

# Case Study

## CYPHER Learning



**Milena Ariza**

Apprenticeship Coordinator at Academia ISIS

- ✓ Review by a Real User
- ✓ Verified by PeerSpot

### What is our primary use case?

We are an NGO that includes an academic program for updating health training for health professionals, such as doctors. MATRIX LMS is the tool that helps us with this.

Additionally, we use it for employees of our organization to take compliance courses.

### How has it helped my organization?

One of the ways that MATRIX LMS has improved our organization is through cost savings.

Our organization has an academic program to train health professionals. Face-to-face training comes with an expense, whereas having courses filed in the platform allows us to reach larger numbers of people at the same time. I

would estimate it has helped us save 40 percent on our costs. And with regard to training facilities or travel involved in training, it saves us 100 percent.

Doctors and health students must have some forms available and with this platform they have them available online with no need to print them out, resulting in cost savings. In addition, all the evaluations are also archived in the platform. We have to do evaluations at the beginning and the end of each course and the system is an instrument that streamlines our activities.

Another benefit is that students have the content available whenever they need it. Because we work with health teachers, and these people need things in a certain format and they also have to know how to fill that format out, MATRIX LMS allows us to host those formats there and highlight them, along with



instructions on how to use them, and the content is always available.

## What is most valuable?

I am in love with MATRIX LMS. For me, it is a platform that has everything. It is very powerful and intuitive. And because it is so user-friendly, it allows anyone without any knowledge of LMS platforms to make a course, publish it, and monitor it.

One of the things that I like most is the preparation of the courses and the resources that the platform has to carry them out.

Another attractive feature is the fact that you can download reports and have them available for the many audits that are done. These reports provide an indication of the steps taken on the platform.

In terms of automation, I use reminder messages to warn participants about the time they have left to complete a course. Although the training is self-managed, we do have a time limit to take the course. If people remain inactive for weeks, a reminder message is automatically sent to them to let them know that the deadline for taking the courses is approaching. There is also automation for different learning routes, but above all, the ability to send reminders is great.

For me, it is very important that the rules system helps to personalize the content because we have different levels for different profiles within this academy. We have profiles that have average academic preparation and others that

are experts, so they cannot have the same competencies. Customizing these skills will help us to have greater control over what people are learning and the content they are going to digest.

Using the platform, I can also see who has not accessed the portal and follow up with them. That is one of the advantages that I like the most about MATRIX: I can validate the progress people are making and see the number of times they have entered the portal. When it comes to enabling me to monitor and check student progress, on a scale of one to 10, I give it a 20. It's very good. Whenever I give an introduction about what MATRIX LMS is for me, I always mention that it is a platform with monitoring tools. It helps me to see an honest accounting of a student's progress.

## What needs improvement?

Something that has always caused me a little concern is in relation to the visibility of users, because MATRIX LMS identifies users only by their emails. One of the things that I would like to see improvement on is detecting duplicate users by identifying them by their names and not only by their email addresses. Many people change their email addresses but we don't know that they have. This can result in unnecessary duplication of user accounts.



## For how long have I used the solution?

I have been using MATRIX LMS by CYPHER LEARNING for two years.

## What do I think about the stability of the solution?

So far, we have only had an issue once where we lost some accounts. Before my arrival, there were 10 administrators and many of them had left the institution but still had active accounts. I realized that many of these users had modified the archived data without consulting us. By talking with the CYPHER LEARNING support team, we were able to obtain all the information that had been lost. That was the only unusual situation that has happened to us by using the system.

## What do I think about the scalability of the solution?

In terms of scalability, I would give it a score of 100 percent. I'm not part of the MATRIX LMS publicity team, but I honestly love it. It has consistent updates and it's getting better and better.

Including students and staff, we have about 850 users, consisting of instructors, the administration team, the director, and a manager. It is being used quite a lot. In fact, usage has increased recently, as we found that

we had many more active students than we thought.

## How are customer service and support?

The solution's technical support is excellent. They respond super fast. You ask any question through the support page and you always receive a quick answer. The team is always attentive and gives satisfactory answers.

## How would you rate customer service and support?

Positive

## How was the initial setup?

I wasn't part of the organization when the platform was implemented. I understand that a person was hired to do that job. When I started here, the organization had already had some time with the platform. I had knowledge of other platforms that I had worked with and that is how I began to better configure this platform. For me, it was quite simple.

The person who was doing my job had a hard time since he had never worked with an LMS platform and did not know how to manage the MATRIX LMS functions. I contacted their support team because it was the first time I worked with the system and the support was so good that,



within a month, I already understood how to use the platform. The process was simple and quite user-friendly.

We have two people for administration of the platform, the sub-administrator who is the manager of the program, and me as the administrator.

## What was our ROI?

The budget required to train the number of people we train in a month, using MATRIX LMS, would take us a year to train them without the platform.

Another way we see a return on investment is the fact that we don't have to print so many materials. The time savings are also worth a lot for us. Now, we can invest our time in other activities.

## What's my experience with pricing, setup cost, and licensing?

I always recommend to my colleagues from other institutions that they use MATRIX LMS. The quality makes the cost worth it.

## Which other solutions did I evaluate?

If I remember correctly, they evaluated Canvas, Moodle, and others.

MATRIX LMS is a more powerful platform and has everything that we require. It is user-friendly, and we can make our courses without the need for a third party. It has the capacity to store what we need and has many resources. It really is a very good platform.

## What other advice do I have?

The rules engine helps personalize content based on users' goals and performance, although we don't work by competencies because it is a resource that we have not used in-depth on the platform. Thanks to the solution's technical support team, I have been able to better explore the platform. We are going to use the entire topic of competencies in the future. In fact, we now have a course that is going to support an organization that is an ally of ours and we are going to explore the topic of competencies for it.

CYPHER LEARNING has made many updates to the platform but I don't think I have seen any new efficiencies for our processes. What I like the most about the new features is the gamified environment. That makes achieving our goals easier.

Even though we are in a pandemic, we can continue to update people, train them, and have the materials ready for when they want to use them, through any device.

MATRIX LMS is a platform that's worth trying. It's that simple. I give it a 20 out of 10.

Foreign Language:(Spanish) ¿Cuál es nuestro



caso de uso principal? Somos una ONG que incluye un programa académico de actualización de la formación en salud para los profesionales de la salud, como los médicos. MATRIX LMS es la herramienta que nos ayuda con esto.

Adicionalmente, lo utilizamos para que los empleados de nuestra organización tomen cursos de cumplimiento.

¿Cómo ha ayudado a mi organización? Una de las formas en que MATRIX LMS ha mejorado nuestra organización es mediante el ahorro de costos. Nuestra organización cuenta con un programa académico para formar profesionales de la salud. La capacitación presencial tiene un costo, mientras que tener los cursos archivados en la plataforma nos permite llegar a un mayor número de personas al mismo tiempo. Calculo que nos ha ayudado a ahorrar un 40 por ciento en nuestros costos. Y con respecto a las instalaciones de entrenamiento o los viajes involucrados en el entrenamiento, nos ahorra el 100 por ciento.

Los médicos y estudiantes de salud deben tener algunos formularios disponibles y con esta plataforma los tienen disponibles en línea sin necesidad de imprimirlos, lo que se traduce en un ahorro de costos. Además, todas las valoraciones también quedan archivadas en la plataforma. Tenemos que hacer evaluaciones al principio y al final de cada curso y el sistema es un instrumento que agiliza nuestras actividades. Otro beneficio es que los estudiantes tienen el contenido disponible cuando lo necesitan.

Debido a que trabajamos con maestros de salud, y estas personas necesitan cosas en un formato determinado y también tienen que saber cómo completar ese formato, MATRIX LMS nos permite alojar esos formatos allí y resaltarlos, junto con instrucciones sobre cómo usarlos. y el contenido siempre está disponible.

¿Qué es lo más valioso? Estoy enamorado de MATRIX LMS. Para mí, es una plataforma que lo tiene todo. Es muy potente e intuitivo. Y debido a que es tan fácil de usar, permite que cualquier persona sin ningún conocimiento de las plataformas LMS pueda crear un curso, publicarlo y monitorearlo.

Una de las cosas que más me gustan es la preparación de los cursos y los recursos que tiene la plataforma para llevarlos a cabo.

Otra característica atractiva es el hecho de que puede descargar informes y tenerlos disponibles para las muchas auditorías que se realizan. Estos informes proporcionan una indicación de los pasos dados en la plataforma.

En términos de automatización, utilizo mensajes de recordatorio para advertir a los participantes sobre el tiempo que les queda para completar un curso. Aunque la formación es autogestionada, tenemos un límite de tiempo para realizar el curso. Si las personas permanecen inactivas durante semanas, se les envía automáticamente un mensaje de recordatorio para informarles que se acerca la fecha límite para tomar los cursos. También hay automatización para diferentes rutas de aprendizaje, pero sobre todo, la capacidad de



enviar recordatorios es genial.

Para mí es muy importante que el sistema de reglas ayude a personalizar el contenido porque tenemos diferentes niveles para diferentes perfiles dentro de esta academia. Tenemos perfiles que tienen una preparación académica media y otros que son expertos, por lo que no pueden tener las mismas competencias. Personalizar estas habilidades nos ayudará a tener un mayor control sobre lo que las personas están aprendiendo y el contenido que van a digerir.

Usando la plataforma, también puedo ver quién no ha accedido al portal y hacer un seguimiento con ellos. Esa es una de las ventajas que más me gusta de MATRIX: puedo validar el progreso de las personas y ver la cantidad de veces que han ingresado al portal. Cuando se trata de permitirme monitorear y verificar el progreso de los estudiantes, en una escala de uno a 10, le doy un 20. Es muy bueno. Siempre que doy una introducción sobre lo que es MATRIX LMS para mí, menciono que es una plataforma con herramientas de monitoreo. Me ayuda a ver una contabilidad honesta del progreso de un estudiante.

¿Qué necesita mejorar? Algo que siempre me ha causado un poco de preocupación es en relación a la visibilidad de los usuarios, ya que MATRIX LMS identifica a los usuarios solo por sus correos electrónicos. Una de las cosas en las que me gustaría ver mejoras es en la detección de usuarios duplicados, identificándolos por sus nombres y no solo por

sus direcciones de correo electrónico. Muchas personas cambian sus direcciones de correo electrónico, pero no sabemos si lo han hecho. Esto puede resultar en una duplicación innecesaria de cuentas de usuario.

¿Por cuánto tiempo he usado la solución? He estado usando MATRIX LMS de CYPHER LEARNING durante dos años.

¿Qué pienso sobre la estabilidad de la solución? Hasta ahora, solo hemos tenido un problema una vez en el que perdimos algunas cuentas. Antes de mi llegada había 10 administradores y muchos de ellos habían salido de la institución pero aún tenían cuentas activas. Me di cuenta de que muchos de estos usuarios habían modificado los datos archivados sin consultarnos. Al hablar con el equipo de soporte de CYPHER LEARNING, pudimos obtener toda la información que se había perdido. Esa fue la única situación inusual que nos ha pasado usando el sistema.

¿Qué opino de la escalabilidad de la solución? En términos de escalabilidad, le daría una puntuación del 100 por ciento. No soy parte del equipo de publicidad de MATRIX LMS, pero sinceramente me encanta. Tiene actualizaciones constantes y está mejorando cada vez más. Incluyendo estudiantes y personal, tenemos alrededor de 850 usuarios, que consisten en instructores, el equipo de administración, el director y un gerente. Se está usando bastante. De hecho, el uso ha aumentado recientemente, ya que descubrimos que teníamos muchos más estudiantes activos de lo que pensábamos.



¿Cómo son el servicio de atención al cliente y el soporte? El soporte técnico de la solución es excelente. Responden súper rápido. Haces cualquier pregunta a través de la página de soporte y siempre recibes una respuesta rápida. El equipo siempre está atento y da respuestas satisfactorias.

¿Cómo calificaría el servicio y soporte al cliente?  
Positivo

¿Cómo fue la configuración inicial? No formaba parte de la organización cuando se implementó la plataforma. Entiendo que una persona fue contratada para hacer ese trabajo. Cuando comencé aquí, la organización ya tenía un tiempo con la plataforma. Tenía conocimiento de otras plataformas con las que había trabajado y así fue como comencé a configurar mejor esta plataforma. Para mí, fue bastante simple.

La persona que estaba haciendo mi trabajo lo pasaba mal ya que nunca había trabajado con una plataforma LMS y no sabía cómo manejar las funciones de MATRIX LMS. Me comuniqué con su equipo de soporte porque era la primera vez que trabajaba con el sistema y el soporte fue tan bueno que en un mes ya entendía cómo usar la plataforma. El proceso fue simple y bastante fácil de usar.

Tenemos dos personas para la administración de la plataforma, el subadministrador que es el administrador del programa y yo como administradora.

¿Cuál fue nuestro Retorno de Inversión? El presupuesto requerido para capacitar a la

cantidad de personas que capacitamos en un mes, usando MATRIX LMS, nos tomaría un año para capacitarlos sin la plataforma.

Otra forma en que vemos un retorno de la inversión es el hecho de que no tenemos que imprimir tantos materiales. El ahorro de tiempo también vale mucho para nosotros. Ahora, podemos invertir nuestro tiempo en otras actividades.

¿Cuál es mi experiencia con los precios, el costo de configuración y las licencias? Siempre recomiendo a mis compañeros de otras instituciones que utilicen MATRIX LMS. La calidad hace que el costo valga la pena.

¿Qué otras soluciones evalué? Si no recuerdo mal, evaluaron Canvas, Moodle y otros.

MATRIX LMS es una plataforma más poderosa y tiene todo lo que necesitamos. Es fácil de usar y podemos hacer nuestros cursos sin necesidad de un tercero. Tiene la capacidad de almacenar lo que necesitamos y tiene muchos recursos. Realmente es una muy buena plataforma.

¿Qué otro consejo tengo? El motor de reglas ayuda a personalizar el contenido en función de los objetivos y el rendimiento de los usuarios, aunque no trabajamos por competencias porque es un recurso que no hemos profundizado en la plataforma. Gracias al equipo de soporte técnico de la solución he podido explorar mejor la plataforma. Vamos a utilizar todo el tema de las competencias en el futuro. De hecho, ahora tenemos un curso que va a apoyar a una organización que es aliada nuestra y vamos a explorar el tema de competencias



para ello.

CYPHER LEARNING ha realizado muchas actualizaciones en la plataforma, pero no creo que haya visto nuevas eficiencias para nuestros procesos. Lo que más me gusta de las nuevas funciones es el entorno gamificado. Eso hace que alcanzar nuestros objetivos sea más fácil.

A pesar de que estamos en una pandemia, podemos seguir actualizando a las personas, capacitándolas y teniendo los materiales listos para cuando quieran usarlos, a través de cualquier dispositivo.

MATRIX LMS es una plataforma que vale la pena probar. Es así de simple. Le doy un 20 sobre 10.

Read 48 reviews of CYPHER Learning

[See All Reviews](#)