

ESTUDIO DE BENCHMARKING CRM EDUCATIVOS

INTRODUCCIÓN

El grupo internacional de relación con proveedores de Metared TIC se ha propuesto generar **informes técnico/económicos** sobre ciertos productos y servicios TIC que sean de especial interés para las IES Iberoamericanas. Los mismos deben servir para comprender similitudes y diferencias (en sus funcionalidades, beneficios, limitantes y/o problemas). Para avanzar en dicha línea se ha realizado un levantamiento de respuestas, dónde participaron 162 IES de 8 países. Como resultado se han definido los siguientes tópicos como de mayor interés: **LMS, ERP gestión de alumnos, CRM y Data Center / Nube.**

En este sentido, el proyecto de benchmarking de CRM educativos, busca caracterizar las distintas soluciones presentes en el mercado realizando un levantamiento general de estas soluciones y analizando en profundidad alguna de ellas, mediante el trabajo en red entre la Universidad de Talca (Chile), Universidad Austral de Chile (Chile), ESPOLE (Ecuador) y Universidad Icesi (Colombia).

El presente informe ejecutivo corresponde a la primera entrega de dicho estudio y persigue, de manera auto explicativa, orientar la búsqueda de soluciones CRM educativas basadas en su funcionalidad. Asimismo, mediante el mismo, se invita a las diferentes IES a sumarse a este trabajo con el fin de extender el alcance en soluciones analizadas.

¿QUÉ ES UN CRM?

CRM es el acrónimo de Customer Relationship Management, que en español significa "Gestión de la Relación con el Cliente". Un CRM es un sistema o software diseñado para administrar y mejorar las relaciones con los clientes de una empresa, ayudándolas a centralizar y organizar la información relacionada con sus clientes, como datos de contacto, historial de compras, interacciones anteriores y preferencias; almacenándolas en una base de datos centralizada, que puede ser accesible para diferentes departamentos dentro de la organización, como ventas, marketing y servicio al cliente.

En el rubro educativo es posible encontrar CRM específicamente diseñados para Instituciones de Educación Superior (IES), los cuales están diseñados para satisfacer las necesidades y requerimientos únicos de estas instituciones, como gestionar los procesos e interacciones relacionadas con los estudiantes, profesores, personal administrativo y otros stakeholders dentro del entorno educativo.

TIPO DE CRM

Se pueden identificar 6 categorías generales en las que puede especializarse un CRM educativo:



Gestión de prospectos y admisiones:

Seguimiento de solicitudes de admisión, comunicación con futuros estudiantes, evaluación de candidatos y automatización de procesos de admisión.



Gestión de estudiantes:

Registro y seguimiento de información personal y académica de los estudiantes, focalizado en el rendimiento académico y éxito estudiantil.



Administración de relaciones con exalumnos:

Seguimiento de egresados, gestión de donaciones y eventos para exalumnos, y fomento de la participación de la comunidad de exalumnos.



Gestión de donaciones:

CRM destinado a gestionar y articular donantes y donaciones, entre empresas y ex alumnos de la corporación.



Gestión de oferta complementaria programas y servicios:

CRM especializado en la gestión de programas académicos no tradicionales y la oferta de servicios complementaria.






Comunicación y participación estudiantil:

Facilitar la comunicación bidireccional a través de la gestión de actividades extracurriculares, eventos y grupos de estudio.










Es preciso indicar que esta lista no es excluyente a otras soluciones específicas a problemas particulares.

PRINCIPALES CRM



Se presenta una lista con algunos de los CRM Educativos existentes en el mercado, la cual no tiene orden de prelación ni carácter taxativo.

CRM	Proveedor	Foco del CRM	Sitio Web
Salesforce for Education	Salesforce	Salesforce for Education es un CRM que ofrece soluciones personalizadas para instituciones educativas, permitiendo una gestión eficiente de las relaciones con los estudiantes y mejorando la productividad	 https://www.salesforce.org/education
Ellucian CRM Recruit	Ellucian	CRM diseñado para la gestión de procesos de reclutamiento y admisión de estudiantes.	 https://www.ellucian.com/solutions/ellucian-crm-recruit
Ellucian CRM Advice	Ellucian	CRM centrado en asesoría académica y seguimiento del desempeño estudiantil, proporcionando herramientas para mejorar la retención y el éxito de los estudiantes.	 https://www.ellucian.com/es/soluciones/ellucian-crm-advice

Ellucian CRM Advance	Ellucian	CRM centrado en el desarrollo y las relaciones con los exalumnos, ayudando a las instituciones a superar sus objetivos de recaudación de fondos.	 	https://www.ellucian.com/es/soluciones/ellucian-crm-advance
CampusNexus CRM	Campus Management	CRM especializado en la gestión de programas académicos no tradicionales, permitiendo contar con una visión integral del estudiante, desde la admisión hasta la graduación, centralizando la información del estudiante, automatizando procesos de interacción y proporcionando perspectivas clave.		https://www.campusmanagement.com/Products
Technolutions Slate	Technolutions	CRM centrado en la gestión de admisiones y matrículas, junto con el seguimiento del avance y logros de los estudiantes y egresados/as.	  	https://technolutions.com/solutions/slate
Blackbaud CRM	Blackbaud	CRM centrado en la gestión de recaudación de fondos para organizaciones sin fines de lucro. Centraliza y analiza datos filantrópicos, optimizando la interacción con distintos grupos de donantes. Con herramientas avanzadas para marketing multicanal, gestión de eventos y análisis integrados, permite a las organizaciones maximizar sus esfuerzos de recaudación y fortalecer relaciones con sus constituyentes.		https://www.blackbaud.com/products/blackbaud-crm https://www.blackbaud.com/education/crm/
Microsoft Dynamics 365 for Education	Microsoft	CRM centrado en la gestión de relaciones, en este caso, pudiendo aplicarse a estudiantes y procesos académicos en el entorno de Microsoft. Proporciona acceso a paneles con datos e información sobre los estudiantes y paneles de administración.		https://dynamics.microsoft.com/en-us/
TargetX CRM	Liaison International	CRM especializado en la gestión del ciclo de vida estudiantil en la educación superior. Con herramientas diseñadas específicamente para el sector, ofrece suites para potenciar la captación y retención de estudiantes, incluyendo funcionalidades como gestión de eventos, planificación de citas y comunicación vía SMS.	 	https://www.targetx.com/
Embark Campus	Embark	CRM enfocado principalmente en los procesos de admisión, permitiendo gestionar todo el ciclo de vida, desde el reclutamiento hasta la incorporación. Posee herramientas para personalizar aplicaciones con la marca de la institución, recopilar portafolios de candidatos, realizar entrevistas en video y establecer formularios temporizados. De igual manera facilita la evaluación en línea de los solicitantes, integrándose sin problemas con sistemas de datos existentes y garantizando la privacidad y seguridad de la información		https://embark.com/products/campus

Enrollment Rx	Enrollment Rx	CRM centrado en el reclutamiento, las admisiones y la inscripción en la educación superior, ofreciendo portales de autoservicio para estudiantes, adaptándose a nuevos programas o requisitos de admisión.		https://www.enrollmentrx.com/
Anthology Engage	Anthology (formerly Campus Management)	CRM diseñado para potenciar y comprender el compromiso estudiantil. Esta herramienta permite construir y fomentar una experiencia significativa de involucramiento estudiantil en un entorno en línea accesible. Ofrece una gestión organizativa simplificada, facilita la planificación y promoción de eventos, tanto en línea como presenciales, y proporciona herramientas para rastrear y entender la participación estudiantil fuera del aula. Además, guía la experiencia estudiantil a través de programación intencionada y reconoce logros con insignias automáticas.		https://www.anthology.com/products/lifecycle-engagement/enrollment-and-retention/anthology-engage
Liaison CRM	Liaison International	CRM diseñada específicamente para los equipos de admisiones y gestión de inscripciones en la educación superior. Permite la administración de aplicaciones, centraliza las campañas de marketing y fortalece las conexiones con los prospectos. Además, proporciona herramientas de automatización, gestión de eventos, comunicación omnicanal y análisis para profesionales no técnicos en educación superior.		https://www.liaisonedu.com/liaison-outcomes/
Workday Student	Workday	CRM centrado en mejorar la gestión de inscripciones y admisiones, junto con el asesoramiento, registros, ayuda financiera y finanzas estudiantiles		https://www.workday.com/en-us/products/student/overview.html
Scolaris Plus	Scolaris	CRM centrado en Optimizar el seguimiento académico, financiero y social de los estudiantes. Incorpora seguimiento oportuno desde el primer contacto hasta su primer día de clases, permite mantener una comunicación digital constante con los alumnos a través de flujos automatizados, adaptándose al canal de preferencia del estudiante y se enfoca en identificar a los alumnos con mayor probabilidad de deserción, permitiendo actuar con base en datos reales a través de modelos de riesgos y machine learning para aumentar la retención escolar.	 	https://www.scolaris.mx/plus
Studentcycle360	AlphaPeople	Plataforma diseñada para la gestión integral del ciclo del estudiante en Educación Superior. Ofrece estrategias de difusión, admisión, vida estudiantil, alumni, entre otros. Facilita la creación de planes presupuestarios y de marketing y herramientas en la nube. Utiliza inteligencia artificial para procesos de admisión, retención y vinculación. Proporciona informes estratégicos, tácticos y operacionales.	  	https://alfapeople.com/latam/student-cycle-360/

Zoho CRM for Education	Zoho	Zoho ofrece un CRM personalizable que permite la gestión de relaciones con los estudiantes, seguimiento del rendimiento académico, y automatización de tareas administrativas.		https://www.zoho.com/crm/tutorials/customization/education-sector.html
HubSpot for Education	HubSpot	HubSpot ofrece un CRM con funcionalidades específicas para el sector educativo. Permite la gestión de admisiones, seguimiento del progreso estudiantil, y comunicación efectiva con los estudiantes.	 	https://www.hubspot.com/education
Freshsales for Education	Freshsales	CRM diseñado para entregar soluciones personalizadas a instituciones educativas, incluyendo la gestión de admisiones y seguimiento del rendimiento académico.	 	https://www.freshworks.com/crm/industries/education/
Element451	Element451	CRM enfocado en la gestión de admisiones y matrícula en educación superior. Utiliza inteligencia artificial para proporcionar interacciones personalizadas desde la consulta inicial hasta el pago final, optimizando la retención estudiantil.		https://element451.com/
Slate CRM - Admissions	Technolutions	CRM diseñado específicamente para optimizar y agilizar los procesos de admisión en instituciones educativas. Incorpora tecnologías de Inteligencia artificial, para la generación de respuestas basado en información contextual y el análisis de base de datos.		https://technolutions.com/admissions
Slate CRM – Student success	Technolutions	CRM diseñado específicamente para realizar un seguimiento exhaustivo a lo largo del ciclo de vida educativo del estudiante. Ofrece un marco personalizable, considerando herramientas de comunicación, gestión de citas y eventos, y un repositorio centralizado de datos, identificación de estudiantes en riesgo y mejorar la retención de los estudiantes.	 	https://technolutions.com/student-success
Slate CRM – Advancement	Technolutions	CRM enfocado en la gestión de donantes, relaciones con exalumnos y gestión de eventos. Dentro de sus funciones se consideran: Crear formularios para estudiantes, profesores y personal; Gestionar citas y eventos; agendar horarios de oficina; Comunicación por correo electrónico y SMS; Flujos de trabajo automatizados, entre otros.	  	https://technolutions.com/advancement
NetSuite	Oracle	Software CRM basado en la nube, con funcionalidades aplicables a instituciones educativas, tales como Gestión financiera (incluidos presupuestos y previsión de ventas); Una vista de 360 grados de los registros de los estudiantes y la información de contacto; Capacidades de recaudación de fondos, entre otros.	 	https://www.netsuite.com/portal/industries/education.shtml
Zoho CRM for Education	Zoho	Zoho ofrece un CRM personalizable que permite la gestión de relaciones con los estudiantes, seguimiento del rendimiento académico, y automatización de tareas administrativas.		https://www.zoho.com/crm/tutorials/customization/education-sector.html

HubSpot for Education	HubSpot	HubSpot ofrece un CRM con funcionalidades específicas para el sector educativo. Permite la gestión de admisiones, seguimiento del progreso estudiantil, y comunicación efectiva con los estudiantes.		https://www.hubspot.com/education
Freshsales for Education	Freshsales	CRM diseñado para entregar soluciones personalizadas a instituciones educativas, incluyendo la gestión de admisiones y seguimiento del rendimiento académico.		https://www.freshworks.com/crm/industries/education/

¿QUIERES SER PARTE DE ESTE ESTUDIO?

Si quieres ser parte del estudio de benchmarking y aportar con el análisis de alguna de estas u otra solución de tipo CRM educativo en profundidad que estén utilizando o estudiando para su adquisición, escríbenos a daliaga@utalca.cl.