



# Asiakashallinta tehokkaasti

**SugarCRM ja OOSIS**

**Pauli Jantunen**



# Miksi SugarCRM asiakashallintaan?

- Muutamia käytännön asiakastapauksia
  - Lisää myynnin tuottavuutta
  - Kehitä asiakaspalveluasi
  - Markkinointinäkyvyyttä ja kustannussäästöjä

# Lisää myynnin tuottavuutta



*“12 kuukaudessa lyhensimme myyntisykliä 20%. Samaan aikaan saimme uusia asiakkaita 15%.”*

Massimiliano Pianigiani, Myyntijohtaja, Mia Energia/Sähköyhtiö (Italia)



*“Tuottavuutemme myynnissä nousi 30-50 %.”*

Erica Vorsay, General Manager, Trans-Tasman Business Circle / Yrittäjäjärjestö (Australia)



*“Myyntitiimimme lisäsi tuottavuuttaan yli 30%. Samaan aikaan asiakastukitiimimme paransi vasteaikaansa 50%.”*

Mahzan Miskam, Head of Information Communication Technology,  
A member of **UEM Group** UEM Land Group / Kiinteistöhallintayhtiö (Malesia)

# Kehitä asiakaspalveluasi



*“SugarCRM käytöllä saimme tilauksenkäsittelyaika  
laskettua puolesta päivästä alle tuntiin.”*

Naomi Simson, CEO, Red Balloon/ Lahjatavarakauppa (Australia)



*“Meille vaihto SugarCRM:ään tarkoitti, että pystymme  
tuottamaan laadukkaampaa asiakaspalvelua  
täsmällisemmän tiedon avulla.”*

Alex Pettefer, UK Group Marketing Director, Loomis/ Turvayhtiö  
rahankuljetuksiin (Iso-Britannia)

# Hallita markkinointia ja saada kustannussäästöjä

CAPLIN

*“Olemme kolminkertaistaneet web-liidit ja lisänneet busineksemme näkyvyyttä.”*

Jennifer Maitland, Marketing Operations Manager, Caplin Systems/ IT-yhtiö (UK)



*“Vuodessa olemme vähentäneet jäsenien tietojen käsittelyaikaa yli 60 %.”*

Marty Heaner, CTO, Tenzing Health / Hoiva- ja kuntoklubi (USA)



*“SugarCRM mukautuminen ja yhteensovittaminen muihin systeemeihin on säästänyt meille kymmeniä tuhansia, kun olemme saaneet myynnin ja tukipalvelut toimimaan yhdessä.”*

Martin Ross, VP of Technology, Healthscreen / IT-yhtiö hoiva-alalla (Canada)

**CRM**

**Customer  
Relationship  
Management**

**Asiakas-  
hallinta-  
järjestelmä**

**Kysymys ei ole tekniikasta  
vaan sinun asiakkaista**

# Vaatimuksia ja tietoa on paljon





# Sinulle, joka haluat



- Saada yrityksen myyntityösi hallintaan
- Selkeitä kampanjoita
- Parantaa asiakastukeasi
- Automatisoida toimintaanne
- Hankkia ja pitää enemmän asiakkaita

# Koska tahdot



- Keskittyä myyntiin et tiedon syöttöön
- Automatisoida myyntiprosessiasi
- Saada tekniikan sopimaan sinun käyttöösi
- Saada enemmän näkyvyyttä ja ennusteita myynnistä sekä markkinoinnista
- Saada kunnan raportteja ja yhteenvetoja
- Kustannustehokkaan järjestelmän

# SugarCRM: maailman nopeimmin kasvava asiakashallintajärjestelmä



## ● Liiketoiminta

- Perustettu 2004 Cupertinoissa, Kaliforniassa
- Euroopan pääkonttori Munich, Saksa
- IBM:n globaalipartneri

## ● Tilanne

- Maailman kolmanneksi käytetyin CRM
- 1 Miljoonaa käyttäjää, 80,000+ organisaatiota
- 400+ yhteistyöyrittystä joka puolella maailmaa



## ● Nopeimmin kasvava

- 118%+ kasvu Q1 2012 ja Q1 2011 välillä
- > 11 miljoonaa latausta

**FORRESTER®**

Leader Position in CRM for  
Midmarket - June 2010

# Pilvipalveluita tai paikallisia asennuksia

**SUGAR PRIVATE CLOUD™**

**SUGAR ON-DEMAND™**

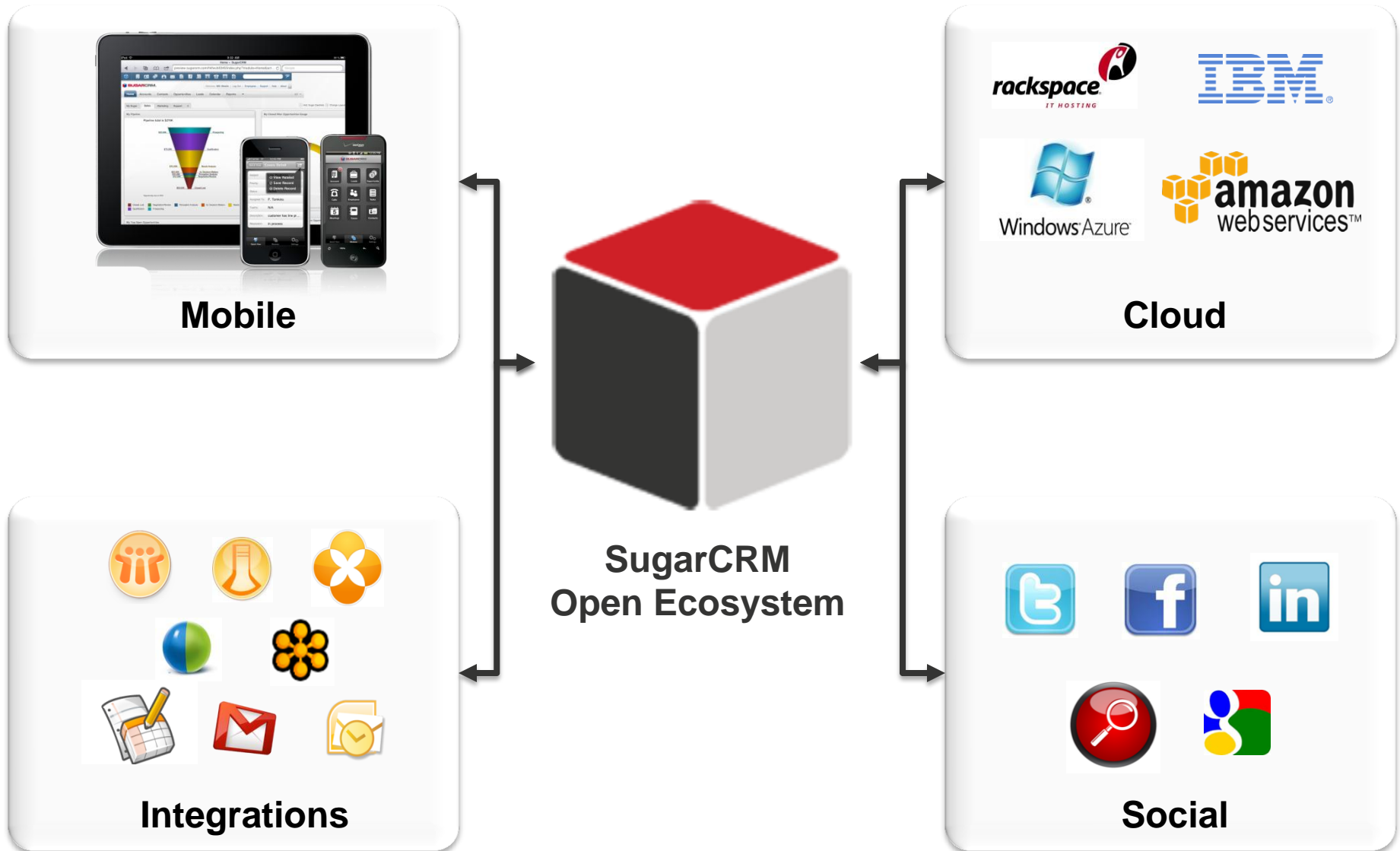
**SUGAR on  
PUBLIC CLOUD**

**SUGAR ON-SITE™**

**SUGAR on  
PARTNER CLOUD**



# Avoim ekosysteemi



# Lyhyt tiivistelmä

- CRM on asiakkuuksien pitämistä ja kehittämistä
  - Markkinointi
  - Myynti
  - Asiakaspalvelu
  
- SugarCRM helpottaa asiakashallintaa
  - Sugar sopii sinun toimintatapoihisi
  - On joustava, intuitiivinen ja yhdistettävissä muihin järjestelmiin
  - On avoin ekosysteemi, joka on helposti liitettävissä muihin järjestelmiin.