



# Sage CRM-Solutions

Mehr Kundentransparenz.

sage

# Mit Kunden wachsen.

## Wie Kunden noch wertvoller werden.

**Stellen Sie sich vor, alle Ihre Kunden befinden sich in einem einzigen großen Raum. Vielleicht sind es hundert. Oder tausend. Nun gehen Sie auf einen Ihrer Kunden zu, irgendeinen zufällig ausgewählten. Und doch wissen Sie sofort, wer er ist. Sie sprechen mit ihm und wissen alles über seine Firma. Sie kennen die Bestellungen und Lieferungen des letzten Monats. Sie wissen, dass der Umsatz zuletzt 15 Prozent über dem Vorjahresmonat lag. Dass dem Kunden Qualität wichtiger ist als günstige Preise. Und dass er in den letzten 12 Monaten nur einmal bei der Service-Nummer anrief.**

### **Kunden kennen und verstehen.**

Sie haben die Details parat, genauso wie alles andere, was zwischen Ihrem Kunden und Ihrer Firma ausgetauscht wurde. Sie sind über sein Geschäft informiert, seine Probleme und Chancen. Kurzum: Sie sind mit diesem Kunden sofort so vertraut, als wäre er einer Ihrer alten Bekannten.

### **Diese Power geben Ihnen die Customer-Relationship-Management-(CRM)-Lösungen von Sage.**

Mit 2,5 Millionen CRM-Anwendern ist Sage der führende Lösungsanbieter für den Mittelstand. ACT!, Sage CRM, SageCRM.com und Sage CRM SalesLogix helfen den

Unternehmen, Informationen über ihre Kunden zusammenzufassen und die Aktivitäten in Marketing, Vertrieb und Service im Auge zu behalten.

Doch wir bleiben nicht stehen, sondern entwickeln ständig neue Funktionalitäten zur innovativen Unterstützung von Marketing und Vertrieb. Und um Ihre Kunden einen höheren Grad an Zufriedenheit erleben zu lassen. Denn auch wir fragen unsere Kunden regelmäßig nach ihren Erfahrungen und Wünschen. Daher beruhen unsere Lösungen nicht auf grauer Theorie, sondern auf tag-täglicher Praxis. Sie liefern realen Nutzen. Und werden auch Ihr Geschäft wirklich voranbringen.



# Die Freiheit der Wahl.

## Sage CRM gibt Ihnen alle Optionen.

**Einige CRM-Anbieter schwören auf Internet-Lösungen, auf die man bei Bedarf jederzeit zugreifen kann. Andere meinen, dass die Anwendungen lokal eingerichtet sein müssen, damit wirklich alle Daten miteinander verknüpft werden können. Tatsächlich ist nur eins wichtig: Es muss exakt zu Ihrem Unternehmen passen. Das ist die Philosophie von Sage. Dieser Gedanke setzt Ihre Ziele an die oberste Stelle. Und überlässt die Wahl daher Ihnen.**

### **Mehr Chancen durch mehr Flexibilität.**

Optionen gehören zum Leben. Sie ermöglichen Entfaltung, Fortschritt und Erfolg. Und deshalb bieten Ihnen die CRM-Lösungen von Sage ebenfalls Wahlmöglichkeiten: Sie können die Lösung lokal auf Ihrem PC installieren oder ortsunabhängig über das Internet nutzen, immer maßgeschneidert für Ihre speziellen Bedürfnisse und Voraussetzungen. Als Insel-Lösung, um ganz bestimmte Kundenmaßnahmen zu verbessern. Oder integriert in bestehende Back-Office-Applikationen, um zusätzliche Vorteile zu erzielen durch nahtlose Zusammenarbeit und gemeinsam genutzte Daten.

Mit Sage wählt jedes kleine oder mittelständische Unternehmen diejenige CRM-Lösung, die am besten zu seiner IT-Strategie und seinem Bedarf passt. Und es kann problemlos zu einer anderen Lösung wechseln, wenn sich die Anforderungen ändern. Kein anderer Hersteller ist besser darauf eingestellt, Ihnen diese Option zu bieten.

### **ACT!**

Die meistverkaufte Kontakt- und Kundenmanagement-Lösung. Bietet die grundlegenden CRM-Funktionen für Einzelplätze, Teams und Abteilungen. Stellt nahtlosen Online-/Offline-Übergang bereit und eine intuitive Benutzerführung. Unterstützt ein großes Spektrum von Installations-Optionen, Web-, Windows- und Terminal-Services.

### **SageCRM.com.**

Komplette und beliebig konfigurierbare Automatisierungsfunktionen für Vertrieb, Service und Marketing. Sofort einzusetzen, da bei Ihnen keine Software installiert werden muss. Als Onlinelösung entstehen bei Ihnen keine zusätzlichen Kosten für Hardware, Wartung, Upgrades oder internen Support.\*

### **Sage CRM.**

Stellt den gleichen Funktionsumfang wie SageCRM.com bereit, wird aber lokal installiert und verwaltet. Sie besitzen die Software und haben die uneingeschränkte Kontrolle über die Anwendung.

### **Sage CRM SalesLogix.**

Die führende CRM-Lösung für kleine und mittelständische Unternehmen. Umfangreiche Funktionen und ausgefeilte Möglichkeiten, passend für Firmen mit speziellen Vertriebs-, Marketing- oder Serviceprozessen. Unterstützt auch die Automatisierung der mobilen Außendienststeuerung.

*Die vielseitigste CRM-Familie, die heute erhältlich ist. Egal welche unserer Lösungen am besten zu Ihrem Unternehmen passt, jede ist leicht einzurichten, leicht anzuwenden und passt leicht in jedes Budget. Eben wie Lösungen für den Mittelstand sein sollen.*



\*Voraussichtlich verfügbar ab Herbst 2006.

# Flexibel im Umfang.

Für jede Firma, die mehr verkaufen will.

**Die Mitarbeiter, die täglich Kundenkontakt haben, sind das Herz eines Unternehmens. Ganz wichtig für den Unternehmenserfolg ist eines: Sie müssen mit den Hilfsmitteln ausgestattet sein, mit denen sie ihre Aufgaben am effektivsten ausüben können.**

## **CRM-Basisfunktionen für Einzelplätze und Teams.**

Egal ob Sie nur einen Vertriebsmitarbeiter haben oder ein großes Unternehmen sind mit Außendienstlern im ganzen Land – Sie benötigen ein einfach einzurichtendes und leicht zu lernendes Kundenmanagement-System. Eben eins wie ACT!. Damit können Ihre Mitarbeiter von der Kundenfront sich auf das konzentrieren, was sie am besten können: Verkauf und Service.

## **Umfangreiches CRM zur automatischen Steuerung aller kundenbezogenen Aktivitäten.**

Manche Unternehmen suchen ein komplettes CRM-System, das sich stufenweise, leicht einrichten lässt. Dies findet man bei Sage, unerreicht in Umfang, Vielseitigkeit und Kosteneffizienz. Dank voll integrierter Module für Vertrieb, Marketing und Service unterstützt jedes unserer CRM-Pakete die Zusammenarbeit über Abteilungsgrenzen und den gesamten Kunden-Zyklus hinweg. Angefangen beim Herausfiltern und Managen von Akquisitions- und Umsatzchancen bis hin zu Umsatzprognosen, Außendienststeuerung und Kundenbetreuung nach einem Kauf – Sage CRM, SageCRM.com\* und Sage CRM SalesLogix versorgen Sie mit allem.

\*Voraussichtlich verfügbar ab Herbst 2006.



# Flexibel in der Art der Einrichtung.

Behalten Sie jederzeit die volle Wahlmöglichkeit.

**Die modernen Übertragungsstandards machen es möglich, dass man Anwendungen fast genauso gut übers Netz wie über den eigenen Server nutzen kann. Doch wofür soll man sich entscheiden? Das hängt ganz von Ihrem Bedarf ab. Allerdings verlangen wir nicht, dass Sie sich ein für alle Mal festlegen. Mit Sage behalten Sie jederzeit die volle Wahlmöglichkeit.**

#### **CRM als Internet-Service für maximalen Komfort.**

Eine solche Lösung wird abonniert, auf unseren Servern bereitgestellt und gepflegt und von Ihnen nach Bedarf sicher über das Web genutzt. So haben Sie umfangreiche Funktionalitäten, ohne dass Sie vorher irgendetwas investieren müssten. Zudem fallen keine Kosten für die Wartung der Systeme, den Support oder für Upgrades an – eine Monatspauschale deckt alles ab, was Sie brauchen.

#### **Oder als lokale und kostengünstige Installation zur vollständigen Kontrolle.**

Vielleicht ist Ihnen der langfristige Besitz Ihrer CRM-Anwendung lieber, damit Sie zum Beispiel bei der Konfiguration und Anpassung völlig freie Hand haben? Dies ist natürlich auch möglich. Wir bieten CRM-Lösungen an, die Sie auf Ihrer Hardware in den eigenen vier Wänden installieren können. Ob Sie sich für ACT!, Sage CRM oder Sage CRM SalesLogix entscheiden, Sie haben jederzeit die Flexibilität, die Software unter Windows oder als webbasierte Lösung laufen zu lassen, sodass Ihre Mitarbeiter überall und immer Zugang haben – über einen Browser am PC oder auf einem Mobilgerät.

Die Installationsformen bieten Ihnen unterschiedliche Möglichkeiten zum Optimieren Ihrer Vertriebs- und Marketing-Aktivitäten und der Kundenzufriedenheit sowie – mit den integrierten Report-Tools – zur Analyse Ihrer Geschäftsentwicklung und Kundenbeziehungen.



# Migration ohne Migräne.

Eine gute Software muss nicht kompliziert sein.

**Wenn Ihr Unternehmen wächst und sich die Anforderungen erweitern, können Sie sehr leicht von einer Sage CRM-Lösung zur nächsten wechseln – ohne dass es zu Unterbrechungen kommt. Starten Sie mit ACT! und steigen Sie anschließend auf Sage CRM SalesLogix um. Oder beginnen Sie schnell und ohne großes Investment mit SageCRM.com, um dann später, wenn Sie eine individuellere Anwendung benötigen, nahtlos die Daten in Sage CRM zu übernehmen.**



## **0 Prozent Fett. 100 Prozent Muskeln.**

Benutzerfreundlichkeit – dies ist gerade bei einem CRM-Projekt außerordentlich wichtig für den Erfolg. Untersuchungen zeigen, dass viele CRM-Einführungen hauptsächlich an der geringen Benutzerfreundlichkeit gescheitert sind. Die Probleme beruhen auf der Vorherrschaft überentwickelter Software, die viel zu kompliziert ist und gegen die sich die Mitarbeiter sperren. Wer könnte ihnen das verdenken? Unsere CRM-Lösungen erhalten regelmäßig Spitzenbewertungen bezüglich Kundenzufriedenheit und Anwenderakzeptanz.

Sie sind einfach zu bedienen, weil sie extra für die Anforderungen von Firmen wie Ihre entwickelt wurden. Das Ergebnis ist eine Lösung, die so arbeitet, wie Sie arbeiten. Die Ihr Unternehmen erfolgreicher macht. Und mit der Ihre Mitarbeiter gerne umgehen. Demgegenüber wurden viele andere CRM-Anwendungen ursprünglich für die größeren Konzerne entwickelt und später herunterskaliert, damit sie irgendwie zu den Bedürfnissen kleinerer Unternehmen passen. Kein Wunder, dass solche Systeme meist zu teuer sind. Teils haben sie viel Überflüssiges, teils fehlen Funktionen. Und sie verursachen großen Schulungsaufwand.

## INFO

### Sage CRM-Produkte

- Kontakt- und Kundenmanagement
- Außendienststeuerung
- Marketingsteuerung
- Unterstützung von Kundenservice und Call-Center
- Reports und Analyse-Tools
- Zugang über Windows, Web und Wireless Access



# Besser informiert durch Integration.

## So funktioniert die Zusammenarbeit.

**Hier ein Buchhaltungssystem. Dort ein Bestellformular. Dazu die falsche CRM-Lösung – und blitzschnell haben Sie riesige Mengen unstrukturierter Informationen. Aber nicht mit Sage. Unsere CRM-Lösungen helfen Ihnen sogar, den Wert Ihrer bisherigen Investitionen in Sage Software zu steigern.**

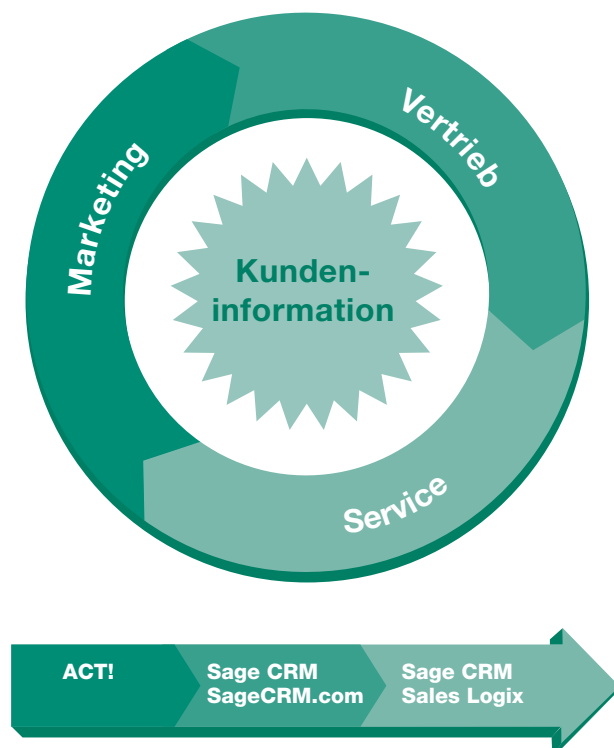
### **Software-Lösungen, die miteinander kommunizieren.**

Die Sage CRM-Anwendungen sind für einen offenen Datenaustausch entwickelt worden, das heißt, Sie werden sie mit ihren vorhandenen ERP-Lösungen von Sage verknüpfen können. Das Ergebnis ist ein reibungsloser Datenfluss zwischen den verschiedenen Abteilungen. Die Zusammenführung der Daten beschleunigt zahllose Prozesse und hilft Ihnen Tag für Tag, Ihre Produkte zu vermarkten und zu verkaufen. Ihr Kundenservice wird leistungsfähiger und Sie erhalten eine zuverlässige Basis für Ihre unternehmerischen Entscheidungen.

### **Es ist erst eine Lösung, wenn es funktioniert. Und dafür sorgen wir.**

Ohne externe Hilfe ist eine CRM-Einführung für manche Unternehmen schwer zu bewältigen. Mängel bei der Installation, der Schulung oder im Support können sogar die eleganteste CRM-Lösung aus der Bahn bringen. Doch es gibt ja das Netzwerk der Sage Partner. Auch in Ihrer Nähe finden sich Firmen, die auf Sage Produkte spezialisiert sind und Ihnen bei der Einrichtung und Anpassung Ihrer CRM-Lösung mit großer Kompetenz beistehen. Diese fachkundige Vor-Ort-Unterstützung trägt wesentlich dazu bei, dass die Gesamtkosten für die Anwendung so niedrig liegen. Wenn Sie an die Anschaffung einer CRM-Lösung denken, sollten Sie diesen Aspekt immer im Auge behalten. Es geht um die Wahl eines Partners für Ihr Unternehmen, und das kann nur einer sein, der Ihre Ziele versteht und sich Ihnen verpflichtet fühlt.

*Sage CRM fasst die Informationen aus der gesamten Kundenkommunikation zusammen.*





# Erfolgreiche SalesLogix®-Kunden.

## Berlitz Deutschland steigert seine Vertriebsleistung.

**Die Berlitz Deutschland GmbH hat in der Vergangenheit im Bereich „Corporate Sales“ ein reines Online-CRM-System eingesetzt. Das 1887 gegründete Unternehmen verfügt über 700 Mitarbeiter, erwirtschaftet 44 Millionen Euro Umsatz mit 28.000 Kunden und verfügt über einen Außendienst mit Direktvertrieb sowie Telefonverkauf. Kennzeichnend für Berlitz sind eine hohe Service- und Qualitätsorientierung.**

### **CRM-Umstieg – aber schnell, bitte!**

Eingeführt wurde SalesLogix 6.2 Standard an 35 mobilen Notebook-Arbeitsplätzen, mit der Möglichkeit eines späteren Upgrades auf SalesLogix 6.2 Professional. Die Mitarbeiter schätzen an SalesLogix insbesondere die hohe Praktikabilität bei der Eingabe und Recherche. Wichtig war Berlitz bei der Einführung das schlüssige und fehlerunanfällige Synchronisationskonzept (mindestens einmal täglich wird von jedem Mitarbeiter mit der zentralen Datenbank in Eschborn synchronisiert).

Entscheidend war weiterhin die ausgereifte Serienbrief-funktionalität, die sich sowohl auf Standardbriefe als auch auf E-Mails und Faxe erstreckt. Alle wichtigen Informationen sind für den Mitarbeiter im Vertrieb auf einen Blick erfassbar. Ebenfalls wichtig für die Einführung war die schnelle Arbeitsgeschwindigkeit, die bei der vorherigen Online-Lösung regelmäßig moniert wurde. Nicht zuletzt war auch die Verfügbarkeit eines funktionierenden Supports, die der Sage Business-Partner conNect zur Verfügung stellt, ein wichtiges Entscheidungskriterium.

Heino Sieberath, Direktor Firmenverkauf Deutschland bei Berlitz: „SalesLogix ist die beste CRM-Software für die Praxis – die Firma conNect zeigte durch die Implementierung die professionellste Umsetzung der ‚Total Customer Orientation‘. Ich freue mich mit meinen Mitarbeitern auf die weitere gemeinsame Arbeit von Berlitz, SalesLogix und conNect!“

## INFO

### Erreichte Ziele

- Deutliche Effizienzsteigerung in Direktvertrieb und Telefonverkauf
- Hohe Akzeptanz von SalesLogix bei den Mitarbeitern innerhalb kürzester Zeit und mit nur einer Schulung pro Mitarbeiter
- Problemlose Übernahme von 27.000 Firmen-daten, 32.000 Kontaktdaten und 120.000 Historieneinträgen

# Erfolgreiche Sage CRM-Kunden.

## Mediaweave stärkt Kundenbeziehungen.

**Mediaweave konzipiert, designt und produziert seit 1983 technologiebasierte Marketinginstrumente für große Unternehmen wie Sony, Wal-Mart, Bacardi, AT&T, American Express Travel, Harley-Davidson, AOL und andere. Das Spezialunternehmen mit Sitz auf Rhode Island (USA) verzeichnete in den vergangenen Jahren ein hohes Wachstum. Die Folge war eine rasch expandierende Datenbank, die schließlich die gewachsenen Anforderungen nicht mehr erfüllen konnte. Auf der Suche nach einer umfassenden Lösung zur Bewältigung des Unternehmenswachstums stieß Mediaweave auf Sage CRM.**

### **Sage CRM: Leicht bezahlbar, konfigurierbar und bedienbar.**

Die alte Datenbank enthielt Kundendatensätze und zahlreiche Informationen über Aufträge und geplante Werbemaßnahmen – und es wurden immer mehr. Die Lösung kam damit definitiv an ihre Grenzen. „Unser Altsystem war nicht mehrplatzfähig“, erinnert sich der Chef von Mediaweave, Eric Robichaud. „Wir hatten keinen zentralen Speicherplatz für Verkaufs- und Marketingdaten. Hinzu kamen jede Menge fehlerhafte Datensätze.“

Bei der neuen Lösung sollten Management und Vertriebsteam künftig von überall aus Zugriff auf alle kundenbezogenen Daten haben. Zudem sollte volle Flexibilität beim Einrichten der Sicherheitsstufen bestehen, damit die Vertriebsleute nur auf ihre eigenen Accounts zugreifen können. Mediaweave prüfte mehrere CRM-Angebote. So entstand ein Kontakt zu Ted Chmura von Computer Control Corporation, ein Vertriebspartner von Sage USA.

„Ich schlug Sage CRM vor“, erzählt Chmura. Denn diese internetfähige Lösung bietet alle Zugangsmöglichkeiten und ist an alle Kundenbedürfnisse anpassbar. Sie erlaubt den Nutzern auch, Einsatzgebiete, Prozesse und die Oberfläche nach den eigenen Bedürfnissen zu konfigurieren. Zudem arbeitet Sage CRM nahtlos mit anderen Sage Anwendungen zusammen. Chmura überzeugte Mediaweave: „Sie konnten die Software bei sich im Haus installieren und der Preis passte in

ihr Budget. Auch überzeugte Mediaweave schnell, wie leicht sich die Benutzeroberfläche innerhalb von Minuten anpassen ließ.“

Eric Robichaud ergänzt: „Sage CRM hatte einfach alles, was wir suchten. Alles ist sehr klar und intuitiv zu bedienen und bietet uns die benötigten Funktionen.“ Nach der Installation bildeten die IT-Leute von Mediaweave sehr schnell den sechsstufigen Arbeitsprozess ab, der bei Mediaweave üblich ist, modifizierten die voreingestellten Produktkategorien und Berichtsformen, fügten einige Eingabefelder hinzu. Robichaud resümiert: „Dank Sage CRM haben wir die Zeit von Rolodex und Taschenkalendern endlich hinter uns gelassen und wir können im Vertrieb und Marketing effektiv durchstarten.“

*„Wir haben die Software sofort intensiv genutzt und wir lieben sie einfach. Sie hat sich schnell bezahlt gemacht, wir arbeiten effizienter und wir holen immer mehr Nutzen aus dem Produkt heraus.“*

*Eric Robichaud,  
Vorstandschef  
Mediaweave.*

## INFO

### Erreichte Ziele

- Mehrplatzfähige Lösung, die Mitarbeiter in der Zentrale und draußen im Vertrieb nahtlos einbindet
- Klares Berechtigungsmanagement, konfigurierbare Oberflächen und andere Vorteile mehr ergeben eine zukunftssichere Lösung
- Eine deutlich erhöhte Produktivität im Vertrieb und eine schnelle Amortisation der Kosten

Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung, über 250.000 Kunden und 450 Mitarbeitern ist Sage der führende Anbieter von Business-Software für kleine und mittelständische Unternehmen sowie öffentliche Institutionen in Deutschland. Unsere passgenauen Lösungen sorgen für mehr Effizienz, Klarheit und Planungssicherheit. Ein Netz von über 1.000 Business-Partnern bietet kompletten Service vor Ort. Sage ist ein Unternehmen der weltweit führenden britischen Sage Gruppe.

Ihr betreuender Partner:

**Sage Software GmbH & Co. KG**

Emil-von-Behring-Straße 8-14

60439 Frankfurt am Main

Telefon: 069 50007-6111

Fax: 069 50007-7208

E-Mail: [info@sage.de](mailto:info@sage.de)

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

