

# Integratie van SugarCRM™ en OpenIMS®

SugarCRM™ is marktleider Open Source CRM (Customer Relationship Management), die ingezet wordt voor het beheren van informatie van uw zakelijke relaties, leveranciers, medewerkers en andere organisaties. SugarCRM™ is breed toepasbaar en flexibel aan te passen aan de wensen van iedere organisatie. De integratie van SugarCRM™ en OpenIMS® betekent dat beide platformen elkaar versterken omdat OpenIMS® zich vooral richt op het beheren van ongestructureerde informatie zoals documenten en webcontent en SugarCRM™ zich richt op gestructureerde informatie zoals relaties, contactpersonen, projectinformatie (planning en urenregistratie) en service-informatie.

## SugarCRM™

SugarCRM is een krachtige, moderne flexibele omgeving met de functionaliteit die je van een dergelijke oplossing mag verwachten.



Met een gebruiksvriendelijke en volledig webbased interface, die eenvoudig aan te passen is naar uw eigen bedrijfsspecifieke wensen, biedt het systeem vele voordelen.

Steeds meer organisaties, bedrijfsleven en overheid willen informatie rondom klanten, burgers, medewerkers en leveranciers op een centrale en gestructureerde manier beheren.

Een oplossing als SugarCRM biedt u een CRM omgeving die is opgebouwd rond een relatiegerichte database en biedt een allesomvattende oplossing voor het beheren en automatiseren van verkoopprocessen, marketing, projectbeheer en dienstverlening aan uw relaties.

Het product heeft "out of the box" voorzieningen voor onder andere de volgende functionaliteit:

- Relatiebeheer.
- Verkoopmanagement.
- Projectmanagement.
- Servicemanagement.
- Productmanagement.
- e.a.

## Relatiebeheer

CRM helpt uw organisatie om gestructureerd om te gaan met uw leverancier-, klant-, en burger-contacten. U kunt hierbij denken aan het vastleggen van organisaties en contactpersonen maar u kunt ook notities, belafspraken en taken binnen SugarCRM vastleggen en bewaken.

Het gebruiksvriendelijke portaal ontsluit de verschillende onderdelen van de betreffende gebruikersgroepen in één overzichtelijke webpagina.

## Projecten

Binnen SugarCRM kunt u ook uw projecten vastleggen en taken aan uw medewerkers toewijzen. Daarnaast zijn er aanvullende bouwstenen beschikbaar om bijvoorbeeld de uren bij een project te registreren of uw resources te beheren.

## Service

SugarCRM geeft u de mogelijkheid om alle serviceaanvragen van uw relaties centraal op te slaan en op te volgen. U houdt overzicht en u kunt uw servicegerichtheid voortdurend bewaken en bijsturen.

Naast een issue/helpdesk module kan er ook een kennisbank worden opgebouwd en kunnen uw relaties via een portaal informatie aan u doorgeven of documenten raadplegen.

## Uitgangspunten

Gestandaardiseerd, efficiënt en centraal werken met relatiegegevens, waardoor

iedereen over de juiste actuele informatie kan beschikken, inclusief de historische gegevens (audit trail). Alle medewerkers kunnen vanuit hetzelfde systeem worden bediend. De managementinformatie biedt inzicht in de stand van zaken. Zo heeft u altijd een overzicht van alle uitstaande opdrachten en potentieel nieuwe orders. Verder kunt u uitgebreide rapportages samenstellen.

## Voorkom 'Vendor Lock In'

Als u SugarCRM inzet, beschikt u over het product met alle broncode zodat u de functionaliteit van het product door ons, of een andere IT dienstverlener kunt laten aanpassen. Er is geen dus geen vendor lock-in. Dit is exact dezelfde wijze waarop OpenIMS door ons beschikbaar wordt gesteld.

## SugarCRM edities

Op dit moment zijn er drie SugarCRM edities beschikbaar:

- Community editie (gratis), de
- Professional editie, en de
- Enterprise editie (beide betaalde versies).



OpenIMS®

# SugarCRM™ en OpenIMS® beiden volledig Open met Open Standaarden

## **Integratie met OpenIMS®**

Door de integratie van SugarCRM en het OpenIMS platform zet OpenSesame ICT een krachtig en uitgebreid Enterprise Informatie Management platform (EIM) in de Nederlandse markt.

## **Voorzieningen**

U kunt onder andere de volgende voorzieningen verwachten:

- Single Sign-On.
- OpenIMS dashlets (Toegewezen documenten, Recente dossiers).
- Direct vanuit SugarCRM nieuwe DMS dossiers creëren.
- Maken van documenten in het DMS met gegevens uit SugarCRM.
- Doorzoeken van beide omgevingen via de zoekfunctie.
- Internet- en e-mail marketing, campagnemanagement van SugarCRM, gevoed door webformulieren van OpenIMS CMS.
- OpenIMS SugarCRM Skin.

## **Ontwikkelteam**

SugarCRM werkt wereldwijd nauw samen met een community van meer dan 10.000 softwareontwikkelaars.

Met meer dan 300.000 downloads per jaar is er geen CRM product dat zo breed wordt ingezet als SugarCRM. Al deze zaken maken de applicatie veilig, stabiel en betrouwbaar en zorgen voor een solide doorontwikkeling.

OpenSesame ICT is partner van SugarCRM en levert op dit platform de volgende diensten:

## **Implementatie & Hosting**

Op basis van een vaste prijs en afgesproken resultaat kunnen wij als partner van SugarCRM de oplossing op basis van uw eisen-, en wensenpakket volledig voor u inrichten. Op uw infrastructuur of op basis van onze managed hosting oplossing. De keuze is aan u.

## **Support**

Naast implementatie consultancy en training, leveren wij ook ondersteuning en advies nadat u SugarCRM in gebruik heeft genomen. Onze experts kunnen ook het applicatie onderhoud verrichten of uw eigen applicatiebeheerder hierin ondersteunen.

Ook hier is de keuze aan u.

## **Maatwerk**

Het SugarCRM platform biedt tal van mogelijkheden om deze af te stemmen op uw specifieke behoeften. Een groot deel van deze aanpassingen kunt u zelf doorvoeren door gebruik te maken van de ingebouwde Studio module. Voor meer complexe aanpassingen zoals het ontwikkelen van een nieuwe module of het leggen van een koppeling met een ander backoffice systeem zijn er binnen het SugarCRM platform diverse mogelijkheden. Graag adviseren wij u hierbij.



## **Meer informatie**

over OpenSesame ICT is te vinden op [www.osict.com](http://www.osict.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.