



SugarCRM

Commercial open source CRM software

Tom Symoens



Wat is CRM ?

CRM is een bedrijfsstrategie met als doel het identificeren, werven en behouden van klanten.

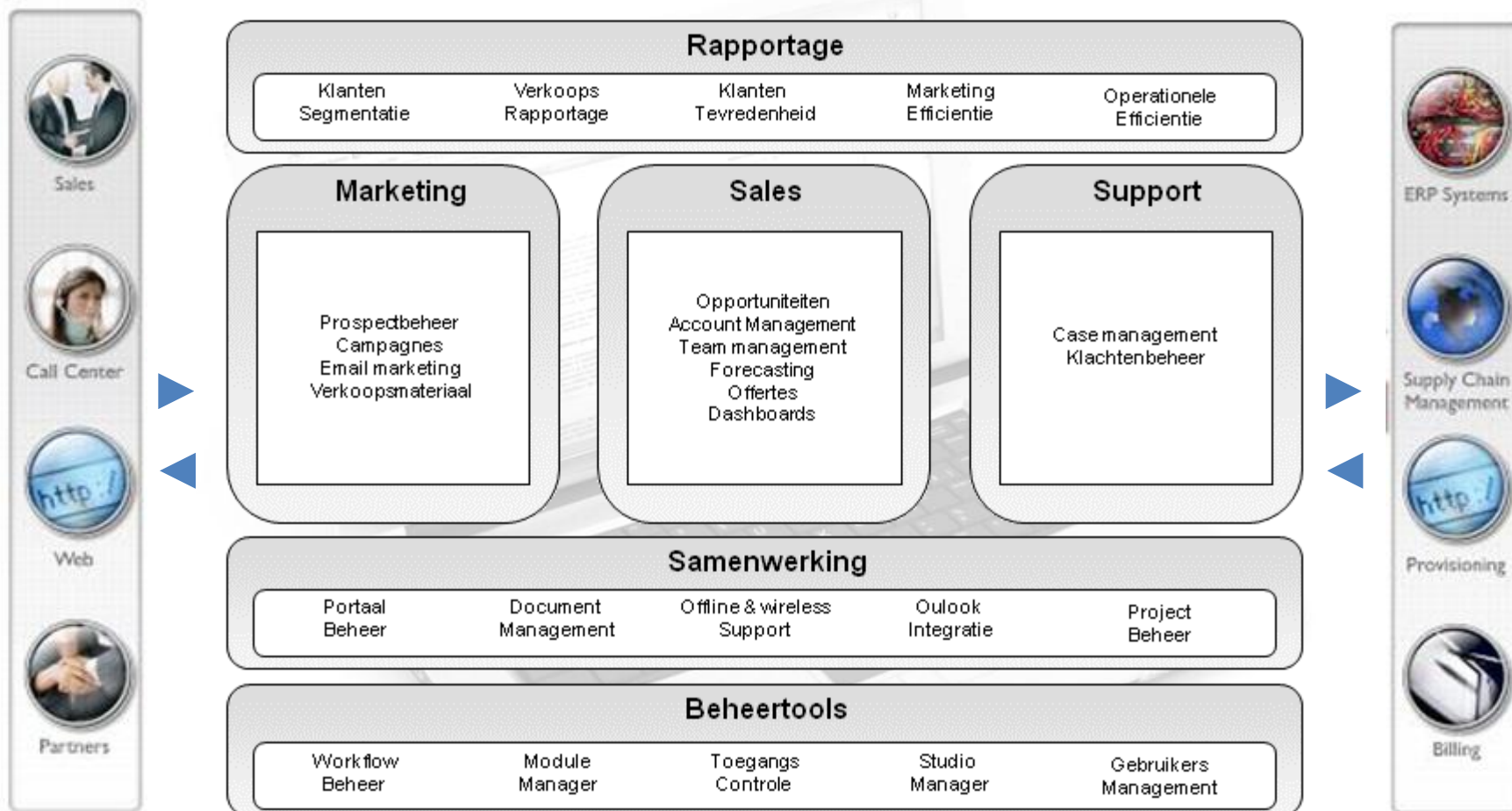
CRM vertrekt van de relatie met uw klanten, uw belangrijkste activa. Na een succesvolle invoering van CRM zullen alle afdelingen/personen perfect samenwerken rond een gemeenschappelijke visie op de klant.



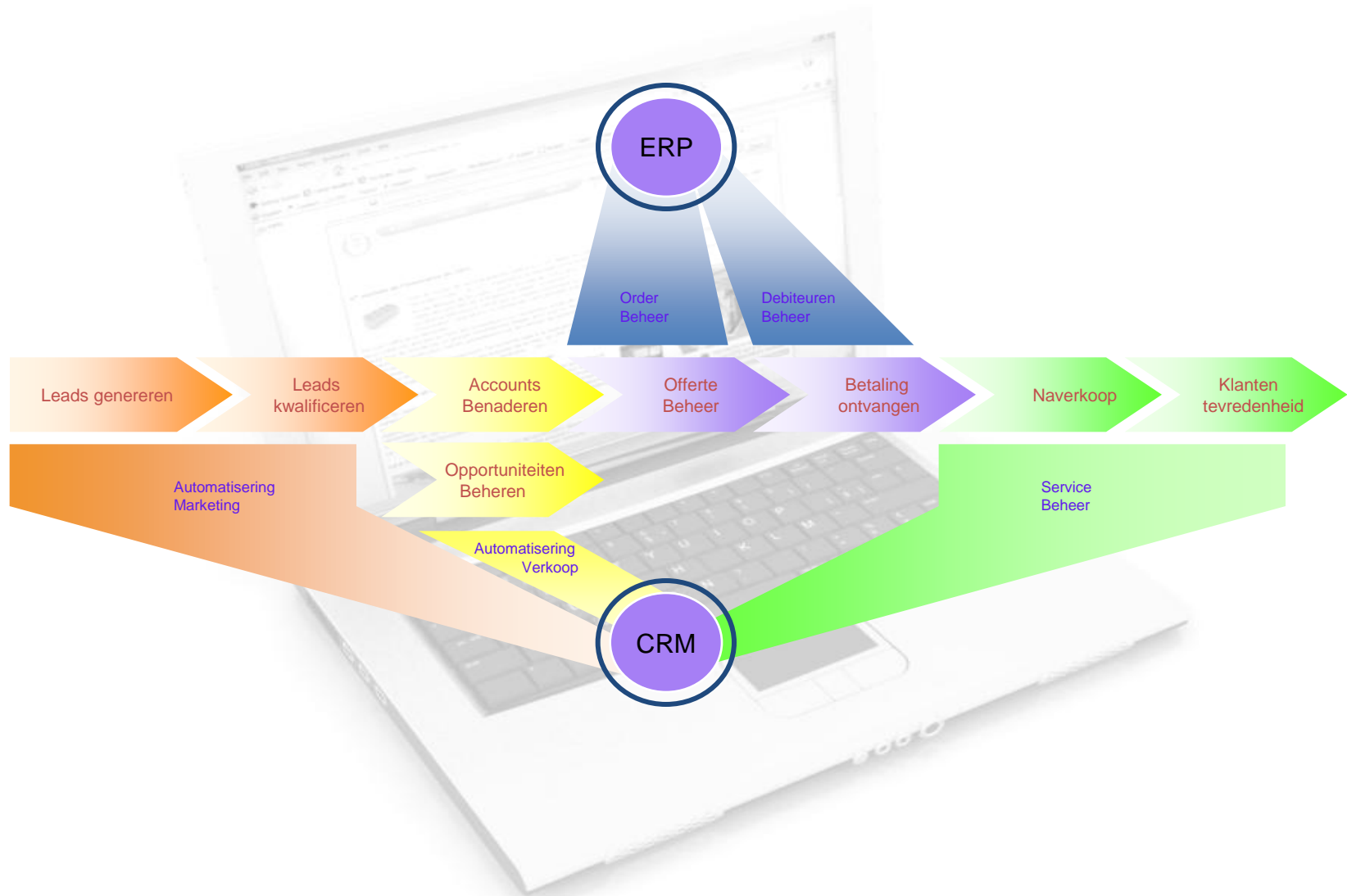
Concreet bestaat CRM uit een geheel van processen en technologie.

- CRM Processen leggen een uniforme manier van werken vast voor alle medewerkers in contact met klanten
- CRM Technologie bestaat uit gespecialiseerde software die deze uniforme manier van werken ondersteund.

De functionaliteiten



Wat is CRM : de workflow



Wat is CRM : de workflow

- Campaigns
- Referral
- Google
- Website
- ...

Leads

Convert

Activities with the objective to get an appointment

Account (Prospect)

Contacts

Activities with the objective to get a Contract

Account (Customer)

Contacts

Activities with the objective to improve customer satisfaction, upsell and cross sell.

Activities

- 📞 Calls
- 🗓 Meetings
- 📄 Tasks
- ✉ Emails
- 📝 Notes

Opportunities

Activities

Contracts

Activities

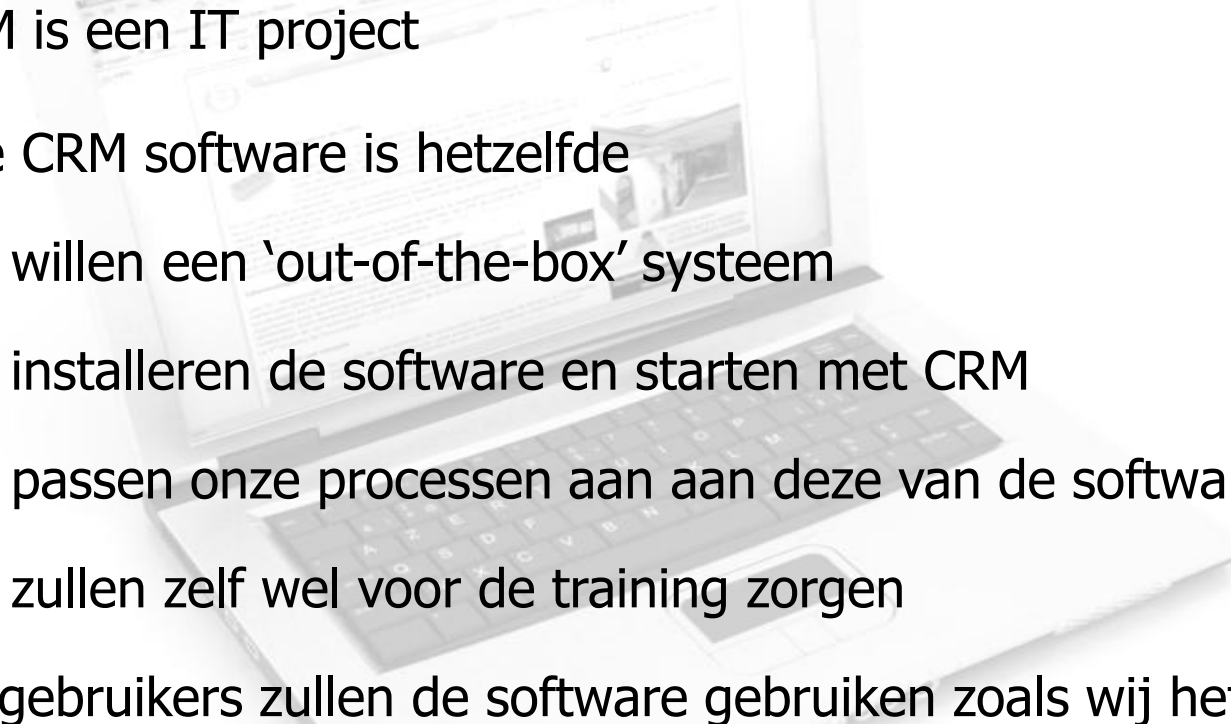
Opportunities

Activities

Customer Service (cases)

Activities

De valkuilen :

1. CRM is een IT project
 2. Alle CRM software is hetzelfde
 3. We willen een 'out-of-the-box' systeem
 4. We installeren de software en starten met CRM
 5. We passen onze processen aan aan deze van de software
 6. We zullen zelf wel voor de training zorgen
 7. De gebruikers zullen de software gebruiken zoals wij het willen
- 

Waarom SugarCRM ?

➤ **Controle. Flexibiliteit. Snelheid.**

➤ Strategisch

- ✓ Technologische keuzes
- ✓ Het bedrijf SugarCRM Inc

➤ Kostenefficiënt

- ✓ Transparant licentiemodel, alles inclusief
- ✓ Geen bijkomende investeringen in hardware of software
- ✓ Geen interne IT kennis noodzakelijk

➤ Gebruiksvriendelijkheid

➤ SugarCRM is de belangrijkste leverancier ter wereld van Commerciële Open Source CRM software. En de snelste groeier in de wereldwijde CRM markt.

➤ Oppericht in Californië (VS) in april 2004 :

- meer dan 100.000 gebruikers
- beschikbaar in 75 talen overal ter wereld
- 12.000 ontwikkelaars
- talloze onderscheidingen



2008 CRM EXCELLENCE
AWARD VAN CUSTOMER
INTERACTION
SOLUTIONS (CIS)
MAGAZINE



BESTE OPLOSSING VOOR
RELATIEBEHEER



2006 SELLING POWER
SALES EXCELLENCE
AWARD

Installatie opties & licenties

SUGAR PROFESSIONAL

Basis, max. 5 gebruikers

Bijkomende gebruiker



ON DEMAND

De meest comfortabele optie

- Hosting op virtuele server van 10BEAUFORT
- Geen enkel onderhoud, noch backups
- Geen IT kennis/tijd nodig binnen uw organisatie

105 €
per maand

21 €
per maand



ON SITE

Controle en eigen beheer

- Installatie op eigen server
- Eigen IT management noodzakelijk
- Het goedkoopste abonnement

80 €
per maand

16 €
per maand



DEDICATED

Comfort en controle

- Installatie op uw gereserveerde server in ons datacentrum
- Server toegankelijk voor andere toepassingen
- Maandelijkse huurprijs voor de server

80 €
per maand
+ huur server

16 €
per maand
+ huur server

* Prijzen oktober 2008. Kunnen variëren naargelang de dollarkoers tov Euro

Implementatie traject

			Geschatte Tijd
CONSULTANCY	BEHOEFTE ANALYSE	Doelstellingen CRM Evaluatie en vastlegging van de huidige manier van werken	<input type="text"/>
	BEPALING WERKMETHODIEK	Vastlegging toekomstige manier van werken	<input type="text"/>
SYSTEEM OPBOUW	INSTALLATIE	Creatie gebruikers Standaard configuratie + conversie bestanden	<input type="text"/>
	MAATWERK	Specifieke aanpassingen: vrije velden, workflow vastleggen, document creatie, ERP koppelingen, ...	<input type="text"/>
TRAINING	GEBRUIKERS	Aan uw bedrijf aangepaste training voor de gebruikers, nederlandstalige gepersonaliseerde handleiding	<input type="text"/>
	ADMIN	Individuele training voor de SugarCRM Administrator	<input type="text"/>

Screenshot Home page

10 BEAUFORT CRM | MARKETING | SALES [Mijn account](#) | [Personeel](#) | [Configuratie](#) | [Training](#) | [Over ons](#) | Sitemap

Start | Dashboard | Agenda | Leads | Bedrijven | Contactpersonen | Activiteiten | E-mails | Documenten | Campagnes | Kansen | Projecten [more](#)

Welkom, Tom [Uitloggen](#) [Add Dashlets](#) | [Help](#)

Snelkoppelingen

- [Nieuw contactpersoon](#)
- [Visitekaartje invoeren](#)
- [Nieuw bedrijf](#)
- [Nieuwe lead](#)
- [Nieuwe kans](#)
- [Nieuw verzoek](#)
- [Nieuwe afspraak](#)
- [Nieuw telefoongesprek](#)
- [Nieuwe taak](#)
- [E-mail opstellen](#)

Laatst bekeken

Nieuwe contactpersoon

Voornaam:

Achternaam: *

Telefoon (Werk):

E-mail:

My Calls [Add Dashlets](#) | [Help](#)

Sluiten	Onderwerp	Gespreksduur	Begindatum	Accepteren?	Gerelateerd aan
X	CRM Implementatie	1uur00min	20-05-2008 00:00	Geaccepteerd	FURNISHING - SERVICE - TRADE
X	SugarCRM bellen ivm import excel	1uur00min	13-05-2008 13:00	Geaccepteerd	

My Meetings

Sluiten	Onderwerp	Gespreksduur	Begindatum	Accepteren?	Gerelateerd aan
X	Bespreeking Admin Training	1uur00min	13-05-2008 09:00	Geaccepteerd	EDELLEN CO
X	Bespreeking ERP koppeling	1uur00min	10-06-2008 00:00	Geaccepteerd	THE RD ICE CREAM COMPANY RADECO
X	Prospectiegesprek	1uur00min	13-05-2008 15:00	Geaccepteerd	Anthony Van Klooster

Mijn top openstaande kansen

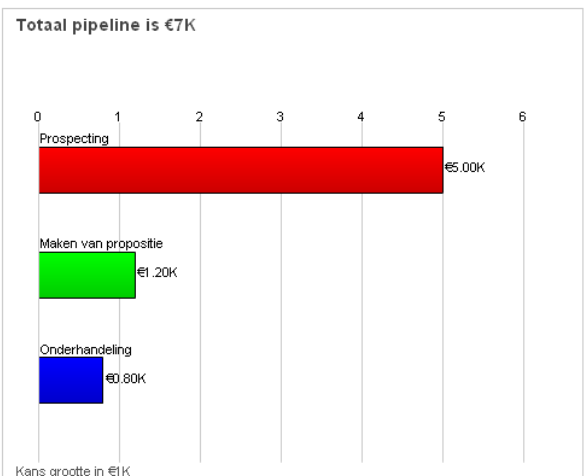
Kansnaam	Bedrag	Verwachte afsluitdatum
Behoeft analyse CRM koppeling	€800,00	20-05-2008
Training Sugar Admin	€1.200,00	29-05-2008
CRM Implementatie	€5.000,00	12-06-2008

Dashlet

Gelieve voor het einde van de maand al uw bezoekrapporten van het voorbije kwartaal in te brengen.
U wordt verwacht op de Sales Meeting op donderdag 25 juni, om 18h in Ter Elst Edegem.

My Pipeline

Totaal pipeline is €7K



Kans grootte in €1K

- Prospecting
- Maken van propositie
- Onderhandeling

10BEAUFORT

Tom Symoens, Partner

Ruitersweg 11, 3140 Keerbergen

Tel. 070 35 04 05

GSM 0474 988 360

tom.symoens@10beaufort.com

WWW.10BEAUFORT.COM

