

## dmexco 2016: SugarCRM demonstriert die Kundenansprache der Zukunft

**Highlights: Integration in IBM Marketing Cloud und Customer Journey Plug-In - SugarCRM stellt auch dieses Jahr auf der dmexco 2016 (14.-15. September, Köln) neue, spannende Lösungen für außergewöhnliche Kundenansprache vor. Auf dem IBM-Stand (Halle 8 /Stand A 011) können Besucher sowohl die Integration von Sugar in die IBM Marketing Cloud und die Verzahnung von CRM und Marketing-Automatisierung, als auch das innovative Customer Journey Plug-In von SugarCRM hautnah erleben.**

Marketing-Verantwortliche müssen das Ungewöhnliche wagen, um die Kunden glücklich zu machen. Aber um Kunden im Zeitalter der Digitalisierung und des Omni-Channel auf dem richtigen Kanal und zum richtigen Zeitpunkt mit genau der richtigen Aktion anzusprechen, brauchen sie modernste, flexible Technologien, die nahtlos und effizient ineinandergreifen. Als Anbieter der innovativsten und flexibelsten CRM-Lösung ist SugarCRM führend in diesem Bereich und stellt auf dem IBM-Stand auf der diesjährigen dmexco seine Lösungen und Vision vor.

### **Die Integration von Sugar in die IBM Marketing Cloud**

IBM und SugarCRM haben sich zusammengeschlossen, um die vollständige Integration von Marketing-Automatisierung und Kundenbeziehungsmanagement zu realisieren. Diese Integration unterstützt Marketing und Vertrieb dabei, die Erwartungen von Kunden zu übertreffen. Die strategische Partnerschaft der beiden Unternehmen ermöglicht es, über Marketing, Vertrieb, Service und verschiedenste Kontaktpunkte hinweg eine gleichbleibend positive Kundenerfahrung sicherzustellen. Die Integration erlaubt nicht nur eine bessere Qualifizierung der Kontakte durch Verfolgung jeglicher Kundeninteraktion mit dem Unternehmen, sondern vereinfacht auch die Nachfolgebemaßnahmen durch eine automatische Bewertung der bereits erfolgten Interaktionen.

### **Customer Journey Plug-In für Sugar**

Das Customer Journey Plug-In wurde vom SugarCRM-Partner Adoptify entwickelt. Es 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.

### **Pressekontakt:**

Jens Dose  
Kommunikationsberater  
sugarandspice communications  
Tel: +49 (0)69 58 00 981 32  
[jdose@sugarandspice.online](mailto:jdose@sugarandspice.online)

### **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.