

# Case Study

**CAMPUS**<sup>SM</sup>  
MANAGEMENT



“ A Campus Management até agora foi 100% conosco, entregando o que foi combinado e fazendo um esforço especial para nos atender. ”

Andre Kischinevsky  
Pró-Reitor de Operações  
Instituto Infnet



Instituto Infnet

## Desafios

- ▶ Processos manuais de captação de alunos
- ▶ Vários silos de informação na comunicação com alunos
- ▶ Falta de flexibilidade com o sistema atual
- ▶ Necessidade de tecnologia inovadora para alcançar e envolver mais os alunos

## Solução

- ▶ Talisma® CRM – Gestão de Relacionamento com o Cliente
- ▶ Talisma – Portal
- ▶ Talisma – Gestão de Eventos
- ▶ Software como Serviço (SaaS) / Sistema na “nuvem”

## Resultados

- ▶ Rápido retorno sobre o investimento, sistema implementado em meses
- ▶ Campanhas de captação de alunos personalizadas e automatizadas
- ▶ Solução hospedada, permite uso e manutenção imediata
- ▶ Melhora na comunicação e envolvimento com os alunos

# Instituto Infnet

## Perfil

O Instituto Infnet é um instituto de tecnologia fundado em 1994, quando a Internet brasileira foi aberta para as empresas. É referência nas áreas mais afetadas pela Internet: Comunicação, Design, TI e Negócios. A instituição oferece sete cursos de graduação, como Design Gráfico, Engenharia da Computação e Sistemas de Informação, e conta com mais de vinte programas de pós-graduação, com mais de 2.000 alunos.

## Desafios

Desde 1999, o Infnet trabalhava na captação de alunos com um sistema muito limitado, tendo como resultado um alto nível de processos manuais, e feito por uma pequena equipe. “Nós tínhamos muitos problemas com nosso sistema anterior” diz Andre Kischinevsky, Pró-Reitor de Operações. “O sistema não era flexível e nem expansível. O que nós queríamos era uma solução robusta de CRM, capaz de organizar todos os nossos processos em uma só plataforma.” Na época, o envio de e-mails em massa era algo muito difícil. Cada assistente da equipe de matrículas tinha sua própria conta de e-mail, o que criou vários silos de informação. Tudo era feito de forma manual, inclusive a distribuição de leads, aonde um usuário definia qual membro da equipe de matrículas ia cuidar de cada aluno ou da atividade do dia.

## Solução

O Infnet passou por um extenso processo de pesquisa para entender melhor as soluções existentes hoje no mercado. Kischinevsky lembra que a meta era ter um sistema de relacionamento com o cliente que ajudaria a construir e manter o relacionamento durante todo o ciclo de vida de cada aluno.

“Nós queríamos uma solução que estivesse pronta para o mercado brasileiro e que nos ajudasse a administrar o marketing, as matrículas e muito mais,” diz Kischinevsky. Isso incluía a comunicação interna com os alunos, professores e corpo técnico-administrativo de acordo com o progresso do

prospect de candidato para aluno e depois ex-aluno. A solução teria que se adaptar aos processos e workflows específicos da instituição. “Nós queríamos que a solução se adaptasse aos nossos processos, e não o contrário. O que realmente buscávamos era uma plataforma flexível que nos permitiria usar os nossos processos de marketing, comunicação e follow-up com nossos prospects e alunos, e também internamente para nossa equipe estar sempre por dentro de tudo o que acontece.”

“O Talisma CRM é um software de relacionamento com clientes supercompleto,” diz Kischinevsky. “A principal vantagem é que todo o seu histórico de comunicação com prospects e alunos fica armazenado em uma única ferramenta. Temos um histórico completo de toda comunicação por e-mail, chat, SMS, e telefonemas com os alunos, independente de qual departamento esteja na comunicação. Eles podem ver se um prospect já se matriculou e dar um tratamento especial e pessoal. Além disso, as tarefas podem ser divididas entre equipes e departamentos mas sempre mantendo um controle centralizado.”

## Processo Seletivo – Vestibular

Os candidatos do Infnet podem fazer sua inscrição e pagar as taxas para o vestibular através do Portal Talisma. Assim que o candidato está inscrito para o vestibular, um workflow automatizado no Talisma CRM é ativado e começa o processo de comunicação com base nas respostas e ações do candidato. Assim que o resultado do vestibular entra no sistema, o Talisma CRM automaticamente qualifica os candidatos com base nos resultados e número de vagas.

## Automatizando tarefas de Admissão

O Talisma CRM permite ao Infnet automatizar a distribuição de leads com base no workflow das campanhas de marketing, prioridades e a lógica através de um mecanismo robusto de regras de negócio. Isso tem um forte impacto na eficiência da equipe de captação.

## Campanhas personalizadas ao Público-Alvo

O Infnet cria campanhas e personaliza comunicações aos alunos com base em seus interesses, informações demográficas, e relacionamento com a instituição. “O Talisma tem um sistema de controle de eventos extremamente automatizado e flexível,” diz Kischinevsky. “Por exemplo, você pode permitir que alunos do ensino médio se inscrevam para eventos de captação através do Portal do Talisma ou formulários no seu website. Em seguida, o Talisma pode programar a campanha para enviar um e-mail lembrando o aluno do evento ou agendar uma ligação de alguém da equipe de captação. Se os alunos participarem do evento, o sistema sabe qual informação deve ser enviada a esses alunos. Se o aluno não participar do evento, o sistema segue um caminho diferente, assim podemos nos comunicar de acordo com como a pessoa está reagindo ao nosso marketing. Se o prospect abrir o e-mail, o sistema envia uma mensagem específica para alunos que abriram esse e-mail. Caso não abrirem, o sistema já possui outros e-mails automatizados para tentar uma tática diferente para alcançar essas pessoas.”

O Infnet pode criar e-mails personalizados ou malas diretas que possuem URLs rastreáveis para identificar quais contatos ou leads clicaram em um link. A mala direta pode ser construída com propriedades e lógica em HTML para personalizar o conteúdo.

## Talisma CRM – Portal

O Portal do Talisma serve como uma central de informações para os alunos do Infnet. Nele os alunos se inscrevem para eventos, criam interações, e podem obter mais informações sobre o Infnet.

## Software como Serviço (SaaS) / Sistema na “nuvem”

O Infnet pôde escolher se queria hospedar o sistema ou ter o Software como Serviço (SaaS) da Campus Management,

colocando o sistema e todos os dados em uma solução na “nuvem.” Com o SaaS, a Campus Management hospeda e administra o software de forma remota a partir de uma central de dados, e o Infnet tem acesso a solução através de uma conexão segura. Isso permitiu que a implantação fosse feita muito mais rápida e escalável, permitindo que o Infnet continuasse focado na educação em vez da tecnologia.

## Excelente Suporte da Campus Management

Com sede na Flórida nos Estados Unidos, a Campus Management oferece suporte, tanto a distância como presencialmente. “A companhia e sua equipe são muito acessíveis,” diz Kischinevsky. “Todo o processo de implementação levou apenas alguns meses, incluindo a tradução do sistema para Português.”

Hoje, o Infnet já pode ver o enorme potencial do Talisma. “Agora temos uma série de eventos e automações no sistema,” diz Kischinevsky. “Acredito que nos próximos seis meses, estará ainda mais adaptado a nossa realidade, com campanhas e workflows pré-configurados perfeitamente integrados com a nossa instituição. A Campus Management até agora foi 100% conosco, entregando o que foi combinado e fazendo um esforço especial para nos atender. Tenho muita confiança que a Campus Management vai ser um parceiro de longo prazo.”

## Próximos passos: CampusVue® Student

Atualmente o Infnet usa um sistema desenvolvido internamente como seu sistema acadêmico. “Depois de muita pesquisa, descobrimos que o CampusVue Student era a melhor solução administrativo-acadêmica para instituições privadas. Agora estamos implantando o CampusVue Student, que estará funcionando até o final deste ano. O sistema irá nos permitir atender nossos alunos de forma mais rápida e eficaz, com um portal completo, melhora no relacionamento com empregadores, integração com o nosso software contábil-financeiro da TOTVS e com o LMS Moodle, maior envolvimento com professores e muito mais.”

## Sobra a Campus Management Corp

Mais de 1.700 faculdades, universidades, fundações e outras companhias em 17 países contam com os produtos de software e serviços empresariais da Campus Management Corp®. Talisma é parte do Ecosistema CampusVue®, uma visão de plataforma administrativa e de e-Learning totalmente integrada e centralizada, que unifica serviços, fornecimento acadêmico, gerenciamento administrativo e relatórios para a área de instituições públicas e privadas de ensino superior.

O sistema administrativo-acadêmico premiado da Campus Management é usado por mais de 75 por cento das maiores faculdades com fins lucrativos e online dos Estados Unidos. Ofertas adicionais incluem software de levantamento de fundos, financeiros, soluções em RH e Talisma® CRM, uma solução de Constituent Relationship Management (CRM) líder no mercado de ensino superior e outros setores. A Campus Management emprega associados em todo o mundo, fornecendo aos clientes uma gama completa em serviços de consultoria em implementação, suporte, treinamento e integração. Para obter mais informações, acesse [campusmanagement.com/br](http://campusmanagement.com/br).

## CampusVue® Ecosystem



CampusVue®  
Student



CampusVue®  
Portal



CampusVue®  
Forms Builder



Talisma®  
CRM



CampusVue®  
Finance



CampusVue®  
RH & Payroll



CampusVue®  
Performance Analytics



Campus Management Brasil  
R Dom Jose De Barros 00177  
6 Andar CJ 602 SL 607 –  
Republica – CEP: 01038-100  
São Paulo

+55 11 39583896  
[www.campusmanagement.com/br](http://www.campusmanagement.com/br)