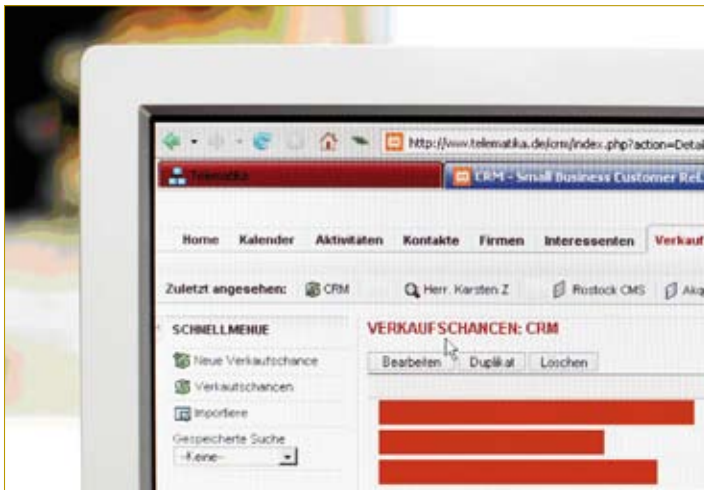


Wie gut kennen Sie Ihre Kunden? Sollten Sie jetzt anfangen zu überlegen, wissen Sie, dass Sie hier richtig sind. Sie haben Anschriften, Projekte und alte Rechnungen Ihrer Kunden? Aber was wissen Sie über die Zufriedenheit und das Kaufverhalten einzelner Kundengruppen? Wie ermitteln Sie, welcher Kunde in welchen Segmenten wie viel Umsatz macht, um daraus beispielsweise Marketingaktionen ableiten zu können? Diese und andere Fragen beantwortet Ihnen ein **Customer Relationship Management**-System – kurz **CRM**.



◀ Die **SugarCRM-Oberfläche** lässt sich nach Ihren individuellen Wünschen zusammenstellen. Verkaufschancen und Prognosen sind so auf einen Blick ersichtlich.

Vorteile für das Management

- ◀ Alle Informationen über Verkaufsaktivitäten und Fortschritt sind rund um die Uhr verfügbar und aktuell
- ◀ Wahlweise grafische Auswertung oder detaillierte Reports in Tabellenform
- ◀ Schwachpunkte im Verkauf werden schnell aufgedeckt, Korrekturen möglich

Vorteile für den Vertrieb

- ◀ Informationen: jederzeit aufschlussreiche, aktuelle Informationen rund um die Kunden und ihre Vorgänge
- ◀ Aktivitätsüberwachung: ermöglicht es, alle Termine und Aufgaben kunden- und projektgebunden zu erfassen und zu überwachen
- ◀ Protokollierung: die automatisierte Fortschrittskontrolle jedes einzelnen Kunden/Kontakts auf täglicher Basis lässt mehr Zeit für die Kundenbetreuung

Vorteile für das Marketing

- ◀ Genaue Informationen zu einzelnen Kunden/Kundengruppen und deren Kaufgewohnheiten
- ◀ Ermittlung der besten Kunden und Zielmärkte
- ◀ Erstellung betriebswirtschaftlicher Kennzahlen wie z. B. Hit Rate oder „Gewonnen/Verloren“ Auswertung
- ◀ Tools zum gezielten E-Mail Marketing und zur Kampagnenplanung

< SugarCRM - Die wichtigsten Funktionen im Überblick

Kundenverwaltung

- < Anlegen von Kontakten, Import aus bestehenden Access/Outlook/Excel/KHK/Datev Datenbanken
- < Anlegen und Verwalten von Firmen-Accounts mit den dazugehörigen Kontakten
- < Aktivitätenverwaltung - Meetings, Telefonanrufe, Aufgaben, Notizen und E-Mails können Kontakten, Firmen, Interessenten, Chancen und Vorgängen zugeordnet werden
- < Aufgaben werden den Benutzern zugewiesen, automatisierte Benachrichtigung via E-Mail

Bearbeitung durch den Kundendienst

- < Eine Verwaltung für Vorgänge, die die Benutzer bei der Lösung von Kundenproblemen unterstützt
- < Probleme werden priorisiert und zeitlich begrenzt, um die Kundenzufriedenheit zu erhöhen
- < Vorgänge werden schnell erfasst und den entsprechenden Firmen, Kunden, Dokumenten und Terminen zugeordnet
- < Automatisierte Benachrichtigung zuständiger Stellen innerhalb der Firma

Kommunikation innerhalb des Unternehmens

- < Automatisierter Versand von Benachrichtigungen bei Zuweisungen an die einzelnen Benutzer
- < Komplette Übersicht zum Schrift- / Telefonverkehr bzgl. einzelner Aufgaben oder auch kompletter Projekte
- < Webbasiertes CRM, keine Softwareinstallationen nötig, Zugriff von überall via Inter- /Intranet
- < Synchronisation von E-Mails aus gängigen E-Mail-Clients wie MS Outlook und Thunderbird

Organisation des Vertriebs

- < Überblick über bevorstehende Termine, mögliche Umsätze (mit Wahrscheinlichkeiten), offene Vorgänge, Interessenten, unerledigte Aufgaben, Fehlermeldungen, Verkaufscharts, Kalender
- < Erfassen von Interessenten und deren Umwandlung in Verkaufschancen

Terminplanung

- < Kalenderansicht aller Unternehmensaktivitäten, mit Liste der anstehenden Aufgaben
- < Unternehmenskalender, um die Kalender anderer Benutzer einsehen zu können und somit Terminüberlagerungen vorzubeugen
- < Export von Kalendereinträgen zur Integration in MS Outlook oder Sunbird/Lightning

Business Intelligence

- < Grafische Auswertung aller Standardwerte (Balken-, Kreis- und Säulendiagramme) für einfache Übersicht und Präsentation
- < Anpassung der Auswertungen an den Unternehmenszweck



> *Ihr Ansprechpartner*
Dipl.-Inf. (FH)
Marek Suchowski
Tel +49<0>381 519 63 33
suchowski@telematika.de

<telematika>

Telematika GmbH, Friedrich-Barnewitz-Straße 3, 18119 Rostock
Tel +49<0>381 519 63 33, Fax +49<0>381 519 61 54
info@telematika.de, www.telematika.de