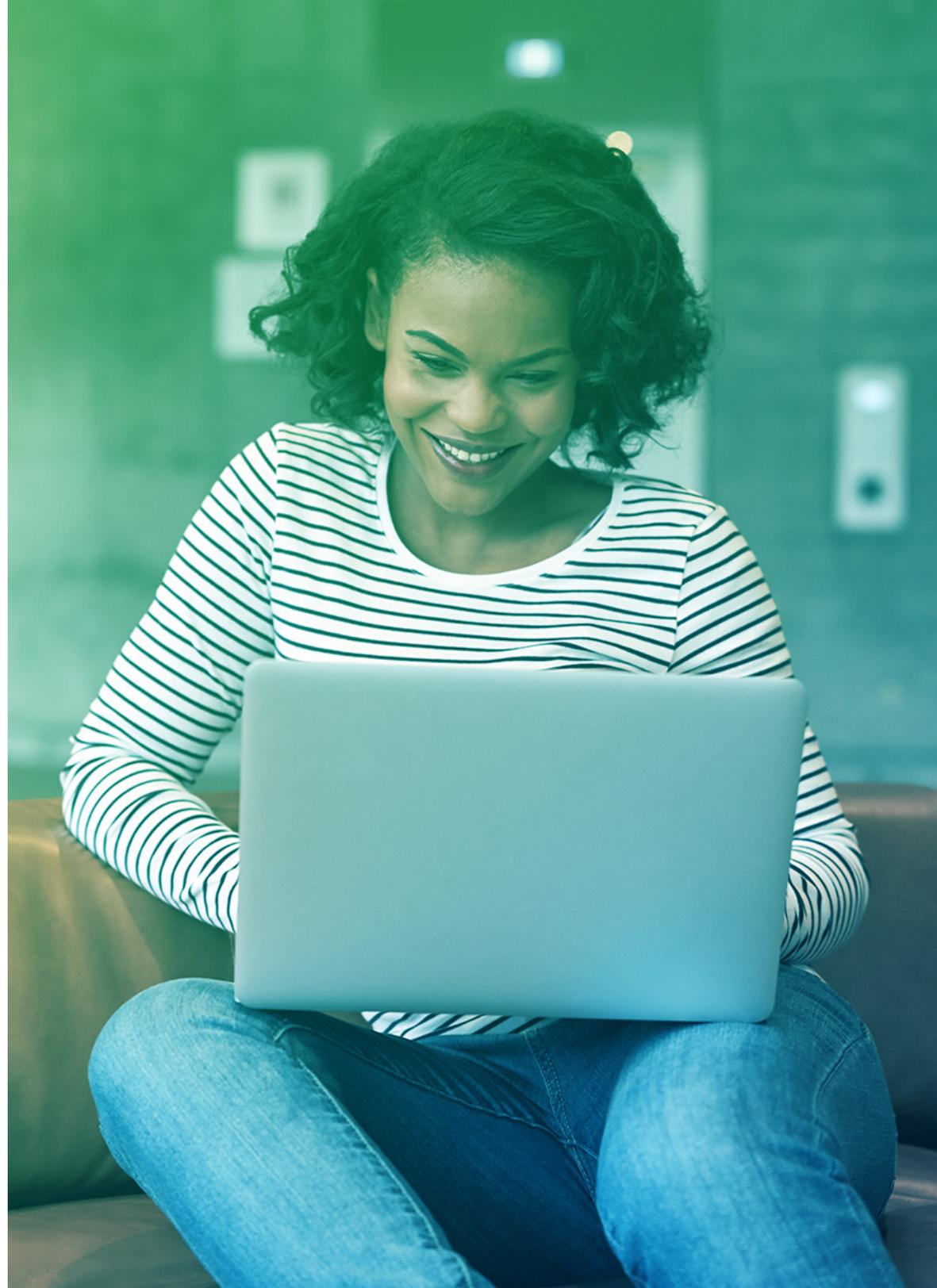


EDUCACIÓN SUPERIOR | ARTÍCULO

CÓMO PERSONALIZAR EL SERVICIO A LOS ESTUDIANTES

(CON SOLUCIONES INTELIGENTES)

Hyland™



En el actual sector de la educación superior, cada vez más competitivo, las instituciones se enfrentan a una amplia variedad de problemas, como la falta de conexión con los estudiantes, las altas tasas de deserción y las bajas tasas de graduación. Afortunadamente, con las nuevas y emergentes tecnologías que cambian los modelos de funcionamiento de las instituciones, se pueden ahora personalizar las experiencias de los estudiantes y fomentar su compromiso.

Hoy en día, los estudiantes esperan que sus interacciones con la universidad estén a la altura de sus herramientas en línea favoritas para las redes sociales, el comercio electrónico y las búsquedas. Por lo tanto, es esencial para las instituciones modernizar cómo ofrecen sus servicios a los estudiantes en departamentos clave como Admisiones, Registros, Ayuda financiera y Asuntos estudiantiles, entre otros.

Con la solución tecnológica adecuada, las instituciones pueden digitalizar y centralizar el contenido, automatizar los procesos y utilizar datos inteligentes para obtener la información que necesitan para lograr el mayor impacto y alcance. Hoy en día, las soluciones inteligentes presentan nuevas oportunidades para redefinir la experiencia del campus y satisfacer las demandas de los estudiantes conocedores de la tecnología de procesos y sistemas eficientes, rápidos y convenientes.

Un informe de Navitas Ventures ⁱ sobre la transformación digital en la educación superior mostró un consenso sobre la importancia de utilizar la tecnología para seguir siendo relevante en la era digital:



94 % citó la mejora de la experiencia de los estudiantes como un resultado clave de la transformación



72 % de las instituciones calificaron la digitalización de las admisiones para impulsar el crecimiento de las inscripciones

VISIBILIDAD COMPLETA PARA UNA MEJOR INTERACCIÓN

En las instituciones de educación superior, es fundamental que el profesorado y el personal puedan acceder a la información en cualquier momento, ya sea para responder a preguntas de un estudiante o para obtener datos para la toma de decisiones, independientemente de dónde esté almacenada.

Un sistema inteligente de gestión de información puede ofrecer una **vista completa** de la información del estudiante, que es fácilmente accesible a través de una única plataforma centralizada. También permite la colaboración en todo el campus al integrar sin problemas la planificación de recursos empresariales (ERP), el sistema de información para estudiantes (SIS), la gestión de las relaciones con los clientes (CRM) y otros sistemas pertinentes dentro de la plataforma.

"Supervisar el servicio y el rendimiento de los estudiantes mediante la combinación de datos de múltiples fuentes, incluidos los registros de asistencia, los datos sobre la participación en actividades extracurriculares, la interacción con entornos de aprendizaje virtuales, los datos de encuestas institucionales y evaluaciones de módulos o cursos, y la oferta de intervenciones adicionales en caso necesario, contribuyó a mejorar la retención y el éxito".ⁱⁱ

Paul Hamlyn Foundation (Thomas, Liz., et al., 2017)

Puede conectarse con futuros estudiantes de forma digital en cualquier momento y lugar a través de su sistema en la nube y ofrecer respuestas en tiempo real a sus necesidades, ya sea información sobre la admisión, requisitos previos del programa o estado de la solicitud. El hecho de poder proporcionar al personal acceso instantáneo a la información y apoyar digitalmente las necesidades de los estudiantes, garantiza la eficiencia, la precisión y aumenta el compromiso de los estudiantes.



Según un informe de AIIM^{iv} que mide el rendimiento de la inversión de un sistema de gestión de contenidos "mediante procesos de flujo de trabajo que utilizan formularios escaneados y captura automatizada de datos, se puede aumentar la productividad del personal administrativo en un promedio del **33 %**".

AUTOMATIZACIÓN INTELIGENTE PARA OBTENER EFICIENCIA Y PRECISIÓN

La información suele entrar en las instituciones en grandes volúmenes y en diversos formatos, por lo que el personal administrativo debe introducir manualmente los datos en el sistema. El uso de un sistema de silos y tener que hacer frente a obstáculos en los procesos que provocan retrasos en los flujos de trabajo, puede dar lugar a que los estudiantes tengan malas experiencias. Además, ocuparse de tareas tan tediosas y que consumen tanto tiempo tiende a monopolizar el tiempo de su personal que podría aprovecharse mejor para ayudar a los estudiantes.

Un reciente informe de AIIMⁱⁱⁱ sobre cómo una solución de servicios de contenido puede impactar en una organización descubrió que:

- El contenido aislado en diferentes repositorios y aplicaciones sigue siendo el mayor desafío institucional relacionado con el contenido para el **66 por ciento** de los encuestados
- Para el **53 por ciento**, la capacidad de búsqueda es el mayor desafío relacionado con el contenido, mientras que para el **51 por ciento**, es la duplicación en todos los repositorios.

Una solución de servicios de contenido con capacidad de captura inteligente puede leer varios tipos de documentos y extraer automáticamente la información en su sistema. También le permite indexar, nombrar y distribuir automáticamente los documentos entrantes en el sistema de acuerdo con sus carpetas y convenciones de nomenclatura predeterminadas. Esto no sólo mejora y mantiene la exactitud de la información extraída, sino que, en última instancia, ayuda a ahorrar tiempo y esfuerzo durante el proceso de búsqueda y recuperación, ya que toda la información se almacena en una sola plataforma.

Además de la captura inteligente, una tecnología de automatización del flujo de trabajo puede agilizar los procesos que el personal suele realizar manualmente y mover a los estudiantes a través de su flujo de trabajo más rápidamente. Puede notificar al personal y a los estudiantes cuando se necesita una acción para seguir adelante y proporciona visibilidad del proceso, así como sobre el estado de las solicitudes. Hay más tiempo para que el profesorado y el personal se centren en los estudiantes, lo que les permite personalizar las interacciones con los estudiantes y mejorar el grado de compromiso y éxito de los mismos.

CONOCIMIENTO Y ANÁLISIS PARA LA RETENCIÓN DE LOS ESTUDIANTES

Con la tecnología emergente, hay nuevas formas de diseñar mejores experiencias para los estudiantes. Las instituciones pueden aprovechar el potencial de los datos utilizando herramientas de análisis de datos para hacer un seguimiento del progreso de los estudiantes, predecir las tasas de empleabilidad y obtener conocimientos clave para apoyar el éxito de los estudiantes. Pueden aprovechar aún más la nueva tecnología para acceder a los conocimientos y aplicar el análisis predictivo para mejorar el servicio a los estudiantes y los esfuerzos de retención.



Por ejemplo, si una institución quisiera reducir el número de abandonos durante el año, puede utilizar el análisis de datos para extraer datos de varios sistemas como el SIS, las notas y los registros de asistencia, junto con los perfiles demográficos de los estudiantes, para desarrollar un modelo que indique cuándo es probable que un estudiante abandone la universidad.

El profesorado y el personal puede dedicar más tiempo a ayudar a los estudiantes a entender sus opciones en los programas educativos y las posibles salidas profesionales. Esto, en última instancia, permite que los estudiantes se sientan seguros de sus decisiones porque tienen la oportunidad de conectar y tener interacciones de calidad con el profesorado y el personal.

UNA ÚNICA PLATAFORMA PARA TODOS

Con la solución adecuada, las instituciones de educación superior pueden hacer frente al desafío de las interferencias digitales centrándose en la implicación de los estudiantes. Una solución inteligente como los servicios de contenido con su completo conjunto de capacidades, puede refinar y adaptar el contenido en cada etapa del recorrido del estudiante y personalizar las interacciones. Como resultado, las instituciones pueden fomentar las relaciones con los estudiantes para tener un impacto más significativo en las tasas de matriculación y el éxito de los mismos.

Para obtener más información, descargue nuestro ebook:

Descubrir el valor del contenido: una guía estratégica para la transformación del campus >>

Obtenga más información en Hyland.com/es-MX/higher-education

i. *Digital transformation in higher education.* (2017) Navitasventures.com

ii. Thomas, Liz., et al. (2017). *Supporting student success: Strategies for institutional change.* Phf.org.uk

iii. *Embracing content service: Setting the vision for your organization.* (2018) AIIM.org

iv. *Capitalizing on content: A compelling ROI for change.* (2011) AIIM.org

Hyland™