

KUNDENBEZIEHUNGEN ERFOLGREICH AUFBAUEN UND MANAGEN



Was macht Unternehmen heutzutage erfolgreich? Herausragende Produkte? Ja, sicherlich spielt das Produkt eine wichtige Rolle. Doch wenn man ehrlich ist, wird es immer schwieriger, sich mit seinen Produkten deutlich vom Wettbewerb abzuheben. Entscheidend wird deshalb, einen herausragenden Zugang zu den Kunden zu bekommen. Das Unternehmen, das es am besten versteht, die Kundenbedürfnisse zu erkennen und anzusprechen, wird mit seinen Produkten erfolgreich sein. Um diesen Prozess bestmöglich zu unterstützen, bedarf es eines außergewöhnlichen Customer-Relationship-Management (CRM) Systems, das zu den Anforderungen des Unternehmens passt.

Vertrauen, Verständnis und Loyalität

Wir bei SugarCRM glauben, dass die besten Kundenbeziehungen auf einfachen Werten wie Vertrauen, Verständnis und Loyalität beruhen. Deshalb unterstützen wir Individuen dabei, vertrauensvolle Partner zu werden und wertvolle Kundenbeziehungen aufzubauen. Dazu geben wir Ihnen die – wie

wir es nennen – gelenkigste und kosteneffizienteste CRM-Lösung an die Hand. Sie hilft, die Aktionen der Mitarbeiter mit Kundenkontakt zu koordinieren sowie die richtigen Informationen zur richtigen Zeit für diese bereitzustellen. Das macht die Customer Experience zu etwas Außergewöhnlichem und sorgt für langfristige und wertschöpfende Kundenbeziehungen.

DSGVO eingebaut

Die DSGVO zwingt uns, über neue Formen der Kundenbindung nachzudenken. Der Umgang zwischen Marke und Kunde sollte auf Nähe, Respekt und Authentizität basieren. Dies bringt das ehrliche Bemühen zum Ausdruck, Datenschutz und damit die Persönlichkeit des einzelnen Kunden ernst zu nehmen.

Mit Hilfe des Sugar Data Privacy Moduls (DPM) werden alle DSGVO-relevanten Anfragen von betroffenen Personen innerhalb des CRM kontrolliert. Personenbezogene Daten können im CRM markiert und autorisiert werden. Sie können gänzlich oder teilweise gemäß der Anfrage durch die betroffene Person gelöscht werden und entsprechen dadurch dem Recht auf Vergessenwerden.

Mit dem richtigen CRM System lassen sich viele der scheinbar überwältigenden Aufgaben, die die DSGVO verlangt, elegant über die gesamte Organisation hinweg automatisieren und optimieren.

Dem Wettbewerb voraus bleiben

Das Release ‚Sugar Winter 19‘, von dessen Neuerungen Cloud Kunden übrigens automatisch profitieren, liefert wieder eine Reihe zukunftsweisender neuer Funktionen in den Schlüsselbereichen Collaboration, Data Insights, Sales Efficiency und User Experience. So können alle Beteiligten beim ‚Comment Log‘ Kommentare zu Vorgängen hinzufügen, die automatisch mit einem Zeitstempel versehen werden. Auf diese Weise weiß jeder, was wann passiert ist. Im Bereich der Datenaufbereitung können alle Reports aus den Dateninsights exportiert werden, um in anderen Datenanalyse-Tools verwendet zu werden. Die Effizienz im Vertrieb verbessert der ‚Product Catalog Quick Pick‘. Er gibt den Vertriebsmitarbeitern direkten Zugang zu den Produkt- und Service-Informationen, die sich dann einfach und schnell in die Angebote einbetten lassen. Der ‚Advanced Workflow‘ schließlich leitet die Nutzer sicher durch den definierten Business Prozess. Dadurch bekommen die Kunden in jeder Phase der Customer Journey die passenden Informationen, was zu einer besseren Customer Experience führt.

Erleben Sie mit SugarCRM was mit Ihrem Unternehmen passiert, wenn Vertrieb, Marketing und Kundenservice auf die gleichen Informationen zugreifen können und die gleichen Erfahrungen teilen.



Kontakt:
Martina Knappe
Director EMEA Marketing
mknappe@sugarcrm.com



HERAUSFORDERUNGEN IM KUNDENMANAGEMENT

Maihiro GmbH, Anbieter für Customer Experience-Anwendungen, hätten die Analysen im August/September 2018 Unternehmen mit über 250 Beschäftigten aus verarbeitendem Gewerbe und Dienstleistungssektor befragt und über 100 Interviews mit IT-/SAP- und Fachbereichsverantwortlichen aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice geführt. Die Quintessenz sei, dass die Mehrheit der Unternehmen mit dem Neuaufbau von Kundenmanagement-Lösungen bereits begonnen habe, wenig durchgängige Prozesse jedoch eine schnelle Umsetzung behinderten.







75 Prozent der befragten Unternehmen wollten demnach beim Kundenmanagement in die interne IT investieren und bestehende Prozesse transformieren, zwei Drittel setzten ihre Pläne bereits komplett oder selektiv in

die Tat um. Viele heutige IT-Systeme seien für die erforderlichen Anpassungen zu starr, so ein weiteres Ergebnis der Befragung. PAC gehe davon aus, dass diese Situation die Unternehmen dazu veranlassen wird, ihre Systeme zu modernisieren oder auszutauschen.

CRM-Lösungen bilden die Grundlage für die Digitalisierung in Unternehmen. Über diese Plattformen müssen vorhandene Daten systematisch zueinander in Beziehung gesetzt und fehlende Daten ergänzt werden, um daraus wiederum Erkenntnisse zu gewinnen und im Unternehmen bereitzustellen. Mit diesen Erkenntnissen können Geschäftsabläufe optimiert und Kosten gesenkt werden. Den aktuellen Überblick zur CRM-Lösungen finden sie auf den folgenden Seiten

Kai-Werner Fajga

Eine neue Trendstudie von der Unternehmensberatung PAC Deutschland analysierte den Status quo und künftige Entwicklungen beim Thema Customer Experience Management und Einsatz von der CRM-Lösung „SAP C/4HANA“ in deutschen und österreichischen Unternehmen. Im Auftrag der

UNTERNEHMEN	 SUGARCRM	 NOVOMIND	Adito	Almato	BSI	Cas Software	Cobra
Internet	www.sugarcrm.com	www.novomind.com	www.adito.de	www.almato.de	www.bsi-software.com	www.cas-mittelstand.de	www.cobra.de
Ansprechpartner	Martina Knappe	Sylvia Feja					
Telefon	089 189172216	(040) 8080710					
E-Mail	mknappe@sugarcrm.com	info@novomind.com					
Jahresumsatz in €		31 Mio.			41,6 Mio.		
Anzahl der Mitarbeiter	310	< 300		30 >	225	500	60
Referenzen / Branchen	Lueg, Melitta, Deutsche Telefon Standard, IBM, Sennheiser, Wieland	Deutsche Post, DKB, EnBW, OTTO, Sixt, Techniker Krankenkasse	Vertrieb, Marketing, Service	E.ON, Lufthansa, Kabel Deut.	Deutsche Bank, Gothaer, HDI	Almdudler, Stolz, Sanofi	
Produkt							
Produktname	Sugar Enterprise Sugar Professional, Hint	novomind iAGENT	4	Real Time Interact. Managem.	BSI CRM	CAS genesis World / PIA	cobra CRM PLUS / PRO / BI
Funktionsumfang							
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja		ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung			ja		ja	ja	ja
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Informationsintegration							
Cross Selling	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
DV-Umgebung							
CTI-Schnittstelle	ja 	ja 	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen	ja	ja	ja	ja	ja	ja, Anbindung	
Applica. Service Providing	ja 	ja 	ja	ja	ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Combit	Consol Software	Freshworks	Grutzeck-Software	Incas	Mycom	Netzkultur	Opti-Serv	Oracle
Internet	www.combit.net	www.consol.de/crm-software	www.freshworks.com www.freshsales.de	www.Grutzeck.de	www.it-systemhaus.de	www.mycomnet.com	www.netzkultur.de	www.opti-serv.de	www.oracle.com/de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €		27,5 Mio.							
Anzahl der Mitarbeiter		270	> 1.000						
Referenzen / Branchen									
	Vertrieb, Marketing, Service, Managem.	Finanzen, Versicherungen	E-Commerce, Software	in allen Branchen	Vertr., Marketing, Help Desk, CRM, Term.		Vertrieb, CRM, BRM, Wissensman.	Vertrieb, Contact Center	
Produkt									
Produktname	combit Relationship Manager	ConSol*CM	Freshsales	AG-VIP SQL CRM	INTRCALL	MYKENE	infra-struktur	CRMdesktop	Oracle CX Cloud
Funktionsumfang									
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja		ja	ja	ja	optional	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung	ja	ja		ja	ja	ja		ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja		ja			ja			
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Informationsintegration									
Cross Selling	ja	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
DV-Umgebung									
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	TAPI, VoIP u.a.	ja		ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen			ja	ja	ja			ja	ja
Applica. Service Providing	ja	optional	ja		ja		ja	ja	ja

UNTERNEHMEN	Orbis	Ositron	Sage	SAP SE	Sematell	Telesys	Tesla	ThinkOwl	Zendesk
Internet	www.orbis.de	www.ositron.de	www.sage.de	www.sap.com	www.sematell.com	www.telesys.de	www.tesla.de	www.thinkowl.de	www.zendesk.de
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €	50 Mio.		106 Mio.						
Anzahl der Mitarbeiter	436	30	800		40		17	> 150	2.500
Referenzen / Branchen									
	Vertrieb, Service	Vertrieb	Avis, WMF, Meissen		TK, Retail, Finanzen, EVU, Logistik	Vertrieb, Marketing, Service	Messe Düsseldorf	Bosch, IKEA, Samsung	Babbel, Runtastic, Fossil, Deliveroo
Produkt									
Produktname	MS Dynamics 365 CRM, SAP	OSITRON CRM	Sage CRM	SAP Service Cloud	ReplyOne	TS DialogCenter		ThinkOwl	
Funktionsumfang									
Vertriebsunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Serviceunterstützung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Kampagnenmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Call Center-Einbindung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Skripting f. Dialogführung	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Personaleinsatzplanung	ja	ja	ja	ja			ja		
Kontaktmanagement	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Integration mobil. Geräte	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja	ja
Informationsintegration									
Cross Selling	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
durchgäng. Workflowsyst.	ja		ja	ja	ja	ja		ja	ja
Analysesystem	ja	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
DV-Umgebung									
CTI-Schnittstelle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Einbindg. v. ACD-Anlagen		ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Applica. Service Providing		ja	ja	ja	ja			ja	ja