



**SUGAR ENTERPRISE™** apporte une fonctionnalité avancée de CRM à toutes les grandes entreprises qui privilégient contrôle et flexibilité. Les utilisateurs professionnels disposeront ainsi d'un outil simple d'utilisation pour gérer toutes les interactions, tout au long du cycle de vie du client. Les dirigeants disposeront d'un ensemble complet d'outils de reporting, leur apportant la garantie de pouvoir accéder aux données dont ils ont besoin pour prendre des décisions informées. Quant aux responsables informatiques, ils pourront tirer parti de la souplesse de Sugar Enterprise: nombreuses options de déploiement, prise en charge de multiples plate-formes, ensemble complet d'outils pour la gestion, personnalisation et intégration des systèmes.

**Une gamme complète de fonctionnalités dédiées à la vente, au marketing, au support-client et au travail collaboratif.**

**Des fonctionnalités avancées de personnalisation et d'intégration pour déployer vos processus métier de bout en bout.**

**Des fonctionnalités de portail pour que vos clients et partenaires puissent également profiter des avantages de Sugar.**

**La technologie, les services de gestion et de test Sugar Open Cloud pour assurer la qualité et la fiabilité de vos processus métier.**

### **CRM sur mesure**

Chaque déploiement CRM est unique et pour développer de nouveaux avantages concurrentiels, les entreprises doivent adapter leur système de CRM à leurs modes de fonctionnement. Pour répondre à ce besoin, Sugar offre précisément plusieurs options permettant non seulement de configurer les écrans et le mode de navigation mais aussi d'ajouter de nouveaux modules, sans la moindre opération de codage. Grâce au Créateur de module de Sugar, les administrateurs «non-techniciens» peuvent créer des modules sur mesure à partir des modèles d'objets Sugar. Ces modules peuvent être associés à des modules Sugar existants afin de suivre les données importantes pour l'entreprise considérée. Toutes ces personnalisations, ainsi que celles réalisées avec l'environnement Sugar Studio, restent totalement opérationnelles lors des mises à jour du logiciel.

### **Applications composites**

Chez SugarCRM, nous savons combien il est important que nos solutions puissent s'intégrer à vos systèmes clés pour assurer la réussite de votre déploiement. Les Services web Sugar vous permettent de relier facilement Sugar Enterprise à votre infrastructure informatique existante, ou encore d'accéder directement à la base de données Sugar Enterprise. Vous pouvez également mettre en œuvre un code d'intégration PHP sur mesure pour modifier le comportement de Sugar Enterprise. Quant à l'interface utilisateur orientée métadonnées de SugarCRM, elle autorise une transition transparente vers les versions futures.

### **Pour l'entreprise «étendue»**

En plus d'offrir une gamme complète de fonctionnalités dédiées à la vente, au marketing, au support-client et au travail collaboratif, Sugar Enterprise permet aux entreprises de mettre certaines de leurs données de CRM à la disposition de leurs clients et partenaires, via un portail en self-service. Avec Sugar Enterprise, chaque client ou partenaire peut donc consulter les informations clés sur son compte, ses droits ou les services de support; l'entreprise réduit ainsi ses coûts de support-client tout en restant en phase avec les attentes de ses clients.

### **Sous le contrôle du «cloud»**

Sugar Enterprise crée un environnement distribué (cloud computing) au sein-même du produit. Cloud Console permet aux entreprises de créer, tester, déployer et gérer plusieurs instances de Sugar Enterprise. Avec Sugar Cloud Console, les entreprises ont une meilleure maîtrise du déploiement et de la gestion de leurs systèmes de CRM. En s'appuyant sur la technologie Sugar Open Cloud développée et optimisée sur une période de cinq ans, les entreprises assurent un contrôle plus efficace et plus souple des processus métier tournés vers le client.

*«Grâce à Sugar, nous avons pu adapter notre solution de CRM en toute flexibilité, l'objectif associé étant de l'aligner sur notre offre unique et variée de solutions professionnelles.»*



## FONCTIONNALITÉS

### Automatisation de la force de vente

- Prospects
- Contacts
- Opportunités
- Comptes
- Actions
- Documents
- Préviation des ventes
- Contrats
- Catalogue produits
- Devis

### Automatisation marketing

- Campagnes
- E-mailing
- Capture des prospects en ligne
- Formulaires en ligne pour la qualification des prospects
- Gestion de listes
- Gestion de newsletters
- Tableau de bord des campagnes
- Rapports marketing

### Support client

- Gestion des dossiers clients
- Suivi des bugs
- Gestion des e-mails
- Gestion des processus d'escalade et de mise en attente des dossiers
- Base de connaissances
- Processus avancés d'alerte et d'escalade sur les dossiers
- Portail clients self-service

### Reporting

- Tableau de bord du circuit de vente
- Tableau de bord des sources

- de recrutement-client
- Tableau de bord du circuit de vente mensuel par résultat
- Tableau de bord des opportunités par sources de recrutement-client
- Tableaux de bord personnalisables
- Rapports personnalisés
- Plusieurs tableaux de bord sur la page d'accueil
- Rapports avancés
- Graphiques avancés
- Reporting SQL

### Collaboration

- Gestion de l'activité
- Gestion documentaire
- Agenda partagé
- Annuaire des employés
- Gestion de projets
- Client de messagerie Ajax
- Plug-in Sugar pour Microsoft Outlook
- Plug-in Sugar pour Microsoft Word
- Plug-in Sugar pour Microsoft Excel
- Gestion de projet avancée (grilles et diagrammes de Gantt)
- Alertes et rappels
- Notification aux équipes

### Mobile

- Édition sans fil
- Édition PDA
- Synchronisation client en mode déconnecté

### Personnalisation

- Développeur de modules

- Champs personnalisés
- Objets personnalisés
- Modules personnalisés
- Types d'enregistrement personnalisés
- Personnalisation de page par glisser-déposer
- Configuration des onglets
- Notification des affectations
- Règles d'automatisation du workflow

### Migration

- Importation et exportation des données
- Dédoublonnage à l'import
- Assistant pour la mise à jour
- Contrôles de la qualité des données

### Integration

- Liens personnalisés
- API de services Web
- Module Dashlet «Fil d'information»
- Connecteurs «Cloud»
- Module Dashlet «Mon portail»
- Chargeur de modules
- Fusion des données et Cloud Connectors
- Support Oracle

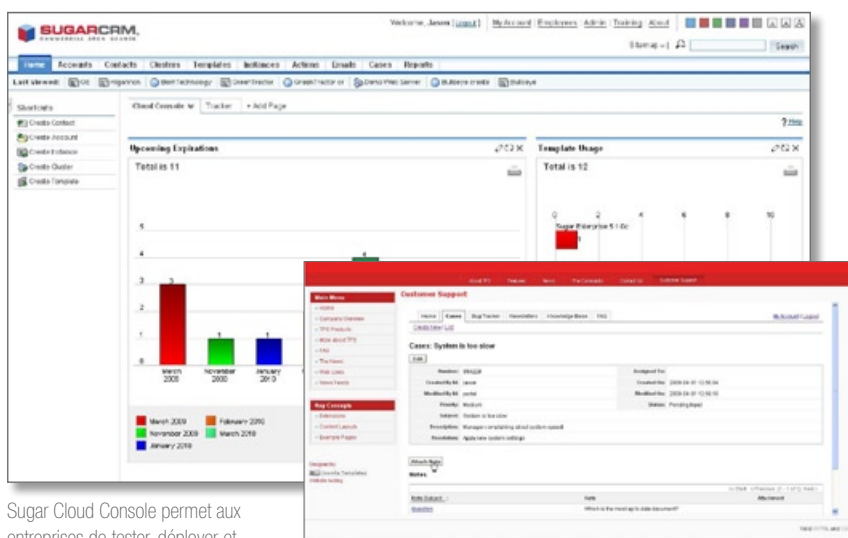
### Sécurité

- Contrôle des accès par fonction de l'utilisateur
- Contrôle des accès par équipe
- Paramètres de sécurité au niveau des champs
- Administration des modules

«Grâce à SugarCRM Enterprise, nous avons pu atteindre de nouveaux sommets en matière de qualité de service.»



2009 Winner



Sugar Cloud Console permet aux entreprises de tester, déployer et gérer les instances de Sugar Enterprise.

Avec le portail en self-service, les entreprises peuvent mettre certaines données de CRM à la disposition de leurs clients – une fonctionnalité qui leur permet non seulement de réduire leurs coûts de support-client mais également d'accroître la satisfaction-client.

### À propos de SugarCRM

SugarCRM est le premier éditeur mondial de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client (CRM). Créées à l'origine en 2004 dans le cadre d'un projet Open Source, les applications SugarCRM ont depuis été téléchargées plus de cinq millions de fois, par plus de 500 000 utilisateurs dans 75 langues. Plus de 4 500 clients ont préféré les services On-Site et Cloud Computing de SugarCRM aux solutions propriétaires concurrentes.

www.sugarcrm.com