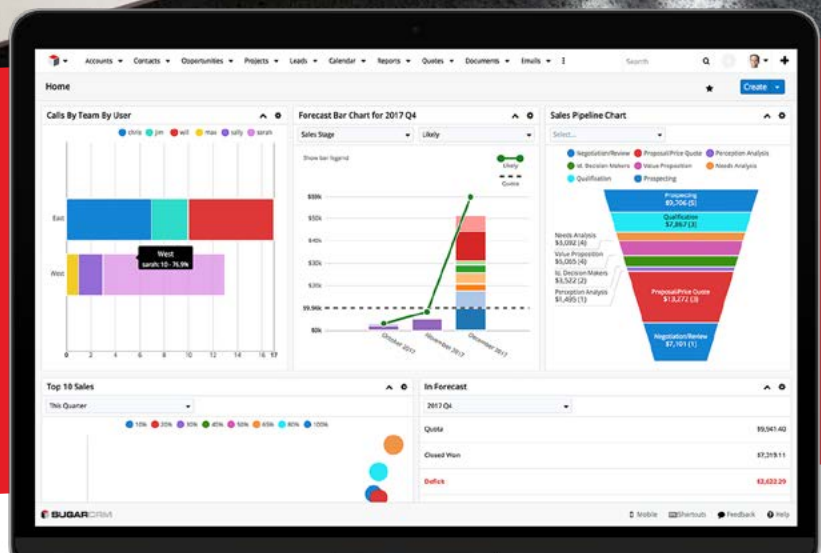


Sugar Lösungsüberblick



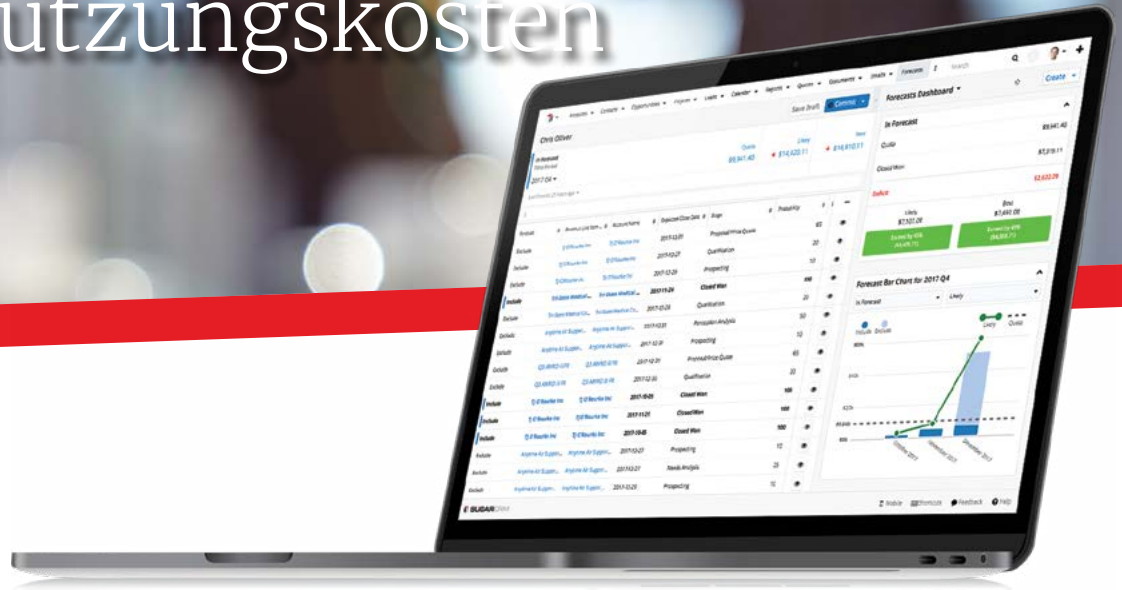
Den Mitbewerbern einen Schritt voraus sein – indem Sie auf das Kundenerlebnis setzen.

Mit Sugar ist Ihr ganzes Unternehmen auf bessere Geschäftsbeziehungen ausgerichtet - so schaffen Sie aussergewöhnliche Kundenerlebnisse.

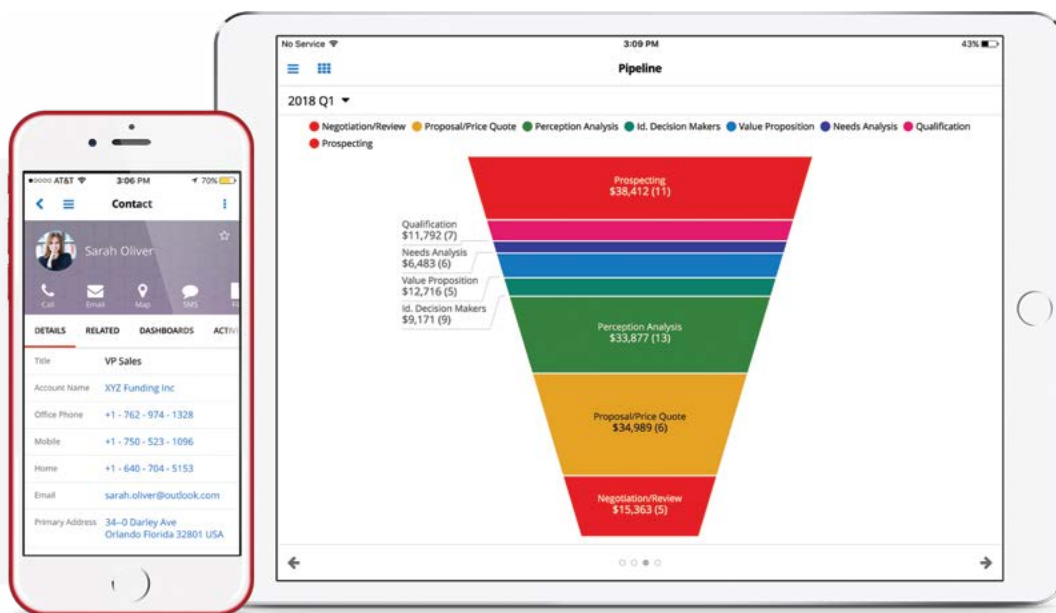


Sugar ist Ihre komplette CRM-Lösung, wenn Sie Ihren Umsatz steigern, nahtlose Kundenbetreuung gewährleisten und wirksame Marketingkampagnen durchführen wollen - frei von unnötiger Komplexität und Schnickschnack. Die einfache und coole Benutzeroberfläche von Sugar liefert Ihren Mitarbeitern automatisch zur richtigen Zeit die gewünschten Informationen, noch ehe sie danach fragen. Dies erhöht Akzeptanz und Produktivität, fördert die Zusammenarbeit und ermöglicht eine bessere Entscheidungsfindung.

Schnellere Rendite mit geringsten Gesamtnutzungskosten



Sugar verfügt über alle wichtigsten CRM-Funktionen und kann als alleiniges, komplettes CRM-System eingesetzt werden, ohne dass Sie in zusätzliche Technologien zum Ausbau Ihrer CRM-Plattform investieren müssen. Die Sugar Plattform ist für eine einfache Implementierung und Integration ausgelegt. Ohne versteckte Kosten hilft sie Ihnen außerdem dabei, einen schnelleren ROI zu erzielen und gleichzeitig IT-Aufwand und Komplexität zu reduzieren.





Steigerung der Marketingeffizienz durch Umsetzung der richtigen Marketingstrategie

- **Interessenten- und Kundenansprache:** Erzielen Sie höhere Konversionsraten und ein intensiveres Engagement der potenziellen Kunden durch die Umsetzung gezielter, individuell angepasster Kampagnen durch zielgenaue Segmentierung.
- **Kampagnen-Management:** Führen Sie Multi-Channel- und Multi-Touch-Kampagnen mit dem intuitiven Kampagnen-Management von Sugar durch. Verfolgen Sie jede Aktion und Konversion über E-Mail, Text, In-Person-Events oder auch über Social Media. Messen Sie die Wirksamkeit Ihrer Kampagne mit Dashboards und Closed-Loop-Tracking der Leads anhand von Konversionen.



Leads auf effektive Weise akquirieren, qualifizieren und generieren

- **Lead-Management:** Identifizieren und verfolgen Sie schnell Ihre aussichtsreichsten Leads aus unterschiedlichen Kampagnen. Übergeben Sie die Leads nahtlos an den Vertrieb, um eine schnellere Verwertung zu ermöglichen.
- **Lead Routing:** Definieren und automatisieren Sie die für Ihr Unternehmen am besten geeigneten Prozesse. Automatisieren Sie das Design visuell zur Weiterleitung und Nachverfolgung der Leads.
- **Verkaufskampagnen:** Erstellen, Ausführen und Verfolgen von Verkaufskampagnen über mehrere Kanäle hinweg. Erarbeiten Sie überzeugende E-Mail-Marketing-Programme und erfassen Sie mühelos Leads von Ihrer Website.



Helpen Sie Ihren Vertriebskollegen, mehr Geschäfte abzuschließen

- **Kunden- und Kontaktverwaltung:** Verschaffen Sie sich einen vollständigen Überblick über Ihre Kunden und Interessenten über den gesamten Kundenlebenszyklus hinweg, um in jedem Gespräch die gewünschte Wirkung zu erzielen, je nach Rolle und persönlichen Vorlieben.
- **Opportunitymanagement:** Erzielen Sie mehr Verkäufe, indem Sie sich auf die aussichtsreichsten Opportunities konzentrieren und die Aktivitäten für die einzelnen Kunden priorisieren. Erfassen Sie alle relevanten Details über den gesamten Verkaufs- und Kundenlebenszyklus hinweg. Fördern Sie Best Practices. Behalten Sie sämtliche Informationen unabhängig vom Endgerät ständig im Auge.
- **Angebotsmanagement:** Steigern Sie Genauigkeit und Effizienz durch Drag-and-Drop-basierte Angebotserstellung und elektronischen Versand direkt an die Kunden. Verkaufen Sie weltweit in mehreren Währungen: Kalkulieren Sie in Ihrer bevorzugten Währung und versenden Sie das Angebot in der vom Kunden gewünschten.
- **Vertriebskooperation:** Profitieren Sie vom kollektiven Wissen in Ihrem gesamten Unternehmen. Finden Sie die Experten in Ihrem Unternehmen und nehmen Sie mit ihnen Kontakt auf. Ermöglichen Sie Diskussionen im Zusammenhang mit Kunden, Interessenten und Opportunities, die in Zukunft leicht miteinander verknüpfbar sind. Intensivieren Sie den Wissensaustausch, indem Sie es Einzelpersonen ermöglichen, Informationen in einer für sie sinnvollen Weise einzuordnen.
- **Umsatzprognose:** Erstellen Sie präzisere und genaue Prognosen und verfolgen Sie Änderungen in der Pipeline. Nutzen Sie frühzeitige Erkenntnisse bezüglich der Pipeline, um den Erfolg zu sichern. Implementieren Sie die richtige Verkaufsstrategie zur Quoten-Erreichung.



Verwandeln Sie Kundendienst und Support in Kundenzufriedenheit.

- **Fallmanagement:** Betreuen Sie Kunden individuell über Telefon, E-Mail und soziale Kanäle. Beheben Sie Kundenprobleme zügig, indem Sie jeden Fall an den richtigen Ansprechpartner weiterleiten. Verschaffen Sie sich über alle Kanäle hinweg Einblick in die Kundeninteraktion.
- **Wissensmanagement:** Sorgen Sie dafür, dass Ihre Mitarbeiter schneller die richtigen Antworten finden. Lassen Sie Ihre Mitarbeiter und andere Experten Artikel in der Wissensdatenbank erstellen, pflegen und veröffentlichen, um die Produktivität der Kundenbetreuer zu maximieren und den Kunden-Self-Service zu vereinfachen.
- **Self-Service:** Unterstützen Sie Ihre Kunden bei der Selbsthilfe und sparen Sie mit einfachen Self-Service-Tools Zeit und Geld. Geben Sie den Kunden die Option, neue Support-Fälle zu erstellen und bieten Sie ihnen schnellen Zugriff auf Fallstatus- und Wissensdatenbank-Artikel.
- **Experten-Zusammenarbeit:** Profitieren Sie von den Kompetenzen innerhalb des Unternehmens. Finden Sie die Experten und nehmen Sie mit ihnen Kontakt auf. Regen Sie kontextspezifische Diskussionen an, die in Zukunft leicht abrufbar sind. Intensivieren Sie den Wissensaustausch, indem Sie es Einzelpersonen ermöglichen, Informationen in einer für sie sinnvollen Weise einzuordnen.



Produktivität steigern

- **Mobile:** Arbeiten Sie nahtlos mit kostenlosen nativen Anwendungen für iOS und Android sowie mit der mobilen Browserunterstützung von Sugar für beliebige Smartphones oder Tablets.
- **Nutzen Sie Ihre bestehenden Business-Apps mit Sugar:** Microsoft Outlook, Gmail, IBM Notes, Twitter und mehr
- **Optimale Automatisierung von Geschäftsprozessen:** Optimieren und automatisieren Sie die Prozesse Ihres Unternehmens in Vertrieb, Service und Marketing mit Hilfe eines visuellen Prozessdesigners. Entwerfen Sie mehrstufige Prozesse, Geschäftsregeln und Workflows wie Genehmigungen und Eskalationen ohne Programmierkenntnisse.



Fundierte Entscheidungen treffen

- **Dashboards:** Verschaffen Sie sich Business Insights wie Marketinganalysen, Verkaufstrends, Fallberichte und Kundenprofile mit Performance-Dashboards in Echtzeit, die auf Ihre Anforderungen und Vorlieben zugeschnitten sind.
- **Erweitertes Reporting:** Erstellen Sie Echtzeit-Berichte und -Dashboards für alle Metriken und verwalten Sie den Zugriff ohne Unterstützung durch einen Administrator. Definieren und teilen Sie auf einfache Weise Berichte, Diagramme und Grafiken mit wichtigen Metriken.
- **Vertriebsanalyse:** Beziehen Sie Echtzeit-Informationen über Pipeline, Quotenerreichung, wichtige Opportunities und Accountaktivitäten sowie die Leistung der Vertriebsmitarbeiter im Verhältnis zu den Zielen.
- **Kundendienst und Support-Analyse:** Überwachen und verfolgen Sie die Leistung des Kundendienstes in Echtzeit mit wichtigen Informationen über Reaktionszeiten, Arbeitsauslastung und Mitarbeiter-Performance.



Die flexible, offene Architektur von Sugar gibt Ihnen unerreichte Kontrolle und Auswahlmöglichkeiten

- **Flexible, einfach zu integrierende Plattform:** Integrieren Sie Ihre Geschäftsanwendungen nahtlos über die REST-API von Sugar. Nutzen Sie die hervorragende Konfigurierbarkeit von Sugar zur Einbindung von Sugar in Ihr Unternehmen - praktisch mit keinem oder minimalem Programmieraufwand. Senken Sie Kosten und Risiken mit der auf Branchenstandards basierenden Architektur von Sugar.
- **Flexible Bereitstellung:** Wählen Sie die optimale Bereitstellungsoption für Ihr Unternehmen. Wählen Sie aus den umfassendsten Bereitstellungsoptionen wie öffentliche Cloud, private Cloud und On-Premise.
- **Globale Unternehmensbereitstellung:** Bereitstellung an beliebigen Standorten mit Unterstützung für mehrere Währungen und in 30 Sprachen (weitere Sprachpakete erhältlich).



Einhaltung gesetzlicher Vorschriften und Erfüllung der wachsenden Verbrauchernachfrage nach Datenschutz

- **Datenschutzmanagement:** Ein umfassendes Datenschutzmanagement in Sugar ermöglicht es Ihrem Unternehmen, Datenschutzanfragen zu erfassen, zu verarbeiten und zu beantworten.
- **Einwilligung verwalten:** Verwalten Sie den Einwilligungsprozess zur Speicherung und Verarbeitung personenbezogener Daten.
- **Protokoll der personenbezogenen Daten:** Das Protokoll der personenbezogenen Daten liefert eine Momentaufnahme der personenbezogenen Daten der betroffenen Personen und der Quellen der Daten, die auf Anfrage an die betroffene Person gesendet werden können.

