

Folgendes Beispiel wird Ihnen zeigen, dass Sie **SugarCRM mit der Erweiterung crmXP** für Ihr Customer Relationship Management erfolgreich und gewinnbringend einsetzen können. Wir möchten Ihnen deshalb ein Anwenderszenario aus der Tourismusbranche detailliert beschreiben. Eine ausführliche Referenzliste senden wir Ihnen gerne zu.

#### Auftraggeber

##### wild-east marketing GmbH

wild-east@: Spezialist für webbasiertes Destinationsmanagement auf Basis eines klassischen Buchungs- und Reservierungssystems für Unterkünfte, Pauschalen und Tickets. Komplettiert wird die Technologie durch zahlreiche Tools, die in der regionalen Tourismusvermarktung eine wichtige Rolle spielen. Hierzu zählen beispielsweise das Gastgeber-Verzeichnis, die Kurkarte, die Tourismus Card, die Prospektbestellung und das Branchenbuch. CRM, Controlling-Tools, Web2Print-Funktionalität und komfortables Office-Management erleichtern das Destinationsbusiness. Mehr als 4.900 Partner deutschlandweit sind Teil der starken wild-east@ Mannschaft.

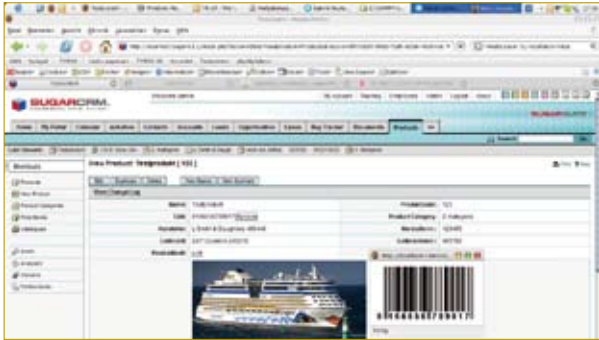
< Der Auftraggeber benötigt eine Möglichkeit, mit der er die vorhandenen Unternehmensdaten auswerten, anschaulich machen und seinen eigenen Kunden wiederum zur Verfügung stellen kann. Die gewonnene Datenbasis soll gleichzeitig als Grundlage für ein Kampagnenmanagement dienen, mit dem die Kunden des Auftraggebers ihre eigenen Endkunden nach verschiedenen Parametern, wie Umsatzgröße, Herkunft uvm. kategorisieren und anschließend via Rundschreiben und E-Mail Newsletter erreichen können.

Um das zu erreichen gilt es eine heterogene Datenlandschaft zu katalogisieren, Schnittstellen für die im Einsatz befindlichen Lösungen zu entwickeln und die Basislösung „SugarCRM“ um die fehlenden Funktionen zum Verwalten der Buchungen und Kundendaten zu erweitern.

#### Lösungsansatz

- < Bestandsaufnahme aller Adressquellen im Unternehmen
- < Auflösung aller Dateninseln soweit möglich
- < Anpassung von SugarCRM auf das B2B Geschäftsmodell des Auftraggebers
- < Erweiterung von SugarCRM um ein Order Management und Business Intelligence Auswertungen mit dem selbst entwickelten Add-on „crmXP“
- < Synchronisation der Systeme über ETL via Apatar

## Umsetzung



< Die in crmXP integrierte Auswertung ermöglicht es, anhand der Buchungen die Auslastung und Belegung der im Produktkatalog verwalteten Ferienobjekte zu ermitteln

### Phase 1

- < Aufsetzen einer Community Edition des SugarCRMs als Basis und die Anpassung an das Geschäftsmodell von wild-east®
- < Import aller vorhandenen Kundendaten, bspw. aus dem „Combit Address Manager“, allen Outlook-Instanzen und Access-Datenbanken
- < Verbesserung der internen Kommunikation durch die Synchronisation der E-Mail Programme und einen geteilten Teamkalender im CRM
- < Schaffen der Möglichkeit der automatischen Zuordnung von Kunde, Projekt und Vorgang zur ausführlichen Dokumentation
- < Ablösen des Projektmanagementtool „eProject“ durch das CRM-eigene Projektmodul
- < Zuweisen von Projektaufgaben an CRM-Benutzer

### Phase 2

- < Entwicklung einer Auftragsverwaltung, die es wild-east® ermöglicht die Buchungen der Tourismusagentur auszuwerten und zu überwachen, sowie deren eigenen Kunden ein Kampagnetool für E-Mail Marketing zur Verfügung zu stellen
- < Erweiterung der SugarCRM Community Edition um crmXP mit folgenden Module: Produkte , Produktkatalog, Preislisten, Rechnungen, Auftragsverwaltung, Angebote, Cockpit
- < Möglichkeit, sämtliche Kundenaktivitäten abzubilden

### Phase 3

- < Synchronisation der Live-Daten des Online-Buchungs-System von wild-east® mit dem erweiterten SugarCRM
- < Programmierung einer Schnittstelle zwischen Buchungen, Reservierungen und Rechnungen zur Beantwortung der Frage „Wer buchte was und zahlte wann?“
- < Auswahl einer ETL-Lösung, hier: Apatar, diese bietet viele der benötigten Konnektoren und ausgezeichneten Support seitens der Entwickler
- < Synchronisierung von crmXP mit DATEV-FiBu, dem OBS (Online Buchungssystem) und weiteren Datenquellen, bspw. für Statistiken und Google AdSense
- < Anpassung des Moduls „Cockpit“, so dass mit einem Mausklick in Echtzeit Berichte über die Conversion Rate, die Hit Rate, den ROI von Kampagnen, Auftragseingänge nach Quartal, Monat, Jahr und vielen anderen kunden-, auftrags- oder produktrelevanten Informationen erstellt werden können
- < Einrichtung der Möglichkeit erstellte Diagramme als Flash-Objekte auf Webseiten, für Präsentationen in Powerpoint oder Impress exportieren zu können



> *Ihr Ansprechpartner*  
*Dipl.-Inf. (FH)*  
**Marek Suchowski**  
Tel +49<0>381 5196333  
suchowski@telematika.de

<telematika>

Telematika GmbH, Friedrich-Barnewitz-Straße 3, 18119 Rostock  
Tel +49<0>381 5196333, Fax +49<0>381 5196154  
info@telematika.de, www.telematika.de