

# Sugester informacje prasowe 2017:

## Notatka krótka:

Sugester to działający w chmurze CRM i helpdesk dla małych i średnich przedsiębiorstw.

## Notatka średnia:

Sugester to działający w chmurze CRM i helpdesk dla małych i średnich przedsiębiorstw. Początki projektu sięgają 2009 roku, ale w obecnym kształcie Sugester istnieje od marca 2015.

## Notatka dłuższa:

Sugester to działający w chmurze CRM i helpdesk dla małych i średnich przedsiębiorstw. Dzięki zintegrowanej obsłudze poczty e-mail, live chatów oraz rozbudowanym funkcjom zarządzania pracą, Sugester pozwala kontrolować działanie całej firmy z jednego miejsca. Początki projektu sięgają 2009 roku, ale w obecnym kształcie Sugester istnieje od marca 2015.

W kwietniu 2015 uzyskaliśmy finansowanie od funduszu venture capital Inovo, który pozwolił nam na szybki rozwój i ekspansję. Dzięki temu z Sugestera korzysta już kilka tysięcy użytkowników z całego świata. Nasze oprogramowanie tworzymy w językach Ruby i Erlang, w oparciu o elastyczną infrastrukturę Amazon Web Services.

## Logotypy Sugester:

- Logo poziome -  
<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/cdn1.sugester.com/s/sugester/files/pres/s/logo-sugester-poziomo.png>
- Logo i hasło (centrum zarządzania Twoją firmą) poziome  
<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/cdn1.sugester.com/s/sugester/files/logo/sugester-logo-centrum-zarzadzania-twoja-firma.png>
- Logo kwadrat 1-  
<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/cdn1.sugester.com/s/sugester/files/pres/s/sugester-logo-kwadrat-bialy.png>
- Logo kwadrat + tło -  
<https://s3-eu-west-1.amazonaws.com/cdn1.sugester.com/s/sugester/files/pres/s/sugester-logo-kwadrat.png>

## Ciekawostki:

- Jeden z naszych klientów - za pomocą systemu Sugester - automatycznie zaprasza SMSem klientki na przymiarki sukni ślubnej
- Za pomocą Sugestera jeden z naszych klientów obsługuje swoich klientów w 10 językach po: polsku, angielsku, hiszpańsku, niemiecku, francusku, rosyjsku, niderlandzku, chińsku, japońsku, koreańsku. Wiadomości i wyniki formularzy wpadają do jednego systemu i są przydzielane do osób obsługujących dany rynek.
- Sugester [powstał w 2009](#) roku jako prosta zakładka do zgłaszania sugestii "Twoja sugestia" oraz połączonego z nią forum sugestii. W 2015 roku przeszedł rewolucyjną zmianę przekształcając się w system CRM/helpdesk
- Sugester ma budowę modułową dzięki czemu klienci często rozpoczynają od jednego modułu aby sukcesywnie uruchamiać kolejne. Dzięki temu np. ktoś kto potrzebował tylko czatu na stronę po jakimś czasie wysłał z Sugestera kampanie mailowe, prowadzi rozmowy VoIP a także za pomocą marketing automation serwuje klientom spersonalizowane odpowiedzi.
- Osoby stojące za powstaniem Sugestera (Marcin Stefaniak, Paweł Deryło i Michał Stefaniak) otrzymały w 2016 roku [statuetkę "50 NAJBARDZIEJ KREATYWNYCH W BIZNESIE 2016"](#)

## Pełniejszy opis systemu Sugester

[Sugester.pl](#) to modułowe rozwiązanie pozwalające zarządzać wszystkimi aspektami działania firmy. Najważniejsze moduły to CRM, help desk, e-mail, zadania i projekty, kalendarz, live chat na stronie, VoIP, baza wiedzy, forum produktowe, e-mail marketing, śledzenie aktywności klientów, marketing automation i tworzenie formularzy. Dzięki temu bogactwu funkcji i wygodnej integracji z systemem do faktur - [Fakturownia.pl](#), można zarządzać całością pracy w firmie bez zmiany zakładki w przeglądarce. Sugester pozwala zebrać wszystkie informacje o klientach i działaniach pracowników w jednym miejscu, dzięki czemu praca jest łatwiejsza i wydajniejsza. W ten sposób oszczędzamy nie tylko czas, ale też pieniądze. Wdrożenie Sugestera jest o wiele tańsze niż podobnych, konkurencyjnych rozwiązań

## Funkcjonalności, które pozwalają analizować i optymalizować procesy w firmie

Sugester pozwala analizować zarówno pracę zespołu jak i klientów/użytkowników strony/aplikacji, z którą jest spięty.

Sugester to skrzynka mailowa, na którą spływają maile z wielu domen, z wielu języków system może rozdzielać je między pracowników lub ułatwić im ręczne przejmowanie do siebie.

Sugester łączy w sobie również opcje tworzenia i zarządzania zadaniami. Tworząc Sugestera wyszliśmy z założenia, że maile i zadania to bardzo często to samo, każdym trzeba się zająć i w jakiś sposób rozwiązać. Maile i zadania mają więc możliwość wyświetlania łącznie. System automatyzuje przydzielanie ich do osób obsługujących support.

Analiza pracy zespołu, to przypomnienie o terminowej odpowiedzi na maile, automatyczne follow-upy itd.

Optymalizacja pracy w firmie za pomocą Sugestera to również możliwość wewnętrznego segmentowania bazy klientów, wysyłania im konkretnych przekazów: ręcznie lub automatycznie; bazując na odpowiednich "triggerach" lub cyklicznie.

Elementem spajającym wszystkie moduły systemu jest karta klienta w CRM, na której widać wszystkie interakcje obsługi z klientem jak i wszystkie działania samego klienta. Możliwość podejrzenia co i kiedy robił klient w naszej aplikacji/na naszej stronie WWW daje dużą wiedzę aby w prostszy sposób zaoferować mu pomoc, dosprzedać usługi, zaoferować coś nowego co będzie dla niego użyteczne.

Nasza główna integracja - z naszym systemem fakturownia.pl daje możliwość użytkownikom (tysiącom polskich przedsiębiorców SMB) na uproszczenie swojej działalności za bardzo przystępną cenę (zarówno w Fakturowni jak i Sugesterze zawsze staramy się, żeby przedsiębiorcy niepotrzebnie nie przepłacali za usługi - dlatego oferujemy je w możliwie najniższych dla nas cenach)

**Stopień unikatowości rozwiązania, które funkcjonalności stanowią najwyższą wartość dla końcowego użytkownika i są unikatowe względem oferty konkurencji.**

Budując Sugestera chcieliśmy zawrzeć w nim jak najwięcej opcji, które ułatwią i zoptymalizują pracę w jego firmie. W takim przypadku zawsze istnieje możliwość, że klient zrazi się skąplikowalnością systemu i odejdzie. Rozwiązaliśmy to za pomocą modułowości (nowe moduły nie są dodatkowo płatne). Klient wybiera tylko ten moduł, który w danym czasie najbardziej ułatwia mu pracę.

Zilustruję to przykładem:

np. posiadając mały sklep internetowy używa na początek modułu "live chat" dzięki, któremu łatwiej obsługuje klientów, po jakimś czasie włącza moduł CRM, w którym już są wszystkie informacje (tematy czatów, odwiedzone strony, zakupione produkty), o klientach z którymi rozmawiał za pomocą live chatu. Po jakimś czasie włącza moduł e-mail (np. przepina swoje gmailowe skrzynki na Sugestera) dzięki czemu karta klienta wzbogaca się o historię komunikacji mailowej.

W miarę czasu moduł "marketing automation" serwuje jego klientowi wiadomości z podpowiedziami adekwatne do jego działań w systemie.

Modułowość jest również na tyle istotna, że większość przedsiębiorców nie rozumie i często boi się integrowania wielu systemów, które dopiero łącznie w pełni zoptymalizują i uproszczą jego pracę. Dlatego Sugester ma integracje niejako wbudowane. Po prostu aktywuje się kolejny wewnętrzny moduł.

### **Obszary w firmie, które mogą najbardziej skorzystać dzięki zastosowaniu narzędzia**

Sugester wspiera i ułatwia pracę wielu obszarów w firmie. Są to między innymi:

- Komunikacja z klientami
- Customer support
- Zarządzanie, planowanie i rozdzielanie zadań
- Analiza danych klientów, analiza potrzeb, pełne statystyki klientów
- Sprzedaż, crosseling
- Wysyłanie mailingów, cold-maili, lejki sprzedażowe
- Analiza finansowa klientów, projektów i zadań