



EXPERIENCE MANAGEMENT FOR HIGHER EDUCATION

퀄트릭스 리서치 플랫폼 소개

Date

Agenda

- Qualtrics 소개
- 대학에서의 활용 사례
- 아카데미 리서치에서의 활용
- 향후 Workflow

Qualtrics 소개

Qualtrics는 각 분야의 선도 기업/공공기관/대학들의 리서치 활동 및 경험 정보 관리에 도움을 드리고 있습니다.

P&G

L'ORÉAL

Chobani.

Coca-Cola

Kellogg's

Unilever

YAMAHA

Electrolux

UNDER ARMOUR



13,000+

고객사
430,000 at SAP

75%+

포춘 100 기업
100% at SAP

55%

YOY growth

3,500

임직원
및 SAP 100,000

#7

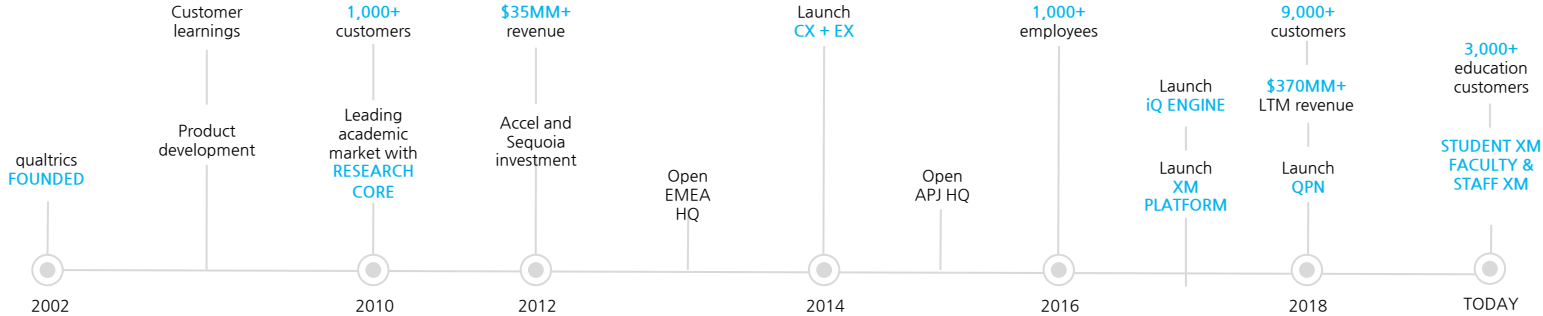
2018년 포브스 선정
World's Best Cloud 100

Qualtrics 스토리 - beloved in academia

퀄트릭스는 오랜 기간 동안 전세계 유수의 대학들과 협업하고 있습니다.

처음엔 학술 연구 플랫폼부터 시작 하였습니다.

대학의 연구활동 및 학생/교직원들에 대한 경험 관리를 더 잘 수행할 수 있도록 수년에 걸쳐 도움을 드리고 노하우를 익혀 왔습니다.





Qualtrics Ranked #1 in EXM

FORRESTER RESEARCH

THE FORRESTER NEW WAVE™

EX Management Platforms For Large Enterprises

Q1 2020

Company	Surveying methods	Validity and correlation	Other data sources	EX insights/visualization	Recommendations and workflow	Tooling and ease of use	Customization	Vision	Roadmap	Market approach
Qualtrics	▲	▲	▬	▬	▲	▲	▲	▲	▬	▲
Confirmit	▬	▬	▲	▬	▲	▲	▲	▲	▲	▲
Medallia	▲	▬	▼	▬	▲	▲	▲	▲	▬	▲
MaritzCX	▬	▼	▬	▬	▲	▲	▬	▲	▲	▲
Limeade	▬	▼	▼	▬	▬	▲	▲	▼	▲	▲
Glint	▬	▬	▼	▬	▲	▲	▼	▲	▲	▬
Peakon	▬	▬	▼	▬	▬	▲	▼	▬	▬	▬
InMoment	▼	▼	▼	▬	▲	▬	▬	▬	▼	▲
Quantum Workplace	▬	▼	▼	▲	▼	▲	▬	▬	▬	▬
Ultimate Software	▼	▬	▼	▬	▼	▬	▬	▬	▬	▬
CultureIQ	▼	▼	▼	▬	▬	▼	▬	▬	▬	▬
QuestionPro	▼	▼	▼	▼	▲	▬	▼	▬	▬	▬

▲ Differentiated ▬ On par ▼ Needs improvement ○ No capability

Ranked #1 in 7 Categories Including

- 서베이 방법
- 타당성과 상관 관계 분석
- 권장 사항 및 워크 플로우
- 기능 사용 편의성
- 커스터마이징
- 비전 및 로드맵
- 시장의 기능 요구에 대응

FORRESTER RESEARCH

THE FORRESTER NEW WAVE™

EX Management Platforms For Large Enterprises

Q1 2020

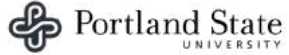


*A gray bubble indicates a nonparticipating vendor.
 Note: InMoment and MaritzCX merged during this evaluation.

전 세계 100대 경영대학 중,
99곳에 도움을 드리고 있습니다.



현재, 전 세계 3,000개 이상의 대학과
협업하고 있습니다.



대학에서의 활용 사례



재학생 경험관리

- + 강사 및 강좌에 대한 평가
- + 대학생활 만족도 조사
- + 대학생활 내 각종 건의사항 수렴

= 학생 만족도 및 학업 성취도 증가, 졸업률 증가, 신입 지원자들에게 긍정적 영향



대학 평판 및 지원자 경험관리

- + 대학 평판 향상을 위한 각종 설문조사
 - > 브랜드 이미지에 대한 설문
 - > 주요 학부/단과대학 경쟁력 조사
 - > 개선사항 등에 대한 VOC

- + 대학 지원자 대상으로 설문조사
 - > 경쟁력 강화를 위한 정보 수집 및 반영

= 지원자 수/ 입학률 증가, 평판 개선, 마케팅 비용 절감



각종 설문/연구조사 활동

- + 세계적 수준의 학술/설문조사 플랫폼 활용
 - > 다양한 형식의 기본 문항 형식 활용
 - > 데이터 분석 및 AI 시각화 툴을 활용한 결과물 도출
 - > 이메일/모바일/SNS 등 다양한 배포 형식 지원

= 설문조사 시간 절약, 양적&질적 개선, 데이터 보안 강화, 비용 절감



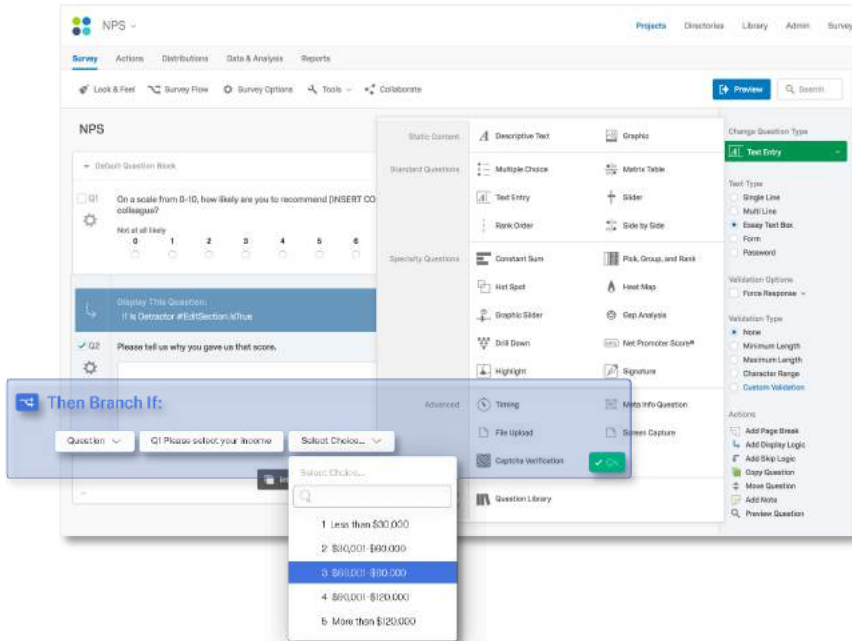
교직원 경험관리

- + 직장 및 업무 만족도 평가
- + 360도 다면평가
- + 강의 질 개선을 위한 각종 활동

아카데미 리서치

아카데미 리서치/설문조사

어떠한 수준의 복잡한 리서치/설문조사도 수행 가능한 세계적 수준의 학술 연구 플랫폼을 통해 연구의 속도와 품질을 향상 시킵니다.

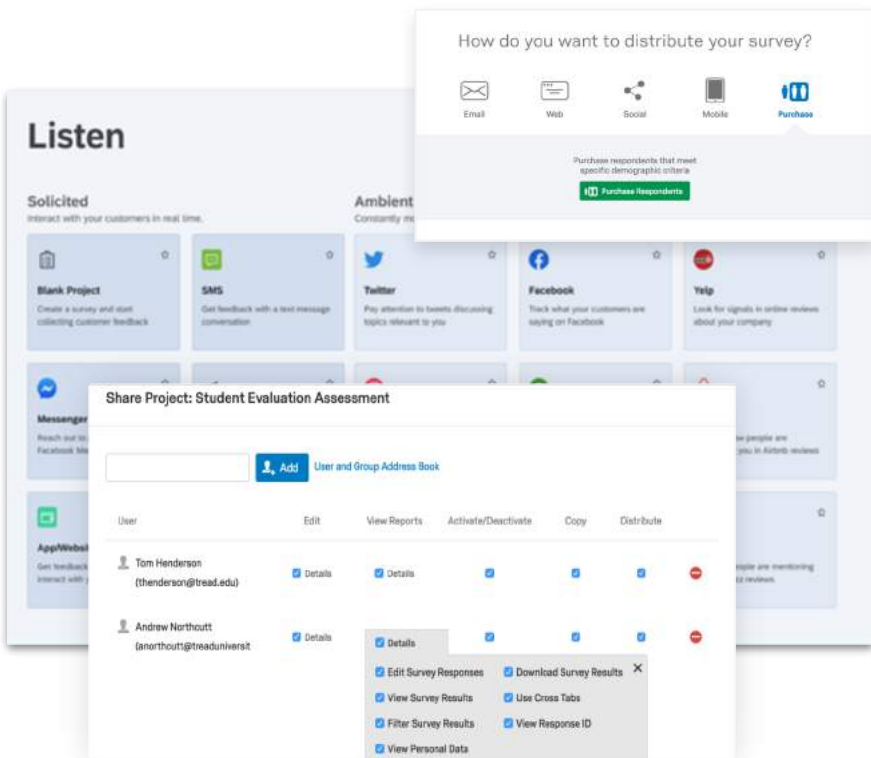


- + 설문조사 과학자들이 설계한 100개 이상의 질문 유형 및 템플릿 라이브러리
- + 파일 업로드, 스크린샷, 드래그앤 드롭 기능과 같은 고급 기능
- + 가장 유연한 설문조사 플랫폼으로 별도의 코딩이 필요하지 않음
- + 전 세계 3,000개 이상의 대학에서의 각종 연구목적의 설문조사에 활용

- ↑ Speed & Quality of Research
- ↑ Data Privacy & Security
- ↓ Research Costs

아카데미 리서치/설문조사

전세계 수백만명의 연구자를 포함한 인사이트 전문가들이 활용하는 강력하고 지능적인 설문조사 플랫폼입니다.



- + 웹, 모바일 앱, SMS, 각종 SNS, QR 코드 그리고 챗봇 등을 활용하여 설문조사 실시
- + 목적하는 정확한 대상을 타겟팅하여 보다 스마트한 연구 실행
- + 설문조사 프로젝트에 참여하는 여러 연구자들에게 레벨에 따른 권한 부여

- ↑ Speed & Quality of Research
- ↑ Data Privacy & Security
- ↓ Research Costs

아카데미 리서치/설문조사

교수진과 학생으로 하여금 어떠한 수준의 복잡한 리서치/설문조사도 수행 가능한 세계적 수준의 학술 연구 플랫폼을 통해 연구의 속도와 품질을 향상 시킵니다.

The image shows two overlapping screenshots from the Qualtrics platform. The top screenshot, titled 'Survey Flow Student Evaluation Assessment', displays a sequence of question blocks: 'Show Block: General Respondent Assessment (0 Questions)', a 'Randomizer' block, and 'Show Block: Stimuli #1 (0 Questions)'. The bottom screenshot, titled 'Share Project: Student Evaluation Assessment', shows a user management table with columns for 'User', 'Edit', 'View Reports', 'Activate/Deactivate', 'Copy', and 'Distribute'. Two users are listed: Tom Henderson and Andrew Northcutt. A dropdown menu is open for Andrew Northcutt, showing various permissions such as 'Details', 'Edit Survey Responses', 'View Survey Results', 'Filter Survey Results', 'View Personal Data', 'Download Survey Results', 'Use Cross Tabs', and 'View Response ID'.

- + 리서치를 위하여 고급 로직 및 브랜칭(질문 응답에 따른 유도 질문 설계) 옵션 활용
- + AI기반의 강력한 정량적, 텍스트 분석 툴을 활용한 Insight 도출
- + 설문조사를 동료들과 공유하여 프로젝트를 진행하는데 협력
- + 설문조사 참석 대상자에 대한 데이터 수집에서 개인정보/보안 그리고 데이터 분석 및 시각화에 이르기까지 원스톱 솔루션

- ↑ Speed & Quality of Research
- ↑ Data Privacy & Security
- ↓ Research Costs

아카데미 리서치

- Cast Study



Yale 경영대학이 학술 연구를 간소화한 방법

문제점

- + 정확한 연구결과 도출을 위한 설문조사 문항 구성에 있어 한계
- + 복잡한 설문조사 구성에 프로그래밍 지식이 필요하여 소수의 연구원들만이 수행

솔루션

- + 텍스트, 객관식, 빈칸 채우기 등 다양한 답변 유형으로 설문조사를 생성하고 이미지를 선택할 수 있는 답변으로 제공
- + 가중 무작위와 같은 고유한 기능 활용
- + 자바스크립트 통합을 통해 보다 복잡한 설문조사를 만들고 니즈에 맞춤화

결과

- + 프로그래밍 필요 없이 대부분의 연구 달성
- + Yale 경영대학원 연구의 중추로 쉐트릭스 설립
- + 높은 수준의 설문/연구 과제를 직접 연구원이 직접 작성하고 운용할 수 있는 솔루션 구현
- + Can easily link elab site to Qualtrics to run surveys and capture data
- + 학술연구소 웹사이트와 쉐트릭스를 연결하여 쉽게 설문조사를 실행하고 데이터를 수집

쉐트릭스는 프로그래밍이 필요한 대부분의 설문조사 니즈를 없앴습니다.

또한 연구원들로 하여금 한번의 설문 프로젝트 추진을 위하여 프로그래밍 공부를 하는 번거로움을 없앴습니다.

ANDREW PEARLMUTTER,
MANAGER, BEHAVIORAL LAB,
YALE SCHOOL OF MANAGEMENT





UCLA 앤더슨 경영대학원이 학술 연구를 간소화한 방법

문제점

- 설문조사 생성 작업은 비용이 많이 발생하고 맞춤화된 컴퓨터 프로그래밍이 필요
- 각 설문조사를 설계하고 디자인 및 구현하는데 다수의 연구원이 소요
- 다양한 형식의 문항을 만들고 조작하는 모든 것이 수동 프로세스
- 온라인이 아닌 직접 수행 형식의 설문조사이기 때문에 데이터 수집에 많은 시간이 소요
- 수동 데이터 입력 및 처리로 인한 잦은 오류 발생

솔루션

UCLA 앤더슨 경영대학원은 Qualtrics를 다음과 같이 활용합니다:

- 정교한 설문조사를 쉽게 설계하고 다양한 조건을 설정
- 시간 지연, 병합 및 텍스트 반복과 같은 기능을 사용하여 해당 응답자가 다른 사람과 상호 작용하고 있다고 생각하는 설문 조사를 활용

결과

- 데이터를 수집, 정렬 및 분석하는 시간 50% 이상 단축
- 한 연구원이 전체 프로세스를 관리할 수 있도록 간소화된 온라인 설문조사 구현
- 데이터 수집에서 인적 오류 제거
- 연구 결과물 도출 빈도의 증가

퀄트릭스 이전에는 값비싸고 오류가 난무한 온라인 주제 풀을 활용하여 연구를 실시했으나,

퀄트릭스는 더 넓은 범주로 효율적인 설문조사/연구를 수행할 수 있도록 도움을 주고 있습니다.

DR CORINNE BENDERSKY,
ASSOCIATE PROFESSOR,
UCLA ANDERSON SCHOOL OF MANAGEMENT



센트럴 플로리다 대학이 연구 플랫폼 통합을 통한 비용을 절감한 방법

문제점

- 다양한 솔루션과 일회성 라이선스로 인해서 불필요한 비용을 지출하고 협업을 어렵게 만들고 혼란을 초래
- 싱글사인온(SSO) 기능이 구비되지 못하여 온보딩, 인증 및 보안에 대한 심각한 이슈
- 종이가 아닌 관리 양식을 생성하려면 IT는 사용자 지정 양식을 별도로 만들어야 했음

솔루션

- 전체 대학에 대한 하나의 통합 솔루션 구독 권한 부여
- 통합 싱글사인온(SSO) 기능으로, 모든 사람들에게 동일한 이름과 암호를 사용하여 솔루션에 접속
- 교수진과 관리자는 스스로 관리할 수 있는 모든 기능을 갖춘 양식을 생성

결과

- 통합 플랫폼 활용으로 연간 2만불 비용 절감
- 쉐트릭스 플랫폼을 활용하는 수많은 대학들과 지식 있는 교수들간의 커뮤니티 형성 및 협업
- IT담당자는 이전에 커스텀 관리 양식 문제 해결에 소모해야 했던 학기당 100시간의 시간을 절약

내가 오랫동안 솔루션을 위해 캠페인 활동을 해 와서 모두들 'Mr 쉐트릭스'라고 부릅니다.

쉐트릭스가 이 대학에 가져다 주는 가치는 정말 대단합니다.

J.P. PETERS,
DIRECTOR OF IT & COMMUNICATIONS,
UCF COLLEGE OF SCIENCES



UNIVERSITY OF
CENTRAL FLORIDA

향후 Workflow

Qualtrics는 아래와 같은 프로세스를 통해

리서치 프로세스 향상에 도움을 드리려 합니다.

