

# Estudo de caso

CAMPUS<sup>SM</sup>  
MANAGEMENT



“Estamos usando o Talisma CRM há dois anos e observamos um enorme retorno do nosso investimento.”

Deanna Reynolds  
Admissões  
University of Nebraska-Lincoln

UNIVERSITY OF  
**Nebraska**  
Lincoln

## Desafios

- ▶ Sistema de recrutamento legado antigo com interface desenvolvida internamente, difícil de apoiar
- ▶ Incapacidade de usar abordagens segmentadas ao processo de recrutamento
- ▶ Alto custo de marketing e recrutamento

## Solução

### *Software Talisma CRM*

- ▶ Software configurável que unifica vários canais de comunicação, incluindo e-mail, telefone, SMS e muito mais
- ▶ Interfaces intuitivas com ferramentas para automatizar campanhas baseadas em dados dinâmicos e demográficos
- ▶ Gerencia, simplifica e relata comunicações entre uma ampla gama de departamentos, de admissões, a secretarias, a auxílio financeiro e além

## Resultados

- ▶ Apoia 200 usuários em seis grupos
- ▶ Identificação aprimorada de categorias entre alunos potenciais
- ▶ 76.000 registros de alunos inseridos no sistema em oito semanas
- ▶ Controle e análises melhores

# University of Nebraska-Lincoln

## Perfil

A University of Nebraska–Lincoln (UNL) é um local de inovações. A UNL foi a primeira instituição a oeste do Rio Mississippi a conceder doutorados, sendo que o primeiro foi obtido em 1896. A UNL estabeleceu o primeiro laboratório de psicologia de nível universitário do mundo. A disciplina de ecologia nasceu aqui e os campi refletem essa tradição, sendo reconhecidos como jardins botânicos e viveiros de plantas. Um interesse institucional precoce na literatura e nas artes forneceu as bases da revista literária atual *Prairie Schooner*, da University of Nebraska Press e do Sheldon Museum of Art que abriga uma das coleções mais importantes do mundo de arte americana do século XX.

---

**“Antigamente, enviávamos algumas malas diretas grandes todos os anos. Agora, podemos fazer 50 ou mais campanhas de marketing de uma vez usando correspondência padrão e e-mails”.**

Atualmente, a UNL é uma das principais instituições técnicas do país e líder de pesquisa com uma ampla gama de projetos de subvenção que visam ampliar o conhecimento de ciências e humanidades.

## Metas

A secretaria de admissões da University of Nebraska-Lincoln estava em busca de um sistema de recrutamento de estudantes avançado para prospectar, recrutar, controlar e responder a alunos potenciais, seus pais e orientadores pedagógicos. Essa secretaria queria uma abordagem de ciclo de vida total, que coletasse automaticamente e gerasse dados para uso em

campanhas integradas de comunicação e marketing. A UNL determinou que substituiria um sistema legado e antigo de recrutamento e aumentaria a interface NuView baseada na Web e desenvolvida internamente para seu Sistema de Informação do Estudante (SIS) mais antigo, executado em IBM DB2.

A UNL escolheu o Talisma CRM para sua ampla gama de recursos amigáveis com o usuário e um conjunto de recursos rico. As prioridades principais do novo sistema incluíam a capacidade de:

- Diferenciar entre os alunos potenciais para que os perfis detalhados, por sua vez, qualificassem esses alunos para campanhas de marketing
- Importar dados de pesquisa e SIS de várias fontes (por exemplo, resultados de teste de ACT, PLAN, SAT, PSAT e TOEFL) e o sistema de processamento de admissões NuView
- Capacidade de segmentar e direcionar as principais iniciativas de recrutamento
- Diminuir os custos porque o Talisma CRM permite que a UNL envie apenas as mensagens mais relevantes para os alunos potenciais

## Soluções

Com o Talisma CRM, a UNL acompanha continuamente todas as interações com alunos potenciais, os pais deles e os orientadores.

O gerenciamento da comunicação por e-mail, telefone e a Web é uma função central do Talisma CRM que ajuda a UNL a recrutar milhares de alunos qualificados todos os anos. A secretaria de admissões confia no Talisma CRM para várias tarefas, inclusive:

- Gerenciamento de resposta a e-mails
  - Importação e exportação de dados de pesquisa, teste e SIS
  - Gerenciamento de e-mails e impressão da campanha de marketing
-

- Comunicações e mensagens personalizadas
- Gerenciamento de contatos

A UNL usa o Talisma CRM para gerenciar todas as interações em vários canais para cada aluno potencial, desde a primeira comunicação com a secretaria de admissões. Por exemplo, quando a UNL recebe a inscrição de um aluno, a interação é acompanhada e o aluno não recebe mais mensagens solicitando a inscrição dele.

“O Talisma revolucionou nossa estratégia de marketing”, afirmou Kelly Lindsay, diretora assistente de recrutamento nacional na UNL. “Antigamente, enviávamos algumas malas diretas grandes todos os anos. Agora, podemos fazer 50 ou mais campanhas de marketing de uma vez usando correspondência padrão e e-mails. Nossas comunicações são direcionadas aos alunos por área de interesse e integram mensagens o tempo todo de faculdades ou departamentos internos diferentes. Nos últimos três anos, implementamos mais de 500 campanhas direcionadas e reduzimos os custos de correio em quase 50%”.

## Consequências

O Talisma CRM gera economias de custo enormes para os esforços de aquisição de alunos da UNL com campanhas de marketing integradas. Antes de implantar o software, a UNL não podia segmentar os 72.000 alunos do último ano do ensino médio em seu banco de dados SIS+. Todos os alunos potenciais recebiam mensagens idênticas via mala direta impressa. O Departamento de Admissões era obrigado a depender da TI para processar campanhas manualmente e, por isso, não tinha nenhum recurso de controle ou acompanhamento.

Com o Talisma CRM, a UNL enviou mais de 450.000 e-mails personalizados via 250 campanhas de comunicação de marketing. Cada um deles recebeu mensagens exclusivas com base nas variáveis de segmentação que foram desenvolvidas para abordar o

interesse específico de cada aluno potencial. Além disso, a UNL pôde integrar perfeitamente o e-mail e as mensagens impressas em cada campanha para gerar retornos significativos dos investimentos de marketing. Assim, a UNL pode acompanhar o custo exato por aluno por campanha em uma gama completa de campanhas de recrutamento.

“Estamos usando o Talisma CRM há dois anos e observamos um enorme retorno do nosso investimento”, disse Deanna Reynolds, admissões. “Graças ao Talisma CRM, conseguimos aumentar a personalização e a consistência de nossas comunicações e economizar dinheiro. Nossos alunos potenciais comentam regularmente sobre a atenção pessoal que recebem de Nebraska, e o Talisma CRM foi a única solução que identificamos que podia concretizar um objetivo tão importante com nosso modelo de equipe atual”.

A funcionalidade do Talisma CRM garante à UNL que as informações estão disponíveis para usuários que precisam delas, independentemente de onde estejam:

- Fornece acesso remoto de dados do CRM pra a equipe autorizada, como recrutadores remotos
- Permite a importação/exportação perfeita de dados de várias fontes, incluindo pesquisa, PSAT, SAT, ACT e SCT SIS+
- Importa informações do NuView, uma ferramenta de processamento de inscrições de front-end que tem interface direta com o SIS+ (até 90 elementos de dados são compartilhados com o Talisma CRM)

O Talisma CRM também oferece segurança multinível e acesso total ou parcial a seis grupos distintos. Isso inclui tele-orientadores pedagógicos, assistentes para alunos da graduação, contatos universitários, equipe de recrutamento profissional e equipe de apoio ao recrutamento. Se necessário, grupos específicos podem receber permissões para criar campanhas, adicionar contatos de alunos potenciais e muito mais.

# University of Nebraska-Lincoln

---

## Sobre a Campus Management Corp.

A Campus Management Corp. é líder de mercado no fornecimento de serviços e softwares administrativos empresariais para ensino superior. Mais de 1.300 campi em todo mundo funcionam com soluções da Campus Management para administração, levantamento de fundos, gerenciamento de matrículas e fornecimento de material acadêmico. Para instituições em busca de um sistema empresarial de ponta a ponta, o Ecossistema do CampusVue da Campus Management é uma plataforma totalmente integrada que pode conectar vários locais e catálogos, gerenciar prazos flexíveis e várias matrículas e integrar-se economicamente a outros aplicativos líderes de mercado, como o software Constituent Relationship Management (CRM) e sistemas de gerenciamento de curso como Blackboard e Moodle. Entre os clientes, encontram-se Mercer University, Baker University, National University, Indiana University e Kaplan University.



777 Yamato Road  
Boca Raton, FL 3343

T: 866-397-2537 561-923-2500  
[www.campusmanagement.com](http://www.campusmanagement.com)