



**SUGAR ENTERPRISE™** bündelt CRM-Funktionen (Customer Relationship Management) für Großunternehmen, bei denen Flexibilität und Kontrolle oberste Prämissen sind. Nutzer erhalten mit der Anwendung ein benutzerfreundliches Werkzeug für die Verwaltung sämtlicher Interaktionen, die im Rahmen des Kunden-Lifecycle anfallen. Um Führungskräften alle Informationen bereitzustellen, die sie als Entscheidungsgrundlage benötigen, steht eine umfangreiche Palette von Reporting-Tools zur Verfügung. Für leitendes Personal im IT-Bereich bietet Sugar Enterprise eine überragende Flexibilität: mehrere Deployment-Optionen, Anpassung und Integration der Anwendung, Unterstützung unterschiedlicher Plattformen und eine breite Palette an Werkzeugen für das Systemmanagement.

**Eine komplette Suite mit Vertriebs-, Support-, Marketing- und Collaborations-Funktionen.**

**Erweiterte Anpassungs- und Integrationsmöglichkeiten zur Umsetzung durchgängiger Geschäftsprozesse.**

**Erweiterung der Portal-Funktionen von Sugar zur Einbindung von Kunden und Partnern.**

**Sugar Open Cloud-Technologie liefert Test- und Verwaltungsdienste zur Gewährleistung von Qualität und Zuverlässigkeit.**

### **Kundenspezifisches CRM**

Keine zwei CRM-Implementierungen gleichen einander. Um im Wettbewerb bestehen zu können, müssen Unternehmen das CRM-System auf ihre spezifischen geschäftlichen Abläufe abstimmen. Mit Hilfe von Konfigurationsoptionen können die Anwendungsfenster und die Navigation innerhalb der Anwendung bedarfsgerecht angepasst und sogar komplett neue Module eingebunden werden – und dies ohne Eingriffe in den Code. Mit dem Sugar Module Builder sind auch technisch wenig versierte Administratoren in der Lage, auf der Basis von Sugar-Objektvorlagen benutzerdefinierte Module zu erstellen und diese zur Verfolgung wichtiger Daten mit vorhandenen Sugar-Modulen zu verknüpfen. Diese Anpassungen sowie alle anderen in der Sugar Studio-Umgebung vorgenommenen Änderungen bleiben bei Upgrades uneingeschränkt erhalten.

### **Composite Applications**

SugarCRM® weiß, dass die Integration der Anwendung in Ihre anderen Kernsysteme eine entscheidende Voraussetzung für den erfolgreichen Einsatz ist. Sugar Web Services API ermöglichen die einfache Anbindung von Sugar Enterprise an Ihre vorhandene IT-Umgebung oder den direkten Zugriff auf die Sugar Enterprise-Datenbank. Die auf Metadaten basierende Benutzeroberfläche von SugarCRM gewährleistet in jedem Fall eine reibungslose Umstellung auf zukünftige Versionen.

### **Für Unternehmen mit komplexen Anforderungen**

Neben dem kompletten Angebot an Vertriebs-, Marketing-, Support- und Collaborations-Funktionen ermöglicht es Sugar Enterprise, über das Self-Service Portal zentrale CRM-Datenelemente für Kunden und Partner zugänglich zu machen. Indem die Kunden Zugriff auf wichtige Account-, Support- und Berechtigungsdaten bekommen, hilft Sugar Enterprise, die Supportkosten zu reduzieren, ohne die Qualität der Kundendaten zu gefährden.

### **Kontrolle über die Cloud**

Fester Bestandteil von Sugar Enterprise ist eine Cloud-Computing-Umgebung. Mit der Cloud Console lassen sich mehrere Instanzen von Sugar Enterprise anlegen, testen, bereitstellen und verwalten. Die Sugar Cloud Console erhöht die Kontrolle über die Bereitstellung und Verwaltung der firmeneigenen CRM-Systeme. Gestützt auf die Sugar Open Cloud-Technologie, die über fünf Jahre hinweg entwickelt und optimiert wurde, hat der Kunde größere Kontrolle und Flexibilität bei kundenzentrierten Geschäftsprozessen.

*“Sugar hat uns die Flexibilität gegeben, die CRM-Lösung optimal in unsere speziellen und vielfältigen Geschäftsangebote zu integrieren.”*



## FEATURES

### Vertriebsautomatisierung

- Leads
- Kontakte
- Verkaufschancen
- Accounts
- Aktivitäten
- Dokumente
- Absatzprognosen
- Verträge
- Produktkatalog
- Angebote

### Marketing-Automatisierung

- Kampagnen
- E-Mail-Marketing
- Online-Lead-Erfassung
- Web-to-Lead-Formulare
- Listenverwaltung
- Newsletter-Verwaltung
- Kampagnen-Dashboard
- Marketingberichte

### Kundendienst

- Fallverwaltung
- Fehlerverfolgung
- E-Mail-Verwaltung
- Falleskalation und Warteschlangenverwaltung
- Knowledgebase
- Erweiterte Falleskalation und -benachrichtigung
- Kunden-Selbsthilfe-Portal

### Berichterstellung

- Vertriebspipeline-Dashboard
- Lead-Quellen-Dashboard
- Monatspipeline nach Ergebnis - Dashboard

- Chancen nach Lead-Quellen - Dashboard
- Benutzerdefinierbare Dashboards
- Benutzerdefinierte Berichte
- Mehrere Dashboards auf Homepage
- Komplexe Berichte
- Komplexe Diagramme
- SQL-Berichte
- Benutzerdefinierte Objekte
- Benutzerdefinierte Module
- Benutzerdefinierte Datensatztypen
- Benutzerdefinierte Layouts per Drag & Drop
- Register konfigurieren
- Zuweisungsbenachrichtigung
- Workflow-Automatisierungsregeln

### Zusammenarbeit

- Aktivitätenverwaltung
- Dokumentenverwaltung
- Gemeinsam genutzter Kalender
- Mitarbeiterverzeichnis
- Projektmanagement
- Ajax-E-Mail-Client
- Sugar Plug-In für Microsoft Outlook
- Sugar Plug-In für Microsoft Word
- Sugar Plug-In für Microsoft Excel
- Erweitertes Projektmanagement (Gantt-Diagramme und -Tabellen)
- Erinnerungen und Warnungen
- Team-Notizen

### Mobil

- Wireless-Edition
- PDA-Edition
- Offline-Client-Synchronisierung

### Programmanpassung

- Module Builder
- Benutzerdefinierte Felder

### Migration

- Datenimport und -export
- Eliminierung von Duplikaten beim Import
- Upgrade-Assistent
- Datenqualitätskontrollen

### Integration

- Benutzerdefinierte Links
- Web Services API
- Sugar Feeds Dashlet
- Cloud Connectors
- My Portal Dashlet
- Modul-Ladeprogramm
- Cloud Connectors Data Merge
- Unterstützung von Oracle

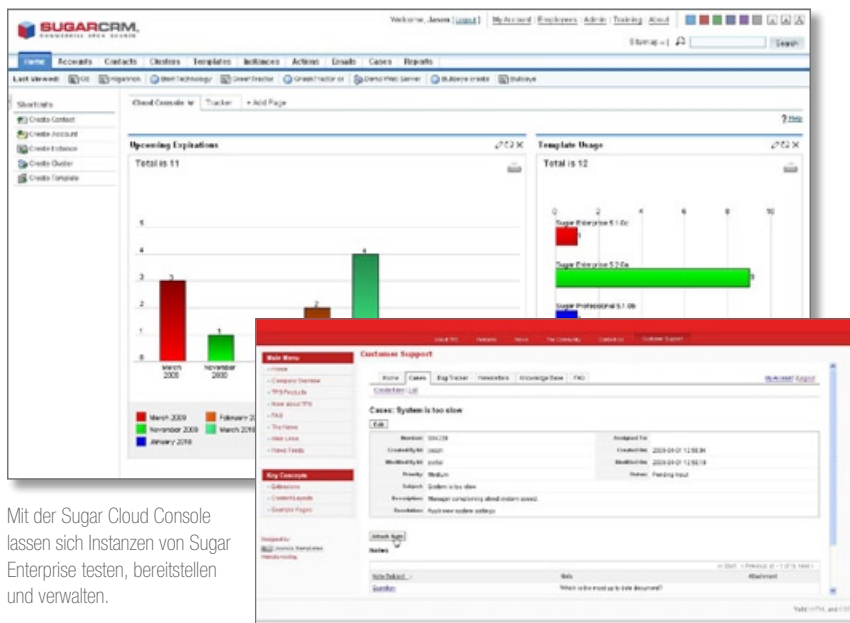
### Sicherheit

- Zugangssteuerung nach Benutzerrolle
- Zugangssteuerung nach Team
- Sicherheit auf Feldebene
- Module Administration

„Mit SugarCRM Enterprise konnten wir unseren Service erheblich verbessern.“



2009 Winner



Mit der Sugar Cloud Console lassen sich Instanzen von Sugar Enterprise testen, bereitstellen und verwalten.

Das Self-Service Portal ermöglicht die Freigabe ausgewählter CRM-Daten für Kunden. Das senkt die Kundendienstkosten und erhöht die Kundenzufriedenheit.

### Über SugarCRM

SugarCRM ist weltweit führender Anbieter von CRM-Software (Customer Relationship Management) im Bereich Commercial Open Source. Seit der Gründung des Open-Source-Projektes im Jahr 2004 wurden SugarCRM-Anwendungen mehr als 5 Millionen Mal heruntergeladen. Gegenwärtig werden sie von über 500.000 Nutzern in 75 Sprachen eingesetzt. Mehr als 4500 Kunden haben sich anstelle eines herstellereigenen proprietären Systems für On-Site- und Cloud-Computing-Services von SugarCRM entschieden.

www.sugarcrm.com