

# Automatisieren, beschleunigen und abstimmen von CRM-Prozessen und Best Practices

Automatisieren Sie Routineaufgaben und vermeiden Sie Rätselraten bei mehrstufigen Prozessen, sodass sich Ihre Mitarbeiter stärker auf Ihre Kunden konzentrieren können. Mit Automate können Sie sicher sein, dass bei Ihren Mitarbeitern Best Practices in Form hochgradig interaktiver Prozessleitfäden zum Einsatz kommen. So lassen sich Vertriebskonzepte und Verkaufstechniken leichter umsetzen, Servicefälle unkompliziert lösen, Leads einfacher pflegen und vieles mehr. Jetzt können Sie die Lücke zwischen Vertrieb, Marketing und Service noch einfacher schließen, ohne dafür eine einzige Zeile programmieren zu müssen!

## Mehr Zeit für Ihre Kunden

Geben Sie Ihren Mitarbeitern mit individuellen, auf Ihre Best Practices abgestimmten Playbooks die Möglichkeit, Kunden konstant positive Erfahrungen zu bieten. Mit Automate können Sie interaktive Marketing-, Vertriebs- und Serviceprozesse intuitiv gestalten, veranschaulichen und umsetzen. So lassen sich Leistungsschwankungen reduzieren und Kundenbedürfnisse stärker in den Mittelpunkt rücken.

## Schnelligkeit siegt

Beschleunigen Sie Ihr Wachstum mit kürzeren Vertriebszyklen, schnelleren Reaktionszeiten und rascher Problemlösung, damit sich Ihr Team auf den Verkauf und seine Kunden konzentrieren kann. Erreichen Sie Exzellenz in Sachen Performance mithilfe erprobter Verkaufstechniken, Case-Management- und Customer-Onboarding-Prozesse sowie Funktionen zur Pflege und Weiterleitung von Interessenten.

## Setzen Sie auf Best Practices

Die leistungsstarke Rule Engine von Automate steuert, was als Nächstes passiert. So können Sie Aktivitäten überwachen und vorschrittmäßig handeln, sobald kritische Werte oder Situationen eintreten. Automate umfasst integrierte Analysefunktionen, die in Echtzeit für Sichtbarkeit bei der Nachverfolgung von Fortschritten und Ergebnissen definierter Prozesse sorgen.

## sugar automate

---

### Automatisierung von kundenorientierten Geschäftsprozessen ///

Erstellen Sie einfach reproduzierbare Workflows, damit sich Ihre Teams auf das konzentrieren können, was wirklich zählt.

### Beschleunigung von Vertriebszyklen und Serviceabläufen ///

Effizienzsteigerung durch bis zu 90 % weniger Klicks bei Routineaufgaben.

### Förderung der operativen Exzellenz mit eigenen Best Practices ///

Treiben Sie mit Guided Selling und Best Practices die operative Exzellenz voran, um konstant eine optimale Customer Experience zu bieten.

## Beliebte Anwendungsfälle

Mit Automate optimieren Unternehmen Geschäftsabläufe und stellen sicher, dass Schlüsselstrategien auf Best Practices von Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams abgestimmt sind.

### Vertrieb

- Legen Sie standardisierte Verkaufstechniken für Ihre Vertriebsmitarbeiter fest (z. B. SPIN Selling, MEDDIC etc.) oder setzen Sie Ihre eigenen um.
- Leiten Sie Vertriebsmitarbeiter visuell durch manuelle Aufgaben oder Sales Plays zu den nächsten Schritten.
- Stellen Sie sicher, dass Ausnahmeanfragen mit den Unternehmensrichtlinien übereinstimmen und zur Überprüfung an die richtige Stelle weitergeleitet werden.
- Verpassen Sie keine Verlängerung, indem Sie Automate mit der Verlängerungskonsole von Sugar verknüpfen, um Verträge und Zahlungsvereinbarungen zu bearbeiten.

### Marketing

- Entwickeln und starten Sie Marketingaktivitäten für Neukunden sowie Kampagnen und pflegen Sie Prozesse.
- Richten Sie Marketingprozesse zur Überwachung und Pflege der Beziehung vom Interessenten bis zum Kunden ein.
- Koordinieren Sie Vertriebs- und Marketingprogramme durch mühelosen, automatischen Informationsaustausch zwischen Teams.
- Verbessern Sie die Konversionsrate, indem Sie Vertriebsmitarbeitern Vorgaben zur Leadpflege und -übergabe vermitteln.

### Kundenservice und Support

- Unterstützen Sie Serviceteams bei der Automatisierung des Case Managements sowie der Nachverfolgung und Verwaltung von Kundenanfragen.
- Leiten Sie Servicevertreter durch Routearbeiten und fördern Sie die Umsetzung von Best Practices, um allen Kunden den bestmöglichen Service zu bieten.
- Legen Sie Wege und Anforderungen zur Eskalation fest, damit Ihre Teams kostspielige Ausnahmefälle vermeiden können.
- Verkürzen Sie die Übernahmezeit für Neukunden, damit sie Ihre Lösungen erfolgreich einsetzen können.

## Funktionen

### No-Code-Funktionalität

Mit Automate können Admins anhand eines leistungsstarken, intuitiven Template Builders übersichtliche, visualisierte Geschäftsprozesse erstellen, die Benutzer mit ihren Sugar-Datensätzen vervollständigen können. Innerhalb von Minuten lässt sich ein End-to-End-Prozess definieren und in farblich gekennzeichnete Teilprozesse untergliedern, ganz ohne Programmieren.

### Performance Monitoring

Steigern Sie die Effizienz, indem Sie Ihre festgelegten Prozesse mit integrierten Analysefunktionen in Echtzeit überwachen. Nutzen Sie Erkenntnisse aus Berichten, um den Fortschritt von Aufgaben nachzuverfolgen und datengestützte Entscheidungen darüber zu treffen, wie Sie diese Prozesse zukünftig weiter optimieren und vereinfachen können.

### Konnektivität mit BPM

Nutzen Sie Automate, um komplexe Workflows zwischen Front- und Backoffice mit BPM-Tools von Sugar zu starten, oder aktivieren Sie eine vorab festgelegte Vorlage mit zugewiesenen Benutzern und Folgeschritten. Diese Tool-Kombination beschleunigt Reaktionszeiten und steigert die Kundenzufriedenheit.

## Über SugarCRM

Mit SugarCRM erhalten Marketing-, Vertriebs- und Serviceteams endlich ein klares Bild jedes einzelnen Kunden. Auf diese Weise erreichen Unternehmen neue Leistungsspitzen und können konkrete Vorhersagen treffen. Sugar ist die CRM-Plattform, die Schwieriges einfach macht.

Tausende von Unternehmen in über 120 Ländern verlassen sich auf Sugar, um High-Definition-CX zu erreichen, indem sie die Arbeit der Plattform überlassen. Das im Silicon Valley ansässige Unternehmen Sugar wird von Accel-KKR unterstützt.

Um mehr zu erfahren, besuchen Sie [www.sugarcrm.com/de](http://www.sugarcrm.com/de) oder folgen Sie [@SugarCRM](https://twitter.com/SugarCRM).