



PHEAA verfolgt einen Digital-First-Ansatz mit Smart Communications

In der Finanzdienstleistungsbranche sind 67 Prozent der Kunden der Meinung, dass ihre bevorzugten Kommunikationsmittel nicht immer berücksichtigt werden.¹ Die Priorisierung der digitalen Transformation ist nicht mehr nur eine Option, sondern ein Muss für Unternehmen, die im heutigen kundenorientierten Zeitalter einen Wettbewerbsvorteil erzielen möchten. Eine der führenden Hilfsorganisationen für Studenten in den USA ebnet der Finanzdienstleistungsbranche den Weg, indem sie mit Smart Communications ihre Reise der digitalen Transformation vorantreibt. So werden jährlich fast 600 Millionen Kundenkommunikationen abgewickelt.

Die PHEAA



Die Pennsylvania Higher Education Assistance Agency (PHEAA) wurde 1963 von der Generalversammlung von Pennsylvania gegründet. Sie hat sich zu einem der führenden Anbieter von Finanzhilfen für Studierende in den USA entwickelt. PHEAA unterstützt heute Millionen von Studenten und Tausende von Hochschulen im ganzen Land mit Darlehensgarantien, Darlehensdiensten, der Bearbeitung von Finanzhilfen, Förder- und anderen Hilfsprogrammen für Studenten.

PHEAA verwendet Einnahmen ausschließlich zur Unterstützung ihres öffentlichen Auftrags und zur Zahlung ihrer Betriebskosten, einschließlich der Verwaltung des Pennsylvania State Grant und anderer staatlich finanzierter Hilfsprogramme für Studenten. PHEAA setzt ihre Energie, Ressourcen und Vorstellungskraft weiterhin dazu ein, um innovative Wege zur Verringerung der finanziellen Belastung der Hochschulbildung für Studenten, Familien, Hochschulen und Steuerzahler zu entwickeln. Seit der Gründung vor über fünfzig Jahren hat PHEAA Millionen aufstrebender Studenten betreut und Zuschüsse und Hilfen in Höhe von mehr als 11 Milliarden US-Dollar vergeben.

Veraltete Systeme hinter sich lassen

Im Jahr 2014 stand PHEAA vor der bislang wohl größten kundenorientierten Entscheidung des Unternehmens – der Trennung von einem alten, kostenbelastenden Managementsystem für die Kundenkommunikation (CCM).

Im Laufe der Jahre hatte PHEAA eine enorme Anzahl von Vorlagen gesammelt, deren Aktualisierung ein sehr zeitaufwändiger Prozess war. Die PHEAA musste einen Weg finden, ihre Kommunikation zu skalieren – hier kam Smart Communications ins Spiel.



Die Cloud-basierte Lösung von Smart Communications hat es uns ermöglicht, unser Geschäft auf das Niveau und die Flexibilität zu skalieren, die wir benötigen, und gleichzeitig unsere Betriebskosten zu senken und vertrauliche Daten sicher hinter unserer Firewall zu speichern.

– Kate Pocalyko, Produktverantwortliche für die Kommunikationsplattform bei PHEAA

Vereinfachung der Kommunikation auf die SMARTe Art

2016 startete PHEAA mit Smart Communications ihre Reise der Transformation zur digitalen Kommunikation und hat seitdem erfolgreich eine völlig neue Kommunikationsplattform geschaffen. Durch die sorgfältige Zusammenarbeit zwischen den wichtigsten Beteiligten, wie der PHEAA, ihren Kunden und dem Smart Communications Professional Services-Team, konnte die Gesamtzahl der Vorlagen um 50 Prozent reduziert werden.

„Die Cloud-basierte Lösung von Smart Communications hat es uns ermöglicht, unser Geschäft auf das Niveau und die Flexibilität zu skalieren, die wir benötigen, und gleichzeitig unsere Betriebskosten zu senken und sensible Daten sicher hinter unserer Firewall zu speichern“, sagte Kate Pocalyko, Produktverantwortliche für die Kommunikationsplattform bei PHEAA. „Wir sind jetzt besser positioniert, um unser Geschäft zu skalieren und effektiver und effizienter mit unseren Kunden zu kommunizieren.“

Durch die Reduzierung der Wartungskosten und die Reduzierung der IT-Infrastruktur hat PHEAA seit der Migration zu Smart Communications eine Gesamtkostenersparnis von 2,5 Millionen US-Dollar erzielt.

Der Entwurfseditor von Smart Communications hat die Verwaltung von Inhalten über mehrere Vorlagen hinweg vereinfacht und die interne Benutzererfahrung für das PHEAA-Kundensupport-Team drastisch verbessert. „Smart Communications macht es so einfach wie die Verwendung eines Standard-Textverarbeitungsprogramms, um eine einfache Änderung des Inhalts vorzunehmen“, sagte Kate. Das Produkt hebt Änderungen und Bearbeitungen in einem Dokument auf intelligente Weise hervor

und ermöglicht so eine schnelle Überprüfung und sofortige Freigabe. „Unsere Kundendienstmitarbeiter müssen weder Code noch bedingte Logik kennen, um die Vorlagen aktualisieren zu können“, fügte Kate hinzu. Mit Smart Communications werden Daten für Unternehmen in Echtzeit mit der erforderlichen Transparenz erfasst, damit wichtige Datenpunkte überprüft werden können.

Was daraus gelernt wurde

Der Schlüssel zu jeder erfolgreichen Reise sind die dabei gewonnenen Erkenntnisse. „Die Vor-Ort-Workshops haben uns wirklich geholfen“, sagte Kate. „Wir fanden, dass die persönliche Interaktion, die Kommunikation und das direkte Lernen voneinander am hilfreichsten waren.“ Bei der digitalen Transformation ist es wichtig, den Umfang zu berücksichtigen und im Voraus zu analysieren, welche Mitteilungen am häufigsten gesendet, wie vorhandene Vorlagen eingesetzt und welche Daten verwendet werden. PHEAA konnte den Arbeitsumfang reduzieren, indem die Vorlagen nach Inhalt und Themen mit hoher Priorität aufgeteilt wurden, die die wichtigsten Änderungen erforderten. Durch die Fokussierung auf diese Bedürfnisse und deren Herunterbrechen in Geschäftsanforderungen konnten die Kosten und Ressourcen gesenkt werden. Gleichzeitig förderten diese Erfolge die Motivation der PHEAA, weitere Verbesserungen in der Kundenkommunikation anzugehen.

Fühlen Sie sich von der PHEAA-Geschichte inspiriert?

Lassen Sie sich zeigen, wie modernere Kundenkommunikationsplattformen und -programme Ihr Unternehmen zum Positiven verändern können. Kontaktieren Sie uns unter requests@smartcommunications.com.

Verbinden Sie sich mit uns

