

CRM

Wer seine Kunden  
kennt, kennt den  
Weg zu mehr Umsatz.

sage



.....  
Ihre Kunden sind Ihr  
.....  
wichtigstes Kapital.  
.....  
Sage CRM stellt sie in  
.....  
den Mittelpunkt.  
.....

---

## Inhalt

---

### 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
<b>Vertrieb</b>	
Beflügeln Sie Ihren Vertrieb zu Höchstleistungen .....	12
<b>Kontaktmanagement</b>	
Wie Sie Ihre Geschäftsbeziehungen ganz „automatisch“ verbessern .....	13
<b>Marketing</b>	
Transparenz ist Ihr Schlüssel zu erfolgreichem Marketing .....	14
<b>Service und Support</b>	
Wie Sie aus einem Servicecenter ein Profitcenter machen .....	15

# Auch Ihr Unternehmen verfügt über Umsatzpotenziale. Mit Sage CRM finden Sie sie.

Spüren Sie auch, dass es immer schwieriger wird, Kunden zu gewinnen und an das Unternehmen zu binden? Dass herkömmliche Methoden und motivierte Mitarbeiter nicht mehr ausreichen, um Marketing, Vertrieb und Support erfolgreich zu machen?

In Zeiten, in denen man Kunden leichter verliert als gewinnt, benötigen deshalb vor allem kleine und mittelständische Unternehmen ein einfaches, kostengünstiges, aber leistungsfähiges Werkzeug, um diese Herausforderung in den Griff zu bekommen.

Gestatten: Sage CRM, das umfangreiche Profiwerkzeug für modernes und wirksames Kundenmanagement.

Sage CRM ist in die Office Line oder Sage New Classic integriert und liefert Ihnen auf Knopfdruck Informationen aus allen wichtigen Bereichen – und damit eine einheitliche Sicht auf Ihre Kunden.

Weltweit arbeiten bereits 12.000 Unternehmen mit Sage CRM und profitieren damit von den zahlreichen Vorteilen einer etablierten Lösung, die kontinuierlich weiterentwickelt wird. Dank modernster Schnittstellen lässt sich Sage CRM problemlos in vorhandene Systeme wie Outlook, Websites oder ERP-Produkte integrieren.



## 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:

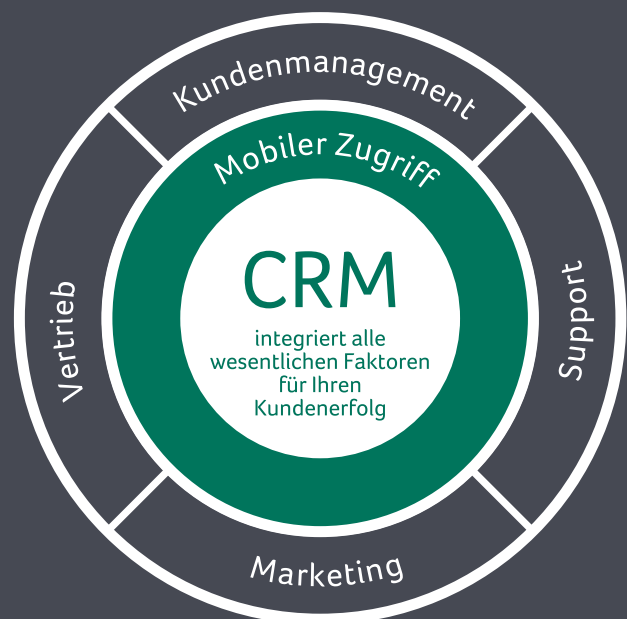
Alle Vertriebsmitarbeiter können jederzeit auf die benötigten Kundendaten zugreifen und damit erfolgreicher verkaufen.

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.

Rufen Sie uns an:  
069 50007-2222.  
Oder schreiben Sie an:  
[crm@sage.de](mailto:crm@sage.de)



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

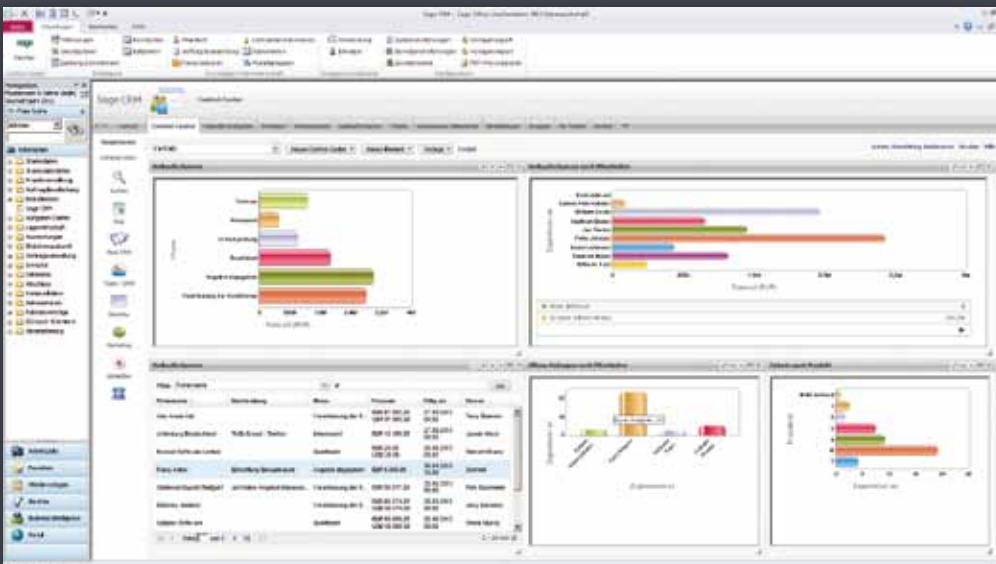


# Warum unsere Kunden Sage CRM großartig finden.

Eine Software mag noch so ausgeklügelte Funktionen haben – wenn sie von den Anwendern nicht akzeptiert wird, war die Investition nutzlos. Deshalb haben wir Sage CRM mit einem enorm benutzerfreundlichen Bedienkonzept ausgestattet, mit intuitiven Oberflächen, Workflows und mit einem rollenbasierenden interaktiven Control-Center. Sie werden feststellen – Sage CRM wird zum Liebling im gesamten Unternehmen werden. Das wirkt sich nicht nur positiv auf die Mitarbeiterproduktivität aus, sondern liefert Ihnen auch einen schnellen Return on Investment.

Besonders beliebt ist das Control-Center, denn es bezieht Informationen und Feeds aus Sage CRM, externen Webseiten und integrierten Sage ERP-Systemen in Echtzeit. Im Arbeitsalltag bedeutet das sofort mehr Komfort und Schnelligkeit, weil sich tägliche Aufgaben bequem zentral steuern lassen:

- Bildschirmlayout einfach per Drag & Drop konfigurieren sowie Größe und Positionierung der Elemente anpassen
- Persönlichen Arbeitsbereich mit allen notwendigen Informationen erstellen und damit schneller die richtigen Entscheidungen treffen
- Abonnierte RSS Feeds und Inhalte externer Webseiten direkt anzeigen lassen
- Elemente dynamisch miteinander verknüpfen und sich damit einen vollständigen Überblick über Kundendaten verschaffen
- Wichtige Daten aus Vertrieb, Marketing und Kundenservice anhand vordefinierter Vorlagen mit einem Klick abrufen
- Eigene Vorlagen erstellen und für andere Anwender bereitstellen



Das Control-Center lässt sich mit wenigen Handgriffen an die individuellen Bedürfnisse der Anwender anpassen.



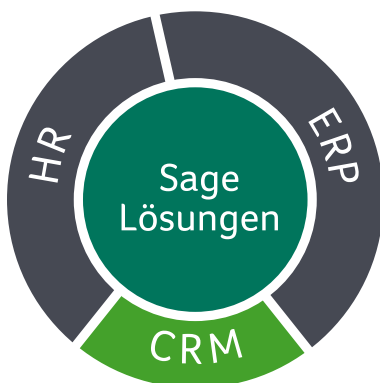
## Je höher die Integration, desto höher der Nutzen.

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.

## Daten vor Ort aus der Westentasche zaubern? Geht doch!

Mit Sage CRM kann Ihr Vertriebsteam auch von unterwegs arbeiten – ganz einfach über nahezu jedes mobile Smartphone oder Tablet. Denn wie wichtig es ist, jederzeit auf aktuelle Daten zugreifen zu können, wissen Ihre Vertriebsmitarbeiter am besten: Wer bereits vor Ort auf die Wünsche und Probleme des Kunden eingehen kann, hat bessere Chancen, den Auftrag zu gewinnen und den Kunden zu halten. Der mobile Zugriff lohnt sich für Ihr Unternehmen mehrfach:

### Höhere Produktivität

Mitarbeiter können unterwegs aktuelle Kundeninformationen abrufen, vermeiden dadurch Recherchen und haben damit mehr Zeit für wichtige Tätigkeiten.

### Kürzere Reaktionszeiten

Mitarbeiter können schneller reagieren, weil sie auch vor Ort Kontakte aktualisieren, Kundendaten prüfen oder Verkaufschancen und Servicefälle aufnehmen können.

### Besserer Service

Mitarbeiter können jetzt auch unterwegs Fragen beantworten oder Verkaufschancen verfolgen, weil sie jederzeit in Echtzeit Zugriff auf aktuelle Informationen haben.

### Immer informiert

Management und Mitarbeiter sind in der Lage, von jedem Ort aus die neuesten Vertriebs- und Serviceberichte aufzurufen.

### Schnelle Einarbeitung

Mitarbeiter können mit der Software sofort starten, weil Installation und Einarbeitung denkbar einfach sind.

250.000 Sage Kunden  
sprechen für sich und für Sage.  
Überzeugen Sie sich selbst unter  
[www.sage.de/neue-referenzen](http://www.sage.de/neue-referenzen)





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](http://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

Rufen Sie uns an:  
069 50007-2222.  
Oder schreiben Sie an:  
[crm@sage.de](mailto:crm@sage.de)

---

## 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.

Internet: [www.sage.de](http://www.sage.de)

Sage ist ein börsennotiertes Unternehmen der britischen Sage Gruppe, einem weltweit führenden Dienstleister für betriebswirtschaftliche Software für kleine und mittlere Unternehmen. Seit mehr als 25 Jahren wollen wir unseren Kunden das Plus an Freiheit geben, mit dem sie erfolgreich sein können. Sage weiß, dass jedes Unternehmen anders ist. Deshalb bieten wir Produkte und Services an, die unterschiedlichste Bedürfnisse abdecken, einfach und komfortabel zu bedienen und sicher und effizient sind. Sage hat über sechs Millionen Kunden und mehr als 13.500 Mitarbeiter in 24 Ländern: in Großbritannien und Irland, auf dem europäischen Festland, in Nordamerika, Südafrika, Australien, Asien und Brasilien. Mehr Informationen finden Sie unter [www.sage.de](http://www.sage.de)