



O SUGAR ENTERPRISE™ fornece funcionalidades avançadas de Customer Relationship Management (CRM) a grandes empresas que valorizam a flexibilidade e o controlo. Os utilizadores terão à sua disposição uma ferramenta fácil de usar para gerir interações ao longo de todo o ciclo de relacionamento com o cliente. Os executivos vão poder dispor de um conjunto completo de ferramentas de elaboração de relatórios, o que lhes garante a informação necessária para tomarem decisões sustentadas. No caso dos gestores de TI, o Sugar Enterprise valoriza a flexibilidade com um conjunto completo de ferramentas de gestão de sistemas, personalização e integração.

Plataforma completa de funcionalidades de venda, suporte, marketing e colaboração.

•

Capacidades avançadas de personalização e integração para fornecer processos comerciais end-to-end.

•

Capacidades de portal para expandir o Sugar de modo a incorporar clientes e parceiros.

•

A tecnologia Sugar Open Cloud fornece serviços de teste e de gestão para garantir qualidade e fiabilidade.

### Sistema CRM Personalizado

Não há duas implementações iguais de sistemas CRM. Para adquirirem vantagem competitiva, as empresas têm de adaptar o sistema CRM ao seu modelo de funcionamento do negócio. Para tal, dispõem de um conjunto completo de opções de configuração para personalizar os ecrãs e a navegação e até para adicionar novos módulos — sem necessidade de código. Graças ao Sugar Module Builder, os administradores não técnicos podem criar módulos personalizados a partir de modelos de objectos Sugar e relacioná-los com módulos Sugar já existentes, para acederem a informações importantes para a empresa. Estas personalizações, como quaisquer outras executadas no ambiente Sugar Studio, são totalmente upgrade-safe (não se perdem depois de uma actualização).

### Aplicações Integradas

O SugarCRM® reconhece que a integração com outros sistemas nucleares é um factor chave de sucesso para o êxito da sua implementação. Os Serviços Sugar Web permitem-lhe ligar facilmente o Sugar Enterprise ao ambiente TI da sua empresa ou aceder directamente à base de dados do Sugar Enterprise. A interface de utilizador accionada por metadados do SugarCRM garante uma transição suave para futuras versões.

### Para a Empresa Ampliada

Além de um conjunto completo de funcionalidades de venda, marketing, suporte e colaboração, o Sugar Enterprise permite que as empresas exponham elementos de dados chave CRM através do Portal Self-Service. Ao permitir que os clientes acedam à informação da conta, suporte e produtos, o Sugar Enterprise contribui para que as empresas reduzam os custos de suporte, ao estarem alinhadas com os seus clientes.

### O Controlo do Cloud

O Sugar Enterprise oferece um ambiente de cloud computing incorporado no produto. O Cloud Console permite às empresas criar, testar, implementar e gerir múltiplas instâncias do Sugar Enterprise. Graças ao Sugar Cloud Console, as empresas conseguem um maior controlo sobre a forma como são implementados e geridos os seus sistemas CRM. Com base na tecnologia Sugar Open Cloud que foi desenvolvida e aperfeiçoada ao longo de cinco anos, as empresas obtêm maior controlo e flexibilidade nos processos de negócio orientados para o cliente.

*“O Sugar deu-nos a flexibilidade necessária para adaptarmos da melhor forma a nossa solução CRM às ofertas de negócio únicas e diversas de que dispomos.”*



## CARACTERÍSTICAS

### Automatização da Força de Vendas

- Leads
- Contactos
- Oportunidades
- Contas
- Actividades
- Documentos
- Previsão de vendas
- Contratos
- Catálogo de produtos
- Propostas

### Automatização do Marketing

- Campanhas
- Marketing por e-mail
- Captura de leads online
- Formulários Web-to-Lead
- Gestão de listas
- Gestão de newsletters
- Quadro de campanhas
- Relatórios de marketing

### Suporte ao Cliente

- Gestão de casos
- Bug tracking
- Gestão de e-mails
- Escalonamento de casos e respectiva colocação em fila de espera
- Base de conhecimentos
- Escalonamento avançado de casos e respectiva notificação
- Portal self-service para o cliente

### Relatórios

- Quadro do pipeline de vendas
- Quadro de origem de leads

- Quadro do pipeline mensal por resultados
- Quadro de oportunidades por origem de leads
- Quadros personalizáveis
- Relatórios personalizados
- Múltiplos quadros na homepage
- Relatórios avançados
- Gráficos avançados
- Relatórios SQL
- Objectos personalizados
- Módulos personalizados
- Tipos de registos personalizados
- Layouts Drag-and-drop personalizados
- Configurar separadores
- Notificação de atribuições
- Regras de automatização do fluxo de trabalho

### Colaboração

- Gestão de actividades
- Gestão de documentos
- Calendário partilhado
- Directório de funcionários
- Gestão de projectos
- Cliente de e-mail Ajax
- Plug-in Sugar para Microsoft Outlook
- Plug-in Sugar para Microsoft Word
- Plug-in Sugar para Microsoft Excel
- Gestão avançada de projectos (gráficos e grelhas Gantt)
- Lembretes e alertas
- Avisos de equipa

### Móvel

- Edição sem fios
- Edição PDA
- Sincronização de clientes offline

### Personalização

- Module Builder
- Campos personalizados

### Migração

- Importações e exportações de dados
- Eliminação de duplicados na Importação
- Assistente de actualização
- Controlos de qualidade de dados

### Integração

- Hiperligações personalizadas
- Serviços Web API
- Painéis configuráveis Sugar Feeds
- Conectores Cloud
- Pannel configurável Meu Portal
- Carregador de módulos
- Junção de dados de conectores Cloud
- Suporte Oracle

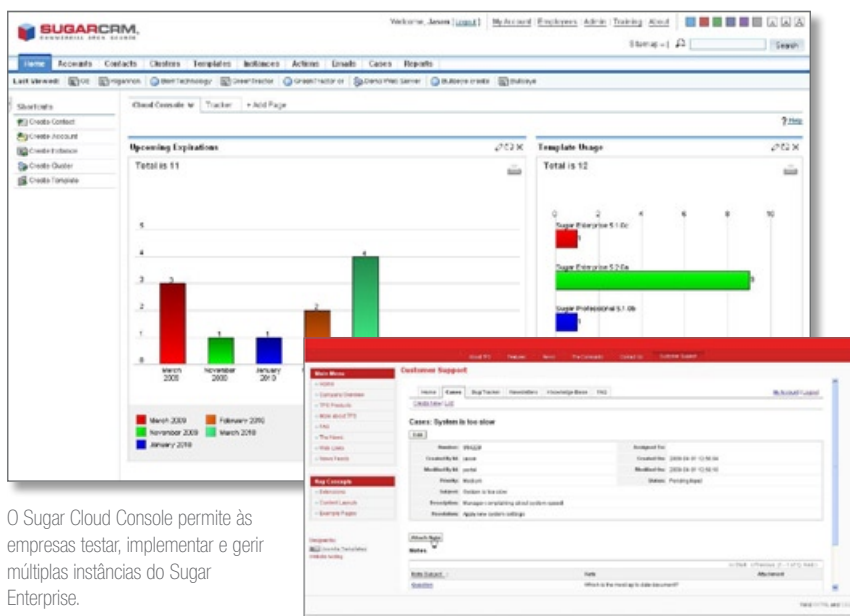
### Segurança

- Controlo de acesso por função de utilizador
- Controlo de acesso por equipa
- Segurança de nível de campo
- Administração de módulos

*"Graças ao SugarCRM Enterprise, conseguimos elevar os nossos serviços a novos patamares."*



2009 Winner



O Sugar Cloud Console permite às empresas testar, implementar e gerir múltiplas instâncias do Sugar Enterprise.

O Portal Self-Service permite que as empresas mostrem aos seus clientes dados CRM seleccionados, reduzindo custos de suporte e aumentando a satisfação dos mesmos.

### Sobre o SugarCRM

O Sugar CRM é o fornecedor líder a nível mundial de software comercial Open Source para Customer Relationship Management (CRM). Fundado como projecto open source em 2004, já se realizaram mais de cinco milhões de downloads das suas aplicações servindo actualmente, para cima de 500 000 utilizadores em 75 idiomas. Mais de 5000 clientes preferiram os serviços On-Site e Cloud Computing do SugarCRM em relação a outros softwares proprietários baseados em sistemas lock-in. No ano transacto, o sucesso dos clientes e a inovação dos produtos SugarCRM foram reconhecidos pela CRM Magazine, InfoWorld, Customer Interaction Solutions e Intelligent Enterprise.

[www.sugarcrm.com](http://www.sugarcrm.com)