

Sage CRM und SageCRM.com

Features & Funktionen im Überblick

Einführung

Vorteile von Sage CRM

Integriert & prozessspezifisch

- Integriert mit Sage ERP
- Flexibler Workflow
- Integriert mit Outlook

Collaborative CRM

- Zusammenarbeit mit Kunden & Partnern mittels Web-Self-Service
- Zusammenarbeit zwischen Teams

Leicht zu verwenden

- Äußerst intuitiv
- Videoschulungen
- Bildschirm-Coaching

Schnell und einfach bereitzustellen

- Vollständig webbasierte Architektur
- Keine Client-Software
- Minimale IT-Anforderungen

Vollständige CRM-Suite

- Auf KMUs ausgelegt
- Große Funktionspalette
- Große Bandbreite von Funktionen

Für Erweiterungen konzipiert

- SOA
- Webservices-Schnittstelle
- Codeless Anpassung

International & Lokalisiert

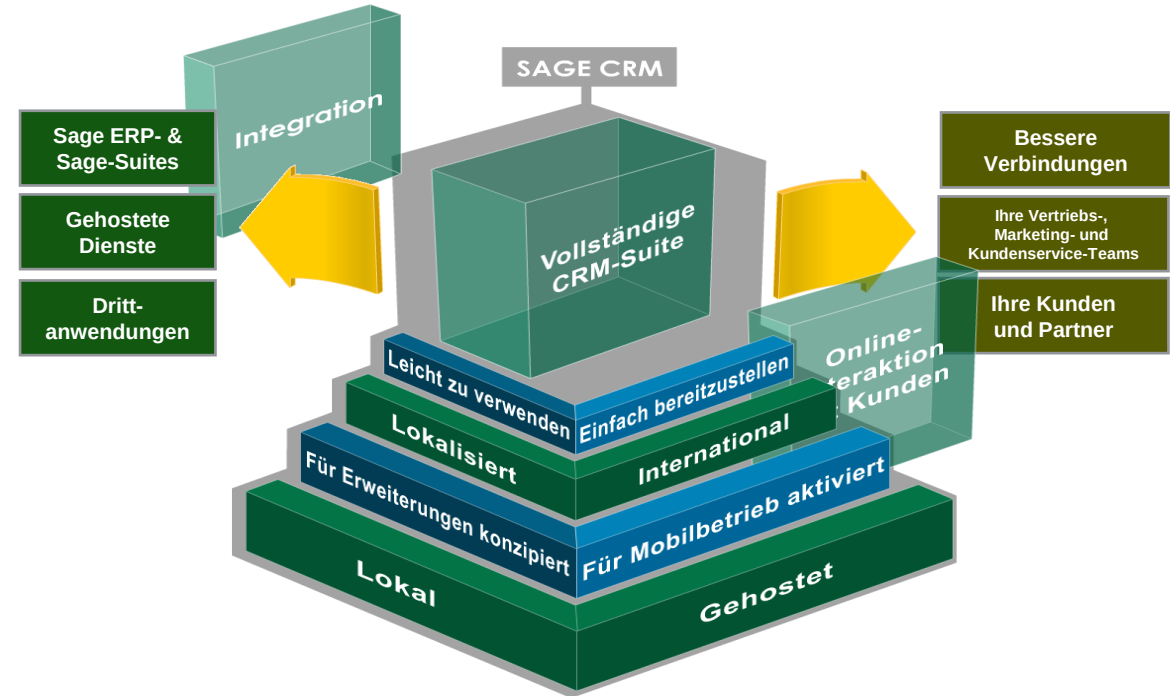
- Schnell bereitzustellen mit Unterstützung mehrerer Sprachen und Währungen
- Support durch lokale Partner

Für Mobilbetrieb aktiviert

- Auf mobilen Geräten einsetzbar

Wahlmöglichkeiten beim Bereitstellungsmodell

- Als gehostete oder lokale Lösung verfügbar
- Kann später geändert werden



Sage CRM – mehrfach prämiert



Gartner



Wem nützt Sage CRM

**Geschäftsinhaber
und CEOs**

Vertriebsexperten

**Wem nützt
Sage CRM?**

Marketingfachleuten

Kundenservicemitarbeiter

Finanzmitarbeiter

Wem Sage CRM nützt

Sage CRM nützt “Vertriebsexperten”

- ◆ Effektiveres Arbeiten
- ◆ Konzentration der Anstrengungen auf Verkaufschancen mit dem höchsten Potenzial
- ◆ Weniger Zeitaufwand für Verwaltungsaufgaben

Cockpits bieten eine einheitliche Sicht auf alle wichtigen Vertriebsinformationen

Echtzeit-Pipeline-Management gewährleistet zielgerichtete Vertriebsaktivitäten

Forecasts können in Minutenschnelle vorbereitet und vorgelegt werden

Wem Sage CRM nützt

Sage CRM nützt “Marketingfachleuten”

- Planen und Ausführen äußerst effektiver Kampagnen
- Ansprechen der gewünschten Unternehmen zur richtigen Zeit
- Mehr faktenbasierte Aktivitäten und Optimierung von Marketingressourcen

Komplette Kampagnenplanung mit Abdeckung aller geschäftlichen und technischen Aspekte sowie Kosten

Definieren zielgerichteter Marketinglisten auf der Basis mehrerer Kriterien

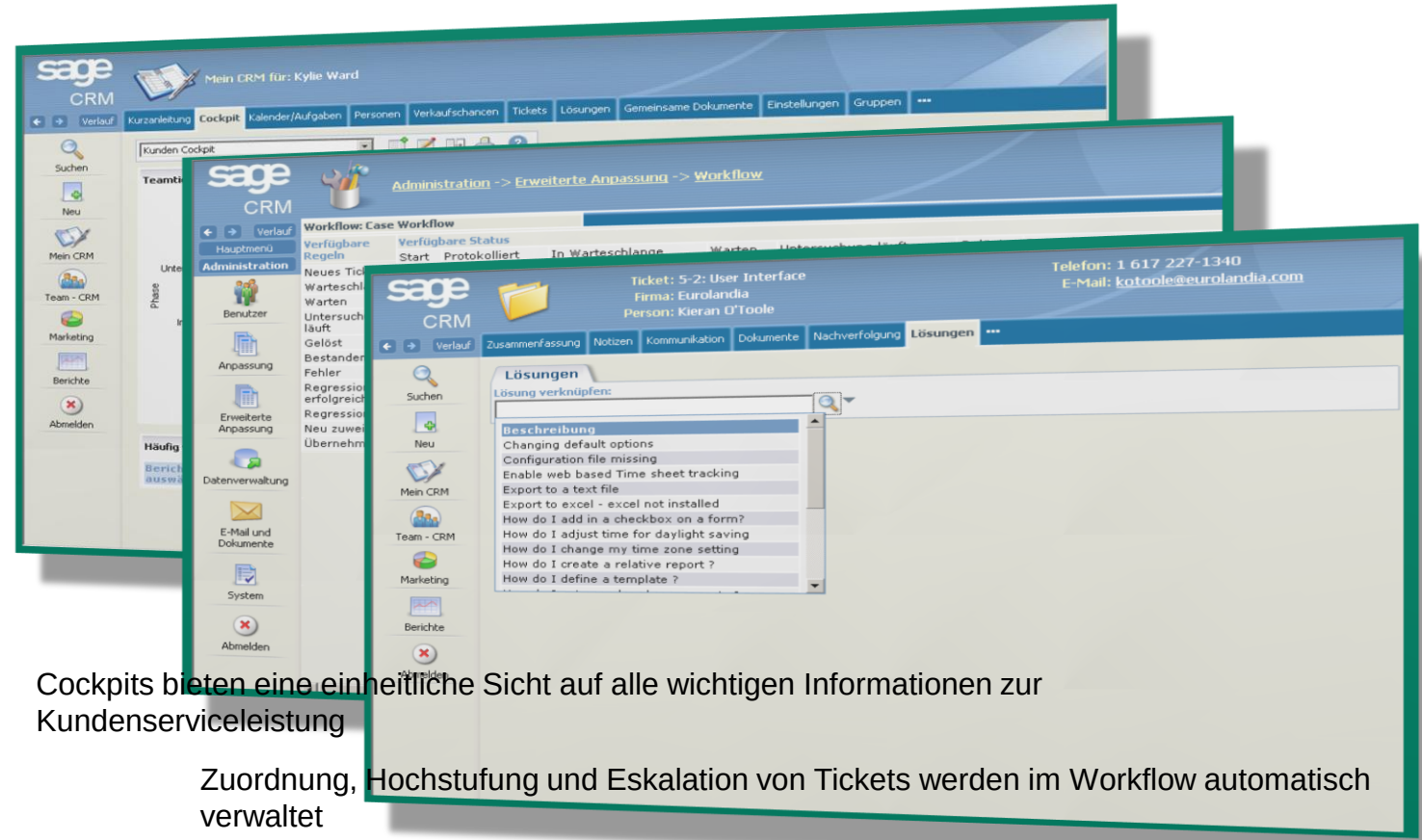
Kombiniert konkrete Kampagnenergebnisse mit Ist-Kosten der Kampagne, um die reale Rendite von Marketinginvestitionen berechnen zu können

Status	Name der Kampagnenaktivität	Typ	Start	Ende	Ist-Kosten (€)
☐	Mailing an ausgewählte Firmen	✉	10/13/2009	12/28/2009	810.95
☐	Follow up Mailing	✉	10/13/2009	12/28/2009	810.95
☐	PR - Erste Pressemitteilung	?	10/13/2009	12/28/2009	0.00
☐	Internes Telemarketing Follow Up	📞	10/13/2009	12/28/2009	0.00
☐	Externes Telemarketing Follow Up	📞	10/13/2009	12/28/2009	1,013.68

Wem Sage CRM nützt

Sage CRM nützt “Kundenservicemitarbeitern”

- Überwachen der Kundenserviceleistung in Echtzeit
- Weniger Zeitaufwand für Verwaltungsaufgaben
- Möglichkeit, das Know How von Kollegen zu nutzen



Cockpits bieten eine einheitliche Sicht auf alle wichtigen Informationen zur Kundenserviceleistung

Zuordnung, Hochstufung und Eskalation von Tickets werden im Workflow automatisch verwaltet

Die Lösungsdatenbank dient als zentraler Speicherort für Lösungen häufig auftretender Probleme

Wem Sage CRM nützt

Sage CRM nützt „Geschäftsinhaber, CEOs und Finanzmitarbeitern“

- Berichte bieten sofortigen Einblick in die Vertriebsleistung basierend auf mehreren Kriterien
- Möglichkeit der Plausibilitätsprüfung von Forecast-Daten mit umfassender Detailsuchfunktion für die zugrunde liegenden Details
- Echtzeit-Kontrolle von Marketingbudget und bisherigem ROI

Analysis of the screenshots:

- Screenshot 1 (Top):** Shows the 'Berichte -> Vertrieb' menu with options: Bericht auswählen, Gespeicherte Suche, Ausführen, Bearbeiten, Häufig verwendet.
- Screenshot 2 (Middle):** Shows the 'Mein CRM für: Susan Maye' search results with tabs: Suchen, Neu, Mein CRM, Team - CRM, Marketing, Berichte, Abmelden.
- Screenshot 3 (Bottom):** Shows a detailed view of a marketing campaign named 'Wave 1 - Interesse'. It includes a table of activities and costs.

Status	Name der Kampagnenaktivität	Typ	Start	Ende	Ist-Kosten (€)
☐	Mailing an ausgewählte Firmen	☐	10/13/2009	12/28/2009	810.95
☐	Follow up Mailing	☐	10/13/2009	12/28/2009	810.95
☐	PR - Erste Pressemitteilung	☐	10/13/2009	12/28/2009	0.00
☐	Internes Telemarketing Follow Up	☐	10/13/2009	12/28/2009	0.00
☐	Externes Telemarketing Follow Up	☐	10/13/2009	12/28/2009	1,013.68

Labels below the screenshots:

- Analyse der Vertriebsleistung
- Müheloser Zugriff auf Detailinformationen

Quantifizieren der Marketingleistung durch Kombinieren konkreter Kampagnenergebnisse mit Ist-Kosten der Kampagne



Wichtige Funktionen

**Back-Office
Integration**

**Workflow-
Verwaltungsfunktionen**

**Erleichtert Online-
und mobilen
Zugriff**

Einfach zu nutzen

**Komplette
Aktivitätenverwaltung
mit Outlook-Integration**

**Leistungsmanagement
mit Berichten und
Cockpits**

**Wichtige Funktionen
von Sage CRM**

**360-Grad-Sicht
auf den Kunden**

**Einfach zu konfigurieren
und codelos anzupassen**

Einfache Verwendung

Die Verwendung von Sage CRM ist beispiellos einfach

- Sage CRM ist die einzige CRM-Anwendung mit voll integrierter Coaching-Funktion
- Coaching-Beschriftungen enthalten Erklärungen und Anweisungen zum aktuellen Bildschirm
- Die Coaching-Beschriftungen sind voll anpassbar

Suchen: Mein CRM für: **Kylie Ward**

Verlauf Kurzanleitung Cockpit Kalender/Aufgaben Personen Verkaufschancen **Tickets** Lösungen Gemeinsame Dokumente Einstellungen Gruppen

Suchen Neu Mein CRM Team - CRM Marketing Berichte Abmelden

Auf dieser Registerkarte werden alle Tickets aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind. Die Spalte "SLA-Status" in dieser Liste steuert Ihre Arbeitslast sehr wichtig: Rot bedeutet einen Verstoß gegen die SLA, Gelb ist eine Warnung und Grün bedeutet, dass die Vorgaben bisher erreicht wurden.

- Mithilfe der Schaltfläche "Neues Ticket" können Sie neue Tickets erstellen oder ein Ticket auswählen, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

36 Tickets, Seite 1 von 4 Gehe zu Seite 1

Status	RefId	Priorität	abschließen in	Person	Produkt-ID	Beschreibung	zugewiesen an	Phase	Gebiet	SLA-Status
	5-2	Normal	3.0	Kieran O'Toole	Time Manager - Server License (\$ 5000)	User Interface	Kylie Ward	Untersuchung läuft	USA/Osten	
	5-3	Normal	3.0	Clemence Stickings	Time Manager - Server License (\$ 5000)	Incorrect version number.	Kylie Ward	Gelöst	USA/Osten	
	1-7	Normal	2.0	Clemence Stickings	Expense Check - Server License (\$ 3500)	Custom screen not using normal fonts.	Kylie Ward	In Warteschlange	Irland	
	1-8	Normal	2.0	Colin Speirs	Expense Check -	Remote connection	Kylie Ward	Protokolliert	USA/Osten	

Auf dieser Registerkarte können Sie die Anzeige von CRM Informationen anpassen. Überprüfen Sie die verschiedenen Felder in diesem Bildschirm daraufhin, ob Sie etwas ändern möchten. Sie können auch das Outlook-Plug-In von dieser Seite aus herunterladen, wenn Sie vorhaben, Ihre Kommunikation und Kontakte mit Outlook zu synchronisieren. Zudem können Sie über diese Seite auch Ihr Passwort ändern.

Auf dieser Registerkarte werden alle Verkaufschancen aufgelistet, die Ihnen zugewiesen sind.

- Wenn Sie die Verkaufschancen-Pipeline einblenden (über die Registerkarte "Einstellungen"), wird eine grafische Darstellung der Verkaufschancen angezeigt.
- Sie können mithilfe der Schaltfläche "Neue Verkaufschance" neue Verkaufschancen erstellen oder auf eine Verkaufschance klicken, um die zugehörigen Details anzuzeigen.

In diesem Arbeitsbereich verwalten Sie Ihren Terminkalender. Sie können Ihre Termine und Aufgaben im Listen- oder Kalendermodus anzeigen. Zum Umschalten des Modus verwenden Sie die Schaltfläche "Listenansicht". Sie können für den Kalender die Jahres-, Monats-, Wochen- oder Tagesansicht auswählen. In den meisten Kalenderansichten werden auf der linken Seite des Bildschirms Termine und auf der rechten Seite Aufgaben angezeigt. Dies macht das Zeitmanagement noch einfacher. Mithilfe des Feldes "Mein CRM für" im Kontextbereich können Sie auch den Terminkalender eines Kollegen anzeigen.

Komplette Aktivitätenverwaltung

Sage CRM bietet umfassende Aktivitätenverwaltungsfunktionen

- Sage CRM umfasst eine Komplettlösung für die Kalender- und Aufgabenverwaltung
- Ansicht nach Tag, Woche, Monat und Fälligkeitsdatum
- Durch Rechtsklick auf das Symbol "Neu" eines Datensatzes kann ein zugehöriger Termin oder eine Aufgabe eingerichtet werden
- Planen von Aktivitäten für mehrere Benutzer

The screenshot displays the Sage CRM web interface for the company 'Eurolandia'. The top navigation bar includes tabs for 'Verlauf', 'Zusammenfassung', 'Schnellsicht', 'Cockpit', 'Schlüsselattribute', 'Marketing', 'Notizen', 'Kommunikation', 'Verkaufschancen', 'Tickets', 'Personen', 'Adressen', 'Telefon/E-Mail', and 'Dokumente'. The left sidebar contains icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area shows a 'Neu' dropdown menu with options: 'Firma', 'Person', 'Neue Verkaufschance', 'Interessant', 'Aktionen' (which is expanded to show 'Termin', 'Aufgabe', 'E-mail', 'Dokument', 'Auftrag', and 'Angebot'), and 'Benutzer'. The background shows a detailed view of a contact record for 'Susan Maye', including fields for 'SLA', 'Mitarbeiter', 'Account Manager', 'Website', 'Umsatz', 'ESM', 'E-Mail-Beschränkung', 'Telefon/E-Mail', and 'Terminplanung' (with date and time fields).

Outlook-Integration

Nahtlose Integration von Sage CRM mit Microsoft Office Outlook

- Aus Outlook gesendete E-Mails können mit einem Mausklick mit Datensätzen in Sage CRM archiviert werden
- E-Mails können von Sage CRM aus mit der Funktion "Über Outlook senden" mit Outlook gesendet werden
- Sage CRM speichert und verfolgt Anlagen für Outlook- und Sage CRM E-Mails

The screenshot displays the Sage CRM web interface. At the top, the user is logged in as Kieran O'Toole from the company 'Eurolandia'. The interface features a sidebar on the left with icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area is divided into two sections: 'Person' and 'E-Mail'. The 'Person' section shows details for Kieran O'Toole, including his name, title (Sales Manager), and contact information. The 'E-Mail' section shows a draft email with fields for 'Von', 'An', 'Cc', 'Bcc', and 'Betreff'. A dropdown menu is open for the 'An' field, showing a list of contacts. The interface includes a top navigation bar with tabs for various CRM functions: 'Zusammenfassung', 'Schnellansicht', 'Marketing', 'Notizen', 'Kommunikation', 'Verkaufschancen', 'Tickets', 'Adressen', 'Telefon/E-Mail', 'Self-Service', and 'Dokumente'. At the bottom, there are 'Kommunikationsoptionen' for 'Status', 'Team', 'Gebiet', and 'Aktion'.

Workflow-Automatisierung

Sage CRM bietet umfassende Workflow-Automatisierungsfunktionen

- ▶ Sage CRM ermöglicht Managern und Administratoren, die Workflow-Orchestrierung mit intuitiven, auf Ziehen und Ablegen basierenden Tools zu definieren
- ▶ Die Workflow-Automatisierung reduziert Aufgaben mit hohem Verwaltungsaufwand und stellt zudem sicher, dass Aktivitäten entsprechend den Prozessen und Richtlinien des Unternehmens ausgeführt werden

The screenshot displays the Sage CRM interface for a sales opportunity. The top header shows the Sage CRM logo, a green dollar sign icon, and details for the sales chance: 'Verkaufschance: 100 User licenses', 'Firma: Eurolandia', and 'Person: Kieran O'Toole'. Contact information 'Telefon: 1 617' and 'E-Mail: kotool' is also visible. A navigation bar includes tabs for 'Verlauf', 'Zusammenfassung', 'Angebote' (selected), 'Aufträge', 'Notizen', 'Kommunikation', 'Dokumente', and 'Nachverfolgung'. A left sidebar contains icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area is titled 'Angebotszusammenfassung' and shows details for a quote: 'Währung: €', 'Preisliste: Retail', 'Status: Inaktiv', 'Referenz: QT-3/1', 'Geöffnet: 12/04/2005 11:01 Vormittags', 'Ablaufdatum: 12/11/2005 11:01 Vormittags', and 'Beschreibung: Quote: 100 User licenses'. Below this is a table titled 'Positionen' with columns for 'Positionsnummer', 'Produktname', 'ME', 'Menge', 'Listenpreis (€)', 'Angebotspreis (€)', and 'Position'. The table lists four items: 1. TimeEx Bundle - Server License (1.00 units, 1,800.00 €), 2. Expense Mgr - User Licenses (1.00 units, 400.00 €), 3. Training (1.00 units, 1,700.00 €), and 4. Time Manager User Licenses (2.00 units, 10,000.00 €). A green box highlights the 'Angebotspreis (€)' column. At the bottom, it shows 'Rabattart: Prozentsatz', 'Rabatt %: 0.00', and 'ENDSUMME € 4,000.00'.

Positionsnummer	Produktname	ME	Menge	Listenpreis (€)	Angebotspreis (€)	Position
1	TimeEx Bundle - Server License	Windows Server License	1.00	1,800.00	1,800.00	
2	Expense Mgr - User Licenses	5 Pack	1.00	400.00	400.00	
3	Training	10 Pack	1.00	1,700.00	1,700.00	
4	Time Manager User Licenses	Week	2.00	10,000.00	8,000.00	

Rabattart: Prozentsatz Rabatt %: 0.00 ENDSUMME € 4,000.00 Rabattbetrag:

Berichte und Analysen

Sage CRM umfasst Berichts- und Analysefunktionen

- Sage CRM stellt eine umfassende Zusammenstellung von Standardberichts-kategorien zur Verfügung
- Mit den auf Assistenten basierenden Berichts-anpassungs-Tools von Sage CRM können vorhandene Berichte voll angepasst und neue Berichte erstellt werden

Berichte

Willkommen auf der Startseite von "Berichte". Wählen Sie eine Berichtskategorie, und führen Sie den Bericht Ihrer Wahl aus. Wenn Sie Informationsmanager sind, können Sie auch neue Berichte erstellen oder vorhandene Berichte anpassen.



Eigene häufig verwendete Berichte

In diesem Bereich erhalten Sie einen Schnellzugriff auf Berichte und Diagramme, die Sie häufig nutzen. Sie können entscheiden, welche Berichte Ihnen zur Verfügung stehen sollen.



Kampagnen

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur besseren Nachverfolgung Ihrer Marketingkampagnen.



Kundenbetreuung

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse aller Kundenbetreuungsprobleme im System.



Berichte zu Interessenten

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur Bewertung und Nachverfolgung von Interessenten im System.



Vertrieb

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Verwaltung der gesamten Verkaufs-Pipeline.

Bericht auswählen	Gespeicherte Suche	Ausführen	Bearbeiten	Häufig verwendet
Account Manager- Aufschlüsselung		▶	✎	☐
Prognose – Zusammenfassung		▶	✎	☐
Meine offenen Verkaufschancen	-Kein(e)-	▶	✎	☐
Verkaufschancen nach Prognose		▶	✎	☐
Verkaufschancen nach Vertriebsmitarbeiter (Gruppe)		▶	✎	☐
Verkaufschancen nach Gebiet	-Kein(e)-	▶	✎	☐
Verkaufschancenabschluss	-Kein(e)-	▶	✎	☐
Verkaufschancen mit Abschluss in diesem Quartal		▶	✎	☐
Verkaufschancenabschluss- Historie		▶	✎	☐
Verkaufschancenstatus nach Mitarbeiter		▶	✎	☐
Ausstehende Aktivitäten nach offener Verkaufschance		▶	✎	☐
Teamverkaufschancen	-Kein(e)-	▶	✎	☐



Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Überwachung von Listen für ausgehende Anrufe.

Berichtsdetails

Name

Berichtstyp
Liste

Beschreibung

Quellansicht

Berichtsstil
Standard mit Raster

☐ Persönlicher Bericht
☐ Auto-Hyperlinking
☐ Ursprüngliche Währungswerte anzeigen
☐ Eindeutige Werte auswählen

Kategorie
Vertrieb

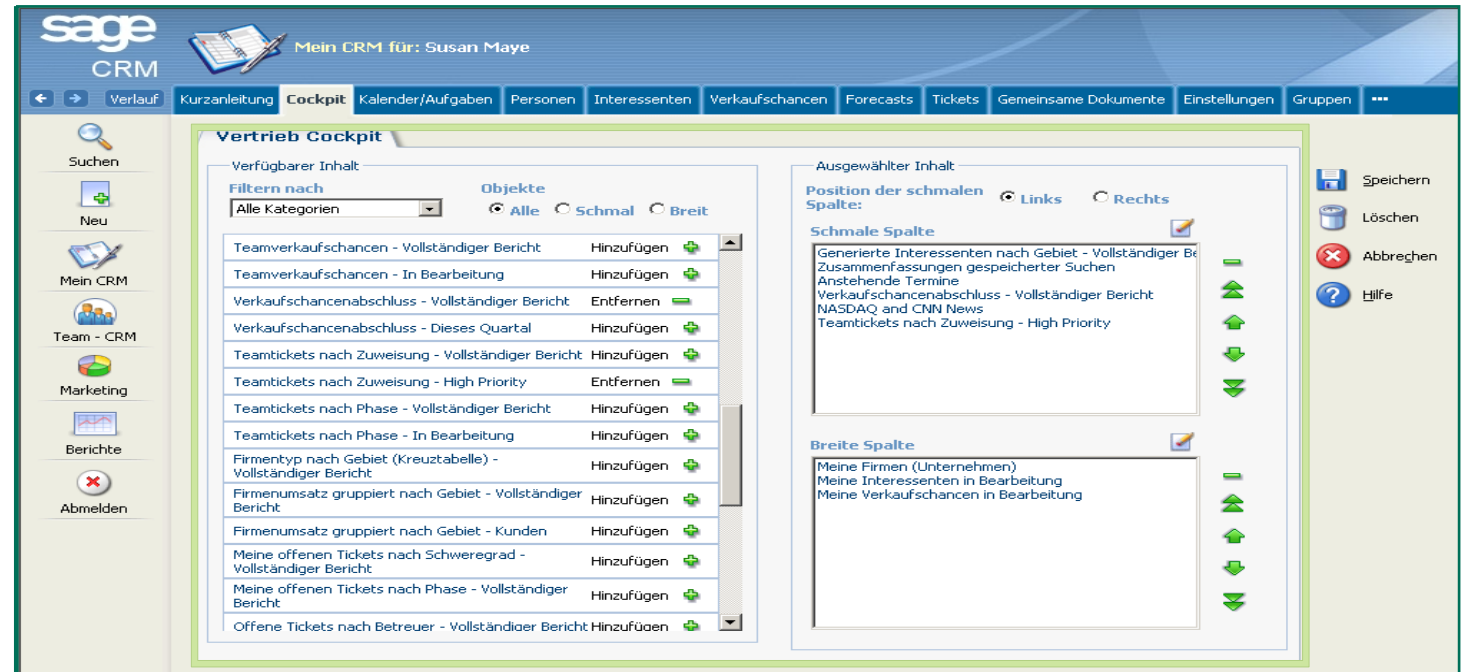
Zeilen pro Seite
20

☐ Filtern nach aktuellem Benutzer
☐ Filtern nach Hauptteam des Benutzers
☐ Filtern nach Stammgebiet des Benutzers

Cockpits

Sage CRM stellt allen Benutzern voll anpassbare Cockpits bereit

- Sage CRM stellt Ihren Mitarbeitern eine Palette voll konfigurierbarer Cockpits zur Verfügung, mit denen sie wichtige Leistungskennzahlen in Echtzeit überwachen können
- Cockpits lassen sich auf Benutzer-, Manager- und Administratorebene mühelos an die speziellen Anforderungen Einzelner oder Gruppen anpassen



Konfiguration und Anpassung

Sage CRM ermöglicht mühelose Konfiguration und Anpassung

- Die einzelnen Benutzer können Sage CRM entsprechend ihren persönlichen Vorlieben konfigurieren
- Manager können Sage CRM entsprechend den Team- oder Abteilungsanforderungen konfigurieren
- Systemadministratoren können codelos grundlegende und erweiterte Anpassungen vornehmen

Anpassung

Sie befinden sich auf der Startseite für Anpassungen. Wählen Sie die gewünschte Anpassungsoption, und führen Sie die weiteren Schritte aus.



Übersetzungen

Ändern Sie Systemübersetzungen, erstellen Sie neue Übersetzungen, und aktivieren Sie den Inline-Übersetzungsmodus, um Feldbeschriftungen bei laufendem Betrieb zu ändern.



Komponenten-Manager

Komponenten werden importiert und installiert und neue Komponenten erstellt, wenn Sie eine EIS-Lizenz haben.

Primäre Entitäten

Wählen Sie die primäre Entität aus, die Sie anpassen möchten.



Tickets

Passen Sie Ticketfelder, Bildschirme, Listen, Registerkarten, Objekte, Tabellenskripts, Ansichten und



Kommunikation

Passen Sie Kommunikationsfelder, Bildschirme, Listen, Registerkarten, Objekte, Tabellenskripts, Ansichten und

Erweiterte Anpassung

Sie befinden sich auf der Startseite "Erweiterte Anpassungen". Wählen Sie gewünschte Anpassungsoption, und führen Sie die weiteren Schritte aus.



Schlüsselattribute

Fügen Sie Kategorien für Schlüsselattribute, Felder und Listen hinzu, um dynamische Informationen zu Personen, Firmen, Interessenten, Verkaufschancen und Tickets aufzuzeichnen.



Workflow

Neue Workflows erstellen und bestehende Workflows für Tickets, Interessenten, Verkaufschancen und Lösungen bearbeiten.



Eskalation

Erstellen Sie neue Eskalationsregeln, die nicht mit einem bestimmten Workflow verknüpft sind, und bearbeiten Sie vorhandene Regeln.



Konfiguration von Workflows und Eskalationen

Geben Sie Systemeinstellungen für Workflows und Eskalationen an, wie z.B. das Aktivieren eines Workflows oder das Aktivieren der Eskalations-Engine.



Systemmenüs

Passen Sie das Layout der Administratorkonsole an, indem Sie Administrator-Registerkartengruppen ändern.



Geräte

Zeigen Sie die Liste der mit CRM kompatiblen mobilen Endgeräte an, und fügen Sie ggf. neue hinzu.



Tabellen und Datenbanken

Erstellen Sie neue Tabellen, Tabellenverknüpfungen und Verknüpfungen zu Datenbanken anderer Anbieter.



Schaltflächengruppen

Sie können das Aussehen und die Bedienung von Bildschirmen anpassen, indem Sie die Schaltflächengruppen ändern.

17



Mobiler Zugriff

Sage CRM bedient mobile Zugriffsszenarien

- Sage CRM kann über eine Vielzahl mobiler Geräte bereitgestellt werden, sodass Außendienstlern die Kernfunktionalität von Sage CRM zur Verfügung steht*



Kalenderansicht



Pipelineansicht



Verkaufschancen-
ansicht

*Info: Funktion ist in SageCRM.com nicht verfügbar

Vertriebs- automatisierung

Vertriebsautomatisierung

**Verkaufschancen-
verwaltung in Echtzeit**

Forecast-Funktionen

**Funktionalität für
Angebote und Aufträge**

**Vollständige
Interessentenverwaltung**

Vertriebsmanagement

**Vertriebsleistungs-
management mit
Berichten und Cockpits**

**Wichtige Funktionen
der Vertriebs-
automatisierung**

**Sofortiger Zugriff
auf Vertriebsdaten
und Produktivitäts-Tools**

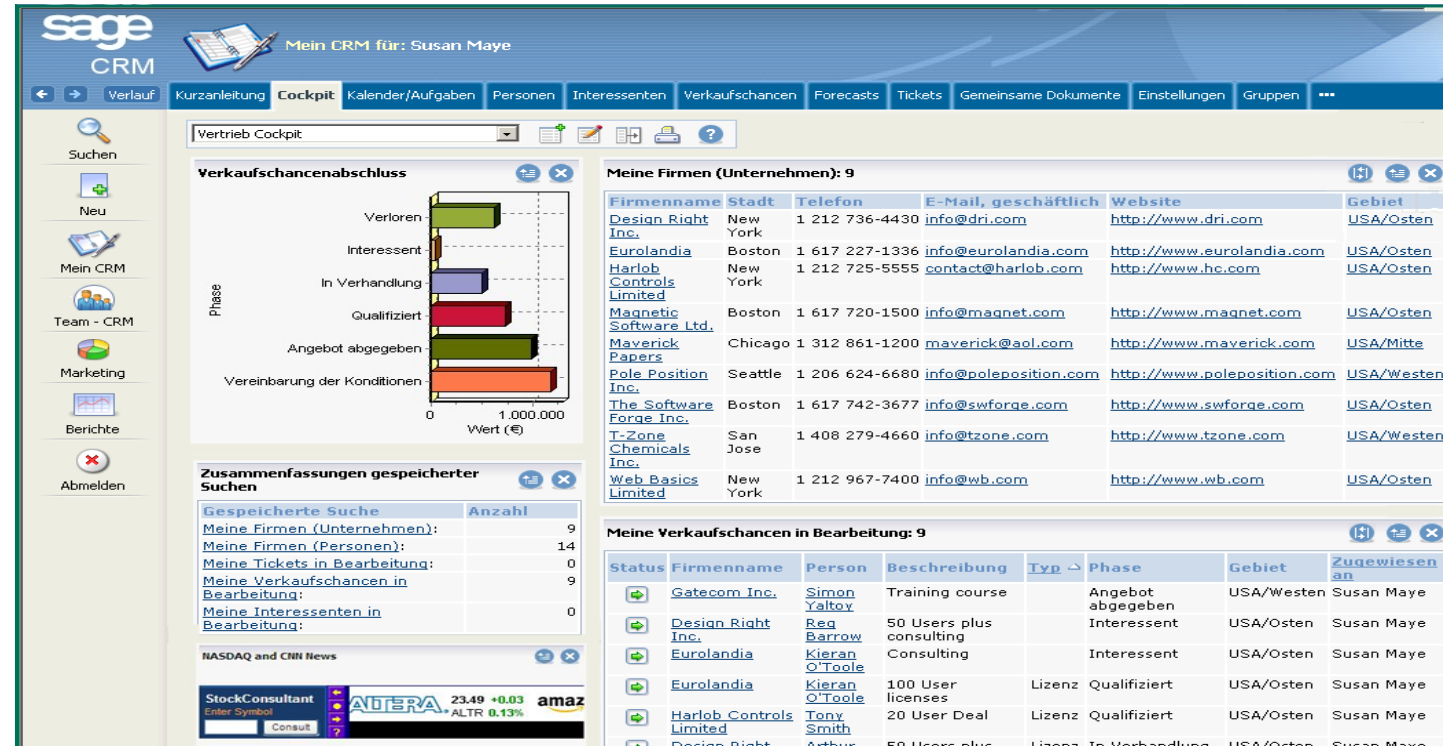
**Dokumentenverwaltung
durch Ziehen und Ablegen**

Vertriebsproduktivität

Dank Sage CRM können Vertriebler effektiver arbeiten

- Sage CRM bietet Vertriebsmitarbeitern sofortigen Zugriff auf die Tools und Informationen, die sie für ein effektiveres Arbeiten benötigen. Dazu gehören

- Kundendaten
- Kalender
- Berichte
- Pipelines
- Kontakte
- Listen
- Cockpits



Cockpits bieten Vertriebsmitarbeitern und -leitern wichtige Vertriebsinformationen und Leistungsdaten auf einen Blick.

Kunden- & Aktivitätsmanagement

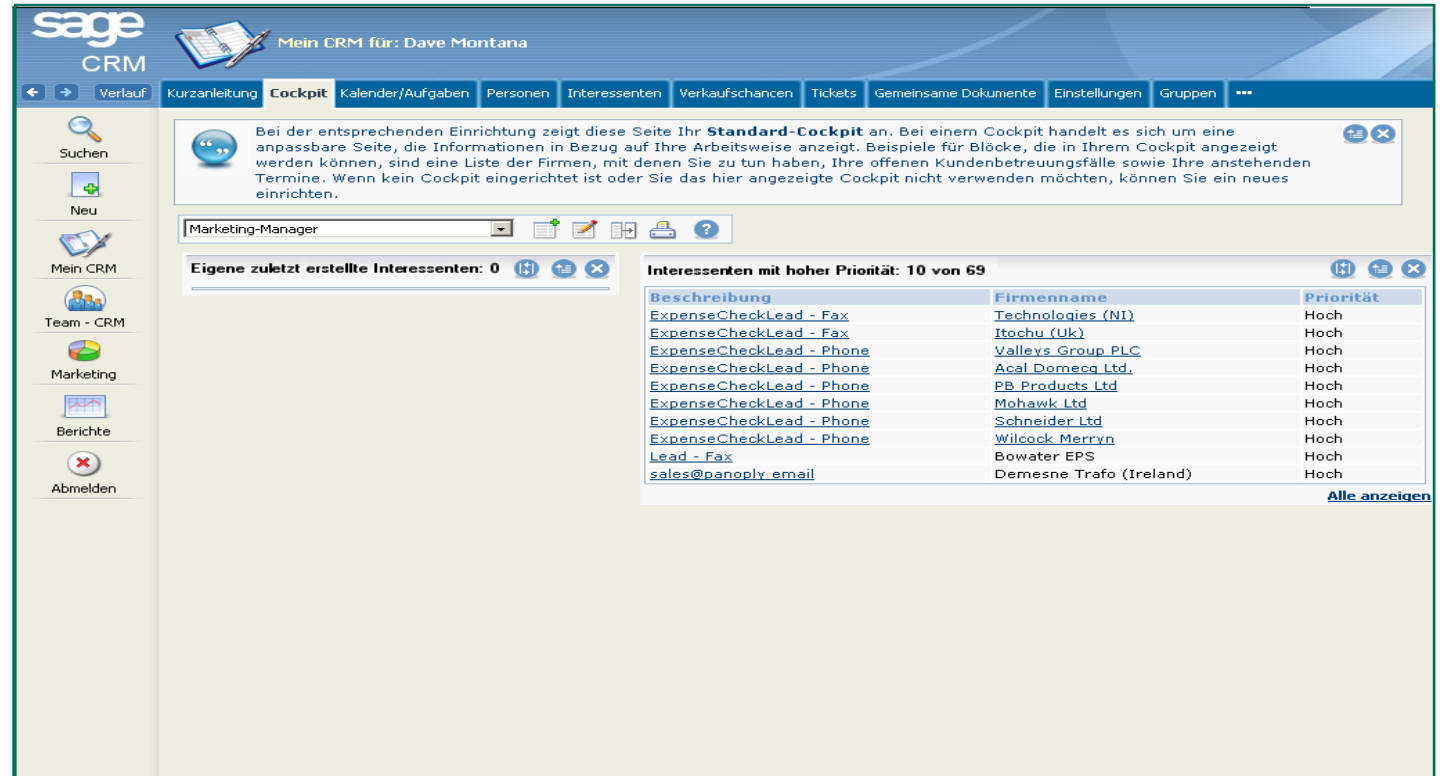
Sage CRM macht die Koordination von Kunden- und Aktivitätsmanagement einfach

- Vertriebler profitieren von der umfassenden Echtzeitsicht auf ihre Kunden
- Neue Aufgaben und Kalenderaktivitäten können sofort innerhalb eines Datensatzes erstellt werden
- Es lassen sich mühelos Aktivitäten für mehrere Benutzer planen – dies ist besonders bei Vertriebsaktivitäten für Teams nützlich

Interessentenverwaltung

Sage CRM gewährleistet, dass alle Interessenten erfasst, zugeordnet und hochgestuft werden

- Im Sage CRM Workflow werden Interessenten von der Erfassung bis zur Umwandlung in Verkaufschancen nahtlos verwaltet
- Interessenten können bewertet, neu zugewiesen, bearbeitet oder in eine Verkaufschance umgewandelt werden. Auch die Planung von Rückrufen ist einfach
- Während des gesamten Prozesses steht ein vollständiges Prüfprotokoll zur Verfügung und Cockpits gewährleisten die Transparenz



Mein CRM für: Dave Montana

Bei der entsprechenden Einrichtung zeigt diese Seite Ihr **Standard-Cockpit** an. Bei einem Cockpit handelt es sich um eine anpassbare Seite, die Informationen in Bezug auf Ihre Arbeitsweise anzeigt. Beispiele für Blöcke, die in Ihrem Cockpit angezeigt werden können, sind eine Liste der Firmen, mit denen Sie zu tun haben, Ihre offenen Kundenbetreuungsfälle sowie Ihre anstehenden Termine. Wenn kein Cockpit eingerichtet ist oder Sie das hier angezeigte Cockpit nicht verwenden möchten, können Sie ein neues einrichten.

Marketing-Manager

Eigene zuletzt erstellte Interessenten: 0

Interessenten mit hoher Priorität: 10 von 69

Beschreibung	Firmenname	Priorität
ExpenseCheckLead - Fax	Technologies (NI)	Hoch
ExpenseCheckLead - Fax	Itochu (Uk)	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	Valleys Group PLC	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	Acal Domecq Ltd.	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	PB Products Ltd	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	Mohawk Ltd	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	Schneider Ltd	Hoch
ExpenseCheckLead - Phone	Wilcock Merryvn	Hoch
Lead - Fax	Bowater EPS	Hoch
sales@panoply_email	Demesne Trafo (Ireland)	Hoch

Alle anzeigen

Verkaufschancenverwaltung

Sage CRM bietet Tools für die Verkaufschancenverwaltung

- Sage CRM bietet Vertriebsmitarbeitern Tools und schnellen Zugriff auf die Informationen, die sie für die effektive Verwaltung ihrer Verkaufschancen benötigen
- Innerhalb jeder Verkaufschance schnell Zugriff auf
 - Angebote
 - Kommunikation
 - Dokumente
 - Notizen
 - Verkaufschancen Historie

The screenshot displays the Sage CRM web interface. At the top, a header bar shows the Sage logo, a green dollar sign icon, and user information: 'Verkaufschance: 100 User licenses', 'Firma: Eurolandia', and 'Person: Kieran O'Toole'. Contact details 'Telefon: 1 617 227-1340' and 'E-Mail: kotoole@eurolandia.com' are also present. Below the header is a navigation menu with tabs: 'Verlauf', 'Zusammenfassung', 'Angebote', 'Aufträge', 'Notizen', 'Kommunikation', 'Dokument', and 'Nachverfolgung' (which is highlighted). On the left side, there is a sidebar with icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area shows a table with two rows of sales opportunity data. The first row is highlighted in green. To the right of the table, there is a 'Status' section with details for the selected opportunity.

Status	Erstellt am	Erstellt von	Phase	Nachverfolgungsnotiz	Dauer	Status
	01/03/2006 6:15 Nachmittags	Susan Maye	Qualifiziert		37 Tag(e) 7 Stunde(n) 28 Minute(n)	Person: Kieran O'Toole Forecast: € 101.37 Wahrscheinlichkeit%: 70 Priorität: Normal Zugewiesen an: Susan Maye Team: Direktverkauf
	01/03/2006 6:15 Nachmittags	Susan Maye	Qualifiziert		351 Tag(e)	Forecast: € 212,744.04

Vollständiges Prüfprotokoll zu Phasen der aktuellen Verkaufschance

Vertriebs-Forecasts

Sage CRM macht Vertriebs-Forecasts einfach

- Forecast-Informationen werden aus der Vertriebspipeline automatisch zusammengeführt
- Einzelne Verkaufschancen können bei Bedarf ausgeschlossen werden
- Vertriebsmanager können die einzelnen Forecasts von Mitgliedern ihres Teams automatisch konsolidieren

Forecast-Eintrag

Gewünschtes Quartal auswählen: 2008 - 1. Quartal

Forecast eingeegeben in: €

	Quote/VorgabeGeschlossen	Zugesagt	Wahrscheinlich	Günstigster Fall	Pipeline
Januar	70000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Februar	200000.00	0.00	0.00	0.00	0.00
März	0.00	0.00	250000.00	0.00	0.00
Quartalsummen	270,000.00	0.00	250,000.00	0.00	0.00

Eigene Pipeline

Januar-2008

Status	Phase	Beschreibung	Firmenname	Forecast	Wahrscheinlichkeit%	Gewichtet	Fällig am	Forecast-Szenario
In Bearbeitung	Interessent	50 Users plus consulting	Design Right Inc.	€ 0.00	0	0.00	Sa-01	Ausschließen
In Bearbeitung	Interessent	Consulting	Eurolandia	€ 0.00	0	0.00	Mo-03	Ausschließen

Februar-2008

März-2008

Eigene direkte Berichte

Users Forecast

Benutzer	Quote	Zugesagt	Wahrscheinlich	Günstigster Fall
Brian Little	0.00	0.00	0.00	0.00
John Finch	0.00	0.00	0.00	0.00
Steve Morriss	0.00	0.00	0.00	0.00
Wayne Parcells	0.00	0.00	0.00	0.00

My Assessment

Zugesagt	Wahrscheinlich	Günstigster Fall
0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00
0.00	0.00	0.00

Angebots- & Auftragsverwaltung

Sage CRM gewährleistet, dass Angebote korrekt sind und leicht erstellt werden können

- Neue Angebote lassen sich über Dropdown-Listen in wenigen einfachen Schritten erstellen und Preisinformationen können direkt aus dem Back-Office-System übernommen werden
- Angebote können mit nur einem Mausklick in eine gemeinsame Vorlage exportiert werden
- Angebote können mit nur einem Mausklick in Aufträge umgewandelt werden

The screenshot displays the Sage CRM 'Angebotszusammenfassung' (Offer Summary) screen. The top header includes the Sage CRM logo, a currency icon, and user information: 'Person: Simon Yaltoy', 'Telefon: 1 206 343-9577', and 'E-Mail: yaltoys@gatecom.com'. The main content area is divided into sections for 'Angebotszusammenfassung' and 'Positionen'. The 'Angebotszusammenfassung' section shows details like 'Währung: €', 'Referenz: QT-1/1', 'Beschreibung: Quote: 30 users', 'Status: Inaktiv', and 'In Angebotssumme einbeziehen: [checked]'. The 'Positionen' section contains a table with columns for 'Positionsnummer', 'Beschreibung', 'Menge', 'Preis', and 'Summe'. The table lists three items: 'Expense Mgr - User Licenses', 'Training', and 'Time Manager User Licenses'. The 'ENDSUMME' is displayed as '€ 19,900.00'. A 'Vorlage' (Template) section is also visible, with options to 'Mit gemeinsamer Vorlage zusammenführen', 'Mit lokaler Vorlage zusammenführen', and 'Kommunikation erstellen'. The bottom right corner shows a 'Summe' of '€ 19,900.00'.

Positionsnummer	Beschreibung	Menge	Preis	Summe
2	Expense Mgr - User Licenses	5 Pack	1.00	400.00
3	Training	10 Pack	1.00	1,700.00
4	Time Manager User Licenses	Week	2.00	10,000.00

ENDSUMME: € 19,900.00

Rabattart: Prozentsatz Rabatt %: 0.00 Rabattbetrag: € 0.00 Summe: € 19,900.00

Dokumentenverwaltung und -zusammenarbeit

Sage CRM macht Vertriebsteams die Dokumentenverwaltung einfach

- Die Dokumentenverwaltung durch Ziehen und Ablegen von Sage CRM macht es Vertrieblern einfach, wichtige Dokumente, Präsentationen, Kalkulationstabellen und andere Dateien abzulegen und sie an einzelne Firmen und Verkaufschancen anzuhängen
- Dokumentenvorlagen können zentral gespeichert werden. Die Serienbrieferstellung kann direkt für einzelne Kontakte oder Gruppen durchgeführt werden

The screenshot displays the Sage CRM Administration interface. The breadcrumb trail at the top reads: Administration -> E-Mail und Dokumente -> Dokumentvorlagen. The left sidebar contains navigation icons for Benutzer, Anpassung, Erweiterte Anpassung, Datenverwaltung, E-Mail und Dokumente, System, and Abmelden. The main content area is titled '8 Gemeinsame Vorlagen, Seite 1 von 1' and contains a table with the following data:

Aktualisiert	Datei	Typ	Kategorie	Datensatzverwalter	Beschreibung	Status
17/01/2007 15:43	Sales Order Template.doc	Auftrag	Vertrieb		Invoice for use with Order Entry Line Items.	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Sales Order.doc	Auftrag	Vertrieb		Invoice for use with Order Entry Line Items.	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Sales Quote.doc	Angebot	Vertrieb		Quotes using line items.	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Brochure Cover Letter for Time Management Solutions.doc	Kostenvoranschlag	Vertrieb		Cover Letter for Time Management	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Time Management Demonstration Software Cover Letter.doc	Kostenvoranschlag	Vertrieb		Software Demonstration Cover Letter	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Time and Expense Management Solutions.doc	Kostenvoranschlag	Vertrieb		Time and Expense Management Solutions	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply Sales Quotation.doc	Kostenvoranschlag	Vertrieb		Panoply Sales Quotation	Endergebnis
17/01/2007 15:43	Panoply US Fax Template.doc	Kostenvoranschlag	Vertrieb		Panoply Fax Template	Endergebnis

On the right side of the interface, there are filter controls for Datei, Team, Status, Aktiv, Typ, Kategorie, Sprache, and Edität, each with a dropdown menu. Below these filters are buttons for 'Filtern', 'Neu', and 'Hilfe'.

Berichte- und analysen

Sage CRM umfasst Vertriebsberichts- und Analysefunktionen

- Sage CRM stellt eine umfassende Palette von Standardberichten für den Vertrieb zur Verfügung
- Mit den auf Assistenten basierenden Berichtsanpassungs-Tools von Sage CRM können vorhandene Berichte voll angepasst und neue Berichte erstellt werden

Berichte
Willkommen auf der Startseite von "Berichte". Wählen Sie eine Berichtskategorie, um Informationen zu erhalten. Wenn Sie ein Informationsmanager sind, können Sie auch neue Berichte erstellen oder vorhandene Berichte anpassen.

Eigene häufig verwendete Berichte
In diesem Bereich erhalten Sie einen Schnellzugriff auf Berichte und Diagramme, die Sie häufig nutzen. Sie können entscheiden, welche Berichte Ihnen zur Verfügung stehen sollen.

Kampagnen
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur besseren Nachverfolgung Ihrer Marketingkampagnen.

Kundenbetreuung
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse aller Kundenbetreuungsprobleme im System.

Berichte zu Interessenten
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur Bewertung und Nachverfolgung von Interessenten im System.

Vertrieb
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Verwaltung der gesamten Verkaufs-Pipeline.

Bericht auswählen	Gespeicherte Suche	Ausführen	Bearbeiten	Häufig verwendet
Account Manager-Aufschlüsselung				☐
Prognose - Zusammenfassung				☐
Meine offenen Verkaufschancen	-Kein(e)-			☐
Verkaufschancen nach Prognose				☐
Verkaufschancen nach Vertriebsmitarbeiter (Gruppe)				☐
Verkaufschancen nach Gebiet	-Kein(e)-			☐
Verkaufschancenabschluss	-Kein(e)-			☐
Verkaufschancen mit Abschluss in diesem Quartal				☐
Verkaufschancenabschluss-Historie				☐
Verkaufschancenstatus nach Mitarbeiter				☐
Ausstehende Aktivitäten nach offener Verkaufschance				☐
Teamverkaufschancen	-Kein(e)-			☐

Berichtsdetails

Name

Berichtstyp
Liste

Beschreibung

Quellansicht

Berichtsstil
Standard mit Raster

☐ Persönlicher Bericht
☐ Auto-Hyperlinking
☐ Ursprüngliche Währungswerte anzeigen
☐ Eindeutige Werte auswählen

Kategorie
Vertrieb

Zeilen pro Seite
20

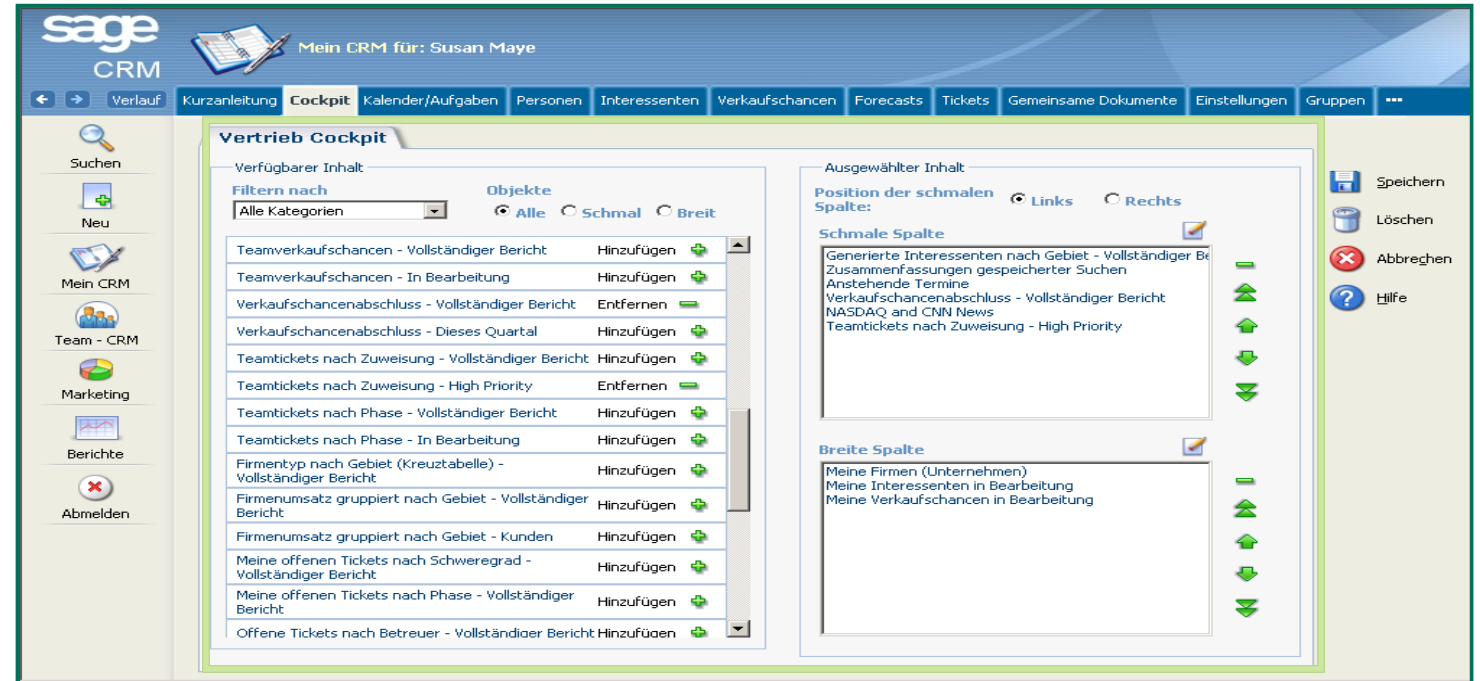
☐ Filtern nach aktuellem Benutzer
☐ Filtern nach Hauptteam des Benutzers
☐ Filtern nach Stammgebiet des Benutzers

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Überwachung von Listen für ausgehende Anrufe.

Cockpits

Sage CRM stellt dem Vertrieb voll anpassbare Cockpits bereit

- Sage CRM stellt Vertriebsmitarbeitern eine Palette voll konfigurierbarer Cockpits zur Verfügung, mit denen sie wichtige Leistungskennzahlen in Echtzeit überwachen können
- Cockpits lassen sich auf Benutzer-, Manager- und Administratorebene mühelos an die speziellen Anforderungen Einzelner oder Gruppen anpassen



Marketing- automatisierung

Marketingautomatisierung

**Vollständige
Interessentenverwaltung**

**Flexible,
Listenverwaltung**

**Wichtige Funktionen
der Marketing-
automatisierung**

**Analyse
der Rendite von
Marketinginvestitionen**

**Komplette
Budgetverwaltung**

**Verwaltung von
Marketingkampagnen
mit mehreren Schritten**

**Leicht zu verwendende
Serien-E-Mail-Funktion**

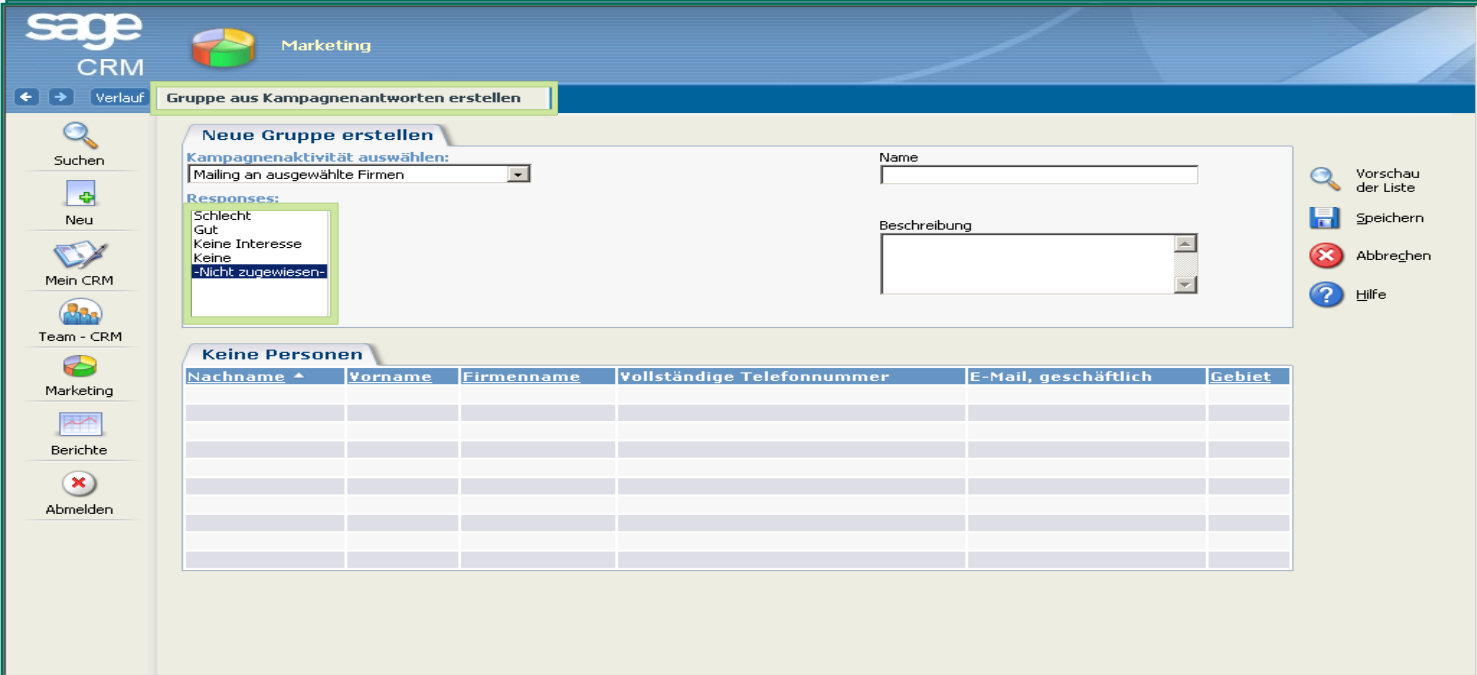
**Marketingleistungs-
management mit
Berichten und Cockpits**

**Verwaltung
ausgehender Anrufe**

Listensegmentierung und Gruppenverwaltung

Mit Sage CRM lassen sich Marketinglisten effizient erstellen und verwalten

- Mit den Tools von Sage CRM können Marketingmitarbeiter die gewünschten Unternehmen zum richtigen Zeitpunkt ansprechen, wodurch auf Vermutungen verzichtet werden kann und Marketingressourcen optimiert werden
- Marketinglisten können mit einfachen oder komplexen Abfragen definiert werden und ggf. auf der Transaktionshistorie basieren
- Spezielle Antworttypen generieren automatisch neue Listen für Folgeaktivitäten



The screenshot displays the Sage CRM Marketing interface. The top navigation bar shows the 'Marketing' module. The main content area is titled 'Gruppe aus Kampagnenantworten erstellen' (Create group from campaign responses). Below this, there is a section for 'Neue Gruppe erstellen' (Create new group) with a dropdown menu for 'Kampagnenaktivität auswählen:' (Select campaign activity) and a 'Name' field. A 'Beschreibung' (Description) field is also present. To the right of these fields are buttons for 'Vorschau der Liste' (Preview list), 'Speichern' (Save), 'Abbrechen' (Cancel), and 'Hilfe' (Help). Below the form, there is a table titled 'Keine Personen' (No persons) with columns for 'Nachname' (Surname), 'Vorname' (First name), 'Firmenname' (Company name), 'Vollständige Telefonnummer' (Full phone number), 'E-Mail, geschäftlich' (E-mail, business), and 'Gebiet' (Region). The table is currently empty.

Nachname ▲	Vorname	Firmenname	Vollständige Telefonnummer	E-Mail, geschäftlich	Gebiet

Kampagnenverwaltung

Sage CRM ermöglicht mehrstufige Marketingaktivitäten mit voller Ressourcenverwaltung

- Projektmanagement für die Durchführung von Marketingkampagnen über mehrere Kanäle und Ressourcen
- Umfassende Detailsuchfunktion in zugrunde liegenden Kampagnenschritten, Kampagnenaktivitäten, Ressourcen und Budgets
- Interessenten werden automatisch wieder der Kampagne zugeordnet, aus der sie stammen

The screenshot displays the Sage CRM interface for a lead record. The top header shows the lead's name 'Interessent: 60 Benutzen', company 'Firma des Interessenten: Eurolandia', and email 'E-Mail: kotoole@eurolandia.com'. The left sidebar contains navigation icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area is divided into several tabs: 'Zusammenfassung', 'Notizen', 'Kommunikation', and 'Nachverfolgung'. The 'Zusammenfassung' tab is active, showing 'Interessentendetails' with fields for 'Beschreibung' (60 Benutzen), 'Quelle' (Web), 'Geöffnet' (05/22/2007 12:30 Nachmittags), and 'Primäres Produktinteresse' (TimEx 5 Enterprise). A green box highlights the 'Kampagnenaktivität' field, which contains 'Mailing an ausgewählte Firmen'. Below this is the 'Interessent - Status' section with fields for 'Phase' (Zugewiesen), 'Status' (In Bearbeitung), 'Priorität' (Normal), 'Zugewiesen an' (Brian Little), 'Team' (Televerkauf), and 'Bewertung'. The 'Firma des Interessenten - Details' section shows 'Firmenname' (Eurolandia), 'Website' (http://), 'Branche', 'Jahresumsatz', and 'Anzahl der Mitarbeiter'. The 'Interessent - Kontaktdetails' section includes 'Nachname' (Kieran), 'Vorname' (O'Toole), 'Anrede', 'Titel', 'E-Mail' (kotoole@eurolandia.com), 'Landesvorwahl', 'Ortsvorwahl', 'Telefonnummer', 'Fax - Landesvorwahl', 'Fax - Ortsvorwahl', and 'Faxnummer'. The 'Interessent - Adressdetails' section shows 'Adresse 1', 'Adresse 2', 'Adresse 3', 'Adresse 4', 'Stadt', 'Postleitzahl', 'Bundesland/Kanton', and 'Land'. On the right side, there are action buttons: 'Ändern', 'Fortfahren', 'In Verkaufschance konvertieren', 'Diesen Datensatz zu einer Gruppe hinzufügen', and 'Hilfe'. At the bottom right, there is a list of actions: 'Aktueller Status: Zugewiesen', 'Interessenten bewerten', 'Interessenten erneut zuweisen', 'Interessenten bearbeiten', and 'Rückruf einleiten'.

Verwaltung ausgehender Anrufe

Sage CRM bietet umfassende Funktionen für die Verwaltung ausgehender Anrufe

- Sage CRM ermöglicht die komplette Definition von Anrufsskripten, täglichen Anrufzielen und Anrufteams
- Skripte können Dropdown-Listen und frei wählbare Textfelder für die Informationserfassung enthalten und ermöglichen antwortabhängig die dynamische Weiterleitung
- Sage CRM unterstützt auch CTI*

The screenshot displays the Sage CRM interface. At the top, the 'Marketing' tab is active, showing 'Kampagnenaktivität - Zusammenfassung'. Below this, a form for 'Kampagnenaktivität: Folgeanruf - Finanzdienstleister' is visible. It includes fields for 'Name der Kampagnenaktivität' (Folgeanruf - Finanzdienstleister), 'Status' (Bisher keine Aktionen), 'Typ' (Ausgehender Anruf), 'Start' (01/04/2009), and 'Ende' (08/04/2009). A 'Details' section contains a text area with the description: 'Folgeanruf - alle Kontakte Finanzdienstleister, die das Mailing erhalten haben'. To the right of the form are buttons for 'Speichern', 'Abbrechen', and 'Hilfe'. Below the main form is a 'Fragen' section with a text area asking for information about the user's use of time and expense tracking software. This section includes several dropdown menus for 'Vorhandenes Unternehmenssystem', 'Vorhandene Unternehmensbenutzer', 'Vorhandene Zeiterfassungssoftware', 'Anzahl der Benutzer des Zeiterfassungssystems', 'Vorhandene Spesensoftware', and 'Anzahl der Benutzer des Spesensystems'. There is also a checkbox for 'Erwägen Sie Ersatz?' and a checkbox for 'Entscheidung binnen 3 Monaten'. At the bottom of the interface, there is a 'Standard-Kommunikationsdetails' section with a 'Priorität' dropdown (Normal) and a 'Details' text area (Followup call from Finance mailer). Below this is a 'CTI' section with a checkbox for 'CTI aktiviert' (checked), a 'CTI-Gerätename' text field, and a 'CTI-Anrufbildschirm' dropdown (Firma - Zusammenfassung).

*Info: Funktion ist in SageCRM.com nicht verfügbar

Massen-E-Mail-Verwaltung

Sage CRM bietet umfassende Massen-E-Mail-Verwaltung

- Sage CRM bietet voll automatisierte Funktionen für die Massen-E-Mail-Verwaltung: Damit können überzeugende HTML-Vorlagen erstellt und dann mit einem Mausklick eine Massen-E-Mail-Kampagne für eine Zielliste durchgeführt werden
- Die gesamte Kommunikation, einschließlich der Massen-E-Mails, wird für den betreffenden Kontaktnamen aufgezeichnet

The screenshot displays the Sage CRM interface for 'Firma: Harlob Controls Limited'. The top navigation bar includes tabs like 'Verlauf', 'Zusammenfassung', 'Schnellansicht', 'Cockpit', 'Schlüsselattribute', 'Marketing', 'Notizen', 'Kommunikation', 'Verkaufschancen', 'Tickets', 'Personen', 'Adressen', 'Telefon/E-Mail', and 'Firmenteam'. The 'Kommunikation' tab is active, showing a list of 18 communications on page 1 of 2. The table below details these communications:

Datum/Uhrzeit	Aktion	Person	Beschreibung	Benutzer	Gebiet	Betreff	Status
01/30/2006 11:50 Vormittags	Ausgehender Anruf	Mary Wilson	Call Mary to get feedback from the proposal	John Finch	USA/Osten		
01/29/2006 4:30 Nachmittags	Ausgehender Anruf	Tony Smith	Contact Tony. Make sure he is satisfied. Give him feedback on planned releases and case resolutions.	Susan Maye	USA/Osten		
01/28/2006 6:00 Nachmittags	Ausgehender Brief	Tony Smith	Send out Contract to Tony.	John Finch	USA/Osten		
01/28/2006 6:00 Nachmittags	Ausgehender Brief	Tony Smith	Send out Contract to Tony.	John Finch	USA/Osten		
01/23/2006 3:30 Nachmittags	Ausgehender Anruf	Tony Smith	Follow Up	John Finch	USA/Osten		
01/18/2006 3:40 Nachmittags	Demo	Tony Smith	meeting to Demo ExpenseCheck software. Mary to attend as well. Ask Susan about this Prospect as she is account manager for Harlob. They were impressed with Software and its capabilities. Call in a week	John Finch	USA/Osten		
01/16/2006 4:30 Nachmittags	Ausgehender Anruf	Tony Smith	Meeting with Tony Smith in Broadway- Call to set this up	John Finch	USA/Osten		
01/15/2006 8:50 Nachmittags	Ausgehender Brief	Mary Wilson	Proposal sent to Mary for her Board meeting	John Finch	USA/Osten		
01/15/2006 10:00 Vormittags	Ausgehender Anruf	Tony Smith	Call Tony to ensure everything is ok	Kylie Ward	USA/Osten		
01/14/2006 5:00 Nachmittags	Ausgehender Anruf	Tony Smith	Phoned. Engineer on-site tomorrow.	Kylie Ward	USA/Osten		

On the right side of the interface, there are filters for 'Aktion:', 'Status:', 'Typ:', and 'Gebiet:', each with a dropdown menu set to '--Alle--'. Below these are buttons for 'Filtern', 'Kalenderansicht', 'Neue Aufgabe', 'Neuer Termin', 'Neue E-Mail', 'Dokument hier ablegen', and 'Hilfe'.

Berichte und -analysen

Sage CRM umfasst Marketingberichts- und Analysefunktionen

- Sage CRM stellt eine umfassende Palette von Standardberichten für das Marketing zur Verfügung
- Mit den auf Assistenten basierenden Berichts- anpassungs-Tools von Sage CRM können vorhandene Berichte voll angepasst und neue Berichte erstellt werden

Berichte

Willkommen auf der Startseite von "Berichte". Wählen Sie eine Berichtskategorie, und führen Sie den Bericht Ihrer Wahl aus. Wenn Sie Informationsmanager sind, können Sie auch neue Berichte erstellen oder vorhandene Berichte anpassen.

Eigene häufig verwendete Berichte
In diesem Bereich erhalten Sie einen Schnellzugriff auf Berichte und Diagramme, die Sie häufig nutzen. Sie können entscheiden, welche Berichte Ihnen zur Verfügung stehen.

Bericht auswählen	Gespeicherte Suche	Ausführen	Bearbeiten	Häufig verwendet
Bericht 'Kampagneninteressenten'		▶	✎	☐
Bericht 'Kampagnenverkaufschancen'		▶	✎	☐
Kampagnenergebnisse - Kreuztabelle		▶	✎	☐
Bericht 'Kampagnenergebnisse'		▶	✎	☐
Generierte Umsätze nach Kampagne		▶	✎	☐
Zusammenfassung Kampagnenschrittkosten nach Kampagne		▶	✎	☐

System.

Vertrieb
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Verwaltung der gesamten Verkaufs-Pipeline.

Aktivitätsberichte
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse von vergangenen, aktuellen und künftigen Kommunikationsaktivitäten.

Kommunikation
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse von Kommunikationsaktivitäten.

Allgemein
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Überwachung aller Firmen und Kontakte im System sowie der spezifischen Kontakte, mit denen Sie regelmäßig zusammenarbeiten.

Marketing
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse der Effektivität von Marketinginitiativen.

Ausgehende Anrufe
Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Überwachung von Listen für ausgehende Anrufe.

Berichtsdetails

Name

Berichtstyp

Beschreibung

Quellansicht

Berichtsstil

Kategorie

Zeilen pro Seite

☐ Persönlicher Bericht

☐ Auto-Hyperlinking

☐ Ursprüngliche Währungswerte anzeigen

☐ Eindeutige Werte auswählen

☐ Filtern nach aktuellem Benutzer

☐ Filtern nach Hauptteam des Benutzers

☐ Filtern nach Stammgebiet des Benutzers

Cockpits

Sage CRM stellt dem Marketing voll anpassbare Cockpits bereit

- Sage CRM stellt Marketing-mitarbeitern eine Palette voll konfigurierbarer Cockpits zur Verfügung, mit denen sie wichtige Leistungskennzahlen in Echtzeit überwachen können
- Cockpits lassen sich auf Benutzer-, Manager- und Administratorebene mühelos an die speziellen Anforderungen Einzelner oder Gruppen anpassen

The screenshot displays the Sage CRM Marketing Manager Cockpit for user Dave Montana. The interface includes a top navigation bar with tabs for 'Verlauf', 'Kurzanleitung', 'Cockpit', 'Kalender/Aufgaben', 'Personen', 'Interessenten', 'Verkaufschancen', 'Tickets', 'Gemeinsame Dokumente', 'Einstellungen', and 'Gruppen'. A left sidebar contains icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area features a 'Marketing-Manager' section with a 'Verfügbare Inhalt' list and a 'Verfügbare Objekte' list. The 'Verfügbare Inhalt' list includes items like 'Teamverkaufschancen - Vollständiger Bericht' and 'Verkaufschancenabschluss - Vollständiger Bericht'. The 'Verfügbare Objekte' list includes 'Alle', 'Schmal', and 'Breit'. The 'Ausgewählter Inhalt' section shows a 'Position der schmalen Spalte' with 'Links' and 'Rechts' options, and a 'Breite Spalte' with 'Interessenten mit hoher Priorität'. A right sidebar contains buttons for 'Speichern', 'Löschen', 'Abbrechen', and 'Hilfe'.

Kundenservice- automatisierung

Kundenserviceautomatisierung

**Webbasierter
Self-Service für Kunden**

**Regelbasierte
Eskalationen**

**Ampelkontrollsystem
für SLAs**

**Workflow-
Automatisierung**

**Zentrale Wissens- und
Lösungsdatenbank**

**Kundenservice-Leistungs-
management mit
Berichten und Cockpits**

**Wichtige Funktionen
der Kundenservice-
automatisierung**

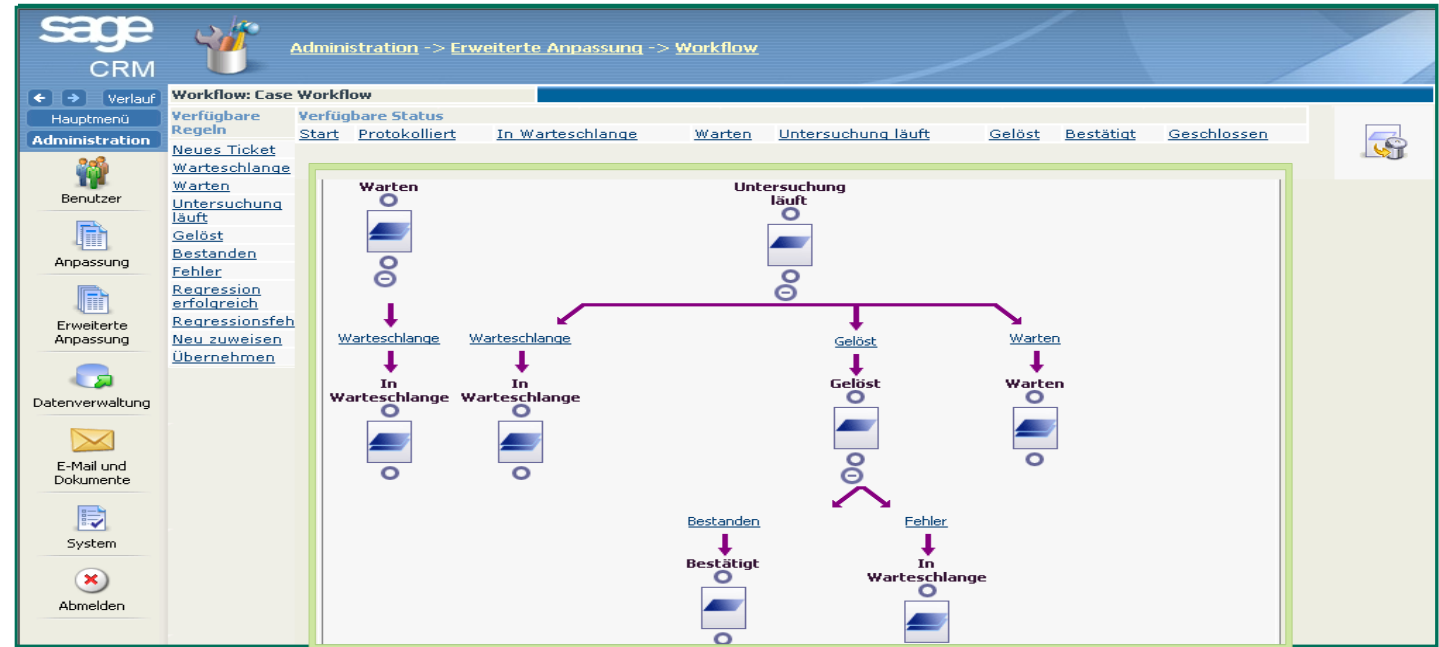
**Unternehmensweite
Sichtbarkeit der Interaktion
mit den Kunden**

**Unternehmensweite
Zusammenarbeit**

Workflowautomatisierung

Sage CRM bietet Kundenservice Mitarbeitern Kundensichtbarkeit und Workflow in Echtzeit

- Kundenservice Mitarbeiter profitieren von der vollständigen Sichtbarkeit der Kundeninteraktion einschließlich Vertrieb, Marketing und Finanzbereich
- Die Workflow-Automatisierung gewährleistet, dass bei Kundenserviceproblemen Dienstleistungsverpflichtungen eingehalten werden und zeitnah und effizient eine zufriedenstellende Lösung herbeigeführt wird



Wissensdatenbank

Kundenservicewissen und -lösungen zentral speichern und nutzen

- In Sage CRM können Kundenservicemitarbeiter mithilfe der Wissensdatenbank des Produkts Lösungen für häufig auftretende Probleme dokumentieren, speichern und gemeinsam nutzen
- Alle potenziellen Lösungen durchlaufen vor der Veröffentlichung einen Genehmigungs-Workflow
- Nach der Veröffentlichung können sämtliche Lösungen durchsucht werden

The screenshot displays the Sage CRM interface for the 'Lösungen' (Solutions) module. The top navigation bar includes 'Verlauf', 'Kurzanleitung', 'Cockpit', 'Kalender/Aufgaben', 'Personen', 'Verkaufschancen', 'Tickets', 'Lösungen', 'Gemeinsame Dokumente', 'Einstellungen', and 'Gruppen'. The 'Lösungen' section displays a table of solutions with columns for Status, Referenz-ID, Phase, Status, Bereich, and Beschreibung. A sidebar on the left contains icons for 'Suchen', 'Neu', 'Mein CRM', 'Team - CRM', 'Marketing', 'Berichte', and 'Abmelden'. The main content area shows a detailed view of a solution with ID 5-10019, titled 'Incorrect password on login'. It includes a 'Details' section with fields for 'Referenz-ID', 'Bereich', 'Beschreibung', 'Details', and 'Team'. The 'Status' section shows 'Phase: Geprüft', 'Status: Nicht veröffentlicht', and 'Zugewiesen an: Kylie Ward'. On the right, there are action buttons: 'Ändern', 'Fortfahren', 'Weiter', 'Neue E-Mail', and 'Hilfe'. Below the main content, there is a 'Lösungen' section with a 'Lösung verknüpfen:' dropdown and a list of solutions to link to, including 'Changing default options', 'Configuration file missing', 'Enable web based Time sheet tracking', 'Export to a text file', 'Export to excel - excel not installed', 'How do I add in a checkbox on a form?', 'How do I adjust time for daylight saving', 'How do I change my time zone setting', 'How do I create a relative report?', and 'How do I define a template?'.

Self-Service für Kunden

Über das Self-Service-Portal von Sage CRM können Kunden über das Internet auf CRM Funktionen zugreifen

- Über seine Self-Service-Funktion ermöglicht Sage CRM Kunden den sicheren Zugriff auf CRM Funktionalität über das Internet
- Kunden können neue Support-Probleme einlasten und den Status ihrer offenen Tickets kontrollieren
- Ggf. können Kunden auch auf Kontendetails zugreifen

INFORMATIONEN ZUM UNTERNEHMEN SERVICES SUPPORT NEWSLETTER KONTAKT

Support

INFORMATIONEN ZUM UNTERNEHMEN
SERVICES
SUPPORT
NEWSLETTER
KONTAKT

Willkommen beim Support von Panoply Technologies. Sie sind gegenwärtig als Reg Barrow angemeldet.

Übersicht Problem melden Produktinformationen anfordern

Willkommen beim Support von Panoply Technologies. Sie sind gegenwärtig als Reg Barrow angemeldet.

Erstellt am	RefId	Problembeschreibung
Heute 15:04	0-10094	Bericht kann aufgrund eines SQL-Fehlers nicht ausgeführt werden.

Info: Funktion ist in SageCRM.com nicht verfügbar

Berichte und -analysen

Sage CRM umfasst Kundenserviceberichts- und Analysefunktionen

- Sage CRM stellt eine umfassende Palette von Standardberichten für den Kundenservice zur Verfügung
- Mit den auf Assistenten basierenden Berichts- anpassungs-Tools von Sage CRM können vorhandene Berichte voll angepasst und neue Berichte erstellt werden

Berichte

Willkommen auf der Startseite von "Berichte". Wählen Sie eine Berichtstyp, den Sie verwenden möchten. Informationsmanager sind, können Sie auch neue Berichte erstellen oder bearbeiten.

Eigene häufig verwendete Berichte

In diesem Bereich erhalten Sie einen Schnellzugriff auf Berichte und Diagramme, die Sie häufig nutzen. Sie können entscheiden, welche Berichte Ihnen zur Verfügung stehen sollen.

Kampagnen

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur besseren Nachverfolgung Ihrer Marketingkampagnen.

Kundenbetreuung

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Analyse aller Kundenbetreuungsprobleme im System.

Berichte zu Interessenten

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme zur Bewertung und Nachverfolgung von Interessenten im System.

Vertrieb

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Verwaltung der gesamten Verkaufs-Pipeline.

Bericht auswählen	Gespeicherte Suche	Ausführen	Bearbeiten	Häufig verwendet
Ticketpriorität nach Kundenbetreuer				☐
Tickets mit SLA-Verstoß				☐
Offene Tickets nach Firma				☐
Offene Tickets nach Schweregrad				☐
Ticketphase nach Firma	-Kein(e)-			☐
Ticketverfolgung				☐
Meine Tickets mit SLA-Verstoß	-Kein(e)-			☐
Mein Ticket-SLA-Status				☐
Meine offenen Tickets nach Schweregrad				☐
Meine offenen Tickets nach Phase				☐
Neue offene Tickets nach Woche				☐
Offene Tickets nach Betreuer				☐
Offene Tickets nach Produkt				☐
Teamtickets nach Zuweisung	-Kein(e)-			☐

Ein Satz vordefinierter Berichte und Diagramme für die Überwachung von Listen für ausgehende Anrufe.

Berichtsdetails

Name

Berichtstyp

Liste

Beschreibung

Quellansicht

Standard mit Raster

Kategorie

Vertrieb

Zeilen pro Seite

20

☐ Persönlicher Bericht

☐ Auto-Hyperlinking

☐ Ursprüngliche Währungswerte anzeigen

☐ Eindeutige Werte auswählen

☐ Filtern nach aktuellem Benutzer

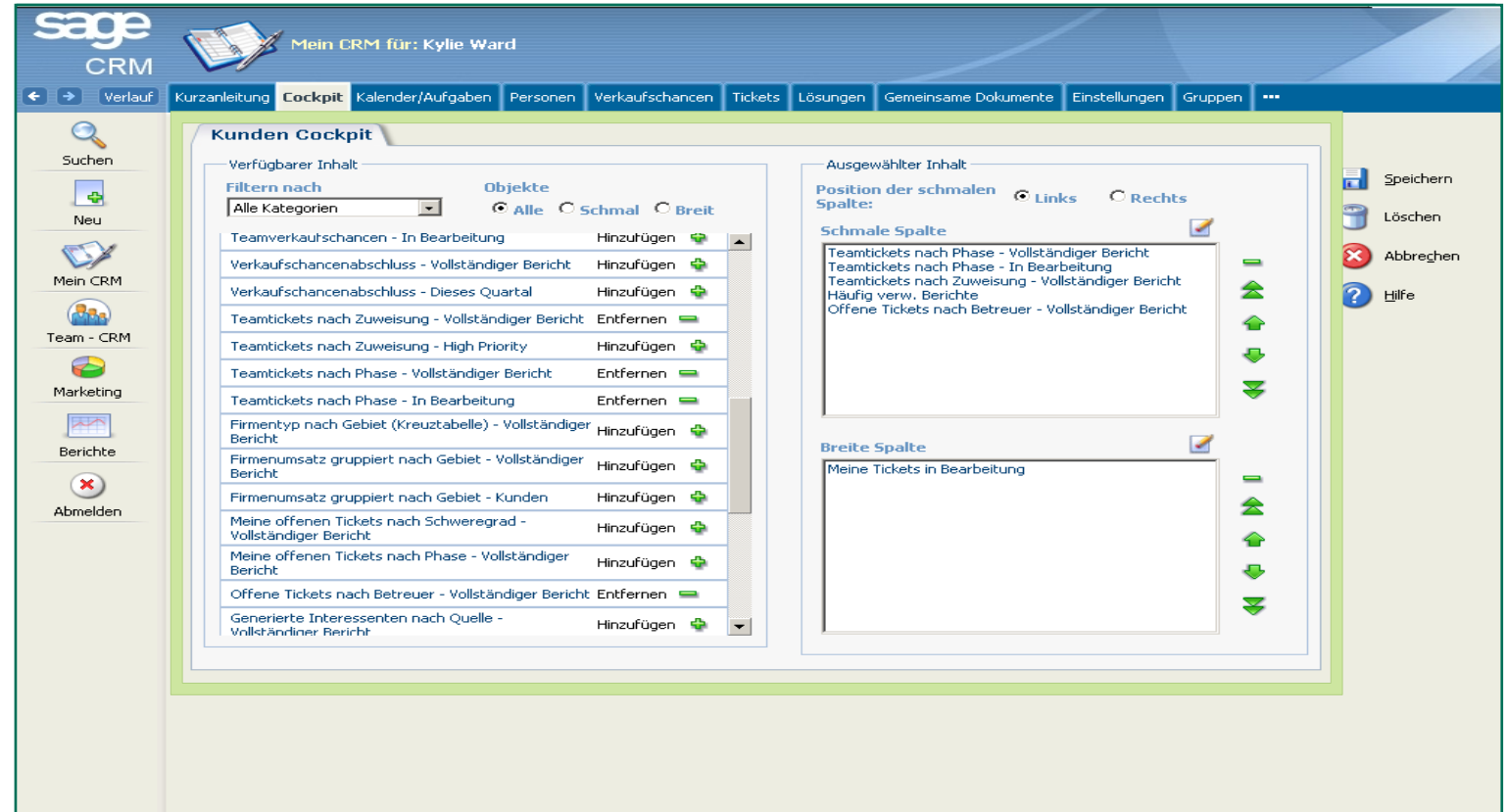
☐ Filtern nach Hauptteam des Benutzers

☐ Filtern nach Stammgebiet des Benutzers

Cockpits

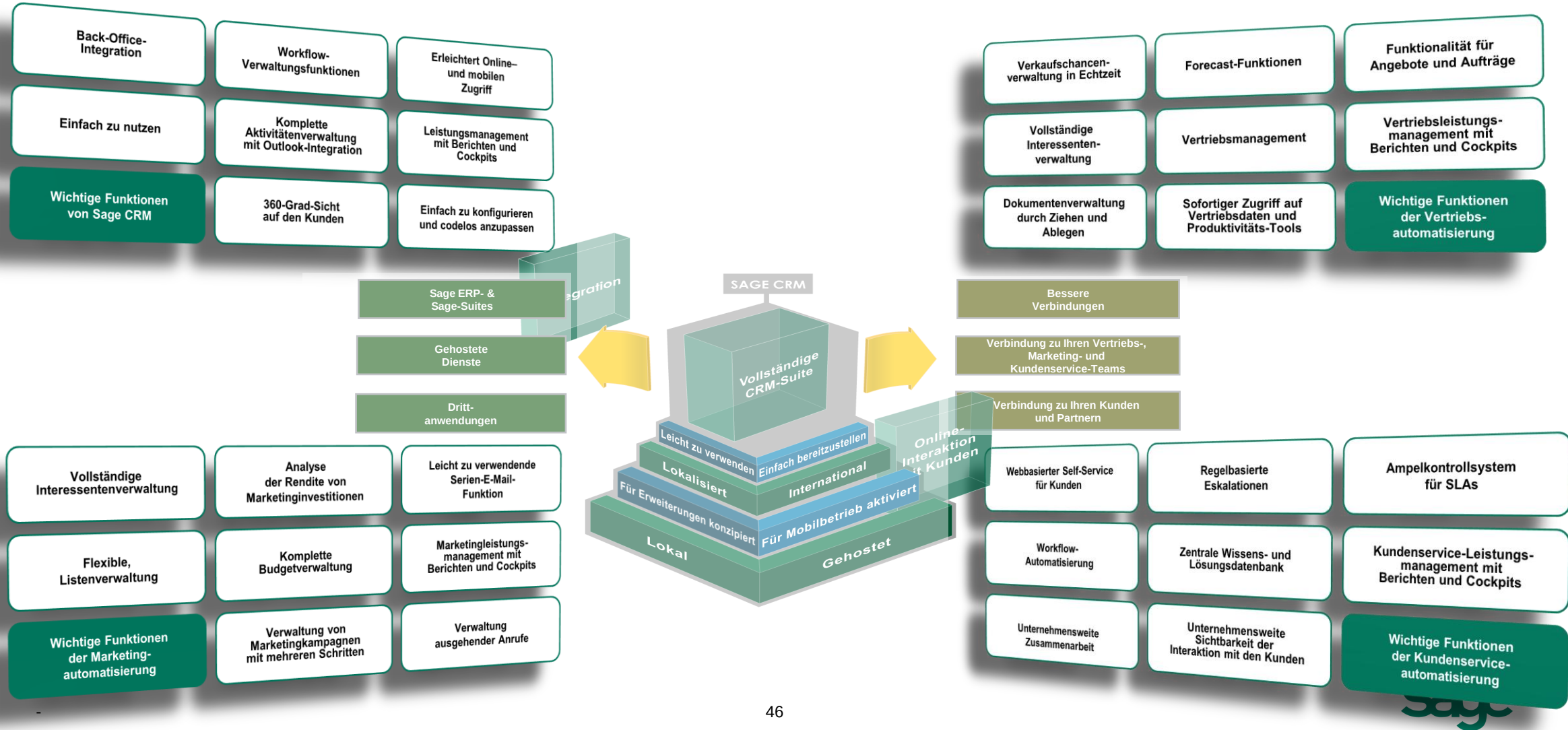
Sage CRM stellt dem Kundenservice voll anpassbare Cockpits bereit

- Sage CRM stellt Kundenservicemitarbeitern eine Palette voll konfigurierbarer Cockpits zur Verfügung, mit denen sie wichtige Leistungskennzahlen in Echtzeit überwachen können
- Cockpits lassen sich auf Benutzer-, Manager- und Administratorebene mühelos an die speziellen Anforderungen Einzelner oder Gruppen anpassen



Fazit

Wichtige Funktionen und Wertepan





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

