

# CASESTUDY

## UITP: EEN VERTROUWENSRELATIE VOOR MEER DAN 15 JAAR MET EFFICY



**135** gebruikers



**14** kantoren wereldwijd maken gebruik van Efficy



**1.800** aangesloten bedrijven uit **100** landen



UITP (International Public Transport Association) is een wereldwijd netwerk van belanghebbenden binnen de sector van het openbaar en duurzaam vervoer. Zij verbeteren de levenskwaliteit en het economisch welzijn door duurzaam vervoer in stedelijke gebieden te ondersteunen en te bevorderen. UITP heeft leden uit meer dan 1.800 bedrijven in 100 landen. Deze organisatie heeft 14 kantoren over de hele wereld die samenwerken via Efficy. Het is immers dankzij de CRM-oplossing dat het delen van klant- en prospectkennis bij de UITP gebeurt.

### Resultaten

- › Gemakkelijk beheer van toegangsrechten met een hoge mate van granulariteit
- › Het kunnen beheren van de configuratie en geavanceerde aanpassing voor ledenlijsten, commissies, evenementen...
- › Ontwikkelen van het boomstructuurmodel in Efficy
- › Het kunnen beheren van individuele toegang tot het extranet via SSO naar MyUITP en MyLibrary

We laten Paul Debaix, Senior Manager Data Entry van UITP, aan het woord. Paul is de databasebeheerder en is ook verantwoordelijk voor de kwaliteitscontrole. Op die manier draagt hij bij tot de goede structuur van hun systeem en het ledenbeheer. Hiervoor maakt hij dagelijks gebruik van Efficy CRM. Tot slot is Paul ook verantwoordelijk voor het beheer van de toegangsrechten van de leden op het «MyUITP»-platform. Dit platform communiceert rechtstreeks met het CRM via SSO om toegang te verlenen of te weigeren, afhankelijk van de mate van autorisatie behorende bij het type lidmaatschap.

### CRM, een essentieel instrument voor de opvolging van het ledenbeheer

Didier Pesesse is Logistiek & Applicaties Support Senior Manager bij UITP. In deze context is hij de beheerder van de CRM-oplossing. In deze hoedanigheid zorgt hij ervoor dat het CRM up-to-date wordt gehouden, voert hij rapportage uit die door teams binnen de UITP worden gevraagd en helpt hij

teams om de database te segmenteren. «Bij UITP hebben we directe leden van onze organisatie, maar ook leden die indirect lid zijn. Een wereldwijd opererende onderneming is bijvoorbeeld lid van UITP, maar heeft ook zuster en/of dochterondernemingen die ook toegang hebben tot de diensten van de UITP en andere inhoud. De on-demand rapportage die ik behandel, geven de UITP de mogelijkheid om deze entiteiten in één oogopslag te bekijken en zo de bijbehorende inhoud en toegang beter te beheren. «UITP kan dankzij de ontwikkelingen in één klik de geschiedenis van de leden door de jaren heen bekijken in een module die voor dit doel is ontwikkeld. Onlangs hebben zij de 'vraag naar de operationele cijfers van de aangesloten bedrijven' ontwikkeld via een formulier dat de nieuwe gegevens in het dossier van de onderneming rechtstreeks actualiseert.



« Efficy is gekozen als CRM-oplossing omdat het ingaat op de complexiteit van ons ledenbestand en zeer flexibel is in alle ontwikkelingen. Efficy is volledig aanpasbaar en bij upgrades naar de nieuwste versie van Efficy, is er nauwelijks werk aan de custom ontwikkelingen. »

**Didier Pesesse,**  
Logistic & Applications Support Senior Manager

## UITP weegt op de Efficy-roadmap

Met een zekere trots vertrouwt Didier Pesesse ons toe dat de optie «boomstructuur», die één van de belangrijkste functies van Efficy CRM is geworden, werd ontwikkeld op verzoek van UITP. De boomstructuur in Efficy CRM laat toe om de bestaande banden tussen verschillende bedrijven grafisch te bekijken, meer bepaald in het geval van UITP, tussen moeder- en zusterbedrijven. Deze functie kan ook worden toegepast op de project- of productweergave.

## Efficy en UITP: al meer dan 15 jaar een vertrouwensrelatie

Efficy en UITP is een sterke en «oude» relatie van meer dan 15 jaar, met ups en downs, ook al vinden de downs «zeer sporadisch» plaats, aldus Didier Pesesse, maar bovenal is het een relatie van vertrouwen. Paul en Didier maken dagelijks gebruik van Efficy CRM en zijn erg blij met alle mogelijkheden en voordelen die Efficy CRM dagelijks biedt.

## Flexibiliteit en gebruiksgemak: de sleutelwoorden voor hun CRM-keuze

Voor Efficy CRM werd gekozen omdat de oplossing aansloot op de complexiteit van hun ledenbestand en zeer flexibel is.

## Technische omgeving

- Besturingssysteem: VEEAM met Windows 2012
- Applicatieserver: SQL Server 2016
- Gegevensdatabase: SQL
- Integratie met andere systemen: Auth0 voor de SSO, COVR, API Flexmail, API Ingenico

