



Auf einen Blick:

Unternehmen

Die Mayflower GmbH ist einer der führenden Anbieter in der Entwicklung individueller Softwarelösungen auf PHP-Basis.

Hauptsitz

München, Deutschland

Firmengründung

2002

Internet

www.mayflower.de

Eingesetzte Lösungen

Sugar Professional™

Drupal

Projektziele

Schaffung einer einheitlichen Datenbasis in den Bereichen Vertrieb, Marketing und Service. Bessere Schnittstellen zwischen den einzelnen Abteilungen. Vereinfachte Auswertungen erfasster Daten. Versorgung des Vertriebs mit kundenspezifischen Informationen. Verknüpfung, sowie Systemanpassung zwischen Content Management System Drupal und Customer Relationship Management System SugarCRM.

Mayflower braucht mit Sugar nur halb so viel Zeit für das Kundenbeziehungsmanagement!

Der Premium PHP-Dienstleister, Mayflower GmbH optimiert mit Sugar Professional seine Arbeitsprozesse in den Bereichen Marketing und Sales!

Die Mayflower GmbH ist einer der führenden Anbieter in der Entwicklung individueller Softwarelösungen auf PHP-Basis. Ganz gleich, ob es sich dabei um unternehmensweite Intranets, E-Business Anwendungen, E-Commerce Systeme oder anspruchsvolle Individuallösungen handelt: Mayflower ist der kompetente und zuverlässige Partner.

Das Projektziel

Mayflower GmbH war auf der Suche nach einer Lösung für ihr Kundenbeziehungs- und Kundenbindungsmanagement. Jeder Mitarbeiter und Geschäftsführer sollte sich in kürzester Zeit einen Überblick über jeden Kunden verschaffen können. Welche Vereinbarungen oder Termine wurden in der Vergangenheit getroffen? Sind weitere Projekte geplant, benötigt der Kunde eine Beratung? Die Mayflower GmbH will über die Wünsche seiner Kunden stets optimal informiert sein, denn nur dann kann eine erfolgreiche Kundenbeziehung aufgebaut werden. Auf diesem Datenpool müssen die Vertriebs- und Marketingmitarbeiter gleichzeitig und unabhängig zugreifen können. Ohne ein gut funktionierendes Customer Relationship Management (CRM) System ist ein Überblick über Kundendaten jedoch kaum möglich. Im Falle der Mayflower GmbH kam es mit der bereits vorhandenen Lösung so zu Informationsassymetrien innerhalb der Abteilungen.

Die Lösung

Um Einsicht in relevante Kundendaten zu erhalten, sowie potentielle Neukunden einfacher erfassen und bearbeiten zu können, entschied sich die Mayflower GmbH Anfang 2011 für die Lösungen von SugarCRM. Gefordert wurden optimierte Schnittstellen zwischen den einzelnen Abteilungen, eine einheitliche Datenverwaltung, sowie die gleichzeitige Nutzung von relevanten Kundeninformationen. Dadurch sollten Prozesse effizienter gestaltet und ein besserer Überblick über die aktuelle Kunden- und Marktsituation geschaffen werden. Mitarbeiter sollten rechtzeitig Hinweise über womöglich kritische Situationen im Vertriebsprozess erhalten, sowie die Gründe für verlorene und gewonnene Verkaufsabschlüsse einsehen können. Verlangt wurden verkürzte Entscheidungsprozesse, in dem Angebote, Investitions- und Kalkulationsdokumentation, Kontaktverlauf, übersichtlich - und mit der Verkaufschance - zentral an nur einem Ort einsehbar sind. Umsatzprognosen sollten zu jederzeit mit nur wenig Aufwand möglich sein. Ebenso galt es ein gutes Kampagnenmanagement zu ermöglichen, sowie flexible Schnittstellen zur Unternehmens-Webseite herzustellen. Eine Anforderung das bestehenden Content Management Systems Drupal mit SugarCRM zu verbinden. Über die Webschnittstelle sollten alle neue Kontakte in SugarCRM erstellt und weiterverarbeitet werden. Denn diese Daten sind die Grundlage für sämtliche Marketing und Vertriebsaktionen. Björn Schotte, Geschäftsführer der Mayflower GmbH: „Es wurde eine Drupal2Sugar Bridge gebaut. Auf unserer Website können sich Interessenten für Webinare oder andere Veranstaltungen eintragen. Die Daten werden dann automatisiert als Lead in SugarCRM eingetragen und entsprechend generiert.“

„Mit Hilfe von SugarCRM erzielt die Mayflower GmbH rund 50% schnellere und effektivere Reaktions- und Steuerungsmöglichkeiten im Kundenbeziehungsmanagement!“

Björn Schotte, Geschäftsführer der Mayflower GmbH



SugarCRM Deutschland GmbH
Erika-Mann-Strasse 53
80636 München, Deutschland
Tel: +49 (0)89 1 89 17 20 00
Fax: +49 (0)89 1 89 17 21 50
www.sugarcrm.com

Die Vorteile

Alle Marketingkampagnen werden nun über SugarCRM gesteuert und nachverfolgt. Auf diese Weise erhalten die zuständigen Mitarbeiter stets einen guten Überblick über relevante Kundendaten und wissen genau, welcher Kunde sich an welcher Aktion oder an welchem Event beteiligt hat. So wird kein Neukunde vergessen und die Bestandskunden werden in regelmäßigen Zeitabständen nach der Zufriedenheit befragt. Durch die Integration wurde Sugar Professional zur zentralen Datenplattform. Alle Änderungen werden nun über SugarCRM abgeglichen. Dies stellt sicher, dass alle relevanten Kundendaten immer auf dem aktuellsten Stand sind. Innerhalb kürzester Zeit wurde SugarCRM so zu einem fixen Kernbestandteil bei der Mayflower GmbH. Die gesamte Projektlaufzeit betrug eineinhalb Jahre.

Über Mayflower GmbH:

Die Mayflower GmbH ist führender Software-Anbieter im PHP- und Javascript-Umfeld. Ganz gleich, ob es sich dabei um unternehmensweite Intranets, E-Business Anwendungen, E-Commerce Systeme oder anspruchsvolle Individuallösungen handelt: Mayflower ist der kompetente und zuverlässige Partner. Die Mayflower GmbH setzt dabei auf OpenSource-Lösungen, Technologieführerschaft, Innovationen und verfügt über langjährige Erfahrungen beim Einsatz unterschiedlichster Technologien und Skriptsprachen. Im deutschsprachigen Raum ist die Mayflower GmbH einer der größten und renommiertesten PHP Spezialisten. Mehr Informationen erhalten Sie auch unter www.mayflower.de