

Inhaltsverzeichnis

1	Allgemeines.....	7
1.1	Vorwort zur 4. Auflage.....	7
1.2	Zu diesem Buch.....	8
1.3	Einige Weisheiten über CRM Projekte ganz allgemein.....	9
2	SugarCRM installieren.....	11
2.1	Windows Installationsvoraussetzungen.....	11
2.2	Linux Installationsvoraussetzungen.....	14
2.3	Die eigentliche Sugar Installation.....	14
3	Begriffsklärung	27
4	Die Oberfläche.....	33
4.1	Das Login.....	33
4.2	Ihre Startseite.....	34
4.3	Generelle Bedienelemente	38
5	Die Bedienung von SugarCRM.....	47
5.1	Vorbemerkung.....	47
5.2	Die Listenansicht.....	47
5.3	Suchen in SugarCRM.....	52
6	Vom Interessenten zum Verkaufsabschluss.....	57
6.1	Vorbemerkung.....	57
6.2	Interessenten.....	58
6.3	Firmen.....	64
6.4	Kontakte.....	66
6.5	Aktivitäten.....	69
6.6	Verkaufschancen.....	79
6.7	Exkurs Diagramme.....	83
7	Kampagnen.....	85
7.1	Vorbemerkung.....	85
7.2	Begriffsdefinitionen.....	85
7.3	Aufbau einer Kampagne in SugarCRM.....	87
7.4	Kampagnen im Detail.....	89
8	Support und Projekte.....	119
8.1	Fälle.....	119

8.2 Fehlerverfolgung.....	120
8.3 Projekte.....	122
9 Dokumente.....	127
10 E-Mails.....	131
10.1 Vorbemerkung.....	131
10.2 Die Oberfläche.....	131
10.3 Funktionen.....	133
10.4 Eingehende E-Mails.....	141
11 Daten Im- und Export.....	145
11.1 Datenexport.....	145
11.2 Exkurs: Eine "geklonte" Sugar Version zum Üben.....	145
11.3 Datenimport.....	149
12 Die Admin Oberfläche.....	155
12.1 Vorwort zum Admin Teil.....	155
12.2 Benutzer.....	156
12.3 Sugar Connect.....	166
12.4 System.....	167
12.5 E-Mail.....	192
12.6 Entwickler Werkzeuge.....	203
12.7 Fehlerverfolgung.....	229
13 Schlussbemerkung.....	231