

SugarCRM™  
Open Source software voor uw relatiebeheer



Eenvoud,  
kracht en snelheid

---

# SugarCRM

## Productinformatie

---

## Architectuur SugarCRM™



## SugarCRM

SugarCRM is een van de meest toonaangevende Open Source Customer Relation Management (CRM) toepassingen. Het pakket is, op eenvoudige wijze, in zijn geheel aan te passen aan uw eisen en wensen en bovendien webbased. Met SugarCRM haalt u alle voordelen van Open Source software in huis zoals lage kosten en een hoge innovatiesnelheid. Dit alles zonder aan functionaliteit concessies te hoeven doen. SugarCRM is een professionele Relatie Management (CRM) oplossing, waarin verkoop-, marketing-, support- en backoffice-afdelingen snel en eenvoudig diverse gegevens kunnen vastleggen. Leads, opportuniteiten en taken kunnen worden vastgelegd en gedistribueerd.

Daarnaast is SugarCRM voorzien van project- en casemanagement modules. SugarCRM is volledig multi-user en voorzien van uitgebreide mogelijkheden om het systeem naar eigen wensen in te richten.

Door de gebruiksvriendelijke interface leert u snel te werken met SugarCRM. De webgebaseerde technologie maakt dat SugarCRM in iedere software omgeving gebruikt kan worden.

SugarCRM is bedoeld voor zakelijke gebruikers die snel en overall wensen te beschikken over hun CRM systeem. SugarCRM is voor ondernemers, accountmanagers, projectmedewerkers, servicemedewerkers of bestuursleden die graag samenwerken en overall wensen te beschikken over één en dezelfde veilige CRM oplossing en, geïntegreerd met OpenIMS, inclusief alle bijbehorende documenten en e-mail.

Wij zijn ons ervan bewust dat elke branche zijn specifieke wensen heeft ten aanzien van een CRM applicatie. OpenSesame ICT maakt SugarCRM daarom voor u toepasbaar en indien gewenst op maat.

## Functionaliteit

Samenwerking is de basis voor de verschillende modules. Deze modules stellen u in staat om relaties,

contactpersonen, activiteiten en projecten te beheren, documenten te delen en gebruik te maken van externe informatiestromen of RSS-feeds. Alle medewerkers krijgen hiermee toegang tot betere, eenduidige en actuele informatie omtrent uw bedrijfsprocessen. Kortom:

- Beheer agenda's, telefoongesprekken, afspraken, taken en e-mails vanuit één module.
- Beheer projecten, stel een projectteam samen en wijs projecttaken toe.
- Deel digitale documenten, zoals offertes en brieven.

SugarCRM heeft drie verschillende edities die oplopen in toenemende functionaliteit. In onderstaande afbeelding staat dat globaal aangegeven.



Zo kunt u, afhankelijk van de editie, over steeds meer functionaliteit beschikken.

# betrouwbaar, efficiënt ...

## Relatiebeheer (Verkoop / klant contact)

Altijd up-to-date informatie over al uw opportuniteiten, klanten en bedrijven. Met de pipeline krijgt u een grafisch overzicht van de te verwachten omzet. Per contact of bedrijf krijgt u de kans om:

- E-mailcorrespondentie op te slaan.
- Notities & documenten toe te voegen.
- (Telefoon)Gesprek(s) verslagen op te slaan.
- Klachten, projecten en nieuwe opportuniteiten aan een contactpersoon of bedrijf te koppelen.

Dit resulteert in een gezamenlijke focus op de belangrijkste klanten, deals met de hoogste slagingskans en inzicht in de huidige stand van zaken voor alle medewerkers.

Klantgericht handelen is nu altijd mogelijk. Immers iedereen, van secretaresse tot salesmanager, weet direct wat er speelt en is op de hoogte van eerder gemaakte afspraken. Daarnaast biedt SugarCRM de mogelijkheid om prestaties te meten en belangrijke gegevens te verzamelen over verkoop, uitgesplitst naar uw wensen.

SugarCRM kan ook zeer goed worden ingezet voor uw marketingactiviteiten indien gewenst. U kunt uw inspanningen monitoren en direct marketingcampagnes en direct mailings starten. Vervolgens kunt u analyseren welke resultaten u boekt op deze activiteiten en op welke campagnes dat zijn. Een lead kan vervolgens om worden gezet naar een kans of organisatie.

## Projecten

Binnen uw organisatie worden projecten gestart. Deze kunnen binnen SugarCRM worden geregistreerd en taken kunnen worden toegewezen aan medewerkers. Via aanvullende modules kunnen medewerkers op project, taak of case niveau uren registreren. Hierdoor heeft een medewerker direct inzicht in de status van zijn project of de taken die moeten worden uitgevoerd.

## Service

Nadat een project of product is uitgeleverd, worden er vaak afspraken gemaakt voor de ondersteuning ervan. Met de

service functionaliteiten van SugarCRM bent u ervan verzekerd dat uw opdrachtgever/afnemers op de juiste manier worden geholpen. Klachten of problemen kunt u op één plaats (laten) vastleggen en beheren en kunnen daardoor snel worden opgelost of doorgespeeld naar andere afdelingen of contactpersonen. U verkleint het risico op miscommunicatie en heeft u altijd de meest actuele gegevens bij de hand.

- Snel inzicht voor alle gebruikers van de stand van zaken.
- Creëer eenvoudig een database van veel voorkomende problemen en oplossingen.
- Wijs klachten toe aan verschillende afdelingen of gebruikers.

## Producten

De SugarCRM oplossing biedt organisaties de mogelijkheid product catalogussen te beheren om de basis gegevens vervolgens weer te verwerken in aanbiedingen.

## Rapportage voorzieningen

Binnen de uitgebreidere versies van SugarCRM beschikt u over uitgebreide voorzieningen om zelfstandig rapportages te maken en te bewaren, zonder tussenkomst van ontwikkelaars.

## Applicatiebeheer

Een functioneel beheerder kan zelfstandig velden aanmaken of verwijderen, tabbladen hernoemen, niet-relevante modules uitschakelen. Nieuwe gebruikers kunnen eenvoudig worden toegevoegd waarbij ook meteen de juiste rechten en modules voor toegang kunnen worden georganiseerd. Eventueel kunt u autorisatie inrichten: per team, per rol en zelfs per gebruiker.



# ... en rendement

## **Integratie ECM OpenIMS**

De productlijnen OpenIMS en SugarCRM vullen elkaar naadloos aan. Hierdoor kan uw organisatie niet alleen van een zeer uitgebreid CRM product gebruik maken maar ook van alle voorzieningen van het Enterprise Content Management Systeem OpenIMS. Met OpenIMS kunt u o.a. uw volledige document huishouding stroomlijnen maar ook uw internetsite onderhouden.

## **OpenIMS - skin voor SugarCRM**

Om eindgebruikers optimaal te ondersteunen is er voor gekozen om een speciale OpenIMS skin te ontwikkelen die aansluit op de skin van SugarCRM. Hierdoor ervaren eindgebruikers de beide oplossingen als een geïntegreerde oplossing.

## **Informatie hergebruiken**

Door alle relevante contactgegevens in SugarCRM vast te leggen kan deze informatie eenvoudig overgenomen worden in het DMS. Een medewerker kan een nieuwe brief in het DMS samenstellen en hierbij de NAW gegevens ophalen uit SugarCRM. Dus er is maar één plek waar gegevens over klanten, burgers of leveranciers worden vastgelegd.

## **Dossiervorming**

In de praktijk wilt u vaak per klant, aanvraag, project bepaalde documenten registreren en aanmaken. Vanuit SugarCRM kunt u direct naar het bijbehorende dossier gaan en, indien het niet bestaat, kan het dossier worden aangemaakt met een voorgedefinieerde folderstructuur. Binnen OpenIMS DMS kan de gebruiker weer direct terug keren naar het bijbehorende SugarCRM onderdeel.

## **SugarCRM - OpenIMS dashlets**

Het gebruikersportaal van SugarCRM is zeer gebruikersvriendelijk en geavanceerd. Eindgebruikers kunnen het portaal naar eigen inzicht inrichten met de zogenaamde dashlets van SugarCRM waarvoor men geautoriseerd is. Binnen dit Portaal is het dan ook mogelijk dashlets (lijsten) met OpenIMS informatie te presenteren.

U kunt hierbij denken aan bijvoorbeeld recent bekeken dossiers en toegewezen documenten. In overleg met de opdrachtgever kunnen ook aanvullende dashlets worden ontwikkeld.

## **Integraal zoeken (SugarCRM - OpenIMS)**

Middels deze voorziening kan een eindgebruiker vanuit OpenIMS direct door zowel het DMS als alle elementen in SugarCRM zoeken. Vervolgens worden resultaten in één uniforme interface gepresenteerd.

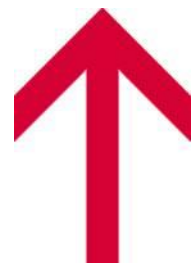
## **Webformulieren en klantportalen (OpenIMS CMS)**

In een CRM systeem kunt u al uw klantcontacten registreren. Via uw internetsite kunnen aanmeldingen of informatie aanvragen direct in bijvoorbeeld de Leads module van SugarCRM worden geplaatst. Hierdoor wordt dit direct onderdeel van uw bedrijfsproces en blijft deze informatie niet liggen. Verder kunnen aanmeldingen direct aan de campagne oplossing van SugarCRM worden toegevoegd zodat u later ook mailings of nieuwsbrieven kunt gaan versturen.

Verder kunnen er via OpenIMS CMS webportalen worden ontwikkeld die weer gebruik kunnen maken van informatie uit SugarCRM. Daarnaast kunnen bijvoorbeeld klanten issues (helpdeskpunten) online invoeren en de voortgang er van volgen.

## **Webservices**

Via Open Standaarden als SOAP/XML kan informatie tussen beide systemen worden uitgewisseld, en kunnen nieuwe oplossingen met elkaar worden geïntegreerd.



## **Meer informatie**

over OpenSesame ICT is te vinden op [www.os-crm.com](http://www.os-crm.com) en [www.openims.com](http://www.openims.com) of neem contact op via het telefoonnummer +31(0)30 – 60 35 640.

## **OpenSesame ICT**

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van kennisintensieve bedrijfsmatige oplossingen op basis van het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS® en SugarCRM™. Met diverse projecten voor Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management heeft OpenSesame ICT bewezen een veelzijdigheid aan oplossingen te kunnen bieden voor kennis en informatiemanagement.

**OpenSesame ICT**  
de kracht van eenvoud