

## Outdare CRM voor de publieke sector



SugarCRM stelt gemeenten in staat de dienstverleningsgraad te verhogen door op een efficiënte manier burgergericht te werken.

Totaal overzicht in contactmomenten (email, website, brieven, telefoon, balie) en de samenhang hiervan zorgt voor een snelle afhandeling van zaken.

**Referenties:** kijk voor meer informatie over de referenties op de website!



SURF.net



deelgemeente IJSELMONDE

## Outdare implementeert SugarCRM voor u!

### SugarCRM in het kort

SugarCRM biedt een verfrissende kijk op CRM. Intuïtief bedieningsgemak wordt gecombineerd met krachtige techniek. SugarCRM heeft de technologie die gemeenten in staat stelt burger- en bedrijvencontacten te verbeteren en hiermee samenhangend de klanttevredenheid.

SugarCRM is inzetbaar voor zowel kleine (deel)gemeenten als ook de grotere gemeenten. Het maakt niet uit of het gaat om een afdeling van een gemeente, of een gehele gemeente met diverse locaties; met SugarCRM wordt voor iedereen overzicht gecreëerd.

### Functionaliteiten van SugarCRM Open Source

SugarCRM maakt onderdeel uit van het optimaal inrichten van het klantcontactcentrum. Binnen SugarCRM worden alle contacten met burgers en bedrijven gestroomlijnd die binnenkomen via internet, telefoon, post en balie. Complexe aanvragen zullen direct worden doorgestuurd naar de backoffice (-applicatie) voor verdere afhandeling. Daarvan kan bijvoorbeeld in SugarCRM de status worden bijgehouden. Andere, meer eenvoudige aanvragen kunnen uitgebreider in SugarCRM worden geregistreerd en bijgehouden en tevens kunnen de termijnen worden bewaakt. Hieronder zijn een aantal functionaliteiten weergegeven die vooral gebruikt worden door de overheidsklanten van Outdare.

#### Klantenservice

Met klantenservice van SugarCRM kunt u als gemeente ervan overtuigd zijn dat klachten, vragen en meldingen van klanten op een snelle en effectieve manier worden behandeld. Via verschillende kanalen kunnen deze contacten worden verdeeld, zodat de juiste afdeling aan de juiste zaak werkt, wat voor een verhoging zorgt in het oplossen van problemen. Betere klantenservice betekent tevreden klanten en lange termijn relaties.

#### Impact

-  Centraal beheren en delen van alle klachten
-  Inzien van veel voorkomende klachten om zo te werken aan kwaliteitsverhoging van producten
-  Meten van responstijden van de klanten service

#### Contacthistorie

Met SugarCRM geeft u iedereen in uw organisatie toegang tot waardevolle contacthistorie. Opgeslagen in één database, overzichtelijk gepresenteerd en eenvoudig doorzoekbaar. Koppelingen naar uw databases en systemen worden gelegd, zodat uw medewerkers te allen tijde beschikken over real-time informatie. Dit leidt ertoe dat u altijd op de hoogte bent van de gebeurtenissen rond uw burgers, bedrijven en instellingen.

#### E-mail en direct mail

Het overbrengen van nieuws of tips gaat u gemakkelijk af met SugarCRM. Reeds aangemaakte mailtemplates worden opgeslagen in SugarCRM. U kunt zelf selecteren wie u wilt benaderen voor de desbetreffende informatie. Zo krijgen uw burgers en bedrijven met één handeling de juiste informatie.

Het onder de aandacht brengen van huidige projecten binnen de gemeente leveren meer toegevoegde waarde doordat u de inhoud van uw campagne eenvoudig kunt personaliseren. Omdat de gegevens opgeslagen zijn in één systeem, hoeven uw medewerkers nooit meer te zoeken naar informatie en daarmee besparen ze tijd.

## **Samenwerking met meerdere gemeenten**

Omdat SugarCRM een webapplicatie is, kan de tool vanaf iedere locatie benaderd worden. Ideaal wanneer u samenwerkt met andere (deel)gemeenten, instellingen of afdelingen waar intensief contact mee wordt onderhouden.

De applicatie stelt u en uw medewerkers in staat om alle informatie met elkaar te delen. U heeft altijd een overzicht van de meest actuele gegevens. Takenbeheer, een gedeelde agenda en projectmanagement; het is allemaal mogelijk!

## **Transparant en aanpasbaar**

SugarCRM biedt met een paar klikken op de muisknop mogelijkheden voor aanpassingen in de gebruikers interface. Maar voor de gemeenten die meer gedetailleerde wijzigingen willen aanbrengen, bieden we meer: toegang tot de onderliggende broncode.

Deze benadering verschilt enorm met wat aanbieders van gesloten software, waar het business model draait om uw afhankelijkheid en zij u kunnen belasten met elke aanpassing die u wenst. Hierdoor bent u voor de lange termijn gebonden en betaalt u onnodig veel geld. SugarCRM is geschreven in de toegankelijke en populaire programmeertaal PHP wat zodoende binnen enkele momenten is aan te passen.

## **Waarom SugarCRM Open Source**

### **Lage kosten**

SugarCRM is te gebruiken voor grote en kleine instellingen. Ook voor organisaties en afdelingen met een klein budget zal de implementatie van SugarCRM geen probleem vormen. Er zijn namelijk geen kosten verbonden aan de aanschaf van de licentie.

### **Snel te implementeren**

SugarCRM is ook toepasbaar op een specifiek project. Mocht u voor een project SugarCRM nodig hebben, dan kan dit snel en gemakkelijk gerealiseerd worden. De tool is namelijk snel te implementeren en kan later altijd gekoppeld worden met andere systemen binnen de organisatie.

### **Volwassen product met hoge kwaliteit**

SugarCRM wordt gebruikt door meer dan 200.000 gebruikers, gekoesterd door een community van meer dan 3000 experts en er wordt aan gewerkt door meer dan 10.000 ontwikkelaars. Deze manier van ontwikkelen produceert een product dat innovatiever en hoger van kwaliteit is dan de producten van overige CRM aanbieders.



## Waarom Outdare CRM

### Expert op het gebied van webapplicaties

Outdare CRM is gespecialiseerd in het realiseren van maatwerktoepassingen. Met uw wensenpakket als uitgangspunt zijn we in staat om SugarCRM aan te passen naar uw wensen of te koppelen met andere software en de databases die u gebruikt.

### Aanvullende diensten

Outdare CRM levert SugarCRM met aanvullende diensten.

- *Implementatie:* U beslist zelf of u SugarCRM wilt installeren op één van uw eigen servers of dat u liever gebruikt maakt van onze managed hosting oplossing. In beide gevallen kunt u ervan verzekerd zijn dat Outdare CRM vrijwel alle zorgen uit handen neemt. Tijdens de implementatie, maar ook daarna!
- *Maatwerk:* Outdare CRM zorgt ervoor dat de applicatie naadloos aansluit op uw organisatie
- *Support:* Naast training van uzelf of uw medewerkers leveren we ook ondersteuning en advies. Onze technische experts kunnen ook het onderhoud uit handen nemen of uw eigen systeembeheerder daarmee begeleiden

Outdare CRM verzorgt een goede ondersteuning van SugarCRM, een dienst waar het merendeel van de SugarCRM aanbieders, die deze CRM-oplossing aanbieden vaak niet toe in staat zijn.

### Outdare CRM is officieel silver partner van SugarCRM.

Silver Partner zijn van SugarCRM houdt in dat de applicatie vrij verkocht mag worden aan derden en dat de partner volledig ondersteund wordt door SugarCRM. De waardering '**silver partner**' geeft erkenning aan het feit dat Outdare CRM niet alleen SugarCRM doorverkoopt, maar ook beschikt over de kennis om SugarCRM aan te passen aan de wensen en behoeften van de klant.



<http://sugarcrm.outdare.nl>

Van Nelleweg 1-308 • 3044 BC ROTTERDAM • tel.: 0102125200