

# CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)



PhotoXpress ©

## ERFOLGREICH DURCH LOYALE KUNDENBEZIEHUNGEN

Ihre Kunden sind Ihr wichtigstes Wirtschaftsgut, denn ihre Gunst und Loyalität sind essentiell für die Sicherung Ihres Geschäftserfolges. Mit der SugarCRM™ Community Edition stellen wir Ihnen ein kompetentes und flexibles Tool zur Seite, mit dem Sie Ihren Kunden einen gezielten und persönlichen Service bieten und somit jederzeit auf langfristige und erfolgreiche Geschäftsbeziehungen bauen können.

## WAS SIE ERREICHEN KÖNNEN



### KEINE SORGE - WIR KÜMMERN UNS UM ALLES

Von Installation, individueller Anpassung und Schulung bis hin zur Problemlösung – wir kümmern uns darum! Sie können sich, mit einer Sorge weniger, völlig Ihrem Tagesgeschäft widmen.

### EFFIZIENZ UND BESTÄNDIGKEIT

Maßgeschneiderte Berichte sorgen für Transparenz hinsichtlich kundenbezogener Aktivitäten. Somit können Manager Probleme oder Inkonsistenzen leichter erkennen und darauf reagieren. Das führt zur ständigen Verbesserung des Kundenservices.

### BENUTZERFREUNDLICHKEIT

Die SugarCRM™-Lösung ist webbasiert, leicht zu benutzen und intuitiv. Ihre Mitarbeiter werden sich schnell mit der Applikation vertraut machen und diese problemlos in ihrer täglichen Arbeit einsetzen können.

### FLEXIBILITÄT

Der Zugriff auf die Applikation ist von überall möglich: so sind Sie auch unterwegs immer für Ihre Kunden da. Die Lösung kann individuell an Ihre Bedürfnisse angepasst werden und hält problemlos mit der Betriebsentwicklung mit.

## KEINE SOFTWARE- UND LIZENZKOSTEN

Sie können - ohne Qualitätseinbußen - Kosten einsparen, denn die SugarCRM™-Applikation in der Community Edition basiert auf Open Source Software, und ist somit frei von jeglichen Lizenzkosten.

## WAS SIE ERWARTEN KÖNNEN

### LIFE CYCLE MANAGEMENT

#### KONZIPIERUNG

Ihre CRM-Applikation wird von uns nach Ihren Betriebsbedürfnissen maßgeschneidert. Ihr Vertriebsteam wird daraus den für Ihr Unternehmen optimalen Nutzen ziehen können.

#### INSTALLATION UND KONFIGURATION

Wir kümmern uns um die Installation und Konfiguration Ihrer Applikation. Diese kann jederzeit angepasst werden um Ihren individuellen Anforderungen zu entsprechen.

#### USER MANAGEMENT

Benutzerprofile mit gesichertem Zugriff gewährleisten Ihnen, dass nur berechtigte Personen auf Ihr CRM-System zugreifen können.

#### OPTIONALE FEATURES:

##### KUNDENSPEZIFISCHE ANPASSUNG

Die CRM-Applikation wird von uns laufend entsprechend Ihrer Bedürfnisse angepasst – egal in welche Richtung sich Ihr Unternehmen auch entwickeln mag.

##### KUNDENSPEZIFISCHE BERICHTE

Angepasste Berichte können in die Applikation eingebaut werden, damit genau die Daten ersichtlich werden, die Sie an Ihre Teams und Kunden vermitteln möchten.

## KOMPATIBILITÄT

Auch unterwegs sollen Ihre Mitarbeiter ständig auf dem Laufenden sein – wir helfen Ihnen dabei Ihre CRM Software mit Ihren existierenden Applikationen zu synchronisieren.

## OPERATIONS

### SOFTWARE-UPDATES

Wir sorgen für die regelmäßige Durchführung von Updates und Patches Ihres Systems um dessen Aktualität und Sicherheit zu gewährleisten.

### SYSTEMÜBERWACHUNG

Wir überwachen die Performance und Verfügbarkeit Ihres Systems, daher können wir Unregelmäßigkeiten bereits im Vorfeld identifizieren, deren Auswirkungen abschätzen und darauf reagieren.

### BUSINESS CONTINUITY

Im Notfall kümmern wir uns umgehend um die Wiederherstellung Ihres Systems. Die Konfiguration Ihres Systems wird im Zuge der täglichen Datensicherung sorgfältig für den Ernstfall verwahrt. Gerne stellen wir Ihnen hierzu unseren Business Continuity Service zur Verfügung.

## SUPPORT

### SERVICE DESK

Unser Service Desk bietet Ihnen eine zentrale Anlaufstelle für Fragen, Wünsche und Anregungen rund um Ihr System.

### PROBLEM & INCIDENT MANAGEMENT

Bei Problemen mit Ihrem System kontaktieren Sie einfach und bequem unseren Service Desk. Wir kümmern uns mit vordefinierten Standardprozeduren umgehend um deren Behebung.

### OPTIONAL FEATURES: SCHULUNG

Zur optimalen Nutzung Ihrer CRM-Applikation bieten wir maßgeschneiderte Schulungen für Ihre Mitarbeiter an.

## SALES FORCE AUTOMATION

## BESCHREIBUNG

Kontakte	Sie erhalten einen klaren und kompakten Überblick über Kunden und Kundenbeziehungen. Kontakte können mit Absatzmöglichkeiten und Kundenkonten verbunden werden und Daten können sowohl importiert als auch exportiert werden.
Konten	Informationen zu Kundenkonten werden auf einer Seite angezeigt. Dargestellt sind Konteninformationen, dazugehörige Vertriebsmöglichkeiten, Kontakte, Aktivitäten, Kundenentwicklungen und Angebote. Die Teams können diese Informationen problemlos gemeinsam nutzen.
Leads/ Kontaktpotentiale	Die Aufnahme von Details zu Leads im System vereinfacht die Suche nach wichtigen Kontakten.
Geschäftsmöglichkeiten	Geschäftsmöglichkeiten können durch die gemeinsame Verwendung von Verkaufsdaten erkannt und verwaltet werden. Ihr individueller Verkaufsprozess kann einfach für die Verwaltung herangezogen werden.
Aktivitäten	Vertriebsaktivitäten werden mit Hilfe von Visualisierungen verfolgt. Dadurch kann ein Überblick über Interaktionen mit Kunden geschaffen werden. E-Mails, Anrufe, Aufgaben, Treffen und Notizen können visualisiert werden.

## SUPPORT

Case Management	Details zum Kundenservice werden verwaltet um eine detaillierte Übersicht über Kundenbeziehungen zu schaffen. Metriken zum Casemanagement zeigen an wie Kundenfragen behandelt werden.
Bug Tracking	Problemlösungsprozesse werden mit Hilfe einer kompletten Übersicht über Produktfehler und deren Häufigkeit aktuell gehalten.

## MARKETING AUTOMATION

### BESCHREIBUNG

Kampagnenmanagement	Die für effektive und messbare Marketingkampagnen benötigten Informationen, wie Marketingkanäle, Zielgruppen, Programmdateien, Budgets, das erwartete Einkommen und Angebote werden gesammelt. Es ist ebenfalls möglich Kampagnen und Statistiken zu verfolgen.
E-Mail Marketing	Gezielte Kampagnen, Verfolgung von Angeboten und Antwortrate sorgen dafür, dass Sie durch Ihr Marketing die richtigen Kunden ansprechen.
Web-to-Lead Formulare	Die direkte Bearbeitung von Kampagneantworten in der Applikation führt zur verbesserten Verwaltung von Leads.
Rundschreibenmanagement	Ein einfaches Feature ermöglicht die Verwaltung von Abonnements und Sendelisten für Rundschreiben.

## TEAMARBEIT

Verfolgung von Aktivitäten	Durch die zentrale Verwaltung von E-Mails, Meetings, Kalender und Anrufen wird die Teamarbeit gesteigert.
Gemeinsame Kalender	Geplante Aktivitäten werden über gemeinsam genutzte Kalender übersichtlich dargestellt.
Projektmanagement	Zentrale Verwaltung von Projekten und Aufgaben verbessern die Kommunikation und die Arbeit im Team.
Rollenbasiertes Zugriffsmanagement	Beim rollenbasierten Zugriffsmanagement hat jeder Benutzer ein individuelles Interface, welches seinen besonderen Bedürfnissen entspricht.

## BERICHTERSTELLUNG

Startseiten	Startseiten zeigen Informationen zu Leads, Geschäftsmöglichkeiten und Konten an und können auf den jeweiligen Benutzer angepasst werden. Der Zugriff kann mithilfe von Benutzerprofilen reguliert werden.
-------------	---

## KENNEN SIE SCHON...?

- Workspace Management Services
- Central Services
- Collaboration Tools
- Voice Services

## KONTAKT

Tel : +43 - 1 91933  
Fax : +43 - 1 91933 20  
sales@kopiright.com

Wallnerstraße 2  
1010 Vienna - Austria

© 2010 kopiRight Managed Solutions GmbH; Änderungen vorbehalten. Es wird die Erlaubnis gewährt, dieses Dokument zu kopieren, zu verteilen und/oder zu modifizieren, unter den Bestimmungen der GNU Free Documentation License, Version 1.3 oder jeder späteren Version, veröffentlicht von der FSF; ohne unveränderliche Abschnitte, ohne vordere Umschlagtexte und ohne hintere Umschlagtexte. Eine Kopie der Lizenz wird auf [www.kopiright.com/index.php?id=89](http://www.kopiright.com/index.php?id=89) bereitgestellt.

**kopiRight** >  
[www.kopiright.com](http://www.kopiright.com)