

Microsoft Dynamics CRM

Una herramienta graduada con honores

La implementación de DYNAMICS CRM en la ULA ha generado importantes beneficios a diferentes áreas de la institución educativa.

Hace 33 años, la ULA abrió sus puertas en la colonia del valle de la ciudad de México mostrando siempre un elevado nivel académico. Por la misma razón hace 3 años un grupo de inversionistas extranjeros, voltearon la mirada hacia esta institución educativa con el ánimo de realizar una importante inversión económica. Actualmente el 80% de la universidad, pertenece al grupo Apollo Global Education Network, quienes reportan de forma directa a la prestigiosa universidad de Phoenix en el estado de Arizona.

La ULA está catalogada según los rankings hechos por IPSOS dentro de las 10 mejores universidades de la zona centro. Imparten 16 licenciaturas, 5 maestrías y 6 especialidades. Su planta estudiantil entre los niveles de bachillerato y universidad es de poco más de 5 mil alumnos, quienes efectúan sus prácticas profesionales tanto en el país como en el extranjero, lo cual ha representado una puerta de entrada de los egresados de esta institución educativa al mundo laboral.

RETO

Contar con un que pudiera integrar la información en línea de la institución educativa para conocer el status de los diferentes procesos administrativos, académicos y económicos.

SOLUCIÓN

Dynamics CRM

BENEFICIO

Mediante DYNAMICS CRM, se ha logrado establecer una importante comunicación entre las áreas administrativas, académicas y de prácticas profesionales dentro de los campus educativos de la ULA.

El prestigio de la escuela, ha superado las expectativas de los inversionistas, ejemplo de ello es el plantel Cuerna-vaca, donde se imparten las carreras de medicina y odontología. En este campus la lista de espera para ingresar a la institución educativa es muy grande, pues según los rankings hechos por IPSOS la ULA está dentro de las 10 mejores universidades de la zona centro, la ULA destaca siempre dentro de los primeros tres lugares.

LA TECNOLOGÍA Y LA SALUD

Cuando la ULA empezó a formar parte de Apollo Global Education Network., se decidió realizar una importante inversión en tecnología. Uno de los primeros pasos fue implementar MICROSOFT DYNAMICS CRM en la clínica de odontología de la universidad donde los-

alumnos brindan el servicio a la comunidad cobrando un mínimo costo de recuperación. Refiere el Lic. Carlos Granados Villanueva, director de sistemas de la ULA que "Se buscaba una herramienta estable que nos ayudara a mejorar tanto la mercado-tecnia como los procesos que se llevan a cabo en la clínica y se sabía que el CRM de Microsoft era estable y fácil de usar, es por eso que se decidió implementarla".

EVALUANDO LOS RESULTADOS

La implementación de Microsoft Dynamics CRM dentro de la clínica de odontología de la ULA, pronto generó importantes beneficios. "Mediante la herramienta se llevan al día todos los expedientes de los pacientes, se sabe cuándo son sus citas, cuáles están programadas, qué área de la clínica lo está atendiendo, qué alumno es el responsable y con ello se evalúa la calificación del mismo mediante los pacientes que ha atendido", comenta el licenciado Granados Villanueva.

Por otro lado agregó que este sistema se tiene implementado en los campus de Cuernavaca, Colonia del Valle y Tlalnepantla al norte de la ciudad de México.

VALORANDO LA DIFERENCIA

Antes de la implantación de la solución de Microsoft, los procesos eran sumamente complicados, apunta el director de sistemas de la institución educativa. Asegura que todo el proceso de información se manejaba en papel y por medio de un sistema tecnológico rudimentario, donde se carecía de apuntes precisos tales como el historial clínico de los pacientes, qué estudiante lo había atendido, cual había sido el tratamiento aplicado y el resultado que se había obtenido. A raíz de la implementación de Dynamicsl CRM, el panorama cambió por completo ya que el flujo de información ha sido más simple y totalmente automatizado. Entre otras cosas la herramienta permite revisar las citas en línea, cuántos tratamientos realiza cada alumno y cuántos le faltan para poder conocer el total de créditos que lleva a lo largo de su carrera.

UN ESLABÓN DE BENEFICIOS

Dynamics CRM no solo ha ayudado a los alumnos, profesores y el área administrativa-

de la institución educativa sino también a los pacientes quienes, a decir del director de sistemas, Carlos Granados, reciben una mejor atención al conocer con precisión su historial clínico.

En el caso de los alumnos y profesores, el sistema les ha permitido conocer el tipo de problemas que enfrentaron durante las consultas y como lo resolvieron. Por otro lado el área administrativa lleva un mejor control de los ingresos económicos que arroja la clínica mediante la

cooperación de los pacientes. Carlos Granados señaló que también utilizan el ERP Microsoft Dynamics SL donde se descuentan inventarios y se crea la póliza para que se tenga la información de los ingresos reales que arroja diariamente la clínica. "Además permite llevar un control detallado de toda la información como la clínica particular que generó la transacción, la especialidad o licenciatura involucrada y mediante qué tipo de tratamiento", puntualiza Carlos Granados.

DE LA MANO CON EL PARTNER

La implementación de Dynamics CRM se llevó a cabo en pocos meses y en forma satisfactoria. Para lograrlo el apoyo de GCG fue de vital importancia. Un factor que ayudó mucho fue que el primer paso dado por GCG consistió en

evaluar las necesidades de la ULA a detalle. Esto ayudó a identificar y mostrar ante el consejo directivo y la rectoría de la institución que la herramienta cubria satisfactoriamente nuestras necesidades de información. "Es una herramienta buena y estable. El apoyo de los consultores certificados tanto de GCG como Microsoft ha sido fundamental. Siempre nos han dado el soporte necesario cuando se ha requerido", asegura el director de sistemas de la ULA Lic. Carlos Granados Villanueva.

PLANES A FUTURO

Actualmente la ULA trabaja con la versión 3.0 de DYNAMICS CRM, y el funcionamiento ha sido tan eficaz que a decir del director de sistemas de la institución educativa, se tiene pensado implantarlo en otras áreas como en Educación Continua y Educación en Línea.

Para más información

Comuníquese al: +52 (55) 5279-2030 O visite:
www.gcg.com.mx / info@gcg.com.mx

Este caso de éxito es publicado exclusivamente con fines de información general. MICROSOFT NO OFRECE GARANTÍAS, EXPLÍCITAS O IMPLÍCITAS EN ESTE DOCUMENTO.