

# CASO DE SUCESSO

1

## Solicitação inicial do cliente



- Informatizar o Call Center que fazia registros em papel e criar uma estratégia para cercar todos os passos da Captação e Atendimento ao interessados e alunos;
- Informatizar os requerimentos e informações do Expediente Central (presencial), inclusive gerando o comprovante de solicitação e integrando com o sistema do caixa para registro do pagamento do requerimento;
- Registrar os passos realizados pela Secretaria quanto às solicitações do Aluno;
- Criar campanhas para manter contato com os interessados.

2

## Diagnóstico das necessidades

Foram detectadas as seguintes necessidades para que o desafio inicial fosse atendido:

Criação de um cadastro corporativo capaz de integrar todas as fontes de informação de clientes possíveis (ERP, parceria de cartão, participações em eventos); criação de um portal de fidelidade para interação com clientes, implantação dos cupons de sorteio para coletar dados dos clientes. Implantação do cartão Savegnago, integrado aos programas de pontuação e cadastro do CRM.

Para satisfazer as necessidades de gestão foi implantado o BI Qlik Sense®, com visões referentes ao comportamento do consumidor, que deram subsídio para realização de campanhas e reposicionamento de produtos. Foi identificada a necessidade de criação de uma central de relacionamento para agilizar o tempo de resposta aos clientes e dar suporte às outras áreas da empresa.



3

## Implantações

A partir das primeiras conversas de planejamento, a equipe percebeu que poderia trabalhar a base de Alunos Egressos como prospectos para outros cursos e Pós-graduação.

Ficou evidente também que podiam controlar processos do aluno de forma pró-ativa aplicando esse conceito para Re-matrícula, Emissão de Carteira Estudantil, gerando contatos por e-mail e telefone durante os períodos desses eventos.

Perceberam também a possibilidade de controlar os inscritos em Eventos da Instituição, desde seu interesse até a sua presença, e que essa ação aumentaria a base de prospectos.

Essas iniciativas, combinadas com as solicitações iniciais transformaram-se nos seguintes projetos:

- Prospecção de alunos Egressos
- Re-matrícula
- Eventos Institucionais

4

## Operação e melhoria contínua

A Vórtice sempre apresentou recursos tecnológicos e se colocou disposta a integrar com qualquer Sistema/Site da Instituição, participando ativamente na elaboração das rotinas em conjunto com o TI, além de estar presente nas reuniões de estratégia do Marketing, propondo soluções para as demandas.

Por esse motivos o CRM tornou-se um braço do Sistema Acadêmico quanto aos requerimentos de Alunos, pois ao invés de apenas integrar os registros, o CRM era o responsável por emitir e gerenciar esses processos.

No total foram cerca de 240 horas de projeto para colocar os 3 projetos iniciais no ar dentro dos 6 meses citados, ou seja, média de 80 Horas por projeto.



5

## Resultados obtidos

- Aumento percebido na casa de 10 a 15% nas taxas de conversão do processo de interesse em cursos até a matrícula (De prospect a Vestibulando, de Vestibulando a Aluno)
- Melhora no atendimento por conta do registro de todos atendimentos e solicitações, de forma que qualquer atendente conectado ao sistema consegue responder a situação da solicitação do aluno
- Facilidade de gerar campanhas e medir os resultados das mesmas dentro do Sistema, direcionando melhor os recursos da Instituição quanto a ações de Marketing



### Uma história de empreendedorismo

A Organização Educacional Barão de Mauá foi fundada no dia 5 de maio de 1966, em Ribeirão Preto, pelas famílias Favaro (José Favaro Júnior e Profa. Neusa Pincerno Teixeira) e Spinelli (Prof. Dr. Domingos João Baptista Spinelli e Dra. Elza Aparecida Dinamarco) que constituíram uma sociedade civil, sem fins lucrativos - a Associação Ribeirãopretana de Educação, objetivando a criação de uma Faculdade, no Bairro Jardim Paulista.

Tudo começou com a instalação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras "Barão de Mauá", que mantinha os cursos de Letras, Pedagogia, Matemática e Estudos Sociais, que supria uma grande carência de cursos voltados para formação de professores na região. A maioria dos docentes obtinha a autorização para o magistério por meio de exames realizados pelas inspetorias do MEC (Ministério da Educação e Cultura), ou quem pretendia ingressar na carreira era obrigado a se deslocar para outros centros, em busca de qualificação profissional adequada.

Assim, a Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras "Barão de Mauá" transformou-se, rapidamente, em um importante polo de formação intelectual e profissional em Ribeirão Preto e região, mais do que isso, uma referência de qualidade de ensino.

Ao longo de sua história a Organização não parou de crescer. Em 2011, lançou o Centro de Graduação Tecnológica, com cursos focados no mercado de trabalho e também fez o lançamento do BarãoEAD (Educação a Distância), além de firmar uma importante parceria Ibmecc | Barão de Mauá, que trouxe para Ribeirão e região um dos melhores programas executivos de MBAs e CBAs do Brasil.

Recentemente, o Centro Universitário Barão de Mauá recebeu o Selo 2011/2012 de "Instituição de Ensino Superior Socialmente Responsável". O Selo é um certificado de compromisso social oferecido pela ABMES - Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior, que se baseia nos projetos sociais desenvolvidos pela Instituição junto à comunidade.

Ainda, os cursos de Enfermagem e Serviço Social receberam nota 4 - uma excelente média - no Enade (Exame Nacional de Desempenho de Estudantes). As notas são referentes as avaliações feitas em 2010. Os cursos de Direito e Gastronomia conquistaram a mesma nota - média 4 - na última avaliação referente a esses cursos. As notas são mantidas até que os cursos sejam avaliados novamente. O Enade classifica os cursos com notas de 1 a 5, através de provas aplicadas a estudantes universitários.

O Centro Universitário Barão de Mauá, também, teve 8 de seus cursos superiores avaliados com 3estrelas (conceito de bom) pelo Guia do Estudante - uma publicação da Editora Abril. Os cursos que receberam estrelas, são eles: Enfermagem; Farmácia; Fisioterapia; Pedagogia; Publicidade e Propaganda; Serviço Social; Teatro e Turismo. A quantidade de estrelas recebidas é referente a avaliação realizada por consultores do Guia do Estudante, que é reconhecido por estabelecer parâmetros para a educação e por avaliar condições dos cursos de graduação em instituições de ensino superior em todo o País.

Em novembro de 2011, o Centro Universitário Barão de Mauá foi premiado como "Destaque no setor de Cursos e Treinamentos" no 9º Prêmio Visão da Agroindústria-Brasil. Os vencedores de todas as categorias foram escolhidos através de pesquisa aberta com gestores de usinas de todo o Brasil. No segmento de Cursos e Treinamentos, o nome mais lembrado foi o da Barão de Mauá.

### O sucesso

Desde 1966, formando grandes profissionais, baseada em princípios éticos e humanísticos, a Organização Educacional Barão de Mauá é hoje referência em qualidade de ensino. Disponibiliza toda a estrutura necessária para o melhor aprendizado, tanto em sala de aula, como em vivências práticas. Com professores Especialistas, Mestres e Doutores, proporciona mais que um ensino inovador, uma formação de excelência. São décadas de trabalho e compromisso com a formação em cursos de graduação e pós-graduação - nas modalidades presenciais e a distância.

