

A background image showing two call center agents, a woman in the foreground and a man in the background, both wearing headsets and smiling. The text is overlaid on this image.

UDG VIRTUAL

AUTOMATIZACIÓN
INTEGRAL A PROCESOS
DE ATENCIÓN
Y PROMOCIÓN
ACADEMICA
AL SISTEMA DE
UNIVERSIDAD
VIRTUAL DE LA
UNIVERSIDAD DE
GUADALAJARA



RESUMEN:

PAÍS: MÉXICO

SECTOR: EDUCATIVO

PERFIL DEL CLIENTE: UDG VIRTUAL ES EL ÓRGANO DESCONCENTRADO DE LA UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA RESPONSABLE DE ADMINISTRAR Y DESARROLLAR PROGRAMAS ACADÉMICOS DE NIVEL MEDIO SUPERIOR Y SUPERIOR APOYADOS EN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN.

Necesidades del Proyecto: UDG Virtual es un Sistema de la Universidad de Guadalajara que ofrece productos y servicios de gestión de conocimiento y de aprendizaje, con el aprovechamiento de entornos virtuales mediante el desarrollo y aplicación de tecnologías apropiadas, con cobertura internacional. Atiende a un gran número de usuarios tanto de la comunidad universitaria como de la sociedad en general.

Los canales de atención con los que contaba eran por medio de página web, mail o presencialmente, así como con un Call Center de 5 posiciones lo cual era insuficiente para brindar la atención adecuada a los usuarios. Las necesidades a cubrir en este proyecto se centraban en la falta de un sistema eficiente para capturar y canalizar los asuntos o casos de estudiantes hasta su resolución, y en la falta de un sistema simple para gestionar la promoción de talleres, cursos, conferencias, etc. dentro del área de promoción académica, asimismo la necesidad de contar con un repositorio central de información.

La solución de Syndeo: Implantación de la herramienta Microsoft Dynamics CRM 4.0 con un enfoque automatizado para cubrir las necesidades en las áreas requeridas por UDGVIRTUAL, esta solución consistió en un sistema de administración de estudiantes, casos, campañas de mercadotecnia y control en participantes de cursos del área de educación continua, así como en la implantación de los procesos de atención al cliente de la Universidad Virtual usando scripts y gestión de casos de servicio. Este sistema toma en cuenta varios parámetros, tales como el origen, la urgencia y el tema del asunto para categorizar los casos adecuadamente. Mediante el uso de flujos de trabajo se automatiza el seguimiento y se permiten las notificaciones automáticas, así como el rastreo e historial de cada caso.

Resultados

Con esta implementación se lograron los siguientes objetivos:

- Automatización en el proceso de atención haciéndolo más personalizado y eficiente.
- Control en la captura y seguimiento de solicitudes, mejorando la capacidad de respuesta a los alumnos y aspirantes.
- Información centralizada del alumno, desde su estado de aspirante hasta que es egresado.
- Difusión acertada y organizada de los cursos, talleres y eventos para la unidad de educación continua de UDGVIRTUAL
- Obtención de reportes estadísticos para mejor toma de decisiones en las áreas de atención, solicitudes más frecuentes, eficiencia de agentes de call center, número de participantes a los cursos del área de promoción.