

Los 7 aspectos más importantes que deben recordarse al adquirir una solución de portal

Elija la solución correcta para crear una excelente experiencia de campus en línea

ellucian®

Un eBook para tomadores de decisiones de la institución

Introducción

1. Simplifique la experiencia con Single Sign-on
2. Provea aplicaciones de autoservicio que mejoren la experiencia en línea
3. Refleje su experiencia de campus en línea
4. Recree la experiencia del usuario mediante la personalización
5. Ofrezca el contenido adecuado en el momento indicado en el formato apropiado
6. Complete la experiencia con una integración a ERP eficiente
7. Elija la oferta tecnológica adecuada—con la relación adecuada

Conclusión

Los portales Ellucian proveen el modelo de excelencia en educación superior



Contenido

Introducción

Todos vivimos en el mundo digital. Interactuamos en línea todos los días con recursos, apps personales y nuestras tiendas favoritas. Estas interacciones dan forma a nuestro marco de trabajo para brindar una experiencia en línea de calidad. En el campus, los alumnos, docentes y personal administrativo tienen sus propias experiencias y expectativas con respecto al portal de su institución. Todos ellos esperan tener rápido acceso a las aplicaciones y recursos que necesitan para completar las tareas requeridas. Pierden interés o se frustran con contenido irrelevante o difícil de encontrar, y podrían perderse la oportunidad de conectarse con su institución si no se les presenta de manera personalizada.

Las tiendas en línea exitosas han establecido un estándar para que los usuarios tengan una experiencia positiva mientras navegan en ellas. ¿Cómo se compara el portal de su campus con ellas?



De teléfonos inteligentes, tabletas, laptops y televisión,

90% de todas las interacciones con los medios hoy en día se realizan a través de una pantalla de acuerdo con *Think with Google*.¹

¹ "The New Multi-Screen World Study; Think With Google", agosto de 2012.
<http://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/the-new-multi-screen-world-study.html>

1. Simplifique la experiencia con Single Sign-on

Múltiples clics de acceso y molestas contraseñas e inicios de sesión son obstáculos para realizar el trabajo y barreras para la comunicación. Una web estática saturada de enlaces confusos a sus numerosos departamentos, por ejemplo, a su sistema de gestión del aprendizaje, biblioteca, librería y múltiples sistemas en línea del campus, constituye una confusión de enlaces, no un portal, y lo que es peor, puede convertirse en una mala experiencia para sus usuarios finales.

Puede eliminar el dolor de cabeza que es hacer múltiples inicios de sesión con un portal seguro. La tecnología de portales de la actualidad provee acceso de Single Sign-on (inicio de sesión único) a las herramientas y contenido que los usuarios necesitan para realizar sus tareas administrativas y conectarse con su institución. Cuando los alumnos logran culminar tareas de manera rápida y eficiente, se enmarca una experiencia educativa, en general, positiva.



El Single Sign-on también hace feliz a su personal de TI. Ellos pueden enfocarse en más proyectos que generan valor para la institución e invertir menos tiempo respondiendo llamadas para restablecer contraseñas olvidadas. Un portal con integración a otras aplicaciones del campus también pone fin a la frustrante gestión de contenido e intentos por crear una experiencia de marca consistente en múltiples páginas.

2. Provea aplicaciones de autoservicio que mejoren la experiencia en línea

Las aplicaciones de autoservicio satisfacen a todos. Los alumnos se sienten felices cuando pueden completar sus tareas administrativas en cualquier momento que lo deseen las 24 horas del día, los 7 días de la semana. El personal se siente satisfecho cuando los estudiantes administran sus propias necesidades en línea, liberándolos de ingresar datos y responder a preguntas de rutina. En su lugar, el personal puede pasar más tiempo estableciendo relaciones significativas con los estudiantes que realmente necesitan de su ayuda.

Usted puede crear una maravillosa experiencia digital para sus docentes y personal administrativo. Las aplicaciones de autoservicio y el inicio de sesión único permiten al cuerpo docente llevar a cabo sus tareas administrativas con facilidad, ya sea publicando calificaciones en el sistema de gestión de aprendizaje o verificando sus días de vacaciones restantes. Por su parte el personal administrativo puede acceder a tableros de control y otras herramientas de inteligencia institucional sin tener que buscarlas.



Las funciones de autoservicio también constituyen un salvavidas para el personal administrativo cuando las inscripciones incrementan súbitamente y la plantilla de empleados sigue siendo la misma.

3. Refleje su experiencia de campus en línea



Los campus universitarios vibran de actividad. Introduzca la misma chispa colaborativa a su portal. Los alumnos pueden comunicarse con sus profesores y compañeros a través de salas de chat y correo electrónico. Los clubs universitarios pueden crear un espacio para compartir información y reunirse de forma virtual. Las herramientas como blogs, wikis, foros de discusión, entre otros, motivan a que se establezcan comunicaciones y conexiones más profundas. Estas herramientas se vuelven aún más importantes para estudiantes en línea, quienes anhelan una conexión con su institución.

Su portal debe reflejar la singular experiencia y valores de su universidad. ¿El suyo replica la personalidad de su institución?, ¿es distintivo?, ¿se refleja la experiencia a través de todo su portal? Una solución eficaz pone a sus departamentos y facultades en control de su contenido, y además establece parámetros que mejoran la marca de la institución. Mantener un solo aspecto y funcionalidad consistente al navegar por los sitios web de todos sus departamentos y facultades también mejora la experiencia del usuario.

Proveer las últimas aplicaciones colaborativas y de autoservicio demuestra que su institución está al día con la tecnología, aportando una imagen positiva.

4. Recree la experiencia del usuario mediante la personalización



Su portal es un lugar bastante ocupado. Los departamentos y clubs comparten recursos y noticias. Las tareas administrativas necesitan ser culminadas. Es fácil para los usuarios sentirse abrumados o irritados cuando buscan algún contenido.

Usted puede restaurar el orden a través de tecnología de personalización que reconoce las funciones de los usuarios y automáticamente centraliza y presenta los recursos adecuados para ellos. El contenido canalizado por temas como ayuda financiera, matrícula, vivienda y recursos estudiantiles es extraído directamente de su ERP y otros sistemas, y es presentado al usuario en una página. A un alumno a distancia se le presentan servicios de tutoría en línea y cursos pertinentes. Los estudiantes pueden ver anuncios sobre próximos conferencistas en su campo de estudio, así como alertas sobre la fecha límite para el pago de colegiatura. Sólo las soluciones de portal con integración profunda a su ERP permiten este nivel de personalización.

El mercado de consumo ha establecido contenido basado en funciones como el nuevo punto de referencia. Los compradores en línea reciben anuncios publicitarios y ofertas que reflejan sus intereses. La personalización domina el entorno de consumo debido a que mejora claramente la experiencia general del usuario. También impulsa a los usuarios a realizar las acciones que usted desea, como inscribirse a clases a tiempo.

Por último, la personalización mejora la imagen de su institución y fortalece las conexiones. Demuestre a los usuarios que los comprende, y que sabe lo que necesitan— incluso antes que ellos mismos.

La personalización en ocasiones es confundida con adaptación. La adaptación simplemente permite al usuario ajustar el aspecto de su experiencia web mediante la selección de un diseño de página y colores en particular, y agregar canales de su elección. Es una característica divertida pero no tiene el poder de la personalización, la cual gestiona los tipos de contenido que el usuario recibe. Asegúrese que su proveedor de portal pueda proporcionarle ambas.

5. Ofrezca el contenido adecuado en el momento indicado en el formato apropiado



Los alumnos y otros usuarios acceden a contenido digital mediante la elección de un dispositivo que se adapte mejor a su estado de ánimo, ubicación y lo que desean lograr.² Los teléfonos inteligentes son ideales cuando los usuarios van en movimiento, las tabletas son adecuadas para entretenimiento y navegación, y las laptops y PCs se utilizan con mayor frecuencia para realizar tareas, de acuerdo con *Think with Google*.

Independientemente del dispositivo que elijan, los usuarios desean una experiencia sin complicaciones. Una página web móvil no se ajusta bien a una pantalla más grande. Las páginas móviles híbridas parecen anticuadas e inadecuadas cuando se acceden a través de un navegador. La provisión de apps únicamente vía móvil limita la elección de canales de su usuario y produce una mala experiencia en línea en otros dispositivos. Las mejores instituciones de educación superior ofrecen a sus audiencias un portal de campus que les permite realizar su trabajo en la pantalla más adecuada para la tarea, y que se alinea estrechamente con su solución móvil.



24% de las interacciones ocurren en PC o laptop



98% de nosotros utiliza más de un dispositivo en un mismo día³

² "The New Multi-Screen World Study; Think With Google," agosto de 2012.
<http://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/the-new-multi-screen-world-study.html>

³ "The New Multi-Screen World Study; Think With Google," agosto de 2012.
<http://www.thinkwithgoogle.com/research-studies/the-new-multi-screen-world-study.html>

El contexto determina la elección del dispositivo.

Los usuarios de hoy en día poseen múltiples dispositivos y pasan de uno a otro sin complicaciones a lo largo del día.

El dispositivo que elegimos utilizar en un momento en particular con frecuencia es determinado por nuestro contexto:



La cantidad de **tiempo** que tenemos o necesitamos



El **objetivo** que deseamos alcanzar



Nuestra **ubicación**



Nuestra **actitud** o estado de ánimo

6. Complete la experiencia con una integración a ERP eficiente



La integración nativa transforma su portal en una puerta de acceso a las aplicaciones cruciales en su ERP. Usted puede proporcionar funciones de autoservicio en demanda para admisiones, programación, pago de cuentas, asesoramiento y más. La integración también mantiene los datos en sincronía de modo que los usuarios siempre tengan información actualizada, como el estatus de una solicitud de ayuda financiera.

La integración también constituye la base para proveer la experiencia de personalización óptima. Los datos extraídos del ERP ocupan la vista de un usuario con anuncios dirigidos y programas de cursos dinámicos y el contenido que se presenta a los usuarios cambia a medida que evolucionan sus funciones. Por ejemplo, cuando los estudiantes se convierten en egresados, se les presentan nuevos recursos para gestión de carrera, redes de contactos y aportación de donativos.

Algunos proveedores de portal aseguran que sus soluciones se integran con su ERP. Sin embargo, la mayoría utiliza interfaces de código preexistente no compatible o integraciones de adaptación que requerirán compromisos de servicio adicionales cada vez que las soluciones sean sometidas a actualización. Esto puede conducir a interrupciones no planificadas, costos de soporte no presupuestados, o brechas críticas de seguridad. Cuando su portal y ERP están integrados, usted puede ofrecer fácilmente servicios básicos y contenido dirigido sin actualizaciones complicadas o reimplementaciones del sitio web.

Alinear el portal de todo el campus a su ERP tiene sentido en todos los niveles—de un fácil inicio de sesión único a la provisión de aplicaciones de usuario cruciales basadas en funciones, hasta un camino seguro y sin complicaciones hacia delante a medida que ambos sistemas evolucionan.

7. Elija la oferta tecnológica adecuada — con la relación adecuada

Su personal técnico — no su proveedor de portal — debe determinar la selección de Liferay o Sharepoint como su oferta tecnológica subyacente. Deje que su personal elija la oferta que mejor se ajuste a su experiencia y niveles de confort. Después tome el siguiente paso importante, que consiste en preguntar a sus posibles proveedores de portal si tienen una relación formal con dicho proveedor. Si no la tienen, no acepte el trato. Una estrecha asociación entre el proveedor de portal y el proveedor de tecnología subyacente mantiene a su portal activo y a sus audiencias felices. Le da un punto de contacto y elimina la posibilidad de echar culpas y de que el portal fracase.



Conclusión

Reglas digitales; su proveedor debe ser un líder también.

La experiencia digital de su institución afecta su imagen, satisfacción estudiantil y la carga de trabajo de su personal administrativo. Una misión de esta importancia debe estar en manos competentes.

Elegir el proveedor equivocado o poner el desarrollo del portal en manos de su cuerpo docente o personal técnico podría dejarle con un portal anticuado e incompatible cuando la gente se vaya o la tecnología cambie. Si su portal no tiene la capacidad de evolucionar junto con nuevas aplicaciones de consumo, la experiencia de sus visitantes sufrirá y usted será incapaz de proveer nuevas funciones.

Al elegir un proveedor de portal, verifique la evolución de su solución. ¿Están repitiendo rápidamente sus funciones y funcionalidad? ¿Cuántos lanzamientos o actualizaciones han emitido en el último año? ¿Tienen un plan claro para el futuro? ¿La solución es escalable para empatar el aumento de matrícula y las expectativas de los usuarios?



Elija un líder en la industria que pueda respaldar su solución de portal ahora y en el futuro.

Los portales Ellucian proveen el modelo de excelencia en educación superior

Acerca de Ellucian

Las soluciones de portal de Ellucian superan las ofertas de la competencia

en dos frentes importantes. Uno, sólo las soluciones de Ellucian proveen integración nativa a su ERP Ellucian, proporcionando beneficios exponenciales como aplicaciones de autoservicio y personalización con menor trabajo por parte de su personal de TI.

Dos, Ellucian adaptó ambas ofertas tecnológicas, Liferay Enterprise Edition y Sharepoint, para crear dos soluciones de portal completas que se alinean a sus necesidades. La adaptación profunda proporciona mayor seguridad, una mejor experiencia de usuario y facilidad de migración y mantenimiento, creando un producto final de mucha mayor calidad que la suma de las tecnologías subyacentes. El equipo de servicio técnico de Ellucian le ayuda con cada aspecto de implementación, migración y soporte continuo. La integración nativa con su ERP mantiene las aplicaciones personalizadas y de autoservicio en demanda siempre disponibles.

Diseñadas específicamente para la educación superior, las soluciones de portal Ellucian le permiten superar las expectativas de los usuarios, desarrollar conexiones sólidas y reducir costos administrativos.

Ellucian ayuda a las instituciones educativas a progresar en un mundo abierto y dinámico.

Proveemos un amplio portafolio de soluciones tecnológicas, desarrolladas en colaboración con una comunidad educativa global, y proporcionamos orientación estratégica para ayudar a las instituciones educativas de todo tipo a sortear el cambio, lograr mayor transparencia, e impulsar la eficiencia. Más de 2,400 instituciones en 40 países alrededor del mundo acuden a Ellucian en busca de ideas y perspectivas que contribuyan al avance de la educación, ayudando a personas en todas partes a descubrir su potencial a través del aprendizaje.

Para conocer más, visite www.ellucian.com/es.

ellucian®

www.ellucian.com/es

MEXICO - PUEBLA

Calle Atzala 1607
San Andres Cholula
Puebla, Mexico 72810
Tel: +52 (222) 273 2921
Fax: +52 (222) 225 5360

MEXICO - MEXICO CITY

Torre Angel Center
Paseo del la reforma
350-11
Col. Juárez, Mexico D.F.
06600
Tel: +52 55 50015747

CHILE

Alcantara 200, Piso 6
Las Condes, Santiago
C.P. 7550159
Tel: +56 (2) 23702938

COLOMBIA

Carrera 7A No 71-21
Torre A - Piso 5
Bogota, 110231, Colombia
Tel: +57 (1) 3582401