape.

02

Casos

Toyota



#Palancas Fidelización

#Data

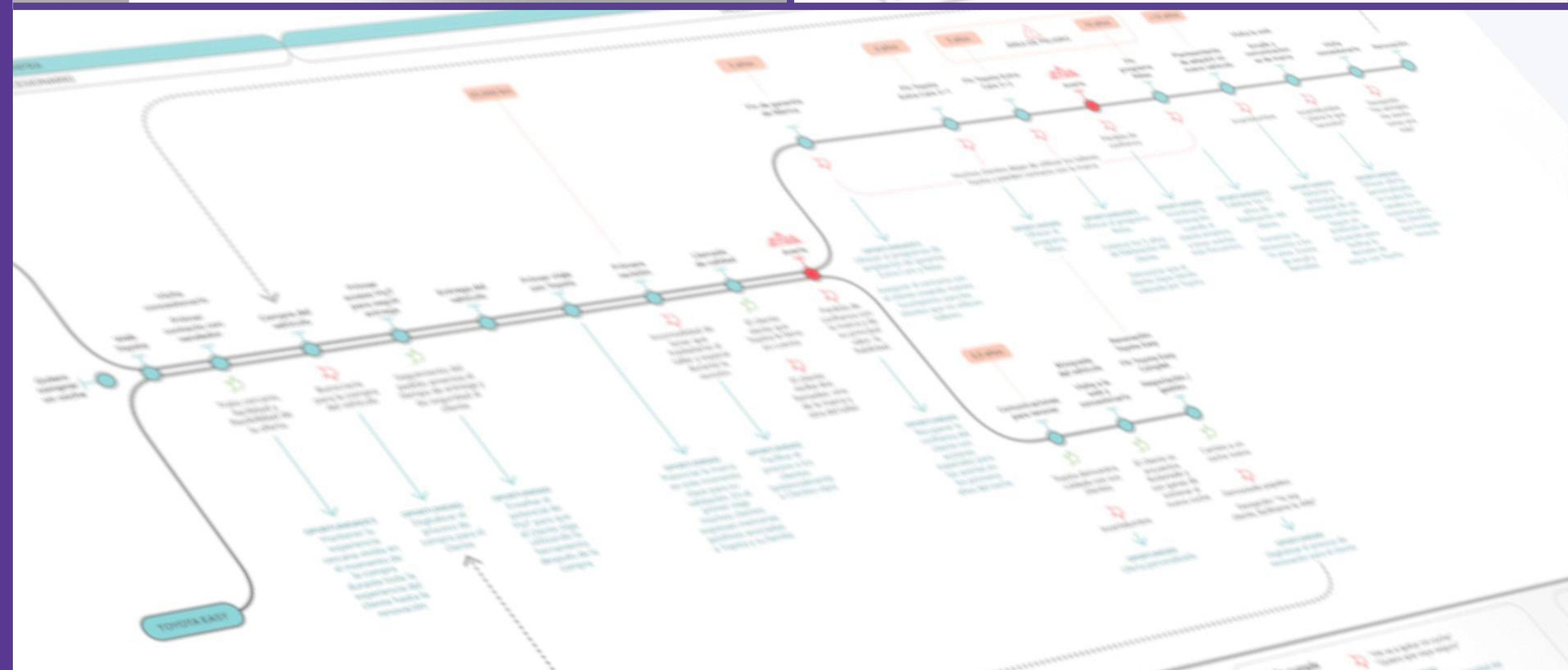
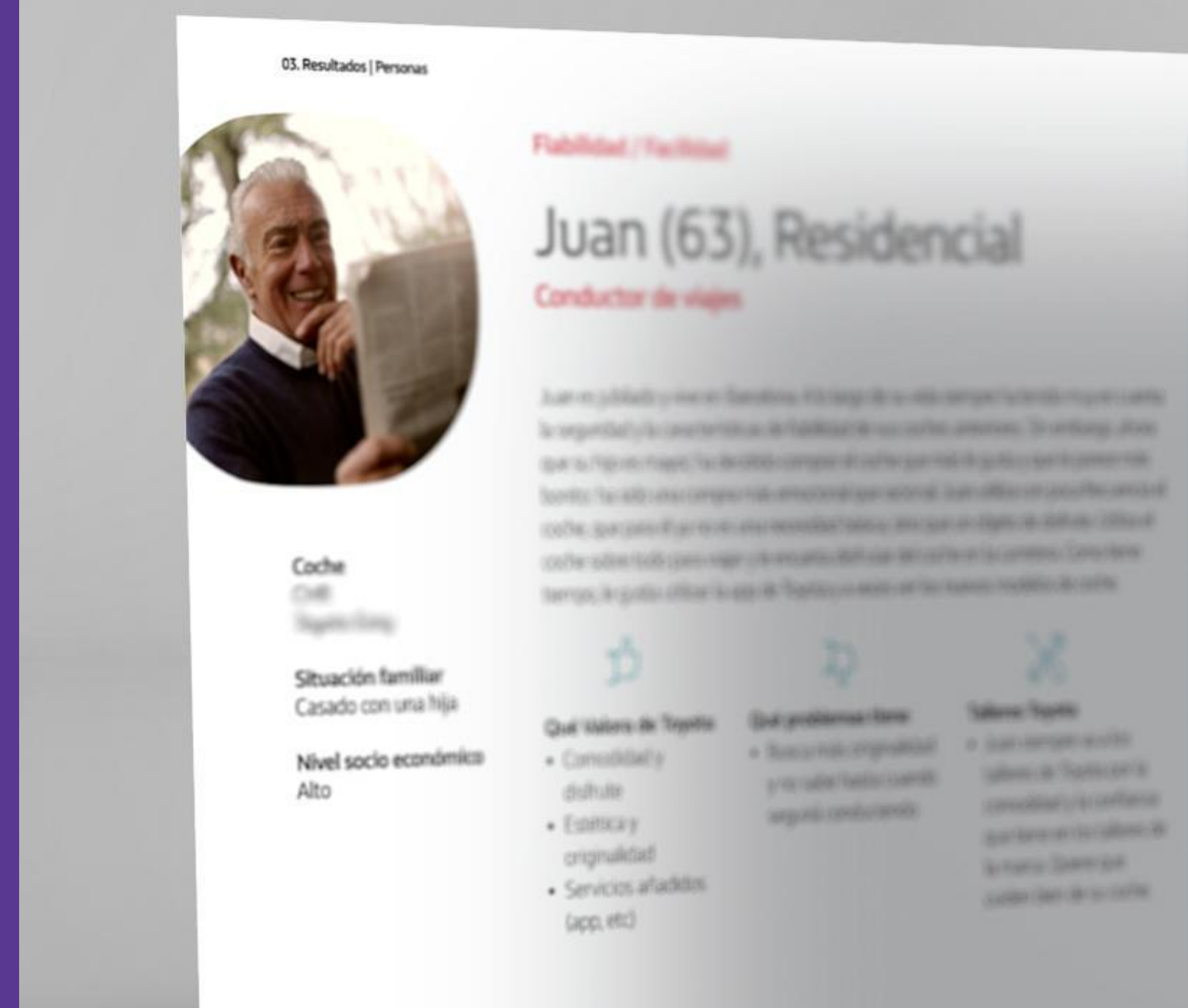
#Personalización

Toyota quería **incrementar la fidelidad** de sus clientes para así incrementar su gasto en post-venta y recompra.

Realizamos una **investigación cualitativa** con clientes donde obtuvimos los insights profundos de fidelidad hacia la marca. Desarrollamos los **customer-persona**, su recorrido, identificamos las áreas de mejora, ideamos iniciativas y las priorizamos:

- **Desarrollamos la ficha de cliente para el CRM** así como la mejor manera de captar datos para identificar cada perfil.
- Diseñamos un **calendario relacional por persona**, basado en sus palancas y necesidades, buscando la comunicación personalizada, relevante y efectiva.

En fase de testeo para una persona, en entorno controlado, para, según KPIs, ampliar a otras personas.





- #Customer segments
- #Touchpoints
- #Digitalización
- #Procesos
- #Cultura de innovación constante

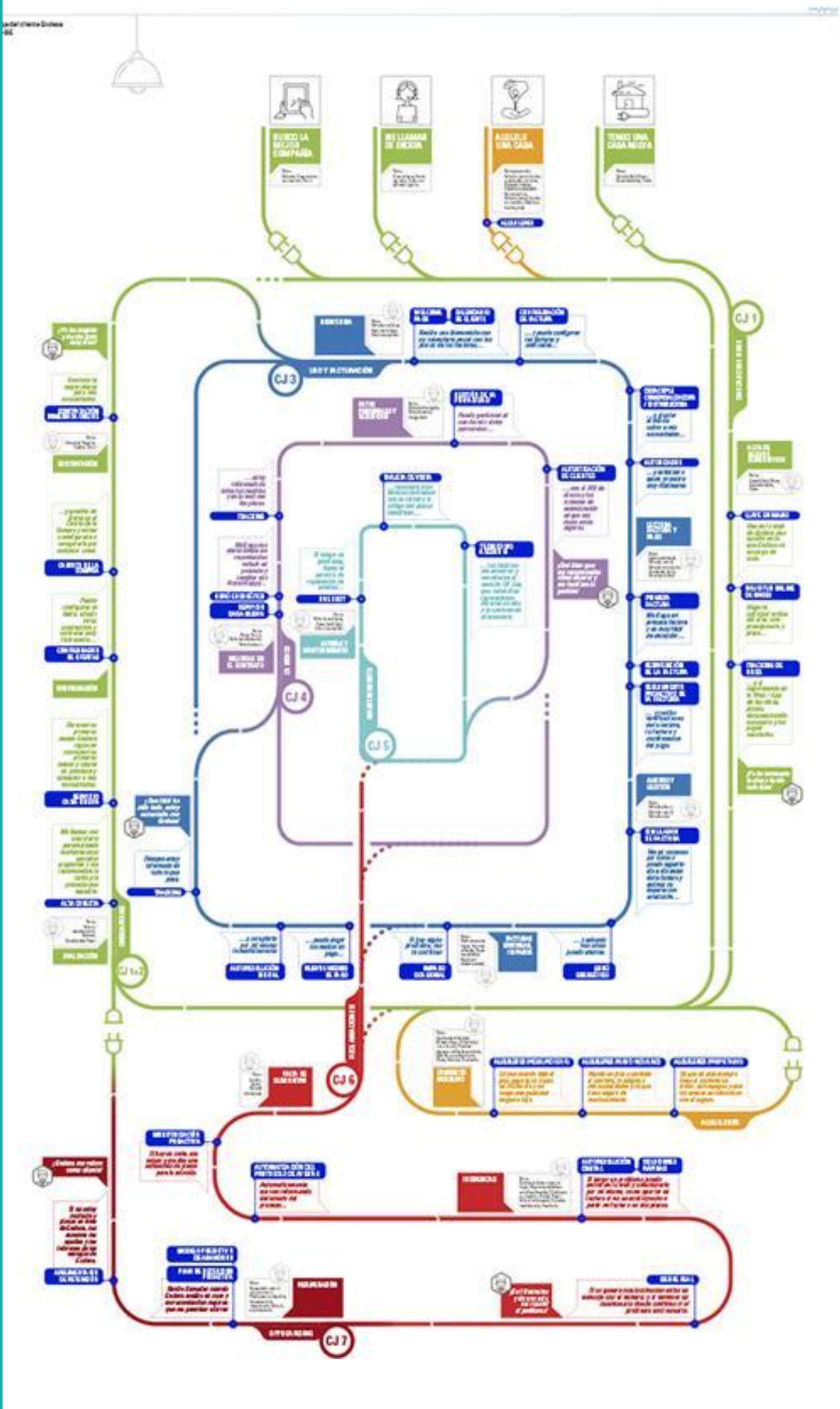
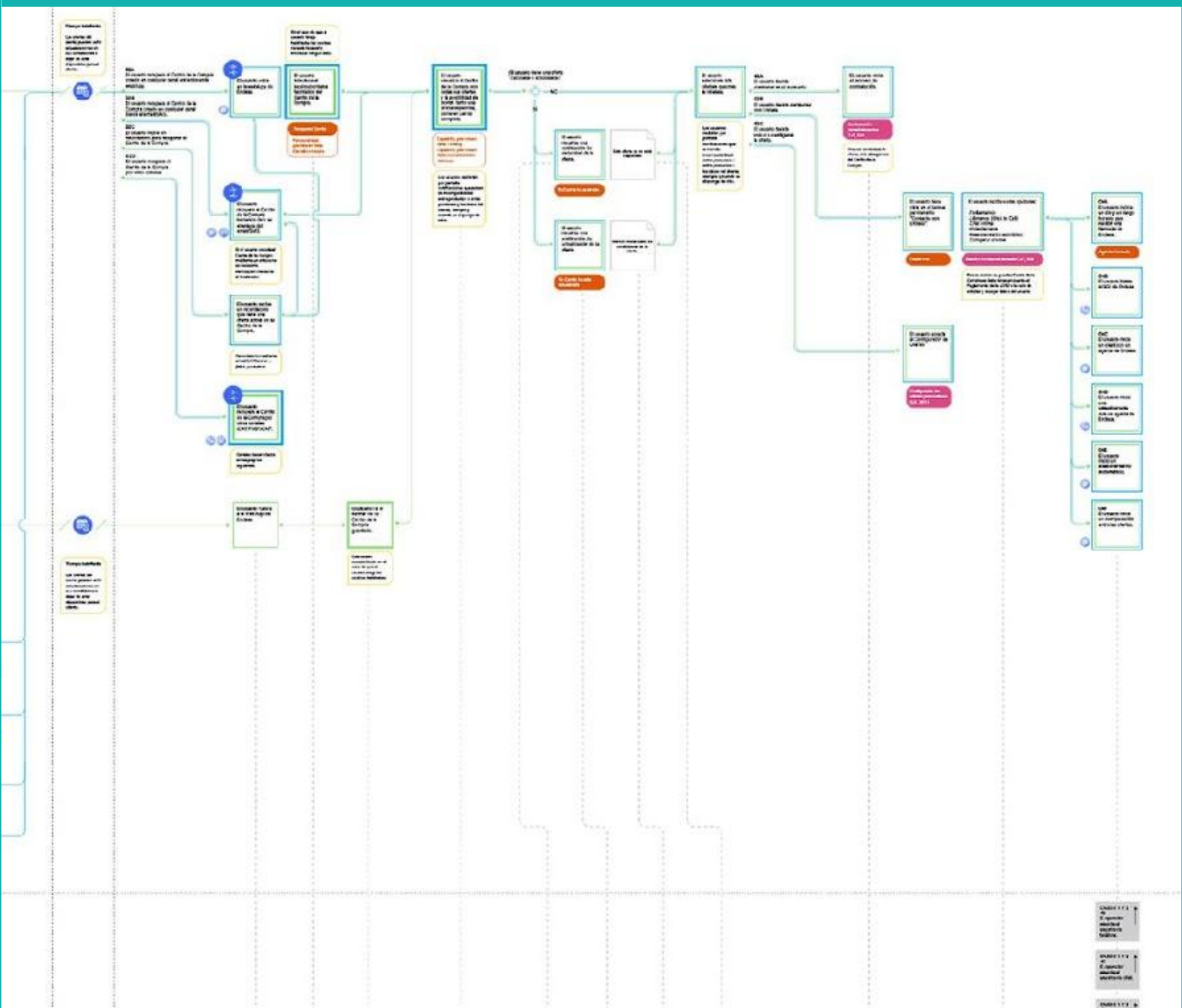
Enel, empresa global, trajo el reto de **digitalizar el Recorrido del Cliente Residencial** en Endesa.

Empezamos con una **investigación** profunda, hablando con clientes y entendiendo sus puntos de dolor lo que nos llevó a la identificación y desarrollo de **“personas”** y a su CJ as-is.

Tras +20 workshops de **Principios de Diseño e Ideación** donde surgieron +150 soluciones posibles priorizamos algunas basadas en impacto/esfuerzo, lo que diseñó el CJ to-be. Para ayudar con la implementación trabajamos +20 blueprints (nuevos procesos) y algunos screenflows para las iniciativas digitales.

Un **proyecto largo y complejo con muchos stakeholders** involucrados: ejecutivos internacionales, empleados locales, consultorías de integración tecnológica, PMO externa, etc.

*con BIP/Sketchin



Dexcom

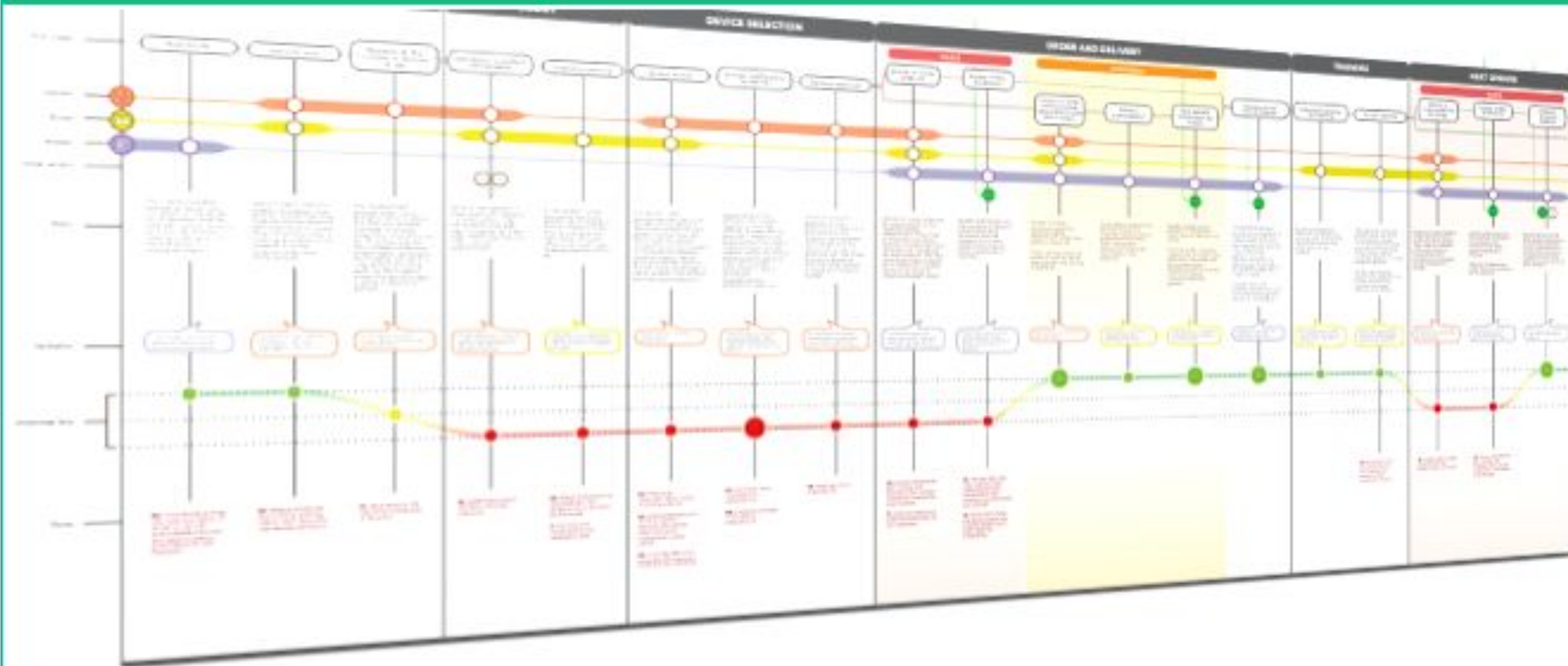
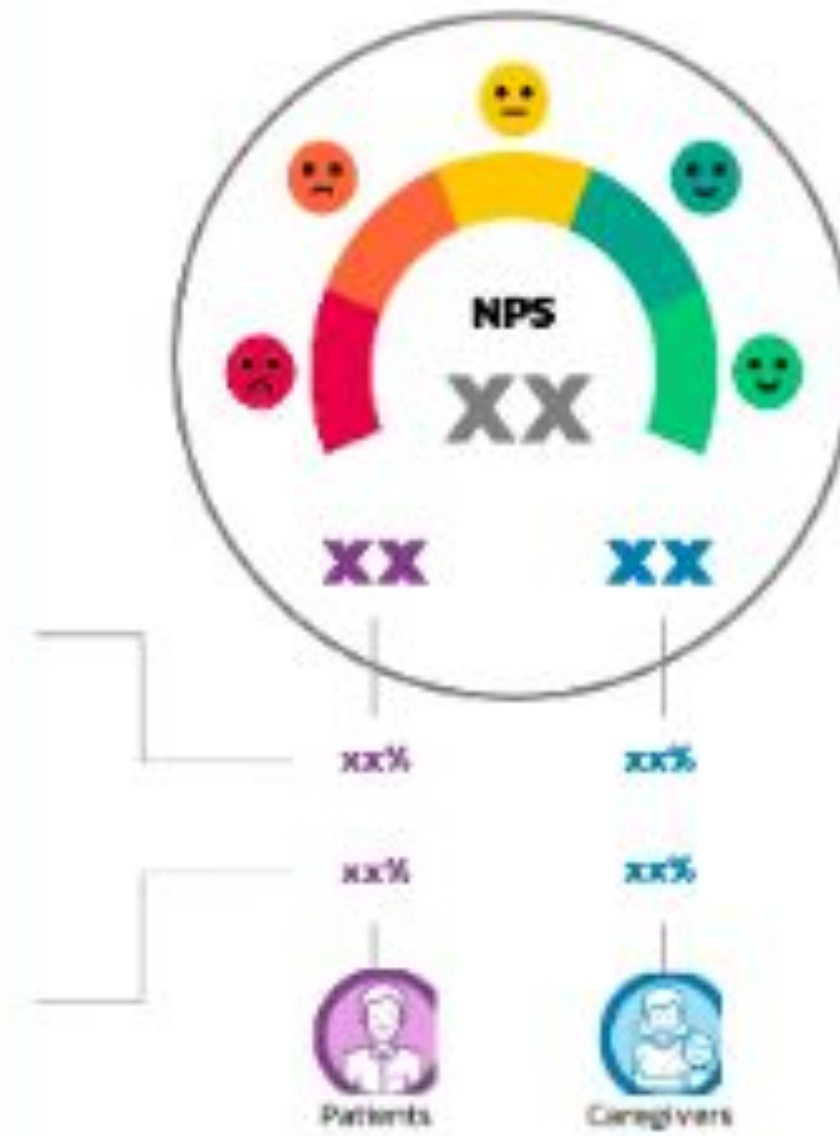


#User experience
#HCP experience
#Customer Journeys

La farmacéutica internacional Dexcom quería entender la experiencia que viven los usuarios de su device de control de glucosa, así como las dificultades de los HCP de hospitales públicos durante el proceso de la compra y la asistencia a los pacientes para aumentar las ventas y la fidelización de clientes en España.

Realizamos una **investigación** para entender la visión interna y externa, **entrevistando +30 pacientes/médicos/enfermeras /asociaciones de diabetes** para entender sus recorridos, sus puntos de dolor, buscando la conexión entre paciente y HCP.

La investigación nos permitió identificar más de 10 áreas de oportunidad en producto, uso físico, uso digital, compra, formación...e iniciativas concretas que posteriormente concretamos y priorizamos en un workshop internacional con los principales stakeholders. Actualmente estas iniciativas se están trabajando en squads multidisciplinarios con owners responsables.



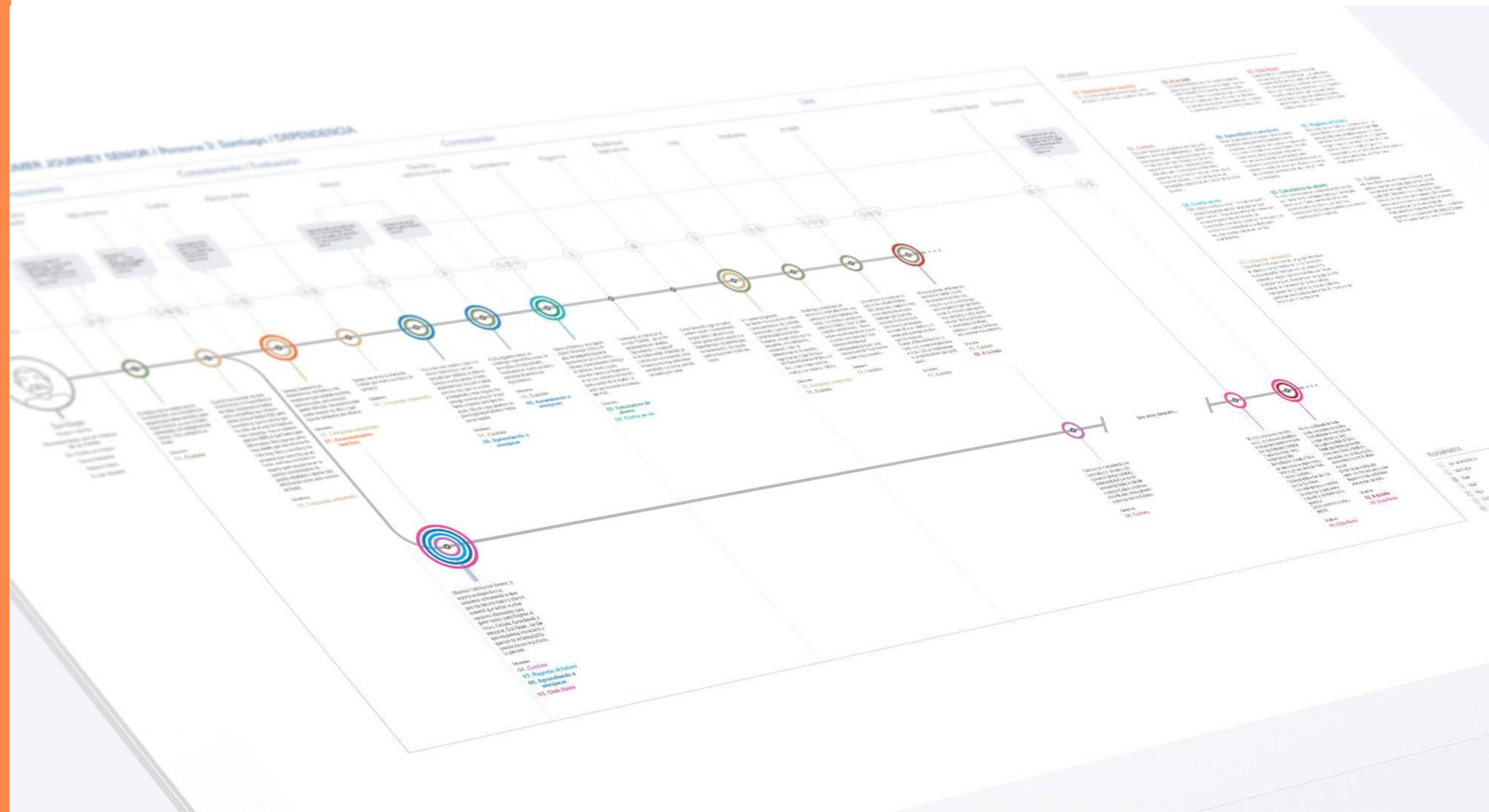


#Innovación
#Oferta
#Personas
#Customer Journeys

Desde la dirección de marketing de Reale se planteaban la necesidad de **adaptar los productos a su cartera**, mayoritariamente senior, para ampliar su presencia a lo largo de todo el ciclo de vida de sus clientes, estando presentes en un segmento con recursos, exigente y con una esperanza de vida mayor.

Realizamos una **investigación exhaustiva** en las zonas de influencia de Reale en España, identificando los distintos tipos de clientes, sus necesidades no cubiertas y puntos de dolor. Tras un análisis profundo descubrimos varias áreas de oportunidad de trabajo, las cuales priorizamos para diseñar el CJ to-be, desde el punto de vista del cliente pero con las limitaciones y recursos del negocio en mente.

- Más de 40 entrevistas, workshops.
- Más de 3 personas identificadas y desarrolladas
- Más de 20 iniciativas para la tos CJ To-be de las diferentes personas



Logirail/Renfe

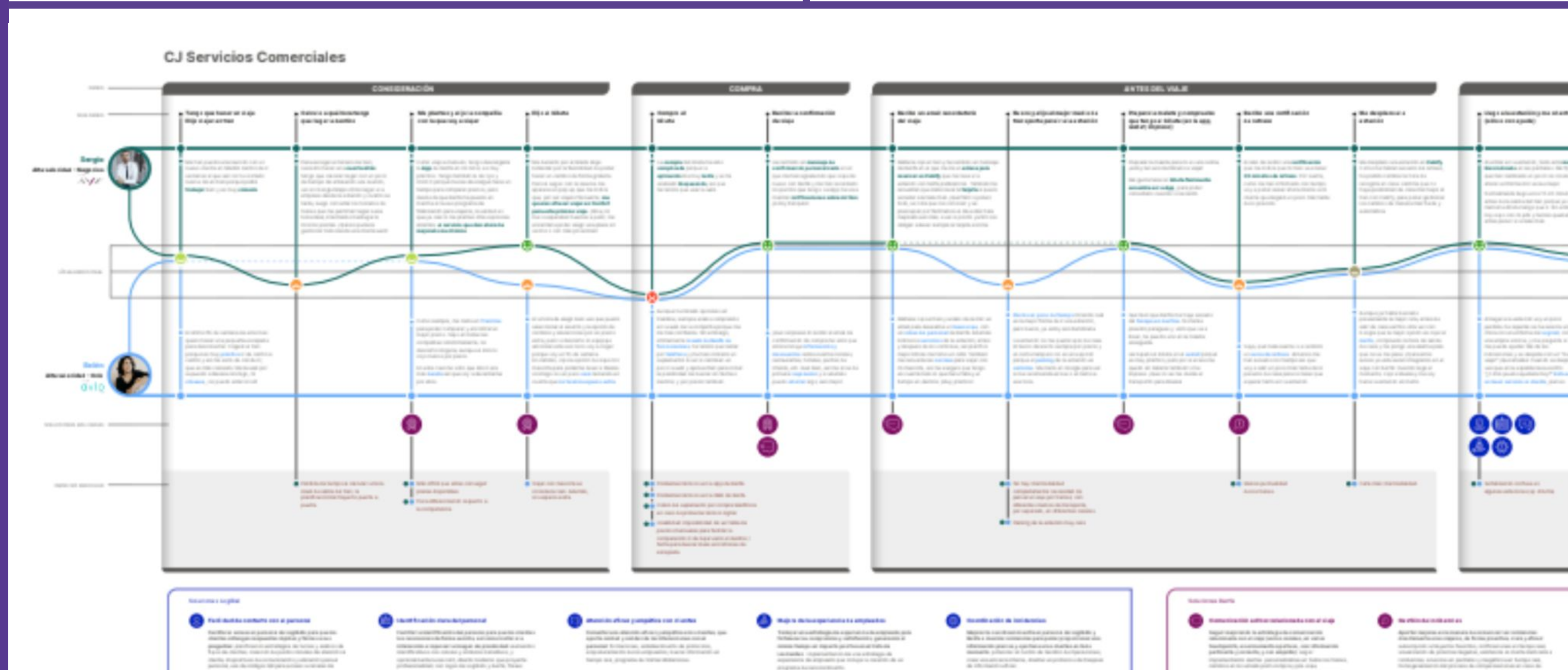
→

#ServicioExcelente
#Users
#PropuestaDeValor

Logirail quiere **diferenciarse ofreciendo un servicio excelente a los clientes de Renfe Viajeros** a través de una CX personal y excelente en un entorno de alta competitividad.

Realizamos una **investigación cualitativa** con clientes donde obtenemos insights, pains, drivers y motivaciones. Desarrollamos los **customer-persona**, dibujamos sus recorridos, identificamos las **oportunidades** de mejora y, en varias sesiones de co-creación, ideamos **iniciativas** y las priorizamos.

Desarrollamos todas las fichas de iniciativas y de oportunidades, tanto estratégicas como operativas y con ellas diseñamos los **recorridos to-be** de todos los customer-persona tanto para servicios públicos como comerciales, así como en una **hoja de ruta detallada** para su implementación en formato **agile**.



Qué dicen de nosotros

“La razón por la que acudimos a Akuyari es porque estábamos buscando un enfoque diferente con una visión innovadora. No queríamos el clásico enfoque, que es lo que nos proponían otras consultoras. ¡El resultado fue lo que esperábamos!

*Todo estaba perfectamente estructurado y presentado para que cualquier persona que no hubiese participado en el proyecto pudiera entenderlo desde cero.
Por último resaltar la facilidad con la que trabajamos todo el equipo. En todo momento el ambiente fue muy positivo, aceptando incluso ciertos cambios de rumbo que pudo haber durante el proyecto.*

*Sin duda son un equipo con el que da gusto trabajar y cuyos resultados finales son los esperados en el momento de la contratación del proyecto.
Esperamos tener la oportunidad de volver a trabajar con ellos.”*

Hortensia Fuertes – Loyalty Director, Toyota

Qué dicen de nosotros

"Queremos expresar nuestro sincero agradecimiento por la experiencia que tuvimos trabajando con un equipo tan excepcional. Durante nuestro proyecto, demostraron una flexibilidad impresionante para sortear una serie de procesos desafiantes.

Valoramos enormemente el hecho de que asumieron la mayoría de las responsabilidades, aliviando la carga de trabajo de nuestro equipo y garantizando que el proyecto avanzara sin contratiempos.

El desempeño del equipo fue ejemplar.

Nos encantaron los talleres de co-creación, que resultaron ser altamente participativos, incluso en un entorno virtual.

Apreciamos el arduo trabajo y la fiabilidad para unir a personas de diferentes culturas y perspectivas en un solo pensamiento cohesivo."

Vasu Rao – CX Global Director, Dexcom

Qué dicen de nosotros

"Pensar cómo mejorar concretamente la experiencia del cliente de los servicios auxiliares que LogiRAIL ofrece a los Clientes de Renfe Viajeros es proponerse un ambicioso desafío. A lo largo del proyecto de Estudio, Diseño e Investigación Cualitativa de la experiencia de viaje de los Clientes de Renfe Viajeros de Servicio Público (Cercanías) y Servicios Comerciales de Alta Velocidad y Larga Distancia relacionada con los servicios de Handling, el equipo de Akuyari nos ha guiado de manera magistral en el complicado recorrido de las decisiones de los clientes, que proceden de emociones, así como de hechos prácticos. Nos hemos enfrentado a diferentes cuestiones para llegar a determinar qué es realmente un customer journey ideal.

Quiero destacar especialmente la atención al detalle, el conocimiento y la pasión que cada uno de los miembros del equipo de Akuyari ha demostrado. Su enfoque en mejorar la experiencia del cliente ha sido inspirador y ha marcado una diferencia significativa en la calidad de nuestros servicios así como en la manera de tratar los temas de experiencia al cliente trabajando en equipo. Su capacidad de adaptación y visión innovadora en un contexto con una baja propensión al cambio ha sido fundamental para el éxito de este proyecto.
”

Raffaella Narciso - Dtora. Handling, Logirail (RENFE)

Ya confían en nosotros



“La Misión”





03

Equipo y partners

Experiencias, conocimiento, serenidad y libertad.
Sabemos lo que funciona y lo que no.

+100
años de
experiencia

+200
empresas

+10
sectores

+10
países



Sonia Etxebarria
CX & Customer
Centricity



Adriana Salazar
Team Management &
Process
Improvement



Marta Domingo
Insights, CX &
Strategic Marketing



Lara Ramos
Experiencia de usuario



Rita González
Service & Strategic
Design



Mayane Dore
Service Design &
Design Anthropology



Stella Calle
Innovación &
Transformación
Cultural



Julie Tano-Lawson
CX strategy
development



Melissa Moore
Retail Expert &
CX Trainer



Oscar Sáez
Branding
& UX

Con los pies en la tierra



Es relevante



Encaja en la realidad



Es humano

Diseño de modelos de negocio, Experiencia de Cliente, Experiencia de Empleado, Diseño de Servicios, Marketing y diferenciación. Nos **sumergimos** en la empresa y diseñamos desde su realidad. La boutique de diseño centrado en las personas.



Con la mirada en el futuro



Lean



Design Thinking



Innovación

Metodología corroborada e implementada en empresas líderes, desarrollado “arquetipos” con sus drivers de decisión, oferta de nuevos servicios/productos, eficiencia de procesos y mejoras en nuevas y eficaces formas de trabajar. Trabajamos, pensamos e implementamos juntos, **te enseñamos el proceso para que lo apliques.**



Las cosas ocurren



Eficacia:
**capacidad técnica
y conocimiento**



Engagement:
**flexibilidad,
consenso y empatía**

Un **equipo senior con ADN emprendedor**, con vasta experiencia internacional y cross-sectorial, dirigiendo PYMES y áreas de multinacionales. Sabemos **escuchar, alinear y consensuar. Somos partners de nuestros clientes.** Total involucración trabajando como parte de tu equipo, sintiendo y viviendo tus retos como nuestros. Flexibilidad y adaptación.



Nuestros partners complementan aquellos pasos que la empresa necesita para hacer realidad sus deseos de negocio.

encamina
PIENSA EN COLORES

Microsoft

knowmad
mood

SalesForce

CRM implementation

Q
QUALIMETRIE

Market research and VoC platform

nume

Online assistance platform

cemantica

Customer Journey Platform

sandsiv+

CX Platform

Frame

Employee wellbeing App



¡Gracias!