isreport Online und Guides

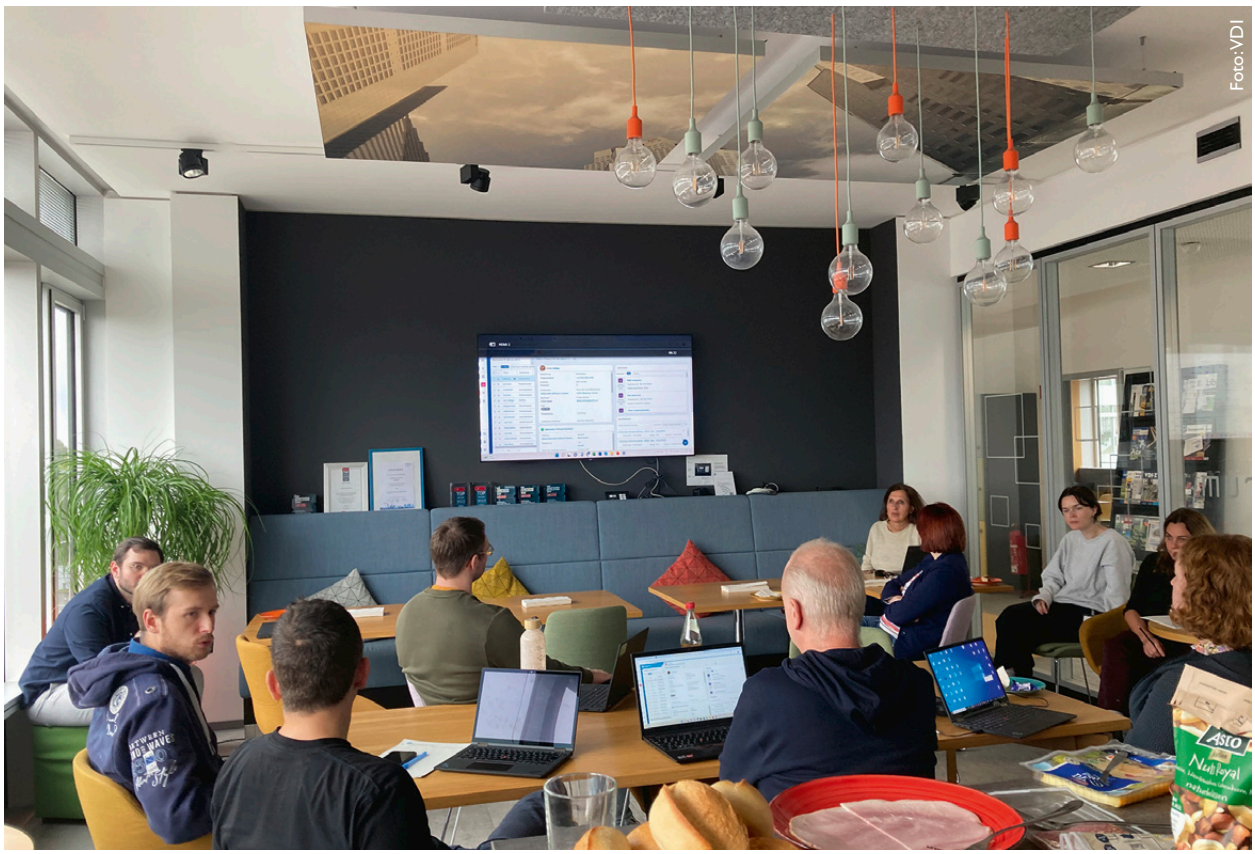
isreport
Online und Guides

www.isreport.de 30. Jahrgang **Sonderausgabe 2026** 10 EUR

IT-Trends 2026

Weitere Themen:

- **KI-Erfahrung im ECM**
- **Kontaktzentriertes CRM**
- **Endpoint Security in Zeiten der Cloud**



Next Level Eventmanagement – von der Verwaltung zur erfolgreichen Gestaltung mit smarten Hilfsmitteln von LOGIN

Erfolgreiche Implementierung von SugarCRM für Verbände beim VDI-Wissensforum. Gemeinsame, visionäre Ziele gestaltet von engagierten Experten sorgen für ein Next level Eventmanagement und kundenzentriertes Verbandlösungsangebot

Einleitung: Das VDI-Wissensforum, ein bedeutender Teilbereich des Vereins Deutscher Ingenieure (VDI), hat in den letzten Jahren eine bemerkenswerte Transformation durchlaufen.

Das VDI-Wissensforum, steht seit seiner Gründung im Jahr 1957 für die Vermittlung von Fachwissen und die Förderung des Ingenieurwesens. Um den wachsenden Anforderungen seiner umfangreichen Kunden- und Veranstaltungsverwaltung gerecht zu werden, entschied sich das VDI-Wissensforum für die Implementierung einer modernen CRM-Lösung. Die Wahl fiel auf die Sugar Enterprise Suite und Sugar Market in einer speziellen, angepassten Version für Verbände und Organisationen von Login Software, um die Customer Journey zu optimieren und ein effektives und effizientes Veranstaltungsmanagement zu gewährleisten.

Diese Transformation wurde durch die Implementierung von Sugar CRM Enterprise in einer Anpassung für Verbände von LOGIN Software und die Integration verschiedener Systeme unter Einsatz von LOGIN Connect Middleware ermöglicht. In diesem Artikel beleuchten wir die Herausforderungen, Chancen, Lösungen und Erfolge dieses Projekts.

Herausforderungen und Anfänge: Die Implementierung erwies sich als herausfordernd, was in der gewachsenen Gesamtstruktur, sowie des Alters verschiedener Teilapplikationen lag. Dies erforderte ambitionierte Teilziele, hohe Geschwindigkeit und gleichzeitig Präzision, was das Gesamtprojekt vor einige organisatorische, zusätzliche Aufgaben stellte. Die Datenverwaltung erfolgte zuvor im ERP Microsoft NAV und wurde fallweise mit EXCEL Sheets mit umfangreichen Konstruktionen (200 Spalten) unterstützt, was die Komplexität des Projekts erhöhte.

Im Gespräch mit dem Publizisten, freien Journalisten und Industrieanalyst Ralf Korb hat der Projektleiter Benedikt Große Siestrup vom VDI-Wissensforum einige Punkte des gesamten Projektverlaufes Revue passieren lassen.

Chancen und Lösungen bei der Einführung eines CRM-Systems im VDI-Wissensforum

Interviewer: Ralf Korb, Publizist und Industrieanalyst
Interviewter: Benedikt Große Siestrup, Projektverantwortlicher im Bereich CRM

Ralf Korb: Herr Große Siestrup, Sie haben eine turbulente Zeit hinter sich. Können Sie uns einen Überblick über die Aufgaben und teilweise herausfordernden Momente geben, die Sie bei der Einführung des CRM-Systems im VDI Wissensforum erlebt haben?

Benedikt Große Siestrup: Es gab viele Baustellen. Der Live-Gang des Systems wurde mehrfach verschoben weil andere Systeme nicht so funktioniert haben wie erwartet. Daher mussten Prozesse nachträglich manuell angepasst werden, um Fehler zu vermeiden. Die Belegschaft musste überzeugt werden, dass das neue System eine gute Idee ist und dass je mehr Leute partizipieren, desto erfolgreicher kann das Gesamtkonstrukt sein.
Dieser Change-Management Prozess ist gemeinsam mit allen Beteiligten erfolgreich umgesetzt worden.

Ralf Korb: Wie haben Sie diese Aufgaben im Detail gemeistert?

Benedikt Große Siestrup: Wir haben einen systematischen und pragmatischen Ansatz verfolgt. Die enge Zusammenarbeit mit dem Login-Team war entscheidend. Sie haben Ruhe und Professionalität bewiesen, was in kritischen Phasen besonders wichtig ist. Wir haben die Prozesse schrittweise eingeführt und angepasst, um die Akzeptanz in der Belegschaft zu steigern.

Ralf Korb: Gab es positive Schlüsselerlebnisse in der Zusammenarbeit mit dem Login-Team?

Benedikt Große Siestrup: Absolut. Das Team zeigte hohe Flexibilität und Einsatzbereitschaft, auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten. Es gab Momente, wo Probleme an einem Samstag auftraten, und Florian Ruzek und der Entwickler waren verfügbar und haben sich voll ins Zeug gelegt, um die Aufgaben zu lösen.

Ralf Korb: Was ist der bisher größte Nutzen für das VDI-Wissensforum?

Benedikt Große Siestrup: Der größte Nutzen ist der Einsatz einer umfangreichen CRM Funktionalität, ergänzt durch Marketing Automation, die neben einer zielgerichteten Information an potentielle Teilnehmer über das umfangreiche Schulungs- und Seminarangebot des VDI Wissensforums ermöglicht, auch eine perfekte Betreuung im Pre- und Aftersales ermöglicht. Die Integration von Sugar Market und der Outlookintegration mit Sugar Connect führte zu einer besseren und effizienteren Nutzung. Die Akzeptanz des Systems in der Belegschaft stieg kontinuierlich, was zu weniger Frustration und reibungsloseren Abläufen führte.

Ralf Korb: Welche Ziele verfolgen Sie für die kommenden Jahre?

Benedikt Große Siestrup: Wir wollen die Feedback-Komponente weiter stärken und gezielte Kundenansprachen ermöglichen. Durch die Konsolidierung der Systeme und die Nutzung von Sugar Market sollen personalisierte und zielgerichtete Kundenansprachen ermöglicht werden.

Ralf Korb: Wie konnten Effektivität und Effizienz durch den neuen Lösungsmix gesteigert werden?

Benedikt Große Siestrup: Vorher hatten wir eine reine ERP-Lösung mit Microsoft Navision, die in vielen Bereichen an ihre Grenzen stieß. Die CRM-Lösung ermöglicht eine bessere Handhabung von Kundeninformationen und den Austausch. Die Kombination mit Sugar Connect und Sugar Market hat den Unterschied gemacht.

Ralf Korb: Haben sich die individuellen, personalisierten Customer Journeys bereits verändert?

Benedikt Große Siestrup: Ja, durch die Sugar Market Lösungen können wir AB-Testings durchführen und personalisierte Ansprache nach Geschlecht und anderen Kriterien variieren. Das Marketing arbeitet jetzt viel effizienter und charmanter.

Ralf Korb: Gibt es besondere Erlebnisse oder Momente, die Ihnen in Erinnerung geblieben sind?

Benedikt Große Siestrup: Ja, auch wenn ich mich hier wiederhole die Agilität und der Einsatz des Teams waren beeindruckend. Es gab Momente, wo Probleme schnell und pragmatisch gelöst wurden, auch außerhalb der regulären Arbeitszeiten. Das hat mir besonders gut gefallen.

Ralf Korb: Würden Sie die Lösung und das Team weiterempfehlen?

Benedikt Große Siestrup: Ja, für das, was wir machen, passt die Lösung sehr gut. Die Zusammenarbeit mit dem Login-Team war hervorragend, und ich würde sie definitiv weiterempfehlen.

Ralf Korb: Was würden Sie beim nächsten Mal anders machen?

Benedikt Große Siestrup: Wir müssten mehr Zeit in die präzise Ermittlung und Definition der Anforderungen investieren. Das hätte viele Probleme und Verzögerungen vermieden.

Ralf Korb: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Große Siestrup.

Benedikt Große Siestrup: Sehr gerne.

Verbesserungen: Mit Einsatz von SugarCRM steht nicht nur eine umfangreiche CRM Funktionalität zur Verfügung, sondern auch der 360 ° Blick auf den Kunden. Das VDI Wissensforum nutzt nun umfassend Sugar Enterprise, ergänzt durch die Marketing Automation Lösung Sugar Market. Diese Systeme sind nahtlos mit dem ERP System NAV integriert, was eine effektive sowie effiziente Datenverwaltung und Nutzung ermöglicht.

Technische Integration und Datenmanagement: Die Integration umfasst etwa 40 Kontaktpunkte, an denen Daten zwischen NAV und Sugar CRM in der angepassten Version für Verbände ausgetauscht werden. Die gesamte Buchungs- und Abrechnungsverwaltung erfolgt in Sugar CRM und wird an NAV für die Fakturierung übermittelt. Ein umfangreicher Webshop ist ebenfalls an Sugar CRM angebunden, wodurch Kundenkonten und Veranstaltungsdaten effizient verwaltet werden. Die vereinfachte Integration und das nahtlose, unterbrechungsfreie Zusammenspiel wird durch die LOGIN Connect Middleware ermöglicht.

Erfolge und Nutzerfreundlichkeit: Seit dem go Live 2021werden über 1,1 Millionen Kontakte und 335.000 Unternehmen in Sugar CRM verwaltet. Die Teilnehmerkommunikation und Veranstaltungsverwaltung sind vollständig automatisiert, was die Effektivität und Effizienz erheblich steigert. Das System ermöglicht es, Veranstaltungen bei Bedarf von Onsite zu Online zu verlagern. Die Gestaltungsspielräume für die fachlich Verantwortlichen sind gestiegen, die Personalisierung und Individualisierungsmöglichkeiten sind kundenzentriert gewachsen.

Schulung und Unterstützung: Nach der Migration wurden die Mitarbeiter des VDI-Wissensforums umfangreich geschult, um sicherzustellen, dass sie die neuen Systeme und Prozesse effektiv nutzen können. Es wurde auch kontinuierliche Unterstützung bereitgestellt, um bei der Lösung von Problemen und der Optimierung der Nutzung von SugarCRM für Verbände von LOGIN CRM zu helfen.

Zukunftsperspektiven: Das VDI-Wissensforum plant, weitere Funktionen von NAV nach SugarCRM für Verbände zu migrieren, um die Teilnehmerkommunikation vollständig zu integrieren. Zudem werden die automatische Löschung und Anonymisierung von Daten gemäß DSGVO-Richtlinien umgesetzt. Ein weiteres Ziel ist die Einführung eines Vertriebssystems, um gezielt Kundenbeziehungen zu pflegen und auszubauen. Somit wird der Gestaltungsspielraum für „Kundenzentriertes Kontaktmanagement“ ergänzt, erweitert und optimiert.

Ralf Korb ist Senior Analyst, Coach,Videocaster und Zukunftsgestalter.

Fazit: Die Implementierung von Sugar CRM beim VDI-Wissensforum in einer angepassten Version für Verbände ist ein Paradebeispiel für erfolgreiche digitale Transformation. Durch die nahtlose Integration und Automatisierung konnten die Effektivität und Effizienz erheblich gesteigert und die Kundenzufriedenheit verbessert werden. Das Projekt zeigt, wie wichtig eine flexible und anpassungsfähige CRM-Lösung und das richtige Team für den Erfolg moderner Organisationen ist. *Ralf Korb*

Ihr Partner für Business Solutions

isreport Online und Guides

Kostenloser Newsletter des *is report*:
http://www.isreport.de

Informationsplattform zu:

- Business Intelligence
- Enterprise Resource Planning
- Mobile Lösungen
- Dokumentenmanagement
- Anwendungen mit SAP
- IT-Strategie
- Trends & Analysen
- Cloud Computing

Den *is report* gibt es auch als E-Paper und als Online-Magazin!