

# CRM Next-Level

Link the Information with  
Sunrise Software Relations<sup>®</sup>

Operative, analytische, kooperative CRM Software





# KI im CRM: Mehr Klarheit, weniger Aufwand

Kommunikation neu erleben - wo CRM auf künstliche Intelligenz trifft, entsteht echte Produktivität

Bringen Sie Ihr CRM auf das nächste Level: Mit der integrierten KI verwandeln Sie unübersichtliche Texte, E-Mails und Notizen in klare Informationen – direkt dort, wo Ihre Teams arbeiten.



**Schluss mit Informationsflut: Texte automatisch zusammenfassen**  
Lange E-Mails, Meeting-Protokolle oder Aktivitätsnotizen werden per KI in Sekunden auf den Punkt gebracht – ideal für Vertrieb, Service und Management.



**Grenzenlos kommunizieren: Inhalte direkt im CRM übersetzen**  
Ob internationaler Vertrieb oder globaler Support – die integrierte KI-Übersetzung macht Ihr CRM mehrsprachig – ohne Systemwechsel.



**Professionelle Texte auf Knopfdruck: Korrektur & Tonalität**  
Ihre Texte werden automatisch korrigiert und stilistisch angepasst. Für eine einheitliche, zum Unternehmen passende Kommunikation in allen Teams.



**Inhalte schneller erstellen und anpassen**  
Aus Stichworten werden vollständige Texte, lange Inhalte werden komprimiert. Texte lassen sich per Prompt umschreiben, verfeinern und Zielgruppen anpassen – direkt im CRM.

The screenshot shows an email from Kaiser Solutions GmbH. A context menu is open over the text 'KI-Assistent', showing options like 'Erweitern', 'Verkürzen', 'Zusammenfassen', 'Erklären', 'Ton ändern', 'Gründlich lesen', 'Stil ändern', 'Übersetzen', 'Bild beschreiben', and 'Fragen Sie den KI-Assistenten'.

KI-gestützte Textbearbeitung

Mit der KI-Integration in Sunrise Software Relations® erfolgt der Einstieg in wirklich smartes Arbeiten. Statt starrer User-Lizenzen bietet ein Pay-per-Use-Modell einen wirtschaftlich sinnvollen Zugang zu KI – leistbar im Einstieg und flexibel mit der tatsächlichen Nutzung skalierbar.

# Sunrise Software Relations<sup>®</sup>

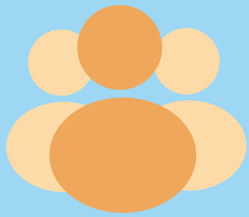
Das CRM, das alles verbindet – Menschen, Daten, Erfolg.

Unser Produktslogan *Link the Information with Sunrise Software Relations<sup>®</sup>* drückt die wichtigste Botschaft unseres Produktes aus. Alle Informationen und Dateien Ihrer Geschäftstätigkeit fließen aus allen Bereichen Ihres Unternehmens in Sunrise Software Relations ein und werden automatisch oder manuell mit Kontakten oder Projekten verknüpft. Sunrise Software Relations<sup>®</sup> vereint Vertrieb, Marketing und Service im Innen- und Außendienst. Das CRM-System ermöglicht dem Anwender zu jeder Zeit und an jedem Ort den Zugriff auf alle relevanten Daten. Sunrise Software Relations<sup>®</sup> ist ein modular aufgebautes CRM-System mit ausgereiften Funktionalitäten und unterstützt durchgängige branchenspezifische Prozesse. Flexibles Customizing erlaubt weitere individuelle Anpassungen an die jeweiligen Branchenbedürfnisse und spezifischen Unternehmensprozesse.



# Sunrise Software Relations<sup>®</sup>

Ihre Lösung für Vertrieb, Marketing und Service



## CRM im Vertrieb

Sunrise Software Relations<sup>®</sup> unterstützt Ihre Mitarbeitenden bei allen Vertriebsaufgaben und Vorgängen rund um Interessenten, Kunden, Lieferbeziehungen und Geschäftskontakte.



## CRM im Marketing

Nutzen Sie unsere umfangreichen Marketingfunktionen für erfolgreiche Kampagnen, Serienbriefe und die Generierung erstklassiger Leads.



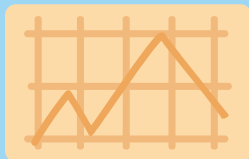
## CRM im Außendienst

Unsere Relations Mobile Lösungen für Ultrabook, Smartphone und Tablet machen die wesentlichen Funktionen und Daten auch unterwegs verfügbar.



## CRM im Service und Support

Für mehr Kundenzufriedenheit: Die integrierten Servicemodule von Sunrise Software Relations<sup>®</sup> sorgen für ein effizientes Zusammenspiel von Front- und Backoffice.



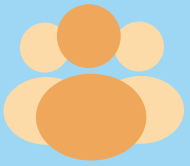
## CRM im Projektmanagement

Sunrise Software Projektplanung und Zeiterfassung macht die Planung und Durchführung Ihrer Projekte schneller, übersichtlicher und effizienter.



## DSGVO-konformes CRM-System

So können Sie zeigen, dass Sie die Daten und Privatsphäre Ihrer Kundschaft schützen und mit Transparenz punkten. Das schafft Vertrauen und Bindung zu Ihrem Unternehmen.

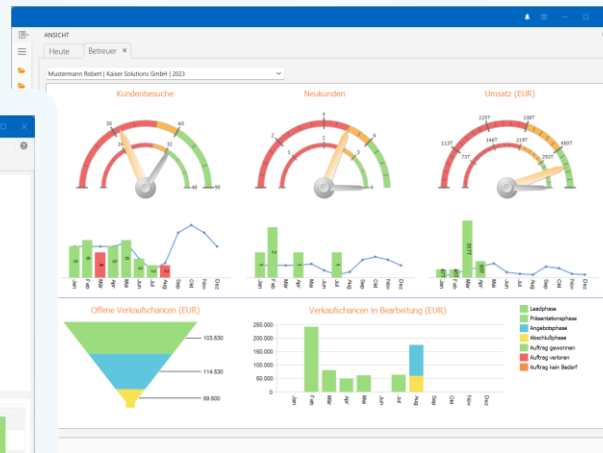
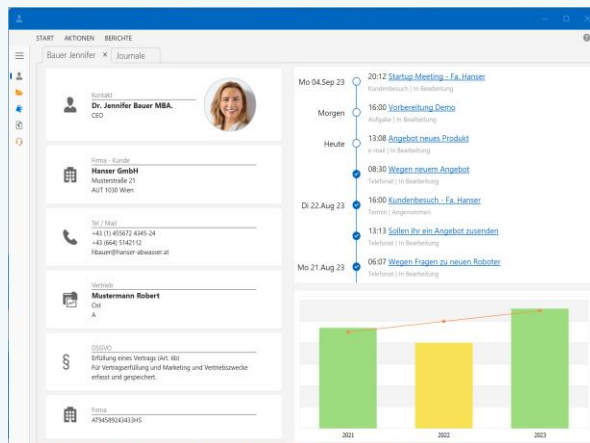


# CRM im Vertrieb

Mehr Effizienz für höheren Umsatz

Sunrise Software Relations® unterstützt Ihre Mitarbeitenden bei Vertriebsaufgaben rund um Interessenten, Kunden, Lieferbeziehungen und Geschäftskontakte. Die 360-Grad-Ansicht zeigt alle wichtigen Informationen – auch aus Fremdsystemen. Verkaufschancen- und Angebotsmanagement schaffen klare Strukturen, die Jahresplanung unterstützt eine gezielte Ressourcensteuerung. Das Vertriebs-Dashboard visualisiert aktuelle Umsatz- und Absatzentwicklungen, während die integrierte Dokumentensuche über Firmen, Projekte und E-Mails so einfach funktioniert wie mit Google.

## User-Experience-Design für Formulare



Vertriebs-Dashboard

## Firmen- und Kontaktmanagement

- Aktivitäten-Historie
- Dokumentenablage mit Volltextsuche

## Vertriebs- und Chancenmanagement

- Verkaufschancen-Management
- Cross- und Upselling-Potentiale
- Vertriebsjahresplanung & -dashboard

## Angebots-, Auftrags- und Vertragswesen

- Beschaffungsprozess - „order-to-pay“
- Auftrags- und Abrechnungsprozess - „order-to-cash“

## Projekt- und Aufgabenmanagement

- Projekt-, Aufgaben- und Terminmanagement
- Besuchsplanung

## Kommunikation und Integration

- MS Office & MS Teams Integration (Outlook, Office 365) 
- CTI/TAPI – Telefon-Integration
- Smartphone-Synchronisation
- Social-Media (Xing, LinkedIn)  

## Intelligente Funktionen

- KI-gestützte Textvorschläge und Formulierungshilfen 

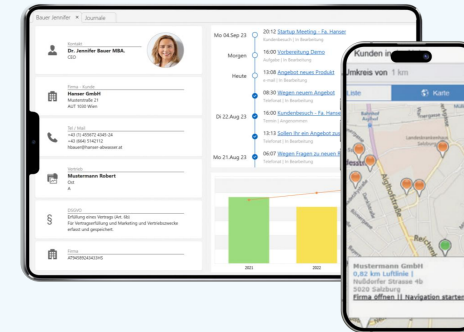


# CRM im Außendienst

Die mobile CRM-Lösung effizient und sicher

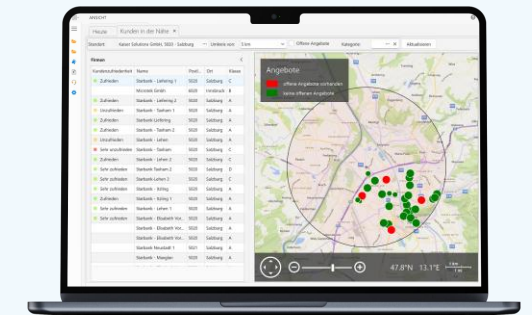
Ultrabook, Tablet und Smartphone machen das Büro mobil – und immer mehr Mitarbeitende benötigen auch unterwegs Zugriff auf Unternehmensdaten, insbesondere in Vertrieb und Service. Mit unseren Relations Mobile Lösungen stehen alle wichtigen Funktionen und Daten online wie offline jederzeit und überall zur Verfügung.

- 360° Sicht auf Kundenakte
- On- und offline die gleiche benutzerfreundliche Oberfläche
- Besuchsplanung
- Geo-Codierung der Kontakt-Adressen
- Map-Reporting
- Kaufhistorie
- Produktinformationen mit installierter Basis
- Relations Mobile Offlineaccess
- Relations Mobile Directaccess
- Relations Mobile Web-App



Mit Relations **Mobile Directaccess** und der Relations **Mobile Web-App** stehen Ihnen alle wesentlichen Funktionen und Daten online – auch auf mobilen Touch-Geräten – jederzeit zur Verfügung.

Mit Relations **Mobile Offlineaccess** bleibt Ihr Vertrieb selbst ohne Internet voll arbeitsfähig – Daten werden lokal gespeichert und später automatisch mit der Zentrale abgeglichen.







# CRM im Marketing

Kundenbeziehungen erfolgreich gestalten

Mit unserem CRM-System steuern Sie Ihr Marketing zentral und effizient – von der Planung bis zur Erfolgskontrolle. Kampagnen- und Selektionsfunktionen, Leadmanagement sowie individuelle Auswertungen unterstützen Sie dabei, Kundenpotenziale gezielt zu erkennen und zu nutzen. Mit der mobilen Messe-App erfassen Sie Reaktionen direkt vor Ort, die im Backoffice weiterbearbeitet und in Vertriebschancen überführt werden. Ergänzende Tools wie personalisierte Mailings, Serienbriefe, Textbausteine und Serienrechnungen machen Ihre Kommunikation schnell und wirkungsvoll.

- Kampagnenmanagement mit erweiterten Such- und Selektionsfunktionen
- Leadmanagement und Interessentenqualifizierung
- Erfassung von Messeberichten und -reaktionen über die Relations Mobile Messe-App
- Individuelle Auswertungen, Reports und Kundenpotenzialanalysen
- Personalisierte Serienmails, -briefe und -rechnungen aus Kampagnen
- Telemarketing/Call Center



Relations Mobile Messe-App



# CRM im Service und Support

Reibungslose Betreuung für zufriedene Kunden

Die integrierten Servicemodule von Sunrise Software Relations® machen das Zusammenspiel Ihres Front- und Backoffice reibungslos und effizient. Um eine größere Kundenbindung zu erzielen, benötigen Ihre Mitarbeitenden Zugriff auf alle Kundendaten. Kundenanfragen werden prozessgesteuert automatisch dem zuständigen Mitarbeitenden oder der Warteschlange zugewiesen, bearbeitet und gelöst.

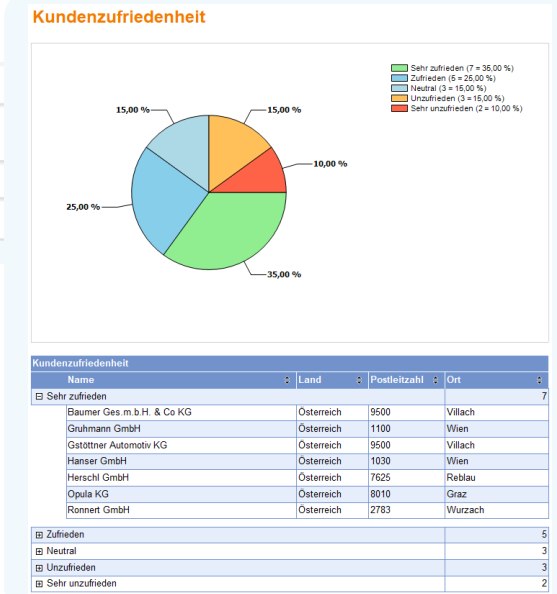
- Serviceanfragen/Ticket-System
- Helpdesk
- Beschwerdemanagement
- Produktkatalog mit Produktmodulen
- Warteschlangen
- Eskalationsmanagement
- Wissensdatenbank
- Serviceverträge
- Installed Base Management
- Analyse Reports

The screenshot shows a CRM interface for a ticket. At the top, there are tabs for 'START', 'AKTIONEN', 'EINFÜGEN', and 'BERICHTE'. Below this, a progress bar indicates the ticket status: 'Web' (checked), 'In Bearbeitung' (checked), and 'Abgeschlossen' (unchecked). The main content area displays the following information:

- Ticket: Testticket** (ID: TDEU241017HQWK vom 17.10.2024 13:23)
- Problem:** In Bearbeitung
- Priorität:** 3 - normal
- Zuständig:** Brockmüller Ives | nächste Aktion: Fr 18.10.2024 13:23
- Quelle:** Web
- Ansprechpartner Kunde:** Sunrise Software GmbH, Herr Brockmüller, Geschäftsführung, Brookring 20, 22889 Tangstedt, Deutschland
- Produktdetails:** Produkt: CRM Relations Win-Client, Servicepack: 7.0
- Beschreibung:** (empty field)

On the right side, there is a section for 'Aktivitäten' showing a log entry: 'Do 17. Okt 24 13:26 [TDEU241017HQWK]: Testticket e-mail | Abgeschlossen'.

Ticket-Übersicht



Kundenzufriedenheitsbericht



# DSGVO-konformes CRM-System

Schützen und verwalten Sie Ihre Kundendaten

Damit Sie bei der Einhaltung der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) optimal unterstützt werden, haben wir in unserem Standard umfassende Maßnahmen nach den Prinzipien *Privacy by Design* und *Privacy by Default* umgesetzt. So stellen wir für Sie sicher, dass Datenschutz von Anfang an integraler Bestandteil ihres CRM ist – transparent, sicher und konsequent benutzerorientiert.

- Verarbeitungsverzeichnis zur Festlegung der Rechtsgrundlage, Verarbeitungszweck, Aufbewahrungsfrist, Löschmethode u. v. m.
- Workflow zur Einholung und Ablage von Einwilligungserklärungen
- Verwaltung von Löschaufträgen
- E-Mail-Vorlage zur Erfüllung der Auskunftspflicht
- Individuelle Zugriffsberechtigungen auf Feldebene
- Exportfunktion für Datenübertragung
- CRM Web Modul *Privacy Person*

# Anpassungsfähig wie Sunrise Software Relations®

## Customizing

CRM-Lösungen müssen anpassungsfähig sein. Abgesehen von den Standardfunktionen erfordert jedes Unternehmen einen eigenen Lösungsansatz. Sunrise Software Relations® bietet Flexibilität und ermöglicht Ihrem Administrator, mittels Administrationstools selbständig Formulare, Tabellen, Workflows, Berichte etc. individuell an Ihre Strukturen anzupassen bzw. neu zu generieren. Kunden bauen ihr CRM-System sukzessive zu einer unternehmensweiten Informationsplattform aus.

Die Anbindung an Fremdsysteme wie SAP, AS400, NAVISION, etc. ist für Sunrise Software Relations® die gängige Praxis. Dafür haben wir eine eigene Middleware für einen uni- oder bidirektionalen Datenabgleich.

- Administrationstools
- Formulardesigner
- Reportgenerator
- Geringe Folgekosten nachfolgender Anpassungen
- Anbindung von Fremdsystemen über eigene Middleware
- Nutzung einer Datenbasis für verschiedene Fremdsysteme
- Systemoffenheit und Investitionsschutz

## Die Technologie

Sunrise Software Relations® basiert auf der Microsoft .NET-Technologie und einer modernen 3-Schichten-Architektur mit Präsentations-, Funktions- und Datenbank-Layer. Diese Struktur gewährleistet volle Update-Fähigkeit und hohe Zukunftssicherheit. Als Benutzeroberflächen stehen ein Windows Smart-Client und eine mobile Web-App zur Verfügung. Der Smart-Client unterstützt alle Windows-Versionen ab Windows 10 und ist Terminal- sowie Citrix-Serverfähig – dadurch auch auf Apple Macintosh- und Linux-Systemen nutzbar. Die Web-App funktioniert plattformunabhängig auf gängigen Smartphones und Tablets. Für die Datenspeicherung setzen wir auf den Microsoft SQL Server, der eine hochperformante, unbegrenzt skalierbare Datenablage ermöglicht. Neben dem Online-Betrieb kann Sunrise Software Relations® auch offline mit lokaler Datenbank und bidirektionaler, selektiver Replikation betrieben werden.

# Wie Sie von Sunrise Software Relations<sup>®</sup> profitieren

## Ihre Vorteile

Die Vorteile, aufgrund derer Sie sich bei der Realisierung Ihres CRM-Projektes für Sunrise Software Relations<sup>®</sup> entscheiden sollten, wurden von renommierten Kunden bestätigt und belegt:

- 1.** Große Funktionstiefe. Unsere Standard-Funktionalitäten decken bereits eine Vielzahl von Anforderungen ab, sodass Ihr Customizing-Aufwand minimal ist.
- 2.** Modularer Aufbau. Dadurch eignet sich Sunrise Software Relations<sup>®</sup> bestens als Entwicklungsplattform für Ihre eigenen Module.
- 3.** Schnelle Reaktionszeit. Wir sind ein effizientes Team und können schnell und flexibel auf Ihre Wünsche reagieren.
- 4.** Implementierung gewünschter Funktionalitäten. Wenn Sie bestimmte Anforderungen haben, können wir diese jederzeit innerhalb eines definierten Zeitraums in unser Standardprodukt implementieren.
- 5.** Umfassender Servicevertrag. Sichert Ihnen eine schnelle Reaktionszeit und die dauerhafte Technologie-Garantie für die Weiterentwicklung unserer Produkte.
- 6.** Zielführender Support. Unser Support-Team verfügt über tiefgehende Technologiekenntnisse und führt auch die Projektimplementierungen und -begleitungen durch.
- 7.** Aktueller Stand der Technik. Unser CRM-System basiert auf modernster Software, die wir permanent aktualisieren. So können wir neue technische Möglichkeiten umgehend implementieren.

# Viele Branchen. Eine Lösung.

Ein CRM, das sich jeder Branche und Industrie anpasst – und sie alle verbindet

Sunrise Software Relations® vereint Vertrieb, Marketing und Service im Innen- und Außendienst der verschiedensten Branchen. Eine Vielzahl branchenbezogener Funktionalitäten zeigt Ihnen unsere Erfahrung und garantiert kurze Umsetzungs- und Implementierungszeiten Ihrer individuellen Bedürfnisse. Zufriedene Kunden aus den nachfolgend genannten Bereichen können wir Ihnen jederzeit vorstellen.



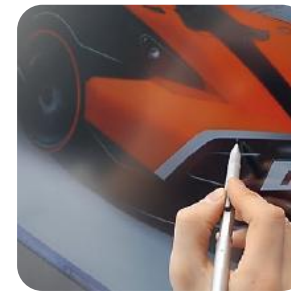
- Anlagen- und Maschinenbau
- Automobilindustrie und- zulieferer
- Banken und Finanzdienstleister
- Bau- und Bauzulieferer
- Behörden und Körperschaften
- Chemie
- Design
- Dienstleistung
- Elektronik, Elektrotechnik und High Tech
- Food
- Gesundheitswesen, Medizin und Pharma
- Handel/Großhandel
- Immobilien und Immobiliendienstleister
- Investitionsgüter
- Konsumgüter
- Software und Informationstechnologie
- Transport und Logistik
- Tourismus
- Medien und Verlage
- Metallverarbeitung
- Öffentliche Einrichtungen
- Produzierendes Gewerbe
- Versandhandel
- Verbände und Non-Profit
- Versicherungen und Verwaltung

# Success Story: Kiska

Kiska Produktdesign

CRM für optimalen Informationstransfer und durchgängige Datentransparenz

KISKA.



## DAS PROJEKT IN KÜRZE

**Marktposition:** Österreichs größtes und führendes Designunternehmen

**Mitarbeiter:** + 100 Branche: Strategie/Produktdesign/Transportation Design/Kommunikationsdesign/Messe- und Shopdesign

**Zentrale:** Kiska GmbH, Salzburg/Anif, Österreich, <https://kiska.com>

**Projektleitung:** DI (FH) Andreas Kopp

**Ausgangssituation:** Wunsch nach optimalem Infotransfer und Infotransparenz, zentralisierte Kundenkorrespondenz, Vermeidung von überfüllten Outlook-Postfächern, Projekte als Grundentität im System

**Lösung:** Verbesserung der Kundenkompetenz durch zentrale Kundenkorrespondenz, Infotransfer, Informationstransparenz, Schnellzugriff auf Daten, hohe Datenqualität

## INTEGRIERTES CRM

KISKA, mit über 100 Mitarbeitern aus 15 Nationen, der größte Design-betrieb Österreichs und eines der führenden Designunternehmen Europas, setzt seit 2007 Sunrise Software Relations® als CRM-System ein. Die fünf Kompetenzzentren des Hauses, Strategie, Produktdesign, Transportation Design, Kommunikationsdesign sowie Messe- und Shopdesign, werden mit dem neuen CRM-System verwaltet. Im Sinne einer Optimierung der Unternehmensabläufe evaluierte KISKA 15 verschiedene Systeme über die Dauer eines Jahres. Die Entscheidung fiel zugunsten Sunrise Software Relations® aufgrund der umfangreichen Funktionen, der Stärke in der Projektverwaltung und Massenbearbeitung, sowie der einfachen Anpassbarkeit, um nur einige der Vorteile zu nennen.

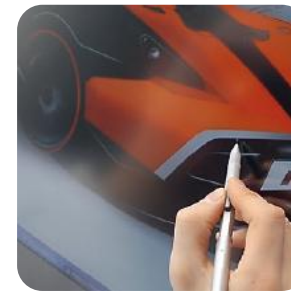
Sunrise Software Relations® wird in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Strategie, HR, F&C, Facility Management für die Lieferantenverwaltung, Kunden- und Projektverwaltung eingesetzt. Die vorgegebenen Ziele interner Informationstransparenz, einer strukturierten und zentrierten Verwaltung von Kunden-/Lieferantendaten und Projektdaten, sowie Effizienz in den Verantwortlichkeiten konnten durch das Bereichsübergreifend eingesetzte CRM-Tool optimal umgesetzt werden. Der Informationstransfer konnte abteilungsübergreifend optimiert werden. Die Projektkommunikation kann über unser Projektmodul optimal umgesetzt werden.

# Success Story: Kiska

Kiska Produktdesign

CRM für optimalen Informationstransfer und durchgängige Datentransparenz

KISKa.



## ANFORDERUNGEN AN DAS PROJEKT VON SEITEN DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

- CRM als „das Werkzeug“ für Kunden und Lieferanten-kommunikation Leichte Anpassbarkeit an die zukünftigen Strategien KISKAs
- Offline-Fähigkeit
- Transparenz in den Kundenbeziehungen
- Effiziente Verwaltung der Verantwortlichkeiten
- Hohe Datenqualität
- Schnelles Auffinden aller Informationsdaten mittels Schnellsuche-Funktionalität
- Strukturierte Adressdatenbank
- Automatisierter Prozesssupport
- Effiziente Projektbearbeitung

## ERGEBNIS

Die technische Installation des Systems nahm nur zwei Tage in Anspruch. Die Einführung erfolgte stufenweise. Derzeit arbeiten rund 75 Anwender mit dem System. Die Schulung der Mitarbeiter erfolgte eingehend, wobei die hohe Usability auch von den Anwendern sehr positiv bewertet wurde.

## Kundenmeinung

„Aufgrund der Flexibilität des Systems konnte Sunrise Software Relations® einfach auf unsere spezifischen Bedürfnisse angepasst werden. Die Entscheidung fiel zugunsten Relations, da die einfache Anpassbarkeit, die umfangreichen Funktionen, die effiziente Massenbearbeitung, die Projektverwaltung, die E-Mail-Funktionalität – um nur einige Vorteile zu nennen – überzeugten. Wir setzen Relations in unserem Haus zur 360°-Sicht auf Lieferanten und Kunden bei der Projektverwaltung und -

abwicklung ein. Die Zusammenarbeit mit Sunrise Software gestaltete sich ausgezeichnet. Die geforderten Systemanpassungen konnten in kürzester Zeit umgesetzt werden. Auch die weitere Zusammenarbeit mit Sunrise Software verläuft effizient und konstruktiv. Wir haben das richtige Produkt und den richtigen Partner gewählt.“

**Andreas Kopp**  
IT Application Manager bei KISKA

# Success Story: Frischeis

Großhandel für Holz und Holzwerkstoffe

Erfolgreich in Vertrieb und Marketing mit Sunrise Software Relations®



## DAS PROJEKT IN KÜRZE

**Marktposition:** Zentraleuropaweit führender Großhändler für Holz und Holzwerkstoffe

**Mitarbeiter:** 2000 Standorte: 46 Standorte in 13 Ländern Branche: Großhandelsunternehmen für Holz und Holzwerkstoffe

**Zentrale:** JAF International Services GmbH, Stockerau, Österreich [www.frischeis.com](http://www.frischeis.com)

**Projektleitung:** Hans-Jürgen Sieghart

### Ausgangssituation:

- Optimierung des Vertriebsmanagements
- Ausbaufähiges Kundenmanagement
- Geplante Prozessoptimierung
- Fehlendes einheitliches Informationssystem für Innen- und Außendienst
- Verbesserung der Erfolgsmessung von Marketingaktionen

**Lösung:** Einführung des CRM-Systems Sunrise Software Relations®

- Kundenbezogene Informationen aller Vertriebsaktivitäten
- Offline-Fähigkeit für den Außendienst
- Papierlose Kommunikation
- Besuchsplanung und Dokumentation
- Durchgängige Kontakthistorie
- Integration von Telefonie, E-Mail, Fax und Angeboten

## INTEGRIERTES CRM

Frischeis ist der führende Großhändler in Zentraleuropa im Bereich Holz und Holzwerkstoffe. Ein dichtes Filialnetz versorgt gewerbliche und industrielle Abnehmer mit hochwertigen Rohstoffen und Halbfertigprodukten. Seit 2005 setzt JAF International Services GmbH ([www.frischeis.com](http://www.frischeis.com)) das CRM-System Sunrise Software Relations® ein. Die Geschäftsführung hatte frühzeitig erkannt, durch den Einsatz modernster, flexibler Software die kundennahen Geschäftsprozesse zu unterstützen, um so die Produktivität zu verbessern. Umsatzwachstum und Entwicklung bedürfnisorientierter Leistungen sollten auf optimale Weise verfolgt werden.

## AUSGANGSSITUATION

Die Unternehmensstruktur besteht aus einem Innen- und Außendienst. Das Unternehmen arbeitet mit einem ERP-System auf AS400-Basis. Kundenspezifische Daten sind bis dato in den verschiedensten Informationssystemen verteilt (ERP, diverse Word- und Excel-Dateien, klassisches Ablagesystem für kundenspezifische Informationen wie Verträge, Vereinbarungen, Protokolle). Im Sinne einer engeren Verzahnung des Vertriebes im Innen- und Außendienst soll ein gemeinsames Kundeninformationssystem eingeführt werden.

# Success Story: Frischeis

Großhandel für Holz und Holzwerkstoffe

Erfolgreich in Vertrieb und Marketing mit Sunrise Software Relations®



## ANFORDERUNGEN AN DAS PROJEKT VON SEITEN DER GESCHÄFTSFÜHRUNG

- Kundenmanagementsystem als einheitliches Informationssystem verfügbar für den Innen und Außendienst
- Sofortige Verfügbarkeit der Kunden-Informationen
- Papierlose Kommunikation
- Optimierung der Vertriebsprozesse für Innen und Außendienst
- Offlinefähigkeit für den Außendienst mit täglichem Datenabgleich über Internet
- Besuchsplanung und Dokumentation direkt im System
- Integration von E-Mail, Fax, Angebotserstellung in Word, Excel und PDF
- Telefonintegration (Anruf ererkennung und tätigen von Anrufen aus dem System)
- Aktuelle Kundeninformationen wie Umsatzzahlen, offene Angebote der Kunden, Termine etc. sollten für den Außendienst zugänglich werden
- Personalisierte Serienaktionen (Briefe, E-Mails, etc.)
- Mehrsprachigkeit
- Berechtigungssystem auf Rollenebene
- Bedarfsermittlung auf Produktgruppenebene
- Beliebige Kategorisierung durch frei definierbare Kategorien
- Messbarkeit des Erfolges von Marketingaktionen

## ERGEBNIS

Branchenspezifische Besonderheiten konnten mit Sunrise Software Relations® sehr gut berücksichtigt und umgesetzt werden. Dank der offenen Systemarchitektur von Sunrise Software Relations® konnte das Projekt innerhalb von drei Monaten realisiert und die Integration in die bestehende Kommunikations- und IT-Infrastruktur umgesetzt werden.

Die nahtlose Integration in die Outlook/Exchange Infrastruktur war garantiert und die Möglichkeit einer effizienten Anbindung an das bestehende ERP-System gesichert. Die neue technische Unterstützung fand bei den Mitarbeitern sehr schnell Akzeptanz. Mitarbeiter im Außendienst schätzen die neu vorhandene Möglichkeit des mobilen Zugriffs sehr.

## Kundenmeinung

„Mit Sunrise Software Relations® hatten wir die Möglichkeit, unser CRM-Projekt so umzusetzen, wie wir es wollten. So konnten unsere Unternehmensprozesse in Vertrieb und Marketing mit dem System ohne Umwege, innerhalb kürzester Zeit – und dadurch geringere Kosten – realisiert werden.“

Der Servicevertrag bietet uns die Möglichkeit, immer auf neueste Updates zuzugreifen, in denen auch unsere deponierten Wünsche und Anforderungen berücksichtigt wurden.“

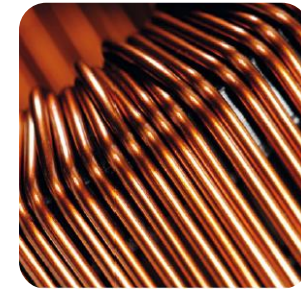
**Hans Jürgen Sieghart, CRM Manager  
JAF Int. Services GmbH**

# Success Story: Deutsches Kupferinstitut

Vereine / Verbände

Optimierung der Organisation mit Sunrise Software Relations®

kupfer\_



## DAS PROJEKT IN KÜRZE

**Branche:** Institutionen

**Kunde:** Deutsches Kupferinstitut e.V., [www.kupferinstitut.de](http://www.kupferinstitut.de)

- Informations- und Technologieplattform für Kupfer- und Kupferlegierungen
- Veranstaltungen von Seminaren, Workshops und Tagungen
- Verlag von Publikationen zum Thema Kupfer

### Ziele /Anforderungen

- Zusammenführung der Daten aus unterschiedlichen Systemen
- Einheitliche Kontaktinformationsbasis
- Entlastung der internen Organisation
- Transparenz im Kundenkontakt und beim Controlling
- Mobiles Arbeiten

### Lösung mit Sunrise Software Relations®

- Zentraler Zugriff auf sämtliche Kontaktdaten
- Vernetzung von separat geführten Geschäftsfeldern
- Einheitliche Arbeitsweise
- Effizientere Kommunikation
- Integrierte Faktura
- Seminarverwaltung

## BERATUNG, SEMINARE UND ANALYSE

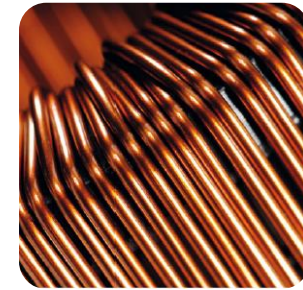
Eingebettet in ein internationales Netzwerk verbindet das Deutsche Kupferinstitut Forschung und Anwendung und schafft Zugang zu diesem Wissen. Als Innovationsmotor unterstützt das Kupferinstitut Marktentwicklungsprojekte, bietet Lösungen und fundierte Informationen. Es veranstaltet außerdem unter dem Oberbegriff „Technologie Forum Kupfer“ zahlreiche Seminare, Workshops und Tagungen. Die Bandbreite derer, die diese Angebote nutzen und davon profitieren, ist groß. Sie reicht vom kleinen Bauunternehmen, über Forschungseinrichtungen bis hin zur Großindustrie - national wie international.

# Success Story: Deutsches Kupferinstitut

Vereine / Verbände

Optimierung der Organisation mit Sunrise Software Relations®

kupfer\_



## EFFIZIENTE KOMMUNIKATION FÜR OPTIMALEN SERVICE

Dementsprechend umfangreich ist auch das Datenaufkommen, mit dem das Kupferinstitut arbeitet.

Informationen, wie zum Beispiel Kontaktdaten, Aktivitäten oder Korrespondenz mit Mitgliedern, Kunden und Partnern wurden bislang mit Hilfe unterschiedlicher, nicht miteinander vernetzbarer Tools wie Outlook und

Excel bearbeitet und verwaltet. Um die innerbetriebliche Kommunikation zu verbessern und den Service des Kupferinstitutes zu optimieren, war es deshalb notwendig, die Bearbeitung der Daten zu vereinheitlichen. Dafür wurde im Januar 2012 das CRM-System von Sunrise Software eingeführt.

### Kundenmeinung

„Wir arbeiten seit 2011 sehr effektiv mit Sunrise Software zusammen. Durch die kompetente Beratung und Zusammenarbeit haben wir das xRM-System innerhalb von wenigen Wochen erfolgreich eingeführt. Die schnelle

Anpassung der Software an die individuellen Bedürfnisse des Instituts stand dabei im Vordergrund.“

**Dipl.-Wirtsch.-Ing. (FH) Sabine Kalweit, Projektleitung**

## INDIVIDUELLE LÖSUNG DANK FLEXIBLER SOFTWARE

Die Ansprüche an das CRM waren hoch. Um einen zuverlässigen Einsatz zu garantieren, kam für das Deutsche Kupferinstitut nur ein System in Frage, das eine integrierte Seminarverwaltung und Faktura besitzt und auch offline Daten bereitstellt. Dabei sollte es eine einheitliche und durchgängige Kontaktinformationsbasis bieten, die den schnellen Zugriff auf Aktivitäten, Termine, E-Mails (via MS Outlook Integration) und zum Beispiel Rechnungen ermöglichen.

Ein Dokumentenmanagement sowie eine MS Office Integration gehörten ebenfalls zu den Anforderungen. Die Mitarbeiter von Sunrise Software analysierten alle Prozesse zur Bearbeitung von Kontakten und boten kurz darauf eine individuell auf die Bedürfnisse des Institutes abgestimmte

Software an. Analyse, Einführung und Schulung der Mitarbeiter waren innerhalb von nur sechs Wochen abgeschlossen. Aufgrund der Flexibilität von Sunrise Software Relations® konnten die speziellen Anforderungen fast vollständig im Standardsystem umgesetzt werden.

Als Full Service Anbieter betreut Sunrise Software das Deutsche Kupferinstitut auch weiterhin und begleitet es bei der weiteren Kommunikationsoptimierung.

## Kontakte

### Sunrise Software GmbH

Franz Nussbaumer  
CEO

Dominik Nussbaumer  
Manager Business Performance & CRM Insights

Münchner Bundesstraße 92  
A-5020 Salzburg

**Tel** + 43 (662) - 45 91 58  
**Fax** + 43 (662) - 45 91 58 14  
**E-Mail** [sales@sunrisesoftware.at](mailto:sales@sunrisesoftware.at)  
**www**.relations-crm.at

### Sunrise Software GmbH

Ives Brockmüller  
CEO

Brookring 20  
D-22889 Tangstedt

**Tel** + 49 (40) – 60 77 427 10  
**E-Mail** [sales@sunrisesoftware.de](mailto:sales@sunrisesoftware.de)  
**www**.relations-crm.de

