

SugarCRM® und IBM®: Integrierte Lösungen für Smarter Commerce

In Zeiten von Online-Handel, mobilem Internetzugriff und sozialen Netzwerken verändern sich die Beziehungen zwischen Anbieter und Kunden sehr schnell.

Unternehmen sind deshalb auf effektive Marketing- und Vertriebsaktivitäten angewiesen, um loyale Kunden zu gewinnen und zu halten. Dafür benötigen sie Lösungen, die sie dabei unterstützen, Interessenten und Kunden online zu erreichen und ihr Verhalten im Web zu verstehen sowie anschließend ihre Prozesse in Marketing, Vertrieb und Service darauf auszurichten.

IBMs Smarter-Commerce-Initiative verändert die Art und Weise, wie Unternehmen mit Kunden- und Branchentrends umgehen und sie in ihre Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse einfließen lassen. SugarCRM ist eine Schlüsselkomponente des Smarter-Commerce-Prozesses, die den Kunden in den Mittelpunkt aller Entscheidungen und Aktivitäten stellt. Sugars flexible und offene Architektur liefert Unternehmen die perfekte Plattform, um die bestehenden Vertriebs-, Marketing- und Servicekomponenten von Smarter Commerce auszuweiten und um Lösungen für die Vertriebs- und Service-Automatisierung zu ergänzen.



Begegnen Sie den Herausforderungen von Smarter Commerce mit Sugar®

Anforderungen an die Unternehmen

Der Handel wird durch digitale Technologien komplett umgekrempelt. Wie können sich Unternehmen schnell auf diese enormen Veränderungen im Markt einstellen? Neue Lösungen brauchen eine offene Architektur, die sich mithilfe von Standardschnittstellen einfach in die modernen mobilen und sozialen Umgebungen integrieren lässt und die sowohl bestehende Anwendungen als auch die sich bereits abzeichnenden zukünftigen Technologien unterstützt. SugarCRMs standardbasierte Plattform und offene Software stellen sicher, dass Ihre Lösungen einerseits schnellen Nutzen bringen und andererseits proprietäre Fesseln vermeiden, um eine möglichst lange Nutzbarkeit sicherzustellen.

Ein wesentlicher Vorteil von Sugar ist die Automatisierung wichtiger Vertriebs-, Marketing- und Serviceprozesse, damit Ihre Kunden mit durchgängig positiven Erfahrungen die Zufriedenheit mit und Loyalität zu Ihrem Unternehmen immer weiter steigern. Durch die Bereitstellung einer einzigen vollständigen und jederzeit aktuellen Kunden-Informationsquelle stellt Sugar sicher, dass Ihre Teams eine 360°-Sicht auf ihre Kunden erhalten, die für jeden einzelnen Kundenkontakt ausführliche und aktuelle Informationen bereit hält. Dazu gehören zum Beispiel die Bestellhistorie, erfolgte Supportleistungen, Marketingprogramme oder Geschäftskontakte über soziale Medien. Hinzu kommt, dass sich alle diese Informationen nahtlos in das IBM SmartCloud for Social Business Lösungsportfolio und in Analytics-

Lösungen wie IBM Cognos integrieren lassen, um Kundengemeinschaften zu schaffen oder die Unternehmensleistung zu messen.

Kunden kontaktieren

Eine wesentliche unternehmerische Herausforderung ist die Beantwortung der Frage, wie man Kunden und Interessenten dort erreicht, wo und wie sie am liebsten kommunizieren und kaufen. Mithilfe von Sugars weitgehender Integration sozialer Medien ist es sehr einfach, sie an den Orten zu kontaktieren, wo sie sich am liebsten in ihren Netzwerken austauschen und Kaufentscheidungen treffen. Sugar lässt sich auch in die führenden Collaboration-Lösungen integrieren, einschließlich IBM Connections. Diese Integrationsmöglichkeiten tragen dazu bei, den Kunden über den gesamten Zyklus von Vertrieb und Marketing bis hin zum Service in den Mittelpunkt aller Entscheidungen und Aktivitäten zu stellen.

Persönlich ansprechen

Bei der wachsenden Vielfalt kundenverfügbarer Medien, Kanäle und Geräte wird es schwierig, mit überschaubarem Aufwand die nötige Kundenkenntnis für hochpersonalisierte Shoppingerlebnisse zu gewinnen. Als einzige Quelle und Aufbewahrungsort für aktuelle und umfassende Kundeninformationen stellt Sugar sicher, dass Sie bei jedem Kundenkontakt die Vorlieben des Kunden und seine früheren Kontakte für die bestmögliche Personalisierung berücksichtigen können. Wenn zum Beispiel ein Kunde üblicherweise online einkauft, sollten Sie ihm anbieten, auch seine Supportfälle über dasselbe Medium zu lösen.

Sugar sorgt dafür, dass Ihre Teams die notwendige 360°-Kundensicht erhalten, um bei jedem Kundenkontakt vollständige und aktuelle Informationen zur Verfügung zu haben.

Die Vorteile von Sugar als Smarter-Commerce-Plattform

Die flexible und offene Architektur von Sugar bietet die perfekte Plattform für Ihr Unternehmen, die Vertriebs-, Marketing- und Servicekomponenten.



Vertrieb

Sugars einzigartige Kundensicht ist in der Lage, die Daten von Sugar, Sterling Commerce oder anderen IBM-Lösungen sowie von vorhandenen Kundenanwendungen zu kombinieren. Ziel ist es, die Mitarbeiter mit Kundenkontakt in den Vertriebs- und Supportabteilungen dabei zu unterstützen, schnelle, intelligente und fundierte Entscheidungen zu treffen, die ihre Kunden begeistern. Vertriebsmitarbeiter haben Zugriff auf die gesamte Kontakthistorie einschließlich Telefongesprächen, E-Mails, Onlinekäufen und Aktivitäten in sozialen Medien. Die Kundenkommunikation und andere wesentliche Vertriebsaufgaben lassen sich so automatisieren, dass Vertriebsmitarbeiter mehr Zeit für ihre Kunden bekommen und weniger Zeit für die Erstellung von Vertriebsberichten benötigen.

Heutzutage zählt jeder einzelne Kontakt. Deshalb könnte die unzuverlässige Weiterleitung der ersten konkreten Kundenanfragen an die zuständigen Mitarbeiter im Vertrieb bereits zu einer bedrohlichen Unterbrechung des Vertriebszyklus führen. Sugars automatisierte Vertriebsprozesse stellen sicher, dass jeder Interessent von seinem zuständigen Vertriebsmitarbeiter konsistente und personalisierte Antworten bekommt. Wenn Interessenten immer wieder die von ihnen erwartete persönliche Aufmerksamkeit erhalten, werden sie eher zu loyalen Kunden, statt zu einem Wettbewerber zu wechseln.

Sugars Integration in die IBM WebSphere Commerce-Kundenplattform unterstützt Sie bei der Online-Vermarktung von Produkten und Dienstleistungen in einem globalen und mobilen Markt. Denn diese Lösung stellt eine einheitliche Plattform zur Verfügung, die für alle Geschäftsarten geeignet ist: direkt mit Endkunden, direkt mit Unternehmen oder indirekt über Vertriebspartner oder gleichzeitig alles zusammen.

Marketing

In den heutigen von starkem Wettbewerb gekennzeichneten Vertriebsszenarien ist es wichtiger als je zuvor, die Kunden für zielgerichtete Marketingkampagnen zu segmentieren. Mit Sugar ist es möglich, profunde Erkenntnisse über Ihre Abnehmer zu gewinnen, um Kampagnen besser zu gestalten. Dank Sugars eingebauten Kampagnenfunktionen

ist es sehr einfach, eine Vielzahl von Marketingprogrammen zu entwickeln und zu bewerten. Die enge Integration mit IBM Cognos erlaubt es Ihnen außerdem, Daten für Zeitreihenanalysen zu sammeln und daraus genau zu ermitteln, wo Kunden kaufen und wie sie am liebsten mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten. So lernen Sie im Laufe der Zeit, Ihre Marketingernfolge zu verstehen und besser einzuschätzen.

Die Integration von IBM Unica (Cross-channel Campaign Management) mit Sugar ermöglicht die Beschleunigung von Geschäftsabschlüssen mithilfe eines kanalübergreifenden Kampagnenmanagements. Sugar bietet eine einfache Schnittstelle als Frontend für alle Interessenten- und Kundeninformationen, während Unica eine zentrale Marketingplattform bereitstellt, um Projektstadien und Aufwände Ihrer Kampagnen mittels Protokollen und Berichten zu verfolgen. So verbessern Sie Ihre Entscheidungsfindung, minimieren Risiken und lernen, Aktivitäten schneller und zu niedrigeren Kosten durchzuführen.

Service

Kaum eine Kundenerfahrung ist frustrierender als der Wechsel von einem Vertriebskanal zu einer Service- oder Supportfunktion, wenn die Kundeninformationen nicht vollständig zwischen den Kanälen übergeben werden. Sugar bietet allen Beteiligten – vom Callcenter-Agenten bis zu den Mitarbeitern im technischen Service – eine integrierte Kundensicht einschließlich der gesamten Kontakthistorie des Kunden mit Ihrer Marketing-, Vertriebs- und Supportabteilung. Mit Sugar ersetzen Sie unflexible, isolierte und veraltete Callcenter-Anwendungen durch eine einheitliche, flexible und offene Callcenter-Lösung, die Telefonie-, E-Mail- und Social-Media-Kanäle zusammenführt. Ergebnisse sind reduzierte Supportkosten und steigende Kundenzufriedenheit.

Sugar sorgt für eine konsistente Kundenerfahrung, indem es als zentrale Ablage sowohl für Produktfragen als auch für den Kundensupport dient. Servicemitarbeiter tauschen darüber ihre Erfahrungen und Problemlösungen mit ihren Teamkollegen aus. Kunden erhalten über einen beliebigen Kommunikationskanal (Sprache, E-Mail, Web) den gewünschten Kontakt oder

greifen per Selbstbedienung auf Sugar-Daten zu. Das führt insgesamt zu einem erheblichen Rückgang der Supportkosten Ihres Unternehmens.

Sugar automatisiert außerdem das Management von Service- und Supportfällen, indem es Ihr Servicepersonal mit einer kompletten Übersicht der bisher erfolgten Supportanfragen versorgt. Zusätzlich ist Sugar in der Lage, automatisch ungelöste Probleme zu eskalieren, um ihre zügige Bearbeitung sicherzustellen und die Effektivität der Problemlösungen zu messen und auszuwerten.

Sind Sie bereit für eine integrierte Smarter-Commerce-Lösung?

SugarCRM und IBM unterstützen Sie gemeinsam bei der Evaluierung und Auswahl einer passenden Lösung für Ihre ganz spezifischen Unternehmensziele. Und Sugars offene Plattform ist Ihr Garant dafür, dass Sie dabei nicht auf eine 08/15-Anwendung beschränkt bleiben, die Ihre Anforderungen nur ungenügend abdecken würde. Unsere Teams stehen bereit, um Sie bei der Identifizierung ihrer Geschäftsziele, bei der Definition Ihrer kundenzentrierten Prozesse – vom Vertrieb über das Marketing bis hin zum Kundensupport – und bei der Vorbereitung Ihrer Mitarbeiter auf diese Prozesse zu unterstützen. Gemeinsam finden wir für Ihre Teams die geeigneten Technologien, um die Geschäftsprozessänderungen zu implementieren, die für die Erreichung Ihrer Ziele notwendig sind.



SugarCRM

Customer Relationship Management (CRM) Software für Ihr Unternehmen: Aus der Cloud, online, on demand, oder auf Ihren Systemen. Eine gute Integration mit E-Mail und mobilem CRM.

www.sugarcrm.com/de

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH
Erika-Mann-Strasse 53 | 80636 München | Deutschland
T: +49 (0) 89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0) 89 1 89 17 21 50
sales-emea@sugarcrm.com

www.sugarcrm.com

Copyright © 2013 SugarCRM, Inc.
Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM and the SugarCRM Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM Inc. in den Vereinigten Staaten, in Europa und anderen Ländern. Alle anderen Bezeichnungen können Marken anderer Rechteinhaber sein.

04-13-01-LR

