

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 7 von Sage CRM Professional und Enterprise sind ab Juni 2010 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
Marketing		
Steuerung von Werbemassnahmen		
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
Segmentierungen und Gruppen		
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
Management von Outbound-Calls		
Leicht in jede Marketingaktion zu integrieren	X	X
Ziellisten und Anrufe zuweisen und terminieren	X	X
Zweitranufe automatisch zu den mit den Zielpersonen verabredeten Zeiten durchführen	X	X
Gesprächsergebnisse speichern und anderen Abteilungen zur Verfügung stellen	X	X
Verwaltung von E-Mails		
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
Automatisierte Berichte		
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
Verwaltung von Interessenten Kontakten		
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
Listen-Verwaltung		
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
Vertrieb		
Umsatzprognosen und Berichte		
Bewertungsmöglichkeit von Interessenten	X	X
Vertriebsteams Point-&-Click-Berichten und Grafiken zugänglich machen	X	X
Verwaltung von Opportunities und Interessenten		
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
Kundenpflege		
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
Kunden- und Aktivitätenmanagement		
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
Verwaltung von Vertriebsgebieten		
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
Integration von Outlook		
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
Graphisch aufbereitete Berichte		
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
Alarm-Mails bei Eskalation oder zur Erinnerung		
Adressierte Echtzeit-Alarm-Mails	X	X
Automatisch regelmässige Erinnerungen mit Opportunities und Umsatz-Forecasts an den Vertrieb senden	X	X
Angebote und Bestelleingang		
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
Kampagnen-Management		
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
Zugang immer und überall		
Offline oder online arbeiten, im Firmennetzwerk oder über das Web, und beides nahtlos miteinander synchronisieren	X	X

Sage CRM

	Professional	Enterprise
Ticketverwaltung		
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
Aktivitäten und Kommunikation		
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
Auswertungen		
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
Wissensmanagement		
Kundeninformationen intern und extern zur Bearbeitung verfügbar machen	X	X
Eine Lösungssammlung für häufige Anfragen aufbauen	X	X
Self-Service-Portal für Kunden		
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
Automatische Eskalation und Warnungen		
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
Erladigung verfolgen		
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
Sage CRM Enterprise		
Extras		
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
Über den Komponentenmanager Exportieren		X
Anpassungen: Neue Maske, Neue Liste, Neue Register, Neue Schaltflächengruppen, Tabellenverbindung, Datenbankverbindung, Custom File/Page Actions, Neue Objekte		X