

# Referenzbericht

## RWTH Aachen setzt Maßstäbe im Alumni-Management: Adressmanagement – aber bitte mit Filter

Die Rheinisch-Westfälische Technische Hochschule (RWTH) Aachen versendet monatlich erscheinende E-Mail-Newsletter an Alumni, gibt das Absolventenmagazin „keep in touch“ heraus, organisiert regionale Alumni-Treffen in verschiedenen Städten Deutschlands, hält Kontakt zu Alumni in aller Welt und betreibt ein erfolgreiches Alumni-Portal. Die Grundlage hierfür legt die Software-Lösung CAS Alumni mit einer Datenbank von derzeit rund 13.000 Alumni-Adressen und Komfort-Funktionen für einen besonderen Service. Über Filter lassen sich für alle Anforderungen Verteiler erstellen.

Für die Alumni-Beauftragten der RWTH sind Filter, die den gesamten Datenbestand einbeziehen, das A und O der Software-Lösung. CAS Alumni gibt mit umfangreichen Möglichkeiten dann sofort die Antwort auf jede Anfrage: Schnell sind alle ausländischen Studierenden des Abschlussjahrgangs 1989 der Studienrichtung „Wirtschaft“ in einem Verteiler zusammengestellt und können angeschrieben werden. „Jeder einmal erstellte Filter lässt sich speichern. Das spart uns viel Zeit bei der täglichen Alumni-Arbeit“, stellt Ralph Delzepich, ehemaliger IT-Verantwortlicher für Alumni-Arbeit an der RWTH, fest.

Ein Interessentenkreis für die regionalen Alumni-Treffen ist mit den Filtern schnell gefunden. Ob Berlin, Münster oder München – die Alumni werden zielgerichtet eingeladen und mit rund 30 Teilnehmern sind die Veranstaltungen gut besucht und auch vorbereitet. Dabei sind die Treffen mehr als Stammtische: Alumni laden die Ehemaligen in ihr Unternehmen ein und stellen es vor. Doch bis die RWTH diese hohen Maßstäbe setzen konnte, war es ein langer Weg – anfangs lag das Schicksal des Alumni-Managements an der RWTH in den Händen von Insellösungen mit Microsoft Excel®.

### Mit CAS Alumni begann eine neue Ära

In der Zeit vor CAS Alumni arbeiteten die Alumni-Manager an der RWTH mit Excel-Files. In den einzelnen Tabellen wurden mühsam Adressen aufgenommen oder gelöscht, neue Verteiler mit hohem Zeitaufwand per Hand erstellt. Die Probleme mit Microsoft Excel® wurden unüberwindlich, als die neuen Datenschutzrichtlinien aufkamen, die sich von Bundesland zu Bundesland unterscheiden. Eine auf das Alumni-Management spezialisierte Software wurde dringend benötigt. Heute bietet CAS Alumni ein Journal, in dem alle Änderungen rund um die Alumni protokolliert werden. Damit ist eine der Grundvoraussetzungen des Customer Relationship Managements (CRM) und des Datenschutzes erfüllt.

Bei der RWTH wurden die Alumni in einem ersten Schritt mit der professionellen CRM-Lösung CAS genesisWorld verwaltet, die ursprünglich angeschafft wurde, um das Online-Vorlesungsverzeichnis zu erstellen. Aus der Lösung entwickelte sich CAS Alumni: In einem Workshop wurde gemeinsam von CAS und RWTH erarbeitet, welche Prozesse im Alumni-Management stattfinden werden, spezifische Kategorien wie „studierend“, „habilitiert“, etc. wurden angelegt. So konnten die rund 13.000 Alumni-Adressen reibungslos übernommen und weitere laufend importiert werden.

Die RWTH entschied sich endgültig für CAS Alumni, nachdem eine Entscheidungsmatrix mit allen Produkten am Markt erstellt worden ist. Die Lösung überzeugte durch die Kopplung von Alumni-Portal mit Funktionalitäten für das Alumni-Team.



### Auf einen Blick

#### Branche

Bildung  
Technische Hochschule

#### Nutzen und Vorteile für das Alumni Büro

- Effiziente Gewinnung und Betreuung der Alumni
- Zentrale Adressverwaltung, Adressverwaltung von Untervereinen oder Fachbereichen möglich
- Unterstützung der Kernprozesse im Alumni-Management
- Optimaler Service für die Alumni
- Einfache Kommunikation mit den Alumni über das eigene Alumni-Portal
- Alumni-CRM, Alumni-Portal, Stellenbörse & Beitragsverwaltung aus einer Hand und auf einer Datenbank

#### Nutzen und Vorteile für Alumni

- Weltweiter Zugriff auf das passwortgeschützte Alumni-Portal
- Benutzerdefinierte Informationen
- Kontakterhaltung zu Kommilitonen
- Professionell Geschäftskontakte knüpfen
- Praktika und Festanstellungen in der Stellenbörse finden

## CAS Alumni

CAS Communities  
A Smart Company of CAS Software AG  
CAS-Weg 1-5  
76131 Karlsruhe  
Tel.: ++49-(0)721/9638-8299  
Fax: ++49-(0)721/9638-299  
E-Mail: alumni@cas.de  
Internet: www.cas-alumni.de

„CAS Alumni baut auf der ausgereiften CRM-Lösung CAS genesisWorld auf und ist nicht bloß eine erweiterte Web-Anwendung. So nutzen wir das Know-how aus der Kundenbetreuung, denn nichts anderes ist Alumni-Management. CAS Alumni empfiehlt sich so von selbst.“

Prof. Dr. phil. Lutz F. Hornke,  
Rektoratsbeauftragter  
ALUMNI RWTH Aachen



#### Kunde

- RWTH Aachen
- [www.rwth-aachen.de](http://www.rwth-aachen.de)

#### CAS Software AG

- Die CAS Software AG ist marktführender Anbieter von Kundenmanagementsystemen mit über 20 Jahren Erfahrung
- 170 Mitarbeiter arbeiten an der Weiterentwicklung der Produkte
- Über 150.000 Anwender vertrauen auf die CRM-Produkte der CAS Software AG
- Zahlreiche Auszeichnungen wie „Arbeitgeber des Jahres 2009“ und „Innovator des Jahres 2006“ bestätigen unseren Erfolg
- CAS Alumni baut auf der mehrfach ausgezeichneten CRM-Lösung CAS genesisWorld auf
- Die Weiterentwicklungen von CAS Alumni sind auf die speziellen Anforderungen von Alumni-Organisationen abgestimmt

#### Interessiert?

Wir beraten Sie gerne zum Thema CRM an der Hochschule oder im Alumni-Club.

Sie erreichen unsere Kundenbetreuung unter +49-(0)721/9638-8299 oder per Mail an [alumni@cas.de](mailto:alumni@cas.de).

Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

Dazu konnte die CAS Software AG den besten Ausblick auf künftige Weiterentwicklungen bieten. „CAS Alumni läuft sehr gut. Wir haben wenig Aufwand, weil die CAS Daten und Applikation für uns hostet“, verrät Delzepich.

Professor. Lutz F. Hornke, der Rektoratsbeauftragte ALUMNI an der RWTH, sieht den großen Vorteil: „CAS Alumni baut auf der ausgereiften CRM-Lösung CAS genesisWorld auf und ist nicht bloß noch so eine erweiterte Web-Anwendung. So nutzen wir das Know-how aus der Kundenbetreuung, denn nichts anderes ist Alumni-Management. CAS Alumni empfiehlt sich so von selbst.“

Festangestellte und studentische Hilfskräfte bei der RWTH arbeiten sich außer-ordentlich schnell in CAS Alumni ein. Haben sie erkannt, wie komfortabel ein eigener Navigator und Filter erstellt sind, nutzen sie die Software gerne und routiniert.

### Zentrale Datenhaltung spart Arbeit

Delzepich rät jeder Bildungseinrichtung, die ein Alumni-Management einführen will, mittelfristige Entwicklungen im Auge zu haben und frühzeitig alle betroffenen Kollegen einzubinden. Wer sich jetzt für eine neue Lösung entscheidet, sollte am besten alle Daten an einer Stelle bündeln und ein erweiterbares Produkt wählen. Ehemaligen-Betreuung, Career-Service und Fundraising kompakt zu managen, spart Geld, Zeit und vereinfacht Abstimmungen, weiß Delzepich aus Erfahrung.

Die RWTH profitiert zudem von der zentralen Datenhaltung. So stellt CAS Alumni in einer Historie alles zusammen: Auf einen Blick sieht man, was wann kommuniziert worden ist - E-Mails, Briefe, Anmeldungen zu Veranstaltungen, Telefonanrufe, etc.

Die Flexibilität von CAS Alumni erleichtert es auch, spätere Anforderungen zu erfüllen. So wollte die RWTH für das hauseigene Golfturnier eigene Felder wie „Handicap“ oder „Golfclub“ anlegen. Mit der Management-Konsole von CAS Alumni war dies schnell geschehen. Die Felder wurden mit den Informationen bestückt. Hier konnten die Mitarbeiter beispielsweise einsehen, wer bisher an welchem Golfturnier teilnahm.

Auch die zentrale Aufgabenverwaltung erleichtert die tägliche Arbeit. Rückläufer des per Post versendeten Absolventenmagazins werden in je einer Aufgabe „Rücklauf keep in touch“ festgehalten, mit der Adresse des Empfängers verknüpft, um dann die Adresse zu aktualisieren.

### Weitere Entwicklung: Portal im Fokus

Die Verbindung aus Funktionen für das Alumni-Management und einem Portal für die Alumni bringt viele Vorteile mit sich. Neben den aktuellen Informationen über Termine, finden die Alumni im Portal die Möglichkeit, ihre Adressen zu aktualisieren. Die eingegebenen Daten fließen direkt in die Datenbank und stehen dem Alumni-Management zur Verfügung. Dieses spart viel Zeit bei der Adresspflege. Delzepich äußert sich hierzu: „Die Möglichkeit, seine Adresse über das Portal zu aktualisieren, wird rege in Anspruch genommen.“

Die RWTH möchte das Portal weiter ausbauen und seine Nische zwischen den großen, öffentlichen Netzwerkportalen Xing und LinkedIn finden. „Das Portal ist das Produkt, das wir eigentlich platzieren wollen“, stellt Professor Hornke die Strategie vor. Die RWTH setzt hier eine Reihe neuer Ideen um, damit das Portal noch mehr Aufmerksamkeit erhält. So finden die Alumni im Portal exklusive Informationen über Veranstaltungen, zu denen sie sich direkt online anmelden können. Um mehr Alumni zu erreichen, bietet die RWTH RSS-Feeds ausgewählter Inhalte auch weiter auf Xing und LinkedIn an.

Derzeit werden nach und nach im Alumni-Portal der RWTH spezielle Zugänge für einzelne Fachbereiche eingerichtet. Hier tritt das IT Dezernat der RWTH als Dienstleister auf. Allein mit den Navigatorprofilen und der Möglichkeit, über CAS Alumni eigene E-Mail-Mailings an eine definierte Zielgruppe zu versenden, ist den einzelnen Fachbereichen und fachbezogenen Alumni-Vereinen sehr geholfen.

CAS Alumni unterstützt die RWTH nicht nur mit Filtern für Verteiler sondern durch gemeinsame Abstimmungen mit einer rundum ausgereiften Lösung, die mit den Anforderungen der Zeit wächst – und neue Maßstäbe setzt.