



Gestion des Utilisateurs et des Rôles dans SugarCRM Open Source version 4.5.1



Mentions légales

Ce document est susceptible de modification à tout moment sans notification.

Disclaimer / Responsabilité

3aCRM documents distributed under the License are distributed on an “AS IS” basis, WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, either expressed or implied. See the License for the specific language governing rights and limitations under the License.

3aCRM ne fournit aucune garantie en ce qui concerne ce mode d'emploi et ne saurait être tenu pour responsable des erreurs qu'il contient ni des dommages éventuels, directs ou indirects, qui pourraient résulter de l'utilisation des informations qu'il contient. Veuillez vous référer à la Licence pour connaître les droits et les limitations fixés par la Licence.

Trademarks / Marques

All the trademarks in this document are registered by their owner.

Toutes les marques citées dans ce mode d'emploi sont déposées par leur propriétaire respectif.

SugarCRM, Sugar Suite, Sugar Open Source sont des marques déposées ou des marques commerciales de SugarCRM, Inc.



Avant-propos

Au cours de votre lecture, vous rencontrerez les icônes suivantes :

Info

Informations supplémentaires relatives au sujet traité.

Conseil

Vous recommande une technique ou une marche à suivre.

Nous contacter

En cas de problème ou de question, n'hésitez pas à nous contacter :

- ▶ Par e-mail : contact@3acrm.com
- ▶ Par téléphone : +33 (0)8 71 49 23 32
- ▶ Par fax : +33 (0)3.21.65.39.75
- ▶ Par Internet : <http://www.3acrm.com>





Sommaire

	Chapitre 1	
	Les utilisateurs	4
1.1	Créer un utilisateur	5
1.2	Gérer les utilisateurs	11
1.2.1.	Gestion par un administrateur	11
1.2.2.	Gestion par l'utilisateur	12
	Chapitre 2	
	Les rôles	13
2.1	Principe	14
2.2	Créer un rôle	15
2.3	Affecter un rôle à un utilisateur	16
2.3.1.	A partir d'un rôle	16
2.3.2.	A partir d'un utilisateur	18



Chapitre 1

Les utilisateurs

	1.1. Créer un utilisateur	5
	1.2. Gérer les utilisateurs	11
	1.2.1. Gestion par un administrateur	11
	1.2.2. Gestion par l'utilisateur	12



1.1. Créer un utilisateur

Info

Seuls les administrateurs ont la possibilité de créer un utilisateur.

Info

Les clients en mode On-Demand n'ont pas la possibilité de créer un utilisateur.
Seules les équipes techniques de 3aCRM ont cette possibilité.

Pour créer un nouvel utilisateur :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des utilisateurs** (③)

The screenshot shows the SugarCRM Administration interface. At the top, the navigation bar includes 'Administration' (marked with ①), 'Déconnexion', and 'A propos'. Below the navigation bar, the 'Utilisateurs' section is highlighted (marked with ②), and the 'Gestion des Utilisateurs' link is highlighted (marked with ③). The main content area displays various system management options:

RÉSEAU SUGARCRM			
Portail de Support de SugarCRM	Permet d'accéder à votre portail personnalisé pour le support technique et bien plus	Documentation en ligne	Permet d'obtenir les documentations pour les utilisateurs finaux et les administrateurs
Mises à jour Sugar	Vérifie les dernières mises à jour Sugar.		
ADMINISTRATION DU SYSTÈME			
Paramètres de configuration	Permet de définir les paramètres de configuration généraux de l'application	Sauvegardes	Effectue une sauvegarde des fichiers de SugarCRM
Planificateur	Permet de définir les tâches automatiques planifiées	Réparations	Permet de vérifier et de réparer SugarCRM
Outils de Diagnostic	Récupère les paramètres de configuration du système pour un diagnostic et une analyse	Devises	Permet de configurer les devises et les taux de change
Assistant de mises à jour	Permet de mettre à jour et monter en version SugarCRM	Chargeur de module	Permet d'ajouter ou de supprimer des modules, des thèmes ou des packs langue de SugarCRM
Paramètres locaux	Permet de configurer les paramètres locaux par défaut de votre système.		
UTILISATEURS			
Gestion des Utilisateurs	Gère les comptes et mots de passe des Utilisateurs	Gestion des Rôles	Gère les rôles, leurs affectations et leurs propriétés

Figure 1.1 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des utilisateurs.
4. Cliquez sur **Créer un utilisateur** (cf. Figure 1.2 – page 6 – ④).

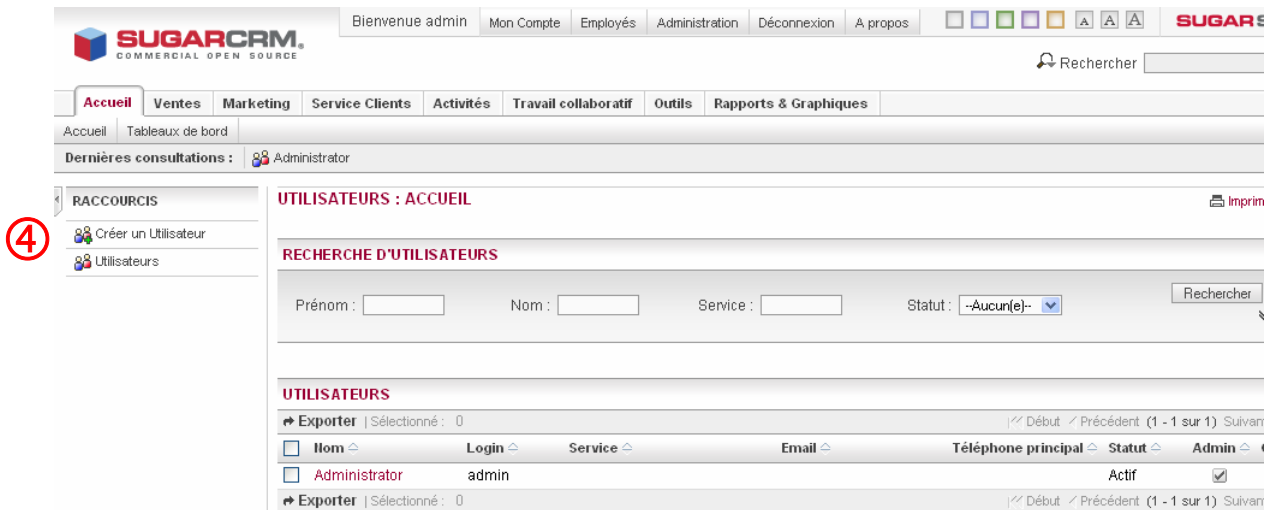


Figure 1.2 : Liste des utilisateurs.

5. Le formulaire de saisie d'un utilisateur s'affiche.

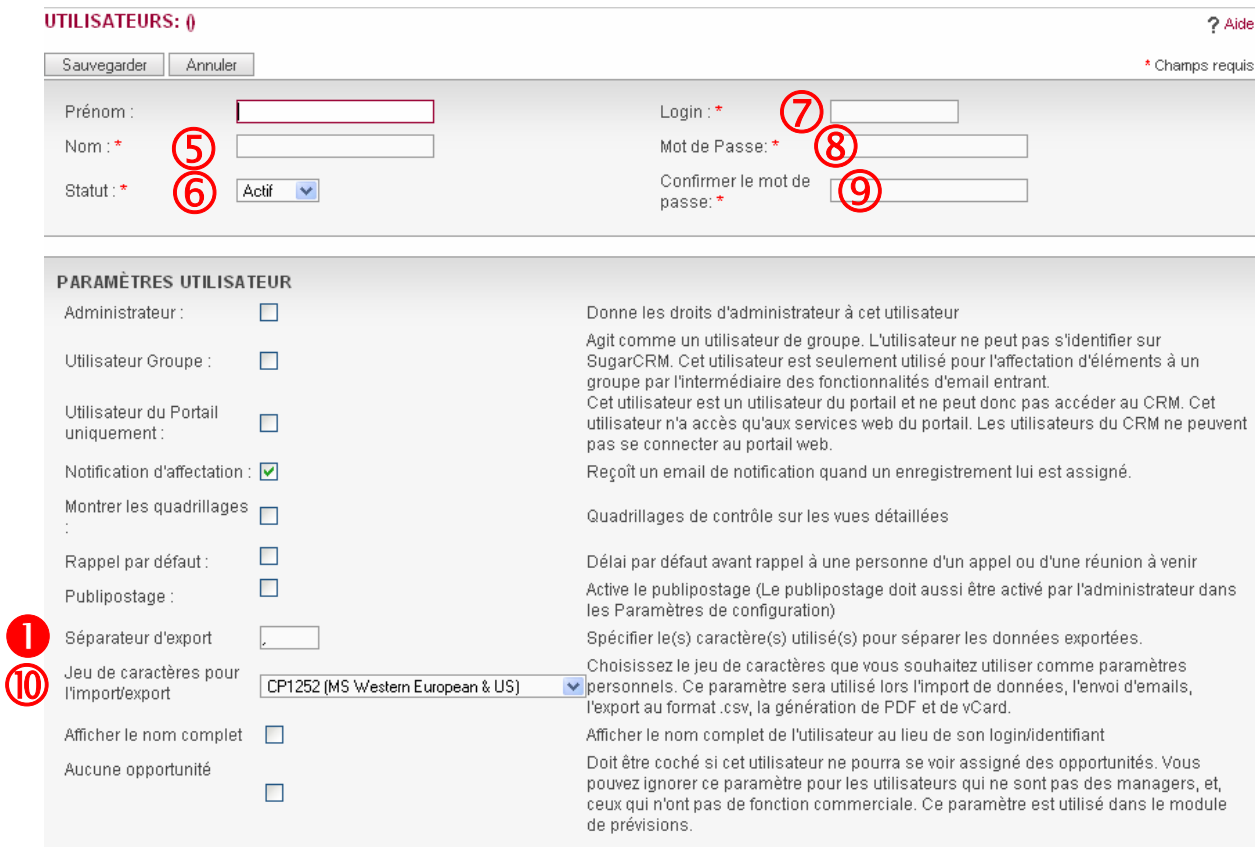


Figure 1.3 : Extrait d'un formulaire d'ajout d'un contact.

6. Indiquez au moins le nom (⑤), le statut (⑥), le login (⑦) et le mot de passe (⑧ et ⑨) de l'utilisateur.
7. Pour le jeu de caractères pour l'import et l'export (⑩), choisissez **CP1252 (MS Western European & US)**
8. Pour le séparateur d'export (①), indiquez le point-virgule.



9. Dans la section **Options de mise en page** vous pouvez définir quels sont les onglets qui seront affichés et de quelle manière.

Les onglets placés dans la colonne **Onglets affichés** (①) seront visibles par l'utilisateur dans le menu latéral ou dans le menu de haut (selon le thème choisi).

Les **onglets masqués** (②) ne seront pas affichés dans le menu. Par contre, l'utilisateur pourra les rendre visibles en les plaçant dans la colonne **Onglets affichés**.

Les **onglets enlevés par un admin** (③) ne seront pas affichés dans le menu. De plus, l'utilisateur ne pourra pas y accéder. Seul un administrateur pourra les rendre visibles pour l'utilisateur.

Pour déplacer un onglet, sélectionnez l'onglet dans la liste et utilisez les flèches ◀ et ▶ (④ et ⑤) pour le changer de colonne. Pour le monter ou le descendre dans l'ordre d'affichage, utilisez les flèches ▲ et ▼ (⑥).

OPTIONS DE MISE EN PAGE

ÉDITER LES ONGLETS Sélectionner quels onglets seront visibles dans l'application

Onglets affichés (④)

- ▲
- Accueil
- Sites Web
- Calendrier
- Activités
- Contacts (①)
- Comptes
- Leads
- Opportunités
- Tickets
- Suivi des Bugs
- ▼

Onglets masqués (②)

Onglets enlevés par un admin (③)

Nombre d'onglets affichés : (⑦) Nombre d'onglets affichés en haut de page avant qu'un menu dynamique ne s'affiche.

Nombre de sous-onglets : (⑧) Nombre de sous-onglets affichés par onglet avant qu'un menu dynamique ne s'affiche.

Onglets de subpanels (⑨) Dans les vues détaillées, grouper les subpanels en onglets et afficher un onglet à la fois.

Liens vers les subpanels (⑩) Dans les vues détaillées, afficher une ligne de raccourcis vers les subpanels.

Historique de navigation sur le côté (①) Afficher l'historique de navigation sur le côté si coché. Sinon il est placé en haut de page. Affecte uniquement les thèmes qui supportent cette option.

Raccourcis en haut (②) Afficher les raccourcis en haut de page si coché. Sinon ils seront placés sur le côté. Affecte uniquement les thèmes qui supportent cette option.

Logique de Navigation (③) Utiliser des onglets groupés plutôt qu'un onglet par module. Affecte uniquement les thèmes qui supportent cette option.

Figure 1.4 : Options de mise en page.

10. Vous pouvez aussi définir le nombre d'onglets à afficher dans le menu (⑦), le nombre de sous-onglets (⑧).

11. Dans les vues détaillées, vous pouvez grouper les sous-panels par onglets (⑨). Si la case est décochée, les sous-panels seront affichés les uns à la suite des autres. En la cochant, les sous-panels seront groupés



par thème ce qui facilite la recherche des informations dans la vue détaillée.

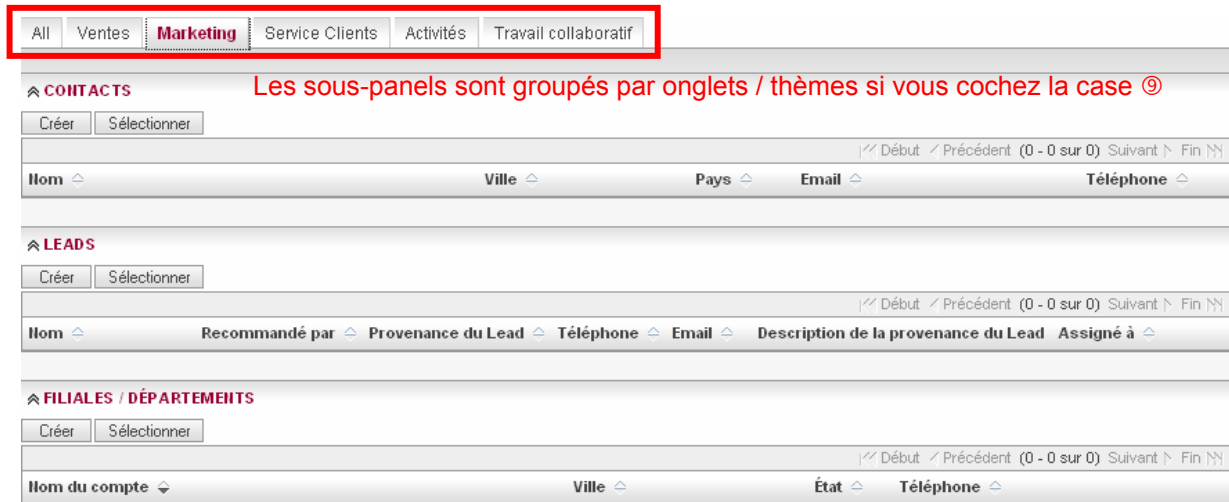


Figure 1.5 : Sous-panels d'un compte lorsqu'on choisit l'onglet **Marketing**.

12. Vous pouvez aussi placer des raccourcis dans les vues détaillées pour accéder directement aux sous-panels. Pour ce faire, cochez la case Liens vers les sous-panels (cf. Figure 1.4 – page 7 – ⑩)

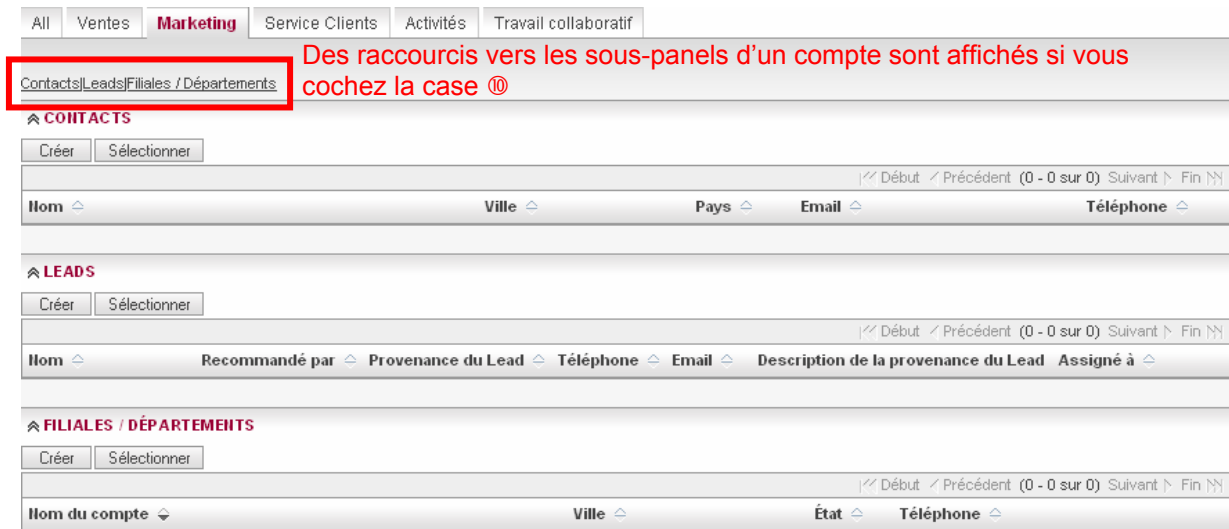


Figure 1.6 : Raccourcis vers les sous-panels d'un compte lorsqu'on choisit l'onglet **Marketing**.

13. Vous pouvez aussi choisir où seront placés l'historique et les raccourcis en cochant / décochant respectivement les cases ❶ et ❷ (cf. Figure 1.4 – page 7).

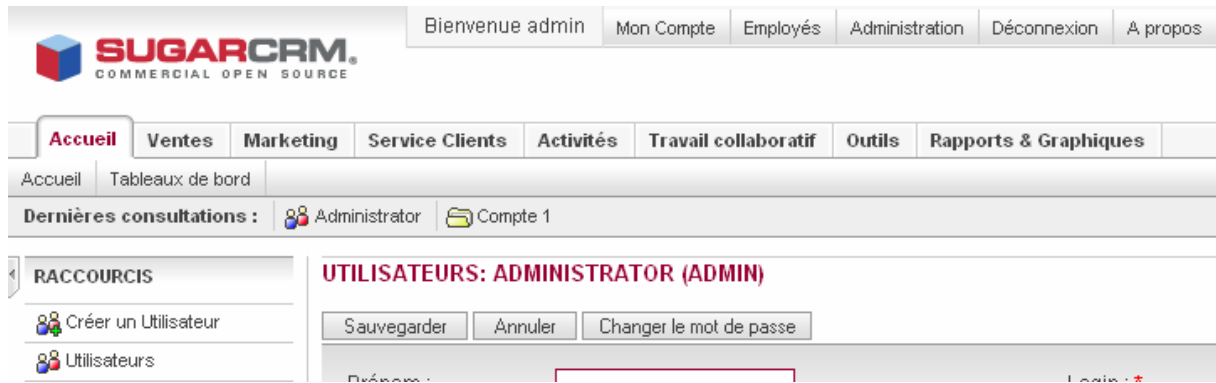


Figure 1.7 : Raccourcis sur le côté et Historique en haut (❶ et ❷ décochés).



Figure 1.8 : Raccourcis en haut et Historique sur le côté (❶ et ❷ cochés).

14. Enfin, vous pouvez grouper les onglets en groupes d'onglets (cf. Figure 1.4 – page 7 – ❸)

Info

Cela ne concerne que le thème Sugar.

Conseil

Pour en savoir plus sur les groupes d'onglets et comment les gérer, reportez-vous à notre documentation sur le studio de SugarCRM.

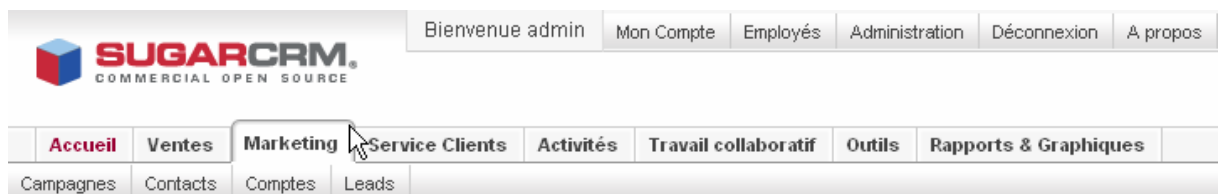


Figure 1.9 : Onglets classés par groupes d'onglets.

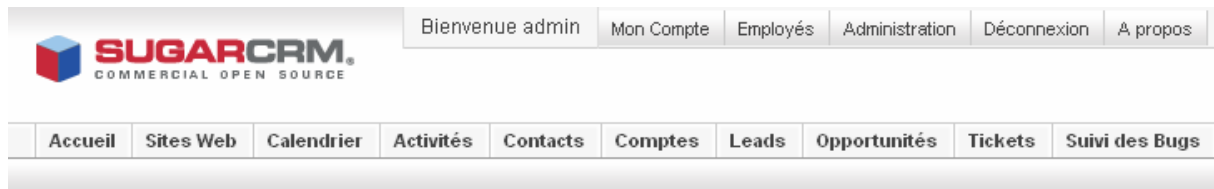


Figure 1.10 : Onglets non classés par groupes d'onglets.

15. Si vous voulez pouvoir envoyer des emails via SugarCRM, complétez les parties **Options des emails** et **Paramètres Emails Sortants**.

Pour le jeu de caractères pour l'envoi (①), choisissez **ISO-8859-1 (Western European and US)**

Pour le protocole d'envoi (②), choisissez SMTP et demandez une authentification (③). Cela permettra un traitement plus rapide des emails par votre serveur SMTP.

Figure 1.11 : Gestion des emails sortants.

16. Si vous voulez récupérer les emails d'une adresse email, complétez la partie **Paramètres Emails Entrants**. N'oubliez pas de **tester votre paramétrage** (④)

Figure 1.12 : Gestion des emails entrants.

17. Une fois terminé, cliquez sur le bouton **Sauvegarder** (en bas ou en haut du formulaire)



1.2. Gérer les utilisateurs

1.2.1. Gestion par un administrateur

Pour gérer les utilisateurs (modification, suppression, etc.) :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des utilisateurs** (③)

The screenshot shows the SugarCRM Administration interface. At the top, the navigation bar includes 'Administration' (circled ①), 'Déconnexion', and 'A propos'. Below the navigation bar, the 'UTILISATEURS' section (circled ②) is expanded, showing 'Gestion des Utilisateurs' (circled ③) and 'Gestion des Rôles'. The interface also displays a search bar, a sidebar with 'Administration : Accueil', and a table of system administration tasks.

Figure 1.13 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des utilisateurs.

The screenshot shows the 'UTILISATEURS : ACCUEIL' page. It features a search form with fields for 'Prénom', 'Nom', 'Service', and 'Statut'. Below the search form, the 'UTILISATEURS' section is displayed, showing a table of users. The 'Administrator' user is highlighted with a red circle ①. The table columns include 'Nom', 'Login', 'Service', 'Email', 'Téléphone principal', 'Statut', 'Admin', and 'Groupe'. Below the table, there is a 'MISE À JOUR GLOBALE' section with an 'Enregistrer' button and a 'Statut' dropdown menu.

Figure 1.14 : Liste des utilisateurs.

4. Cliquez sur le nom de l'utilisateur (cf. Figure 1.14 – page 11 – ①).
5. Vous accédez alors à son profil.
6. Cliquez sur **Editer** (②) pour modifier le profil de l'utilisateur.

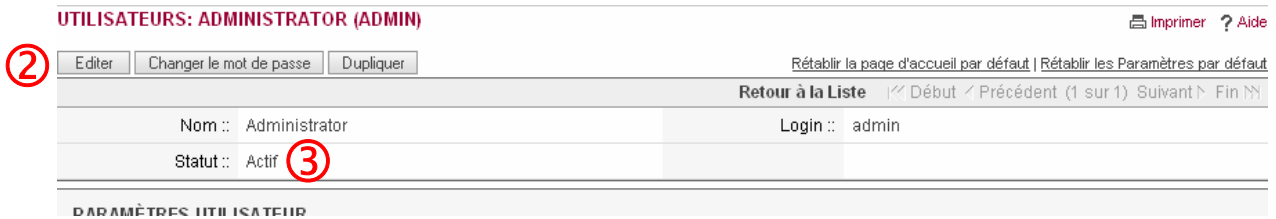


Figure 1.15 : Fiche d'un utilisateur.

Info

Pour des raisons d'intégrité des données, vous ne pouvez pas supprimer un utilisateur de SugarCRM. Pour qu'il ne soit plus comptabilisé dans votre licence, placez son statut (③) sur **Inactif**.

1.2.2. Gestion par l'utilisateur

Un utilisateur peut modifier certains paramètres de son profil. Pour ce faire :

1. Cliquez sur **Mon compte** (①)
2. Vous accédez à votre profil.
3. Cliquez sur **Editer** (②) pour modifier le profil de l'utilisateur.

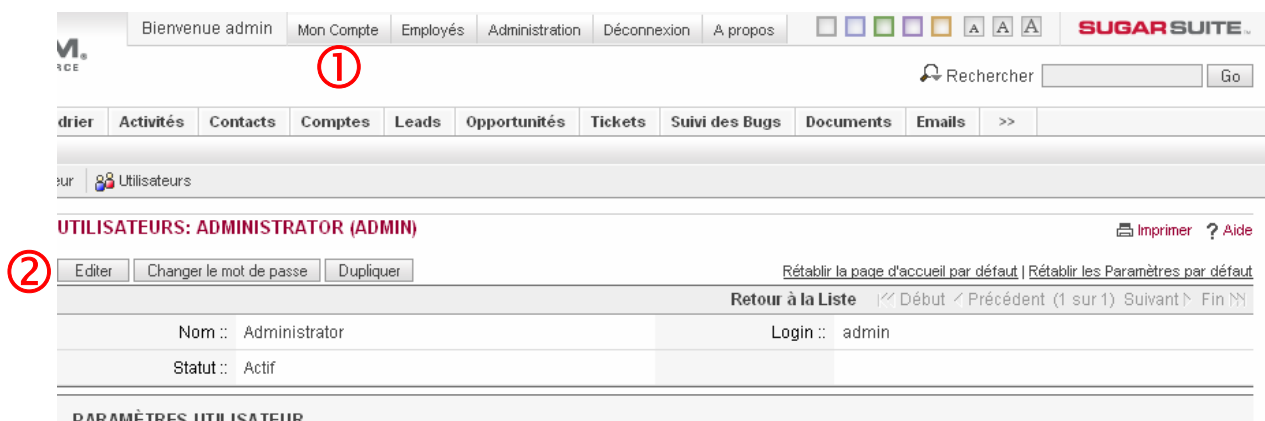


Figure 1.16 : Fiche d'un utilisateur.




Conseil

Reportez-vous à la partie 1.1, page 5, pour avoir le détail de certaines parties.



Chapitre 2

Les rôles

	2.1. Principe	14
	2.2. Créer un rôle	15
	2.3. Affecter un rôle à un utilisateur	16
	2.1.1. A partir d'un rôle	16
	2.1.2. A partir de la fiche d'un utilisateur	18

Info

Ce chapitre ne concerne que les administrateurs.



2.1. Principe

Un rôle permet de définir les droits d'accès des utilisateurs aux différents modules et les actions autorisées par les utilisateurs pour chacune des données des modules.

Par exemple, vous pouvez définir que l'utilisateur Util1 n'aura pas accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs.

De plus, vous pouvez décider que cet utilisateur pourra voir toutes les données mais ne peut modifier que les données dont il est le propriétaire (qui lui sont assignées).

Dans ce cas, vous allez créer un rôle où :

- L'accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs sera impossible.
- Pour les autres modules, la modification des données ne sera possible que pour le propriétaire.

Pour chaque module, vous pouvez :

- Définir l'accès ou non au module
- Définir les droits dont disposent les utilisateurs :
 - En liste
 - En visualisation
 - En modification
 - En suppression
 - En importation
 - En exportation

Il pourra être affecté à un utilisateur plusieurs rôles. Dans ce cas, les deux rôles vont s'ajouter et c'est le droit ou l'accès le plus restrictif qui sera appliqué.

Par exemple :

Rôle 1 : Accès interdit au module Campagnes, Modification impossible pour les contacts

Rôle 2 : Accès interdit au module Suivi des Bugs, Modification possible pour les contacts dont l'utilisateur est le propriétaire

Si on affecte les rôles 1 et 2 à un utilisateur, alors cet utilisateur :

- N'aura pas accès aux modules Campagnes et Suivi des Bugs
- Ne pourra pas modifier les contacts (même s'il en est le propriétaire – Le rôle 1 prédomine car la restriction de modification est plus « sévère »)



2.2. Créer un rôle

Pour créer un rôle :

1. Cliquez sur **Administration** (①)
2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des rôles** (③)

The screenshot shows the SugarCRM Administration interface. At the top, the navigation bar includes 'Administration' (marked with ①), 'Déconnexion', and 'A propos'. Below the navigation bar, the 'UTILISATEURS' section is highlighted with a red circle ②. Within this section, the 'Gestion des Rôles' link is highlighted with a red circle ③. The interface also shows a search bar and various system management options like 'Paramètres de configuration', 'Sauvegardes', and 'Reparations'.

Figure 2.1 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des rôles.
4. Cliquez sur **Créer un rôle** (④)

The screenshot shows the 'RÔLES : ACCUEIL' page. On the left, the 'RACCOURCIS' sidebar has 'Créer un rôle' highlighted with a red circle ④. The main content area features a 'RECHERCHE DE RÔLES' section with a search input field. Below this is a table with columns for 'Nom' and 'Description'. The table currently shows no data, with pagination indicating '0 - 0 sur 0'.

Figure 2.2 : Liste des rôles.

5. La fiche de saisie d'un rôle apparaît. Définissez les droits d'accès aux modules (cf. Figure 2.3 – page 16 – ⑤) et les actions autorisées (cf. Figure 2.3 – page 16 – ⑥) pour chaque module.

Info

Pour modifier une cellule, double-cliquez dessus. Une liste de choix apparaîtra alors.



RÔLES: ? Aide

Sauvegarder Annuler

Nom ::

Description:

Double-cliquez sur la cellule pour changer la valeur.

	Accès	Supprimer	Editer	Exporter	Importer	Listing	Afficher
Comptes	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Suivi des Bugs	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Appels	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Campagnes	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Tickets	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Contacts	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Documents	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut

Figure 2.3 : Saisie d'un rôle.

Info

Voici les explications de chaque choix.

Colonne Accès (⑤)	
Par défaut	Pourra accéder au module
Activé	Pourra accéder au module
Désactivé	Ne pourra pas accéder au module
Autres colonnes (⑥)	
Par défaut	Pourra réaliser l'action sur tous les enregistrements
Tous	Pourra réaliser l'action sur tous les enregistrements
Propriétaire	Pourra réaliser l'action uniquement sur les enregistrements dont il est le propriétaire
Aucun	Ne pourra pas réaliser l'action

2.3. Affecter un rôle à un utilisateur

2.3.1. A partir d'un rôle

Pour affecter un rôle à un utilisateur :

1. Cliquez sur **Administration** (cf. Figure 2.4 – page 17 – ①)

2. Dans la partie **Utilisateurs** (②), cliquez sur **Gestion des rôles** (③)

The screenshot shows the SugarCRM Administration interface. At the top, there is a navigation bar with 'Administration' circled in red with the number 1. Below this is a search bar. The main menu includes 'Ventes', 'Marketing', 'Service Clients', 'Activités', 'Travail collaboratif', 'Outils', and 'Rapports & Graphiques'. The main content area is titled 'ADMINISTRATION : ACCUEIL' and contains several sections: 'RÉSEAU SUGARCRM' with links like 'Portail de Support de SugarCRM' and 'Documentation en ligne'; 'ADMINISTRATION DU SYSTÈME' with links like 'Paramètres de configuration', 'Sauvegardes', 'Planificateur', 'Reparations', 'Outils de Diagnostic', 'Devises', 'Assistant de mises à jour', 'Chargeur de module', and 'Paramètres locaux'. At the bottom, the 'UTILISATEURS' section is circled in red with the number 2, and the 'Gestion des Rôles' link is circled in red with the number 3.

Figure 2.4 : Administration.

3. Vous accédez à la liste des rôles.

4. Cliquez sur le rôle que vous voulez affecter à l'utilisateur (④)

The screenshot shows the 'RÔLES : ACCUEIL' page. It has a search bar with the text 'Nom :' and a 'Rechercher' button. Below the search bar is a table with the following structure:

RÔLE	
Nom	Description
Rôle 1	

The 'Rôle 1' row is circled in red with the number 4.

Figure 2.5 : Liste des rôles.

5. Dans le sous-panel **Utilisateurs** (cf. Figure 2.6 – page 18 – ⑤), cliquez sur **Sélectionner** (cf. Figure 2.6 – page 18 – ⑥)



RÔLES:RÔLE 1 Imprimer ? Aide

Editer Dupliquer Supprimer

Nom :: Rôle 1

Description:

	Accès	Supprimer	Editer	Exporter	Importer	Listing	Afficher
Comptes	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Suivi des Bugs	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Appels	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Prospects	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut
Tâches	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut	Par défaut

All

Utilisateurs

⑤ UTILISATEURS

⑥ Sélectionner

Retour à la Liste | Début | Précédent (0 - 0 sur 0) | Suivant | Fin

Nom	Login	Email	Téléphone

Figure 2.6 : Administration.

6. Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez l'utilisateur. Il s'ajoute alors dans le sous-panel **Utilisateurs** (⑤)

2.3.2. A partir de la fiche d'un utilisateur

1. Allez sur la fiche de l'utilisateur. Vous aurez alors une vision globale des droits de ce dernier.

2. Dans le sous-panel **Rôles** (①), cliquez sur le bouton **Sélectionner** (②).

3. Dans la fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez le rôle souhaité. Il s'ajoute dans le sous-panel **Rôles** (①)

UTILISATEURS: ADMINISTRATOR (ADMIN) Imprimer ? Aide

Editer | Changer le mot de passe | Dupliquer

Rétablir la page d'accueil par défaut | Rétablir les Paramètres par défaut

Retour à la Liste | Début | Précédent (1 sur 1) | Suivant | Fin

Nom :: Administrator | Login :: admin

Statut :: Actif

	Accès	Supprimer	Editer	Exporter	Importer	Listing	Afficher
Comptes	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Suivi des Bugs	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Prospects	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous
Tâches	Activé	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous	Tous

Rôles

① RÔLES

② Sélectionner

Retour à la Liste | Début | Précédent (0 - 0 sur 0) | Suivant | Fin

Nom	Description

Figure 2.7 : Fiche d'un utilisateur.