



Implementación de un sistema de gestión de la matrícula: Cinco aspectos para garantizar su éxito





Implementación de un sistema de gestión de la matrícula:

Cinco aspectos para alcanzar su éxito

	Introducción	1
#1:	Comience teniendo en cuenta el resultado al que aspira	4
	#2: Derribe los silos	4
# 3:	Comunique frecuentemente y desde el principio	5
	#4: No aspire a lo imposible	5
	#5: Celebre el éxito	6
	Conclusión	6
	Acerca de Ellucian	7



Los directores de admisiones de las universidades e instituciones de educación superior están sometidos a una intensa presión por mantener la competitividad de sus instituciones y llenar los salones de clase. Debido a que los ingresos de la mayoría de estas instituciones provienen de alguna combinación de colegiaturas y financiamiento estatal basado en su matrícula, resulta esencial que logren contactar a los alumnos con el perfil más adecuado y consigan matricularlos para alcanzar sus objetivos financieros. Estos son los primeros pasos esenciales para el desarrollo de una relación que se profundizará durante todo el ciclo del alumno. Por ello, cada vez más instituciones invierten en nuevas tecnologías, incluyendo aquellos sistemas de gestión de relaciones con sus comunidades (CRMs), para incrementar su éxito.

El camino al nirvana del reclutamiento no está libre de obstáculos. Según un informe reciente de marketing, de Noel-Levitz, a pesar de haber implementado una aplicación CRM más de la mitad de los usuarios de estos sistemas —considerados soluciones efectivas para registrar y gestionar los comunicados de reclutamiento—, batalla constantemente con sus funcionalidades y no logra aprovecharlas integralmente. ¿Por qué esta iniciativa considerada entre las cinco mejores prácticas operativas de las instituciones de educación superior públicas y privadas representa tal revés? Porque todavía no se comprende que buena parte de lo que sostiene un programa de reclutamiento eficiente depende del proceso de implementación.

Sin embargo, una implementación exitosa puede resultar esquiva para muchas instituciones, siendo esta la causa del fracaso de la mayoría de los sistemas de gestión de la matrícula.

Por ello, cuando usted considere invertir en un nuevo sistema, deberá tomar el tiempo que sea necesario para planificar su implementación correctamente, y para dar su lugar a los parámetros y procesos únicos de su institución. Esto, aunado al uso consciente de buenas prácticas que tomen en cuenta los procesos de negocios existentes, las limitaciones de los sistemas y la adecuada planificación de los flujos de trabajo, asegurará resultados positivos y un rendimiento saludable de su inversión.

Implementar un nuevo sistema de gestión de matrícula puede resultar una tarea abrumadora, si no se presta cuidadosa atención en considerar factores diversos incluyendo tecnología, estrategias de negocios, presupuestos, procesos operativos, gestión del cambio, entrenamiento y muchos más. Para implementar un sistema CRM de reclutamiento y de gestión de la matrícula bien planificado, es necesario tener en cuenta los cinco elementos clave que describimos a continuación.

1 Informe Comparativo 2013 de Prácticas de Marketing y Reclutamiento de Alumnos en Instituciones de Cuatro Años y de Dos Años, Noel-Levitz, LLC. 2013

1 Comience teniendo en cuenta el resultado al que aspira

Los procesos de admisiones y reclutamiento son reflejo de la forma en que han evolucionado estas actividades a partir de los recursos disponibles. Evalúe sus capacidades y procesos de negocios para definir correctamente cómo necesita que sean.

Cuando se trata de perfeccionar un programa de gestión de la matrícula, lo primero que debe hacer es decidir adónde quiere llegar. Sin un itinerario basado en una serie de metas y objetivos claros, carecerá de los fundamentos que le permitirán construir su nuevo sistema. Una estrategia CRM bien definida debe determinar el uso que hará su institución de la tecnología, y no a la inversa.

Si bien son factores esenciales para la mejora del desempeño del reclutamiento y de las

admisiones, las nuevas tecnologías y herramientas de comunicación e información no pueden constituir en sí la fuerza impulsora de ningún esfuerzo por el perfeccionamiento de estas áreas. Para llevar semejantes esfuerzos a buen término, hace falta contar con una visión clara y metas y objetivos específicos, junto con la selección adecuada de herramientas para lograrlos. Determinar hoy dónde necesita estar el día de mañana le permitirá configurar su sistema en forma que satisfaga sus necesidades actuales y futuras,

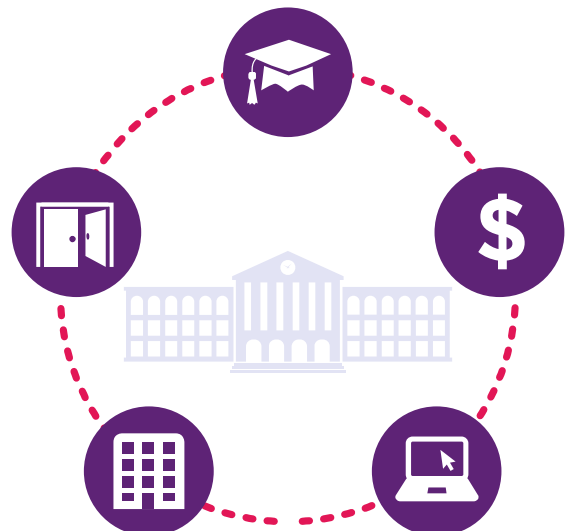
2 Derribe los silos

Considerando los diversos departamentos involucrados en los procesos de reclutamiento y admisiones, resulta esencial lograr que todos los empleados en estas áreas comuniquen en forma consistente un mensaje unificado que refleje la misión, los propósitos y la estrategia de su institución en lo general.

Si bien las diversas áreas involucradas -desde los departamentos de reclutamiento y de ayuda financiera, hasta la oficina del secretario de admisiones y el área de vida residencial- tienen sus propias necesidades y metas, ninguna debería operar en forma aislada. Su institución, como entidad única, debe alinear todas las diferentes estrategias departamentales desde su sistema de gestión. Esto favorece la consistencia en las comunicaciones entre los diversos departamentos y puntos de contacto, garantizando que los alumnos tendrán la mejor experiencia posible con su institución.

Igualmente importante resulta integrar a los empleados de todos los departamentos con el nuevo sistema y entrenarlos adecuadamente, no sólo con base en la estrategia de la institución, sino también considerando las necesidades específicas de cada área. Involucrar a todos los departamentos en las actividades de entrenamiento en el sistema en forma tan temprana como sea posible, dará tiempo a todos sus empleados para familiarizarse con él. Esto no sólo facilitará la curva de aprendizaje, sino

también permitirá a todos los involucrados experimentar los propósitos, el valor y los beneficios del nuevo sistema más rápidamente, fomentando su aceptación y su apoyo genuino al nuevo sistema.



3 Comunique frecuentemente y desde el principio

Aun en las instituciones con mayor aptitud tecnológica, la noticia de que piensa implementar un nuevo sistema de gestión puede generar incomodidad. Facilite la transición mediante el desarrollo de un plan de comunicaciones que ayude a todos los involucrados a compartir su visión.

Poner en práctica un nuevo programa de gestión de la matrícula es un esfuerzo que requiere de la cooperación activa de mucha gente. Además, la mayoría de los involucrados puede considerar semejante iniciativa como un gran cambio cultural. Muy frecuentemente, las instituciones comienzan a definir ideas, metas y objetivos en cuanto adoptan una nueva solución de software sin antes haber comunicado al personal cómo se verá afectado su entorno como resultado del cambio. Aun conscientes de que el cambio favorece la misión institucional de servir con total eficiencia a los alumnos, los involucrados querrán saber cómo los afectará la implementación del nuevo sistema, qué repercusiones traerá en su empleo, cómo serán evaluados y con qué clase de curva de aprendizaje se enfrentarán.

Poner en práctica un plan de comunicación desde las primeras etapas de su proyecto, le permitirá aliviar muchas de estas inquietudes. Comience programando juntas mensuales con asistencia de sus diferentes equipos y áreas, de modo que sus

empleados puedan sentirse confiados, comprometidos y bien informados acerca de lo que está ocurriendo. Establezca equipos representativos para el proyecto que informen sobre aspectos diversos, como las actualizaciones críticas del sistema, los cambios en el proyecto y las áreas que requerirán soporte técnico adicional. Finalmente, dé a todo el mundo la posibilidad de encontrar los recursos que necesiten en cuanto los requieran.



4 No aspire a lo imposible

Es tentador tratar de poner en práctica todo al mismo tiempo. Comience con lo básico y vaya implementando cambios conforme avance.

La adopción de un nuevo sistema de gestión de la matrícula es algo emocionante y al mismo tiempo abrumador. Tratar de implementar demasiados planes desde un principio puede resultar contraproducente, pues no se trata de complicar las cosas haciendo los procesos difíciles de manejar, sino de lograr que los cambios que implemente sean aceptados y se consoliden. Cuando lance nuevas iniciativas y establezca sus metas y objetivos, deberá cuidar que no resulten demasiado ambiciosos.

Es preferible incorporar las funcionalidades de su nuevo sistema en una serie de pasos pequeños y más manejables, dando el tiempo necesario para

que todos las prueben poco a poco, conforme las apliquen en sus tareas. Desarrollar por etapas su proceso de implementación dará a su equipo la oportunidad de perfeccionar gradualmente su dominio en cada uno de los diferentes aspectos del sistema, y permitirá a sus miembros transitar más fácilmente hacia los nuevos procesos y flujos de trabajo, lo que de otra forma podría resultar apabullante. De acuerdo con este enfoque, se obtendrán pequeñas victorias que elevarán la moral y el entusiasmo de sus equipos, provocando una inercia sostenida que facilitará la adopción completa de su nuevo sistema por parte de su personal.

5 Celebre el éxito

No se lograrán al mismo tiempo todas sus metas de reclutamiento y admisiones. Aprenda a identificar las ventajas conforme aplique los nuevos procesos, y comuníquese y celebre abiertamente todas las victorias -aun las más pequeñas- con su equipo.

Conforme adopte los nuevos procesos y se pongan en práctica sus programas, deberá hacer algunas adaptaciones sobre la marcha. Muy frecuentemente, estas dificultades menores devienen fracasos, cuando la gente pone demasiada atención a lo negativo y se olvida de valorar qué tan lejos ha llegado. Para evitar lo anterior, deberá mantener concentrados a todos sus empleados en sus logros individuales y colectivos siempre que sea posible.

Todos sus empleados deben ver la incorporación de un nuevo sistema como un viaje; como un proceso que se irá consolidando y demostrará sus ventajas con el tiempo. Comparta con todos las victorias que sus indicadores de desempeño comiencen a identificar, de modo que sus equipos permanezcan motivados y animosos al respecto del siguiente gran paso del proyecto. No permita que ninguna sensación de derrota los domine. Celebre cada uno de los logros de su equipo, para que la elevada moral se traduzca en resultados positivos, cuando ocurran los cambios.



Conclusión

Los avances de la última década en las tecnologías CRM permiten a las instituciones mejorar sensiblemente sus procesos de reclutamiento y admisiones al fomentar comunicados plenos de sentido con sus prospectos y sus alumnos durante todo el ciclo de cada uno de ellos. Y si bien todos los sistemas se anuncian como soluciones integrales y eficientes, las inconsistencias en sus procesos de implementación frecuentemente limitan el valor que las instituciones pueden obtener de su inversión, resultando en retraso en el uso de los nuevos sistemas, o incluso en abandono por parte de sus usuarios.

El hecho es que los alumnos de hoy en día toman decisiones con base en el nivel de atención personalizada y de servicio inmediato que reciben.

Por ello, las instituciones como la suya deben redirigir sus estrategias de negocios integrando personas, procesos y tecnología para proveer la clase de comunicados significativos que atraigan y persuadan. La buena noticia es que con una definición clara de objetivos y metas, con prácticas de gestión eficientes y con la habilidad de derribar viejas fronteras entre sus departamentos, su institución estará mejor posicionada para implementar con éxito una solución que pueda perfeccionar el aspecto estratégico de sus esfuerzos de reclutamiento y le ayude a obtener el mejor resultado de sus inversiones.

Acerca de Ellucian

Ellucian ayuda a las instituciones educativas a alcanzar el éxito en un mundo dinámico y abierto. Ellucian ofrece un amplio portafolio de soluciones tecnológicas, desarrolladas en colaboración con una comunidad educativa global, y suministra orientación estratégica para ayudar a todo tipo de instituciones a sortear cambios, lograr una mayor transparencia y promover la eficiencia. Más de 2,400 instituciones en 40 países en todo el mundo buscan en Ellucian las ideas y los conocimientos que permitirán a la educación salir adelante, ayudando a personas en todo el planeta a descubrir su porvenir mediante el aprendizaje.

Si desea mayor información, visite www.ellucian.com.



ellucian®

Oficinas generales: 4375 Fair Lakes Ct, Fairfax, Virginia 22033, EUA
Teléfono: +1 800.223.7036

www.ellucian.com