

## **SugarCRM : Partenariat pour la formation des clients aux bonnes pratiques de CRM** **Mac et Linux**

Posté par : JPilo

Publié le : 11/2/2009 15:00:00

Levementum, Plus Consulting, Redpill-Linpro, Bhea Knowledge Technologies et iZeno figurent parmi les premiers partenaires formation certifiés de l'éditeur en Amérique du Nord, en Europe et en Asie. SugarCRM, premier éditeur mondial de solutions commerciales Open Source de gestion de la relation client, annonce aujourd'hui le lancement de **Sugar Authorized Learning Program, un programme de partenariat visant à accélérer la formation de ses clients du monde entier aux bonnes pratiques de CRM.**

Sugar Authorized Learning Program référence plusieurs actions de formations en présentiel, assurées par une sélection de partenaires certifiés Sugar. Objectif affiché : permettre aux clients et membres de la communauté Sugar d'exploiter tout le potentiel des fonctionnalités de SugarCRM.

Parmi les membres fondateurs de Sugar Authorized Learning Program, on peut notamment citer Levementum et Plus Consulting en Amérique du Nord, iZeno et Bhea Knowledge Technologies en Asie, ainsi que Redpill-Linpro en Europe.



À

Ces partenaires ont été choisis pour leurs aptitudes à délivrer des formations de qualité aux clients de SugarCRM. Avant d'obtenir leur label de partenaire certifié (Authorized Learning Partner), les formateurs doivent suivre un processus de certification au cours duquel ils sont formés à l'architecture-produit, à la méthodologie de formation ainsi qu'à l'environnement-utilisateur de SugarCRM.

« **Une formation de qualité, assurée par des formateurs expérimentés, constitue un levier de réussite essentiel pour le CRM** », déclare **Andy Dreisch**, vice-président du département Worldwide Services chez SugarCRM. « **Avec SugarCRM Authorized Learning Program, les experts SugarCRM disposent d'une méthodologie structurée leur permettant de fournir des services de formation de qualité, à même de soutenir l'adoption et le succès du CRM.** »

Designés sous le nom Sugar Authorized Learning Partners, les organismes de formation certifiés se voient remettre des supports de formation officiels conçus par SugarCRM. En outre, leurs stagiaires peuvent se connecter en toute liberté et sans limite à un laboratoire de formation en ligne, constamment actualisé. Les partenaires sont également associés au programme de parrainage qui leur permet d'identifier de nouvelles opportunités de formation chez les clients Sugar de leur zone.

Enfin, les Sugar Authorized Learning Partners ont la possibilité de mettre en ligne les horaires et programmes de leurs formations sur Sugar University (<http://university.sugarcrm.com>). SugarCRM assure un suivi rigoureux de la qualité des formations assurées par ses partenaires au moyen d'un dispositif d'évaluation en ligne.

« Pour que le CRM soit adopté avec succès, il est essentiel de mettre en oeuvre des actions de formation de haute qualité, directement opérationnelles, actualisées et animées par des formateurs qualifiés. Accessible à tous les clients de SugarCRM, le programme Authorized Learning Partner Program de Sugar répond précisément à cet objectif. Nous sommes impatients de nous associer aux actions engagées par SugarCRM pour permettre à un nombre croissant de clients de bénéficier des outils de formation exceptionnels qui leur sont proposés dans le cadre de ce programme », déclare **Doug Guilbeau**, directeur général des activités conseil chez Levementum, une importante société de services nord-américaine, spécialisée dans le déploiement de logiciels d'entreprise Open Source, et notamment dans le domaine de l'ERP, du CRM et du décisionnel.

« En s'associant à SugarCRM via le programme Authorized Learning Partner Program, iZeno est en mesure d'accroître la quantité et la qualité de ses services de formation, pour le plus grand bénéfice des clients et utilisateurs de SugarCRM à Singapour, en Malaisie et en Chine », déclare **Benny Ng**, directeur du développement chez iZeno, fournisseur de solutions professionnelles Open Source qui font référence sur le marché de la zone Asie-Pacifique.

« Nous sommes impatients de travailler avec la communauté de clients Sugar pour mieux appréhender ce formidable produit. Le fait de déployer des formations adaptées présente deux avantages clés : en premier lieu, la garantie d'une adoption réussie du logiciel par l'utilisateur final, et en second lieu, la solidité et la stabilité de la plate-forme.

Plus Consulting s'engage à assurer des formations de grande qualité, tant pour utilisateurs les opérationnels que pour les administrateurs et techniciens », ajoute **Heath Flicker**, directeur général de Plus Consulting, une société de conseil spécialisée dans le déploiement de solutions de CRM.

« Grâce au Sugar Authorized Learning Partner Program, nous pouvons proposer aux clients de Sugar des pratiques de CRM et des contenus de formation éprouvés, et ce à des horaires adaptés au fuseau horaire de l'Inde. Ce programme nous permet également de personnaliser le contenu en fonction de la langue choisie », souligne Ram Kumar, président de Bhea Knowledge Technologies en Inde.

« Au cours des quatre dernières années, Redpill-Linpro a déployé SugarCRM avec succès dans de nombreuses entreprises européennes. Le fait de figurer parmi les membres fondateurs du Sugar Authorized Learning Program vient non seulement reconnaître la valeur de nos réalisations, mais nous donne également l'occasion de renforcer nos capacités de formation pour tous nos clients, nouveaux et anciens », déclare **Kristian af Sandeberg**, chef de produit SugarCRM chez Redpill-Linpro, cabinet de conseil européen spécialisé dans la diffusion de bout-en-bout de solutions technologiques pour les entreprises.