

## SugarCRM stellt neues Plug-In zur Operationalisierung der Customer Journey vor / Das Customer Journey Plug-In ist nun integrierter Teil der CRM-Plattform Sugar

**SugarCRM, Anbieter der innovativsten und flexibelsten CRM-Lösung für den Aufbau außergewöhnlicher Kundenbeziehungen, stellt ein neues, fortschrittliches Plug-In für Sugar vor - das Customer Journey Plug-In, entwickelt vom SugarCRM-Partner Addoptify.**

**Das Plug-In ermöglicht die Automatisierung komplexer Geschäftsprozesse und stimmt sie auf die Customer Journey ab. Durch die Koordination und Rationalisierung der Aktivitäten Einzelner über alle Abteilungen hinweg, steigert die Lösung die Vertriebsleistung und stärkt die Kundenbindung durch eine nahtlosere Erfahrung.**

Das Customer Journey Plug-In wurde vom SugarCRM-Partner Addoptify in Zusammenarbeit mit dem international anerkannten Kundenstrategen Phil Winters entwickelt. Es basiert auf Best Practices aus seiner Arbeit mit mehr als 650 Unternehmen, die ihr Geschäft neu ausgerichtet haben, um ein tieferes Verständnis für die Entscheidungsprozesse der Kunden zu erlangen. Eine globale Veranstaltungsreihe zum Thema „Customer Journey Mapping“ von SugarCRM und Winters im vergangenen Jahr begleitete Unternehmen bereits beim Schritt, ein besseres Verständnis für die Perspektive des Kunden auf das eigene Unternehmen zu erlangen.

„Die Entscheidung, das Customer Journey Plug-In zu Sugar hinzuzufügen, gründet sich auf das Feedback, das wir während unserer Veranstaltungen erhalten haben“, so Clint Oram, Chief Marketing Officer und Mitgründer von SugarCRM. „Sugar-Anwender wissen, wie wichtig es ist, sich an den Blickwinkel ihrer Kunden anzupassen, zugleich wollen sie aber auch ein leistungsfähiges Werkzeug, um CRM Best Practices mit den Entscheidungsprozessen ihrer Kunden zu vereinen.“

Das neue Plug-In hat zwei einzigartige Features: ein „Customer-Decision-Indicator“-Diagramm, das die Stufen während des gesamten Entscheidungsprozesses eines einzelnen Kunden zeigt, und eine fortschrittliche „Customer-Decision-Workflow“-Konsole, die schnell jede Aufgabe oder Aktion beschreibt, die der Anwender durchführen muss, um einem Kunden in die nächste Entscheidungsstufe zu verhelfen. Das Ergebnis ist ein nahtloser Prozess, der alle kundenorientierten Aktivitäten synchronisiert, vom Marketing und Vertrieb bis hin zu On-Boarding und Verlängerung.

„Einer der erfolgskritischen Mehrwerte eines guten Customer-Journey-Ansatzes rührt daher, dass er es Unternehmens ermöglicht, ihr Know-how zu nutzen, um die Kaufzyklen der Kunden zu unterstützen“, sagt Phil Winters. „Das Customer Journey Plug-In tut genau das extrem gut. Es unterlegt die Reise des Kunden mit genau den Aufgaben, von denen man weiß, dass sie bei jedem einzelnen Schritt des Weges durchgeführt müssen, auch wenn der Kunde sich dessen nicht bewusst ist.“

Das Customer Journey Plug-In wird für alle Versionen der Sugar Plattform (Sugar Professional, Sugar Enterprise und Sugar Ultimate) für 15 US-Dollar pro Benutzer pro Monat verfügbar sein.

Das Customer Journey Plug-In wird auch auf der IT & Business (4. - 6. Oktober 2016) in Stuttgart vorgestellt. SugarCRM finden Sie am Stand H57 in Halle 1.

**Pressekontakt:**

Daniel Heck  
Telefon: +49 (0)89 189 17 22 50  
E-Mail: [dheck@sugarcrm.com](mailto:dheck@sugarcrm.com)

### **Unternehmen**

SugarCRM  
Erika-Mann-Straße 53  
80636 München

Internet: [www.sugarcrm.com/de](http://www.sugarcrm.com/de)

### **Über SugarCRM**

SugarCRM ermöglicht Unternehmen mit Hilfe der innovativsten, flexibelsten und kosteneffizientesten Customer-Relationship-Management(CRM)-Lösung außergewöhnliche Kundenbeziehungen aufzubauen. Im Gegensatz zu herkömmlichen CRM-Systemen, die sich vor allem auf Management- und Reporting-Funktionalitäten konzentrieren, fokussiert sich Sugar auf das Individuum und die Koordinierung der Aktionen der Mitarbeiter mit Kundenkontakt. Durch die Bereitstellung der richtigen Informationen zur richtigen Zeit wird eine optimierte Customer Experience geschaffen. Der Hauptsitz von SugarCRM ist in Cupertino (Kalifornien, USA) im Silicon Valley. Das Unternehmen wird unterstützt durch Goldman Sachs, Draper Fisher Jurvetson, NEA und Walden International. Mehr als 1,5 Millionen Endanwender in 120 Ländern vertrauen auf SugarCRM.

### **Pressekontakt:**

Jens Dose  
Telefon: +49 (0)69 58 00 981 32  
E-Mail: [jdose@hfn.de](mailto:jdose@hfn.de)

### **Unternehmen**

HFN Kommunikation GmbH  
Münchener Straße 9  
60329 Frankfurt

Internet: [www.hfn.de](http://www.hfn.de)