

SUGAR CRM INITIATION

Contenu pédagogique

- **Présentation de SugarCRM** : L'entreprise et sa gestion de la relation Client (CRM). Présentation générale et interface de SugarCRM
- **La gestion des ventes avec SugarCRM** : Gestion des prospects, gestion des contacts, gestion des affaires, gestion des comptes clients, réalisation de devis, bons de commandes et facturation
- **La gestion du temps avec SugarCRM** : Utiliser le calendrier, 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** : Les tableaux de bords pré-configurés, les modules de reporting pour SugarCRM / Présentation des outils Open Source de Reporting
- **La gestion du marketing avec SugarCRM** : La gestion des prospects et des clients/ Mettre en place et suivre des campagnes e-marketing
- **La gestion du support client avec SugarCRM** : Mettre en place et utiliser le module de suivi des tickets / Gestion des bugs
- **Outils divers** : Outil de veille technologique avec l'agrégation des flux RSS / Le module de gestion documentaire
- **Administration des utilisateurs** : Gestion des employés / Gestion des utilisateurs, des rôles et des permissions
- **Administration avancée** : Gestion des campagnes de e-mailing / Personnalisation de l'application / Personnalisation des modules et des formulaires / Ajout de modules complémentaires
- **Personnalisation (module technique)** : Ou trouver des ressources / L'architecture technique de SugarCRM / Modifier SugarCRM

▼ OBJECTIF

Optimiser la gestion de la relation client
Organiser la fonction marketing et commerciale
Mieux piloter les performances commerciales

▼ PUBLIC CONCERNÉ

Gérants, managers, commerciaux

▼ PRÉREQUIS

Notions de bureautique

▼ MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

.

▼ DURÉE