



Staatlich anerkannte, private
**Fachhochschule des
Mittelstands (FHM)**

Die FHM organisiert Abläufe und das Daten-Management neu und setzt dabei auf das SUGAR CRM-System

Beste Noten erhält ab sofort die Betreuung der FHM-Bewerber, Studenten und Alumni! Durch die Nutzung einer einheitlichen Softwarelösung, steht einem übersichtlichen, durchgängigen Informationsmanagement nichts mehr im Wege!

Die FHM Herausforderung

Welche Organisation kennt das nicht: Manuelle Prozesse verlangsamen den Arbeitsalltag. So erging es auch den Niederlassungen der deutschen Fachhochschule des Mittelstands.

Das verursachte neben Zeitverzögerung und Fehleranfälligkeiten auch weitere administrative Herausforderungen, die zu unnötigem Mehraufwand führten: Mehrfachbezeichnungen für einen Studiengang, unterschiedliche Abkürzungen der Betreuer & FHM-MitarbeiterInnen, fehlende Daten und mangelnder Informationsüberblick.

Die FHM entschied, dem modernen Zeitalter der Digitalisierung Rechnung zu tragen und eine neue Ära einzuläuten.

Zieldefinition

Es braucht eine Lösung, die die Abläufe vorrangig in den folgenden zwei Bereichen wesentlich verbessert:

1. Erleichterung des Geschäftsalltags der FHM-MitarbeiterInnen, die sich um die manuelle Pflege von Daten und Informationen kümmern.

Die FHM-Fachbereiche arbeiten in Zukunft mit einer gemeinsamen Plattform, die eine einheitliche Arbeitsweise vorgibt und damit Standardisierung der Informations- und Datenverwaltung verschlankt, beschleunigt und deren automatisierte Steuerung ermöglicht.

2. Ziel: Interessenten, Bewerbern, Studenten und Alumni sollen Informationen rasch, übersichtlich, automatisiert und nachvollziehbar zur Verfügung gestellt werden können.

Die Lösung

Nach Abwägung mehrerer Möglichkeiten, entschied sich die FHM für die Cloud-CRM-Version von *Sugar* und für **LOGIN** Software als Integrationspartner, der mit seiner Can-Do-Mentalität sowie profunder Expertise in komplexem Software-Projekt-Management überzeugte.

SugarCloud wurde entwickelt, um die modernsten Technologien und -Komponenten zu nutzen und optimale Leistung, Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit sowie Sicherheit zu bieten. Der Vorteil gegenüber vor Ort zu betreuender On-Premises-Lösungen liegt auf der Hand: Die Kosten für IT, firmeneigenes Hosting, Server-Wartung und Updates entfallen. Entwicklungen werden vom Anbieter automatisiert eingespielt. Das CRM wächst ohne weiteren Aufwand mit den eigenen Anforderungen mit.

LOGIN Software sorgte dafür, dass der gesamte Lead-Life Cycle abgebildet und betreut werden kann – vom Interessenten über Studenten bis hin zum Absolventen-Netzwerk der FHM-Alumni.



Sugar unterstützt folgende FHM-Bereiche optimal:

Funktion	Beschreibung
Infoversand	Automatischer Versand der Infomaterialien, die der Interessent bei Anmeldung via Website beantragt hat
Vertrags- & Bewerber-Management	Inbound & Outbound Tracking mit Ampelsystem und Erinnerungsfunktion (fehlende Dokumente, etc.)
Lead-Phasen Management	Interessenten durchlaufen mehrere Phasen, die jederzeit eingesehen werden können: <ul style="list-style-type: none"> • ein Interessent wird zum Bewerber und im selben Schritt auch zum Kontakt • vom Bewerber zum Studenten • vom Studenten zum erfolgreichem Studienabschluss hin zum Alumnus • Status-Abruf & Reporting: Auflistung der Interessenten pro Studiengang
Mailings	Updates, speziell für eine gewisse Gruppe an: Interessenten, Studenten, etc.
Outlook-Plugin	Nahtlose Übergabe der Daten an Microsoft Outlook, so dass die Informationen jederzeit per Outlook Mail und Kalender abrufbar sind
Dokumenten-Management	Leicht erstell- und versendbare E-Mailvorlagen, Anhänge, Folder, etc.
Archivierung	Historische Daten und Dokumente leicht und jederzeit abrufbar

Gemeinsam mit den **FHM** Ansprechpartnern hat **LOGIN** Software die Anforderungsdefinitionen und anschließenden Umsetzungsschritte in eine Projektform gegossen. In agiler Arbeitsweise wurden die nötigen identifizierten Funktionen und Prozesse Schritt für Schritt implementiert.

Projektdauer:

Die Projektdurchführung erfolgte in 2 Phasen, von der Planung über die Implementierung und Testung hin zur reibungslosen Nutzung im Livebetrieb.

Die Vorteile für die FHM Studenten:

Bessere Betreuung durch die Fachinstitute während des Interessenten-, Studenten- und Bewerber-Prozesses. Und auch das Netzwerk der Absolventen ist durch die Automatisierung bestens betreibbar.

Die Hauptvorteile für die FHM:

- Ein System für alle! Das sorgt für **schnelles Arbeiten, Transparenz** und **Überblick**. Die Prozesse wurden vereinheitlicht und automatisiert. Ab sofort können Informationsasymmetrien vermieden werden und ein rascher Informationsaustausch zwischen den Instituten ist gegeben.
- Zusätzlich wird per Integration mit **MS Outlook** dafür gesorgt, dass sämtliche Informationen in den Kalendern und Mail Accounts stets griffbereit sind.
- **Call-to-Action** Funktionen unterstützen nun die Kommunikations- und Anmeldeprozesse: Der Anmeldeprozess von Interessenten auf der Website, die finale Eingabe der Bewerbung oder mögliche fehlende Daten lösen gewisse Aktionen bzw. Erinnerungsfunktionen bei den *Sugar* Usern aus.

Fazit: Durchgängige Customer Journey-Betreuung. Alle Informationen jederzeit verfügbar und im Blick!

Ab sofort können Studenten entlang ihres Studienfortschritts rasch und strukturiert informiert werden. Daten sind in einem einheitlichen System abgebildet und Informationen standardisiert abrufbar. Zeitgemäß & nutzerfreundlich! So trägt digitale Information zum Bildungsfortschritt bei.