



CASO DE ÉXITO

Aumentar la matrícula y mantenerse por delante de la competencia

Pacific University es una institución privada ubicada en Forest Grove, Oregon, con campus adicionales en Eugene, Hillsboro, Woodburn y Portland. La universidad atiende a unos 3.500 estudiantes, ofrece títulos de grado y pregrado y constantemente es nombrada entre las mejores instituciones regionales del oeste.

Luego de experimentar una afluencia de estudiantes al reinstalar su programa de fútbol, Pacific University vio un importante repunte financiero derivado del aumento de la matrícula. Dado que la institución depende en gran medida de la matrícula, el equipo administrativo concluyó que sería financieramente prudente redoblar sus esfuerzos de reclutamiento y retención para extender ese éxito hasta la próxima década.

Para lograr ese objetivo, Pacific University comenzó el proceso de implementación de Ellucian CRM Recruit. "Supimos sobre Ellucian CRM Recruit en una de nuestras conferencias de usuarios", dice Angela Skjeie, gerente de servicios administrativos y admisiones. "Regresamos y se lo contamos a nuestro director. Estábamos muy emocionados. Después de años de intentar usar Ellucian Colleague® para el reclutamiento, esta fue una buena oportunidad para obtener nuestro propio sistema centrado específicamente en el reclutamiento y al mismo tiempo mantener las integraciones con Colleague en el resto del campus".



Matrícula

3,500 estudiantes

Principal desafío

Aumentar la inscripción enfocándose en los estudiantes con mejor perfil, al tiempo que se mejora la experiencia estudiantil.

Solución

Ellucian CRM Recruit

Resultados

Mejores resultados en los esfuerzos de reclutamiento. Datos más precisos sobre futuros estudiantes. Mayor eficiencia a través de procesos mejorados

Dirigiéndose a los estudiantes mejor perfilados

Inicialmente, la Pacific University estaba intrigada por el potencial que ofrecía promocionarse con mayor precisión entre los futuros estudiantes a través de segmentos definidos. “Cuando alguien expresa interés en el baloncesto durante su aplicación y se encuentra en estado de “admisión”, podemos informar al entrenador que hay alguien nuevo con quien hablar”, dice Steve Mason, gerente de Sistemas Empresariales. “Así que tenemos este correo electrónico semanal que va al entrenador que dice: ‘Oye, hay un nuevo interesado en tu programa’, y lo hacemos igual para música, matemáticas, informática, todos los equipos atléticos y otros equipos para mantenerlos informados”.

Las funciones de comunicación y mercadeo de la solución otorgan a Pacific University una ventaja competitiva no solo para reclutar estudiantes, sino también para reclutar estudiantes con mejores calificaciones que tienen una mayor probabilidad de tener éxito en la institución. “Con el legado y tradición de nuestra universidad, tenemos profesores que desean estudiantes de mayor calibre”, dice Ryan García, director de Mercadotecnia y Admisiones de la Facultad de Negocios de Pacific University. “A su vez, nos dirigimos a los estudiantes en función de datos demográficos específicos, como si queremos más estudiantes de un determinado estado o cualquier otro criterio que pueda aplicar. Esa capacidad de segmentar incluso después de que soliciten información también es bastante valiosa para nosotros”.

Debido al entorno competitivo entre las instituciones de la región, Pacific University debe distinguirse de los demás y un área clave en la que lo hace es a través de comunicaciones personalizadas con estudiantes potenciales a través de Ellucian CRM Recruit. “Realmente nos enfocamos en hacer conexión con los estudiantes”, dice García. “Poder atraer a la pequeña población de estudiantes que conocimos en una determinada visita, o aquellos que están interesados en cierto detalle

académico, nos permite hablar con ellos en grupos específicos y transmitirles un mensaje personal”.

Angela Skjeie, gerente de Servicios Administrativos y Admisiones está de acuerdo. “Creo que la pieza más beneficiosa de Ellucian CRM Recruit es la forma en que ahora podemos comunicarnos, más fácil, más rápido y con más precisión con nuestros futuros estudiantes”.

Una vez que los futuros estudiantes llegan al campus para una visita, la solución también permite hacer que las cosas sean más simplificadas para ellos, con la ayuda de mensajes de texto automatizados. “Ejecutamos mensajes de texto de “visitas” automatizados y tenemos formularios digitales para que los completen”, completa García. “Hacen clic en el enlace directamente desde el mensaje de texto, acceden el formulario en línea y esa información ingresa en el sistema más rápidamente para nuestra revisión, todo es más eficiente en comparación con la versión anterior en papel”.

Fortaleciendo al personal de admisiones

Ellucian CRM Recruit también ha tenido impactos positivos para el personal. “Creemos que estamos proporcionando mejor información a los asesores de admisiones y al personal de operaciones”, dice Mason.

García señala que el nuevo sistema ha sido relativamente simple de aprender para los usuarios finales y los miembros del personal, han podido ponerse al día con relativa rapidez. “Pueden navegarlo con bastante facilidad y pueden comenzar a usarlo en gran medida dentro de los primeros seis meses”, dice. “Son capaces de ser realmente autosuficientes con la extracción de listas de posibles estudiantes”.

El personal de admisiones ahora puede automatizar tareas y enfocar sus energías en lo que realmente importa. “Hemos podido automatizar muchas cosas que, en el pasado, han sido tareas bastante triviales”, dice García. “Enviaremos correos electrónicos a los estudiantes que están en nuestra lista de espera. Ahora podemos hacerlo de forma automatizada, mientras que, en el pasado, se tenía que hacer manualmente. Esos cambios permiten a los



consejeros, y al personal de admisiones en general, centrar sus esfuerzos en otras áreas”.

Y ese tipo de eficiencia se traduce en ahorros de tiempo y costos para la universidad. “Desde un punto de vista operativo, la ventaja real de Ellucian CRM Recruit es que no tenemos que escribir e importar las puntuaciones y aplicaciones SAT y ACT en Ellucian Colleague”, dice Mason. “Todo es parte de la importación de Recruit. Anteriormente, cuando salieron los nuevos formatos, tuvimos que dedicar tiempo al programador para rehacer todas las importaciones. **Ya no tenemos que hacer eso. Eso nos ahorra entre 100 y 120 horas al año**”.

Ryan García dice que los paneles de la solución y otras funciones también han mejorado la eficiencia e impactado en la forma en que la institución realiza negocios. “Solo las capacidades de reportes que tenemos ahora están muy por delante de lo que otras instituciones pueden hacer”, dice García. “Construimos informes que se generan automáticamente desde Recruit hacia un panel de Excel. Los usamos para todos nuestros eventos de atracción, de esta forma podemos rastrear exactamente cuántas personas han asistido, cuántas personas han confirmado su asistencia, todo esto en tiempo real. También tenemos un informe más amplio y detallado que proporciona desgloses individuales de casi todos los territorios, personas, escuelas secundarias y cualquier otra cosa que necesitemos. Todo esto se ha realizado con listas o tablas dinámicas. Es útil que todos los datos se almacenen en Recruit, ya sea que sepamos si los necesitamos o no, tan pronto como alguien la solicite, podemos extraerlos fácilmente”.

Tener ese tipo de información a mano ha permitido a Pacific University dirigir y desarrollar planes de marketing con mayor precisión, que tienen un impacto real. “Acabamos de enviar un correo y lo rastreamos para ver qué efecto tiene”, dice García. “Se envió a los estudiantes que todavía no habían presentado la solicitud y estaremos vigilando para ver cuántos de los estudiantes lo solicitan y de dónde vienen, de modo que podamos segmentarlo mejor en el futuro. Si funciona para una región, un interés, cualquiera que sea, continuaremos haciéndolo. Pero si no funcionó para otro grupo, se nos ocurrirá una nueva estrategia”.

“Creo que la parte más beneficiosa de Ellucian CRM Recruit es la forma más fácil, rápida y precisa en que ahora podemos comunicarnos con nuestros futuros estudiantes”.

ANGELA SKJEIE

Gerente de Servicios Administrativos y Admisiones



La integración importa

Para Pacific University, la integración con Ellucian Colleague fue una parte importante de la decisión de implementar Recruit. “Gran parte del personal de admisiones nunca ha iniciado sesión en Colleague antes”, dice García, “prácticamente toda la información es visible a través de Recruit”. Eso significa que todos los datos de admisión pertinentes están al alcance de la mano del personal, lo que equivale a una mayor eficiencia. también. “Implementamos nuestra aplicación de programa de intercambio en línea”, dice Angela Skjeie. “Y en el caso de estudiantes internacionales, es muy útil tener la capacidad de cargar su documentación directamente en el sistema. Ahorra mucho tiempo, mucho dolor de cabeza, en lugar de tratar de enviar las cosas por correo o correo electrónico. Hace que el procesamiento de ese tipo de solicitudes sea mucho más rápido y más eficiente”.

Y debido a la perfecta integración de Recruit con Colleague, la universidad también puede simplificar los procesos en otras áreas críticas. “Teníamos cuatro o cinco proveedores diferentes para hacer cada pieza del marketing”, dice Skjeie. “Antes de que tuviéramos la opción de correo electrónico en Recruit, hacíamos correos a través de un proveedor diferente, por lo que sería un poco más engorroso pues tendríamos que hacerlo a través de dos o tres sistemas más”.

Adaptando y creciendo.

Ellucian CRM Recruit ha abierto nuevas puertas para los esfuerzos de atracción e inscripción de Pacific University. Hace unos años, un par de instituciones privadas en el noroeste del Pacífico se volvieron insolventes y se vieron obligadas a cerrar sus puertas. Pacific University vio ahí una oportunidad y pudieron capitalizarla. “Tuvimos dos universidades locales cerradas por varios motivos y debido a que teníamos Recruit, pudimos presentar rápidamente una solicitud específica para esos dos grupos de estudiantes”. Esa aplicación, que se implementó en un día, permitió a Pacific University dirigirse a los estudiantes de las instituciones cerradas y los ayudó a postularse a la Pacific. “Pudimos procesar muchas solicitudes para estas personas de forma mucho más natural y rápida, creo, que cualquier otra institución en nuestra área”, dice Skjeie.

Pacific University ha podido diferenciarse de sus competidores y sus números de inscripción se ven bien en comparación con otras instituciones cercanas.

García señala que Pacific University se encuentra en un buen lugar, con mayor potencial para crecer en los próximos años. “Hemos visto a muchos competidores en esta región que no han podido atraer prospectos”, dice. “Especialmente desde que somos una universidad de artes liberales más pequeña, realmente nos enfocamos en la conexión con los estudiantes y en transmitirles ese mensaje personal, lo que ha sido una gran ventaja”.

“Hemos podido automatizar muchas cosas que, en el pasado, habían sido tareas bastante triviales para ser realizadas por una persona. Esos cambios permitieron que los consejeros y el personal de admisiones generales se enfocaran en reclutar estudiantes de calibre más alto”.

RYAN GARCÍA

Director de Marketing y Admisiones, Facultad de Negocios, Pacific University



Ellucian es el proveedor líder mundial de software y servicios que impulsa el trabajo esencial de colegios y universidades. Más de 2,500 instituciones en casi 50 países, confían en Ellucian para mejorar sus operaciones y enriquecer la experiencia de más de 18 millones de estudiantes.

Visita www.ellucian.com/es