

# Customer Relationship Management

## Wozu Customer Relationship Management?

Die Kundenbeziehungen stehen im Mittelpunkt eines jeden Unternehmens, und wer seine Kunden optimal betreuen möchte oder systematisch neue Kunden gewinnen will, kommt ohne technische Unterstützung heute nicht mehr aus.

Der Einsatz eines Customer-Relationship-Management-Systems (CRM) kann hier äußerst hilfreich sein. Viele Aspekte machen ein solches System für ein Unternehmen nützlich und effektiv:

- **Vertriebssteuerung**, z. B.:
  - zentrale Adressverwaltung (Kontakte und Firmen, Kunden und potentielle Kunden)
  - Verkaufschancen, Akquisitionsstadien
  - Dokumente (Angebote, Verträge, Schriftwechsel)
  - Absatzprognosen
- **Marketing-Automatisierung**, z. B.:
  - Kampagnensteuerung
  - E-Mail-Marketing
  - Newsletter-Verwaltung
  - Listenverwaltung
- **Kundendienst**, z. B.:
  - Problemverfolgung
  - Installierte Basis
- **Zusammenarbeit**, z. B.:
  - zentrale Aktivitätensteuerung (E-Mails, Anrufe, Besprechungen, Notizen)
  - Erinnerungsfunktionen
- **Berichterstellung**, z. B.:
  - Aktivitätsberichte
  - Absatzprognosen
  - Kundenstatistiken

## Customer Relationship Management mit SugarCRM

SugarCRM ist das führende Open-Source-Produkt im Bereich Customer Relationship Management. Es wird den Forderungen der Benutzer nach einfachen Lösungen mit einfach zu bedienenden und einfach zu konfigurierenden Funktionen gerecht. Über seine Weboberfläche ist es intuitiv zu bedienen und bringt schon in der Community-Edition die wichtigsten Funktionen für den effektiven Einsatz zur Unterstützung Ihrer Vertriebs- und Marketingprozesse mit.

Das Open-Source-Modell und die offenen Quellcodes machen es möglich, die Lösung perfekt auf Ihre Bedürfnisse anzupassen und weiter zu entwickeln, so dass das System mit Ihrem Unternehmen wachsen kann.

### Optionen:

- Einbindung von Trouble-Ticket-Systemen (z. B.: OTRS)
- Einbindung von Groupware (z. B. Zarafa)
- Integration von E-Mail-Archivierung (z. B. Mailspect Archive)
- Einbindung von Dokumentenmanagement (z. B. Alfresco)
- Integration von Business Intelligence (z. B. Pentaho)

### Unser Service:

- Individuelle Beratung
- Anpassung an Ihre Bedürfnisse
- Integration in Ihre IT-Infrastruktur
- Implementierung bei Ihnen vor Ort
- Wartung



### bitbone AG

Martin-Luther-Straße 5a  
D-97072 Würzburg

Tel.: +49 931/250 993-10  
Fax: +49 931/250 993-199  
E-Mail: sales@bitbone.de  
Web: www.bitbone.de

## CRM-Einführung

- Das Aufsetzen von SugarCRM an sich ist leicht, doch für den effektiven Einsatz eines CRM-Systems ist mehr als nur die Software notwendig. Es handelt sich vielmehr um einen ganzheitlichen Ansatz zur Unternehmensführung. Deshalb ist es wichtig, zu wissen, was man mit einem CRM-System im Einzelnen erreichen möchte.
- Wir helfen Ihnen durch individuelle Beratung bei der Einführung eines CRM-Systems. Dabei reicht unsere Hilfestellung von der Zielanalyse, Definition des Funktionsumfangs, der Prozessgestaltung bis hin zur technischen Integration in Ihre vorhandene IT-Landschaft.
- Oft sind die Funktionen eines CRM-Systems so umfangreich, dass nicht alle Verwendung finden können. Gleichzeitig gibt es immer wieder Funktionen oder Prozesse, die das Unternehmensgeschehen optimal abbilden würden, die jedoch nicht im CRM-System vorhanden sind. Wir helfen Ihnen, das System auf Ihre Bedürfnisse anzupassen, sei es durch Integration von ERP-Daten, durch Terminabgleich mit der vorhandenen Groupware (Outlook) oder durch viele andere Möglichkeiten.
- Wenn Sie sich dann keine weiteren Gedanken um Ihr CRM-System machen möchten, können Sie uns auch mit der Wartung des Systems beauftragen.

## SugarCRM Features

- Vertriebssteuerung
- Marketingsteuerung
- Kundendienst
- Berichterstellung
- Zusammenarbeit

## Die Vorteile von SugarCRM

- Anpassbarkeit durch Open Source und offene Quellcodes
- Schnelle Einführung
- Datenimportschnittstelle
- Deutlich günstiger als traditionelle CRM-Lösungen
- Moderne Architektur
- Plattformunabhängigkeit (Linux, Windows, Mac)
- Integration in jede IT-Infrastruktur
- Sicherheit durch festgelegte Berechtigungen
- Standortunabhängige Verfügbarkeit
- Mobile Client
- Optional Enterprise- und Professional-Edition verfügbar

### Optionen:

#### Integration von

##### **OTRS**

[Trouble-Ticket-System]

##### **Alfresco**

[Dokumentenmanagementsystem]

##### **Zarafa**

[Groupware]

##### **Pentaho**

[Business-Intelligence]

##### **Mailspect Archive**

[E-Mail-Archivierung]

#### **bitbone AG**

Martin-Luther-Straße 5a  
D-97072 Würzburg

Tel.: +49 931/250 993-10  
Fax: +49 931/250 993-199  
E-Mail: [sales@bitbone.de](mailto:sales@bitbone.de)  
Web: [www.bitbone.de](http://www.bitbone.de)