

YDUQS

CASO DE ÉXITO

Utilizar el feedback para innovar y mejorar la Experiencia del Cliente



Para lograr nuestro propósito de "Educar para transformar" tenemos que ofrecer, además de una enseñanza excelente, una experiencia global que atraiga al estudiante y elimine todo el ruido que rodea el proceso de aprendizaje.

Gustavo Sued
Director de Experiencia del Cliente en Yduqs

Más de 1,2 millones de estudiantes participan en el feedback

+22 puntos de aumento en el NPS de los programas digitales*

+19 puntos en el NPS de los programas en el campus*

* NPS Estácio, YTD Q3 2021 vs 2020

Medallia

RESUMEN

Yduqs, uno de los mayores grupos de educación superior de Brasil, se encuentra en una transformación cultural que tiene como objetivo proporcionar la mejor Experiencia del Cliente a sus estudiantes y está estudiando y rediseñando los procesos para garantizar la satisfacción

Gracias a Medallia, Yduqs tiene ahora un claro conocimiento de la experiencia de los estudiantes a lo largo de ocho puntos de contacto diferentes a lo largo del journey y puede realizar mejoras basadas en el feedback.

El feedback de los estudiantes ha permitido a la organización introducir diversas mejoras en los procesos, como el rediseño de los recibos de pago para que sean más fáciles de entender.

En la actualidad, el Net Promoter Scoresel (NPS) ha aumentado 19 puntos para los programas en el campus y 22 puntos para los programas digitales, y la organización ha visto cómo sus respuestas a las encuestas se han duplicado con creces para los 1,2 millones de estudiantes que participan en el feedback.

Cumplimiento de la misión

Impulsado por el propósito de "Educar para transformar", Yduqs está presente en 23 estados y en el Distrito Federal a través de la enseñanza presencial y en todo Brasil con cursos digitales y a distancia. Yduqs ofrece cursos de grado y postgrado a más de 1,2M de estudiantes. Comprometida con la promoción de la mejora continua de la experiencia de sus alumnos, Yduqs utiliza la plataforma Medallia desde 2019.

La puesta en marcha de la plataforma de Medallia en Yduqs marcó la transición de una fase en la que se llevaban a cabo acciones puntuales de Experiencia del Cliente a un programa continuo destinado a lograr la empatía con el alumno. En el pasado, era habitual que una encuesta con un alumno se respondiera y sólo 30 días después se realizara la acción que resolvía la demanda del alumno. Ahora, las encuestas de satisfacción con los alumnos y el análisis de los resultados se realizan en tiempo real.

Comprendiendo el feedback junto con el journey del estudiante

Medallia proporciona una visión unificada de la percepción del estudiante de los ocho bloques de su journey dentro de la institución. Empieza con la solicitud (cuando el candidato se transforma en estudiante) para la fase de incorporación y la evaluación de la experiencia de aprendizaje. Los otros puntos de contacto del journey del estudiante son el pago, la comunicación entre la institución y el estudiante, la renovación de la matrícula, la asistencia y la graduación.

Toda la junta directiva de Yduqs es usuaria de los cuadros de mando de Medallia que informan en tiempo real de la evolución del programa de Experiencia del Cliente de la institución. La plataforma permite la configuración de varios cuadros de mando diferentes, que entregan datos específicos a cada perfil de usuario, dando al consejo de administración y a los empleados una visión clara de la experiencia del estudiante.

Mejorar la experiencia para situar a los estudiantes en el centro de todo lo que hacemos, requiere un cambio cultural en la empresa.

Rossano Marques
Vicepresidente de Operaciones
Corporativas en Yduqs

Aumentar el engagement y la satisfacción mientras se mejora continuamente

Un proceso que se ha mejorado gracias a las entradas generadas por la plataforma Medallia es el relacionado con los recibos de pago mensuales. Cuando el equipo recibió información de que el diseño del recibo no era claro, lo que dificultaba a los estudiantes la organización de sus finanzas, empezaron a desarrollar nuevos diseños de recibos hasta llegar a una plantilla que satisficiera la demanda de los estudiantes. Una resolución como ésta se produce después de que las "brigadas" formadas por equipos multidisciplinares de Yduqs estudien y analicen los datos de Medallia con el objetivo de entender la causa raíz de un problema. Cuando es necesario, los escuadrones proponen rediseñar los procesos para aumentar el compromiso de los estudiantes con la institución. En la actualidad, Yduqs cuenta con doce brigadas dedicadas a la mejora continua de la Experiencia del Cliente ofrecida a los estudiantes.

La plataforma de Medallia, con el apoyo de la integración de sistemas de SMT, ha ayudado a la evolución del NPS de Yduqs, con un aumento del NPS del programa On-Campus de 19 puntos, y del NPS del programa Digital de 22 puntos. La institución dispara una media de 350 mil encuestas para los estudiantes cada mes, que serán analizadas al instante, produciendo KPIs esenciales para apoyar la transformación de la cultura Yduqs. La tasa de respuestas a las encuestas también ha aumentado, y el número de encuestas respondidas por los estudiantes se duplicó.

Sobre Medallia

Medallia es el pionero y líder del mercado en la gestión de la experiencia. La galardonada plataforma SaaS de Medallia, Medallia Experience Cloud, lidera el mercado en la comprensión y gestión de las Experiencias de los Clientes, Empleados y Ciudadanos. Utilizando Medallia, los clientes pueden reducir la pérdida de clientes, convertir a los detractores en promotores y compradores y crear oportunidades de venta cruzada y de aumento de ventas en el momento, permitiendo un claro retorno de la inversión. [Medallia.com/latam/](https://www.medallia.com/latam/)