

# Migration von SugarCRM 6.5 Professional auf SuiteCRM

## Kundenreferenz



*“Nachdem wir uns für SuiteCRM entschieden haben, war für uns eine reibungslose und zügige Migration oberste Priorität. diligent hat hier Maßarbeit geleistet, sodass wir zum angestrebten Zieltermin mit dem neuen System 'live' gehen konnten. Die im Vorfeld der Migration von diligent vorgenommene Analyse und anschließende Migrationsplanung war ein wesentlicher Erfolgsfaktor und der dabei budgetierte Aufwandsrahmen wurde eingehalten.“*

Martin Heel (Geschäftsführer)

Die CITYCOMP Service GmbH ist ein Full Service Provider rund um die IT Hardware. Das Unternehmen betreut ca. 70.000 Server und Storage Systeme und zusätzlich 500.000 Geräte im Clientumfeld in 75 Ländern dieser Erde. Neben der reinen Hardware Wartung bietet CITYCOMP auch Dienstleistungen im Bereich IT Infrastruktur, Office und Retail IT an. Im Jahr 2015 erwirtschaftete das Unternehmen einen Umsatz von 18,6 Mio. Euro.

Der Beziehung zu ihren Geschäftspartnern misst CITYCOMP eine besondere Bedeutung zu: Ziel ist es, langfristige und partnerschaftliche Kundenbeziehungen aufzubauen, die geprägt sind von Zuverlässigkeit und Fairness. Dies wird in der Unternehmensphilosophie als „Spirit of CITYCOMP“ bezeichnet.

Um diesem Selbstverständnis gerecht zu werden, bedarf es nicht nur einer entsprechenden CRM-Strategie, sondern auch der Unterstützung durch geeignete Software.

### Ausgangspunkt: SugarCRM 6.5 Professional als bestehendes CRM-System

Bislang nutzte die CITYCOMP Service GmbH für ihre CRM-Aktivitäten das kostenpflichtige SugarCRM 6.5 Professional System. Als die neue SugarCRM 7 Version am Markt eingeführt wurde, stellte sich die Frage, wie lange der Support für Sugar CRM 6.5 Professional noch aufrechterhalten wird und ob eine Migration zur neuen Version 7 sinnvoll erscheint, was mit einem nicht unerheblichen Migrationsaufwand verbunden wäre. Diskutiert wurde daher auch die Möglichkeit, anstelle des kostenpflichtigen SugarCRM 7-Systems ein vollkommen neues, alternatives Open Source CRM-System einzuführen. An dieser Stelle wurde das Beratungsunternehmen diligent technology & business consulting GmbH hinzugezogen.

### Die Entscheidung: Einführung von SuiteCRM und Migration der vorhandenen Daten

Nach einer Analyse der Ist-Situation und Aufnahme der Systemanforderungen durch diligent in Zusammenarbeit mit CITYCOMP wurde die Entscheidung getroffen, SuiteCRM als neues, lizenzkostenfreies Open Source CRM-System einzuführen und die vorhandenen Daten zu migrieren.

### Das Vorgehen: diligent als bewährter Partner bei der Migration von CRM-Systemen

Jedes Migrationsprojekt ist individuell. Die besondere Herausforderung dabei ist es, einerseits zwar die projektspezifischen Anforderungen zu berücksichtigen, andererseits aber auch auf bewährte Vorgehensweisen zurückzugreifen. Um den gesetzten, engen Zeitrahmen von einem Monat einzuhalten und das bestehende System mit über 30 Nutzern zu migrieren, nutzte diligent das bei SuiteCRM-Migrationen bewährte Vorgehensmodell:

- Analyse der Ist-Situation (fachlich/technisch)
- Definition der SuiteCRM-Projektziele
- Aufsetzen der Systemlandschaft und Konfiguration des Systems
- Anpassung des Systems, ggf. Zusatzprogrammierung und Schnittstellenanpassung
- Datenmigration
- Schulungen
- Betrieb und Support des Systems

Die Umstellung auf das lizenzkostenfreie Suite CRM-System bedeutete nicht nur eine Kostenersparnis, sondern auch eine Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität sowie ein verbessertes Supportangebot. Gleichzeitig führte die Migration praktisch zu keinem Verlust an Funktionalität, da alle relevanten Kernmodule von SugarCRM nach SuiteCRM überführt und angepasst werden konnten.

CITYCOMP Service GmbH  
<http://www.citycomp.de>

**Branche:**  
IT-Dienstleistungen

**Unternehmensbeschreibung:**  
1988 als Drittwartungsanbieter gegründet hat die CITYCOMP Service GmbH mit den Jahren ihr Serviceangebot neben der reinen Hardware Wartung um weitere Dienstleistungen im Bereich IT Infrastruktur, Office und Retail IT erweitert. Heute versteht sich die CITYCOMP Service GmbH als ein Full Service Provider rund um die IT Hardware.

**Ausgangssituation:**  
Bei der CITYCOMP Service GmbH war bislang das kostenpflichtige CRM-System SugarCRM 6.5 im Einsatz. Mit der Markteinführung der SugarCRM 7 Version stellte sich die Frage, ob das bestehende System auf diese neue Version migriert werden soll oder ob die Einführung eines neuen, alternativen Open Source CRM-Systems vorteilhafter ist.

**Rolle von diligent:**  
diligent analysierte zunächst die Ist-Situation und die an das CRM-System gestellten Anforderungen. Nachdem die Entscheidung zugunsten einer Migration auf SuiteCRM getroffen wurde, übernahm diligent zudem die zügige technische Umsetzung des Migrationsprojektes innerhalb eines Monats und den Support beim Betrieb des Systems.

**Nutzen:**  
Das implementierte SuiteCRM-System bietet eine Erhöhung der Benutzerfreundlichkeit und Flexibilität bei gleichzeitig reduzierten Kosten. Zudem konnten alle relevanten Module und Daten von SugarCRM nach SuiteCRM überführt und angepasst werden.