

Case studies

Behavioral

UX

Content Design

Research



Falta un título potente del proyecto

+ 30 %

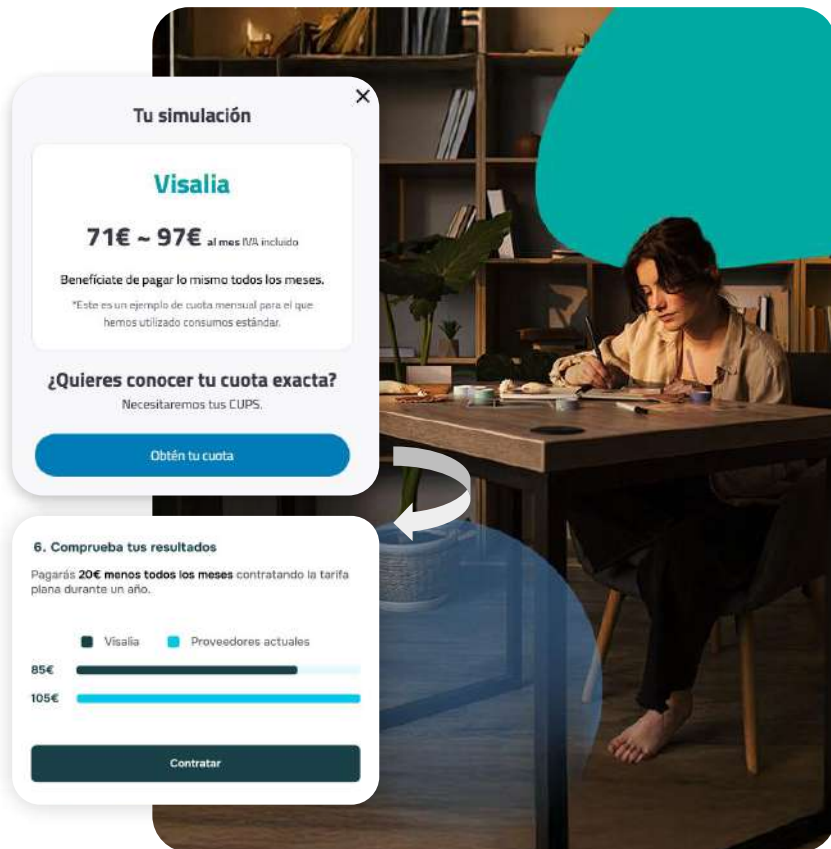
aumento de captación
de leads

Desafío:

- El consumidor no terminaba de entender el modelo de negocio y el valor de su propuesta.
- Mejorar las contrataciones del servicio.
- Optimizar la inversión en el TOP of the Funnel reduciendo en más de un 50 % el gasto en Performance.

Nuestra solución:

- Análisis conductual y cualitativo para entender las fricciones del cliente.
- Rediseño de los mensajes y diseños web en fases de **descubrimiento, consideración y decisión a la contratación de suministros de energía y móvil.**



Behavioral

CX



Mejoramos la conversión en el cotizador

+ 5 %

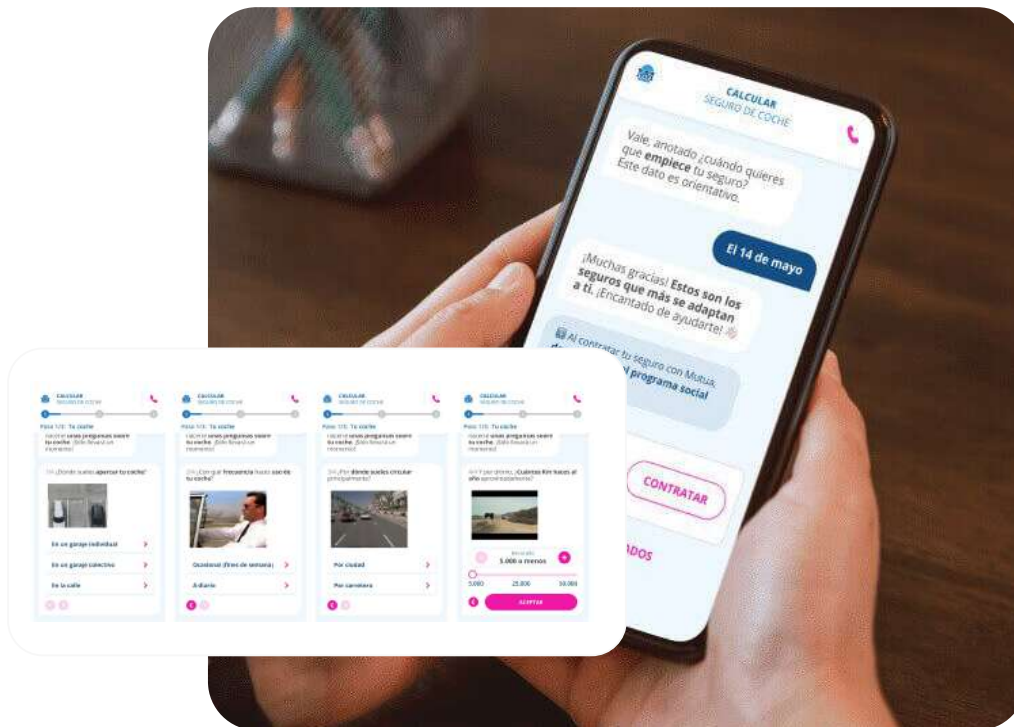
aumento de usuarios
que llegan al final del
cotizador.

Desafío:

Mejorar la tasa de contratación del cotizador de seguros de auto y disminuir la tasa de abandono.

Nuestra solución:

Auditoría conductual y rediseño de todo el flujo del chatbot de contratación de autos aplicando Ciencias del Comportamiento.



Behavioral

Design

Content Design



Redirigiendo decisiones para **reducir** la presión en el call center

- 5 %

de reducción en
llamadas al call center
los lunes

Desafío:

Promover un cambio de comportamiento para reducir las llamadas al call center los lunes y redistribuirlas a momentos de menor demanda.

Nuestra solución:

Intervención conductual en el funnel de contacto.

- Analizamos la motivación detrás de las llamadas del lunes.
- Rediseñamos los puntos de contacto digitales.
- Optimizamos la arquitectura de decisión.
- Reducimos la fricción cognitiva.



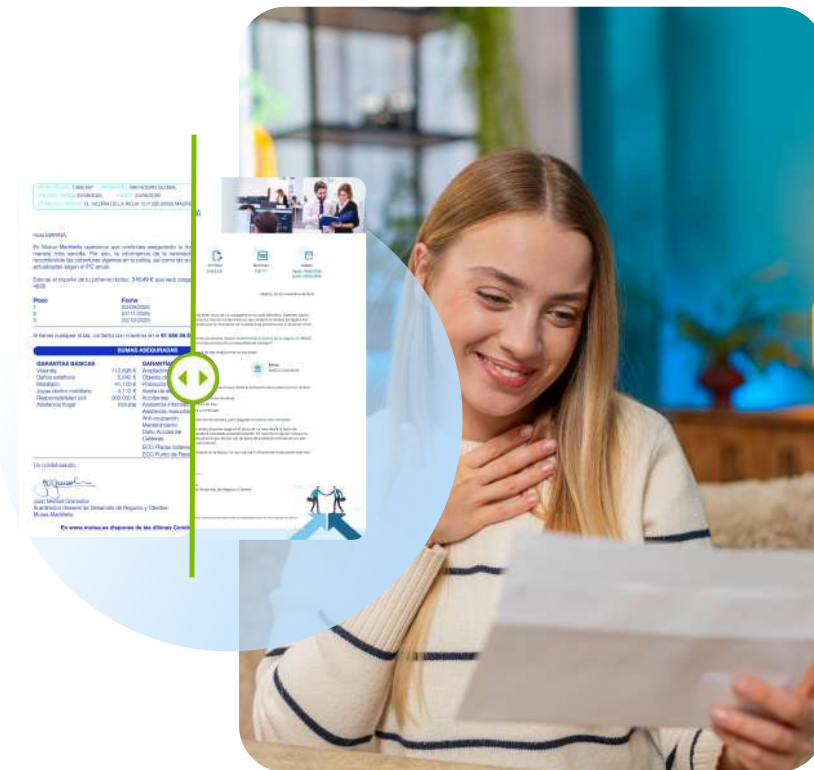


Convertimos el vencimiento en una oportunidad de fidelización

+ 15 %
percepción de
transparencia

Mejorar tasa de retención de vencimiento de seguros y, al mismo tiempo, aumentar la percepción positiva, cercana y de transparencia del servicio.

Auditoría y rediseño integral de las comunicaciones de vencimiento (postal, email y área privada) aplicando palancas conductuales para eliminar fricciones y reforzar el valor percibido.



Behavioral

Research

Data

Beco Design

CX



Mejorar el proceso de dar un parte para los usuarios

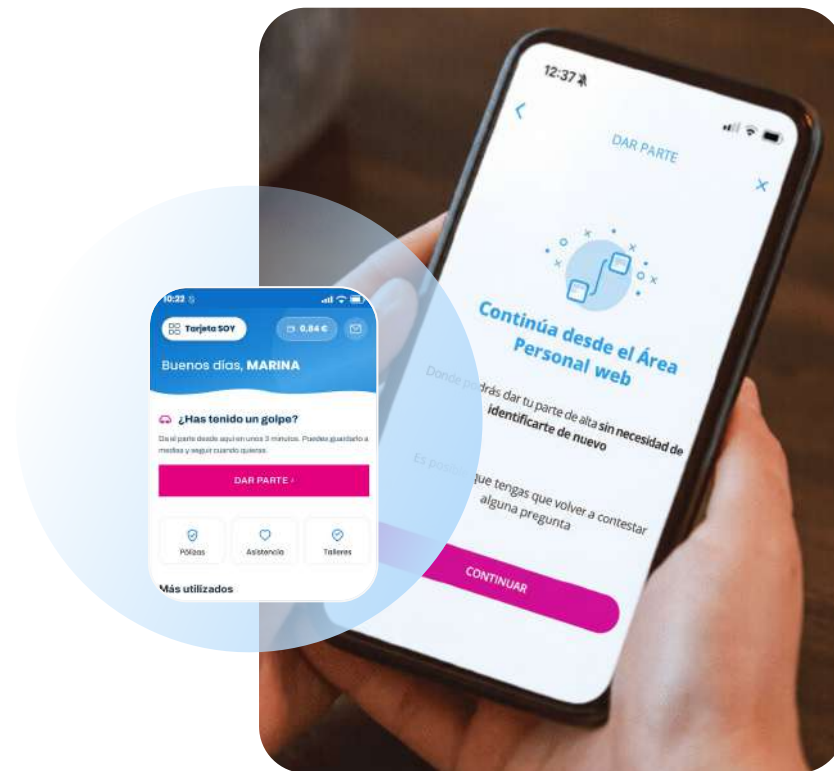
+ X %
SSS

Desafío:

Dar un parte de coche es un momento de alta carga emocional y casi la mitad de los usuarios recurren al teléfono para dar el parte en vez de la web/app, o el canal taller.

Nuestra solución:

Analizamos el problema desde todos los ámbitos: datos cuantitativos del churn, Behavioral Audit del canal web/app y research cualitativo (focus groups, entrevistas y shadowing). Esto nos permitió rediseñar todo el flujo y crear una estrategia 360° para reducir la barrera de entrada.



Research

CRO

UX

Estrategia



Reduciendo fricción, aumentamos la decisión de compra

+ 239 %

más usuarios
completando la
contratación

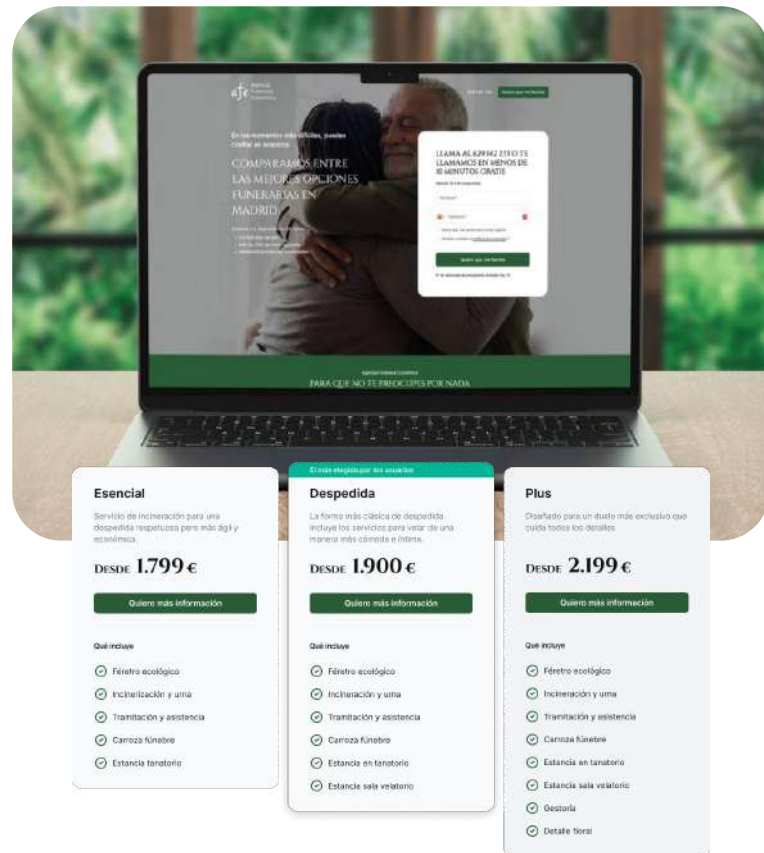
Desafío:

Optimizar el funnel completo, desde la captación hasta la contratación, para reducir churn durante el proceso de decisión y aumentar la conversión a cliente.

Nuestra solución:

Optimizar el funnel de captación y conversión para reducir el churn en el proceso de decisión, eliminar fricciones y aumentar la contratación.

- Análisis conductual, cualitativo y de mercado para identificar drivers de decisión y puntos de churn.
- Creación de campañas para captar nuevos clientes..
- Optimización CRO del funnel.



Research

UX

Inbound

Formación



Rediseñando la experiencia digital desde el comportamiento del paciente

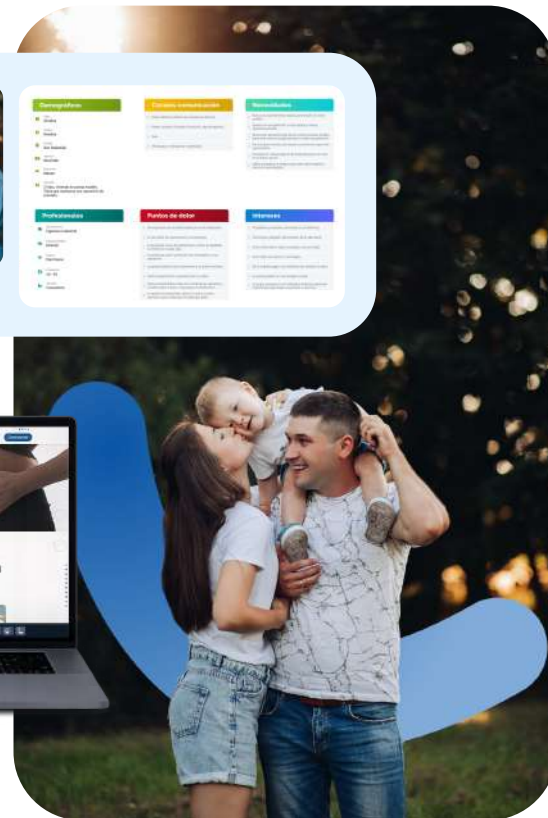
+ 3.7 %
conversión web

Desafío:

Mejorar la experiencia de usuario en los activos digitales.

Nuestra solución:

- Research cuantitativo y conductual para rediseñar la web con el centro en el paciente.
- Rediseños de la web y la imagen de marca.
- Mejora en todos los procesos de captación y conversión apoyados por datos.
- Cambio cultural dentro de IMQ.
- Formación en los departamentos de marketing y ventas.



Behavioral

Formación



Cuando el comportamiento se convierte en estrategia

85

Net Promoter Score
(NPS)

Desafío:

Introducir las ciencias del comportamiento de manera transversal en la cultura de la organización.

Nuestra solución:

Formación práctica, adaptada a sus necesidades, con talleres presenciales y materiales y charlas digitales para realizar un aprendizaje profundo y duradero.



Norma Social.

Cuando tu buyer persona se enfrenta a una decisión que no está seguro de cómo tomar, observará lo que otras personas similares a ellos han hecho y hará lo mismo.



Encuadre y etiquetado.

Las decisiones que tomamos respecto a un producto o servicio se encuentran muchas veces influenciadas por el contexto en el que se nos presentan.

Behavioral

CX

Formación

Financiera autos

Reducir cancelaciones rediseñando los momentos de decisión

+ 10

más usuarios completando la contratación

Desafío:

Cómo retener a los clientes en el momento que deciden cancelar anticipadamente la financiación del automóvil.

Nuestra solución:

Formación práctica, adaptada a sus necesidades, con talleres presenciales y materiales y charlas digitales para realizar un aprendizaje profundo y duradero.



¿Cómo hacer que el cheque sea más atractivo?

"Solo por ser tú"

Espero, mire, me están autorizando para usted un cheque gasolina de 150€ si continúa un poco más. ¿Qué le parece?

No tener que preocuparse por la gasolina al llegar a final de mes es un lujo, oiga...

Enmarcar la 'ganancia'

Le puedo ofrecer un cheque gasolina valorado en 250€. ¿Qué le parece?

No solo se ahorraría esos X€ de costes sino además estaría ganando 250€ para que pueda repostar sin problemas.

Beneficio exclusivo

Mire, no lo puedo hacer siempre, pero me han dejado ofrecerle hoy un beneficio exclusivo para usted si sigue con nosotros hasta el final del contrato.

Behavioral

CRO

Inbound

Publicidad



Aunamos Diseño, estrategia y CRO conductual para aumentar la conversión

+ 240 %

de aumento de tasa de conversión en menos de un año.

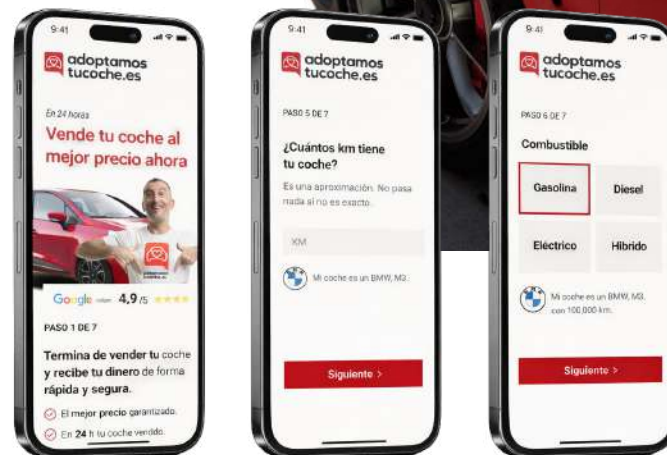
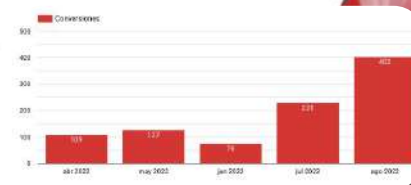
Desafío:

Mejorar la conversión de usuarios interesados en vender su coche que abandonaban el proceso antes de iniciar la tasación. Identificar comportamientos, barreras y motivaciones que influían en la decisión de iniciar el proceso.

Nuestra solución:

Rediseño del funnel aplicando el framework 3B (Behavior, Barriers, Benefits).

Optimización de campañas de pago y rediseño de la landing con metodología de behavioral design y test A/B.



Behavioral

CRO

Diseño

Data



Optimización conductual del funnel de captación de seguros de hogar

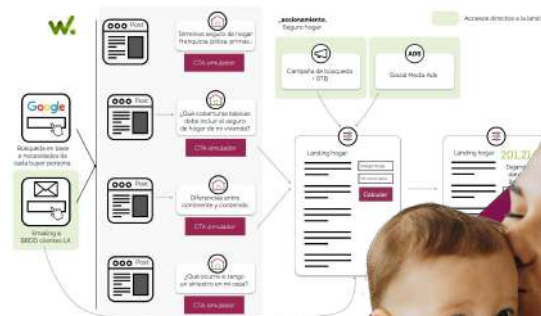
+ 2.3 %
mejora del funnel

Desafío:

Mejorar la conversión de seguros de hogar en los canales digitales de Laboral Kutxa, optimizando el funnel de captación de leads y reduciendo fricciones en el proceso de decisión.

Nuestra solución:

Análisis de datos/conductual para realizar una estrategia de captación de leads. Aplicación de mejoras conductuales y técnicas de CRO para personalizar la experiencia.



Diseño

Mobile

IA



Fidelización app

230

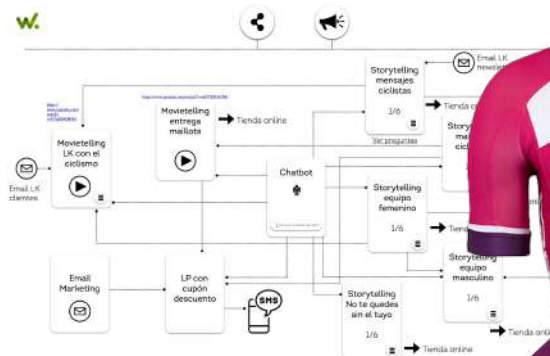
ventas de las
equipaciones en las
primeras 24 horas

Desafío:

Dar a conocer la nueva equipación del equipo base de la Fundación Ciclista Euskadi. Mayor visibilidad de las marcas colaboradoras. Convertir la equipación en objeto de deseo.

Nuestra solución:

Creación de experiencia interactiva basada en contenidos relevantes, aprovechando la convergencia entre Mobile, Social e IA.



Behavioral

Formación



Capacitando equipos en Behavioral Science para transformar la toma de decisiones

9.9

puntuación de
satisfacción tras la
formación, sobre 10

Desafío:

Introducir las Ciencias del Comportamiento en la organización en un proceso natural selectivo de embajadores internos.

Nuestra solución:

Hoja de ruta personalizada para la formación de los equipos de CX, diseño de producto, diseño de servicio, equipos de marketing y comunicación, análisis de dato.



Sesgo de anticipación

La emoción de la anticipación nos permite sentir los eventos futuros en el presente. De esta forma, podemos gestionar la inquietud sobre lo que va a pasar.

Frenos al contratar

Sesgos cognitivos que hacen que no sea evidente la necesidad de contratar un seguro.



Motivadores al contratar

Motivadores comportamentales que activen la decisión.



Behavioral

Formación



Activando la adopción del servicio Global Net Cash mediante behavioral onboarding

82

Net Promoter Score
(NPS)

Desafío:

Impulsar la adopción internacional de Global Net Cash optimizando la experiencia de onboarding y eliminando barreras en la activación del servicio.

Nuestra solución:

Diseño de un sistema de onboarding basado en ciencias del comportamiento, integrando UX y copywriting conductual para facilitar la activación y acelerar la adopción del servicio.



Behavioral

UX

UI



De un posicionamiento industrial a una experiencia digital orientada a la decisión

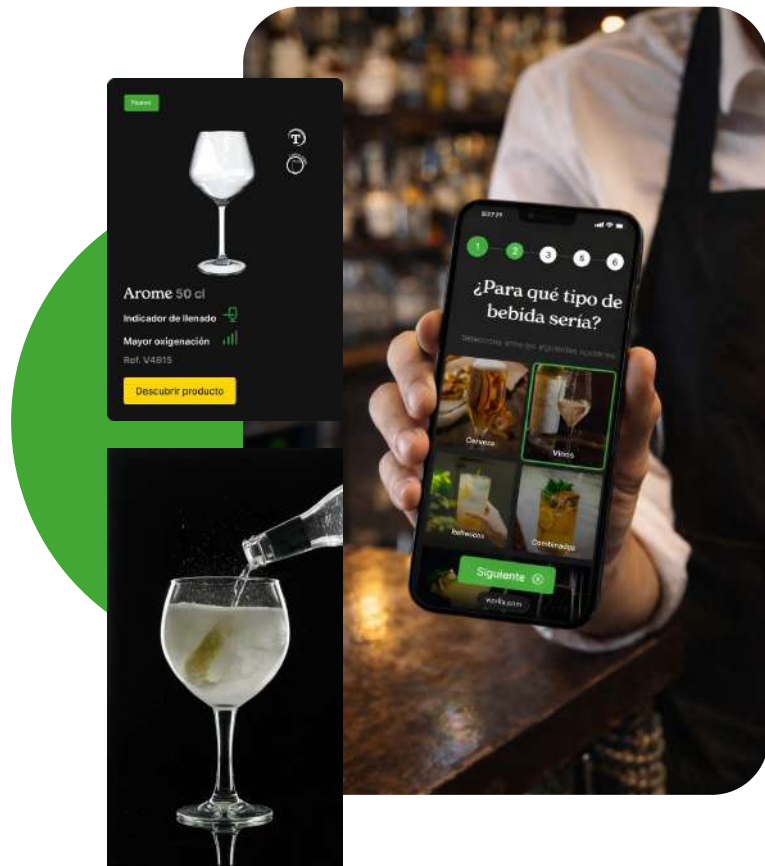
+ 35 %
aumento de la tasa de conversión

Desafío:

Transformar el posicionamiento digital de Vicrila a una propuesta digital más emocional, diseñando una estrategia global que aumente la atracción, la conversión y la venta online.

Nuestra solución:

Rediseño completo de la experiencia digital de Vicrila, creando una arquitectura de decisión y una navegación optimizada para facilitar la exploración, comparación y elección entre más de 200 referencias.



UX

UI

IA

SEO

fagorederbatt

Construyendo la presencia digital de Fagor Ederbatt desde cero

+8.1

Encuestas de
satisfacción (CSAT)

Desafío:

Construir el posicionamiento digital de Fagor Ederbatt como referente en su sector, desarrollando una identidad visual sólida pese a no disponer de recursos gráficos ni poder mostrar proyectos de clientes.

Nuestra solución:

Creación de marca, diseño de la experiencia web y estrategia digital desde cero, a partir de imágenes y videos con IA generativa.



Behavioral

UX

UI



Diseño conductual aplicado a una web que guía la decisión del cliente

+ 27 %
visitas a la web

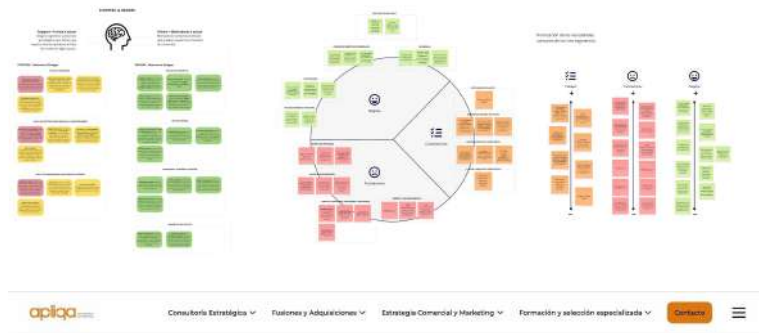
Desafío:

Apliqa necesitaba una web capaz de conectar con distintos perfiles de cliente B2B sin perder claridad en su posicionamiento. El reto: simplificar la propuesta de valor, organizar los servicios y guiar al usuario hacia el contacto.

Nuestra solución:

Análisis de negocio y conductual para definir una estrategia de contenidos y mensajes.

Creación de una nueva web, aplicando ciencias conductuales, UX para generar conexión emocional y aumentar los leads.



Brand

UX

UI



Construcción de una identidad de marca sólida para un posicionamiento innovador

+ 40 %

aumento de
percepción positiva de
la marca

Desafío:

Definir una identidad de marca capaz de reflejar el carácter innovador de H2SITE y transmitir confianza en un sector altamente técnico y especializado.

Nuestra solución:

Realizamos una investigación de marca a nivel nacional e internacional para definir su posicionamiento estratégico. A partir de este análisis desarrollamos la estrategia de marca y el sistema de identidad, incluyendo manual de marca, territorios, valores, misión, visión y claim.



Inbound

UX

UI

SEO



Grupo Mondragon. Construcción de un ecosistema digital global

+ 4.87 %

de incremento en la
tasa de conversión

Desafío:

Posicionar digitalmente una marca industrial global con cuatro líneas de negocio internacionales, unificando su propuesta de valor y mejorando la visibilidad de sus soluciones en distintos mercados.

Nuestra solución:

Diseño y desarrollo de un ecosistema digital global orientado a negocio, estructurando la arquitectura de producto y solución para optimizar el posicionamiento orgánico, la experiencia de usuario y la conversión de tráfico en oportunidades comerciales.



Behavioral

UX

UI

CRO

Trans Natur

Optimización para la captación de leads internacionales

+ 8.85 %

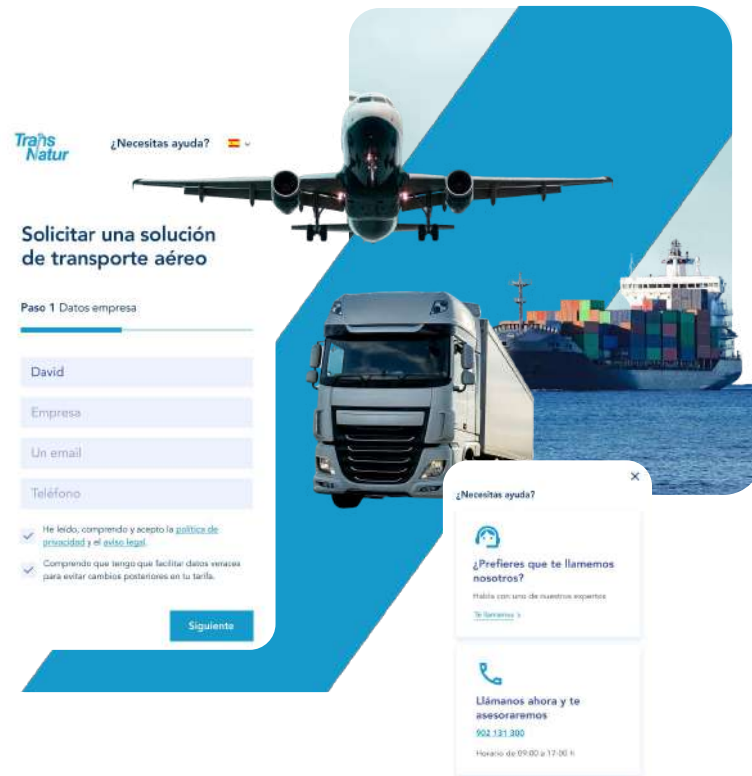
de incremento en la
tasa de conversión

Desafío:

Dotar al canal digital de una imagen de marca internacional y aumentar ventas exteriores. Mejorar la tasa de conversión de registros de usuarios en la web.

Nuestra solución:

Estrategia de captación de leads, utilizando las ciencias conductuales y usabilidad para captar sin generar fricción. Desarrollo de landings y rediseño de formularios.



Social Media

TransNatur

Estrategia de contenidos para mejorar el posicionamiento digital

+ 218 %

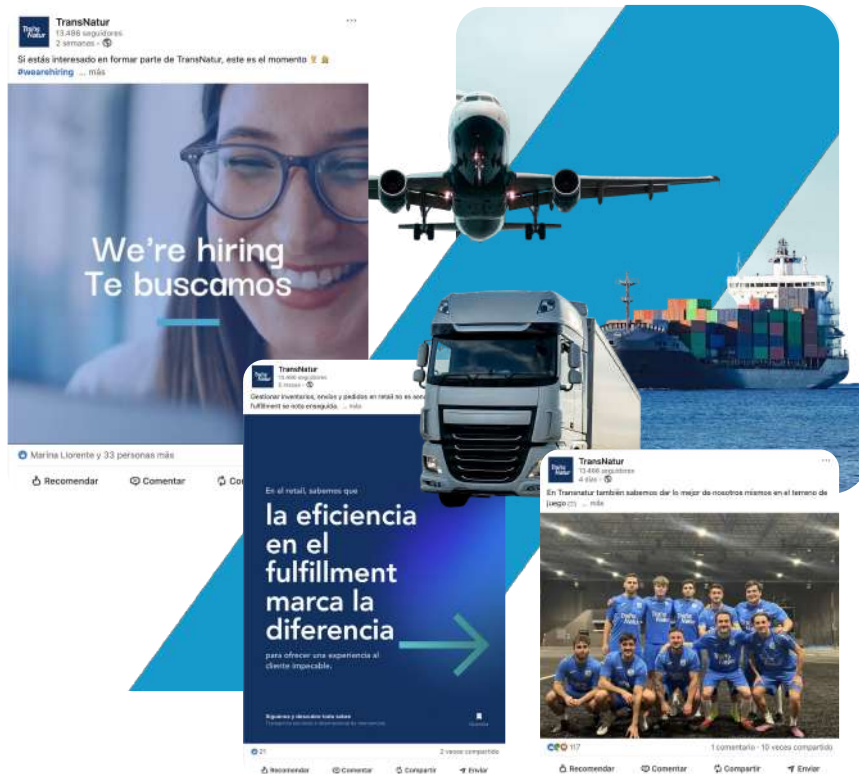
de incremento en la
tasa de conversión

Desafío:

Mejorar el posicionamiento digital de la empresa y aumentar su visibilidad en redes sociales.

Nuestra solución:

Diseño e implementación de una estrategia de contenidos en LinkedIn orientada a reforzar el posicionamiento de la marca, aumentar su relevancia en el sector y potenciar la interacción con su audiencia profesional.



Research

Brand

UX

UI

Social Media



Diseño de producto y marca basado en investigación del usuario



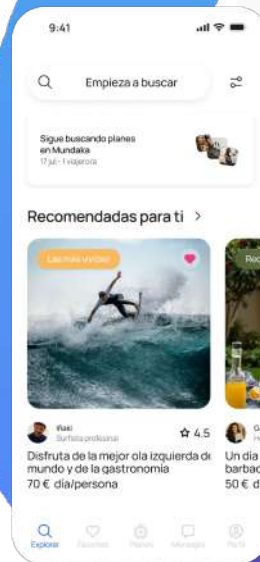
Gran acogida por los primeros suscriptores de planes y autóctonos

Desafío:

Desarrollar una aplicación desde cero comprendiendo cómo piensan, sienten y deciden los usuarios para definir el diseño del producto y construir una propuesta de valor diferencial.

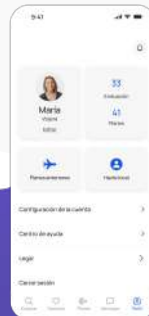
Nuestra solución:

Desarrollo del negocio, diseño de la marca y diseño de la app de la empresa y web desde cero. Investigación cualitativa con enfoque conductual. Desarrollo de la identidad visual y contenido visual. Desarrollo de la aplicación app y modelo de suscripción y venta.



Historias reales

Cuando las personas se encuentran, los lugares cobran vida.



Brand

UX

UI

SEO



Rediseño de marca y experiencia digital para aumentar la visibilidad

+ 24 %

aumento de visitas a
la web

Desafío:

La asociación contaba con una imagen desactualizada que dificultaba su visibilidad y conexión con su público, lo que hacía necesario modernizar su presencia digital.

Nuestra solución:

Rebranding y desarrollo de una nueva identidad visual alineada con los valores y la esencia de la asociación.

Rediseño de la web con una estructura y mensajes más claros, pensados para mejorar la experiencia del usuario y hacer la propuesta más atractiva para su público.



UX

UI

Ads



disfruta
BIZKALA

Transformación del canal digital para la captación de turismo

+ 170 %

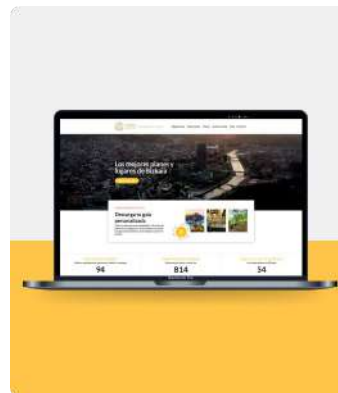
clicks en publicidad
frente al año anterior

Desafío:

Transformar la web en un canal activo capaz de atraer turistas durante todo el año y aumentar la adhesión de restaurantes y alojamientos locales.

Nuestra solución:

Estrategia digital 360° centrada en la captación, con rediseño de la web y activación de campañas de adquisición mediante ads y email marketing. Desarrollo de experiencias digitales de valor añadido, como un planificador de viajes, para facilitar la exploración del destino y mejorar la conversión.



Behavioral

CX

Content Design

IA



Diseño conductual aplicado a mejorar las respuestas de atención al cliente

+ 5 %aumento Net
Promoter Score (NPS)

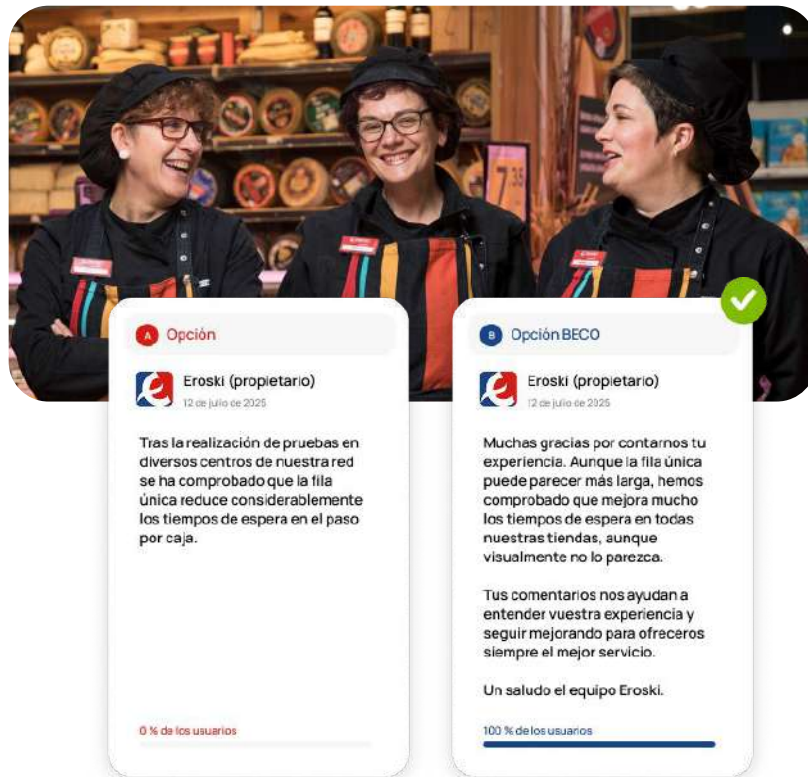
Desafío:

Reforzar la experiencia de cliente online, incorporando un enfoque de Behavioral Science para optimizar sus mensajes.

Nuestra solución:

Rediseño de los mensajes de atención al cliente en Google y los mensajes de alertas alimentarias, reduciendo fricciones y potenciando la conexión emocional.

El proyecto es la base de agente IA de CX más "humano" y con menos fricción.



Behavioral

CX

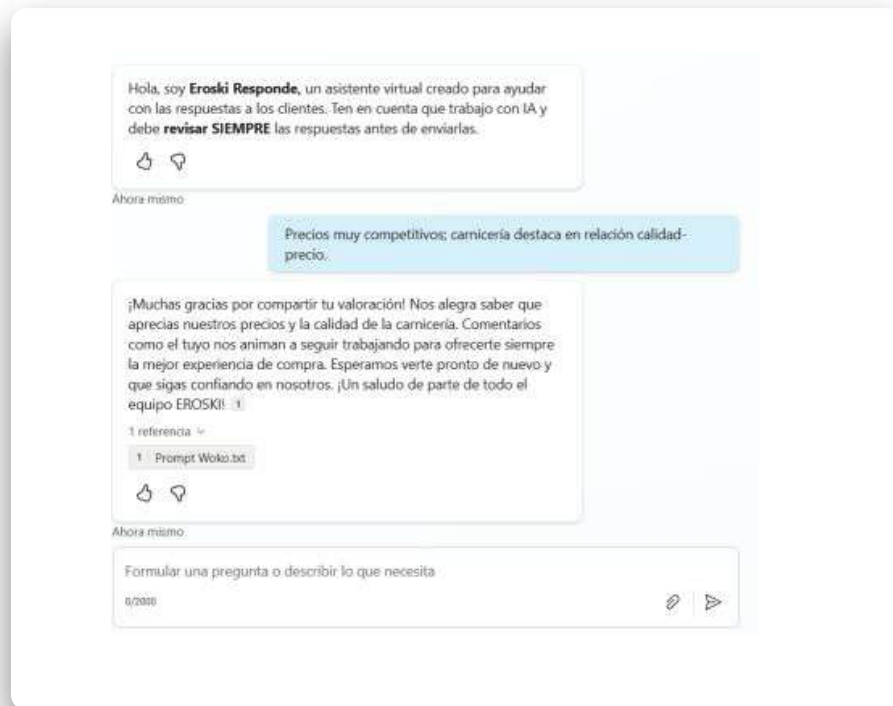
Content Design

IA



Experiencia de cliente para un **Agente IA**

El proyecto es la base de **agente IA de CX** más “humano” y con menos fricción.



Ecommerce

UX

UI



Impulsando el crecimiento digital

+ 45 %

de incremento en
transacciones en un
año

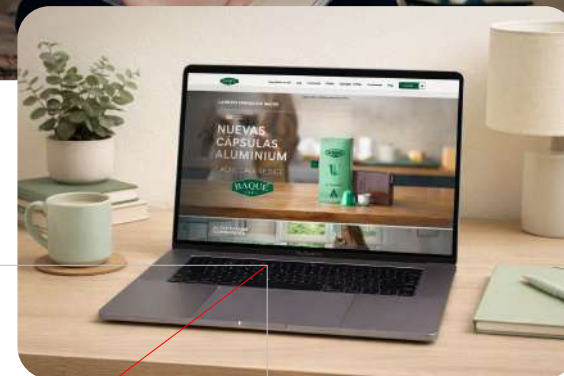
Desafío:

Cafés Baqué necesitaba fortalecer su presencia digital y convertir su canal online en un motor real de crecimiento. El reto era construir un ecosistema digital capaz de aumentar la notoriedad de marca y mejorar el rendimiento del ecommerce.

Nuestra solución:

Diseñamos y desarrollamos un ecommerce optimizado, acompañado de una identidad visual digital coherente con la marca.

El objetivo: mejorar la experiencia de compra, potenciar la visibilidad de los productos y maximizar la conversión.



Diseño

Social media



Una estrategia social centrada en las personas

+ 247 %

instagram

Desafío:

Desarrollar el ecosistema digital de Cafés Baqué con el objetivo de lograr mayor notoriedad de marca y aumentar las ventas en el canal online.

Nuestra solución:

Construir una estrategia de social media centrada en las personas, no solo en los productos.



Behavioral

UX

UI

App



Digitalizando la relación comercial con el canal hostelero

4

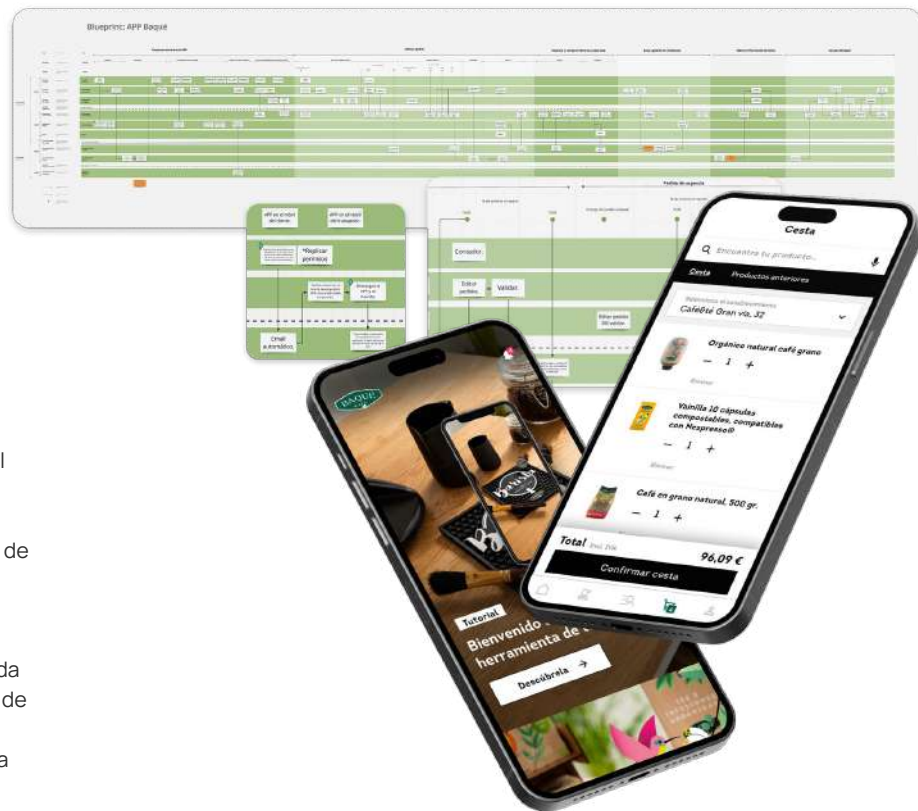
grandes zonas de expansión a nivel nacional

Desafío:

Cafés Baqué buscaba reforzar la relación entre el hostelero y sus distribuidores, creando una experiencia digital que facilitara los pedidos, aportara valor al negocio y asegurara un proceso de onboarding rápido y efectivo.

Nuestra solución:

Diseñamos la experiencia de una app B2B pensada para el sector hostelero, optimizando el proceso de onboarding y la gestión de pedidos mediante principios de diseño conductual, para fomentar la adopción y el uso recurrente.



Behavioral

CX

Content Design

CRO



ATHLETIC CLUB

Diseño conductual aplicado a una web que guía la decisión del cliente

+ 109 %

aumento de transacciones en 4 años

Desafío:

Ideando e implantando una estrategia digital con enfoque en la explotación de los assets del Club.

Nuestra solución:

Estrategia y diseño de los canales digitales del club.

Estrategias de conversión y captación de leads e inbound marketing Implementación de campañas de CRO desde un enfoque conductual.



Behavioral

CX

Content Design

IA



ATHLETIC CLUB

Conseguir donaciones por un alto valor económico para los clubes valencianos

928

personas impactadas en un mes

Desafío:

Ideando e implantando una estrategia digital con enfoque en la explotación de los assets del Club.

Nuestra solución:

Estrategia y diseño de los canales digitales del club.

Estrategias de conversión y captación de leads e inbound marketing Implementación de campañas de CRO desde un enfoque conductual.

YA SOMOS 928 AMICS
38.966 € RECAUDADOS

Elige la cantidad que deseas donar

30 €

50 €

80 €

OTRO IMPORTE

Nombre

Apellidos

Un email

☐ Quiero regalar Amic Athleticzale

ALFAFAR

"Hemos perdido todo... Yo rescaté unos trofeos para mantener el recuerdo de lo que fuimos."

Manuel

< 5 / 5 >

NUESTRA CONTRIBUCIÓN PARA SER AMIC ATHLETICZALE.

SOLO FALTAS TÚ.

110.000 €

APORTADOS POR EL ATHLETIC CLUB

38,966 €

RECAUDADOS

928

AMICS HAN CONTRIBUIDO YA

QUIERO DONAR

Behavioral

UX

Content Design

**FUNDAZIOA**

Trasladando el impacto social de Fundazioa Athletic al entorno digital

12%

incremento en donaciones

Desafío:

El reto era trasladar su labor social y su esencia al entorno digital. Una web que no se limitara a mostrar proyectos, sino que transmitiera la emoción de cada iniciativa.

Nuestra solución:

Crear una arquitectura de contenidos y diseño desde la conexión emocional.

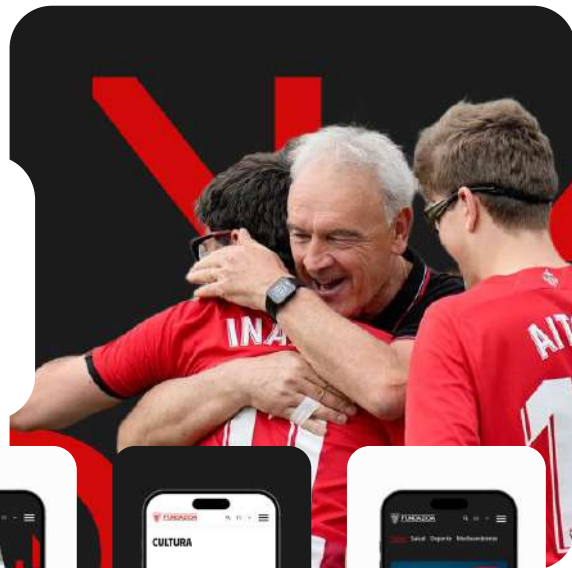
Paso 1 de 6:

Estás a **1 minuto** de ser voluntario/a y ayudar a las personas que más te necesitan.

Nombre

Introduce tu nombre

QUIERO SER VOLUNTARIO/A



Behavioral

UX

UI

SEO

Publicidad



MUSEOA

Donde la historia se convierte en experiencia

+ 334 %

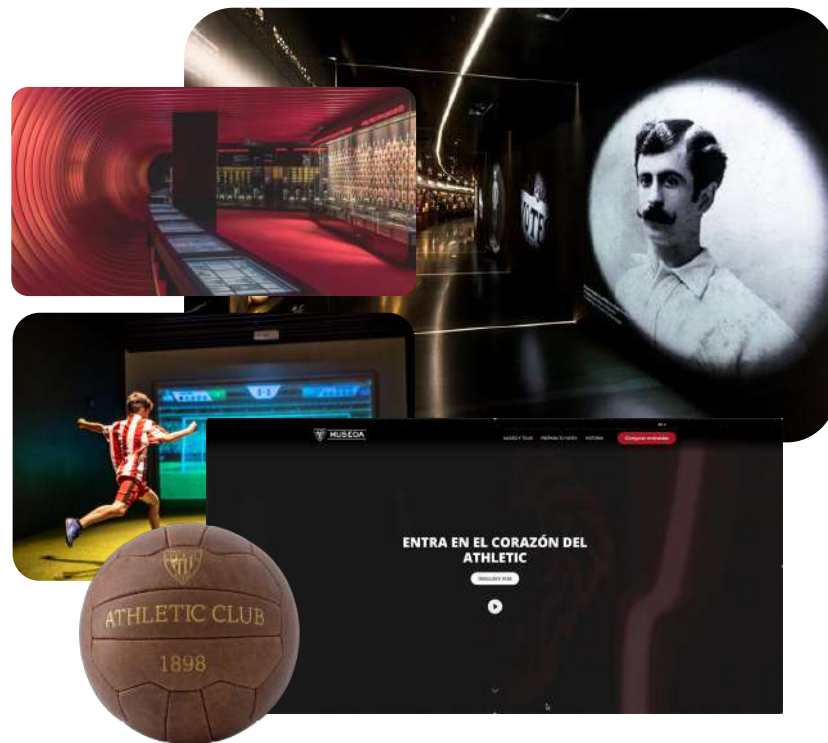
de aumento de tickets
procedentes de la
nueva web San Mamés
AC Museoa

Desafío:

Necesidad de implantar una estrategia para la explotación de San Mamés AC Museoa.

Nuestra solución:

Generar los assets necesarios para la generación de negocio a través de la venta y alquiler de los espacios vinculados al Athletic Club: Palcos, butacas VIP, eventos en el anillo y museo del Club.



BH FITNESS

Diseño conductual para maximizar la conversión en fitness

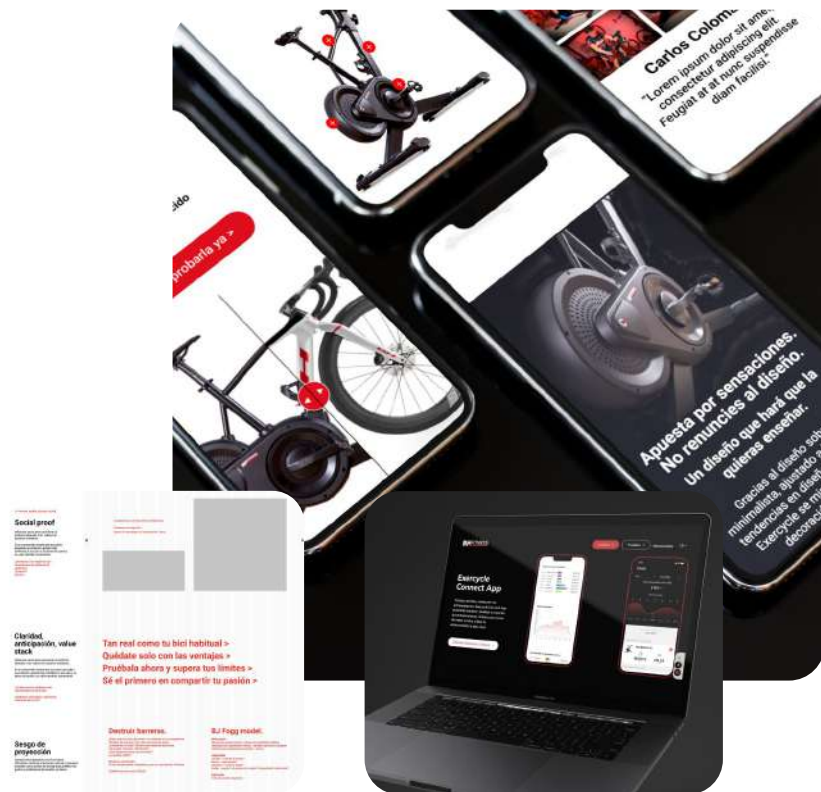
+ 9 %
conversión en compra

Lanzar un nuevo producto estratégico para un mercado competitivo y saturado.

Utilizar las ciencias conductuales para elevar la conversión e-commerce.

Análisis estratégico y diseño emocional de la arquitectura de la decisión.

Desarrollo del producto digital, ilustración 3D, UI kit, entre otros.



Performance

BH FITNESS

Transformando la inversión digital en crecimiento.

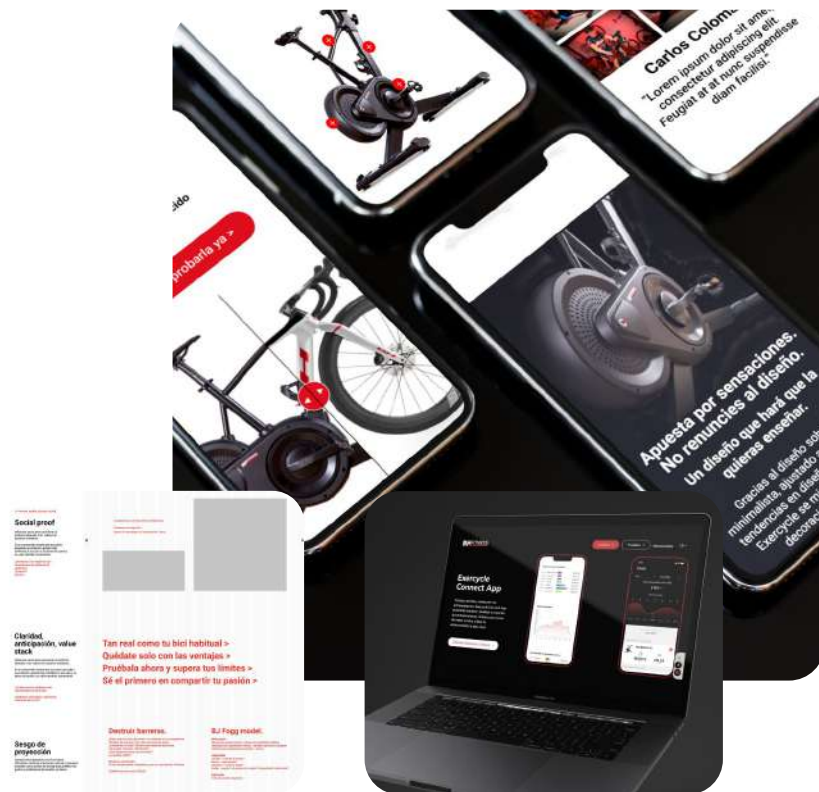
+ 17 %
conversión en compra
con respecto al
ejercicio anterior

Desafío:

Impulsar las ventas de producto fitness conectando demanda, producto y momento de compra.

Nuestra solución:

Pusimos en marcha una estrategia de performance orientada a resultados, combinando planificación, activación y seguimiento para acompañar el crecimiento de la marca en el entorno digital y generar un impacto directo sobre el negocio.



Behavioral

UX

UI

Content Design

BH

De explorar a elegir: arquitectura conductual en e-commerce

17 m

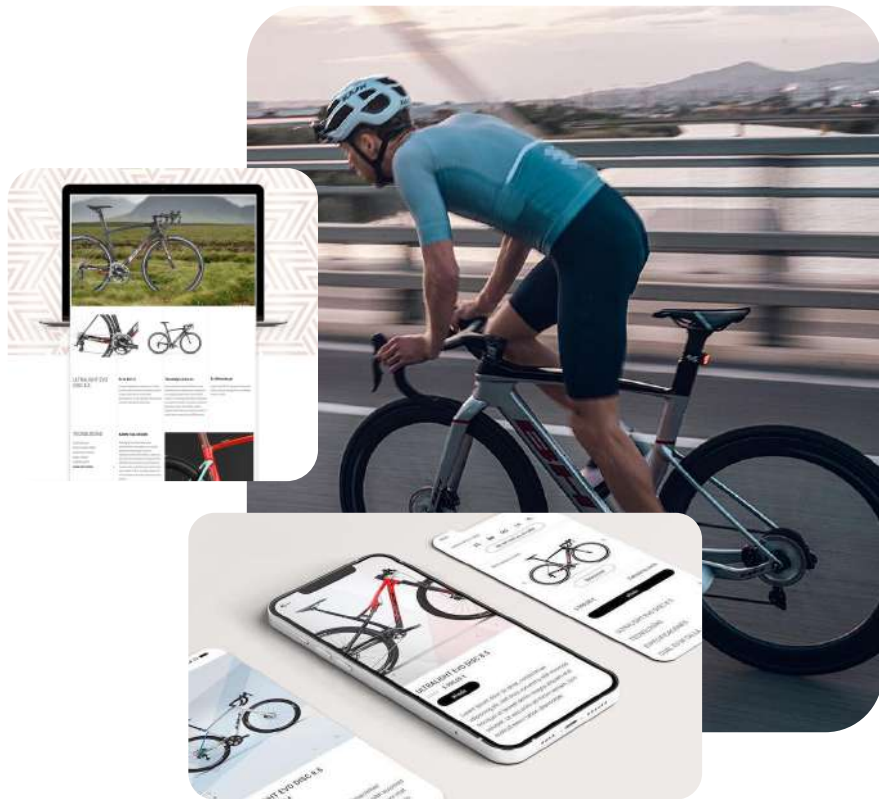
nuevos contactos segmentados por preferencias en 12 meses

Desafío:

Amplificación de la marca a través de una acción de gamificación digital. Optimización del embudo de conversión y segmentación de los datos de los usuarios.

Nuestra solución:

Ideación, diseño y desarrollo de herramienta de configuración de bicicletas BH Bikes PRO. Arquitectura de diseño apoyado en técnicas de gamificación.



Behavioral

UX

UI



Menos fricción, más decisiones

+ 32 %

aumento de
conversión en web

Desafío:

Mejorar la optimización de Landing Pages para aumentar las conversiones.

Nuestra solución:

Rediseño de las landing page a través de las ciencias conductuales, para activar una mayor respuesta emocional que genere mayor conversión.



Behavioral

UX

UI

SEO

Publicidad

FUNDACIÓN anesvad

*Cuando donar no es difícil,
la gente actúa*

+ 180 %

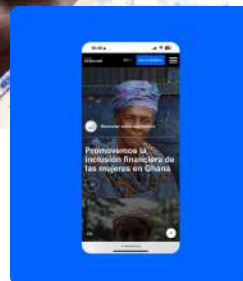
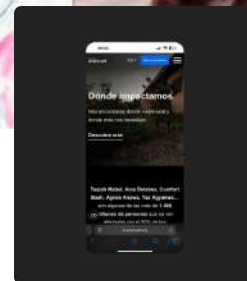
aumento de
donaciones

Desafío:

Reflejar su misión, visión y valores en su nuevo ecosistema digital. Incrementar el número de donaciones y colaboraciones a través de la web.

Nuestra solución:

Diseño web renovado y con mayor conversión de donaciones gracias a las ciencias del comportamiento, SEO y remarketing.



Behavioral

UX

UI

IA



Helduak Zabaltzen

Convertir barreras digitales en hábitos cotidianos

53 %

implementación en
centros de jubilados
del País Vasco

Desafío:

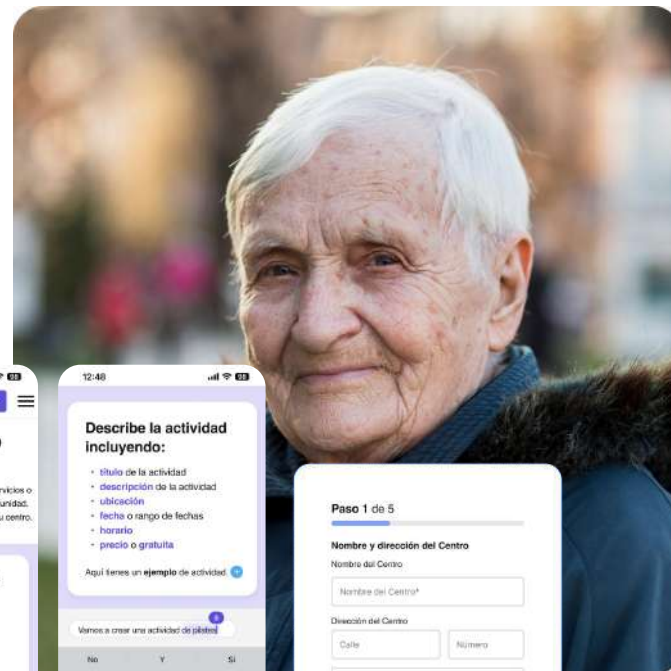
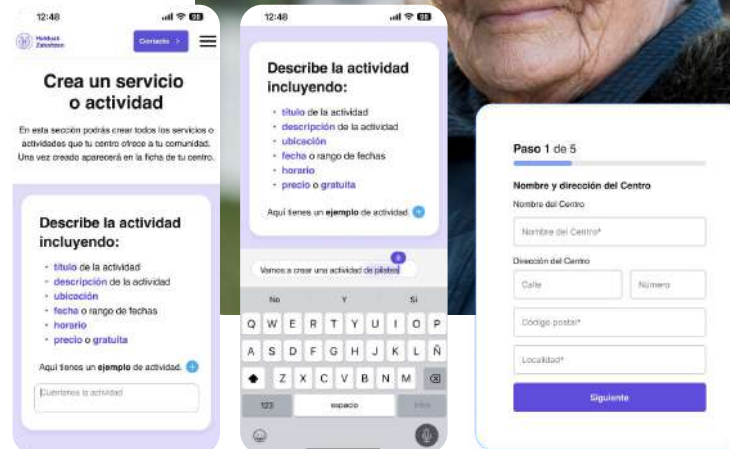
Conseguir que las personas mayores no solo usen herramientas digitales, sino que las hagan suyas.

Nuestra solución:

Investigación cualitativa y conductual para entender las fricciones y percepciones de los usuarios y desarrollar todos los assets.

Diseño de nueva imagen de marca.

Diseño de solución tecnológica intuitiva, fácil de usar y conectado con el uso de la voz e IA



Behavioral

UI

Email

fronda

*Emailing diseñado para convertir,
no solo para llegar*

+ 25 %

tasa de apertura
emailing

Desafío:

Transformar el emailing en una herramienta de fidelización real, capaz de activar a los clientes sin parecer insistente o genérico.

Nuestra solución:

Mejora del funnel de captación de cliente de email marketing aplicando ciencias conductuales. Rediseño de plantillas (con wireframes emocionales), diseño y mensajes de todo el funnel, para mejorar la captación.

Wireframe emocional

Objetivo principal: Pertenencia, refuerzo de la decisión + impulso la acción futura

Wireframe emocional - Bienveni...



Template

Asunto:
[Nombre], tu bandeja de entrada ahora es más verde

Desktop - Bienvenida newsletter



WOKO.
the behavioral lab