



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 Doch die digitale Transformation ist nicht mehr nur eine Kür, sie ist zur Pflicht für Unternehmen geworden. Es geht um nichts Geringeres als den Wettbewerbsvorteil durch Kundenorientierung. 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.

PHEAA verwendet Einnahmen ausschließlich zur Unterstützung im Bildungssektor und zur Zahlung von Betriebskosten, einschließlich der Verwaltung des Pennsylvania State Grant und anderer staatlich finanzierter Hilfsprogramme. Ziel ist es, die finanzielle Belastung für Studenten, Familien, Hochschulen und Steuerzahler im Zusammenhang mit der Hochschulbildung zu reduzieren. Seit der Gründung vor mehr als fünfzig Jahren hat PHEAA Millionen von Studenten betreut und Zuschüsse sowie Hilfen in Höhe von mehr als elf Milliarden US-Dollar vergeben.

Abschied von veralteten Systemen

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

Grund dafür war, dass die PHEAA im Laufe der Jahre eine enorme Anzahl von Vorlagen gesammelt hatte, deren Aktualisierung zu einem sehr zeitaufwändigen Prozess geworden war. Die PHEAA musste einen Weg finden, ihre Kommunikation zu skalieren – hier kam Smart Communications ins Spiel.



Die Cloud-Lösung von Smart Communications hat es uns ermöglicht, unser Geschäft auf ein neues Niveau zu bringen und die Flexibilität zu erhöhen. Gleichzeitig können wir jetzt unsere Betriebskosten senken und vertrauliche Daten sicher hinter unserer Firewall speichern.



– Kate Pocalyko, Produktverantwortliche für die Kommunikationsplattform bei PHEAA

Vereinfachung der Kommunikation auf die SMARTe Art

2016 startete PHEAA mit Smart Communications ihre Reise zur digitalen Kommunikation und hat erfolgreich eine völlig neue Plattform für die Kundenkommunikation etabliert. Durch die Zusammenarbeit zwischen Beteiligten wie der PHEAA selbst, ihren Kunden und dem Smart Communications Professional- Services-Team, konnte die Gesamtzahl der Vorlagen um 50 % reduziert werden.

„Die Cloud-Lösung von Smart Communications hat es uns ermöglicht, unser Geschäft auf ein neues Niveau zu bringen und die Flexibilität zu erhöhen. Gleichzeitig können wir jetzt unsere Betriebskosten senken und vertrauliche Daten sicher hinter unserer Firewall speichern“, sagt Kate Pocalyko, Produktverantwortliche für die Kommunikationsplattform bei PHEAA. „Wir sind jetzt besser positioniert, um unser Geschäft zu skalieren und effektiver sowie effizienter mit unseren Kunden zu kommunizieren.“

Seit der Migration zu Smart Communications hat PHEAA Wartungskosten reduziert, IT-Infrastruktur abgebaut und so 2,5 Millionen US-Dollar gespart.

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“, so Pocalyko. 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 Logik kennen, um Vorlagen aktualisieren zu können“, fügt Pocalyko hinzu. Mit Smart Communications werden Informationen in Echtzeit mit der erforderlichen Transparenz erfasst, damit wichtige Datenpunkte überprüft werden können.

Die Learnings

Der Schlüssel zur erfolgreichen Reise von PHEAA sind die dabei gewonnenen Erkenntnisse. Pocalyko: „Die Vor-Ort-Workshops haben uns wirklich geholfen. Besonders hilfreich waren die persönliche Interaktion, die Kommunikation und das direkte Lernen voneinander.“ 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 Vorlagen nach Inhalt und Themen priorisiert wurden und damit klar war, wo die wichtigsten Änderungen nötig sind. Durch die Fokussierung auf diese Faktoren und Berücksichtigung der 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 Plattformen für die Kundenkommunikation Ihr Unternehmen zum Positiven verändern können. Kontaktieren Sie uns unter requests@smartcommunications.com.

Verbinden Sie sich mit uns



Smart Communications ist ein führendes Technologieunternehmen, das Unternehmen dabei unterstützt, die Kundenkommunikation relevanter zu gestalten. Die Plattform Conversation Cloud™ des Unternehmens bietet auf einzigartige Weise personalisierte, Omnichannel-Konversationen über das gesamte Kundenerlebnis hinweg. So können Unternehmen in der heutigen digitalen, kundenorientierten Welt erfolgreich sein und gleichzeitig Prozesse vereinfachen und effizienter gestalten. Smart Communications mit Hauptsitz in Großbritannien hat mehr als 650 Kunden und Niederlassungen in Nordamerika, Europa und Asien-Pazifik. Die Plattform Conversation Cloud von Smart Communications umfasst die skalierbaren Lösungen für Kundenkommunikations-management (CCM) von SmartCOMM™, Funktionen für die Digitalisierung von Formularen durch SmartIQ™ sowie die Fachkompetenz im Bereich Geschäftsdokumentation von SmartDX™.

1. „Smart Communications Studie: Wird die Kundenkommunikation SMARTer?“ veröffentlicht am 21. Juni 2019 von Smart Communications: <https://www.smartcommunications.com/benchmark-study-2019/>