

Mehr erreichen mit weniger Aufwand. Leichte Migration zu SugarCloud

Live-Webinar

22. Juli 2021



Bevor wir beginnen



**Teilnehmer sind
stumm geschaltet**



**Fragen sind
willkommen**



**Aufzeichnung
nachher verfügbar**

Referenten



MICHAEL BAECKER

SugarCRM
Engagement Manager EMEA
[mbaecker](#)
[@sugarcrm.com](#)



ALENA ZIDEK

SugarCRM
Customer Success Director
[azidek](#)
[@sugarcrm.com](#)



CHARLYNNE ELEZI

SugarCRM
Customer Marketing Director
EMEA
[celezi](#)
[@sugarcrm.com](#)

Tagesordnung

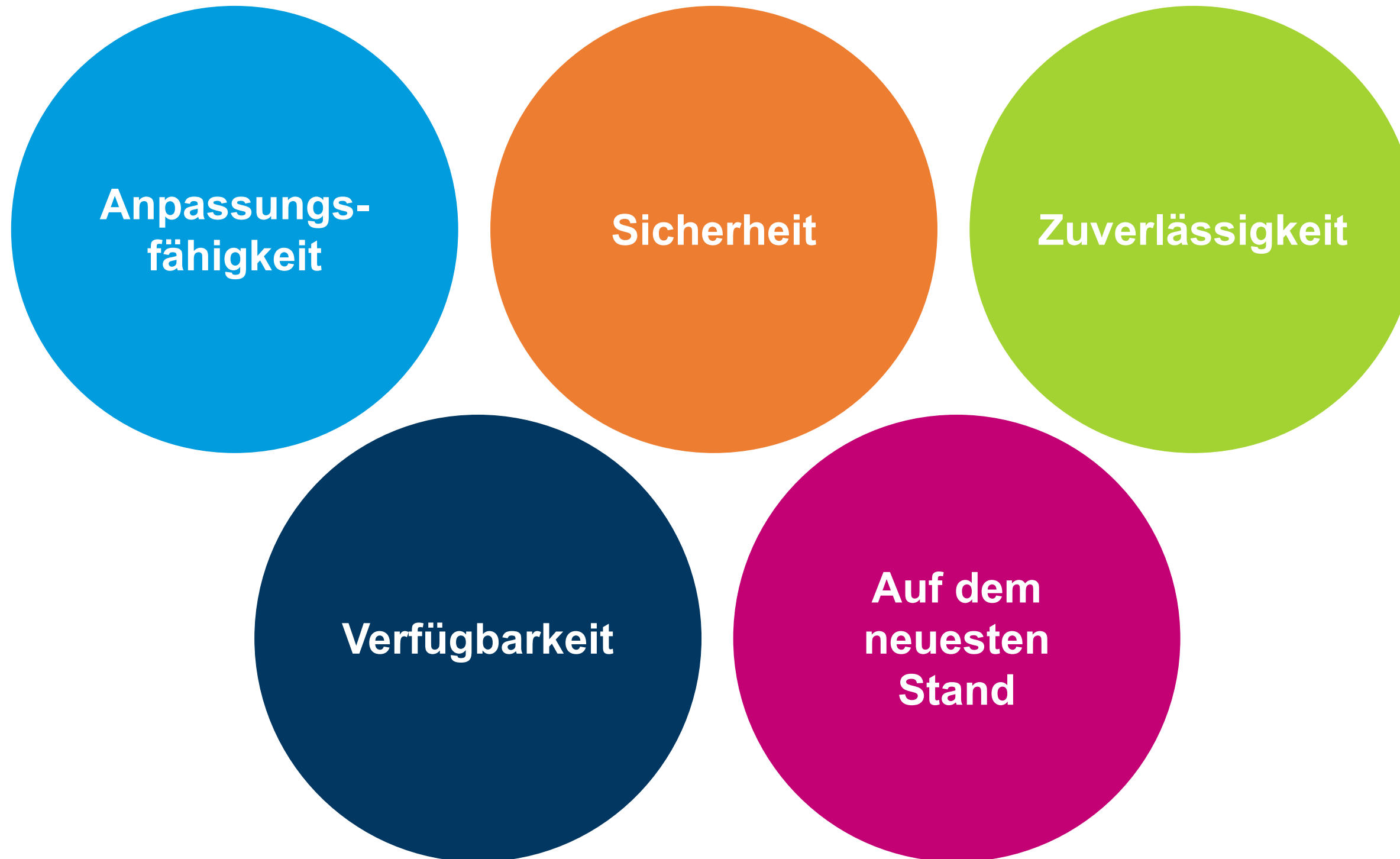
- Wichtige Gründe und Vorteile für den Wechsel in die SugarCloud
- Aufräumen mit weit verbreiteten Mythen
- Sicherheit
- Ein gut orchestrierter Migrationspfad
- Q&A





Wichtige Gründe und Vorteile für den Wechsel in die Cloud

Warum ist die Cloud so beliebt?



In einer Gartner-Umfrage unter technischen Fachleuten gaben 40 % der Befragten an, dass ihre Unternehmen den Großteil der neuen oder zusätzlichen IT-Budgets für die Cloud ausgeben werden.

The Gartner logo, consisting of the word "Gartner" in a bold, blue, sans-serif font, with a registered trademark symbol (®) to the right of the word.

Cloud Computing hat sich als die neue Normalität für die Unternehmens-IT etabliert. Branchenübergreifend ist die Cloud weiterhin eines der am schnellsten wachsenden Segmente der IT-Budgets.

FAKT

Mehr als die Hälfte der Sugar-Nutzer weltweit sind bereits in der SugarCloud und diese Zahl wächst weiter rasant. Noch vor einigen Jahren lag die Zahl bei Null.

Clint Oram,
CTO, SugarCRM



Eine erfolgreiche Kombination

Nr. 1 Cloud weltweit



AWS Nr. 1 Cloud Computing Anbieter **32%** Marktanteil
Jährlich werden 10 Milliarden Dollar in die Infrastruktur investiert
Sicherheit ist die Priorität Nr. 1



Named to Forbes Cloud 100 List



*Software Reviews Champion
2021*



Top-3 Vendor

Most-Trusted CRM Systems
Forbes

On-Premises vs Cloud

On-Premises

9%
Software Licenses

Customisation & Implementation

Hardware

IT Personnel

Maintenance

Training

Ongoing Costs

- Apply Fixes, Patches, Upgrade
- Downtime
- Performance tuning
- Rewrite customizations
- Rewrite integrations
- Upgrade dependent applications
- Ongoing burden on IT
- Maintain/upgrade hardware
- Maintain/upgrade network
- Maintain/upgrade security
- Maintain/upgrade database

Cloud Computing

68%
Subscription Fee

Implementation, Customisation & Training

Ongoing Costs

- Subscription fee

Vorteile für Ihr Unternehmen

Vollständig administrierte Infrastruktur

- Bereitgestellte Server-Infrastruktur
- Bereitgestellte Server-Lizenzierung
- Administriert & optimiert
- 24/7 Überwachung
- Skalierbar
- Globaler Zugriff
- 99,999 % Betriebszeit in Europa (5 Minuten Ausfallzeit pro Jahr)
- Echtzeit-Replikation & Ausfallsicherheit
- Regelmäßige 30-Tage-Backups
- Elastisches Computing
- AWS 230 Services für Sicherheit, Notfallwiederherstellung, Compliance und Governance
- SOC Typ 2 & Sicherheit

Vorteile für Ihr Unternehmen

Garantiert neueste Version der Software



Anwendung immer auf dem aktuellen Stand

Vierteljährliche Release-Kadenz

Vollständig verwaltet durch „das Cloud-Team“

Keine Big-Bang-Upgrades mehr

Neueste Funktionalität garantiert

Cloud-exklusive Funktionalität

Server immer auf dem neuesten Stand mit aktuellen Sicherheitspatches

SugarCloud: HD-CX Lösung



Erinnerung!

Sugar plant nicht die On-Premises Lösungen (Sugar Enterprise und Sugar Professional) abzulösen.

Wir verstehen, dass einige Kunden nicht in die Cloud migrieren können oder wollen.

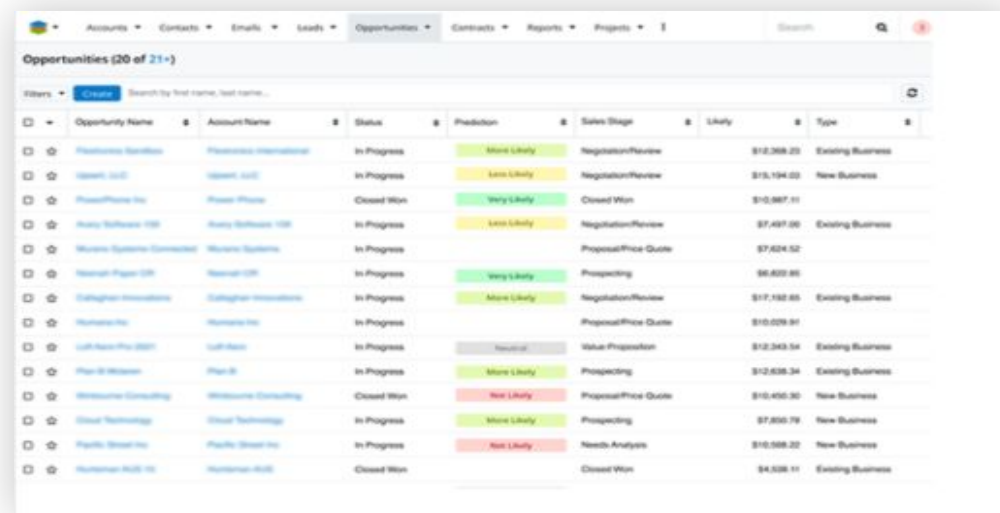
In diesem Fall empfehlen wir immer auf der aktuellsten Version von Sugar zu bleiben. Momentan ist es Sugar 10 und Sugar 11.



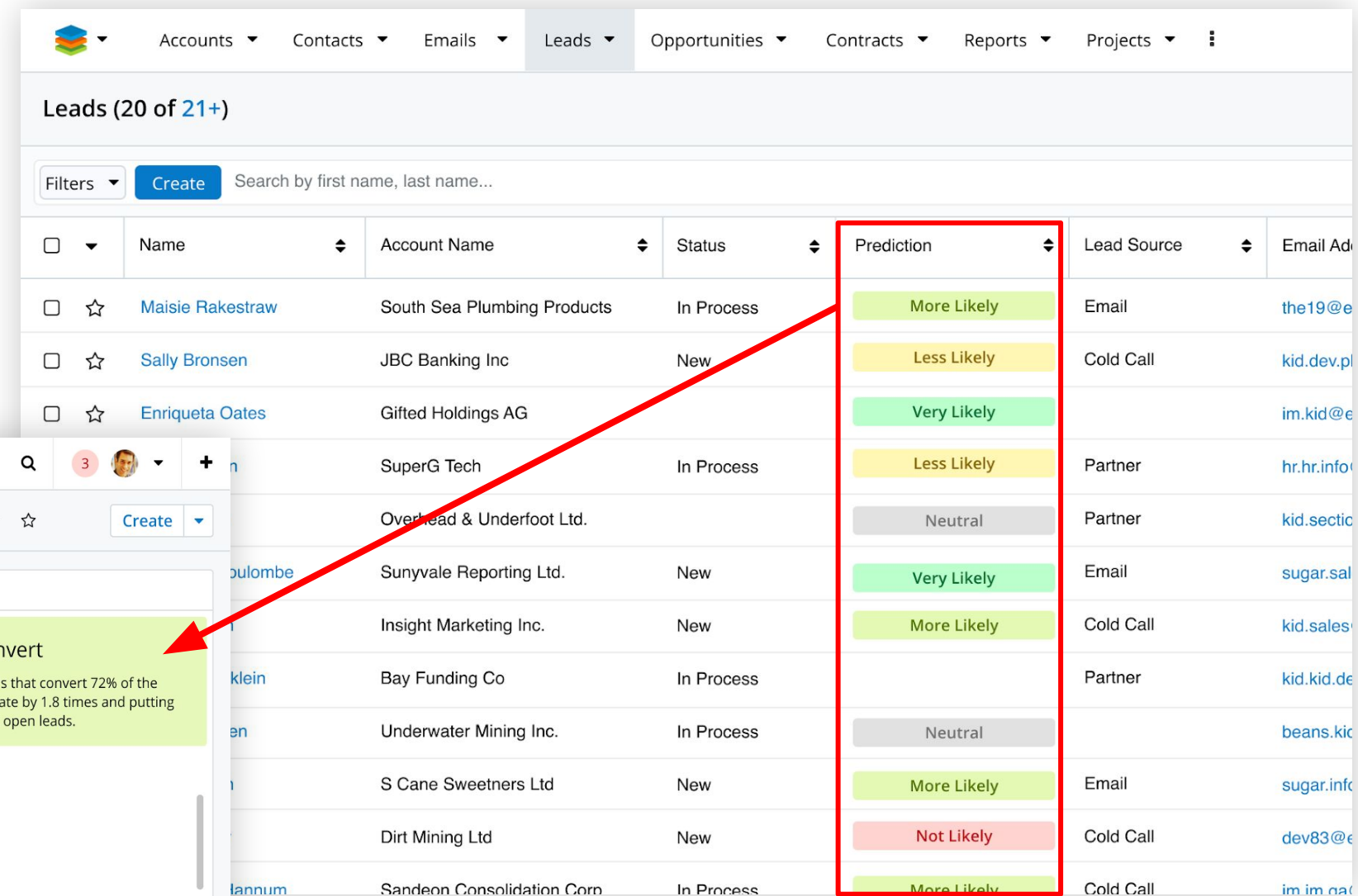
SugarCloud-exklusive Funktionen

SugarPredict

Wahrscheinlichkeit der Lead-Conversion

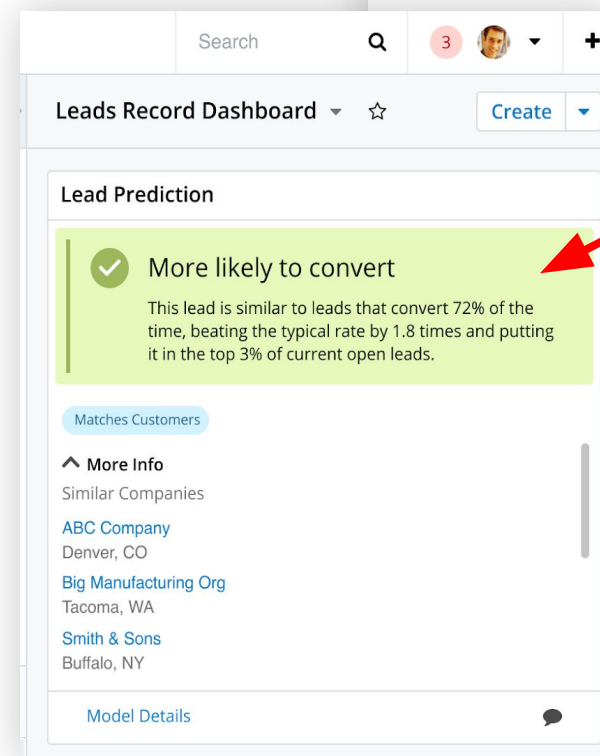


Opportunity Name	Account Name	Status	Prediction	Sales Stage	Amount
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	More Likely	Registration Review	\$12,345.23
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Less Likely	Registration Review	\$15,194.02
Placeholder Name	Placeholder Account	Closed Won	Very Likely	Closed Won	\$10,987.11
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Less Likely	Registration Review	\$7,497.00
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Very Likely	Proposal Price Quote	\$7,624.52
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Very Likely	Prospecting	\$6,622.85
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	More Likely	Registration Review	\$17,192.65
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Very Likely	Proposal Price Quote	\$10,029.91
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Neutral	Value Proposition	\$12,345.34
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	More Likely	Prospecting	\$12,638.34
Placeholder Name	Placeholder Account	Closed Won	Not Likely	Proposal Price Quote	\$10,450.30
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	More Likely	Prospecting	\$7,620.79
Placeholder Name	Placeholder Account	In Progress	Not Likely	Needs Analysis	\$10,588.22
Placeholder Name	Placeholder Account	Closed Won	Not Likely	Closed Won	\$4,538.11



Name	Account Name	Status	Prediction	Lead Source	Email Address
Maisie Rakestraw	South Sea Plumbing Products	In Process	More Likely	Email	the19@e
Sally Bronsen	JBC Banking Inc	New	Less Likely	Cold Call	kid.dev.pl
Enriqueta Oates	Gifted Holdings AG		Very Likely		im.kid@e
SuperG Tech		In Process	Less Likely	Partner	hr.hr.info
Overhead & Underfoot Ltd.			Neutral	Partner	kid.sectio
Sunyvale Reporting Ltd.		New	Very Likely	Email	sugar.sal
Insight Marketing Inc.		New	More Likely	Cold Call	kid.sales
Bay Funding Co		In Process		Partner	kid.kid.de
Underwater Mining Inc.		In Process	Neutral		beans.kid
S Cane Sweetners Ltd		New	More Likely	Email	sugar.info
Dirt Mining Ltd		New	Not Likely	Cold Call	dev83@e
Sandeon Consolidation Corp		In Process	More Likely	Cold Call	im im na

- Prognosen durch KI
- Daten-Benchmarking
- Geschäftskritische Vorhersagen
- Ideales Kundenprofil (ICP)
- Deep Learning Insights



Lead Prediction

✓ More likely to convert

This lead is similar to leads that convert 72% of the time, beating the typical rate by 1.8 times and putting it in the top 3% of current open leads.

Matches Customers

More Info

Similar Companies

- ABC Company
Denver, CO
- Big Manufacturing Org
Tacoma, WA
- Smith & Sons
Buffalo, NY

Model Details

Erfolgswahrscheinlichkeit von Opportunities

SugarCloud-exklusive Funktionen

SugarLive

Contact Center-Infrastruktur



Voice



Unified Routing



Chat

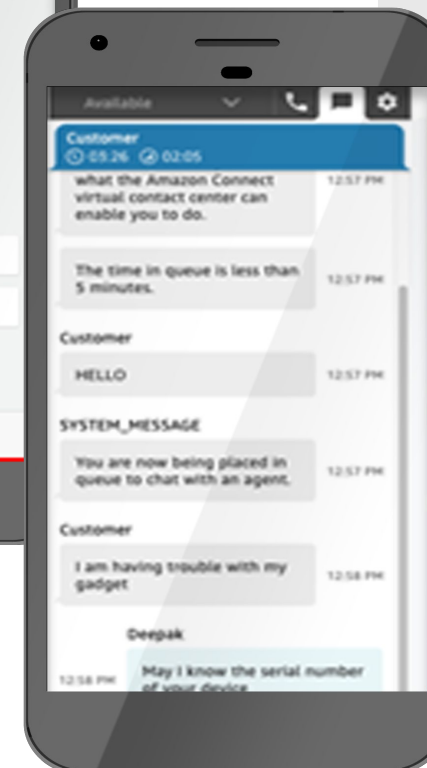
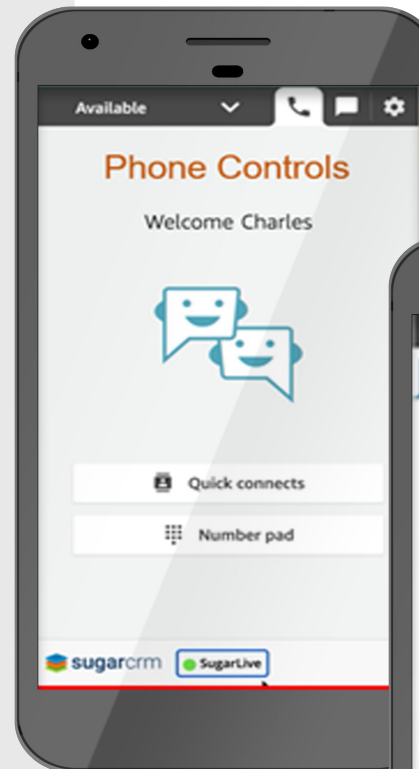


Bots Transcription
Sentiment



Amazon Connect

Omni-Channel-
Kundenbindung
& Telefonie-
Integration



Customer Relationship Management (CRM)



Agent-Desktop



BPM und WFM



Collaboration /
Comms



Client 360



Wissensdatenbank



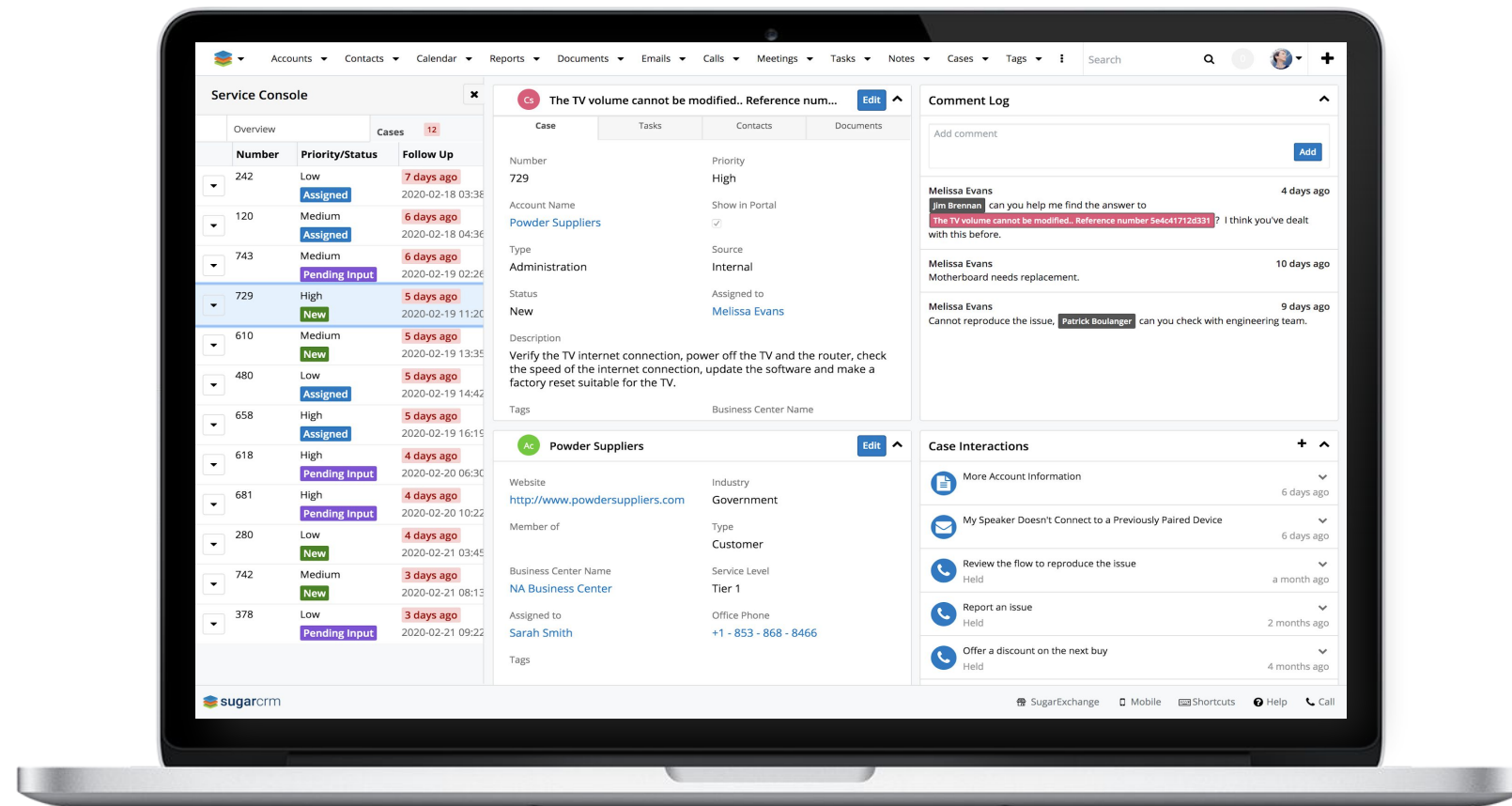
Self-Service Portal



SugarCloud-exklusive Funktionen

Rollenbasierte Konsolen

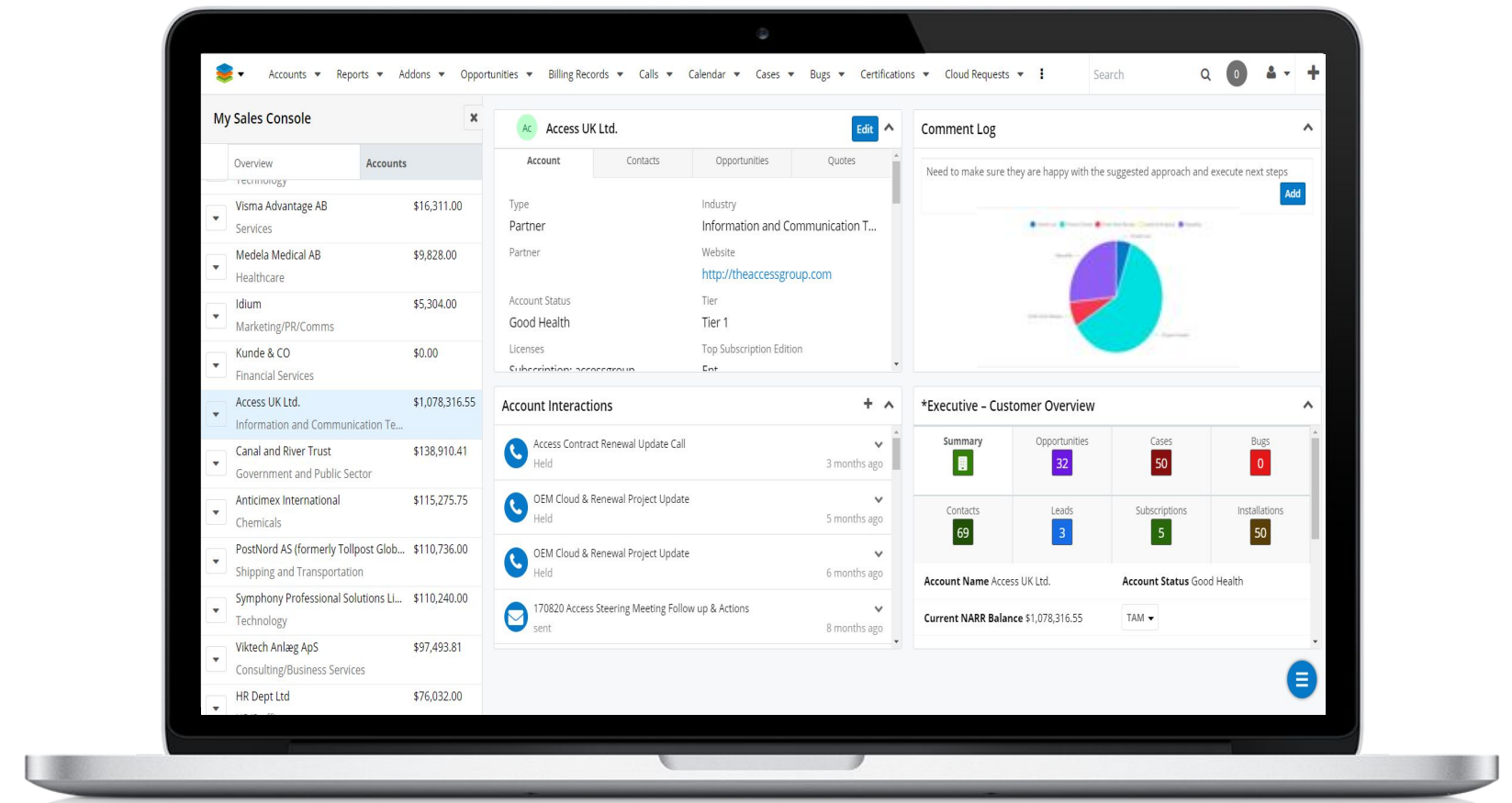
Servicekonsole



Verwalten einmaliger und wiederkehrender Einnahmen

- Globales Case Management & Routing
- Speziell für Service-Agenten entwickelte Konsole
- Eine 360°-Kundensicht
- Maximierung von Effizienz und Akzeptanz

Vertriebskonsole

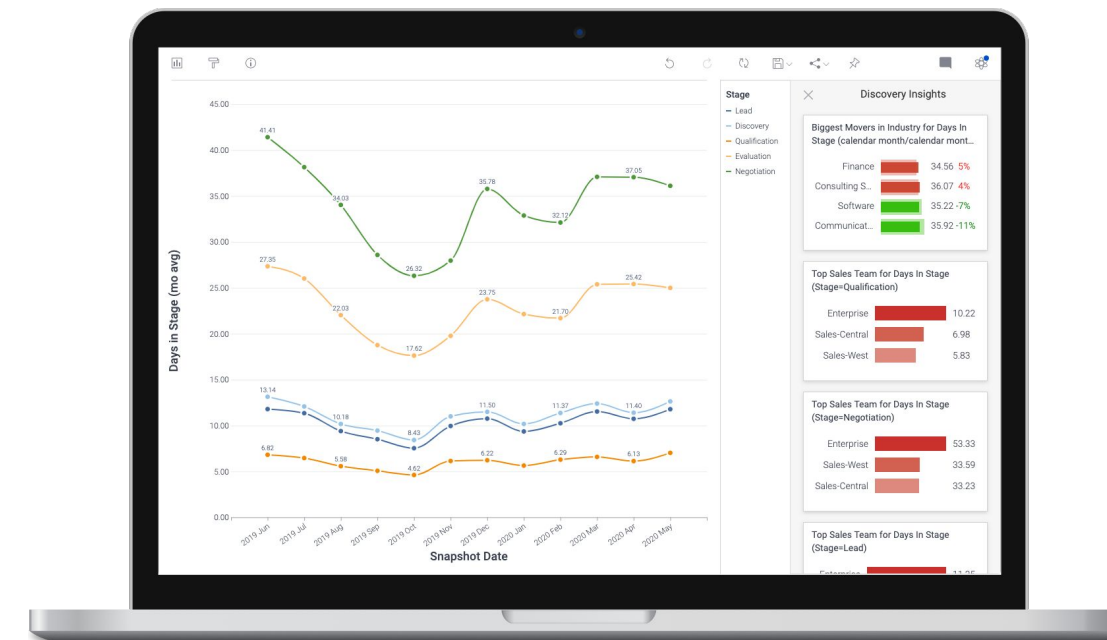


Verwalten einmaliger und wiederkehrender Einnahmen

Das geht aus einer aktuellen Umfrage zum Subskriptions-Modell hervor:

„Das Subskriptionsgeschäft wuchs etwa 5x so schnell wie der Umsatz der S&P 500-Unternehmen“
(The Subscription Economy Index, Zuora)

Sugar Discover



- Vergleichen Sie die “Sales-Velocity” und Konversionsraten in jedem Bereich Ihres Unternehmens
- Prognostizierte erforderliche Pipeline zum Erreichen der Quote, basierend auf der historischen Leistung

„Seit langem ist überall die Rede von der 360°-Kundensicht. Aber diese 360°-Kunden-Sicht basiert auf einer Momentaufnahme in der Zeit und nicht auf **einer 360°-Kunden-Ansicht im Zeitverlauf.**“

BRENT LEARY, CATEGORY ADVISOR FOR CRM, MARTECH ADVISOR

Zusammenfassung

SugarCloud ⇨ 2 Komponenten

- Verwaltete Infrastruktur auf AWS
- Software as Service

SugarCloud Managed Infrastructure

- Zuverlässigkeit: 99,999 %
- Sicher
- Gepflegt
- Elastisch

SugarCloud-Anwendungen

- Cloud-exklusive Merkmale, Funktionen & Anwendungen
- Garantiert neueste Software mit vierteljährlichen Updates

Nur Vorteile,
keine Probleme!

Überlassen Sie
die Arbeit der Plattform.



Aufräumen mit weit verbreiteten Mythen

Fiktion versus Realität



Die Cloud ist teuer und bringt kaum Nutzen



SugarCloud ist nur Hosting



SugarCloud ist nicht so sicher oder zuverlässig wie Onsite- oder 3rd-Party-Hosting



Es gibt keinen Unterschied zwischen Cloud- und On-Premise-Software



Ich kann meine Anpassungen nicht in SugarCloud verschieben



Mit der Verlagerung auf SugarCloud gebe ich die Kontrolle ab

Fiktion versus Realität



Die Cloud ist teuer und bringt kaum Nutzen

- Jedes On-Prem-Hosting erhöht die Gesamtkosten der Software in Bezug auf Hardware, IT-Personal, Systemwartung und Schulung. Die Total Cost of Ownership rechtfertigen in der Regel nicht den Nutzen



SugarCloud ist nicht so sicher oder zuverlässig wie Onsite- oder 3rd-Party-Hosting

- Die Hosting-Umgebung von SugarCRM basiert auf AWS und ist SOC Type2-konform.
- SugarCRM liefert eine überragende Betriebszeit. Im Jahr 2020 erreichten unsere EMEA-Kunden im Schnitt eine Betriebszeit von 99,999 %.

Fiktion versus Realität



Ich kann meine Anpassungen nicht in SugarCloud verschieben

- Bei unseren Migrationsbemühungen hat keine Instanz aufgrund von Anpassungen einen Stopp erlitten. Anpassungsfunktionen ändern sich nicht, weil Sie sich in der Cloud befinden. Sie werden nur auf andere Art umgesetzt. Der Prozessfluss bleibt erhalten.



Mit der Verlagerung auf SugarCloud gebe ich die Kontrolle ab

- Das ist ein Mythos. Die einzigen Einschränkungen dienen zum Schutz der Kundendaten und zur Gewährleistung der Systemsicherheit, Skalierbarkeit und Integrität. Es ist Ihre Applikation mit Ihren Daten und Sie bestimmen. Kundenspezifische Anpassungen können selbstverständlich auch in der Cloud vorgenommen werden.

Fiktion versus Realität



SugarCloud ist nur Hosting

- SugarCloud ist ein vollständig verwalteter Service, der auf AWS aufsetzt. Service Monitoring, die aktuellen Security Patches und die neuesten Programm Features sind nur ein Teil dieser Services. Ausfallsicherheit, Stabilität und Performance sind weitere Merkmale der SugarCloud



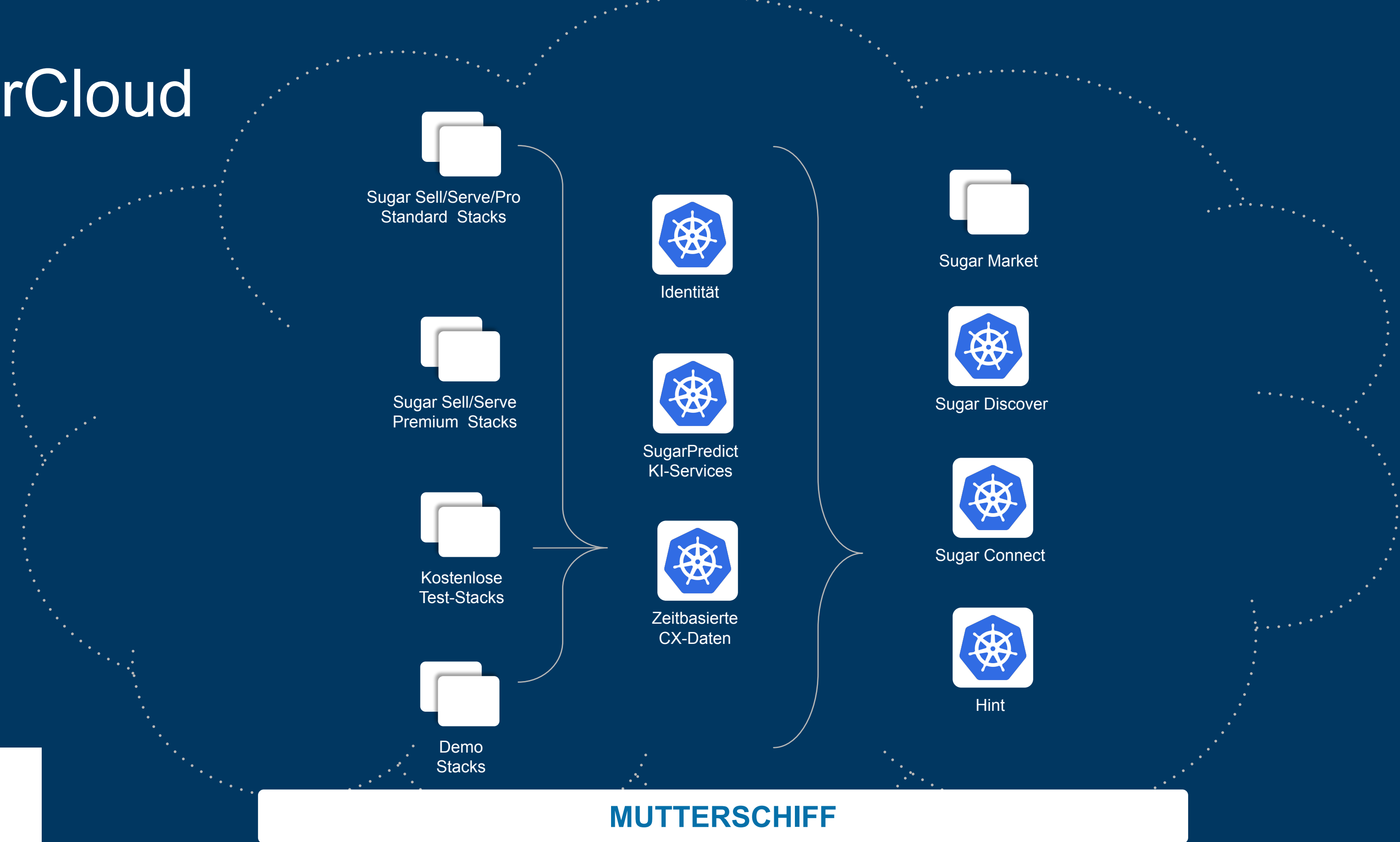
Es gibt keinen Unterschied zwischen Cloud- und On-Premise-Software

- Kunden, die auf SugarCloud gehostet werden, erhalten als erste Zugang zu neuen Funktionalitäten, Fehlerbehebungen und Sicherheitspatches als Instanzen, die On-Prem gehostet werden.



Sicherheit

SugarCloud



MUTTERSCHIFF

Bereitstellen
Backup
Upgrades
Instandhaltung/
Wartung

Überwachung
Warnsystem
Zugriffssteuerung

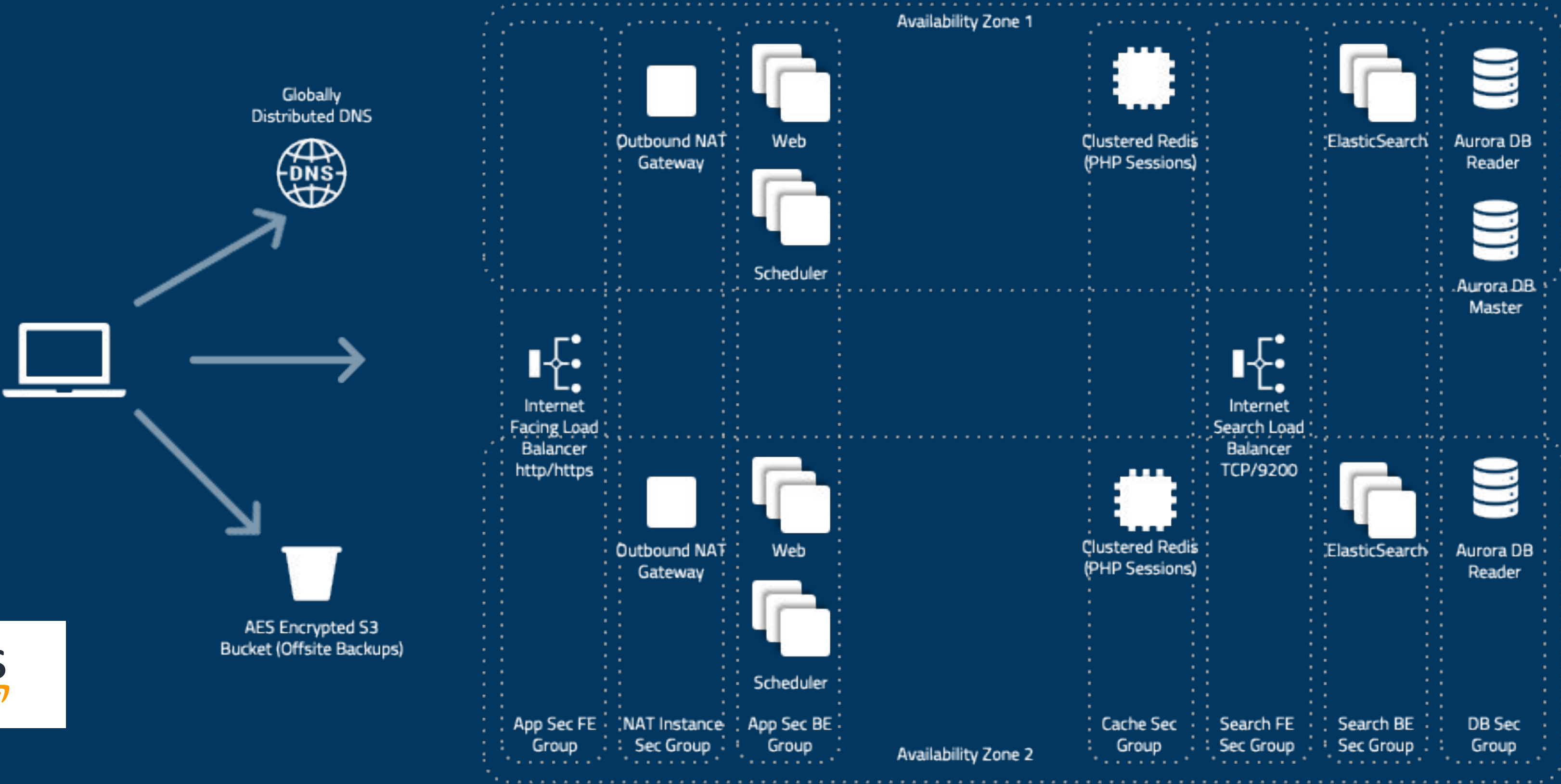
Sicherheit und Datenschutz

- Unabhängige SOC2 Typ 2 Zertifizierung für 3 Jahre
 - Engineering, Support, OPS-Prozesse
 - Datenschutz, Zugriffskontrolle, Schwachstellen-Management
 - Sicherheits-Patch-Management
 - Unternehmensprozesse
- Datenbank- und Systemisolierung
- Authentifizierung über Ihre SSO/SAML-Engine oder SugarIdentity Management
- Verschlüsselung bei Übertragung und im Ruhezustand
- Jährliches Testen des Disaster-Recovery-Plans
- Tägliche, regionale Backups - 30 Tage Aufbewahrung
- Proaktive Überwachung mit automatischen Warnungen
- Sicherheit des physischen AWS-Rechenzentrums
- Aktiver 24x7-Betrieb und Überwachung
 - 2020 EU-Verfügbarkeit – 99,999 %

Produkt-Hosting-Geografien

	EU	Australia	Canada	Singapore	US
Market	Y				Y
Sell	Y	Y	Y	Y	Y
Serve	Y	Y	Y	Y	Y
Enterprise/Pro	Y	Y	Y	Y	Y
Discover	Y				Y
Hint	Y				Y
Predict	Y				Y
Connect	Y	Y			Y
Integrate	Q4 2021	Q4 2021			Y
Identity	Y	Y			Y

Sugar Sell/Serve/Ent/Pro Stack





Ein gut orchestrierter Migrationspfad

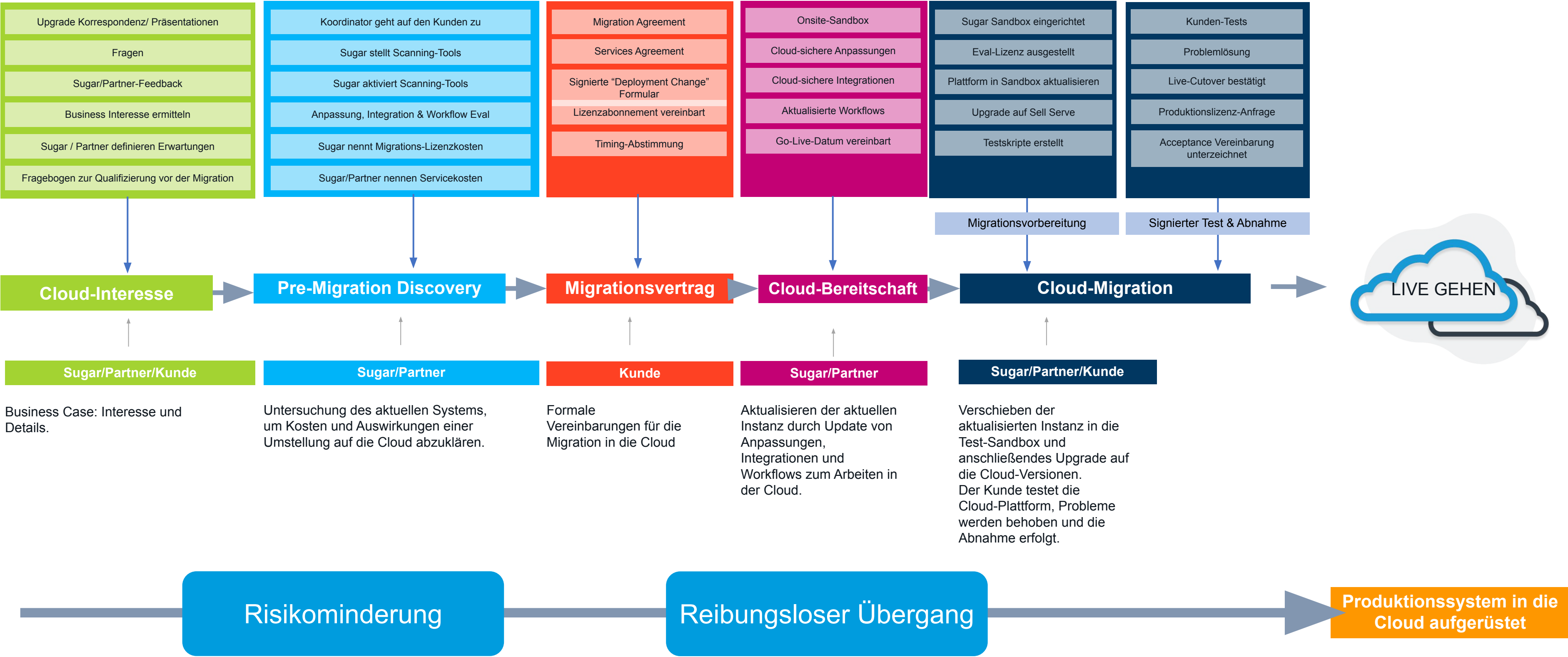
SugarCloud-Migration

- Eine Migration kann **einfacher** sein, als Sie denken
- Ein **gut orchestrierter Migrationspfad**
- Verfeinerter Prozess zur **Risikominderung** und **Verkürzung der Zeit bis zur Wertschöpfung**
- Anpassungen, Integrationen und kundenspezifische Prozesse **verstanden** und berücksichtigt
- **Partnerschaftlicher Ansatz**
- Machen Sie es nur einmal, aber **richtig**

Das Einzige, was uns von einem früheren Umstieg abgehalten hat, war unsere Befürchtung, dass unsere Anpassungen bei der Migration Probleme verursachen würden. Hätte ich gewusst, dass es so einfach ist, hätte ich nicht so lange gewartet.

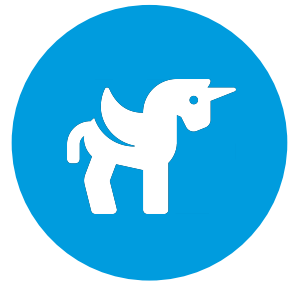
Steve Thompson,
Expert Networking Group Ltd

Prozess der Cloud-Migration



Erste Schritte

Vereinbaren Sie Ihren Cloud Check-in in 3 Schritten:



Schritt 1

Verständnis für Ihre Anforderungen und Zielsetzungen



Schritt 2

Gemeinsame Evaluierung Ihrer Prozesse

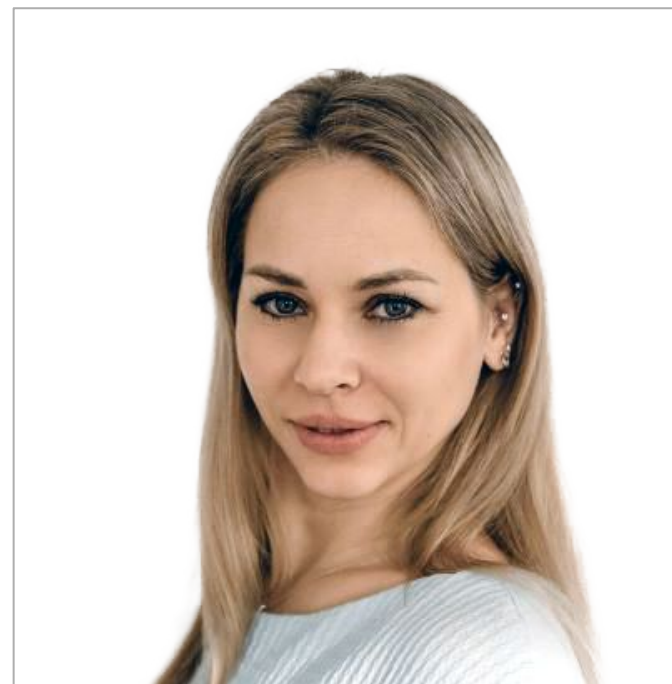


Schritt 3

Festlegung der nächsten Schritte

Wie können Sie dieses Check-in buchen?

Kontaktieren Sie mich und gegebenenfalls Ihren Partner



ALENA ZIDEK

SugarCRM Customer
Success Director

azidek@sugarcrm.com

Q&A

Erfahren Sie Mehr

SugarCloud Übersicht

Datenblatt durchlesen



Die weltweit erste HD-CX-Cloud-Plattform

Mit der SugarCloud, der Cloud-Plattform für Unternehmen, bietet Sugar seinen Kunden die Möglichkeit, jederzeit nach Bedarf ihr Serviceangebot neu zu gestalten, zu verbessern und zu erweitern. Wenn Sie sich für die digitale Transformation entscheiden und die SugarCloud wählen, sichern Sie sich die Unterstützung durch die weltweit führende Cloud-Technologie. Das hat für Sie den Vorteil, dass Sie Ihre Investitionen und Ressourcen auf Ihre strategischen Geschäftsziele konzentrieren können und in Sachen Customer Experience Management auf dem neuesten Stand bleiben. Das mag unrealistisch klingen, aber mit der SugarCloud bekommen Sie eine zukunftssichere Technologie. Steigen Sie um auf die SugarCloud.

Sicherheit und Schutz auf höchstem Niveau
Sugar wird für unsere Kunden aus dem deutschsprachigen Raum bei Amazon Web Services (AWS) in Frankfurt gehostet. Die Kombination aus dem SOC2 zertifizierten Hosting in Kombination mit modernen Single-Sign-On Standards bietet Ihnen ein hohes Ausmaß an Sicherheit und Schutz.

Garantierte Verfügbarkeit
Mit einer Verfügbarkeit von 99,5 %, automatisierten Software-Updates und berechnungslosen Backups verbessert SugarCloud die Verfügbarkeit, Zuverlässigkeit und Katastrophenbereitschaft Ihres CRM erheblich und spart Ihnen gleichzeitig Zeit, Geld und Ressourcen.

Perfekte Anpassung auf Ihre Bedürfnisse
Von Modul-Buildern über automatisierte Workflows und REST-APIs bis hin zu vorgefertigten Konnektoren – unsere Tausende von Integrationen und Konfigurationsoptionen machen es erstaunlich einfach, die Leistungsmetriale Ihrer Sugar-Implementierung aufrechtzuerhalten und auf Wunsch zu erweitern.

SugarCloud

Schnelle Bereitstellung //

Ihre gesamte Organisation kann innerhalb von wenigen Tagen, mit der sicheren SugarCloud SaaS-Lösung arbeiten.

Den Trends voraus //

Mit dem Managed Services für die SugarCloud bekommen Sie alles, was Sie benötigen, um die sich ständig entwickelnden Erweiterungen Ihrer Kunden zu übertreffen.

Überschaubare Kosten //


Dank umfassender Nutzung der ultramodernen AWS-Cloud-Technologie können wir uns auf die Verbesserung der CX-Funktionen konzentrieren und Ihnen die Vorteile der neuesten Entwicklungen schneller zur Verfügung stellen.

Engagieren Sie sich in der Sugar Community

Dem SugarClub beitreten



[Engage Your Peers](#) • [Learn & Get Certified](#) • [Explore Sugar Products](#) • [Techies](#) • [Partners](#) • [Club News & Events](#) • [Navigating SugarClub](#)



[Product Updates](#) • [Questions & Answers](#) • [Members](#) • [Tags](#)

[+ New](#)

Ask The SugarCloud Group

I was wondering...

Explore SugarCloud

Find information about SugarCloud, including service disruptions, updates about server infrastructure, and changes to service offerings. Our team welcomes any questions about SugarCloud and will answer them to the best of our ability.

Please keep any information in this group general about the hosting environment. If you need assistance with using Sugar, please refer to the other Explore groups below:

sugar market

sugar sell


sugar serve


sugar professional

Recent SugarCloud Group Updates


Recent Questions and Activity

Recent Product Updates

 Vlad Popescu commented on this:

 **SugarCloud Maintenance Scheduled for Saturday, April 24th, 2021**

On Saturday, April 24th, 2021, beginning at 14:00 PST, SugarCRM will be performing maintenance to the SugarCloud environment. This work will occur during our scheduled weekly maintenance window. Maintenance is expected to be complete by the end of the day.

 Vlad Popescu

The maintenance for our cloud environment is now complete. All Sugar cloud customers should have full access to their resources at this time. If there are any questions or concerns regarding your instance, please [contact our support team](#).

2 days ago • Like • Reply • More

Group Actions

Like

Post SugarCloud

Subscribe to group

Helpful Links

[SugarCloud Service Status](#)

[SugarCloud Policy Guide](#)


SugarCloud Leaders

Rank Name


 Spiritan Cernescu


 Vlad Popescu


 Cristian Chelaru


 Vlad Tamas


 Cristian Dancu

 Dan McCutcheon

 Denis O'Connell

 Sergiu Chelaru

 Vlad Tamas

 Vlad Popescu

34

© 2021 SugarCRM Inc. Alle Rechte vorbehalten.



Vielen Dank!



| **Let the platform do the work**

sugarcrm.com