

Sugar CRM

## Description

SugarCRM est un système puissant de gestion de portefeuilles clients et de suivi de relation clients.

C'est la société SugarCRM qui a créé ce système de gestion de relation client CRM (Customer Relationship Management) open source en 2004.

Les principales fonctionnalités disponibles sont l'automatisation de la force de ventes, les campagnes marketing, le service client, les outils collaboratifs et les outils de recherche et statistiques.

La communauté mondiale d'utilisateurs de SugarCRM est en augmentation, par exemple, le forum des utilisateurs francophones compte plusieurs milliers de posts.

## Installation

La procédure est décrite dans ce guide

### Page d'accueil

<http://www.votre-site-en-1-clic.com/sugarcrm/>

La page d'accueil du site est la page de connexion, le site est un système "intranet externalisé" : **vous n'avez pas besoin d'installer, d'héberger, de maintenir, de financer et de sécuriser des serveurs dans votre entreprise pour gérer le CRM. OVH s'occupe de tout** et votre CRM reste accessible à l'extérieur depuis n'importe quel accès internet, grâce à leur identifiant et leur mot de passe.

## Utilisation Générale

Une fois connecté, vous arrivez sur la page d'accueil suivante

Il est possible de personnaliser cette page d'accueil, y placer par exemple les graphiques de suivi des plus importants clients, les rendez-vous et derniers bons de commandes réalisés.

## Fonctions Principales

Nous allons décrire dans cette partie une présentation globale des principales fonctions de SugarCRM, comment bien débiter dans cette interface très complètes. Les possibilités de ce CRM sont multiples, précises et efficaces.

### La page d'accueil

La présentation de la page est classique, le menu horizontal du haut présente tous les thèmes par type d'action, et les départements de votre entreprise : les **Ventes** (Gestion d'affaires, des comptes, des contacts), le **Marketing** (prospection, campagnes d'emailing, suivi des cibles, modèles de newsletters), le **Support**, les **Activités** (calendrier, emails, appels téléphoniques, réunions, tâches), la **Collaboration** (gestion de projets), les **Outils** (Flux RSS, sites internet) et les **Rapports** (avec les tableaux de bords personnalisation, suivi des ventes par compte, par secteurs...).

### Les différents points pour bien démarrer :

#### Point 1 : Les Raccourcis

il est possible à partir de ce menu de :

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

#### Point 2 : Création de contact immédiate

Vous pouvez créer un contact immédiatement, pour enregistrer un prospect, un nouveau client, un partenaire...

#### Point 3 : Personnaliser l'apparence colorée de SugarCRM

Restez à l'aise sur cette interface et personnalisez la couleur utilisée pour l'apparence de Sugar

#### **Point 4 : Exploiter pleinement les Dashlets**

Un Dashlet peut contenir un site internet, pour par exemple, faire de la veille concurrentielle, suivre l'évolution de son propre site, rester en contact avec les sites web que vous avez l'habitude d'utiliser quotidiennement. Pour cela vous devez cliquer sur le bouton de modification du dashlet actuel comme indiqué dans l'image suivante :

#### **Point 5 : Ajouter un Dashlet**

Les Dashlets sont surtout des "espaces d'information et d'actions" personnalisables, cliquez sur "Ajouter un Dashlet", comme indiqué dans la capture ci-dessous...

... et choisissez le type de dashlet à afficher sur la page d'accueil, voici ci-dessous les dashlets possibles de la section générale...

...et voici les dashlets de la section "graphiques" :

Et suivre en direct toute l'activité de l'entreprise, mieux suivre les opportunités. Libre à vous de profiter pleinement des dashlets pour personnaliser votre interface SugarCRM et travailler plus rapidement, trouver les informations dont vous avez besoin au bon endroit.

#### **La section VENTES :**

Cette partie vous permet de créer les comptes clients, adresse de facturation, livraison, coordonnées, informations complémentaires.

Après avoir rempli les éléments du compte, vous devez bien sauvegarder tout en bas de la fiche de création de contact :

**La section MARKETING :**

Cette section est fondamentale pour suivre la prospection, et générer les portefeuilles clients pour la vente. Il est possible de paramétrer des Emailings de prospection, personnaliser les modèles d'emails, les listes de prospects, les classer. Il est possible d'utiliser des newsletters pour bien communiquer avec les clients existants, gérer les listes de prospects, les types de cibles visées, gérer toutes les campagnes d'emailing et suivre les campagnes de communication.

Le menu comprend les éléments suivants :

1. Nouvelle Campagne (Assistant)
2. Nouvelle Campagne (Classique)
3. Campagnes
4. Newsletters
5. Nouvelle Liste de cibles
6. Listes de cibles
7. Nouveau Suspect
8. Suspects
9. Importer Suspects
10. Nouveau Modèle d'email
11. Modèles d'email
12. Paramétrages
13. Diagnostics
14. Capture de Leads

**La section ACTIVITÉ :**

Toute action rapide de contact ou de planification d'activité : Créer une tâche à effectuer, planifier les appels vers les prospects, le suivi client ou les relances, organiser une réunion entre les équipes, avec les clients, les partenaires, suivre l'activité quotidienne, envoyer des emails...

Le menu de cette catégorie se décline de la façon suivante :

- \* Planifier Appel
- \* Planifier Réunion
- \* Créer Tâche

La section MARKETING :

- \* Créer Note
- \* Créer Email Archivé
- \* Appels
- \* Réunions
- \* Tâches
- \* Notes
- \* Emails
- \* Aujourd'hui
- \* Import

### **La section COLLABORATION :**

Cette section vous apporte une vue directe pour organiser et partager des documents, des emails... Créer et mettre en place le suivi de projet :

Il est possible de configurer n'importe quel compte email sur sugerCRM et y accéder en POP ou en IMAP directement dans l'interface, sugar comprend un logiciel client email intégré très performant :

SugarCRM vous apporte une gestion des documents à partager avec tous les contacts que vous avez enregistrés, un véritable bureau à distance :

Et bien-sûr, le suivi de projets :

### **La section OUTILS :**

Les outils sont des fonctions innovantes de ce système de relation clients, il est possible de suivre des sites internet, et consulter des flux d'information RSS instantanément, vous pouvez apprécier par exemple, la consultation du site d'OVH dans un "dashlet" de la partie outils :

Les flux RSS sont des flux d'information mis à jours régulièrement permettant de rester en contact direct avec de nombreuses sources d'information : sites d'actualités, de travaux, veille (technique, commerciale, concurrentielle), voici par exemple la présentation d'un flux RSS, celui du site des travaux d'OVH :

**La section RAPPORTS :**

La page rapport vous permet de rester en contact avec tous les ratios, indicateurs et graphiques de suivi de l'évolution de votre activité en temps réel. Il est possible de personnaliser cette page et ajouter des dashlets de graphiques :

...suivre votre activité en couleur, automatiquement :