



house of  
engagement

experts in customer relations

## Breda University of Applied Sciences verstevigt de alumnirelaties

door inzet van Dynamics 365 voor Student Engagement



It's  
good  
to  
connect

## Breda University of Applied Sciences versterkt de alumni relaties door inzet van Dynamics 365 voor Student Engagement

Het onderhouden van intensieve relaties met de afgestudeerden (alumni) is cruciaal voor Breda University of Applied Sciences. De alumni zijn immers de ambassadeurs van de instelling in het werkveld, die goede input kunnen leveren om de kwaliteit en de relevantie van het onderwijs te kunnen garanderen. Ook kunnen de alumni aansprekende stageplekken bieden en zijn zij mogelijk geïnteresseerd in het afnemen van vervolgonderwijs. Om de alumni optimaal te kunnen bedienen en de relaties met hen gestructureerd en eenduidig te kunnen onderhouden, heeft Breda University of Applied Sciences aan House of Engagement gevraagd om Dynamics 365 in te richten.

Breda University of Applied Sciences is een middelgrote hbo-instelling die studenten voorbereidt op een mogelijke internationale carrière. Sinds de oprichting van de hogeschool in 1966 studeerden er meer dan 30.000 studenten af. Met deze alumni blijft de instelling graag in contact, omdat zij de eerst aangewezen ambassadeurs van de instelling in het beroepsveld zijn. Zij kunnen waardevolle input leveren die bijdraagt aan het verbeteren van de kwaliteit van het onderwijs en ervoor zorgen dat dit relevant blijft voor de actuele beroepspraktijk. Ook spelen zij een grote rol bij het vinden van aansprekende stageplekken wereldwijd. Tenslotte vormen de alumni een interessante doelgroep voor het aanbieden van post hbo-cursussen.

### Versnipperd relatiebeheer

Omdat de huidige organisatie van Breda University of Applied Sciences bestaat uit meerdere academies, werden de alumni relaties tot voor kort vooral onderhouden op decentraal niveau, door faculteiten of opleidingsteams. Een centraal bestand met alle alumni bestond niet en daardoor was het ook niet mogelijk om het alumni beleid gestructureerd uit te voeren. Waardevolle relaties werden te pas en te onpas benaderd en door het versnipperde karakter van het relatiebeheer ontbrak elk inzicht in wie welke alumnus waarvoor gecontacteerd had.

### Centrale alumnidatabase

Breda University of Applied Sciences had behoefte aan een centraal bestand om de alumni relaties mee te kunnen beheren. Martijn Kuijl, projectmanager en consultant informatiemanagement en ICT bij Breda University of Applied Sciences, zegt: "Wij maakten al een aantal jaar gebruik van Dynamics 365 voor Customer Engagement voor het ondersteunen van het stageproces. Het leek ons dan ook een logische stap om de centrale alumnidatabase, waar wij zo dringend behoefte aan hadden, ook in te richten in dit systeem."

**“IK VOND HET VOORAL  
HEEL STERK DAT WE  
METEEN VANAF HET  
BEGIN ALLE MENSEN  
DIE MET HET NIEUWE  
SYSTEEM MOESTEN  
GAAN WERKEN  
BETROKKEN HEBBEN.”**

Martijn Kuijl projectmanager en  
consultant informatiemanagement  
en ICT bij Breda University of  
Applied Sciences

Aan House of Engagement werd gevraagd om een impactanalyse uit te voeren en daarbij goed te kijken naar de gevolgen van de inzet van Dynamics 365 voor het alumni proces. Niet alleen voor de bestaande inrichting van het systeem, maar vooral ook voor de organisatie. Waren de processen met betrekking tot het alumni relatiebeheer wel eenduidig beschreven en waren afdelingen wel bereid om de gegevens over 'hun'

## "DIT PROJECT HEEFT DE SAMENWERKING BINNEN ONZE HOGESCHOOL ECHT BEVORDERD."

Martijn Kuijl projectmanager en consultant informatiemanagement en ICT bij Breda University of Applied Sciences

alumni te delen met andere afdelingen van de instelling? Door in de analyse fase goed stil te staan bij deze vragen, werd geborgd dat er een systeem opgeleverd kon worden dat naadloos aansloot bij de gewenste processen en werkwijzen. "We zijn blij dat we dit project samen met House of Engagement hebben kunnen uitvoeren", zegt Martijn Kuijl. "House of Engagement heeft destijds ook de bestaande inrichting van het CRM verzorgd. Ze kennen de organisatie goed, de mensen en de manier waarop wij hier werken. Daardoor kunnen we snel met hen schakelen."

### Gebruikers betrokken

Martijn Kuijl is tevreden over de manier waarop het project is verlopen: "Ik vond het vooral heel sterk dat we meteen vanaf het begin alle mensen die met het systeem moesten gaan werken betrokken hebben. Hierdoor wisten wij beter wat er nodig was om zowel de gebruikers als de alumni, om wie het uiteindelijk allemaal draait, optimaal te kunnen bedienen."

De duidelijkheid en transparantie die House of Engagement steeds weer aan de dag legde, viel in goede aarde bij Kuijl. "De consultants van House of Engagement wisten de verwachtingen goed te managen. Zij lieten steeds duidelijk zien wat de mogelijkheden van het systeem waren, maar draaiden er ook niet om heen als iets niet kon", legt hij uit. En hij voegt toe: "Ik ben er van overtuigd dat deze openheid in belangrijke mate heeft bijgedragen aan de acceptatie van het nieuwe systeem en de nieuwe werkwijzen in onze organisatie."

### Datamigratie

Uit de uitgevoerde procesanalyse was naar voren gekomen, dat het kunnen beschikken over actuele stage informatie erg belangrijk was voor het goed kunnen uitvoeren van het alumni relatiebeheer. Men wilde in één oogopslag kunnen zien bij welke bedrijven er actuele stages waren en daarvoor was een koppeling met het studenteninformatiesysteem Osiris nodig. Het realiseren hiervan bleek technisch nog een knap lastige slag, vooral toen bleek dat de gegevens uit het stagesysteem erg vervuild waren. De hierdoor benodigde 'data opschoning' bleek meer voeten in de aarde te hebben dan oorspronkelijk was ingeschat en is nog niet volledig afgerond. Ook alumnigegevens uit de verschillende systemen die in het nieuwe CRM moesten worden opgenomen, bleken niet altijd up to date. Soms was er sprake van Excel lijsten of van systemen waar al enkele jaren niet zoveel meer mee was gebeurd.

### Resultaat

Breda University of Applied Sciences beschikt nu over één centrale alumni base voor de totale organisatie, die wordt gevoed door het basisadministratiesysteem Osiris. Met dit project is de basis gelegd om Microsoft Dynamics binnen de hele organisatie in te gaan zetten om alle processen rondom externe relaties te ondersteunen. Maar het allerbelangrijkste is dat met de uitvoer van dit project weer een aantal denkbeeldige muren tussen de afdelingen zijn geslecht en de Breda University of Applied Sciences collega's instellings-breed beter samenwerken. Martijn Kuijl: "Dit project heeft de samenwerking binnen onze hogeschool echt bevorderd. Door met vertegenwoordigers van de verschillende opleidingen in diverse sessies gezamenlijk na te denken over de manier waarop we met alumni willen omgaan, hebben we de bereidheid om onderling gegevens te delen sterk vergroot. Wat mij betreft laat dit project zien dat Breda University of Applied Sciences qua systeem en qua samenwerkings- bereidheid klaar is voor de toekomst!"

### **Over Breda University of Applied Sciences**

Breda University of Applied Sciences is een middelgrote instelling voor hoger onderwijs. De hogeschool bereidt studenten voor op een mogelijk internationale carrière. Er studeren circa 7.000 Nederlandse en buitenlandse studenten uit zo'n 100 landen. De instelling biedt hoofdzakelijk Engelstalig onderwijs op het gebied van Tourism, Logistics, Built Environment, Leisure & events Management, Games, Media, Hotel en Facility Management.

### **Over House of Engagement**

House of Engagement is onderdeel van Broad Horizon, de strategische ICT-partner voor organisaties in met name retail & brands, educatie, finance, trade, medical, publishing en construction & infra die met inzet van geavanceerde technologie hun doelstellingen willen overtreffen. Het is onze missie om organisaties te helpen succesvol te transformeren zodat zij maximaal de mogelijkheden van de nieuwe digitale maatschappij kunnen benutten.

Met onze Dynamics 365 oplossing laten wij beschikbare technologische mogelijkheden naadloos aansluiten bij de behoeftes van diverse sectoren waardoor organisaties en instellingen snel en kostenefficiënt aan de slag kunnen met het verbeteren van de customer experience van hun klanten.

Vragen naar aanleiding van deze klantcase? Neem dan contact op met House of Engagement: +31 35 64 60 480 of [info@house-of-engagement.nl](mailto:info@house-of-engagement.nl)