inetum
Positive digital flow

Transformando la Educación en la Nube

Así es la transformación Cum Laude de la Educación Superior con SAP Cloud Platform

SAP Pinnacle Awards 2019 Winner

SAP Gold Partner

Índice

01 **Objetivo:**
Conciliar la mejor educación con la obtención de beneficios económicos

02 **Retos actuales y pasos hacia la formación superior inteligente**

03 **Mejoras en la gestión administrativa y financiera: un PAS más productivo**
Acceso a cuadros de mando analíticos preconfigurados

04 **Ventajas para el PDI:** Menos burocracia y más transparencia

05 **Student Journey: Gestión del ciclo de vida de los alumnos**
Visión 360° omnicanal del alumno

06 **Inetum:**
Hoja de ruta personalizada basada en las mejores prácticas

inetum
Positive digital flow

Objetivo:
Conciliar la mejor educación con la obtención de beneficios económicos

Las Instituciones Académicas son entidades fundamentales en la sociedad encargadas de crear, desarrollar y transmitir conocimiento. Para conseguir esos objetivos no solo necesitan personal académico e investigador de valor, sino un entorno de trabajo y convivencia que satisfaga las expectativas educativas de los estudiantes y reputacionales de la institución. En el caso de las Instituciones Académicas del sector privado, a estas inquietudes, se les une el requisito de ser rentables, como negocios que son.

Además de garantizar un nivel académico óptimo, los centros de educación superior necesitan contar con una gestión empresarial que optimice sus distintas áreas de negocio con el fin último de conseguir beneficios económicos. Es una tarea que resulta muy compleja si se trabaja en silos y con diferentes herramientas. Abordar la gestión de los alumnos, del personal de administración y servicios (PAS) y del Personal Docente e Investigador (PDI), sin una estrategia TI alineada con el negocio ni los recursos apropiados, puede poner en peligro el futuro de la institución.

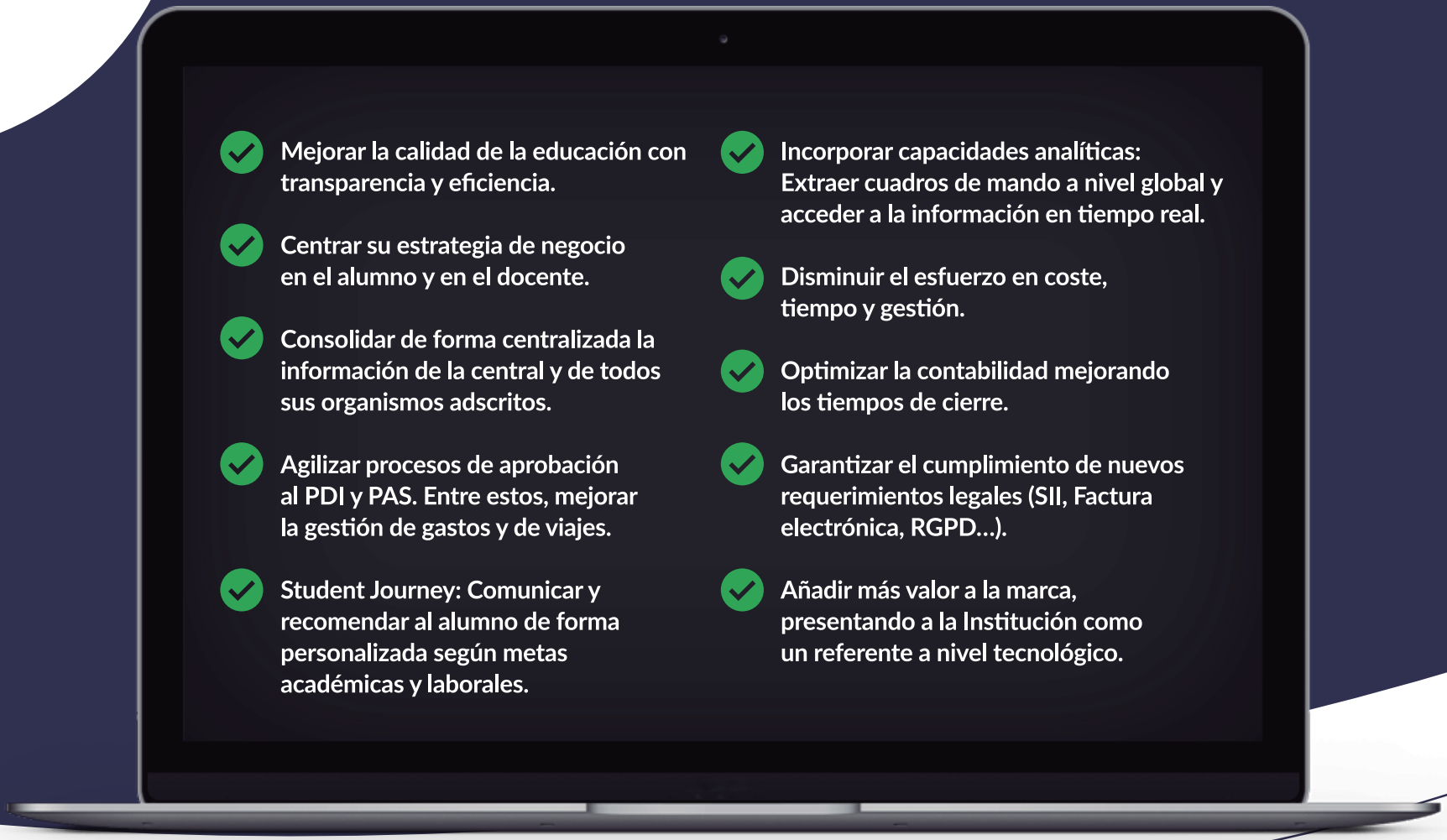
La solución de Inetum para Instituciones Académicas basada en tecnología SAP unifica en una sola plataforma toda la gestión

Inetum, la empresa tecnológica de Inetum, ha desarrollado una solución específica para Universidades y Escuelas de Negocio privadas basada en la tecnología cloud de SAP, que unifica en una sola plataforma toda la gestión y permite tener una visión 360º del mismo. Desde ella se da servicio a cada una de sus áreas y perfiles: finanzas, marketing, administración, RRHH, C-Level executives, PDI, PAS y alumnos.

El objetivo de este documento es presentar sus principales características y escenarios de aplicación mostrando sus múltiples beneficios.

Retos actuales y pasos hacia la formación superior inteligente

Inetum cuenta con un amplio conocimiento de los diferentes procesos que tienen lugar en las Instituciones Académicas fruto de su experiencia desarrollando proyectos TIC en este tipo de organismos. Esto le ha permitido identificar los principales retos a los que se enfrentan estas en la actualidad para ser competitivos:



- Mejorar la calidad de la educación con transparencia y eficiencia.
- Centrar su estrategia de negocio en el alumno y en el docente.
- Consolidar de forma centralizada la información de la central y de todos sus organismos adscritos.
- Agilizar procesos de aprobación al PDI y PAS. Entre estos, mejorar la gestión de gastos y de viajes.
- Student Journey: Comunicar y recomendar al alumno de forma personalizada según metas académicas y laborales.
- Incorporar capacidades analíticas: Extraer cuadros de mando a nivel global y acceder a la información en tiempo real.
- Disminuir el esfuerzo en coste, tiempo y gestión.
- Optimizar la contabilidad mejorando los tiempos de cierre.
- Garantizar el cumplimiento de nuevos requerimientos legales (SII, Factura electrónica, RGPD...).
- Añadir más valor a la marca, presentando a la Institución como un referente a nivel tecnológico.

A través de SAP Cloud Platform se integran los diferentes productos SAP líderes con los que dar servicio a todas las áreas y perfiles universitarios: Administración, finanzas, marketing, RRHH, C-Level executives, PAS, PDI y alumnos

Todas estas expectativas pueden convertirse en realidades incorporando tendencias TI como: la Inteligencia Artificial, Blockchain, Machine Learning, la Analítica, la conectividad nativa de sistemas vía APIs o las aplicaciones conversacionales a la estructura tecnológica de estas Instituciones.

Son tecnologías que están presentes en la solución que ha diseñado Inetum y que se basa en SAP Cloud Platform, una innovadora plataforma de acceso a aplicaciones de negocio por suscripción que simplifica los despliegues y reduce los costes de las implantaciones locales.

Inetum ha combinado productos líderes del mercado como SAP S/4HANA Cloud (ERP), SAP C/4HANA (CRM, CX), SAP Analytics Cloud (Analítica), SAP SuccessFactors (Gestión del talento y RRHH), SAP Concur (Gestión de gastos de viajes) o SAP Ariba (Relación con proveedores y compras), entre otros, para proporcionar a las Instituciones Académicas una solución unificada que facilite su gestión integral. Sus 25 años como partner de SAP le permite personalizarlos al máximo y realizar soluciones propias a partir de la tecnología SAP.

Mejoras en la gestión administrativa y financiera: un PAS más productivo

La solución combinada basada en SAP que propone Inetum cubre prácticamente todos los procesos en los que interviene el PAS y tiene como objetivo no solo mejorarlos, sino aumentar la productividad de este personal, permitir que las tareas manuales las haga el sistema y dedicar al personal a las tareas de valor añadido, así se mejora la calidad de la experiencia de los alumnos en su relación con las gestiones administrativas.

En el día a día de la gestión administrativa hay mucha información que no llega con claridad a los equipos directivos, lo que les impide tomar las decisiones más adecuadas para mejorar los servicios y rentabilizarlos.

Esta 'ceguera' llega hasta el punto de que hay instituciones que realmente no tienen contabilizado cuál es el verdadero coste de un grado, un curso, un máster, una asignatura... Y ésta es una información vital para saber si es rentable o no. Es frecuente encontrarse con departamentos que recurren a complejas hojas de cálculo para hacer estimaciones, o si cuentan con ERPs suelen ser sistemas cerrados que impiden compartir esos datos con otras áreas de negocio.

SAP S/4HANA Cloud es un ERP con capacidades analíticas. Hace posible conocer al detalle los costes e ingresos de cualquier actividad y consolidar toda la información de la institución sin importar si reside en otros aplicativos (sean o no los productos SAP complementarios apuntados anteriormente), ya que es un ERP abierto, capaz de conectarse vía API a distintos sistemas.

De esta manera, en él pueden centralizarse múltiples gestiones. Permite elaborar y controlar el presupuesto, planificación y consolidación financiera, y la creación de reportes para su análisis posterior.

Con SAP S/4HANA Cloud es posible abordar procesos de todo tipo, además de los propios asociados a contabilidad y finanzas, desde la gestión individualizada de proyectos, el control analítico, las compras, la tesorería o la gestión de activos. El sistema centraliza y permite acceder a cualquier información referida no solo a la actividad de los docentes y el alumnado, sino que también permite gestionar otras entidades que confluyen dentro del ámbito académico: fundaciones, editoriales, bibliotecas, tiendas (merchandising), restauración y vending, etc.

SAP S/4HANA Cloud es un ERP analítico que permite conocer al detalle los costes e ingresos de cualquier actividad y consolidar toda la información de la institución

SAP S/4HANA Cloud es un producto escalable que permite ir asumiendo poco a poco sus competencias en finanzas, compras, ventas y proyectos, así como ir integrándose con distintos sistemas críticos, como es el caso de SAP SucessFactors, la solución para la gestión del capital humano que también incluye la propuesta de Inetum y con la que se cubre perfectamente la casuística propia de estas instituciones: personal docente puntual, gestión de turnos, convenios, convenciones, etc.

Acceso a cuadros de mando analíticos preconfigurados

En todos los procesos de gestión que hemos apuntado anteriormente resulta crítico poder aplicar tecnología analítica para conseguir información de valor y poder tomar las mejores decisiones. Inetum ha elaborado cuadros de mando de gestión preconfigurados que contemplan escenarios ajustados a las necesidades de negocio de los centros de educación superior.

Algunos de ellos son:

- **Planificación y presupuestación**
- **Justificación de proyectos y subvenciones**
- **Informes sobre la gestión del gasto**
- **Seguimiento del crédito**
- **Informes de liquidación de proyectos**
- **Cuentas anuales**
- **Informes de impuestos**

Las capacidades analíticas de SAP S/4HANA Cloud se complementan con la integración nativa con SAP Analytics Cloud, una plataforma multidispositivo de Business Intelligence que permite acceder en tiempo real a datos críticos y visualizarlos y entenderlos de forma muy sencilla mediante múltiples gráficos e informes.

Ventajas para el PDI: menos burocracia y más transparencia

Además de ocuparse de su mejor desempeño como profesores e investigadores, el personal PDI debe realizar numerosas gestiones administrativas. La optimización de los procesos vinculados a estas permite reducir el tiempo que necesitan invertir en su cumplimentación y, por tanto, aumentar el tiempo que dedican a sus actividades docentes e investigadoras, beneficiándose de ello tanto los alumnos como la propia institución.

La solución de Inetum para el sector educativo tiene como objetivo también incrementar la calidad de la experiencia de los docentes e investigadores puesto que son activos de gran valor.

Uno de los procesos más tediosos para este colectivo es la gestión de los gastos vinculados a viajes. Con SAP Concur es sencillo establecer un workflow de solicitud y aprobación, tanto de gastos como de compras, atendiendo a múltiples escenarios: viajes (pernoctaciones en hoteles, transportes, manutención…), inscripciones a congresos, adquisiciones de libros, suscripciones a revistas, etc.

La propuesta de Inetum proporciona cuadros de mando de gestión preconfigurados con SAP Analytics Cloud 100% personalizables

Otro proceso que resulta complejo para el PDI y el equipo gestor de la institución educativa, es la gestión de la programación de clases y su asignación a los docentes. La solución para RRHH y gestión del talento SAP SuccessFactors, apuntada anteriormente, facilita al máximo esta planificación, combinado múltiples aspectos, como horarios, turnos, disponibilidad de equipos departamentales, localizaciones, recursos didácticos…

Su combinación con SAP Analytics Cloud permite, además, realizar análisis de desempeño del PDI para poder conocer el rendimiento y la evolución de cada profesional a fin de conocer su impacto en los objetivos de la institución y, también, impulsar su talento y carrera.

El portfolio de SAP incluye también el software de gestión de experiencia (XM) Qualtrics que, integrado con los muchos datos que proporcionan el resto de las soluciones SAP desplegadas e información externa (RRSS, blogs…), permite incluso realizar un análisis de sentimientos del personal PDI o de los alumnos.

Con la información que reside en los distintos sistemas SAP es fácil poder crear un perfil digital de los docentes e investigadores de uso tanto interno como externo para el público en general. Este perfil digital es una potente herramienta para dar a conocer sus *curriculum vitae* y promocionar tanto sus carreras profesionales como la reputación de la institución educativa donde trabajan.

Student Journey: Gestión del ciclo de vida de los alumnos

- SAP S/4HANA Cloud
- SAP Analytics Cloud
- SAP Concur
- SAP SuccessFactors
- SAP C/4HANA
- SAP BPC Cloud
- SAP Ariba

Los alumnos son la piedra angular de las Instituciones Educativas. Las mejoras indicadas anteriormente para la gestión administrativa y del PDI tienen, sin duda, un impacto positivo en la relación del alumno con la institución, pero es necesario implantar una estrategia dirigida específicamente hacia él. La propuesta de Inetum incluye la solución SAP C/4HANA que permite cubrir por completo la experiencia del alumno con la institución: la captación previa, durante el tiempo en el que es estudiante y al convertirse en Alumni. Con sus capacidades tecnológicas es posible atraer a los estudiantes direccionando su carrera y a partir de ahí satisfacer sus necesidades de manera predictiva y proactiva.

Es crítico poner en marcha procesos de captación, seguimiento y fidelización para poder rentabilizar la vida académica de los alumnos. Con este objetivo SAP Marketing Cloud proporciona a los equipos de marketing herramientas de análisis y segmentación, gracias a su integración con SAP Analytics Cloud, con las que definir y ejecutar campañas eficaces al estar totalmente personalizadas según el target deseado.

También, para reforzar la relación diaria con él, es imprescindible ofrecerle servicios y productos alineados con el perfil de usuario/consumidor digital que tienen hoy en día la mayoría de los estudiantes. Estas propuestas aumentarán su satisfacción con la institución.

De eso se ocupan herramientas como SAP Commerce Cloud, SAP Sales Cloud y SAP Service Cloud. Con ellas es sencillo construir un ecosistema digital omnicanal en el que el alumno puede desde realizar cualquier tipo de inscripción, a comprar en tiendas online o acceder a un chatbot de inteligencia artificial que le informe o le sugiera recomendaciones. Y todo ello cumpliendo las normativas de protección de datos como el RGPD. De forma automática se lanzan los procesos de captación de permisos consentidos y evolución/modificación de los mismos.

Visión 360º omnicanal del alumno

SAP CX proporciona un único punto de gestión que permite mejorar la interactuación de los equipos gestores ofreciendo siempre una comunicación personalizada y omnicanal a posibles futuros alumnos, miembros de la comunidad académica y ex alumnos vinculados a la institución.

La integración de todas las herramientas CX junto con el resto de las apuntadas en anteriores apartados permite tener una visión 360º del alumno en sus diferentes fases. Esto facilita que, al igual que el PDI, se puedan configurar perfiles digitales de los alumnos, tanto de uso interno para gestionar su relación con la institución, como públicos a modo de tarjeta de presentación para el mercado laboral.

Detrás de todas estas soluciones, están tecnologías tan punteras como Machine Learning para predecir comportamientos, IoT para conectar y captar datos de distintos dispositivos, como otros microservicios para desplegar rápidamente aplicaciones, extensiones, APIs para comunicar con cualquier sistema o Blockchain para agilizar intercambios sin intermediarios, como por ejemplo para la expedición de los títulos académicos.

Captación

Seguimiento

Fidelización

La propuesta de valor que Inetum presenta a las instituciones académicas está cimentada en cuatro pilares básicos:

Experiencia

- Amplio conocimiento del sector con proyectos en más de 15 centros
- Alta satisfacción de los clientes (100% compra recurrente)
- Partner de SAP desde hace 25 años y líder en España en la implantación de SAP S/4HANA Cloud (reconocimiento internacional como ganador de los SAP Pinnacle Awards 2019 en la categoría SAP S/4HANA Cloud Multitenant)

Optimización del negocio

- Profundo conocimiento de los diferentes procesos de la gestión académica
- Cuadros de mando de gestión preconfigurados (SAP Analytics Cloud)
- Aceleradores y soluciones paquetizadas del sector

Inetum: Hoja de ruta personalizada basada en las mejores prácticas

Despliegue en tiempo récord

- Ahorro en tiempos y recursos
- Máxima rapidez en la puesta en marcha
- Reducción de costes

Acompañamiento

- Presentación de los procesos más relevantes para la institución sobre un sistema real desde el primer momento
- Seguimiento exhaustivo y controles de calidad a lo largo de todo el proceso de implantación
- Todos los perfiles profesionales y técnicos necesarios (250 consultores certificados y 650 profesionales en tecnología SAP)
- Soporte funcional, mantenimiento correctivo y evolutivo

Inetum ha diseñado una hoja de ruta específica para adaptar esta solución a las particularidades de cada institución que simplifica al máximo su puesta en marcha, garantizando su eficacia y rentabilidad.

En ella es clave la fase de preventa anterior a la implantación, donde se traslada al cliente todo lo que puede hacer con la solución y se define conjuntamente el recorrido que puede tener según las necesidades de su centro:

- **Presentación de las soluciones SAP: Descubrimiento de necesidades y enfoque.**

- **Workshops de validación fit-to-estándar: Su objetivo es involucrar a todos los perfiles decisores del cliente para definir el alcance de la solución revisando los procesos de negocio.**

- **Oferta y formalización contractual: Presentación del proyecto con estimaciones ajustadas a la realidad de cada cliente. La solicitud de presupuestos es gratuita y se acompaña de una demostración explicativa.**

inetum
Positive digital flow

Positive digital flow

+34 91 387 47 00 | mkt-es@inetum.world | www.inetum-digital.com

SAP Pinnacle Awards 2019 Winner

SAP Gold Partner