



Cliente

Universidad de Notre Dame

Tamaño

11.931 estudiantes

1430 profesores a tiempo completo

Ubicación

Notre Dame, Indiana

Departamentos que usan OnBase

Admisiones de estudiantes de pregrado

Ayuda financiera

Escuela de posgrado

Instalaciones, diseño y operaciones

Oficina de la Presidencia

Primer año de estudios

Abogado general

Integraciones OnBase

Banner® de Ellucian

Caso de estudio | Educación superior | Universidad de Notre Dame

La gestión de casos de OnBase transforma la asesoría a estudiantes en la Universidad de Notre Dame

El desafío

La Universidad de Notre Dame trabaja desde el primer día para desarrollar una relación productiva con los estudiantes; por ello, la administración eficaz de la información de los estudiantes es una parte principal de esa iniciativa.

Pero el departamento que atiende a los estudiantes de primer año estaba marcado por montañas de información y de papel. Los asesores administraban los datos clave de los estudiantes en 18 bases de datos Access independientes y almacenaban el contenido en hojas de cálculo, carpetas y archivadores físicos. Como es lógico, estos métodos repercutían de forma negativa en el servicio, la visibilidad y la integridad de los datos.

Notre Dame, que ya utilizaba OnBase de Hyland para digitalizar el proceso de admisiones, implementó una solución de gestión de casos de OnBase para mejorar la asesoría y administrar de forma eficiente la información del estudiante de primer año.

La solución

Con OnBase, los asesores acceden al expediente completo de los estudiantes de primer año, que incluye los documentos de admisiones y datos en tiempo real extraídos del sistema de información de estudiantes (SIE) Banner® de Ellucian. Con una visión completa de cada estudiante en OnBase, los asesores ofrecen un mejor servicio y conservan relaciones más relevantes con los estudiantes.

“Los asesores disponen ahora de un único sitio para buscar toda la información de los estudiantes”, asegura Tracy Weber, gerente de la gestión digital de documentos. “Mientras los estudiantes están en la sala de espera, los asesores pueden acceder a sus expedientes electrónicos, ver sus fotografías y detalles como calendarios académicos, notas y cancelaciones de cursos. También tienen acceso a todos los documentos relacionados, lo que les permite obtener una rápida sinopsis de cada estudiante”.

OnBase
by Hyland

“OnBase ofrece mucho más que sólo convertir nuestros documentos en papel a documentos electrónicos. La solución nos proporciona muchas oportunidades, y el mecanismo de generación de informes es fantástico”.

– Elly Brenner, vicedecana de Primer año de estudios,
Universidad de Notre Dame

Desde la misma interfaz, los asesores añaden notas de la visita, adjuntan documentos relacionados, envían correos electrónicos a profesores y administran los cambios necesarios. Además, las tareas asignadas y las citas inminentes están muy visibles y, por ello, pueden administrar y priorizar mejor su trabajo. Los controles de seguridad nativa protegen las notas de asesoría y la información sensible de los estudiantes, y una trazabilidad de todas las interacciones con los expedientes garantiza la seguridad e integridad.

Además de ofrecer a los asesores toda la información que necesitan, la solución basada en los datos proporciona también una visibilidad significativa a nivel de decano.

“OnBase ofrece mucho más que sólo convertir nuestros documentos en papel a documentos electrónicos” afirma Elly Brenner, vicedecana de primer año de estudios. “La solución nos proporciona muchas oportunidades y el mecanismo de generación de informes es fantástico”.

Con una sólida funcionalidad de generación de informes y vistas de paneles, Brenner usa información en tiempo real para administrar mejor las cargas de trabajo de los asesores, asignar asesores adecuados a los estudiantes y responder a los problemas urgentes. OnBase ofrece además conocimientos sobre las tendencias como las cancelaciones frecuentes de un curso determinado, con lo que el departamento está mejor equipado para actuar y proteger la experiencia crucial del estudiante de primer año.

Esta visibilidad añadida se ha traducido en mejoras notables de los procesos “Hemos conseguido finalizar el proceso de cancelación de curso tres días antes de lo que lo hacíamos en el pasado, por lo que hemos logrado un gran avance en eficacia”, afirma Brenner.

En general, además de las mejoras innovadoras, la solución ayuda a la universidad a lograr sus objetivos principales: los estudiantes como eje central y mantener su alto índice de retención.

“Una de las verdaderas claves del éxito desde el punto de vista de los asesores es que el trabajo continúa como de costumbre” añade Brenner. “OnBase no ha cambiado el núcleo de nuestro trabajo, todo lo que ha hecho es mejorarlo”.

La diferencia

Mejora la asesoría gracias a una visión completa: Los asesores tienen una visión completa de toda la información, desde notas de visita, documentos de admisiones, un historial de cursos interrumpidos hasta información en tiempo real de Banner.

Ofrece un mejor servicio al estudiante: “Los asesores no tienen que emplear tanto tiempo en el papeleo administrativo ni en el seguimiento de los datos. OnBase les proporciona dicha información”, explica Weber. “Ahora pueden dedicar más tiempo a las actividades de asesoría realmente importantes y a ofrecer la asesoría que los estudiantes necesitan”.

Aumenta la visibilidad: “Nuestra decana, desde su oficina, puede ver quién está en la sala de espera, quién nos visita y la razón de la visita de los estudiantes”, informa Weber. “Esa información le permite ese mismo día tener una noción de la situación de los estudiantes y así poder ayudar a otros asesores”.

Ahorra tiempo y minimiza el uso de papel: Antes de OnBase, los asesores pasaban semanas preparando los expedientes en papel para transferirlos a distintas facultades. Ahora esa información permanece en OnBase a lo largo de toda la carrera académica del estudiante, y es posible acceder, de manera puntual, a los expedientes electrónicos completos.

Proporciona valor con rapidez sin codificación personalizada: Gracias a OnBase, Notre Dame creó rápidamente una solución sin desarrollo de código personalizado. Notre Dame tiene previsto escalar el éxito de esta solución mediante la creación de aplicaciones adicionales en OnBase, incluidas soluciones para asesores a nivel de decano de universidad y programas de posgrado.

Para más información, visite OnBase.com/EducacionSuperior »