

TECHNOLOGIE

## Formation SugarCRM - CRM Open Source

Considéré comme l'alternative Open Source, Sugar CRM est la solution de la gestion clientèle. Cette formation vous permettra de maîtriser tous les outils de la gestion commerciale de SugarCRM

Apprenez facilement à gérer l'ensemble des échanges avec vos clients et prospects, les opportunités d'affaire et le suivi via des tableaux de bord. Utilisez la force de vente au travers des outils collaboratifs. Renforcez votre clientèle grâce aux outils de marketing et de gestion de campagnes

### Objectifs

- >> Mettre en place SugarCRM
- >> Etre en mesure d'optimiser la gestion clientèle et des affaires
- >> Mettre en place des tableaux de bords et des indicateurs
- >> Utiliser des outils collaboratifs

### Public concerné

- >> Commerciaux
- >> Marketing
- >> Direction

### Pré Requis

- >> La connaissance de PHP est un plus pour la partie personnalisation

### Une formation de 3 jours

#### Caractéristiques

Tarif : 1500 € HT par personne

Numéro de formateur : 11921795692

Nombre d'heures : 21

Référence : CRM1

Contact : Loic LE FUR

Telephone : 01.41.16.83.70

Email : [formation@alterway.fr](mailto:formation@alterway.fr)

#### Paris

Dates sur

[Alterway.fr/formation](http://Alterway.fr/formation)

## DESCRIPTIONS DES MODULES

Numéro	Module
1	<b>Présentation de SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; L'entreprise et sa gestion de la relation Client (CRM)</li><li>&gt;&gt; Présentation générale et interface de SugarCRM</li><li>&gt;&gt; Installation de SugarCRM</li></ul>
2	<b>La gestion des ventes avec SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser la gestion des prospects</li><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser la gestion des contacts</li><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser la gestion des affaires</li><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser la gestion des comptes clients</li></ul>
3	<b>La gestion du temps avec SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser le calendrier</li><li>&gt;&gt; Importer, exporter et synchroniser des données issues du calendrier</li><li>&gt;&gt; Utiliser les outils de travail collaboratif</li><li>&gt;&gt; Utilisation du module de gestion de projet</li></ul>
4	<b>Reporting simple avec SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Les tableaux de bords pré configurés</li><li>&gt;&gt; Personnaliser ses tableaux de bords</li><li>&gt;&gt; Les modules de reporting pour SugarCRM</li><li>&gt;&gt; Présentation des outils Open Source de reporting</li></ul>
5	<b>La gestion du marketing avec SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; La gestion des prospects</li><li>&gt;&gt; Mettre en place et suivre des campagnes e-marketing</li></ul>
6	<b>La gestion du support client avec SugarCRM</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Mettre en place et utiliser le module de suivi des tickets</li><li>&gt;&gt; Gestion des bugs</li></ul>
7	<b>Outils divers</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Outil de veille technologique avec l'agrégation des flux RSS</li><li>&gt;&gt; Le module de gestion documentaire</li></ul>
8	<b>Administration des utilisateurs</b> <ul style="list-style-type: none"><li>&gt;&gt; Gestion des employés</li><li>&gt;&gt; Gestion des utilisateurs, des rôles et des permissions</li></ul>

9

## Administration avancée

- >> Gestion des campagnes de e-mailing
- >> Personnalisation de l'application
- >> Personnalisation des modules et des formulaires
- >> Ajout de modules complémentaires

10

## Personnalisation (module technique)

- >> Ou trouver des ressources
- >> L'architecture technique de SugarCRM
- >> Modifier SugarCRM