

## Kontaktpflege leicht gemacht

Ein neues Tool für „Customer Relationship Management“ an der TU Graz vereinfacht viele Prozesse und wird derzeit im Pilotbetrieb erprobt.

Victoria Graf

Wer sich für ein Weiterbildungsprogramm von TU Graz Life Long Learning interessiert, kann auf der Website per Mausklick ein oder mehrere Kurse auswählen, gibt Namen und Mail-Adresse an und erhält künftig Neuigkeiten zum entsprechenden Angebot. „Früher sind solche Anfragen per Mail bei uns eingelangt, wir mussten die Interessentinnen und Interessenten manuell in eine Excel-Liste eintragen. Heute werden die Daten vollautomatisch in eine Datenbank aufgenommen“, berichtet Vera Poschauko von der OE Life Long Learning. Im Hintergrund steht ein neues Tool, das in der OE Veränderungsprozesse und

Umsetzung im Rahmen des Projekts „Digitale TU Graz“ entwickelt wurde: CRM.

CRM steht für „Customer Relationship Management“, frei übersetzt also Kundenpflege. Die Idee hinter dem TU Graz-eigenen Tool ist es, die Servicequalität sowohl für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter als auch für externe Personen zu verbessern. Derzeit ist das CRM-Tool als Pilotprojekt bei der OE Life Long Learning im Einsatz und wird hier erprobt. Weitere Testphasen an anderen OEs werden folgen, ehe es letztendlich TU Graz-weit zur Verfügung stehen soll.



Das neue CRM-Tool vereinfacht viele Prozesse.

### Viele Vorteile

Das CRM-Tool kann nicht nur Interessentinnen und Interessenten aufnehmen und Kontakte zentral verwalten, sondern unterstützt zum Beispiel auch beim Newsletterversand und bietet eine umfassende Berichtsfunktion. „Wir können Daten gezielt nach gewissen Kriterien filtern, um bestimmte Zielgruppen direkt anzusprechen – etwa alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer eines vergangenen Kurses oder alle Kursleiterinnen und Kursleiter“, erzählt Vera Poschauko. Dabei berücksichtigt das CRM-Tool automatisch alle für den Datenschutz erforderlichen Maßnahmen. ■

Derzeit ist das CRM-Tool im Pilotbetrieb, es soll ab Ende 2020 TU Graz-weit zur Verfügung stehen.

**Kontakt:** Christine Jöbstl (Zentraler Informatikdienst) ▶ [christine.joebstl@tugraz.at](mailto:christine.joebstl@tugraz.at)

## Forschungsdaten managen

Die neue Forschungsdatenmanagement-(FDM-)Policy der TU Graz gibt Orientierung für den verantwortungsvollen Umgang mit Forschungsdaten und trägt so dazu bei, die Qualität der Forschung aufrechtzuerhalten.

Victoria Graf

Die FDM-Policy der TU Graz schafft den Rahmen dafür, dass Forschungsdaten für alle Berechtigten zugänglich, auffindbar, kompatibel und wiederverwendbar sind. Der Umgang damit spielt im wissenschaftlichen Alltag eine zentrale Rolle: Viele Fördergeber/innen erwarten eine genaue Planung des FDM schon im Vorfeld eines Projekts. Nach dessen Abschluss gehen die Daten häufig wieder verloren.

Die FDM-Policy wurde im Rahmen des Projektes der „Digitalen TU Graz“ gemeinsam mit den betroffenen Fakultäten und Organisationseinheiten erarbeitet und vom Rektorat ratifiziert. In weiterer Folge werden fakultätsspezifische FDM-Strategien formuliert – so können die Fa-

kultäten die jeweiligen Besonderheiten ihrer Fachgebiete berücksichtigen.

Unsere Universität bietet auch entsprechende Services für Forschende an, so geht im Herbst 2020 die FDM-Plattform „InvenioRDM“ in Betrieb – ein Repositorium für Daten, Publikationen und Bildungsressourcen. InvenioRDM wird im Rahmen eines CERN-Projekts mit der TU Graz im Kernteam entwickelt. Die FDM- und Analytics-Plattform „CyVerse“ für Life Scientists ist schon seit November 2019 an der TU Graz verfügbar.

### Workshop „Focus on FAIR“

Anknüpfend daran lud das Projekt der „Digitalen TU Graz“ im November zum Workshop „FAIR Data and the European Open Science Cloud“ ein. Die FAIR-Data-Prinzipien formulieren Grundsätze für nachhaltig nutzbare Forschungsdaten, die European Open Science Cloud macht Daten-Dienstleistungen für For-

schende europaweit verfügbar. Internationale Vortragende brachten ihre Expertise ein, unter dem Titel „How FAIR are data in industry?“ debattierten Vertreter/innen der Industrie und der TU Graz in einer Podiumsdiskussion. Über 40 Teilnehmerinnen und Teilnehmer profitierten vom regen Austausch im Rahmen des Workshops. ■



Podiumsdiskussion beim Workshop „Focus on FAIR“ in der Aula der TU Graz.

Die FDM-Policy der TU Graz sowie einen Bericht mit Interviews und Umfrageergebnissen zu FDM an der TU Graz finden Sie im Intranet TU4U:

▶ [tu4u.tugraz.at](http://tu4u.tugraz.at) unter *Formulare & Downloads* > *Richtlinien und Verordnungen*