

SUGARCRM™
COMMERCIAL OPEN SOURCE



Dipl.Ing.Master Sanja Stojković

sanjas@eunet.co.rs

Slobodan Momčilović

Beograd, Decembar 2008.

Uvod

Osobe koje se u kompaniji bave planiranjem, oblikuju poslovne procese unutar modela i realizuju ih kao aplikacije, koje na nivou cele kompanije uključuju:

- **ERP – Enterprise Resource planing**
 - **SFA – Sales Force Automation**
 - **CRM – Customer Relationship Management**
 - **SCM – Supply Chain Management**

Sa modelima usluga, Customer Relationship Management je nezaobilazan, ali u eri digitalnih medija i Internet komunikacije poznat je pod nazivom eCRM.

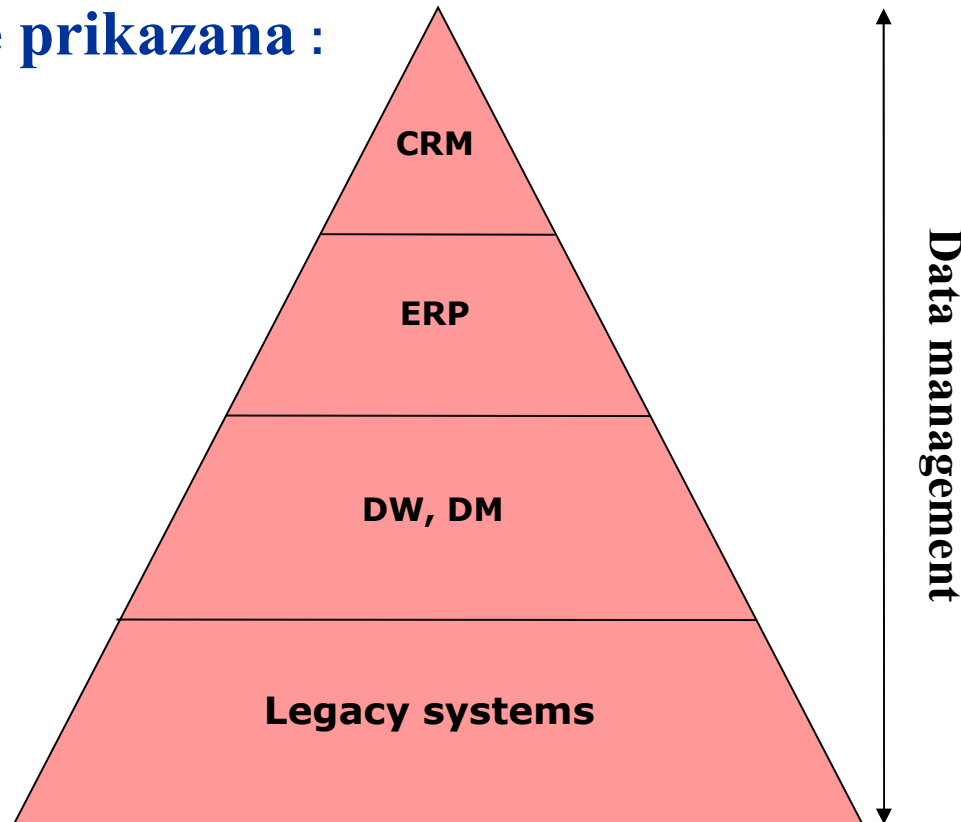
Šta je to CRM (Customer Relationship Management) ?

“CRM je filozofija usmerenja na kupca i kulturu koja podržava efikasan marketing, prodajne i uslužne procese. Pri čemu preovladava shvatanje da je „tehnologija“ ključni element CRM-a .”

- CRM se fokusira na odnose sa potrošačima iz perspektive cele kompanije;
 - CRM se sastoji od sistema i strategija koje omogućavaju personalne i značajne komunikacije... u pravo vreme... i kroz prave kanale;
 - Cilj CRM-a je optimizacija dugoročnih profitabilnih relacija.
-

IT pogled na CRM

Uz poštovanje tehnoloških integracija, CRM nije „samostalan“ sistem. On se izgradio na drugim softverskim rešenjima, i deo je hijerarhije koja je prikazana :



Strategije izbora CRM rešenja

Menadžeri moraju da kontaktiraju potrošače na osnovu njihove potrošačke strategije, a ne na osnovu CRM programa. Nivoi zadovoljenja potrošača izgledaju ovako:

- 1. *Zadovoljstvo*** – moje potrebe su kompanije prepoznale i zadovoljile;
 - 2. *Uspostavljanje veze*** – kompanija se ponaša u mom interesu;
 - 3. *Personalizacija*** – kompanija me razume;
 - 4. *Punomoćstvo*** – odnosi se kreiraju prema mojim uslovima i kontrolom;
 - 5. *Lojalnost potrošača*** – da li je kompanija izgradila „rezervoar“ dobre volje i da li ja izvlačim visoku vrednosti iz tog odnosa?
-

Web podržan CRM

- Internet je povezoao različite baze podataka i aplikacije koje su u originalu predstavljale pojedinačne pakete rešenja. Nezavisne informacije su povezane i postale su dostupne.
 - Deo ove zajednice su upravo Intraneti, koji omogućavaju internu razmenu informacija o potrošačima; Extraneti koji povezuju dilere i prodavce u kolaborativnim eCommerce modelima prodaje, i na kraju potrošači koji kupuju putem Interneta.
 - Internet je upravo idealan medijum za CRM i pruža mogućnost da se inteligentno prezentuju informacije i proizvodi, na micro-segmentu, koji su upućeni tačno određenom potrošaču (jedinostveni).
-

Kompanija SugarCRM

- SugarCRM (<http://www.sugarcrm.com>) je relativno mlada kompanija, osnovana aprila 2004.god. u San Hose-u, Kalifornija/US/.
- SugarCRM je vodeći svetski prodavac komercijalnih open source softvera za kompanije svih veličina.
- Posao kompanije SugarCRM je da proda što više proizvoda u komercijalnoj verziji, a pored toga kompanija nudi podršku, usluge implementacije i hosting.
- Tokom prvog meseca postojanja SugarCRM-a, imali su 40 download-ovanja njihovog Open source beta proizvoda, da bi u septembru dosegli do 21 000 download-ovanja tokom jednog meseca.

- **SugarCRM rešenja su usmerena na kompanije sa godišnjim prihodima izmedju 50 do 200 miliona dolara, a software ima do sada preko 1.000 000 download-ovanja, 800 korisnika i preveden je na preko 50 jezika.**
 - **Sugar je zasnovan na čistoj Open source Platformi LAMPS, Linux ili Windows, Apach ili IIS, MySQL, PHP.**
 - **Sugar Sales Prof. obezbedjuje ključnu funkcionalnost za kompaniju uz pomoć koje ona može da održava, kreira i ima pregled nad svojim prodajnim mogućnostima., uradi analize zasnovane na aktivnostima korisnika, identifikuje potrošače na osnovu lokacije, vrste poslovanja i rukovodi sa podacima iz ovih aktivnosti.**
-

Zašto Sugar?

- 1. SugarCRM razmišlja kako tehnologija može pomoći kompanijama da upravljaju svojim odnosom sa potrošačima.**
 - 2. Nudi set poslovnih procesa za unapređenje marketing efektivnosti, rukovođenje nastupima u prodaji, poboljšanje zadovoljstva potrošača i obezbeđivanje uvida u sveukupno poslovanje.**
 - 3. Aplikacija je brza, razumljiva, i zabavna za korišćenje. Užitek pri korišćenju Sugar-a prelazi u sve organizovaniju i efikasniju prodajnu snagu koja daje veću produktivnost.**
 - 4. Sugar nudi potrošačima izbor između on-demand i on-site opciju/ili prelazak sa jedne na drugu opciju/,obezbeđujući im fleksibilnost koja im je neophodna u odnosu sa klijentima.**
-

Pregled korisničkog interfejsa

Korisnički interfejs paketa Sugar Suite sadrži različite module dizajnirane tako da vam pomognu da upravljate zapisima vezanim za klijente. Svaki modul, koji predstavlja tip zapisa, okuplja alatke i funkcije potrebne za izvršenje određenih zadataka. Moduli su:

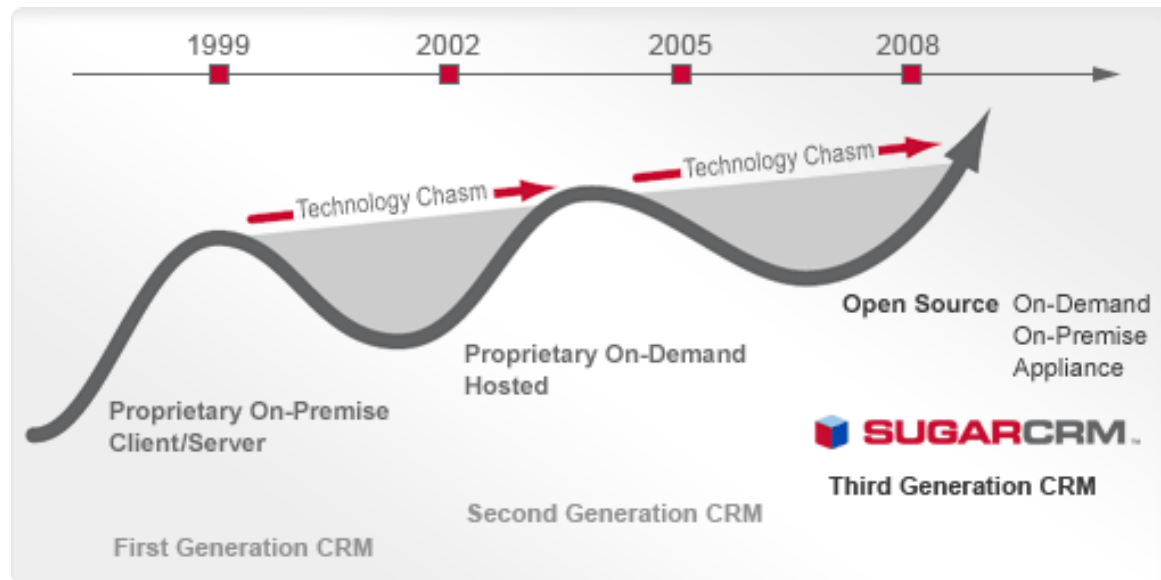
- Home;
- My Portal;
- Calendar;
- Activities;
- Contacts;
- Accounts;
- Leads;
- Cases;
- Opportunities;
- Bug Tracker;
- Documents;
- Emails;
- Campaigns;
- Projects;
- Dashboard;
- RSS;
- Forums.

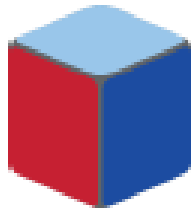
System Links (sistemski linkovi) .Svi moduli, uključujući i početni (Home) modul, prikazuju većinu od sledećih sistemskih linkova:
Employees (zaposleni) - My Account (moj nalog) - Admin – Logout.

- **Home.** Početni (home) modul predstavlja brzi pregled vaših zadataka i poslova vezanih za klijente.
 - **My Portal.** Ovaj modul koristite za kreiranje prečica ka jednoj ili više web prezentacija
 - **Calendar.** Koristite ga za pregled planiranih aktivnosti (po danima, nedeljama, mesecima, ili godinama), kao što su sastanci, zadaci i pozivi.
 - **Activities.** Koristite za pregled i ažuriranje planiranih aktivnosti, ili za pretraživanje postojećih aktivnosti. Aktivnost se sastoji iz sledećeg:
Calls, Meetings, Tasks, Notes, Emails.
 - **Contacts.** Služi za praćenje podataka o ljudima uključenim u poslove sa vašom organizacijom.
 - **Accounts.** Koristite za upravljanje podacima o klijentima, tj. njihovim firmama, sa kojima vršimo transakcije.
-

-
- **Leads.** Ovaj modul koristite za praćenje podataka o pojedincima ili kompanijama koje su vaši potencijalni klijenti.
 - **Cases.** Koristite za rešavanje problema sa proizvodima i sprovođenje istrage, tako što pratite podatke o svakom slučaju posebno.
 - **Emails.** Ovaj modul koristite za slanje i primanje elektronske pošte, kao i za kreiranje e-mail obrazaca koji se koriste u marketing kampanjama baziranim na e-mail-u.
 - **Bug Tracker** Ovaj modul koristite za praćenje i izveštavanje o greškama (bagovima) vezanim za proizvode.
 - **Documents.** Ovaj modul koristite da biste videli spisak dokumenata koje možete preuzeti(download).
 - **Campaigns.** Možete koristiti ovaj modul za upravljanje i praćenje marketing kampanja.
 - **Projects.** Ovaj modul možete koristiti za praćenje i upravljanje zadacima u više projekata
 - **Dashboard.** Koristite ovaj modul da biste videli grafikon kretanja vaših šansi.
-

4.5 SugarCRM je od prvih iz serije onih koji su nastali saradnjom sa Microsoft-om . Sugar Suite sa lakoćom prihvata bilo koje poslovno okruženje nudeći fleksibilnije, i jeftnije alternative. A Sugar Arhitektura dozvoliće preduzeću da lakše prilagodi i integriše svoj odnos sa potrošačima.





SUGARCRM[™]
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Hvala na pažnji!

Dipl.Ing.Master Sanja Stojković

sanjas@eunet.co.rs

Beograd, Decembar 2008.