



Die führende gemeinnützige Organisation für Verdauungs-Gesundheit UEG serviziert ihre Kontakte mit SugarCRM

Die United European Gastroenterology (UEG) bietet ihren Newsletter-Abonnenten, Website-Usern und Gremien mit Hilfe von SugarCRM zielgruppenrelevante Informationen, Weiterbildungsangebote, sowie die Möglichkeit zur Vernetzung und Zusammenarbeit. Damit hilft sie über 50.000 Experten dabei, ihr Wissen zu erweitern, Erfahrungen auszutauschen und den Fortschritt im Fachgebiet Gastroenterologie.

Die Herausforderung der UEG

Die UEG widmet sich seit ihrer Gründung 1992 dem Thema der europaweiten Prävention und Behandlung von Verdauungskrankheiten. Unermüdlich arbeitet man an der Unterstützung der Forschung, Förderungen für erstklassige Ausbildung und Weiterentwicklung klinischer Standards. Inzwischen ist die Anzahl der medizinischen Fachkräfte, die Services der UEG nutzen, auf stolze 50.000 Experten angewachsen, die einen regen Austausch betreiben.

Die Verwaltung und Vernetzung so vieler Personen stellt in Hinblick auf das Datenmanagement eine große Herausforderung dar. Außerdem hatten sich die Anforderungen der UEG bzgl. des Datenmanagements in den letzten Jahren stark erweitert. Die Organisation wollte ihre Daten umfassender und effizienter als zuvor zu Datenanalysezwecken und zum Targeting von Zielgruppen nutzen. Auch die Möglichkeiten bei der Verwaltung von Firmenkontakten und

Veranstaltungen sollten erweitert werden. Der Zugriff für alle Website-User sollte mit einer zentralen UEG-ID mit vom CRM gesteuerten Zugriffsrechten vereinfacht werden.

Eine weitere zentrale Anforderung, war die Möglichkeit, das CRM hausintern administrieren und flexibel erweitern zu können, was mit dem zuvor genutzten CRM-System nicht machbar gewesen wäre.

Der Lösungsansatz bei UEG

Es war an der Zeit, eine Lösung zu implementieren, die mit zeitgemäßen Funktionen sowohl den Kunden der UEG einen Mehrwert bietet als auch die Arbeit des UEG-Teams erleichtert. Die neue Plattform sollte den Ressourceneinsatz optimieren und jedenfalls folgende Funktionen erfüllen:

- das Kontakt-Management erleichtern
- das Datenmanagement und Reporting verbessern
- ein flexibles Datenmodell bieten, das vom UEG-Team angepasst werden kann
- die Event-Planung und zugehörige Aussendungen automatisieren und vereinfachen
- eine starke Anbindung an die UEG-Website (Login-Bereich der Kunden) bieten

Projektumsetzung mit LOGIN

Nach gründlicher Recherche und Diskussionen mit mehreren Anbietern fiel die Wahl auf die CRM-Lösung SUGAR und deren Implementierung durch LOGIN Software: Die Chemie stimmte und die langjährige Login-Expertise sowie das angebotene „Alles-aus-einer-Hand-Portfolio“ überzeugten die UEG, den richtigen Partner an der Seite zu haben. Man einigte sich auf die folgende Vorgehensweise:



Ist die UEG mit der Umsetzung des 1. Milestones zufrieden, dann erfolgt die Beauftragung der nächsten.

Projektschritt 1:

LOGIN stellt seine Kompetenz hinsichtlich Kontakt-Management unter Beweis

Zuerst wurde ein 8-köpfiges Projekt-Team ins Leben gerufen: 4 UEG-Experten stellten dem LOGIN-4er-Team alle Informationen zur Verfügung, die für die künftige alltagstaugliche Software-Lösung nötig waren. Gemeinsam machte man sich an die Definition der konkreten Needs, der Prozessabbildung sowie der Formulierung der Meilensteine und deren Umsetzung:

1. MEILENSTEIN: Kontakt-Logik

Die erste Projekt-Phase musste folgende Inhalte und Umsetzungsschritte erfüllen:

- Reibungslose Integration der historischen Daten.
- Datenqualitäts- & -format-Definitionen inklusive automatisierter Daten-Abgleiche
→ Stichwort: Vermeidung von Dubletten!
- User-Verwaltung: Rollen & Rechte der zugreifenden Website-User (Basic User & Associates) über ein zentrales IDM (Auth0) sowie die Möglichkeit, UEG-relevante Gremien zu verwalten.
- Online-Daten-Management: Logik zur Integration & Verwaltung der Daten die über die Website verarbeitet werden → Beispiele: Profil-Updates durch User, Account- & Event-Anmeldungen,
- sowie die Bereitstellung von Kongress-Inhalten in einer Online-Bibliothek, etc.
- Last but not least: absolute DSGVO-Konformität.

Projektschritt 2:

2. MEILENSTEIN: Mitglieder-Module

Nach erfolgreicher Umsetzung des 1. Meilensteins bekam die LOGIN die Zusage für die Umsetzung der weiteren Meilensteine. Zuerst folgte die Implementierung der Module für die Verwaltung von Mitgliedschaften in diversen Fachgesellschaften und Gremien: Members, Societies, Officers etc.

Essenzielles Kernstück war hier die Vereinheitlichung der Regeln sowie dass die spätere Datenübergabe im Alltag über alle Prozesse und Strukturen hinweg reibungslos funktioniert.

„Wir haben uns für LOGIN entschieden, da uns eine Lösung präsentiert wurde, die über die reine CRM-Funktionalität weit hinausgeht und die die geforderte Flexibilität bietet (das Datenmodell kann vom UEG-Team selbst angepasst werden).

Wir hatten rasch das Vertrauen gewonnen, dass das LOGIN-Team die nötige Expertise mitbringt, um unsere detailreichen Anforderungen kompetent umzusetzen. Und dass wir für die Verwaltung unserer Daten und Pflege unserer Kontakte eine Plattform bekommen, die sich unseren Ansprüchen und Prozessen anpasst – und nicht umgekehrt.“



3. MEILENSTEIN: Eventmodul

Ein wichtiger Bestandteil des Angebots der UEG ist ihre **Veranstaltungskompetenz**. Die angebotenen Weiterbildungs-Angebote und Kongresse ermöglichen den intensiven, persönlichen Austausch. Sie sind ein **fixer Bestandteil zur Förderung der Forschung sowie der Unterstützung der täglichen Arbeit von Ärzten, Fachkräften, sowie Vertretern der Industrie rund um die Verbesserung der Verdauungsgesundheit innerhalb der EU**.

Mittels SugarCRM-Verwaltung reduziert sich nicht nur die Arbeitslast im Rahmen der Event-Organisation im UEG-Team, sondern die Mitglieder profitieren von einer rascheren Anmelde-Abwicklung und **Download-Funktionen** beispielsweise für Teilnahme-Zertifikate und Event-Unterlagen. Damit ist eine zeitgemäße Eventplanung und deren Abwicklung gesichert.

4. MEILENSTEIN: Kampagnen-Management

Zur umfassenden Kommunikation mit ihren Newsletter-Abonnenten nutzt die UEG nun Sugar MARKET: Es ist die „Marketing Automation“-Software-Lösung, die das Aussenden von **Newslettern und Kampagnen automatisiert** und damit den zielgruppenorientierten Informationsfluss zu den Abonnenten unterstützt. Damit spart das UEG-Team Zeit bei der Verwaltung und kann sich mehr auf den inhaltlichen Dialog mit seinen Kunden konzentrieren.

Fazit: Ziel erreicht!

7 Monate Umsetzungszeit - alles „in Time“ & „in Budget“

Der Ablauf des Projekts bestätigte einen weiteren Grund, warum sich die UEG für die LOGIN als Integrationspartner entschieden hatte: die LOGIN Planungskompetenz. Sowohl der Zeitplan als auch das Budget wurden exakt eingehalten. Kernelement dieser erfolgreichen Projektumsetzung war aber zweifelsfrei die wunderbare Atmosphäre, die das UEG-Team für die effektive Zusammenarbeit schuf!

*„Liebes LOGIN-Team,
Im Namen unseres Teams möchte ich mich herzlich bei euch für die sehr gute Zusammenarbeit bedanken. Ihr habt mit uns und für uns ein ziemlich komplexes Projekt umgesetzt und wart dabei stets effizient, hilfsbereit und freundlich. Wir sind froh, in euch einen verlässlichen Partner gefunden zu haben und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.“*

*Thomas Baumgartner
Web & IT Management UEG*