



# Sage CRM

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

sage

# Mehr Erfolg bei Kunden.

Sage CRM erhöht Ihre Wettbewerbsfähigkeit.

Freiberufler, Kleinbetriebe und mittelständische Unternehmen müssen sich oft anders auf ihren Märkten bewegen als große Konzerne. Nämlich geschickter, flinker, effizienter und immer nah am Kunden. Um hier erfolgreich zu sein, gilt es, sich auch intern effizient zu organisieren. Wie das geht? Mit Sage CRM. Entwickelt für Unternehmen, die auf ihren Märkten und bei ihren Kunden mehr Erfolg haben wollen.

## Was ist CRM?

CRM steht für Customer Relationship Management (Kundenbeziehungsmanagement) und ist ein übergreifender Geschäftsansatz, der Unternehmen dabei unterstützt, Kunden auf effektive Weise zu gewinnen und daraus eine langjährige und profitable Kundenbeziehung zu entwickeln.

## Warum CRM-Software?

CRM-Software unterstützt Sie dabei, Ihre gesamten Kundenbeziehungen zu verwalten, zu steuern, zu analysieren und zu verbessern – mit folgendem Resultat:

- Ihre Kunden werden zielgerichtet angesprochen, vertrauen Ihren Leistungen und fühlen sich gut bei Ihnen aufgehoben, was zu einer höheren Kundenzufriedenheit und Kundenbindung führt

- Ihre Mitarbeiter arbeiten effizient, motiviert und mit den aktuellsten Informationen über Ihre Kunden
- Ihr Unternehmen steigert den Umsatz durch effizientere Geschäftsprozesse, zufriedene Kunden und motivierte Mitarbeiter

## Sage CRM – der Schlüssel zu Ihrem Erfolg.

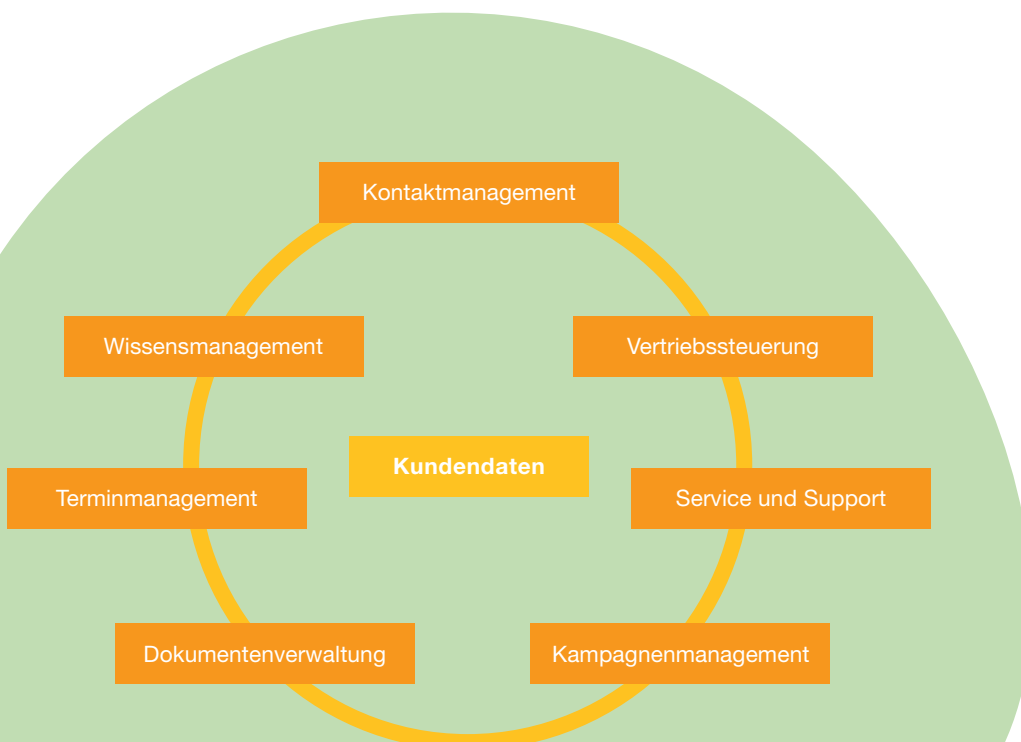
Sage CRM, als preisgekrönte CRM-Lösung von Sage, liefert kleinen und mittelständischen Unternehmen auf der ganzen Welt ein vollständiges Kundenbeziehungsmanagement und bietet eine breite Palette von Funktionen zu geringen Kosten (TCO). Sage CRM ist eine besonders unkomplizierte und umfassende Lösung. Sie stattet Vertriebs-, Marketing und Kundenservice-teams mit den Werkzeugen aus, die sie brauchen, um neue Kunden zu

finden, Verkäufe schneller abzuschließen und in allen Bereichen dauerhafte, profitablere Beziehungen aufzubauen. Unabhängig davon, wie, wann oder wo Kunden, Geschäftspartner oder potenzielle Kunden mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten wollen, bietet Sage CRM einen entscheidenden Vorteil, indem es ein umfassendes, leicht zu verwendendes System liefert, mit dem Sie diese Beziehungen erfolgreich verwalten können.

Sage CRM integriert in drei Modulen alle wesentlichen Faktoren für Ihren Kundenerfolg:

- Vertrieb
- Marketing
- Kundenservice

Sage CRM kann als gehostete oder lokale Lösung bereitgestellt werden. Über den Webbrowser steht eine umfassende Benutzerumgebung zur Verfügung.





**Zusammenführen statt teilen.**

Durch die integrierte Paketlösung fließen Ihre Daten nahtlos zusammen. Es gibt keine Anpassungsprobleme und keine großen IT-Projekte, falls Erweiterungen nötig sind. Wenn Ihr Unternehmen wächst oder sich anders aufstellt, haben Sie schon alles zur Hand.

Kurzum: Sie haben die Flexibilität und Gestaltungsspielräume, die Sie benötigen, um jederzeit schnell und zielgerichtet agieren zu können.



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

Eike Köllner, Produkt Marketing Manager Sage CRM.

### Immer die richtige Wahl.

Als eine vollständig webbasierte Anwendung ist Sage CRM je nach Wunsch als gehostete Mietlösung (on Demand) oder als lokal installierte Kaufversion (on Premise) erhältlich.

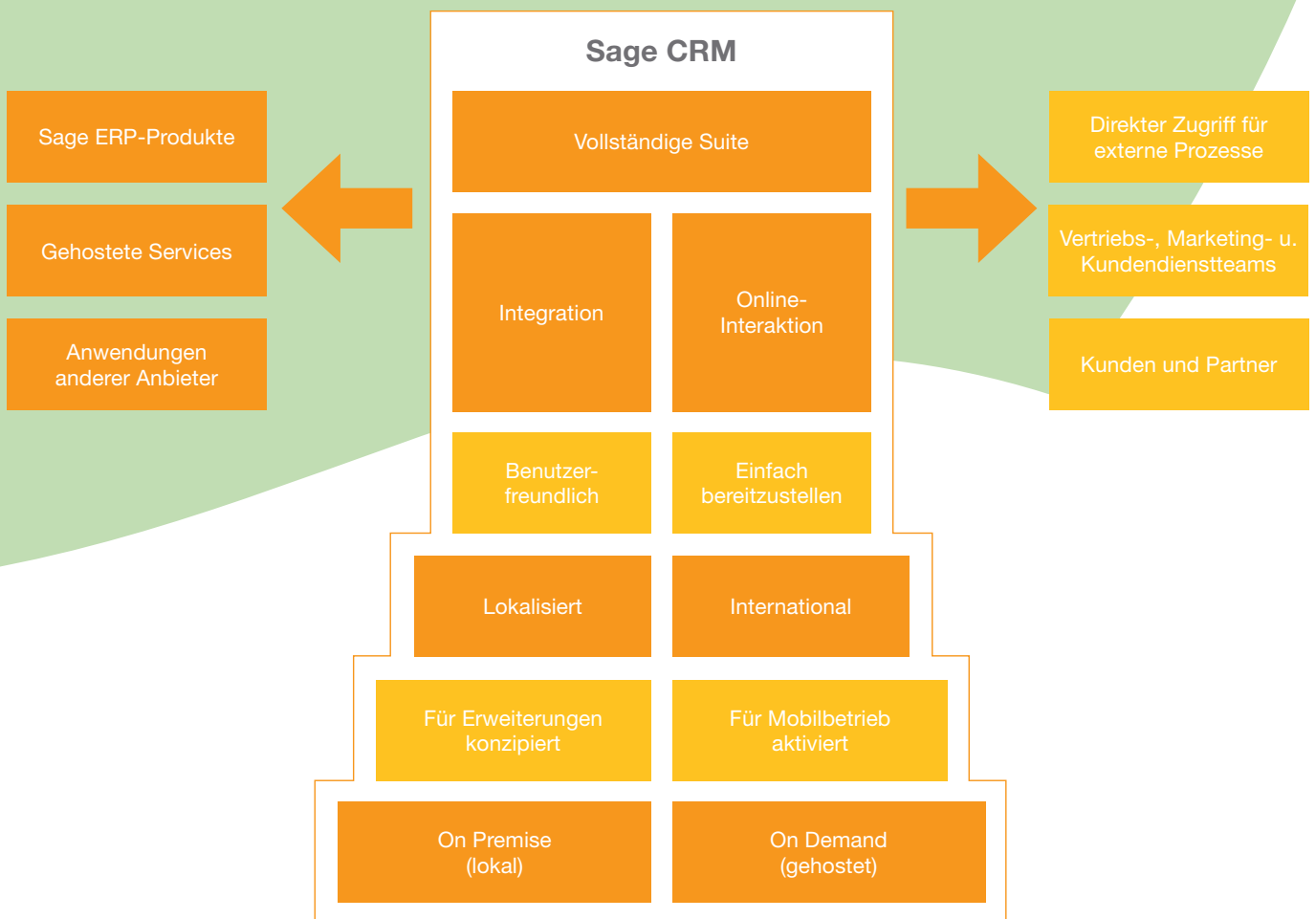
SageCRM.com (on Demand) verbessert nicht nur die Effektivität und Produktivität von Einzelpersonen innerhalb Ihres Unternehmens, sondern hilft auch, Vertriebs-, Marketing- und Verwaltungskosten zu senken. Sie liefert schnelle Resultate, da die Software nicht installiert werden muss und keine zusätzliche Hardware erforderlich ist. In der monatlichen Gebühr ist alles enthalten – webbasierte CRM-Anwendung, Support,

Online-Training, tägliche Backups und Upgrades. Der Zugriff auf SageCRM.com erfolgt über das SageCRM.com-Portal, welches als Informations-, Test- und Mietplattform unter [www.sagecrm.com](http://www.sagecrm.com) jederzeit zur Verfügung steht.

Sage CRM (on Premise) stellt die gleichen Funktionalitäten zur Verfügung wie SageCRM.com, wird jedoch lokal installiert und administriert. Darüber hinaus bietet diese Variante weiter gehende Anpassungsmöglichkeiten und ist damit noch besser auf Ihre individuellen Anforderungen anpassbar. So haben Sie die Kontrolle und Steuerung der Anwendung direkt in Ihrem Unternehmen.

### Passt und hat Luft.

Für welche Branche ist Sage CRM geeignet? Für jede. Die Unternehmensgröße spielt so wenig eine Rolle wie das jeweilige Geschäftsfeld. Das zeigt die Erfahrung: Die CRM-Lösungen von Sage sind weltweit im Einsatz, bei mehreren Millionen Unternehmen. Auch in Deutschland arbeiten Hunderttausende kleiner und mittelständischer Firmen aus allen Branchen mit Lösungen von Sage.



## Warum sind so viele unterschiedliche Unternehmen mit einer Lösung zufrieden?

Dafür gibt es vier Gründe:

### 1. Die leichte Konfigurierbarkeit.

Sie können sich die Anwendungen leicht auf Ihre ganz individuellen Bedürfnisse einrichten.

### 2. Die hohe Benutzerfreundlichkeit.

Sie und Ihre Mitarbeiter werden sich schnell und fast intuitiv zurechtfinden.

### 3. Die technische Einfachheit.

Sage ist spezialisiert auf mittelständische Unternehmen – daher sind unsere Lösungen leicht einzuführen, leicht zu warten und passen perfekt in die für mittelständische Unternehmen typischen IT-Umgebungen.

### 4. Die schnellen Erfolge.

Wer konsequent mit unseren Lösungen arbeitet, kommt auch unternehmerisch voran. Er versteht seine Kunden besser, sieht mehr Chancen, setzt seine Ressourcen zielgerichteter ein und wird überdies mit einer deutlich höheren Kundenzufriedenheit belohnt.

## Verschaffen Sie sich einen Überblick.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen die drei Module im Einzelnen vor. Sie werden überrascht sein, wie enorm vielseitig die Anwendungen sind. Und wie viele Ansatzpunkte und Hilfsmittel darin enthalten sind, um mehr Erfolg Wirklichkeit werden zu lassen.

Gehen Sie auf eine Entdeckungstour durch die Welt von Sage CRM!

## 10 gute Gründe für Sage CRM:

### ◆ Umfangreiche CRM-Lösung

Große Bandbreite von Funktionen im Vertriebs-, Marketing- und Kundenservicebereich

### ◆ Leicht zu verwenden

Trainings- und Coachingfunktionen sorgen für Benutzerakzeptanz und Produktivität

### ◆ Anpassbar

Beinhaltet eine integrierte Workflow-Engine zur Anpassung an die internen Geschäftsprozesse des Unternehmens

### ◆ Leicht einzusetzen und zu warten

Ob gehostet oder lokal – die vollständig webbasierte Architektur lässt sich schnell und kostengünstig einsetzen

### ◆ Skalierbar

Lässt sich im Verhältnis zum Wachstum des Unternehmens problemlos und kostengünstig skalieren

### ◆ Mobil

Bietet mit mobilen Geräten arbeitenden Benutzern Zugriff auf die Informationen und Funktionen, ganz gleich wo sie sich befinden

### ◆ Kostengünstig

Verursacht geringe Kosten – unabhängig von Komplexität, Skalierung und Einsatzanforderungen

### ◆ Einfache Technologieplattform

Als vollständig webbasierte Lösung wird die Software einmalig installiert und benötigt zur Darstellung nur einen Webbrowser

### ◆ Outlook-Integration

Ermöglicht eine umfangreiche Integration mit Microsoft Outlook und damit eine nahtlose Synchronisierung der Kontakte, Kalender und Aufgaben

### ◆ Geschäftsergebnis im Mittelpunkt

Bietet eine umfassende Reihe von Cockpits, Berichten und Alarmmeldungen, welche die Sichtbarkeit der wichtigsten Ergebnisindikatoren sicherstellen



Ihr Vertrieb leistet mehr in weniger Zeit, sobald er auf der Grundlage von präzisen Informationen systematisch zum Ziel gesteuert wird.

## Mehr Erfolg für Ihren Vertrieb.

Die Funktionen rund um den Vertrieb.

Effektiver verkaufen – das ermöglichen Ihnen die Module von Sage CRM. Die Anwendung ist einfach zu bedienen, aber umfangreich in den Funktionen. Sie bietet bis zu mehreren Hundert Vertriebsmitarbeitern den direkten Zugang zu Kalendern, Kundendaten, Reports, Pipelines, Kontakten und Anruflisten – kurz: zu allem, was Vertriebsleute für ihre Aufgabe brauchen.

### **Den Vertriebserfolg erhöhen.**

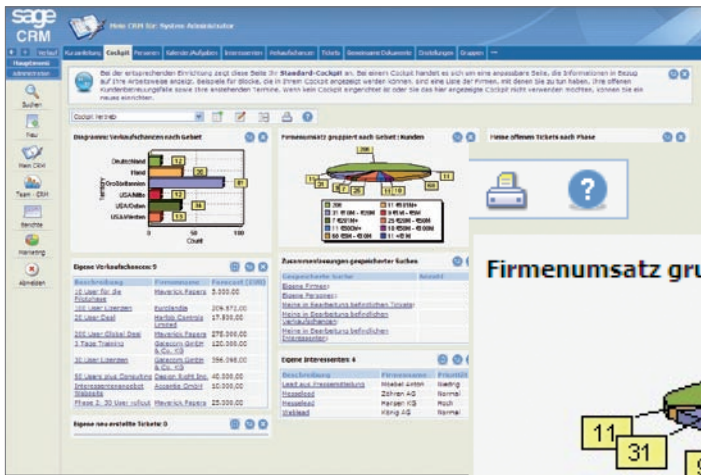
Sage CRM ermöglicht Ihrem Vertrieb maximale Leistungsfähigkeit. Mit den Werkzeugen kann sich jeder einzelne Vertriebsmitarbeiter auf sein Hauptziel konzentrieren – das Verkaufen. Statt nach wichtigen Daten lange herumtelefonieren zu müssen, haben die Mitarbeiter Informationen blitzschnell zur Hand. Die Software organisiert ihre Zeit effektiver und nimmt ihnen viel administrativen Aufwand ab. Zudem haben die Mitarbeiter Zugang zu Analysen und können nachvollziehen, an welcher Stelle im Vertriebsprozess sie sich befinden. Angebote und Bestellungen können leicht erstellt und sofort wieder aufgerufen werden, was zu einer weiteren Verringerung des Verwaltungsaufwands führt.

### **Vertriebsteams effektiver steuern.**

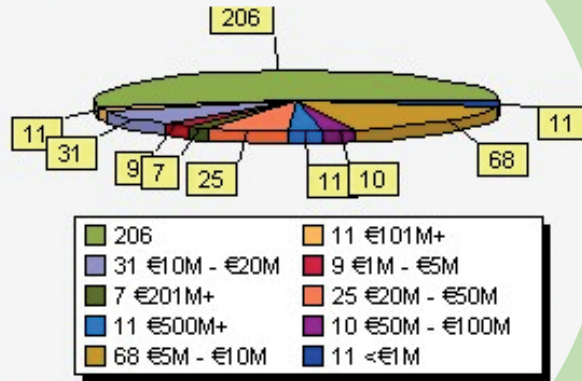
Für die Vertriebsleitung stellt Sage CRM Berichte pro Stunde, pro Tag oder für andere Zeiteinheiten auf, sodass das Management immer über die Leistungen informiert ist, aber auch sehen kann, wo jemand zusätzliche Unterstützung benötigt. Zudem können Sie Ihre Teams mit der Software schlagkräftig organisieren und Anrufe mit Point & Click terminieren, sodass sie automatisch in den Kalender eingetragen werden. Die Vertriebsprozesse und Aktionen zur Interessentengenerierung können Sie dabei so definieren, wie es am besten zu Ihrem Geschäftsmodell passt.

### **Den Vertriebserfolg optimieren.**

Mit Sage CRM können Unternehmen ihre Umsätze schneller wachsen lassen und den Vertriebsmitarbeitern Werkzeuge bieten, mit denen sie sich zu jedem Zeitpunkt auf das jeweils aussichtsreichste Geschäft konzentrieren können. Zudem erlaubt die Anwendung einen schnellen Überblick über den Vertriebszyklus, vom ersten Kontakt bis zum Vertragsabschluss. Auf diese Weise können die Vertriebsmitarbeiter effektiv ihre Auftragslage analysieren und steuern. Außerdem haben sie Zugang zur Historie eines Kunden, sodass sie genau wissen, was er wann in welchen Mengen gekauft hat.



### Firmenumsatz gruppiert nach Gebiet : Kunden



### Zusammenfassungen gespeicherter Suchen

Suche

Sage CRM gibt Ihnen jederzeit einen direkten Überblick über Ihre Aktivitäten und wichtige Kennzahlen.

### Ein gewohntes und mobiles System.

Sage CRM ist komplett mit Microsoft Outlook zu synchronisieren. Mit Outlook bleiben die Benutzer in ihrer gewohnten E-Mail-Umgebung und der ihnen bekannten Kontaktverwaltung. Durch die Verbindung mit Sage CRM erhalten Sie aber noch mehr, nämlich einen wesentlich höheren Funktionsumfang und Nutzen. Als Weblösung bietet Sage CRM grundsätzlich Zugriff von beliebigen Arbeitsplätzen. Die einzige Voraussetzung für die Nutzung ist ein Internetzugang.

### Vertrieb

- Verwalten von wichtigen Verkaufschancen und Interessenten**  
 Ermöglicht dem Vertriebsteam, neue Kunden leicht zu identifizieren und zu gewinnen und weitere Geschäfte mit bestehenden Kunden abzuschließen
- Umsatzprognosen und Berichte**  
 Gibt Vertriebsteams und -managern Zugriff auf Daten für Sofortanalysen und Entscheidungsprozesse
- Verwalten von Vertriebsgebieten**  
 Gibt Einblicke in die Wirksamkeit und Leistung von Vertriebsmaßnahmen nach Gebiet
- Erstellung von Angeboten und Aufträgen**  
 Optimiert die Effizienz, verkleinert die Fehlerspanne und macht die Kommunikation professioneller
- Verwaltung von Kunden und Aktivitäten**  
 Garantiert, dass ein Interessent dem am besten für die Betreuung des Kunden qualifizierten Mitarbeiter zugewiesen wird und nur relevante Parteien Informationen erhalten
- Eskalations- und Benachrichtigungsmeldungen**  
 Stellen sicher, dass Verkaufschancen immer erfasst und bearbeitet werden
- Automatisierung des Verkaufsprozesses**  
 Automatisiert den Verkaufsprozess, sodass sich Benutzer ganz auf ihre Hauptaufgabe – das Verkaufen – konzentrieren können
- Workflow-Management**  
 Automatisiert den Verkaufsprozess, sodass alle Vertriebsbenutzer dieselben Schritte befolgen und sichergestellt wird, dass keine Verkaufschancen durch das Netz fallen
- Pipeline-Verwaltung**  
 Vertriebsexperten erhalten Tools zur Steigerung von Produktivität und Effizienz

# Das richtige Werkzeug.

## Die Funktionen für professionelles Marketing.

Sage CRM gibt Ihnen hocheffektive Hilfsmittel dafür an die Hand, kundenbezogene Marketingmaßnahmen zu verwalten, zu verfolgen und genau zu analysieren. Die Anwendung ist leicht zu bedienen und kann von zahlreichen Mitarbeitern mit Marketingaufgaben gleichzeitig genutzt werden. Durch die Filterfunktionen können Sie die richtigen Kunden zur richtigen Zeit ansprechen, langes Herumsuchen nach den richtigen Informationen beenden und den besten Kosten-Nutzen-Effekt aus Ihren Ressourcen ziehen, Marketingaktivitäten in Auftrag geben, planen und verfolgen – alles bis ins letzte Detail und auf einen Blick.

### Detaillierte Profile Ihrer Zielgruppen erstellen.

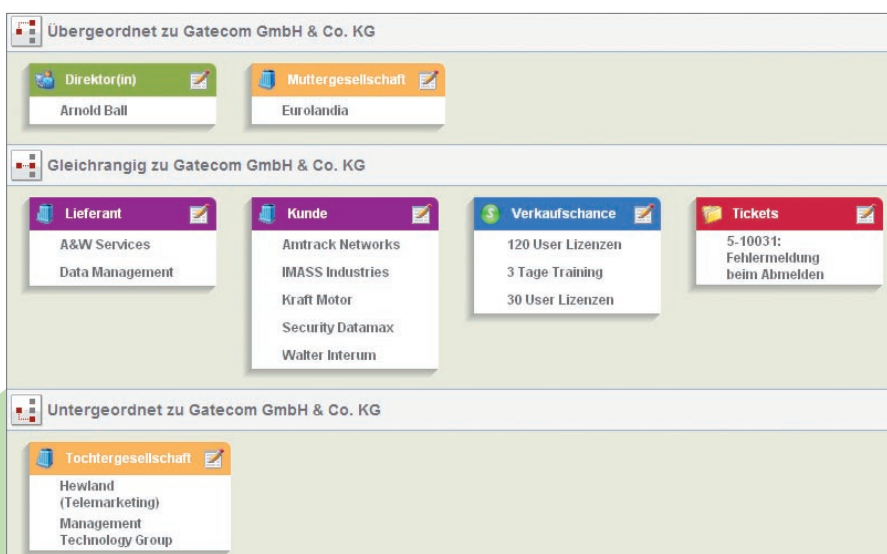
Mit Sage CRM können Sie im Laufe der Zeit ausgefeilte Profile von Kunden und möglichen Neukunden entstehen lassen. Sie können Listen zusammenstellen, die die Software durch die Kombination verschiedenster Kriterien aus Ihrer Datenbank herausfiltert. „Reagierer“ auf Direktmaßnahmen können automatisch auf Unter-Listen erscheinen, die die folgende Kampagnenstufe auslösen, zum Beispiel die Übergabe der Kontakte an den Vertrieb. An „Nicht-Reagierer“ kann später erinnert werden oder Sie schließen sie von weiteren Maßnahmen endgültig aus. Natürlich können Sie diese Informationen speichern, in Berichten zusammenfassen und in zukünftigen Segmentierungen weiter verwerten.

### Den Marketingmix verwalten und analysieren.

Sage CRM ermöglicht Ihnen, jeden Aspekt Ihrer Maßnahmen zu verwalten und die Wirksamkeit nachzuvollziehen. Sie können sich die Maßnahmen anzeigen lassen, die Ziele, die generierten Kontakte und die nachfolgenden Aktivitäten. Zudem haben Sie die Möglichkeit, Ihr Marketing noch tiefer aufzugliedern und Einzelmaßnahmen innerhalb einer Kampagne zu untersuchen, einschließlich der vorausgegangenen Kommunikation, der Absatzmöglichkeiten, der „Reagierer“, des Budgets, der tatsächlichen Kosten und der Listen möglicher Neukunden. Die weitreichenden Möglichkeiten zur Analyse von allen Aspekten Ihrer Marketingmaßnahmen führen zu fundierten Entscheidungen und einer wesentlich effektiveren Verwendung des Budgets.

### Marketingmaßnahmen auswerten.

Sage CRM schafft Transparenz. Sie können jederzeit den Status laufender Maßnahmen einsehen oder sich die Wirkung auf die Verkaufszahlen anzeigen lassen (Return-on-Investment-Analysen). Ebenso aufschlussreich kann es sein, sich die neuen Kontakte nach ihrer Herkunft aufzuschlüsseln oder andere Details auszuwerten, indem Sie einfach die zahlreichen, benutzerfreundlichen Analysen und Berichte aufrufen. Sage CRM verfolgt nicht nur die exakten Response-Raten, Sie können damit auch die Vertriebsfolge mit bestimmten Werbeaktionen in Verbindung bringen, sodass Sie immer sofort eine klare Kosten-Nutzen-Analyse zur Hand haben.



Sage CRM unterstützt Sie dabei, Beziehungen zu strukturieren und grafisch abzubilden.

Sage CRM ermöglicht Ihnen, kundenbezogen zu agieren. Sie kennen jeden einzelnen Ihrer Kunden oder Interessenten und können ihm zielgenaue Angebote unterbreiten.





### **Call-Center-Kampagnen kontrollieren.**

Sage CRM kennt keine Beschränkung auf bestimmte Medien. Etwas ganz Spezielles bietet die Software für Unternehmen, in deren Marketing Call-Center-Aktivitäten eingebunden sind. Die Anrufe können automatisch terminiert werden und die Ergebnisse sofort Anschlussmaßnahmen starten. Die Detailinformationen aus den Gesprächen können Sie speichern und damit allen Abteilungen zugänglich machen, für die die Informationen wichtig sind. Es ist alles vorhanden, um Dauer und Ergebnisse der Anrufe festzuhalten, zudem gibt es eine Schnittstelle für computerunterstütztes Telefonieren (CTI). Damit können Sie aus dem PC heraus Anrufe planen und durchführen. Und bei hereinkommenden Calls erscheinen automatisch die Kundendaten auf dem Monitor.

## **Marketing**

- **Kampagnenverwaltung**  
Erleichtert und automatisiert die Durchführung von Marketingkampagnen
- **Segmentierungen und Gruppen**  
Zielgruppen können gezielt angesprochen werden
- **Verwaltung ausgehender Anrufe**  
Einfache Integration in Marketingkampagnen und unternehmensweite Freigabe von Anrufdetails – für mehr Transparenz und einfachen Zugriff
- **E-Mail-Management**  
Ermöglicht Mitarbeitern, die genaue E-Mail-Nachricht anzuzeigen, die von einem bestimmten Benutzer oder potenziellen Kunden eingegangen ist
- **Automatisierte Berichte**  
Stellen Daten für die Analyse unmittelbarer Kosten im Vergleich zum Umsatz bereit und ermöglichen, Marketingkampagnen mit benutzerfreundlichen Tools und Berichten pro Interessentenquelle zu analysieren
- **Verwalten von Interessentenkontakten**  
Stellt sicher, dass Interessenten für alle Teammitglieder sichtbar sind, vom Management Vorrang erhalten sowie das richtige Teammitglied zugewiesen bekommen
- **Verwaltung ausgehender Anrufe und CTI (Computer-Telefonie-Integration)**  
Bietet Telemarketing-Mitarbeitern die notwendigen Tools für wirksame, effiziente Telemarketing-Kampagnen
- **Listenerstellung und -verwaltung**  
Bietet Tools zum Erstellen detaillierter Profile von Kunden und potenziellen Kunden, die den gesamten Verlauf der Beziehung umfassen
- **Tools zur Kampagnenauswertung**  
Ermöglichen, den Status von Kampagnen jederzeit anzuzeigen, um die laufende Rendite zu beurteilen

# Für dauerhafte Kundenbeziehungen.

## Die Funktionen rund um den Kundenservice.

Sage CRM enthält großartige Module für den Aufbau dauerhafter und profitabler Kundenbeziehungen und macht damit den Bereich Kundenservice zum besten Beispiel dafür, wie sich mit fortschrittlicher Software und dem richtigen Ansatz ein Kostenfaktor in einen Gewinnfaktor verwandeln lässt. Die Software wurde mit genau diesem Ziel entwickelt und bietet kleinen und mittelständischen Unternehmen die richtigen Funktionen, die günstige Kostenstruktur und die einfache Bedienbarkeit, damit diese wiederum jederzeit herausragenden Kundenservice bieten können.

### Kunden effizienter Auskunft geben.

Sage CRM bietet den Kundendienstmitarbeitern Werkzeuge, die ihre Arbeit leichter und effektiver machen. Sie können die gesamte Kommunikation mit dem Kunden zurückverfolgen, sodass die Teams jederzeit lückenlos auf dem aktuellen Stand sind. Damit sind sie in der Lage, den Kunden zufriedenstellende Auskünfte zu geben und viele Probleme gleich während der Anfrage zu lösen.

### Die richtige Information rasch finden.

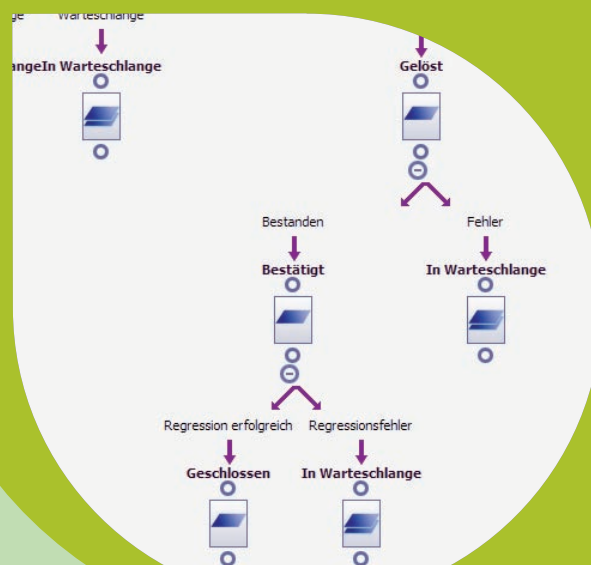
Sage CRM ermöglicht Ihnen die zusammenfassende Darstellung aller Anfragen und Kommunikationsvorgänge. Mit einfachen Werkzeugen haben die Mitarbeiter Zugriff auf die relevanten Kundendaten, einschließlich früherer Käufe, Telefonkontakte, Kundenbesuche, E-Mails oder der Dokumente, die an den Kunden verschickt wurden bzw. von ihm eingingen. Diese Daten und Informationen sind zentral abgelegt, sodass die Mitarbeiter darauf zugreifen können. Mit diesem umfangreichen Wissen ausgestattet, können Ihre Servicemitarbeiter die Anfragen von Kunden wesentlich schneller und besser beantworten – was erfahrungsgemäß für eine höhere Kundenzufriedenheit sorgt.

### Multi-Channel-Service – mehr Möglichkeiten.

Mit Sage CRM können Sie Ihren Kunden ein „Kundenportal“ einrichten, auf das diese rund um die Uhr Zugriff haben. Der mit einem Passwort geschützte Bereich ermöglicht den Kunden einen sehr praktischen Selfservice. Sie loggen sich ein und können Anfragen starten, Servicebedarf mitteilen, den Status

aktueller oder früherer Anfragen einsehen – eben alles, was für die Kunden nützlich ist und für Sie eine Entlastung bedeutet. Den Selfservice-Bereich richten Sie mit Sage CRM einfach auf Ihrer Website ein, wobei Sie die Oberfläche und das Layout individuell gestalten können.

Sage CRM ermöglicht das Erstellen von individuellen und grafischen Workflows zur Automatisierung von Prozessen.




### Vertiefter Informationsgehalt durch Integration mit Back-End-Lösungen.

Sage CRM-Systeme können Sie mit Sage ERP-Lösungen integrieren. Ihre Mitarbeiter bekommen einen noch tieferen Einblick in die Kundeninformationen und sehen zum Beispiel auch Daten zum Kreditlimit oder zum Zahlungsverhalten, aber auch weitere Informationen zu den Produkten und zur aktuellen Preisgestaltung, sodass sie in Kundengesprächen das volle Verkaufspotenzial erkennen und nutzen können.

Jetzt können auch Sie Ihre Kunden mit modernsten Methoden binden und die Beziehungen wertvoller machen. Integrierte Kundendaten auf einen Blick – für mehr Kundenbindung und mehr Umsatz pro Kunde.

### Kundenservice

- **Ticketverwaltung**  
Stellt sicher, dass Kundenanfragen zügig bearbeitet werden, um die Kundenzufriedenheit und -loyalität zu steigern
- **Wissensmanagement/-datenbank**  
Bietet einfachen, direkten Zugriff auf eine zentrale Datenbank mit Informationen und speichert über die Ticket-Nachverfolgung und Kommunikationsprotokolle genaue Aufzeichnungen über Kundenkontakte
- **Suchfunktionen**  
Verringern die Zeit bis zur Ticketlösung, da Benutzer Informationen schnell und einfach finden, und verbessern damit im Endeffekt die Kundenbetreuung
- **Kundeninformation**  
Erstellt Profile von Kunden und ihren Anforderungen – dies ermöglicht es Kundenbetreuungsteams, die Anforderungen auf der Grundlage des historischen Profils des Kunden besser und schneller zu erfüllen
- **Workflow-Automatisierung**  
Das Nichteinhalten von Workflow-Prozessen führt zur Eskalation und automatischen Benachrichtigung des Kundendienstleiters, falls das Ticket länger als festgelegt inaktiv bleibt. Dies ist eine überzeugende, automatische Erinnerung, die sicherstellt, dass jedes Ticket termingerecht bearbeitet wird
- **Kundenkommunikation**  
Verbessert Effizienz und Informationsorganisation und reduziert den Zeitaufwand für die Verwaltung
- **Auswertungen/Berichte**  
Ermöglichen die einfache Analyse von Ticketdetails. Grafiken können hinzugefügt werden, um den Bericht noch anschaulicher und aussagekräftiger zu machen
- **Web-Selfservice-Portal für Kunden**  
Kunden, Partnern und Lieferanten kann über das Internet definierter Zugriff auf eine Teilmenge der Sage CRM-Daten und -Funktionen gegeben werden



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 Mittel-  
stand –, ihr Geschäft erfolgreicher zu führen.

Sage ist ein Unternehmen der britischen Sage  
Gruppe, dem mit rund 14.500 Mitarbeitern und  
5,8 Millionen Kunden weltweit drittgrößten  
Anbieter von betriebswirtschaftlicher  
Software und Services.

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)

