

# Sugar Ultimate

Un éventail complet de fonctionnalités et niveau de support plus élevé avec Sugar Ultimate.



## Toutes vos attentes réunies dans une seule solution CRM

Sugar Ultimate est notre offre la plus complète. Capable de gérer les applications les plus complexes au niveau mondial, elle intègre les composants Mobile CRM et Social CRM. La puissance de cette solution garantit une expérience utilisateur unique et une incroyable flexibilité de la plate-forme Open Source de Sugar.

## Plus de personnalisation, plus de puissance

Sugar Ultimate s'interconnecte avec vos systèmes et applications existants via des solutions Web Services ou Enterprise Service Bus (ESB), et comprend une palette complète d'outils administratifs et de ressources permettant de créer des modules personnalisés pour toutes les applications CRM. Vous en rêvez ? Avec Sugar Ultimate, ce rêve devient réalité !

## Un support incomparable pour vos applications stratégiques

Grâce à Sugar Ultimate, vous disposez d'un support pour les applications et les développeurs 24h/24 et 7j/7. Tout abonnement à la version Ultimate s'accompagne d'un nombre illimité de dossiers de support, d'un support téléphonique avec un temps de réponse P1 d'une heure, d'un assistant technique identifié ainsi que d'un système étendu de bilan de santé et bien plus encore.

# Des fonctionnalités haut de gamme pour vos applications actuelles et futures

**CRM sans limites avec une plate-forme flexible, intuitive et ouverte**

**Notre offre la plus complète en termes de fonctionnalités de ventes, support client, marketing et collaboration**

**Portail en libre-service garantissant la rentabilité de vos applications de support client**

**Support téléphonique disponible 24h/24, 7j/7, aide pour les développeurs et support de mise en service inclus**

**Déploiement d'infrastructures d'entreprise, connectivité Domino Server.**

## Social CRM

Sugar offre des intégrations « clés en main » avec les applications de collaboration et de médias sociaux les plus populaires.

- Médias sociaux : Twitter, LinkedIn, Facebook
- Collaboration: IBM LotusLive, Google Docs, Cisco WebEx, GoToMeeting
- Plug-ins: Microsoft Outlook, Word, Excel, IBM SmartCloud pour Social Business
- Aperçus des ventes : InsideView et Hoovers
- Importation de contacts Gmail, IMAP, Google et LinkedIn ; archivage des e-mails

## Prêt pour un déploiement international

Sugar prend en charge un large éventail de langues, ce qui garantit un processus de localisation accéléré.

- 22 langues
- Prise en charge des langues s'écrivant de droite à gauche

## Vous avez besoin de fonctionnalités pour le CRM mobile ? Nous avons ce qu'il vous faut !

Les applications mobiles sont désormais une nécessité pour l'entreprise. C'est pourquoi Sugar Enterprise fonctionne avec un large éventail d'appareils :

- Sugar Mobile pour iPhone, Android et Blackberry

- Synchronisation hors ligne pour Sugar Mobile Plus
- Accès par navigateur optimisé pour iPad avec prise en charge de graphiques HTML5
- Accès par navigateur mobile sur la plupart des smartphones de dernière génération
- Expérience personnalisée optimisée pour les appareils mobiles

## Gestion des rapports avancés

Transformez les données en aperçus à l'aide des rapports en temps réel de Sugar Enterprise.

- Rapports, graphiques et tableaux de bord personnalisables
- Tableaux de bord multiples sur la page d'accueil
- Les tableaux de bord préconfigurés sont les suivants : Pipeline des ventes, Source de prospect,
- Pipeline mensuel par résultat, Opportunités par source de prospect
- SQL Reporting intègre des données de diverses sources dans un seul rapport

## Client hors ligne

Utilisez Sugar Enterprise sans connexion Internet pour disposer d'un accès « où et quand vous le souhaitez » :

- En avion
- En déplacement ou depuis des zones sécurisées sans accès à Internet



## Intégration dans la base de données et dans le cloud

Prise en charge des bases de données standard pour une implémentation flexible et performante

- Bases de données : Oracle, IBM DB2, Microsoft SQL Server, MySQL
- Intégration dans le cloud : IBM WebSphere Cast Iron, Talend

## Interface utilisateur moderne

Notre nouvelle conception permet une utilisation plus simple et plus rapide de Sugar

- Calendrier amélioré (événements récurrents, rappels par e-mail, intégration iCal)
- Recherche en texte intégral
- Barre de navigation pratique
- Améliorations sur le plan des performances et de la mise en cache pour une réponse plus rapide

## Portail en libre-service pour les clients

Dans le cas des applications de support clients, Sugar Portal permet aux clients d'accéder à leurs propres dossiers d'incident, de les ouvrir et de les modifier.

- Satisfaction accrue de la clientèle
- Réduction des coûts de support
- Contrôle des données mises à la disposition de vos clients

## Performances au niveau de l'entreprise

Sugar Enterprise offre le débit et le temps de réponse quasi-instantané requis par les applications CRM les plus exigeantes.

- Lisez notre livre blanc technique intitulé : « SugarCRM : évolutivité et performances »

## Sauvegardes de base de données à distance

Réception hebdomadaire de sauvegardes de base de données via FTP.

- Accès direct à vos précieuses données commerciales
- Redondance accrue des données
- Rapports hors ligne à votre convenance

## Options de cloud pour une implémentation aisée

Le déploiement flexible de Sugar vous permet d'héberger votre application là où elle sera la plus utile à votre entreprise :

- Sugar On-Demand
- Clouds publics (IBM SmartCloud Enterprise, Amazon EC2, Microsoft Azure, Rackspace)
- Clouds privés (IBM, VMWare)
- Sur site derrière votre pare-feu

	Sugar Ultimate	Sugar Enterprise
Support technique / Développement		
Support technique disponible 24h/24, 7j/7, 365j/an	Inclus	Disponible
Support technique par téléphone	Inclus	Inclus
Délai de réponse maximum pour les tickets de priorité 1 (P1)	1 heure	2 heure
Conseiller du support technique attribué	Inclus	Disponible
Aide pour les développeurs	Inclus	Disponible
Support de mise en service disponible 24h/24, 7j/7 pendant 90 jours	Inclus	Disponible
Contacts de support technique	5	4
Dossiers de support	Illimité	Illimité
Bilan de santé de votre environnement informatique	Étendu	De base
On-Demand Services		
Dedicated On-Demand	Inclus	Disponible
Development Sandboxes	5	2
Document Storage on Sugar	250 Go	60 Go
Connectivity		
Lotus Domino Server Connector	Inclus	Disponible

Demandez votre **version d'évaluation gratuite** de Sugar Ultimate sur le site [www.sugarcrm.com/freetrial](http://www.sugarcrm.com/freetrial) ou appelez SugarCRM au +33 (0)1 82 88 31 17

## SugarCRM

Le progiciel de Gestion de la Relation Client (CRM) adapté à votre entreprise : dans le Cloud, en ligne, à la demande ou dans vos systèmes existants. Une intégration e-mail optimale et un CRM mobile.

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

10050 North Wolfe Road | SW2-130  
Cupertino, CA 95014  
T: 408.454.6900 | F: 408.873.2872

SugarCRM Deutschland GmbH  
Erika-Mann-Str. 53 | 80636 Munich | Germany  
T: +49 (0)89 1 89 17 20 00 | F: +49 (0)89 1 89 17 21 50

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

Copyright © 2012 SugarCRM, Inc.  
All rights reserved. SugarCRM and the SugarCRM logo are registered trademarks of SugarCRM, Inc. in the United States, the European Union and other countries. All other trademarks are the properties of their respective companies

