



# Sage CRM

Steuern Sie Vertrieb, Marketing und Kundenservice mit einer einzigen Lösung.



## Sage CRM: Umsatzpotenziale besser ausschöpfen.

Sie spüren auch, dass die Kundengewinnung und -bindung immer schwieriger wird? Dass ein erfolgreiches Marketing, effizienter Vertrieb und guter Support mehr verlangen als motivierte Mitarbeiter? Das preisgekrönte Sage CRM bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen auf der ganzen Welt ein vollständiges Beziehungsmanagement – mit umfangreichen Funktionen und zu geringen Kosten. Integriert in die Office Line oder Classic Line, liefert es Ihnen Informationen aus allen Bereichen und damit eine einheitliche Sicht auf den Kunden. Umsatzgenerierende Aktivitäten werden optimiert, Betriebskosten reduziert: Weltweit 68.000 CRM-Kunden profitieren bereits von Sage CRM-Lösungen und den vielen Vorteilen.

### Sage CRM – genau das Richtige für Sie?

- ✓ Sie haben das Gefühl, dass im Unternehmen wichtige Informationen verloren gehen?

---

- ✓ Sie wollen wissen, welcher Vertriebsmitarbeiter am erfolgreichsten verkauft, welche Marketingkampagnen am besten performen und in welcher Hinsicht der Support optimiert werden kann?

---

- ✓ Sie registrieren in Ihrem Unternehmen einen zu hohen Zeitaufwand für zu wenig vielversprechende Verkaufschancen?

---

- ✓ Sie fragen sich, was CRM im Detail eigentlich ist? Und was es Ihrem Unternehmen bringt?





## Ihre Vorteile

- Sage CRM verankert von Ihnen definierte Prozesse in der Software (Workflow-Engine). So können Sie sicherstellen, dass alle Mitarbeiter so arbeiten, wie es für das Unternehmen und die gesteckten Ziele am besten ist.
- Die zentrale, unternehmensweit sichtbare Dokumentation aller Telefonate mit Kunden, E-Mails und Schreiben (Kundenhistorie) sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter auf demselben Stand sind und keine Informationen verloren gehen.
- Servicemitarbeiter können Verkaufspotenziale direkt im System hinterlegen. So können Vertriebsaktivitäten kurzfristig geplant werden.
- Mit Sage CRM profitieren Sie von einer am Markt etablierten Lösung, die kontinuierlich weiterentwickelt und den neuesten Trends angepasst wird.
- Modernste Schnittstellen ermöglichen die problemlose Integration in vorhandene Systeme wie Outlook, Websites, ERP-Produkte etc.
- Leicht zu verwenden: Trainings- und Coachingfunktionen sorgen für Benutzerakzeptanz und eine hohe Produktivität.

„Sage CRM – die flexible CRM-Software-Lösung für Marketing, Vertrieb und Kundenservice.“

Eike Köllner,  
Produkt Marketing  
Manager Sage CRM.



## Sage CRM on Demand

Das Kundenmanagement-Tool ist auch als kosteneffiziente, gehostete Mietlösung erhältlich: SageCRM.com liefert Ihnen schnell Resultate, da die Software nicht installiert werden muss und keine zusätzliche Hardware erforderlich ist. In der monatlichen Gebühr ist von der CRM-Anwendung über Online-Training bis hin zu täglichen Back-ups und Upgrades alles enthalten.



- **Modul Vertrieb:** Ihre Vertriebsmitarbeiter können auf alle relevanten Kundendaten zugreifen und so erfolgreicher verkaufen.
- **Modul Marketing:** Kundenprofile und Kampagnencontrolling helfen Ihnen bei der Planung und Durchführung gezielter Marketingmaßnahmen.
- **Modul Support:** Mit umfassenden Funktionen in Kundenservice und -betreuung können Sie die Zufriedenheit und den Umsatz pro Kunde weiter erhöhen.



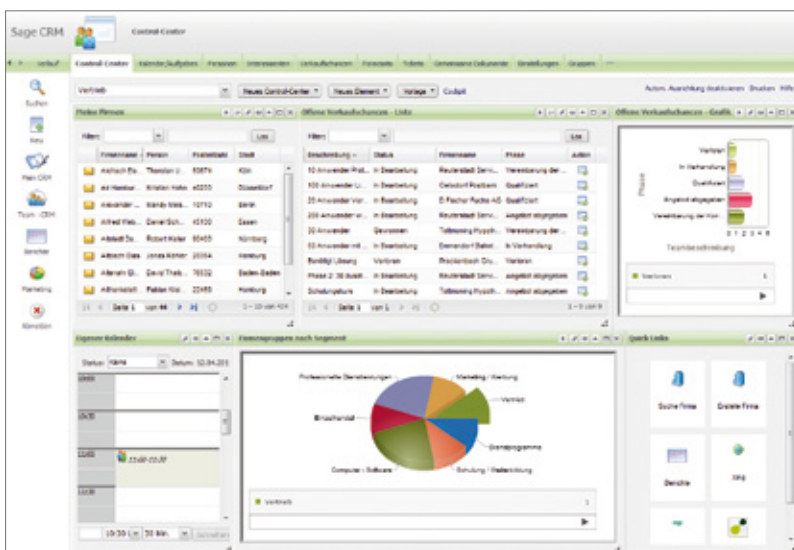
## Warum unsere Kunden Sage CRM großartig finden.

Eine Software mag noch so ausgeklügelte Features haben – wenn sie von Anwendern nicht akzeptiert wird, war die Investition umsonst. 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 ROI.

Besonders beliebt ist das Control-Center: Es bezieht Informationen und Feeds aus Sage CRM, externen Webseiten und integrierten Sage ERP-Systemen in Echtzeit. So haben Anwender alle Informationen immer aktuell und auf Knopfdruck zur Hand.

### Mit dem Control-Center können Anwender:

- Ihre täglichen Aufgaben und Aktivitäten mühelos zentral steuern und überwachen.
- Ihren ganz persönlichen Arbeitsbereich mit allen notwendigen Informationen erstellen und damit schneller die richtigen Entscheidungen treffen.
- Das Bildschirmlayout per Drag & Drop konfigurieren sowie Größe und Positionierung der Elemente anpassen.
- Sich 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.

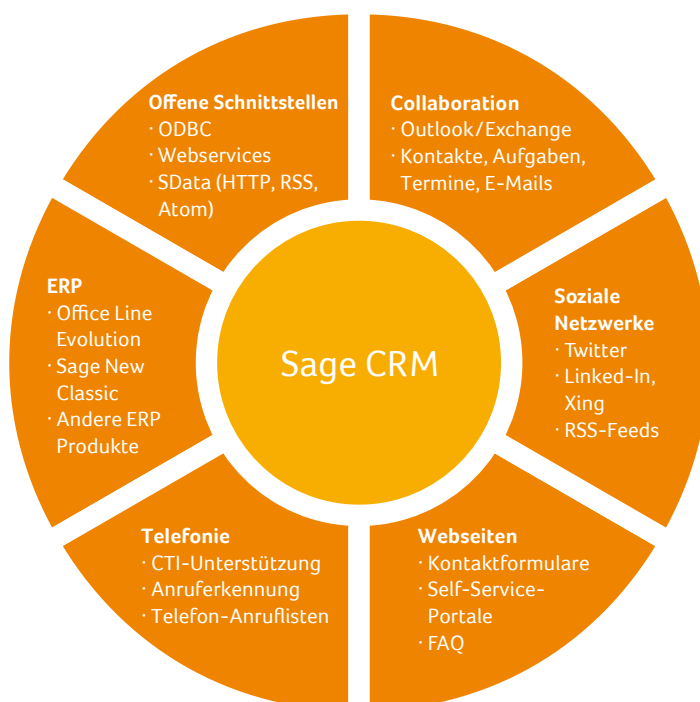


Das Control-Center lässt sich an die individuellen Anforderungen der einzelnen Anwender anpassen.

## Mühe los zusammenführen, was zusammengehört.

Sage CRM ist der absolute Champion, wenn es darum geht, Verbindungen innerhalb und außerhalb Ihres Unternehmens herzustellen. Bereits ohne irgendeine Modifikation liefert das Programm eine straffe Integration mit führenden ERP-Anwendungen wie der Sage New Classic und der Office Line Evolution. Es verbindet Ihr Front-Office mit dem Back-Office und sorgt für umfassende Sichtbarkeit und Kontrolle im gesamten Unternehmen. Das Ergebnis: Sie öffnen in sich geschlossene Abteilungen, überwinden traditionelle Grenzen und stellen dadurch alle Informationen zur Verfügung, die im Gespräch oder bei der Bearbeitung von Anfragen benötigt werden.

Dank der offenen Architektur und umfangreichen Schnittstellen können Sie mit Sage CRM selbstverständlich auch andere Geschäftsanwendungen und gehostete Dienste integrieren und damit die Effizienz im Unternehmensmanagement spürbar verbessern.



## Dank der umfassenden Synchronisierungs- und Integrationsmöglichkeiten können Sie mit Sage CRM:

- Aktuelle Termine, Aufgaben, E-Mails und Kontakte direkt mit Microsoft Outlook einsehen und bearbeiten – durch die Synchronisation zwischen Sage CRM und Microsoft Exchange.
- Mitarbeitern jederzeit Zugriff auf alle wichtigen Daten ermöglichen – über Smartphone, Laptop oder Desktop PC.
- Hoch wirksame und enorm effiziente Telemarketing-Kampagnen mit Werkzeugen wie der CTI Integration durchführen.
- Social Media Plattformen wie Xing, LinkedIn, Facebook und Twitter sowie RSS Feeds anbinden.
- Interessenten direkt über die eigene Website in Sage CRM erfassen und anhand definierter Prozesse in Sage CRM weiter bearbeiten.
- Kunden, Partnern und Lieferanten über das Internet Zugriff auf bestimmte Sage CRM Daten und Funktionen erteilen (Self-Service).

## Sage CRM für unterwegs: mehr Kundenzufriedenheit und mehr Umsatz.

Zufriedene Kunden und angenehm überraschte Neukunden sind die wichtigste Voraussetzung für einen erfolgreichen Vertrieb. Doch damit die Kundenzufriedenheit – und in der Folge der Umsatz – steigt, müssen die Vertriebsmitarbeiter bereits vor Ort beim Kunden auf dessen Wünsche und Probleme eingehen können. Und dies geht wiederum nur, wenn sie jederzeit und überall auf aktuelle und zuverlässige Daten zugreifen können.

Die gute Nachricht: Mit Sage CRM kann Ihr Vertriebsteam auch von unterwegs arbeiten – ganz einfach über den Internet-Browser ihres Smartphones oder Tablets.



## Und so profitiert Ihr Unternehmen von Sage CRM:

- Dauerhaft höhere Produktivität: Mitarbeiter können unterwegs aktuelle Kundeninformationen abrufen, vermeiden dadurch Recherchen und Abstimmungen und haben damit mehr Zeit für wichtige Tätigkeiten.
- Deutlich kürzere Reaktionszeiten: Mitarbeiter können schneller reagieren, weil sie auch vor Ort Kontakte aktualisieren, Kundendaten prüfen oder Verkaufschancen und Servicefälle aufnehmen können.
- Spürbar besserer Kundenservice: Mitarbeiter können jetzt auch unterwegs Fragen beantworten oder Verkaufschancen verfolgen, weil sie jederzeit in Echtzeit Zugriff auf aktuelle Informationen haben.
- Immer und überall informiert: Management und Mitarbeiter können von jedem Ort aus die neuesten Vertriebs- und Serviceberichte aufrufen.
- Schnelle und mühelose Einarbeitung: Mitarbeiter können mit der Software sofort starten, weil Installation und Einarbeitung denkbar einfach sind.

# Die Software für E-Marketing mit schnellem ROI.

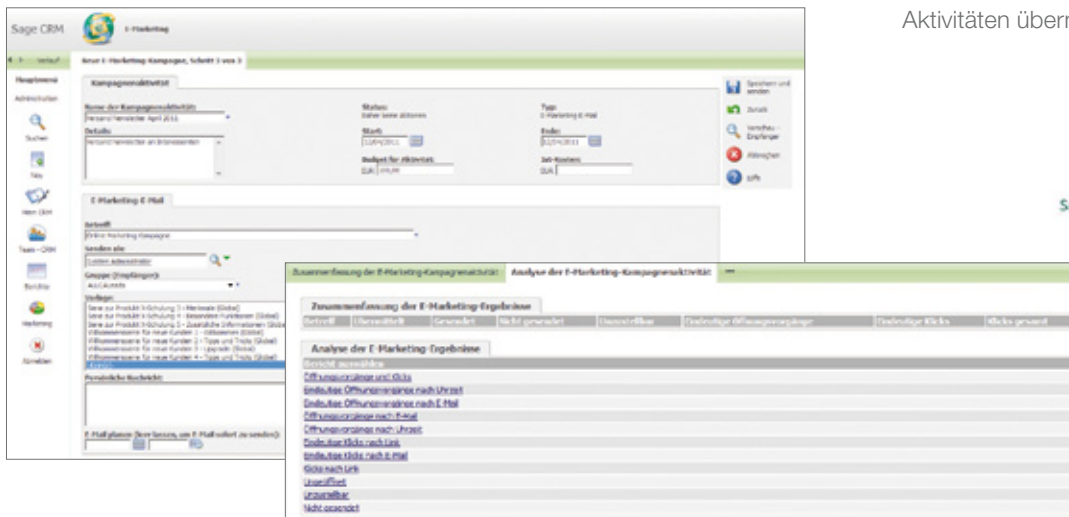
E-Marketing nimmt rasant an Bedeutung zu, und das aus gutem Grund: E-Mail-Kampagnen sind zielgruppengenau, schnell und flexibel – und damit außerordentlich wirksam und kostengünstig.

Das E-Marketing-Tool von Sage CRM macht die Durchführung von E-Mail-Aktionen besonders einfach und effizient: In nur drei Schritten können Sie automatisierte E-Mails zur richtigen Zeit an die richtige Personengruppe schicken, und zwar direkt aus der CRM-Datenbank heraus. Besonders clever: Sie können jederzeit nachvollziehen, wer die Nachrichten geöffnet und auf Ihre Links geklickt hat bzw. welche E-Mails nicht zugestellt werden konnten. So können zum Beispiel Hot Leads schneller erkannt und direkt an den Vertrieb weitergeleitet werden.

Und das Beste: Durch die zahlreichen Analyse-Tools lassen sich die Kampagnen zuverlässig überwachen, und dies ermöglicht Ihnen wiederum eine genaue Berechnung des ROI.

## Sage CRM macht E-Marketing deutlich effizienter:

- Vielfältige, aber einfach zu bedienende Funktionen, mit denen Benutzer hochwertige und aufmerksamkeitsstarke Kampagnen durchführen können.
- Ausgestattet mit zahlreichen Vorlagen, die mit wenigen Schritten individuell angepasst werden können.
- Sicherheit und Zeitersparnis durch automatisierten Versand – an die richtige Person und zur richtigen Zeit.
- Detaillierte Berichte zu gesendeten E-Mails ermöglichen Filterung und Gruppierung der Ergebnisse sowie das Exportieren der Daten für weiterführende Analysen.
- Erfolgreiche E-Marketing-Kampagnen können in aktuelle Marketing-Aktivitäten übernommen werden.



Sage E-marketing for Sage CRM

Umfassende Analysemöglichkeiten für versandte E-Mails.

# Die Module des Sage CRM.

## Vertrieb

### Maximale Leistungsfähigkeit für Ihren Vertrieb.

Ein erfolgreicher Vertrieb ist vor allem ein gut organisierter Vertrieb. Das wissen wir und haben Sage CRM dementsprechend mit allen nötigen Funktionen ausgestattet. Kundeninformationen stehen allen zur Verfügung, Sie haben jederzeit einen guten Überblick über anstehende Vertriebsprojekte und deren Erfolgchancen. Und Ihr Team verliert sich nicht in administrativen Tätigkeiten, sondern kann die Zeit besser in vertriebliche Aktivitäten investieren. Das Ergebnis: Ein Vertrieb, der dank Sage CRM mehr Umsatz generiert, als bislang möglich war.

- Mit Sage CRM erhalten Sie einen aussagekräftigen Überblick über laufende Vertriebsprojekte, Kunden- und Umsatzentwicklung.
- Forecasts lassen sich per Knopfdruck ableiten und nach unterschiedlichen Kriterien (Kunde, Vertreter, Produkt etc.) betrachten – ohne mühseliges Erstellen von Listen, Auswertungen oder Excel-Dateien.
- Strukturiertes, konsequentes Bearbeiten von Verkaufschancen verbessert den Vertriebs Erfolg. Schnelleres Abarbeiten der Kundenanfragen erhöht die Zufriedenheit der Kunden.
- Workflow-Management: Bewährte Vertriebspraktiken werden vereinheitlicht und automatisiert.
- Benutzerfreundliche Analysewerkzeuge helfen Ihrem Vertriebsteam beim Erkennen bislang unerkannter Verkaufschancen in Ihrer Kundendatenbank – Cross- und Up-Selling-Angebote können in der Folge gezielter ausgearbeitet werden.
- Verwalten von Vertriebsgebieten: Die Software schlüsselt Ihnen die Wirksamkeit und Leistung von Vertriebsmaßnahmen nach Gebiet auf.
- Identifizierte Zielgruppen können direkt aus Sage CRM heraus per Serienbrief oder E-Mail-Newsletter angeschrieben werden.



Analysieren und managen Sie Ihre Vertriebspipeline.

## Marketing

### **Mehr Transparenz und Kontrolle für ein professionelles Marketing.**

Welche Kunden eignen sich besonders für die nächste geplante Marketingmaßnahme? Welche Kampagne war effizient? In welchem Medium sollte ich das nächste Mal werben? Die richtigen Antworten auf diese Fragen können über den Unternehmenserfolg entscheiden. Antworten, die zum Greifen nah liegen. Es sind die notwendigen Analyse- und Planungstools, die in mittelständischen Unternehmen oft fehlen. Mit Sage CRM funktioniert Ihr Kampagnencontrolling auf Knopfdruck. Ihr Marketing wird transparenter. Sie können durch Automatisierung viel effizienter arbeiten, die Kosten senken und letztlich mehr Kunden gewinnen. Natürlich alles in enger Zusammenarbeit mit Vertrieb und Kundenservice.

- Tools zur Kampagnenverwaltung erleichtern und automatisieren die Durchführung von erfolgreichen Maßnahmen.
- Optimieren Sie Ihr Marketing durch die gezielte Ansprache von Interessenten und Kunden – mit der Zielgruppenselektion können exakt die Personengruppen adressiert werden, die für eine geplante Kampagne relevant sind.
- Die vollständige Interessentenverwaltung von Sage CRM stellt sicher, dass Akquisemaßnahmen Mitarbeitern zugeordnet und strukturiert durchgeführt werden.
- Auswertungen liefern Ihnen wertvolle Erkenntnisse, über welche Medien am erfolgreichsten Leads generiert wurden.
- Verwaltung ausgehender Anrufe und CTI (Computer-Telefonie-Integration) ermöglicht Telemarketing-Mitarbeitern die notwendigen Tools für wirksame Telemarketing-Kampagnen.



## Support

### Und Ihr Kundenservice wird zum Profitcenter.

Über einen guten Kundenservice spricht niemand – über einen vermeintlich schlechten wird gleich der ganzen Nachbarschaft erzählt. Umso wichtiger ist es, den eigenen Support optimieren und dessen Leistung belegen zu können. Sie können es! Mit Sage CRM steigern Sie die Kundenzufriedenheit und machen aus Ihrer Supportabteilung zudem ein wichtiges Profitcenter. Künftig erfahren Sie rechtzeitig, wenn Serviceanfragen zu eskalieren drohen! Und Sie können nachweisen, wenn die Unzufriedenheit des Kunden eben nicht mit dem Service an sich zusammenhängt. Ihre Mitarbeiter dokumentieren im System produktbezogene Probleme, aber auch Vertriebschancen und sind so maßgeblich an weiteren Umsätzen beteiligt.

- 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 stellt die Basis für Bonussysteme dar, anhand derer die Supportmitarbeiter im Falle eines Verkaufs provisionieren.
- Workflow-Automatisierung: Dank der Eskalationsregeln werden Sie sofort informiert, wenn eine Anfrage aus den zugesicherten Bearbeitungszeiten (Service-Level-Agreements) zu laufen droht, und können rechtzeitig und angemessen reagieren.
- Sage CRM kann auch stufenweise in Betrieb genommen werden, z. B. zunächst die Ticketbearbeitung und erst später Vertragsverwaltung und Eskalationsmanagement. Dies erleichtert die reibungslose Einführung der Software innerhalb des laufenden Tagesgeschäfts.
- Durch die direkte Anbindung der Firmenwebsite an das CRM-System können im System erstellte Kontaktformulare einfach in den eigenen Internetauftritt integriert werden. Diese Selfservice-Funktionen im Internet entlasten die Supportmitarbeiter und bieten dem Kunden gleichzeitig einen neuen, zufriedenstellenden Service.
- Web-Selfservice-Portal auch für Partner und Lieferanten: Ermöglichen Sie Ihren Geschäftspartnern über das Internet Zugriff auf eine Teilmenge der Sage CRM-Daten und -Funktionen und damit einen jederzeitigen Draht zu Ihrem Supportteam.

Mit mehr als 25 Jahren Erfahrung, 250.000 Kunden und mehr als 1.000 Fachhändlern ist Sage einer der Marktführer für betriebswirtschaftliche Software und Services im deutschen Mittelstand. Lösungen von Sage sind speziell für die Bedürfnisse lokaler Märkte entwickelt. Sie helfen unseren Kunden – vom Kleinunternehmen bis hin zum gehobenen Mittelstand –, ihr Geschäft erfolgreicher zu führen.

Sage ist ein Unternehmen der britischen Sage Gruppe, dem mit rund 13.400 Mitarbeitern und 6,1 Millionen Kunden weltweit drittgrößten Anbieter von betriebswirtschaftlicher Software und Services.

**Rufen Sie uns an:**  
069 50007-6111,  
oder schreiben Sie an:  
[info@sage.de](mailto:info@sage.de)

**Sage Software GmbH**

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)