

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