

Overview

09:15 – 09:25	Begrüßung & Einführung	Dani Kalt CS2
09:25 – 09:50	Die neuen Regeln des Social CRM	Tom Schuster, SugarCRM
09:50 – 10:30	Von Social Business zu Social CRM	Tony Wehrstein, IBM
10:30 – 11:00	Hiermit sollten Sie starten!	Tom Schuster, SugarCRM
11:00 – 11:30	Networking Break	
11:30 – 12:10	Kunden berichten über ihre Erfahrungen Norbert Benz, Aspectra AG Patrick Biber, South Pole Asset Management Ltd.	
12:10 – 12:45	A Day in the Life of Social Business	Dani Kalt, CS2 & Nadine Gehrke, SugarCRM
12:45 – 13:00	Q & A	
Ab 13.00 Uhr	Stehlunch	

Get Social

The Social Business Roadshow

SPONSORED BY



SUGARCRM®



SugarCRM@aspectra

Norbert Benz, Leiter Marketing & Verkauf



- Aspectra.
- Anforderungen System.
- Akquisitionsfenster im Hosting Markt.
- Akquisitionsstrategie.
- Warum SugarCRM?
- Implementierung.
- Business Benefits.
- Empfehlungen.
- Social CRM @ Aspectra.

SPONSORED BY

- Dedicated Hosting, d.h. Implementierung und Betrieb von IT Infrastrukturen für geschäftskritische Applikationen.
- Sicherheit, Verfügbarkeit, Performance, Flexibilität.
- 2 Rechenzentren (Zürich & Basel).
- 3 Geschmacksrichtungen: Linux, Windows, Solaris.
- 23 Mitarbeitende wovon 19 Ingenieure.
- 40 BCP-Arbeitsplätze.
- 55 Kunden.
- 254 Basissysteme.
- 596 Kundensysteme wovon ca. 100 virtuell.
- 3'000'000 concurrent Users.
- 0 SLA-Verletzungen seit Bestehen.

Ein paar Kunden.



homegate.ch

AVIASO
Aviation Software

Oswald

AXON ACTIVE
Focusing on your decisions

suva

**job
winner.ch**

MIGROS

erdgas

Diversey
for a cleaner, healthier future™



**Gebäude
Versicherung Bern**

KANTON ZÜRICH



**ECOLE HOTELIERE
LAUSANNE**
Since 1893

Holcim

fortu
Holding AG

**IG
B2B**
for Insurers
+ Brokers®

DIREKTION FÜR ENTWICKLUNG UND ZUSAMMENARBEIT DEZA
DIREZIONE DU DEVELOPEMENT ET DE LA COOPERATION DDC
DIREZIONE DELLO SVILUPPO E DELLA COOPERAZIONE DSC
SWISS AGENCY FOR DEVELOPMENT AND COOPERATION SDC
AGENCIA SUIZA PARA EL DESARROLLO Y LA COOPERACION COSUDE

BIOSYNTH
CHEMISTRY & BIOLOGY

BLUECARE

Wir vernetzen Gesundheit



SASIS AG

Die Schweizer Krankenversicherer
Les assureurs-maladie suisses
Gli assicuratori malattia svizzeri

FRANKE

BHF BANK SCHWEIZ



BST

ofwi Orell Füssli
Wirtschaftsinformationen

HYPOSWISS
PRIVATE BANK

starticket
PRINT AT HOME®

netmetrix



PERILS

bank coop

uri **Kantonalbank**

VONTOBEL

mp technology consulting

MySign

tierschutz.ch
Das grosse Tierschutz-Portal

Loylogic



**CORE
COMPETENCE**

**Basler
Kantonalbank**

smile

direct

reka

+switzerland travel centre

london zürich

malik

management zentrum st. gallen

HRM SYSTEMS

**Luzerner
Kantonalbank**



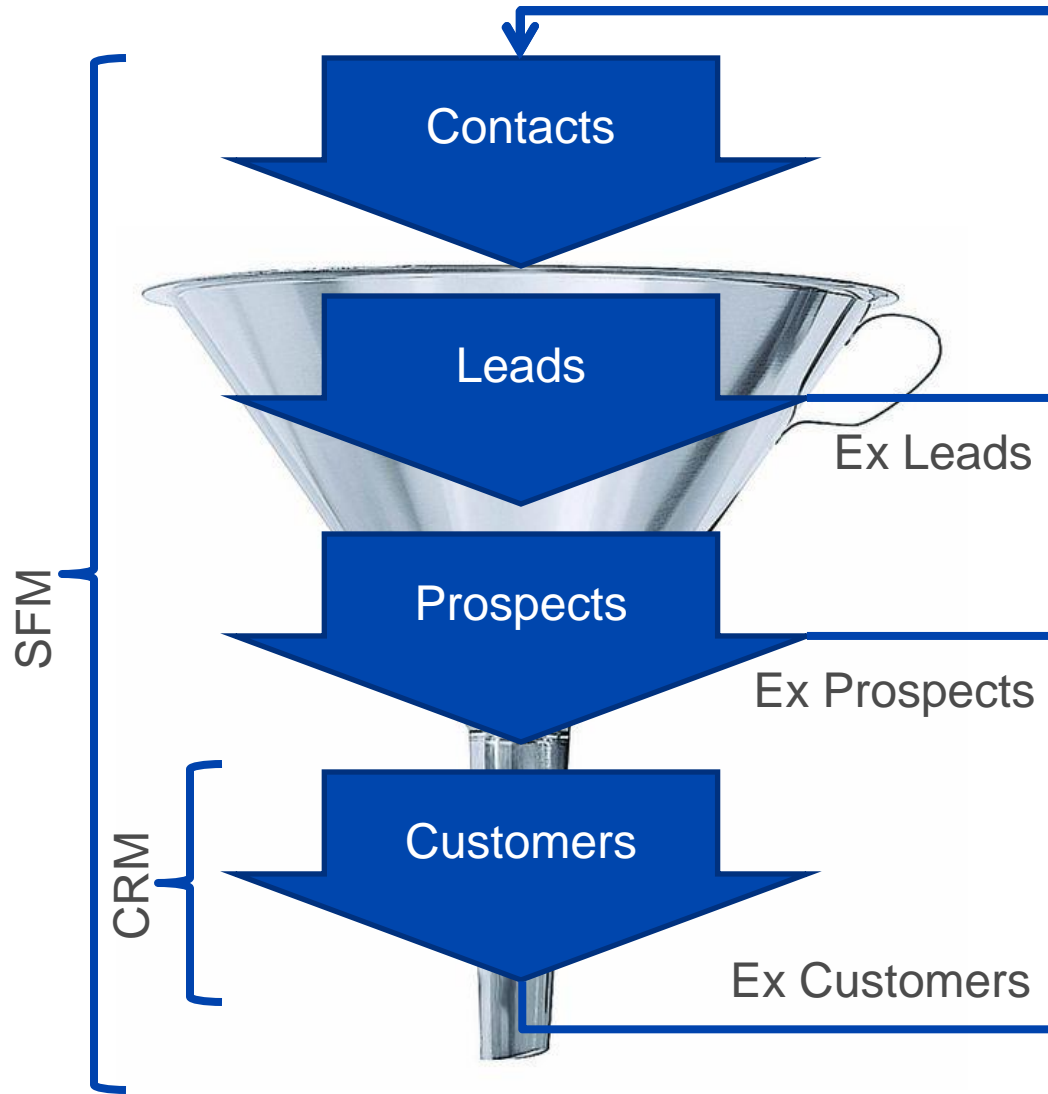
Get Social
The Social Business Roadshow

SUGARCRM.

IBM

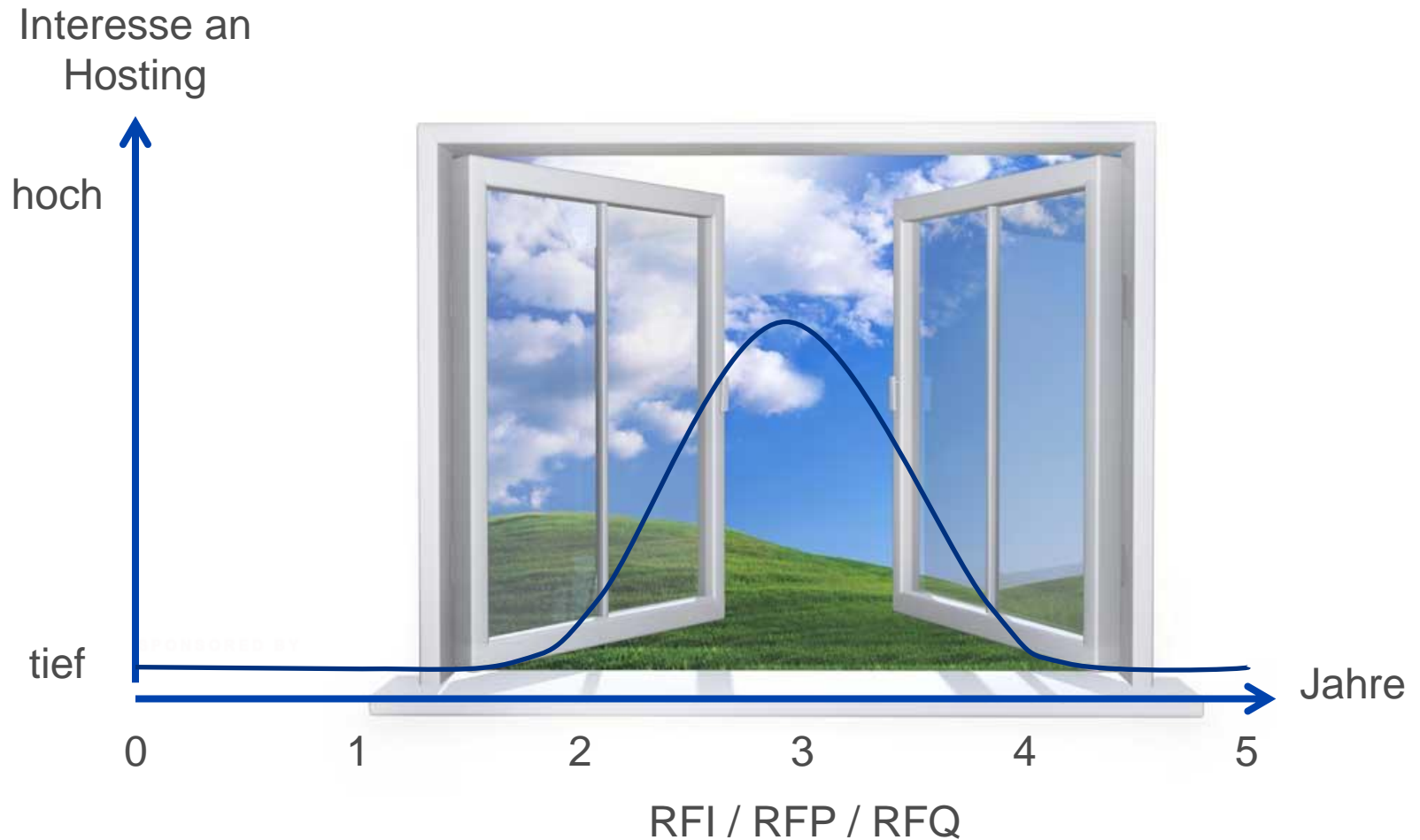
CS2

Anforderungen System.



- Verwaltung.
 - Kontakte.
 - Firmen.
 - Verkaufschancen.
- Informationsanreicherung.
- Kampagnenmanagement.
- Beziehungsmanagement.
- Analysen.
- Schnittstellen (XML).
- Mandantenfähigkeit.

Akquisitionsfenster im Hosting Markt.



- Permanentes kommunikatives «Grundrauschen».

- Werbung.
- Fachartikel.
- PR-Mitteilungen.
- Newsletter.



- Gezielte «Nadelstiche» zum richtigen Zeitpunkt.

- Persönliche E-Mails.
- Individualisierte Direct Mails.
- Telefonanruf.
- Search Engine Optimierung.



- Partner Management.

- Pflege der Beziehungen zu Integrationspartnern.



Warum SugarCRM?

- Annahme: Die meisten Tools können mehr als wir brauchen.
- Oberflächlicher Vor-Selektionsprozess anhand von kurzer Liste der Killer Kriterien.
- Entscheid zwischen vtiger CRM und SugarCRM.
- Entscheid weniger für Produkt als für Integrator.
- Aber: Entscheid nicht bereut!

SPONSORED BY

- Lizenz: Enterprise Edition.
- Hardware: Virtueller Server auf VMware mit 2 vCPU, 4GB RAM, 25GB Diskspace.
- Schnittstellen: MyAspectra (internes Monitoring- und Ticketing-System).
- Benutzer: 3 User, 1 Administrator.
- Parametrisierung sehr nahe am Standard.

SPONSORED BY

- Bessere Kommunikation.
 - Aktuelle und korrekte Adressen.
 - Opt Out ist gewährleistet.
 - Fotos können abgelegt werden.
 - History wird gespeichert.
- Effizientere Kommunikation.
 - Ein Tool statt drei.
 - Zentrale Ablage, dezentrale Bearbeitung.
- Mehr Information.
 - Auswertungen Sales Funnel.
- Mobiler Zugriff.
- Mehr Spass am CRM/SFM!

Lessons Learned.

- Integrator mindestens so wichtig wie die Lösung.
- Erfinden Sie das Rad nicht neu (Parametrisierung ja - Customizing nein).
- Wenn das Projekt fertig ist, ist es nicht fertig.
- Know How für Parametrisierung wenn möglich inhouse.

SPONSORED BY

