

**Das ist CRM für uns:
Bet3000 bietet
Transparenz und
personalisierte
Ansprache**

EINLEITUNG

DENKEN SIE AN DIE ANZAHL DER TORSCHÜSSE IN JEDEM FUßBALLSPIEL AN EINEM BESTIMMTEN SPIELTAG IN DER PREMIER LEAGUE, DER SPANISCHEN PRIMERA DIVISION ODER DER BUNDESLIGA, UM NUR EINIGE ZU NENNEN. NUN STELLEN SIE SICH VOR, SIE SIND DAFÜR VERANTWORTLICH, DAS WELTWEITE FUßBALLPUBLIKUM ÜBER JEDE BEWEGUNG AUF DEM LAUFENDEN ZU HALTEN: DIE BESCHREIBUNG DER BALLBEWEGUNG, DER PÄSSE UND DER SCHÜSSE. KOMMENTATOREN KÖNNEN DIES LEICHT FÜR EIN INDIVIDUELLES SPIEL. ABER DENKEN SIE AN DIE HERAUSFORDERUNG, ES GLEICHZEITIG FÜR ALLE SPIELE AN EINEM SPIELTAG ZU TUN. DAS IST DIE AUFGABE VON BET3000 FÜR GESCHÄFTSPARTNER UND KUNDEN WELTWEIT, DIE AUF DIE GESCHWINDIGKEIT UND GENAUIGKEIT DER BET3000-INFORMATIONEN IN ECHTZEIT VERTRAUEN.

Tatsächlich ist es eher eine surreale Zeit denn Echtzeit, denn es gibt so viele Faktoren in den Geschäftseinheiten zu berücksichtigen, zu denen ein Live-Online-Casino, auswärtige Wett-Terminals zählen und die Möglichkeit, bei mehr als einem Dutzend Sportarten weltweit Wetten abzuschließen.

Bet3000 bewältigt diese enorme Herausforderung jeden Tag, von Moment zu Moment, in Echtzeit, weil es mit Sugar eine zuverlässige Customer-Relationship-Management-Plattform hat.

Mit Sugar konnte Bet3000 sein dreistufiges Ziel erreichen: es steigerte den persönlichen Bezug zu den Wettkunden, hielt Tochterunternehmen bei Änderungen an den Wettchancen weltweit auf dem Laufenden, und verbesserte interne Workflows bei gleichzeitiger Sicherstellung der Beachtung verschiedener gesetzlicher Vorschriften im Wettgeschäft verschiedener Nationen.

Mit Hilfe von Sugar, das vor Ort gehostet wird, kann Bet3000 einfache und systematische Transfers aller Daten an seine Partner und Tochterunternehmen und gleichzeitig eine hohe Sicherheit und Flexibilität bieten.

Bet3000 setzt alles auf Sugar. Auf dem ganzen Spielfeld. Und wir wetten, dass es dem Unternehmen einen großen Gewinn einbringen wird.

ÜBER BET3000:

Beschreibung: Führendes europäisches Unternehmen für Sportwetten mit Niederlassungen in ganz Europa, das Wetteinsätze für alle großen Sportveranstaltungen entgegennimmt. Bewertet als einer der 100 besten europäischen Sportwettenanbieter im Jahr 2014.

Hauptsitz: Malta

Kunden u. a.: Weltweite Kunden, die entweder direkt oder über Tochterunternehmen bedient werden.

Gegründet: 2009

Website: www.Bet3000.com

Partner: Fellow Consulting AG



HERAUSFORDERUNG: Bereitstellung von Echtzeitinformationen zu Kundenkonten in hochsicherer Datenbank; Sicherstellung von Transparenz in allen Geschäftseinheiten und Tochterunternehmen; Bereitstellung eines flexiblen und skalierbaren Systems.

LÖSUNG: Sugar vor Ort für Marketing- und Kunden-Service bereitgestellt, erfüllt die höchsten europäischen Sicherheitsstandards für persönliche Informationen und Finanztransaktionen.

ERGEBNISSE:

- Schaffung von Transparenz während des gesamten Kundenkontakts, innerhalb des Unternehmens und mit Partnern und Tochtergesellschaften
- Verbesserte Workflows aufgrund der leicht anpassbaren Benutzeroberfläche
- Verbesserte interne und externe Kommunikation
- Mehr Flexibilität im Kundenservice

TECHNOLOGIE FÜR TRANSPARENZ, PERSÖNLICHE BEZIEHUNGEN

Bet3000 war von Anfang an ein technologiebasiertes Unternehmen. Kein Wettanbieter auf dem Rummelplatz mit Kratztafeln – Technologie ist und war die Basis von Bet3000. Deshalb war das in Malta ansässige Unternehmen auch auf der Suche nach dem modernsten CRM-System für die Verwaltung der Umsätze und Kundenbeziehungen an seinen 60 Standorten und für seine über 200 Partnerstellen.

Die oberste Priorität war eine kundenorientierte Unternehmensdarstellung, entweder durch Partner, Tochterunternehmen oder unternehmenseigene Verkaufsstellen.

„Egal, auf welchem Weg man mit uns Kontakt aufnimmt, wir möchten überall ein einheitliches Bild abgeben und jederzeit schnell auf Kundenanforderungen reagieren können“, sagt Daniel Heß, Produktmanager und Verantwortlicher für die CRM-Implementierung bei Bet3000.

„Mit Sugar konnten wir Wachstum fördern und unser Business kundenorientiert verwalten. Dies kommt uns als Unternehmen zugute und ermöglicht uns den persönlichen Bezug herzustellen, der unseren Kunden wichtig ist“, fügt er hinzu.

Durch die Verbesserung des Datenflusses und der Prozessverwaltung dank Sugar verwendet Bet3000 heute das CRM-System als Trichter für die gesamte Datenverwaltung – vom Vertrieb bis hin zum Marketing und Kunden-Service.

Die Mitarbeiter im Kunden-Service verfügen über eine intuitive Oberfläche für alle Aktivitäten im Zusammenhang mit Konten in der ganzen Welt. Kommunikation zwischen Mitarbeitern oder Partnern geschieht in Echtzeit, so dass alle Vertriebs-, Marketing- und Kunden-Service-Mitarbeiter stets über aktuelle Informationen verfügen, mit denen sie flexibel reagieren und sämtliche Aktivitäten nachverfolgen können.

„Unser Unternehmen wird immer größer, aber Sugar hilft uns dabei, die Herausforderung zu meistern, unsere Kunden auf dem Laufenden zu halten, den Vertrieb nachzuverfolgen und sicherzustellen, dass unsere Kunden trotzdem alles als persönlichen Service wahrnehmen“, so Daniel Heß.

„Sugar bietet uns ein CRM-System, mit dem wir unsere Umsätze steigern, Kunden zufriedenstellen und Echtzeiteinblicke in ein sich schnell veränderndes Geschäft erhalten können.“

Daniel Heß,
Bet3000-Produktmanager

„Mit Sugar konnten wir Wachstum fördern und kundenorientiert verwalten. Dies kommt uns als Unternehmen zugute und ermöglicht uns den persönlichen Bezug herzustellen, der unseren Kunden wichtig ist.“

Daniel Heß,
Bet3000-Produktmanager

SICHERHEIT OHNE BARRIEREN

Die Wettindustrie unterliegt strengen Bestimmungen, sowohl in Bezug auf die Vertraulichkeit individueller Informationen als auch bei der Berichterstattung zu Transaktionen an Regierungsbehörden.

Diese Aufgaben erfordern eine ausgereifte Software, mit der Daten gemäß Benutzerprofil analysiert werden können, ohne die Transparenz zu behindern.

Mit Sugar bedient Bet3000 erfolgreich Wett-Terminals in ganz Europa, vor allem in Deutschland und Österreich. Dabei werden wichtige Informationen bereitgestellt, ohne negative Auswirkungen auf das Unternehmen oder die Benutzersicherheit.

Da nicht alle Benutzer oder Partner über dieselbe Sicherheitsstufe verfügen, erkennt Sugar die Unterschiede und stellt nur entsprechend relevante Informationen bereit. In erster Linie geschieht dies ohne Auswirkungen auf die Reaktionszeit, Genauigkeit oder Sicherheit.

WIR SETZEN AUF SUGAR

Nach jahrelanger Verwendung von Sugar weiß Bet3000, dass sich das Unternehmen bei der Verbesserung der Kundenpräsentation, Steigerung der Umsätze und Ausweitung der Geschäftsprozesse voll auf Sugar verlassen kann.

„Sugar bietet uns ein CRM-System, mit dem wir unsere Umsätze steigern, Kunden zufriedenstellen und Echtzeiteinblicke in ein sich schnell veränderndes Geschäft erhalten können“, sagt Daniel Heß.

„Wir betrachten Sugar als unseren Quotenfavoriten bei unserem globalen Ziel, unsere Gewinnspannen und unseren Kundenservice zu verbessern.“

ANPASSUNGEN UND INTEGRATIONEN

INTEGRATIONEN	ANPASSUNGEN
<ul style="list-style-type: none">• Kunden- und Kontaktverwaltung• Ticket- und Fallverwaltungssystem• Aktivitätsverwaltung• Google Maps• Back-End für Wett-Software	<ul style="list-style-type: none">• Einbeziehung von anderen Abteilungen und Kundengruppen• Projektmanagement für das Design und die Entwicklung neuer Verkaufsstellen

PARTNER



Die angepasste Sugar-Umgebung für Bet3000 wurde von der Fellow Consulting AG entwickelt, umgesetzt und betreut.

Die Fellow Consulting AG mit Sitz in Poing bei München ist weltweit tätiger Lösungsanbieter für CRM-Beratungs- und Implementierungsdienstleistungen.

Basierend auf modernsten Technologien bietet Fellow Consulting innovative Produkte, um besondere CRM-Anforderungen der Kunden zu unterstützen, von der mobilen App bis hin zu Geschäftsanwendungen für beinahe jeden Einsatzzweck.

Telefon: +49 8121 79 222 20

info@fellow-consulting.de

www.fellow-consulting.de

10050 North Wolfe Road | SW2-130
Cupertino, CA 95014
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872
sales@sugarcrm.com

SugarCRM Deutschland GmbH
Erika-Mann-Straße 53 | 80636 München | Deutschland
T: +49 (0) 89 1 89 17 21 00 | F: +49 (0) 89 1 89 17 21 50
sales-emea@sugarcrm.com

www.sugarcrm.com

Copyright © 2015 SugarCRM, Inc.

Alle Rechte vorbehalten. SugarCRM und das SugarCRM-Logo sind eingetragene Marken von SugarCRM, Inc. in den USA, in der EU und in anderen Ländern. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Unternehmen.

