



mbo

Management by objectives

Edu360[🎓]

 Microsoft
Gold Partner



MBO Latam

Somos una compañía dedicada a proporcionar soluciones de negocio basadas en tecnologías innovadoras que incrementan la eficiencia y productividad de nuestros clientes, acompañándolos en su crecimiento; proveedor global de productos y servicios de tecnología de información.

Líderes de mercado, con MBO, encontrará la solución que más se ajuste a sus requerimientos, reconocidos por nuestra calidad de servicio, compromiso e innovación, constituida por jóvenes profesionales trabajando en un ambiente que se centra en el trabajo en equipo y el aprendizaje a través de relaciones de largo plazo.

Edu360, le ayuda hacer más productiva a su institución de educación, conociendo mejor el estatus de sus aspirantes e inscripciones, mantener un seguimiento de sus egresados y brindar una mejor atención a los alumnos, solución basada en la plataforma de Microsoft Dynamics 365, uno de los sistemas de mayor crecimiento y aceptación en su categoría a nivel mundial.

Desde que la compañía fue fundada en 2010, su crecimiento ha sido de tasas promedio del 60% año tras año, transformándose en líder de mercado en la implementación y desarrollo de aplicaciones de negocio de Microsoft.

ÍNDICE

¿Quiénes somos?	02
¿Qué es Educa360?	03
Módulos	
Admisión y Difusión	04
Servicio al Estudiante	05
Retención	06
Titulados	07
Educación Continua	08
Vinculación con el Medio	09
Dynamics 365 for Marketing	10
EduBOT	11





Con Edu360, lo apoyamos con una **visión 360° en el ciclo completo del estudiante.**

Edu360, posee una amplia gama de herramientas para gestionar los datos con mayor eficiencia. La plataforma ayuda a su institución a ser más productiva en las áreas de relación con la comunidad estudiantil, brindándoles una experiencia superior. Desde realizar efectivas campañas de marketing a sus potenciales alumnos, conocer mejor el estatus de sus aspirantes e inscripciones y mantener un seguimiento de sus egresados.



VISTA 360° DEL ESTUDIANTE:

Integra portales facilitando la trazabilidad completa del alumno.

INFORMACIÓN EN LÍNEA:

Obtenga información de las vistas, prospectos y alumnos de forma casi inmediata y estandarizada.

ANÁLISIS EN TIEMPO REAL:

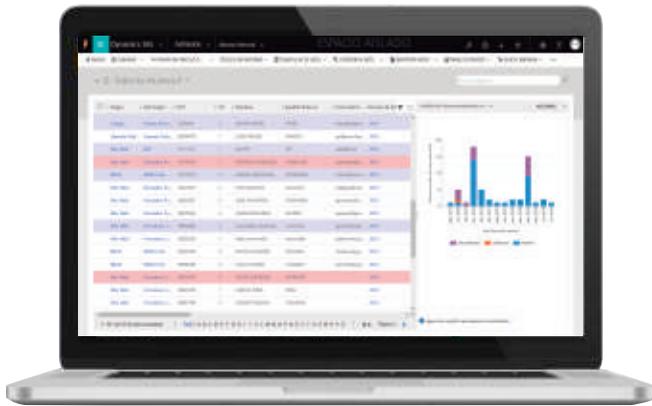
Permite el seguimiento de las vistas agendadas y realizadas a la universidad.

Sistemas de encuesta integrados con la plataforma, **reportería BI** con indicadores de servicios entregados y **compatibilidad** con todos nuestros Add-ons: *EduBOT, PowerBI, Microsoft Portals, Call, Mailing, Voz del alumno, PowerApps* e integración con LinkedIn.

- **Bitácora de actividades** que permite tener estadísticas de contador de llamadas, actividades de colegios, visitas a sala y web.
- **Identifique el origen y sub-origen del alumno potencial**, visualice campañas y mida efectividad de segmento, eventos, sitios web, bases de datos, entre otros.
- **Realice seguimiento al proceso de matrícula**, observe fácilmente la fase del proceso en la que se encuentra un alumno potencial y si tiene procesos abiertos.
- **Identifique la efectividad del canal web**, verifique qué landing de la universidad es el más visitado y asigne un ejecutivo automáticamente para su seguimiento.

Realice un completo seguimiento a sus alumnos potenciales hasta el proceso de **admisión**.

El módulo de Admisión y Difusión, apoyará a su institución en el proceso de admisión, permitiéndole convertir más alumnos potenciales en matrículas, además de realizar un completo seguimiento, para así entregarle un conocimiento pulido de sus alumnos potenciales en todo el proceso de admisión.



- ✓ Optimización de recursos.
- ✓ Visión global del proceso de admisión.
- ✓ Automatización de procesos manuales.
- ✓ Facilitación del proceso de matrícula.
- ✓ Entrega de información en tiempo real de actividades, visitas y llamadas.

● **Gestione y controle el proceso de admisión y matrícula** de alumnos desde el reclutamiento, a través de diversas campañas presenciales o no presenciales, hasta completar la inscripción.

● **Siga el proceso de matrícula** dentro de cada postulación, logrando ver fácilmente en qué fase del proceso se encuentra y si un alumno potencial tiene uno o varios procesos abiertos.

● **Gestione las postulaciones** efectuando un fácil seguimiento de los documentos solicitados a los prospectos, pruebas e ingresos especiales.

● **Realice campañas de generación de demanda** mediante distintos tipos de canales y flujos de trabajo adaptados a su institución.

● **Controle y realice un seguimiento de iteraciones** y actividades por ejecutivo, gestionando en una sola plataforma la bitácora de actividades con alumnos potenciales, que le permitirán tener una estadística en tiempo real de actividades tales como: contador de llamadas, de actividades de colegios, visitas a sala y contador de visitas web.

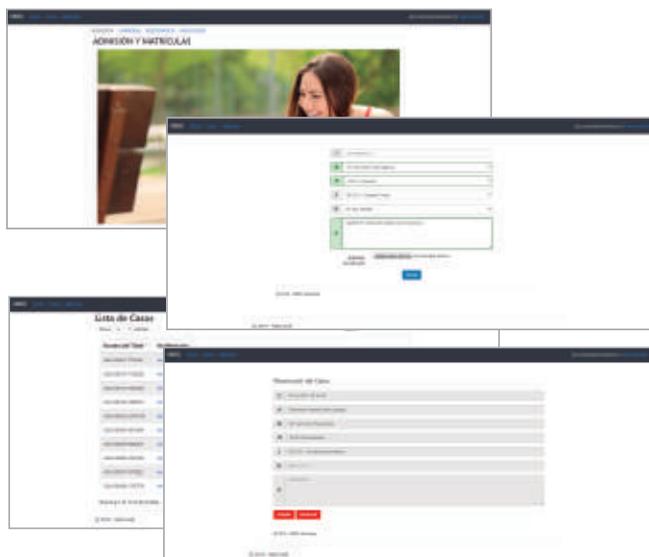
● **Análisis en tiempo real de los distintos canales**, identificando el origen y sub-origen del alumno potencial, permitiendo visualizar sus campañas más eficaces de forma diaria. Mida la efectividad de segmentación de colegios, eventos, páginas web, bases de datos externas, entre otros con accesibilidad para entregar una información personalizada y atractiva.

● **Efectividad de su canal web**, identificando que portal web (Landing) de la universidad es el más visitado y asigne un ejecutivo automáticamente para su seguimiento.

● **Visualice la efectividad de los contactos telefónicos**, el seguimiento de las visitas a la universidad y el proceso administrativo de las matrículas, revisando en una sola plataforma los prospectos matriculados en su sistema académico.

Logre una completa fidelización de sus **estudiantes**.

Con el módulo Servicio al Estudiante, logre una completa fidelización de sus alumnos, mediante una herramienta de gestión que permite llevar un control de todos los casos y requerimientos del alumno y el entorno estudiantil.

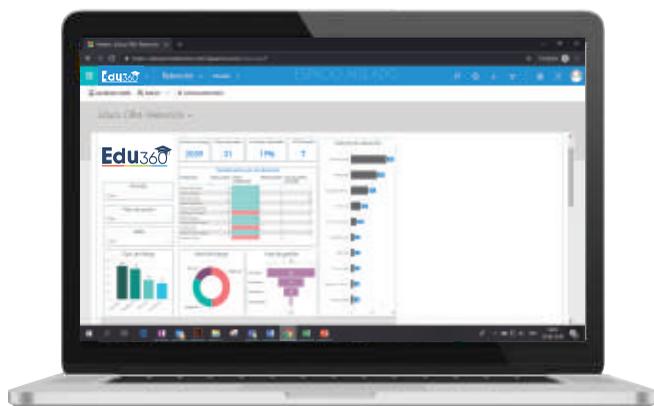


- ✓ Alto nivel de respuesta a los diferentes casos imputados.
- ✓ Visión 360° de cada alumno y sus respectivos casos.
- ✓ Aumentar el nivel de satisfacción de la atención a los estudiantes.
- ✓ Centralización de todos los servicios de la institución.
- ✓ Matriz de asignación y flujos de escalamiento. Uso de BOT y bases de conocimiento.
- ✓ Integración con sistemas internos para emisión de documentos.

- **Control y seguimiento de iteraciones**, gestionando en una sola plataforma los casos, solicitudes y consultas de los estudiantes.
- **Gestión de casos desde diferentes canales de atención**, tales como presenciales, online y telefónicos.
- **Análisis en tiempo real de los distintos canales** identificando el origen de los requerimientos, permitiéndole analizar la efectividad de cada uno de estos.
- **Manejo de casos relacionados**, generando sub-casos internos que apoyan a la solicitud inicial del alumno, docente y funcionarios.
- **Notificación de estados de solicitudes y casos** a los estudiantes, docentes y funcionarios.
- **Base de conocimientos**, homologue la información entregada para la gestión de casos y solicitudes del alumno, docentes y funcionarios.
- **Manejo del acuerdo de nivel de servicio (SLA)**, permitiendo ejercer un control de tiempo sobre los casos para un gestión más eficiente y efectiva.
- **Matriz de asignación inteligente** según la carga de cada ejecutivo, reduciendo la asignación manual de casos.
- **Visualice la efectividad de la resolución de cada uno de los casos**, logrando ver fácilmente en el paso a paso y tiempo de estos.
- **Reportería operacional y estratégica** enfocada en la gestión y control del rendimiento del servicio de atención.

Apoya a los profesionales de su institución en el proceso de **retención** de los alumnos.

El módulo de Retención, integra la información de riesgo de permanencia dentro del perfil del alumno en una vista 360, que permite visualizar además la historia completa del alumno con la universidad, gestionar automáticamente citas con los profesionales según disponibilidad de estos, con un seguimiento en tiempo real de las acciones de gestión.



- ✓ Generación de planes de acción.
- ✓ Habilitación de servicios de retención.
- ✓ Proceso de gestión de acciones de retención.
- ✓ Segmento de alumnos en riesgo.
- ✓ Reportería completa.

- **Integración de alumnos desde la información entregada por empresas científicas de datos hacia Edu360**, alimentando datos como: factor de deserción a nivel de %, factores de deserción principales, datos de contacto, datos académicos, informes del resultado de acciones de retención, otros.

- **Creación de plan de acción** con una definición global, definición de objetivos (asociación de factores), asociación de segmentos de alumnos en riesgo, generación de fichas de retención, definición de acciones de retención macro y asociación de actividades al plan de acción.

- **Definición de servicios de retención** con identificación de los servicios que podrán entregar estos, por ejemplo: jefes de carreras, coordinadores, especialista del área de finanzas, psicólogo, asistente social u otro.

- **Definición de profesionales y horarios de atención** con carga de los profesionales que intervendrán en el proceso de retención, y a estos se les asociara los servicios de retención que pueden proveer.

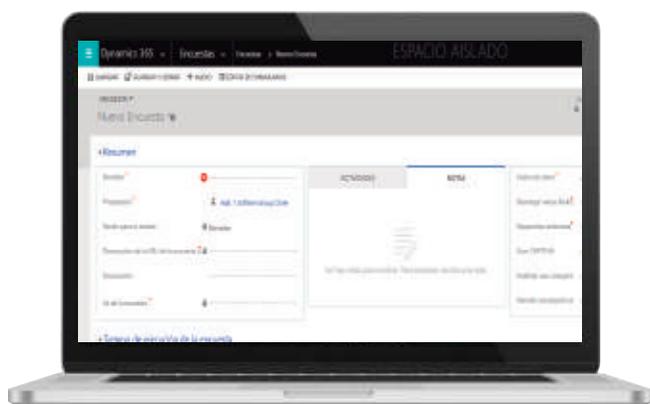
- **Configuración de maestros**, con carga de datos en el sistema maestros como Sedes, Jornada, entre otros.

- **Agendamiento de acciones de retención**, mediante asignación a un profesional que puede agendar con el alumno, reagendar una fecha o rechazar la actividad indicando un motivo.

- **Confirmación del alumno de acción de retención**, ingresando esta a la solución y gatillar un mail de tipo confirmación mas otro recordatorio complementando la solución con envío de SMS.

Continúe apoyando a sus alumnos en la siguiente fase de **titulados**.

El módulo de Titulados, tiene como objetivo el potenciar la inserción laboral a los alumnos y apoyar a los egresados a su gestión de prácticas a través de una plataforma para la institución.



- ✓ Integración total con los sistemas académicos y plataformas laborales.
- ✓ Realización de campañas de fidelización y empleabilidad.
- ✓ Gestión de iteraciones con alumnos egresados.
- ✓ Accesibilidad para entregar una información personalizada y atractiva. Obtenga acceso en cualquier momento a información personalizada y realice análisis de datos basados en las necesidades del estudiante.
- ✓ Contenga una base de datos única, centralizada y actualizada de ex-alumnos.

- **Realice encuestas a egresados**, con el fin de levantar y actualizar información laboral sobre ellos, como el identificar oportunidades, situación laboral actual, medir tiempo de inserción laboral, medición de renta, situación de estudios, entre otros requerimientos de la institución.

- **Genere una base de ofertas de trabajo**, en donde podrá consultar y agrupar las distintas ofertas, generar contacto laboral para egresados y alumnos de la institución, contar con historial ofertas laborales publicadas por una empresa y detectar oportunidades para generar acciones favorables.

- **Administre, gestione y controle** el desarrollo de las actividades de relacionamiento, empleabilidad y emprendimiento de las sedes, personas y empresas.

- **Centralice en una sola tribuna de gestión**, como plataformas de empleo web, plataformas internas de su institución ó portales de Ex-Alumnos.

- **Ordene, organice y almacene** la información disponible para que las sedes puedan hacer uso de ella.

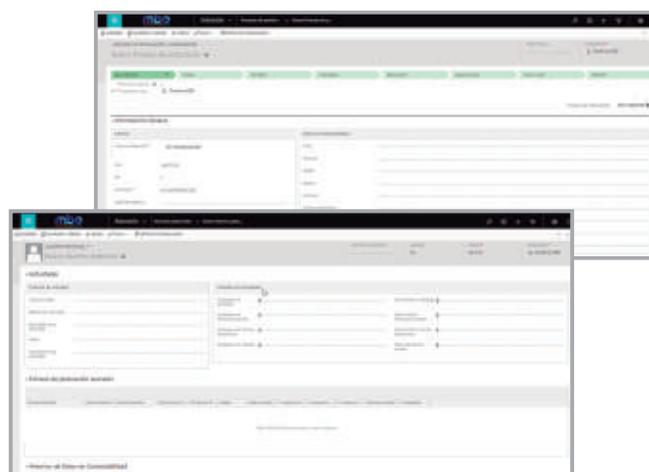
- **Monitoree y analice en tiempo real**, obtenga métricas y reportes a través de las encuestas realizadas, permitiéndole hacer comparaciones.



Convierta más prospectos en alumnos de las áreas de **postgrado**.

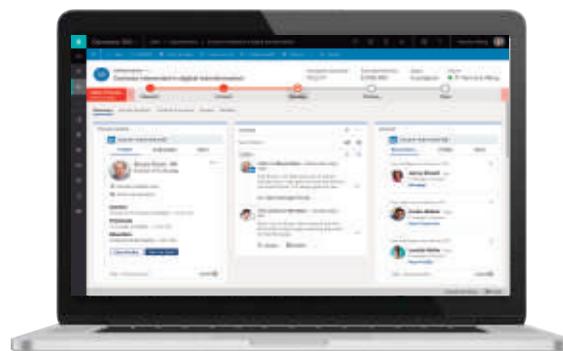
El módulo de Postgrado y Educación Continua, permite gestionar en una sola plataforma la bitácora de actividades de sus prospectos, entregándole una estadística en tiempo real de actividades con un control total del proceso hasta la matrícula, incluyendo cursos abiertos y cerrados, conducentes o no a grado académico, magíster, doctorados, diplomados, así como también permite la gestión de convenios con empresas e instituciones.

- ✓ Optimización de recursos.
- ✓ Visión global del proceso de admisión.
- ✓ Automatización de procesos manuales.
- ✓ Facilitación del proceso de matrícula.
- ✓ Entrega de información en tiempo real de actividades, visitas y llamadas.
- ✓ Integración con LinkedIn Sales Navigator.



- **Matriz de asignación** de prospecto por empresas, convenios, especialización, etc.
- **Gestione y controle el proceso de admisión y matrícula** de prospectos a través de diversas campañas hasta completar la inscripción.
- **Seguimiento del proceso de matrícula** logrando ver en qué fase del proceso se encuentra.
- **Automatización de procesos**, como envío de brochure de cursos y mails.
- **Control y seguimiento de iteraciones y actividades** por ejecutivo, gestionando en una sola plataforma la bitácora de actividades de prospectos, que le permitirán tener una estadística en tiempo real de las actividades.

- **LinkedIn Sales Navigator**, ha sido construido para integrarse de manera perfecta con su equipo de relaciones. Disponible como widget dentro de Dynamics 365, sincronizando bidireccionalmente información relevante del contacto, lead o cuentas. La herramienta permite descubrir a las personas adecuadas en sus cuentas objetivo a través de sugerencias personalizadas.

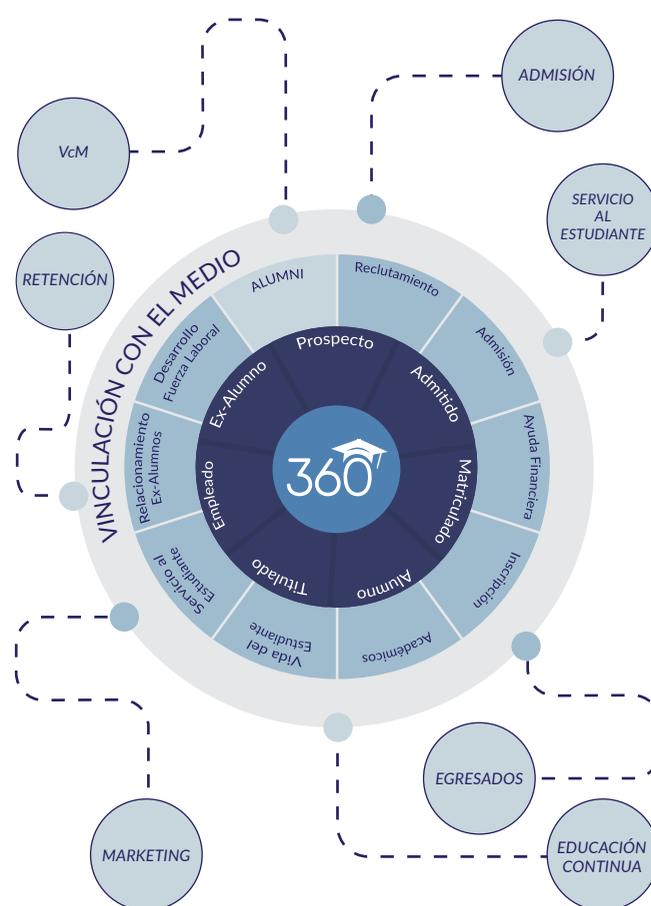


Obtenga una visión transversal de las actividades de **Vinculación con el Medio**.

El nuevo módulo de EducaCRMM, es una plataforma de gestión estratégica orientada a dar cumplimiento a lo solicitado por la CNA, facilitando el proceso de acreditación y ayudando a tener control sobre las métricas de procesos, resultados e impacto de las actividades.

- ✓ Entrega de información en tiempo real y de calidad sobre los programas, actividades y proyectos de VcM de la institución educativa.
- ✓ Facilitación del proceso de acreditación.
- ✓ Automatización de procesos manuales.
- ✓ Visualización transversal de las actividades de Vinculación con el Medio.

- **Plataforma de gestión estratégica** orientada a dar cumplimiento a lo solicitado por la CNA Facilitando el proceso de acreditación.
- **Consolida la información** de Vinculación con el Medio en un solo lugar.
- **Ayuda a tener control** sobre métricas de procesos, resultados e impacto de las actividades.
- **Orientado a garantizar y validar** que el proyecto esté alineado con la Misión, Visión, Valores y Objetivos de la institución (Plan de Desarrollo Institucional).



“La idea es continuar y hacer un seguimiento de dichos estudiantes para ayudarlos en el período de estudio en la universidad, brindarles soluciones cuando estén egresados y en su educación continua. Es decir, queremos continuar trabajando con Mbo para lograr la cadena completa”.

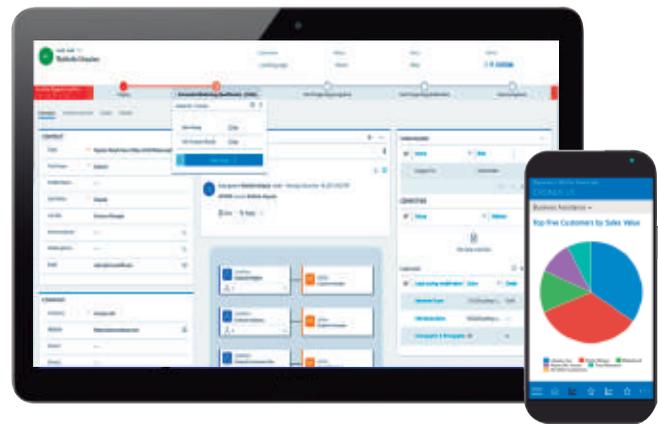


Sebastián Roth
Director de Admisión

Convierta prospectos en relaciones duraderas con su institución junto a **Dynamics 365 for Marketing**.

Planifique, automatice y monitoree el viaje completo del estudiante a medida que los prospectos viajan desde el descubrimiento hasta su maduración para convertirse en alumnos potenciales. Genere sinérgicas perfectas entre los distintos equipos de su institución.

- ✓ Realice campañas multicanal.
- ✓ Cree una única vista del estudiante.
- ✓ Consiga interacciones en tiempo real.
- ✓ Consolide alumnos potenciales con LinkedIn para campañas de Ed. Continua y Postgrado.
- ✓ Supervise varios canales de marketing.
- ✓ Simplifique la administración de eventos.
- ✓ Personalice experiencias del alumno.
- ✓ Aumente la productividad.



- **Permite planificar, automatizar y monitorear** el “Recorrido del Alumno” desde que es contactado por primera vez, incluso hasta cuando se encuentre en el mercado laboral.
- **Segmente alumnos potenciales** de manera estática, dinámica o compuesta.

- **Organice y publicite eventos**, manteniendo toda la información en un mismo lugar, para que todo el equipo pueda coordinarse mientras trabajan juntos.
- **Diseñe recorridos del alumno interactivos** para consolidar alumnos potenciales con experiencias personalizadas.

“MBO ya se transformó en el mejor partner de educación a nivel nacional y prontamente en la región, creemos que su calidad de servicio y productos, ya se transformaron en un referente.”

 **Microsoft**

Raimundo Valenzuela
Director de Educación Superior
Microsoft Chile

El primer asistente virtual pensado 100% para universidades.
Automatice la atención a sus alumnos.

Educa BOT le apoya en el proceso de admisión, capturando leads y datos de potenciales alumnos, ayudándolos a postular y a encontrar información relevante de la carrera que buscan, como el puntaje o la ponderación que necesitan, apoyando la matrícula.

La inteligencia artificial y los servicios cognitivos, en especial el BOT, están dominando las conversaciones e interacción en las áreas de atención, siendo la omnicanalidad una oportunidad significativa para mejorar en el mundo digital, donde los estudiantes esperan respuestas rápidas las 24 horas del día, los 365 días del año.

EduBOT
 tu apoyo en línea

- ✓ **ASISTENTE VIRTUAL 24/7** capturando información de manera continua, des congestionando el flujo del Contact Center, en al menos un 20%, garantizado.
- ✓ **HABLA Y ESCUCHA** el lenguaje cotidiano y natural del alumno, ya sea vía texto o a través de mensajes de audio, capturando toda la data que necesita.
- ✓ **RESUELVE Y ANALIZA** ayudando con la resolución de preguntas frecuentes, permitiendo detectar lo dicho por el alumno para tomar acciones al respecto.
- ✓ **INTEGRACIÓN TOTAL** con sistemas de Back Office y Redes Sociales tales como Facebook, Telegram, Skype y prontamente WhatsApp, así como la capacidad de levantar tickets de Servicio al Estudiante e inyectarlos en CRM.

“Tuvimos un proceso de admisión bastante exitoso, en donde nosotros logramos cumplir nuestros objetivos de matrícula en el menor tiempo posible. El año pasado (2018), fueron tres días en el que nosotros logramos cerrar todo el proceso de admisión, y el BOT nos permitió automatizar muchas consultas frecuentes y nos dio bastante satisfacción en los resultados.”



Juan Pablo Chamorro
 Director General de Admisión



*Con Edu360, te apoyamos con una visión 360°
en el ciclo completo del estudiante.*



www.mbolatam.com
+562 2841 9951 contacto@mbolatam.cl

