

# SUGARCRM



## Sugar Community Edition: komeční opensource aplikace pro řízení vztahu se zákazníky

Uživatelské rozhraní systému Sugar se skládá z různých modulů navržených tak, aby Vám pomáhaly spravovat záznamy o zákaznících, např. kontaktní údaje nebo účty. Každý modul představuje jeden typ záznamu a má nástroje a funkce k provádění konkrétních úloh.

### Moduly SUGARCRM

#### **.Home**

Domovská stránka zobrazuje zprávy - Sugar Dashlets - vztahující se k Vaším aktivitám, např. ke schůzkám nebo hovorům. Zobrazují se zde i Vám přiřazené záznamy, např. Accounts, Opportunities nebo Cases. Sugar Dashlets jsou panely, které se dají přizpůsobit pro jednotlivé uživatele a lze je podle potřeby přidávat, odebírat a posunovat. Na Vaši domovskou stránku nemají přístup ostatní uživatelé.

#### **.Leads**

Leads jsou prvotní kontakty v obchodním procesu. Modul Leads využijete k zaznamenání obchodních kontaktů nebo nespecifických příležitostí, k jejich správě a sledování, včetně souvisejících aktivit, obchodních kampaní a historie. Tyto kontakty můžete propojit s kterýmkoliv typem kampaně, a tak sledovat jejich úspěšnost a vytvářet nové příležitosti pro svoji společnost.

#### **.Contacts**

Modul Contacts využijete k vytváření a ke správě kontaktů Vaší organizace. Ke každému kontaktu můžete připojit jakýkoliv záznam, např. Account, Opportunity nebo Campaign. Připojením kampaně ke kontaktu umožníte sledovat úspěšnost kampaně a vytváření možností pro Vaši organizaci.

#### **.Accounts**

Modul Accounts využijete k vytváření a správě klientských účtů pro Vaši organizaci. Account obsahuje informace o Vašem zákazníkovi, např. jméno a adresu. Ke každému účtu mohou být připojeny další záznamy, např. Opportunities nebo Contacts.

#### **.Opportunities**

Modul Opportunities využijete k vytváření a ke správě obchodních příležitostí a kvalifikovaných prvotních kontaktů a také k prohlížení souvisejících záznamů. Příležitost specifikuje odhadované objemy nasmlouvaných obchodů a je provázána etapami prodeje. Etapy obchodu odlišují, jak jste blízko k uzavření obchodu: Qualification, Closed Won, Closed Lost. Administrátor definuje a nastavuje etapy obchodu podle požadavků ve Vaší firmě. Odhadované objemy se mohou lišit v závislosti na etapě obchodu.

#### **.Documents**

Modul Documents využijete k vytváření a správě souborů, které sdílíte s uživateli a kontakty.

# SUGARCRM



## **.Calendar**

Modul Calendar využijete k plánování a řízení aktivit, např. telefonních hovorů, schůzek a úkolů.

## **.Calls**

Modul Calls využijete k zápisu, prohlížení a importu hovorů.

## **.Meetings**

Modul Meetings využijete k plánování, prohlížení a řízení schůzek.

## **.Emails**

Modul Emails umožňuje jednotlivým uživatelům odesílat a přijímat emaily uvnitř Sugar.

## **.Tasks**

Modul Tasks využijete k plánování a řízení úkolů.

## **.Notes**

Modul Notes využijete k vytváření, prohlížení a importování poznámek a příloh k záznamům v systému Sugar.

## **.Targets**

Modul Targets využijete ke sledování a řízení cílů jako součásti hromadných marketingových kampaní, kterých můžete vytvářet mnoho typů.

## **.Targets List**

Modul Target Lists využijete ke sledování a řízení hromadných marketingových kampaní, kterých také můžete vytvářet mnoho typů.

## **.Campaigns**

Modul Campaigns využijete ke sledování a řízení hromadných marketingových kampaní. Můžete vytvářet mnoho typů kampaní, tak jak je popsáno v části Tvorba kampaně.

## **.Cases**

Modul Cases využijete ke sledování a k řízení problémů spojených se službami, které nahlašují Vaši uživatelé a zákazníci. Poté, co je vytvořen případ, je možné ho provázat se souvisejícími chybami.

## **.Bugs**

Použijte modul Bug Tracker k ohlašování chyb produktu, k jejich sledování a řízení. Bugs jsou vady a vlastnosti spojené s konkrétní úpravou produktu. Administrátor se stará o seznam chyb při jednotlivých vydáních produktu. Poté, co je vytvořen bug, můžete ho propojit se souvisejícím případem. Tento modul je skrytý a abyste ho mohli používat, musí být zobrazen administrátorem.

## **.Projects**

Používejte modul Projects k vytváření a řízení projektů pro Vaši organizaci.

## **.Export**

Na svůj lokální počítač můžete exportovat záznamy systému Sugar ve formátu .csv. K otevření souborů .csv použijte Microsoft Excel, Notepad nebo jiný textový editor. Soubor .csv zobrazí nadpisy sloupců včetně Record ID (dlouhý řetězec písmen a číslic používaný k jednoznačné identifikaci každého záznamu) a všech ostatních polí v modulu.

## **.Import**

K snadnému importu důležitých dat pro moduly Accounts, Contacts, Leads, Opportunities, Targets, Calls, Meetings a Tasks využijete User Import Wizard.

## **.Employees**

Modul Employees využijete k prohlížení informací o zaměstnancích Vaší firmy, např. Jméno, titul, emailová adresa. Všichni uživatelé systému Sugar jsou zaměstnanci, ale ne všichni zaměstnanci jsou uživatelé systému Sugar. Aby byl zaměstnanec uživatelem systému Sugar, musí mít uživatelské jméno a heslo.