

## FORMATION : Mise en œuvre de SugarCRM

Code : SCRM Durée : 4 jours

### OBJECTIFS :

A l'issue de la formation les stagiaires auront les connaissances et compétences nécessaires pour utiliser l'outil SugarCRM afin de l'utiliser et le personnaliser pour répondre au besoin de leur entreprise.

### PROFIL DES STAGIAIRES

Informaticiens. Ingénieurs systèmes. Administrateurs systèmes ou Webmaster.

### NIVEAU ET CONNAISSANCES PREREQUIS

Utilisation des logiciels bureautique.

### CONTENU DE LA FORMATION

#### Présentation de SugarCRM

- Présentation générale et interface de SugarCRM
- Installation de SugarCRM

#### La gestion des ventes avec SugarCRM

- Mettre en place et utiliser la gestion des contacts
- Mettre en place et utiliser la gestion des affaires
- Mettre en place et utiliser la gestion des comptes clients

#### La gestion du temps avec SugarCRM

- Importer, exporter et synchroniser des données issues du calendrier
- Utiliser les outils de travail collaboratif
- Utilisation du module de gestion de projet

#### Reporting simple avec SugarCRM

- Personnaliser ses tableaux de bords
- Les modules de reporting pour SugarCRM
- Présentation des outils Open Source de reporting

#### La gestion du marketing avec SugarCRM

- Mettre en place et suivre des campagnes e-marketing

#### La gestion du support client avec SugarCRM

- Gestion des bugs

#### Outils divers

- Le module de gestion documentaire

#### Administration des utilisateurs

- Gestion des utilisateurs, des rôles et des permissions

#### Administration avancée

- Personnalisation de l'application

- Personnalisation des modules et des formulaires
- Ajout de modules complémentaires

## **Personnalisation**

- L'architecture technique de SugarCRM
  - Modifier SugarCRM
-