sugarcrm

KUNDENFALLSTUDIE

Wie Sugar Market die Zusammenarbeit von Kundenservice und Marketing eines führenden deutschen Robo-Advisors verbessert hat

quirion
Quirin Privatbank

Das 2013 in Berlin gegründete Unternehmen quirion ist einer der ersten Robo-Advisor in Deutschland. Mit der Kombination aus digitaler Geldanlage und persönlicher Beratung im Premium-Preismodell betreut das Unternehmen mehr als 30.000 Kunden:innen mit über 700 Millionen Euro Anlagevolumen.

Industrie ///
Fintech

Standort ///
Berlin, Deutschland

Webseite ///
www.quirion.de

Mit Sugar Market das Kundenerlebnis verbessern

Das Ziel für quirion war es Mail-Kampagnen zu automatisieren, effizienter zu gestalten und die Konversionsraten beim Upselling und Cross-Selling zu erhöhen.

Das Unternehmen wusste, dass es eine CRM-Software benötigt, wollte aber auch von einer Lösung zur Marketing-Automatisierung profitieren, um so die Informationsflut für Kunden:innen zu reduzieren und gleichzeitig möglichst individuell relevante Informationen zu versenden.

Um dies zu erreichen, benötigte quirion eine Lösung, die Personalisierungs- und Segmentierungsmöglichkeiten bietet und gleichzeitig in der Lage ist, Aktivitäten für Kundenservice- und Marketing-Teams zu automatisieren. Das Unternehmen entschied sich für das Aufsetzen eines hybriden Technologie-Stacks, bei dem die existierende Data Warehouse Lösung intelligent in das Setup integriert werden sollte.

Die Wichtigkeit eines vertrauenswürdigen Partners

Auf der Suche nach einer CRM-Lösung wurde quirion auf SugarCRM aufmerksam, da die Muttergesellschaft, die Quirin Privatbank, bereits Sugar-Technologie implementiert hatte. Obwohl dies ein Vorteil war, wusste das Unternehmen, dass es mehr als nur die im Konzern existierende CRM-Lösung brauchte, und wandte sich an OPEN CX, einen erfahrenen und langjährigen Elite-Implementierungspartner in der DACH-Region, mit dem die Quirin Privatbank bereits gute Erfahrungen gesammelt hatte, um eine maßgeschneiderte Lösung zu planen.

Nachdem quirion entdeckt hatte, dass SugarCRM auch ein Modul für Marketingzwecke anbietet, entschied sich das Unternehmen für die SugarCRM-Lösung und Sugar Market – eine All-in-One-Marketing-Automatisierungslösung. OPEN CX und Sugar unterstützten quirion dabei, die Sugar Komponenten zusammen mit der existierenden quirion Data-Warehouse-Lösung reibungslos zu integrieren, um die effiziente Zusammenarbeit aller Komponenten zu gewährleisten und das Ziel von quirion zu erreichen: Mail-Kampagnen zu automatisieren und den Return on Investment zu erhöhen.

Christin Nagel, Produktmanagerin bei quirion, unterstreicht: “OPEN CX ist ein vertrauenswürdiger Partner, insbesondere wenn es um Projektmanagement, Feinkonzeption und die Integration von Anwendungen in die bestehende Architektur geht – alles Dinge, von denen wir bei der Implementierung von Sugar Market profitieren konnten. Während des Implementierungsprozesses fanden wir das Management der Schnittstelle zu Sugar nützlich, insbesondere bei der Fehlerbehebung, der Anpassung der Anwendung sowie bei der Sicherstellung der Stabilität von SugarCRM und Sugar Market.”

> **“OPEN CX ist ein vertrauenswürdiger Partner, insbesondere wenn es um Projektmanagement, Feinkonzeption und die Integration von Anwendungen in die bestehende Architektur geht – alles Dinge, von denen wir bei der Implementierung von Sugar Market profitieren konnten.”**
>
> **—CHRISTIN NAGEL,**
> Produktmanagerin, quirion

“Wir arbeiteten eng mit Sugar und OPEN CX zusammen, um die Basis für das technische Setup zu legen und lernten durch einen Minimum Viable Product (MVP)-Ansatz, wie wir Sugar Market auf sinnvolle Weise für die Marketing-Automatisierung in unsere Landschaft integrieren konnten”, fügt sie hinzu.

Die Zukunft mit Sugar

Heute nutzt quirion Sugar Market als MVP für einen ausgewählten Anwendungsfall. Beispielsweise startet die Lösung bei einem definierten Kundenereignis automatisch eine Mail-Kampagne, die sowohl für Kunden:innen personalisiert als auch für die Teams von Marketing und Kundenservice transparent ist. So können relevante Erkenntnisse aus der Kampagne gewonnen werden.

Darüber hinaus sieht quirion ein großes Potenzial in der Nutzung von SugarCRM und Sugar Market und möchte andere bestehende Technologien durch Sugar ersetzen, weitere Anwendungsfälle implementieren und Business-Intelligence-Erkenntnisse in die Lösung integrieren.

SUGAR PARTNER

OPEN CX ist Teil der OPEN Digital Group. Mit über 250 Spezialisten an 6 Standorten digitalisieren wir Vertrieb, Marketing und Service für Unternehmen jeder Größe und aus allen Branchen. Unsere Expertise, die von CRM, CX, Vertriebs-, Service- und Marketingautomatisierung bis hin zu Beratung, Strategie, Daten & Performance und E-Commerce reicht, eröffnet uns und unseren Kunden grenzenlose Möglichkeiten.

open.de/cx/sugarcrm // cx@open.de

Über SugarCRM

SugarCRM hilft Vertriebsteams, ihr volles Potenzial auszuschöpfen. Unternehmen entscheiden sich für SugarCRM, um Komplexität zu reduzieren, Verkaufschancen zu priorisieren und mit den vorhandenen Ressourcen das Upselling zu fördern. SugarCRM ist die ideale Lösung für komplexe, beziehungsintensive Branchen – wie die produzierende Industrie, den Großhandel und den Distributionssektor – die ihr Wachstum beschleunigen und fundiertere Entscheidungen treffen möchten.

Erfahren Sie mehr unter www.sugarcrm.com/de

© 2025 SugarCRM Inc. All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM Inc. All other trademarks are the properties of their respective companies.