

# Referenzkunde



**CAS** genesisWorld

CRM + AIA® für den Mittelstand



# Leitbild FH Kärnten

Die Fachhochschule Kärnten hat sich seit ihrem Bestehen zu einer einzigartigen Bildungsinstitution in Kärnten entwickelt. Durch beständige Weiterentwicklung der Studiengänge der FH Kärnten und intensive Zusammenarbeit mit Wirtschaft und Wissenschaft ist FH Studierenden eine zukunftsorientierte Ausbildung am Puls der Zeit sicher.

Die FH Kärnten lebt das Leitbild des unmittelbaren Praxisbezugs. Haupt- und nebenberufliche Mitarbeiter\*innen sowie Gastvortragende aus Industrie und Wirtschaft sorgen für eine interdisziplinäre, international ausgerichtete Hochschulausbildung. Zurzeit werden rund 40 Studiengänge in den Bereichen Technik, Gesundheit und Soziales sowie Wirtschaft angeboten.

## Hochschulen im Wandel der Digitalisierung

Kaum eine Hochschule kommt am Thema Digitalisierung vorbei. Die Digitalisierung hat auch in der Hochschulbildung zu einem verstärkten Einsatz von Customer-Relationship-Management (CRM) geführt. CRM ist eine Strategie, die darauf abzielt, die Beziehungen zwischen einer Institution und ihren Kunden, in diesem Fall den Interessent\*innen und externen Partnern zu verbessern.

Durch den Einsatz von CRM CAS genesisWorld hat die Fachhochschule Kärnten eine zentralisierte Datenbank, die alle relevanten Informationen über jede\*n Interessent\*innen und externen Partner erhält. Dies ermöglicht es der Fachhochschule, auf die Bedürfnisse und Vorlieben jedes\*r einzelnen Interessent\*in besser einzugehen.



*„CAS genesisWorld liefert uns auch den perfekten Überblick über die vielen Tausend Interessent\*innen, die wir jedes Jahr für ein Studium an der Fachhochschule Kärnten begeistern möchten.“*

*Tamara Viktoria Pirker, CRM-Projektleiterin, Leitung*



Fachhochschule Kärnten

### Branche

Organisation und Betrieb von Fachhochschulen

### Ziele/Anforderungen

- Abbildung des Interessent\*innen-Lifecycles
- Effiziente Betreuung von Interessent\*innen
- Setzen von Marketingmaßnahmen
- Übersichtliche Bearbeitung von Anfragen
- Abgleich mit dem internen Studien-Informationssystem
- Versenden professioneller Newsletter
- Auswertungen zur Herkunft von Interessent\*innen
- Auswertungen der Interessent\*innen, Bewerber\*innen, Student\*innen und Absolvent\*innen über die verschiedenen Studienrichtungen

### Nutzen und Vorteile

- Schneller Zugriff auf Interessent\*innendaten dank zentraler Datenhaltung
- Einfache und zentrale Dokumentation sichert Wissen für alle Mitarbeiter\*innen
- Sofortige Reaktionszeiten: Student\*innenakte mit umfassenden Informationen chronologisch sortiert
- Effiziente Zielgruppen-Segmentierung für präzisen Schriftverkehr
- Intuitive Bedienung, Flexibilität für künftige Erweiterungen, mitwachsende Lösung



## Workflows

Durch die Nutzung von CAS genesisWorld kann die Fachhochschule Kärnten auch automatisierte Workflows erstellen, um Geschäftsprozesse zu optimieren und Zeit zu sparen. So können beispielsweise automatische Erinnerungs-E-Mails an Interessent\*innen verschickt werden, die bestimmte Fristen einhalten müssen, oder automatisch Verkaufschancen für die Zusammenarbeit mit potenziellen Partnern generiert werden.

## Datenquelle für Studieninteressenten

Die von der Firma SALDO EDV-Beratung GmbH entwickelte CleverReach-Schnittstelle dient als Datenquelle für Studieninteressent\*innen. Ein entsprechendes CleverReach-Formular ist auf der Homepage platziert, wo sich Personen für ein Studiengebiet eintragen können, um somit deren Interesse zu zeigen.

## intuitive Oberfläche

CAS genesisWorld bietet eine benutzerfreundliche Oberfläche, die es den Mitarbeiter\*innen der FH Kärnten ermöglicht, schnell und einfach auf die gespeicherten Daten zuzugreifen und diese zu analysieren. Beispielsweise Berichte über den Interessent\*innenverlauf können ganz einfach generiert werden.

# CAS genesisWorld

## Projektdaten

- CAS genesisWorld Premium Lizenzen
- Web Client, App
- Form & Database Designer für die Gestaltung der Eingabemasken und zur Abbildung des Datenmodells des Studienbetriebes
- Modul Report für Echtzeit-Analysen
- Modul Duplicate Finder pro sichert eine hohe Datenqualität des Adressbestandes
- Mehrstufige Kampagnen werden mit dem Modul Marketing pro rasch geplant
- Mit Survey werden Fragebögen im CRM-System entworfen
- Schnittstelle zu aCTIons
- CleverReach-Anbindung für die Erstellung professioneller Newsletter in Kombination mit CAS genesisWorld Funktionalitäten

## Kunde

- FH Kärnten gemeinnützige Gesellschaft mbH
- [www.fh-kaernten.at](http://www.fh-kaernten.at)
- Die Fachhochschule Kärnten sieht sich in der gesellschaftlichen Verantwortung, Nachhaltigkeit im tagtäglichen Hochschulbetrieb zu leben.
- über 5.000 Partner
- über 2.000 Studierende
- über 12.000 Absolvent\*innen
- 1993 gegründet
- 688 Mitarbeiter

## Interessent\*innen-Lifecycle

Der Interessent\*innen-Lifecycle ist für die Fachhochschule Kärnten von entscheidender Bedeutung. Daher war es essenziell, die verschiedenen Phasen, die ein\*e Interessent\*in durchläuft, vom Interesse bis zum Studienbeginn im CRM-System abzubilden.

„Mit CAS genesisWorld können wir die Informationen im gesamten Bewerberprozesse vom Interesse bis hin zum Studienbeginn perfekt abbilden.“, so Frau Pirker, CRM-Projektverantwortliche und Leitung.

Durch die Abbildung im CRM-System wird die Zufriedenheit der Interessent\*innen gewährleistet und die institutionelle Effektivität gesteigert. Die Interessent\*innen erhalten eine personalisierte Betreuung und Unterstützung während des gesamten Bewerberprozesses.

Die CRM-Funktionalität der Kategorisierungen und Verschlagwortung ermöglichen ein gezieltes und individuelles anschreiben und einladen von Interessent\*innen und Absolvent\*innen beispielsweise über Jahrgangstreffen oder Absolvent\*innentreffen.

## Modul Report

Datenanalyse- und -berichte: Mit dem Modul Report werden Daten schnell analysiert. Die Fachhochschule Kärnten kann Trends und Muster in den Daten erkennen und diese Informationen nutzen, um zukünftige Entscheidungen zu treffen.

## Modul Survey

Mit dem Modul Survey werden Fragebögen im CRM-System entworfen. So kann die FH Kärnten schnell und einfach Fragebögen erstellen, die Antworten im CRM-System CAS genesisWorld festhalten und mit anderen Datensätzen verknüpfen.

Die Fachhochschule Kärnten nutzt das Modul Survey, um ihre Absolvent\*innen einmal jährlich anzuschreiben. Mit dem Fragebogen soll die Daten der Studierenden stets auf dem aktuellsten Stand gehalten werden. Die Student\*innen sollen so selbstständig ihre Daten, wie beispielsweise eine Adressänderung oder eine E-Mail-Änderung aktualisieren.

Der Vorteil des Modells ist, dass die Datenqualität hoch gehalten werden kann und die Daten stets aktuell im CRM-System sind.



## Fazit

Die CRM-Lösung CAS genesisWorld trägt dazu bei, die Interaktionen und Beziehungen zwischen der Fachhochschule Kärnten und ihren Kund\*innen zu optimieren. Mit dem CRM-System werden die Bereiche wie Bewerbungsprozess, Personalisierung, Datenanalyse, Marketingkampagnen und Alumni-Management optimal abgebildet.



» CAS genesisWorld liefert uns auch den perfekten Überblick über die vielen Tausend Interessenten, die wir jedes Jahr für ein Studium an der Fachhochschule Kärnten begeistern möchten. «

*Tamara Viktoria Pirker, CRM-Projektleiterin, Leitung*

## Kontakt & Beratung



SALDO EDV-Beratung GmbH

3100 St. Pölten

+43 2742 / 751 10 0

[www.saldo.at](http://www.saldo.at)



**CAS Mittelstand**

A SmartCompany of CAS Software AG

[www.cas-mittelstand.de](http://www.cas-mittelstand.de)