sugarcrm

KUNDENFALLSTUDIE

FHM automatisiert interne Prozesse mit SugarCRM für hohe Zeit- und Kostenersparnis

Staatlich anerkannte, private Fachhochschule des Mittelstands (FHM)

Die Fachhochschule des Mittelstands (FHM) organisiert das Informations- und Prozess-Management für die Betreuung von Bewerbern, Studenten und Alumni neu mit der SugarCRM Plattform, bestehend aus CRM und der Marketing-Automation-Lösung Sugar Market.

Die Fachhochschule des Mittelstands (FHM), im Jahr 2000 gegründet, hat derzeit 5.775 Studierende an den zehn Standorten Bamberg, Berlin, Bielefeld, Düren, Hannover, Köln, Frechen, Rostock, Schwerin und Waldshut. Das Studienangebot umfasst klassische Vollzeit-Studiengänge, Teilzeitangebote für Berufstätige sowie in Kooperation mit der Wirtschaft entwickelte duale und triale Studienmodelle. Hinzu kommen die Bereiche Fernstudium sowie Zertifikatsstudiengänge zur wissenschaftlichen Weiterbildung.
In Kooperation mit britischen Partneruniversitäten bietet die FHM darüber hinaus ein internationales Promotionsstudium zur Erlangung des Doktorgrades an.

Industrie ///

Education/Bildungswesen

Standort ///

Bielefeld, Deutschland

Website ///

www.fh-mittelstand.de

Die Herausforderung

Als private Bildungseinrichtung mit einer großen Zahl verzweigter Standorte gestaltet sich die Administration hinsichtlich Interessenten, Bewerbern und Studenten äußerst komplex. Der Umgang mit Interessenten sowie das Bewerber- und Vertragsmanagement waren bis vor kurzem mit einem hohen zeitlichen und personellen Aufwand verbunden, da viele Prozesse auf Daten in händisch geführten Excel-Tabellen basierten und manuell bearbeitet werden mussten. Dieses Vorgehen war aufgrund fehlerhafter oder unvollständiger Eingaben mit einem latenten Risiko für die Datenqualität verbunden und erschwerte die schnelle und lückenlose Bereitstellung von Informationsmaterial und sonstiger wichtiger Unterlagen.

Dies betraf auch den regelmäßigen Versand von Newslettern, die aufgrund eines mangelhaften Datenbestandes und des Fehlens eines automatisierten Prozesses manuell nicht in der gewünschten Häufigkeit verschickt werden konnten. Auch fehlte die nötige Transparenz innerhalb des Bewerbermanagements. In der Vergangenheit kam es daher des Öfteren vor, dass trotz hoher Bewerberzahlen nur wenige das Studium letztendlich wirklich antraten. Dieser Umstand erschwerte nachvollziehbarerweise eine effiziente Studienplanung, wobei die Gründe hierfür jedoch lange nicht klar nachvollziehbar waren.

Die Lösung

Um durch den Einsatz einer leistungsstarken CRM-Lösung zeitliche und personelle Kapazitäten für andere wichtige Aufgaben freisetzen zu können, waren die Marketing- und Vertriebsverantwortlichen auf der Suche nach einer für sie passenden Technologie. Nachdem einige CRM-Plattform hinsichtlich der vorhandenen Infrastruktur und der angestrebten Ziele als zu komplex und aufwendig bewertet wurden, wurde das Team auf SugarCRM aufmerksam. Nachdem man mit dem SugarCRM-Implementierungspartner LOGIN SOFTWARE in Verbindung trat und die Vorteile erkannte, wurde die Plattform zügig eingeführt.

Die Zusammenarbeit zwischen der FHM und LOGIN SOFTWARE, dem Lösungspartner von SugarCRM, bei der Planung und Implementierung war von Anfang an sehr offen, kollegial und lösungsorientiert. Gewünschte Anforderungsparameter oder Anpassungen wurden besprochen und anschließend zeitnah umgesetzt. Da die Implementierung einen dauerhaft lebendigen Prozess darstellt, sind immer wieder kleine Änderungen oder Modifikationen nötig, die unkompliziert und schnell besprochen und realisiert werden.

Zunächst haben zwei FHM-Mitarbeiterinnen die Projektdefinition,

"Wir haben bemerkt, dass wir möglichst viele Prozesse in unserer Organisation vereinfachen und automatisieren und dadurch die Transparenz über unseren riesigen Datenbestand erhöhen und dessen Qualität steigern müssen. Deshalb haben wir uns auf die Suche nach einer leistungsstarken und dennoch leicht verwaltbaren Lösung für unsere Bedürfnisse gemacht und sind so auf SugarCRM gestoßen. Durch die Implementierung in Zusammenarbeit mit LOGIN SOFTWARE konnten wir alle relevanten Prozesse rationalisieren, automatisieren, beschleunigen und auf diese Weise die innerbetriebliche Effizienz enorm steigern. Das Ergebnis ist eine immense Zeit- und Kostenersparnis, die es uns ermöglicht, freigesetzte Kapazitäten nun an andere Stelle erfolgreich zu nutzen. Zukünftig werden wir das interne Nutzungsverhalten um die Eingabe von Dokumentationen telefonischer oder E-Mail-Korrespondenzen erweitern und auch den Alumni-Bereich stärker in die Lösung einbinden."

—MELANIE H.
Leiterin Marketing und Vertrieb bei der FHM

das Aufsetzen von Prozessen und die Überwachung aller relevanten Schritte geleitet. Um den Teil der Belegschaft, der das CRM-System nutzt, in den Umgang mit der neuen Lösung einzuführen, veranstaltete die FHM anfänglich intensive Online-Schulungen. Im Projektverlauf wurde das Schulungsmaterial zur Nutzung der Plattform um Anschauungsvideos, die jeweils wichtige Arbeitsschritte zum Thema hatten, ergänzt sowie ein Administrator bestimmt, der neue Mitarbeiter im Umgang mit der Plattform unterweist.

Das Ergebnis

Mit der SugarCRM-Plattform konnten Routineaufgaben wie die Bewerberbearbeitung und -betreuung, die Bereitstellung von Informationsmaterial oder der Versand von Newslettern und elektropostalischen Massenversänden automatisiert und die entsprechenden Prozesse dadurch wesentlich schneller und effizienter gestaltet werden. Nahm etwa die Bearbeitung einer Bewerbung vor Einführung der neuen Lösung etwa eine halbe Stunde in Anspruch, dauert dieser Prozess jetzt nur noch wenige Sekunden.

Durch die Einrichtung entsprechender Schnittstellen auf der Website erfolgen nun auch die Reaktionen auf angeklickte Felder auf der Hochschulseite automatisch, erfordern kein menschliches Agieren mehr und sparen so zeitliche Ressourcen. Auch Verwaltungsaufgaben rund um die Prüfung der Bewerbungsunterlagen, der Übergang vom Bewerber zum Studenten und das Vertragsmanagement werden nun durch das System gesteuert und unterstützt. Im Bereich Bewerbermanagement ist mithilfe der Lösung nun eine Klassifizierung der Bewerber durch einen kontinuierlichen Kontaktprozess zur Statuserhebung möglich, was die Planungssicherheit von Seminaren, Kursen und ganzer Studiengänge erheblich erhöht. Insgesamt konnte durch die Integration der SugarCRM-Lösung die Datenqualität deutlich gesteigert und Fehler, die durch manuelle Eingaben in Excel-Tabellen früher entstanden und dadurch Kommunikationsprozesse erschwerten, nahezu eliminiert werden.

LOGIN

SUGARCRM PARTNER

Lösungen aus Leidenschaft – das ist unser Credo!
Es steht für unsere Passion, für unsere Kunden die besten Lösungen zu entwickeln und zu erarbeiten. Wir sind spezialisiert auf SUGAR-Integrationen und Erweiterungen. Dabei bieten wir spezielle Softwarelösungen wie Events-CRM und ERP-Addons.

www.login-software.net // office@login-software.net

Über SugarCRM

SugarCRM hilft Vertriebsteams, ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Unternehmen entscheiden sich für SugarCRM, um Komplexität zu reduzieren, Verkaufschancen zu priorisieren und mit den vorhandenen Ressourcen das Upselling zu fördern. SugarCRM ist die ideale Lösung für komplexe, beziehungsintensive Branchen – wie die produzierende Industrie, den Großhandel und den Distributionssektor – die ihr Wachstum beschleunigen und fundiertere Entscheidungen treffen möchten.

Erfahren Sie mehr unter www.sugarcrm.com/de

© 2025 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.