

# Professionelles Alumni-Management



**CAS Alumni**

Potentiale und Erfolgsfaktoren für Alumni-Organisationen



# Vor welchen Herausforderungen stehen Alumni-Organisationen heute



Modernes Alumni-Management ist anspruchsvoll: Wie schafft man es, dass sich Studierende auch nach ihrem Studium mit ihrer Hochschule verbunden fühlen? Die Basis hierfür liegt in einem professionell organisierten Ehemaligen-Management. Hochschuleinheiten und Fachbereiche arbeiten im Idealfall eng zusammen, um Alumni entsprechend ihrer Interessensgebiete gezielt zu informieren und so langfristig zu binden. Dabei sollte sichergestellt werden, dass die strengen Datenschutzbestimmungen der Hochschule eingehalten werden.

## Mit CRM die Ehemaligen zu Botschaftern machen

Gelingt es einer Hochschule, ihre Alumni mit Mehrwerten passgenau anzusprechen, wächst automatisch das Commitment der Ehemaligen zu ihrer Hochschule und sie werden zu positiven Botschaftern, die stolz auf ihre Hochschule und loyal sind. Bei der dafür nötigen 360-Grad-Sicht auf die Alumni unterstützt eine moderne CRM-Lösung. Nicht nur die Ehemaligen profitieren von sorgfältig zusammengestellten Informationen, sondern auch die Hochschule. Sehen die Ehemaligen einen Mehrwert in der kontinuierlichen und gegenseitigen Kontaktpflege, stehen sie bereitwillig als Ansprechpartner für Forschung und Studi-

en zur Verfügung. Sie agieren gerne als Stipendiengeber und Förderer von Projekten oder tragen im Rahmen von Mentorenprogrammen aktiv zur Einbindung von Praxis und Wirtschaft in die Lehre bei.

## Ein aktives Netzwerk als Erfolgsfaktor

Ein aktives Netzwerk ist die Folge von einer starken Identifikation der Ehemaligen mit ihrer Hochschule und der entscheidende Erfolgsfaktor für ein gelungenes Alumni-Management. Die Basis für den Aufbau dieser Identifikation liegt in professionellen Prozessen und Strukturen innerhalb der Hochschule. Diese werden mit einer CRM-Lösung optimal gestaltet, die idealerweise auch dezentrale Organisationseinheiten flexibel unterstützt. Mithilfe solcher Lösungen können die Interessen der Alumni einfach nach definierbaren Kriterien geclustert werden. Im Anschluss kann analysiert werden, was attraktive Inhalte und Angebote für diese definierten Gruppen sind. Anhand der dokumentierten Interessensgebiete wird beispielsweise transparent, welche Veranstaltungen oder Studien für Ehemalige interessant sind, um sie dann hierzu personalisiert zu informieren. Dies professionalisiert den Service sowie die Kommunikation und stärkt gleichzeitig die Bindung.

# Wie Hochschulen von professionellem

# Alumni-CRM profitieren

## Vorteile im Überblick

Die Zukunft von Alumni-Organisationen hängt davon ab, inwiefern Hochschulen ihre Ehemaligen begeistern und langfristig binden können. Gestiegene Anforderungen der Alumni möchten erfüllt werden. Dies kann am besten mit Lösungen gewährleistet werden, die voll flexibel alle Prozesse mit den geforderten Funktionen unterstützen.

### ■ Alumni gewinnen und nachhaltig binden

Ein ausgereiftes Kommunikations- und Kampagnenmanagement vereinfacht die gezielte und individuelle Ansprache von bestehenden und potentiellen Ehemaligen. Informationen werden übersichtlich gebündelt und unterstützen die Mitarbeiter bei der Auswahl der passgenauen Kommunikationswerkzeuge zur professionellen Ansprache der Alumni. Auf Alumni- und Serviceanfragen kann unmittelbar reagiert werden und auch von unterwegs sind diese Informationen einfach abrufbar. So begeistern Sie Ihre Alumni und machen diese stolz auf Ihre Hochschule.

### ■ Öffentliche Wirksamkeit steigern

Auch das Hochschulimage profitiert durch gut informierte Mitarbeiter. Ein kompetentes Team, das Hand in Hand arbeitet, sorgt für ein positives Arbeitsklima und eine positive Außenwahrnehmung. Ein großes, aktives Ehemaligen-Netzwerk sorgt seinerseits dafür, dass Hochschulthemen in die Wirtschaft getragen werden, aber gleichzeitig auch der Praxisbezug Einzug in die Hochschule hält. So wird die Hochschule wirkungsvoll nach außen präsentiert.

### ■ Koordiniert zusammenarbeiten

Die einzigartige Client-Struktur von CAS Alumni bietet jedem Nutzer und jedem Bereich an der Hochschule genau die Funktionen, die er benötigt. Mitarbeiter arbeiten beispielsweise mit vollumfänglichen Powerarbeitsplätzen oder nutzen die intuitiv bedienbare, fokussierte und auch mobil einsetzbare Browser-Lösung Web-Client. Individuelle aber auch bereichsübergreifende Prozesse werden so bestens abgebildet.

### ■ Effizienter organisieren

Geschäftsprozesse werden effizienter, indem administrative Aufgaben schneller abgewickelt werden können. Telefonnotizen lassen sich direkt im Anschluss an Telefonate in der Akte hinterlegen, Termine durch mobilen Zugriff auf verschiedene Kalenderansichten vereinbaren oder neue Aufgaben im Team koordinieren. Alumni-Daten können schnell aktualisiert werden und selbst Veranstaltungen werden einfach und strukturiert organisiert.

### ■ Daten einfacher pflegen

Wichtige Alumni- und Hochschuldaten werden zentral abgelegt und können auch von unterwegs gepflegt werden. Dies spart Zeit bei der Verwaltung von Informationen und erleichtert die Kommunikation sowohl extern als auch intern.

# Kriterien bei der Softwareauswahl eines Alumni- und Hochschulmanagements

## Ihre persönliche Checkliste

Welche Anforderungen sollte eine geeignete Lösung für Hochschulen erfüllen? Die folgende Checkliste fasst die wichtigsten Punkte zusammen, die CAS Alumni – als ein modernes Alumni-Management – heutzutage bietet:



### Bedarfsorientierte Individualisierung

Ein Mitarbeiter im zentralen Alumni-Büro hat andere Anforderungen an ein mobiles CRM als ein Mitarbeiter aus einer anderen Hochschuleinheit, wie z. B. der Presseabteilung oder der einzelnen Fachbereiche. Und ein Mitarbeiter aus dem Career Service greift wiederum auf andere CRM-Funktionen zurück als ein externer Veranstaltungsreferent. Daher ist es notwendig, dass sich die Alumni-Management-Lösung auf unterschiedliche Bedürfnisse und Nutzertypen individuell anpassen lässt.



### Einheitliches „Look & Feel“ auf allen Betriebssystemen

Es sind häufig unterschiedliche Endgeräte und Betriebssysteme im Einsatz. Nicht zuletzt deshalb, weil immer mehr Mitarbeiter ihre privaten Smartphones oder Tablets auch zu Geschäftszwecken einsetzen. Egal ob iOS, Android, Windows 8 oder Browser: Damit das System von allen Anwendern akzeptiert und über alle Endgeräte hinweg genutzt werden kann, sollte das Design der Softwareoberfläche auf jedem Betriebssystem gleich aussehen und sich automatisch an die verschiedenen Displaygrößen der Endgeräte anpassen.



### Einfache und intuitive Bedienbarkeit

Der Aufbau und die Benutzerführung der Software sollten selbsterklärend sein, damit sich der Nutzer ohne lange Einarbeitung zurechtfindet. Eine gute mobile CRM-Lösung begeistert die Anwender mit einer intuitiven Bedienbarkeit. Egal ob mit Tastatur und Maus, per Touch oder Multitouch – die Nutzer haben eine positive User Experience, die den Spaß im Umgang mit der Software fördert.





### Autorisierter Zugriff für Externe

Dezentrale Strukturen, wie etwa Fachbereiche, Institute, regionale Arbeitsgruppen aber auch die Einbindung von weiteren Hochschulbereichen wie Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, Career Center etc. erfordern eine Mandantenfähigkeit. Der Zugriff auf relevante Daten von externen Benutzern soll gewährleistet sein. Dabei muss klar definiert werden können, wer auf welche Daten autorisierten Zugriff hat.



### Hohe Sicherheitsstandards

Damit bei der Übertragung von sensiblen Alumni- und Hochschuldaten oder bei Geräteverlust kein Sicherheitsrisiko entsteht, sollte die mobile Ehemaligen-Lösung über hohe Sicherheitsstandards verfügen, wie beispielsweise die Verschlüsselungstechnologie SSL und eine gesicherte Benutzerauthentifizierung. So wird auch sichergestellt, dass die strengen Datenschutzrichtlinien von Hochschulen eingehalten werden. Daten werden in Deutschland gehostet, dafür steht das Siegel 'Hosted in Germany', mit dem CAS Alumni ausgezeichnet ist.



### Offline Zugriff durch Synchronisation

Alle wichtigen CRM-Daten wie Kontakte oder Termine sollten mit Mobile Sync auch von unterwegs offline zur Verfügung stehen. Bei Bedarf sollten diese Daten auch direkt zu bearbeiten und zu pflegen sein. Eine Replikation gewährleistet einen Datenabgleich, z. B. zwischen einem Notebook und der Firmenzentrale.



# Mobiles Alumni-Management

## im Alltagseinsatz

### Inspirierende Best Practices

Den Arbeitsalltag erleichtern, Alumni mit bestem Service begeistern und deren Bedürfnisse in den Fokus rücken – das soll eine gute mobile CRM-Lösung erreichen. Wie genau kann dies aussehen?

#### Bei Vor-Ort-Terminen überzeugen

Frau Neumann ist Mitarbeiterin im Alumni-Büro und organisiert viele Veranstaltungen für die Ehemaligen der Hochschule. Bei den Veranstaltungen ist Frau Neumann natürlich auch vor Ort und sucht den Kontakt zu den Alumni. Über die Mobile App von CAS Alumni kann Frau Neumann jeder Zeit neue Termine für Gespräche oder Telefonate planen und bei Rückfragen der Alumni auf die wichtigsten Daten aus der Datenbank zugreifen. Auch bei Außer-Haus Terminen unterstützt sie die Mobile App optimal.

---

Die Anreisezeit für Vor-Ort-Termine kann optimal zur Vorbereitung eines Termins genutzt werden.

---

Frau Neumann ist auf dem Weg zu einem Treffen mit Kollegen anderer Hochschulen zum Austausch und ihr Zug hat Verspätung. Selbstverständlich möchte sie die anderen Terminteilnehmer darüber informieren. Mit der App hat sie **Adressen** und Kontaktdaten der Teilnehmer im Handumdrehen vorliegen und kann diese über die Verspätung informieren. Die Zeit nutzt sie, um wichtige **Dokumente** für den Termin nochmals auf Aktualität zu prüfen und sich die E-Mail-Korrespondenz ins Gedächtnis zu rufen. Bestens für den Termin vorbereitet, lässt sie sich vom Bahnhof aus die genaue Anschrift des Terminstandorts in der Karte anzeigen. Nachdem der Termin erfolgreich zu Ende gegangen ist, vereinbart sie in der App sogleich einen **Folgetermin** mit Kollegen, um diese über die neuesten Entwicklungen auf Stand zu bringen.

### Definiertes Rechtesystem zum Anlegen von Alumni

Herr Schulte arbeitet im Alumni-Büro des Fachbereichs Informatik an seiner Hochschule. Dafür benötigt er lediglich beschränkten Zugriff auf die für ihn relevanten und autorisierten Informationen in CAS Alumni. Der Komplettzugriff auf das gesamte Expertensystem ist für ihn nicht nötig und mit Schulungsaufwand verbunden. Dank dem **intuitiven Web-Client** – der Browserlösung von CAS Alumni – kann Herr Schulte genau auf jene Daten Zugriff erhalten, die er benötigt um schnell und effizient arbeiten zu können.

Nehmen wir beispielsweise an, er möchte einen neuen Alumnus anlegen. Über die intelligente Search-as-you-Type-Suche – der **SmartSearch** – kann er im Handumdrehen prüfen, ob die Adresse bereits im System ist. Er stellt fest, dass dies nicht der Fall ist. Der **Adressassistent** mit der Auto-Vervollständigen-Funktion hilft ihm nun beim Anlegen der neuen Adresse. Einige Wochen später möchte Herr Schulte ausgewählte Alumni zu einem Fachvortrag einladen. Über dynamische Listenansichten lässt er sich alle Alumni-Adressen anzeigen und selektiert seinen Verteilerkreis. Dank Vorlagen für **Serienbriefe oder E-Mails** hat er schnell die passende Einladung verschickt. Drei Tage später ruft ein Alumni mit Rückfragen zur der Einladung an. Herr Schulte ist in Urlaub und so nimmt ein Kollege den Anruf entgegen. Schnell findet dieser den Kontakt. Beim Klick darauf öffnet sich das kontextsensitive **Radialmenü** und im Schnellzugriff sieht er in der Akte der Adresse die automatisch verknüpfte Einladung und kann den Alumni optimal betreuen.

---

Mitarbeiter erhalten genau den Zugriff auf Informationen, die sie für reibungsloses Arbeiten benötigen.

---



## In Teamarbeit zur perfekten Veranstaltung

Herr Sander ist häufig für den Alumni-Verein als externer Referent tätig. Dort ist Herr Schulte sein Ansprechpartner, der ihn bezüglich neuer Veranstaltungen auf dem Laufenden hält und die notwendigen Informationen liefert. In der Vergangenheit hatten sie sich hier auf Regel-Vorgehen geeinigt, das heißt, zwei Wochen vor **Veranstaltung** erhält Herr Sander ein kurzes Briefing.

---

Veranstaltungen lassen sich in Teamarbeit mit externen Referenten optimal organisieren.

---

Bei kurzfristigen Änderungen hat sich herausgestellt, dass dieses Vorgehen sehr fehleranfällig ist. Herr Sander bekommt Zugriff auf den Web-Client von CAS Alumni und hat dadurch direkten Zugriff auf die für ihn relevanten Daten. In einer Übersicht sieht er alle für ihn freigeschalteten Veranstaltungen. Zur Vorbereitung definiert er für diese Workflows, etwa zur Raumplanung oder Bereitstellung der Seminarunterlagen. Die angelegten Aufgaben kann er nun gemeinsam mit den Mitarbeitern aus dem Alumni-Büro bearbeiten. Nachdem die Einladungen verschickt wurden, kann Herr Sander im System einfach die Anmeldungen bestätigen und verwalten. Nach Anmeldeschluss erstellt er per Knopfdruck die aktuelle **Teilnehmerliste**.

# Übersicht der Client-Lösungen

Die Client-Lösungen von CAS Alumni bieten Ihnen die flexibel konfigurierbare Funktionsvielfalt, die Sie benötigen. Der Desktop-Client unterstützt Sie vollumfänglich in allen Bereichen Ihres Alumni-Managements. Mit dem intuitiv bedienbaren Web-Client steht Ihnen eine schlanke Lösung zur Verfügung, die Sie in den Kernprozessen auch von unterwegs bestens unterstützt. Die Mobile Apps haben Sie jederzeit auf Ihrem Smartphone oder Tablet griffbereit.

	Desktop-Client	Web-Client	Mobile Apps
<b>Ehemaligen - CRM</b>			
Adressen	✓	✓	✓
Adressassistent	✓	✓	✓
Kontakthistorie	✓	✓	✓
Terminkalender	✓	✓	✓
Aufgaben	✓	✓	✓
Projekte	✓	✓	✓
Dokumente	✓	✓	✓
Ehemaligen-Profil	✓	✓	○
Arbeitsgruppen	✓	✓	
Fachbereiche	✓	✓	
Stellenbörse	✓	○	
Mentoring	✓	○	
Spendenverwaltung	✓	○	
Deutschlandstipendium	✓	○	
<b>Kommunikation</b>			
Serienbriefe/-Email	✓	✓	
Telefonieanbindung	✓		
Vorlagen	✓	✓	
Fragebögen	✓	✓	✓
<b>Veranstaltungen</b>			
Veranstaltungen	✓	✓	○
Teilnehmergmt.	✓	✓	○
Seminargebühren	✓	○	
<b>Abrechnung</b>			
Rechnungsstellung	✓		
Mahnläufe	✓		
Fibu-Export	✓		
SEPA-Lastschrift	✓		
<b>Auswertungen</b>			
Reports	✓	✓	✓
Intelligente Suche	✓	✓	✓
Dynamische Listen	✓	✓	✓
Kartenansichten	✓	○	

○ geplant



Jetzt informieren

Wir beraten Sie gerne zum Thema Alumni-Management.



CAS Software AG  
CAS-Weg 1 - 5  
76131 Karlsruhe

Telefon: +49 721 9638-8299  
E-Mail: [alumni@cas.de](mailto:alumni@cas.de)  
[www.cas-communities.de](http://www.cas-communities.de)

