

CRM Trend Open Source Software



Kernaussagen CRM Trend Open Source

- Gefragt sind mehr **Hersteller-Unabhängigkeit**, **Transparenz** und preiswerte kundenspezifische Anpassbarkeit der CRM-Lösung.
- Eine Hybrid-Lösung bietet mehr **Flexibilität**; so kann das CRM-Projekt On-Demand initiiert und später bei Bedarf On-Site portiert werden.
- Beispiel eines Open-Source-CRM inklusive **Mobile-CRM**



Wie assoziieren Sie Open Source Software?

■ Typische Vorurteile – und wie es wirklich ist

(Quelle: Whitepaper der Swiss Open Systems User Group www.ch-open.ch)

– „Es gibt keinen professionellen Support.“

Stimmt nicht. Zahlreiche ICT-Firmen verfügen über jahrelange Erfahrung in der Herstellung, Beratung, Installation, Anpassung und Wartung von Open Source Lösungen. Siehe OSS Directory (www.ossdirectory.ch).

– „Open Source Produkte sind für geschäftskritische Anwendungen nicht geeignet.“

Stimmt nicht. Da Open Source Software bereits früh in der Entwicklungsphase von einer grossen Endanwender-Community getestet werden kann, bietet sie oftmals höhere Performance und Sicherheit als proprietäre Konkurrenzprodukte.



Vorteile von Open Source Software



„Der Einsatz und die Weiterentwicklung von Open Source Software bringt sowohl Unternehmen als auch der öffentlichen Hand vielfältige strategische Vorteile.“

*Prof. Dr. Georg von Krogh
Vorsteher Departement Management, Technologie und
Ökonomie der ETH Zürich*



„Open Source Technologien ermöglichen uns nachhaltige Investitionen in ICT-Systeme und garantieren Unabhängigkeit von Software-Herstellern.“

*Jochen Schneider
CIO Postfinance*



„Das Angebot an praxistauglichen Open Source Lösungen inklusive professionellem Support in der Schweiz ist hervorragend.“

*Dr. Matthias Günter
Informatikleiter Institut für Geistiges Eigentum*

Quelle: Whitepaper der Swiss Open Systems User Group

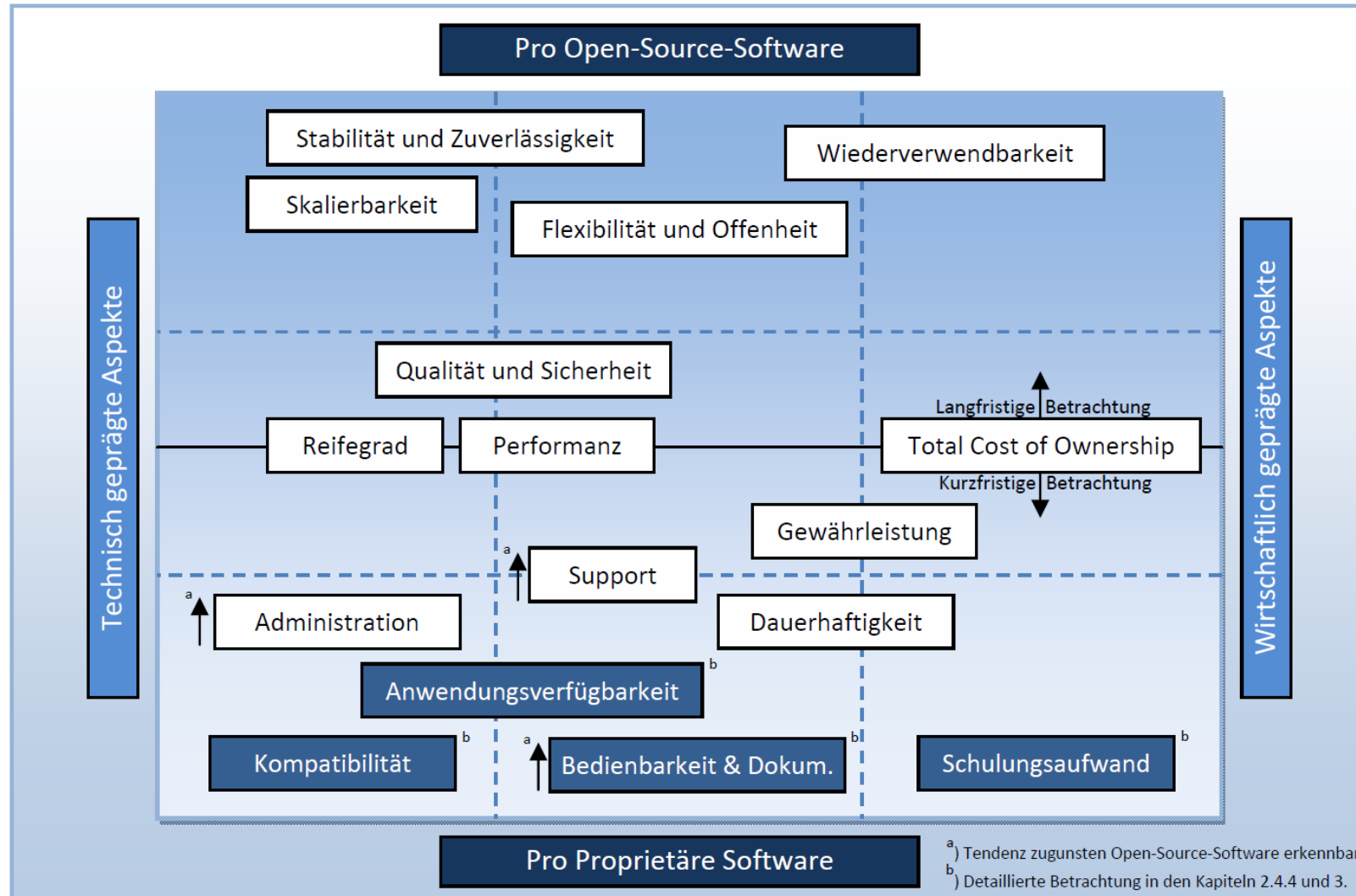


Vorteile von Open Source Software

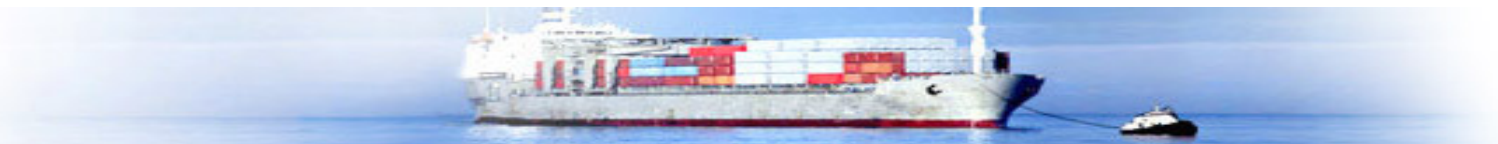
- Sicherheit, Wahlfreiheit und Transparenz sind die wesentlichen Vorteil gegenüber proprietärer Software.
Durch Offenlegung des Quellcodes ist die Funktionsweise einer Software-Lösung für alle einsehbar und durch Dritte überprüfbar.
- Langfristige Kosteneinsparungen
- Investitionsschutz
- Innovation



Open Source vs. Proprietäre Software



Quelle: Marian Pufahl und Moritz Baier



Economic impact of open source software

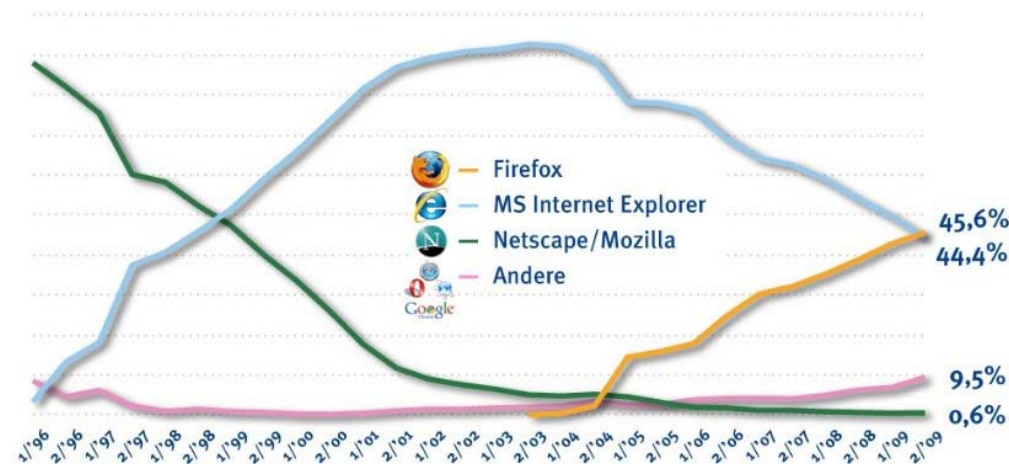
- Eine umfangreiche EU-Studie ergab ...
...dass Open Source, aus der Wirtschaft nicht mehr wegzudenken. Ihr Marktanteil ist in den vergangenen fünf Jahren kontinuierlich gestiegen. Vor allem in den Bereichen Serverbetriebssysteme, Web- und Mailserver, Datenbanken und Middleware spielt Open-Source-Software eine wichtige Rolle.
- Die Durchdringung des Marktes ist hoch
Viele öffentliche und private Organisationen und Unternehmen setzen Open Source ein. Im öffentlichen Sektor hat dabei Europa die Nase vorn, Asien und Latein-Amerika folgen dem alten Kontinent auf den Fersen. In der freien Wirtschaft sind es vor allem mittlere und große Unternehmen, die Open Source einsetzen.
- Den Gesamtwert aller ausgereiften Open-Source-Lösungen schätzt die Untersuchung auf knapp 12 Milliarden.
- Für das Jahr 2010 sagen die EU-Forscher Open-Source-bezogenen Dienstleistungen einen Anteil von 32% am gesamten IT-Dienstleistungssektor voraus.



Praxisbeispiele Open Source Software

- Das Betriebssystem GNU/**Linux**, der Webserver **Apache**, der Internet-Browser **Firefox**, die Officesuite **OpenOffice**, das Datenbanksystem MySQL und PHP sind herausragende Beispiele.
- Zum Beispiel verbindet **Google**, um eine schnelle und zuverlässige Suchanfrage zu gewährleisten, über 450.000 Server, die mit Open Source Software betrieben werden und über mehrere Länder verteilt sind.

Firefox hat den Internet Explorer erstmals überholt
Entwicklung der Marktanteile seit 1996



Quelle: 1.12.2009 Spiegel Online

Vorteile kommerzieller Open Source Software

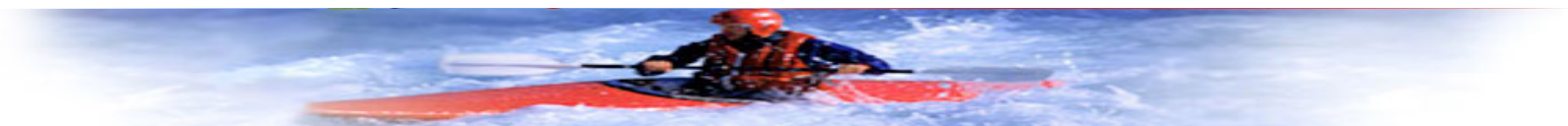
verbindet die **Sicherheit, Garantie und Qualität** eines kommerziellen Anbieters mit den Ideen der Flexibilität einer offenen Entwicklergemeinde

Vorteile Open Source

- Offener Source Code
- Keine Lizenzkosten
- Funktionstest in einer großen Anzahl von Systemen
- Erweiterungen und Ideen für neue Funktionalitäten durch eine Vielzahl an Entwicklern und Benutzern (6 Mio. Downloads, 15.000 Entwickler)

Vorteile kommerzieller Anbieter

- Zentral gesteuerte und professionelle Geschäftsentwicklung
- Garantie, Wartung und Services analog proprietärer System-Anbieter
- Umsetzung mit einem professionellen Partner



Vergleich Community Edition vs. Professional

■ **Sugar CRM Community Edition**

- + Kostenlose CRM-Lösung
- + Wird von mehreren mittleren und großen Unternehmen für die grundlegende CRM-Funktionalität verwendet.
- + Die Community SugarForge stellt viele CRM-Erweiterungen zur Verfügung.
- Fehlen von wichtigen CRM-Funktionen (Reporting, Team-Management / Rechte, Mobiler Zugang).
- Keine Outlook- und Officeintegration
- Keine On-Demand-Option
- kein Hersteller-Support



Vergleich Community Edition vs. Professional

- **Sugar CRM Professional Edition mit Lizenzmodell**
 - + **Innovative** Open-Source CRM-Software für Unternehmen jeglicher Größe mit hoher out-of-the-box Funktionalität.
 - + Einfach auf **Kundenwünsche anzupassen**.
 - + **Flexibel** dank Open-Source und vielen Schnittstellen.
 - + Gutes **Kosten/Nutzen**-Verhältnis mit unlimitiertem **Support**.
 - + Gute **Reporting**- und Marketingfunktionen.
 - + **Mobilfunktionen** für ein effizienteres Arbeiten unterwegs, z.B. Unterstützung von iPhone und BlackBerry.
 - + **Investitionssicherheit** durch offenen Quellcode.
 - + Der **schnell wachsende Kundenstamm** von SugarCRM zeigt, dass kommerzielle Open-Source-Software als intelligente Enterprise-Lösung gilt.



Wie können wir Ihnen im CRM Projekt helfen?

- **Think big - start small - scale fast**

Denken Sie an die umfassende Lösung,
fangen Sie jedoch überschaubar an
und erweitern Sie nach Einführung der Grundlagen

- Mit unserem bewährten **Top-10**-Analyseprozess...

...verkürzen Sie die CRM Evaluation und Einführungsdauer!

...erreichen Sie eine hohe Benutzerakzeptanz!

...profitieren Sie von niedrigeren Kosten!



Wie hilft Ihnen SugarCRM dabei?

- Einfache Bedienung für alle Anwender
- Überall Zugriff – mit Browser oder mobilen Endgeräten
- Einfach zu modifizieren und integrieren
- Flexible Berichtssysteme und Prozessoptimierung
- Als On-Demand oder Inhouse Lösung verfügbar!
- Vorteile kommerzieller Open Source Software
- Unabhängigkeit von Hersteller und Anbieter
- Kostengünstig in Anschaffung, Implementierung und Betrieb



Wer ist weburi.com?

Seit 10 Jahren CRM Experte!

- **CRM Beratung**

Analyse, Konzepte, Technologie. Wir garantieren Ihnen eine klar strukturierte und zügige Umsetzung der CRM-Projekte.

- **CRM Software**

Wir bieten modulare und skalierbare Lösungen. Ob im eigenen Hause, On-Demand oder Mobil - unser Schwerpunkt liegt bei CRM Komplettlösungen, die auf Ihre Anforderungen zugeschnitten sind.



Wer ist SugarCRM?



- Gründer haben viele Jahre Erfahrungen mit CRM Systemen
- Venture Capital > 50 Mio. US \$
- Über 170 Mitarbeiter, über 100 Entwickler
- ca. 15.000 Open Source Entwickler weltweit
- Über 500 Zusatzmodule
- Über 6.000.000 Downloads CE Version
- Über 5.000 Kunden weltweit, davon 750 Firmen mit über 45.000 Benutzern in Europa



Was macht uns einzigartig?

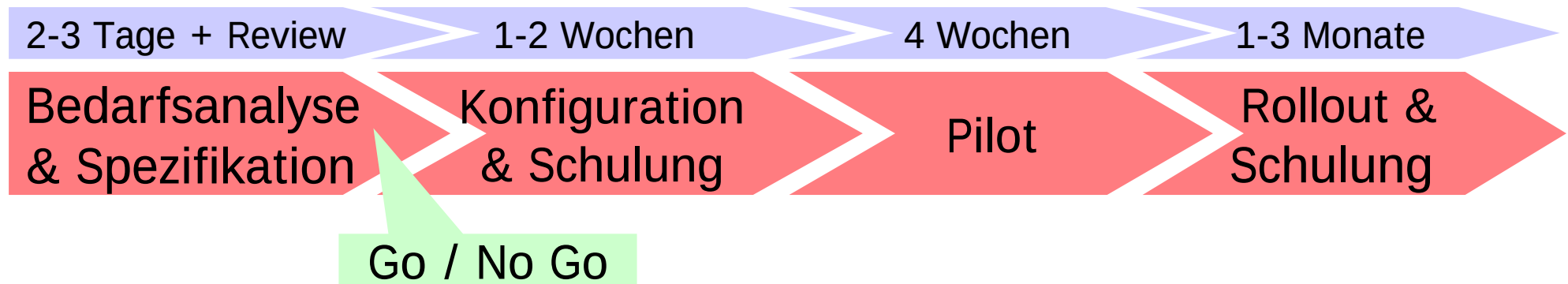
Unser Ansatz und das Produkt!

Wir arbeiten mit Ihnen für ein erfolgreiches CRM Projekt

- **„Top 10“ Methode für Anforderungen**
Wir stellen mit Ihnen für alle Bereiche deren Top-10 CRM Wünsche zusammen, gemeinsam gehen wir mit realistischen und erfüllbaren Anforderungen ins Projekt
- **Hohe Konfigurierbarkeit** statt teuer Anpassungen
SugarCRM kann einfach konfiguriert werden und passt sich flexibel Ihren Bedürfnissen an (ohne Programmierung)
- **Schlüsselfertige Lösung**
Nutzen Sie unsere Erfahrung für eine rasche und effiziente Umsetzung Ihrer Anforderungen. Unser Ziel: ein schlüsselfertiges CRM, mit dem Sie direkt loslegen können.



Bewährte weburi.com CRM-Einführung



- CRM Anforderungen sammeln („Top 10 Analyse“)
- Workshop mit Review und Umsetzungsoptionen
- Implementierung & Benutzerschulung für Pilot
- Pilot mit Praxistest
- Rollout und Training für weitere Benutzer (optional)

CRM Fallbeispiele

- ALOKA: Ein CRM - sieben Länder - fünf Sprachen
- Franke: weburi.com konnte mit einer einfach zu bedienenden CRM Lösung überzeugen, die darüber hinaus hochgradig konfigurierbar ist und an das ERP System angebunden werden konnte.
- Arthur D. Little: Wir sind mit der CRM Lösung durchwegs zufrieden. weburi.com GmbH hat bei diversen Problemstellungen Kreativität bewiesen.
- Europäisches Patentamt: Die CRM-Lösung von weburi.com wird von rund 500 Benutzern bei der Einreichung von Patenten, für Veranstaltungen, Seminare und für Newsletter genutzt.

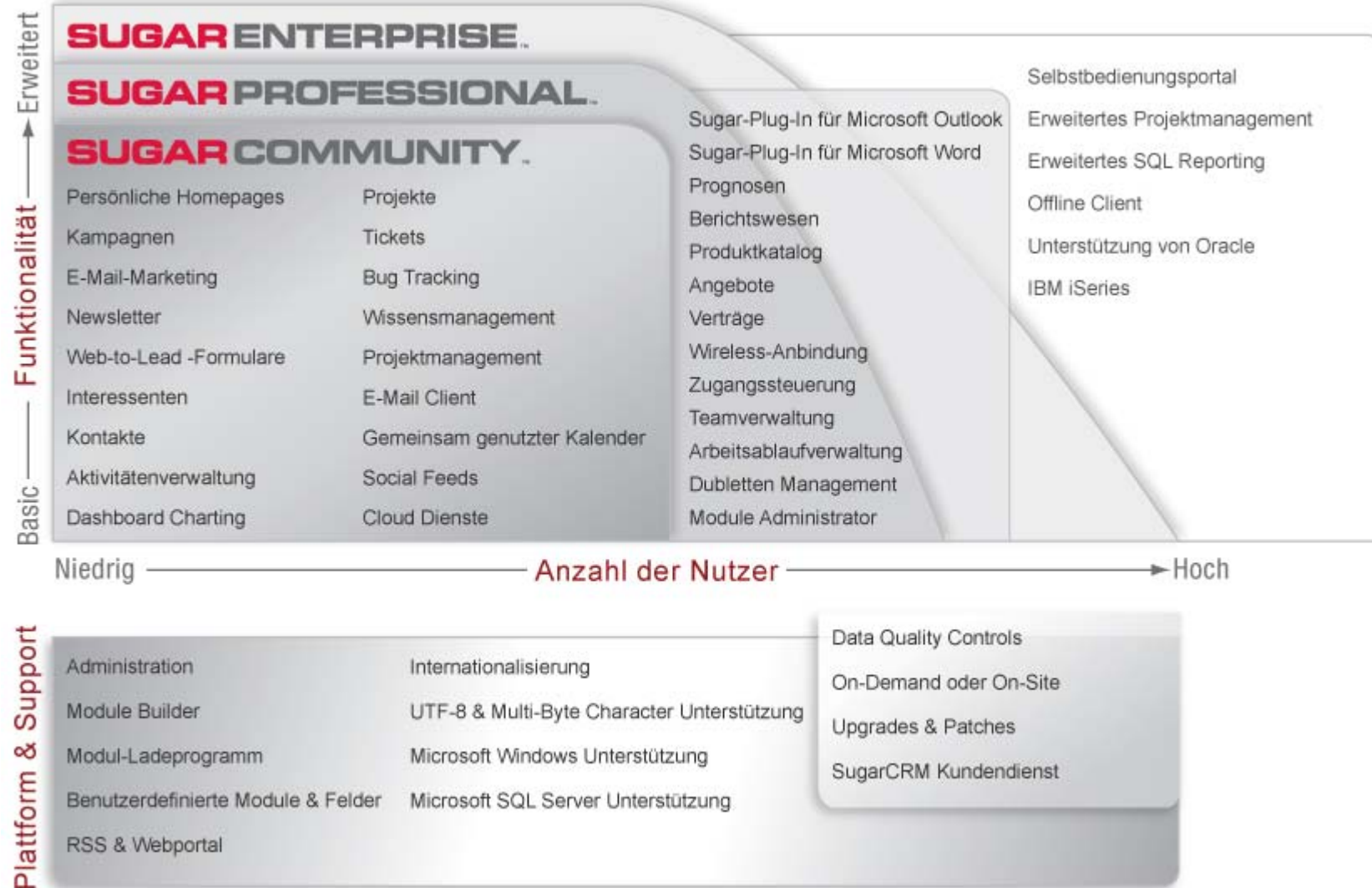


Bsp. Anforderungen an SugarCRM Enterprise

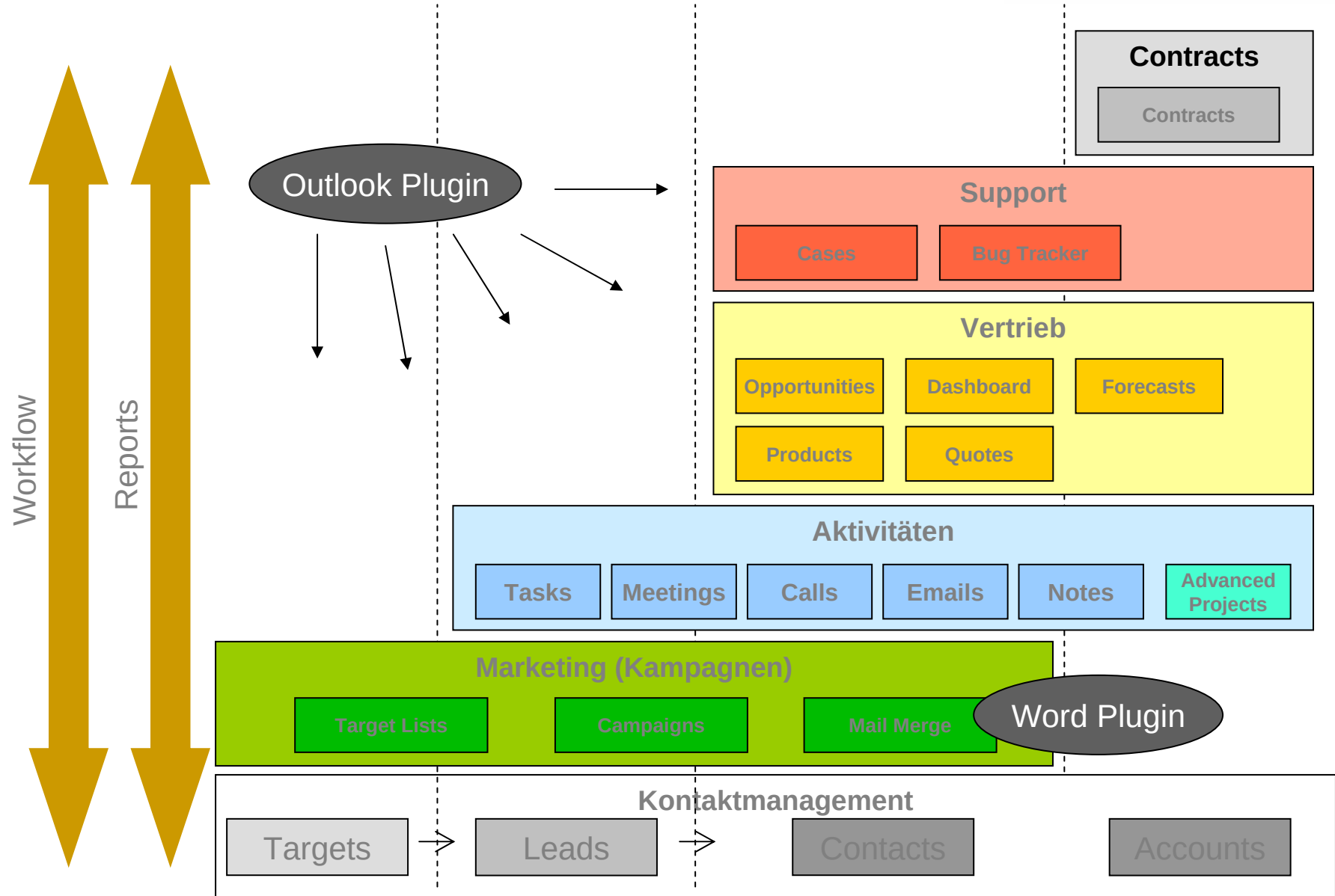
- **Minimotor/Faulhaber** (130 Benutzer in CH und DE)
 - Ablösung von Oracle CRM und WinCard
 - Integration mit zwei ERP-Systemen (Oracle und SAP)
 - Schnittstellen zu MS Outlook und Lotus Notes Mail
 - Mobilität mit Web-Zugang und Offline-Client
 - Übersicht aller Vorgänge in den Konzerngruppen
- Die Firmengruppe Faulhaber ist eines der renommiertesten Unternehmen für Antriebs-, Präzisions- und Mikrosysteme. Sie ist spezialisiert auf die Entwicklung und Herstellung hochwertiger Standardprodukte bis hin zu komplexen, kundenspezifischen Komplettlösungen für nahezu alle Bereiche, in denen Präzision und Zuverlässigkeit auf kleinstem Raum entscheidend sind.



SugarCRM – modularer Aufbau



SugarCRM Module: Professional



Komplett webbasierter Zugang

Highlights:

- Benutzerfreundlich
- Konfigurierbar
- Reduzierbar
- Webbasiert
- Mehrsprachig
- Freies Design
- Leicht integrierbar

The screenshot displays the SugarCRM web interface within a Mozilla Firefox browser window. The browser's address bar shows the URL `http://crm-mobile.weburi.com/index.php?module=Home&action=index`. The interface features a sidebar on the left with a 'Schnellmenü' (Quick Menu) containing options like 'Neuer Kontakt', 'Eingabe Visitenkarte', 'Neue Firma', 'Neuer Interessent', 'Neue Verkaufschance', 'Neuer Fall', 'Neues Meeting', 'Neuer Anruf', 'Neue Aufgabe', and 'Neue E-Mail'. Below this is a 'Neuer Kontakt' (New Contact) form with fields for 'Vorname', 'Nachname', 'Bürotelefon', 'E-Mail', and 'Zugewiesen an'. The main content area is divided into several sections: 'Mein Sugar' with tabs for 'Verkaufsseite' and 'Marketing- & Supportseite'; 'Liste der Top-Verkaufschancen' (Top Sales Opportunities) with a table of opportunities; 'Meine Firmen' (My Companies) with a table of companies; 'Meine Anrufe' (My Calls) with a table of calls; and 'Meine Meetings' (My Meetings) with a table of meetings. The browser window also shows the 'weburi' logo and a search bar.

Verkaufschance Name	Betrag	Abschluss geplant
Tunnelbau Umfahrung Ost	SFr.1.500.000,00	01.06.2009
Roboteranlage Sindelfingen	SFr.400.000,00	01.07.2009
Lackieranlage in Dübendorf	SFr.10.000.000,00	01.02.2010

Firmenname	Telefon	Erstellt
Mustermann AG	+41 (044) 123 45 60-0	29.01.2009 12:15
Musterbau AG	+41 (062) 123 44 - 0	11.02.2009 18:54
PixFix Werbeagentur für Online Medien	+49 (89) 456 78-00	20.02.2009 15:38
Mustermann Holding		20.02.2009 15:38
St. Elisabeth Krankenhaus		20.02.2009 15:38

Schließen	Betreff	Dauer	Startdatum	Bestätigen?
☒	Discuss Review Process	0St.30min	29.06.2009 19:15	☒
☒	Get More information on the proposed deal	0St.30min	19.12.2009 09:15	☒
☒	Get More information on the proposed deal	0St.30min	10.10.2009 11:45	☒
☒	Discuss Review Process	0St.30min	11.03.2009 08:45	☒
☒	Left a message	0St.30min	04.02.2009 07:45	☒

Schließen	Betreff	Dauer	Startdatum	Bestätigen?
☒	Initial discussion	2St.15min	25.07.2009 11:45	Akzeptiert

Übersicht Kontakte und Aktivitäten

weburi

Willkommen, Chris [[Abmelden](#)] | [Mein Konto](#) | [Mitarbeiter](#) | [Training](#) | [Über](#)

Sitemap

[Home](#) | [Verkauf](#) | [Marketing](#) | [Support](#) | [Aktivitäten](#) | [Berichte](#)

[Firmen](#) | [Kontakte](#) | [Interessenten](#) | [Verkaufschancen](#) | [Prognosen](#)

Zuletzt angesehen: Mustermann AG Chris Demo Musterbau AG Dr. Bernd Müller Fr. Angela Gruber Vorbesprechung Klinikum Frankfurt Prof. Hubert Heinze

Schnellmenü

- Neue Firma
- Firmen
- Firmenberichte
- Import

Firmen: Mustermann AG

Name:	Mustermann AG
Webseite:	www.mustermann-ag.ch
Wertpapier Kennnummer (WKN):	
Mitglied von:	Mustermann Holding
Eigentümer:	
Branche:	Maschinenbau
Typ:	Kunde
Team:	(chris)
Zugewiesen an:	chris
Rechnungsadresse:	Seepromenade 1 Postfach 8010 Zürich 8005 Schweiz
Beschreibung:	
E-Mail:	info@mustermann.ch

Alle | Verkauf | Marketing | Support | Aktivitäten | Zusammenarbeit

Aktivitäten

Schließen	Betreff	Status	Kontakt	Fällig am	Zugew. Benutzer
(0 - 0 von 0)					

Verlauf

Betreff	Status	Kontakt	LBL_LIST_DATE_MODIFIED	Zugew. Benutzer
Test	Gesendet	Hr. Daniel Schaller	03.12.2008 19:26	demo bearb. entf.
Newsletter von acquisa-crm-expo.de: Die Zeit ist reif für eine CRM-Weiterentwicklung	Gelesen	Hr. Daniel Schaller	03.12.2008 18:39	demo bearb. entf.
Besprechung geplant	Notiz	Hr. Daniel Schaller	03.12.2008 18:30	bearb. entf.

Interessenten

Name	Empfohlen von	Quelle	Telefon Büro	E-Mail	Beschreibung Quelle	Zugew. Benutzer
(0 - 0 von 0)						

Verkaufschancen

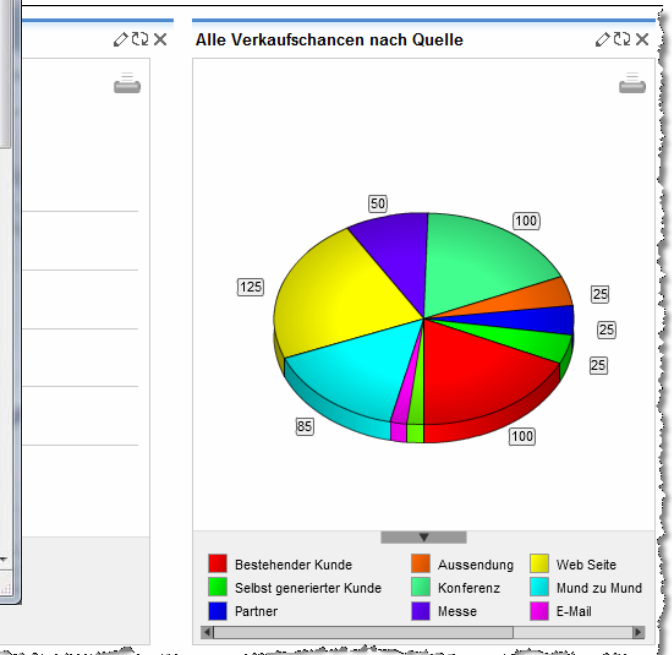
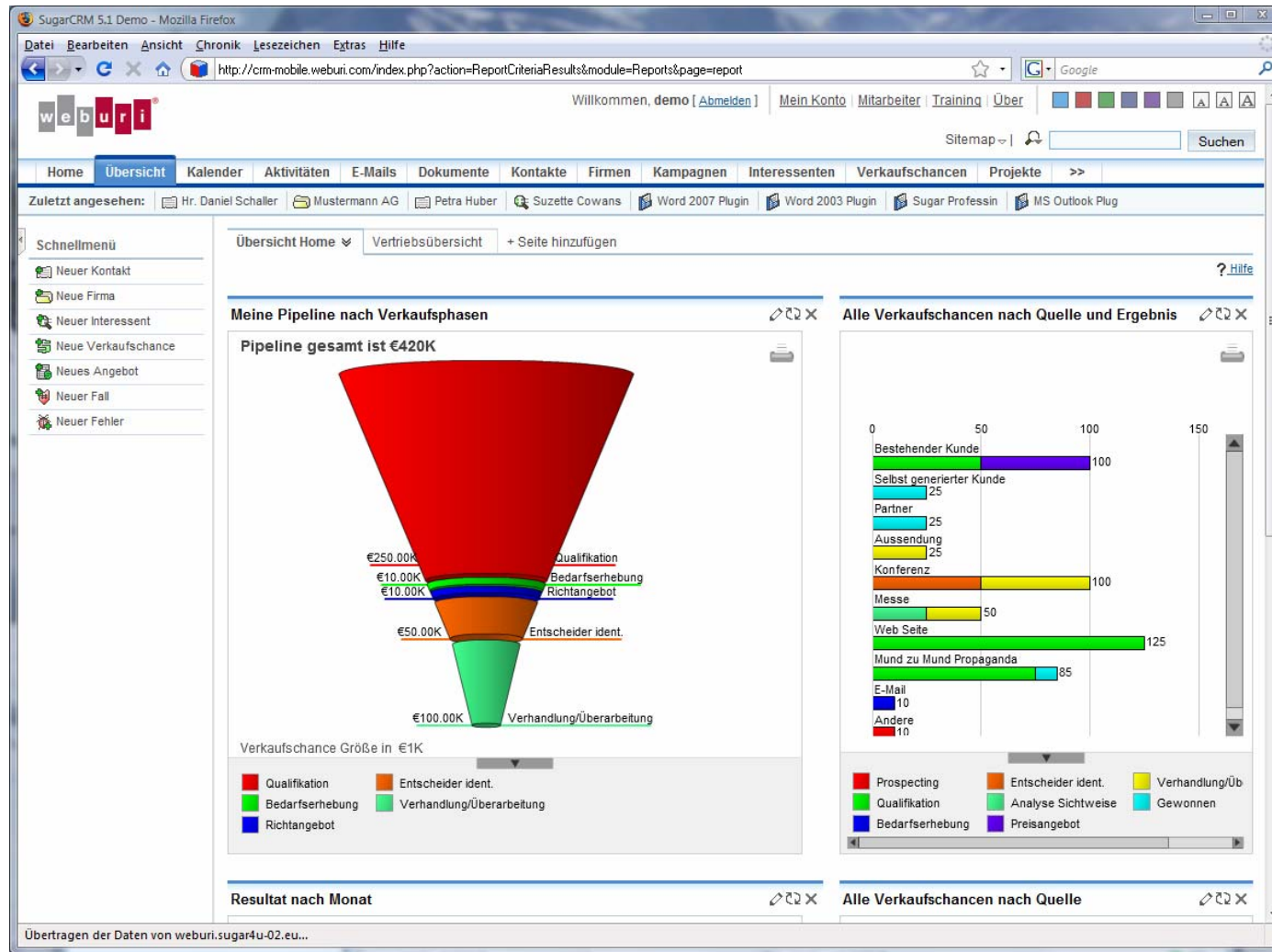
Name	Firmenname	Verkaufsphase	Schließen	Betrag	Zugew. Benutzer
Webbasiertes CRM	Mustermann AG	Qualifikation	28.02.2009	€100,000.00	demo bearb.

Angebote

Betreff	Firmenname	Betrag	Gültig bis	Zugew. Benutzer
(0 - 0 von 0)				

weburi

Portlets und Reports

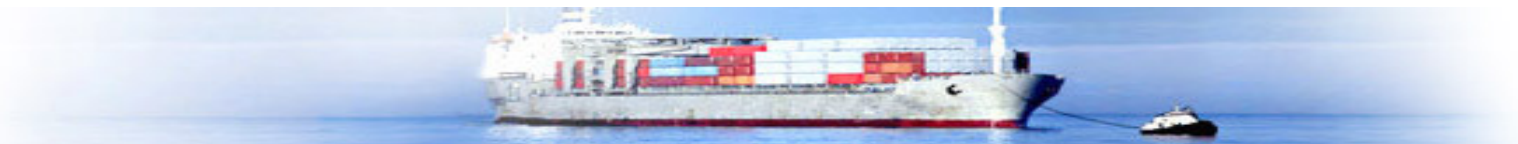
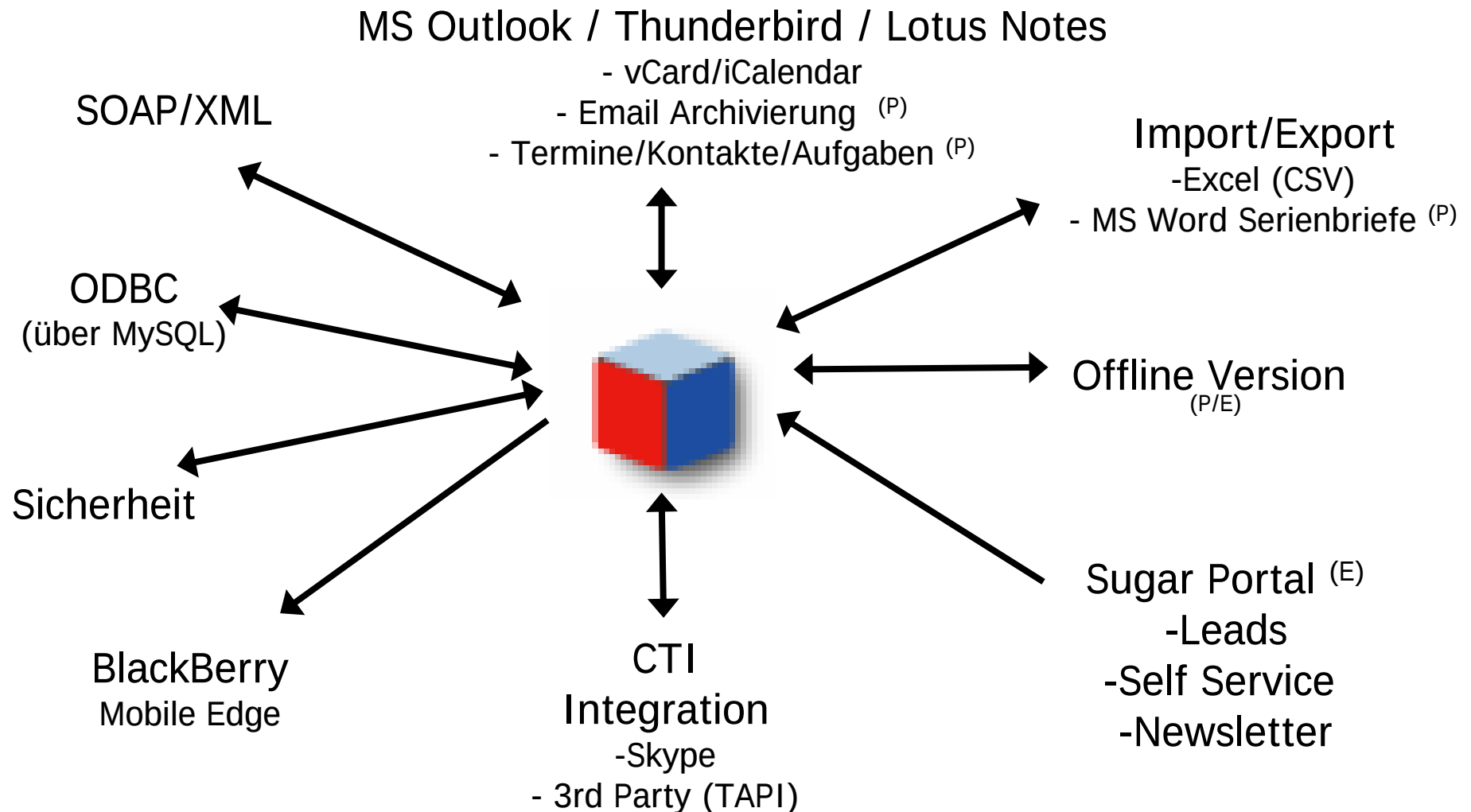


Auch unterwegs verfügbar

- Mobiler Zugriff für Smartphones (beliebiges Gerät mit Browser)
- Mobile Edge™ Client for mobile Geräte (z.B. BlackBerry®)



Möglichkeiten für Interfaces



weburi.com Kunden & Branchen

weitere Referenzen unter www.weburi.com

Arthur D Little

Sanitized® 

FRANKE

KMT Waterjet Systems

ABB


HESPERION
Life Science Research





ALOKA
Science & Humanity

abraxas®
INFORMATIK AG

OPERN
HAUS
ZÜRICH

 Stadtspital Waid
Zürich

infront
SPORTS & MEDIA

 UBS

 FHS St.Gallen
Hochschule
für Angewandte Wissenschaften



Schweiz

- weburi.com GmbH
Meinradstrasse 5
CH-8006 Zürich
- Ansprechpartner
Robert Schraner
+41 (0)44 350 75 75

Deutschland

- weburi.com GmbH
Villastraße 9
D-70190 Stuttgart
- Ansprechpartner
Michael Wagner
+49 (0)711 907 127 20

Österreich

- weburi.com GmbH
Hernalser Hauptstr. 24
A-1170 Wien
- Ansprechpartner
Beat Sägesser
+43 (0)1 405 92 00

Weitere Informationen und Kontaktaufnahme unter www.weburi.com

