

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

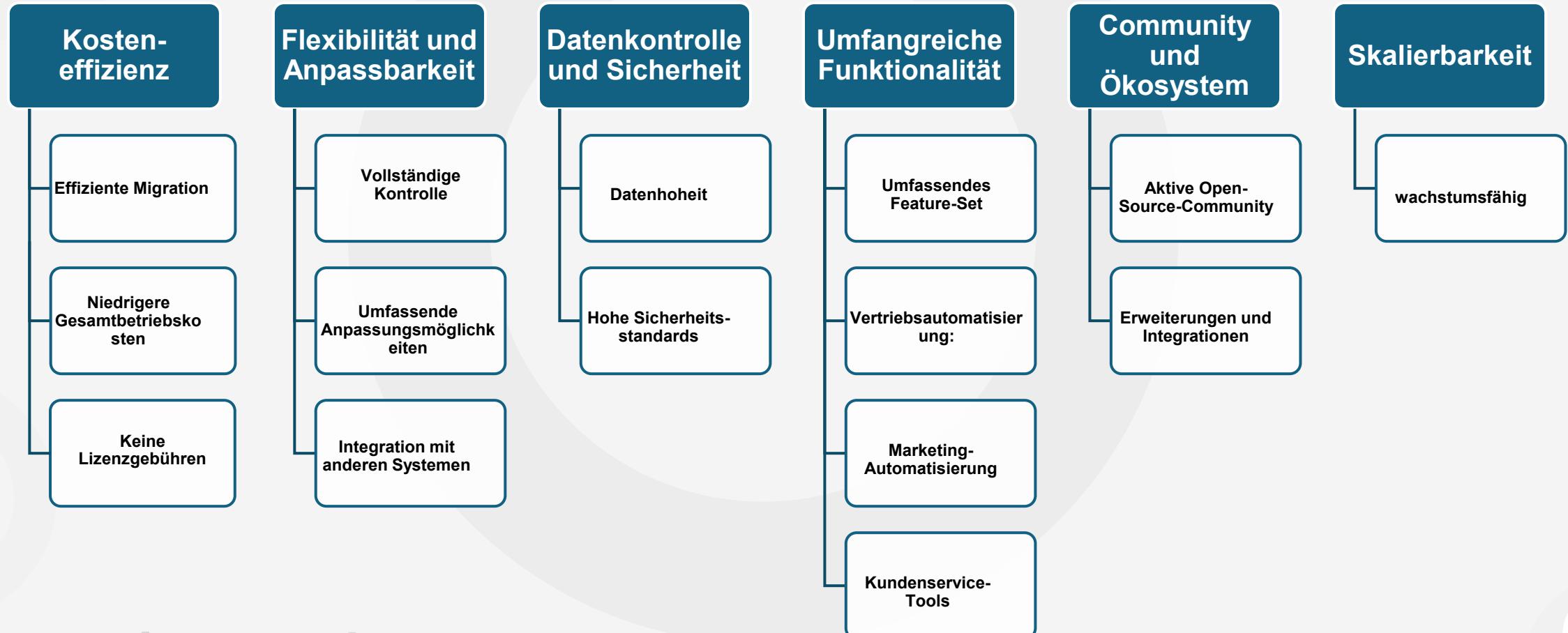


Wer ist springeloo

- 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



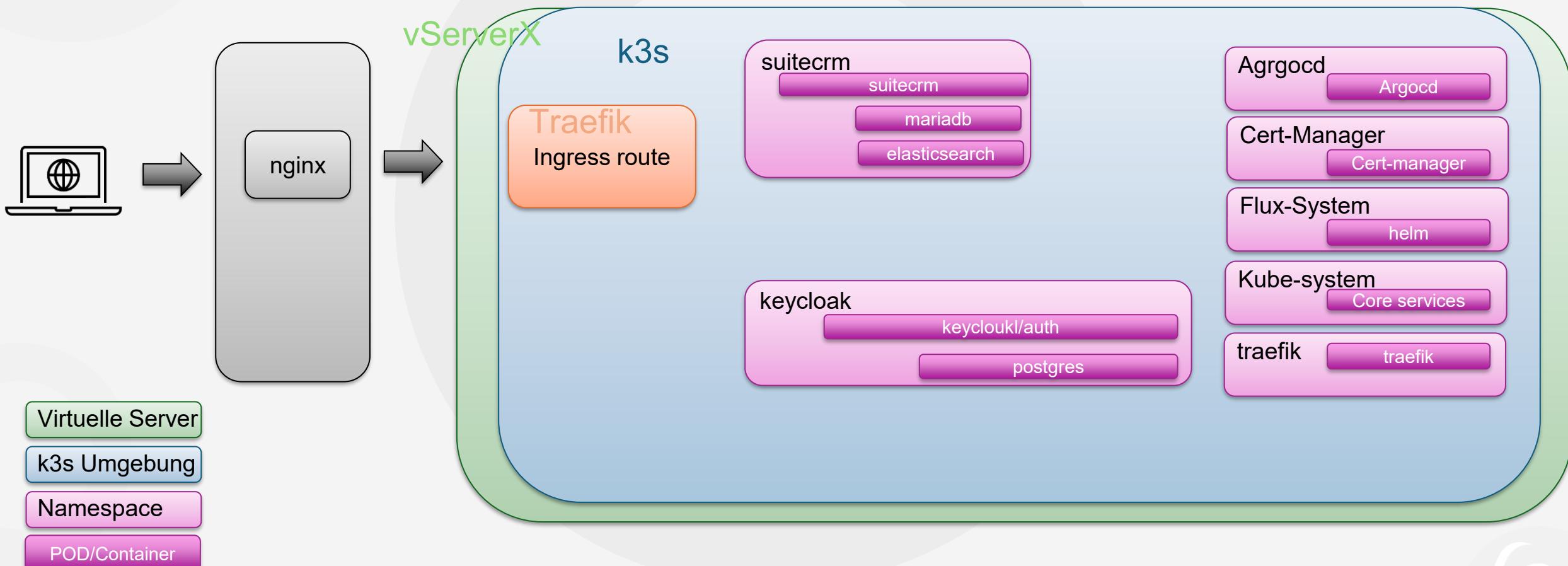
Migration am Beispiel Account

Schritt 1: Upload-Datei Importieren

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.

Modulfeld ①	Zeile 1 ②	Zeile 2	Standardwert ③
Id;IsDeleted;Name	Id	00109000019VBsLAAW	
00109000019V	IsDeleted	0	
00109000019V	Name	KEIN-ZW	
Facharzt-Gruppe	ema_Doctors_Group_c		
Anrede 2	ema_Name1_c		
Name	ema_Name2_c		
	ema_Name3_c		
Eigenschaft	ema_Name4_c		
	ema_NameSuffix_c		
Wenn die Import	ema_Next_Period_Start_c		
Kein(e)	ema_Notify1_c		
Salesforce.com	ema_Notify2_c		
Microsoft Ou	Phone		
Hinweis1	ema_PrivatePhone1_c		
Hinweis2	ema_PrivatePhone2_c		
Tel. und FaxInfo	ema_Newsletter_c		
Telefon 1	ema_Salutation_c		
Telefon2		0	
Newsletter			
Anrede 2			

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

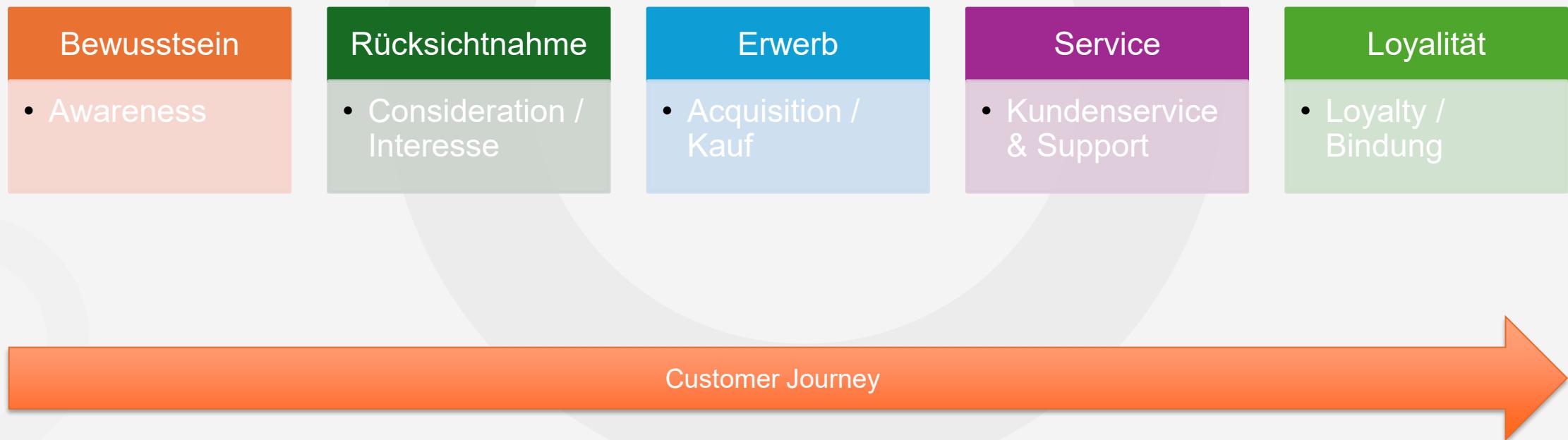
Customer Journey
und
Touchpoint
Management

04

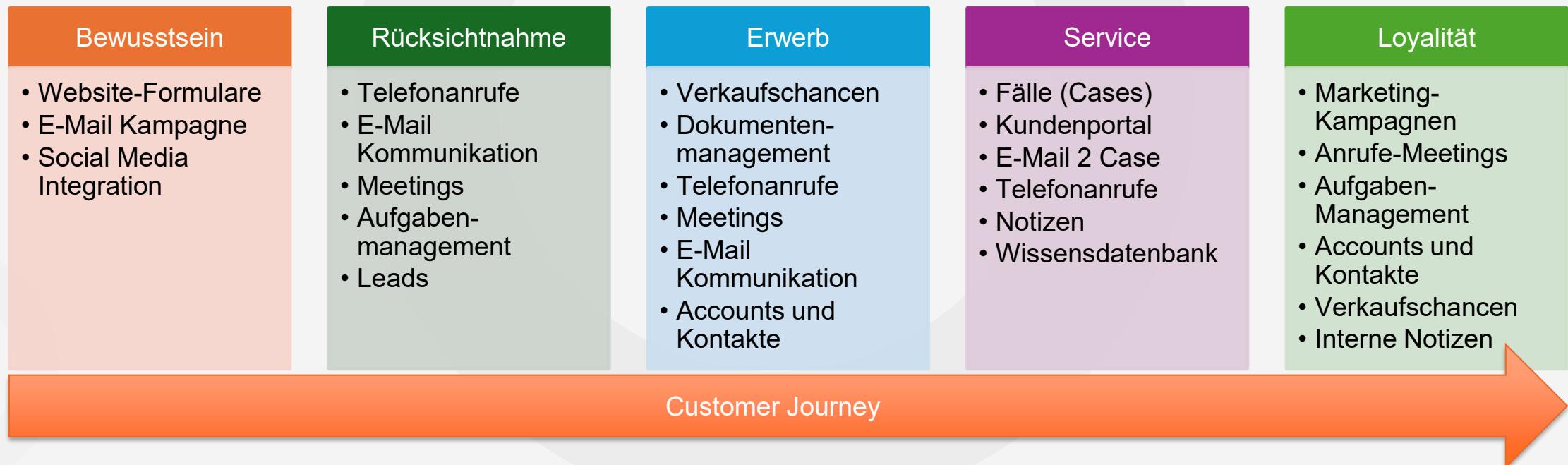
Fragen und
Feedback



Customer Journey



Touchpoints



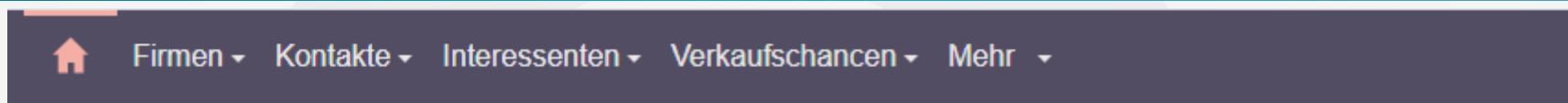
Bewusstsein (Awareness)

- **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:** Potenziale erhalten erste Informationen über Ihre Produkte/Dienstleistungen.
 - **Optional/Integration:** Social Media Präsenz (Interaktion wird ggf. in SuiteCRM erfasst - store.suitecrm.com).



Web-2Lead-Form

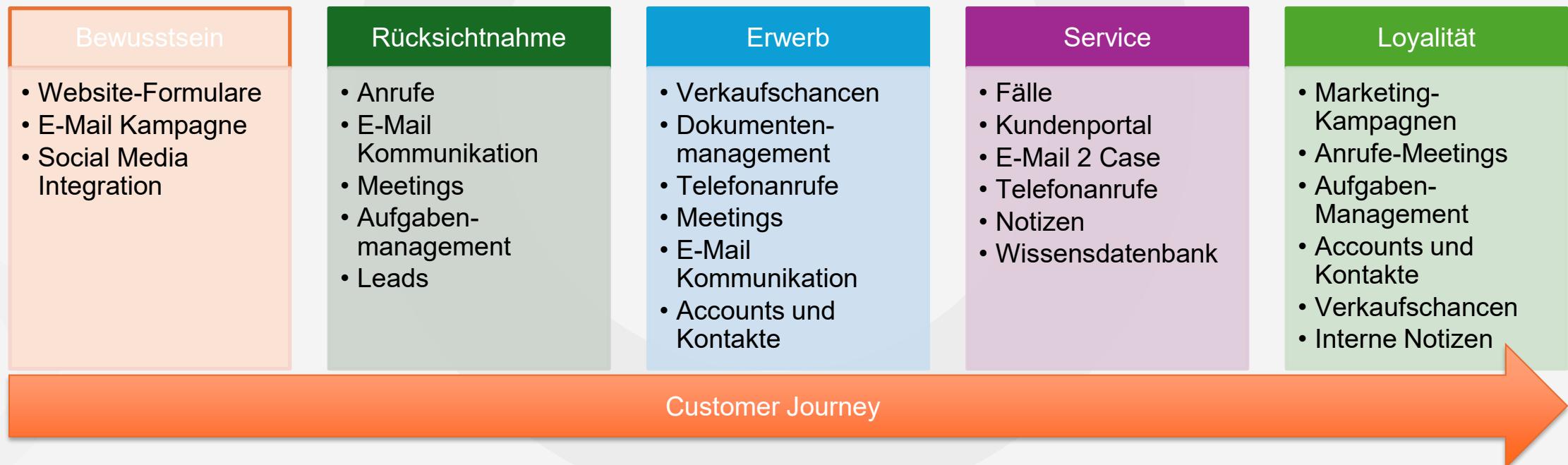
Datentypen-Live Demo



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



Touchpoints

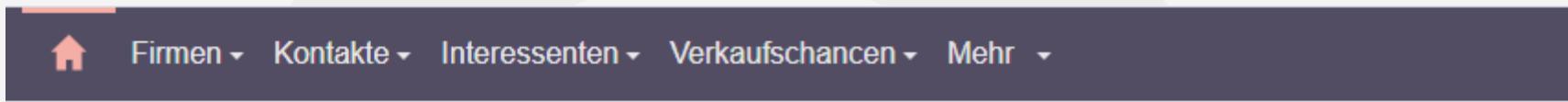


Rücksichtnahme (Consideration / Interesse)

- **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



- **Interessent**
 - Erfassung von Details
- **Verknüpfung mit**
 - Meetings

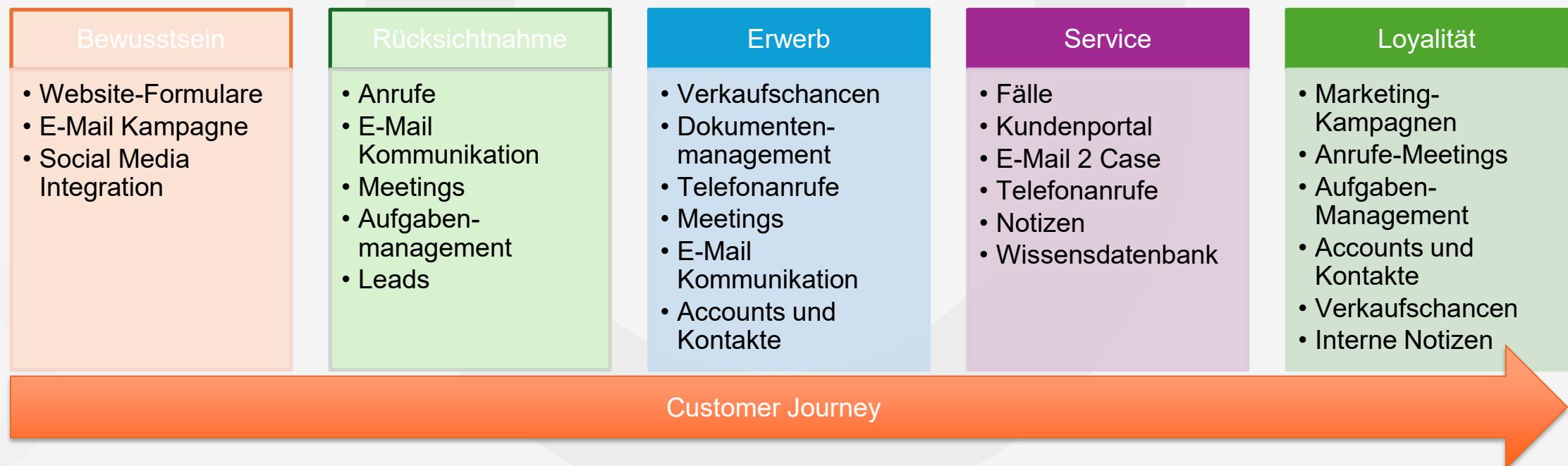


Vom Interessent zur Verkaufschance

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

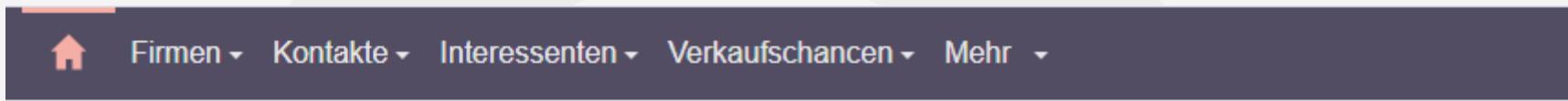


Erwerb (Acquisition / Kauf)

- **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 Kontaktdatensätze.



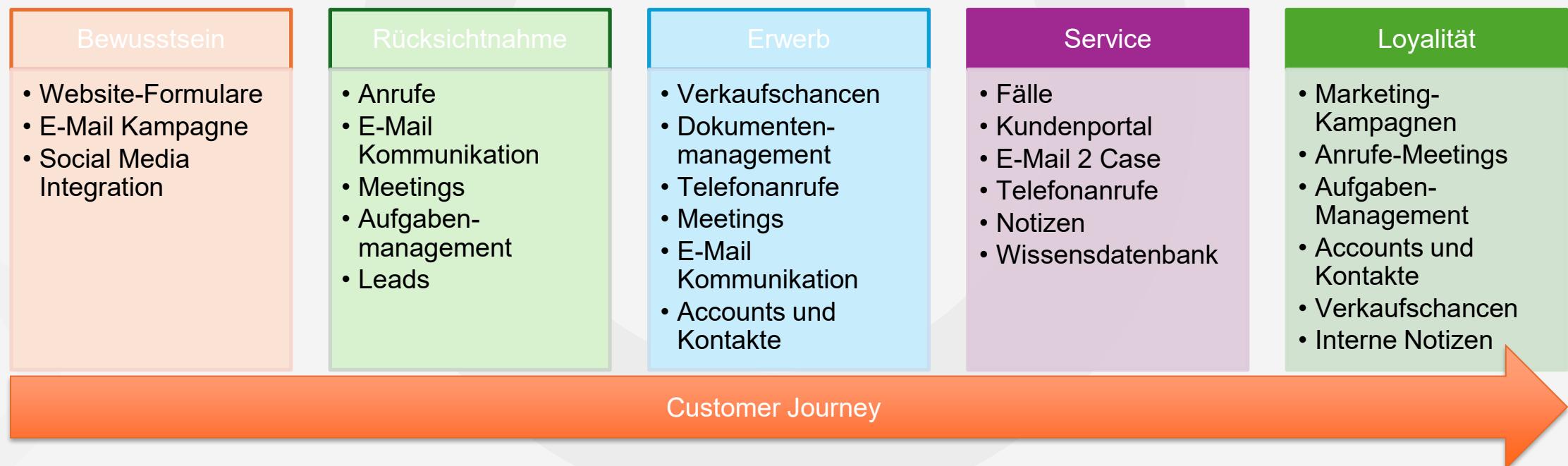
Live Demo



- Interessent
 - Konvertiert zum Kontakt/Account



Touchpoints

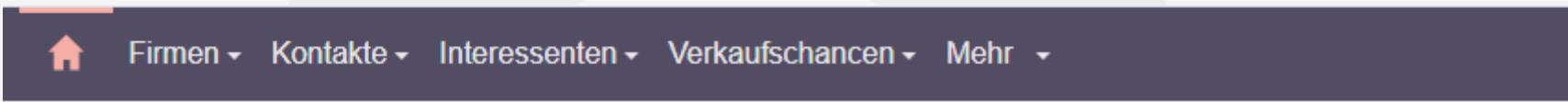


Service (Kundenservice & Support)

- **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.



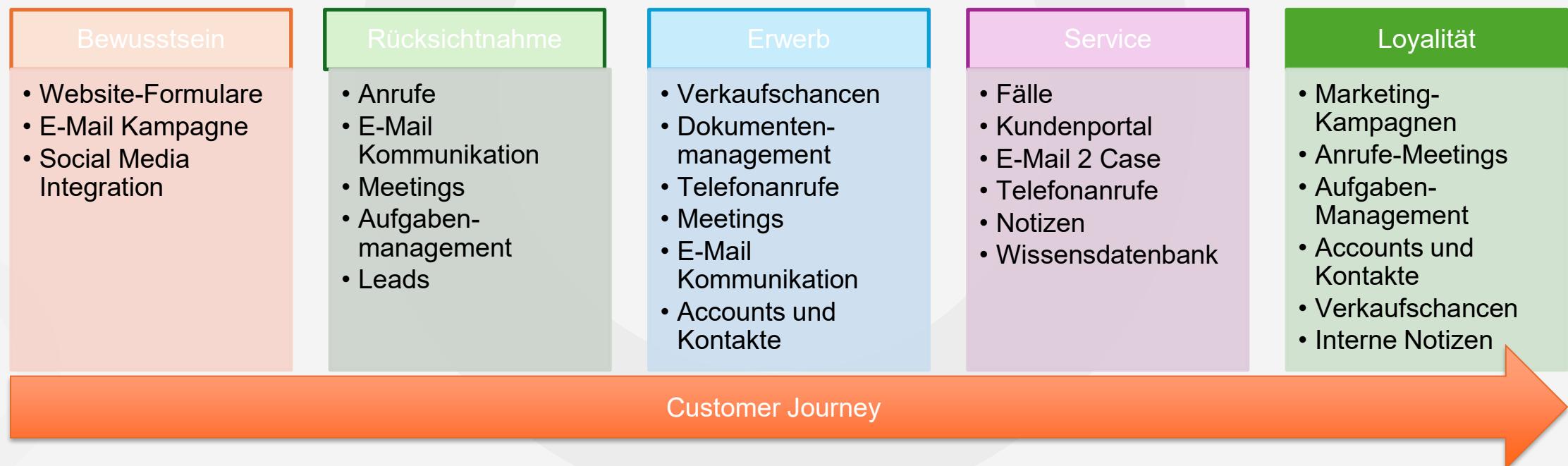
Live Demo



- 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



- 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!

springeloo GmbH

