

SUGAR ENTERPRISE

**CREARE RELAZIONI ECCELLENTI CON I
CLIENTI**



IL SISTEMA CRM CHE METTE AL PRIMO POSTO LE PERSONE

Sugar è una soluzione che permette di creare relazioni personali ed esclusive con i singoli clienti. Grazie a Sugar, l'intera organizzazione può instaurare migliori relazioni con i clienti, che le consentiranno di distinguersi dalla concorrenza, incrementare le vendite, migliorare la soddisfazione dei clienti e realizzare campagne marketing più efficaci.

A differenza dei sistemi CRM tradizionali, incentrati sulle attività di monitoraggio e gestione delle vendite e che utilizzano un approccio indifferenziato, Sugar mette al primo posto le esigenze dei singoli soggetti. Sugar UX™, l'innovativo design dell'interfaccia utente, è semplice, coinvolgente e coerente, sia per l'utilizzo da computer desktop sia da dispositivi mobili. L'intelligence contestuale di cui è dotata l'interfaccia Sugar UX consente di individuare informazioni sui nuovi clienti, collaborare in modo più efficiente e prendere decisioni più rapide e fondate.

IL CRM PREDISPOSTO PER LE AZIENDE

La piattaforma potente e flessibile di Sugar Enterprise si integra facilmente con i processi aziendali attuali e futuri. È possibile beneficiare di versatilità e controllo illimitati grazie all'impareggiabile configurabilità della piattaforma. Inoltre, poiché la soluzione Sugar è basata su tecnologie standard del settore, come HTML5, REST, JavaScript e PHP, consente di diminuire i costi, ridurre il rischio e garantire la tranquillità nel lungo periodo.

In più, una caratteristica come la versatilità rende Sugar la soluzione CRM più agile attualmente disponibile. È possibile distribuirla localmente dietro il firewall o in diversi ambienti SaaS (cloud) gestiti da SugarCRM, dai partner SugarCRM o dai provider di cloud pubblico. Inoltre, a differenza di altri sistemi CRM, con Sugar è possibile controllare i dati residenti in un database dedicato. Per di più, non si è vincolati a soluzioni statiche che con il tempo diventano economicamente troppo onerose ed eccessivamente complesse per riuscire a soddisfare le esigenze aziendali.

COSTRUIRE COMPETENZE PERSONALIZZATE PER GENERARE UN AUMENTO DELLE VENDITE E UN LIVELLO DI ECCELLENZA NELL'ASSISTENZA CLIENTI

RISPARMIARE BENEFICIANDO DEL COSTO TOTALE DI PROPRIETÀ PIÙ BASSO

Sugar Enterprise offre una soluzione CRM completa (automazione della forza vendita, supporto tecnico e assistenza clienti, portale per i clienti e automazione delle iniziative di marketing) a supporto delle organizzazioni e dei canali che operano a diretto contatto con i clienti, senza costi nascosti e senza la necessità di investire in tecnologie o prodotti aggiuntivi, per costruire una piattaforma CRM adatta alle esigenze specifiche. Per ridurre in modo significativo le spese generali e la complessità dell'IT, Sugar viene gestito come un unico sistema.

Mettere i dati sui clienti a disposizione di tutto il personale dell'azienda con ruoli di interazione diretta con i clienti

Aumentare la produttività fornendo ai team addetti alle vendite e all'assistenza clienti informazioni pertinenti sulla clientela

Incentivare il teamwork e la collaborazione per contribuire alla creazione di interazioni coerenti e di alto valore con i clienti

INCREMENTARE LE VENDITE E LA PRODUTTIVITÀ

- Aiutare gli addetti alle vendite a entrare in contatto con i clienti e a concludere l'affare senza rimanere invischiate nelle procedure di immissione dati
- Focalizzare l'attenzione degli addetti alle vendite sulle opportunità e sulle attività più appropriate, con l'obiettivo di realizzare quote di vendita per ciascuna opportunità commerciale esplorata
- Fornire competenze e collaborazione tra i team per vendere in modo più efficace

TRASFORMARE L'ASSISTENZA CLIENTI IN SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

- Utilizzare i dati sui clienti disponibili in Sugar per migliorare il servizio di assistenza e ridurre i tempi di gestione
- Fornire un servizio coerente tra i contatti del cliente
- Offrire servizi professionali supportati dall'efficacia derivante dalla condivisione delle conoscenze
- Migliorare la soddisfazione del cliente trasformando ciascun canale in un canale di supporto con risposta rapida

POTENZIARE L'EFFICACIA DEL MARKETING E DELLE VENDITE

- Utilizzare informazioni personalizzate disponibili in azienda per coinvolgere e stimolare le reazioni dei clienti
- Creare, gestire e analizzare programmi di marketing sofisticati con l'integrazione di Marketo
- Fornire risultati mettendo a disposizione dell'organizzazione di vendita informazioni utili sui prospect
- Aumentare le conversioni dei clienti potenziali in clienti effettivi attraverso la comprensione delle campagne, dei lead e degli account che contribuiscono maggiormente alla pipeline di vendita

RIMANERE SEMPRE CONNESSI CON SUGARCRM MOBILE

- Utilizzare facilmente le app native gratuite per dispositivi iOS e Android, usufruendo inoltre del supporto del browser per dispositivi mobili di Sugar, progettato per smartphone o tablet
- Ridurre le attività formative e aumentare la produttività grazie all'interfaccia condivisa di Sugar per desktop e dispositivi mobili

COLLABORARE ATTRAVERSO I FLUSSI DI ATTIVITÀ E LE INTEGRAZIONI CON I SOCIAL NETWORK

- Usufruire della visibilità immediata di aggiornamenti dati, attività e interazioni grazie ai flussi di attività di Sugar
- Coinvolgere i clienti all'interno dei social network tramite Twitter
- Organizzare meeting online e collaborare direttamente nell'ambiente Sugar utilizzando strumenti come IBM SmartCloud Engage, Google Docs, Cisco WebEx e GoToMeeting
- Utilizzare insieme a Sugar le applicazioni aziendali esistenti, tra cui: Microsoft Outlook, Word, Excel, IBM Lotus Notes
- Ottenere una panoramica più completa dei clienti con l'integrazione di informazioni commerciali fornite da Dun & Bradstreet (D&B)
- Acquisire i contatti e le comunicazioni commerciali in modo rapido ed efficace mediante l'importazione dei contatti da Gmail, IMAP, Google e D&B e l'archiviazione automatica delle e-mail

**PER RICHIEDERE LA PROVA GRATUITA DI SUGAR ENTERPRISE COLLEGARSI A
WWW.SUGARCRM.COM/FREETRIAL O CHIAMARE IL NUMERO +39.06.99.36.6569**

OTTENERE PREVISIONI ATTENDIBILI

- Monitorare gli indicatori precoci e le variazioni che influiscono sulla pipeline
- Focalizzare l'attenzione sugli account che incidono in modo rilevante mediante grafici sul raggiungimento delle quote di vendita
- Esplorare gli scenari ipotetici delle pipeline di vendita utilizzando modelli previsionali illimitati

**TRASFORMARE I DATI IN
INFORMAZIONI DETTAGLIATE CON LE
FUNZIONI DI BUSINESS ANALYTICS E
REPORTISTICA AVANZATA**

- Capacità estese di analisi funzionale e decisionale con funzionalità analitiche ottimizzate dalla soluzione Sugar Connector per IBM Cognos Business Intelligence
- Monitorare e condividere in tutta sicurezza la cronologia degli acquisti e del supporto ai clienti principali, le risposte alle campagne marketing, i dati demografici e i trend
- Ottenere informazioni in tempo reale su pipeline, raggiungimento degli obiettivi di vendita, opportunità chiave e attività degli account, performance degli addetti alle vendite e degli agenti, gestione delle risposte dei clienti e customer satisfaction
- Utilizzare dashboard e report preconfigurati sulle vendite e sul ciclo di vita o creare report personalizzati

**FORNIRE OPZIONI
DI ASSISTENZA CLIENTI**

- Ridurre i costi di assistenza sfruttando la knowledge base di Sugar
- Mettere a disposizione dei clienti il portale self-service di Sugar attraverso il quale ottenere consigli professionali da parte di colleghi e supporto in tempi più rapidi
- Ottimizzare le attività di gestione dei clienti con informazioni in tempo reale sulle performance dell'assistenza clienti

SFRUTTARE LE PERFORMANCE

DI LIVELLO ENTERPRISE

- Ottenere produttività e tempi di risposta inferiori alla frazione di secondo richiesti dalle applicazioni CRM più sofisticate
- Ridurre i tempi di caricamento attraverso la memorizzazione delle risorse nella cache lato client
- Mantenere la rapidità di accesso e una bassa latenza grazie alla moderna architettura HTML5 e agli stack di software altamente ottimizzati di Sugar

RILASSARSI GRAZIE ALL'ASSISTENZA

DI LIVELLO DI SUGAR

- Assistenza telefonica in tempo reale e casi di supporto tecnico illimitati
- Tempi di risposta pari o inferiori alle 2 ore per la risoluzione dei problemi critici
- Assistenza telefonica e tramite posta elettronica 12 ore al giorno per 5 giorni
- Supporto opzionale 24x7x365 per problemi critici
- Servizi opzionali di un Technical Account Manager

**PROTEGGERE LE INFORMAZIONI
CRITICHE CON L'ESECUZIONE DI
BACKUP DI DATABASE REMOTI**

- Ricevere settimanalmente i backup dei database tramite FTP, senza ulteriori addebiti
- Usufruire dell'accesso diretto ai dati aziendali rilevanti
- Beneficiare della sicurezza derivante da una ridondanza dei dati superiore
- Eseguire report offline in base alle proprie esigenze

"L'architettura aperta e flessibile di SugarCRM fornisce visibilità e informazioni approfondite su tutte le opportunità di vendita, con il semplice tocco di un pulsante".

Klaus Höling, CIO, Sennheiser electronic GmbH & Co. KG

**SCEGLIERE TRA PIÙ OPZIONI DI
DISTRIBUZIONE PER OTTENERE
LA MASSIMA VERSATILITÀ**

- La flessibilità di distribuzione di Sugar consente di selezionare l'opzione di hosting più adatta al proprio business
- Sugar On-Demand (SaaS)
- Sugar On-Site, dietro un firewall
- Cloud pubblici (piattaforma IBM SmartCloud Enterprise/SoftLayer, Amazon EC2, Microsoft Azure, Rackspace)
- Cloud dei partner SugarCRM

**PREPARARSI PER LA
DISTRIBUZIONE GLOBALE**

- Hosting disponibile in sei continenti
- Sono incluse più di 33 lingue, con la disponibilità di oltre 80 Language Pack aggiuntivi

SugarCRM

10050 North Wolfe Road | SW2-130 Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH

Erika-Mann-Strasse 53 | 80636 Munich | Germany

T: +49 (0) 89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0) 89 1 89 17 21 50

sales-emea@sugarcrm.com

www.sugarcrm.com

Copyright © 2015 SugarCRM, Inc.

Tutti i diritti riservati. SugarCRM e il logo SugarCRM sono marchi registrati di SugarCRM, Inc. negli Stati Uniti, nell'Unione Europea e in altri paesi.

Tutti gli altri marchi sono di proprietà delle rispettive aziende.

04-15-01-IT-medialo

