



Sugar CRM е WEB-базирана система за управление на взаимоотношенията с клиенти, подходящо за малки и средни предприятия от всякакъв тип. Приложението позволява персонализиране и служи за интелигентно и ефективно **управление на контактите** на дадена фирма с клиенти, потенциални клиенти, **доставчици, партньори, държавни институции** и т.н., и споделеното използване на тези контакти от служителите на фирмата. Има възможност за съхранение на данни от всякакъв тип – **имена, телефонни номера, e-mail адреси, булстат, брой служители** и т.н. Позволява извършването на **масови рекламни кампании** върху определени групи контакти, **контрол върху резултатите от маркетинговите кампании, планиране и организиране на събития, съхранение на исторически данни относно комуникацията с клиенти и партньори.**

Системата включва следните функционалности:

- Пълна автоматизация на маркетинга, репортинг (докладване, обратна връзка), подобряване на сигурността, автоматизиране на работните потоци;
- Интеграция с електронна поща - Microsoft Outlook или друг e-майл клиент
- Менюта на български език (поддържат се 22 езика)
- Регулярни back-up-и на потребителските данни

Sugar CRM позволява на организациите да се организират, да се популяризират и да поддържат ефективно информацията по всички аспекти на техните взаимоотношения с клиентите. Системата осигурява интегрирано управление на корпоративна информация за клиентски профили и контакти, потенциални продажбени възможности, **плюс дейности като обаждания, срещи и задачи, възложени на даден служител.** Системата безпроблемно съчетава всички функции, необходими за управление на бизнес информация, разполага с интуитивен и лесен за употреба графичен интерфейс.

Sugar CRM се състои от модули, всеки от които представлява конкретен функционален аспект на CRM – Accounts, Activities, Leads и Opportunities... Например, модул Accounts позволява да се създават и управляват клиентските профили и да се контролират действията и възможностите, свързани с тях. Тези модули са предназначени да подпомогнат **управлението на клиентските досиета** през всяка стъпка от цикъла им на живот в системата, като се **започне с генериране и квалификация и се стигне до оказване на помощ и подкрепа на клиентите и решаване на докладвани задачи.** Тъй като много от тези стъпки са взаимосвързани, всеки модул показва съответната информация. Когато се разглежда подробната информация за даден клиент, системата показва и всички контакти, свързани с този клиент, дейности, възможности и възникнали проблеми. Тази информация може да се преглежда, редактира или да се добавя нова.

Има възможност за задаване на **контрол на достъпа** до тези модули. Може да се персонализира облика на Sugar CRM според изискванията на организацията.

Основни характеристики:

Функционална област	Описание
Автоматизиране и оптимизиране на продажбите (Sales Force Automation)	<p>Подобрява се извършването на продажбите като се дава на търговците възможност за проследяване и споделяне, управление на съществуващите клиентски профили, координиране на дейностите на различни екипи, наблюдение на етапите, на които са достигнали процесите.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модулите Lead, Contact и Opportunity подпомагат търсенето на нов бизнес, споделянето на информация относно продажбите и напредъка на преговорите за сключване на сделка. • Модул Account дава възможност за еднозначен оглед на клиентите спрямо сфера на действие, географски региони или статут.
Съдействие на потребители (Customer Support)	<p>Подобряват се взаимоотношенията с клиентите чрез проследяване на възникналите проблемни казуси при клиентите, контролират се проблеми с продуктите, отговаря се на клиентски запитвания и се споделя информация за обслужването на клиентите в цялата организация.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Модул Case служи, за да се централизира историята на служебните взаимоотношения с клиентите и да се контролират казусите, които са възникнали при тях. • Проследяват се бъгове – идентифициране, поставяне на приоритет и разрешаване на възникнали проблеми при клиентите.
Автоматизация на маркетинга (Marketing automation)	<p>Позволява се на компаниите да проектират, стартират и проследяват кампании и други маркетингови предложения към клиентите. Автоматизацията на маркетинга тясно се интегрира с автоматизирането и оптимизирането на продажбите, за да осигури ефективното разпределяне на ролята и целите между отделите, отговарящи за маркетинг и тези за продажби.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lead контролира проследяването и разработването на нови продажбени цели • E-mail маркетингът служи за масовото информиране на клиенти и потенциални такива за актуални предложения, оферти и продукти, предлагани от компанията. • Управление на кампаниите, проследяване по множество направления • Campaign Wizard превежда потребителите през процеса на подготвяне на информация за рекламната кампания - маркетингово направление, целеви групи и бюджет, необходими за ефективното изпълнение

	<p>на кампанията и съдържанието на съобщението.</p> <ul style="list-style-type: none">• Отчет на резултата от рекламните кампании, анализ на ефективността на маркетинговите дейности.
Сътрудничество (Collaboration)	<p>Подобрява се комуникацията между служителите чрез интегрирани календари, споделени задачи, документи, продуктова информация, договори и други материали за клиентите, като системата ги прави достъпни за персонала във всички различни отдели на фирмата.</p> <ul style="list-style-type: none">• Модул Activity управлява e-mail-и, задачи, телефонни разговори, срещи и т.н.• Съдържанието е обединено, за да се консолидират всички източници на информация.
Отчетност (Reporting)	<p>Инструментите за правене на справки и обратна връзка улавят извършените действия и бизнес резултати по различни направления на бизнеса и ги представят на управляващите звена в организациите чрез набор от лесно разбираеми графики и отчети. Това осигурява на лидерите на фирмата необходимата информацията за вземането на интелигентни и ефективни бизнес решения.</p>
Администриране (Administration)	<ul style="list-style-type: none">• Бърза промяна на потребителски настройки, редакция на изгледи и оформлениа.• Персонализирайте на приложението, за да отговаря точно на нуждите на конкретната организация.

CRM приложенията са неразделна част от цялостната бизнес практика при работа с клиентите. CRM трябва да бъде част от общата бизнес стратегия на компанията. Поддръждането на бизнеса е от ключово значение за одобрението и адаптирането на потребителите и клиентите и за успешен бизнес.

Може да имате SUGAR CRM (за 5 потребителя) **само за 99 Евро**. В цената са включени:

- ✓ Инсталиране и активиране на системата за указания брой потребители;
- ✓ Създаване на потребители и основни права на достъп;
- ✓ Настройка на интерфейса;
- ✓ Свързване с e-мейл клиент;
- ✓ Общо запознаване със системата;
- ✓ Обучение за работа със системата: клиенти и контакти;
- ✓ Обучение за организиране на маркетингови кампании.