

# Anwenderbericht

CRM für politische Bildungsarbeit



**Hanns  
Seidel  
Stiftung**

Lazarettstraße 33

# CRM für die politische Bildungsarbeit

„Im Dienst von Demokratie, Frieden und Entwicklung“ bietet die Hanns-Seidel-Stiftung e. V. (HSS) seit 1967 politische Bildung. Die CSU-nahe Stiftung veranstaltet Seminare und Tagungen, fördert Studierende, betreibt praktische Politikberatung und engagiert sich für den internationalen Dialog. Mit CAS genesisWorld stellt die HSS die Weichen für die Digitalisierung der Stiftungsarbeit.

„Wir führen jedes Jahr tausende Veranstaltungen durch, wir produzieren eigene Publikationen und betreuen Stipendiaten“, erklärt Dr. Maximilian Rückert. Er verantwortet die Themen Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Gesundheitswesen und betreut als CRM-Beauftragter die strategische und operationelle Ausrichtung der neuen Software. Zwar arbeiteten die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der HSS-Zentrale in München in der Vergangenheit bereits mit einer Veranstaltungssoftware.

Diese stieß jedoch nicht nur bei der Organisation der vielfältigen Aufgaben an die Grenzen, etwa bei der Pflege des Adressdatenbestandes, sondern sie war statisch und nicht für CRM-Aspekte ausgelegt. „Wir hatten ein Seminar-Managementprogramm, das bei uns eigentlich CRM hätte können sollen“, bringt es Rückert auf den Punkt.

## Ein Tool für die digitale Transformation

2017 schrieb die HSS die Implementierung eines CRM-Systems aus. Ziel war es, die verschiedenen Prozesse besser zu verzahnen und effizienter zu managen. Den Zuschlag erhielt die itdesign GmbH mit CAS genesisWorld. „Diese CRM-Lösung unterstützt uns nun dabei, Marketing und Vertrieb insgesamt zu professionalisieren und die Kundenorientierung, die bei uns Bürgerorientierung ist, zu stärken“, erklärt Rückert – Themen, die in der Stiftung als öffentliche Einrichtung bislang nicht im Vordergrund gestanden hatten. „Unter den Mitarbeitenden hat sich eine ‚digitale Avantgarde‘ zusammengefunden, die Bürgerinnen und Bürger als Kunden neu

denkt.“ Diese Kolleginnen und Kollegen bildeten als CRM-Team ein abteilungsübergreifendes Unterstützernetzwerk für den Veränderungsprozess und beschrieben ihre Anforderungen an die neue CRM-Lösung.

## Alle Bereiche auf einen Blick in einer Lösung

Mit der CRM-Lösung bearbeitet das Stiftungsteam jetzt die vielfältigen Veranstaltungsformate, die Verwaltung der Stipendiatenbetreuung und die Bereitstellung und Organisation der Publikationen in einer einzigen Plattform. Diese ist als Herzstück mit anderen Systemen verknüpft und führt sämtliche Daten und Arbeitsschritte zusammen. „In CAS genesisWorld können wir nun beispielsweise alle Arbeitsschritte einer Publikation von der Idee, über die Produktion, bis zur ISBN-Nummer und der Verknüpfung des fertigen Produkts im Bibliotheksprogramm Star Libraries erfassen“, erklärt Rückert. Bei der Begabtenförderung bietet das CRM jederzeit einen schnellen Überblick über die Stammdaten des Stipendiaten: Wie hoch ist die Förderung? Wann sind Zahlungen fällig? Was studiert er und in welchem Semester ist er? Zudem wird der Adressbestand der Stiftung, der von Stipendiaten über Teilnehmer der Veranstaltungen bis hin zu Referenten und politischen Kontakten reicht, nun zentral gepflegt. Funktionen wie die automatische Dublettenprüfung helfen dabei eine gute Datenqualität zu sichern. Zudem unterstützt die CRM-Lösung die Mitarbeiter dabei, Ansprechpartner zur richtigen Zeit in der richtigen Rolle anzusprechen. Denn häufig steht ein Kontakt in unterschiedlichen Beziehungen zur HSS.

## Veranstaltungsorganisation von A bis Z

„CAS genesisWorld verbessert insbesondere unsere Veranstaltungsorganisation spürbar“, betont Maximilian Rückert. Die Lösung ermöglicht ein pass-





genaues Zielgruppenmanagement und volle Kontrolle über Planung, Bewerbung, Durchführung, Abrechnung und Auswertung einer Veranstaltung. „Ich lege eine virtuelle Veranstaltungsakte, beispielsweise einer Expertenrunde, an und wähle aus der verknüpften Datenbank den passenden Referenten“, beschreibt Rückert das Vorgehen in der Praxis. Im Adressverzeichnis lassen sich dann die Teilnehmerkreise nach bestimmten Merkmalen filtern und etwa gezielt Kommunalpolitikerinnen und -politiker über ein Seminar informieren. Der Versand der Einladungen an die so zusammengestellten Verteiler erfolgt über das angeschlossene E-Mail-Marketing-Programm. Per Klick im CRM wird die Veranstaltung inklusive Programmflyer über eine Schnittstelle auf der Website <https://hss.de> veröffentlicht. Auf umgekehrten Weg fließen die Anmeldungen, die über ein Formular auf der Website eingegeben wurden, in die Veranstaltungsakte ein. Daraus erzeugt CAS genesisWorld Teilnehmerlisten, optional mit detaillierten Angaben wie Essensvorlieben oder Übernachtungswunsch in einem stiftungseigenen Bildungshaus. „Das Bett buche ich dann per Schnittstelle zu unserer Hotelmanagement-Software.“ Auch die Honorarverträge der Referenten schreiben und verwalten die zuständigen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im CRM, bis hin zur Abrechnung und Überweisung via Schnittstelle zum ERP-System Wilken Entire. Nach der Veranstaltung macht es CAS genesisWorld einfach, mit den Teil-

nehmerinnen und Teilnehmern in Kontakt zu bleiben und diese beispielsweise per Mailing auf eine zum Thema erschienene Publikation hinzuweisen. „Wir werden jetzt unsere Zielgruppen noch genauer definieren und deren Ansprache weiter verfeinern“, berichtet Maximilian Rückert. CAS genesisWorld bietet mit seinen vielfältigen Features für begeisternde Kundenbeziehungen dem Stiftungsteam dafür nun beste Voraussetzungen.

### **Zusammenarbeit mit der itdesign GmbH**

Neben den hilfreichen Funktionen von CAS genesisWorld sorgte vor allem die intensive und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit der itdesign GmbH für eine erfolgreiche Einführung der CRM-Lösung bei der HSS. Die Experten implementierten nicht nur eine Software – durch eine kontinuierliche Betreuung, die bis heute anhält, wurden vielmehr Prozesse optimiert, verschlankt und nebenbei digitalisiert. „Wir haben unseren Beratungsauftrag sehr ernst genommen“, sagt Rainer Schramm, Leiter Beratung CRM bei der itdesign GmbH. „An manchen Stellen haben wir auch vehement widersprochen und die HSS so dabei unterstützt, alte Gewohnheiten zu hinterfragen und Abläufe neu aufzusetzen.“ Dank langjähriger Erfahrung konnten die itdesign-Mitarbeiter dabei hilfreiche Best-Practice-Ansätze einbringen.



**„Wir haben mit CAS genesisWorld die Grundlage für die digitale Transformation geschaffen.“**

**Dr. Maximilian Rückert · Referatsleiter Digitalisierung, Künstliche Intelligenz und Gesundheitswesen und CRM-Beauftragter**

# Überblick



## Branche

Stiftungen

## Ziele und Anforderungen

- Professionelles, digitales Kundenmanagement, das Bürgerinnen und Bürger als Kunden neu denkt
- Marketing/Vertrieb professionalisieren und die Kundenorientierung = Bürgerorientierung stärken
- Ablösung der bisherigen Veranstaltungssoftware, zu statisch und nicht für CRM-Aspekte ausgelegt
- Effiziente Unterstützung beim Veranstaltungsmanagement, Erstellung/Verwaltung von Publikationen und Betreuung von Stipendiaten
- Anbindung vorhandener Software

## Nutzen und Vorteile

- Mehr Zeit für Bürger-/Kundenbedürfnisse dank der digitalen Automatisierung von Verwaltungsaufgaben über eine zentralen Plattform inklusive Anbindung von Drittsoftware
- Mit wenigen Klicks Veranstaltungsmanagement geschmeidig im Griff von der Einladung über Teilnehmerlisten oder Hotelbuchungen – durch Schnittstellen zur Website Veranstaltung inklusive Programmflyer veröffentlichen oder direkte Datenübertragung vom Online-Anmeldeformular ins CRM und weiter zur Hotelmanagement-Software
- Passgenaues und nachhaltiges Zielgruppenmanagement dank intelligenter Filterfunktionen für z. B. Einladungen oder Nachfassaktionen

## Einsatzbereich

- Kundenmanagement
- Marketing
- Vertrieb
- Veranstaltungsmanagement

## Eingesetzte Lösung

CAS genesisWorld

## CAS genesisWorld

### Projektdaten

- CAS genesisWorld Platinum Suite
- Schnittstellen: Bibliotheksprogramm Star Libraries, Hotelmanagement-Software, ERP-System Wilken Entire

### Kunde

- Hanns-Seidel-Stiftung e. V. → [hss.de](http://hss.de)
- 1967 gegründet
- Weltweit 280 Mitarbeitende
- Die CSU-nahe Stiftung veranstaltet Seminare und Tagungen, fördert Studierende, betreibt praktische Politikberatung und engagiert sich für den internationalen Dialog.

## CAS genesisWorld

- Professionelles Kundenmanagement
- Software Made & Hosted in Germany
- Unterstützt interne Prozesse, steigert Effizienz
- Mobile CRM-Lösungen (Mobile Apps, Web-Client)
- Speziell für die Bedürfnisse des Mittelstands
- Sichere Daten durch ausgereiftes, mehrstufiges Rechtssystem
- Etabliertes, mehrfach ausgezeichnetes Produkt
- Über 200 CRM-Spezialisten unterstützen vor Ort
- Bei mehr als 30.000 Unternehmen erfolgreich im Einsatz

## Hersteller



## Kontakt und Beratung

itdesign

itdesign GmbH  
Friedrichstraße 12  
72072 Tübingen  
+49 7071 3667-66  
[crm@itdesign.de](mailto:crm@itdesign.de)  
[www.crm.itdesign.de](http://www.crm.itdesign.de)