

Link: <https://www.computerwoche.de/a/das-netzwerk-des-kunden-kennenlernen,1881804>

Quelloffenes CRM

Das Netzwerk des Kunden kennenlernen

Datum: 15.12.2008
Autor(en):Diego Wyllie

Mit einer neuen Lösung bekommt der Nutzer automatisch eine Übersicht über die Business-Kontakte und Angaben zur Firma eines neuen Kontakts. Zudem verteilt die Software Sugar CRM diesen neuen "Lead" direkt an alle Team-Mitglieder.

Über **Web-Services**¹ stellen die neuen Cloud-Konnektoren eine Verbindung zu Firmendaten oder Netzwerken von Datendienst-Drittanbietern wie **Hoover's**² oder **LinkedIn**³ her. Dadurch sollen Anwender in die Lage versetzt werden, aktuelle Account- und Lead-Daten direkt in **ihrem**⁴ Kundenmanagement-System abrufen zu können.

Wenn einem Nutzer beispielsweise ein neuer Lead angezeigt wird, wird dazu eine "Cloud View" als Pop-Up geöffnet. Diese enthält die wichtigsten Angaben zum Unternehmen und soll dem Nutzer helfen, diesen neuen Kontakt zu qualifizieren. Die Auswahl aus mehreren Cloud Views ermöglicht dem Nutzer eine Übersicht darüber, welche Verbindungen er über das Business-Netzwerk LinkedIn hat oder lässt ihn detaillierte Firmenstatistiken von Hoover's einsehen. Diese Daten lassen sich dann über die "Data Merge"-Funktion direkt in das **CRM**⁵-System importieren.

Die neuen "Sugar Feeds" bieten analog zu den Funktionen beliebter **Social-Networking**⁶-Anwendungen wie **Facebook**⁷ Status-, Alarm- und Benachrichtigungs-Funktionen. So kann zum Beispiel ein Teammitglied benachrichtigt werden, wenn ein Kollege einen neuen Verkaufs-Lead oder Kundenfall anlegt. Zudem können Teammitglieder für die von ihnen durchgeführten Arbeiten Statusmeldungen ablegen. Dadurch soll die Koordination, Effizienz und Auslastung von Teams optimiert und die gemeinsame Arbeit an Daten erleichtert werden.

Links im Artikel:

¹ <https://www.computerwoche.de/schwerpunkt/w/Web-Services.html>

² <http://www.hoovers.com/free/>

³ <http://www.linkedin.com/>

⁴ <http://www.sugarcrm.com/crm/de>

⁵ <https://www.computerwoche.de/scwerpunkt/c/crm.html>

⁶ <https://www.computerwoche.de/index.cfm?pid=509&pk=1866746>

⁷ <http://www.facebook.com/>