



# Menschen bewegen:

Wie globale Umzugsdienste durch Cloud Datenintegration den Markt revolutionieren

*„Dank der Integrationen, die wir mit Salesforce und Informatica durchgeführt haben, können wir unsere Kunden besser verstehen und bessere Kundenerlebnisse bieten.“*

Graeme Howard  
CIO  
Santa Fe Relocation



## Ziele

Kunden und Mitarbeitern an 96 Standorten und in 47 Ländern schnellen und einheitlichen Zugriff auf Informationen bieten

Kunden Self-Service-Zugriff auf genaue, aktuelle Informationen zu ihrem Umzug zu gewähren

Bessere Kundenerlebnisse bieten

## Lösung

System- und Servicebereitstellung modernisieren durch den Wechsel von veralteten Umzugsplattformen zu Salesforce als zentrale Informationsquelle

Informatica Intelligent Cloud Services für die Integration von Daten aus Salesforce

Die On-Premise-Datenintegration verbessern

## Ergebnisse

Bessere Kundenerlebnisse, Echtzeit-Nachverfolgung von Umzugsdaten; wertvolle Erkenntnisse gewinnen, um den Stressfaktor bei Umzügen zu reduzieren

Santa Fe profitiert dank seines integrierten Service-Angebots von Wettbewerbsvorteilen

Höhere Betriebseffizienz weltweit

## Betriebliche Anforderungen:

- Kurze Amortisierungszeit und eine saubere Datenmigration
- Umsetzung strikter Sicherheitskontrollen, um steigenden Compliance-Anforderungen gerecht zu werden
- Effizienzsteigerung, indem die Anzahl manueller Prozesse minimiert und Geschäftsanforderungen unterstützt werden

### Über Santa Fe Relocation

Der Hauptsitz von Santa Fe Relocation befindet sich in London. Santa Fe Relocation ist einer der führenden Anbieter internationaler Mobilitätslösungen, einschließlich landesweiter und internationaler Umzüge, basierend auf seinem eigenen Netzwerk und einem starken Netzwerk an Partnern. Santa Fe hat es sich zum Ziel gesetzt, sicherzustellen, dass Unternehmen und Menschen problemlos weltweit arbeiten und leben können. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 2.500 Mitarbeiter.



Informatica™

Ein Umzug ist sowohl spannend als auch stressig. Ein Wechselbad der Gefühle und logistische Herausforderungen sind an der Tagesordnung. Wenn globale Unternehmen möchten, dass ihre Mitarbeiter samt Familie umziehen, muss der Umzug so reibungslos wie möglich vonstatten gehen. Viele Unternehmen wenden sich daher an Santa Fe Relocation (Santa Fe). Das Unternehmen hat bereits zahlreiche Preise erhalten, darunter Gewinner des „Forum for Expatriate Management 2017“ und die Auszeichnung „Relocation Management Company of the Year“.

Santa Fe bietet globalen Unternehmen umfassende Umzugsdienste, wenn Mitarbeiter zu einem anderen Standort des Unternehmens wechseln. Santa Fe betreut auch Privatkunden bei ihren Umzügen. Das Unternehmen kümmert sich um den gesamten Ablauf des Umzugs, vom Packen über den Transport bis zur Erledigung von Zollangelegenheiten und der Einholung von Arbeits- und Aufenthaltsgenehmigungen.

## Einheitliche Umzugsdienste weltweit

Santa Fe ist durch organische und strategische Übernahmen stark angewachsen und umfasst heutzutage 96 Standorte in 47 Ländern. Dank dieser globalen Präsenz ist das Unternehmen in der Lage, den Umzug in fast alle Länder der Welt zu organisieren. Doch die Schwierigkeit liegt darin, dass die Standorte verschiedene Systeme zur Umzugsverwaltung und eigene Anwendungen nutzen, so dass es schwierig ist, eine zentrale Datenansicht zu erstellen. Ohne den Zugriff und die Freigabe einheitlicher Daten können Mitarbeiter nicht immer optimalen und zeitnahen Kundenservice bieten.

Zudem ergaben sich aufgrund von Sicherheits- und Compliance-Anforderungen weitere Schwierigkeiten, da Santa Fe an verschiedene internationale Vorgaben zum Schutz personenbezogener Daten gebunden ist. Da Daten nicht zentral erfasst wurden, wurden sie oft per Fax oder im Papierformat zwischen den verschiedenen Niederlassungen ausgetauscht.

„Um wettbewerbsfähig zu bleiben, mussten wir unsere globalen Abläufe vereinheitlichen, die Datensicherheit erhöhen und uns von veralteten, maßgeschneiderten IT-Systemen verabschieden“, erinnert sich Graeme Howard, Chief Information Officer bei Santa Fe Relocation. „Daher haben wir eine detaillierte Strategie entwickelt, um die globale Umzugsbranche mithilfe mobiler und Cloud-Technologien zu revolutionieren.“

Santa Fe war bereits Kunde von Salesforce und hat sich dazu entschieden, die Lösung nicht nur für CRM zu verwenden, sondern auch für Kundenservice und Auftragsmanagement. Veraltete Systeme wurden nach und nach ausgesondert, so dass zentrale Daten für die gesamten, globalen Betriebsabläufe des Unternehmens in Salesforce bereitgestellt wurden. Doch Santa Fe benötigte immer noch Zugriff auf Daten, die sich in On-Premise-Datenquellen befanden. Daher war eine automatisierte Vorgehensweise für Bereinigung und Integration von Daten in die Salesforce Cloud nötig.

„Wir benötigten eine Lösung zur Cloud-Integration, die sich problemlos mit Salesforce und unseren veralteten Systemen kombinieren ließ, und sozusagen als Gesamtgerüst fungierte“, erklärte Howard. „Dazu mussten Daten nahezu in Echtzeit aktualisiert sowie Batch-Prozesse zum Laden von Daten von veralteten Plattformen bereitgestellt werden.“



*„Wir haben uns auch andere Lösungen angeschaut, doch Informatica Intelligent Cloud Services hat uns aufgrund des hohen Grads an Flexibilität und Anwenderfreundlichkeit überzeugt, so dass wir veraltete Systeme dreimal so schnell in die Cloud verschieben konnten. Andere Ansätze wären wesentlich teurer gewesen, sowohl hinsichtlich verlorener Umsatzchancen als auch mit Blick auf die Kapitalausgaben. Zudem wäre die Datenqualität geringer gewesen.“*

Graeme Howard  
CIO  
Santa Fe Relocation



## Eine dreifach kürzere Amortisierungszeit

Damit Santa Fe seine Integrationsziele erreichen konnte, war eine zuverlässige und sichere Datenmigration unerlässlich. Der Zeitfaktor spielte auch eine wichtige Rolle. Das Unternehmen dachte zunächst darüber nach, mit einem vorhandenen Lieferanten zusammenzuarbeiten, der vorschlug, eine API für die Salesforce Migration zu verwenden. Doch Santa Fe befürchtete, dass die Migration langwierig und kostspielig sein würde. Zudem wünschte sich Santa Fe mehr Kontrolle über den Datenfluss sowie die Möglichkeit, Funktionen veralteter Plattformen nacheinander auszusondern und bestimmtes Wissen sowie Datenstrukturen wiederzuverwenden, anstatt eine gesamte Plattform auf einmal zu ersetzen. Nachdem Santa Fe sich mehrere Ansätze angesehen hatte, hat sich das Unternehmen dazu entschlossen, Informatica Intelligent Cloud Services (IICS) und den Informatica Cloud Konnektor für Salesforce zu nutzen, um seine Daten zu synchronisieren.

Santa Fe hat mit Cloud Perspective, einem in Großbritannien ansässigen Informatica Cloud Premier Partner, zusammengearbeitet, um die Lösung von Informatica bestmöglich nutzen zu können. „Wir sind auf Support angewiesen. Die Tatsache, dass die Zusammenarbeit mit Informatica, Salesforce und Cloud Perspective so reibungslos funktioniert hat, hat dazu geführt, dass unser Projekt erfolgreich war“, erläutert Howard. „Wir konnten stetige Fortschritte erzielen und waren dennoch in der Lage, auf unerwartete Änderungen zu reagieren.“

## Verbesserung des Kundenservice

Dank einheitlicher, aktueller Daten zu Kunden und ihrem Umzug können die Mitarbeiter von Santa Fe weltweit besseren und schnelleren Kundenservice bieten. Da die Informationen in Salesforce zur Verfügung stehen, kann jeder Mitarbeiter jedem Kunden weiterhelfen – denn relevante Daten sind nicht länger in E-Mails und veralteten Anwendungen versteckt. Da die Mitarbeiter von Santa Fe jetzt in der Lage sind, schnell auf präzise und aktuelle Daten zuzugreifen, können sie die Anforderungen ihrer Kunden wesentlich schneller erfüllen als zuvor.

„Dank Informatica und Salesforce sind unsere Daten transparent, was direkt zu besserem Kundenservice und somit auch zu einer besseren Performance und höherer Zufriedenheit führt“, erklärt Howard. „Wir können umgehend auf Fragen unserer Kunden antworten, da uns alle Daten zur Verfügung stehen, die wir benötigen.“

Zudem haben Kunden die Möglichkeit, selbst auf erforderliche Informationen zuzugreifen, indem sie die leistungsstarken Apps von Santa Fe nutzen, die speziell für mobile Geräte entwickelt wurden. Die Personalabteilung kann nachverfolgen, in welcher Phase des Umzugs sich Mitarbeiter gerade befinden, um ihre Datensätze auf dem aktuellen Stand zu halten und sie bestmöglich zu unterstützen. Mitarbeiter haben Zugriff auf Informationen über Schulen, Unterkunft und sonstige Dienstleistungen vor Ort. Die Integration von Cloud-Daten ermöglicht bessere Kundenerlebnisse, unterstützt Familien dabei, sich möglichst schnell an ihrem neuen Wohnort einzuleben und stellt sicher, dass Santa Fe seine Kunden durch Echtzeitdaten optimal unterstützen kann.

„Ohne Informatica Intelligent Cloud Services hätten wir unseren Kunden keine ganzheitlichen Echtzeiterlebnisse für mobile Geräte bieten können“, fasst Howard zusammen. „Wir stellen unseren Kunden genaue, aktuelle Informationen zur Verfügung und verbessern den Kundenservice und die Kundenzufriedenheit, weil wir ihre Bedürfnisse besser verstehen.“



## Lösungskomponenten:

- Informatica Intelligent Cloud Services

## Globale Umzüge, globale Compliance

Da es heutzutage möglich ist, Informationen digital auf sichere Weise weltweit weiterzuleiten, stärkt Santa Fe seine Compliance-Bemühungen, damit das Unternehmen den Vorgaben großer, internationaler Konzerne gerecht wird. Seit die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) in der EU in Kraft getreten ist, sind Compliance-Anforderungen weltweit gestiegen. Santa Fe hat sich optimal darauf vorbereitet. Anstatt das Risiko von Non-Compliance einzugehen, nutzt Santa Fe Compliance aktiv als Wettbewerbsvorteil.

„Die Datenintegration, die wir mithilfe von Salesforce und Informatica durchgeführt haben, hat uns neue Marktchancen eröffnet“, freut sich Howard. „Wir zählen inzwischen viele internationale Unternehmen zu unseren Kunden, was nur möglich ist, da wir ihre strengen Compliance-Vorgaben erfüllen. So haben wir wertvolle neue Aufträge erhalten.“

## Steigerung der Effizienz

Mithilfe von Salesforce kann Santa Fe den Datenzugriff verbessern und vereinheitlichen, so dass die Produktivität seiner Mitarbeiter steigt, während Hosting- und Supportkosten sinken. So wird das gesamte Unternehmen kundenorientierter und kann effizienter agieren. IICS unterstützt das Unternehmen beim Wechsel zur Cloud, indem anwenderfreundliche Konnektoren für beliebte Cloud-Anwendungen bereitgestellt werden.

„Nachdem wir Informatica Intelligent Cloud Services für drei Monate und zwei Integrationsprojekte genutzt haben, konnten wir unternehmensweit eine Steigerung der Betriebseffizienz verzeichnen, so dass wir jetzt in der Lage sind, uns ganz auf unsere Kunden zu konzentrieren anstatt auf interne Angelegenheiten“, erklärt Howard. „Das Potenzial wird in den kommenden 18 Monaten noch wachsen, wenn wir weitere Datenquellen in die Cloud verlegen, Daten aus veralteten Plattformen migrieren und neue Funktionen hinzufügen.“



Informatica GmbH Ingersheimer Str. 10, 70499 Stuttgart Telefon: +49 (0) 711 139 84-600  
Gebührenfrei in den USA: 1.800.653.3871  
[www.informatica.com/de](http://www.informatica.com/de) [linkedin.com/company/informatica](https://linkedin.com/company/informatica) [twitter.com/Informatica](https://twitter.com/Informatica)

IN05\_0618\_3482

© 2018 Informatica LLC. Alle Rechte vorbehalten. Informatica® und Put potential to work™ sind Marken oder eingetragene Marken von Informatica in den USA und in anderen Ländern. Alle weiteren Firmen- und Produktbezeichnungen können Handelsnamen oder Marken sein.