



CASE STUDY

TWONG® Engineering

gomigrate: CRM-Migration in Bestzeit und bei laufendem Geschäftsbetrieb

TWONG®
Mobile Halterungssysteme

Über TWONG Engineering

TWONG® wird in Österreich hergestellt und verfügt über ein europäisches Patent.

TWONG® ist pulverbeschichtet und witterungsbeständig. Die exzellente Verarbeitung gewährleistet eine lange Haltbarkeit und oftmaligen Einsatz.

TWONG® ist ein patentiertes, mobiles Halterungssystem und dient zur mobilen und sicheren Montage von Verkehrs-, Warn- und Hinweisschildern, Sichtschutzwänden bei Unfällen und Bergungen, Staub- und Spritzschutzwänden im Baustellenbereich, Monitoren, Beleuchtungselementen, Kabelführungen und vieles mehr.

Von der Umstellung auf das neue CRM-System erwartete sich TWONG®, der Wiener Hersteller für mobile Halterungssysteme, ein Maximum für Datenqualität und Kundenbetreuung. Vom Umstellungsprozess selbst ein Minimum an Eigenaufwand und Beeinträchtigung des laufenden Geschäftsbetriebes. Mit Hilfe ihres Migrationstools *gomigrate* führte das CRM Consulting Unternehmen *gorelate*, die komplette Umstellung auf Microsoft Dynamics CRM durch.

Ablauf

Die Migration des Alt-Systems *update.CRM* erfolgte in drei Schritten:

- Initiale Migration basierend auf Datenbank-Snapshots
- Anpassungen der Dynamics CRM-Applikation
- Delta-Migration der Datenänderungen in das neue System

Zuerst wurde das bestehende System *update.CRM* in Microsoft Dynamics CRM Online überführt. Die dafür erforderliche

Abbildung des *update.CRM*-Datenmodells im Dynamics CRM erfolgte mithilfe des von *gorelate* entwickelten **Migrations-tools *gomigrate***. Dieses ermöglicht nicht nur das Fieldmapping der unterschiedlichen Datenmodelle, sondern auch die Migration der Daten sowie den Transfer der Bearbeiter.

Nach der initialen Migration wurden Anpassungen an Masken, Listen, Dashboards und Vorlagen im neuen CRM-System vorgenommen, **ohne dabei den Kunden in seiner täglichen Arbeit zu beeinträchtigen**. Es folgte die Abnahme des Microsoft Dynamics CRM-Systems, das bis dahin als „Entwicklungs- und Testsystem“ gedient hatte, durch den Kunden. Anschließend wurde eine sogenannte Delta-Migration durchgeführt, bei der die in der Zwischenzeit geänderten oder neuen Datensätze in das neue CRM-System übertragen wurden. Das Microsoft Dynamics CRM-Testsystem wurde damit automatisch zum Produktivsystem und die alte CRM-Lösung konnte abgelöst werden.

update CRM

Initiale Datenmigration

Mapping und initiale Datenübernahme mit Migrationstool *gomigrate* (*update.CRM* à Microsoft Dynamics CRM Online)

Prod-System: *update.CRM*
Test-System: MS Dynamics CRM
→ Datenbearbeitung weiterhin möglich!

Microsoft Dynamics CRM

Customizing

Anpassungen der Masken, Listen und Dashboards und Bereitstellung von Vorlagen basierend auf Kundenanforderungen.

Prod-System: *update.CRM*
Test-System: MS Dynamics CRM
→ Datenbearbeitung weiterhin möglich!

Microsoft Dynamics CRM

Delta-Migration

Migration der geänderten/neuen Datensätze
→ System-Freeze

GoLive

Prod-System: MS Dynamics CRM

Vorteile im Überblick

✓ Initiale Datenübertragung durch eigens entwickeltes Tool

Das von gorelate entwickelte Migrationstool *gomigrate* ermöglichte die lückenlose Initialübertragung der Daten von bestehenden CRM-Systemen in MS Dynamics CRM (sowohl Online als auch On-Premise) einschließlich der Neuanlage fehlender Felder, Tabellen und Strukturen.

✓ Entsorgung von „Altlasten“ durch Fieldmapping

Mittels Datenanalyse wurden jene Bereiche festgelegt, die vom alten ins neue CRM-System übertragen werden sollten. Basierend darauf gab gorelate das Fieldmapping vor, also beispielsweise die Verwendung und den Füllgrad der einzelnen Felder. Damit wurden Felder, die im Altsystem nicht befüllt waren, auch nicht migriert. Der Nebeneffekt war, sich von nicht benötigten „Altlasten“ zu trennen.

✓ Entfernung von Dubletten, Übertragung von Berechtigungen

Bei der Übernahme wurden mehrfach gespeicherte Dokumente bereinigt, und nicht mehr benötigte Dokumente wurden übergangen. Neben der Überführung des Datenmodells sowie der Datenmigration wurden auch die Bearbeiter-Zuordnungen ins neue System übernommen und zur Abbildung der Zugriffsrechte verwendet.

✓ Umstellung in Bestzeit

Die gesamte Laufzeit des Projekts vom Start bis zum Ende betrug weniger als einen Monat inklusive der Anpassungen und des Customizing.

#loveCRM

„Die Migration in das Microsoft Dynamics CRM-System mittels dem Migrationstool von gorelate erfolgte reibungslos, schnell und sehr effizient. Es macht Spaß, mit dem Team von gorelate zusammenzuarbeiten.“

*Thomas Gürtelbauer,
Geschäftsführer TWONG® Engineering*



Über gorelate GmbH

gorelate, das Consulting- und Dienstleistungsunternehmen für Customer-Relationship-Management-Lösungen (CRM-Lösungen) wurde im Februar 2015 von Tina Zembacher, Georg Gradinger und Arno Huber gegründet. Die erfahrenen CRM-ExpertInnen bieten Beratung, Prozessbegleitung und Betreuung bei der Implementierung von branchenspezifischen CRM-Systemen insbesondere in den Bereichen, B2B, Konsumgüter und Life-Sciences.

Sprechen wir darüber

Wir stehen Ihnen gerne persönlich für Fragen zu unseren Leistungen zur Verfügung.



Tina Zembacher

Geschäftsführerin

Tel: +43 1 3000 944-22

Mail: tina.zembacher@gorelate.com