

Estudo de Caso

CAMPUSSM
MANAGEMENT



“ Nossa grande vantagem é a qualidade do serviço, a personalização e a velocidade com que envolvemos futuros alunos. ”

Daniel Pedrino
Diretor de New Business Development
Estácio S.A.



Estácio

Objetivos

- Acompanhar e gerenciar processos de recrutamento para Programas de Graduação em 84 Câmpus
- Servir desde os alunos mais tradicionais ou menos tradicionais com modernas ferramentas de engajamento
- Proporcionar a experiência de uma marca diferenciada, tornando-se verdadeiros conselheiros aos alunos

Soluções

- CampusNexus® CRM
Powered by Talisma®
- Campus Management
Professional Services

Resultados

- 37.228 leads gerados frente a 3.397 no ano anterior
- Aumento de 92% no número de matrículas em um ano
- Aumento de 55% na taxa de conversão de inscrições para matrícula em um ano

Estácio S.A.

Perfil

Como a Estácio S.A. tornou-se o segundo maior sistema universitário com a média de 500.000 estudantes em 84 câmpus no país? Foi sua habilidade de focar em atender às necessidades de um público diversificado, que continua a estimular seu crescimento sem precedentes.

O sucesso da Estácio também deve-se ao aproveitamento das mais recentes inovações no ensino superior para servir um corpo discente mais amplo e diversificado. Para melhorar o recrutamento e o processo seletivo para seus programas de graduação, a Estácio buscou a Campus Management, uma empresa global de tecnologia com um histórico de sucesso na implementação de soluções de CRM destinadas a engajar tanto os alunos mais tradicionais como os menos tradicionais, de forma unificada.

“Muitos de nossos estudantes são os primeiros em suas famílias a cursarem o ensino superior”, diz Daniel Pedrino, Diretor de New Business Development da Estácio. “Os modelos de aprendizagem mais flexíveis e ferramentas de interações modernas, como o CRM, permite adequar as formas de comunicação e os serviços a eles.”

Antes da Campus Management implementar sua solução em CRM, o recrutamento e o processo seletivo da Estácio para seus programas de graduação foram divididos entre vários canais, incluindo desde materiais impressos, anúncios de TV, call centers e um website. “Ninguém poderia acompanhar o processo global”, diz Pedrino. “Nós queríamos capturar e consolidar as informações sobre os estudantes de todos esses canais para obter uma melhor compreensão de seus objetivos e necessidades, não apenas contabilizar meras visitas ao nosso site. Nossa missão é educar e transformar, não apenas atrair estudantes, mas proporcionar a experiência de uma marca diferenciada, para nos tornarmos verdadeiros conselheiros aos nossos alunos.”

Solução

O envolvimento da Campus Management com a Estácio começou em dezembro de 2013. “Depois de olhar para outras marcas no

mercado, ficamos impressionados como o CampusNexus CRM era flexível para alinhar-se com as nossas visões, campanhas e workflows”, diz Pedrino. Outros fatores que levaram a Estácio a escolher a Campus Management incluem:

- A equipe profissional da Campus Management implementa suas próprias soluções, não delegando para terceiros.
- Seu foco singular no ensino superior e nas soluções para CRM conferiram um alto nível de adaptação para os processos comerciais da Estácio.
- O aplicativo se integra facilmente com os sistemas já existentes na instituição.
- Flexibilidade e agilidade na criação, alteração e gerenciamento de campanhas de comunicação e de relacionamento com o cliente.
- Controles e relatórios práticos e em tempo real.

Para garantir o fluxo e a qualidade do projeto como um todo, a Estácio criou uma nova divisão chamada Central de Captação. A nova divisão seria dedicada ao recrutamento, atendimento ao cliente, inteligência de dados e campanhas de relacionamento para a divisão de graduação. Para o gerenciamento de projetos e design de processos em conexão com a captação de novos alunos, a instituição contratou a Persone Marketing, uma empresa especializada no setor educacional.

Mesmo sem qualquer experiência prévia no uso do CampusNexus CRM, o novo departamento e a Persone foram capazes de se adaptarem rapidamente e configurar campanhas, identificar e apoiar os alunos em potencial e trabalhar como uma equipe integrada, com foco em fornecer o melhor serviço e experiência de marca tanto para os alunos atuais quanto aos futuros alunos no Brasil.

Usando esta solução para CRM, a equipe tornou-se capaz de criar várias campanhas simultâneas e mais de 170 fluxos de contato projetados para atingir os futuros alunos com comunicações

altamente personalizadas em todos os canais. O projeto envolveu a integração de sete plataformas, que centralizou as informações e permitiu uma visão mais sistêmica de todo o processo de marketing e de relacionamento com o cliente.

“Em essência, construímos um novo departamento e equipe em torno do CampusNexus CRM”, diz Pedrino.

Resultados

Até o final de 2014, o projeto com base em CRM da Estácio registrou os melhores resultados em 45 anos de história da organização. O projeto aumentou o número de novos alunos em 92 por cento no segundo semestre de 2014 em comparação com o mesmo período em 2013, bem como a taxa de conversão de inscrições aumentou 55 por cento durante o mesmo período.

“Nenhuma outra instituição educacional na América Latina oferece uma experiência de serviço como a divisão de graduação da Estácio”, diz Pedrino. “Nossa grande vantagem hoje é a qualidade do serviço, a personalização e a velocidade com que envolvemos futuros alunos - e o CampusNexus CRM é responsável por tornar tudo isto possível. A solução nos dá a confiança de saber que os candidatos que passam por este centro terá uma experiência de serviço único. Mesmo aqueles que não optarem por fazer um curso hoje terão em mente que a Estácio é uma instituição que realmente anda um passo a frente para atendê-los bem”.

Para a Campus Management, o sucesso do projeto foi devido ao esforço da equipe da Estácio, da Campus Management e da Persone. “Juntos, fomos capazes de criar uma solução abrangente que integra as diversas plataformas de relacionamento e gera métricas em tempo real, que permite a Estácio criar novas estratégias de forma dinâmica ou redirecionar campanhas com facilidade para otimizar o potencial de cada oportunidade”, diz Luiz Dasilva, Gerente Regional LATAM da Campus Management.

Hoje, a Estácio é verdadeiramente uma marca nacional no Brasil e tornou-se uma vanguarda na atual revolução do sistema de ensino e da economia do país. A instituição está produzindo uma nova geração que é melhor educada e preparada para enfrentar os desafios do país - a Campus Management tem orgulho de sua associação como uma provedora de soluções e parceira de longo prazo para a Estácio.

A Estácio Praticamente Dobrou Seu Número de Novos Acadêmicos de Graduação

(período: 2º semestre de 2013 para 2º semestre de 2014 *)

- Aumento de 92% no número de matrículas
- Leads gerados: de 3.397 para 37.228
- Taxa de Conversão: crescimento de 40% na perspectiva de novos inscritos para 62.3%
- Tempo médio de contato com futuros alunos: 1 minuto, 34 segundos
- Custo de captação: redução de 7% por estudante
- O maior aumento de matrículas de graduação em instituições de listagens públicas*

Estácio S.A.

Sobre a Campus Management Corp.

A Campus Management é líder no fornecimento de software, estratégias e serviços que permitem às instituições de ensino superior oferecerem modelos dinâmicos de engajamento e entrega. Ao longo dos últimos 27 anos, a Campus Management tem apoiado o ensino superior, tanto as instituições públicas quanto privadas, bem como as fundações e outras organizações através da sua tecnologia de ponta de sistema de informação acadêmico; software de Gerenciamento de Relacionamento de Constituintes (CRM); e finanças, recursos humanos e soluções de folha de pagamento.

As soluções da Campus Management são especificamente projetadas para fornecer às instituições a flexibilidade que necessitam para competir na constante mudança no panorama da educação em nível superior, oferecendo produtos que suportam mudanças na prestação de serviços educacionais, recrutamento, apoio financeiro, finanças, recursos humanos, folha de pagamento e conformidade regulamentar. Hoje, cerca de 2.000 câmpus em 18 países utilizam a Campus Management para unir os câmpus e fluxos de trabalho, melhorando os resultados e o alcance de metas dos estudantes.



777 Yamato Road T: +1.866.397.2537 (América do Norte) +1.561.923.2500
Boca Raton, FL 33431 www.campusmanagement.com