

# Sage CRM

## Übersicht

### Allgemein

Sage CRM ist die leistungsstarke, komplett Internet-basierte Lösung für das Kunden- und Kontaktmanagement sowie für die wichtigen Unternehmensbereiche Marketing, Vertrieb und Support.

### Verfügbare Linien

Sage CRM ist mit unterschiedlicher Funktionalität in folgenden Ausführungen erhältlich:

- Sage CRM Professional für kleine und mittlere Unternehmen
- Sage CRM Enterprise für kleine und mittlere Unternehmen mit hohen Anforderungen an Skalierbarkeit, Ressourcenmanagement und Integrationsfähigkeit

### Sage CRM Professional und Enterprise beinhalten die folgenden Module:

- Vertrieb für Kundenmanagement, Vertriebssteuerung und Forecasting
- Marketing für Marketingkampagnen, Steuerung, Erfolgsmessung, Budgetkontrollen
- Customer Service für Ticket Management, Eskalationsmanagement, Service Level Agreements (SLAs)
- Administration für Benutzer- und Teamverwaltung, Rechte- und Gebietsmanagement, Anpassungen, Datenimport

### Wichtig

Sage CRM Enterprise bietet darüber hinaus zusätzliche Funktionen und Features (siehe Rückseite Seite 2)

### Lizenzierung Sage CRM Professional und Enterprise

Die Lizenzierung ist nicht limitiert und erfolgt pro Anwender (Named User).

### Preise und Konditionen

Siehe Sage CRM Preisliste.

### Erhältlichkeit

Die Versionen 6.2 von Sage CRM Professional und Enterprise sind ab März 2009 erhältlich.

### Bezugsquellen

Wenden Sie sich an Ihren Sage Schweiz Vertriebspartner oder für die Vermittlung eines Fachhändlers an Sage Schweiz AG, Infoline 0848 868 848.

### Ergänzende Dienstleistungen

Nutzen Sie die ergänzenden Dienstleistungen von Sage Schweiz AG, um die Möglichkeiten der neuen Version optimal nutzen zu können: Produktschulungen, Workshops und Updatekurse, Fachkurse und Seminare sowie Individualschulungen.

Weitere Informationen finden Sie auf der Sage Schweiz Homepage (Rubrik Schulung) oder kontaktieren Sie das Sage Schweiz Kurssekretariat über 0848 804 011.

# Sage CRM

	Professional	Enterprise
<b>Marketing</b>		
<b>Steuerung von Werbemassnahmen</b>		
Innerhalb einer Kampagne einzelne Aktivitäten in Auftrag geben, Zeitpläne festlegen, Aktionen verfolgen	X	X
Einblick nehmen in die Details spezieller Aktionen, einschliesslich der Kommunikationsmassnahmen, Umsatzchancen, Response-Zahlen, des Budgets, der tatsächlichen Kosten und der Listen möglicher Neukunden	X	X
Segmentieren der Zielgruppen (z.B. nach Produktinteressen, Demografie etc.)	X	X
Wertvolle Daten für zukünftige Aktionen erhalten	X	X
<b>Segmentierungen und Gruppen</b>		
Einfaches Erstellen von Kunden- und Zielgruppenlisten	X	X
Botschaften ausgewählten Zielgruppen zuordnen	X	X
Marketinglisten an Microsoft-Excel exportieren, um sie externen Agenturen zur Verfügung stellen zu können	X	X
<b>Management von Outbound-Calls</b>		
Leicht in jede Marketingaktion zu integrieren	X	X
Ziellisten und Anrufe zuweisen und terminieren	X	X
Zweitaufrufe automatisch zu den mit den Zielpersonen verabredeten Zeiten durchführen	X	X
Gesprächsergebnisse speichern und anderen Abteilungen zur Verfügung stellen	X	X
<b>Verwaltung von E-Mails</b>		
Einfacher Versand von Massen-E-Mails inklusive Layouterstellung für HTML-Mails oder Anhänge	X	X
Die durch eine Werbeaktion ausgelöste E-Mail-Kommunikation speichern, sodass die Mitarbeiter die E-Mails einsehen können, die von Kunden oder Interessenten hereingekommen sind	X	X
<b>Automatisierte Berichte</b>		
Informationen über den Erfolg von bestimmten Massnahmen in Echtzeit abfragen, angefangen bei der Generierung der Adressenliste bis hin zum Vertragsabschluss	X	X
Vertriebsumsätze bestimmten Werbemassnahmen zuordnen und sofort eine Kosten-Nutzen-Analyse erhalten	X	X
Marketingkampagnen mit benutzerfreundlichen Werkzeugen nach Herkunft der Interessenten analysieren	X	X
<b>Verwaltung von Interessenten Kontakten</b>		
Interessenten nach ausgewählten Kriterien für Folgemaassnahmen qualifizieren	X	X
Interessenten nach Prioritäten anordnen, um sicherzustellen, dass keine Chance verloren geht	X	X
Mit Interessenten-Tracking jederzeit über die Entwicklung informiert sein	X	X
<b>Listen-Verwaltung</b>		
Zielgruppen-Listen erstellen, erfolgreiche Listen erneut nutzen oder Listen von Adressenlieferanten importieren	X	X
Dokumente mit Zielgruppen-Listen für den Massenversand verbinden	X	X
Kommunikationsabläufe erstellen und ausgesendete Werbemittel als spätere Referenz abspeichern	X	X
<b>Vertrieb</b>		
<b>Umsatzprognosen und Berichte</b>		
Bewertungsmöglichkeit von Interessenten	X	X
Vertriebsteams Point-&-Click-Berichten und Grafiken zugänglich machen	X	X
<b>Verwaltung von Opportunities und Interessenten</b>		
Die Beziehungen zu Interessenten vom ersten Kontakt bis zum Vertragsabschluss verfolgen	X	X
Verwaltung und Analysemöglichkeit aller bestehenden und früheren Kundendetails	X	X

# Sage CRM

	Professional	Enterprise
<b>Kundenpflege</b>		
Überlegenen Kundenservice bieten durch jederzeitigen Zugriff auf topaktuelle und lückenlose Kundeninformationen	X	X
Erfasste Kundeninformationen für Cross-Selling und Up-Selling (Verkauf höherwertiger Güter) nutzen	X	X
<b>Kunden- und Aktivitätenmanagement</b>		
Interessenten an andere Mitarbeiter übergeben oder wieder aufnehmen	X	X
Automatische Erinnerungen einrichten, z.B. für Broschürenversand, Folgetermine, Rückrufe, tägliche Aufgaben, etc.	X	X
Sicherheitslevel festlegen, damit nur die berechtigten Mitarbeiter die für sie bestimmten Informationen einsehen können	X	X
<b>Verwaltung von Vertriebsgebieten</b>		
Interessenten automatisch nach feststehenden Regeln den zuständigen Gebietsvertretern zuweisen	X	X
Neue Teams und Gebiete festlegen bzw. Zuständigkeiten ändern	X	X
Vertriebsfolge und Leistungen pro Region auswerten	X	X
Werbemassnahmen, Response-Raten und zugeordnete Umsätze pro Region untersuchen	X	X
<b>Integration von Outlook</b>		
E-Mails, Kalender und Kontakte in Outlook verwalten, bei gleichzeitiger automatischer Synchronisierung mit CRM-Daten	X	X
Alle Kontakte, Aufgaben und Termine zwischen beiden Systemen austauschen	X	X
CRM-Informationen vollständig in Outlook einsehbar	X	X
<b>Graphisch aufbereitete Berichte</b>		
Mit Funktionen für graphische Vorausschauen und Berichte Daten in jeder beliebigen Weise filtern	X	X
Voreingestellte Auswertungen nutzen oder mit dem Auswertungs-Wizard individuelle Berichtstypen erstellen	X	X
<b>Alarm-Mails bei Eskalation oder zur Erinnerung</b>		
Adressierte Echtzeit-Alarm-Mails	X	X
Automatisch regelmässige Erinnerungen mit Opportunities und Umsatz-Forecasts an den Vertrieb senden	X	X
<b>Angebote und Bestelleingang</b>		
Angebote erstellen, die automatisch die lokale Währung, Zoll und Steuern enthalten	X	X
Zugriff auf aktuelle Produktinfos haben, die mit den Sage Schweiz Buchhaltungslösungen oder Ihren vorhandenen Altsystemen verbunden werden, und blitzschnell ein aktuelles Angebot erstellen		
«Stay-on-Top»-Zeit-Management	X	X
Nachhaltige Leistungssteigerungen durch Erinnerungen auf dem Display oder per E-Mail, durch automatischen Broschürenversand und die Vereinfachung vieler anderer Nebentätigkeiten	X	X
Daten proaktiv beobachten und das Management automatisch über wichtige Kennzahlen auf dem Laufenden halten	X	X
<b>Kampagnen-Management</b>		
Vertrieb kann eigene Werbeaktivitäten wie Mailings oder E-Mail-Aktionen planen, durchführen und pflegen	X	X
Wirkungsvolle Massnahmen können wiederholt werden	X	X
Der Nutzen jeder Massnahme kann im Verhältnis zu den Kosten analysiert werden	X	X
Nahtlos mit den Marketingfunktionen verbinden, um sofortiges Feedback zu ermöglichen und Kampagneninformationen an den Vertrieb zu geben	X	X
<b>Zugang immer und überall</b>		
Offline oder online arbeiten, im Firmennetzwerk oder über das Web, und beides nahtlos miteinander synchronisieren	X	X

# Sage CRM

	Professional	Enterprise
<b>Ticketverwaltung</b>		
Jeden Informationsvorgang mit einem Kunden erfassen und verfolgen	X	X
Die kompletten Tickets speichern, sodass jederzeit Zugriff auf sämtliche früheren Themen und Vorgänge besteht	X	X
<b>Aktivitäten und Kommunikation</b>		
Anruf-Aktionen festlegen, terminieren und verfolgen und Aufzeichnungen aus früheren Meetings einsehen	X	X
E-Mails (nur Text oder HTML) mit Anhängen automatisch versenden und den Vorgang für zukünftige Aktionen abspeichern	X	X
Dokumente wie Angebote, Broschüren oder Hintergrundberichte aus der Dokumentensammlung hinzufügen	X	X
<b>Auswertungen</b>		
Die Bearbeitungszeit von Kundenanrufen messen und auswerten	X	X
Service Themen auflisten nach Kategorien und Bearbeitungsstand (gelöst/ungelöst/offen)	X	X
Automatische graphische Darstellungen pro Woche, pro Monat oder pro Quartal erstellen	X	X
<b>Wissensmanagement</b>		
Kundeninformationen intern und extern zur Bearbeitung verfügbar machen	X	X
Eine Lösungssammlung für häufige Anfragen aufbauen	X	X
<b>Self-Service-Portal für Kunden</b>		
Den Kunden einen rund um die Uhr bequem zu erreichenden Webzugang zu ihrem eigenen «Kundenportal» anbieten	X	X
Kunden können direkt im Portal Fragen stellen, Service anfordern und den Status von aktuellen oder früheren Serviceanfragen einsehen	X	X
Das Self-Service-Portal ist problemlos an den Look der eigenen Internetpräsenz anpassbar	X	X
<b>Automatische Eskalation und Warnungen</b>		
Frei definierbar, wann nicht innerhalb einer vorgegebenen Zeit gelöste Fälle automatisch weitergegeben werden sollen	X	X
Automatisch Warnungen, wenn Fälle nicht innerhalb einer vorgegebenen Zeit gelöst wurden	X	X
Warnungen sofort über E-Mail, im Web oder per Telefon erhalten	X	X
<b>Erlедigung verfolgen</b>		
Nie wieder eine Anfrage oder Serviceanforderung übersehen, indem alle Anforderungen festgehalten und über sämtliche Antwortphasen hinweg verfolgt werden	X	X
In internen oder externen Prüfungen die Erfolgsquote des Service feststellen, indem für alle Vorgänge die genauen Zeiten festgehalten werden, wann sie gelöst oder an eine andere Stelle übergeben wurden	X	X
Jederzeit erkennen, wer für die Bearbeitung einer Serviceanforderung aktuell zuständig ist, egal an welche Stelle im Unternehmen die Aufgabe übergeben wurde	X	X
<b>Sage CRM Enterprise</b>		
<b>Extras</b>		
Remote Client (Solo)		X
Erweiterungsmodul Sage CRM Software Development Kit, externer Zugang zu internen Sage CRM Objekten und Funktionen		X
Kunden-Serviceportal (Sage CRM Funktionen zur Integration in die eigene Homepage)		X
CTI-Computer Telephony Integration (Unterstützung für 3rd Party CTI, CTI Server)		X
Wireless Mobile (Sage CRM über das Internet auf einem mobilen Endgerät)		X