
Programa **ATENEA**

www.eafit.edu.co/atenea



ATENEA



Procesos CRM Eloqua
Capitaciones CRM Mercadeo



UNIVERSIDAD
EAFIT[®]

Vigilada Mineducación

Contenido del curso

¿Qué vamos a ver?

- Metodología de capacitaciones
- Contextualización del programa
- Contextualización del proyecto
- Glosario: nuevos términos del sistema
- Introducción al sistema
- **Procesos: actividades, principales cambios y beneficios**
 - Promoción de programas
 - Promoción de eventos
 - Divulgación
- Roles definidos para el proceso
- Documentación de los procesos
- Evaluación del curso

Metodología de capacitaciones

¿Cómo vamos a trabajar?

- 1 Contextualización del Programa Atenea
- 2 Capacitación en los procesos definidos
- 3 Introducción a la herramienta, esquema de soporte y manuales UPK
- 4 Exploración de funcionalidades por medio de ejercicios prácticos

Acuerdos metodológicos:

- Puntualidad
- Evitar distracciones (celular, correo, conversaciones)
- Realizar las preguntas en el momento oportuno
- Actitud abierta para comprender los cambios que implican la implementación del sistema

Auto-capacitación

Eres el responsable de estudiar el material entregado



Manuales y memorias de las capacitaciones

Ruta:

www.eafit.edu.co/atenea/documentacion



Documentación de los procesos

Ruta:

www.eafit.edu.co/atenea/documentacion



Explorar la herramienta

Ruta:

<https://login.eloqua.com>

¡De tu compromiso depende el éxito de este proyecto!



Contextualización del programa

¿Qué es Atenea?

Atenea es un programa compuesto por tres proyectos que tienen como objetivo habilitar el crecimiento de la Universidad a través de la implementación de tres sistemas que soporten los procesos administrativos del ciclo de vida del estudiante.

La implementación de estos sistemas busca integrar la información que actualmente se encuentra alojada en varias plataformas y mejorar la calidad de los procesos que impactan al estudiante.



Contextualización del programa

Sistemas que se van a implementar

PEOPLESOFT CAMPUS SOLUTION



ORACLE®

PEOPLESOFT

- Es un sistema que contiene diferentes módulos que soportan los principales procesos del ciclo de vida del estudiante, tales como: matrículas, finanzas del alumnado, registro de notas y asistencia, entre otros.
- Este sistema es utilizado por universidades como Harvard, Stanford, Oxford, Cambridge, Princeton entre otras.

CRM CLOUD



ORACLE®

CRM CLOUD

El nuevo CRM busca soportar los procesos de comunicaciones, captación de prospectos, contacto con los egresados, entre otros. En este proyecto se implementarán tres sistemas:

- Mercadeo
- Comercial
- Servicios

DARWINED



DarwinEd

- Es un sistema que apoya el proceso de programación académica a través de simulaciones que buscan optimizar la asignación de recursos disponibles de aulas y docentes.
- Este sistema ha sido implementado en algunas de las principales universidades de Latinoamérica.

Contextualización del proyecto

¿Cuáles son los sistemas que hacen parte del CRM?

ELOQUA

CRM Mercadeo

- Gestionar base de datos de contactos y realizar segmentaciones
- Gestionar campañas de divulgación
- Gestionar campañas de promoción de programas
- Gestionar campañas de eventos
- Captación de prospectos en los diferentes canales y medios, a través de formularios

SALES CLOUD

CRM Comercial

- Gestionar base de datos de empresas y sus contactos
- Gestionar los prospectos provenientes del CRM Mercadeo
- Gestionar negocios con el mercado corporativo
- Gestionar la labor comercial a través de indicadores y reportes

RIGHT NOW

CRM Servicios

- Atender solicitudes y proporcionar información a través de diferentes canales
- Gestionar PQRS estableciendo flujos de atención y respuesta
- Indicadores de atención y reportes

Glosario

Nuevos términos del sistema

TÉRMINO ELOQUA	DEFINICIÓN	TÉRMINO ACTUAL
CRM Eloqua	Herramienta que permite planificar y ejecutar campañas automatizadas de mercadeo, con el fin de captar prospectos y divulgar información institucional	Flipper, Mercurio
Campaña	Conjunto de acciones dinámicas que se configuran con el fin de promocionar programas, eventos y divulgar información, permitiendo cierto nivel de personalización para el contacto.	No aplica
Páginas de llegada	Son sitios web que contienen formularios, información relacionada con los programas y la información que se divulga.	Landing page
Modelos de calificación	Es la agrupación de criterios para calificar a los contactos para diferentes objetivos	No aplica
Listas compartidas	Conjunto de personas que han mostrado interés en un programa a través de formularios o con las que se ha tendido determinada interacción en las campañas.	No aplica

Glosario

Nuevos términos del sistema

TÉRMINO ELOQUA	DEFINICIÓN	TÉRMINO ACTUAL
Componentes	Elementos que se utilizan para poder crear correos electrónicos, páginas de llegada y contenidos dinámicos	No aplica
Contenido dinámico	Es una funcionalidad que permite personalizar el contenido de los correos electrónicos a los diferentes contactos de un segmento	No aplica
Campo fusión	Es un funcionalidad que permite personalizar los componentes, correos electrónicos y páginas de llegada con base a la información de los contactos	

Introducción al sistema

Conoce Eloqua



Eloqua es una herramienta que permite planificar y ejecutar campañas automatizadas de mercadeo, con el fin de captar prospectos y divulgar información institucional.

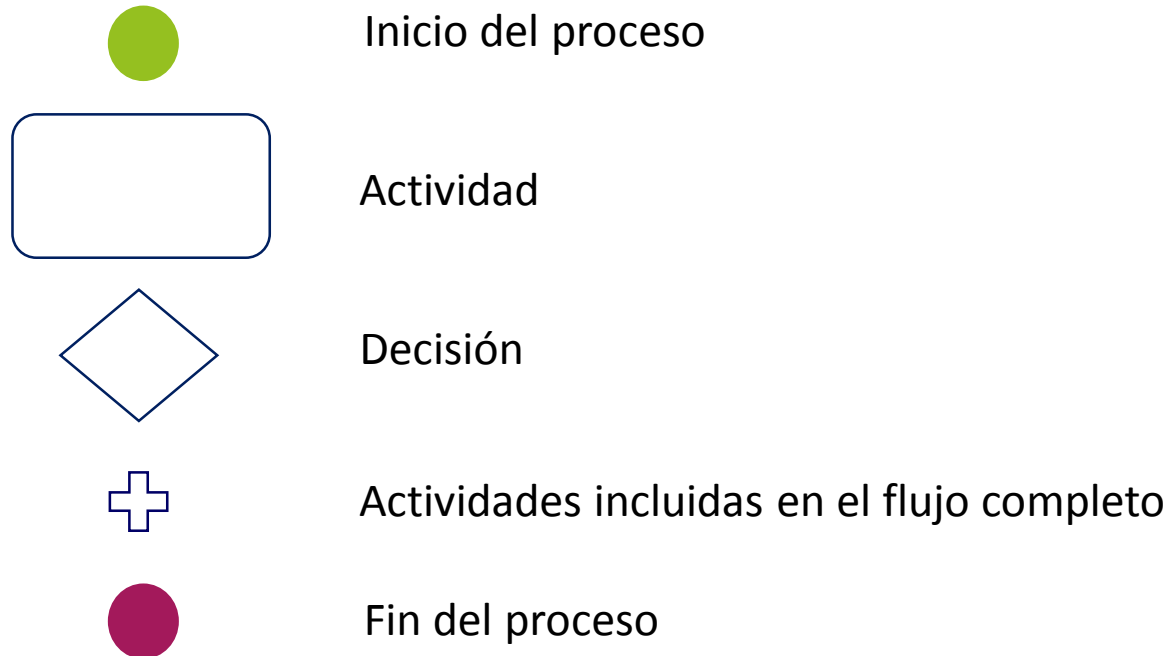
Con la implementación del CRM de Mercadeo – Eloqua se definieron 4 procesos que apoyan la promoción de programas y servicios y la divulgación de información institucional, estos procesos son:



Flujos de procesos

Convenciones

Por motivos metodológicos mostraremos los flujos de proceso resumidos. Estas son las convenciones gráficas que van a ser utilizadas:



¿En qué consiste el proceso de Promoción de Programas?



Divulgar la oferta académica mediante campañas de mailing y formularios, que buscan atraer a la Universidad personas interesadas.

Proceso de Promoción de Programas

¿Qué se necesita para ejecutar este proceso?

- Portfolio de programas o cursos
- Información de cada programa (perfil del estudiante, requisitos, etc.)
- Asesores comerciales o responsables de los programas
- Información de contactos (egresados, estudiantes y externos)
- E-cards y plantillas de correos
- Ley de habeas data
- Información de contactos inscritos o matriculados
- Información de calendario de inscripciones por programa
- Información de la página web

Proceso de Promoción de Programas

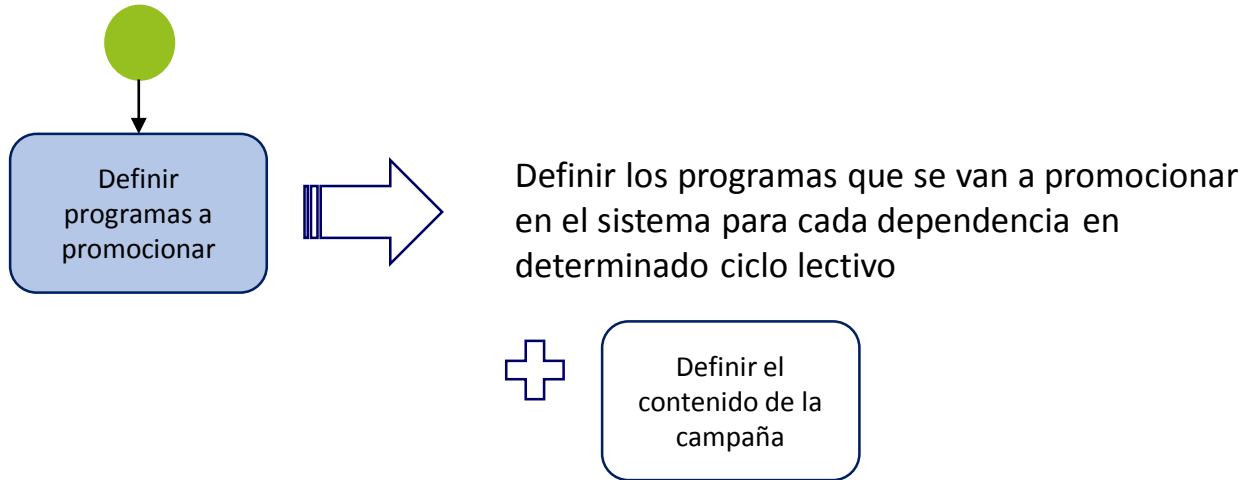
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

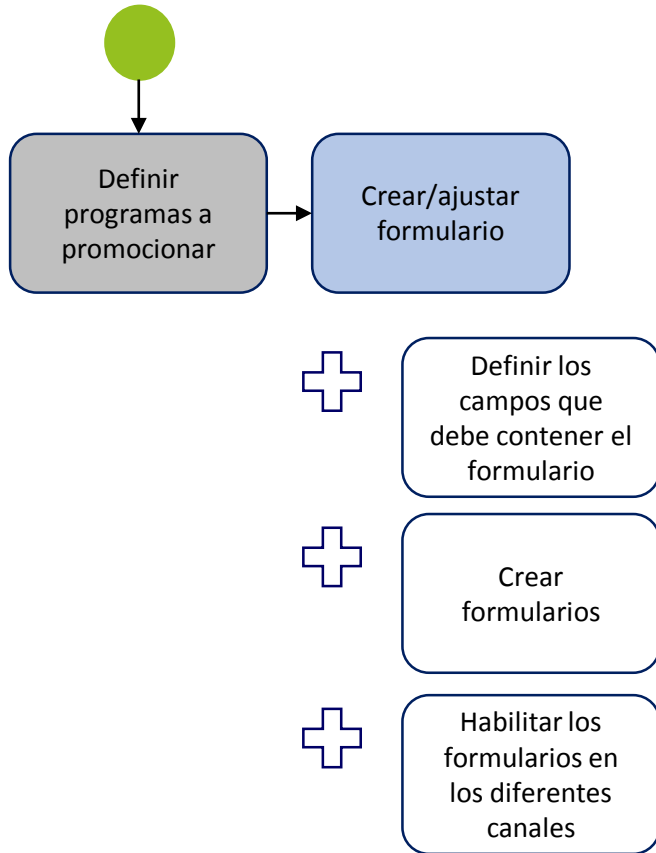
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

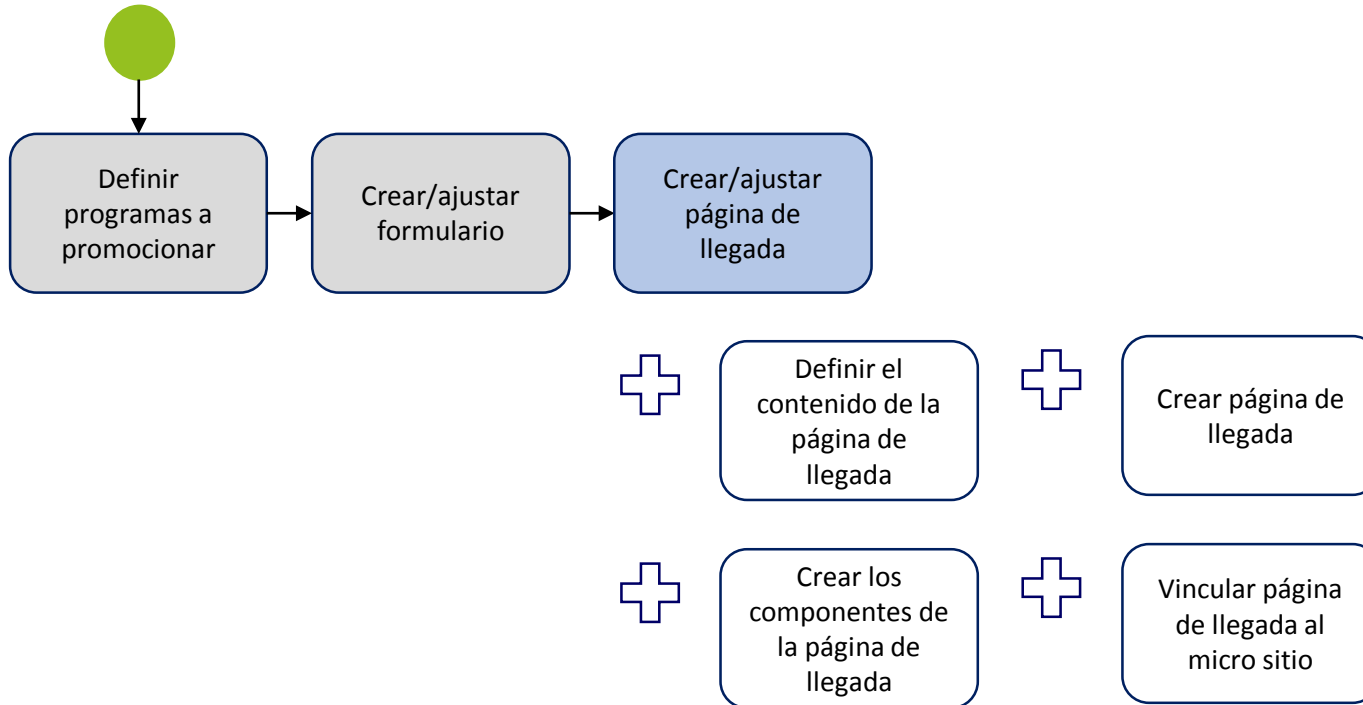
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

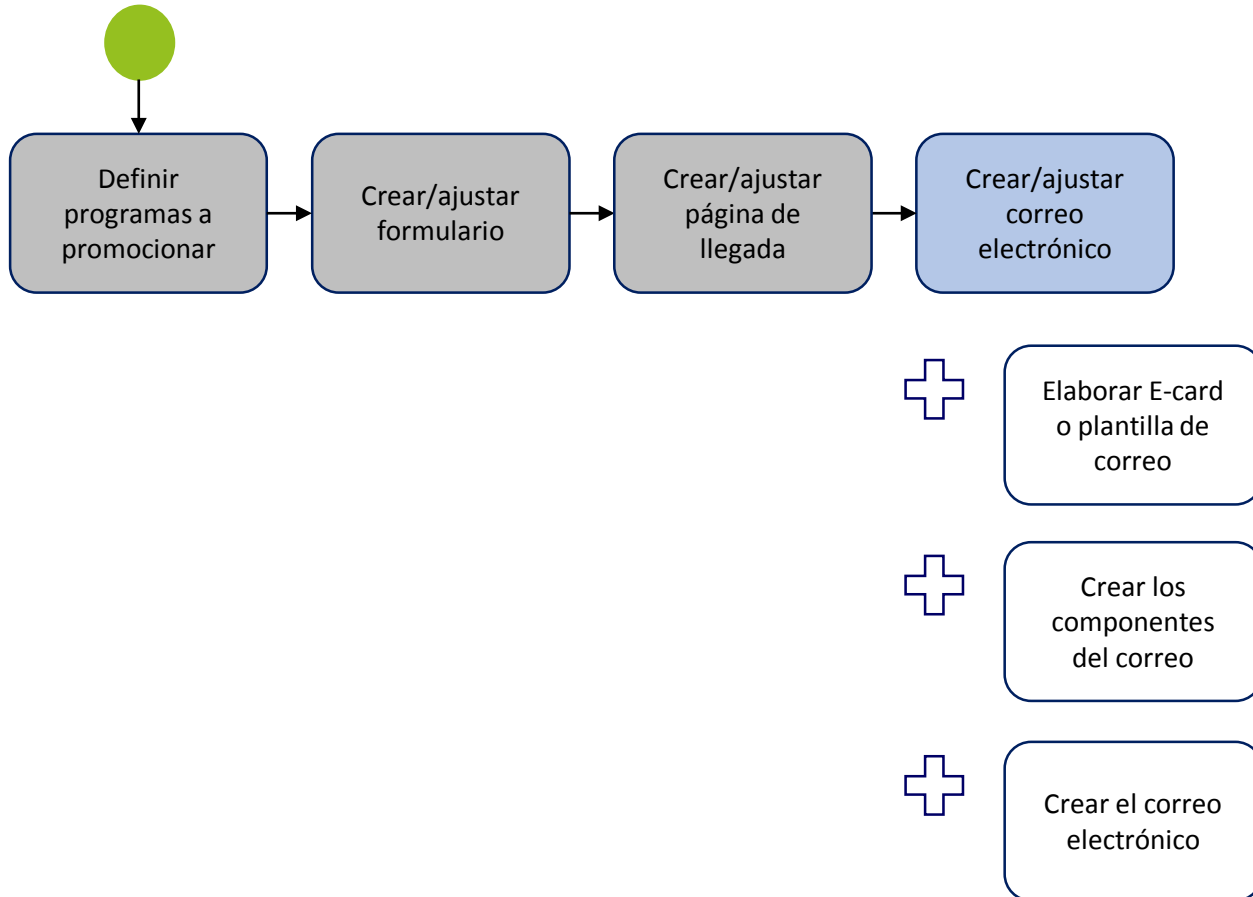
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

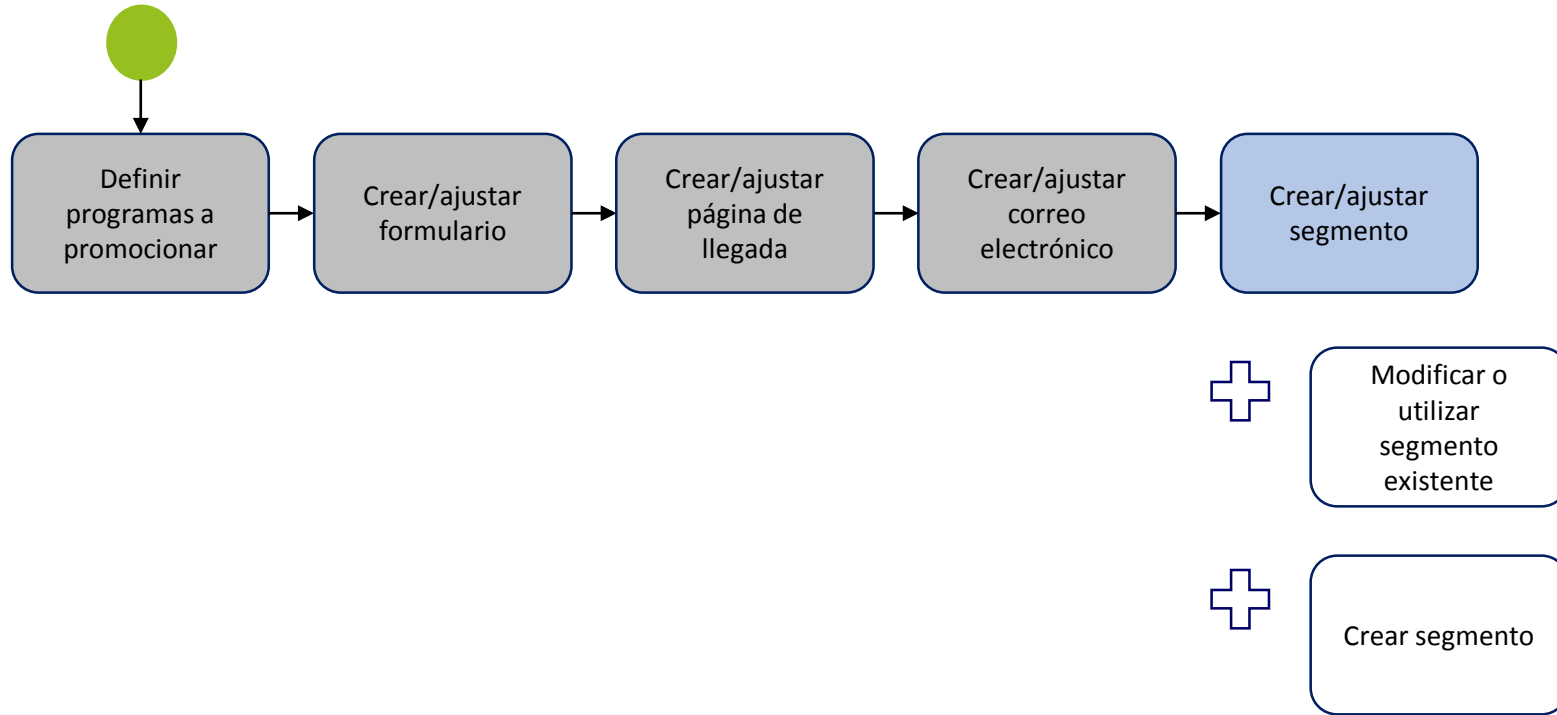
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

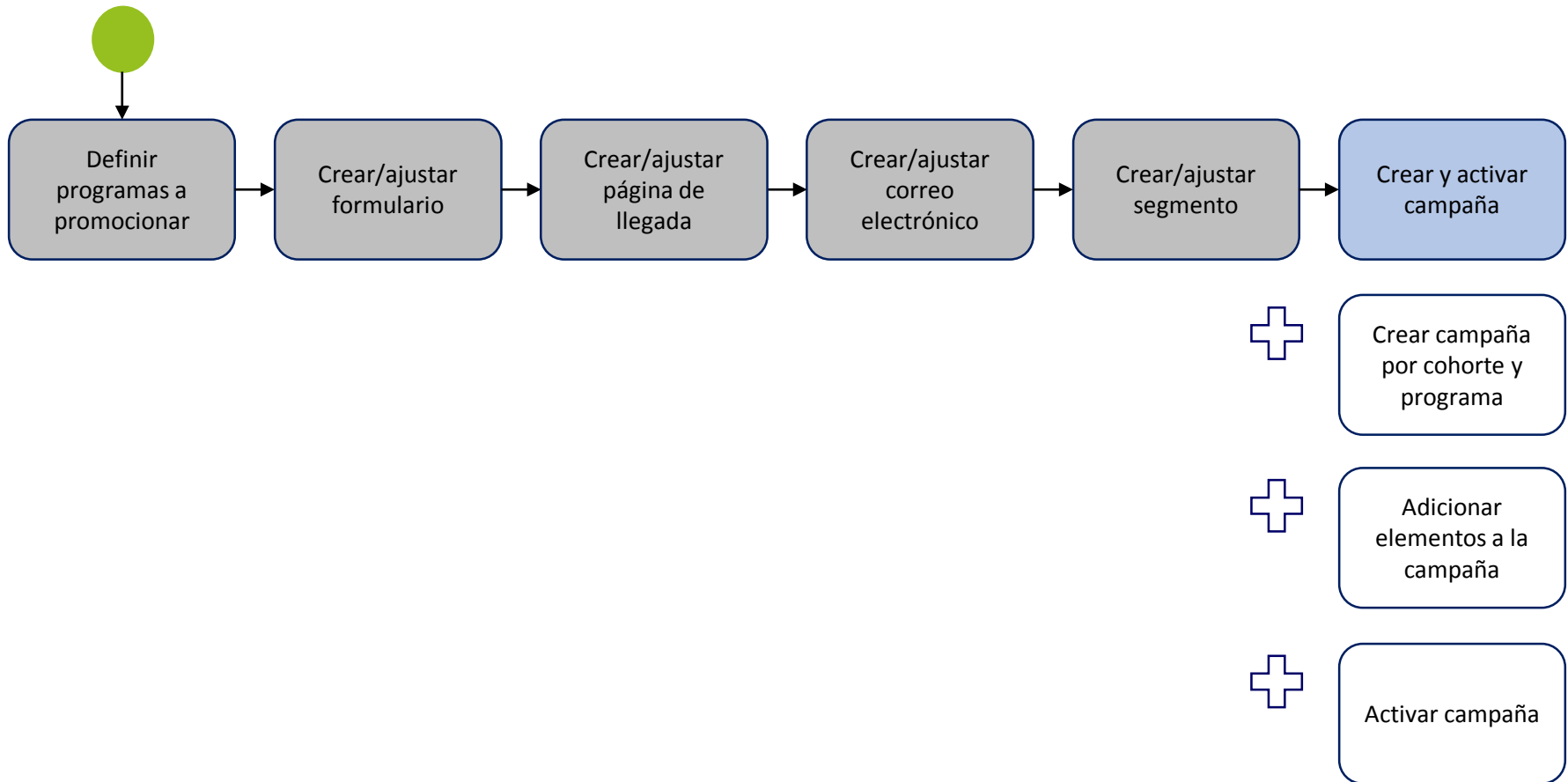
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

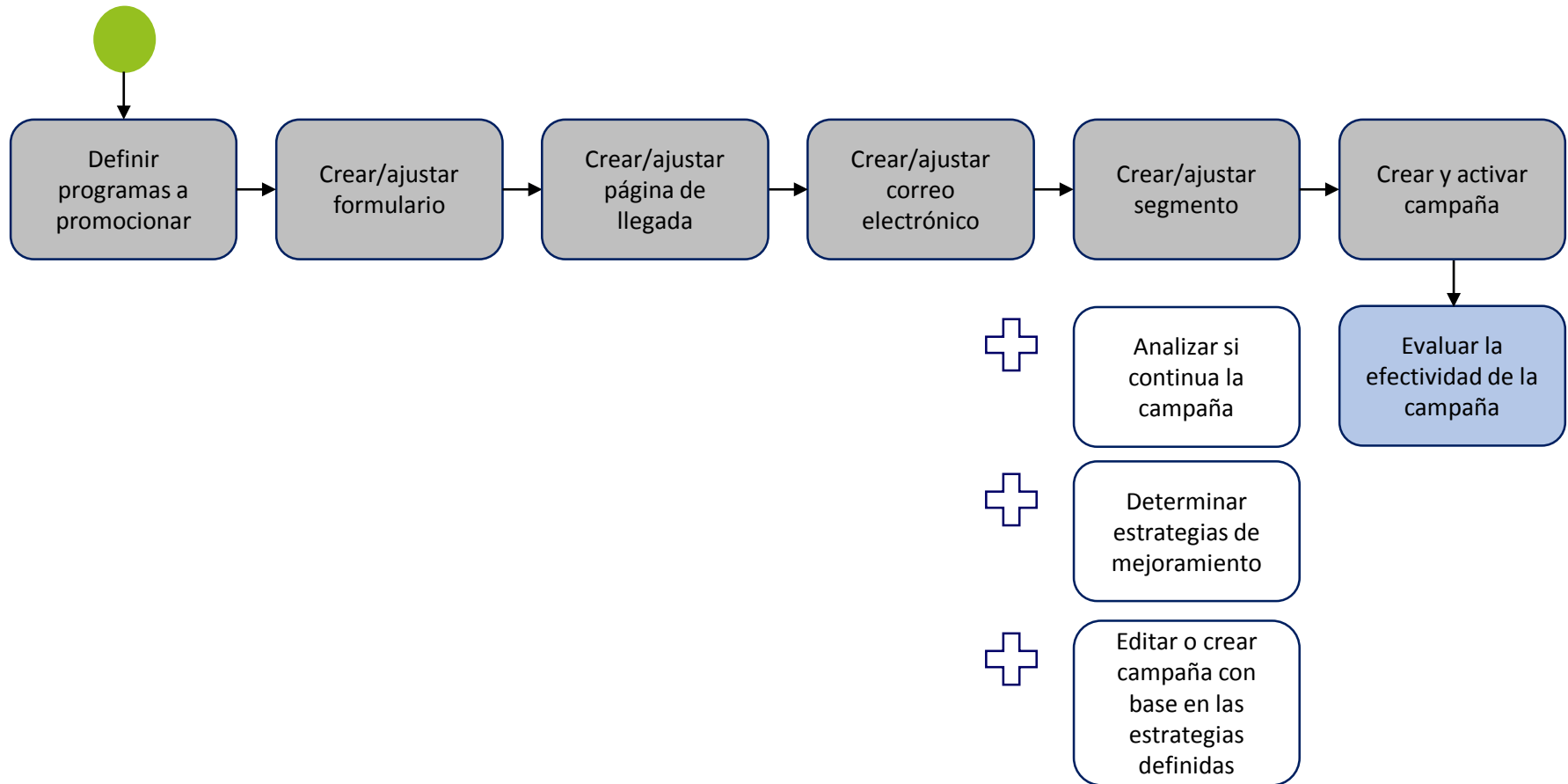
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

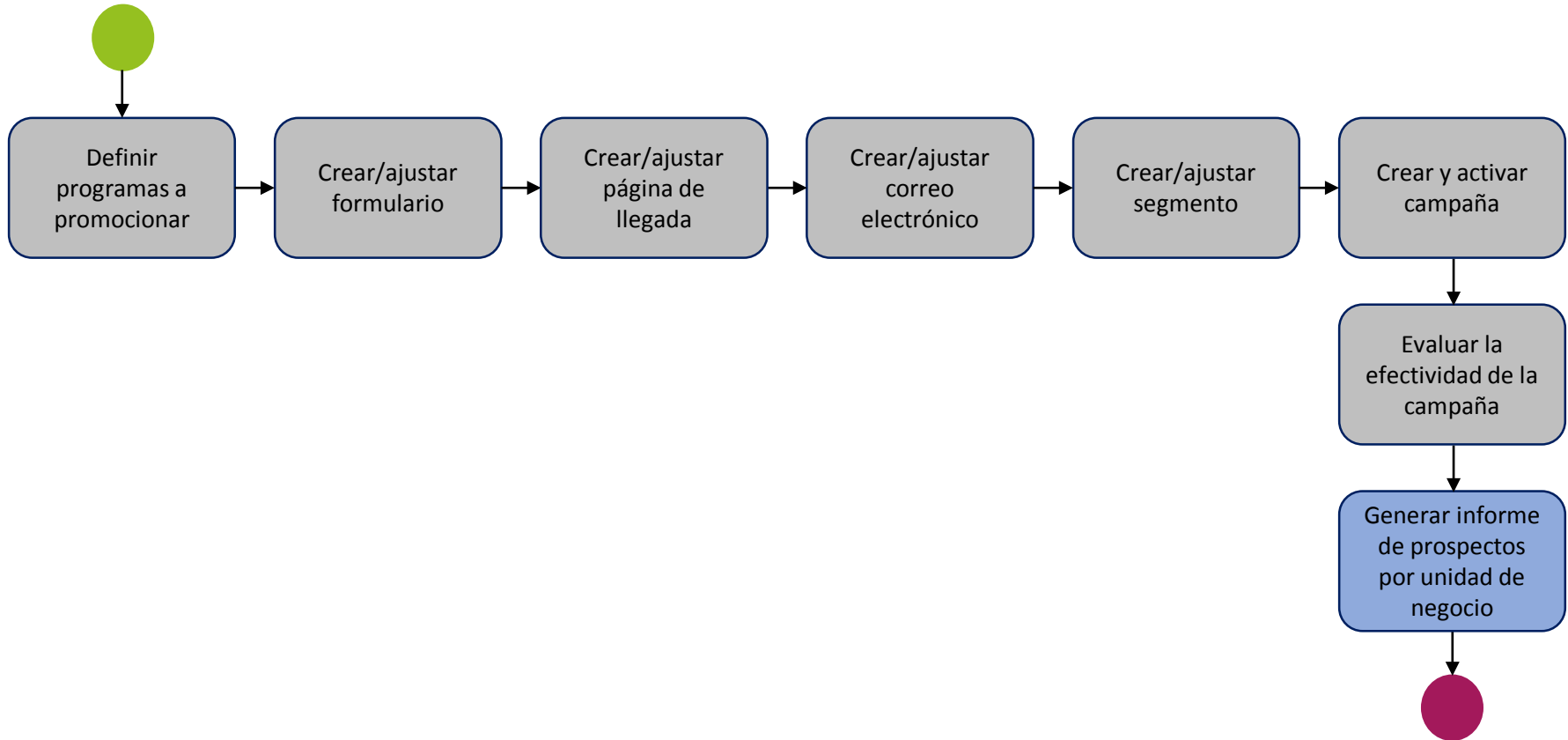
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

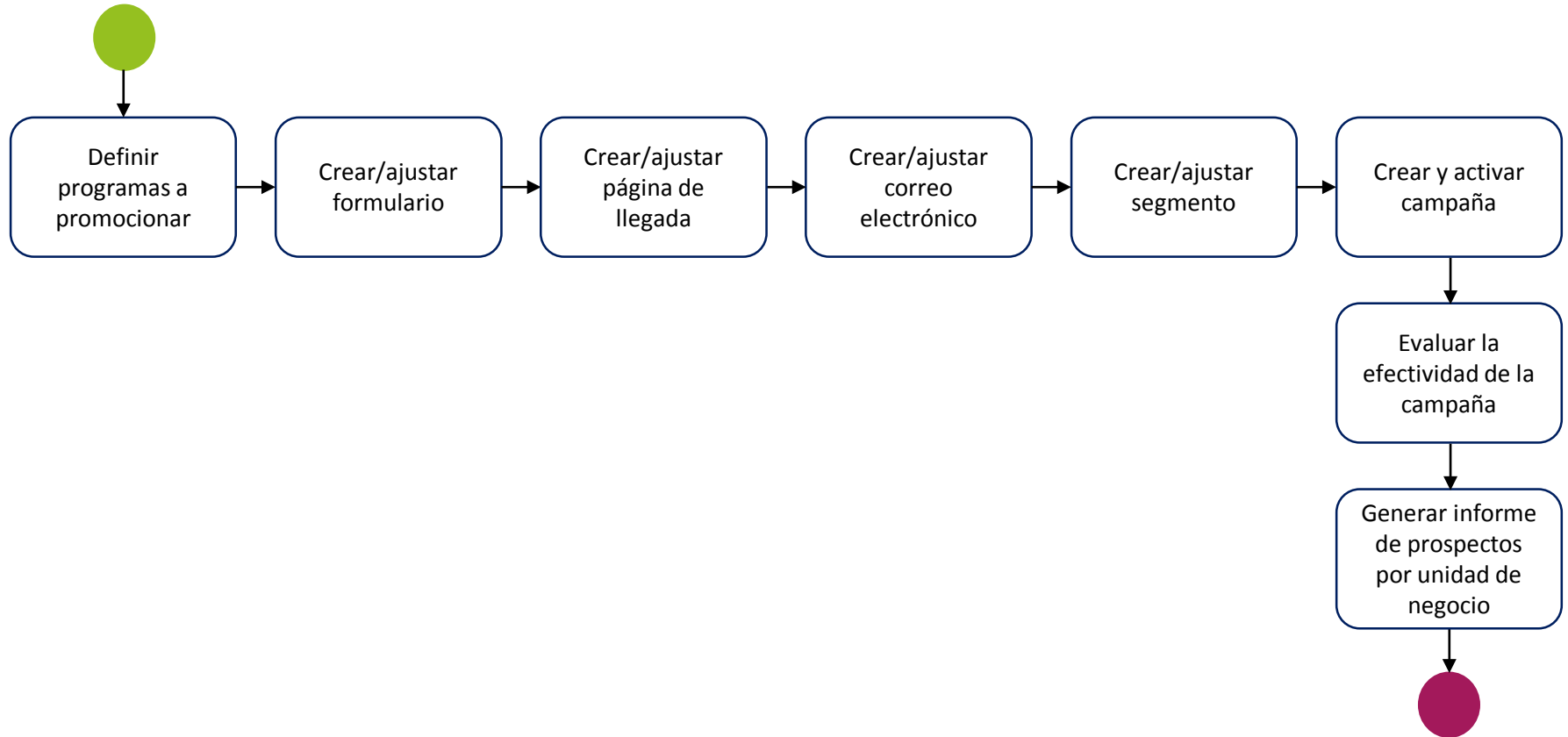
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Programas

¿Qué resulta de este proceso?



Prospectos por programa o curso



Reportes y estadísticas

¿En qué consiste el proceso de Promoción de Eventos?



Promocionar los eventos gratuitos de las distintas áreas, con el fin de atraer personas interesadas en la oferta académica de la Universidad y en las actividades de relacionamiento.

Proceso de Promoción de Eventos

¿Qué se necesita para ejecutar este proceso?



Información del evento



E-Card y Plantillas de correos



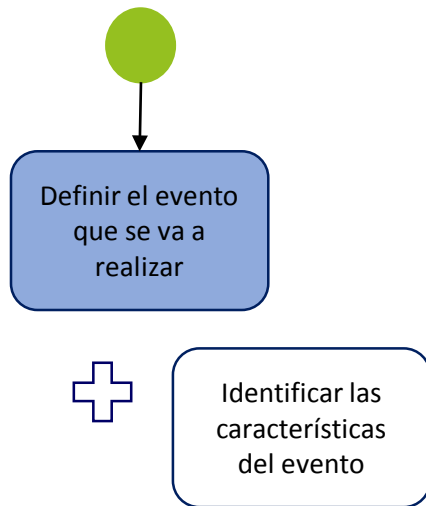
Ley Habeas data



Formulario

Proceso de Promoción de Eventos

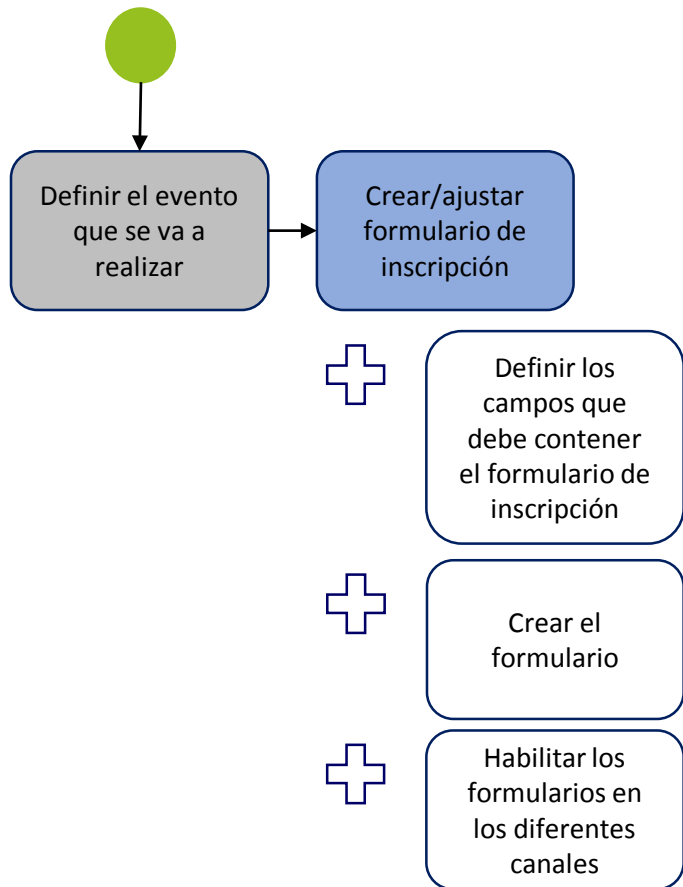
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

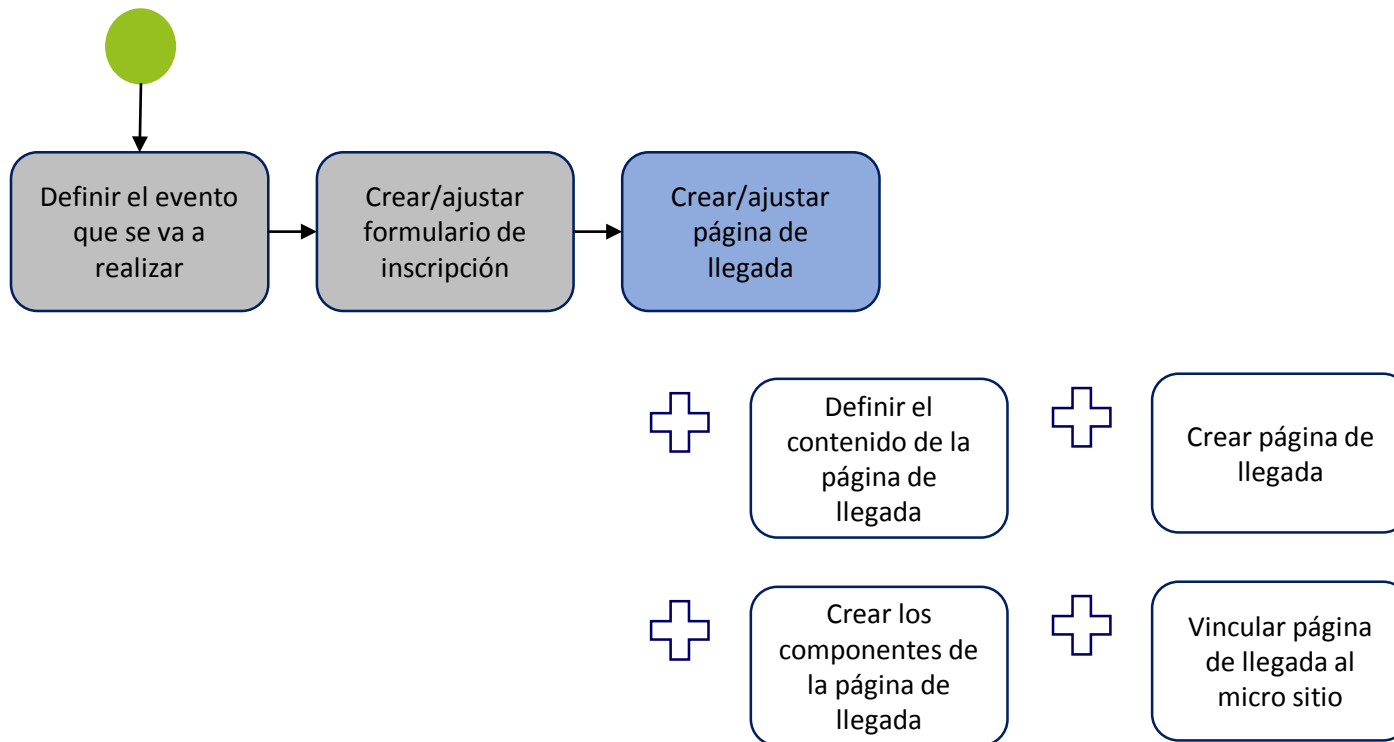
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

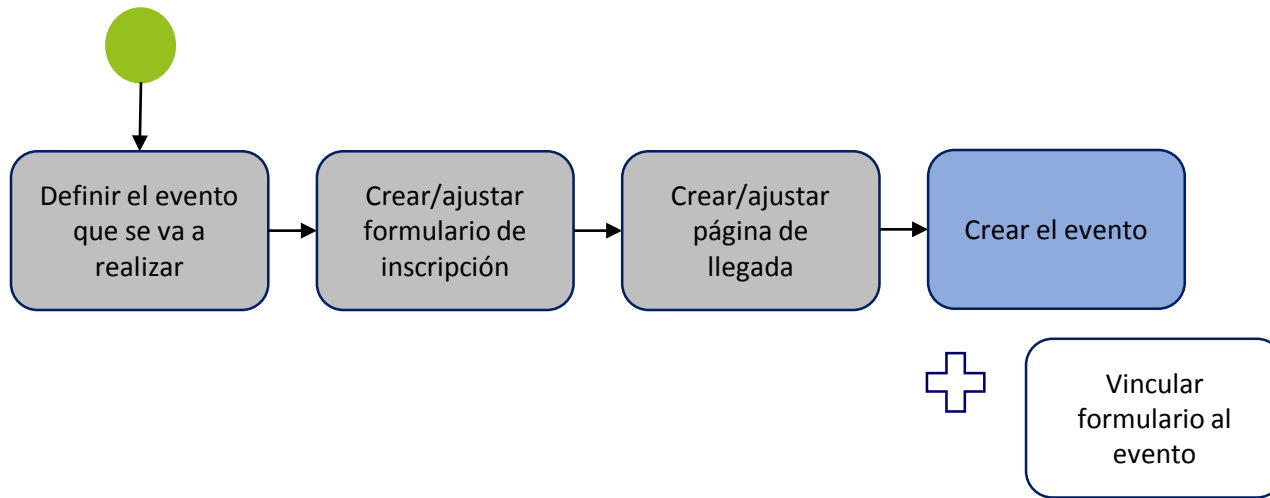
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

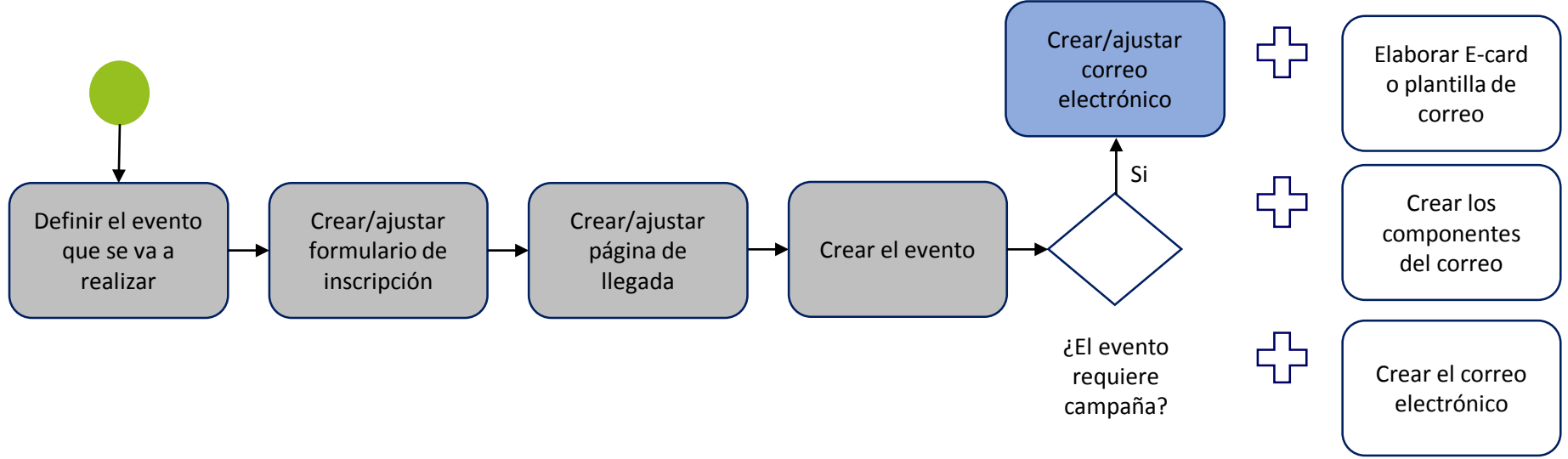
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

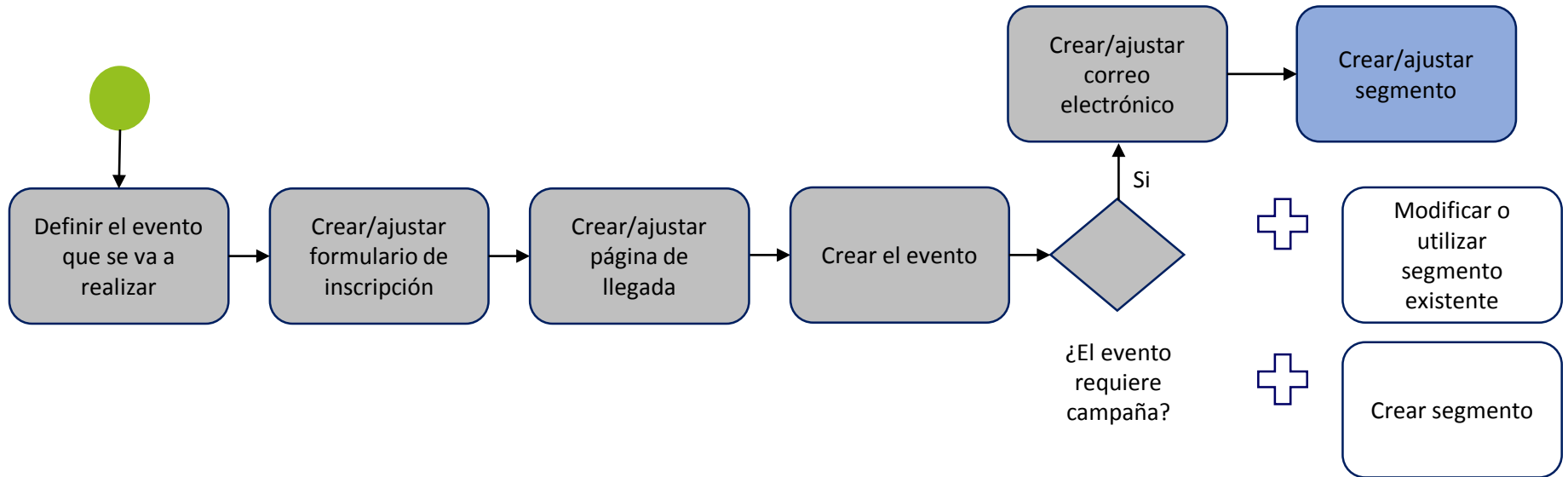
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

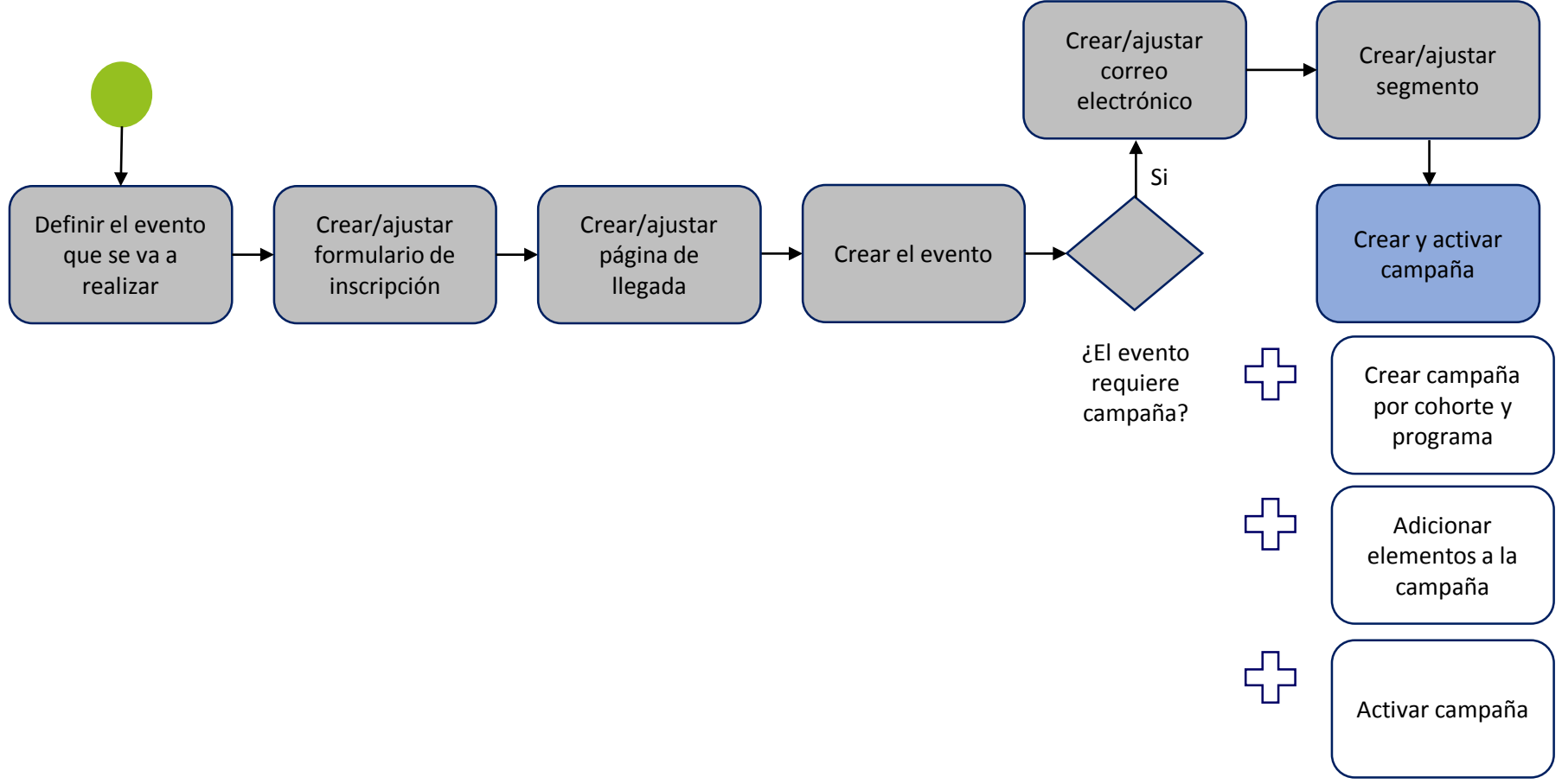
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

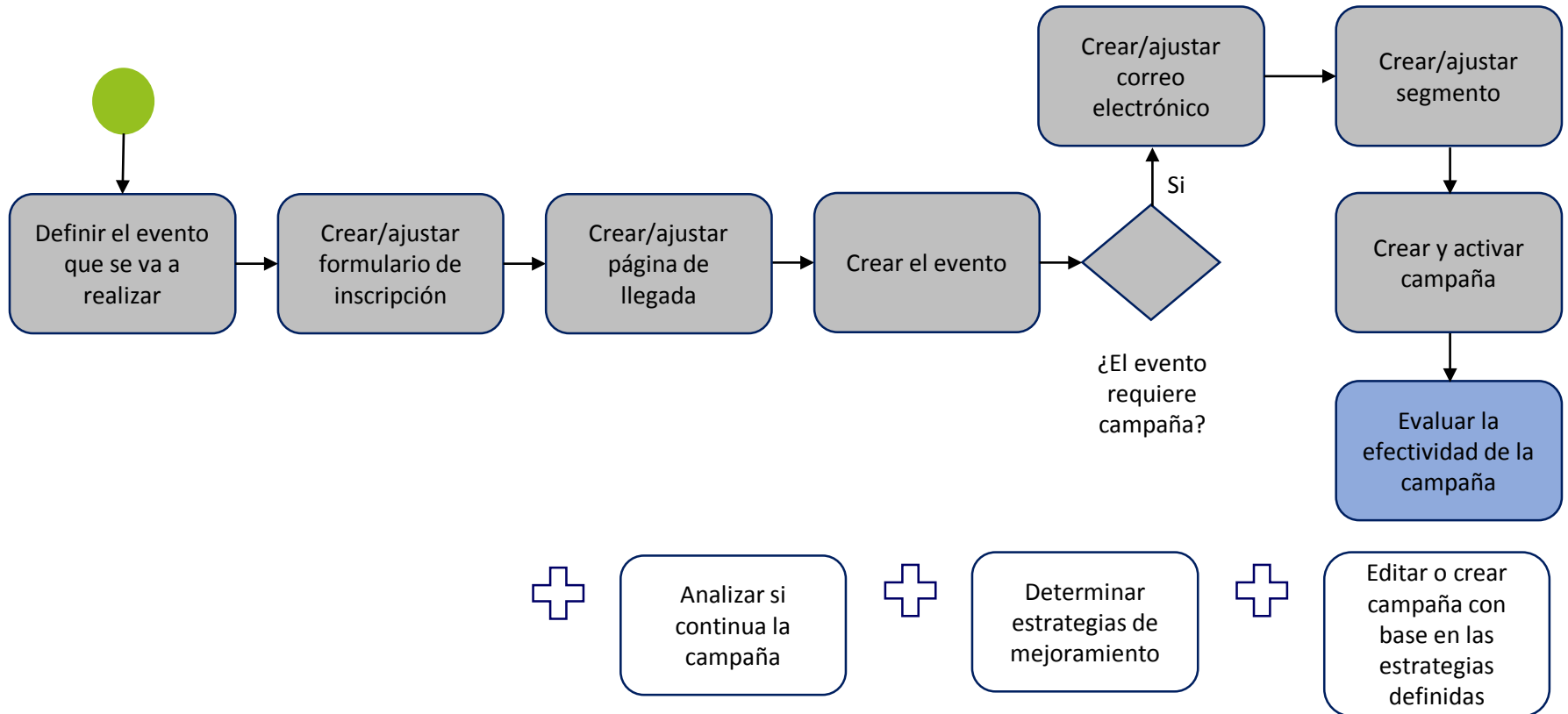
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

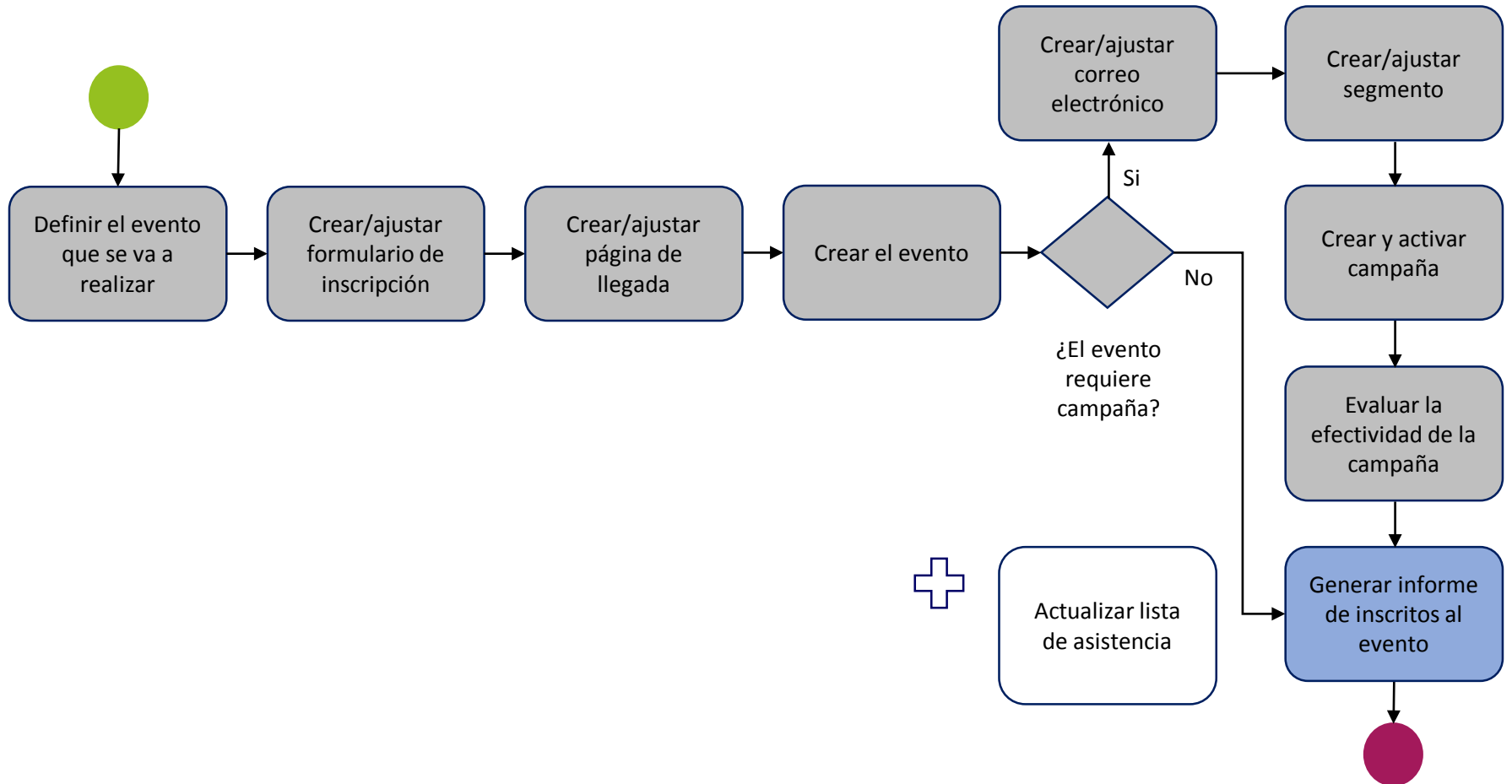
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

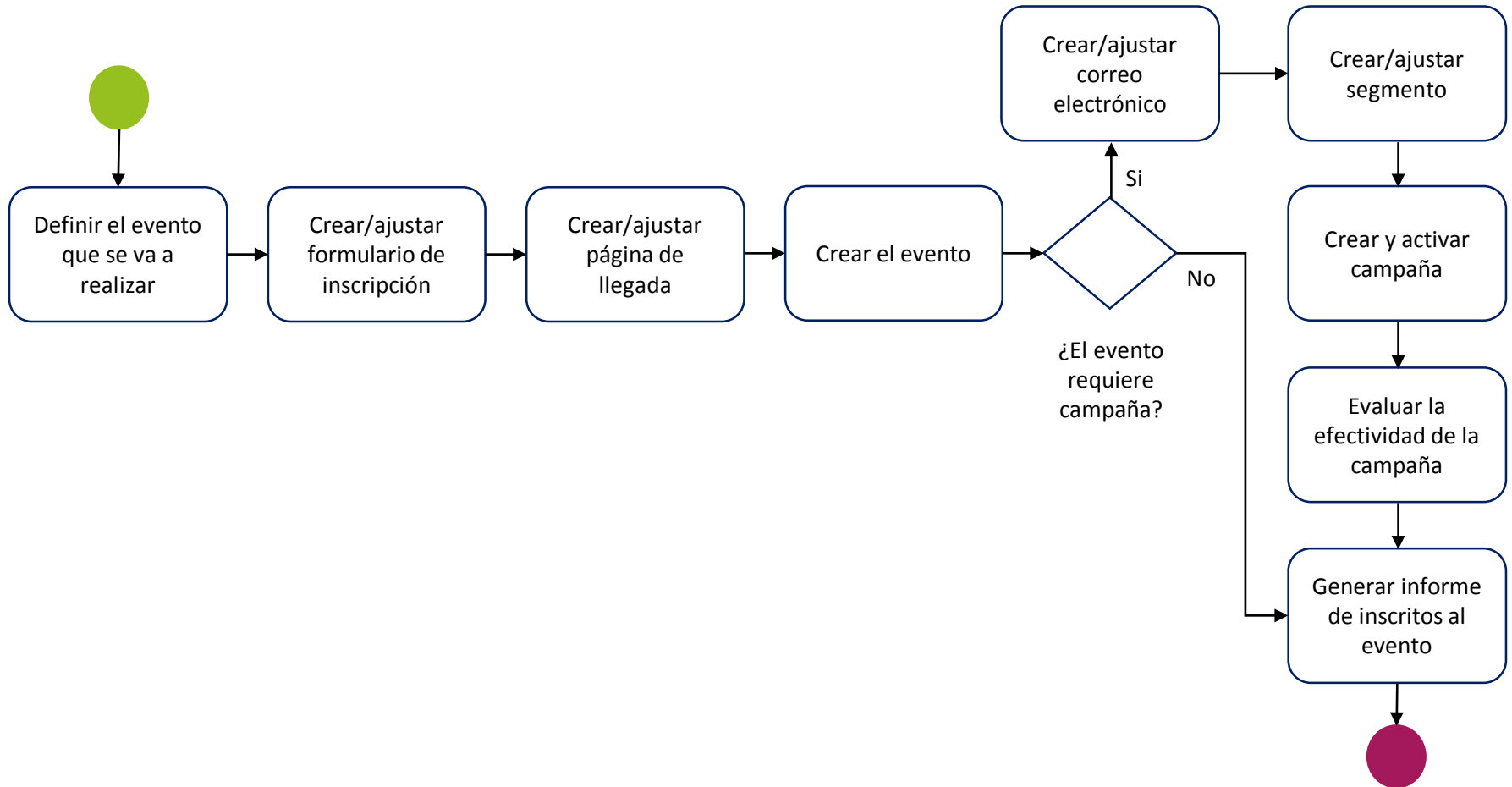
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

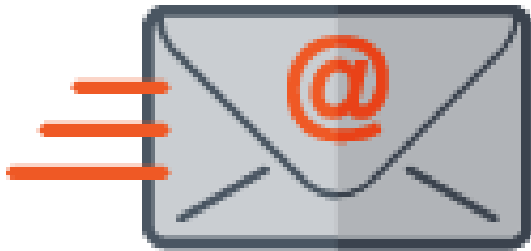
¿Qué resulta de este proceso?

Inscritos al evento

Prospectos por programa o curso

Reportes y estadísticas

¿En qué consiste el proceso de Divulgación?



Enviar comunicaciones institucionales mediante campañas de mailing, para lograr una comunicación efectiva con los diferentes públicos.

Proceso de Divulgación

¿Qué se necesita para ejecutar este proceso?



Solicitud de divulgación



E-Card y Plantillas de correos



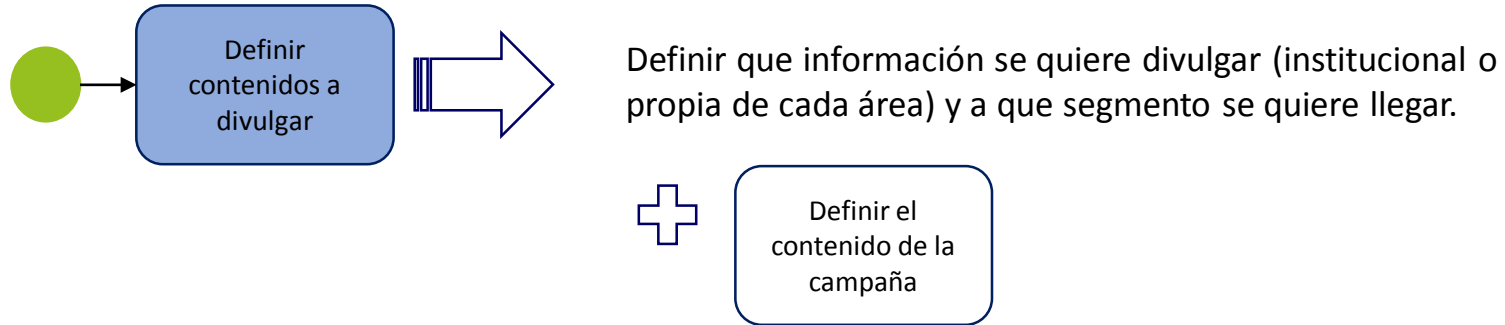
Información de contactos (Empleados, egresados, estudiantes y externos)



Ley Habeas data

Proceso de Divulgación

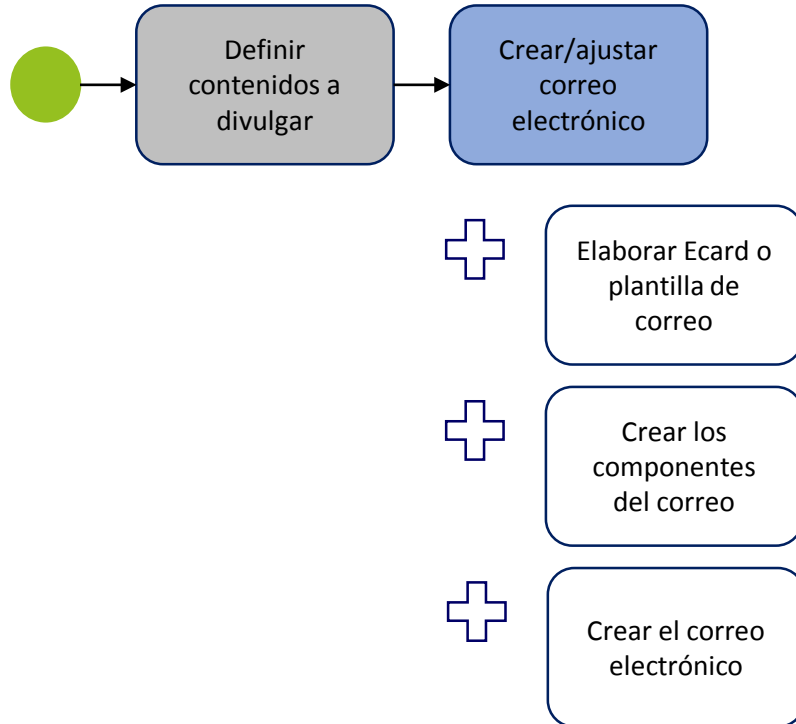
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

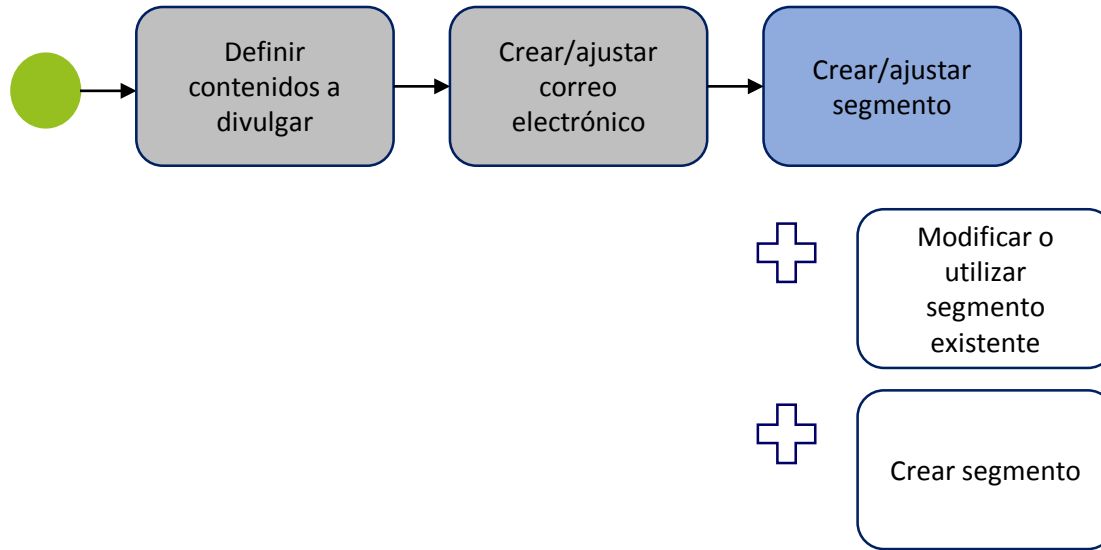
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

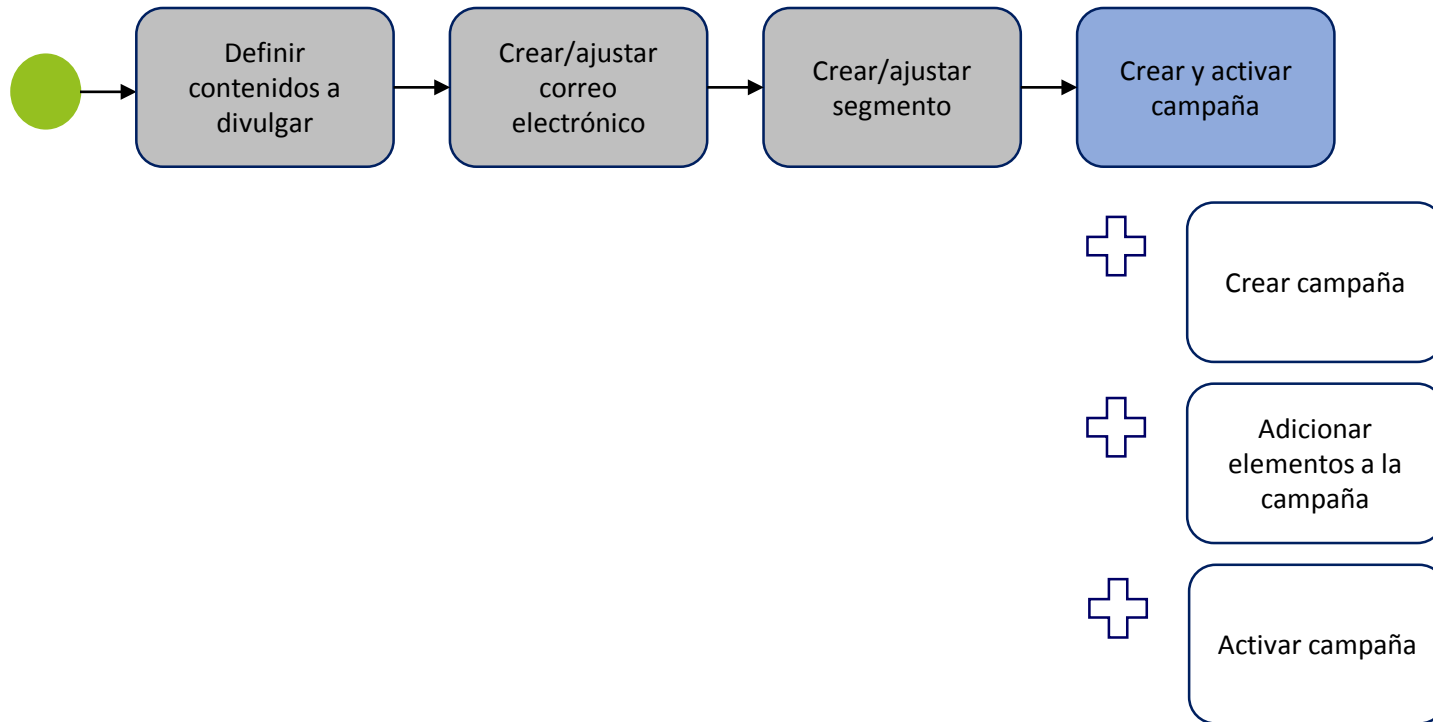
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

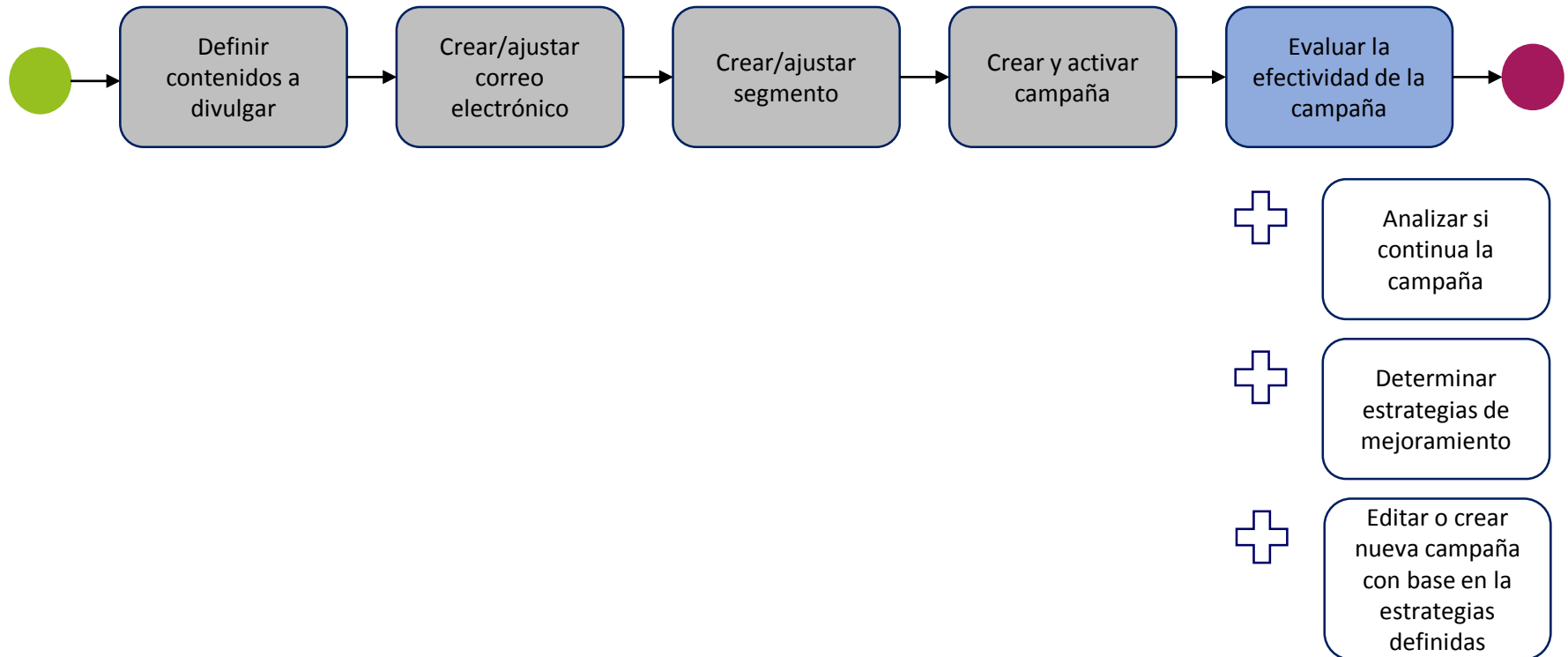
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

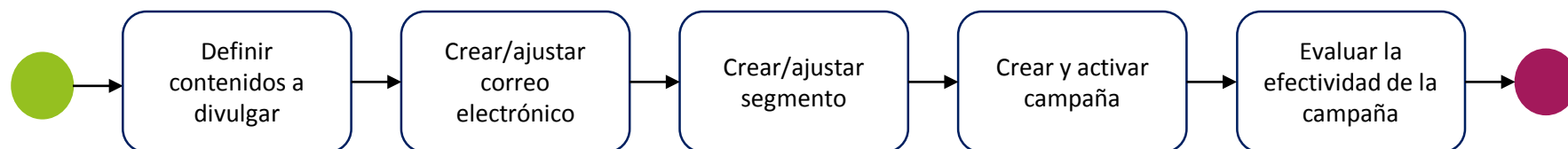
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

¿Qué resulta de este proceso?

Información para los diferentes públicos

Resultados de la campaña

¿En qué consiste el proceso de Auditoría?

Permite velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos para el CRM de Mercadeo por medio de informes que sirvan para retroalimentar a las áreas involucradas en el uso del sistema.



Funcionalidades del sistema

Conoce Eloqua

Eloqua es una herramienta que permite planificar y ejecutar campañas automatizadas de mercadeo, con el fin de captar prospectos y divulgar información institucional.

Cuenta con 10 funcionalidades principales, las cuáles son:

Formularios

Contactos

Páginas de
llegada

Correos
electrónicos

Segmentos

Campañas

Eventos

Calificación
de Prospectos



Reportes

Listas
compartidas

¿Qué es un rol y que roles se definieron para Eloqua?

Un rol es una configuración que se realiza en el sistema para dar acceso a funcionalidades específicas.

Con base en los procesos definidos y las necesidades de las diferentes áreas, se definieron 8 roles para soportar los procesos que habilita la herramienta, estos son:

-  Administrador de formularios
-  Líder funcional
-  Gestión de área
-  Diseño de correos
-  Consultas estratégicas
-  Informes operativos
-  Reportes OBI
-  Asesor comercial

Descripción de roles

Roles de administrador

Administrador de formularios



Gestiona formularios
para todas las áreas

Líder funcional



Gestiona los modelos de
calificación y la base de
datos de contactos

Descripción de roles

Roles de usuario final

Gestor de área



Gestiona páginas de llegada, correos electrónicos, segmentos, campañas, eventos y listas compartidas. Consulta contactos y reportes

Diseñador de correos



Crea páginas de llegada y correos electrónicos utilizando los componentes del sistema, consulta formularios

Consultas estratégicas



Consulta páginas de llegada, correos electrónicos, segmentos, campañas, eventos, listas compartidas y contactos

Informes operativos



Consulta reportes de ejecución de campañas, eventos, correos, entre otros.

Reportes OBI



Consulta reportes más detallados en Oracle Business Intelligence

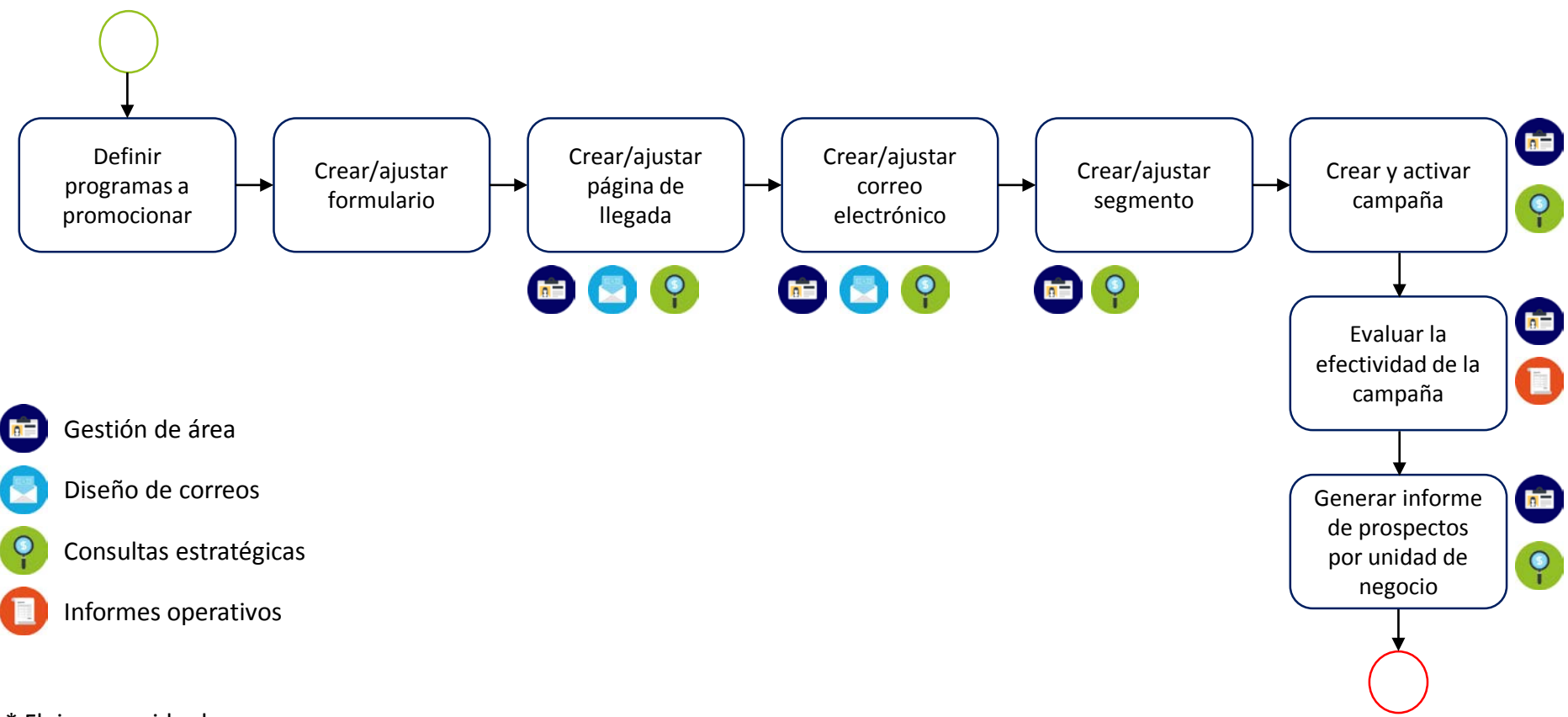
Asesor comercial



Consulta contactos y eventos

Proceso de Promoción de Programas

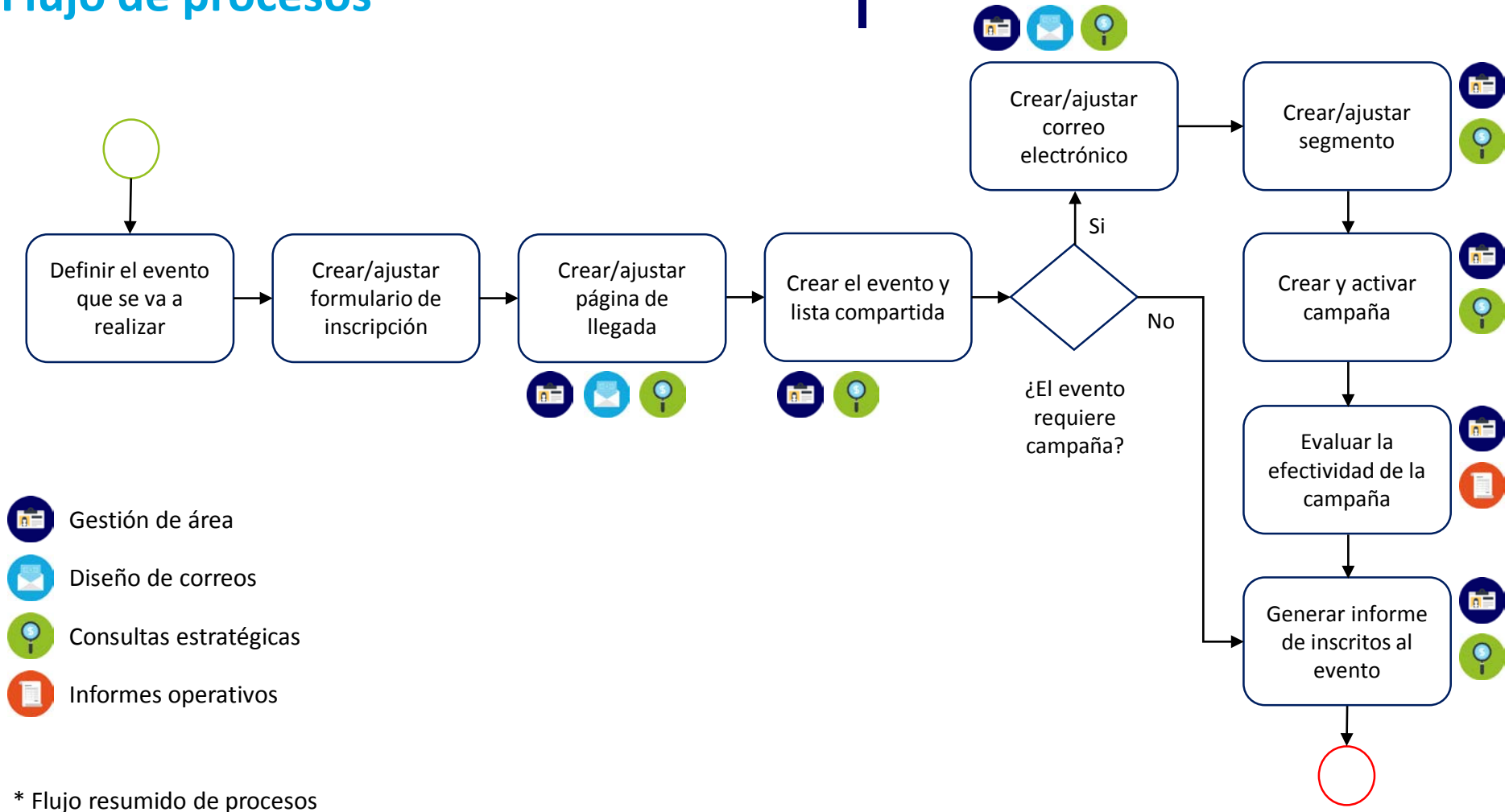
Flujo de procesos



* Flujo resumido de procesos

Proceso de Promoción de Eventos

Flujo de procesos







* Flujo resumido de procesos

Proceso de Divulgación

Flujo de procesos



-  Gestión de área
-  Diseño de correos
-  Consultas estratégicas
-  Informes operativos

* Flujo resumido de procesos

Manuales y material de apoyo

Puedes encontrar más información en:



Ubicación de los manuales y documentación del proceso
www.eafit.edu.co/atenea/documentacion

Te invitamos a explorar la herramienta. El equipo de soporte estará disponible para resolver todas tus dudas:



Línea SAUL
Extensión 9433

Encuesta satisfacción del curso



Ingresa a la URL:

<https://goo.gl/a7kwFV>



Responde honestamente las preguntas de la encuesta



Los resultados serán insumo para seguir mejorando en futuras capacitaciones

Programa **ATENEA**

www.eafit.edu.co/atenea