

Sugar Community Edition (Sugar CE) vs Sugar Professional (Sugar Pro)

1 Contents

1	Contents	1
2	Giới thiệu	3
3	Tính năng	4
3.1	Tính năng cơ bản	4
3.2	Tính năng nâng cao	8
3.3	Tính năng tiện ích:	12
3.4	Các tính năng chỉ có ở Sugar Pro:	13
3.4.1	Quotes	13
3.4.2	Products	14
3.4.3	Contracts	15
3.4.4	Luồng công việc (Workflow Engine)	16
3.4.5	Thiết lập chỉ tiêu kinh doanh (Sales Target Setting)	16
3.4.6	Tích hợp MS Word, Excel and Outlook	17
3.4.7	Kết nối tới Mạng xã hội (Limited Social Media Connector)	17
3.4.8	Trường (Field) tính toán (Calculated Fields)	17
3.4.9	Chức năng Avatar (Avatar field)	17



3.4.10	Hỗ trợ truy cập bằng thiết bị di động (Mobile Access).....	17
3.4.11	Quản lý dữ liệu trùng (Data Merge & Quality Controls).....	17
3.4.12	Chức năng Favourites	18
4	Giao diện	18
4.1	Giao diện trang Home	18
4.1.1	Sugar Pro’s Home	18
4.1.2	Sugar CE’s Home.....	19
4.1.3	Giống nhau và khác nhau.....	21
4.2	Giao diện cụ thể từng Mô-đun (Modules):.....	27
4.2.1	Màn hình ListView	27
4.2.2	Màn hình DetailView.....	29
4.2.3	Màn hình EditView.....	31
4.2.4	Màn hình Search	33
5	Report.....	38
5.1	Cơ chế báo cáo:	38
5.2	Báo cáo theo dạng biểu đồ (Chart Report):.....	38
5.3	Tiện ích báo cáo	46
6	Admin.....	47
6.1	User Management:	47
6.2	Kết nối với Sugar (Sugar Connect):.....	48
6.3	System setting.....	48
6.4	Quản lý Email:.....	49
6.5	Tùy biến tính năng (Developer Tools):	50



6.6	Quản lý ghi nhận lỗi (Bug Tracker):	51
7	Triển khai	52
8	Kết Luận.....	55
8.1	Ưu điểm chung:	55
8.2	Ưu điểm Sugar CE:	56
8.3	Ưu điểm Sugar Pro:	57
8.4	Nhược điểm Sugar CE:	57
8.5	Nhược điểm Sugar Pro:	58
9	Tính năng mở rộng cho Sugar CE:	59
10	Khách hàng đề nghị:	62
11	Các thuật ngữ	63
12	Tham Khảo:.....	64

2 Giới thiệu

SugarCRM là sản phẩm của công ty cùng tên **SugarCRM Inc.** Hiện nay, ở Việt Nam cũng như trên thế giới, SugarCRM là giải pháp hàng đầu trong lĩnh vực phần mềm quản lý quan hệ khách hàng.

Bài viết này sẽ đưa ra những so sánh cụ thể về tính năng, giao diện cũng như những ưu, khuyết giữa 2 phiên bản của SugarCRM: *Sugar CE* và *Sugar Pro*.



Các chức năng chính của **SugarCRM** :

- Quản lý các cơ hội, tiềm năng, khách hàng.
- Kiểm soát các hoạt động kinh doanh.
- Dự báo doanh số.
- Tổ chức các hoạt động Email Marketing.
- Kiểm soát và đánh giá hiệu quả các hoạt động Marketing.
- Kiểm soát tiến độ các dự án, các công việc.
- Công thông tin hỗ trợ khách hàng.
- Lưu và đánh giá lịch sử làm việc với khách hàng.
- Đánh giá năng lực làm việc của nhân viên.
- ...

3 Tính năng

3.1 Tính năng cơ bản

Quản lý kinh doanh		
Tích hợp với Marketing Automation		Option
Khách hàng tiềm năng	x	x
Liên hệ	x	x
Cơ hội	x	x
Tài khoản	x	x
Hoạt động	x	x
Tài liệu	x	x
Hợp đồng	OnlineCRM hỗ trợ	x
Sản phẩm	OnlineCRM hỗ trợ	x
Báo giá	OnlineCRM hỗ trợ	x
Tiên đoán doanh thu		x
Bán hàng theo nhóm		x
Quản lý Marketing		

Quản lý kinh doanh		
Chiến dịch quảng cáo	x	x
Email marketing	x	x
Online lead capture	x	x
Web-to-lead forms	x	x
Newsletter	x	x
Campaign dashboard	x	x
Marketing report		x
Mass Email	x	x
SMS Marketing Campaigns		Option
Hỗ trợ khách hàng		x
Quản lý vụ việc	x	x
Theo dõi lỗi	x	x
Quản lý liên lạc email	x	x
Giao diện khách hàng	OnlineCRM hỗ trợ	

Quản lý kinh doanh		
SugarCRM hỗ trợ		
Báo cáo		
Báo cáo tình hình kinh doanh	x	x
Báo cáo khách hàng tiềm năng	x	x
Báo cáo doanh thu theo tháng	x	x
Báo cáo cơ hội	x	x
Tùy biến báo cáo		x
Tùy biến forecasting		x
Scheduled reports		x
Báo cáo dạng SQL		
Cộng tác		
Quản lý hoạt động	x	x
Quản lý tài liệu	x	x
Chia sẻ lịch làm việc	x	x

Quản lý kinh doanh		
Tạo nhân viên	X	X
Sugar feeds	X	X
AJAX email client	X	X
Quản lý dự án	X	X
Quản lý dự án nâng cao		X
Plugin cho Outlook Express	OnlineCRM hỗ trợ	X

3.2 Tính năng nâng cao

Tính năng	Sugar Community Edition	Sugar Pro
Các chức năng chính		X
Web Service API (SOAP/REST)	X	X
Tùy biến báo cáo		X
Tùy biến báo cáo nâng cao		X

Workflow		X
Thiết bị di động		X
Plug-in cho Microsoft Outlook		
Plug-in cho Lotus Notes		
Tích hợp với các ứng dụng thứ 3	Option	Option
My Portal Dashlets		x
Hỗ Trợ Khách Hàng		
Hỗ trợ khách hàng qua mail		x
Hỗ trợ không giới hạn		x
Hỗ trợ qua điện thoại		Optional
Bảo mật		
Bảo mật theo nhóm	OnlineCRM hỗ trợ	X
Bảo mật theo trường dữ liệu		X
Bảo mật theo role	X	X
Quản lý Password nâng cao	x	x

Hỗ trợ SAML		x
<i>Người dùng chuyên nghiệp</i>		
Khả năng customize trang chủ	X	X
Tạo người dùng bằng wizard	X	X
Đa trang chủ		X
Giao diện người dùng tùy chọn		X
Thanh shortcut	X	X
Tìm kiếm toàn cục	X	X
Downloadable		X
<i>Nâng cấp</i>		
Xuất và nhập dữ liệu	x	x
Khả năng nhận biết trùng lặp dữ liệu khi import	x	x
Trình nâng cấp thông minh	x	x
<i>Tích hợp</i>		

Tùy biến liên kết	X	X
Web services	X	X
Sugar Feed	X	X
Cấu hình giao diện người dùng		
Kéo thả tùy biến trang chủ	x	x
Embedded Mash-ups		x
Đổi tên fields, tabs và labels	x	x
My portal	X	X
Bộ kết nối	Giới hạn	X
Khả năng tùy biến		
Module Builder	x	x
PHP code development (1)	x	x
Sugar Logic		x
Tùy biến trường	x	x
Tùy biến đối tượng	x	x

Tùy biến mô đun	X	X
Tùy biến loại dữ liệu	X	X
Kéo và thả giao diện	X	X
Cấu hình tab	X	X
Thông báo khi gán việc	X	X
Tùy biến workflow		X
Custom modules	X	X

3.3 Tính năng tiện ích:

Tiện ích	Sugar CE	Sugar Pro
Plugin MS Word, Excel, PDF	(*)	X
Đồng bộ MS Outlook	(**)	X
Nhắc việc, nhắc hẹn	X	X
Hỗ trợ truy cập bằng smartphone (Iphone/Android)	(***)	X
Import/Export dữ liệu hàng loạt	X	X
Khả năng tùy biến giao diện	X	X
Cung cấp cơ chế Web service để giao tiếp với các hệ thống khác	X	X
Hỗ trợ kết nối LDAP	X	X
Hỗ trợ kết nối Proxy	X	X

Phân quyền theo người dùng	X	X
Phân quyền theo phòng ban	(****)	
Đa giao diện cho một mô đun (phân quyền truy cập mức trường dữ liệu)	(*****)	X
Chức năng tạo nhanh các đối tượng ở màn hình Homepage	X	X
Chức năng search nhanh các đối tượng ở màn hình Homepage	X	X

- (*).... (*****): các tiện ích này mặc dù ở bản Sugar CE gốc không có, tuy nhiên khách hàng có thể có được các tính năng này thông qua việc sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của OnlineCRM.VN.

3.4 Các tính năng chỉ có ở Sugar Pro:

Về mặc định thì phiên bản *Sugar CE* không có các mô-đun sau:

3.4.1 Quotes

Là báo giá bán hàng, gồm những thông tin về giá, số lượng, và các điều khoản khác. Hệ thống CRM cho phép bạn tạo ra các báo giá cho khách hàng tiềm năng. Quote có thể được tạo ra cho một tiềm năng (Potential).

Home Accounts Contacts Opportunities Leads Calendar **Quotes**

» Search

Quote Subject My Items My Favorites Open Items Search Clear [Advanced Search](#)

Actions Selected: 0

	Number	Subject	Account Name	Stage	Total Amount	Valid Until
<input type="checkbox"/>	1	Computers for A.D. Importing Company Inc	A.D. Importing Company Inc	Draft	\$4,200.00	30/04/2012
<input type="checkbox"/>	2	Mirrors for A.D. Importing Company Inc	A.D. Importing Company Inc	Negotiation	\$650.00	30/04/2012

Actions Selected: 0

3.4.2 Products

Cho phép doanh nghiệp tạo danh sách sản phẩm và thông tin liên quan để nhân viên bán hàng và người sử dụng CRM khác có thể có thông tin đầy đủ và chính xác về sản phẩm.

Home **Products** Contracts Accounts Contacts Opportunities Leads

» Search

Product:

Actions:

Last Viewed: none

Product	Account Name	Status	Quantity	Price	List
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> TK 1000 Desktop	A.D. Importing Company Inc	Quoted	1	\$800.00	\$800.00
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> TK m30 Desktop	A.D. Importing Company Inc	Quoted	2	\$1,625.00	\$1,700.00
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> Reflective Mirror Widget	A.D. Importing Company Inc	Quoted	2	\$266.50	\$325.00

Actions Selected: 0

3.4.3 Contracts

Cho phép quản lý hợp đồng, giao kèo giữa bên bán và bên mua.

Home **Products** Contracts Accounts Contacts Opportunities Leads

» Search

Product:

Actions:

Last Viewed: none

Product	Account Name	Status	Quantity	Price	List	Purchased
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> TK 1000 Desktop	A.D. Importing Company Inc	Quoted	1	\$800.00	\$800.00	
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> TK m30 Desktop	A.D. Importing Company Inc	Quoted	2	\$1,625.00	\$1,700.00	
<input type="checkbox"/> <input type="star"/> <input type="check"/> Reflective Mirror Widget	A.D. Importing Company Inc	Quoted	2	\$266.50	\$325.00	



Nhận xét: Những mô-đun này góp phần làm phong phú thêm cho bản *Sugar Pro*, quản lý về hợp đồng, sản phẩm cũng như báo giá một cách chính xác trong một quy trình hoàn thiện. Những mô-đun này mặc định có trong *Sugar Pro*. Nếu khách hàng muốn sử dụng những mô-đun này trong bản *Sugar CE* thì cần phải được tùy biến thêm, và tất nhiên sẽ có tính phí.

3.4.4 Luồng công việc (Workflow Engine)

Thiết lập các tác vụ chạy tự động, nó giống như là cài đặt những cái luật lệ (Rules) trong Outlook, Chúng ta có thể cài đặt một *Workflow* để tạo ra một nhiệm vụ hoặc một Email thông báo cho người khác (Vd như nhắc nhở gọi đến khách hàng ABC 60 ngày sau lần liên lạc đầu tiên).

Ở phiên bản *Sugar CE* muốn sử dụng chức năng này thì phải dùng một công cụ thứ 3 (3rd party workflow). Và giải pháp cho chức năng này có giới hạn và phức tạp, tốn chi phí bảo trì khi người dùng có nhu cầu sử dụng.

3.4.5 Thiết lập chỉ tiêu kinh doanh (Sales Target Setting)

Người quản lý bán hàng sẽ chỉ định một targets (**assign targets**) đến mỗi nhân viên bán hàng để làm một việc gì đó và theo dõi sự biểu hiện của họ qua *targets* đó. Chúng ta sẽ thấy được *targets* biểu diễn qua biểu đồ với 4 chức năng *Target vs. Actual vs. Pipeline vs. Committed forecast*.

Trong phiên bản *Sugar CE* thì nó chỉ là sự lựa chọn để thêm vào và chỉ có 2 chức năng biểu diễn *Actual vs. Pipeline*.



3.4.6 Tích hợp MS Word, Excel and Outlook

Tích hợp các chức năng như: MS Word, Excel, Outlook, PDF. Ở Sugar CE, Outlook Emails có thể được kết nối trong IMAP hoặc dùng Add-ons cho MS Office (hoặc trích xuất dữ liệu - export data)

3.4.7 Kết nối tới Mạng xã hội (Limited Social Media Connector)

Chức năng kết nối hệ thống Sugar tới mạng xã hội như: LinkedIn, Twitter

Ở Sugar CE chỉ có Twitter

3.4.8 Trường (Field) tính toán (Calculated Fields)

Tự động tính toán khả năng thành công dựa vào chuỗi những câu hỏi, Field này không có trong bản *Sugar CE* (có khả năng lập trình custom và cũng sẽ tính phí cao).

3.4.9 Chức năng Avatar (Avatar field)

Trình diễn hình ảnh của một người nào đó khi xem chi tiết về họ. Trường này cũng không có trong bản *Sugar CE* (nếu muốn sử dụng phải dùng một công cụ Add-on thứ 3).

3.4.10 Hỗ trợ truy cập bằng thiết bị di động (Mobile Access)

Phù hợp cho những người làm việc bận rộn, làm việc xa họ muốn sử dụng hay truy cập nhanh chóng qua Iphone. Không có trong bản *Sugar CE* (nếu muốn sử dụng phải dùng một công cụ Add-on thứ 3).

3.4.11 Quản lý dữ liệu trùng (Data Merge & Quality Controls)

Kết nối đến người cung cấp dữ liệu, So sánh dữ liệu trùng lặp và nối dữ liệu lại (ví dụ bạn có một công



ty chỉ có tên nhưng không có địa chỉ , và một dữ liệu khác không có địa chỉ nhưng có những thông tin khác, nó sẽ tự động nổi lại thông tin đó một cách đầy đủ) bên *Sugar CE* chỉ có chức năng nổi 2 bản Records.

3.4.12 Chức năng Favourites

Dùng để đánh dấu những mục ưa thích.

4 Giao diện

4.1 Giao diện trang Home

4.1.1 Sugar Pro's Home

Giao diện: So với *Sugar CE* thì *Pro* có giao diện đẹp, bắt mắt, dễ dùng hơn.

Tính năng: Về cơ bản tính năng *Sugar Pro* không thay đổi nhiều so với *Sugar CE*. Cụ thể về các tính năng cải tiến chúng tôi sẽ tiến hành phân tích bên dưới đây.

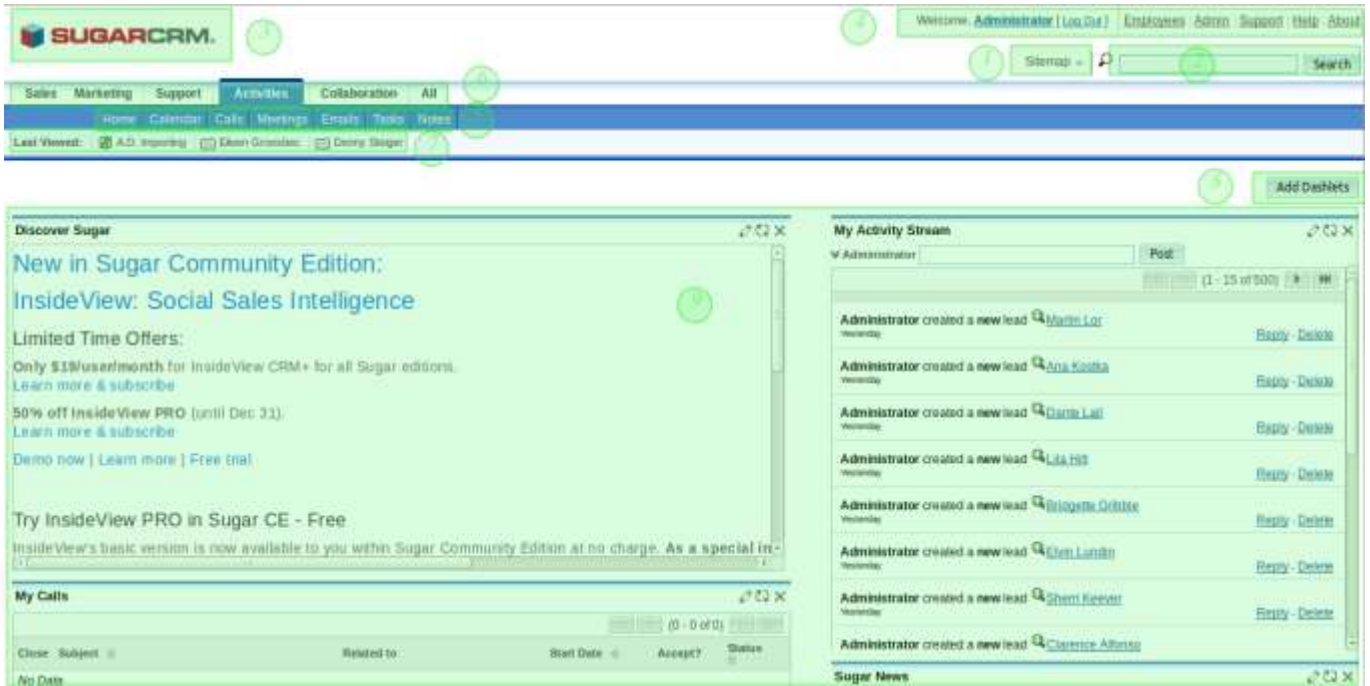


Giao diện trang Home Sugar Pro (version 6.4.2)

4.1.2 Sugar CE's Home

Giao diện: Giao diện tương đối (chấp nhận được với đa phần người dùng). Đối với một số trường hợp khách hàng yêu cầu thay đổi về giao diện thì *Sugar CE* vẫn có thể đáp ứng tốt.

Tính năng: tương đối đầy đủ, phục vụ tốt 1 quy trình chăm sóc khách hàng chuẩn.



Giao diện trang Home Sugar CE (Version 6.3.0)

Ở hai màn hình trên là màn hình trang Home của **Sugar Community Edition (CE)** và *Sugar Pro*. Chúng ta đều biết bản *Pro* có đầy đủ tính năng hơn so với bản *Sugar CE* vì vậy chúng ta sẽ lấy bản *Pro* làm tiêu chuẩn so sánh.

Trong màn hình trang chủ Home trên cả hai được đánh dấu từ 1 → 9 để dễ dàng so sánh (Ví dụ như vùng số “1” bên *Sugar CE* sẽ tương ứng với vùng số “1” bên *Pro*). Như vậy trong hình ta thấy trang Home của *Sugar CE* chỉ có các vùng sau **2,3,4,5,6,8,9** là giống nhau so với bản *Pro*.

4.1.3 Giống nhau và khác nhau

Vùng giống nhau:

-Vùng số 2: Chức năng *Search* (tìm kiếm) toàn cục **Sugar Community Edition** thì tương đương với **Sugar Pro** nhưng thanh *Search* của *Pro* đặt trên cùng của trang còn *Sugar CE* đặt dưới thanh công cụ *Welcome*

-Vùng số 3: Là vị trí đặt *Logo*, ngược lại với chức năng *Search*, tức là *Logo* của bản *Sugar CE* đặt lên đầu còn của bản *Pro* thì đặt dưới thanh *Quick menu* (menu Tạo nhanh các mô-đun hoặc các trường)

Nhận xét: Bản *Pro* có thanh *Quick menu* và *Search* được đặt cố định đầu trang Home giúp chúng ta dễ dàng sử dụng hơn khi muốn tạo nhanh một liên hệ (*Contact*). Một cơ hội (*Oppotunity*) hay tìm kiếm (*Search*) nhanh mà không phải quay lại trang trước. Như vậy đây là một ưu điểm so với bản *Sugar CE*

-Vùng số 4: Thanh *Welcome* của *Pro* có dấu thu gọn lại các nội dung của thanh chào giúp cho màn hình thoáng và dễ nhìn, cái này không có trong bản *Sugar CE*.



Vùng số 5 và số 6: Là vùng menu của *Sugar CE* và *Sugar Pro* có chức năng giống nhau nhưng cách

biểu diễn lại khác nhau. Menu của *Pro* có dạng trải ngang không giống như của *Sugar CE* có dạng nhóm (Group).

Ví dụ như trên bản *Sugar Pro* tương ứng với **Vùng số 6** [Marketing] là **Vùng số 5** [Home, Accounts, Contacts, Leads, Campaign, Targets, Target Lists]



Còn ở *Sugar CE* tương ứng với **Vùng số 6** [Marketing] là **Vùng số 5** [Home Accounts Contact Leads Campaigns Targets Target Lists]



* Hai cách trình bày khác nhau cũng cho thấy cái nhìn khác nhau từ người dùng, nhược điểm của *Sugar CE* là nhìn không trực quan, dễ gây nhầm lẫn giữa các mô-đun.

-Vùng số 8: Vùng này cho phép thêm một Dashlets (bảng thông tin nhanh) lên trang Home. Tuy nhiên, bản *Pro* có chức năng **Change Layout** dùng để thay đổi phân chia màn hình Dashlets một cách trực tiếp, người sử dụng có thể tùy biến theo sở thích của họ.



Vùng số 9: Chính là màn hình Dashlets bên bản *Sugar CE* cho phép chỉnh sửa, xóa, làm mới trực tiếp còn bên bản *Pro* cũng có nhưng khi ta trở vào màn hình mới xuất hiện. Nhìn chung mỗi bên đều có ưu điểm riêng.

Các phần còn lại thì tương tự như nhau tuy có một vài biến đổi khác vị trí như **My Calls** hay **Sugar News...** nhưng nhìn chung sự thay đổi này không đáng kể. Một điểm thú vị ở đây các bạn có thể kéo thả các cửa sổ Dashlets qua lại để thay thế vị trí cho nhau.



Dashlets của Sugar CE



Dashlets của Sugar Pro

Vùng khác nhau:

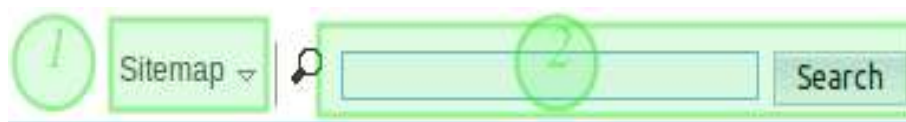
- Điểm thứ nhất, ta thấy được có một vài sự khác biệt giữa hai giao diện ví dụ như ở bản *Pro* có **vùng số 7** là thanh chuyển trang (Toggle Pages) biểu diễn dưới dạng biểu đồ để theo dõi báo cáo, doanh số bán hàng, marketing...Chúng ta có thể trang khác bởi nút Add Pages

Chức năng này góp phần làm phong phú thêm cho trang chủ, không có ở bản *Sugar CE*.

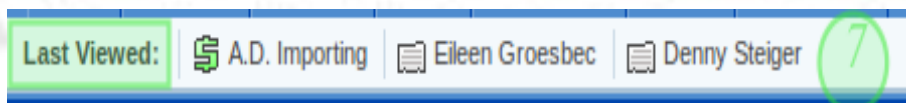




-Khác nhau thứ 2 là **vùng số 1** của *Pro* có thanh *Quick Menu* như đã đề cập ở trên còn *Sugar CE* thì không có. Tuy nhiên, bên *Sugar CE* lại có một công cụ khác là *Sitemap* cho phép xem toàn bộ bố cục của trang **SugarCRM** cũng như tạo nhanh một mô-đun.



-Tiếp theo, màn hình Home của *Sugar CE* có phần *Last Viewed* để liệt kê danh sách những đề mục đã xem qua giúp người dùng biết được những cái vừa xem qua.



Bên bản *Pro* không đề một cách trực tiếp, tuy nhiên nó được hiển thị khi chúng ta rê con trỏ vào vị trí của mô-đun trang Home hay bất kì Mô-đun khác như Accounts, Contacts ...

Online CRM
Quản lý khách hàng toàn diện

CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM
Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà Việt Nam Business Centre,
57-59 Hồ Tùng Mậu, P. Bến Nghé, Q.1, TP. HCM
Điện thoại: (+84 8) 3 914 3043 – Fax: (+84 8) 3 821 7843
Email: contact@sugarcrm.com.vn – contact@onlinecrm.vn
Website: www.sugarcrm.com.vn – www.onlinecrm.vn

Home Accounts Contacts Leads Campaigns Targets Target Lists

My Sugar

Actions

- Create Account
- View Accounts
- View Account Reports
- Import Accounts

Last Viewed

- A.D. Importing Company Inc
- Mississippi Bank Group
- Union Bank

Server response time: 0.49 seconds.
© 2004-2011 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.
SugarCRM is a trademark of SugarCRM, Inc. All other company and product names may be trademarks of their respective owners.

POWERED BY SUGARCRM

*Ta thấy được sự tiện lợi ở đây vì phiên bản *Pro* liệt kê lịch sử của *Last Viewed* theo dạng mô-đun, tức là chúng ta xem ở mô-đun nào sẽ được liệt kê ở mô-đun đó, không hiển thị một cách chung chung toàn bộ các mô-đun như ở *Sugar CE*.

-Điểm khác biệt tiếp theo nữa là ở bản *Sugar CE* có phần cài đặt *Email Settings* để cài đặt Email là bước quan trọng trong việc cấu hình mail và gửi mail hàng loạt tới khách hàng. Khi cấu hình hoàn thành thông báo này sẽ không còn xuất hiện.

Note: To send record assignment notifications, an SMTP server must be configured in [Email Settings](#).

Ở bản Pro vẫn có, tuy nhiên ta phải vào *Admin* → *Email Settings* để tiến hành cài đặt.

Nhận xét: Về giao diện chúng ta thấy được sự khác biệt về cách bố trí giao diện và chức năng của các module cũng như các trường. Đối với bản *Sugar CE* thì bản *Pro* có một vài sự thay đổi về vị trí không đáng kể như chức năng Search hay Logo. Tuy nhiên có thêm mục Change Layout trong phần Dashlets để làm cho giao diện Dashlets thêm sinh động phong phú. Bên *Sugar CE* có tích hợp thêm phần Sitemap để tạo nhanh các trường trong modules, còn bên Pro cũng có tích hợp việc tạo nhanh các module như Create Account, Create Contact...

4.2 Giao diện cụ thể từng Mô-đun (Modules):

Chúng ta sẽ cùng nhau tìm hiểu chi tiết hơn trên từng mô-đun qua các chức năng như: ListView, DetailView, EditView, Search (Basic và Advanced) trên một mô-đun mẫu là Accounts trong Group Marketing. Các mô-đun khác thì tương tự.

4.2.1 Màn hình ListView

Màn hình Listview ở *Sugar Pro* ngoài trừ có thêm phần dấu sao có nghĩa là: “Add to My favorites” để đánh dấu những mục yêu thích, còn các phần thì đều tương tự như ở **SugarCRM**, lợi ích này giúp người dùng lọc những dữ liệu mong muốn mà họ đã chọn trước đó trong chức năng Search “My Favorites”.



CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM
 Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà Việt Nam Business Centre,
 57-59 Hồ Tùng Mậu, P. Bến Nghé, Q.1, TP. HCM
 Điện thoại: (+84 8) 3 914 3043 – Fax: (+84 8) 3 821 7843
 Email: contact@sugarcrm.com.vn – contact@onlinecrm.vn
 Website: www.sugarcrm.com.vn – www.onlinecrm.vn

Sugar Pro

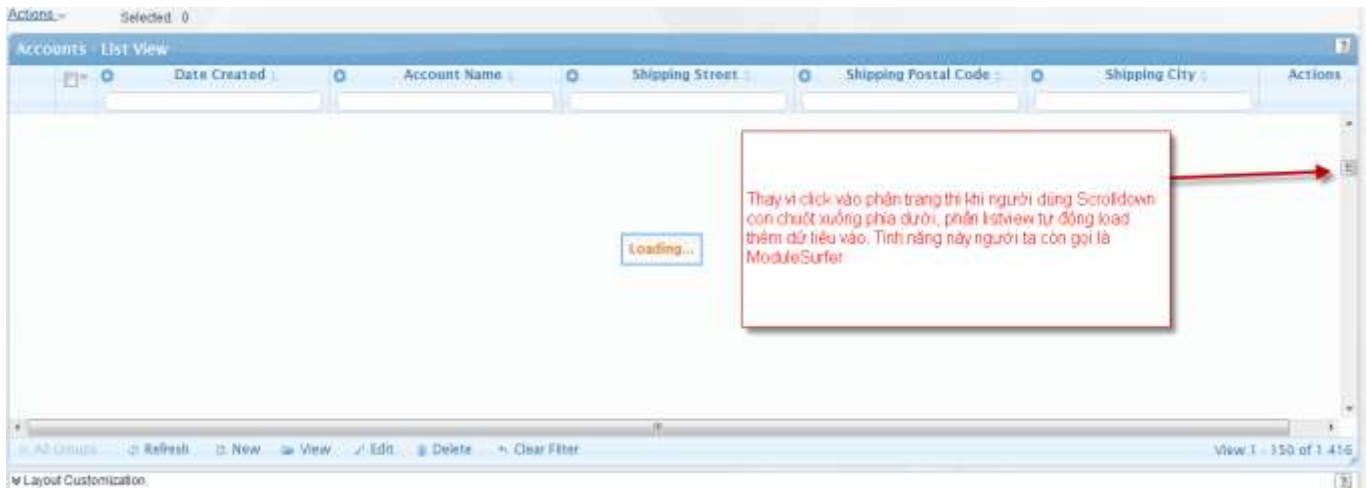
Account Name	City	Billing Country	Phone	User	Email Address	Date Created
Union Bank	Sunnyvale	USA	(904) 170-5271	Sally Brown	phone.support.hr@example.edu	18/07/2012 09:25am
A.D. Importing Company Inc	Persistance	USA	(900) 661-5524	Chris Oliver	qa.support.info@example.io	18/07/2012 09:25am
Mississippi Bank Group	Denver	USA	(987) 979-2261	Sarah Smith	kid.hr@example.edu	18/07/2012 09:25am
Cumberland Trails Inc.	Salt Lake City	USA	(558) 267-8203	Sarah Smith	hr.hr@example.biz	18/07/2012 09:25am
Underwater Mining Inc.	San Francisco	USA	(348) 075-3276	Will Weston	locus.phone@example.in	18/07/2012 09:25am
Trail Institute Inc	San Mateo	USA	(946) 705-5875	Sarah Smith	sales.37@example.info	18/07/2012 09:25am
Aim Capital Inc	Denver	USA	(907) 351-1300	Sally Brown	section.support@example.co	18/07/2012 09:25am

Sugar CE

Name	City	Billing Country	Phone	User	Email Address	Date Created
Pulman Cart Company	Kansas City	USA	(982) 379-0250	Max Jensen	usdn.phone.sales@example.info	07/00/2012 04:48pm
Dirt Mining Ltd	Sunnyvale	USA	(789) 704-2248	Chris Oliver	info.hr.sugar@example.co	07/00/2012 04:48pm
B.C. Investing International	Los Angeles	USA	(977) 256-9800	Sally Brown	section.info@example.biz	07/00/2012 04:48pm
Sandy Broadcast Corp.	San Jose	USA	(817) 143-1963	Max Jensen	kid.support@example.se	07/00/2012 04:48pm
Ablene Maintenance Co	Kansas City	USA	(962) 679-3161	Chris Oliver	www.phone@example.co	07/00/2012 04:48pm
Smith & Sons	Cupertino	USA	(458) 619-6198	Sarah Smith	sugarhr@example.co.uk	07/00/2012 04:48pm



Một điểm khác biệt giữa *Sugar Pro* và *Sugar CE* ở màn hình ListView là *Sugar Pro* có tính năng *ModuleSurfer* dùng để tự động load thêm dữ liệu thay vì kéo chuột xuống dưới




4.2.2 Màn hình DetailView

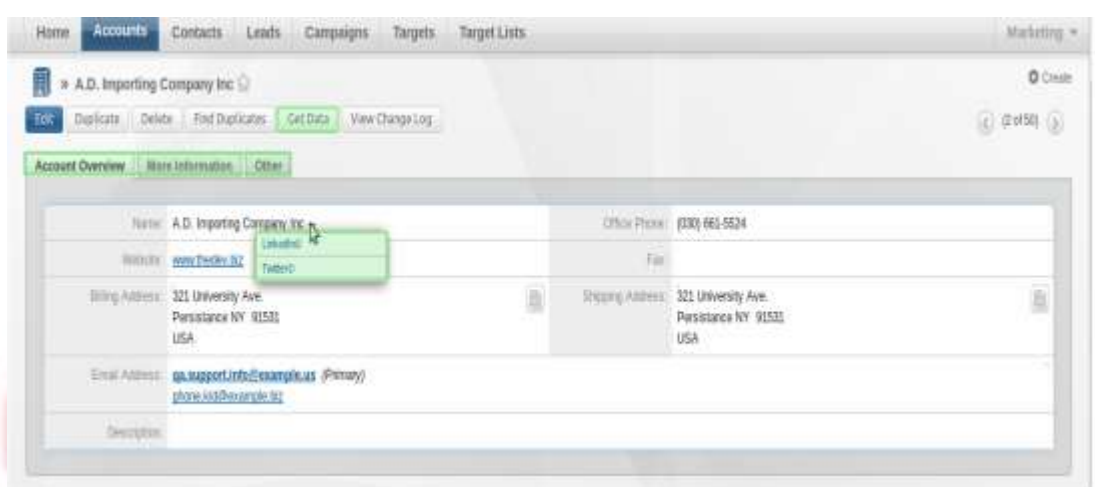
Màn hình DetailView của Mô-đun Account có sự khác biệt rõ ràng về chức năng cũng như cấu trúc phân bố: Bên *Sugar Pro* có thêm button Get Data để tìm kiếm, xem và nối dữ liệu lại với nhau. Điểm khác biệt nữa là *Pro* nhóm các Subpanels: Account-More Information-Other lại thành một thanh tab ngắn gọn, đây cũng là một nhược điểm của *Sugar CE*, người sử dụng sẽ có cảm giác không trực quan, phức tạp vì màn hình chiếm giao diện nhiều hơn.



Một sự cải tiến đổi mới ở màn hình DetailView là có tính năng tích hợp mạng xã hội *Twitter* và *LinkedIn* còn ở *Sugar CE* chỉ có tích hợp *LinkedIn*

Sugar Pro

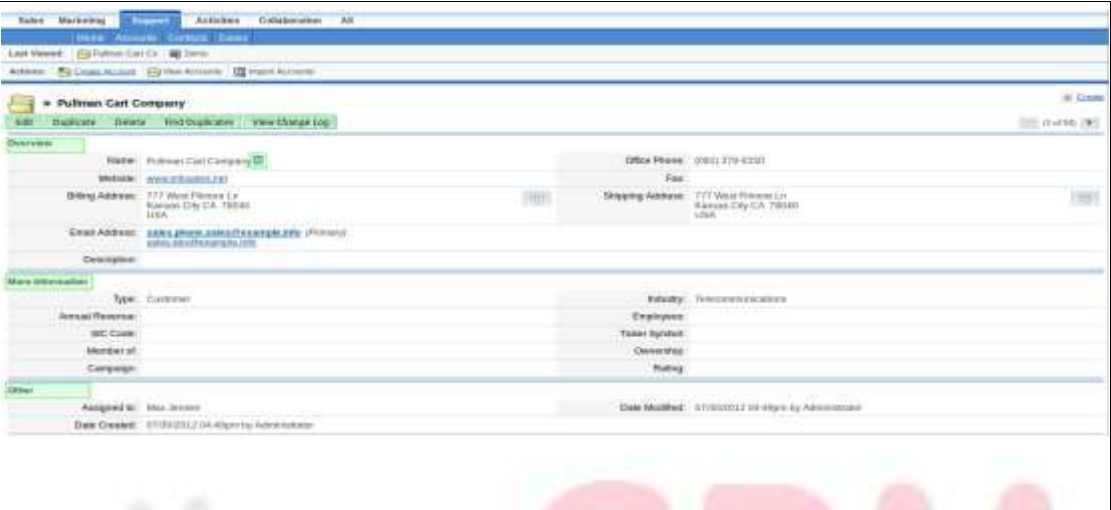




The screenshot shows the 'Account Overview' tab for 'A.D. Importing Company Inc.'. The 'Website' field contains two links: 'www.linkedin.com' and 'Twitter'. A green box highlights the 'LinkedIn' text, and a mouse cursor is pointing at it. Other fields include 'Name', 'Office Phone', 'Billing Address', 'Shipping Address', and 'Email Address'.

Quản lý khách hàng toàn diện

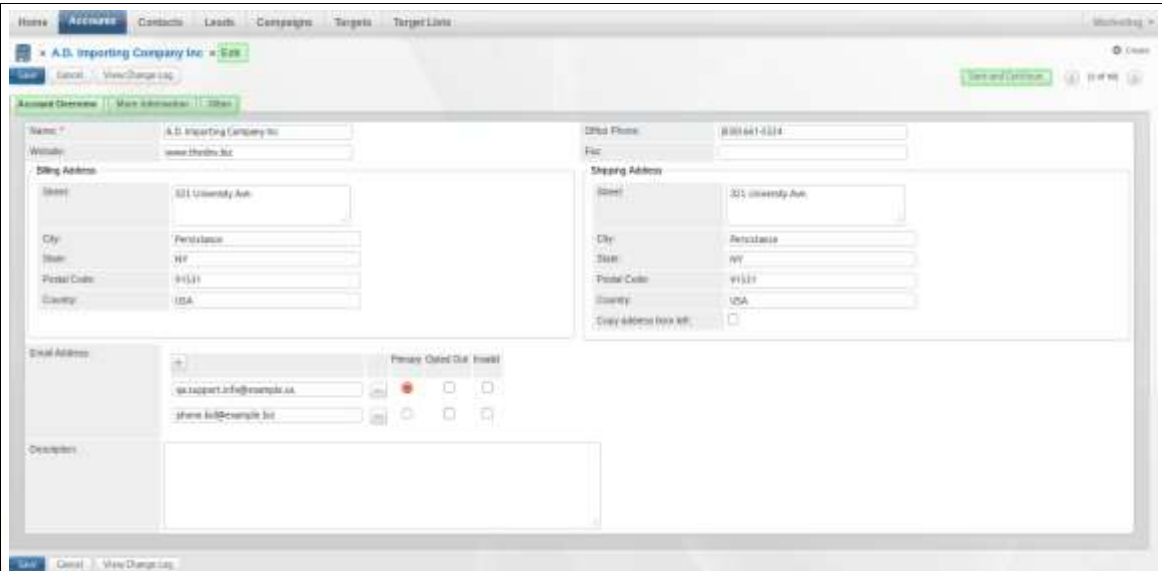
Sugar CE



4.2.3 Màn hình EditView

Cả *Sugar Pro* và *Sugar CE* có chức năng tương tự, ngoài ra *Sugar Pro* có một button nữa là *Save and Continue* để lưu lại thao tác làm việc nhưng vẫn giữ nguyên màn hình Edit còn *Sugar CE* sau khi lưu sẽ thoát khỏi màn hình đó

Sugar Pro

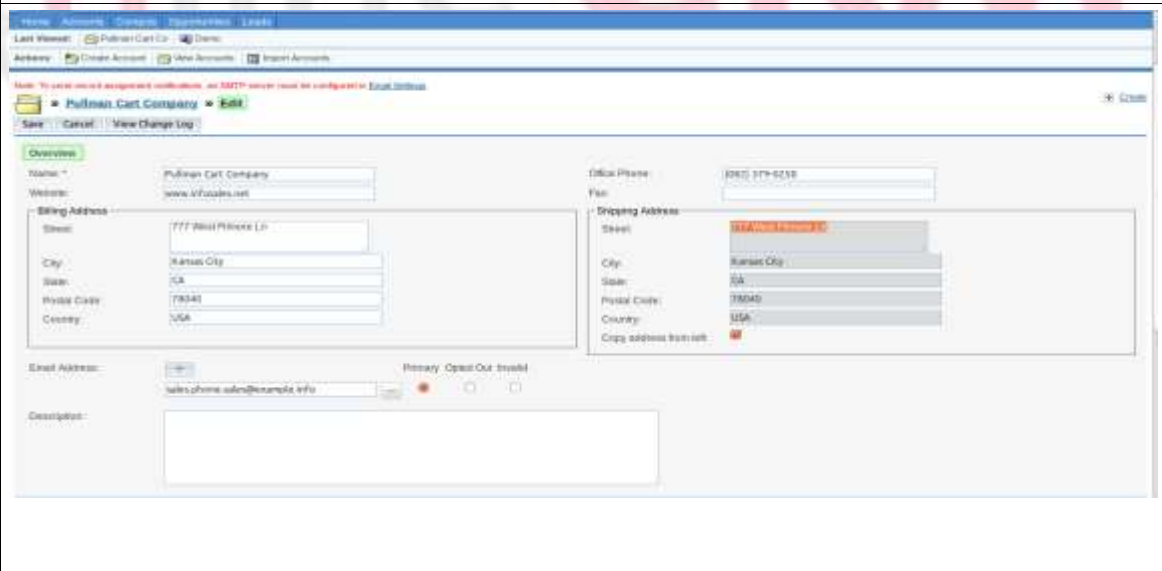


Home Accounts Contacts Leads Campaigns Targets Target Lists

Account Overview | Main Information | Other

Name: A.D. Importing Company Inc. Office Phone: (800) 441-4334
 Website: www.hubris.biz Fax:
 Billing Address: Shipping Address
 Street: 321 University Ave. Street: 321 University Ave.
 City: Perkiomack City: Perkiomack
 State: NY State: NY
 Postal Code: 91331 Postal Code: 91331
 Country: USA Country: USA
 Copy address from bill:
 Email Address: Primary Opt Out Invoiced
 a.support@adimport.com
 phone.biz@adimport.biz
 Description:

Sugar CE



Home Accounts Campaigns Opportunities Leads

Last viewed: Pullman Cart Co. Demo

Account: Create Account View Accounts Import Accounts

Account Overview | Main Information | Other

Name: Pullman Cart Company Office Phone: (902) 279-6218
 Website: www.pullman.com Fax:
 Billing Address: Shipping Address
 Street: 777 West Pierce Ln. Street: USA (Link to account)
 City: Kansas City City: Kansas City
 State: CA State: CA
 Postal Code: 78340 Postal Code: 78040
 Country: USA Country: USA
 Copy address from bill:
 Email Address: Primary Opt Out Invoiced
 sales.phonesales@pullman.com
 Description:

New Information

Type: Customer
Annual Revenue:
SIC Code:
Number of:
Campaign:
Industry: Telecommunications
Employees:
Tax ID Symbol:
Ownership:
Rating:

Other

Assigned to: Max Jenah

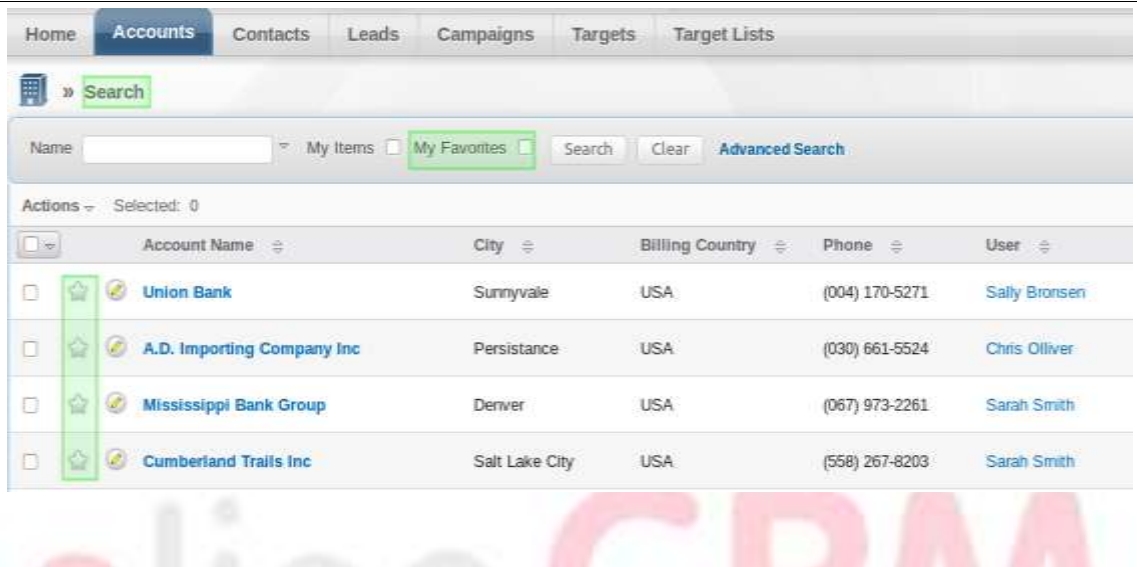
Save Cancel View Change Log

4.2.4 Màn hình Search

Màn hình tìm kiếm cơ bản (Search Basic):

Của *Sugar Pro* ngoài những chức năng tương tự như của *Sugar CE* thì còn thêm chức năng tìm kiếm theo sở thích như đã giới thiệu trước qua hộp check “My Favorites”.

Sugar Pro



Home Accounts Contacts Leads Campaigns Targets Target Lists

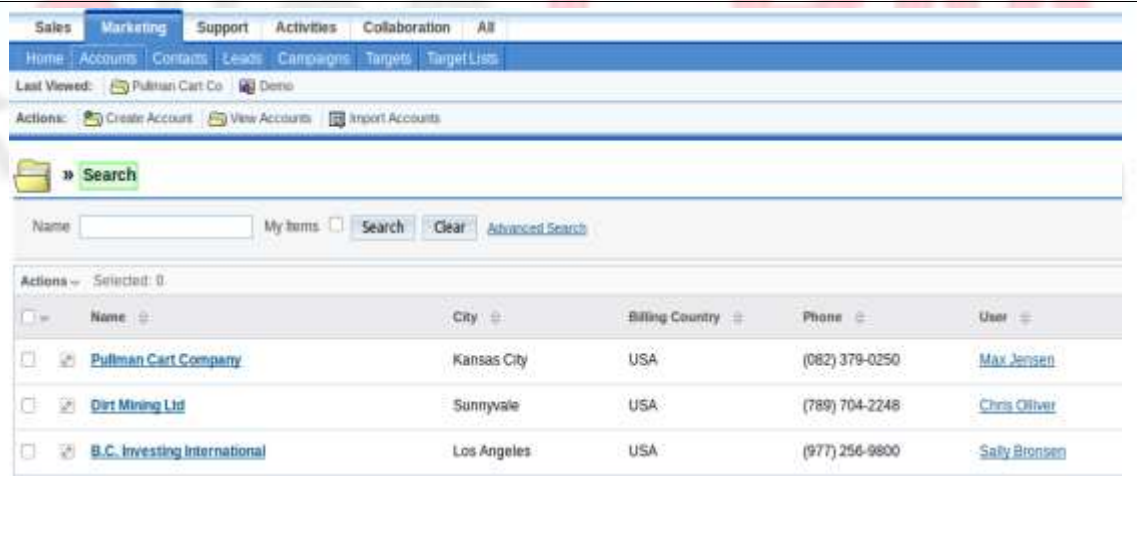
» Search

Name My Items My Favorites Search Clear Advanced Search

Actions Selected: 0

<input type="checkbox"/>	Account Name	City	Billing Country	Phone	User
<input type="checkbox"/>	Union Bank	Sunnyvale	USA	(004) 170-5271	Sally Bronsen
<input type="checkbox"/>	A.D. Importing Company Inc	Persistence	USA	(030) 661-5524	Chris Oliver
<input type="checkbox"/>	Mississippi Bank Group	Denver	USA	(067) 973-2261	Sarah Smith
<input type="checkbox"/>	Cumberland Trails Inc	Salt Lake City	USA	(558) 267-8203	Sarah Smith

Sugar CE



Sales Marketing Support Activities Collaboration All

Home Accounts Contacts Leads Campaigns Targets Target Lists

Last Viewed: Pullman Cart Co Deno

Actions: Create Account View Accounts Import Accounts

» Search

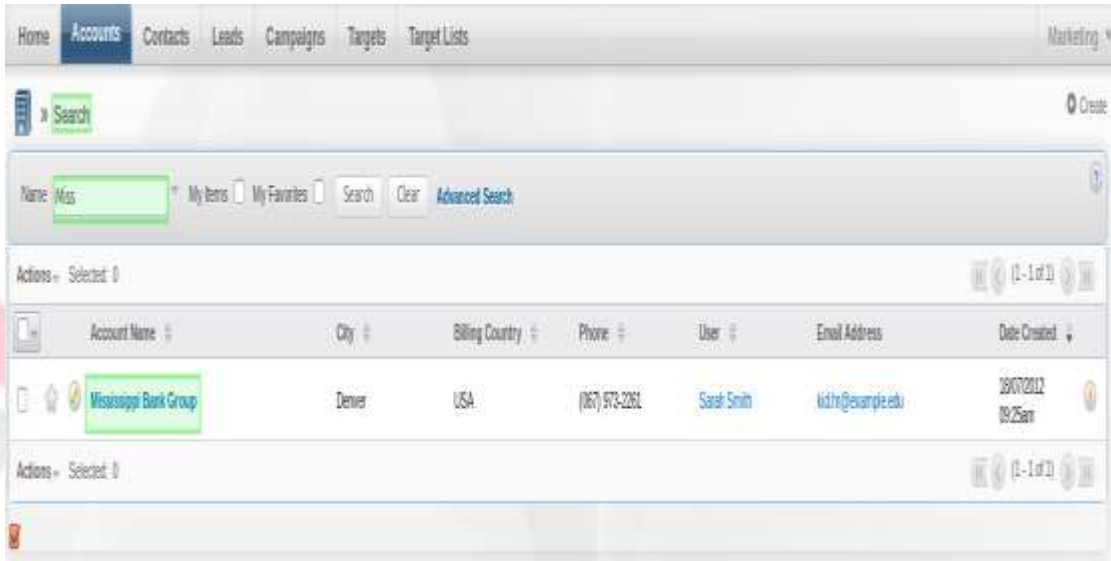
Name My Items Search Clear Advanced Search

Actions Selected: 0

<input type="checkbox"/>	Name	City	Billing Country	Phone	User
<input type="checkbox"/>	Pullman Cart Company	Kansas City	USA	(082) 379-0250	Max Jensen
<input type="checkbox"/>	Dirt Mining Ltd	Sunnyvale	USA	(789) 704-2248	Chris Oliver
<input type="checkbox"/>	B.C. Investing International	Los Angeles	USA	(977) 256-9800	Sally Bronsen



Màn hình khu vực tìm kiếm cơ bản:

<p>Sugar Pro</p>	 <p>The screenshot shows the Sugar CRM 'Accounts' search page. At the top, there are navigation tabs: Home, Accounts (selected), Contacts, Leads, Campaigns, Targets, and Target Lists. A search bar contains the text 'Miss'. Below the search bar, there are options for 'My Items', 'My Favorites', and an 'Advanced Search' link. A table below displays search results with columns: Account Name, City, Billing Country, Phone, User, Email Address, and Date Created. One result is visible: 'Mississippi Bank Group' located in 'Denver', 'USA', with phone '(867) 973-2261', user 'Sarah Smith', email 'sarah@example.edu', and date '19/07/2012 10:25am'.</p>
<p>Sugar CE</p>	<p>(This area is currently blank in the provided image.)</p>

Actions	Name	City	Billing Country	Phone	User	Email Address	Date Created
<input type="checkbox"/>	Pulman Cart Company	Kansas City	USA	(802) 379-8250	Max Jensen	tr.dev@example.name	08/07/2012 09:59am
<input type="checkbox"/>	Pulman Cart Company	San Mateo	USA	(434) 998-7007	Max Jensen	dev66@example.com	08/07/2012 09:59am

Màn hình tìm kiếm nâng cao (Advanced Search):

Màn hình tìm kiếm nâng cao của cả Pro và Sugar CE thì chức năng giống nhau không có gì thay đổi.



The image displays two screenshots of the Online CRM search interface. Both screenshots show a search form with various input fields and a 'Layout Options' section for customizing the search results.

Top Screenshot:

- Search Fields:** Name, Any Email, State, Type (dropdown: Analyst, Competitor, Customer, Integrator, Investor), Website, Any Address, Postal Code, Industry (dropdown: Construction, Consulting, Education, Electronics, Energy, Engineering, Environment), Any Phone, City, Country, Assigned to (dropdown: Administrator, Chris Oliver, Jim Brennan, Max Jensen, Sally Bronson, Sarah Smith).
- Layout Options:**
 - Display Columns:** Account Name, City, Billing Country, Phone, User, Email Address, Date Created.
 - Hide Columns:** Team, Type, Industry, Annual Revenue, Phone Fax, Billing Street, Billing State.
- Search Controls:** Save search as, Save, Order by column, Order by column (dropdown: Name), Modify current search, Update, Delete, Direction (radio buttons: Descending, Ascending).

Bottom Screenshot:

- Search Fields:** Name, Any Email, State, Type (dropdown: Analyst, Competitor, Customer, Integrator, Investor), Website, Any Address, Postal Code, Industry (dropdown: Biotechnology, Chemicals, Communications, Construction, Consulting, Education), Any Phone, City, Country, Assigned to (dropdown: Administrator, Chris Oliver, Jim Brennan, Max Jensen, Sally Bronson, Sarah Smith).
- Layout Options:**
 - Display Columns:** Name, City, Billing Country, Phone, User, Email Address, Date Created.
 - Hide Columns:** Type, Industry, Annual Revenue, Phone Fax, Billing Street, Billing State, Billing Postal Code.
- Search Controls:** Save search as, Save, Order by column, Order by column (dropdown: Name), Modify current search, Update, Delete, Direction (radio buttons: Descending, Ascending).

5 Report

5.1 Cơ chế báo cáo:

Cơ chế	Sugar CE	Sugar Pro
Báo cáo dạng bảng biểu	x	x
Báo cáo biểu đồ	6 mẫu	12 mẫu
Tạo động báo cáo		x

5.2 Báo cáo theo dạng biểu đồ (Chart Report):

Biểu đồ (chart)	Sugar CE	Sugar Pro
Cơ hội theo nguồn	x	x
Cơ hội theo nguồn & doanh số	x	x
Doanh số theo tháng	x	x
Pipeline report	x	x
My Pipeline report	x	x
Campaign ROI	x	x
My Forecasting		x
Lợi nhuận hàng tháng		x

My Closed Won Opportunities		X
My Modules Used (Last 30 Days)		X

Các biểu đồ được hỗ trợ trong SugarCE

Add ✕

Find Sugar Dashlet: Search Clear

Modules **Charts** Tools Web

⌵ **Basic Charts**

-  [All Opportunities By Lead Source By Outcome](#)
-  [All Opportunities by Lead Source](#)
-  [Campaign ROI](#)
-  [My Pipeline By Sales Stage](#)
-  [Outcome by Month](#)
-  [Pipeline By Sales Stage](#)

Các biểu đồ được hỗ trợ
trong Sugar Pro

Find Sugar Dashlet: Search Clear

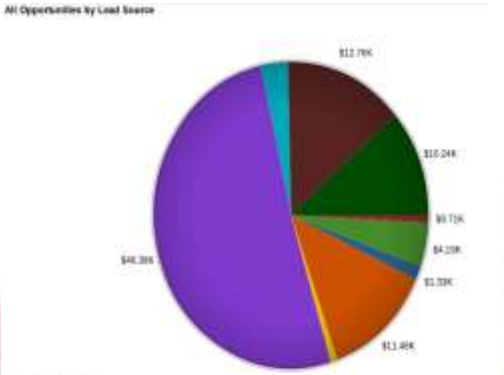
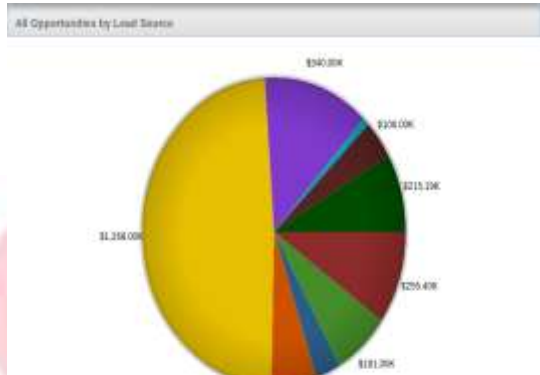
Modules Charts Tools Web

Basic Charts

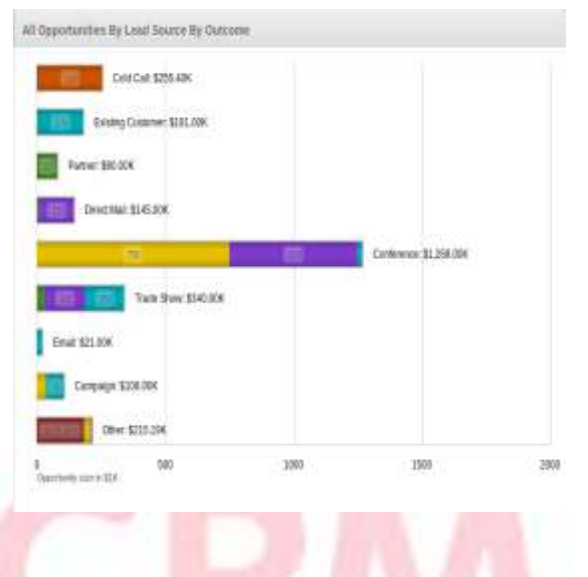
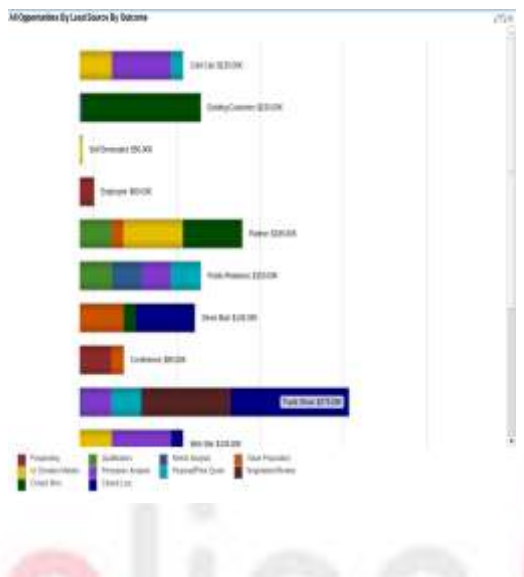
- All Opportunities By Lead Source By Outcome
- All Opportunities by Lead Source
- Campaign ROI
- Modules Used By Team Members (Last 30 Days)
- My Closed Won Opportunities
- My Forecasting
- My Modules Used (Last 30 Days)
- My Pipeline By Sales Stage
- Outcome by Month
- Pipeline By Sales Stage

Report Charts

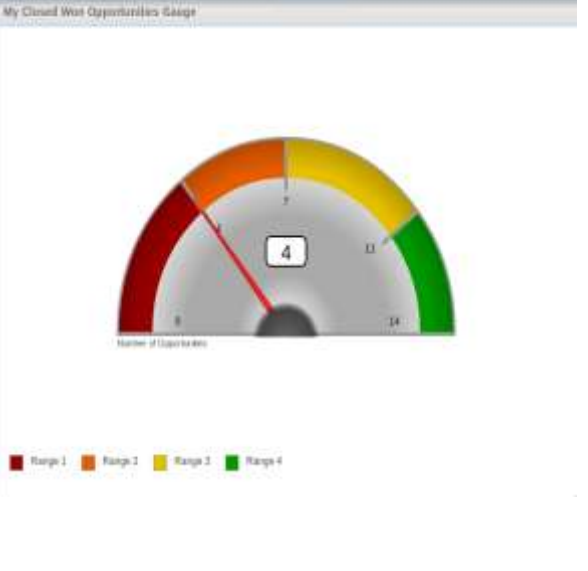
Giao diện:

Giao diện báo cáo chart	Sugar CE	Sugar Pro																																										
All Opportunities by Lead Source	 <p>All Opportunities by Lead Source</p> <p>Opportunities value: \$48,30K</p> <table border="1"> <tr><th>Lead Source</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Existing Customer</td><td>\$13,79K</td></tr> <tr><td>Public Relations Campaign</td><td>\$10,24K</td></tr> <tr><td>Partner</td><td>\$8,73K</td></tr> <tr><td>Site Site</td><td>\$4,25K</td></tr> <tr><td>Employee</td><td>\$3,39K</td></tr> <tr><td>Word of mouth</td><td>\$1,49K</td></tr> <tr><td>Cold Call</td><td>\$1,10K</td></tr> <tr><td>Direct Mail Campaign</td><td>\$0,00K</td></tr> <tr><td>Email</td><td>\$0,00K</td></tr> </table>	Lead Source	Value	Existing Customer	\$13,79K	Public Relations Campaign	\$10,24K	Partner	\$8,73K	Site Site	\$4,25K	Employee	\$3,39K	Word of mouth	\$1,49K	Cold Call	\$1,10K	Direct Mail Campaign	\$0,00K	Email	\$0,00K	 <p>All Opportunities by Lead Source</p> <p>Opportunities value: \$139,00K</p> <table border="1"> <tr><th>Lead Source</th><th>Value</th></tr> <tr><td>Existing Customer</td><td>\$30,00K</td></tr> <tr><td>Public Relations Campaign</td><td>\$20,00K</td></tr> <tr><td>Partner</td><td>\$15,00K</td></tr> <tr><td>Trade Show</td><td>\$12,00K</td></tr> <tr><td>Site Site</td><td>\$11,00K</td></tr> <tr><td>Employee</td><td>\$10,00K</td></tr> <tr><td>Word of mouth</td><td>\$8,00K</td></tr> <tr><td>Cold Call</td><td>\$7,00K</td></tr> <tr><td>Direct Mail Campaign</td><td>\$6,00K</td></tr> <tr><td>Email</td><td>\$5,00K</td></tr> </table>	Lead Source	Value	Existing Customer	\$30,00K	Public Relations Campaign	\$20,00K	Partner	\$15,00K	Trade Show	\$12,00K	Site Site	\$11,00K	Employee	\$10,00K	Word of mouth	\$8,00K	Cold Call	\$7,00K	Direct Mail Campaign	\$6,00K	Email	\$5,00K
Lead Source	Value																																											
Existing Customer	\$13,79K																																											
Public Relations Campaign	\$10,24K																																											
Partner	\$8,73K																																											
Site Site	\$4,25K																																											
Employee	\$3,39K																																											
Word of mouth	\$1,49K																																											
Cold Call	\$1,10K																																											
Direct Mail Campaign	\$0,00K																																											
Email	\$0,00K																																											
Lead Source	Value																																											
Existing Customer	\$30,00K																																											
Public Relations Campaign	\$20,00K																																											
Partner	\$15,00K																																											
Trade Show	\$12,00K																																											
Site Site	\$11,00K																																											
Employee	\$10,00K																																											
Word of mouth	\$8,00K																																											
Cold Call	\$7,00K																																											
Direct Mail Campaign	\$6,00K																																											
Email	\$5,00K																																											

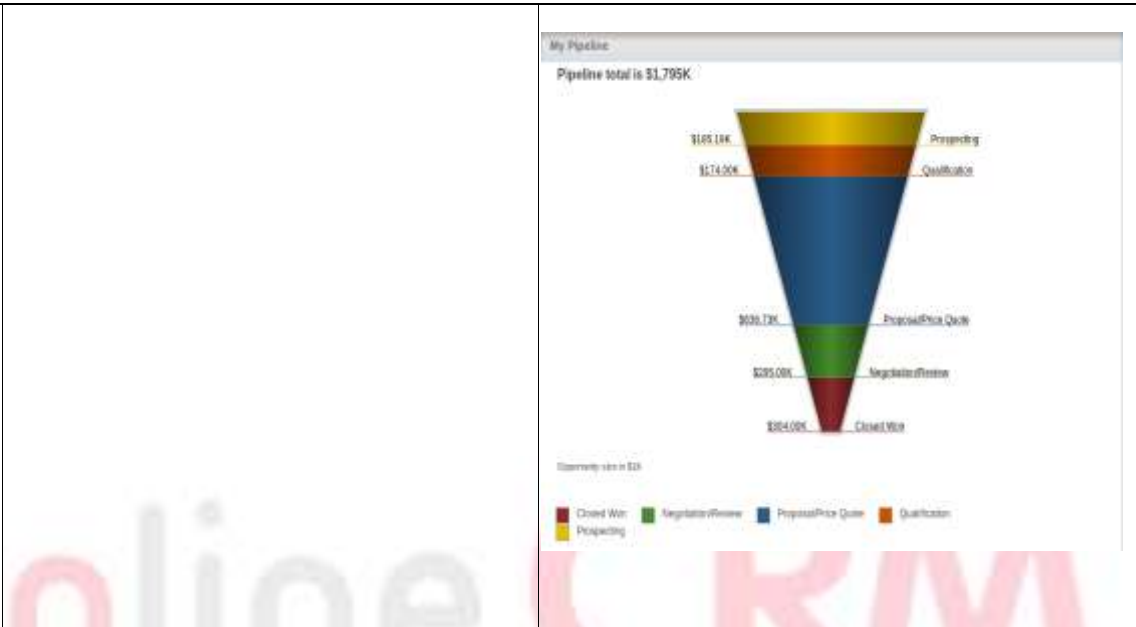
All Opportunies
By Leads
Source By
Outcome



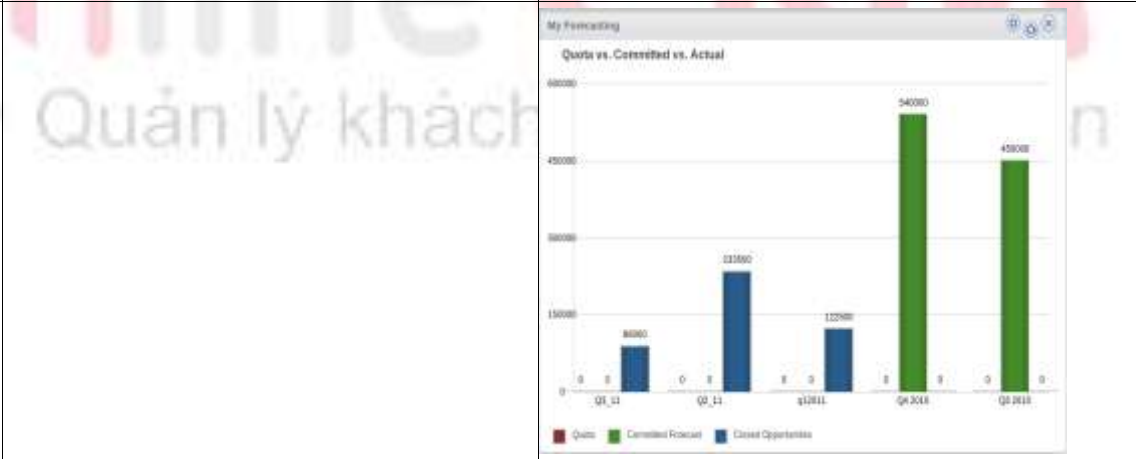
My Closed Won
Opportunities
Gauge



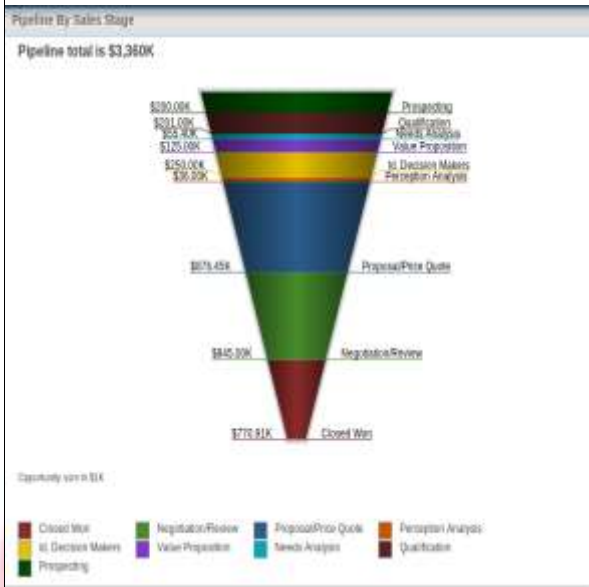
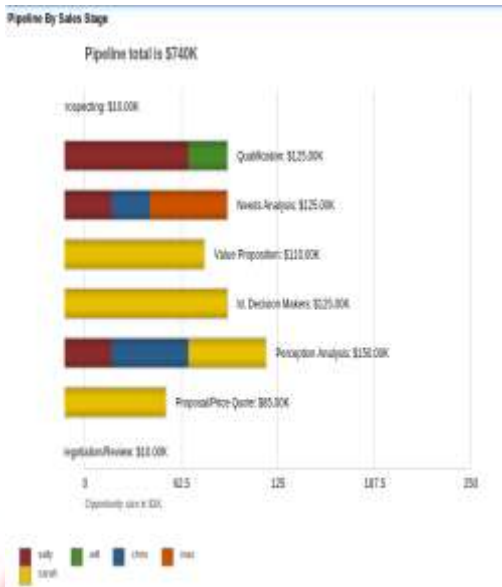
My Pipeline



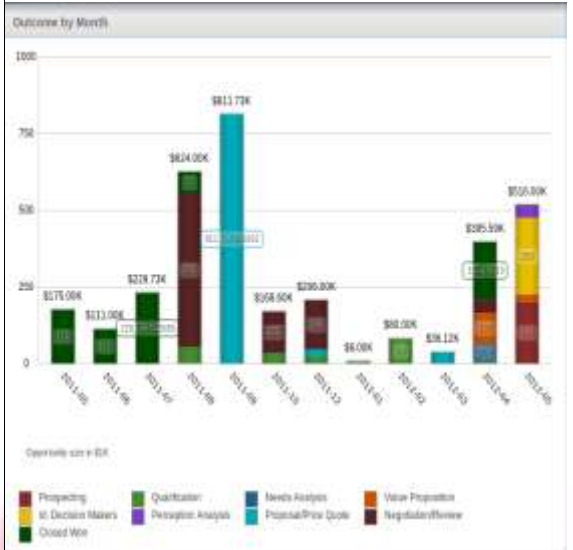
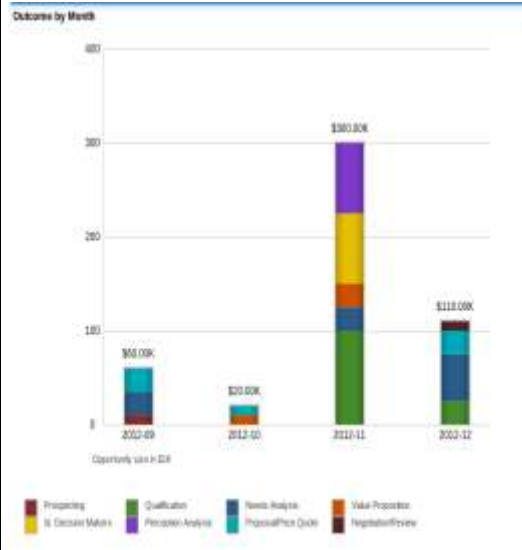
My Forecasting

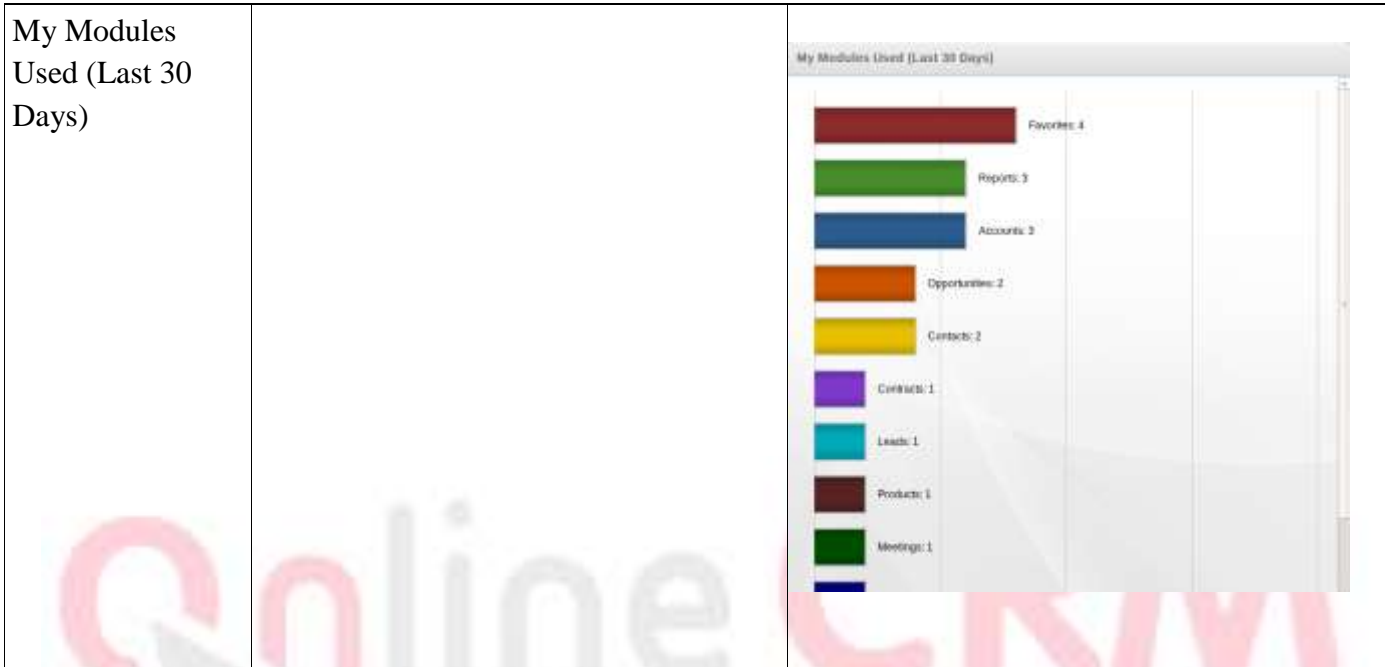


Pipeline By Sales Stage



Outcome by Month





Để sử dụng biểu đồ ta bấm nút Home trên màn hình Home của cả Sugar CE và Sugar Pro sau đó nhấn Add dashlet → Chart để hiển thị biểu đồ.

5.3 Tiện ích báo cáo

Trong *Sugar Pro* tích hợp sẵn PDF để xuất ra báo cáo, chức năng này được cài đặt một cách tự động hoặc bằng tay theo một thời gian định sẵn mà trong *Sugar CE* không có,



Muốn sử dụng chức năng này trong *Sugar CE* cần phải tùy biến và có thể cho tích hợp **World, Excel** để cho ra báo cáo, chức năng này có thể được thực hiện mỗi một công cụ thứ 3 như ZuckerReports nhưng phải cài đặt và nâng cấp định kỳ (tất nhiên là sẽ có phí).

6 Admin

6.1 User Management:

Trong Sugar professional có thêm phần *Team Management* để quản lý nhân viên theo nhóm.



Sugar CE	Users			
	Create, edit, activate and deactivate users in Sugar.			
	User Management	Manage user accounts and passwords	Role Management	Manage role membership and properties
	Password Management	Manage password requirements and expiration		

6.2 Kết nối với Sugar (Sugar Connect):

Bản *Sugar Pro* là bản có tính phí nên có thêm phần *License Management* để quản lý các thông tin về bản quyền.

Sugar Pro	Sugar Connect			
	Connect to the various SugarCRM services where you can access the SugarCRM forums and Sugar Wiki, search FAQs (Frequently Asked Questions), download the latest Sugar version, file and research reported bugs and request new features and more.			
	License Management	Manage license properties	Sugar Support Portal	Access technical support and more
	Sugar Updates (6.4.5)	Check for the latest Sugar version	Online Documentation	View Sugar documentation for administrators and end-users
Sugar CE	Sugar Connect			
	Connect to the various SugarCRM services where you can access the SugarCRM forums and Sugar Wiki, search FAQs (Frequently Asked Questions), download the latest Sugar version, file and research reported bugs and request new features and more.			
	Sugar Support Portal	Access technical support and more	Sugar Updates (6.4.5)	Check for the latest Sugar version
	Online Documentation	View Sugar documentation for administrators and end-users		

6.3 System setting

Hệ thống trong *Sugar Pro* có tích hợp xuất tập tin PDF, hỗ trợ thiết bị di động và tracking quá trình làm



việc. *Sugar CE* có hỗ trợ *Oauth keys*, là một giao thức mở cung cấp API dùng trong chứng thực quyền truy cập. *Import Wizard* để dễ dàng nhập các bản ghi vào hệ thống.

<p>Sugar Pro</p>	<p>System Configure the system-wide settings according to the specifications of your organization. Users can override some of the default locale settings within their user settings page.</p> <table border="1"> <tr> <td>System Settings</td> <td>Configure system-wide settings.</td> <td>Upgrade Wizard</td> <td>Upload and install Sugar upgrades.</td> </tr> <tr> <td>Locale</td> <td>Set default localization settings for your system.</td> <td>Backup</td> <td>Backup Sugar files.</td> </tr> <tr> <td>Currencies</td> <td>Set up currencies and conversion rates.</td> <td>Repair</td> <td>Check and repair Sugar.</td> </tr> <tr> <td>Scheduler</td> <td>Set up scheduled events.</td> <td>Diagnostic Tool</td> <td>Capture system configuration for diagnostics and analysis.</td> </tr> <tr> <td>Themes</td> <td>Choose themes for users to be able to select.</td> <td>No Tracks</td> <td>Enable/Disable tracking.</td> </tr> <tr> <td>Activity Streams</td> <td>Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.</td> <td>Connectors</td> <td>Manage connector settings.</td> </tr> <tr> <td>PDF</td> <td>Manage settings for generated PDF files.</td> <td>Mobile</td> <td>Select modules to appear in the browser-based mobile view of Sugar and in the Sugar Mobile application.</td> </tr> <tr> <td>Global Search</td> <td>Configure the global search options for the system.</td> <td>Languages</td> <td>Manage which languages are available for users.</td> </tr> </table>	System Settings	Configure system-wide settings.	Upgrade Wizard	Upload and install Sugar upgrades.	Locale	Set default localization settings for your system.	Backup	Backup Sugar files.	Currencies	Set up currencies and conversion rates.	Repair	Check and repair Sugar.	Scheduler	Set up scheduled events.	Diagnostic Tool	Capture system configuration for diagnostics and analysis.	Themes	Choose themes for users to be able to select.	No Tracks	Enable/Disable tracking.	Activity Streams	Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.	Connectors	Manage connector settings.	PDF	Manage settings for generated PDF files.	Mobile	Select modules to appear in the browser-based mobile view of Sugar and in the Sugar Mobile application.	Global Search	Configure the global search options for the system.	Languages	Manage which languages are available for users.
System Settings	Configure system-wide settings.	Upgrade Wizard	Upload and install Sugar upgrades.																														
Locale	Set default localization settings for your system.	Backup	Backup Sugar files.																														
Currencies	Set up currencies and conversion rates.	Repair	Check and repair Sugar.																														
Scheduler	Set up scheduled events.	Diagnostic Tool	Capture system configuration for diagnostics and analysis.																														
Themes	Choose themes for users to be able to select.	No Tracks	Enable/Disable tracking.																														
Activity Streams	Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.	Connectors	Manage connector settings.																														
PDF	Manage settings for generated PDF files.	Mobile	Select modules to appear in the browser-based mobile view of Sugar and in the Sugar Mobile application.																														
Global Search	Configure the global search options for the system.	Languages	Manage which languages are available for users.																														
<p>Sugar CE</p>	<p>System Configure the system-wide settings according to the specifications of your organization. Users can override some of the default locale settings within their user settings page.</p> <table border="1"> <tr> <td>System Settings</td> <td>Configure system-wide settings.</td> <td>Import Wizard</td> <td>Use the import wizard to easily import records into the system.</td> </tr> <tr> <td>Locale</td> <td>Set default localization settings for your system.</td> <td>Upgrade Wizard</td> <td>Upload and install Sugar upgrades.</td> </tr> <tr> <td>Currencies</td> <td>Set up currencies and conversion rates.</td> <td>Backup</td> <td>Backup Sugar files.</td> </tr> <tr> <td>Scheduler</td> <td>Set up scheduled events.</td> <td>Repair</td> <td>Check and repair Sugar.</td> </tr> <tr> <td>Themes</td> <td>Choose themes for users to be able to select.</td> <td>Diagnostic Tool</td> <td>Capture system configuration for diagnostics and analysis.</td> </tr> <tr> <td>Activity Streams</td> <td>Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.</td> <td>Connectors</td> <td>Manage connector settings.</td> </tr> <tr> <td>Languages</td> <td>Manage which languages are available for users.</td> <td>Global Search</td> <td>Configure the global search options for the system.</td> </tr> <tr> <td>OAuth Apps</td> <td>OAuth key management.</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	System Settings	Configure system-wide settings.	Import Wizard	Use the import wizard to easily import records into the system.	Locale	Set default localization settings for your system.	Upgrade Wizard	Upload and install Sugar upgrades.	Currencies	Set up currencies and conversion rates.	Backup	Backup Sugar files.	Scheduler	Set up scheduled events.	Repair	Check and repair Sugar.	Themes	Choose themes for users to be able to select.	Diagnostic Tool	Capture system configuration for diagnostics and analysis.	Activity Streams	Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.	Connectors	Manage connector settings.	Languages	Manage which languages are available for users.	Global Search	Configure the global search options for the system.	OAuth Apps	OAuth key management.		
System Settings	Configure system-wide settings.	Import Wizard	Use the import wizard to easily import records into the system.																														
Locale	Set default localization settings for your system.	Upgrade Wizard	Upload and install Sugar upgrades.																														
Currencies	Set up currencies and conversion rates.	Backup	Backup Sugar files.																														
Scheduler	Set up scheduled events.	Repair	Check and repair Sugar.																														
Themes	Choose themes for users to be able to select.	Diagnostic Tool	Capture system configuration for diagnostics and analysis.																														
Activity Streams	Enable the user feed and mobile feeds for the My Activity Stream dashboard.	Connectors	Manage connector settings.																														
Languages	Manage which languages are available for users.	Global Search	Configure the global search options for the system.																														
OAuth Apps	OAuth key management.																																

6.4 Quản lý Email:

Phần quản lý Email giữa hai phiên bản không có gì khác biệt.




Sugar Pro	<p>Email</p> <p>Manage outbound and inbound emails. The email settings must be configured in order to enable users to send out email and newsletter campaigns.</p> <table border="1"> <tr> <td>Email Settings</td> <td>Configure email settings</td> <td>Inbound Email</td> <td>Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users</td> </tr> <tr> <td>Campaign Email Settings</td> <td>Configure email settings for campaigns</td> <td>Email Queue</td> <td>Manage the outbound email queue</td> </tr> </table>	Email Settings	Configure email settings	Inbound Email	Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users	Campaign Email Settings	Configure email settings for campaigns	Email Queue	Manage the outbound email queue
Email Settings	Configure email settings	Inbound Email	Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users						
Campaign Email Settings	Configure email settings for campaigns	Email Queue	Manage the outbound email queue						
Sugar CE	<p>Email</p> <p>Manage outbound and inbound emails. The email settings must be configured in order to enable users to send out email and newsletter campaigns.</p> <table border="1"> <tr> <td>Email Settings</td> <td>Configure email settings</td> <td>Inbound Email</td> <td>Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users</td> </tr> <tr> <td>Campaign Email Settings</td> <td>Configure email settings for campaigns</td> <td>Email Queue</td> <td>Manage the outbound email queue</td> </tr> </table>	Email Settings	Configure email settings	Inbound Email	Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users	Campaign Email Settings	Configure email settings for campaigns	Email Queue	Manage the outbound email queue
Email Settings	Configure email settings	Inbound Email	Set up group mail accounts for monitoring inbound email and manage personal inbound mail account information for users						
Campaign Email Settings	Configure email settings for campaigns	Email Queue	Manage the outbound email queue						

6.5 Tùy biến tính năng (Developer Tools):

Các công cụ dành cho người phát triển hệ thống trong *Sugar Pro* có thêm phần *Workflow Management* để quản lý các tác vụ chạy tự động. Rename Tabs có chức năng tương tự như Rename Modules của *Sugar CE*.


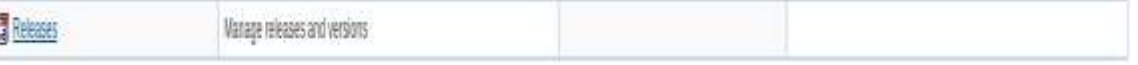
Sugar Pro	<p>Developer Tools</p> <p>Create and edit modules and module fields, manage standard and custom fields and configure tabs.</p> <table border="1"> <tr> <td>Fields</td> <td>Customize module fields, layouts and relationships</td> <td>Rename Tabs</td> <td>Change the names of the navigation tabs</td> </tr> <tr> <td>Module Builder</td> <td>Build new modules to expand the functionality of Sugar</td> <td>Display Module Tabs and Subpanels</td> <td>Choose which module tabs and subpanels are displayed system-wide</td> </tr> <tr> <td>Module Loader</td> <td>Add or remove Sugar modules, themes, language packs and other extensions</td> <td>Configure Shortcut Bar</td> <td>Select which modules are available in the Shortcut Bar</td> </tr> <tr> <td>Configure Grouped Modules</td> <td>Create and edit the grouping of navigation tabs</td> <td>Dropdown Editor</td> <td>Add, delete, or change the dropdown lists</td> </tr> <tr> <td>Workflow Management</td> <td>Manage workflow conditions, alerts and actions</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Fields	Customize module fields, layouts and relationships	Rename Tabs	Change the names of the navigation tabs	Module Builder	Build new modules to expand the functionality of Sugar	Display Module Tabs and Subpanels	Choose which module tabs and subpanels are displayed system-wide	Module Loader	Add or remove Sugar modules, themes, language packs and other extensions	Configure Shortcut Bar	Select which modules are available in the Shortcut Bar	Configure Grouped Modules	Create and edit the grouping of navigation tabs	Dropdown Editor	Add, delete, or change the dropdown lists	Workflow Management	Manage workflow conditions, alerts and actions		
Fields	Customize module fields, layouts and relationships	Rename Tabs	Change the names of the navigation tabs																		
Module Builder	Build new modules to expand the functionality of Sugar	Display Module Tabs and Subpanels	Choose which module tabs and subpanels are displayed system-wide																		
Module Loader	Add or remove Sugar modules, themes, language packs and other extensions	Configure Shortcut Bar	Select which modules are available in the Shortcut Bar																		
Configure Grouped Modules	Create and edit the grouping of navigation tabs	Dropdown Editor	Add, delete, or change the dropdown lists																		
Workflow Management	Manage workflow conditions, alerts and actions																				



Sugar CE	Developer Tools			
	Create and edit modules and module layouts, manage standard and custom fields and configure tabs.			
	 Studio	Customize module fields, layouts and relationships	 Rename Modules	Change the names of the modules appearing within the application
	 Module Builder	Build new modules to expand the functionality of Sugar	 Display Module Tabs and Subpanels	Choose which module tabs and subpanels are displayed system-wide
	 Module Loader	Add or remove Sugar modules, themes, language packs and other extensions	 Configure Grouped Modules	Create and edit the grouping of navigation tabs
 Dropdown Editor	Add, delete, or change the dropdown lists			

6.6 Quản lý ghi nhận lỗi (Bug Tracker):

Dùng để quản lý ghi lại các lỗi trong quá trình làm việc. Cả hai phiên bản không có gì khác biệt.

	<p>Bug Tracker</p> <p>Maintain a list of releases for your product. Active releases are displayed in the Releases drop-down menus in bug records created within the Bug Tracker module.</p> 
	<p>Bug Tracker</p> <p>Maintain a list of releases for your product. Active releases are displayed in the Releases drop-down menus in bug records created within the Bug Tracker module.</p> 

Những quản lý trong Sugar Pro, không có trong Sugar CE:

<p>Quản lý sản phẩm và báo giá (Product and Quotes)</p>	<p>Product and Quotes Manage the product catalog, along with the related information on manufacturers and shipping providers.</p> <table border="1"> <tr> <td>Product Catalog</td> <td>Enter items in the product catalog</td> <td>Manufacturers</td> <td>Set up the list of manufacturers</td> </tr> <tr> <td>Product Categories</td> <td>Update the list of product categories</td> <td>Shipping Providers</td> <td>Set up the list of available shipment methods</td> </tr> <tr> <td>Product Types</td> <td>Configure the list of product types</td> <td>Tax Rates</td> <td>Configure the list of available tax rates for quotes</td> </tr> </table>	Product Catalog	Enter items in the product catalog	Manufacturers	Set up the list of manufacturers	Product Categories	Update the list of product categories	Shipping Providers	Set up the list of available shipment methods	Product Types	Configure the list of product types	Tax Rates	Configure the list of available tax rates for quotes
Product Catalog	Enter items in the product catalog	Manufacturers	Set up the list of manufacturers										
Product Categories	Update the list of product categories	Shipping Providers	Set up the list of available shipment methods										
Product Types	Configure the list of product types	Tax Rates	Configure the list of available tax rates for quotes										
<p>Quản lý Forecast</p>	<p>Forecast Define time periods for the Forecasts module. These time periods display in the Time Periods drop-down menus in the Forecasts Module.</p> <table border="1"> <tr> <td>Time Periods</td> <td>Manage time periods</td> </tr> </table>	Time Periods	Manage time periods										
Time Periods	Manage time periods												
<p>Quản lý hợp đồng (Contracts)</p>	<p>Contracts Define contract types for the Contracts module. When users create a contract, the Types drop-down menu displays the contract types for selection.</p> <table border="1"> <tr> <td>Contract Types</td> <td>Manage contract types</td> </tr> </table>	Contract Types	Manage contract types										
Contract Types	Manage contract types												

7 Triển khai

Hỗ trợ chung	Sugar CE	Sugar Pro
---------------------	-----------------	------------------



Số lượng người dùng	Không Giới hạn	>= 5 Người dùng
Giá	Miễn phí	360 USD/người dùng/năm
Hỗ trợ kĩ thuật		Không giới hạn
Mở rộng / Hỗ trợ khác	Tùy chọn	Có Phí
Dung lượng lưu trữ dữ liệu	Tùy chọn	1GB hoặc 30MB/người dùng
Hệ điều hành		
Linux	x	x
Windows	x	x
MacOS	x	x
<i>Yêu cầu máy chủ</i>		
Web server (ISS/Apache)	x	x
Database (MySQL5/DB2/Oracle)	x	x
Language(PHP5/GD2)	x	x
<i>Yêu cầu máy khách</i>		

IE/Firefox/Safari cập nhật	x	x
Truy cập máy chủ	x	x
Applications		
Microsoft Outlook	x	x
Microsoft Word/Excel	x	x
Lotus Notes	x	x
Yêu cầu Phần cứng		
RAM (Tối thiểu)	1-4GB/Desktop 8GB trở lên/Server	2-4GB /Desktop 8GB trở lên/Server
CPU	Core i3-2100 (4MB L2, 3.1 GHz, 1066 Mhz FSB) trở lên	Core i3-2100 (4MB L2, 3.1 GHz, 1066 Mhz FSB) trở lên Quad-Core Intel Xeon E7350 processor trở lên đối với server thực sự
HDD	40-500GB	80-500GB



Hình thức triển khai		
LAN	X	X
WAN	X	X
Internet	X	X
Cloud		X
Hình thức sử dụng		
Trình duyệt Web	X	X
Máy tính bảng	X	X
Iphone	X	X
Smart Phone		X

8 Kết Luận

8.1 Ưu điểm chung:

Đầy đủ tính năng thông tin khách hàng, cuộc hẹn, báo giá, quảng cáo, cơ hội, ước tính doanh thu, thống kê kết quả kinh doanh....



CÔNG TY TNHH PHẦN MỀM QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG VIỆT NAM

Địa chỉ: Lầu 1, Tòa nhà Việt Nam Business Centre,
57-59 Hồ Tùng Mậu, P. Bến Nghé, Q.1, TP. HCM
Điện thoại: (+84 8) 3 914 3043 – Fax: (+84 8) 3 821 7843
Email: contact@sugarcrm.com.vn – contact@onlinecrm.vn
Website: www.sugarcrm.com.vn - www.onlinecrm.vn



SugarCRM là một hệ thống quản lý quan hệ khách hàng rất tốt và đã được rất nhiều công ty trên thế giới sử dụng. **SugarCRM** có một phiên bản miễn phí bản quyền dành cho doanh nghiệp nhỏ và vừa. Điểm đặc biệt là phiên bản này là nếu có kinh nghiệm về lập trình, người dùng có thể can thiệp để chỉnh sửa cho phù hợp với nhu cầu. Ít nhất là cũng có thể Việt hóa để sử dụng (mặc dù **SugarCRM** cũng đã có gói ngôn ngữ tiếng Việt nhưng chưa được chuẩn và hoàn chỉnh). Đã áp dụng cho hàng ngàn doanh nghiệp trên thế giới nên có độ tin cậy rất cao.

Sugar CE sử dụng ngôn ngữ lập trình PHP. Hệ quản trị cơ sở dữ liệu đi kèm là MySQL, SQL Server 2005/2008 (Sugar CE) và Oracle (Sugar Pro trở lên). Và hơn tất cả, **SugarCRM** là một phần mềm *web-based* (chạy trên nền tảng web, người sử dụng chỉ cần mở trình duyệt và gõ vào địa chỉ của máy chủ chạy **SugarCRM** và có thể dùng ngay, không cần phải cài đặt thêm gì nữa)

8.2 Ưu điểm Sugar CE:

Là sản phẩm thương mại mã nguồn mở tức là bạn chỉ phải trả một khoản phí hợp lý để tận hưởng các dịch vụ tuyệt vời. Tùy biến (**Customize**) thêm tính năng đáp ứng nhu cầu đặc thù của công ty.

Sugar CE có giá rẻ, khả năng tùy biến cao, linh hoạt theo quy trình nghiệp vụ công ty. Không giới hạn người dùng, sở hữu vĩnh viễn...

Chạy trên nền Web, có thể truy cập ở mọi nơi, hỗ trợ không giới hạn số lượng người dùng nên bạn không phải lo ngại phải trả chi phí cho từng nhân viên như các sản phẩm khác cùng loại. Bạn có thể cài đặt trên mạng cục bộ (**LAN**) hay mạng diện rộng (**WAN**) hay mạng toàn cầu **Internet**. Có thể truy cập qua Pocket PC hoặc Smart Phones.

Mỗi người dùng muốn sử dụng hệ thống đều cần có tên đăng nhập và mật khẩu. Người dùng được phân quyền theo nhóm, theo vai trò (role) được tạo bởi quản trị hệ thống. Thậm chí có thể phân quyền



trên từng trường dữ liệu.

Cho phép thay đổi giao diện, trường dữ liệu cho phù hợp với đặc thù của từng doanh nghiệp. Có khả năng kết nối, đồng bộ hóa dữ liệu với nhiều chương trình khác. Tích hợp với Word, Excel để đưa ra báo cáo. Miễn phí plug-in cho hội nhập với Microsoft® Outlook và Word.

8.3 Ưu điểm Sugar Pro:

Sugar Pro có tất cả nhưng tính năng mà phiên bản *Sugar CE* có và có thêm một số chức năng mở rộng hơn. Có giao diện đẹp, bắt mắt người dùng, không giới hạn trong việc hỗ trợ kỹ thuật (support) như trong *Sugar CE*.

Sugar Pro: Bổ sung thêm các tính năng dành cho công ty quản lý marketing chuyên nghiệp như đồng bộ Outlook, Word, Báo giá, Team, Quy trình...Cung cấp cho bạn 1 công cụ thống nhất để quản lý khách hàng qua cả 3 nghiệp vụ lớn: Bán hàng - marketing - dịch vụ.

8.4 Nhược điểm Sugar CE:

Mặc định thì Suga CE không có phân quyền theo nhóm như của *Pro*. Tuy nhiên **OnlineCRM** đã có tính năng này

Chưa đưa ra hết được các tích hợp cho vấn đề tài chính (như việc lập hóa đơn) giống như dịch vụ trực tuyến của *Sugar Pro*, Tất cả các phiên bản ngoại trừ **Community** đều yêu cầu có ít nhất 5 người dùng. Có giao diện trung bình, không ấn tượng lắm với người dùng như của *Sugar Pro*.



8.5 Nhược điểm Sugar Pro:

Chính vì nó nổi trội hơn *Sugar CE* nên khi chuyển qua sử dụng người dùng thường có cảm giác không quen, phải bỏ thời gian để tìm hiểu thêm về tính năng cũng như cơ cấu tổ chức. Đặc biệt nó là phiên bản có tính phí giá cao (360 USD/người dùng/năm) nó cũng có thể là một yếu tố tâm lý dẫn đến việc người dùng thích sử dụng *Sugar CE* hơn.

Tóm lại :

SugarCRM mềm dẻo một cách đặc biệt. Người dùng có thể thay đổi giao diện của ứng dụng, tùy biến mô-đun, trường dữ liệu theo ý muốn cho phù hợp với doanh nghiệp. Dựa vào sự giống, khác nhau, ưu điểm, nhược điểm đã phân tích trên mà chúng ta có sự lựa chọn đúng đắn trong việc sử dụng **SugarCRM** cho phù hợp với loại hình doanh nghiệp và chi phí khi triển khai.

Đứng về khía cạnh của một doanh nghiệp vừa và nhỏ thì phiên bản *Sugar CE* hầu như đáp ứng được hết nhu cầu của người sử dụng như: Quản lý toàn bộ thông tin khách hàng, Tùy biến dữ liệu, Chạy online trên nền Web, Quản lý hiệu quả chiến dịch quảng cáo, marketing, bảo mật, phân quyền, không kén chọn môi trường, hệ điều hành, khả năng mở rộng cao...

Tuy vậy, với những công ty/doanh nghiệp/tổ chức lớn, họ không quan trọng về mặt giá cả mà chỉ quan tâm về chức năng và chất lượng thì phiên bản *Sugar Pro* lại là một công phần mềm tuyệt vời để triển khai và khám phá.

9 Tính năng mở rộng cho Sugar CE:

Ngoài những tính năng hiện có của **Sugar CE** nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, hiện tại công ty Phần mềm Quản lý Khách hàng Việt Nam (OnlineCRM) chúng tôi đã phát triển và tích hợp một số tính năng sau trên phiên bản Sugar CE:

STT	Tính năng	Ghi chú/Điển giải
1	Quản lý Marketing mở rộng	SMS BrandName marketing
2	Quản lý sản phẩm, tồn kho	Quản lý số nhập, chi hàng đến đâu, báo số tồn kho.
3	Quản lý hợp đồng, báo giá, phiếu thu, chi	Quản lý hợp đồng kèm tiện ích xuất hợp đồng, báo giá, phiếu thu, chi ra file Word (theo mẫu)
4	Quản lý công nợ	<ul style="list-style-type: none"> - Tổng nợ phải thu - Đã thu - Còn lại - Thông báo nợ xấu, nợ quá hạn
6	Quản lý tích lũy điểm nhân viên, khách hàng	<p>Chính sách tích lũy điểm cho nhân viên sales, khách hàng.</p> <p>Tích lũy điểm nhân viên sales:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theo cuộc gọi - Theo cuộc gặp - Theo số khách hàng tiềm năng mang về

		<ul style="list-style-type: none"> - Theo doanh số <p>Tích lũy điểm cho khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Theo doanh số
7	Quản lý chỉ tiêu doanh số của nhân viên sales	<ul style="list-style-type: none"> - Đưa ra mức doanh số tối thiểu cho nhân viên cần đạt được trong khoảng thời gian (tuần, tháng, năm) - Thống kê đánh giá doanh số của nhân viên sales tức thì (tại thời điểm hiện tại nhân viên sales đã đạt được bao nhiêu % chỉ tiêu và mức doanh số hiện tại đạt được là bao nhiêu)
8	Quản lý hoa hồng	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý chi phí hoa hồng theo sales, theo khách hàng, môi giới. - Hoa hồng được tính tự động trên các tiêu chí được thiết lập trước. - Tính điểm lũy kế cho các nhà đầu tư, nhân viên môi giới và nhân viên kinh doanh.
9	Quản lý dự án mở rộng	<ul style="list-style-type: none"> - Quản lý nhân viên tham gia 1 dự án - Quản lý thời gian tham gia dự án của nhân

		<p>viên (timesheet)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quản lý thu – chi của dự án (estimate cost, actual cost) - Các reports liên quan dự án
10	Quản lý phân quyền chi tiết	<ul style="list-style-type: none"> - Phân quyền dữ liệu theo từng phòng ban. - Phân quyền dữ liệu theo nhóm người dùng bất kỳ - Giao diện theo phân quyền (đa giao diện người dùng)
11	Báo cáo mở rộng	<ul style="list-style-type: none"> - Các loại báo cáo đặc thù của công ty
12	Các giải pháp đồng bộ dữ liệu	<ul style="list-style-type: none"> - Đồng bộ dữ liệu khách hàng (hoặc dữ liệu bất kì liên quan khách hàng) với SugarCRM + Giải pháp tích hợp với hệ thống Contact Center (Asterisk, Avaya) + Đồng bộ dữ liệu khách hàng với phần mềm kế toán, quản trị doanh nghiệp (ERP) + Đồng bộ dữ liệu khách hàng với hệ thống website, hệ thống Customer Portal
13	<p>Các tác vụ tiện ích:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Send SMS - Send Mail tự động - Các tiện ích khác: phân biệt loại khách hàng bằng màu sắc trên màn 	<p>Tự động và không tự động</p> <p>Tự động:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nhắn tin SMS, email chúc mừng sinh nhật - Nhắn tin SMS, email nhắc lịch làm việc (nhắc

	<p>hình danh sách, phân biệt hợp đồng đến hạn công nợ thu bằng màu sắc...; pop-up tự động khi có sinh nhật hoặc ngày đặc biệt của khách hàng...</p>	<p>cuộc hẹn, cuộc gọi, nhắc chăm sóc khách hàng)</p> <p>Không tự động:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông báo hợp - Nhắn tin bất kì trong quá trình làm việc <p>Ghi chú:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Có thể sử dụng hình thức SMS Flash kết hợp Brand Name <p>SMS Flash: tin nhắn gửi tới và hiển thị sẵn tại máy người nhận</p> <p>Brand Name: thay vì sử dụng đầu số thì sử dụng tên cty để làm tên người gửi khi nhắn tin.</p>
--	---	---

Ghi chú:

- Trong trường hợp các tính năng mô tả ở trên chưa phải tính năng quý khách hàng cần thì vui lòng liệt kê các tính năng quý vị cần theo bảng ở bên dưới đây, chúng tôi sẽ xem xét và tư vấn giải pháp thích hợp để triển khai chúng trên phần mềm.

10 Khách hàng đề nghị:

STT	Tên tính năng	Ghi chú/Điển giải

11 Các thuật ngữ

ERP- Enterprise Resource Planning: Là phần mềm quản lý nguồn tài nguyên doanh nghiệp

CRM - Customer Relationship Management: Quản lý quan hệ khách hàng

LAN - Local Area Network: Mạng cục bộ

WAN - Wide Area Network: Mạng diện rộng

RAID - Redundant Arrays of Inexpensive Disks: là hình thức ghép nhiều ổ đĩa cứng vật lí thành một hệ thống ổ đĩa cứng

RAM - Random Access Memory: Bộ nhớ truy cập ngẫu nhiên máy tính

SAML - Security Assertion Markup Language

API - Application programming interface: Giao diện lập trình ứng dụng



SOAP - *Simple Object Access Protocol SOAP*: Là một trong những giao thức "chuẩn" cho việc xây dựng Web Services

REST - *Representational State Transfer*: Giao thức truyền thông 2 chiều là một trong những thành phần then chốt của kiến trúc Web 2.0

SQL - *Structured Query Language*: Ngôn ngữ truy vấn có cấu trúc

12 Tham Khảo:

- 1.http://support.sugarcrm.com/05_Resources/03_Supported_Platforms/Sugar_6.5.x_Supported_Platforms
- 2.http://media.sugarcrm.com/datasheets/EditionsComparison_CE.pdf
- 3.<http://sugarcrm.com.vn/cac-phien-ban/>
- 4.<http://www.sugarcrmvietnam.com/tinh-nang-san-pham.html>