

Sage 50 Extra CRM
Wer seine Kunden
kennt, kennt den
Weg zu mehr Umsatz.

sage



Ihre Kunden sind Ihr
wichtigstes Kapital.

Sage 50 Extra CRM
stellt sie in den

Mittelpunkt.

Inhalt

Sage 50 Extra CRM	
Einleitung	04
Noch mehr Flexibilität mit der Cloud	06
Warum unsere Kunden Sage CRM großartig finden	08
Je höher die Integration, desto höher der Nutzen	09
Daten vor Ort aus der Westentasche zaubern? Geht doch!	10
Vertrieb	
Beflügeln Sie Ihren Vertrieb zu Höchstleistungen	12
Kontaktmanagement	
Wie Sie Ihre Geschäftsbeziehungen ganz „automatisch“ verbessern	13
Marketing	
Transparenz ist Ihr Schlüssel zu erfolgreichem Marketing	14
Service und Support	
Wie Sie aus einem Servicecenter ein Profitcenter machen	15

Wenn sich der Markt verändert, können Sie locker bleiben, weil Sie flexibel sind.

Weil Sage CRM die von Ihnen definierten Prozesse innerhalb der Software (Workflow-Engine) verankert, können Sie sicherstellen, dass alle Mitarbeiter genau nach Ihren Vorgaben arbeiten und die Kunden optimal betreuen. Und wenn sich die Rahmenbedingungen ändern, definieren Sie einfach die Prozesse neu!

Da die komplette Kundenhistorie – also alle Telefonate, E-Mails und Schreiben – zentral und unternehmensweit dokumentiert werden, sind alle Mitarbeiter immer auf demselben Stand und Informationen können nicht mehr verloren gehen.

Mit Sage CRM lassen sich Vertriebsaktivitäten auch kurzfristig planen, weil Servicemitarbeiter neue Verkaufschancen direkt im System hinterlegen können.

Und weil die Software dank zahlreicher Trainings- und Coaching-Funktionen einfach zu erlernen ist, erreichen Sie schnell eine hohe Benutzerakzeptanz und damit eine hohe Produktivität.



Noch mehr Flexibilität mit der Cloud.

Wir alle wissen, dass die Fähigkeit zum flexiblen Handeln heute enorm wichtig geworden ist. Deshalb gibt es Sage CRM auch als kosteneffiziente, in der Cloud gehostete Mietlösung.

Mit Sage CRM Cloud schlagen Sie zwei Fliegen mit einer Klappe: Sie haben die Kosten voll im Griff, denn in der monatlichen Gebühr ist von der Anwendung über Online-Trainings bis hin zu täglichen Backups und Upgrades bereits alles enthalten! Und weil die Software nicht installiert werden muss und keine zusätzliche Hardware erforderlich ist, können Sie Sage CRM sofort gewinnbringend nutzen:

Alle Vertriebsmitarbeiter können jederzeit auf die benötigten Kundendaten zugreifen und damit erfolgreicher verkaufen.

Dank umfassender Funktionen im Bereich Kundenservice und -betreuung können Sie die Kundenzufriedenheit – und damit den Umsatz – spürbar steigern.

Damit Sie Marketingmaßnahmen effizient und gezielt durchführen können, helfen Ihnen das Kampagnencontrolling und die Daten aus Ihren Kundenprofilen.

Weil alle benötigten Kommunikationsmittel bereits integriert sind, stehen Ihnen sämtliche Kundenunterlagen wie Dokumente, Notizen, Termine oder Aktivitäten auf Knopfdruck zur Verfügung.



Wir sorgen dafür,
dass nur einer auf
Ihre Daten zugreifen
kann: Sie.



Je höher die Integration, desto höher der Nutzen.

Ein gutes CRM-System kann seine Effizienz nur dann voll ausspielen, wenn es optimal in Ihre vorhandene IT-Infrastruktur eingebunden ist.

Diese Erkenntnis ist natürlich nicht neu. Neu ist vielleicht für Sie, dass Sage CRM bereits ohne irgendeine Modifikation eine straffe Integration mit den führenden ERP-Anwendungen Sage New Classic und Office Line Evolution liefert! Dank offener Architektur und umfangreicher Schnittstellen können Sie selbstverständlich auch andere Geschäftsanwendungen und gehostete Dienste integrieren und damit die Effizienz weiter steigern.

Möchten Sie in sich geschlossene Abteilungen öffnen? Wichtige Verbindungen innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmens herstellen? Für eine umfassende Sichtbarkeit und Kontrolle im gesamten Unternehmen sorgen? Sage CRM hilft Ihnen dabei:

- Aktuelle Termine, Aufgaben, E-Mails und Kontakte direkt mit Microsoft Outlook einsehen und bearbeiten
- Mitarbeitern jederzeit Zugriff auf alle wichtigen Daten ermöglichen – über Smartphone, Laptop oder Desktop-PC
- Wirksame Telemarketing-Kampagnen mit Werkzeugen wie der CTI-Integration durchführen
- Interessenten direkt über die eigene Webseite in Sage CRM erfassen und anhand definierter Prozesse in Sage CRM weiterbearbeiten
- Kunden, Partnern und Lieferanten über das Internet Zugriff auf bestimmte Sage CRM-Daten und Funktionen erteilen (Selfservice)
- Social-Media-Plattformen wie Yammer, Xing, LinkedIn, Facebook und Twitter sowie RSS Feeds anbinden



Durch auf die Bedürfnisse von Geschäftskunden angepasste Integrationslösungen von Sage stellen Sie jeder Abteilung in der jeweiligen Kernanwendung abteilungsübergreifende Informationen aus anderen Bereichen aktuell zur Verfügung.



Eine gute Software erkennen Sie daran, dass Ihre Daten immer und überall verfügbar sind.

Beflügeln Sie Ihren Vertrieb zu Höchstleistungen.

Ein erfolgreicher Vertrieb basiert immer auf einer gut funktionierenden Organisation. Deshalb haben wir Sage CRM mit allen Funktionen ausgestattet, die Ihr Vertriebsteam benötigt, um auf einem hohen Niveau strukturiert arbeiten zu können:

Benutzerfreundliche Analysewerkzeuge helfen, bislang unentdeckte Verkaufschancen in der Kundendatenbank zu erkennen. Dadurch können auch Cross- und Up-Selling-Angebote gezielter ausgearbeitet werden. Identifizierte Zielgruppen lassen sich direkt aus Sage CRM heraus per Serienbrief oder E-Mail-Newsletter anschreiben. Und dank mobilem Zugriff sind Ihre Mitarbeiter von nahezu jedem Smartphone oder Tablet auch vor Ort immer voll informiert.

Mit Sage CRM können Sie Ihren Vertrieb optimal strukturieren, von unnötigen administrativen Aufgaben entlasten und damit leistungsfähiger machen als je zuvor:

- Sie haben jederzeit einen Überblick über laufende Vertriebsprojekte, Kunden und Umsatzentwicklungen
- Forecasts lassen sich per Knopfdruck und nach unterschiedlichen Kriterien (Kunde, Vertreter, Produkt etc.) ableiten – ohne mühseliges Erstellen von Listen oder Excel-Dateien
- Lassen Sie sich die Wirksamkeit und Leistung von Vertriebsmaßnahmen einfach nach Gebieten aufschlüsseln
- Durch das Workflow-Management werden bewährte Vertriebspraktiken vereinheitlicht und automatisiert



Die Vertriebspipeline bequem analysieren und steuern.

Wie Sie Ihre Geschäftsbeziehungen ganz „automatisch“ verbessern.

Wer seine Aktivitäten mit Kunden und Geschäftspartnern jederzeit nachverfolgen kann, ist im Tagesgeschäft eindeutig im Vorteil. Mit Sage CRM geht das ganz einfach: Ihre Kommunikation wird automatisiert und protokolliert, Ihre Termine können Sie professionell im integrierten Kalender mit Erinnerungsfunktion verwalten und mit dem grafischen Control-Center haben Sie alle Aufgaben, Kundentermine und Kommunikationsdetails zu Kunden oder Interessenten immer im Blick.

- Vollständige Integration in Microsoft Outlook (Exchange)
- Automatische Protokollierung aller (Kunden)-Aktivitäten innerhalb der Historie – somit sind alle Mitarbeiter immer auf dem neuesten Stand
- Integration von sozialen Netzwerken wie Yammer, Facebook und Twitter



**Weltweit nutzen über 12.000
Unternehmen Sage CRM!
Begeisterte Kundenstimmen unter
www.sage.de/neue-referenzen**

Transparenz ist Ihr Schlüssel zu erfolgreichem Marketing.

Welche Kunden haben auf die letzte Kampagne besonders gut angesprochen? Welche Marketingmaßnahmen sind erfolgreicher als andere? Welches Medium hat die besten Rücklaufquoten? Nur wer die Antworten auf solche Fragen kennt, kann erfolgreiches Marketing betreiben. Doch gerade in mittelständischen Unternehmen fehlen oftmals die dafür notwendigen Analyse- und Planungstools.

Mit Sage CRM machen Sie Ihr Marketing transparent und effizient: Ihr Kampagnencontrolling funktioniert zeitsparend auf Knopfdruck und durch die Automatisierung können Sie viel kostengünstiger arbeiten – ganz bequem in enger Zusammenarbeit mit Ihrem Vertrieb und Kundenservice.

- Tools zur Kampagnenverwaltung erleichtern und automatisieren die Durchführung von erfolgreichen Maßnahmen
- Mit der Zielgruppenselektion können genau die Personengruppen adressiert werden, die für die Kampagne relevant sind
- Durch die vollständige Interessentenverwaltung können Akquisemaßnahmen Mitarbeitern zugeordnet und damit strukturiert durchgeführt werden
- Auswertungen liefern wertvolle Erkenntnisse darüber, welche Medien am erfolgreichsten Leads generieren
- Mit der Verwaltung ausgehender Anrufe und CTI (Computer-Telefonie-Integration) verfügen Telemarketing-Mitarbeiter über die notwendigen Tools für wirksame Kampagnen

Wie Sie aus einem Servicecenter ein Profitcenter machen.

Über einen guten Kundenservice spricht niemand, ein vermeintlich schlechter ist jedoch schnell in aller Munde – ein Imageschaden, der nur schwer wieder zu beheben ist. Umso wichtiger ist es, den eigenen Support zu optimieren und dessen Leistung auch belegen zu können!

Mit Sage CRM steigern Sie die Kundenzufriedenheit und machen aus Ihrer Supportabteilung zudem ein wichtiges Profitcenter: Künftig können Serviceanfragen nicht mehr eskalieren, weil Sie stets rechtzeitig über Probleme informiert sind. Und Sie können nachweisen, wenn die Unzufriedenheit des Kunden eben nicht mit dem Service an sich zusammenhängt. Ihre Mitarbeiter dokumentieren im System nicht nur produktbezogene Probleme, sondern auch Vertriebschancen – und können so maßgeblich zu weiteren Umsätzen beitragen.

- Durch die Ticketverwaltung können Kundenanfragen zügig und termingerecht bearbeitet werden. Das steigert die Kundenzufriedenheit und -loyalität
- Auswertungen und Berichte ermöglichen die einfache Analyse von Ticketdetails – bei Bedarf auch mit anschaulichen Grafiken
- Vom Support erkannte Verkaufschancen können direkt im System für die Vertriebskollegen hinterlegt werden

- Sage CRM ist die Basis für Bonussysteme, anhand derer die Supportmitarbeiter bei Verkäufen provisioniert werden können
- Dank der Eskalationsregeln werden Sie sofort informiert, wenn eine Anfrage aus den zugesicherten Bearbeitungszeiten (Service-Level-Agreements) zu laufen droht, und können somit rechtzeitig reagieren
- In Sage CRM erstellte Kontaktformulare können einfach in den eigenen Internetauftritt integriert werden. Das entlastet die Supportmitarbeiter und bietet Kunden gleichzeitig einen zusätzlichen Service
- Auch Ihren Partnern und Lieferanten können Sie über das Internet Zugriff auf Teile der Sage CRM-Daten und -Funktionen ermöglichen – ganz einfach über das Web-Selfservice-Portal

Sage CRM lässt sich übrigens auch stufenweise in Betrieb nehmen, z. B. zunächst nur die Ticketbearbeitung und erst später die Vertragsverwaltung und das Eskalationsmanagement. Dies erleichtert die reibungslose Einführung der Software während des laufenden Tagesgeschäfts.