

# Competitive Analysis

SugarCRM vs. Salesforce vs. MSFT Dynamics



Soluzioni a misura d'impresa



# INDICE

<b>1.</b>	<b>Perché SugarCRM?</b> .....	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Punti di Forza di SugarCRM</b> .....	<b>4-7</b>
1.	SugarCRM: la maggior FLESSIBILITÀ.....	5
2.	SugarCRM: il maggior CONTROLLO.....	6
3.	SugarCRM: il miglior PREZZO.....	7
<b>3.</b>	<b>Confronto Architettura Database</b> .....	<b>8</b>
<b>4.</b>	<b>Confronto Database Backup Recovery</b> .....	<b>9</b>
<b>5.</b>	<b>Confronto Limiti di Integrazione</b> .....	<b>10</b>
1.	Personalizzazione degli Eventi.....	10
2.	Web Service APIS.....	11
<b>6.</b>	<b>Costruzione di Moduli personalizzati, Campi e Flussi di lavoro</b> .....	<b>11</b>
<b>7.</b>	<b>I costi nascosti</b> .....	<b>12</b>
<b>8.</b>	<b>Confronto Flussi di lavoro e Reports</b> .....	<b>13</b>
<b>9.</b>	<b>Applicazioni di Terzi Parti</b> .....	<b>15</b>

# 1. Perché SugarCRM?

*"SugarCRM è una **soluzione efficace** a livello di **costi** e **facile** da utilizzare che consente alle aziende di **crescere il loro business**, consentendogli di diventare **estremamente rispondenti alle esigenze dei loro clienti.**"*

*"SugarCRM: Più **FLESSIBILITÀ**, Più **CONTROLLO**, Più **CONVENIENTE**"*





## 2. Punti di Forza di SugarCRM: Flessibilità, Controllo e Prezzo

### Flessibilità

- Studio e Module Builder
- Estensioni di applicazioni per terzi parti
- SugarExchange

### Controllo

- Libertà di sviluppo
- I clienti gestiscono i propri dati
- Accesso in qualunque momento al relational backup

### Prezzo

- Prezzo competitivo
- Miglior rapporto Qualità-Prezzo
- Rapido ROI



## 2.1 SugarCRM: la maggior FLESSIBILITÀ



- ✓ **Facile interfaccia utente *drag and drop*** per la personalizzazione
- ✓ **5.000+ integrazioni** con altre applicazioni
- ✓ **Crea le tue proprie integrazioni in PHP** (linguaggio aperto)
- ✓ **Non ci sono limitazioni** al numero di moduli personalizzati e flussi di lavoro (workflow)



- **Interfaccia utente *drag and drop*** per la personalizzazione
- **~1.000 integrazioni** con altre applicazioni
- **Crea le tue proprie integrazioni su force.com** (linguaggio proprietario)
- **Limitazioni** al numero di moduli personalizzati e flussi di lavoro (workflow)



- **Interfaccia utente *point and click*** per le personalizzazioni
- **-100 integrazioni** con altre applicazioni
- **Crea le tue proprie integrazioni in .NET** (linguaggio Microsoft) per la implementazione on-premise
- **Grandi restrizioni** alla personalizzazione per le implementazioni on-line



## 2.2 SugarCRM: il maggior CONTROLLO



- ✓ Ogni cliente ha il **PROPRIO DATABASE**
- ✓ Backup del **DATABASE SETTIMANALE** con object relationships intact
- ✓ Libertà di **IMPLEMENTAZIONE On-Demand o On-Site o Cloud** privato virtuale
- ✓ Facile **TRASFERIMENTO** da On-Demand a On-Site



- I clienti condividono un **DATABASE MONOLITICO (MULTI-TENANT)**
- **BACKUP MENSILE** in formato flat, senza object relationships
- **COSTI AGGIUNTIVI** per ulteriori opzioni di backup
- Bloccato in un **DATACENTER Salesforce**



- **MODELLO di DATABASE** dipende dal **TIPO di IMPLEMENTAZIONE**
- I **BACKUP On-Premise** sono a **PAGAMENTO** (server aggiuntivo)
- I **BACKUP ONLINE** sono in flat file (esportazione in excel)
- **Passare da Online a On-Premise è ingombrante** e richiede almeno 3 giorni lavorativi.



## 2.3 SugarCRM: il più CONVENIENTE



- ✓ Professional \$30/utente/mese
- ✓ Enterprise \$50/utente/mese
- ✓ Non c'è differenza tra il prezzo di implementazione on-demand o on-site
- ✓ Nella Edizione Enterprise, l'accesso al portal è incluso



- Contact Manager (5 utenti max) \$5/utente/mese
- Group (5 utenti max) \$25/utente/mese
- Professional \$65/utente/mese
- Enterprise \$125/utente/mese
- Unlimited \$250/utente/mese



- CRM Online\* Professional Edition \$44/utente/mese
- CRM Online\* Professional Plus Edition \$59/utente/mese
- CRM 4.0 Workgroup (5 utenti max) \$2,200 una volta
- CRM 4.0 Professional\*\* \$1,761 + \$880/utente
- CRM 4.0 Enterprise \*\* \$4,403 + \$880/utente



### 3. Confronto Architettura Database



- ✓ **MULTI-ISTANZA** con scelta tra **MySQL, SQL Server, Oracle, DB2**
- ✓ Aggiungere un **NUMERO ILLIMITATO** di **CAMPI** nel **DATABASE**
- ✓ I **clienti On-Premise** hanno **PIENO ACCESSO** e **CONTROLLO** sulla schema del database



- **MULTI-TENANT** Oracle database
- Tutti i clienti condividono un **DATABASE MONOLITICO**
- I clienti possono aggiungere solo un **NUMERO LIMITATO** di **CAMPI** nel **DATABASE**
- L'**ACCESSO** allo **SCHEMA DATABASE** è **PROIBITO**



- I **CLIENTI On-Site** hanno il suo **proprio SQL Server** (costo aggiuntivo)
- I **CLIENTI On-Demand** condividono un **DATABASE MONOLITICO**
- I **CLIENTI On-Demand** sono **limitati** per il numero di personalizzazioni
- Solo i **CLIENTI On-site** possono fare **customizzazioni estese**



## 4. Confronto Database Backup Recovery

I dati CRM: (1) i dati dei clienti e (2) i rapporti tra gli account, contatti, opportunità e altri.



- ✓ **RECUPERO GRATUITO BACKUP SETTIMANALE**
- ✓ Il **BACKUP mantiene** tutte le **RELAZIONI** del CRM
- ✓ **FACILE ARCHIVIO BACKUP** in un **DATABASE LOCALE** in qualsiasi formato



- **BACKUPS MENSILI** raw object text (flat file in csv format)
- Il **BACKUP perde** tutte **RELAZIONI** del CRM
- **Quasi impossibile** archiviare questo **BACKUP** in un **DATABASE LOCALE**



- **CRM Online: nessun BACKUP pianificato**
- **CRM Online:** esporta i dati CRM in Excel o Flat file, ma **è difficile il recupero in un formato di database**
- **CRM 4.0 On-Premise:** mantiene il **BACKUP** su un server separato (**costo extra del server**)



## 5.1 Confronto Limiti di Integrazione I: Personalizzazione degli Eventi



- ✓ Professional
- ✓ Enterprise

Non ci sono limitazioni  
Non ci sono limitazioni



- Contact Manager
- Group
- Professional
- Enterprise
- Unlimited

Non consentito  
Non consentito  
Non consentito  
Limitato  
Limitato



- CRM online
- CRM 4.0 on-premise

Non consentito  
Non ci sono limitazioni



## 5.2 Confronto Limiti di Integrazione II: Web Service APIS



- ✓ **Professional** Non ci sono limitazioni
- ✓ **Enterprise** Non ci sono limitazioni
- ✓ Non c'è differenza tra il prezzo di implementazione on-demand o on-site
- ✓ Nella Edizione Enterprise, l'accesso al portal è incluso



- **Contact Manager** Non consentito
- **Group** Non consentito
- **Professional** Limitato e ad un costo extra
- **Enterprise** Limitato
- **Unlimited** Limitato



- **CRM Online** Non ci sono limitazioni
- **CRM 4.0 On-Premise** Non ci sono limitazioni



## 6. Costruzione di moduli personalizzati, campi e flussi di lavoro



- ✓ Facile da utilizzare: **"Studio e Module Builder"**
- ✓ **NON RICHIESTE COMPETENZE da SVILUPPATORE**
- ✓ **NESSUN LIMITE di CAMPI PERSONALIZZATI, MODULI e FLUSSI di LAVORO**



- Facile da utilizzare: **"Studio"**
- **NON RICHIESTE COMPETENZE da SVILUPPATORE**
- **Limitato a soli 200 oggetti personalizzati. Workflow disponibile solo nella versione Enterprise.**

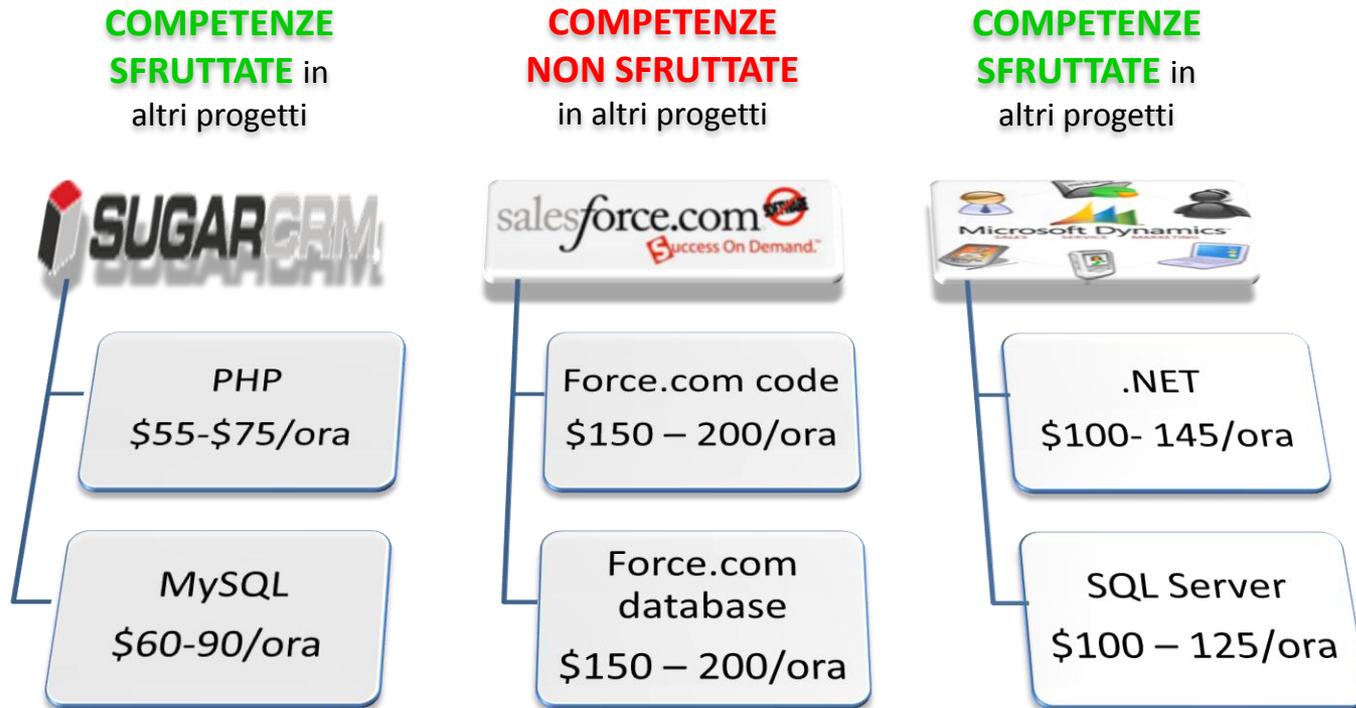


- Personalizzazioni **"Point and Click"**
- **Limitato a soli 100/200\*** oggetti personalizzati e flussi di lavoro
- Su **CRM On-line non permessi oggetti personalizzati e flussi di lavoro**

## 7. I costi nascosti

Alcune **integrazioni con altre applicazioni** potrebbero **richiedere competenze tecniche**.

Per questo, le **domande chiave** sono: quali sono queste competenze e possono essere sfruttate in altri progetti? Ciò mette in evidenza **il costo nascosto** di diverse applicazioni.





## 8. SugarCRM e Salesforce.com: Flussi di lavoro e Reports

Funzionalità	SugarCRM Professional	Salesforce.com Enterprise
Custom Objects	illimitati	200
Mass Email	illimitata	250 alla volta
Custom Reports	illimitati	15/utente
API Calls	illimitate	1000/utente
Audit Logging	illimitati	20 campi max
Callouts or Logic Hooks	illimitati	10/utente/giorno
Workflow Filters	illimitati	6
Custom Views/Queries	illimitate	6
Custom Reports Filters	illimitati	6

**SugarCRM non limita** l'utilizzo dai clienti delle **Funzionalità Avanzate**. Invece su **Salesforce.com...**

- Il **WORKFLOW** su **SalesForce** è solo disponibile con **Salesforce's Enterprise Edition**.
- I **COSTI NASCOSTI** di **SalesForce** appaiono quando i clienti sono profondamente integrati ed il costo della migrazione sarebbe proibitivo.
- **SugarCRM non deve mettere alcuna RESTRIZIONE**, perché i clienti Sugar hanno il proprio database. I clienti **Salesforce**, d'altra parte, condividono un database (modello di database multi-tenant), limitando la flessibilità che il cliente ha.



# 9. Applicazioni di Terzi Parti



Gratis	Commerciale
4,917	165
100% Open Source	100% Open Source



Gratis	Commerciale
371	482
0% Open Source	0% Open Source



Gratis	Commerciale
0	97
0% Open Source	0% Open Source

## SugarCRM fornisce ai clienti:

- ✓ Un volume senza precedenti di **Add-ons**
- ✓ Un impegno verso **l'open source**
- ✓ La possibilità di **personalizzare** tutti i componenti aggiuntivi
- ✓ Più di **75 Language Packs**



## **Poker SpA**

Strada della Merla 49/b

CAP 10036 Settimo Torinese (TO)

### **Contatto: Aldo Pierbattisti**

Tel: +39(0)118014211

Tel. Area CRM: +39(0)118014355

E-mail: [a.pierbattisti@pokerspa.it](mailto:a.pierbattisti@pokerspa.it)