SugarCRM

<u>CRM ?</u>

CRM : Customer Relationship Manager

> *Logiciel de gestion des relations client*

Logiciel regroupant :

- Calendrier (appels, rendez-vous, réunions)
- Gestion des emails et campagnes d'emails
- Carnet d'adresses Fournisseurs & Clients
- Base de données sur les fournisseurs (achat de marchandises) et les clients (ventes)
- Visuels sur les activités (camemberts, diagrammes)

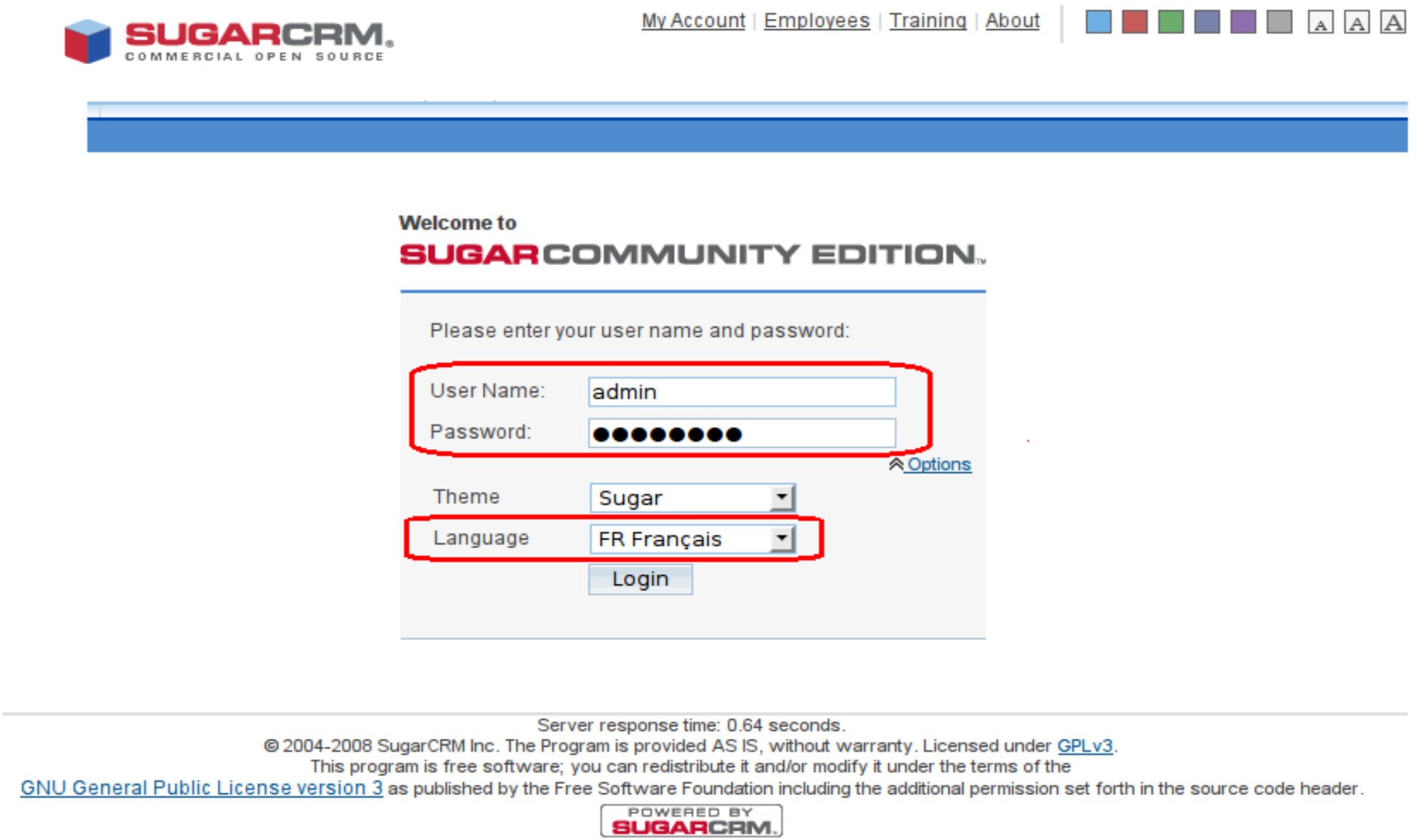
Pourquoi un logiciel en-ligne ?

Avantages :

- Tous les employés peuvent y accéder en même temps, et ce qu'ils soient à dans les locaux principaux ou aux annexes.
- Pas de problème en cas de casse matériel d'un ou de plusieurs ordinateurs (logiciel externe).
- Interface unifiée, regroupant toutes les fonctionnalités nécessaires à l'activité.

Inconvénients :

- Accès par internet (ou par réseau si serveur interne)
- Configuration difficile (outil complexe)



Page d'authentification

Attention : ne pas oublier de sélectionner la langue française

SUGARCRM. COMMERCIAL OPEN SOURCE

Bienvenue, **admin** [Déconnexion] | Mon Compte | Employés | Admin | Formation | A propos

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le | Rappel nombre d

Raccourcis

- Créer Contact
- Créer Carte de Visite
- Créer Compte
- Créer Lead
- Créer Affaire
- Créer Ticket
- Signaler Bug
- Planifier Réunion
- Planifier Appel
- Créer Tâche
- Envoyer Email

Nouveau Contact

Prénom:

Nom de Famille: *

Téléphone:

Email:

Add Dashlets | ? Aide

Mes Appels

(1 - 1 sur 1)

Fermer	Sujet	Durée	Date de début	Accepter ?
☒	Rappel nombre de places à vendre	0h15m	15/06/2008 13:15	

Mes Rendez-vous

(1 - 1 sur 1)

Fermer	Sujet	Durée	Date de début	Accepter ?
☒	Reunion avec le Théatre Paris 2	0h15m	16/06/2008 13:30	Accepté

Top des Affaires

(1 - 5 sur 5)

Nom Affaire	Nom du Compte	Montant	Date de Clôture
Lavagnac	Hotel Paris 1	€600.00	16/06/2008
Lavagnac	Hotel Paris 2	€800.00	18/06/2008
Lavagnac	Restaurant Paris 1	€400.00	21/06/2008

Mes Comptes

(1 - 5 sur 7)

Nom Compte	Téléphone	Date de saisie
Hotel Paris 1		13/06/2008 13:06
Hotel Paris 2		13/06/2008 13:06
Hotel Paris 3		13/06/2008 13:06
Restaurant Paris 1		13/06/2008 13:07
Restaurant Paris 2		13/06/2008 13:07

Bloc Note

Double cliquez pour éditer.

Bienvenue dans Sugar 5.0 traduit par Synolia

Nouvelles fonctionnalités:

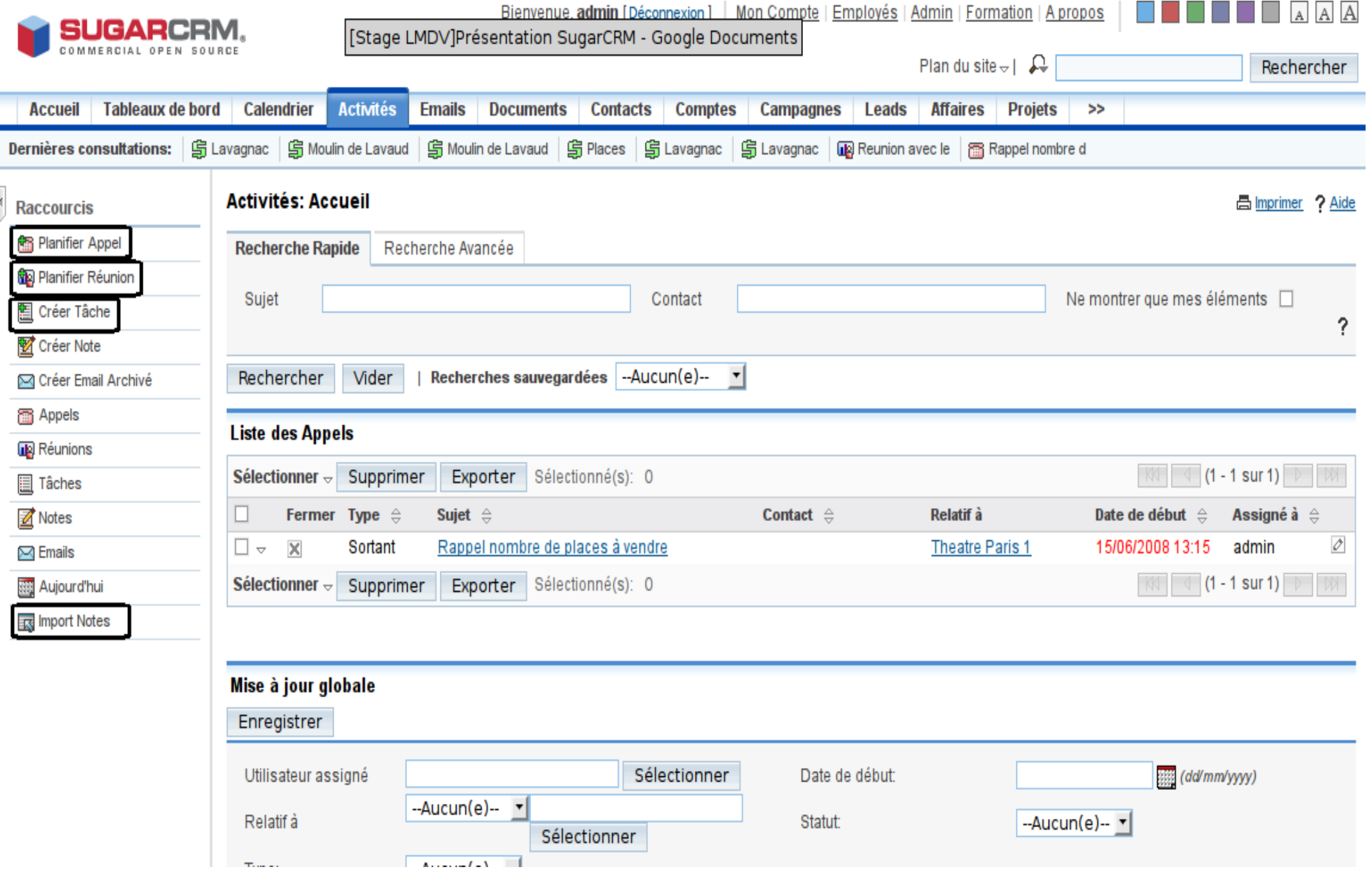
* Page d'Accueil multiple avec leurs Dashlets paramétrables
* Amélioration des Tableaux de bord et des diagrammes
* Nouveau gestionnaire d'emails pour une communication plus fluide
* Constructeur de modules pour étendre SugarCRM

Page d'accueil

station de travail regroupant les informations importantes

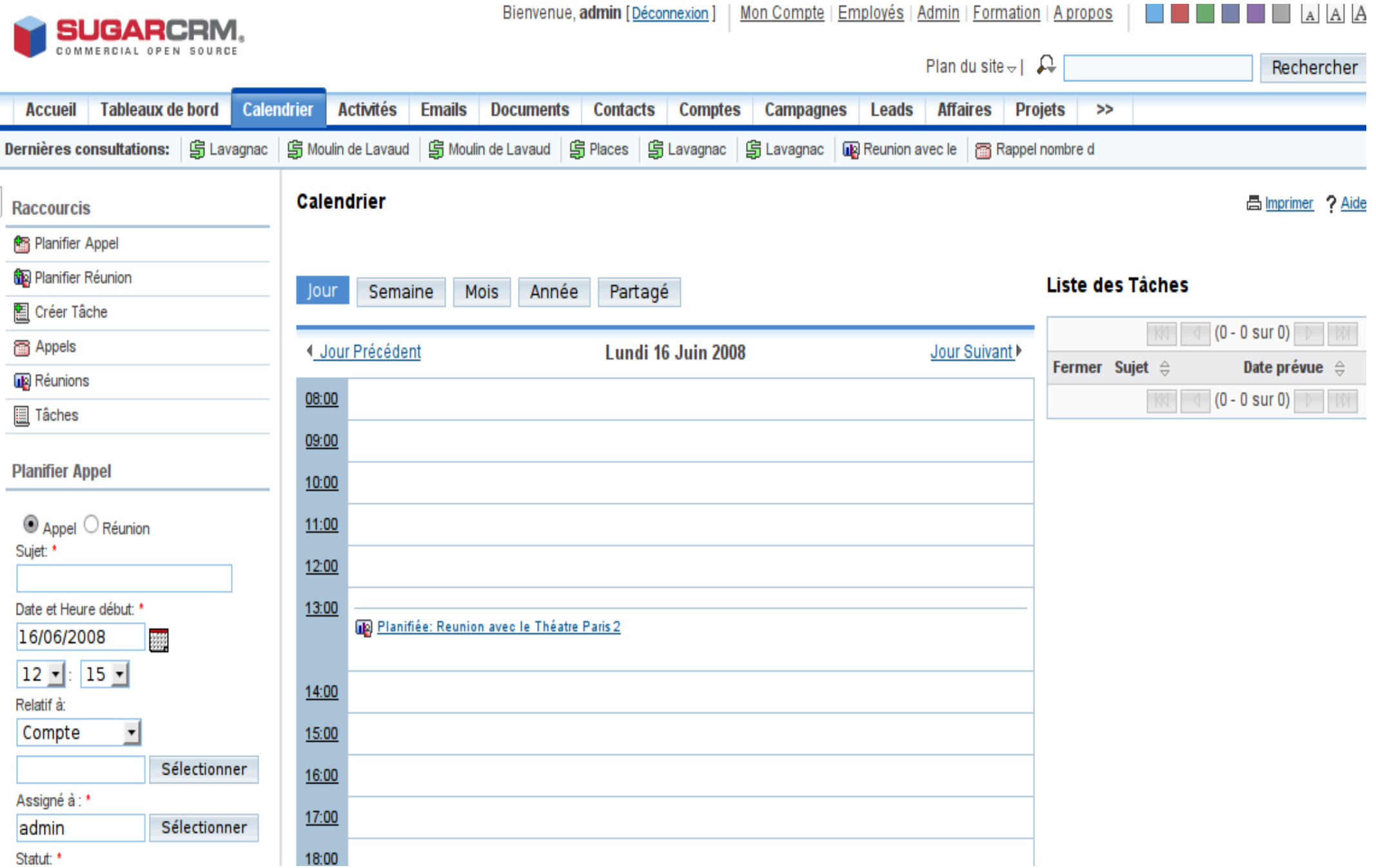
Tableaux de bords

Visuels de l'activité économique



Activités

Enregistrement et gestion de l'emploi du temps



Calendrier

Visuel des activités

SUGARCRM
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Bienvenue, **admin** [Déconnexion] | Mon Compte | Employés | Admin | Formation | A propos

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le | Rappel nombre d

Raccourcis

- Créer Compte
- Comptes
- Import

Nouveau Compte

Nom Compte: *

Téléphone:

Site Web:
http://

Assigné à: *
admin | Sélectionner

Sauvegarder

Comptes: Accueil

Recherche Rapide | Recherche Avancée

Nom | Facturation - Ville | Téléphone

Facturation - Adresse | Ne montrer que mes éléments

Rechercher | Vider | **Recherches sauvegardées** --Aucun(e)--

Liste des Comptes

Sélectionner | Supprimer | Exporter | Fusionner | Sélectionné(s): 0

Nom Compte	Ville
Hotel Paris 1	
Hotel Paris 2	
Hotel Paris 3	
Restaurant Paris 1	
Restaurant Paris 2	
Theatre Paris 1	
Theatre Paris 2	

Sélectionner | Supprimer | Exporter | Fusionner | Sélectionné(s): 0

Comptes

Gestion de toute sorte de contacts : Fournisseur & Clients

Raccourcis

Créer Compte

Comptes

Import

Comptes

? Aide

Sauvegarder | Annuler

Information sur le compte

Nom: *

Site Web: http://

Code société:

Rattaché à: Sélectionner Vider

Propriétaire:

Activité:

Type:

Assigné à: admin Sélectionner Vider

Téléphone:

Téléphone Fax:

Téléphone Alternatif:

Employés:

Note:

Code APE:

CA:

Peu de champs obligatoires

Adresse

Facturation - Adresse:

Ville:

Etat:

Code Postal:

Pays:

Livraison - Adresse:

Ville:

Etat:

Code Postal:

Pays:

Comptes : Création d'un compte

COMMERCIAL OPEN SOURCE

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le | Rappel nombre d

Raccourcis

- Créer une Affaire
- Affaires
- Import

Créer une Affaire

Nom Affaire: *

Nom du Compte: * Sélectionner

Date de Clôture: *

Phase de vente: * Prospection

Montant: *

Assigné à l'utilisateur: * admin Sélectionner

Sauvegarder

Affaires: Accueil

Recherche Rapide | Recherche Avancée

Nom Affaire | Type: Récurrent, Nouvelle affaire | Nom du Compte

Ne montrer que mes éléments

Rechercher | Vider | Recherches sauvegardées --Aucun(e)--

Liste des Affaires

Sélectionner | Supprimer | Exporter | Fusionner | Sélectionné(s): 0

Affaires	Nom Compte	Etape de ventes	Montant	Cl
Lavagnac	Hotel Paris 1	Négociation	€600.00	16
Lavagnac	Hotel Paris 2	Prospection	€800.00	18
Places	Theatre Paris 2	Gagné	€3,500.00	20
Lavagnac	Restaurant Paris 1	Négociation	€400.00	21
Moulin de Lavaud	Hotel Paris 1	Evaluation	€300.00	21

Affaires

Gestion des activités financières

SUGARCRM
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le | Rappel nombre d

Raccourcis
- Créer une Affaire
- Affaires
- Import

Affaires

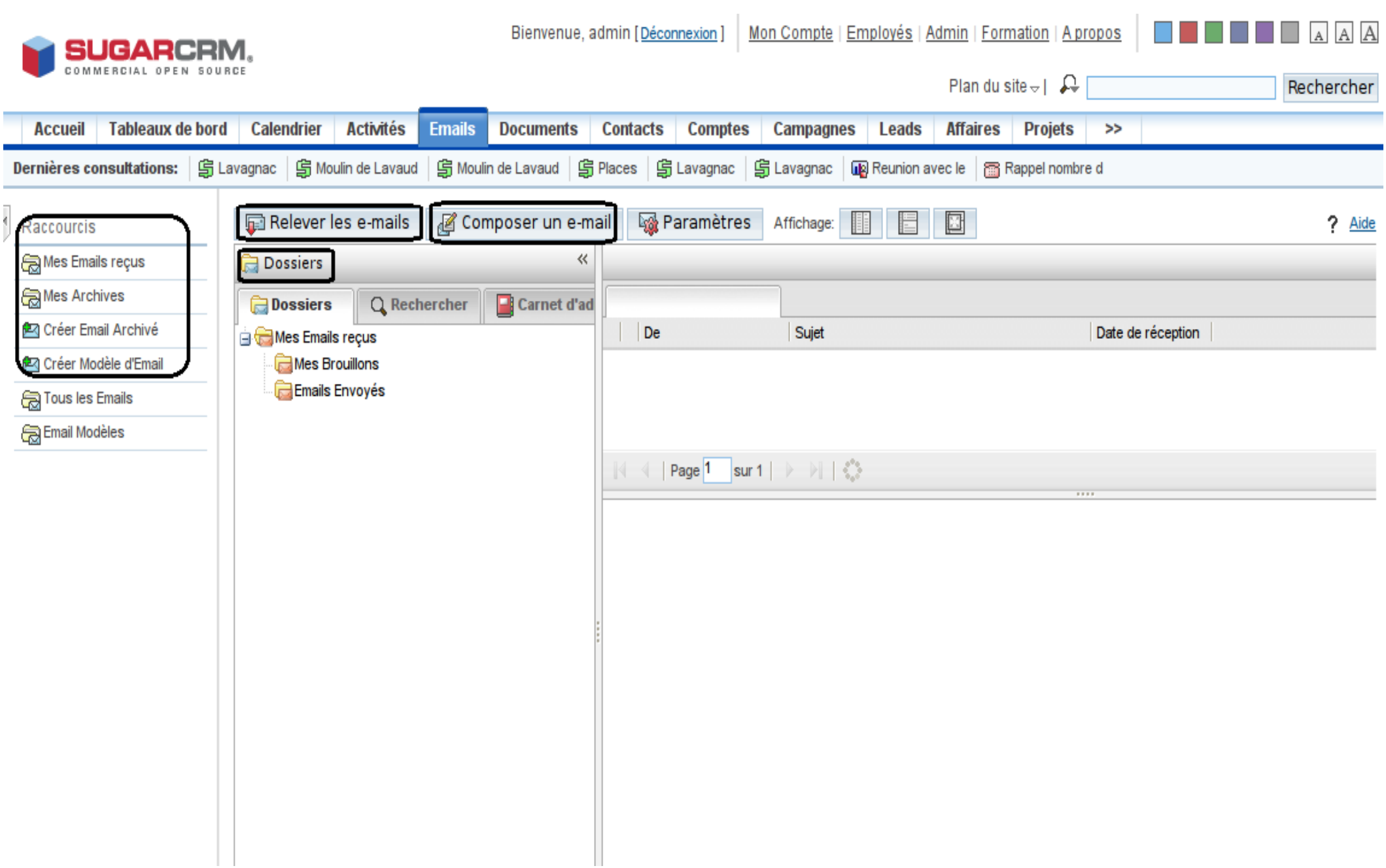
? Aide

Sauvegarder | Annuler

Nom Affaire: *		Devise:	Euro : €
Nom du Compte: *	Sélectionner Vider	Montant: *	
Type:		Date de Clôture: *	
Origine Principale:		Prochaine étape:	
Campagne:	Sélectionner Vider		
Phase de vente: *	Prospection		
Assigné à l'utilisateur:	admin Sélectionner Vider	Probabilité (%):	10
Description:			

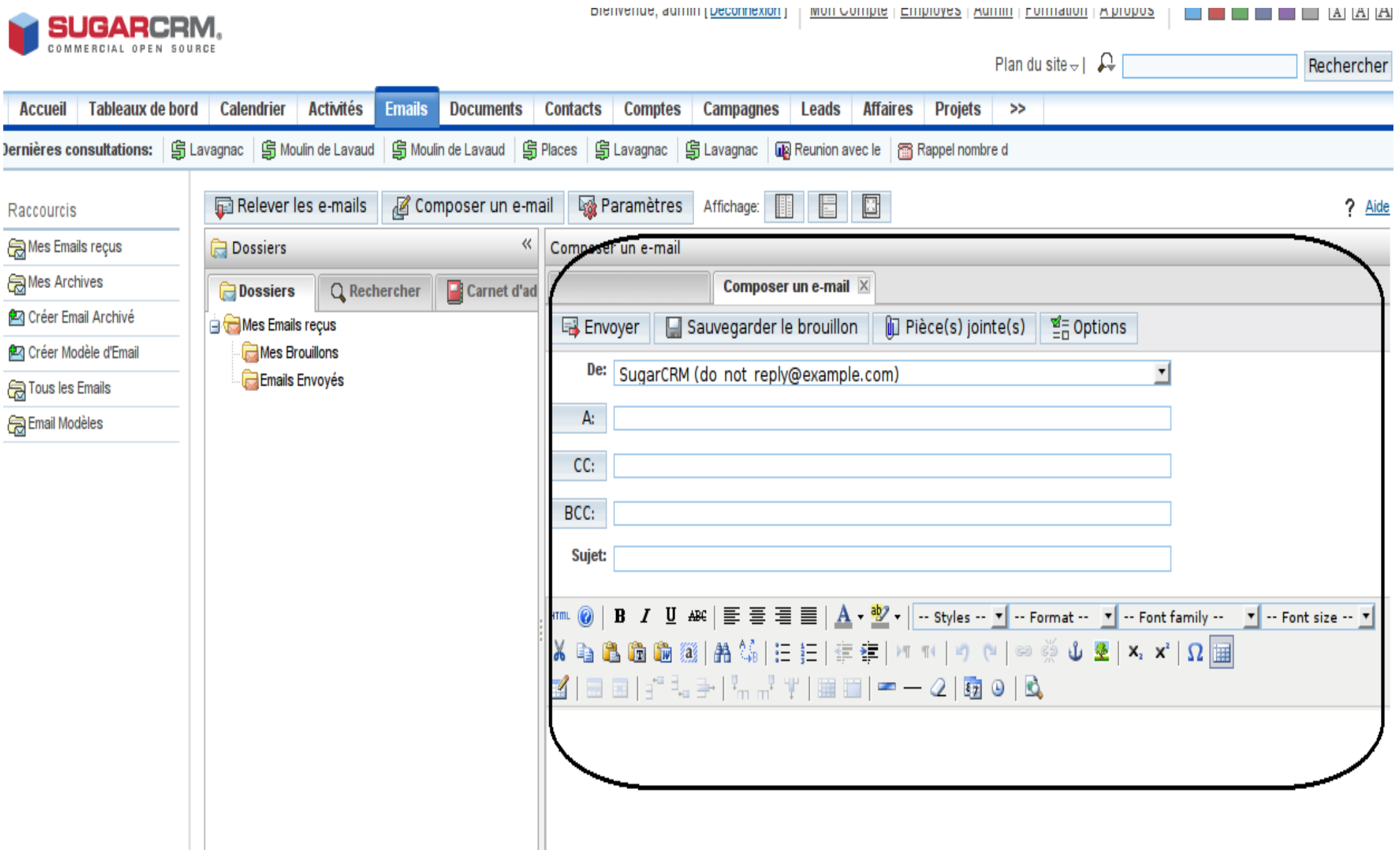
Sauvegarder | Annuler

Création d'une affaire



E-mail

Gestion des emails pour l'entreprise



Composition d'un email

Interface très proche de Yahoo Mail

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le | Rappel nombre d

Raccourcis

- Nouvelle Campagne (Assistant)
- Nouvelle Campagne (Classique)
- Campagnes
- Newsletters
- Nouvelle Liste de Cibles
- Listes de Cibles
- Créer Suspect
- Suspects
- Importer Suspects
- Nouveau Modèle d'email
- Modèles d'email
- Paramètrages
- Diagnostics
- Capture de Leads

Nouvelle Campagne

Nom: *

Statut: *

Campagnes

Imprimer | Aide

Recherche Rapide | Recherche Avancée

Nom | Ne montrer que mes éléments

Rechercher | Vider | Recherches sauvegardées --Aucun(e)--

Liste des Campagnes

Sélectionner | Supprimer | Exporter | Sélectionné(s): 0 | (0 - 0 sur 0)

Campagne	Statut	Type	Date de fin	Assigné à

Sélectionner | Supprimer | Exporter | Sélectionné(s): 0 | (0 - 0 sur 0)

Mise à jour globale

Enregistrer

Assigné à l'ID : | Sélectionner | Date de début: (dd/mm/yyyy)

Date de fin: (dd/mm/yyyy) | Statut: --Aucun(e)--

Type: --Aucun(e)-- | Périodicité --Aucun(e)--

Campagne

Gestion des campagnes marketing (phoning & mass mailing)

Listes de Cibles
Nouveau Message
Envoi du Message
Résumé

Lancer la configuration Email

Editer | Résultats | Voir le ROI

Campagne

Nom:	Vente de vin pour la rentrée
Assigné à:	admin
Statut:	Active
Date de fin:	16/10/2008
Description:	La rentrée est une bonne période pour vendre du vin, et donc pour percer le marché.
Budget:	20000
Revenu attendu:	50000

Tracker(s)

Nom	URL	Lien de suppression
Aucune liste séléctionnée		

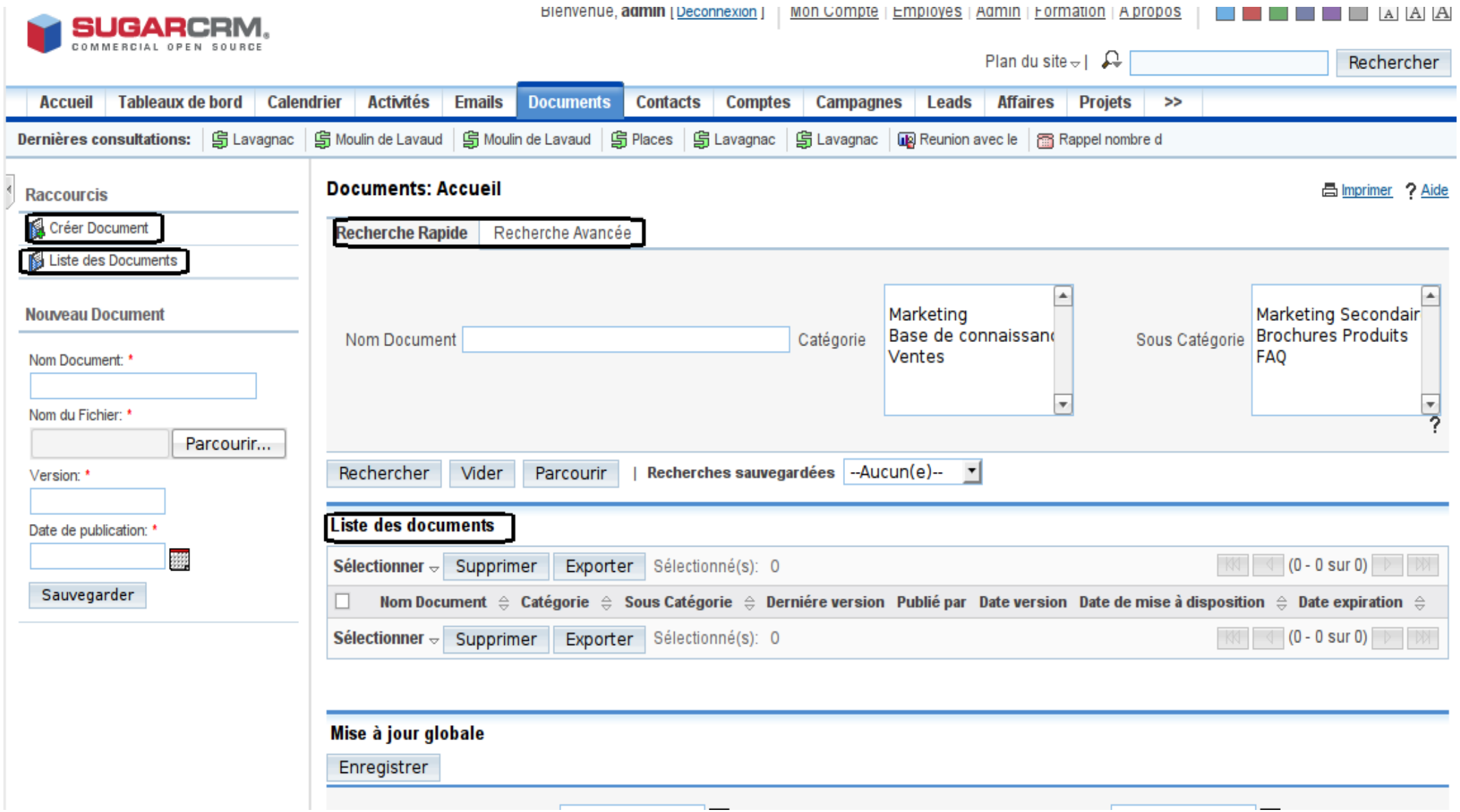
Listes de Cibles

Nom	Type	Inscris
Aucune liste séléctionnée		

Message — Créer un nouveau Message

Nom	Boîte utilisée pour l'envoi:	Statut:
Aucune liste séléctionnée		

Récapitulatif après création d'une campagne



Documents

Partage de documents pour le travail

(par exemple : textes de phoning, liste des produits vendus)

Applications Places 11:36

SugarCRM - Mozilla Firefox

Fichier Édition Affichage Historique Marque-pages Outils Aide

http://sugarcrm/index.php?module=Users&action=DetailView&record=1

crm

Gmail Ikariam Autres Meebo SugarCRM Forums -... Redirection AbriCoCotier.fr › Tab...

Gmail - Boîte de réception - ... | [Stage LMDV]Présentation ... | Gestion de la relation client ... | SugarCRM

SUGARCRM. COMMERCIAL OPEN SOURCE

Bienvenue, **admin** [Déconnexion] | Mon Compte | Employés | Admin | Formation | A propos

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Administrator | Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le

Raccourcis

- Créer Utilisateur
- Utilisateurs

Utilisateurs: Administrator (admin)

Imprimer | Aide

Editer | Changer le mot de passe | Dupliquer | : Réinitialisation des préférences | Réinitialisation de la page d'accueil | Réinitialisation des dashboards

Nom complet:	Administrator	Login:	admin
Statut:	Actif		

Paramètres utilisateur

Administrateur:	☑	Donner les droits d'administrateur à cet utilisateur
Utilisateur Groupe:	☐	Agit comme un utilisateur de groupe. L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur est seulement utilisé pour l'affectation d'éléments à un groupe par l'intermédiaire des fonctionnalités d'email entrant.
Utilisateur du Portail uniquement:	☐	L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur ne peut qu'accéder aux services du Portail, ce que ne peut pas faire un utilisateur normal.
Notification d'assignation:	☑	Recevoir un email de notification quand un enregistrement m'est assigné.
Montrer les quadrillages:	☐	Quadrillages de controle sur les vues détaillées
Rappel par défaut:	☐	Délai par défaut avant rappel à une personne d'un appel ou d'une réunion approchant
Publipostage:	☐	Active le publipostage (Le publipostage doit aussi être activé par l'administrateur dans les Paramètres de configuration)
Statut du Client Offline:		Indique si l'utilisateur courant peut ou pas utiliser un Client Offline.
URL:	http://sugarcrm	Utiliser cette URL comme parametre de connexion pour le plug-in Sugar pour Microsoft Outlook et Microsoft Word.

Terminé

SugarCRM - Mozilla Firefox

Interface de gestion de son compte

Gmail | Ikariam | Autres | Meebo | SugarCRM Forums -... | Redirection | AbriCoCotier.fr › Tab...

Gmail - Boîte de réception - ... | [Stage LMDV]Présentation ... | Gestion de la relation client ... | SugarCRM

Raccourcis

- Créer Utilisateur
- Utilisateurs

Utilisateurs: Administrator(admin)

? Aide

Sauvegarder | Annuler | Changer le mot de passe

* Indique les champs obligatoires

Prénom		Login *	admin
Nom de Famille *	Administrator		
Statut *	Actif		

Paramètres utilisateur

Administrateur	☑	Donner les droits d'administrateur à cet utilisateur
Utilisateur Groupe	☐	Agit comme un utilisateur de groupe. L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur est seulement utilisé pour l'affectation d'éléments à un groupe par l'intermédiaire des fonctionnalités d'email entrant.
Utilisateur du Portail uniquement	☐	L'utilisateur ne peut pas s'identifier sur SugarCRM. Cet utilisateur ne peut qu'accéder aux services du Portail, ce que ne peut pas faire un utilisateur normal.
Notification d'assignation	☑	Recevoir un email de notification quand un enregistrement m'est assigné.
Montrer les quadrillages	☐	Quadrillages de controle sur les vues détaillées
Rappel par défaut	☐	Délai par défaut avant rappel à une personne d'un appel ou d'une réunion approchant
Publipostage	☐	Active le publipostage (Le publipostage doit aussi être activé par l'administrateur dans les Paramètres de configuration)
Délimiteur	,	Caractère(s) utilisé(s) comme délimiteur des fichiers exportés.
Jeu de Caractères pour les Imports/Exports	UTF-8	Jeu de caractères des fichiers à importer ou exporter.
Voir le Nom complet	☐	Afficher le Nom complet de l'Utilisateur à la place du Login

Paramètres Locaux

Modification de son compte

SUGARCRM
COMMERCIAL OPEN SOURCE

Bienvenue, **admin** [Déconnexion] | Mon Compte | Employés | Admin | Formation | A propos

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Administrator | Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le

Raccourcis

- Créer Employé
- Employés

Employés: Accueil

Imprimer | Aide

Recherche Rapide | Recherche Avancée | Sauvegarder la Recherche et la Vue

Prénom: | Nom de Famille: | Service: | Statut Employé: --Aucun(e)--

Rechercher | Vider | **Recherches sauvegardées** --Aucun(e)--

Employés

Sélectionner | Exporter | Sélectionné(s): 0 | (1 - 1 sur 1)

Nom	Service	Rend compte à	Email	Téléphone	Statut	Nom d'utilisateur
Administrator					Active	admin

Sélectionner | Exporter | Sélectionné(s): 0 | (1 - 1 sur 1)

Mise à jour globale

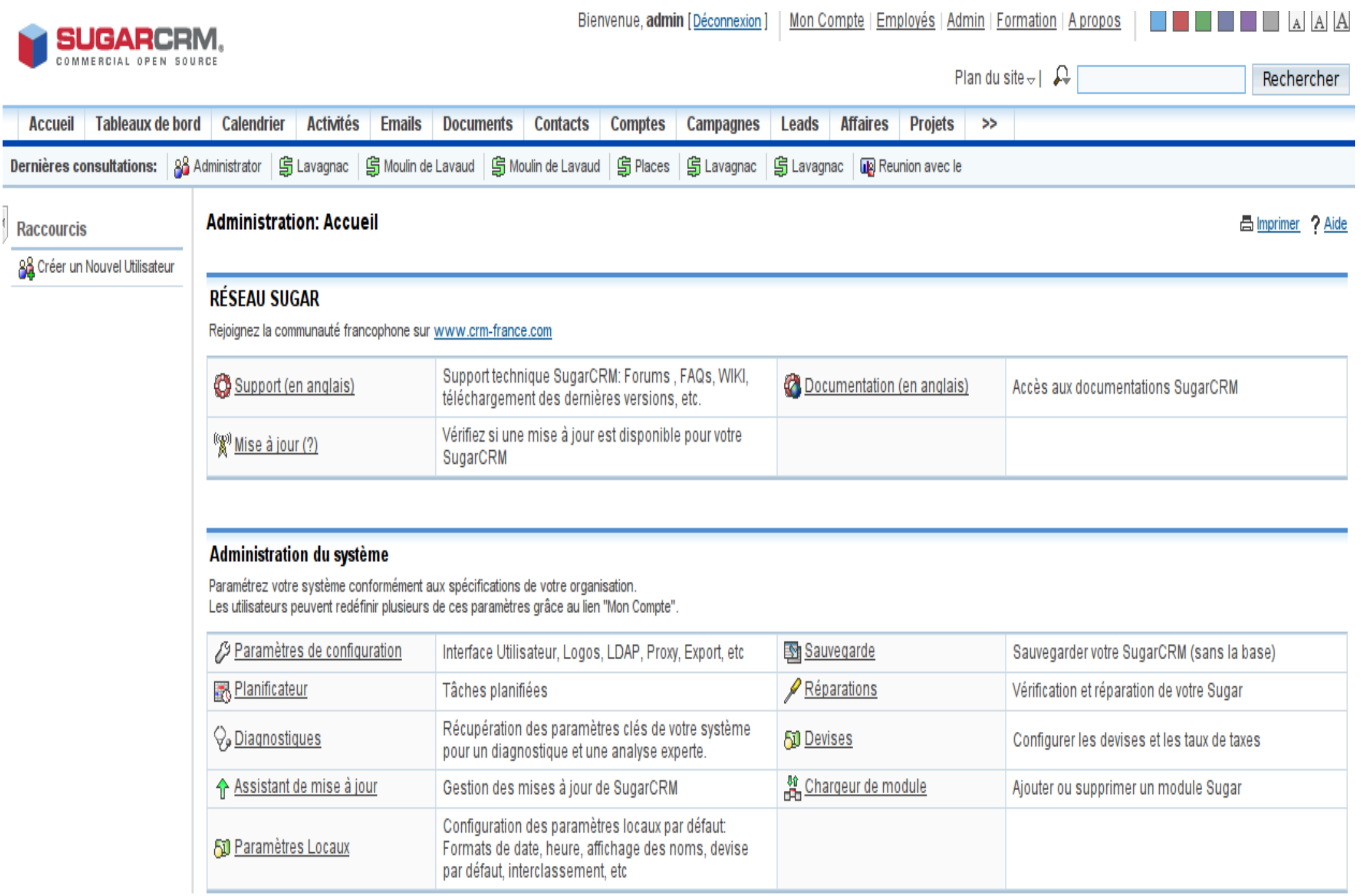
Enregistrer

Est un utilisateur SugarCRM: --Aucun(e)--

Est Administrateur: --Aucun(e)--

Notifier sur assignation: --Aucun(e)--

Interface de gestion des employés



Admin : modification du logiciel SugarCRM

Email

Les paramètres des boîtes mails doivent être configurés pour que les utilisateurs actifs puissent envoyer des e-mails, recevoir des notifications et effectuer des campagnes marketing de type email ou newsletter.
Les boîtes mails utilisées pour envoyer les campagnes doivent être définis dans la section "Boîtes Mails"

Paramètres Emails	Notifications, Préférences par défaut des utilisateurs, Sécurité.	File d'attente	Gérer la file d'attente des "Envois en Masse"
Boîtes Mails	Gestion des Boîtes Mails, Mot clé Ticket.	Envois en Masse	Paramètres liés aux Campagnes de type "Emails"

Studio

Configuration des modules, des champs standards et personnalisés, des onglets et des workflows.

Studio	Modifier les listes déroulantes, les labels, les champs personnalisés et le positionnemnt des champs	Portail	Ajouter des onglets permettant d'afficher tout type de site web
Module Builder	Faites de nouveaux modules pour augmenter les fonctionnalitées de SugarCRM	Chargeur de module	Ajouter ou supprimer un module Sugar
Configurer les onglets	Choisir quels onglets seront affichés dans le système	Editeur de listes de choix	Ajouter, Supprimer, ou Modifier les listes de choix dans l'application
Configurer les Groupes d'onglets	Créer et modifier les groupes d'onglets	Renommer les onglets	Changer l'intitulé des onglets.

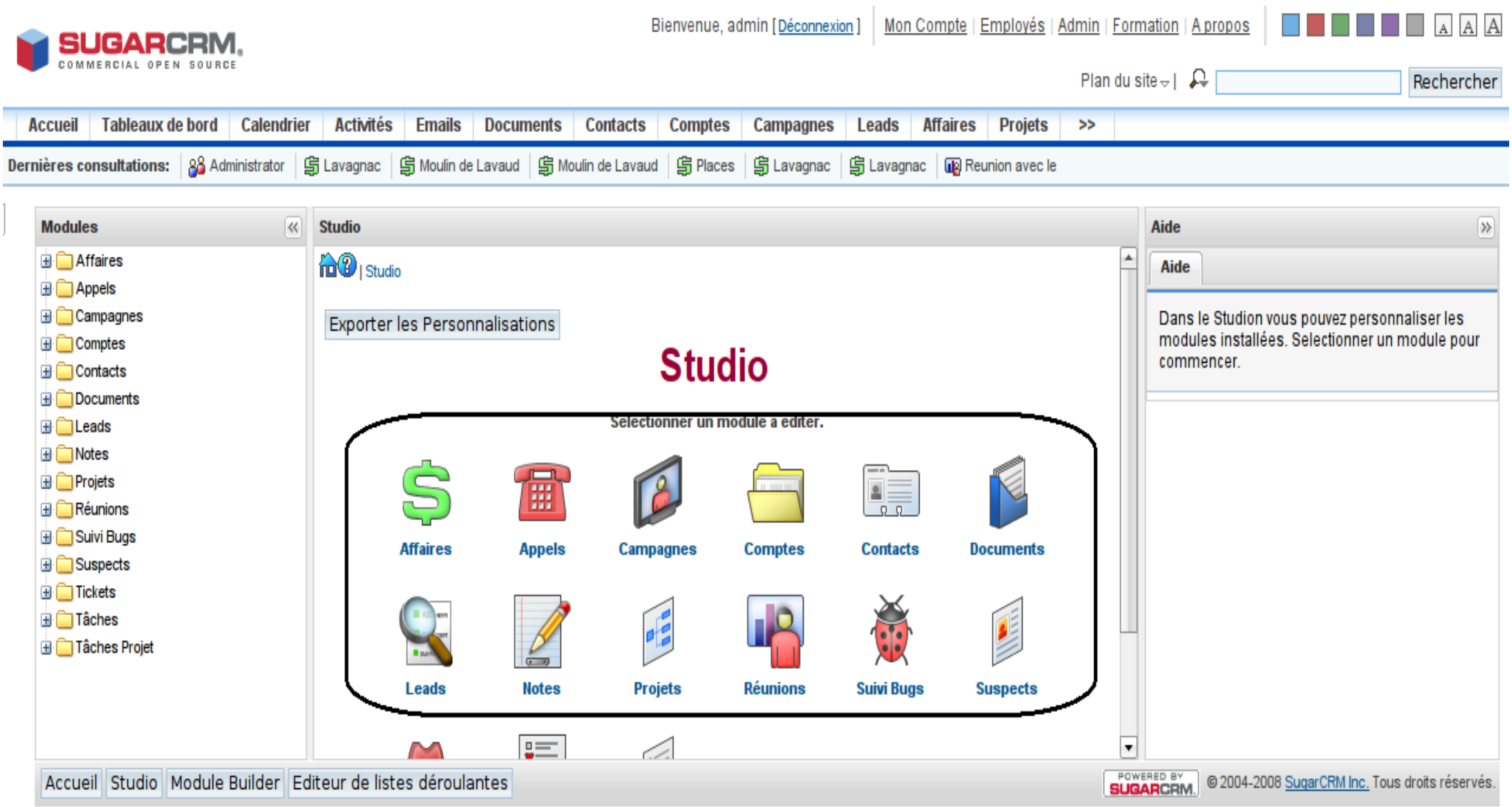
Bugs

Les Releases correspondent aux différentes versions de votre Produit. Seules les releases actives sont affichées dans la liste déroulante "Releases".

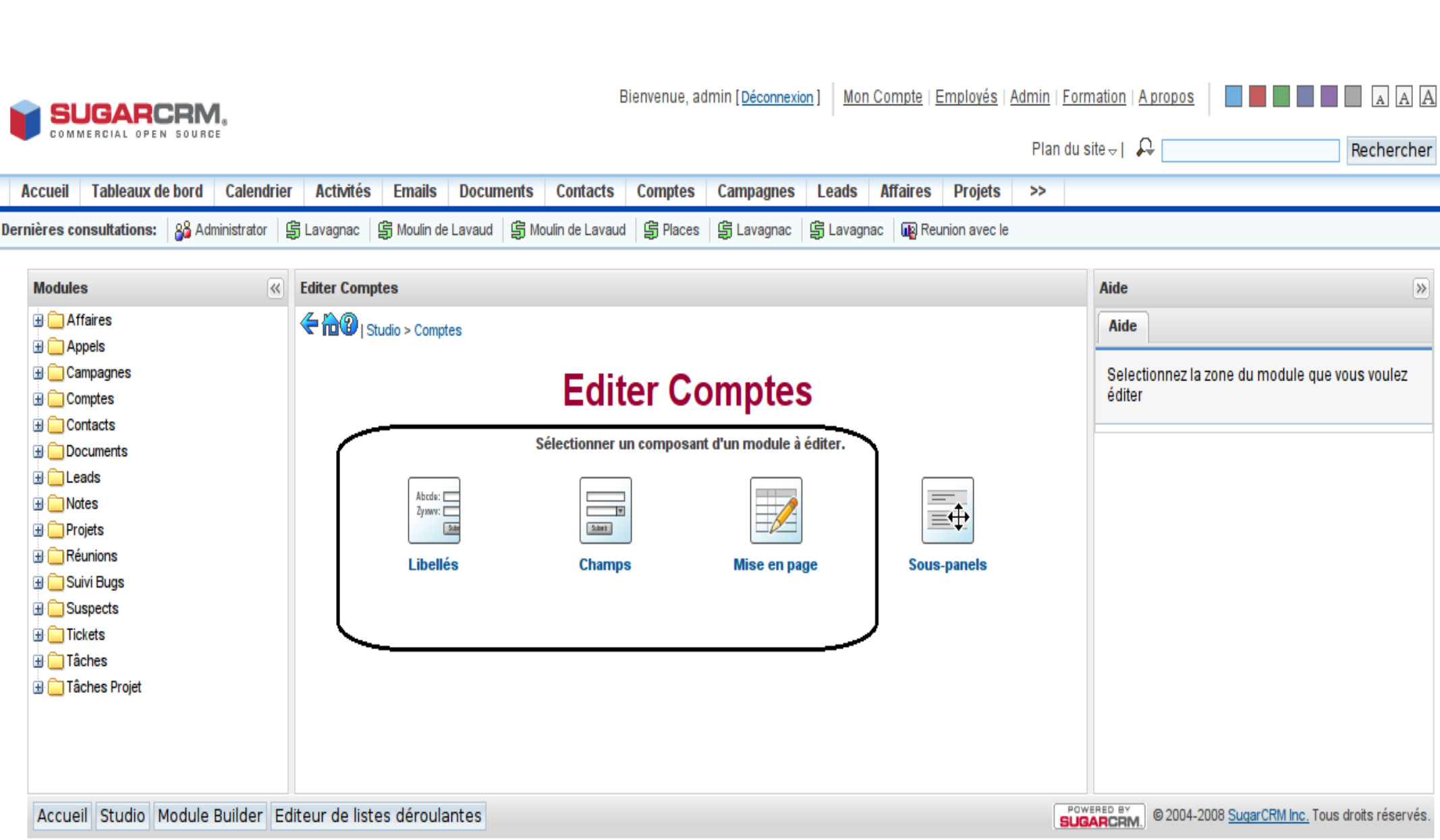
Releases	Gestion des Releases		

Admin > Studio

Pour modifier l'interface de saisie



Studio : Choix de la partie à modifier



Sudio > Partie à modifier > Type de modification

SUGARCRM. COMMERCIAL OPEN SOURCE

Bienvenue, admin [Déconnexion] | Mon Compte | Employés | Admin | Formation | A propos

Plan du site | Rechercher

Accueil | Tableaux de bord | Calendrier | Activités | Emails | Documents | Contacts | Comptes | Campagnes | Leads | Affaires | Projets | >>

Dernières consultations: Administrator | Lavagnac | Moulin de Lavaud | Moulin de Lavaud | Places | Lavagnac | Lavagnac | Reunion avec le

Modules

- Affaires
- Appels
- Campagnes
- Comptes
- Contacts
- Documents
- Leads
- Notes
- Projets
- Réunions
- Suivi Bugs
- Suspects
- Tickets
- Tâches
- Tâches Projet

Editer les champs personnalisés

Studio > Accounts > Champs

Ajouter un champ | Editer les libellés

date_first_meeting_c

name	date_entered	date_modified
description	deleted	account_type
industry	annual_revenue	phone_fax
billing_address_street	billing_address_city	billing_address_state
billing_address_postalcode	billing_address_country	rating
phone_office	phone_alternate	website
ownership	employees	ticker_symbol
shipping_address_street	shipping_address_city	shipping_address_state
shipping_address_postalcode	shipping_address_country	sic_code

Propriétés

Editeur de champs | Aide

Sauvegarder | Supprimer | Cloner

Type de Donnée: Date
Nom du Champ: date_first_meeting_c
Libellé Affiché: LBL_DATE_FIRST_MEETING
Libellé Système: LBL_DATE_FIRST_MEETING
Texte de d'aide:
Commentaires:
Valeur par défaut: today
Mise à jour globale: ☐
Champ obligatoire: ☐
Champ audité: ☐
Doublon (fusion): Inactif

Accueil | Studio | Module Builder | Editeur de listes déroulantes

POWERED BY SUGARCRM. © 2004-2008 SugarCRM Inc. Tous droits réservés.

Sudio > Modification

Modifications techniques plutôt difficiles

Conclusion

SugarCRM...

Un outil complexe

- Beaucoup de fonctionnalités
- Prise en main non immédiate
- Modifications très techniques

Mais offrant une réelle interface de gestion de l'activité de l'entreprise

- Gestion de l'emploi du temps (RDV, Appels, réunions) très utile
- Partage de documents nécessaires à l'activité
- Interface de gestion des mails professionnels
- Outils d'aide aux campagnes marketing
- Base de données sur tous les contacts de l'entreprise (fournisseurs et clients)
- Base de données sur tous les cash flow de l'entreprise (marchandises achetées & marchandises vendues)
- Gestions des différents employés