

## Open Source CRM für Dienstleister

Claudia Gonzalez, Marketing und CRM Projektleiterin bei SWITCH:

*„Die Ablösung unserer alten Adressverwaltung mit Sugar CRM hat bestens geklappt. Die Mitarbeiter haben die neue Lösung gut angenommen, sie wird rege genutzt.*

*Die Zusammenarbeit mit weburi.com verlief sehr gut, der Umgang war unkompliziert. weburi hat unsere Anforderungen perfekt im Open Source CRM abgebildet, das hat massgeblich zum Erfolg des Projektes beigetragen. weburi unterstützt uns weiterhin im Betrieb und bei Anpassungen.“*

### Kundenprofil

SWITCH

Serving Swiss Universities

Zürich, Schweiz

[www.switch.ch](http://www.switch.ch)

SWITCH erbringt innovative, einzigartige Internet-Dienstleistungen für die Schweizer Hochschulen und Internetbenutzer und ist das Synonym für die Vernetzung der Schweizer Wissenschaft.

weburi hat SWITCH bei der Einführung von Sugar CRM für 100 Mitarbeiter mit Analyse und Spezifikation sowie der Open Source Programmierung und schlüsselfertigen Umsetzung der Anforderungen begleitet.

### Die Herausforderung

SWITCH wollte die bestehende Adressverwaltung durch eine CRM Lösung ersetzen, mit der auch Aktivitäten und Kommunikation abgebildet werden kann. Folgende Anforderungen standen daher im Vordergrund:

- Ablage aller Daten rund um einen Interessenten oder Kunden (Adresse, Ansprechpartner, bereits bezogenen Lösungen, Korrespondenz, usw.).
- Umsetzung der Anforderungen aus dem Pflichtenheft ohne die Upgradefähigkeit einzubüssen.
- Die Benutzer aktiv in den Prozess einbinden und so eine hohe Akzeptanz der neuen Lösung zu erreichen.
- Einbindung in eine heterogene IT-Landschaft mit Mac, Linux und Windows.

### Die Lösung

Mit der Open Source Lösung Sugar CRM konnte SWITCH diese Ziele bestens erreichen:

- Alle Kontaktinformationen, Dienstleistungen und Kommunikationsdaten sind in einem System zusammengefasst und stets aktuell.
- Über Zusatzmodule können Dienstleistungen und technische Bereitstellungen verwaltet und von allen Mitarbeitern eingesehen werden. Das erleichtert die Zusammenarbeit der Abteilungen enorm.
- weburi.com hat einige Erweiterungen so programmiert, dass regelmässige Updates ohne Anpassungen durchgeführt werden können:
  - Ein Tagging-Modul ermöglicht die individuelle Zuordnung von Stichworten zu Kontakten durch die Benutzer, die Suche und Gliederung nach Tags, sowie CRM-Aktionen auf die Auswahl.
  - Webservices erlauben die Abfrage von Kundendaten zu IP-Nummern.
  - Telefonnummern können direkt aus Sugar CRM gewählt werden.
  - Für einfachen Versand werden Anschriften im jeweiligen Länderformat vorformatiert gespeichert.

## Vorteile von Sugar CRM nutzen

Sugar CRM bietet SWITCH und andere Kunden viele Vorteile:

- Open Source Lösung
- Flexible Integration in verschiedene IT-Plattformen
- Einfache Anpassung an Bedürfnisse. Vieles kann über Konfigurationsmöglichkeiten ohne Anpassungen abgedeckt werden.
- Einfache Bedienung für alle Anwender
- Zugriff mit Browser oder mobilen Endgeräten
- Als On-Demand oder On-Premise-Lösung verfügbar

### Anbieterprofil

weburi.com GmbH  
Software & Consulting  
Zürich – Stuttgart – Wien  
[www.weburi.com](http://www.weburi.com)  
+41-44-350 75 75  
+49-711-907 127 20  
+43 (01) 4059 200

### Ihr Ansprechpartner:

Michael Wagner  
[mwagner@weburi.com](mailto:mwagner@weburi.com)

## Über die weburi.com GmbH

weburi.com ist ein unabhängiges Beratungs- und Softwareunternehmen. Seit über 10 Jahren liegt unser Fokus auf CRM Systemen, wir bieten CRM-Beratung, Installation, System-Einführung, Schulung, Support und Anpassungen nach Kundenwunsch

weburi.com bietet Sugar CRM als Gold Business Partner der SugarCRM Inc. an und ist mit Hauptsitz in Zürich sowie Niederlassungen in Stuttgart und Wien vertreten. Wir verfügen über langjährige Erfahrung bei der Einführung und Installation von CRM Systemen in verschiedenen Branchen und Unternehmensgrößen.

## Über den Hersteller SugarCRM, Inc.

Der Hersteller SugarCRM Inc. mit Sitz in Cupertino, CA, USA ist der weltweit führende Anbieter von Open Source CRM.

Derzeit nutzen über 7000 Firmenkunden weltweit Sugar CRM, davon mehr als 1000 in Europa mit über 80'000 Benutzern.

Sugar CRM wird je nach Anforderungen in verschiedenen Editionen angeboten.