

# Sage CRM

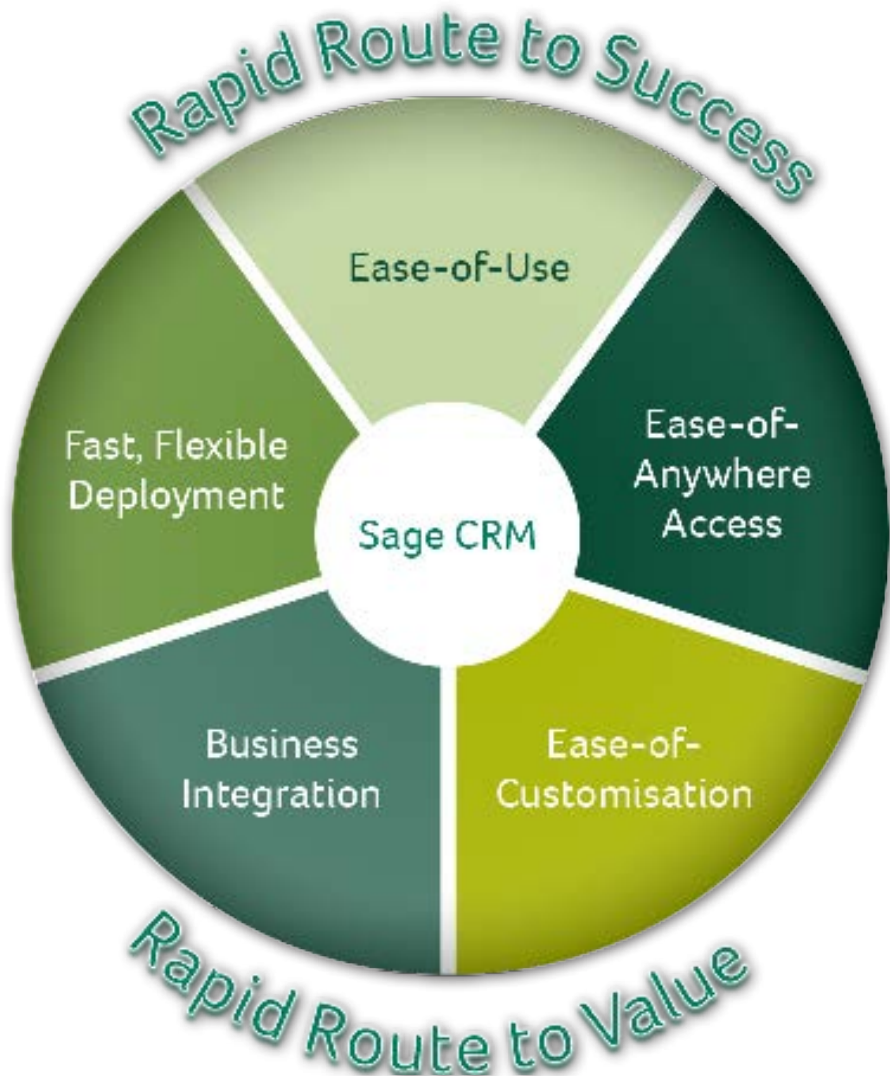


Manage iedere dag  
al uw Verkoop,  
Marketing en  
Customer Service  
activiteiten met  
Sage CRM

Customer Relationship Management (CRM) is veel meer dan een softwaresysteem alleen. Het is een manier van werken met als doel het beste voor de klant uit al uw medewerkers naar voren te halen. Uiteraard is daarbij een systeem nodig dat past bij uw klantgerichte processen. Met die visie is Sage CRM opgezet en bedacht; standaard CRM-software met de onderscheidende kwaliteit om zich te schalen naar de CRM-cultuur van een individueel bedrijf.

Sage CRM zorgt ervoor dat u uw relaties met uw klanten, prospects en toeleveranciers kunt managen zoals u dat wilt. De functionaliteiten voor bijvoorbeeld relatiebeheer, verkoop, marketing en service zijn opgezet vanuit de gedachte om operationeel efficiency voordelen te behalen. Minder tijd kwijt zijn om optimaal voorbereid te zijn voor iedere klantgerichte taak.

En Sage CRM borgt de effectiviteit van uw werkzaamheden. Op het juiste moment acteren op kansen of vragen uit de markt. Fouten worden geminimaliseerd en het systeem nodigt uit om informatie te delen met de juiste collega's. Het management krijgt hierdoor een actueel beeld van lopende zaken en kan tijdig acteren als analyses uit Sage CRM daar aanleiding toe geven.



## VOORDELEN VAN SAGE CRM VOOR UW BEDRIJF

Zorgt ervoor dat uw beschikbare medewerkers optimaal inzetbaar zijn voor de contacten met uw (potentiele) klanten

Verlaagt de operationele (FTE) kosten

Meer opbrengsten per lead

Borgt het halen van uw SLA levels

Minimaliseert kosten voor administratieve processen

Bescherm en vergroot uw inkomsten

Zorgt ervoor dat uw inspanningen op ieder moment zijn gericht op de juiste taken

Haalt achtergrond informatie boven water om issues structureel en gericht op te lossen

Vergroot het aantal klanten en intensiteit van uw klantrelaties

Geeft u extra mogelijkheden voor structurele cross en upsell activiteiten

Maakt de extra plus-plus klantbeleving mogelijk door gerichte aandacht

Verlaagt de kosten per verkoopkans

Organiseer en haal meer rendement uit uw marketingevents

Benut de kracht van social mediakanalen zoals LinkedIn, Twitter en Facebook

- Sage CRM biedt de snelste route naar succes en waardecreatie voor uw organisatie door haar doordachte opzet en achterliggende architectuur.

Sage CRM

Sage CRM is geoptimaliseerd voor gebruik door middelgrote bedrijven of divisies van grote organisaties. In Nederland is Sage CRM in gebruik bij organisaties -met veelal meerdere (internationale) vestigingen- vanaf 10 tot meer dan 2000 gebruikers.

De architectuur zorgt ervoor dat Sage CRM zowel in de Cloud als op uw eigen servers is te gebruiken. En uiteraard is het systeem mobiel beschikbaar in meerdere browsers. Sage CRM past zich aan op uw bedrijfsprocessen zodat u het optimale rendement haalt uit uw CRM-visie en investeringen

## Eigenschappen in vogelvlucht

### VOOR EINDGEBRUIKERS

- Intuïtieve gebruikersinterface; werken vanuit 1 scherm
- Aanpasbare interactieve dashboards
- Instelbare schermen en functionaliteit per gebruikers(groep)
- On line coachings schermen, trainings video's en help manuals
- Grafische voorstellingen van netwerken op ieder niveau
- Gebruikmakend van visuele kenmerken en grafieken
- Realtime synchronisatie tussen Sage CRM en MS Exchange
- Linken van informatierecords voor een compleet klantbeeld
- Meertalig en internationaal toepasbaar; taal instelbaar per gebruiker
- Ondersteunt B2B en B2C processen of een combinatie daarvan
- Volledige aanpasbare workflow engine
- Toegang tot Sage CRM via alle gangbare browsers en mobiele devices zoals iPad en Samsung Galaxy note

### VOOR ICT-PROFESSIONALS

- Out-of-the-box configuratie in eigen beheeromgeving
- Eenvoudig te installeren en snel op te leveren
- Eenvoud in integratie door open standaarden
- Uitbreidbaar datamodel voor B2B en B2C omgevingen
- Aanpassingen opgeslagen in metadatamodel; eenvoud in upgrades
- Uitgebreide workflow engine voor tunen eigen proces
- Uitgebreide autorisatie matrix en territory management voor gebruik over meerdere landen, divisies en/of vestigingen

### INTEGRATIE CAPABILITIES

- Web services
- MS Exchange integratie
- MS Outlook integratie
- Social media integratie
- Web self-service



“De eenvoud van gebruik en implementatie heeft ons geholpen om op een snelle manier ons verkoopmodel te optimaliseren.”

**Toby Pannell,**  
**Managing Director,**  
**Katalina Media**



# Manage iedere dag al uw Verkoop, Marketing en Customer Service activiteiten met Sage CRM



## Stimuleer uw verkopen!

Sage CRM helpt uw medewerkers om zich te richten op de meest kansrijke leads en verkoopkansen. En het systeem vergroot de cross en upsell mogelijkheden voor uw bedrijf. Sage CRM biedt daarvoor, naast het basis relatiebeheer, functies voor contact-, lead- en verkoopmanagement.

Via de interactieve dashboard kunnen uw verkopers proactief acteren op de meest kansrijke verkoopkansen. Beheren zij hun netwerken met behulp van LinkedIn en zien zij grafisch netwerkverbanden. Uw management analyseert via uitgebreide rapportages de actuele stand van zaken.

Automatische workflows en integratie met uw backoffice zorgen dat het zicht op uw klant of prospect altijd compleet is. Temeer aangezien verkoop ook kan profiteren van informatie vanuit uw marketing en service teams. Of gewoon van de impuls welke een relatie zelf geeft via de geïntegreerde webportal.

Met Sage CRM haalt u het beste uit uw marktpotentieel naar boven en bespaart u tijd op het zoeken naar informatie. Uw verkopers zijn voortaan vooral met uw (potentiële) klanten bezig in plaats van met administratieve taken.

## VOORDELEN VAN SAGE CRM VOOR HET VERKOOPTTEAM

---

Vergroot het scorings% van uw verkoopkansen

---

Ondersteun offerte generatie en order management

---

Stimuleer de samenwerking tussen binnen- en buitendienst

---

Baseer vervolgstappen op rationele en complete informatie

---

Benut met een enkele click alle informatie van een relatie bij een (vervolg)contact

---

Zorg voor een uniforme en structurele manier van verkopen binnen uw teams

---

Signaleer en optimaliseer cross en upsell mogelijkheden, bijvoorbeeld uit contract management of installed base

---

Benut al uw devices; Sage CRM werkt browseronafhankelijk

---

Pas informatie uit uw backoffice toe in Sage CRM

---

Minimaliseer de benodigde tijd voor administratieve acties

---

Zorg dat uw verkopers op ieder moment, op iedere locatie de beschikking hebben over complete en actuele informatie

---

Benut het geïntegreerde social enterprise netwerk Yammer in Sage CRM om intern efficiënt en snel te communiceren

---



“Doordat Sage CRM intuïtief in gebruik is, is zelfs een lastige gebruikersgroep als ‘verkoop’ overstap om dagelijks met het systeem te werken”.

**Ingrid Maaskant,**  
**Manager sales support**  
**Maas International**

Sage CRM geeft uw verkopers de mogelijkheid om vanaf ieder mobiel device met Internettoegang op ieder moment over de meest actuele informatie te beschikken. En nieuwe informatie te delen met uw binnendienst of andere afdelingen. Sage CRM ondersteunt devices als iPhones, iPads, Android smart phones en tablets

## Ondersteun uw marketing campagnes met Sage CRM

Met Sage CRM selecteert u eenvoudig op alle mogelijke variabelen uw doelgroepen. Zelfs op basis van informatie uit uw backoffice, indien gelinkt aan Sage CRM. Vervolgens koppelt u deze doelgroepen aan uw campagnes c.q. events welke u met Sage CRM uitvoert en beheert. Op ieder moment heeft u zicht op de voortgang van acties via rapportages of widgets op uw marketing dashboard. U analyseert acties via zelf in te stellen rapportages en verwerkt deze in uw PowerPoints of andere toepassingen. Door de open databasestructuur van Sage CRM zijn alle mogelijk Business Intelligence tools zoals QlikView te benutten.

Onderdeel van de Marketing functionaliteit van Sage CRM vormt een uitgebreide eMarketing tool\*. Daarmee voert u professionele e-mail acties uit en monitort u realtime de voortgang van bijvoorbeeld het click gedrag, inschrijvingen op events of interesse van leads vanuit uw website.

De leads welke al dan niet uit een campagne op uw website terecht komen zijn tevens te routeren naar een afzonderlijke lead sectie in de Sage CRM applicatie. Workflow mechanismen zorgen dat iedere lead vervolgens de juiste aandacht en kwalificatie(s) krijgt! Ditzelfde mechanisme is beschikbaar voor eventprocessen. Denk aan workflow voor inschrijvingen e.d.

## VOORDELEN VAN SAGE CRM VOOR DE MARKETEER

Maak, plan en beheer dynamische marketing campagnes

Plan, volg en analyseer afzonderlijke stappen binnen een campagne

Registreer reponse en baseer daarop uw vervolgstappen

Deelt realtime reacties/inschrijvingen op acties en events van uw relaties met andere afdelingen binnen uw bedrijf

Stel uw eigen workflow in om leads of eventinschrijvers gericht op te pakken en te kwalificeren

Maak uw eigen e-mail acties, inclusief nieuwsbrieven e.d.

Beoordeel en stel uw acties bij op basis van bijvoorbeeld click gedrag

Benut de social media kanalen zoals Twitter en Facebook.

Verlaag de kosten van administrative handelingen rondom het vastleggen van leads, event bezoekers, etc. significant!

Houdt zicht op de voortgang van uw acties op ieder mobile device door de browseronafhankelijkheid van Sage CRM



“Sage CRM helpt ons structureel met het verzorgen van alle direct mail activiteiten naar onze doelgroepen. Met het systeem besparen we zeer veel tijd en zorgen we dat de communicatie met onze ‘markt’ professioneel verloopt.”

**Monica Sontrop,**  
**CRM Consultant,**  
**Marketing&Communicatie, Fontys Hogescholen**

## Borg klanttevredenheid en loyaliteit

De perfecte service aan uw klanten geven is essentieel voor het behoud van uw klanten en de groei van uw omzet. Met Sage CRM heeft u het gereedschap om direct en structureel te acteren op signalen in de social media over uw bedrijf en producten. Maar uiteraard ook om adequaat en conform (SLA) afspraken te acteren op reacties van uw klanten op uw website of portal, e-mail en call center. Uw klanten krijgen de aandacht die zij verdienen!



“Iedere keer als een relatie belt voelt hij zich herkend door de beschikbare informatie die wij tot onze beschikking hebben”

**Kees Hatzmann, CRM medewerker**  
**TVM Verzekeringen**

Om de gewenste servicelevels te realiseren richt u binnen Sage CRM uw serviceprocessen in conform de (SLA) afspraken die passen bij uw dienstverlening. In teams werken aan cases, escalaties, rapportages en proactieve signalen op het dashboard helpen uw service medewerkers om het visitekaartje te zijn van uw bedrijf. En ook voor de servicemensen onderweg biedt Sage CRM directe toegang tot actuele dossiers voor een optimale klantbeleving. Tevens kunnen zij mobiel de volgende stap in het proces in gang zetten.

### VOORDELEN VAN SAGE CRM VOOR HET CUSTOMER SERVICE TEAM

Direct alle relevante klanthistorie inzichtelijk bij service contact

Delen case dossiers via workflows en automatische alerts ter ondersteuning tijdige follow up

Opbouw van, en toegang tot een (web based) knowledge base

Inrichting van diverse SLA levels welke 1:1 zijn af te stemmen op uw gewenste proces

Vastleggen en betrekken belangrijke sponsors in uw processen vanuit uw social media analyses

Bespaar tijd en geld en vergroot betrokkenheid relaties door geïntegreerde web self service faciliteiten

Benut realtime informatie op mobiele devices in het veld

Maak van iedere call en/of klacht een kans om uw klant beter te leren kennen en uw service te optimaliseren!



Sage CRM biedt al uw gebruikers informatie op maat welke zij nodig hebben om efficiënt en effectief prestaties te leveren.



## Sage CRM Interactieve Dashboard

Het interactieve dashboard van Sage CRM zorgt voor het borgen van al uw klantgerichte processen. Het dashboard is bedoeld om uw medewerkers net dat extra stukje informatie te geven zodat ze tijdig een (re)actie uitvoeren. Uw mensen acteren proactief. En met de beschikbare proactieve informatie in Sage CRM heeft u een middel in handen om uw klantverwachtingen te overtreffen en uw rendement bij ieder verkoop-, marketing- of servicecontact te optimaliseren.

Op het interactieve dashboard kunt u zelf bepalen welke blokken informatie zichtbaar zijn voor specifieke gebruikers of teams. Deze informatie kan uit Sage CRM komen, of uit relevante externe websites (RSS feeds) of juist uit uw geïntegreerde backoffice. Sage CRM is een open systeem, waardoor integratie met uw backoffice naadloos verloopt. Indien gewenst kunt u gebruiker zelf hun dashboards laten samenstellen. Meerdere dashboards zijn per gebruiker beschikbaar, afhankelijk van de rol welke zij op enig moment vervullen. Standaard rapportages met drill down functies zijn krachtige informatieblokken voor managers om snel te acteren op kansen of bedreigingen in uw processen.



- Gebruik Sage CRM via uw favoriete browser en uw favoriete device.

## Cross-browser ondersteuning

De intuïtieve gebruikersinterface is beschikbaar in alle gangbare browsers. Sage CRM werkt met Internet Explorer (versies 7, 8 en 9) en de laatste versies van Firefox, Chrome and Safari.

## Sage CRM Mobiele toepassingen

Sage CRM is realtime via de browser of App beschikbaar op Apple iPhone, Android™ en tablet devices. Via de browser op de mobiele devices zijn nagenoeg alle functies voor de eindgebruikers beschikbaar. Voor de specifieke Apps kunt u aparte schermen definiëren en werkt de gebruiker meer met de look&feel welke past bij het device.



- ◆ Sage CRM biedt geautoriseerde toegang tot actuele informatie aan uw medewerkers die mobiel werken.

Door de mobiele beschikbaarheid van Sage CRM zijn uw medewerkers altijd complete en actueel geïnformeerd om hun contacten met prospects en klanten effectief en efficiënt af te handelen.



“De Sage CRM iPhone App is fantastisch. Heldere en overzichtelijke schermen. Het biedt de look&feel die je gewend bent van de iPhone applicaties. Het geeft onze omvangrijke groep servicemedewerkers in het veld alle essentiële basis informatie !”

**Karen Snyder, CIO, American Pool**

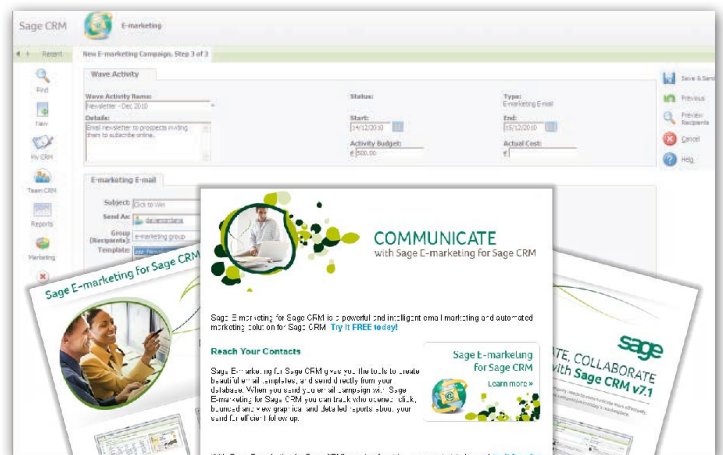
## Sage CRM Social Media integratie

Informatie uit de social media kanalen kan gecombineerd met CRM en enorme positieve impact hebben op uw marketing, verkoop en service activiteiten. De opkomst van media als Twitter en LinkedIn heeft de wijze waarop organisaties in de markt communiceren met hun relaties drastisch veranderd. Uit social media monitors bepaalt u uw belangrijkste stakeholders en volgt u hen via Sage CRM. Passend bij uw bedrijfsvisie en strategie kunt u vervolgens de informatie uit deze social media kanalen benutten om uw organisatie adequaat te laten inspelen op signalen en behoeften van uw klanten en prospects.

De standaard integratie met LinkedIn, Twitter en Facebook beheren en ondersteunen de communicaties met de juiste personen uit uw database. U kunt communicaties vanuit Sage CRM lanceren, waarbij deze direct naast de inkomende communicaties van deze social media kanalen worden vastgelegd. Vervolgens is deze informatie beschikbaar voor bijvoorbeeld selecties, rapportages en de uitvoer van campagnes. Via de gadgets op de interactieve dashboards van Sage CRM kunnen uw medewerkers de functies van de social media sites benutten, zonder Sage CRM te verlaten.

## eMarketing voor Sage CRM\*

De geïntegreerde eMarketing module van Sage CRM is een platform waarmee bedrijven hun e-mail campagnes kunnen beheren, uitvoeren en analyseren. De module biedt specifieke eMarketing functies zoals meer dan 90-basis templates, slimme verzend faciliteiten en functies om verzonden e-mails te analyseren. Denk dan aan click en bounce rates.



- ◆ Gebruikers profiteren van wizards om eenvoudig nieuwe e-mailcampagnes op te zetten. Wij leveren daarbij al 90 basis templates voor u mee om direct aan de slag te gaan.




De e-mailactiviteiten zijn een onderdeel van de totale campagnefunctionaliteit van Sage CRM. Dus ook zaken als click gedrag in een nieuwsbrief slaat Sage CRM bij een persoon op naast de overige response informatie.

De marketingfaciliteiten zijn uiteraard volledig geïntegreerd met de overige verkoop- en eventuele klantenservice-informatie. Of juist specifieke informatie uit de backoffice. De marketeer kan vervolgens op basis van al deze complete informatie nieuwe target groepen samenstellen en vervolgcities plannen en uitvoeren. Al dan niet automatisch gelanceerd op basis van nieuwe profielen in de database!

## Maak de juiste analyses met Sage CRM

Een actueel beeld hebben van de performance van uw verkoop-, marketing of customer serviceteam is essentieel om snel en adequaat in te spelen op kansen en bedreigingen.

Sage CRM biedt uw bedrijf deze faciliteiten. Via de geïntegreerde rapportagetool stelt uw team zelf de gewenste rapportages samen. Grafieken zijn vervolgens als indicator op een interactief management dashboard te plaatsen of te exporteren naar andere tools.




“Sage CRM stelt ons in staat om met dezelfde groep medewerkers meer taken uit te voeren en te groeien als organisatie!”

**Penelope Pearce,**  
**Controller, EcoWater**

Via het interactieve dashboard kunt u inzoomen in een rapportage op het moment dat u afwijkingen signaleert.

Met Sage CRM zien service managers of SLA afspraken worden nagekomen. Verkoopmanagement houdt grip op de sales prestaties van hun binnen- en buitendienst. En de marketing manager overziet zaken als de performance van campagnes.

Sage CRM biedt uw managers een totaal inzicht in de actuele stand van zaken. De open databasestructuur zorgt ervoor dat ook alle gangbare BI-tools toepasbaar zijn voor bijvoorbeeld extrapolatie van gegevens.



“We zijn ervan overtuigd dat we mede nieuwe klanten winnen en klanten behouden doordat we via de web self service van Sage CRM de betrokkenheid van hen in onze processen intensiveren”

**Simon Adcock,**  
**Managing Director,**  
**ATEC Security Limited**

## Sage CRM backoffice integratie

Sage CRM benut de voor u relevante gegevensbronnen binnen uw bedrijf. Hiervoor kent het systeem open standaarden waarmee wij of uw ICT afdeling in staat zijn de koppelingen te maken. Maar ook out-of-the box zijn de integraties zoals die met de MS Office producten direct beschikbaar.

Informatie uit uw ERP-systeem kunt u opnemen in workflowprocessen binnen Sage CRM. Of benut u bepaalde financiële data voor doelgroepselecties in Sage CRM.

Daarbij maakt het niet uit of u ‘kijkt’ in een externe database of juist de gegevens ‘overhaalt’ naar de Sage CRM database. De keuze is vooral afhankelijk van de mogelijkheden van uw backofficesystemen. De open standaarden van Sage CRM zorgen ervoor dat wij of uw eigen ICT mensen deze faciliteiten kunnen realiseren!

De integratiemogelijkheden van Sage CRM stellen u daadwerkelijk in staat iedere discipline van uw organisatie een wezenlijke bijdrage te laten leveren aan de CRM-strategie van uw bedrijf. En daar zijn uiteindelijk uw (toekomstige) klanten het meest bij gebaat.

## De flexibele deployment opties; on-premises of in de Cloud

Met Sage CRM kunt u klein beginnen. Bijvoorbeeld met 10 gebruikers via onze hosted versie in de Cloud. En groeit uw bedrijf of is de pilot binnen een divisie succesvol afgerond, dan heeft u de mogelijkheid om Sage CRM op uw eigen servers te installeren. Een onderscheidend vermogen waarbij u enorm veel kosten, maar vooral ook frustratie van 'afhankelijkheid' kunt besparen!



- Sage CRM is beschikbaar on-premise of in the Cloud.

De Cloud oplossing is inclusief het gebruik van de hardware faciliteiten en het onderhoud van het systeem. U betaalt maandelijks per gebruiker. En gaat u met meer gebruikers aan de slag, dan is er al snel een TCO berekening te maken waarbij u de afweging heeft om Sage CRM op uw eigen servers te installeren. Of het nu gaat om 5, 10, 50, 100 of vele honderden gebruikers.

De flexibele deployment opties, de volledige aanpasbaarheid via een geïntegreerde beheermodule, de intuïtieve navigatie voor de eindgebruikers, de open standaarden voor integratie met websites en backoffice, de rijke standaard functionaliteit en de beschikbaarheid op het mobiele platform. Maar vooral de tevreden klantenkring van Sage CRM zijn redenen te over om vandaag nog contact met ons op te nemen voor een oriënterend gesprek!

### Over Sage CRM

Sage CRM is wereldwijd in gebruik bij meer dan 12.000 organisaties om hen dagelijks te ondersteunen bij de verkoop-, marketing- en servicegerelateerde processen.

Sage CRM is geschikt voor bedrijven met 5, 10, 50, 100, 500 tot zelfs 2000 gebruikers. Het systeem onderscheidt zich naast de rijke functionaliteit vooral door de intuïtieve gebruikersinterface, de configuratiemogelijkheden (zonder maatwerk) en de integratiefaciliteiten met de backoffice. Hierdoor zijn de kosten voor implementatie en beheer (TCO) zeer interessant. Leverancier van Sage CRM is het beursgenoteerde Sage in de UK, een top 3 speler in business software wereldwijd.

Bezoek de site van CRM2care via [www.crm2care.nl](http://www.crm2care.nl) of stuur ons gewoon een e-mail via [info@crm2care.nl](mailto:info@crm2care.nl) indien u meer informatie wenst of een vrijblijvend gesprek.

### Over CRM2care

- Marktleider Sage CRM in Nederland
- Meer dan 5.000 gebruikers geactiveerd.
- Klanten in vele uiteenlopende branches.
- Ruim 20 ervaren consultants beschikbaar voor implementaties en beheer.
- Project managers en consultants met >20 jaar ervaring in CRM implementaties.
- Bovenal; tevreden klanten!