

CASO DE ÉXITO

LATAM | Chile

Institución educativa técnica

El cliente es una de las principales instituciones de educación técnica en Chile con un rol social, con más de 50 años de experiencia, 18 sedes a lo largo del país y +100.000 estudiantes. La institución ha invertido fuertemente en los últimos años en la modernización de su infraestructura y ofrece a sus estudiantes acceso a modernas instalaciones y recursos de aprendizaje.





SITUACIÓN

Para mantener un servicio de alta calidad para sus estudiantes, facultades y personal administrativo, se requería una continua evolución digital. En este

contexto, la alianza estratégica entre Noventiq y la institución educativa cobró sentido, aprovechando el beneficio FastTrack al que tenían acceso por su inversión en Licenciamiento Microsoft ya realizada. El objetivo era mejorar y modernizar las comunicaciones internas con los estudiantes y el personal a lo largo del país, por lo que juntos Noventiq y el cliente definen una hoja de ruta de transformación digital. Finalmente, Noventiq complementa esta ruta con la implantación de las soluciones de seguridad que la suite de M365 ha incluido. Noventiq comenzó con la comprensión de las necesidades y desafíos actuales del cliente que fueron planteados con el patrocinador ejecutivo.

Luego, juntos, el equipo de FastTrack y Noventiq, fueron capaces de identificar los objetivos de negocio, que con la ejecución del Programa FastTrack, ayuda al cliente a alcanzarlos, superando sus expectativas al minimizar el coste de los recursos técnicos y siendo capaces de cuantificar el éxito de la transformación con métricas y KPIs específicos.

Los principales objetivos de negocio de la institución para lograr la transformación digital, definidos como retos, eran: Mantener su calidad educativa durante la pandemia de Covid, lo que significaba dar acceso y oportunidades a una educación más cercana a jóvenes mujeres y hombres a lo largo del país con un campus virtual; Generar una propuesta educativa flexible, centrada en el estudiante que le permitiera planear actividades académicas, laborales y familiares sin necesidad de trasladarse a una sede física para asistir a clases; Incrementar el trabajo colaborativo entre sus sedes y trabajadores, generando nuevos canales digitales que les permitieran mejorar la devolución a la comunidad y lograr un impacto real en la evolución institucional.



El trabajo en equipo entre el equipo FastTrack asignado, el equipo local de Microsoft, Noventiq y el cliente, comenzó con la evaluación de la infraestructura actual del cliente, remediar y preparar los entornos para generar un plan que permita la instalación y configuración de los servicios M365. En una primera fase, el objetivo

era habilitar los canales de comunicación y aumentar su escalabilidad a través de la migración del correo electrónico a la nube. Esto permite a los alumnos contar con un entorno de colaboración sin limitación de capacidad, dando la oportunidad de formarse en todo el mundo. En la segunda fase, la atención se centró en la adopción de las herramientas de colaboración, mostrando al alumno el valor de estos recursos para automatizar las actividades diarias en un 30%. **Se logró con éxito la adopción de Teams Meeting y SharePoint.** Una acción clave fue colaborar con el equipo de HH. RR. del cliente. La hoja de ruta que se definió, incluye las siguientes herramientas:

Teams: como centro de colaboración donde los alumnos pueden compartir archivos, comunicarse en tiempo real y coordinar proyectos de forma eficaz. Los usuarios activos mensuales actuales son 10.600 usuarios, con una tasa de uso del 100%. **OneDrive:** como almacenamiento personal que permitirá a los alumnos gestionar sus documentos personales de forma eficiente y organizada. Los usuarios activos mensuales son 10.000, con una tasa de uso del 100%.

SharePoint: como plataforma colaborativa basada en web que permitirá a la Institución gestionar los documentos corporativos y automatizar los procesos de negocio. Los usuarios activos mensuales son 10.000, con una tasa de utilización del 100%. Aprovechando el buen posicionamiento del programa FRP y con el objetivo de alcanzar la meta inicial de Noventiq de contribuir con este cliente de educación, específicamente con el departamento de RR.HH. y Comunicación, se desarrolló como servicio de valor añadido un centro de aprendizaje basado en SharePoint online, con todo el material digital e interactivo para aprender a colaborar con las herramientas M365, que fue considerado como un caso de éxito completo por parte del cliente.

Noventiq también se centró en la implementación de Yammer como la herramienta de colaboración que ayuda a conectar, comprometer y fidelizar al usuario interno en toda la institución y entre diferentes ubicaciones.

Se crearon más de 20 comunidades, una red secundaria exclusiva para el personal administrativo y una aplicación interna para destacar los cumplidos.

Posteriormente, se desarrolló una intranet basada en SharePoint online para mantener centralizada la información clave de la institución. Se incluyeron noticias, eventos y acceso a los feeds de Yammer. Con esta implementación, el cliente pudo acercarse digitalmente sus valores institucionales como la ética, la diversidad, la sostenibilidad y el rol social a través de diferentes programas. Este fue un gran paso en el proceso de transformación generando nuevos canales digitales. Finalmente, el equipo de Noventiq y Fasttrack implementaron diferentes acciones con el objetivo de mejorar los requisitos de seguridad de los entornos que se habilitaron en la plataforma M365. Esto permite a todos, impulsar una propuesta educativa de forma flexible y segura. Esta fase se basó en el modelo de Confianza Cero. Por el lado de los dispositivos, la implementación del EndPoint Manager ayuda a asegurar que todos los usuarios tengan acceso a los recursos y herramientas que necesitan para trabajar de forma segura. Ahora los usuarios finales pueden garantizar un acceso seguro y eficiente a los recursos y aplicaciones. La protección de datos y la seguridad de la información se convirtieron en una prioridad en el proceso de colaboración entre los usuarios y la intranet ya desplegada. Para garantizar la integridad y protección de los datos sensibles, Noventiq propone aumentar la seguridad en esta materia mediante la implementación de Microsoft Purview Information Protection (MIP). Con las políticas de Prevención de Pérdida de Datos, se ha evitado la fuga de datos sensibles y se ha cumplido la normativa de protección de datos. Esto tiene un impacto importante en su proceso de colaboración y en su credibilidad para sus clientes internos.



RESULTADOS

Las estrategias definidas para alcanzar la satisfacción en todas las áreas y lograr un uso exitoso de las soluciones Microsoft que fueron implementadas fueron: entrenamientos en vivo, materiales de orientación, webinars, cápsulas, talleres para automatizar las actividades diarias y entrenamientos de comunicación de canales fueron dictados por Noventiq.

Esas actividades tienen un impacto significativo en la adopción del M365, que aumentan los usuarios activos. Actualmente, la institución educativa cuenta con 7.202 usuarios activos mensuales en Exchange, 1.574 en Intune, 205.942 en MIP, 10.019 en SharePoint online y 10.689 en Teams. En resumen, la implementación de todas las estrategias fueron un completo éxito, logrando el objetivo del 100% en todas las herramientas implementadas. Esto no habría sido posible sin el trabajo en equipo y el aporte del equipo de FastTrack, los líderes de las áreas de la institución, el equipo local de Microsoft y el liderazgo de Noventiq Chile.

Gracias a esta mejora tecnológica, el cliente de educación cuenta con carreras 100% online y programas educativos internacionales. Una experiencia centralizada y eficiente para estudiantes, docentes y administrativos que refuerza su aporte a la educación técnica en Chile. El propósito de Noventiq es que el roadmap de transformación digital y adopción segura continúe desarrollándose con nuevas metas a alcanzar que les permitan mejorar su relación comercial como el asesor de confianza en que se han convertido. El próximo paso es unificar la colaboración en Teams con Microsoft Viva y adoptar las nuevas herramientas de IA como Copilot en los usuarios finales, que tendrán un impacto significativo en la comunidad.