

SuiteCRM by springeloo

Kunden Kontakt Management einfach und kostengünstig

Stand 26.06.2025

springeloo GmbH



Agenda für Heute

01

Vorstellungsrunde
und Einleitung

02

Migration von
Salesforce

03

Customer Journey
und
Touchpoint
Management

04

Fragen und
Feedback

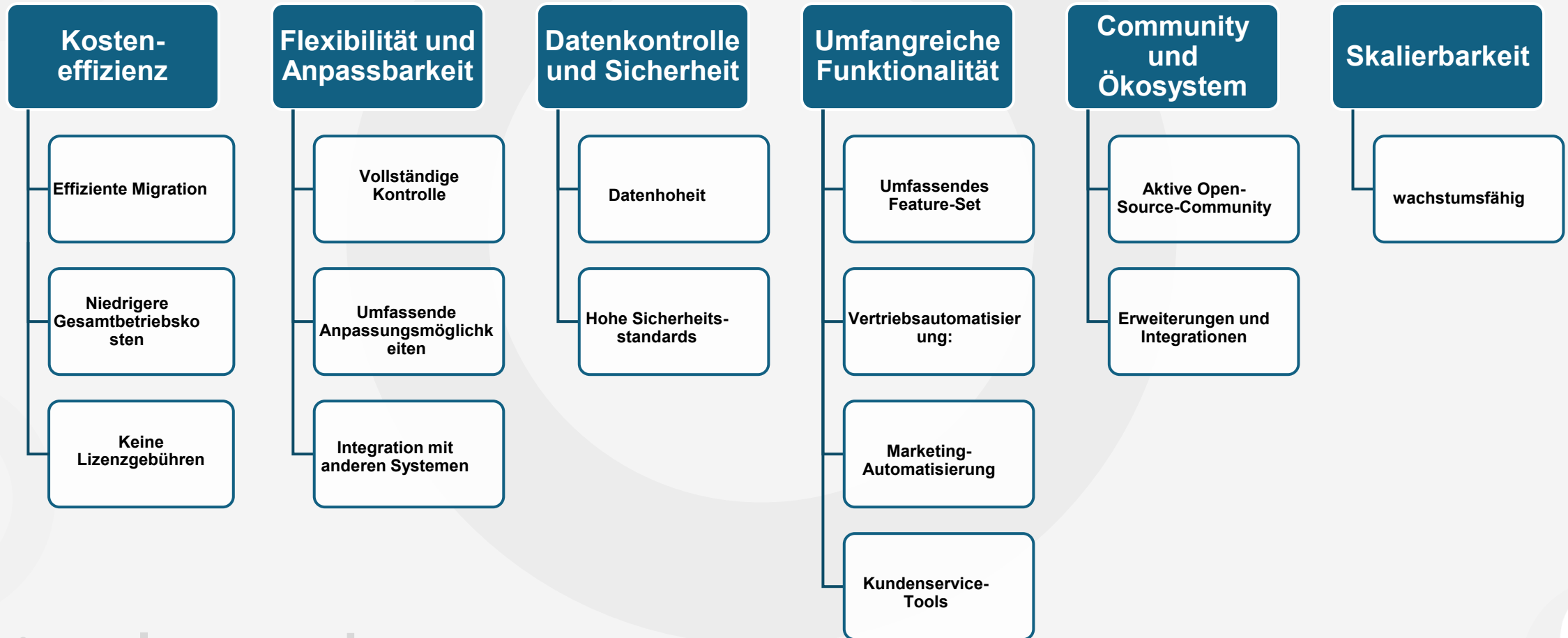


Wer ist springeloo

- IT Dienstleister für Banken, Versicherungen, Energieversorger und Gesundheitsbranche
- Seit 2015 in Wien
- Umsatz 4,5 Mio
- 40 Mitarbeiter
- Im DACH Raum tätig



Warum suiteCRM



Agenda für heute

01

Vorstellungsrunde
und Einleitung

02

Migration von
Salesforce

03

Customer Journey
und
Touchpoint
Management

04

Fragen und
Feedback



Migration

- Firmenstammdaten inklusive kundenspezifischer Felder
- Berechtigungen
- Historische Aktivitäten wie Fälle
- Termine
- Besuchsberichte



Migration am Beispiel Account

🏠 Firmen ▾ Interessenten ▾ Verkaufschancen ▾ Besprechungen ▾ Kalender ▾ Kontakte ▾ Notizen ▾ Berichte ▾ Mehr ▾

Schritt 1: Upload-Datei Importieren

🏠 Firmen ▾ Interessenten ▾ Verkaufschancen ▾ Besprechungen ▾ Kalender ▾ Kontakte ▾ Notizen ▾ Berichte ▾ Mehr ▾

Schritt 3: Bestätigen Sie Die Feldzuordnungen

Schritt 2: Die folgende Tabelle enthält alle Felder des Moduls, die den Daten der Importdatei zugeordnet werden können. Wenn die Datei eine Kopfzeile enthält, wurden die Spalten in der Datei den übereinstimmende Feldern zugeordnet. Überprüfen Sie die Zuordnungen um sicherzustellen, dass alles richtig ist bzw. nehmen Sie, wo notwendig, Änderungen vor. Um Ihnen bei der Zuordnung zu helfen, zeigt Zeile 1 die Daten Ihrer Datei. Achten Sie darauf, alle erforderlichen Felder (mit einem Sternchen markiert) zuzuordnen.

Hier sieht man, wie die Felder festzulegen. Das

Notizen Anzeigen

Modulfeld ⓘ

Id;IsDeleted;Name;Anrede 2;Facharzt-Gruppe;Anrede 2;Name;Anrede 2;Hinweis1;Hinweis2;Tel. und FaxInfo;Telefon 1;Telefon2;Newsletter;Anrede 2

00109000019V
00109000019V

Id
-- Dieses Feld nicht zuweisen --
Name
Facharzt-Gruppe
Anrede 2
Name
-- Dieses Feld nicht zuweisen --
-- Dieses Feld nicht zuweisen --
Anrede 2
-- Dieses Feld nicht zuweisen --
Hinweis1
Hinweis2
Tel. und FaxInfo
Telefon 1
Telefon2
Newsletter
Anrede 2

Eigenschaft

Wenn die Importdatei

☐ Kein(e)
☒ Salesforce.com
☐ Microsoft Outlook

< Zurück

Zeile 1 ⓘ

Id
IsDeleted
Name
ema_Doctors_Group_c
ema_Name1_c
ema_Name2_c
ema_Name3_c
ema_Name4_c
ema_NameSuffix_c
ema_Next_Period_Start_c
ema_Notice1_c
ema_Notice2_c
Phone
ema_PrivatePhone1_c
ema_PrivatePhone2_c
ema_Newsletter_c
ema_Salutation_c
F...

Zeile 2

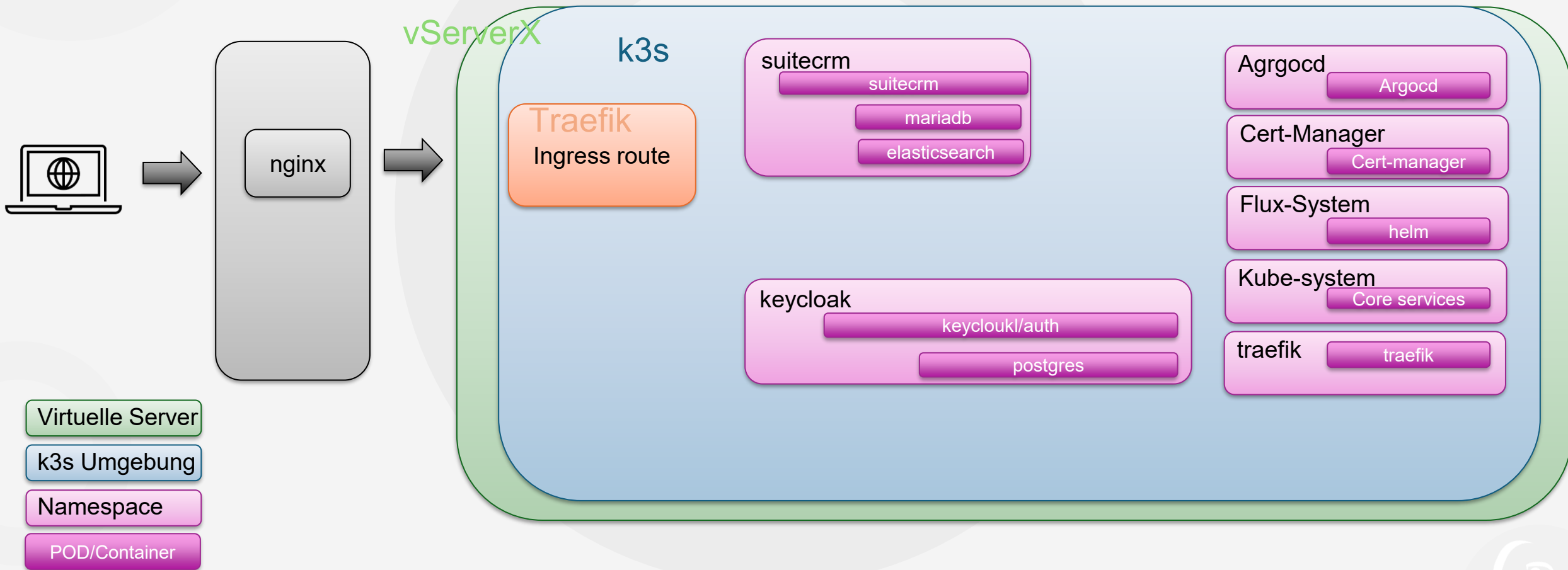
00109000019VBsLAAW
0
KEIN-ZW

< Standardwert ⓘ

Zusätzliche Eigenschaften

HealthInsuranceDoctorNumber_c
006SJS6AAK;07.02.2024 05:54;00

Zielbild nach der suitecrm Integration



Unsere Learning

Pro (+)

- Neue Entitäten sind leicht anzulegen
- Sehr flexible Felder/GUI Anpassungsmöglichkeiten
- Einfache Workflow Integration
- Module zentral freischaltbar und für unterschiedliche Rollen sichtbar
- Erweiterungen steuerbar über Custom Module

Cons (-)

- Änderungen im Studio/Workflow sehr aufwendig von Stage nach Produktion transferieren
- Quick-Repair muss bei jeder Änderung ausgeführt werden.
- Keine klare Trennung zwischen Werten in der Datenbank und PHP Dateien



Agenda für heute

01

Vorstellungsrunde
und Einleitung

02

Migration von
Salesforce

03

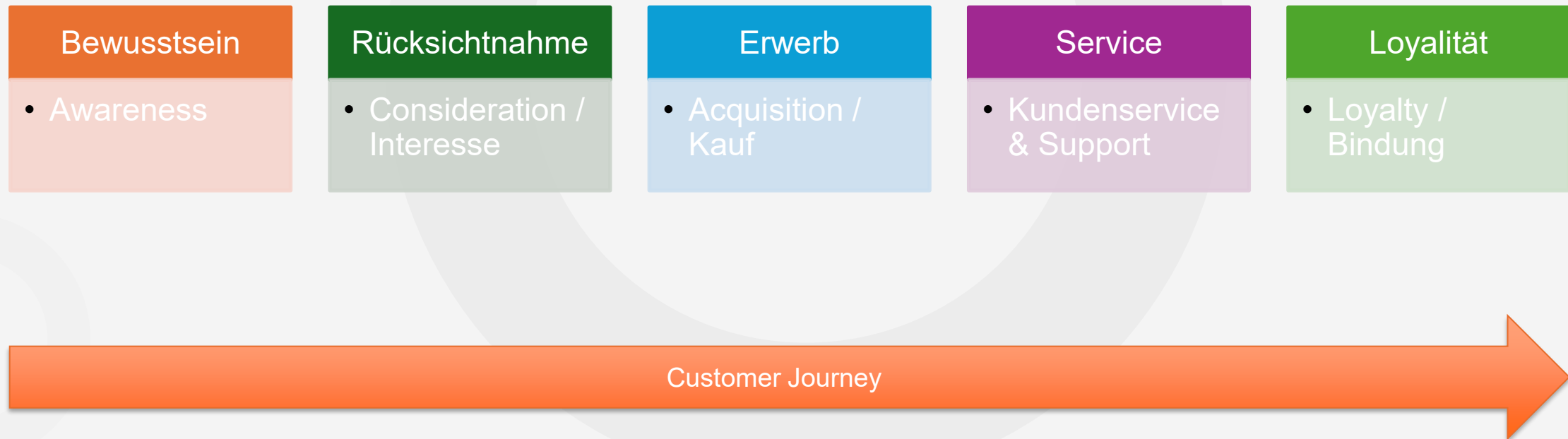
Customer Journey
und
Touchpoint
Management

04

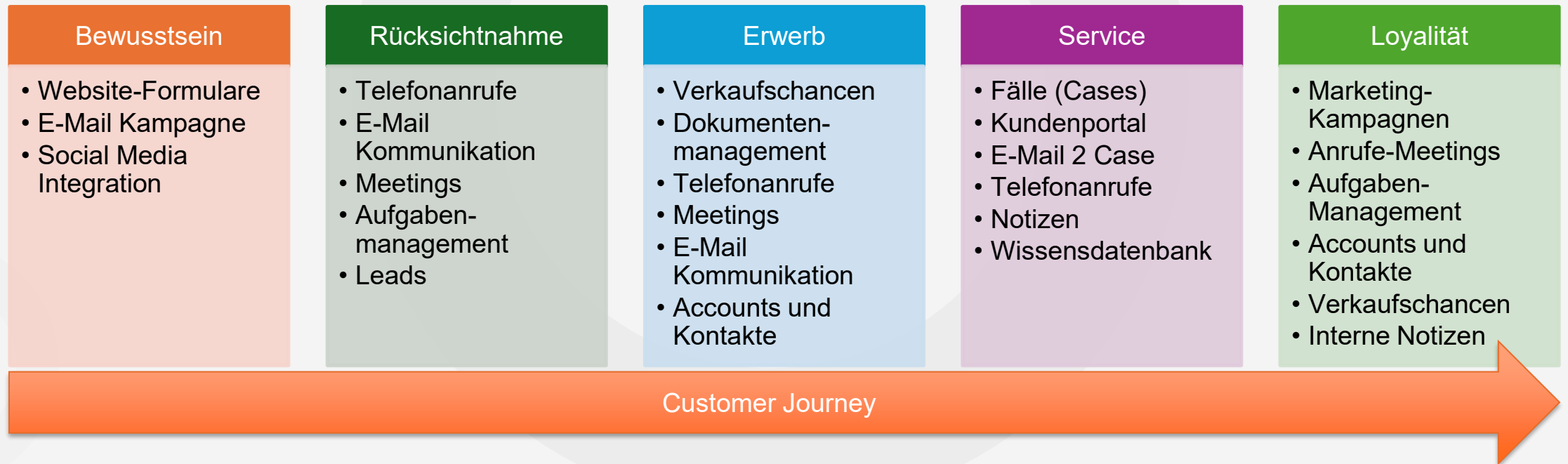
Fragen und
Feedback



Customer Journey



Touchpoints



Bewusstsein (Awareness)

- **Phase:** Potenzielle Kunden werden auf Ihr Unternehmen aufmerksam.
- **Beschreibung:** Der Kunde hat ein Problem oder einen Bedarf und sucht nach Lösungen. Ihr Unternehmen wird wahrgenommen.
- **SuiteCRM Touchpoints:**
 - **Website-Formulare (Web-to-Lead):** Kontaktformulare, Whitepapers download
 - **E-Mail-Marketing-Kampagnen:** Potenzielle erhalten erste Informationen über Ihre Produkte/Dienstleistungen.
 - **Optional/Integration:** Social Media Präsenz (Interaktion wird ggf. in SuiteCRM erfasst - store.suitecrm.com).



Web-2Lead-Form

[Home](#) [Kampagnen](#) [Firmen](#)

[Webformular Speichern](#) [Abbrechen](#)

Formularkopf:

Formularbeschreibung:

Bezeichnung Submit Schaltfläche:

Post-URL:

Weiterleitungs-URL:

Verknüpfte Kampagne: *

Zugewiesen an: *

Formular Fußzeile:

[ZURÜCK](#) [FORMULAR](#)

Bitte laden Sie das Web-2-Lead Form
Web-To-Person-Form

Oder kopieren Sie den HTML Code

ACHTUNG: Bitte stellen Sie sich

```
<head>
...
<meta http-equiv="Content-Typ
...
</head>

<html lang='de_DE'><head><met
form#WebToLeadForm,form#We
Neue', Helvetica, Arial, sans-serif;
form#WebToLeadForm {float: left
form#WebToLeadForm h1 {font-s
form#WebToLeadForm h2 {font-s
```

Demo Web-Formular erstellt Interessenten

Vielen Dank für Ihr Interesse! Wir melden uns in Kürze bei Ihnen und wünschen Ihnen noch einen schönen Tag!

Anrede:	<input type="text" value="Herr"/>	Beschreibung:	<input type="text"/>
Vorname:	<input type="text" value="Max"/>	Stellenbezeichnung:	<input type="text"/>
Nachname: *	<input type="text" value="Freistatt"/>		
E-Mail Adresse:	<input type="text" value="max@freistatt.at"/>		

Wir versichern Ihnen den sensiblen Umgang mit ihren Daten und werden diese unter keinen Umständen an Dritte weitergeben!

[Absenden](#)

Datentypen-Live Demo



Firmen ▾

Kontakte ▾

Interessenten ▾

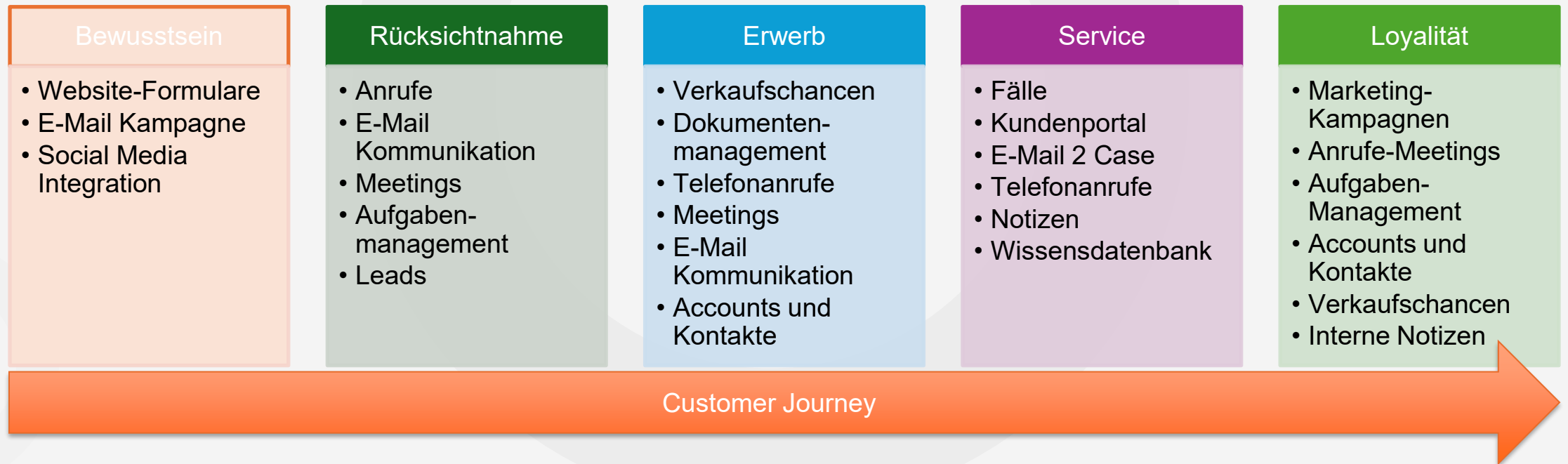
Verkaufschancen ▾

Mehr ▾

- Interessent
- Web-2Lead-Form
- Anruf Protokollieren



Touchpoints



Rücksichtnahme (Consideration / Interesse)

- **Phase:** Der potenzielle Kunde beginnt, Ihr Angebot genauer zu prüfen und zu bewerten.
- **Beschreibung:** Der Lead wird qualifiziert. Es findet eine erste Interaktion statt, um den Bedarf zu konkretisieren.
- **SuiteCRM Touchpoints (im Grafikbereich "Rücksichtnahme"):**
 - **Telefonanrufe:** Erste direkte Gespräche zur Bedarfsanalyse.
 - **E-Mail-Kommunikation:** Detaillierte Informationen, Fallstudien, Preislisten werden ausgetauscht.
 - **Meetings:** Persönliche oder Online-Termine zur Präsentation von Lösungen.
 - **Aufgabenmanagement:** Interne Aufgaben zur Lead-Qualifizierung oder zur Vorbereitung von Folgeschritten.
 - **Leads:** Die Verwaltung des Leads selbst, inklusive aller verknüpften Aktivitäten.



Live Demo



Firmen ▾

Kontakte ▾

Interessenten ▾

Verkaufschancen ▾

Mehr ▾

- Interessent
 - Erfassung von Details
- Verknüpfung mit
 - Meetings

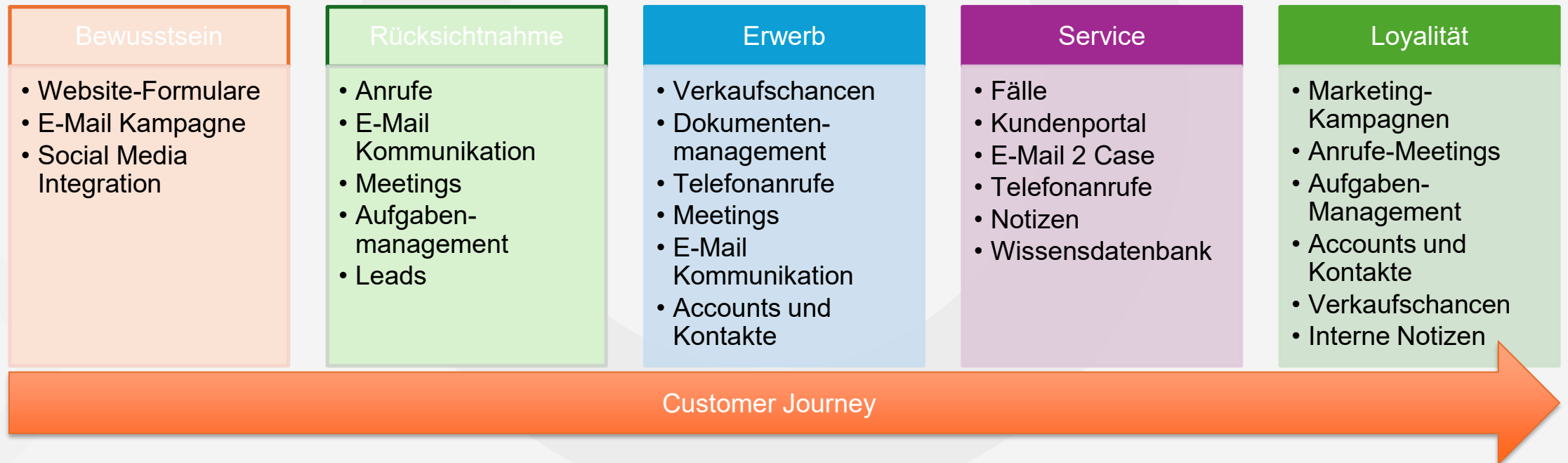


Vom Interessent zur Verkaufschance

Merkmal	Interessent (Lead)	Verkaufschance (Opportunity)
Phase	Frühe Phase, potenzielles Interesse	Qualifizierte Geschäftsmöglichkeit, konkretes Verkaufsziel
Qualifikation	Noch unqualifiziert, Fokus auf Qualifizierung	Qualifiziert, Fokus auf Abschluss
Informationen	Grundlegende Kontakt- und Unternehmensdaten	Detaillierte Informationen zum Deal (Betrag, Phase, Datum)
Verknüpfung	Oft isoliert, bis zur Konvertierung	Immer verknüpft mit einem Konto (Firma) und Kontakten
Ziel	Qualifizieren und in Kontakt/Firma/Verkaufschance konvertieren	Geschäft abschließen (gewinnen oder verlieren)



Touchpoints

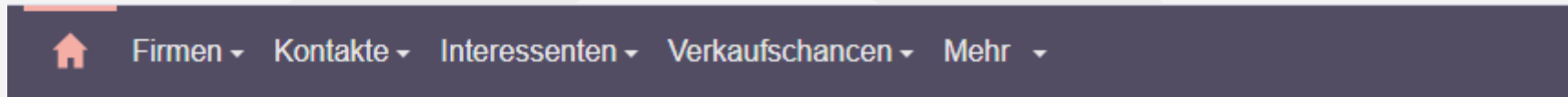


Erwerb (Acquisition / Kauf)

- **Phase:** Der potenzielle Kunde trifft die Kaufentscheidung und wird zum Kunden.
- **Beschreibung:** Aus dem qualifizierten Lead wird eine Verkaufschance. Es geht um Verhandlung und den Abschluss des Geschäfts.
- **SuiteCRM Touchpoints (im Grafikbereich "Erwerb"):**
 - **Verkaufschancen (Opportunities):** Die zentrale Verwaltung des potenziellen Geschäfts, inklusive Phase, Betrag, Wahrscheinlichkeit.
 - **Angebote:** Erstellung und Verwaltung von Angeboten direkt in SuiteCRM.
 - **Dokumentenmanagement:** Speicherung von Verträgen und weiteren relevanten Dokumenten.
 - **Telefonanrufe & Meetings:** Letzte Verhandlungen und Klärung von Details.
 - **E-Mail-Kommunikation:** Austausch von Vertragsdokumenten und Bestätigungen.
 - **Accounts & Kontakte:** Die neu angelegten oder aktualisierten Kunden- und Kontaktdatenätze.



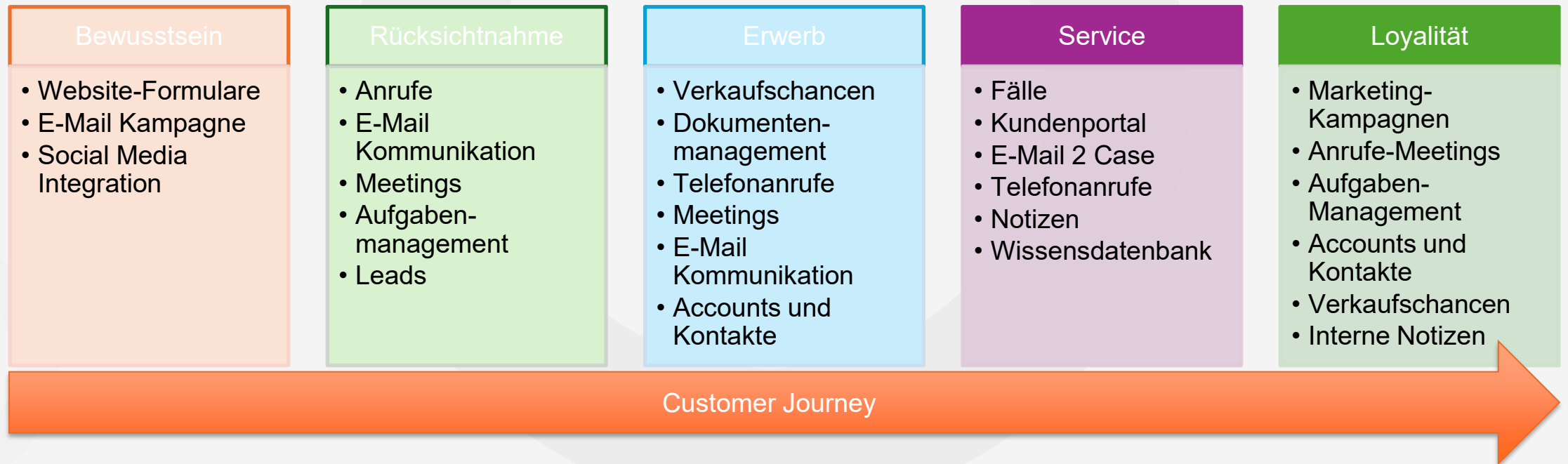
Live Demo



- Interessent
 - Konvertiert zum Kontakt/Account



Touchpoints

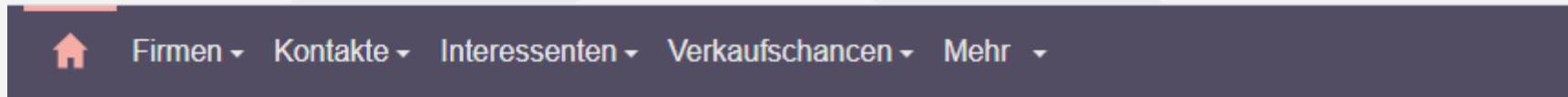


Service (Kundenservice & Support)

- **Phase:** Nach dem Kauf beginnt die Phase der Nutzung und des Supports.
- **Beschreibung:** Kunden benötigen Unterstützung, haben Fragen oder Probleme. Ihr Support-Team hilft ihnen.
- **SuiteCRM Touchpoints (im Grafikbereich "Service"):**
 - **Fälle (Cases):** Kundenanfragen werden als Cases erfasst, bearbeitet und gelöst.
 - **Kundenportal (Advanced OpenPortal - AOP):** Kunden reichen selbst Anfragen ein, verfolgen den Status und finden Antworten.
 - **E-Mail-to-Case:** E-Mail-Anfragen werden automatisch in Cases umgewandelt.
 - **Telefonanrufe:** Anrufe an den Support oder vom Support an den Kunden.
 - **Notizen:** Dokumentation von Problemlösungen und Kommunikation im Case-Verlauf.
 - **Wissensdatenbank (Knowledge Base):** Kunden finden Antworten im Portal, Support-Mitarbeiter nutzen sie intern.



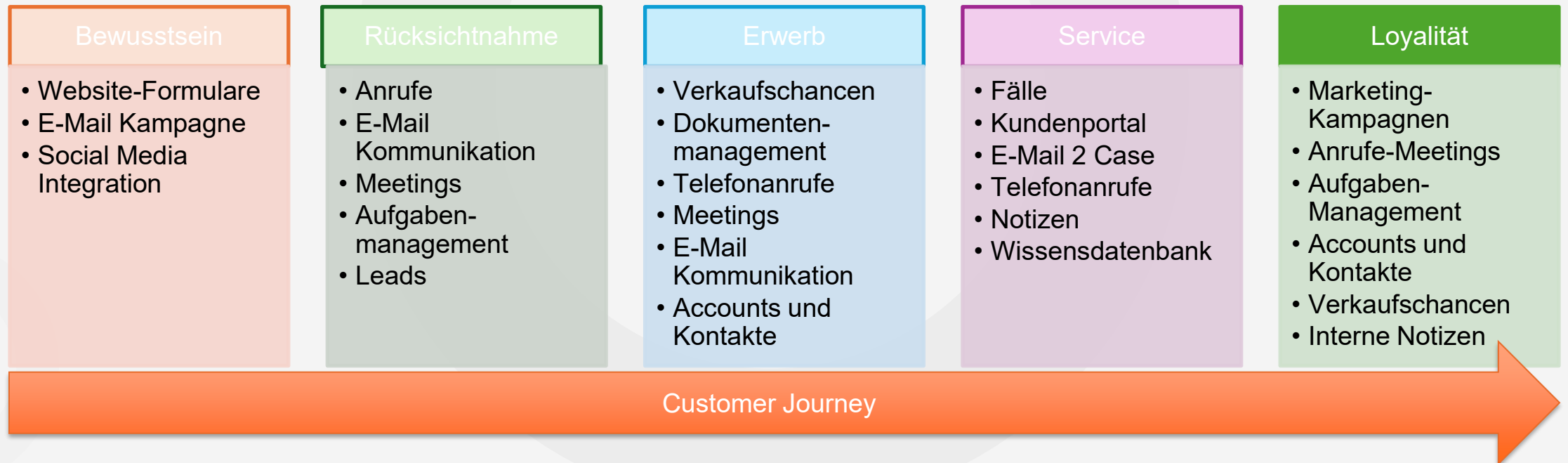
Live Demo



- Einen Fall erstellen



Touchpoints



Loyalität (Loyalty / Bindung)

- **Phase:** Der Kunde wird zum Stammkunden, tätigt Wiederkäufe und wird zum Fürsprecher.
- **Beschreibung:** Langfristige Kundenbeziehung, Cross-Selling, Up-Selling, positives Feedback.
- **SuiteCRM Touchpoints (im Grafikbereich "Loyalität"):**
 - **Marketing-Kampagnen:** Newsletter für Bestandskunden, Sonderangebote, Informationen zu neuen Produkten.
 - **Anrufe & Meetings:** Regelmäßige Check-ins, proaktive Beratung.
 - **Aufgabenmanagement:** Planung von Folgeaktionen für die Kundenbindung.
 - **Accounts & Kontakte:** Pflege der Kundenbeziehung, Sammlung von Feedback.
 - **Verkaufschancen:** Neue Opportunities durch Up-Selling oder Cross-Selling.
 - **Interne Notizen:** Dokumentation von positiven Kundenbeziehungen und Erfolgsgeschichten.



Live Demo



Firmen ▾

Kontakte ▾

Interessenten ▾

Verkaufschancen ▾

Mehr ▾

- Besuchsbericht erstellen



Agenda für heute

01

Vorstellungsrunde
und Einleitung

02

Migration von
Salesforce

03

Customer Journey
und
Touchpoint
Management

04

Fragen und
Feedback



Fragen, Feedback und Kontakt

Mathias FLORIAN
Business Development

mobile +43 664 333 81 36
Email mf@springeloo.com

springeloo GmbH
Teybergasse 1
1140 Wien

springeloo GmbH



Vielen Dank für Ihr Interesse

Kontaktieren Sie mich gerne!

