

Experiencia digital sin abandonos gracias a la optimización inteligente



Descripción del caso de éxito

La Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED), en su compromiso por la excelencia académica y la experiencia del estudiante, se enfrentó al reto de **optimizar sus procesos digitales** clave y **reducir las tasas de abandono**. Para ello, contó con el apoyo de Luce IT, que implementó una estrategia de optimización digital con Tealeaf y VWO.

Tras un análisis, se detectaron fricciones que afectaban a la conversión, identificado un incremento de un **10%** en la finalización exitosa y se definió un plan de acción basado en datos para mejorar de forma continua la experiencia digital de sus estudiantes.



Rocío Muñoz Mansilla

Vicerrectora de Tecnología

"La implementación de Tealeaf y VWO, de la mano de Luce IT, es un claro reflejo del compromiso de la UNED con la modernización de sus servicios. Este proyecto nos ha proporcionado una visibilidad sin precedentes sobre el comportamiento de nuestros estudiantes, permitiendo una toma de decisiones ágil y una asignación de recursos mucho más eficiente."

UNED

La UNED es la universidad pública más grande de España y un referente en educación a distancia. Desde hace 50 años, facilita que miles de personas puedan estudiar a su ritmo, desde cualquier lugar.

Es una auténtica líder que apuesta por la innovación para acercar la formación de calidad a todo el mundo.

UNED

VWO

tealeaf
by acoustic

luce
innovative technologies

Reto

La UNED afrontaba el reto de optimizar sus procesos digitales clave para **mejorar la experiencia de sus estudiantes** y **reducir abandonos**. Necesitaba identificar dónde se producían los bloqueos en los funnels críticos de interacción de los estudiantes, detectar errores y mensajes modales que afectaban la conversión y la satisfacción, y entender las barreras que impedían una finalización exitosa de los trámites (como el pago de las matrículas)

Solución

Luce IT implementó en la UNED una **solución integral de analítica y experimentación**. Gracias a **Tealeaf**, se registraron las interacciones de los estudiantes en funnels clave, permitiendo identificar **61 obstáculos** que generaban fricción y afectaban la conversión. De forma adicional el uso de **VWO** se utilizó para ejecutar **tests AB**, validando las mejoras propuestas y asegurando que los cambios implementados estuvieran respaldados por datos para un impacto tangible en la experiencia del usuario y los resultados.

Resultados

Ahora, la **UNED** tiene el poder de los datos. La analítica detallada no solo identificó los puntos de fricción, sino que también cuantificó el potencial de mejora, proyectando un **incremento del 10%** en la finalización exitosa de los procesos clave. Se identificaron **oportunidades de mejora de alto impacto** en la conversión, también en la reducción de la fricción en el pago, la optimización de la navegación y la claridad en los mensajes. El resultado es una mejor experiencia para el estudiante y una gestión mucho más inteligente.

¿Por qué Luce?

Elegir Luce IT es apostar por la innovación tecnológica, un equipo experto y cercano que impulsa la transformación digital de tu empresa, adaptándonos a tus necesidades.

Contacto



+34 983 263 758



info@luceit.com



www.luceit.com