


 SERVICES
 DYN

IULM

FIDELIZZARE I LAUREATI

Con la nuova soluzione di CRM adottata, l'ateneo fidelizza i laureati e monitora il rapporto tra tutor e studenti. Il duplice progetto testimonia la bontà degli strumenti di Customer Relationship Management parametrizzati per il mondo Education.

LA SFIDA INTRAPRESA

Da tempo cliente attento di Microsys, lo IULM fa dell'innovazione tecnologica uno degli asset su cui fonda il servizio di elevato livello fornito a docenti e studenti. Nell'ultimo periodo l'ateneo milanese ha dato vita a due progetti di Customer Relationship Management, basati sulla soluzione Microsoft Dynamics CRM 4.0: uno dedicato alla fidelizzazione dei laureati, l'altro espressamente rivolto alle attività di tutoring. Ai due progetti, entro il 2010, verrà aggiunta l'attività di marketing specifica per l'orientamento universitario degli studenti.

IL PROGETTO

Primo a partire il CRM sui laureati, con lo scopo di tener traccia degli studenti che hanno concluso il loro ciclo di studi presso l'ateneo: le informazioni, già a disposizione su cartaceo e su un database ormai datato, sono state riportate sul CRM Microsoft, e vengono usate per scopi di marketing (per avvisare gli studenti degli eventi e dei master che vengono periodicamente organizzati e che possono essere di interesse, o per tenere traccia degli accessi al sito web dedicato ai laureati, o più in generale per monitorare la relazione che ogni laureato mantiene con la propria università). Importanti i numeri: 1.023 gli studenti iscritti al primo anno mappati sul CRM (oltre 3.000 sono gli studenti iscritti in totale). A essere mappati come studenti laureati sono invece oltre 24mila ragazzi

(che corrispondono agli studenti che hanno frequentato e concluso i corsi dal 1971 ad oggi). Implementato il progetto rivolto ai laureati, le potenzialità del CRM sono state sfruttate per migliorare l'attività di tutoring svolta da professori dedicati (80 tutor per circa 1.000 studenti iscritti l'anno). Sono stati così classificati tutti gli studenti per aree di studio, e a ogni tutor sono stati abbinati gruppi di studenti. Oggi tutte le attività di tutoring (dallo scambio di e-mail tra professore e studente, alle comunicazioni, ai cambiamenti di stato dei discenti) viene tracciata sul CRM, che diventa in questo modo un sistema di controllo e uno strumento di agevolazione del lavoro, nell'ottica di una maggiore efficienza del rapporto tutor-studenti. La soluzione di CRM viene utilizzata dagli utenti che lavorano presso la Segreteria Studenti, e presso l'Area Statistiche.

Mentre la prima assegna i tutor agli studenti, la seconda ha il compito di estrapolare i dati per le attività di marketing da svolgere sul target "laureati". Va precisato che, prima dell'introduzione della soluzione di CRM, molte delle attività sopra descritte venivano svolte manualmente, ed era completamente mancante la parte di marketing, così come il monitoraggio delle attività di tutoring. La soluzione è operativa da inizio 2009 per quanto riguarda le attività sui laureati, da settembre dello stesso anno per quanto riguarda il tutoraggio.

I BENEFICI

Grazie all'introduzione della soluzione Microsoft Dynamics CRM, oggi lo IULM gode di un unico punto di raccolta per le informazioni. Tutto ciò che corrisponde all'attività svolta da professori-tutor e operatori di segreteria relativa alla relazione con gli studenti viene tracciato dal CRM. Con due effetti: una migliore gestione del processo da parte dei tutor e un maggior controllo generale da parte dell'Università; il tutto mentre i professori continuano ad utilizzare il proprio Pc senza la necessità di installare una soluzione applicativa. La differenza sta nell'interfaccia web: prima o durante il colloquio il tutor può collegarsi al CRM e non solo consultare la propria casella di posta, ma anche studiare la storia universitaria dello studente. La soluzione, allineata automaticamente con il gestionale adottato dallo IULM, garantisce inoltre una costante attenzione alla privacy dei dati che vengono trattati e utilizzati nelle attività di tutoring e marketing.

L'adozione del CRM targato Microsoft presso l'ateneo IULM conferma come questa soluzione si adatti perfettamente al mondo Education, non solo a quello Business delle aziende italiane. Quelli che sono i classici item aziendali (i contatti, gli ordini, le fatture...) possono essere pensati per assecondare le esigenze di una scuola o un'università. Nel caso dello IULM, per esempio, la personalizzazione ha portato la soluzione a considerare i "contatti" come "studenti" o "laureati", e a considerare i tutor "utenti" del sistema. Un tipo di personalizzazione di questo tipo, può essere addirittura considerata solo una parametrizzazione, che va a sfruttare la flessibilità di una soluzione praticamente pronta all'uso. In questo progetto che ha anche seguito le fasi di sviluppo e personalizzazione del prodotto, per circa 30 giornate, Microsys ha messo a disposizione l'approfondita conoscenza che i propri professionisti hanno della soluzione Microsoft adottata, e ha affiancato alla pura consulenza anche un'importante attività di formazione rivolta ai Sistemi Informativi, agli operatori di Segreteria e ai tutor.

PROFILO | IULM

La Libera Università di Lingue e Comunicazione IULM viene fondata nel 1968 dal Sen. Prof. Carlo Bo e dal Prof. Silvio Baridon, l'idea ispiratrice del progetto è quella di soddisfare le esigenze del mercato del lavoro dell'immediato futuro, traendo gli input necessari dall'analisi del presente e delle tendenze in atto. La missione dell'Università, presente a Milano e Feltre, è quindi creare professionisti per l'Europa attraverso una preparazione fondata sull'approfondita conoscenza della comunicazione d'impresa e delle lingue. Le facoltà presenti: Interpretariato, traduzione e studi linguistici e culturali; Comunicazione, relazioni pubbliche e pubblicità; Turismo, eventi e territorio; Arti, mercati e patrimoni della cultura.

FINANCE

SERVICES

MANUFACTURING

COMMERCIAL



Milano | Via A. da Recanate, 1 - 20124 Milano | F. +39 02.303.707.70
Torino | P.za Luigi Lagrange, 1 - 10123 Torino | F. +39 011.45.46.013
T. +39 02.303.707.01 | info@msys.it

www.msys.it