



**SUGAR ENTERPRISE™** biedt uitgebreide functionaliteiten voor het Customer Relationship Management (CRM) van grote bedrijven die flexibiliteit en controle eisen. Voor de gebruikers is SugarCRM een uiterst gebruiksvriendelijke tool waarmee alle klantenactiviteiten beheerd kunnen worden. Voor het management biedt het een uitgebreide set rapportagetools die hen de nodige informatie leveren voor een weloverwogen besluitvorming. Voor IT-managers legt Sugar Enterprise de nadruk op flexibiliteit met verschillende toepassingsmogelijkheden, ondersteuning voor meerdere platformen en een complete set van tools om het systeem te beheren, aan te passen en te integreren.

Een complete platform met functionaliteiten voor verkoop, support, marketing en samenwerking.

Uitgebreide aanpassingsmogelijkheden en integratiefuncties om het complete bedrijfsproces te ondersteunen.

Portaalfuncties om klanten en partners in Sugar te integreren.

De Sugar Open Cloud Technologie biedt test- en beheerdiensten om de kwaliteit en betrouwbaarheid te waarborgen.

### Custom CRM

Elke CRM implementatie is uniek. Om competitieve voordelen te kunnen behalen moeten organisaties het systeem kunnen aanpassen aan hun bedrijfsprocessen. Sugar biedt een hele reeks customisatie opties om onder andere schermen en navigatie aan te passen en zelfs nieuwe modules toe te voegen, dit zonder te programmeren. Met de Sugar Module Builder kunnen beheerders gegevensobjecten aanmaken en deze koppelen met bestaande Sugar modules om zo voor de organisatie relevante informatie vast te leggen. Deze klantspecifieke aanpassingen alsmede andere customisaties met Sugar Studio zijn geheel upgrade veilig.

### Samengestelde applicaties

SugarCRM realiseert zich als geen ander dat de integratie met uw andere hoofdsystemen een wezenlijke succesfactor is binnen uw CRM strategie. De Web Services van Sugar stellen u in staat om Sugar Enterprise eenvoudig te integreren met uw bestaande applicaties en databases. De meta-datagestuurde gebruikersinterface van SugarCRM garandeert een soepele overgang naar toekomstige versies.

### Externe Integratie

Bovenop de functionaliteit voor verkoop, marketing, support en samenwerking kunnen bedrijven met Sugar Enterprise diverse data van CRM ter beschikking te stellen in een zelfbedieningsportaal. Door klanten toegang te geven tot relevante informatie kunnen bedrijven met Sugar Enterprise hun supportkosten verlagen en tegelijkertijd op één lijn blijven met de klanten.

### De cloud onder controle

Sugar Enterprise biedt binnen het product zelf een omgeving voor cloud computing aan. Met de Cloud Console kunnen bedrijven meerdere Sugar Enterprise instances maken, testen, gebruiken en beheren. Zo kunnen bedrijven beter controleren hoe hun CRM-systemen gebruikt en beheerd worden. De Sugar Open Cloud Technologie die gedurende de afgelopen vijf jaar steeds verder ontwikkeld werd biedt bedrijven meer controle en flexibiliteit over hun klantgeoriënteerde bedrijfsprocessen.

*„Door de flexibiliteit van Sugar hebben we onze CRM oplossing kunnen aanpassen aan onze unieke bedrijfssituatie.“*



## KENMERKEN

### Automatisering van de verkoopdienst

- Leads
- Contacten
- Opportuniteiten
- Accounts
- Activiteiten
- Documenten
- Sales forecasting
- Contracten
- Product catalogus
- Offertes

### Marketingautomatisering

- Campagnes
- Email marketing
- Online-selectie van leads
- Web-to-Lead formulieren
- Management van lijsten
- Management van nieuwsbrieven
- Dashboard voor campagnes
- Marketingrapporten

### Customer Service en Support

- Case management
- Bug tracking
- Email management
- Escalatie en wachtrij van cases
- Knowledgebase
- Geavanceerde case-escalation en melding
- Zelfbedieningsportaal voor klanten

### Rapportage

- Dashboard voor sales pipeline
- Dashboard voor leadbronnen

- Maandelijkse dashboard voor pipeline t.o.v. resultaat
- Dashboard voor opportuniteiten t.o.v. leadbronnen
- Klantspecifieke dashboards
- Klantspecifieke rapporten
- Meerdere dashboards op homepage
- Uitgebreide rapporten
- Uitgebreide grafieken
- SQL reporting
- Klantvelden
- Klantobjecten
- Klantmodules
- Typen klantrecords
- Drag-and-Drop custom layouts
- Configuratiebans
- Toewijzingsmelding
- Automatiseringsregels voor workflow

### Migratie

- Import en export van data
- Import ontubbeling
- Upgrade-wizard
- Kwaliteitscontroles van data

### Integratie

- Klantenlinks
- Webdiensten API
- Dashlets voor Sugar-feeds
- Cloud-connectors
- My Portal-dashlet
- Module loader
- Cloud-connectors Data Merge
- Ondersteuning door Oracle

### Veiligheid

- Toegangscontrole door gebruikersrol
- Toegangscontrole door team
- Field-level security
- Administratie-module

### Samenwerking

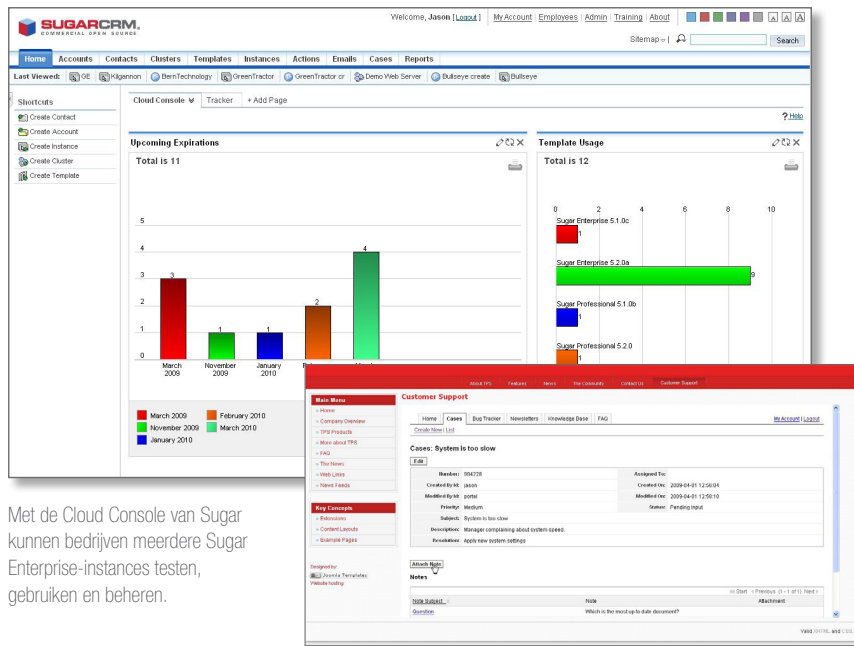
- Activity management
- Document management
- Gemeenschappelijke kalender
- Medewerkerdirectory
- Projectmanagement
- Ajax E-mail Client
- Sugar plug-in voor Microsoft Outlook
- Sugar plug-in voor Microsoft Word
- Uitgebreid projectmanagement (Gantt-grafieken en roosters)
- Herinneringen en waarschuwingen
- Teammededelingen

### Mobiel

- Wireless-versie
- PDA-versie
- Synchronisatie van offline-clients

### Customisatie

- Module Builder



Met de Cloud Console van Sugar kunnen bedrijven meerdere Sugar Enterprise-instans testen, gebruiken en beheren.

Het zelfbedieningsportaal geeft bedrijven de mogelijkheid hun klanten zorgvuldig uitgekozen CRM-data ter beschikking te stellen. Dit reduceert de kosten voor support en verhoogt de klanttevredenheid.

*„Dankzij SugarCRM Enterprise konden wij onze kwaliteitsniveaus sterk verbeteren.“*



### Over SugarCRM

SugarCRM is wereldwijd marktleider op het gebied van commerciële open source-software voor Customer Relationship Management (CRM). Sinds de oprichting in 2004 als een open source-project zijn de SugarCRM-applicaties meer dan vijf miljoen keer gedownload en worden zij door meer dan 500.000 gebruikers in 75 talen toegepast. Meer dan 4.500 klanten werken bij voorkeur met de on-site en cloud computing-diensten van SugarCRM in plaats van met lock-in, propriëtaire alternatieven. Gedurende de laatste jaren heeft SugarCRM vele onderscheidingen ontvangen voor product innovatie en concrete realisaties bij klanten van onder meer CRM Magazine, Info World, Customer Interaction Solutions en Intelligent Enterprise.

## OpenSesame ICT

de kracht van eenvoud

www.osict.com  
bdm@osict.com  
+31(0)30 60 35 640

OpenSesame ICT is een Nederlands softwarebedrijf dat zich richt op de realisatie van bedrijfsmatige oplossingen op het Open Source platform. Deze oplossingen worden geleverd onder de naam OpenIMS en SugarCRM. OpenSesame ICT is gespecialiseerd in Content-, Document-, Kennis-, CRM en Workflow Management projecten.

www.sugarcrm.com