



crue

Universidades
Españolas

TIC

Transformación digital de la universidad

La experiencia de usuario.

Andrés Prado

Director TIC

Universidad de Castilla-La Mancha

Foro Socinfo. Madrid, 21 de marzo de 2018

“Customer Age”

Transformación Digital en una nueva era de relación con un nuevo cliente.

“Gen Z”

De los Millenials a la Generación Z

generaciones

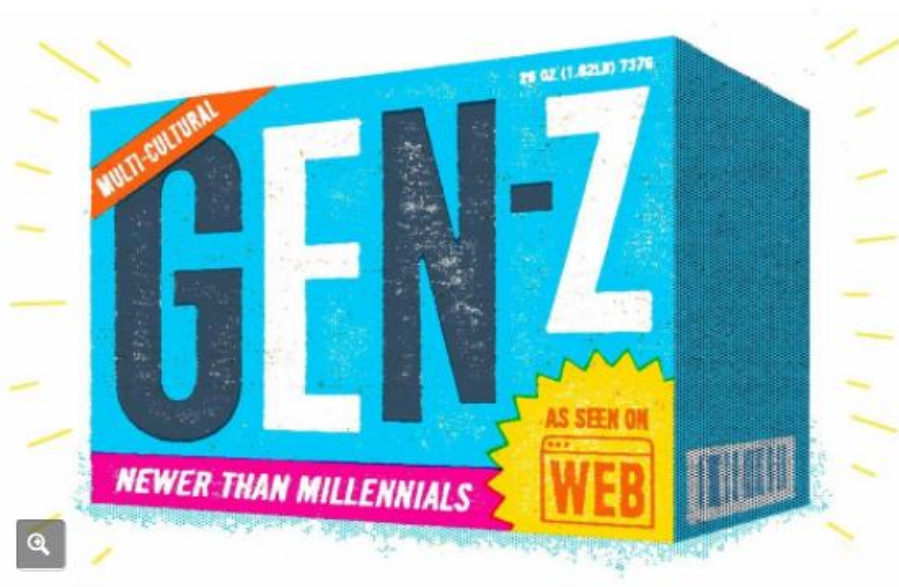


Fuente <http://turello.com.ar>

De los Millenials a la Generación Z

Move Over, Millennials, Here Comes Generation Z

By ALEX WILLIAMS SEPT. 18, 2015



Mikey Burton

“Sure, millennials were digital; their teenage years were defined by iPods and MySpace.

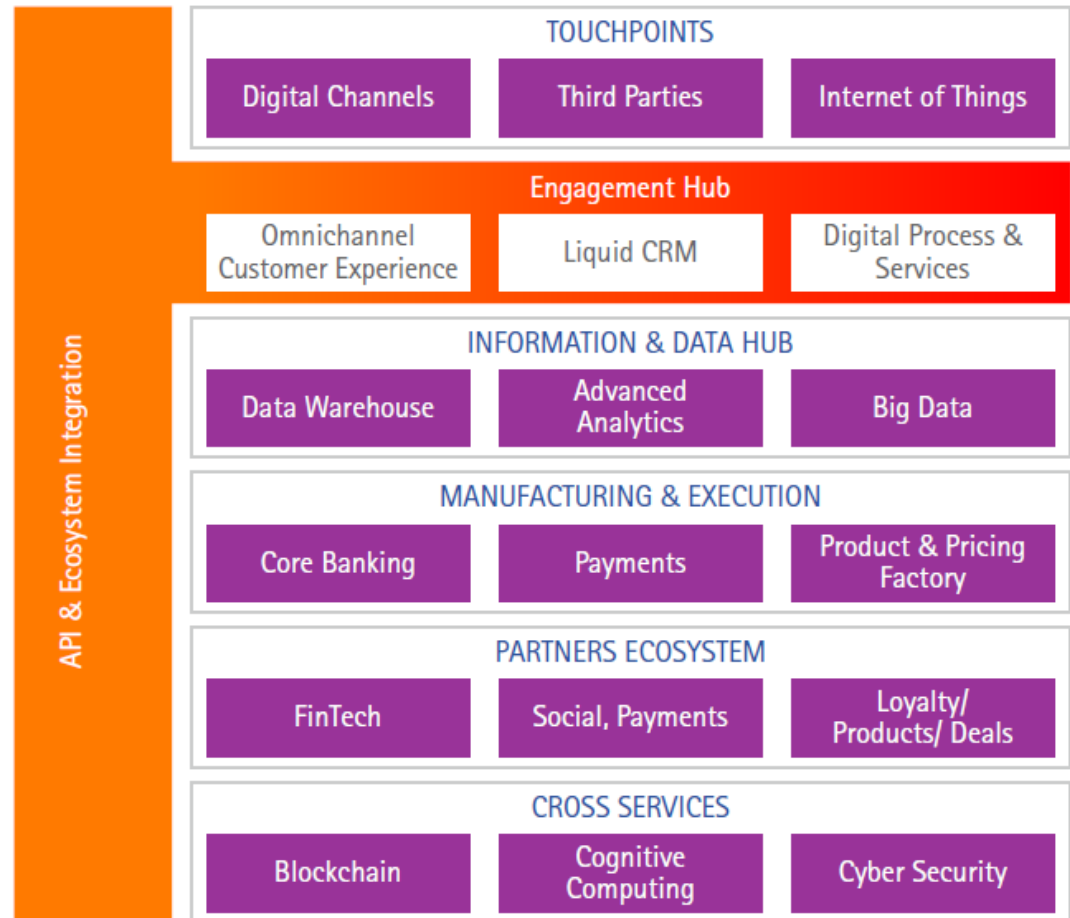
But Generation Z is the first generation to be raised in the era of smartphones.

Many do not remember a time before social media.”

GAFA Model

- Google
 - Apple
 - Facebook
 - Amazon
-
- El **41%** de consumidores de la generación Z contemplaría seriamente la adquisición de servicios financieros proporcionados por empresas como Google o Amazon

GAFA Business Model



Impacto en industrias tradicionales

GAFA Banking.

Organizaciones

“Obsesionadas con el cliente”

- De organizaciones **centradas** en el cliente a organizaciones **obsesionadas** con el cliente
- “Era del cliente”:

*“Ciclo en el que las empresas de éxito se **reinventarán** para entender y servir sistemáticamente a unos **clientes** con cada vez más **poder**”*

“Customer Journey”

“You said that in the coming year, your firm wants to improve the experience of its customers. What actions is your firm taking to achieve this objective?”

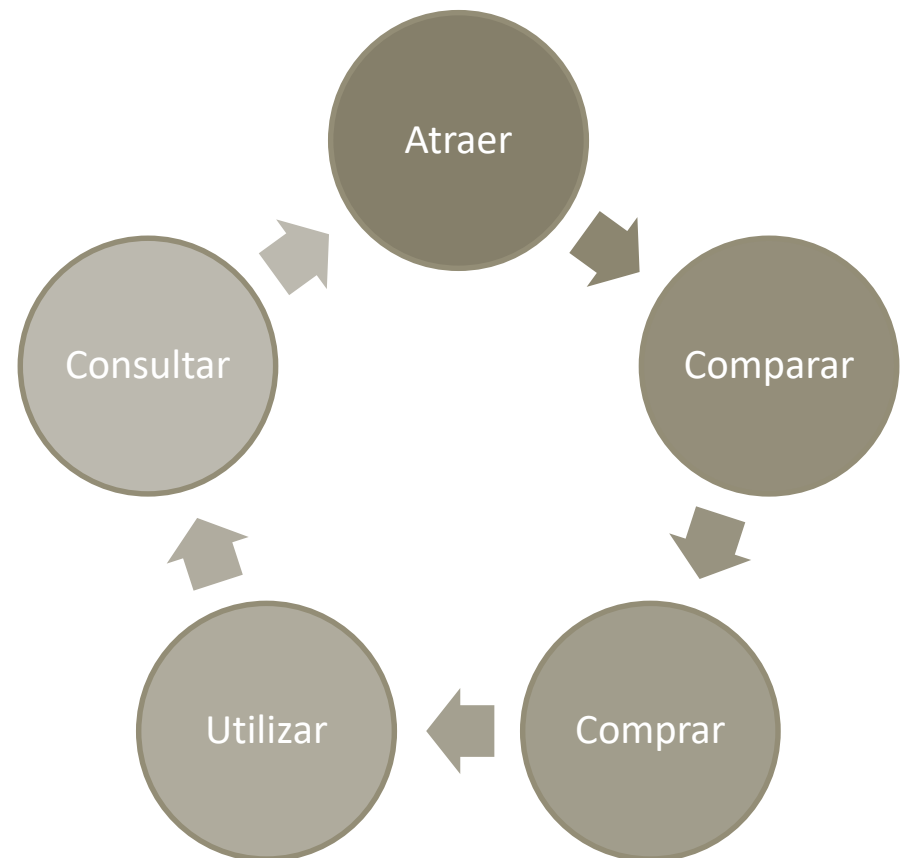
(Multiple responses accepted)



Base: 4,727 global business and technology decision-makers and influencers whose priority is to improve the experience of their customers

Source: Forrester's Global Business Technographics® Priorities And Journey Survey, 2016

De los “touchpoints” al “Customer journey”



Customer Journey

Las interacciones de un cliente con una empresa no están aisladas, sino que forman parte de una experiencia completa.

Booking Customer Journey



Customer Journey Mapping

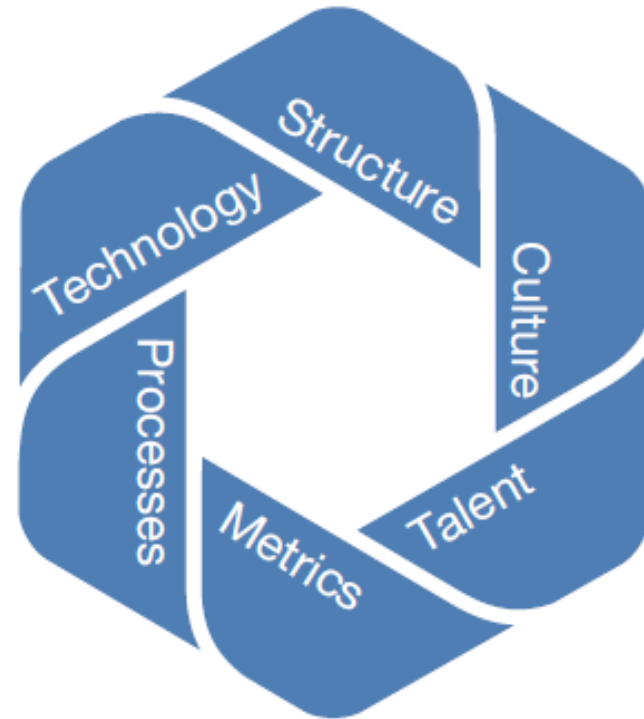
- Análisis transversal
- Complementa el mapa de procesos
- Necesaria participación del usuario
- Facilita una visión completa para aportar una experiencia digital única al cliente

“Palancas de cambio”

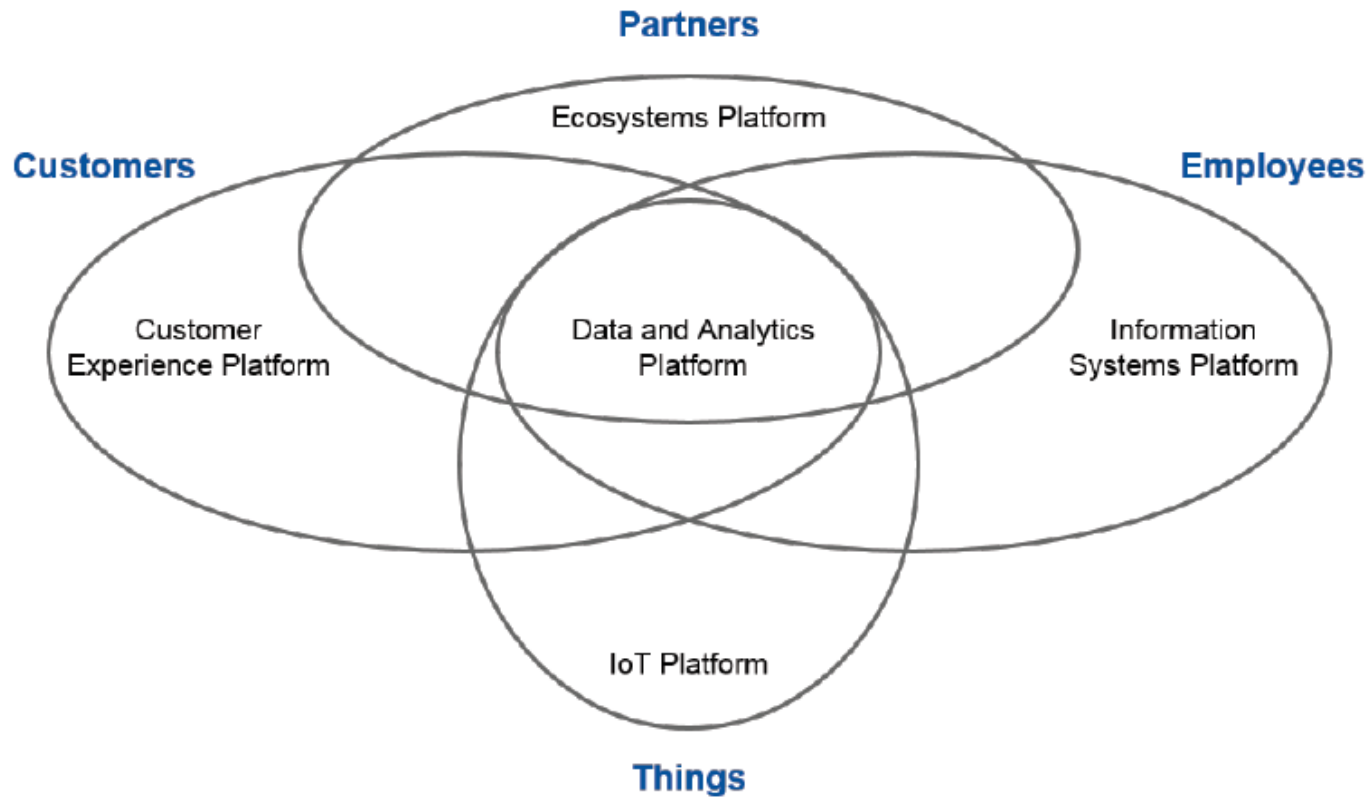
The six levers of the Customer obsessed model

Modelo 6 Palancas Forrester

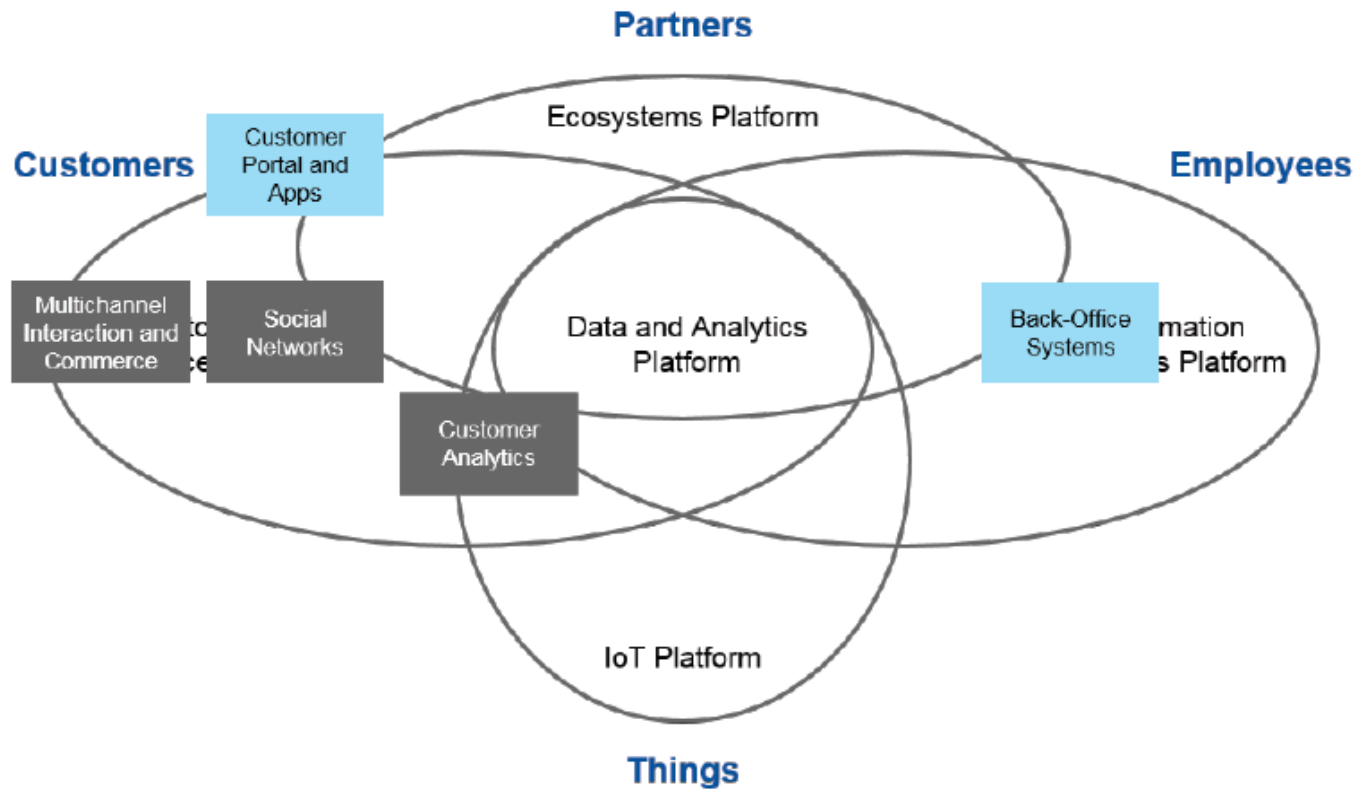
- Estructura
- Cultura
- Talento
- Indicadores
- Procesos
- Tecnología



Digital Business Platform



Customer Experience Platform



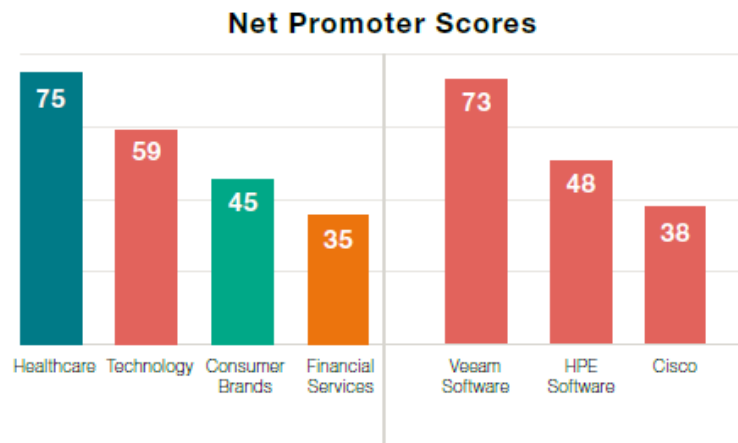
Net Promoter Score



Fuente <http://cuadernodemarketing.com/net-promoter-score/>

Un Indicador: NPS

“Valore de 1 a 10 cuanto de probable es que usted recomiende este servicio a un amigo o colega de trabajo”



Fuente CustomerGauge, 2017

Experiencia del Estudiante

Transformación de la experiencia del
estudiante universitario

Universitarios “Gen Z”


Características de universitarios Z

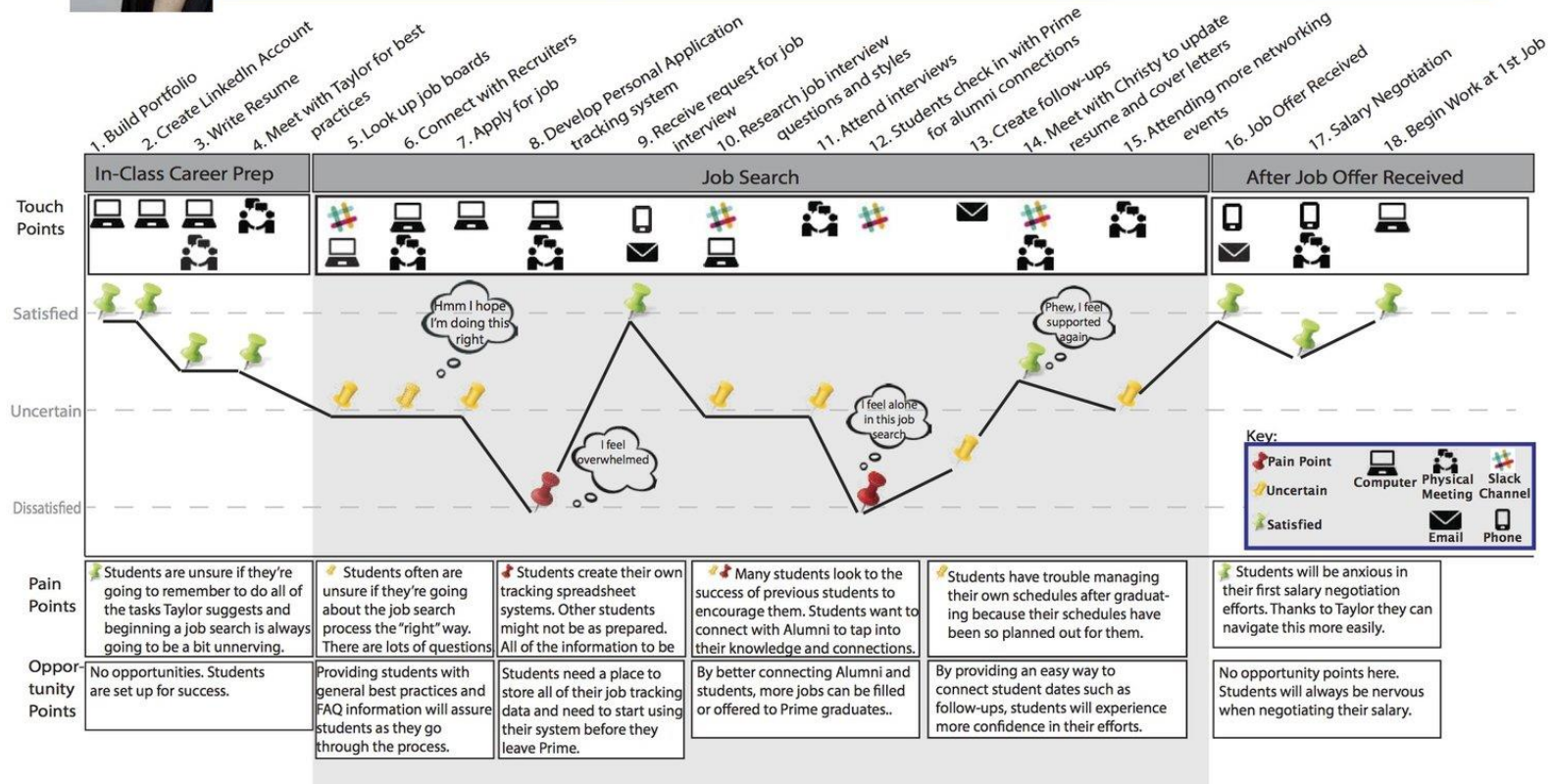
- Aprendizaje en modelo *learn by doing*
- Demanda de actividades formativas on-line
- **40%** de estudiantes UK más proclives a recomendar a su universidad si las interacciones digitales fueran mejores.
- **73%** de los estudiantes encuestados en de 9 países no se encuentran satisfechos con la estrategia digital de su universidad.

Adaptación del modelo relación con el estudiante

- Ciclo de vida del estudiante: preuniversitario, universitario, alumni.
- Identificación el modelo de experiencia del estudiante
- Mapas de experiencia de estudiante

Alumni Customer Journey Map

	User: Prime Student: Kailey Current Journey	Scenario: Angela is completing the Full-stack Program at Prime and wants to find a full-time job in the development field.	Goals: Feel supported in search efforts. Know the best search processes/methods Find full-time employment
---	--	--	---



Activando palancas en la
universidad

Las 6 palancas en la universidad

1. Estructura. Contexto Administración Pública
2. Cultura. Concepto estudiante y cliente.
3. Talento. Atracción vs. Retención
4. Indicadores. Universidad en cifras
5. Procesos. Process vs. Customer Journey
6. Technology. Sistemas vs. Plataformas

Student Experience Platform

- Sistemas de Información Universitaria. Revisión ante nuevos retos.
- Portales de Comunicación y Servicios. En camino hacia una “experiencia única”
- Multicanalidad y redes sociales. Primeros pasos hacia una futura convergencia.
- Analítica. Del Datawarehouse al Business Intelligence. De la analítica descriptiva hacia la prescriptiva

Customer Experience Platform

Aplicación del modelo al entorno universitario

Indicadores

- **Infraestructuras.** **84%** aseguran usar portátiles y teléfonos personales en las redes de campus.
- **Docencia.** Demanda de uso más intenso de las plataformas digitales por parte de los docentes.
- **Estrategia.** **30%** ha tenido oportunidad de aportar algo en estrategia digital de su universidad
- **Competencias.** **80%** considera las competencias digitales esenciales para su evolución profesional

Student Digital Experience, 2017.

Ciclo de vida del estudiante

- Preuniversitario.
 - Captación.
 - CRM – Redes Sociales
 - Marketing digital
- Matriculación
 - Simplificación
 - Soporte multicanal
- Desarrollo académico
 - Intensidad de uso de plataformas docentes
 - Capacidades analíticas
- Desarrollo social
 - Acceso a información
 - Redes sociales institucionales
- Alumni
 - Oferta servicios
 - Vinculación

Ámbitos de aplicación

Experiencia digital del estudiante
universitario

Buenas prácticas

Iniciativas de transformación

1. Crue-TIC. Jornadas Impacto Redes Sociales
2. U. Jaén. Whatsapp e información académica
3. U. Comillas. Red social institucional
4. Crue-TIC. Proyecto AppCrue.
5. U. Málaga. APP UMA
6. UCLM. Web y marketing digital
7. U. Nebrija. Evolución del CIO

Referencias destacadas

Referencias

- **Accenture Financial Services.** *Beyond digital. How can Banks meet Customer demands.* s.l. : Accenture., 2017.
- **Leaver, Sharyn, Moorehead, Michelle y Patt, Sheryl .** *The Operating Model For Customer Obsession.* s.l. : Forrester Research, 2016.
- **LeHong, Hung, y otros.** *Building a Digital Business Technology.* s.l. : Gartner Inc., 2016.
- **Gocheva, Cvetilena.** *The NPS Industry Benchmarks Series.* CustomerGauge, 2017.
- **Newman, Tabetha y Beetham , Helen.** *Student digital experience tracker 2017: the voice of 22,000 UK learners.* s.l. : JSIC, 2017.

