



IVU Traffic Technologies vernetzt Verkehrsdaten mit der schnittstellenfreundlichen CRM-Lösung *Sugar*



Der Berliner IT-Spezialist IVU Traffic Technologies setzt mit *Sugar* auf die Software-Integrations-Expertise von LOGIN Software.

Die IVU-Herausforderung

IVU Traffic Technologies sorgt seit über 45 Jahren für einen effizienten und umweltfreundlichen Öffentlichen Verkehr. In enger Partnerschaft mit ihren Kunden führt die IVU anspruchsvolle IT-Projekte zum Erfolg und sorgt so für zuverlässige Mobilität in den Metropolen der Welt.

In wachsenden Städten sind Menschen und Fahrzeuge ständig in Bewegung. Das bedeutet:

- eine logistische Herausforderung, die intelligente und sichere Softwaresysteme erfordert und
- eine Datenmenge, die strukturiert bewältigt werden will. Im Laufe der Jahre haben sich zahlreiche Datenströme in unterschiedlichsten Systemen gesammelt.

Das bis dato verwendete CRM System für wenige User war eine nicht integrierbare Lösung. Die IVU entschloss sich gegen den Kauf zusätzlicher Lizenzen der bestehenden CRM-Software und führte stattdessen ein Screening zeitgemäßer Systeme und Anbieter durch, die verlässliche Servicierung garantieren können.

Die Projekt-Anforderung und das Ziel

Aufgabe: Die Datenverwaltung verschlanken. Schaffen eines einheitlichen Systems für rund **500 Nutzer**, das für alle Daten und Prozesse gemeinsame Strukturen und Abläufe festlegt, die Datensilos beseitigt und damit künftig eine effektive, und bereichsübergreifende Zusammenarbeit ermöglicht.

CRM Partner Selektion

Um das zu IVU passende und gleichzeitig zukunftssichere State-of-the-Art System zu wählen, wurden vier Anbieter im CRM-Bereich zu einem Screening geladen. Aus der Shortlist überzeugte das Team

- SugarCRM - mit seiner umfassend individualisierbaren **CRM Lösung** und
- LOGIN Software - als Implementierungspartner mit seiner Kompetenz und profunden Erfahrung bei komplexen CRM Projekt-Implementierungen.

„Mit der CRM-Lösung von LOGIN Software haben wir unsere Ansprüche an integrierte Systeme und bestehende Prozesse angepasst. Unser Tagesgeschäft verlangt jederzeit einen guten Überblick sowie einen schnellen Datentransfer. Das alles haben wir jetzt nutzerfreundlich auf Knopfdruck parat.“



Der Lösungsansatz

Gemeinsam definierten die **IVU** und **LOGIN** folgende Punkte als wesentliche künftige Funktionen des CRM-Systems *Sugar*:

- Sales-Prozess: Einführung und spätere Nutzung der Verkaufschancen-Funktionalitäten sowie eine jederzeit abrufbare Übersicht der Entwicklungen (siehe Abbildung unten)
- Pilotphase mit ausgewählten Usern
- Integration hin zur bestehenden Software für Projektverwaltung und Projektcontrolling
- Integration mit Lizenz und Supportdatenbank, die die Ansicht aller lizenzierten und nicht lizenzierten Produkte eines Kunden erlaubt
- Einsatz des **LOGIN** Veranstaltungstools



Strukturierte Reports und Übersichten – jederzeit abrufbar.

Die Umsetzung

Im Laufe der gesamten Projektumsetzung standen absolute **Nutzerfreundlichkeit** und die **Ablauf-Verschlanung** für die künftig rund 500 Personen, die das CRM System *Sugar* für das gezielte Kundenkontaktmanagement nutzen werden, im Vordergrund.

Zusätzlich war das Ziel der späteren laufenden

reibungslosen Datenübergabe zwischen den Systemen die Voraussetzung für den Projekterfolg. Für die Implementierung setzte man auf einen gemeinsamen 3-Phasen-Ansatz:

Phase 1: Use Case Definition

Auf Basis des festgelegten Lösungsansatzes definierte das Projektteam die Arbeitspakete. Diese wiederum wurden in detaillierte Use Cases übersetzt und einzeln, zügig umgesetzt. Der Projektfortschritt wurde engmaschig gemessen und gesteuert, damit der laufende Betrieb ungestört abgewickelt werden konnte.

Phase 2: Datenmigration

Die komplexe Migration erfolgte im agilen Arbeitsstil: Nach dem Datenexport erfolgte eine gemeinsame gründliche Bereinigung der Datensätze und schließlich die Überführung in das neue CRM-System.

Phase 3: Testphase & sukzessive LIVE-Schaltung

Nach erfolgreicher Testung wurden die Funktionen sukzessive live geschaltet. *Sugar* ermöglicht ab sofort die automatisierte Lead-Gewinnung sowie übersichtliches Sales Pipeline Management. Kundeninformationen können nun strukturiert erfasst und bearbeitet und damit Abläufe rascher und effektiver ausgeführt werden. Die CRM Reporting-Schaltfläche liefert auf Knopfdruck Daten für die Status- und Ergebnis-Analyse.

Fazit: Kundendaten jederzeit im Griff!

Mit der CRM-Lösung *Sugar* konnte sich **IVU Traffic Technologies** von den Daten-Silo-Strukturen lösen. Ab sofort ist zielgenaues Kundenkontaktmanagement sowie das Steuern von großen Datenmengen fehlerfrei möglich. Und das für rund 500 User: Nutzerfreundlich & zeitgemäß!