

# Gerenciamento do Ciclo de Vida e do Sucesso dos Alunos



# Conteúdo

Introdução ..... 3

Gerenciamento do  
relacionamento com os alunos ..... 7

Análise Preditiva ..... 12

Desempenho da instituição ..... 16

Por que Microsoft? ..... 21

## O passo inicial é o primeiro contato de sua instituição com um aluno potencial.

Pode ser por presença online, um evento, uma campanha de marketing – qualquer que seja aquele primeiro contato que aumente o interesse do estudante e o leve a inscrever-se.

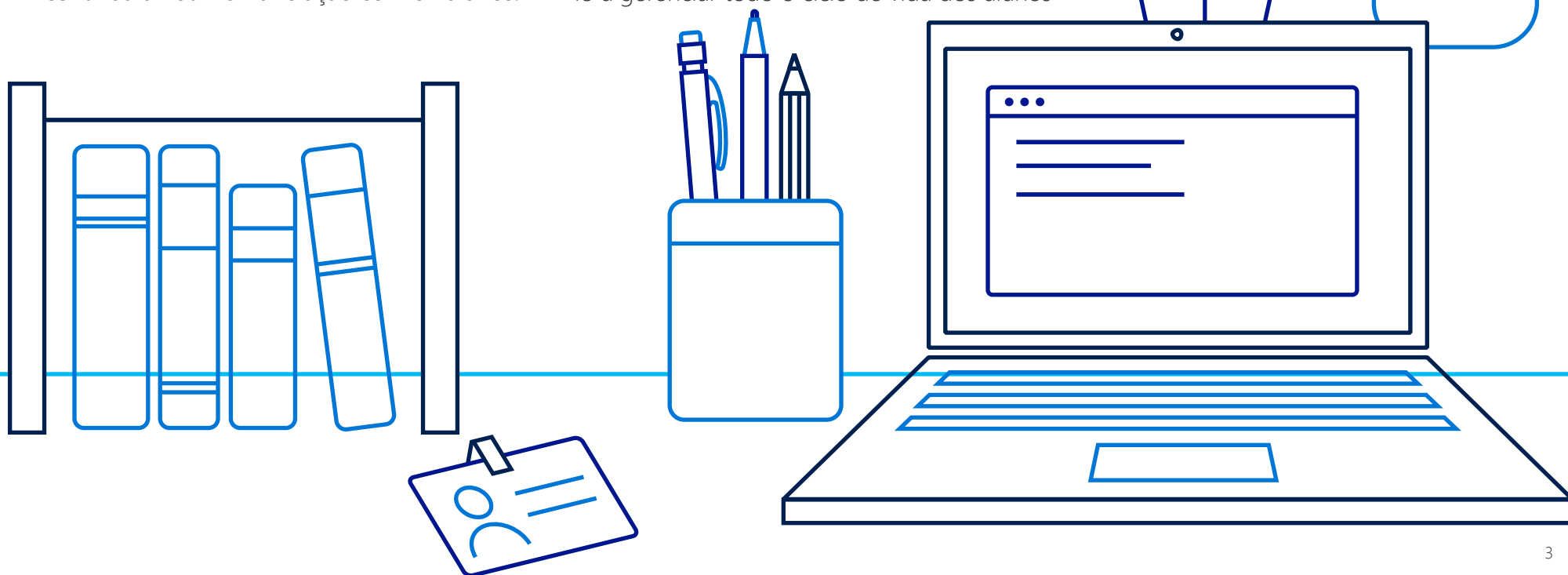
Quando um estudante se torna parte de sua comunidade, sua faculdade ou universidade tem a grande responsabilidade de ajudá-lo a atingir suas metas de educação, cultivando uma relação com ele ao mesmo tempo. Isso se aplica à formatura e além, conforme você continua a nutrir uma relação com ex-alunos.

Mas essa trilha não termina com o aluno. Como toda faculdade ou universidade precisa pensar no futuro e crescer para atender às necessidades dos futuros alunos, deve haver um processo para avaliar o desempenho da instituição. Fazer isso fornece dados acionáveis para que sua instituição de ensino possa atrair a geração seguinte de alunos e evoluir para atender às mudanças das necessidades de educação.

Na Microsoft, chamamos esse caminho descrito acima de Gerenciamento do Ciclo de Vida e do Sucesso dos Alunos. Neste livro eletrônico, exploraremos os desafios que instituições de ensino superior enfrentam na realização dessa jornada. Depois examinaremos três pontos que podem ajudá-lo a gerenciar todo o ciclo de vida dos alunos

com sucesso, dando uma olhada em algumas faculdades e universidades que descobriram o melhor caminho.

Finalmente, terminaremos com as melhores soluções atuais para realizar essa jornada do ciclo de vida para a sua instituição de ensino superior.




## Desafios atuais de faculdades e universidades

O ciclo de vida do aluno começa na matrícula, passa pela criação do ambiente de aprendizagem ideal em seus anos acadêmicos e por vê-lo como ex-aluno e termina no desempenho da instituição. Gerenciar efetivamente aquele ciclo de vida é a chave para ótimos resultados de aprendizagem.

Entretanto, líderes de ensino superior são forçados a lidar com um grande número de questões maiores que podem desviar o foco do ciclo de vida do aluno. Realidades como aumento de custos, maior concorrência, conformidade regulatória, novas tecnologias, entre outras, podem desviar a atenção para longe dos alunos.

Mas, apesar dos desafios, permanece o fato de que os alunos estão no centro de toda instituição de ensino.



The background image shows a bright, modern university interior. In the upper section, a balcony with a metal railing has three people: a woman in a blue top, a man in a white shirt and tie, and a student with a backpack. Below the balcony, a wide staircase with wooden steps and railings is visible, with three people walking on it. The overall atmosphere is clean, bright, and academic.

Líderes e administradores que tornam o gerenciamento do ciclo de vida dos alunos a mais alta prioridade devem fazer várias perguntas importantes a si mesmos...

Nossos esforços de matrícula estão identificando os melhores alunos para nossa instituição?

Nós temos os dados significativos e acionáveis para tomar decisões inteligentes que possam elevar o desempenho de nossa instituição?

Nossos funcionários, professores e outros influenciadores educacionais têm todas as ferramentas de análise de que precisam para obter os melhores resultados?

Estamos aproveitando a tecnologia mais atual?

Estamos agarrando todas as oportunidades para ajudar a criar os melhores resultados para o sucesso dos alunos atuais e ex-alunos?

A realidade de hoje é que o ambiente de tecnologia de muitas instituições de ensino está mal-equipado para gerenciar o ciclo de vida do aluno com sucesso.

Isso comumente se deve a uma abordagem fragmentada que não conseguiu acompanhar avanços, novas necessidades, exigências sazonais ou mudanças de prioridades. Tipicamente, muitas faculdades e universidades estão enfrentando obstáculos como:

- Uma infraestrutura montada esporadicamente à medida que a tecnologia avançava
- Ativos e aplicativos em silos que, caso funcionem juntos, não funcionam necessariamente bem
- Ativos de rede caros e de alto consumo de energia baseados somente em alta demanda, em vez de em uso sazonal
- Incapacidade de acomodar a infinidade de dispositivos – smartphones, tablets, laptops
- Falta de proteção adequada contra perda de dados
- Segurança fraca para evitar vírus, malware e outros ataques

Para instituições de ensino superior, superar esses e outros desafios não se trata apenas de acompanhar a velocidade da tecnologia. Trata-se muito mais de acompanhar a evolução e o crescimento das necessidades do ciclo de vida dos alunos.







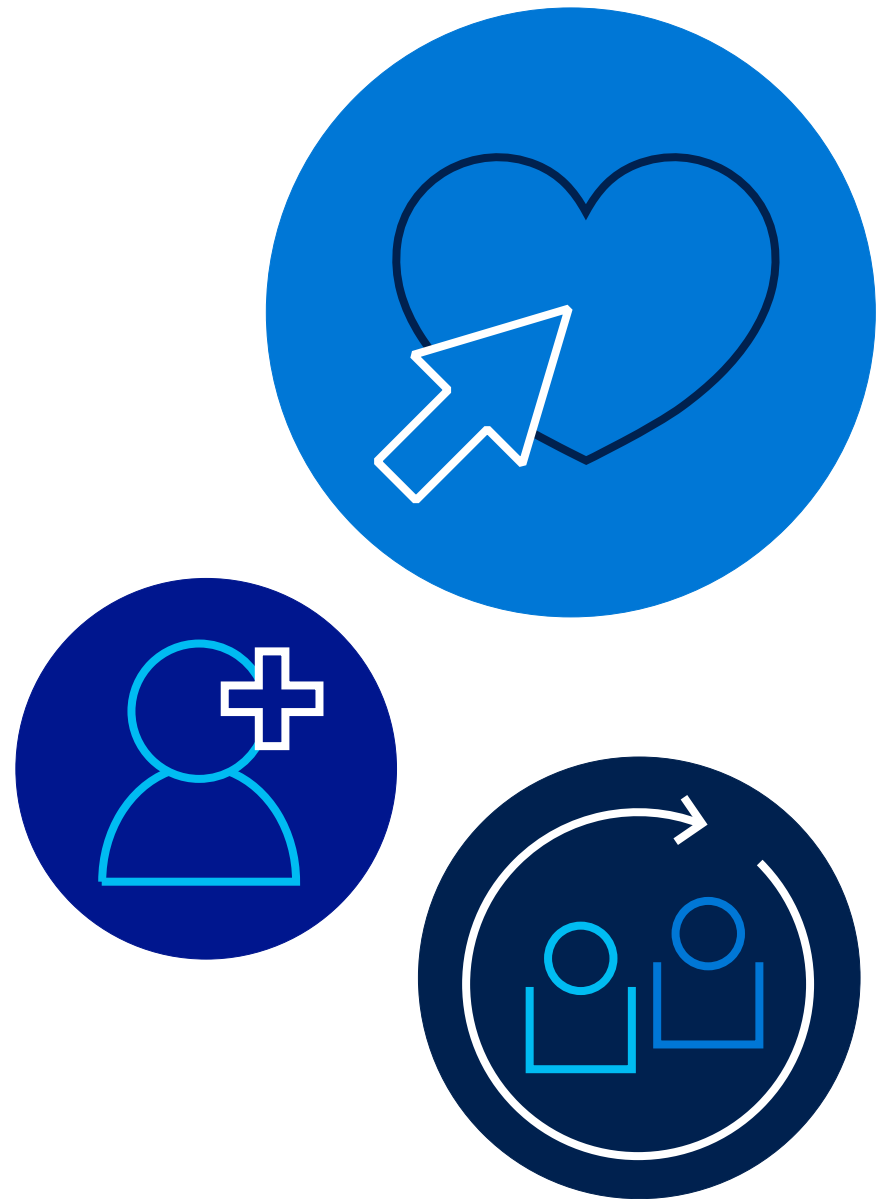
# Gerenciamento do Relacionamento com os Alunos



Durante esforços de recrutamento e matrícula de estudantes, a meta é atrair os alunos certos e gerenciar tudo com eficiência.

De pontos de contato inicial a admissões e aprovação e tudo que vem entre eles, o objetivo final é fazer tudo certo para que você não perca um aluno potencial. Nesta era de globalização e de concorrência feroz, é vital que instituições de ensino utilizem os recursos apropriados que atraiam os melhores alunos e as ajudem a permanecer competitivas.

Instituições de ensino superior precisam adaptar-se à jornada moderna do aluno.





Essa jornada moderna do aluno é dominada pela mobilidade e mídia social, e o ônus de atrair esses alunos durante esta nova era móvel recai sobre as instituições.

Isso significa que as instituições devem abraçar a mídia social e a mobilidade para atrair e envolver alunos de forma eficaz. Além disso, ferramentas de tecnologia são necessárias para levar insight robusto e inteligência a suas campanhas de recrutamento e seus esforços de marketing. As soluções certas podem ajudar você a alcançar:

#### **Monitoramento de campanha**

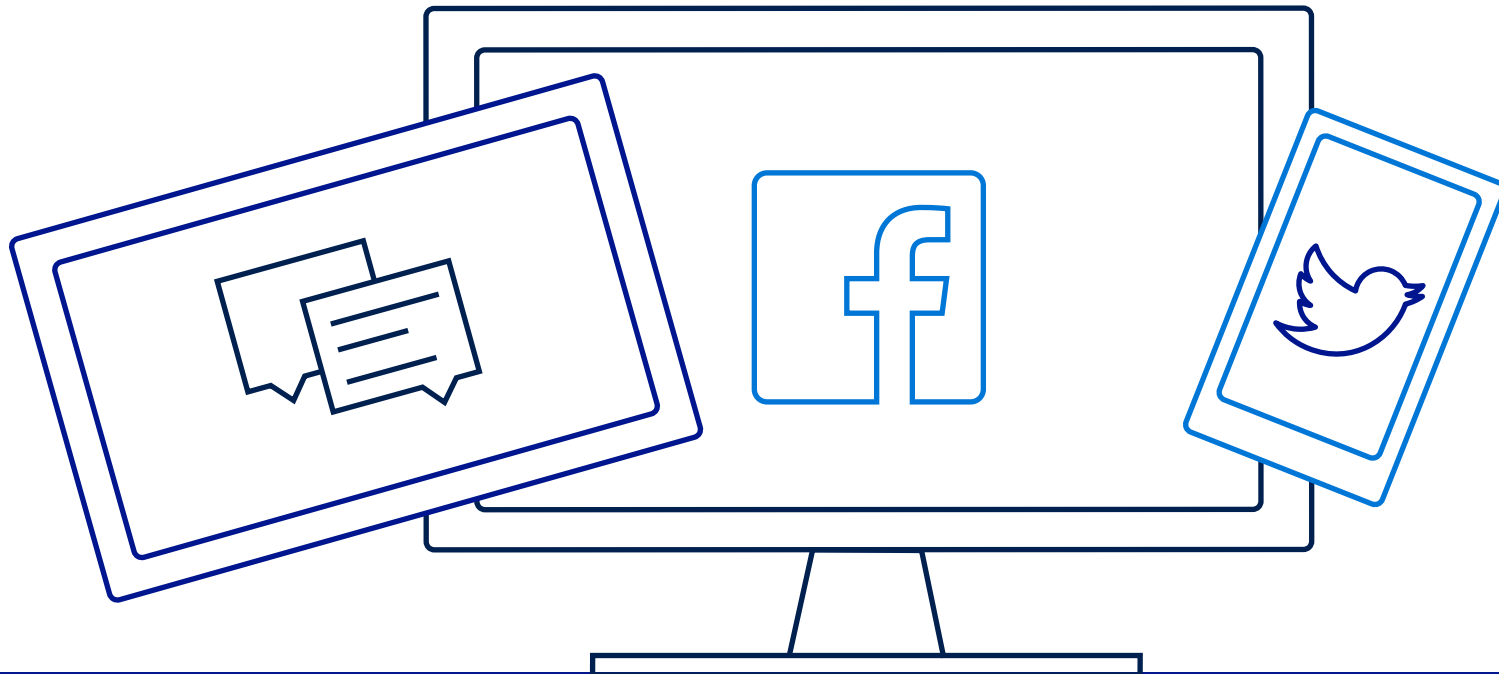
Meça a eficiência das campanhas de marketing da universidade em tempo real.

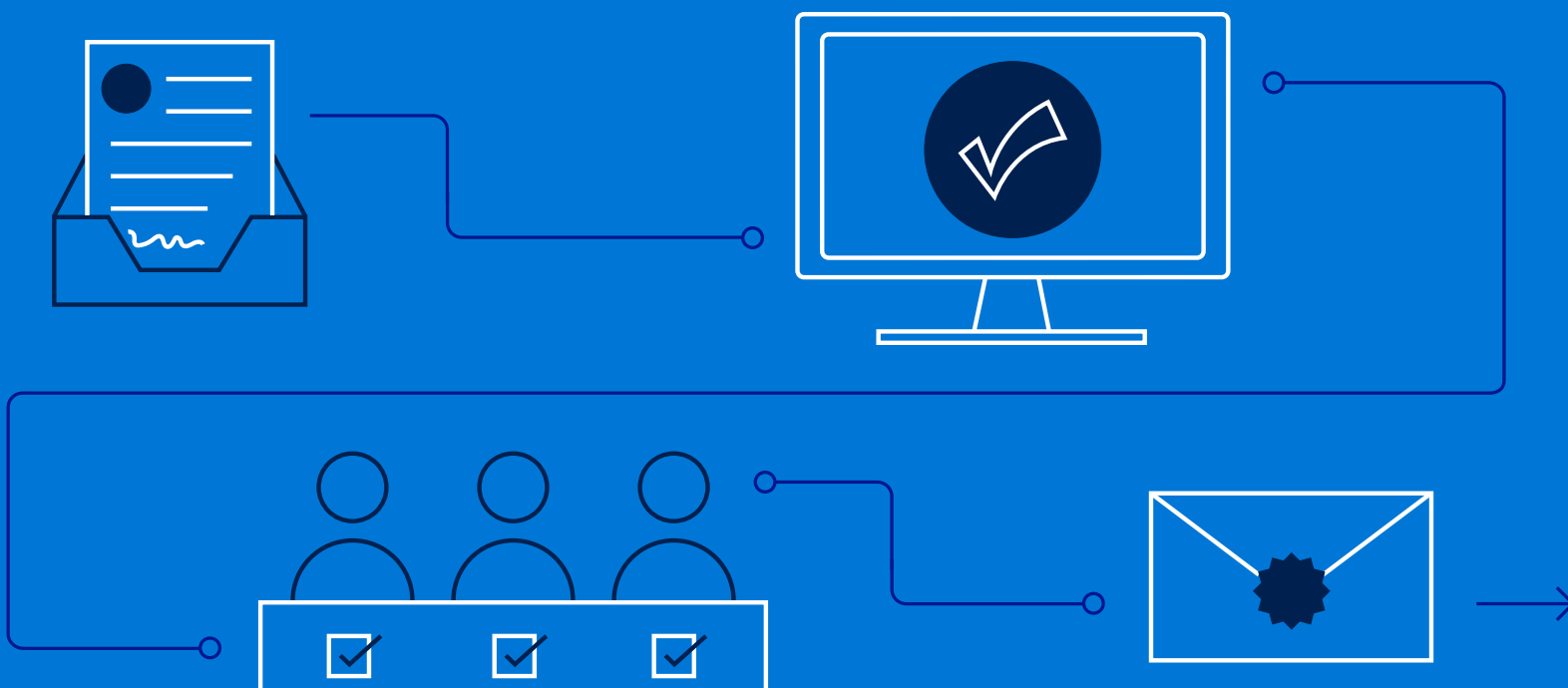
#### **Análise de sentimento pela marca**

Obtenha insight e saiba o que alunos, ex-alunos e pais realmente pensam e sentem a respeito de sua universidade no mundo inteiro.

#### **Informações da concorrência**

Veja como a sua se compara com outras instituições. Identifique os diferenciais, pontos fortes e fracos.





Quando um aluno novo interage com sua instituição, existem alguns pontos de contato comuns que são críticos para se o candidato potencial dará o passo seguinte e se tornará um membro de sua comunidade.

Essas interações incluem:

- Visitar o site da escola
- Solicitar informações da escola
- Solicitar uma visita ao campus
- Enviar um pedido de inscrição

A infraestrutura de tecnologia de sua instituição terá um papel significativo em cada um desses importantes pontos de contato, portanto a qualidade de sua comunicação, seu conteúdo e sua execução terão um impacto direto na matrícula.

Além disso, uma vez que um aluno potencial tenha enviado sua inscrição, aquele processo é igualmente crítico e pode ser muito melhorado com a solução de tecnologia certa.

Por exemplo, a Microsoft oferece uma solução de CRM que acompanha, monitora e gerencia o processo de inscrição em seus sistema ao longo de cada fase:

- Recebimento e confirmação de inscrição
- Análise de requisitos atendidos ou não
- Encaminhamento à diretoria para aprovação
- Aprovação ou rejeição final



## CRM para ensino superior: lições do mundo corporativo

Software de CRM certamente não é nenhuma novidade no mundo dos negócios – executivos corporativos conhecem muito bem o valor de gerenciar e cultivar relacionamentos com clientes de maneira eficiente no longo prazo, e entendem como a solução certa pode ser benéfica para isso. No universo do ensino superior, seu "cliente" é o estudante que está percorrendo a jornada de ciclo de vida do aluno.

Faculdades e universidades podem aproveitar as lições significativas do mundo corporativo usando uma solução de CRM para:

- Criar interações iniciais atraentes e oportunas com alunos potenciais
- Fazer com que o primeiro dia deles no campus seja tranquilo e agradável
- Garantir que os alunos permaneçam constantemente engajados ao longo de seus anos acadêmicos
- Continuar a comunicar-se com alunos formados e cultivar relações com ex-alunos

Saiba mais



## Grand Canyon University

### Situação

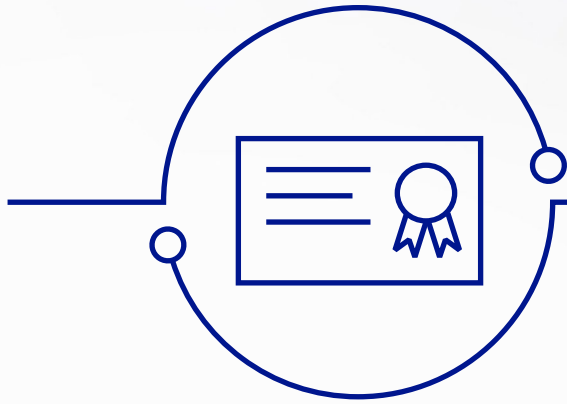
- Com sede em Phoenix, Arizona, a universidade teve um grande crescimento nos últimos anos
- Nos próximos cinco anos, sua população estudantil deve atingir 25.000
- Crescimento e formatos de educação complexos exigem uma maneira melhor de gerenciar as necessidades e as expectativas dos alunos

### Solução

- A universidade usa o Dynamics CRM proativamente para prever e atender necessidades dos alunos
- A solução permite gerenciar a experiência dos alunos inteira – do recrutamento à formatura
- O sistema também é usado para acompanhar ex-alunos e docentes, possibilitando um gerenciamento abrangente do ciclo de vida

Saiba mais





# Análise Preditiva

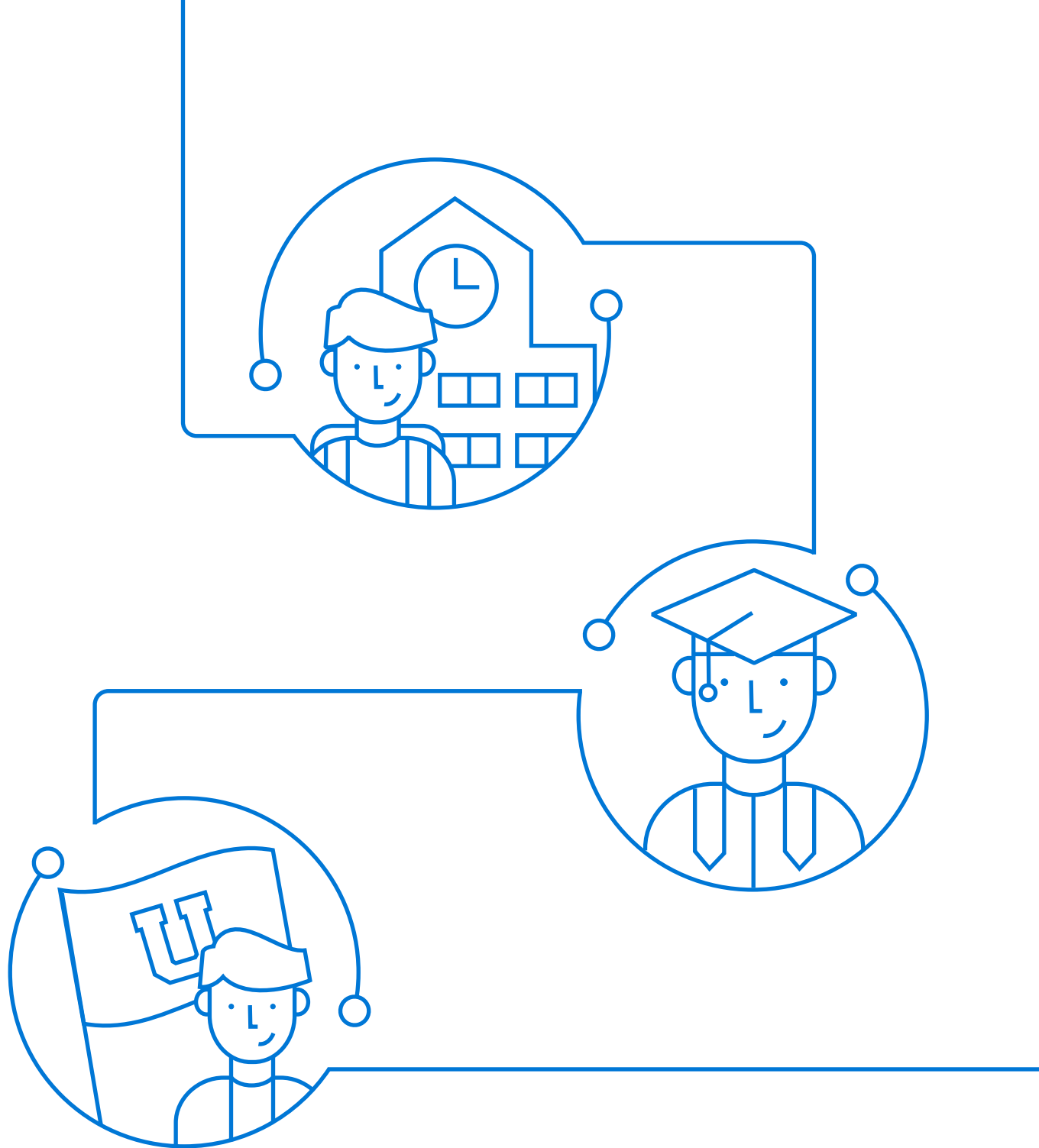


Assim, uma vez que você tenha os melhores alunos, como os ajuda a ter sucesso?

Imagine se você pudesse...

- Identificar proativamente alunos que precisam de suporte adicional
- Dar aos alunos os meios de planejar, conectar-se, colaborar, pesquisar e obter insights de outras pessoas com eficiência
- Resolver desafios de educação críticos enfrentados em suas escolas usando dados

Aproveitar o poder da análise pode ajudar a transformar em realidade o que você imagina para sua instituição de ensino superior. Por fim, o objetivo deve ser usar a análise para possibilitar o sucesso dos alunos ao longo desses anos críticos e além.



Usar análise não tem implicações apenas para o aluno.

Existem muitos benefícios potenciais para diferentes funções em sua instituição, todas eles afetando a qualidade da experiência de ciclo de vida do aluno.

#### **Alunos**

Receba feedback do padrão de desempenho deles em sistemas de aprendizagem

#### **Instrutores**

Receba relatórios detalhados de todos os alunos, assim como a eficácia relativa de lições e conteúdo, liberando-os de avaliações de baixa ordem para se concentrarem em feedback mais complexo

**Criadores de conteúdo e gerentes de currículo** Obtenha dados do uso de conteúdo e das relações entre conteúdo e aprendizagem

#### **Líderes do sistema escolar**

Obtenha dados de campi ano a ano

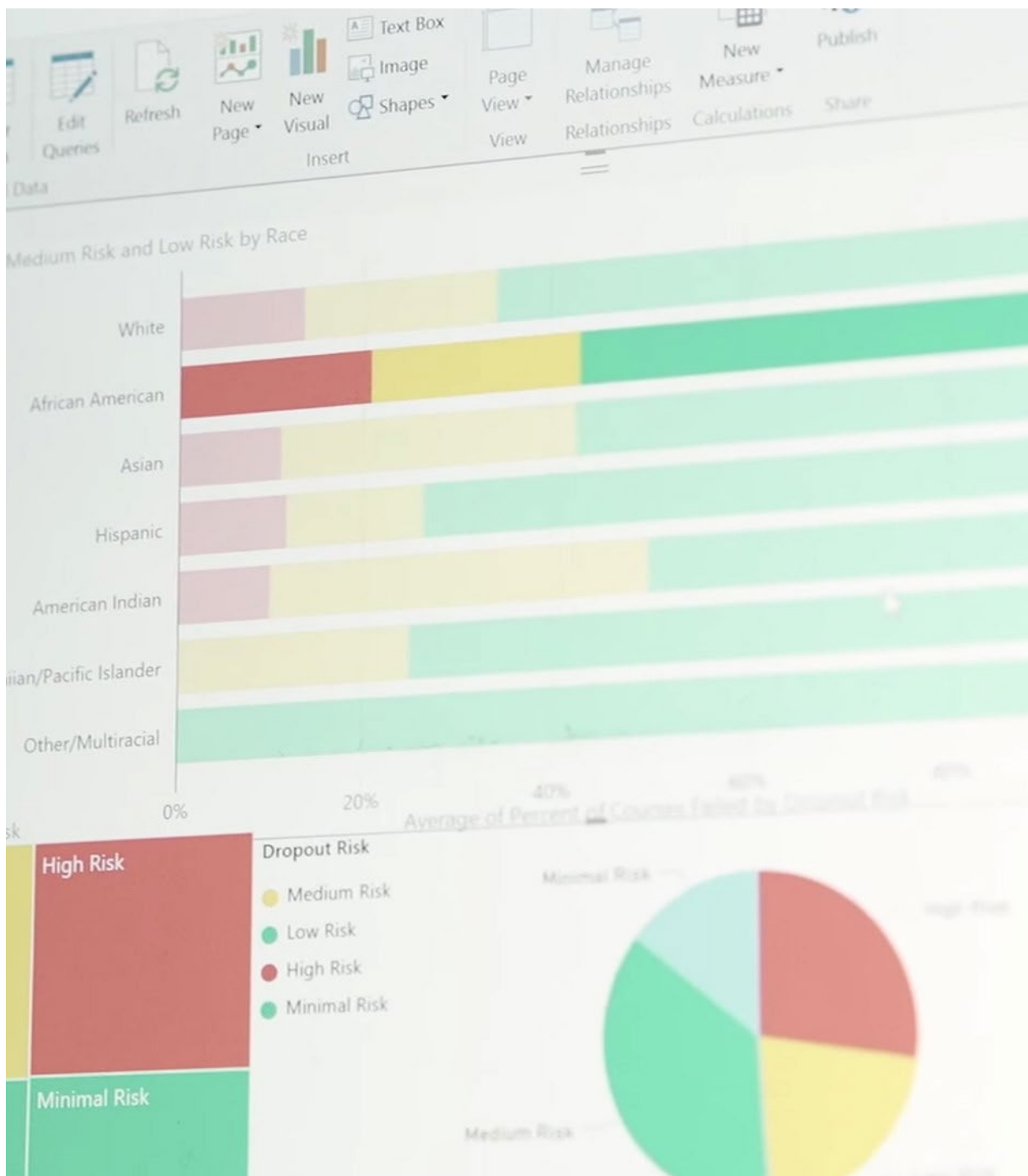
**Líderes escolares** – obtenha dados do progresso dos alunos, da eficiência dos professores e de resultados no nível da escola

# Solução em Destaque: Arquitetura de Análise da Microsoft

A arquitetura de nossas soluções projetada especificamente para instituições de ensino superior se concentra em três aspectos: dados, inteligência e ação. Usando um conjunto de produtos e ferramentas do Azure projetados para fornecer gerenciamento de informações, repositórios de big data e aprendizagem de máquina e análise, a solução possui:

- Painel e visualizações com o Power BI
- Cortana, uma assistente pessoal digital
- Inteligência perceptiva, na forma de rosto, visão, fala e texto
- Cenários de negócios com recomendações, previsão e mais





## Tacoma Public Schools

### Situação

- O distrito escolar com 30.000 estudantes teve índices de abandono muito altos em cinco escolas de ensino médio
- Uma taxa de formatura de apenas 55 por cento em 2010 ficou bem abaixo da média nacional de 81 por cento
  - Na esperança de melhorar os índices, os administradores procuraram identificar proativamente alunos em risco

### Solução

- Os administradores voltaram-se para análise de dados, associando-se aos Serviços de Consultoria da Microsoft (MCS)
- Uma solução de data warehouse foi desenvolvida, possibilitando 72 maneiras diferentes de visualizar dados dos alunos
- A análise de dados baseada em produtos Microsoft ajudou o distrito a alcançar uma surpreendente taxa de formatura de 82,6 por cento em 2016.

Saiba mais



# Desempenho da Instituição



Maiores informações do sistema são necessárias para ajudar a melhorar instituições hoje e amanhã, e auxílio na acreditação e análise é a ferramenta certa para o trabalho.



Líderes de instituições de ensino superior estão sob pressão para alcançar metas estratégicas em diversas áreas importantes, de conformidade com o governo a custo e retorno de seu investimento.

Por exemplo, requisitos de desempenho específicos podem ser necessários para garantir financiamento. Naturalmente, o desempenho da instituição também é avaliado por alunos e seus pais – eles precisam saber e sentir constantemente que estão recebendo o valor máximo de seu dinheiro gasto com os estudos.

Nesse ambiente de alta pressão, os líderes precisam obter insights acionáveis e visibilidade de todas as principais áreas de dados que reflitam os programas, atividades e medições alinhados com a estratégia de uma instituição de ensino superior em cada uma dessas áreas.

Resumindo, os responsáveis por decisões precisam de uma forma de colher, relatar e analisar dados para promover uma cultura de desempenho que dê a eles as informações de que precisam para tomar as melhores decisões

e fazer ações decisivas. É preciso haver uma maneira de usar dados sistematicamente para obter os resultados de que eles precisam em todas as principais áreas de desempenho, e que se alinhe com os objetivos da faculdade ou universidade. Essa maneira é a análise de educação.

### Como melhorar suas capacidades de desempenho por meio de análise

Os líderes podem se basear em análise de educação para também melhorar o desempenho da instituição no futuro.

A solução de análise de desempenho institucional certa consolida vários fluxos de dados e vincula dados agregados a seu plano estratégico e suas medições designadas, tudo idealmente em tempo real.

*Uma solução como essa pode resultar em cinco capacidades principais...*



A Microsoft oferece uma solução que pode ajudar você a consolidar e alinhar dados com as estratégias e medições desejadas de sua organização, tudo em tempo real. Apenas alguns dos recursos de nossa solução de Desempenho Institucional que podem ajudar líderes.



Você pode garantir que seus dados sejam em tempo real e atuais.

- Fluxos de dados contínuos
- Originação de dados de várias fontes
- Visualizações em tempo real



Você pode combinar os objetivos de sua instituição com o desempenho individual ou departamental.

- Acompanhamento e medição de atividades em tempo real
- Processo de avaliação contínua
- Promoção de uma cultura de alto desempenho



Você pode tomar as melhores decisões possíveis.

- Dados compreensíveis e acionáveis
- Uma visão honesta e completa do desempenho da instituição
- Dados que ajudam a determinar se são necessárias mudanças para um melhor alinhamento com programas e metas



Você pode obter uma visão integrada que dá contexto aos dados.

- Uma ferramenta de painel simples
- Visualizações de fluxos de dados integrados



Você pode promover uma cultura de alto desempenho.

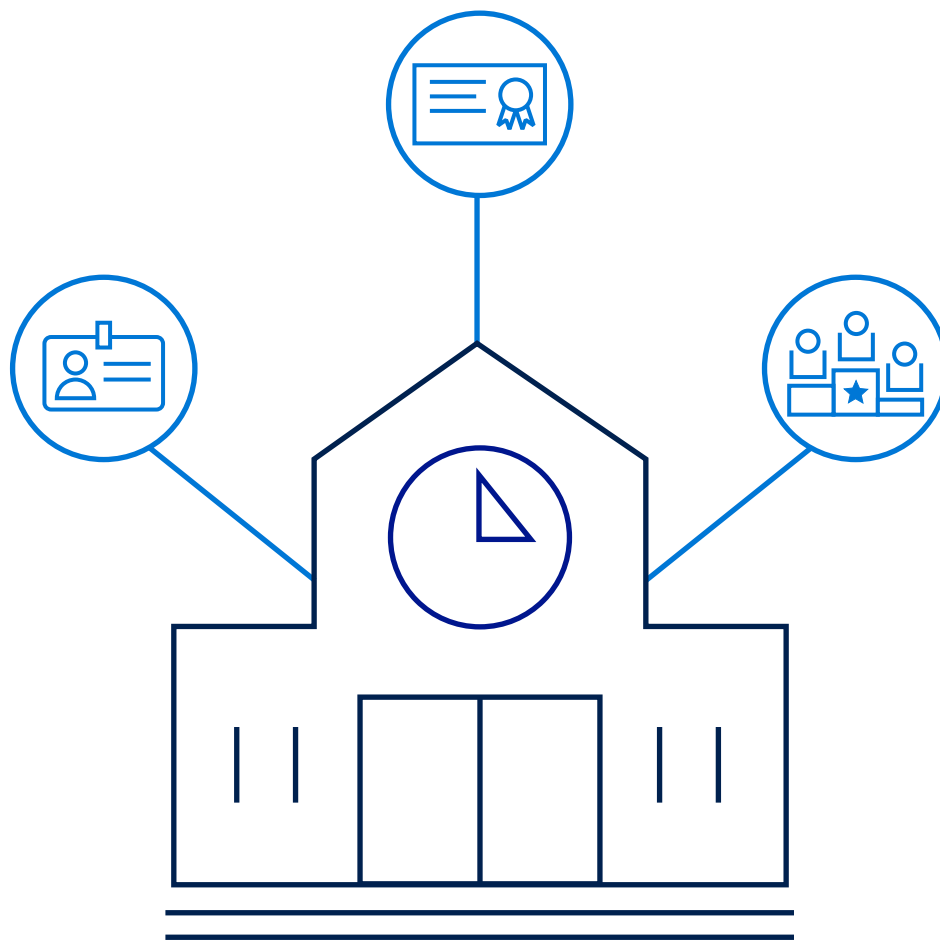
- Uma solução orientada a resultados que é baseada em dados
- Combinação de dados com objetivos estratégicos em muitos níveis
- Instantâneos do desempenho que sua equipe pode usar para planejar, medir, analisar e ajustar programas



# Por que Microsoft?







Na Microsoft, nós fornecemos a tecnologia que pode ajudar você a gerenciar o ciclo de vida dos alunos e o desempenho da instituição com sucesso.

Isso pode ter um impacto significativo nas três áreas vitais de sua instituição: recrutamento e matrícula de alunos, análise de educação e desempenho institucional. A Microsoft pode ajudá-lo a resolver seus desafios de educação críticos com soluções de TI de nível corporativo que ajudam líderes escolares a enfrentar a evolução e as mudanças das necessidades durante a jornada do ciclo de vida dos alunos e além.

Nós exploramos o ciclo de vida dos alunos e os desafios que instituições de ensino superior devem superar para gerenciar todas as fases dele com eficiência.

Do recrutamento e matrícula aos anos acadêmicos e relacionamentos com ex-alunos e finalizando com uma avaliação honesta e completa do desempenho, o que chamamos de Gerenciamento do Ciclo de Vida e do Sucesso dos Alunos vai ao coração do que significa oferecer uma experiência educacional ideal no longo prazo e para o futuro.

Detalhamos três pontos específicos para o sucesso no gerenciamento do ciclo de vida dos alunos. Cada um traz um foco e capacidades potenciais únicos para a sua faculdade ou universidade, desde que a tecnologia e a infraestrutura certas estejam em uso.

# Comece a Usar

Se você é um administrador de faculdade ou universidade e gostaria de ter as ferramentas para gerenciar o ciclo de vida dos alunos de forma efetiva e bem-sucedida, tudo de que precisa são três passos...

1

Identifique suas prioridades.

2

Escolha soluções que se ajustem melhor às necessidades de seu campus.

3

Fale com seu representante Microsoft, que pode colocá-lo em contato com os parceiros certos.