



Objetivos del curso

- Entender la importancia de la metodología a la hora de implantar CRM.
- Conocer SugarCRM como herramienta que permita mejorar el proceso comercial dentro de la PYME.
- Aprender las variables clave a la hora de llevar a cabo una implantación con este software.
- Obtener los conocimientos básicos para la administración de SugarCRM.



Presentación del curso

- Módulo I. Introducción a herramientas CRM
 - Conceptos previos
 - Orientación del mercado
 - ¿Qué ventajas competitivas aporta un CRM?
 - Preocupaciones en la gestión
 - Necesidades de la PYME
 - Ventajas
 - CRM como metodología de trabajo
 - Herramientas CRM en el mercado
 - Sugar CRM Open Source como Sistema CRM alternativo

Presentación del curso

- Módulo II. Poniendo todo en orden: definición de un proyecto CRM
 - Identificando variables clave para el negocio
 - Dibujando el flujo de información
 - Identificando información clave para el proceso
 - El documento de requisitos

Presentación del curso

- Módulo III. Instalación
 - Instalación de SugarCRM (Windows y GNU/Linux)
- Módulo IV. Interfaz de Usuario
 - Terminología propia de SugarCRM
 - Arquitectura de la interfaz
 - Visualización de los datos (Listados, detalles y edición)
 - Búsqueda de información

Presentación del curso

- Módulo V. El proceso comercial (I)
 - Unos cuantos conceptos iniciales (definiendo el proceso comercial)
 - Ventas
 - Cuentas VS Contactos
 - Oportunidades
 - Proyectos
 - Soporte
 - Casos VS Tickets
 - Integración de otras herramientas web (Portal)

Presentación del curso

- Cuadro de mando
- Colaboración
 - Calendario personal y compartidos
 - Actividades
 - RSS
- Base de datos de conocimiento
 - Gestión documental

Presentación del curso

- Módulo VI. El proceso Marketing
 - Tomas de contacto VS Público Objetivo
 - Módulo de campañas comerciales
 - Módulo de marketing a través de email
 - Plantillas de email
 - Control de campañas
- Módulo VII. Configuración avanzada de SugarCRM
 - Configuración del sistema
 - Gestión de usuarios y roles
 - Parametrización del CRM: adecuación a nuestras necesidades
 - Gestión y mantenimiento de campos personalizados

Presentación del curso

- Módulo VIII. Módulos adicionales para SugarCRM
 - Asterisk: tracking de llamadas / click2call
 - Integración con herramientas ofimáticas (Outlook, M. Word, Thunderbird, OpenOffice)
 - LDAP: autenticación
 - Zucker Reports & Jasper Reports
 - Recursos en la red

Módulo I. Introducción a herramientas CRM

¿Qué es CRM?

¿Qué es CRM? (I)

Según los expertos CRM es un **modelo de gestión empresarial** basado en la **orientación al cliente**... pero además...

¿Qué es CRM? (I)

...las siglas coinciden con la **herramienta informática** que se utiliza para **implementar dicho modelo**

SugarCRM es una potente **herramienta SOFTWARE LIBRE** para la **implementación de una metodología de gestión de relaciones comerciales (CRM)**



¿Qué es SugarCRM? (II)

SugarCRM es:

es gestión eficaz de la información

La velocidad a la que la información cambia, las personas cambian, los proyectos cambian, requieren de nuevas metodologías para la gestión de la información

es una potente herramienta de comunicación

En un mundo en el que cada cliente es único la segmentación y comunicación personalizada son dos claves del éxito. SugarCRM aporta flexibilidad y control en nuestras comunicaciones con clientes

es gestión de proyectos complejos

En un mundo dominado por el rápido consumo, los clientes demandan cada vez más atención y más dedicación de recursos... algunos proyectos dependen al 100% de la buena gestión de la información del cliente / proveedor

Análisis/Metodología/Formación

Son los tres pilares que debemos tener en cuenta a la hora de afrontar una implantación de CRM sea la solución que sea.

gestión eficaz de la información en
cada uno de los ambitos de la
empresa

Orientación actual del mercado

Orientación al mercado

Objetivo:
Satisfacer al cliente

CLIENTE

Una problemática en cualquier empresa



- Preguntas constantes de clientes / proveedores / empleados
- Multitud de reuniones, llamadas de teléfono, emails...
- Gestionar varios proyectos a la vez
- Gestionar multitud de contactos
- Gestionar las campañas publicitarias
- Gestión del proceso de Soporte Post-Venta



Gestión Inteligente del Flujo de Información

Por ello en primer lugar tenemos que...

- Observar a los clientes / proveedores / competidores e identificar la información clave para nuestro trabajo



Una vez identificada recogemos datos y generamos información

- Herramientas tradicionales para la toma de datos
 - OpenOffice Calc
 - Post-it's
 - Correo electrónico
 - Bases de datos de todo tipo
 - Cuadernos con anotaciones de todo tipo
 - ...

Pero la información se vuelve una pesada carga...

- Llegado un momento toda esa información empieza a ser demasiado extensa y pesada para esos medios...
- Nos damos cuentas de que necesitamos herramientas que nos ayuden un poco más

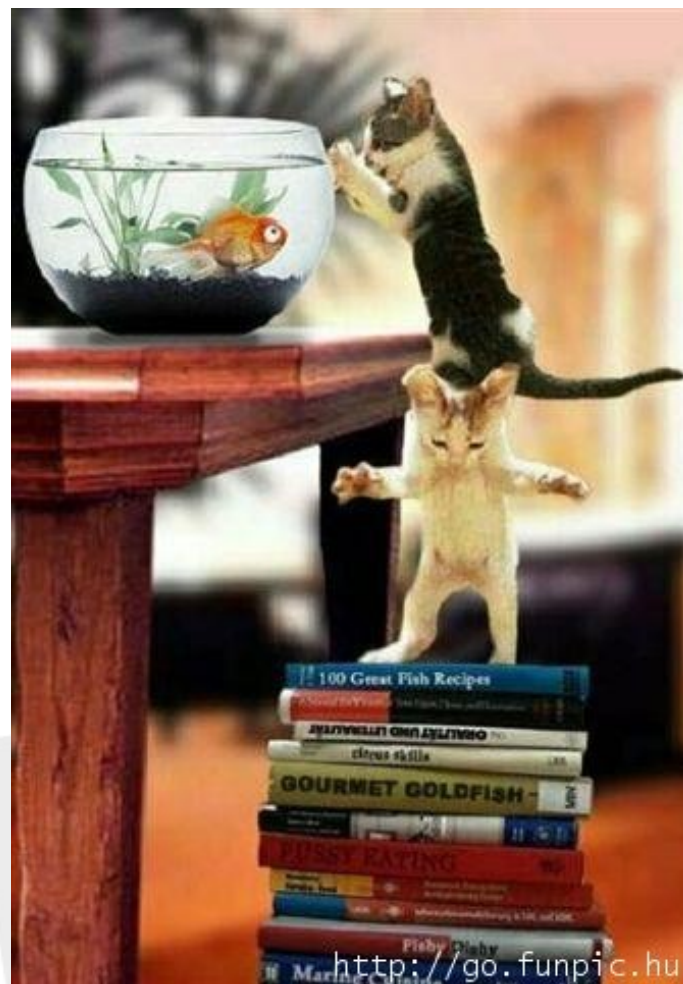


Transformando información en conocimiento como mejora

INFORMACIÓN

CRM

CONOCIMIENTO



<http://go.funpic.hu>

Segmentamos nuestros procesos por áreas de acción



Aportaciones de la metodología CRM a la empresa

Satisfacción del cliente

Reducción de costes

Incremento de las ventas

Mejor gestión del negocio



DEMO Parte 1: Gestión de la información con SUGAR CRM – Un ejemplo práctico

- Gestión de una toma de contacto
- Conversión a cliente -> Cuenta
- Gestión de contactos
- Gestión de oportunidades
 - Gestión de tareas / llamadas / ficheros
- Gestión de proyectos

potente herramienta de
comunicación con clientes y
proveedores

Con toda la información bien gestionada...

- Decidimos dirigirnos a nuestros clientes / proveedores para comunicar algo...
- Tradicionalmente contábamos con métodos sobre los que no teníamos demasiado control:
 - Cartas
 - Emails en los INBOX de todo el mundo
 - Cientos de llamadas de teléfono



SugarCRM nos aporta 3 elementos clave

- SugarCRM nos aportará 3 elementos clave para la mejora de nuestras comunicaciones
 - Segmentación más acertada
 - Comunicaciones controladas
 - Gestión integral del correo electrónico
 - Gestión de las llamadas
 - Gestión de marketing automatizado
 - Gestión de marketing no automatizado
 - Control y análisis de nuestras comunicaciones

DEMO Parte 2: Gestión de la campañas con SUGAR CRM

- Creación de campaña
- Segmentación de clientes
- Creación de envíos
- Automatización
- Análisis del envío

SugarCRM aporta: Segmentación más acertada

Listas de Público Objetivo		
Seleccionar ▾	Exportar	Eliminar Seleccionados: 0
☐	Lista de Público Objetivo ↕	Tipo ↕
☐	2007_06 Clientes y Tomas de Contacto	Por Defecto
☐	2007_10 Clientes y Tomas de contacto	Por Defecto
☐	2008_03 Clientes Tienda de Voz-IP	Por Defecto
☐	2008_03 Todos los clientes	Por Defecto
☐	2008_04 Bootcamp Alumnos	Por Defecto
☐	2008_06 Todos los clientes	Por Defecto
☐	2008_12 LeadsyContactos	Por Defecto
☐	2008_12 LeadsyContactosSinMAIL	Lista de Exclusión - Por Id
☐	2008_12 contactos importantes trashing	Por Defecto
☐	2009_01 Clientes y Leads	Por Defecto
☐	2009_01 Jornada Presentacion Intercentros II	Por Defecto
☐	2009_02 Clientes y Leads	Por Defecto
☐	Alumnos inscritos para el Curso	Por Defecto
☐	Clientes con Antivirus	Por Defecto
☐	Clientes con Mantenimiento Voz IP	Por Defecto
☐	Clientes para campaña de Navidad	Por Defecto
☐	Clientes VIP de VoIP - Oct 2007	Por Defecto
☐	Empresas ESLE - 2008	Por Defecto
☐	Examen dCAP 2008	Por Defecto
☐	faisanes	Por Defecto
☐	Felicitation2006	Por Defecto
☐	Interesados en Bootcamp 2009	Por Defecto
☐	Lista de control	Por Defecto
☐	Medios de comunicacion - 2008	Por Defecto
☐	Prospectos SIMO para comunicación Bootcamp / dCAP	Por Defecto
☐	Proveedores	Por Defecto
☐	Público objetivo anuncio de Irontec renueva su web	Por Defecto
☐	SIMO - 2007 - Entradas invitaciones	Por Defecto
☐	Test Irontec	Prueba
Seleccionar ▾	Exportar	Eliminar Seleccionados: 0

SugarCRM aporta: comunicaciones controladas (I)

Actividades: Inicio

Modulo gestion envio SMS [Alt+7]

Imprimir ? Ayuda

Búsqueda Básica

Búsqueda Avanzada

Asunto

Contacto

Solo mis elementos

?

Buscar

Limpiar

Búsquedas Guardadas

--Ninguno--

Lista de Llamadas

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Seleccionados: 0

(1 - 60 de 60)

	Cerrar	Dirección	Asunto	Contacto	Relativo a	Fecha Inicio	Usuario Asignado
☐	▼	Saliente	Verificar Presupuesto		Venta de sitio web Ayuntamiento de Zamudio	2006-11-30 09:30	gorka
☐	▼	Saliente	Llamada de cierre de propuesta Adi Media		Venta de Centralita VoIP	2006-11-23 16:45	gorka
☐	▼	Entrante	llamada para aclarar dudas		Venta de Centralita VoIP	2006-12-05 09:30	gorka
☐	▼	Entrante	Ha llamado Jose			2007-01-11 13:45	gorka
☐	▼	Entrante	Llamada aclaración de dudas		Implantación VoIP para Inqemat	2007-01-24 13:00	gorka
☐	▼	Entrante	Han llamado de pruebas		material pendiente de recibir	2007-01-31 10:15	maite
☐	▼	Entrante	tt		material pendiente de recibir	2007-01-31 10:00	gorka
☐	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas	Jose Ignacio Beltran	Jose Ignacio Beltran	2007-02-02 11:15	gorka
☐	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Goizper S.Coop.	2007-02-02 11:15	gorka
☐	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Jose Ignacio Beltran	2007-02-02 11:15	gorka
☐	▼	Saliente	Aclaración inicial de Dudas		Venta de centralita VoIP	2007-02-02 11:15	gorka
☐	▼	Saliente	llamada para retrasar el proyecto		Curso C++ + GTK	2007-02-07 12:00	gorka
☐	▼	Saliente	Para ir un día y montarlo todo	Rafa Rubio	Escuela Formación Somorrostro	2007-01-31 10:30	ibc
☐	▼	Saliente	Llamada a Sarenet para comprobar si hay QoS		Verificar requisitos con el cliente	2007-02-15 19:15	ibc
☐	▼	Saliente	facturas formacion		Vicrila	2007-02-20 10:00	maite
☐	▼	Saliente	factura febrero		Bilbaomusika	2007-02-20 10:00	maite
☐	▼	Saliente	CIF Saunier		Saunier Duval Dicoso	2007-02-21 13:30	maite
☐	▼	Saliente	Dominio		Farmacia Olga Perez	2007-02-27 13:00	maite
☐	▼	Entrante	factura del abono		Esprinet (antes UMD)	2007-02-23 13:15	maite
☐	▼	Saliente	l llamada dudas para presupuesto		Venta de centralita VoIP	2007-03-07 14:00	gorka

SugarCRM aporta: comunicaciones controladas (II)

Atajos

-  Asistente de Campañas
-  Crear Campaña (Clásica)
-  Campañas
-  Boletines de Noticias
-  Crear Lista de Público Objetivo
-  Listas de Público Objetivo
-  Crear Público Objetivo
-  Público Objetivo
-  Importar Público Objetivo
-  Nueva Plantilla de Email
-  Plantillas de Email
-  Configuración de Email
-  Diagnósticos
-  Nuevo Formulario de Cliente Potencial

Nueva Campaña

Nombre:

Estado:

Fecha Fin:

Tipo:

Asignada a:

Campañas: Inicio
Búsqueda Básica
Búsqueda Avanzada

Nombre

Solo mis elementos

Búsquedas Guardadas

--Ninguno--

Lista de Campañas

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Seleccionados: 20

(1 - 20 de 20)

☐	Campaña	Estado	Tipo	Fecha Fin	Usuario			
☐	IBootcamp/dCap 2009I	Planificación	Email	2009-04-17	gorka			
☐	Presentación intercentros 2009	Activa	Email	2009-01-16	gorka			
☐	Felicitación de Navidad 2008-2009	Completa	Email	2008-12-31	gorka			
☐	Disculpas Correos Erroneos	Completa	Email	2008-12-24	gorka			
☐	Concierto - Euskera - 2008	Completa	Email	2008-12-05	aktor			
☐	Horario de Verano	Completa	Email	2008-06-09	maite			
☐	Mark Spencer en Bilbao	Completa	Email	2008-06-03	maite			
☐	Actualizacion seguridad centralitas - mayo 2008	Completa	Email	2008-05-23	maite			
☐	Demo	Completa	Email	2008-05-21	gorka			
☐	Encuesta ELSE proyecto Facturacion	Completa	Email	2008-05-16	aktor			
☐	IBootcamp/dCAP 2008I Alumnos	Completa	Email	2008-04-30	gorka			
☐	Cambio de Nombre Irontec	Completa	Email	2008-04-30	maite			
☐	IBootcamp/dCAP 2008I Clientes	Completa	Email	2008-03-28	gorka			
☐	IBootcamp/dCAP 2008I Medios	Completa	Email	2008-03-28	gorka			

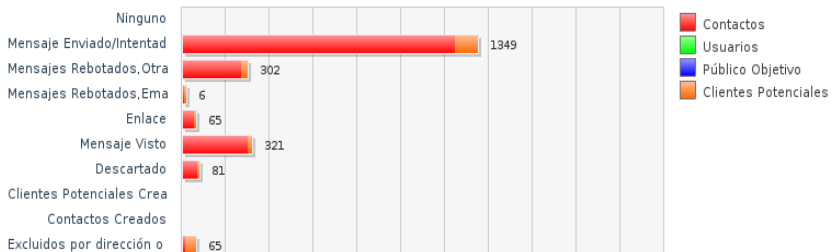
SugarCRM aporta: control y análisis de las comunicaciones

Atajos

-  Asistente de Campañas
-  Crear Campaña (Clásica)
-  Campañas
-  Boletines de Noticias
-  Crear Lista de Público Objetivo
-  Listas de Público Objetivo
-  Crear Público Objetivo
-  Público Objetivo
-  Importar Público Objetivo
-  Nueva Plantilla de Email
-  Plantillas de Email
-  Configuración de Email
-  Diagnósticos
-  Nuevo Formulario de Cliente Potencial

Campañas: [Bootcamp/dCap 2009]
[Imprimir](#)
[Eliminar Entradas de Pruebas](#)
[Lanzar Asistente](#) | [Ver Detalles](#)
Ver Registro de Cambios

Nombre:	[Bootcamp/dCap 2009]	Asignada a:	gorka
Estado:	Planificación		
Fecha Inicio:	2009-02-27	Última Modificación:	2009-02-27 18:48 por gorka
Fecha Fin:	2009-04-17	Fecha de Creación:	2009-02-27 18:48 por gorka
Tipo:	Email		
Presupuesto: (EUR €)		Coste Real: (EUR €)	
Ingresos Esperados: (EUR €)		Coste Esperado: (EUR €)	
Objetivo:			
Descripción:			

Respuesta a la Campaña por Actividad del Destinatario


Otros ejemplos de utilización de SugarCRM

Gestión comercial global del proyecto PiUS

Comunitac PIUS

Mar 2005-Hoy

Puntos de información académica y comercial. Pantallas táctiles que incorporan información actualizada.

6 Universidades estatales
150 PIUS
+ 6000 visitas diarias

Multilingue



Imagenes comerciales



Gestión de Anunciantes
Gestión de proveedores
Gestión de comerciales
Gestión de oportunidades
Gestión de campañas de comunicación
Seguimiento de incidencias

En mayo 2007 con la experiencia adquirida en 2 años, se necesita gestionar toda la información comercial.

Se añade a su gestión de empresa SugarCRM



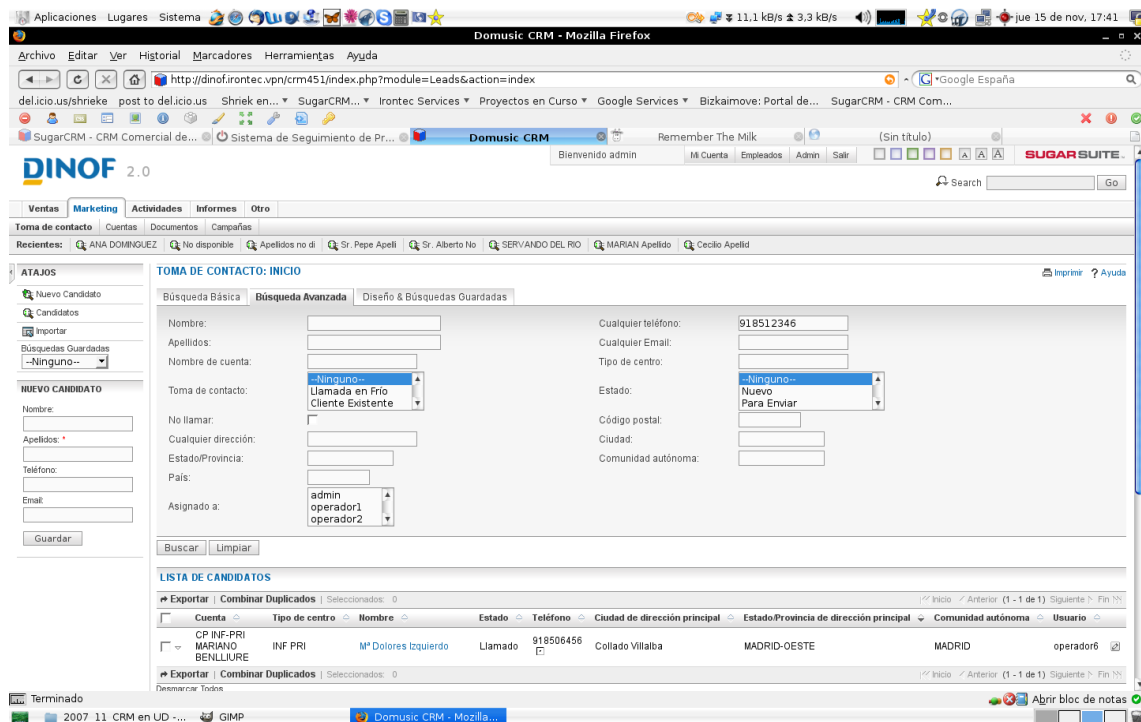
Gestión de un proceso de Ventas con SugarCRM

Dinof / NEAR Callcenter de televenta

Ene 2007

Productora de Televisión

Callcenter de televenta de colecciones
educativas para centros de estudios
+70.000 potenciales clientes
+600 llamadas diarias
+12 operadoras



Análisis del proyecto
Implantación a medida
Integración de
SugarCRM con:

Asterisk
Hylafax
Mantis

-Campañas de venta a
nivel estatal
-12 operadoras con
más de 50 llamadas
diarias por operadora
-Envío de unos 1000
faxes nocturnos
-Seguimiento de
campañas por fax



Gestión de un proceso de Marketing con SugarCRM (I)

Waskman

Gestión del proyecto Reto Vodafone

Nov 2007

Estudio de Madrid

Vodafone mete a Sergio Pazos en un camión de cristal que recorre Madrid, A Coruña, Bilbao y Barcelona

Todo el proyecto se publica en tiempo real en Internet

6 cámaras · 24x7 · 1 semana



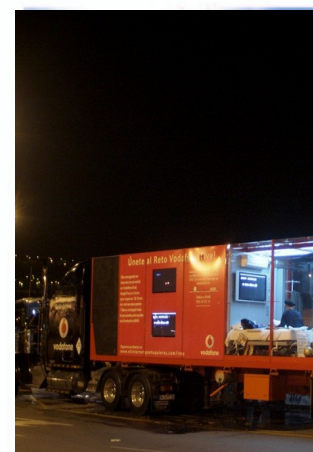
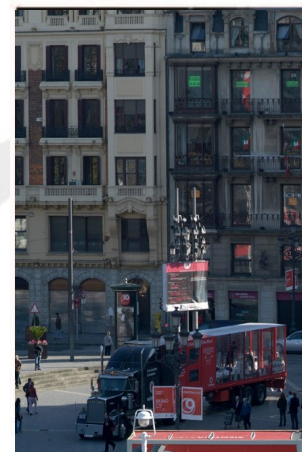
Se implanta un CRM para la gestión "comercial" del proyecto

Gestión de contactos
Gestión de campaña de comunicación automatizada
Gestión de oportunidades

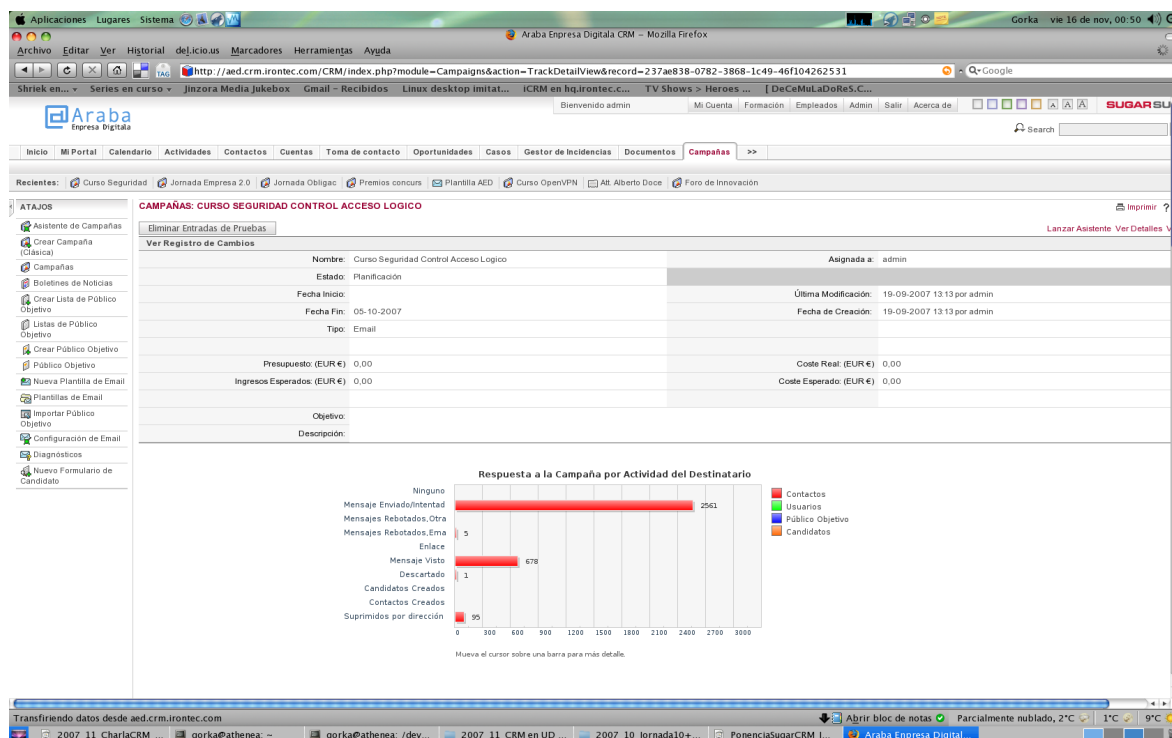
Todo el proyecto es gestionado desde el estudio de Waskman Madrid desde donde se llevan a cabo los contactos con todas los medios.

La respuesta es un
ÉXITO TOTAL

Secuencia del montaje



Gestión de un proceso de Marketing con SugarCRM (II)



Empresa Digitala
Gestión del Campañas por email
Oct 2007
Araba

Empresa digitala decide utilizar una herramienta CRM para la gestión y control de sus campañas por email

+7000 mails semanales
+3 centros
+30 campañas en 1 mes

Se implanta un CRM para la gestión de campañas automatizadas

Gestión de contactos
Gestión de listas de público objetivo automatizadas

El proyecto se implanta para los 3 centros de Empresa digitala:

-Araba Empresa Digitala
-Bizkaia Empresa Digitala
-BicBerrilan



Gestión de un proceso de Colaboración con SugarCRM



IRONTEC

CRM corporativo durante SIMO

Nov 2007
Ifema / Bilbao

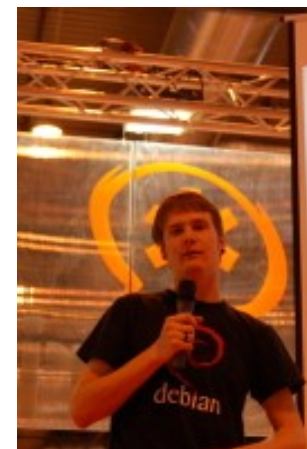
Gestión de nuevos clientes desde
SIMO 2K7 y sede en Bilbao

Introducción en tiempo real de tomas
de contacto y apertura de nuevas
oportunidades

Durante SIMO 2K7 se nos plantea la necesidad de procesos de colaboración entre los diferentes integrantes del equipo de IRONTEC

Gestión de reuniones
Gestión de tomas de contacto
Gestión de ofertas en tiempo real coordinadas desde la sede principal

Evaluación de la estancia en FERIA



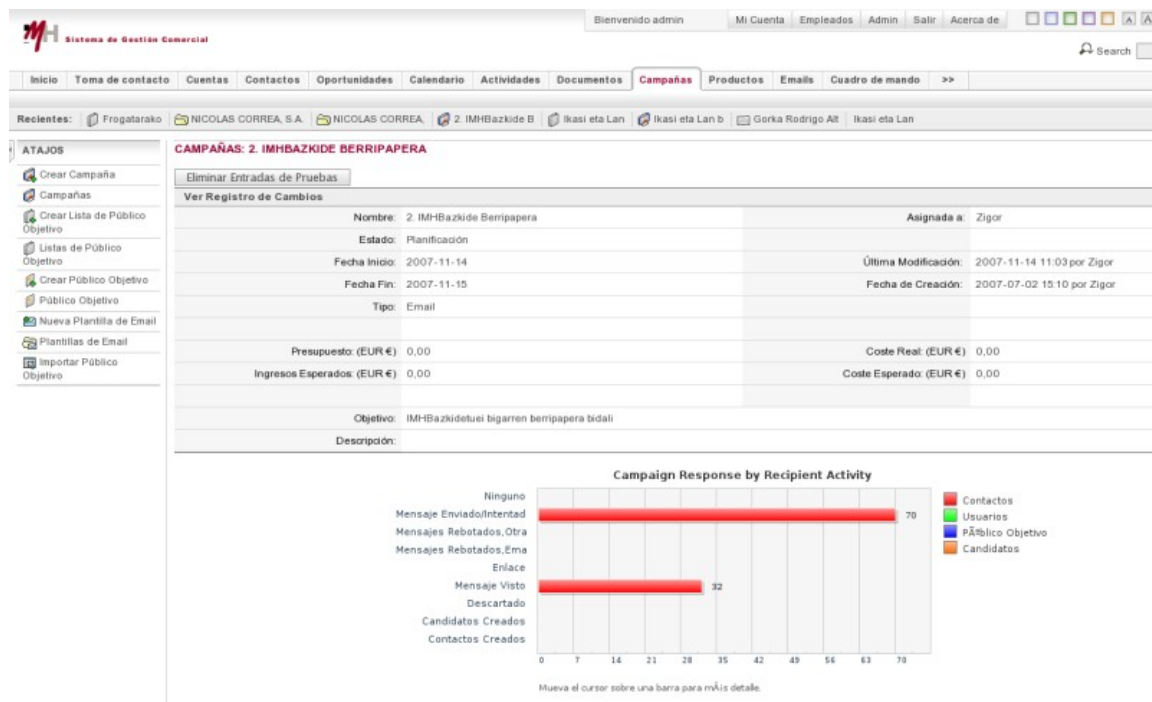
Gestión de un proceso de Postventa con SugarCRM

IMH

CRM corporativo

Dic 2006

Sede de Elgoibar



El Instituto de Máquina Herramienta como centro de formación profesional decide aprovechar comercialmente sus relaciones con empresas y alumnos ofreciendo nuevos servicios de valor añadido.

Se implanta un CRM para la gestión comercial de contactos, oportunidades, empresas, etc...

Se realiza la integración con el programa ELKARTUZ, software de gestión de estudios.

A partir de Elkartuz se realiza un proceso de importación y calificación de empresas.

Dichas empresas será objetivo de campañas de marketing automatizadas.

¿Cómo implantar SugarCRM en mi empresa?

¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (I)

- Existen 3 variables clave para afrontar con éxito una implantación:
 - Análisis
 - Metodología
 - Formación

¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (II)

- Análisis de mis necesidades:
 - Conocer perfectamente que necesito
 - Buscar una solución adaptada a mis necesidades
 - Buscar una herramienta que me ayude a solucionar mis problemáticas no a disfrazarlas



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (III)

- Análisis de las dimensiones del proyecto
 - Dimensionar el hardware
 - Dimensionar la aplicación que vamos a implantar
 - Dimensionar el riesgo tecnológico y social de la implantación



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (IV)

- Metodología
 - A partir del análisis de requisito elaborar con el el proveedor una metodología que le ayude a resolver mis problemas
 - CRM es muuuuucho más que una herramienta
 - CRM ES METODOLOGÍA!!!!!!!
 - Metodología es continuidad y éxito en el proyecto



¿Qué necesito saber como cliente para implantar SugarCRM? (V)

- Formación
 - La última clave es la formación
 - Un usuario no formado echará por tierra todos nuestros esfuerzos
 - Aplicar la metodología correctamente es lo único que puede garantizar el éxito de las soluciones implantadas



SugarCRM Open Source como Sistema CRM alternativo

“SugarCRM es una herramienta CRM libre alternativa a los sistemas de gestión comercial tradicionales como SALESFORCE, MICROSOFT CRM, SIEBEL...”

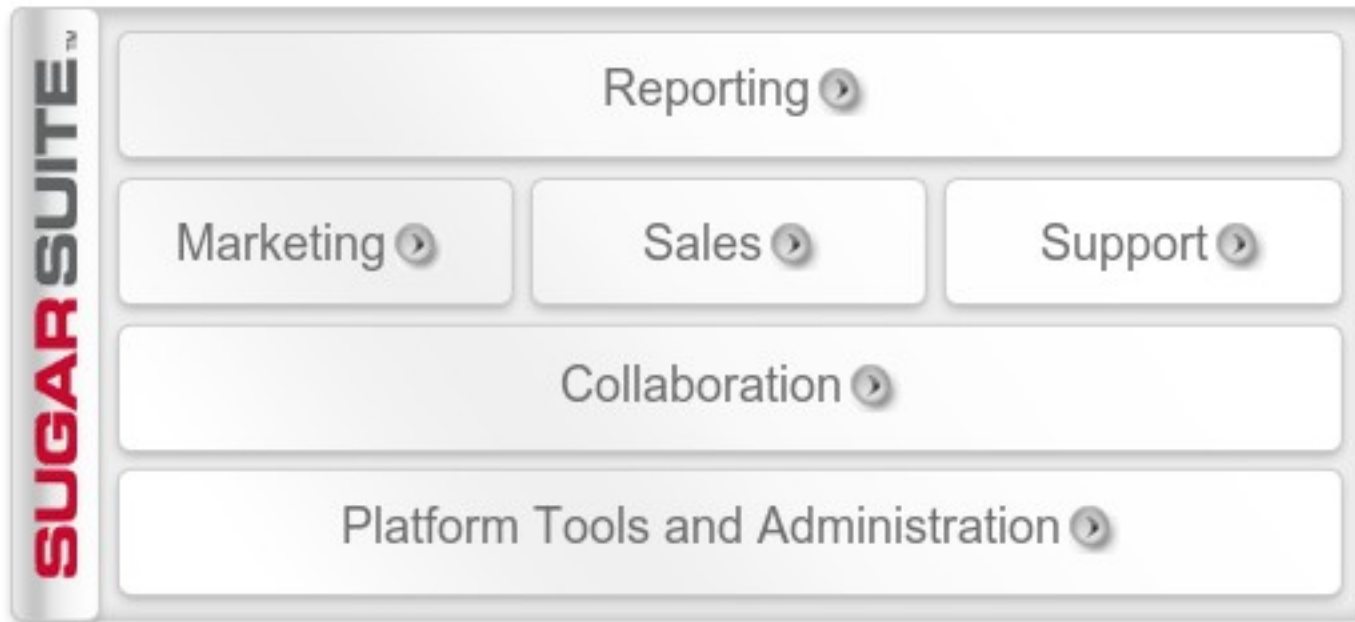
¿Qué es Software libre?

Es aquél que cumple 4 libertades básicas:

- Libertad 0: Libertad para **ejecutar el programa** para cualquier propósito.
- Libertad 1: Libertad para **estudiar y adaptarlo** a las necesidades.
- Libertad 2: Libertad para **redistribuir copias**.
- Libertad 3: Libertad para **mejorar el programa y publicarlo** con esas modificaciones.

¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (I)

- Gestión integral de la información comercial en todo el proceso:



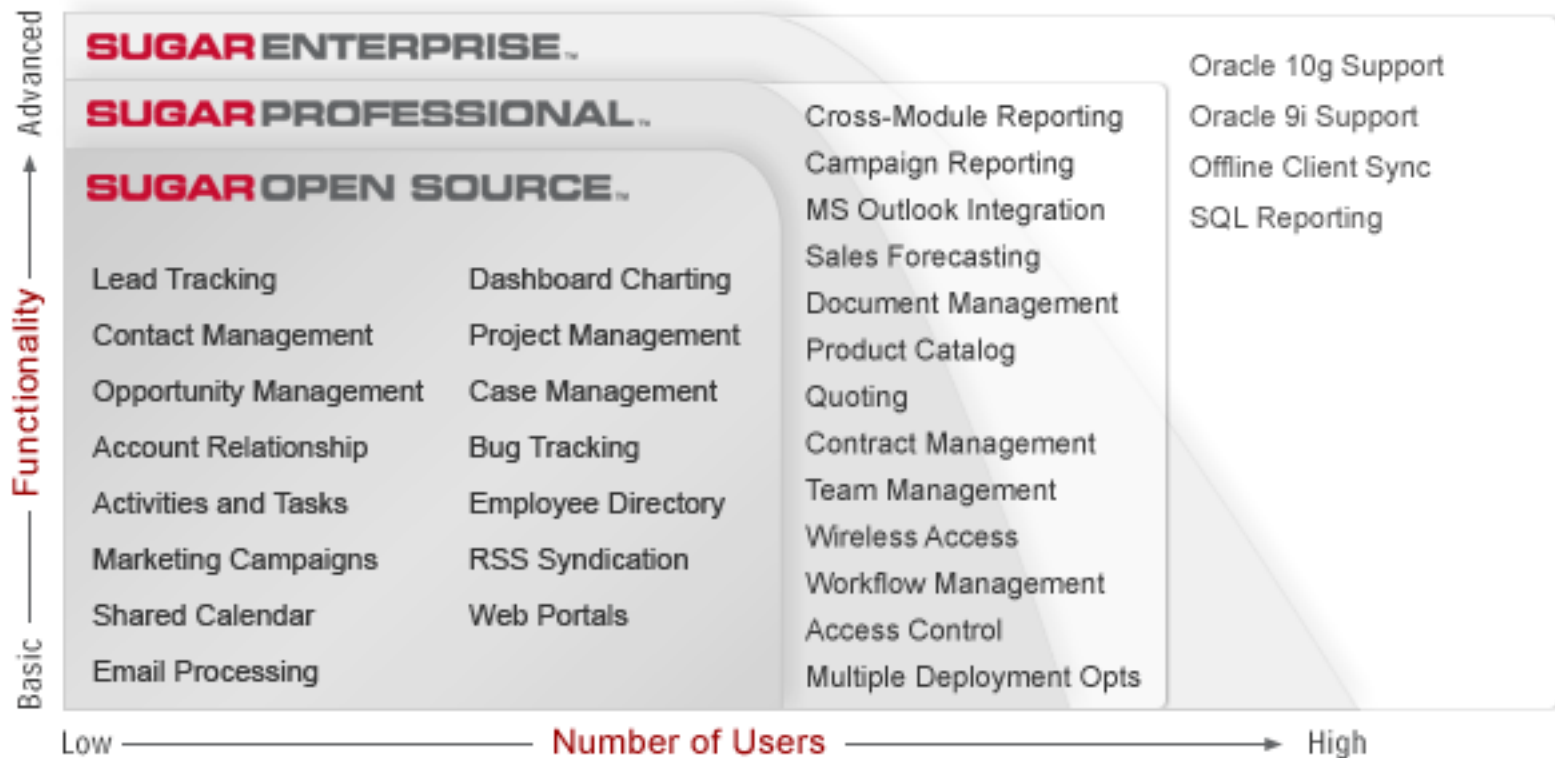
¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (II)

- Flexibilidad en el despliegue
 - 3 formas diferentes de despliegue
 - Bajo demanda (Orientado a ASP)
 - Appliance
 - On-Site



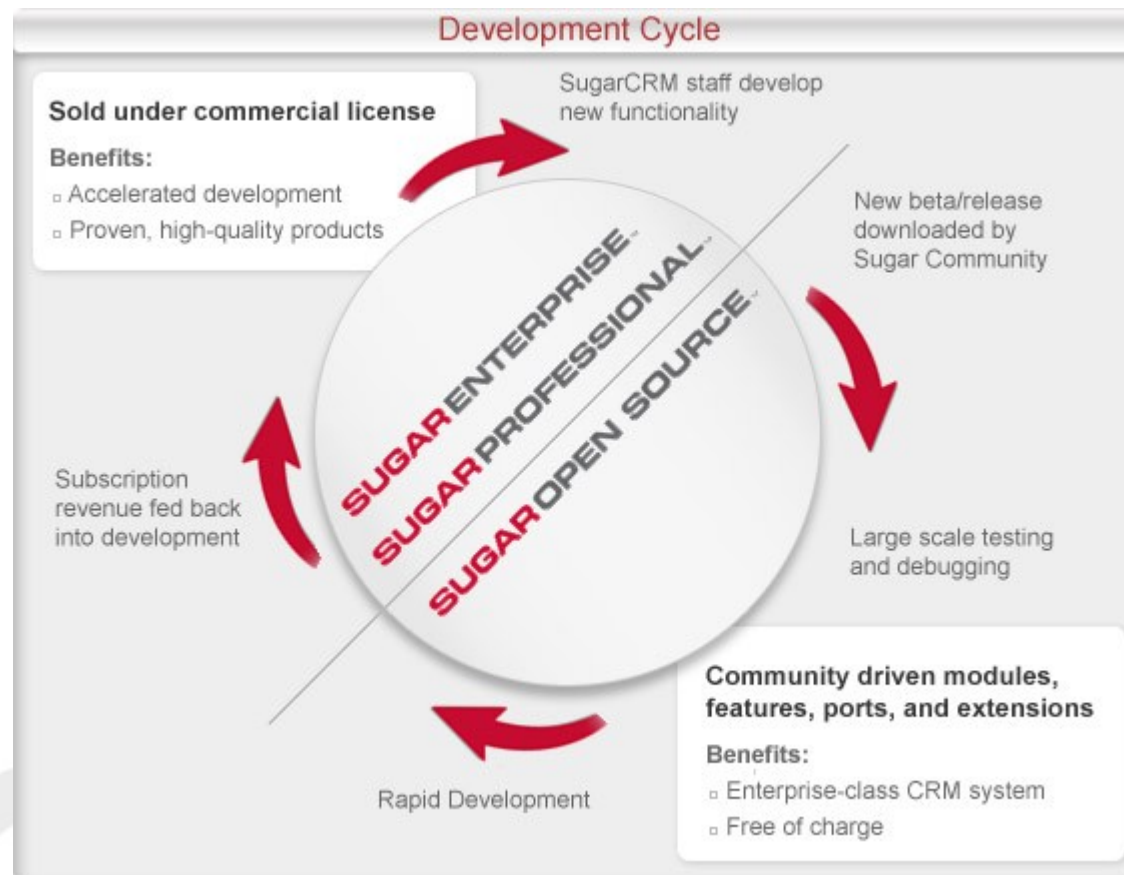
¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (III)

- Flexibilidad en el despliegue
 - 3 diferentes sabores de la aplicación



¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (IV)

- Escalabilidad
 - 3 diferentes sabores de la aplicación
 - Desarrollo de las diferentes versiones de la herramienta



¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (V)

- Interfaz Amigable y Adaptable
 - Flujo de trabajo totalmente personalizable por usuario
 - Apariencia personalizable a la imagen corporativa
 - Disponible en 40 idiomas (Próximamente Euskera)



¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (VI)

- Fiabilidad e Independencia tecnológica
 - Construido sobre tecnologías estandar que garanticen su desarrollo futuro
 - PHP, MySQL, Oracle Database, XML, JSON, AJAX, SOAP
 - Construido sobre (y con) tecnología Open Source
 - Actualizaciones y garantías de futuro bajo CONTROL



¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (VII)

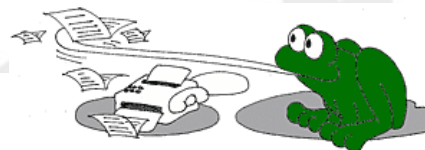
- Soporte
 - Profesional
 - Empresa consultoras
 - Empresas de desarrollo
 - Comunidad
 - Foros
 - Wiki
 - Web
 - Sugar University

¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (VIII)

- Integración



Sugar CRM



HylaFAX

OTRAS

¿Qué me ofrece SugarCRM como herramienta CRM? (IX)

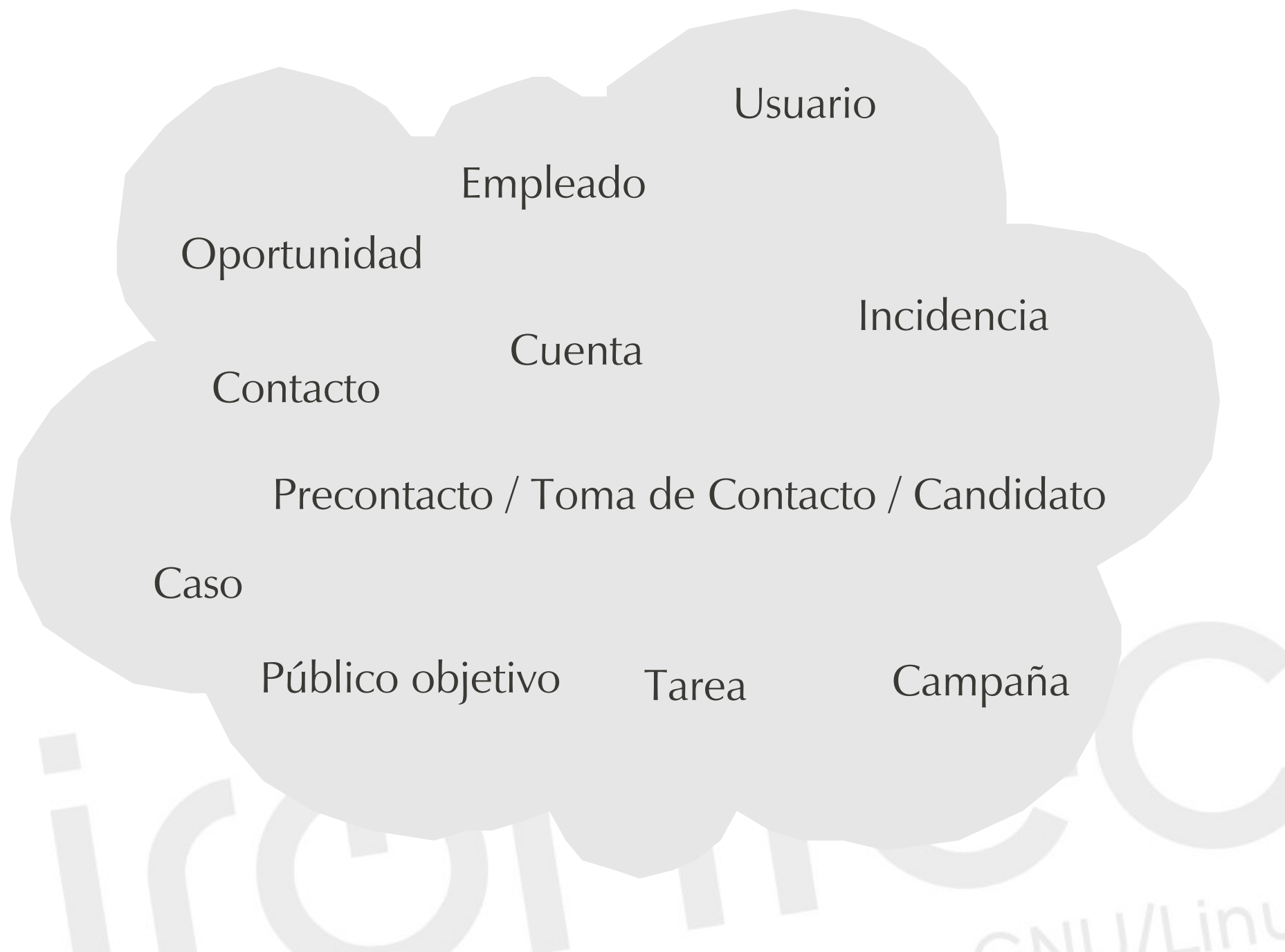
- Escalabilidad
 - Derivada del código abierto
 - Comunidad de desarrollo
 - Sin licencias por usuario

Analizando los requisitos de mi CRM

<i>Tu negocio</i>	<i>Opciones</i>	<i>Notas</i>
Modelo de Cliente	B2B B2C	Las empresa orientadas al cliente suelen preferir tratar solo con contactos en lugar de clientes.
Tipo de ventas	Products Services	Si la empresa ofrece servicios necesitaremos tratar las oportunidades como un flujo que permace en el tiempo. Se pueden organizar dentro de proyectos.
Servicio de Soporte	Sí No	Si se da el caso necesitaremos un módulo para la gestión del Soporte.
Valor por venta	Pequeño Grande	Dependiendo de estas tres variables organizaremos nuestro proceso de venta, atendiendo a los módulos de tomas de contacto y oportunidades. Si el proceso de venta es largo habrá que mirar el PIPELINE de ventas, para conocer las ofertas dependiendo de cada estado. Si por el contrario el proceso es corto o pequeñas podremos gestionar las ventas mediante campañas de marketing por email y siguiendo de cerca el módulo de oportunidades ganadas y perdidas.
Ciclo de ventas	Corto Largo	
Ventas Recurrentes	Sí No	
Tamaño de la empresa	2-20 20-100	La forma de medir el servidor necesario o los niveles de acceso al sistema dependen en gran medida de esta variable.
Seguimiento de las tomas de contacto	Sí No	Las empresas que tienen un pequeño índice de creación de tomas de contacto pueden preferir utilizar solamente el módulo de cuentas y oportunidades en lugar de utilizar el de Tomas de contacto
Calendario Corporativo	Sí No	Útil para alejarnos del Outlook u otros sistemas de calendario descentralizados.
Directorio Corporativo	Sí No	Muy útil en grandes empresas
Interfaz centralizada	Sí No	Si necesitamos centralizar en nuestro CRM otros servicios Web de la empresa.
Gestión documental	Sí No	Si necesitamos gestión de documentos de ventas, soporte, precios...
Usuarios Internacionales	Sí No	Necesitaremos paquetes de idioma, conversión monetaria, formatos de fecha...

Módulo II. Poniendo todo en orden: definición de un proyecto CRM

Unos cuantos conceptos iniciales (I). Caos ante lo desconocido



Unos cuantos conceptos iniciales (II). Poniendo un poco de orden



Módulos de Ventas (I)

- Cuentas VS Contactos
 - El módulo de cuentas se usará para mantener la base de datos de todos los clientes del sistema en las empresas con una orientación B2B
 - El módulo de contactos será el que usaría probablemente una empresa con un modelo B2C
 - Desde el módulo CUENTAS se vinculará toda la información relevante de nuestros clientes:
 - Oportunidades
 - Actividades
 - Contactos
 - etc

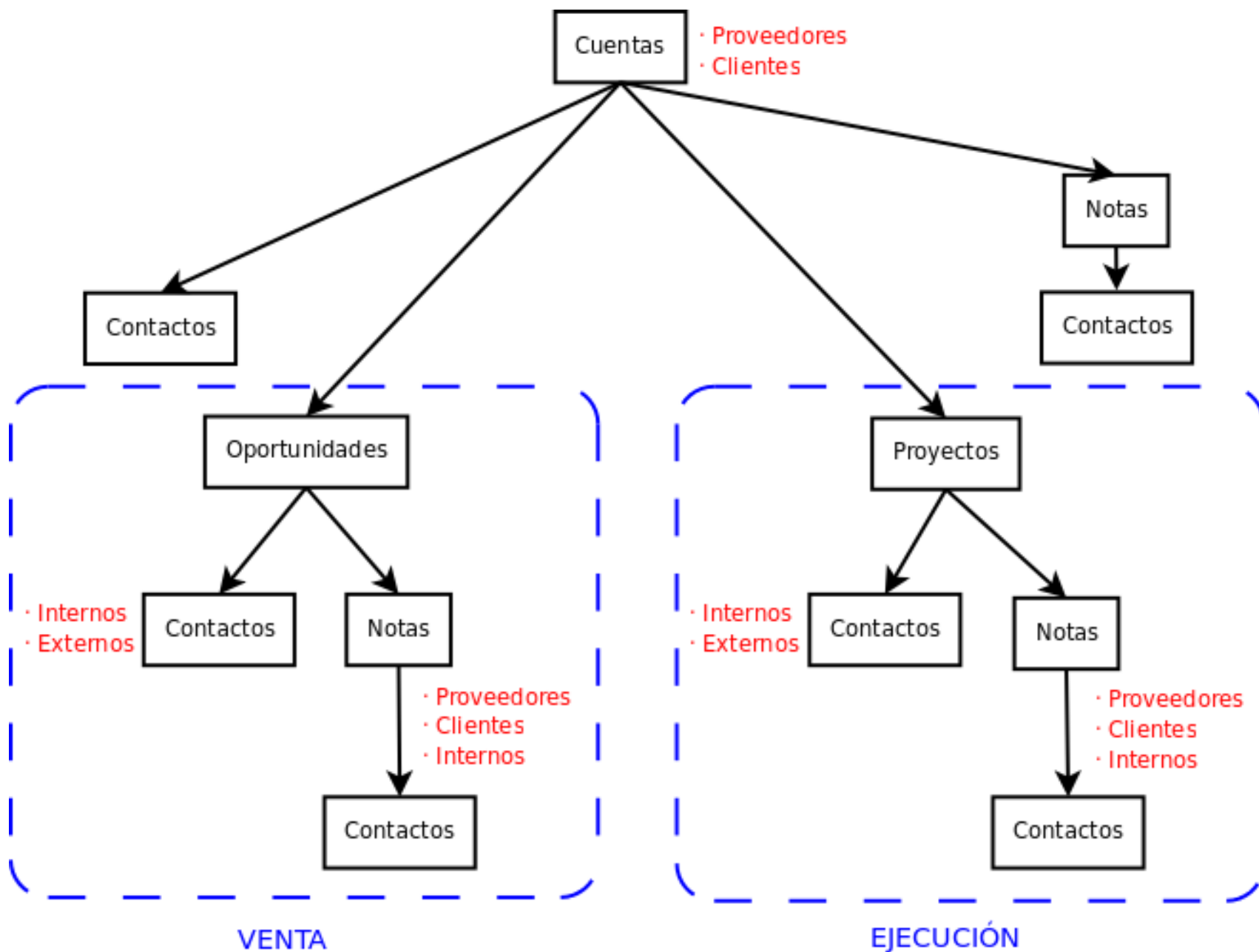
¿Cómo se vende?

- ¿Quién hace el proceso preventa?
- ¿Quién hace la venta?
- ¿Cómo se elabora la oferta?
 - ¿Quién la elabora?
 - ¿Qué hace con la oferta?
 - ¿Qué contactos están relacionados con la oferta?
- ¿Quién y cómo se ponderan las oportunidades?

¿Cómo se sacan conclusiones de los proyectos?

- ¿Quién se encarga de recoger toda la información generada?
- ¿Qué se almacena como conclusión de un proyecto?
 - Contactos relacionados
 - Estadísticas
 - Mails
 - Notas
- La regla de oro:
 - Mete en el CRM aquello que te cuesta más buscar / conseguir / gestionar que meter en el CRM
 - Por ejemplo: no metes en el CRM donde comprar cocacolas pero metes donde conseguir bolas de txikipark

metodología en el proceso de Ventas y Proyectos



Módulo III. Instalación y Configuración de SugarCRM

Instalando SugarCRM en Windows (I)

- En primer lugar tendremos que descargar la versión adecuada desde SugarCRM.com
- Sugar CRM corre sobre una plataforma Web que funcione con $\text{PHP} \geq 4$ + $\text{MySQL} \geq 4.1$
- En nuestro caso instalaremos:

Bitrock Sugar CRM Instaler 4.5.0f

- Este paquete instala sobre nuestro Windows
 - Apache + PHP + MySQL
 - SugarCRM OpenSource 4.5.0f
- Después de descargarlo haremos doble click sobre el para comenzar la instalación

Instalando SugarCRM en Windows (II)

- Lo primero que tenemos que hacer es aceptar la licencia



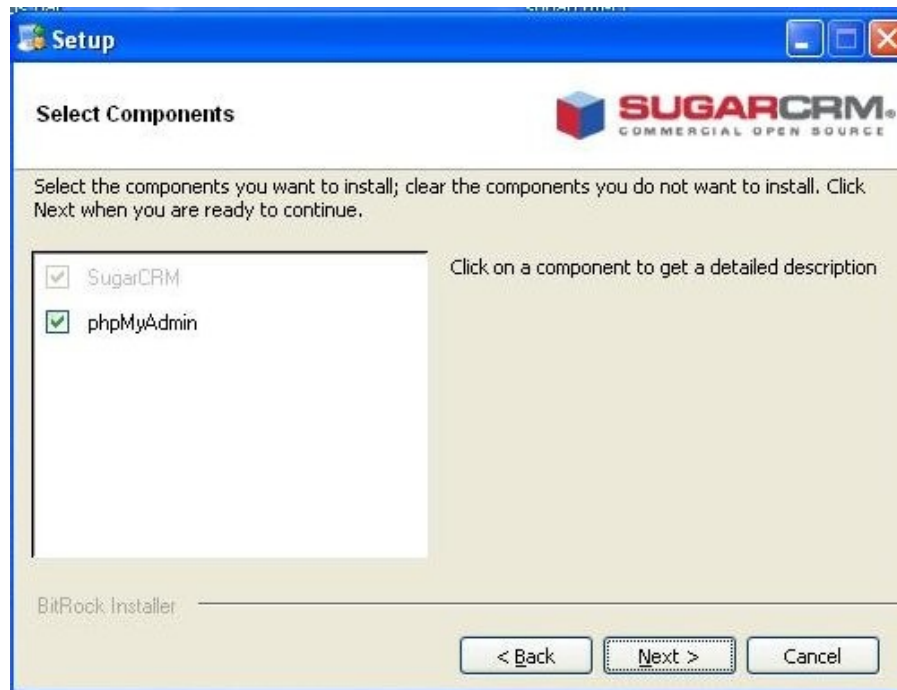
Instalando SugarCRM en Windows (III)

- Elegimos el directorio donde queremos realizar la instalación



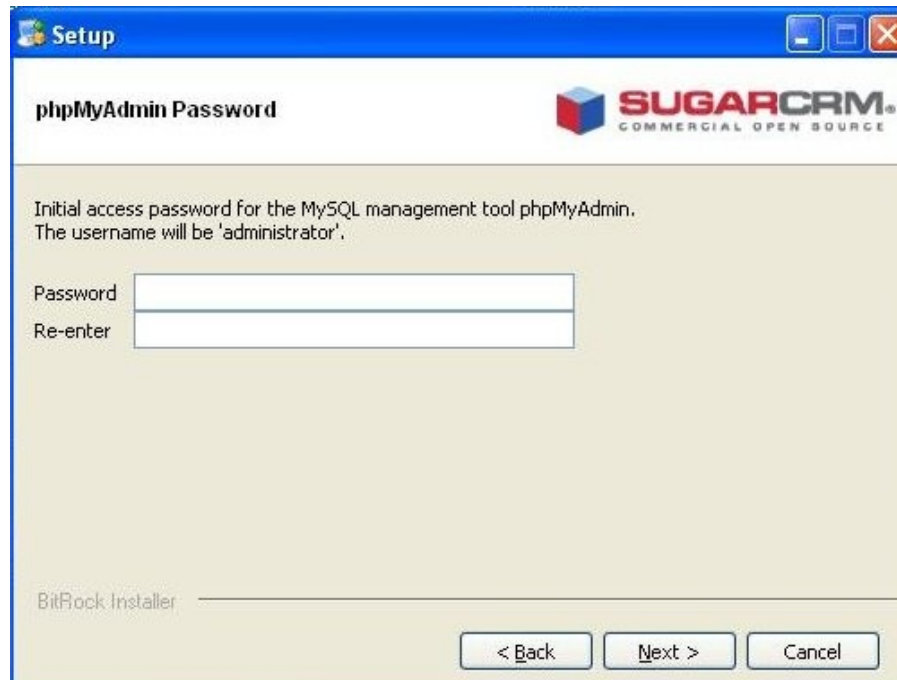
Instalando SugarCRM en Windows (IV)

- Elegimos los componentes a instalar
- PHPMyAdmin es un panel de control Web que nos permitirá administrar nuestra base de Datos.



Instalando SugarCRM en Windows (V)

- Elegimos una contraseña para el usuario ROOT de nuestra base de datos



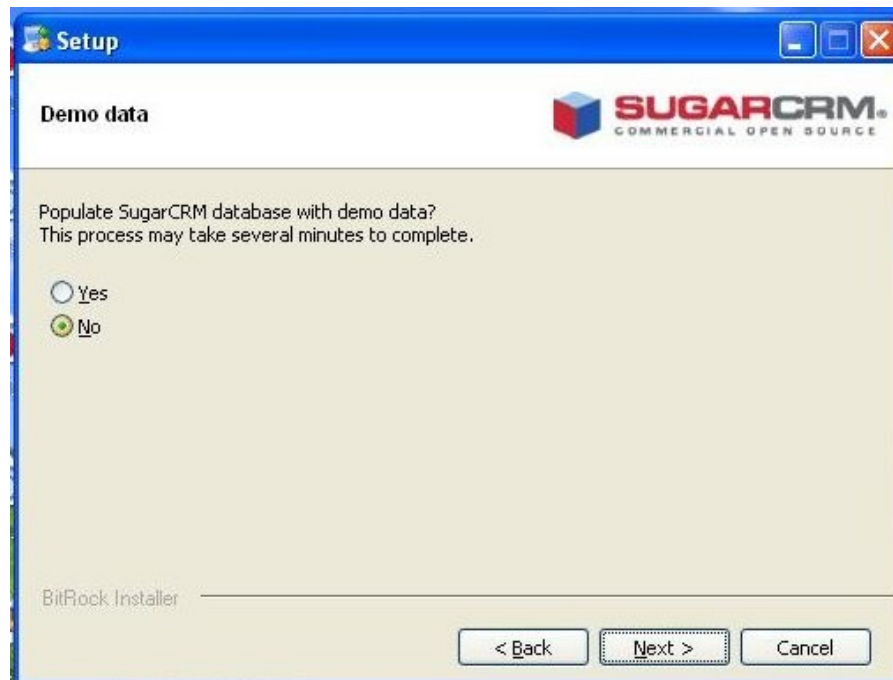
Instalando SugarCRM en Windows (VI)

- Elegimos la contraseña para el administrador de nuestro SugarCRM.
- El usuario por defecto será 'admin'



Instalando SugarCRM en Windows (VII)

- Nos pregunta a ver si queremos rellenar el sistema con un juego de datos de prueba.



Instalando SugarCRM en Windows (VIII)

- Nos da la opción de correr APACHE y MYSQL como servicio de Windows.
- Esto sirve para que ambos servicios se arranquen al iniciar Windows.



Instalando SugarCRM en Windows (IX)

- Ya estamos listos para instalar



Instalando SugarCRM en GNU / Linux (I)

- Para instalar en GNU / Linux vamos a partir de que tenemos APACHE + PHP + MySQL instalados correctamente en el sistema
- Además suponemos que tenemos acceso ROOT a la máquina GNU / Linux

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (II)

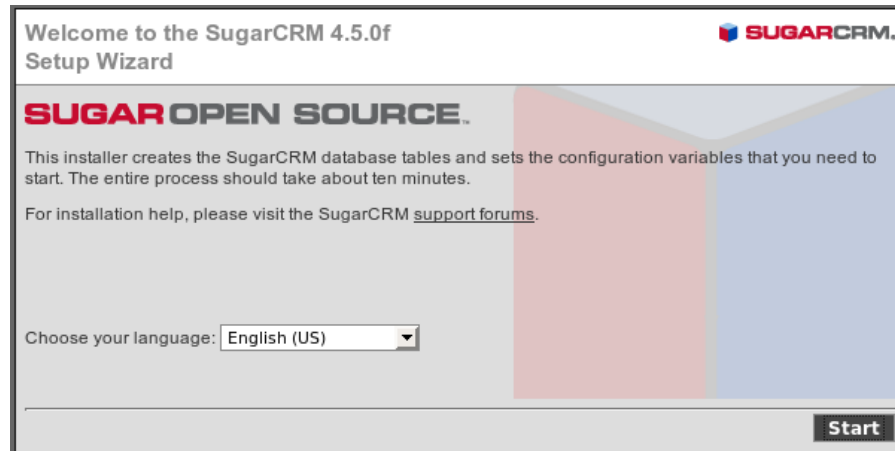
- En primer lugar daremos unos pasos previos:
 - Primero descomprimir nuestro SugarCRM
 - Segundo moveremos los archivos a la carpeta que servirá de referencia en nuestro servidor
 - Daremos los permisos adecuados para poder acceder a la información.

```

root@ironkite: /var/www
root@ironkite:/var/www# unzip SugarOS-4.5.0f.zip
root@ironkite:/var/www# mv SugarOS-Full-4.5.0f/ sugarcrm
root@ironkite:/var/www# chown www-data:www-data -R sugarcrm/
  
```

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (III)

- Mediante nuestro navegador Web accedemos a la URL donde hemos colocado el CRM
 - `http://<dominio>/sugarcrm`
- Una vez allí el primer paso será seleccionar el idioma.
- Los paquetes de idioma adicionales se añadirán más tarde.



Instalando SugarCRM en GNU / Linux (IV)

- Ahora aceptamos la licencia.

Step 1: License Acceptance

SUGARCRM.

SUGAR OPEN SOURCE.

The Sugar Public License Version 1.1.3 ("SPL") consists of the Mozilla Public License Version 1.1, modified to be specific to SugarCRM, with the Additional Terms in Exhibit B. The original Mozilla Public License 1.1 can be found at: <http://www.mozilla.org/MPL/MPL-1.1.html>

SUGARCRM PUBLIC LICENSE
Version 1.1.3

1. Definitions.

1.0.1. "Commercial Use" means distribution or otherwise making the Covered Code available to a third party.

1.1. "Contributor" means each entity that creates or contributes to the creation of Modifications.

1.2. "Contributor Version" means the combination of the Original Code, prior Modifications used by a Contributor, and the Modifications made by that particular Contributor.

☐ I Accept

Printable View

Help Back Next

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (V)

- El sistema realiza una verificación previa para comprobar que todo está correctamente.
- El primer bloque es completamente obligatorio
- El segundo bloque es opcional y recomendable

Step 2: System Check Acceptance	
In order for your SugarCRM installation to function properly, please ensure all of the system check items listed below are green. If any are red, please take the necessary steps to fix them.	
Component	Status
PHP Version	Unsupported PHP Version Installed: (ver 4.4.2-1.1)
MySQL Database	OK
MB Strings Module	OK
XML Parsing	OK
PHP Safe Mode Turned Off	OK
PHP Allow Call Time Pass Reference Turned On	OK
PHP Memory Limit >= 32M	OK (Unlimited)
Writable SugarCRM Configuration File (config.php)	OK
Writable Custom Directory	OK
Writable Modules Sub-Directories and Files	OK
Writable Data Sub-Directories	OK
Writable Cache Sub-Directories	OK
Writable Session Save Path (/var/lib/php4)	OK
Optional Components	Status
IMAP Module	Not found: InboundEmail and Campaigns (Email) require the IMAP libraries. Neither will be functional.
cURL Module	Not found: Sugar Scheduler will run with limited functionality.
PHP-JSON Module (v 1.1.1)	Not found: The PHP-JSON PHP module reaps enormous performance benefits.
ZIP Compression Module	OK

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (VI)

- Configuramos nuestra base de datos.
- Necesitaremos tener la contraseña de ROOT de MySQL o que la base de datos nos la haya creado el administrador del sistema.
- Podremos elegir si queremos que rellene la base de datos con datos de prueba

Step 3: Database Configuration 

Please enter your database configuration information below. If you are unsure of what to fill in, we suggest that you use the default values.

*** Required field**

Database Configuration

* Host Name / Host Instance	localhost	
* Database Name	sugarcrm	☐ Create Database
* Database Username	sugarcrm	☐ Create User
Database Password		
Drop and Recreate Existing Sugar tables? Caution: All Sugar data will be erased if this box is checked.	☐	
Populate Database with Demo Data?	☐	
Database Account Above Is a Privileged User?	☒	

[Help](#) [Back](#) [Next](#)

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (VII)

- Ahora nos pide la URL donde estará el SugarCRM. Esta dirección será la que se utilizará de base para el envío de notificaciones, búsqueda de temas, módulos...
- Meteremos las contraseña para el usuario 'admin'

Step 4: Site Configuration 

Please enter your site configuration information below. If you are unsure of the fields, we suggest that you use the default values.

*** Required field**

Site Configuration

* **URL of Sugar Instance**

* **Sugar Admin Password**
Caution: This will override the admin password of any previous installation.

* **Re-enter Sugar Admin Password**

Sugar Updates Config

Send Anonymous Usage Statistics? ☒
If checked, Sugar will send anonymous statistics about your installation to SugarCRM Inc. every time your system checks for new versions. This information will help us better understand how the application is used and guide improvements to the product.

Automatically Check For Updates? ☒
If checked, the system will periodically check to see if updated versions of the application are available.

Advanced Site Security

Use Defaults? ☒

[Help](#) [Back](#) [Next](#)

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (VIII)

- Ahora antes de continuar con los ajustes finales subimos nuestro paquete de idioma.
- Lo podremos obtener desde:

<http://www.sugarforge.org>

Step 5: Locale Settings & Language Pack 

If you would like to install a language pack other than the default of US-English, please do so below. Otherwise, click "Next" to continue to the next step.

Language Pack

Upload a Language Pack:

The following language packs are ready to be installed:

Name	Version	Date Published	Uninstallable	Description
none				

The following language packs have been installed:

Name	Version	Date Published	Uninstallable	Description
none				

Locale Settings

Adjust your SugarCRM Locale settings below.

User Interface

Default Date Format:

Default Time Format:

Default Language:

Default Name Format:

"s" Salutation
"f" First Name
"l" Last Name

Outbound Email Character Set

Set this to the character set most commonly used in

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (IX)

- Realizamos los ajustes finales, eligiendo el formato de hora y fecha, el paquete de idioma por defecto...

Otherwise, click "Next" to continue to the next step.

Language Pack

Upload a Language Pack:

The following language packs are ready to be installed:

Name	Version	Date Published	Uninstallable	Description
Spanish (Spain) Language Pack	4.5.0f	2006/10/29	Yes	Spanish (Spain) Language Pack

The following language packs have been installed:

Name	Version	Date Published	Uninstallable	Description
Spanish (Spain) Language Pack	4.5.0f	2006/10/29	Yes	Spanish (Spain) Language Pack

Locale Settings

Adjust your SugarCRM Locale settings below.

User Interface

Default Date Format:

Default Time Format:

Default Language:

Default Name Format:

s Salutation
f First Name
l Last Name

Outbound Email Character Set

Set this to the character set most commonly used in your locale:

Export Settings

Import/Export Character Set (Email, .csv, vCard, PDF, data import):

Export (.csv) Delimiter:

Currency Settings

Default Currency: \$

Significant Digits:

1000s Separator:

Decimal Separator:

Example:

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (X)

- Verificamos todas las opciones de instalación y estamos listos para...

Step 6: Confirm Settings 

Please confirm the settings below. If you would like to change any of the values, click "Back" to edit. Otherwise, click "Next" to start the installation.

Database Configuration	
Database Name	sugarcrm (will be created)
Database Username	sugarcrm (will be created)
Drop and Recreate Existing Sugar tables?	No
Populate Database with Demo Data?	No
Privileged Database User Name	root

Site Configuration	
URL of Sugar Instance	http://localhost/sugarcrm

Sugar Updates Config	
Automatically Check For Updates?	Yes

Advanced Site Security	
Use a Custom Session Directory for Sugar?	No
Use a Custom Log Directory?	No
Provide Your Own Application ID?	No

Locale Settings & Language Pack	
Default Date Format:	2006-12-23
Default Time Format:	23:00
Default Language:	Español
Default Name Format:	David Livingstone
Import/Export Character Set (Email, .csv, vCard, PDF, data import):	UTF-8
Export (.csv) Delimiter:	,
Default Currency:	US Dollars
Currency Symbol:	\$
Currency Code (ISO 4217):	USD
1000s Separator:	.
Decimal Separator:	,

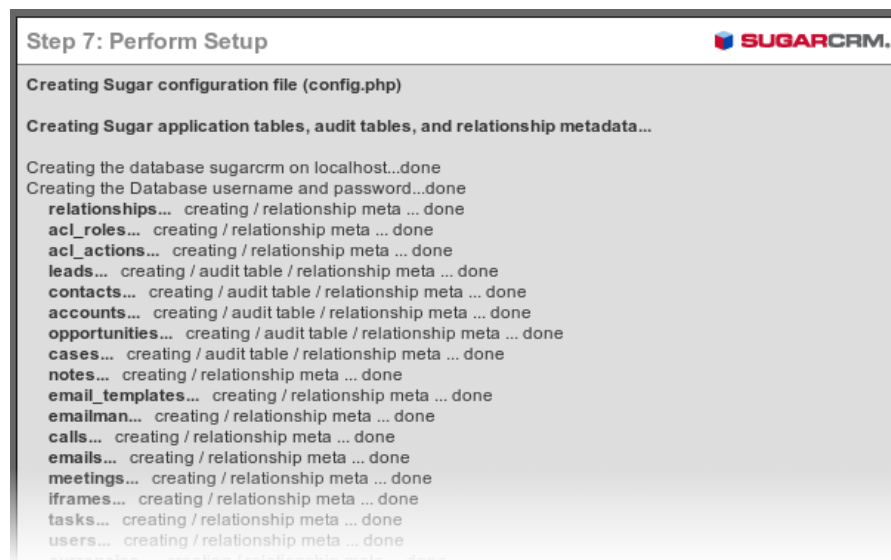
The following language packs have been installed:

Name	Version	Date Published	Uninstallable	Description
Spanish (Spain) Language Pack	4.5.0f	2006/10/29	Yes	Spanish (Spain) Language Pack

[Help](#) [Back](#) [Next](#)

Instalando SugarCRM en GNU / Linux (XI)

- ...INSTALAR
- La instalación toma unos cuantos minutos, así que es hora de tomar un descanso hasta que todo el sistema quede completamente instalado ;).



Módulo IV. Interfaz de Usuario

Requisitos iniciales en el lado cliente

- Requisitos iniciales en el lado cliente:
 - Conexión a Internet
 - Un navegador Web
 - Firefox 1.0 o mayor
 - Internet Explorer 5.0 o mayor
 - Mozilla 1.7 o mayor
 - Cookies y Javascript activado en el navegador
 - Plugin de Flash para ver el cuadro de mando

Accediendo al Sistema

- Accediendo al sistema
 - `http://<dominio>/sugarcrm`

Welcome to
SUGAR OPEN SOURCE.

Please enter your username and password.

User Name

Password

[Options](#)

Theme

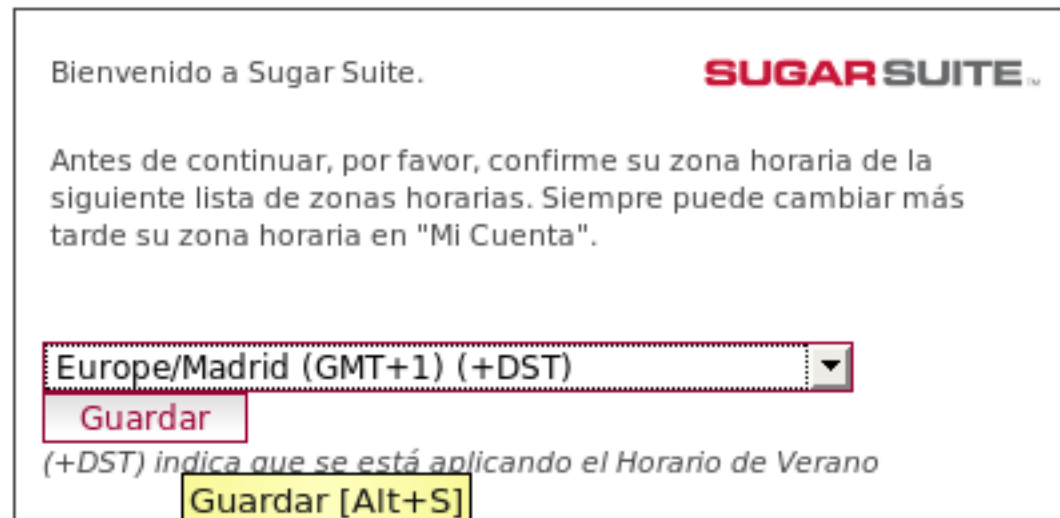
Language

Server response time: 0.21052 seconds.
© 2004-2006 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.

POWERED BY
SUGARCRM.

El primer acceso. Configuración de la localización

- La primera vez que accedemos al sistema configuramos la hora del lugar donde nos encontramos



Bienvenido a Sugar Suite. **SUGAR SUITE™**

Antes de continuar, por favor, confirme su zona horaria de la siguiente lista de zonas horarias. Siempre puede cambiar más tarde su zona horaria en "Mi Cuenta".

Europe/Madrid (GMT+1) (+DST)

Guardar

(+DST) indica que se está aplicando el Horario de Verano

Guardar [Alt+S]

La interfaz de Sugar Suite

Enlaces del sistema

Campo de búsqueda

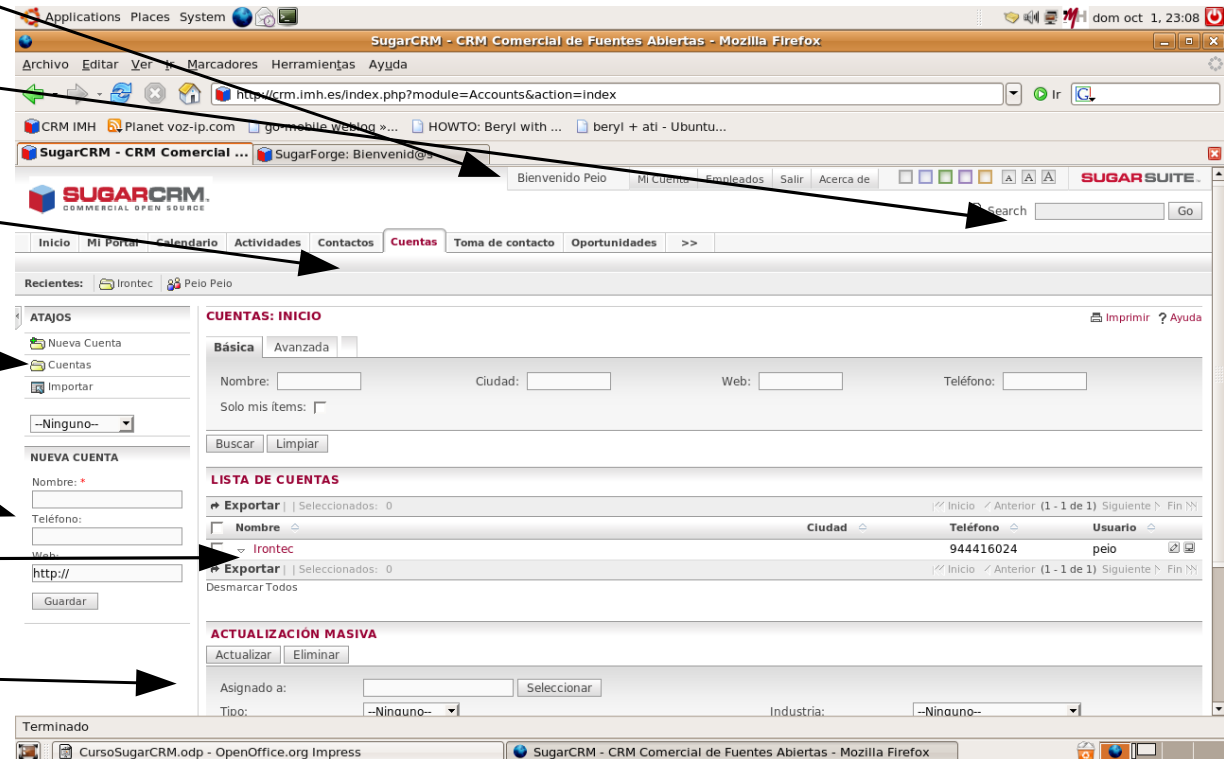
Pestañas de módulos

Accesos directos

Formulario rápido

Registros

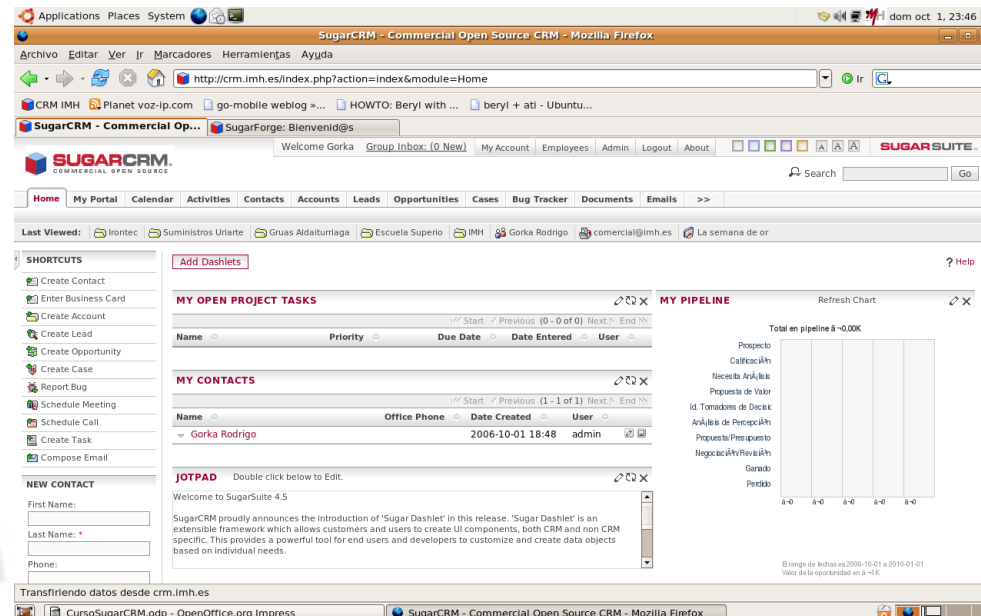
Edición masiva y subpaneles



Terminología básica de SugarCRM

- Módulo: Es cada una de las funcionalidades básicas del sistema.
 - Ej: Módulo de cuentas, Módulo de Precontactos, Módulo de campañas
- Registro: Cada entrada de la base de datos es un registro
 - Ej: Una cuenta de un cliente es un registro, una llamada de teléfono es un registro...
- Registros relacionados: son aquellos registros que establecen algún tipo de vínculo entre ellos
 - Ej: una cuenta de cliente tiene contactos relacionados

- Inicio
 - es el lugar donde encontraremos el resumen con toda la información para nuestro trabajo
 - se puede configurar mediante los llamados Dashlets que son pequeñas vistas de la base de datos



DINOF 2.0 Bienvenido admin | Mi Cuenta | Formación | Empleados | Admin | Salir | Acerca de | **SUGAR SUITE**

Search [] Go

Ventas | Marketing | Actividades | Informes | Otro

Toma de contacto | Cuentas | Contactos | Oportunidades

Recientes: Gente nueva par Zgor PruebaDefi Zgor2 PruebaDef Gorka2 Contacto01 Gorka3 Contacto02 Campaña Definitiva Prueba 2 de Campaña de Pruebas

ATAJOS

- Nuevo Candidato
- Candidatos
- Importar
- Búsquedas Guardadas
- Ninguno-

NUEVO CANDIDATO

Nombre: []

Apellidos: []

Teléfono: []

Email: []

Guardar

TOMA DE CONTACTO: INICIO

Búsqueda Básica | Búsqueda Avanzada | Diseño & Búsquedas Guardadas

Nombre de cuenta: [] Estado: [-Ninguno- Nuevo Para enviar] Solo mis items: []

Buscar Limpiar

LISTA DE CANDIDATOS

Exportar | Combinar Duplicados | Seleccionados: 0

Cuenta	Nombre	Estado	Teléfono	Email	Usuario
[]	Javier Infante	Enviado			admin
[]	Zgor PruebaDefinitivaLead01	Fax no valido			admin
[]	Zgor2 PruebaDefinitivaLead02	Fax no valido			admin

Exportar | Combinar Duplicados | Seleccionados: 0

Desmarcar Todos

ACTUALIZACIÓN MASIVA

Actualizar Eliminar

Convertido [-Ninguno-]

Asignado a: [] Seleccionar

Toma de contacto: [-Ninguno-]

LISTA DE CANDIDATOS		
Exportar Combinar Duplicados Seleccionados: 0		
Cuenta	Nombre	Estado
☐	Javier Infante	Enviado
☐	Zgor PruebaDefinitivaLead01	Fax no valid
☐	Zgor2 PruebaDefinitivaLead02	Fax no valid
Exportar Combinar Duplicados Seleccionados: 0		
Desmarcar Todos		

TOMA DE CONTACTO: JAVIER INFANTE

[Editar](#)
[Duplicar](#)
[Eliminar](#)
[Convertir Candidato](#)

Ver Registro de Cambios

Volver a lista

Nombre de cuenta:		Estado:	Enviado
Nombre:	Javier Infante vCard	Descripción estado:	
Cargo:		Campaña:	
Departamento:		Tel. oficina:	
Asignado a:	admin	Móvil:	
Fax:	944048141	Tel. alternativo:	
Fecha de Creación:	2007-04-27 16:59 por admin	Email:	
Última Modificación:	2007-04-27 19:36 por admin		
Dirección principal:		Dirección alternativa:	
Descripción:	2007-04-27		

[All](#)
[Marketing](#)
[Actividades](#)

ACTIVIDADES

[Programar Llamada](#)
[Redactar Correo](#)

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
---------	--------	--------	----------	----------------------	------------------

HISTORIAL

Mediante este menu podremos entrar en la vista edición, duplicar, eliminar o alguna opcion especial que dependerá del módulo en el que estemos

TOMA DE CONTACTO: JAVIER INFANTE

Guardar

Cancelar

INFORMACIÓN DE CANDIDATO

Toma de contacto: --Ninguno--

Estado:

Campaña: Seleccionar

Nombre de cuenta:

Descripción estado:

Nombre: --Ninguno-- Javier

Apellidos: * Infante

Tel. oficina:

Cargo:

Móvil:

Departamento:

Email:

Fax: 944048141

Email alternativo:

Asignado a: admin Seleccionar

DIRECCIONES

Dirección principal:

Dirección alternativa:

Ciudad:

>>

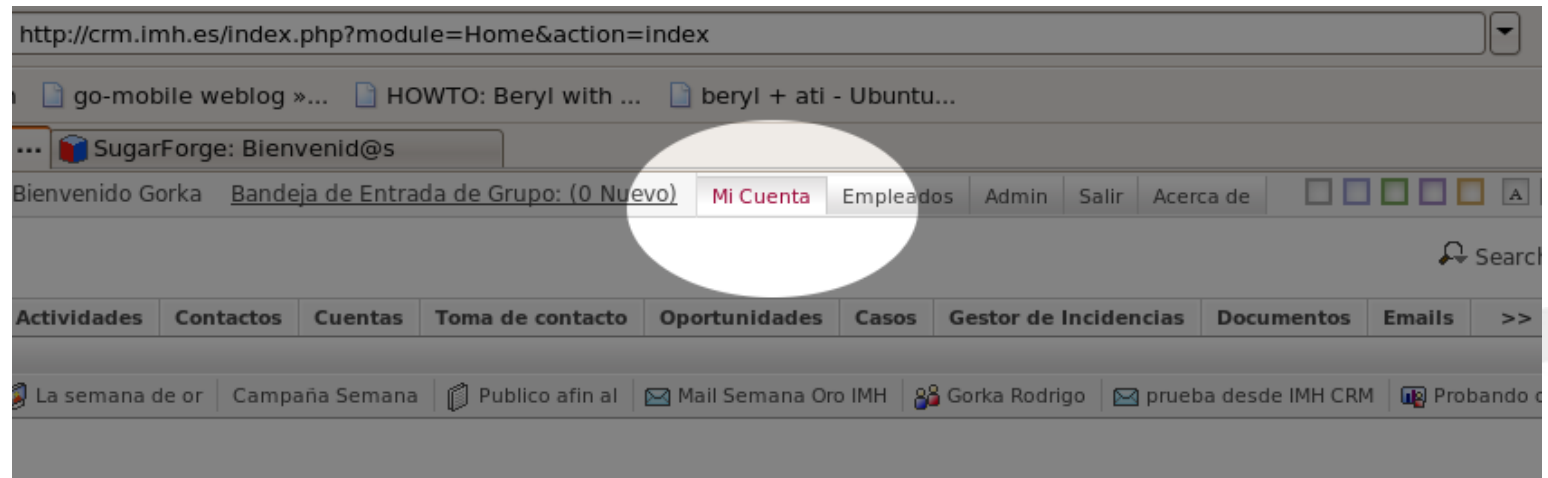
Ciudad:

Estado/Provincia:

Estado/Provincia:

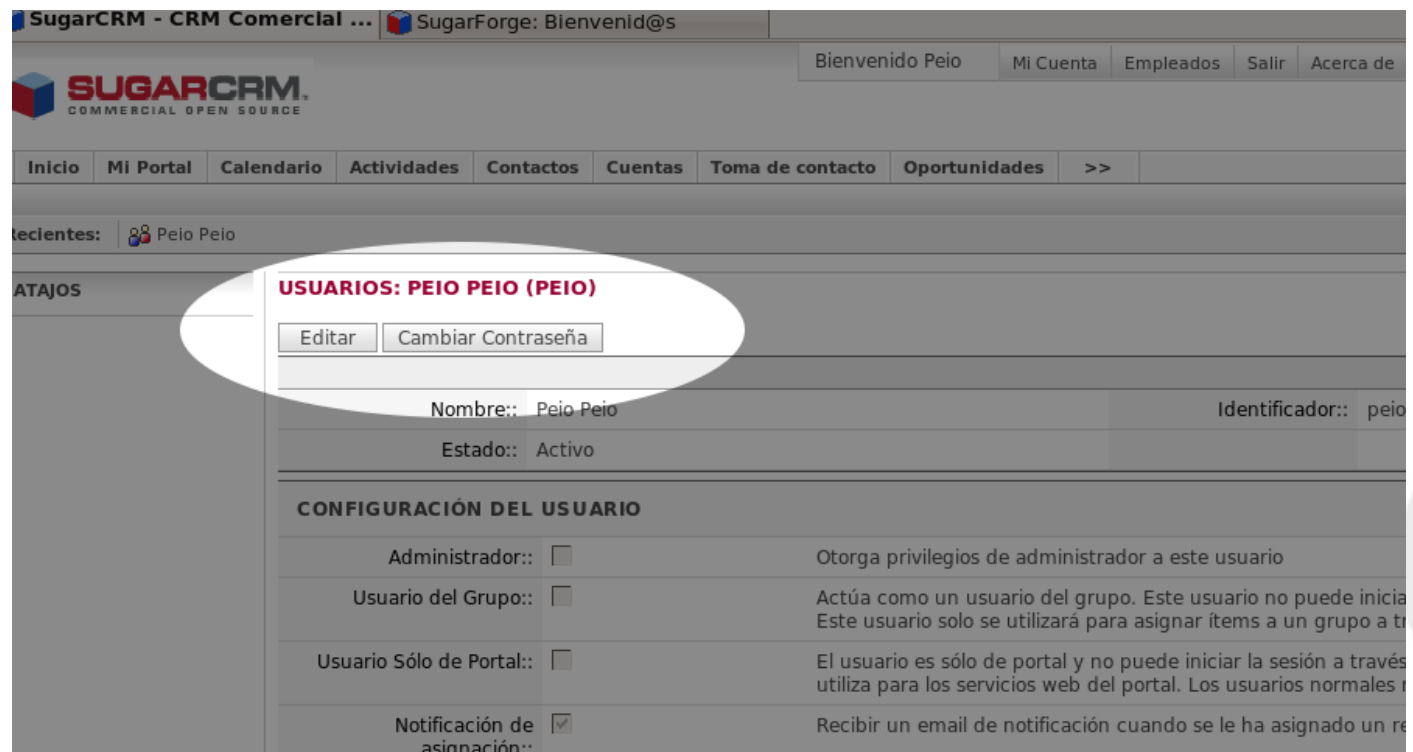
Configuración inicial de mi cuenta (I)

- Configurando “Mi cuenta”
 - Para acceder en la parte superior hacer click en Mi cuenta



Configuración inicial de mi cuenta (II)

- Configurando “Mi cuenta”
 - Podemos editar los datos de esta pestaña haciendo click en el botón editar, también podemos cambiar la contraseña:



The screenshot shows the SugarCRM interface with the 'USUARIOS: PEIO PEIO (PEIO)' configuration window open. The window contains the following elements:

- Buttons:** 'Editar' and 'Cambiar Contraseña'.
- Fields:**
 - Nombre:: Peio Peio
 - Identificador:: peio
 - Estado:: Activo
- CONFIGURACIÓN DEL USUARIO:**
 - Administrador:: ☐ (Otorga privilegios de administrador a este usuario)
 - Usuario del Grupo:: ☐ (Actúa como un usuario del grupo. Este usuario no puede iniciar sesión. Este usuario solo se utilizará para asignar ítems a un grupo a través de la interfaz de administración)
 - Usuario Sólo de Portal:: ☐ (El usuario es sólo de portal y no puede iniciar la sesión a través de la interfaz web del portal. Los usuarios normales no pueden utilizar los servicios web del portal)
 - Notificación de asignación:: ☒ (Recibir un email de notificación cuando se le ha asignado un recurso)

Módulo V. El proceso comercial en Sugar CRM

Módulos de Ventas (I)

- Cuentas VS Contactos
 - El módulo de cuentas se usará para mantener la base de datos de todos los clientes del sistema en las empresas con una orientación B2B
 - El módulo de contactos será el que usaría probablemente una empresa con un modelo B2C
 - Desde el módulo CUENTAS se vinculará toda la información relevante de nuestros clientes:
 - Oportunidades
 - Actividades
 - Contactos
 - etc

Módulos de Ventas (II)

- Cuentas

The screenshot displays the SugarCRM 'Cuentas' (Accounts) module. The interface is in Spanish. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Mi Portal', 'Calendario', 'Actividades', 'Contactos', and 'Cuentas'. The 'Cuentas' section is active, showing a search form and a list of accounts. The search form has fields for 'Nombre', 'Ciudad', 'Web', and 'Teléfono'. Below the search form is a table titled 'LISTA DE CUENTAS' with columns: 'Nombre', 'Ciudad', 'Teléfono', and 'Usuario'. The table lists various accounts, including '5D Invest A/S 705648', 'Kaos Theory Ltd 144040', 'P Piper & Sons 635943', 'Alr Geese 626775', 'CUMBERLAND TRAILS 917976', 'J.K.M. Corp (HA) 530832', 'U.N.C.L.E. Inc. 902861', 'Slender Broadband Inc 707002', 'International Art Inc 307075', 'P Piper & Sons 481379', 'White Cross Co 783323', 'Itty-Bitty Conglomerate Inc 511482', 'RR. Talker Co 776633', 'B Rubble Group Inc 365139', 'AZ Co Ltd 717007', 'NW Bridge Construction 685523', 'UNION G H MISS 769351', 'COMPLETE HLDNG 944760', 'White Cross Co 474054', and 'RR. Talker Co 107016'. The bottom of the screen shows a taskbar with several open applications, including 'CursoCRMEnpresaDigitalaNov2006 - Navegador de archivos', 'CursoSugarCRMEnpresaDigitala - OpenOffice.org Impress', and 'SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox'.

- Cuentas y subpaneles

The screenshot shows the SugarCRM interface in a Mozilla Firefox browser. The main window displays account details for 'Kaos Theory Ltd 144040'. Below this, there are tabs for 'VENTAS', 'MARKETING', 'SOPORTE', 'ACTIVIDADES', and 'COLABORACIÓN'. The 'ACTIVIDADES' tab is active, showing a list of activities. A white circle highlights this section.

Ver Registro de Cambios

Nombre: Kaos Theory Ltd 144040
 Web: www.phonega.tv
 Teléfono: (589) 494-4572
 Fax:
 Sigla bursátil:
 Tel. alternativo:
 Miembro de:
 Email: beans.the@example.name
 Empleados:
 Email alternativo:
 Propietario:
 Rating:
 Industria: Educación
 Código SIC:
 Tipo: Cliente
 Ingresos anuales:
 Última Modificación: 26-11-2006 21:47 por admin
 Asignado a: chris
 Fecha de Creación: 26-11-2006 21:47 por admin
 Dirección de cobro: 67321 West Siam St, Santa Fe, NY 55651 USA
 Dirección de envío: 67321 West Siam St, Santa Fe, NY 55651 USA

ACTIVIDADES

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
☒	Introduce all players	Planificada	Debora Maxwell	26-11-2007	chris
☒	Demo	Planificada	Latonya Monks	15-08-2007	chris
☒	Assemble catalogs	En Progreso	Irvin Costantino	07-04-2007	chris
☒	Discuss pricing	Planificada	Irvin Costantino	15-03-2007	chris
☒	Discuss Review Process	Planificada		06-02-2007	chris
☒	Introduce all players	Planificada	Alice Terwilliger	27-11-2006	chris

HISTORIAL

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado
Discuss pricing	Realizada	Leeann Luna	26-11-2006 21:49	chris
Review needs	Realizada	Irvin Lesh	26-11-2006 21:49	chris

Módulos de Ventas (IV)

- Contactos (Detalle de un cliente SIN CUENTA. Ej. B2C)

CONTACTOS: INICIO

Búsqueda Básica | Búsqueda Avanzada | Diseño & Búsquedas Guardadas

Nombre: Apellidos: Cuenta: Solo mis items: ☐

Buscar Limpiar

LISTA DE CONTACTOS

Exportar | Combinar Duplicados | Seleccionados: 0

Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. oficina	Usuario
✓ Rubin Aceves	Director Sales	B Rubble Group Inc 650967	info.qa@example.org	(817) 313-2063	max
✓ Erik Ackles	President	A.D. Importing Company Inc 832292	section57@example.info	(441) 333-4362	sarah
✓ Otha Acton	Director Sales	Overhead & Underfoot Ltd. 33188	beans11@example.it	(017) 100-5679	will
✓ Andy Addington	IT Developer	Big Dog Marketing 60018	info80@example.co.uk	(584) 880-5542	will
✓ Randal Adler	Mgr Operations	Smallville Resources Inc 73858	sugar24@example.de	(184) 609-4867	sally
✓ Sylvester Ahner	Director Sales	MISSISSIPPI BANKS 58495	qa54@example.net	(936) 868-5744	will
✓ Alexandria Ainsworth		MISSISSIPPI BANKS 58495	the.hr.hr@example.biz	(231) 013-6642	will
✓ Howard Akbar	VP Operations	Draft Diversified Energy Inc 201565	sugar.info.qa@example.net	(536) 892-4375	sally
✓ Anne Alderete	President	Trait Institute Inc 535873	im35@example.biz	(470) 579-5013	sarah
✓ Hollis Alejo	President	MISSISSIPPI BANKS 754741	sugar.support@example.biz	(850) 243-2390	sally
✓ Adolfo Alexander	IT Developer	B.C. Investing International 615574	kid.dev@example.cn	(032) 704-4928	sally
✓ Denny Alford		Tri-State Medical Corp 299878	sugar97@example.tv	(515) 946-7486	will
✓ Marcia Allmon	Director Sales	A 99 Capital Inc 991712	im81@example.us	(936) 130-8727	sarah
✓ Tyrone Alm	Mgr Operations	NW Bridge Construction 685523	dev56@example.info	(563) 086-9882	chris
✓ Goldie Almodovar	VP Operations	A/Z Co Ltd 232659	sales63@example.org	(048) 167-0007	max
✓ Rosemary Alston	President	MISSISSIPPI BANKS 754741	hr50@example.cn	(639) 832-5081	sally
✓ Stuart Amado	Mgr Operations	Nimble Technologies Inc 284738	sales.kid@example.edu	(957) 557-7321	max
✓ Shari Ament	VP Operations	Start Over Trust 274763	kid.yegan.phone@example.it	(719) 230-0350	sarah
✓ Nona Ames	Mgr Operations	RRR Advertising Inc. 247844	support.im@example.co.uk	(120) 116-0986	max
✓ Nelda Anchondo		Kitty Kat Inc 330642	the50@example.cn	(299) 734-0460	sally

Exportar | Combinar Duplicados | Seleccionados: 0

- Oportunidades

SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/democrm/Index.php?module=Opportunities&action=index

Google

HOWTO: Beryl with ... The Official Ubuntu ... Think Wasabi Shriek en... Series... SugarCRM... marketing AmaroK playlist Wiki Shriek

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Bienvenido admin Mi Cuenta Empleados Admin Salir Acerca de SUGAR SUITE

Inicio MI Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto **Oportunidades** Casos Gestor de Incidencias Documentos Emails >>

Recientes: Kaos Theory Ltd Rubin Aceves A/Z Co Ltd 2326 Q.R.&E. Corp 99 24/7 Couriers 9 South Sea Plumb NW Bridge Const Trail Institute

ATAJOS

- Nueva Oportunidad
- Oportunidades
- Importar
- Búsquedas Guardadas
- Ninguno-

NUEVA CUENTA

Nombre Oportunidad: *

Cuenta: *

Seleccionar

Fecha de cierre: * dd-mm-yyyy

Etapa de ventas: * Prospecto

Cantidad: *

Guardar

OPORTUNIDADES: INICIO Imprimir Ayuda

Búsqueda Básica Búsqueda Avanzada Diseño & Búsquedas Guardadas

Nombre Oportunidad: Cuenta: Solo mis items: ☐

Buscar Limpiar

LISTA DE OPORTUNIDADES

Exportar Combinar Duplicados Seleccionados: 0 Inicio Anterior (1 - 20 de 150) Siguiente Fin

Oportunidad	Cuenta	Etapa de Ventas	Cantidad	Fecha Cierre	Usuario
Trait Institute Inc 649936 - 1000 units	Trait Institute Inc 649936	Calificación	€25.000,00	13-12-2006	sally
MTM Investment Bank F S B 544841 - 1000 units	MTM Investment Bank F S B 544841	Necesita Análisis	€75.000,00	11-02-2007	will
Nimble Technologies Inc 284738 - 1000 units	Nimble Technologies Inc 284738	Prospecto	€25.000,00	07-03-2007	max
Anytime Air Support Inc 200731 - 1000 units	Anytime Air Support Inc 200731	Prospecto	€10.000,00	10-11-2007	sally
5D Invest A/S 705648 - 1000 units	5D Invest A/S 705648	Prospecto	€10.000,00	19-11-2007	chris
Spend Thrift Inc 348794 - 1000 units	Spend Thrift Inc 348794	Calificación	€50.000,00	13-10-2007	max
A B Hammer Group Inc 664703 - 1000 units	A B Hammer Group Inc 664703	Prospecto	€50.000,00	18-09-2007	sally
Rhyme & Reason Inc 265865 - 1000 units	Rhyme & Reason Inc 265865	Necesita Análisis	€25.000,00	29-06-2007	will
Slender Broadband Inc 904231 - 1000 units	Slender Broadband Inc 904231	Necesita Análisis	€25.000,00	02-04-2007	sarah
Super Star Holdings Inc 723317 - 1000 units	Super Star Holdings Inc 723317	Calificación	€10.000,00	17-11-2007	max
Kaos Theory Ltd 144040 - 1000 units	Kaos Theory Ltd 144040	Necesita Análisis	€25.000,00	01-12-2006	chris
COMPLETE HLDNG 707112 - 1000 units	COMPLETE HLDNG 707112	Ganado	€75.000,00	22-05-2006	sarah
A.D. Arts & Crafts Inc 785422 - 1000 units	A.D. Arts & Crafts Inc 785422	Prospecto	€50.000,00	27-07-2007	sally
P Piper & Sons 635943 - 1000 units	P Piper & Sons 635943	Calificación	€25.000,00	08-09-2007	chris
Pullman Cart Company 150702 - 1000 units	Pullman Cart Company 150702	Calificación	€50.000,00	27-06-2007	sarah
U.N.C.L.E. Inc. 241739 - 1000 units	U.N.C.L.E. Inc. 241739	Calificación	€50.000,00	25-01-2007	sarah
Big Dog Marketing 60018 - 1000 units	Big Dog Marketing 60018	Id. Tomadores de Decisiones	€10.000,00	24-05-2007	will
X-SELL HOLDINGS 430151 - 1000 units	X-SELL HOLDINGS 430151	Calificación	€25.000,00	09-10-2007	max
MMM Mortuary Corp 165772 - 1000 units	MMM Mortuary Corp 165772	Negociación/Revisión	€75.000,00	21-12-2006	max

- Oportunidades

- Desde este módulo se gestionará toda la información referente a las **oportunidades potenciales de venta para la empresa.**
- Las oportunidades se cuantificarán de manera que se pueda hacer seguimiento de los importes de las mismas
- Las oportunidades pasarán por varios estados
 - Prospeccionando
 - Pendiente de oferta
 - Ofertada
 - Ganada
 - Perdida
 - ...
- Sería aconsejable adjuntar a la oportunidad la oferta en PDF una vez emitida.

- Oportunidades

SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/democrm/index.php

HOWTO: Beryl with ... The Official Ubuntu ... Think Wasabi Shriek en... Series... SugarCRM... marketing AmaroK playlist Wiki Shriek

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Bienvenido admin Mi Cuenta Empleados Admin Salir Acerca de SUGAR SUITE

Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto **Oportunidades** Casos Gestor de Incidencias Documentos Emails >>

Recientes: Kaos Theory Ltd Kaos Theory Ltd Rubin Aceves A/Z Co Ltd 2326 Q.R.&E. Corp 99 24/7 Couriers 9 South Sea Plumb NW Bridge Const

ATAJOS

- Nueva Oportunidad
- Oportunidades
- Importar
- Búsquedas Guardadas
- Ninguno--

OPORTUNIDADES: KAOS THEORY LTD 144040 - 1000 UNITS ? Ayuda

Guardar Cancelar

Nombre Oportunidad: Kaos Theory Ltd 144040 - 1000 units Moneda: Euro : €

Cuenta: Kaos Theory Ltd 144040 Seleccionar Cantidad: 25.000,00

Tipo: Negocios Existentes Fecha de cierre: 01-12-2006 (dd-mm-yyyy)

Toma de contacto: Cliente Existente Próximo paso:

Asignado a: chris Seleccionar Etapa de ventas: Necesita Análisis

Probabilidad (%): 60

Descripción:

Guardar Cancelar

Indica un campo requerido

Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto Oportunidades Casos Gestor de Incidencias Documentos Emails

Campañas Proyectos RSS Cuadro de mando

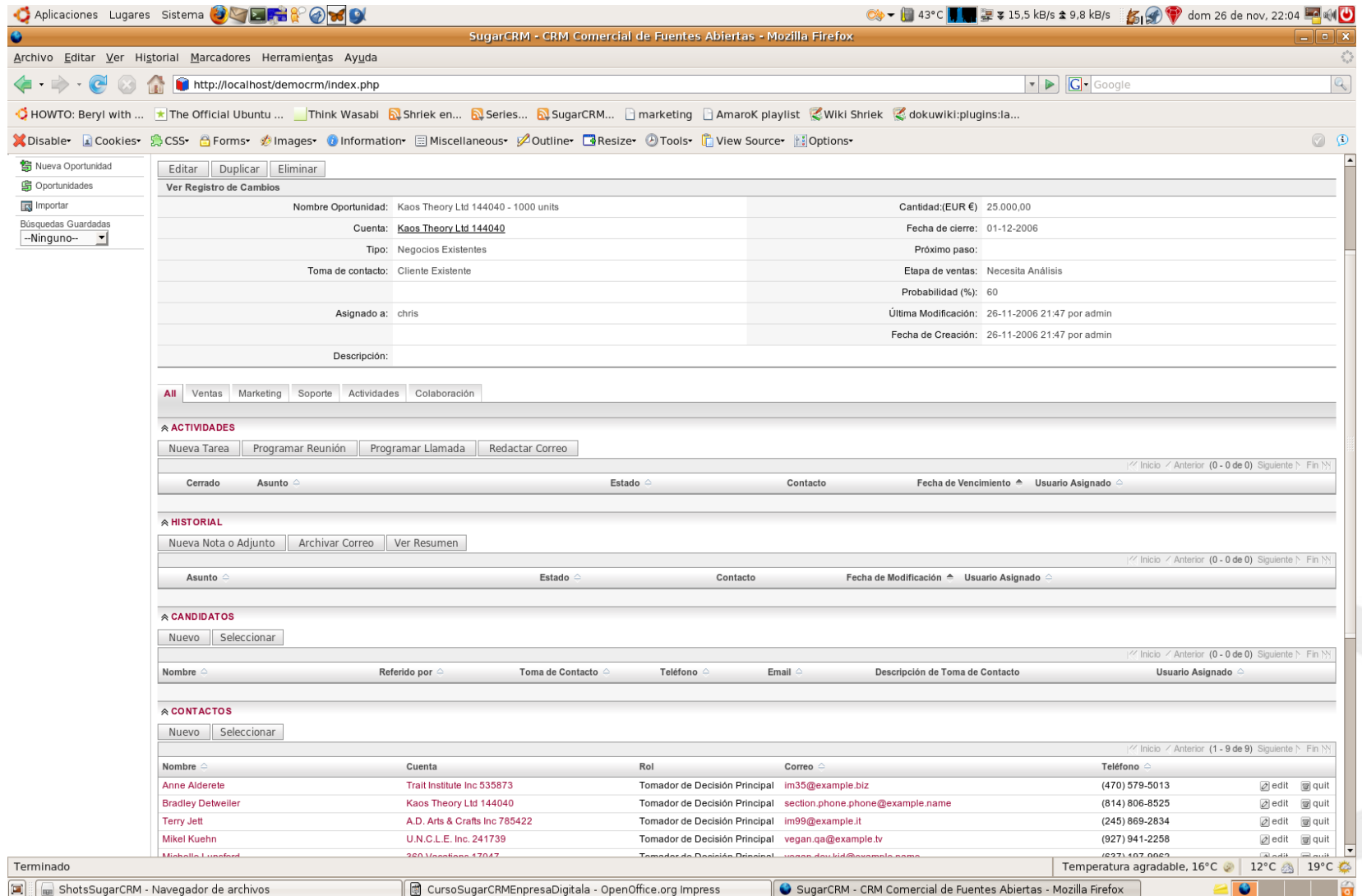
Tema Sugar

Tiempo de respuesta del servidor: 0.468533 segundos.

© 2004-2006 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.

POWERED BY SUGARCRM

- Oportunidades



Aplicaciones Lugares Sistema 43°C 15.5 kB/s 9.8 kB/s dom 26 de nov, 22:04

SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/democrm/index.php

HOWTO: Beryl with ... The Official Ubuntu ... Think Wasabi Shriek en... Series... SugarCRM... marketing AmaroK playlist Wiki Shriek dokuwiki:plugins:la...

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Nueva Oportunidad Oportunidades Importar Búsquedas Guardadas --Ninguno--

Editar Duplicar Eliminar

Ver Registro de Cambios

Nombre Oportunidad:	Kaos Theory Ltd 144040 - 1000 units	Cantidad:(EUR €)	25.000,00
Cuenta:	Kaos Theory Ltd 144040	Fecha de cierre:	01-12-2006
Tipo:	Negocios Existentes	Próximo paso:	
Toma de contacto:	Cliente Existente	Etapas de ventas:	Necesita Análisis
Asignado a:	chris	Probabilidad (%):	60
Descripción:	Última Modificación: 26-11-2006 21:47 por admin		
	Fecha de Creación: 26-11-2006 21:47 por admin		

ALL Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración

ACTIVIDADES

Nueva Tarea Programar Reunión Programar Llamada Redactar Correo

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin					

HISTORIAL

Nueva Nota o Adjunto Archivar Correo Ver Resumen

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado
Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin				

CANDIDATOS

Nuevo Seleccionar

Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Contacto	Usuario Asignado
Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin						

CONTACTOS

Nuevo Seleccionar

Nombre	Cuenta	Rol	Correo	Teléfono
Anne Alderete	Trait Institute Inc 535873	Tomador de Decisión Principal	im35@example.biz	(470) 579-5013
Bradley Detweiler	Kaos Theory Ltd 144040	Tomador de Decisión Principal	section.phone.phone@example.name	(814) 806-8525
Terry Jett	A.D. Arts & Crafts Inc 785422	Tomador de Decisión Principal	im99@example.it	(245) 869-2834
Mikel Kuehn	U.N.C.I.E. Inc. 241739	Tomador de Decisión Principal	vegan.qa@example.tv	(927) 941-2258
Michelle Lunsford	360.Venue 17047	Tomador de Decisión Principal	vegan.dou.kid@example.name	(637) 402-0063

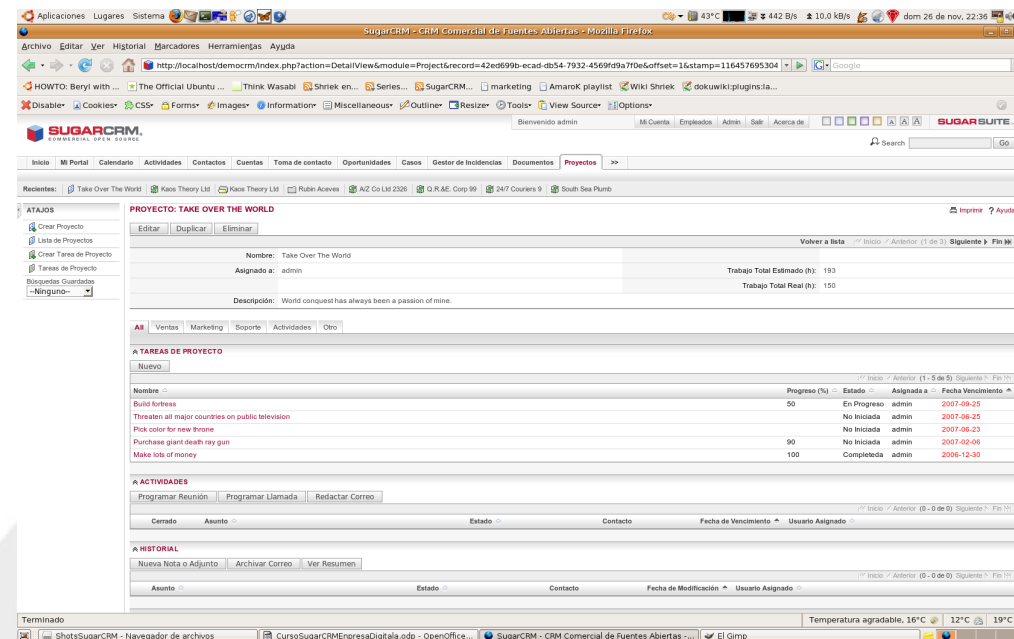
Terminado

ShotsSugarCRM - Navegador de archivos CursoSugarCRMenpresaDigitala - OpenOffice.org Impress SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Temperatura agradable, 16°C 12°C 19°C

Módulos de Ventas (IX)

- Oportunidades y Proyectos (en el enfoque B2B)
 - Cuando nuestra empresa ofrece servicios a empresa, cobra sentido la utilización del Subpanel y Módulo de Proyectos.
 - Dicho módulo nos permitirá llevar a cabo la gestión del servicio durante toda su vida, desde la apertura hasta el cierre.
 - Los proyectos se dividen en Tareas de Proyecto.



PROYECTO: TAKE OVER THE WORLD

Nombre: Take Over The World
 Asignado a: admin
 Descripción: World conquest has always been a passion of mine.

Trabajo Total Estimado (h): 193
 Trabajo Total Real (h): 150

A TAREAS DE PROYECTO

Nombre	Progreso (%)	Estado	Asignado a	Fecha Vencimiento
Build fortress	50	En Progreso	admin	2007-09-25
Threaten all major countries on public television		No Iniciada	admin	2007-06-25
Pick color for new throne		No Iniciada	admin	2007-06-23
Purchase giant death ray gun	90	No Iniciada	admin	2007-02-06
Make lots of money	100	Completada	admin	2006-12-30

A ACTIVIDADES

Cerrado Asunto Estado Contacto Fecha de Vencimiento Usuario Asignado

A HISTORIAL

Nueva Nota o Adjunto Archivar Correo Ver Resumen

Asunto Estado Contacto Fecha de Modificación Usuario Asignado

Módulo de Cuadro de Mando (I)

- Cuadro de mando
 - Desde este módulo se podrá llevar el seguimiento de la acción comercial de la empresa en diferentes cuadros:
 - Gráfico de ventas por estado de venta
 - Gráfico de oportunidades por origen
 - Gráfico mensual de ventas
 - ...

Módulos de Colaboración (I)

- Calendario y Actividades
 - Desde esta sección se podrán añadir:
 - Llamadas
 - Reuniones
 - Tareas
 - Emails
 - Toda la información relevante de nuestras actividades se añadirá en estas dos secciones
 - Las actividades se deberían vincular a una cuenta de manera que sea sencillo llevar a cabo un seguimiento de las mismas.

Módulos de Colaboración (II)

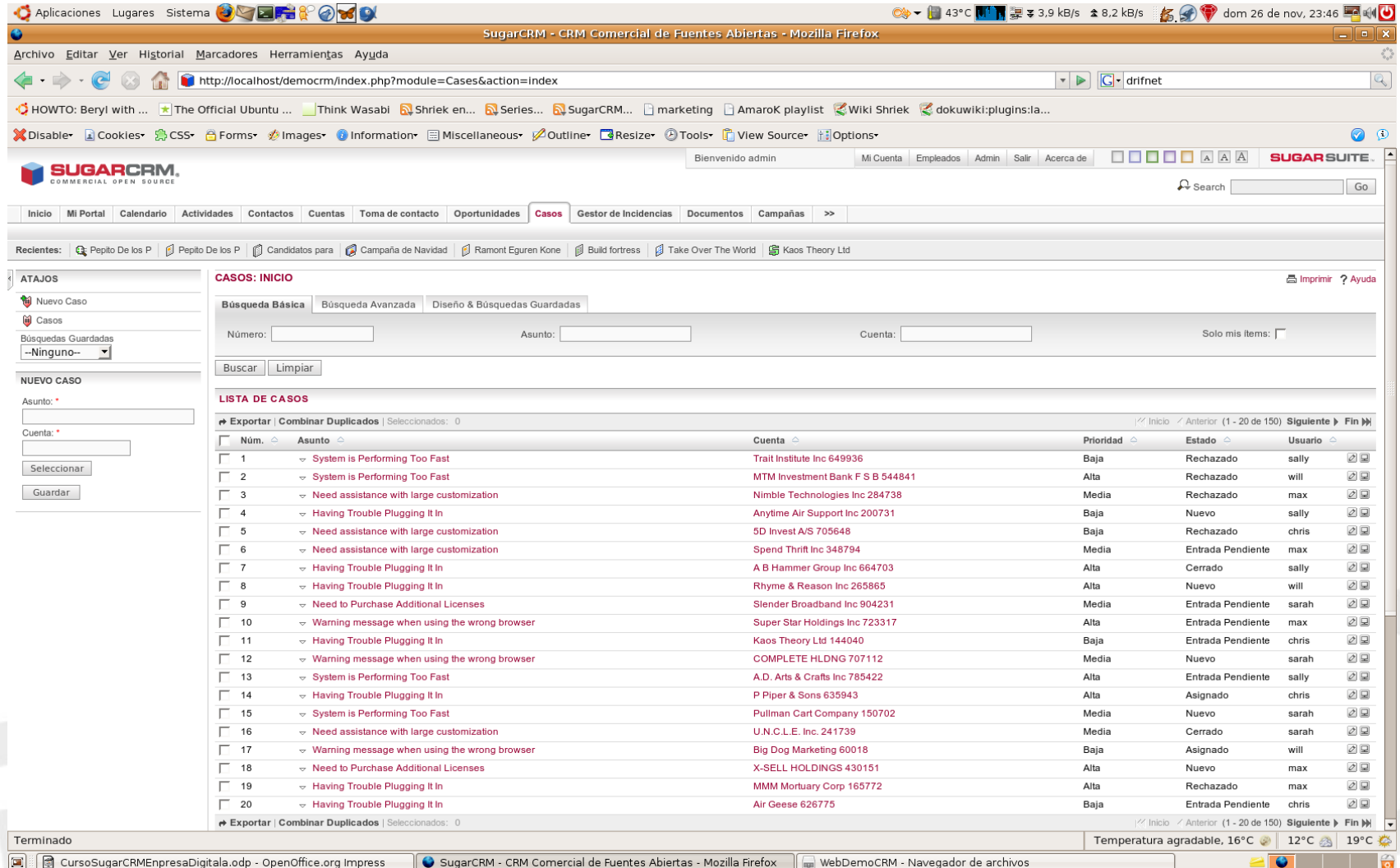
- Emails
 - Interesante módulo para la lectura del correo vía web.
 - Adicionalmente podremos salvar emails dentro de los registros de cuentas, contactos, oportunidades...
 - Nos permitirá la creación de plantillas de correo para su utilización en emails o campañas de emails masivos.
 - Este módulo cobra verdadero sentido si se integra con nuestro cliente de correo favorito (Mozilla Thunderbird, MS Outlook).

Módulos de Soporte (I)

- Casos VS Incidencias
 - Casos se usará para hacer el seguimiento de las consultas comunicadas por clientes y usuarios.
 - Incidencias se usará para hacer un seguimiento de los problemas encontrados por los clientes.
 - Ambos se podrán vincular a Cuentas, Contactos y Oportunidades.

Módulos de Soporte (II)

- Casos



Aplicaciones Lugares Sistema

SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/democrm/index.php?module=Cases&action=index

HOWTO: Beryl with ... The Official Ubuntu ... Think Wasabi Shriek en... Series... SugarCRM... marketing AmaroK playlist Wiki Shriek dokuwiki:plugins:la...

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Bienvenido admin Mi Cuenta Empleados Admin Salir Acerca de SUGAR SUITE

Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto Oportunidades **Casos** Gestor de incidencias Documentos Campañas

Recientes: Pepito De los P Pepito De los P Candidatos para Campaña de Navidad Ramont Eguren Kone Build fortress Take Over The World Kaos Theory Ltd

ATAJOS

Nuevo Caso

Casos

Búsquedas Guardadas

--Ninguno--

NUEVO CASO

Asunto: *

Cuenta: *

Seleccionar

Guardar

CASOS: INICIO

Búsqueda Básica Búsqueda Avanzada Diseño & Búsquedas Guardadas

Número: Asunto: Cuenta: Solo mis items: ☐

Buscar Limpiar

LISTA DE CASOS

Exportar Combinar Duplicados Seleccionados: 0

Núm.	Asunto	Cuenta	Prioridad	Estado	Usuario
1	System is Performing Too Fast	Trait Institute Inc 649936	Baja	Rechazado	sally
2	System is Performing Too Fast	MTM Investment Bank F S B 544841	Alta	Rechazado	will
3	Need assistance with large customization	Nimble Technologies Inc 284738	Media	Rechazado	max
4	Having Trouble Plugging It In	Anytime Air Support Inc 200731	Baja	Nuevo	sally
5	Need assistance with large customization	SD Invest A/S 705648	Baja	Rechazado	chris
6	Need assistance with large customization	Spend Thrift Inc 348794	Media	Entrada Pendiente	max
7	Having Trouble Plugging It In	A B Hammer Group Inc 664703	Alta	Cerrado	sally
8	Having Trouble Plugging It In	Rhyme & Reason Inc 265865	Alta	Nuevo	will
9	Need to Purchase Additional Licenses	Slender Broadband Inc 904231	Media	Entrada Pendiente	sarah
10	Warning message when using the wrong browser	Super Star Holdings Inc 723317	Alta	Entrada Pendiente	max
11	Having Trouble Plugging It In	Kaos Theory Ltd 144040	Baja	Entrada Pendiente	chris
12	Warning message when using the wrong browser	COMPLETE HLDNG 707112	Media	Nuevo	sarah
13	System is Performing Too Fast	A.D. Arts & Crafts Inc 785422	Alta	Entrada Pendiente	sally
14	Having Trouble Plugging It In	P Piper & Sons 635943	Alta	Asignado	chris
15	System is Performing Too Fast	Pullman Cart Company 150702	Media	Nuevo	sarah
16	Need assistance with large customization	U.N.C.L.E. Inc. 241739	Media	Cerrado	sarah
17	Warning message when using the wrong browser	Big Dog Marketing 60018	Baja	Asignado	will
18	Need to Purchase Additional Licenses	X-SELL HOLDINGS 430151	Alta	Nuevo	max
19	Having Trouble Plugging It In	MMM Mortuary Corp 165772	Alta	Rechazado	max
20	Having Trouble Plugging It In	Air Geese 626775	Baja	Entrada Pendiente	chris

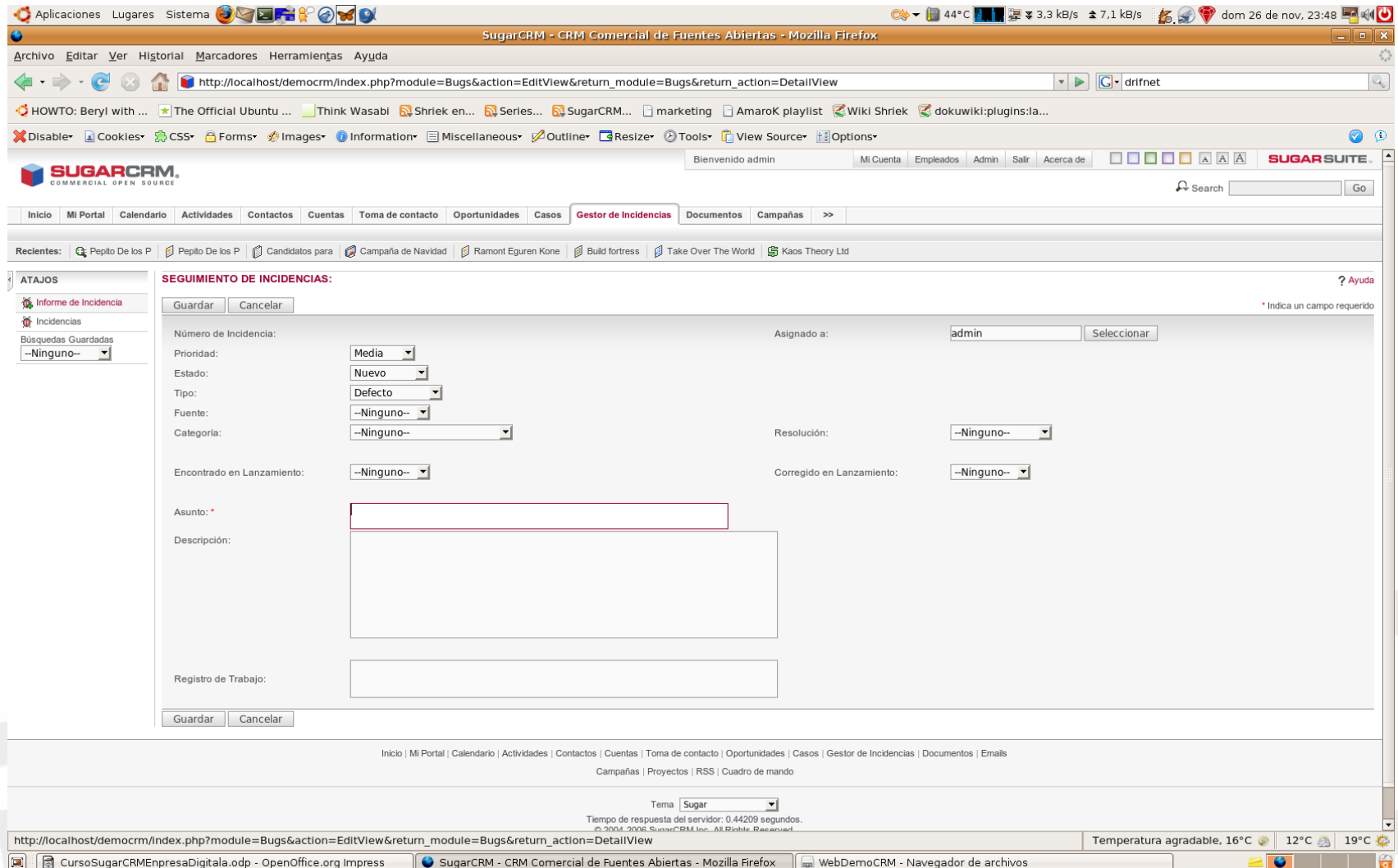
Exportar Combinar Duplicados Seleccionados: 0

Terminado

CursoSugarCRMEmpresaDigitala.odp - OpenOffice.org Impress SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox WebDemoCRM - Navegador de archivos

Temperatura agradable, 16°C 12°C 19°C

- Incidentes



Aplicaciones Lugares Sistema

SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox

Archivo Editar Ver Historial Marcadores Herramientas Ayuda

http://localhost/democrm/index.php?module=Bugs&action=EditView&return_module=Bugs&return_action=DetailView

HOWTO: Beryl with ... The Official Ubuntu ... Think Wasabi Shriek en... Series... SugarCRM... marketing AmaroK playlist Wiki Shriek dokuwiki:plugins:la...

Disable Cookies CSS Forms Images Information Miscellaneous Outline Resize Tools View Source Options

Bienvenido admin Mi Cuenta Empleados Admin Salir Acerca de SUGAR SUITE

Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto Oportunidades Casos **Gestor de Incidencias** Documentos Campañas >>

Recientes: Pepito De los P Pepito De los P Candidatos para Campaña de Navidad Ramont Eguren Kone Build fortress Take Over The World Kaos Theory Ltd

ATAJOS

Informe de Incidencia

Incidencias

Búsquedas Guardadas

--Ninguno--

SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS:

Guardar Cancelar

Número de Incidencia:

Prioridad: Media

Estado: Nuevo

Tipo: Defecto

Fuente: --Ninguno--

Categoría: --Ninguno--

Encontrado en Lanzamiento: --Ninguno--

Asunto: *

Descripción:

Registro de Trabajo:

Asignado a: admin Seleccionar

Resolución: --Ninguno--

Corregido en Lanzamiento: --Ninguno--

* Indica un campo requerido

Guardar Cancelar

Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto Oportunidades Casos Gestor de Incidencias Documentos Emails

Campañas Proyectos RSS Cuadro de mando

Tema Sugar

Tiempo de respuesta del servidor: 0.44209 segundos.

http://localhost/democrm/index.php?module=Bugs&action=EditView&return_module=Bugs&return_action=DetailView

Temperatura agradable, 16°C 12°C 19°C

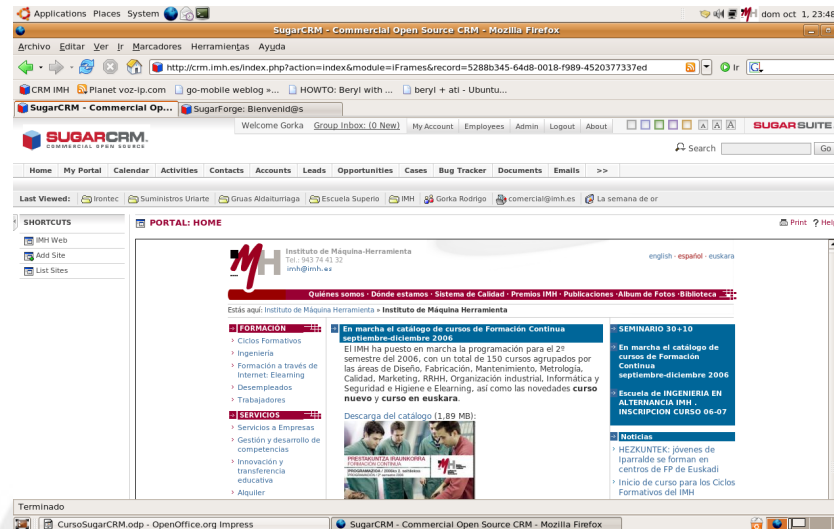
CursoSugarCRMEmpresaDigitala.odp - OpenOffice.org Impress SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox WebDemoCRM - Navegador de archivos

Bases de Datos de Conocimiento

- Gestión documental
 - Módulo destinado a la gestión de una base de datos documental para el uso de la fuerza de ventas de la empresa.
 - Los documentos se podrán clasificar en diferentes secciones y subsecciones.
 - Se mantendrá registro manual de las versiones subidas y de los cambios realizados de una versión a otra.

Integración de otras herramientas Web (Portal)

- Portal:
 - Esta sección está pensada para añadir otras aplicaciones web relacionadas con la empresa y dotar así al CRM de una interfaz única para todas ellas.
 - En el ejemplo se ve la web de la empresa en la que se muestran las novedades del día.



Ejercicio 1: Gestión del proceso de una empresa

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Partimos del siguiente supuesto:
 - Somos el/la gerente de una empresa de servicios financieros que centra su actividad comercial en 3 clientes existentes.
 - Además sabemos que hay 2 clientes interesados en nuestros servicios gracias a una conferencia ofrecida en Marzo del 2006.

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Cuentas
 - Ronte Sistemas de gestión Medioambiental
 - Ubicados en Parque Tecnológico Miñano A116 Donosti
 - 943332323
 - Dedicados a la gestión medioambiental
 - Interesados en nuestro paquete de gestión de contabilidad
 - Tocados por el comercial y quieren una propuesta
 - El comercial hablo con Maite Salazar – Gerente de la empresa con mail gerencia@ronte.com
 - Además el año pasado se les vendió una bolsa de inversión por valor de 13000€ que está actualmente en cartera. Sobre esa bolsa se definen acciones concretas de forma mensual.
 - Además dentro de la empresa trabaja Jon Martiartu dentro del área de administración - administracion@ronte.com

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Cuentas
 - Euskaltalk
 - Ubicados en Ribera de Axpe 11 B021 Erandio
 - 944488998
 - Operadora virtual de telefonía
 - El comercial les toco con nuestro paquete de gestión de contabilidad pero la oferta necesitaba análisis
 - Nuestro contacto dentro de la empresa es Miren Sagastizabal del departamento financiero. No sabemos más datos.
 - Actualmente tienen con nosotros 2 proyectos en curso llamados Gestión de Costes 2010 y Gestión de búsquedas de mercados 2010
 - Durante el año 2009 han reportado 3 incidencias relacionadas con el servicio.
 - Sería de gran ayuda planificar una llamada cada 2 meses.

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Cuentas
 - Viajes Irusko
 - Ubicados en Poligono Ibarraebarri s/n Vitoria
 - 94588998
 - Empresa de 600 empleados dedicada al turismo y venta de viajes
 - Disponen en cartera de 2 oportunidades
- 1) Venta de gestión de costes – Pendiente de presupuesto – Estimación de 20000€
- 2) Venta de gestión de contabilidad – Presupuestada – URGE LLAMARLES
- Nuestro contacto dentro de la empresa es Aitor Santamaría del departamento financiero. Número directo 945773372
 - Quedamos en visitarles 1 vez al mes por lo que es muy interesante tener planeadas dichas visitas

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Tomas de contacto
 - Distribuciones Etxebarria
 - En una conferencia sobre Gestión de Inversiones en Maldivas se nos acercó Jon Aguera Gil y nos confesó su creciente interés en este país
 - Nos habló brevemente de su empresa comentando que uno de los valores clave de su empresa era la puntualidad. El decía que su profesionalidad consistía en entregar los productos siempre según lo prometido
 - Habló sin ningún reparo de las previsiones de crecimiento de su empresa y de la necesidad de control de las inversiones en el extranjero.
 - Nos entregó su tarjeta (609877656 y jaguera@detxebarria.com) y justo entonces fuimos interrumpidos por los organizadores. Poco después nos marchamos sin poder acabar la conversación.

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Tomas de contacto
 - Marisa Mendiola
 - Esta mujer se nos acercó al finalizar la charla, interesada en el servicio presentado.
 - Habló rápidamente de su interés en el producto, pero parecía preocupada de la solvencia de nuestra empresa, de cara a la gestión de grandes inversiones.
 - No nos dijo el nombre de la empresa, solo dejó el número de contacto (902321232)

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Se pide:
 - Dibujar en papel el esquema de funcionamiento que creemos apropiado para esta empresa
 - Introducir en el CRM el máximo de información que podamos extraer de estas notas, incluidas las áreas de Ventas, Soporte, Trabajo colaborativo, Planificación...
 - Obtener búsquedas guardadas para
 - Oportunidades Pendientes de Presupuesto
 - Oportunidades Pendientes de Revisión

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Se pide:
 - La empresa Distribuciones Etxebarria es calificada como cliente por nosotros y se nos presenta la oportunidad de hacer una venta en firme.
 - Dicha venta una vez presupuestada habrá que negociarla (al de 1 semana)
 - En dicha negociación quedan pendiente de pensarlo
 - 2 semanas después cuando les volvemos a llamar aceptan las condiciones y ganamos la venta
 - Esto deriva en un proyecto en el que estarán implicados:
 - Jon Aguera Gil
 - Miren Ormaetxebarria (Area de RRHH) – rrhhdetxebarria.com
 - Maitane Gil (Departamento de Sistemas y Calidad) calidad@detxebarria.com

Ejercicio de utilización de SugarCRM

- Se pide:
 - Como gerentes nos interesa conocer cual es el resultado por tipo de venta para el ejercicio del 2006 y lo que llevamos de 2007
 - También queremos saber cuales son las principales oportunidades a primera vista del CRM
 - Querremos exportar los datos relativos a cuentas para su utilización con OpenOffice Calc o similar
 - Querremos importar los datos relativos a los clientes de la empresa San Eloy Centro de Inversión que hemos adquirido en una operación de gran importancia para la expansión internacional de nuestra empresa. Este Excell nos será entregado una vez la transacción de Compra/venta se realice... Por el momento solo prepararemos el sistema.

Módulo VI. Proceso de Marketing

Overview del proceso (I)

- Para el envío de campañas hay que seguir el siguiente proceso
 - Disponer de contactos
 - Creando / Importando
 - Crear una campaña
 - Si procede crear una lista de público objetivo
 - Añadir contactos a la lista de público objetivo
 - Crear un Mail Marketing
 - Crear la plantilla de correo necesaria
 - Realizar un envío de test
 - Realizar el envío de verdad

Overview del proceso (II)

Campañas

Lista de Público
objetivo

Marketing por
email

URL seguimiento

Contactos

Plantillas de mail

Módulos de Marketing (I)

- Campañas
 - Desde módulo llevaremos a cabo campañas comerciales por diferentes medios:
 - Radio
 - Papel
 - Email
 - Correo
 - Teléfono
 - Metodología:
 - Publico objetivo-> Listas de público-> Campaña
 - Se podrán llevar seguimiento de las campañas de correo electrónico

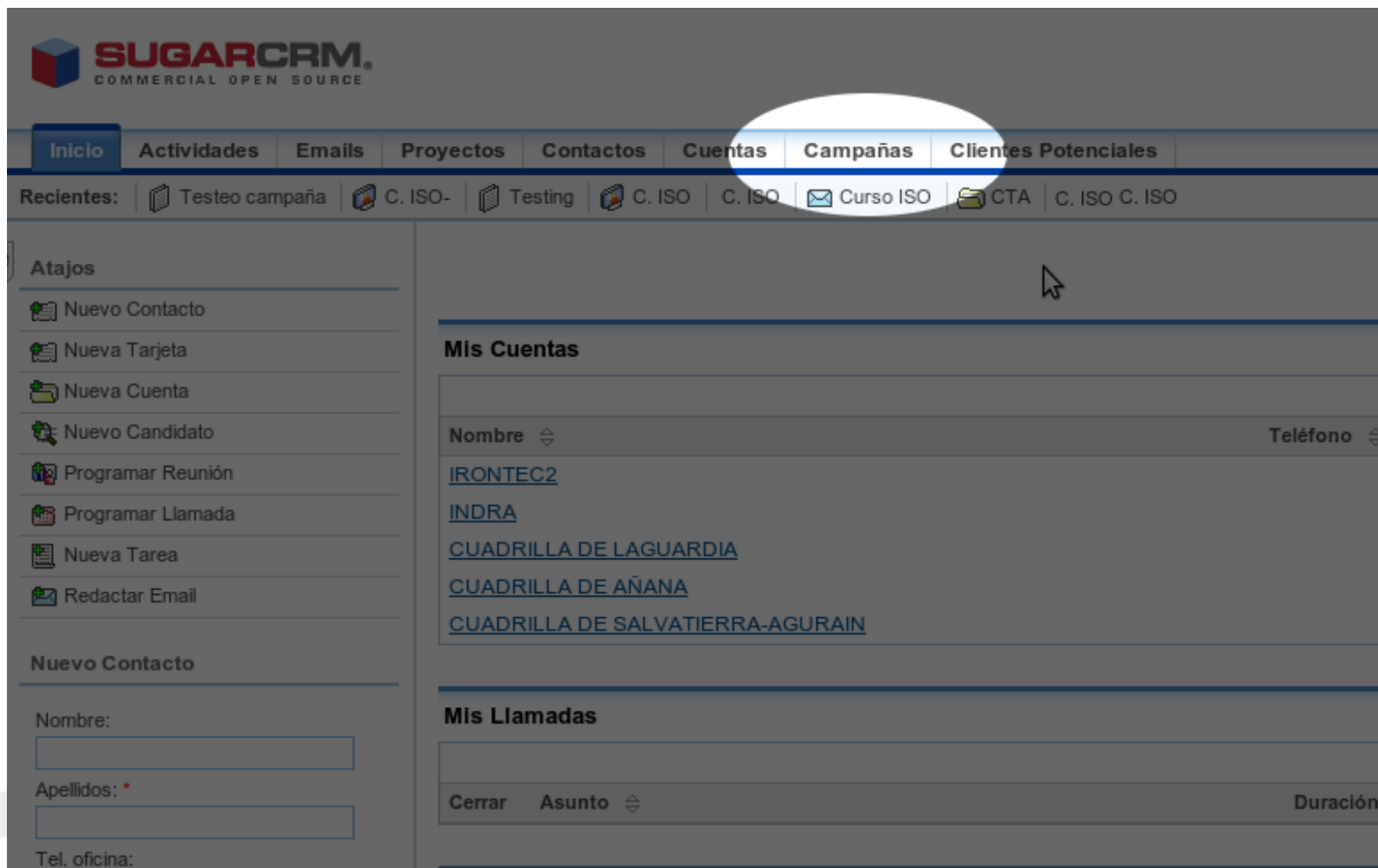
Módulos de Marketing (III)

- Tomas de Contacto VS Público Objetivo
 - Lista de público objetivo es el grupo de personas / empresas objeto de una campaña de marketing.
 - Pueden tener relación comercial con nosotros (Contactos, Cuentas) o no tenerla (Público Objetivo).
 - En una campaña podemos tener 10000 objetivos de los cuales:
 - 8000 son público objetivo sin relación con nosotros
 - 2000 son contactos existente
 - Las tomas de contacto son el resultado de una campaña
 - Para bien o para mal (para eso existe el campo ESTADO de una toma de contacto y la descripción del mismo).

Módulos de Marketing (IV)

- Tomas de Contacto VS Público Objetivo
 - Después de ejecutar la campaña llega la hora de cualificar las tomas de contacto.
 - Aquellas que resultan interesantes se asignan al personal de ventas.
 - Cuando una Toma de contacto está interesada el Director Comercial o Gerente o Persona-Que-Realice-Ese-Trabajo, la convertirá en Cuenta, Contacto y Oportunidad correspondientes.

Acceder al módulo de campañas



The screenshot shows the SugarCRM web interface. The top navigation bar includes tabs for Inicio, Actividades, Emails, Proyectos, Contactos, Cuentas, **Campañas** (highlighted with a red circle), and Clientes Potenciales. Below the navigation bar, the 'Recientes' (Recent) section displays a list of items: Testeo campaña, C. ISO-, Testing, C. ISO, C. ISO, Curso ISO (highlighted with a red circle), CTA, and C. ISO C. ISO. On the left sidebar, the 'Atajos' (Shortcuts) section lists various actions like 'Nuevo Contacto', 'Nueva Tarjeta', 'Nueva Cuenta', 'Nuevo Candidato', 'Programar Reunión', 'Programar Llamada', 'Nueva Tarea', and 'Redactar Email'. The 'Nuevo Contacto' section below it contains input fields for 'Nombre:', 'Apellidos: *', and 'Tel. oficina:'. The main content area on the right is divided into two sections: 'Mis Cuentas' (My Accounts) and 'Mis Llamadas' (My Calls). The 'Mis Cuentas' section displays a table with columns 'Nombre' and 'Teléfono', listing several accounts: IRONTEC2, INDRA, CUADRILLA DE LAGUARDIA, CUADRILLA DE AÑANA, and CUADRILLA DE SALVATIERRA-AGURAIN. The 'Mis Llamadas' section displays a table with columns 'Cerrar', 'Asunto', and 'Duración'.

Lanzamos el asistente para campañas de Sugar



Creando la campaña (I)

Asistente de Campañas

Tipo de Campaña	Tipo de Campaña Seleccione el tipo de Campaña que desea crear. ☐ Boletín de Noticias ☒ Email ☐ Campaña no basada en email
-----------------	---

- En primer lugar seleccionamos una campaña de tipo email que nos servirá para realizar envíos masivos de correo desde nuestro CRM, así como llevar seguimiento de los mismo.

Creando la campaña (II): datos de identificación de la campaña

Campaña:

Cancel
Siguiente

Encabezado de la Campaña
Presupuesto
Seguimientos
Listas de Público Objetivo
Marketing
Enviar Email
Resumen

Encabezado de la Campaña
Rellene los campos requerido para ayudar a identificar la campaña.

Nombre: *
Asignado a:

Estado: *
Tipo:

Fecha Inicio:

Fecha Fin: *

Descripción:

- Aquí daremos el nombre de la campaña y una descripción que nos sirva para identificarla cuando tengamos muchas creadas.
- Los otros datos son datos informativos para nuestra clasificación de las campañas.
- El campo ESTADO aquí es solo informativo.

Creando la campaña (III): URLs de seguimiento

Campaña:

Atrás
Cancelar
Siguiente

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
Listas de Público Objetivo
Marketing
Enviar Email
Resumen

URLs de seguimiento de la Campaña

Defina aquí un URL de seguimiento para utilizar con esta campaña. Debe introducir tanto el nombre como el URL para crear el seguimiento.

Nombre de Seguimiento: ☐ ¿Enlace para no participar?

URL de Seguimiento: [Nuevo Seguimiento](#)

Enlace para participar:	Nombre de Seguimiento:	URL de Seguimiento:
ninguna creada		

- Las URL de seguimiento sirven para identificar QUIEN y CUANDO se hace click en un enlace de nuestro MAIL.
- Se crean en este punto y se añadirán a la plantilla del mensaje en próximos pasos.
- El tic ENLACE PARA NO PARTICIPAR sirve para crear una URL de desuscripción personalizada (no obstante el CRM introduce esta funcionalidad automáticamente)

Listas de público objetivo (I)

Campaña:

Atrás
Cancelar
Guardar y Continuar
Finalizar

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Listas de Público Objetivo](#)
Marketing
Enviar Email
Resumen

Listas de Público Objetivo

Seleccione o cree una lista de público objetivo para utilizar con su campaña. Esta lista se usará para enviar emails con sus mensajes de marketing.

Usar Lista de Público Objetivo existente

O cree una nueva usando el siguiente formulario:

Nombre de Lista de Público Objetivo Tipo de Lista de Público Objetivo

Nombre de Lista de Público Objetivo	Tipo de Lista de Público Objetivo	
Lista para Curso	Por Defecto	 quit
Lista de test para curso	Prueba	 quit

- Existen 2 opciones:
 - Seleccionar una lista de público objetivo existen
 - Crear una nueva
- De momento solo la creamos, la poblaremos más adelante.

Listas de público objetivo (II)

Campaña:

Atrás
Cancelar
Guardar y Continuar
Finalizar

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Listas de Público Objetivo](#)
Marketing
Enviar Email
Resumen

Listas de Público Objetivo

Seleccione o cree una lista de público objetivo para utilizar con su campaña. Esta lista se usará para enviar emails con sus mensajes de marketing.

Usar Lista de Público Objetivo existente Seleccionar

O cree una nueva usando el siguiente formulario:

Nombre de Lista de Público Objetivo Tipo de Lista de Público Objetivo Crear

Nombre de Lista de Público Objetivo	Tipo de Lista de Público Objetivo	
Lista para Curso	Por Defecto	 quit
Lista de test para curso	Prueba	 quit

- Tipos de listas de público objetivo
 - Por Defecto: crea una lista de público objetivo destinataria de nuestra campaña. Es donde se meterán el grueso de los contactos.
 - Prueba o Test: crea una lista que recibirá los envíos de prueba. En esta lista nos metemos nosotros para probar el envío, plantillas, enlaces, etc.

Creando el marketing por email (I)

Campaña: Campaña de test

[Imprimir](#) [Ayuda](#)

Atrás
Cancelar
Siguiente

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Subscripciones](#)
[Marketing](#)
[Enviar Email](#)
[Resumen](#)

Email de Marketing
Rellene el siguiente formulario para crear una instancia de email para su boletín de noticias. Esto le permitirá especificar cuándo y cómo su boletín de noticias debería ser enviado.

Nombre *

Usar Bandeja de Correo: *

Nombre Remitente: *

Enviar Este Mensaje A: * ☒ Todas las Listas de Público Objetivo en la Campaña.

Estado: *

Fecha & Hora de Inicio: *
(dd-mm-yyyy) (23:00)

Dirección del Remitente *

Plantilla de Email: *

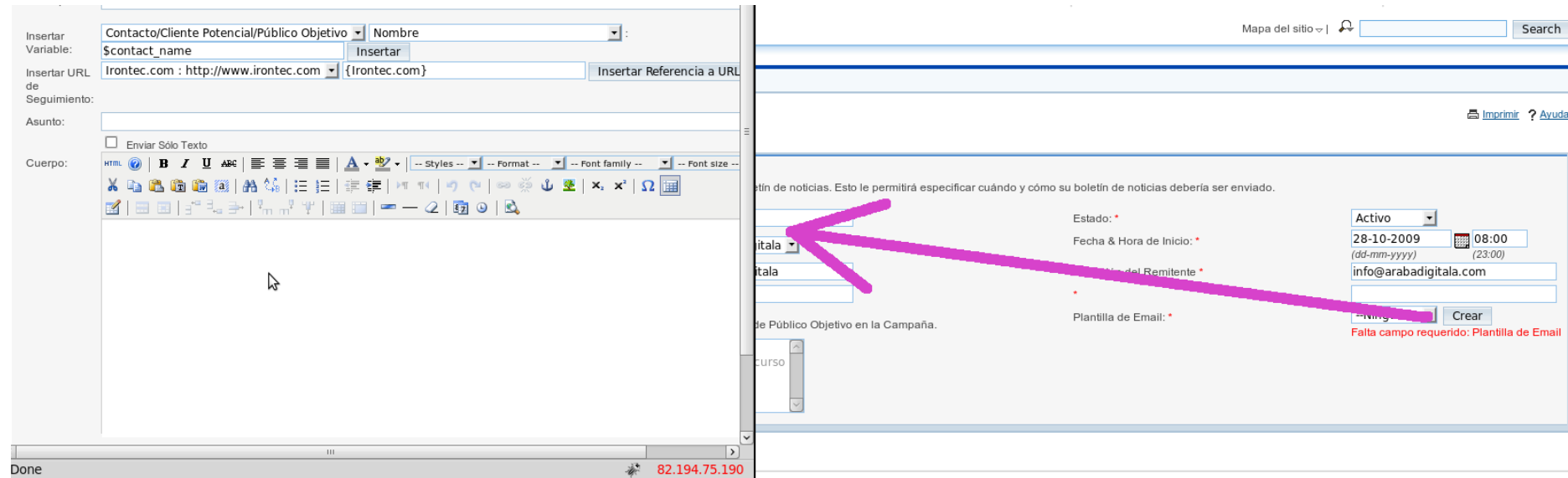
- Crearemos los datos básicos del envío, teniendo en cuenta que una campaña puede tener varios envíos.
- Seleccionaremos el buzón desde donde queremos hacer el envío
- ATENCIÓN: aquí se pueden cometer 2 errores por los que la campaña no funciona...

Creando el marketing por email (II)



- Si el campo ESTADO no está a **ACTIVO** la campaña no se enviará en ningún caso
- Si la fecha del envío no ha llegado, el envío se encolará y no se enviará hasta el momento en el que se haya programado.

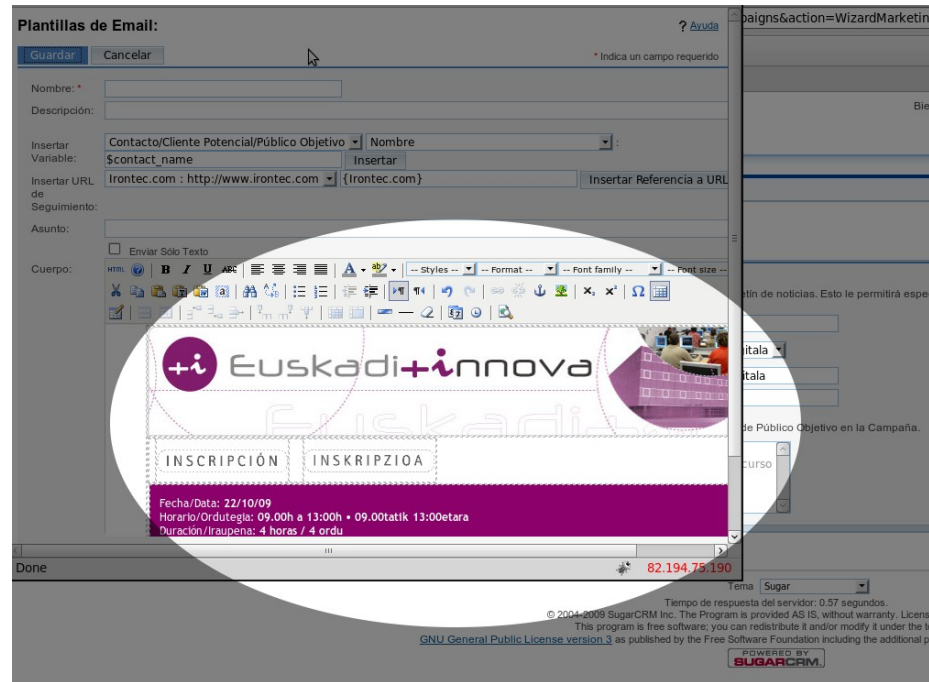
Creando el marketing por email (III)



The screenshot shows the SugarCRM interface for creating an email campaign. On the left, there's a sidebar with various options like 'Contacto/Cliente Potencial/Público Objetivo', 'Nombre', and 'Insertar'. The main area displays a form for creating an email campaign. The form includes fields for 'Estado' (set to 'Activo'), 'Fecha & Hora de Inicio' (28-10-2009 08:00), 'Email del Remitente' (info@arabadigitala.com), and 'Plantilla de Email'. A pink arrow points from the 'Plantilla de Email' field to the 'Crear' button. A red error message at the bottom right states 'Falta campo requerido: Plantilla de Email'.

- Seleccionaremos o crearemos una plantilla de EMAIL.
- Al pulsar en CREAR se abrirá un POP-UP donde podremos crear nuestra Plantilla.

Creando el marketing por email (IV)



- Aquí simplemente tendremos que pegar nuestra plantilla, introducir los campos variable e insertar las URLs de seguimiento utilizando los controles en pantalla.

Y así ya tenemos nuestra campaña acabada

Campaña: Campaña de test

Atrás
Cancelar
Finalizar

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Subscripciones](#)
[Marketing](#)
[Enviar Email](#)
Resumen

Enviar Email

Éste es el último paso del proceso. Elija si quiere enviar una prueba, planificar el envío de su boletín de noticias, o simplemente guardar su trabajo e ir al resumen.

☒ Finalizar

No puede enviar un email de marketing hasta que su lista de subscriptores tenga al menos una entrada. Puede rellenar su lista tras finalizar.

☐ Enviar Marketing por Email como Pruebas
☐ Planificar Email

Editar Campaña: Campaña de test

[Imprimir](#) [Ayuda](#)

[Encabezado de la Campaña](#)
[Presupuesto](#)
[Seguimientos](#)
[Listas de Público Objetivo](#)
[Marketing](#)
[Enviar Email](#)
[Resumen](#)

Campaña Resumen

Editar Campaña
Ver Estado
Ver RSI

Nombre: Campaña de test
Estado: admin
Fecha Inicio: 07-10-2009
Fecha Fin: 14-10-2009
Descripción: Campaña de test

Seguimientos

Nombre de Seguimiento:	URL de Seguimiento:	Enlace para participar:
Irontec.com	http://www.irontec.com	☐

Listas de Público Objetivo

Nombre	Tipo	Entradas	
Lista para Curso	Por Defecto	0	+ -
Lista de test para curso	Prueba	0	+ -

Email de Marketing

Nombre	Usar Bandeja de Correo:	Estado:	Crear Nuevo Email de Marketing
Envío de test	Araba Empresa Digitala	active	Enviar Prueba Planificar Email

Vista de nuestra campaña

Campañas: Campaña de test

[Imprimir](#) [Ayuda](#)
[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Enviar Prueba](#) [Enviar Emails](#) [Combinar Correspondencia](#) [Ver Registro de Cambios](#)
[Lanzar Asistente](#) [Ver Estado](#) [Ver RSI](#)
[Volver a lista](#) (133 de 133)

Nombre:	Campaña de test	Asignada a:	admin
Estado:	Planificación		
Fecha Inicio:	07-10-2009	Fecha Modificación:	07-10-2009 19:54 por admin
Fecha Fin:	14-10-2009	Fecha Alta:	07-10-2009 19:54 por admin
Tipo:	Email		
Presupuesto: (EUR €):		Coste Real: (EUR €):	
Ingresos Esperados: (EUR €):		Coste Esperado: (EUR €):	
Impresiones:	0		
Objetivo:			
Descripción:	Campaña de test		

[Todo](#) [Otro](#)

Lista de Público Objetivo

Nuevo	Seleccionar			(1 - 2 de 2)
Lista de Público Objetivo	Descripción	Tipo	Público Objetivo en la Lista	
Lista de test para curso		Prueba	0	edit quit
Lista para Curso		Por Defecto	0	edit quit

URLs de Seguimiento

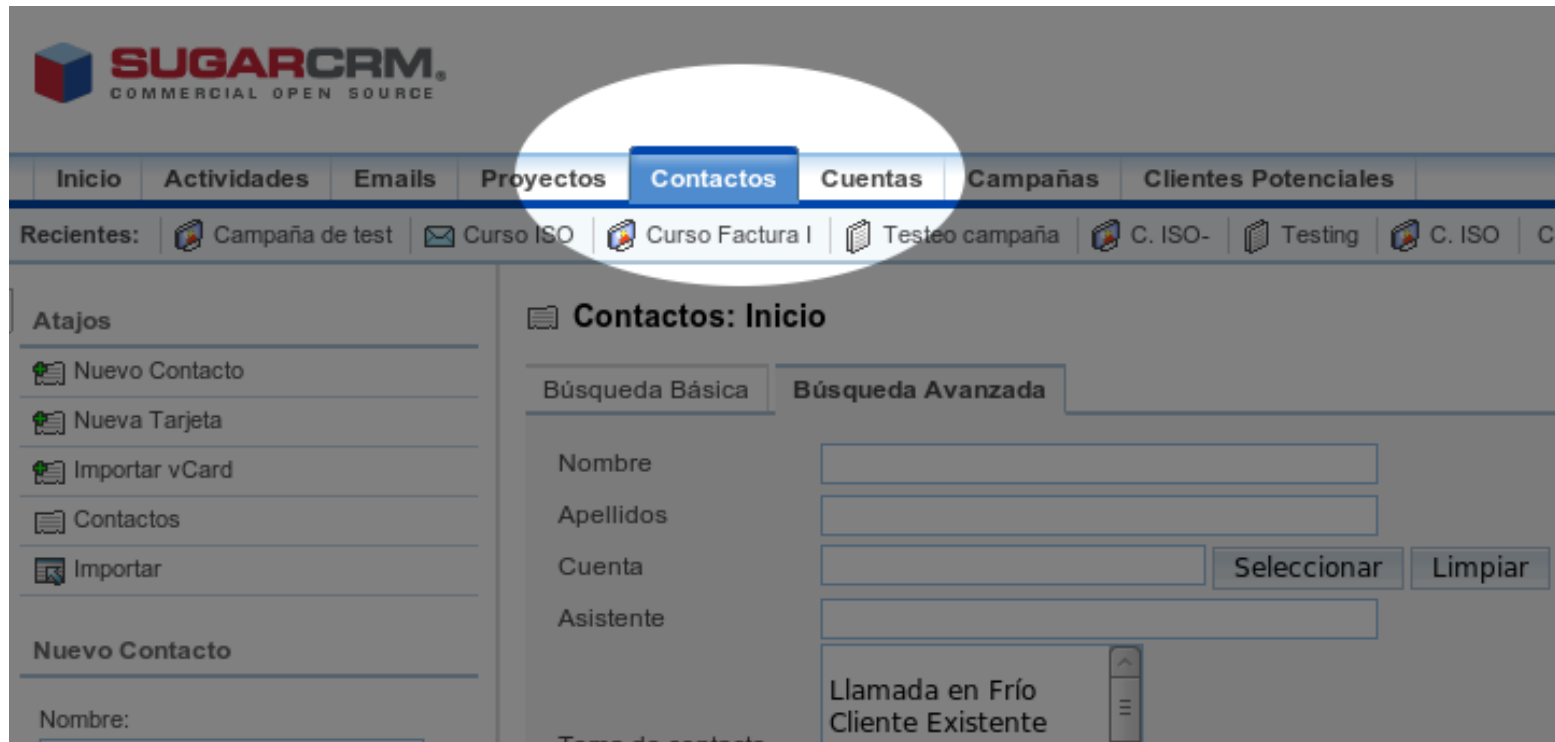
Nuevo			(1 - 1 de 1)
Nombre	URL	Clave	
Irontec.com	http://www.irontec.com	2	edit quit

Marketing por Email

Nuevo				(1 - 1 de 1)
Nombre	Fecha Inicio	Estado	Plantilla de Email	
Envío de test	28-10-2009 08:00	Activo	Curso ISO	edit quit

- Nos fijamos que nuestras listas de público objetivo están **vacías** así que tendremos que poblarlas.

Poblando las listas de público objetivo (I)



- Lo primero que haremos será acceder al módulo de contactos.

Poblando las listas de público objetivo (II)

- Utilizando el panel de búsqueda avanzada realizaremos la segmentación de nuestros contactos.
- Si queremos todos los contactos daremos al botón de LIMPIAR la búsqueda.
- A continuación podremos seleccionar de uno en uno o todos los contactos:

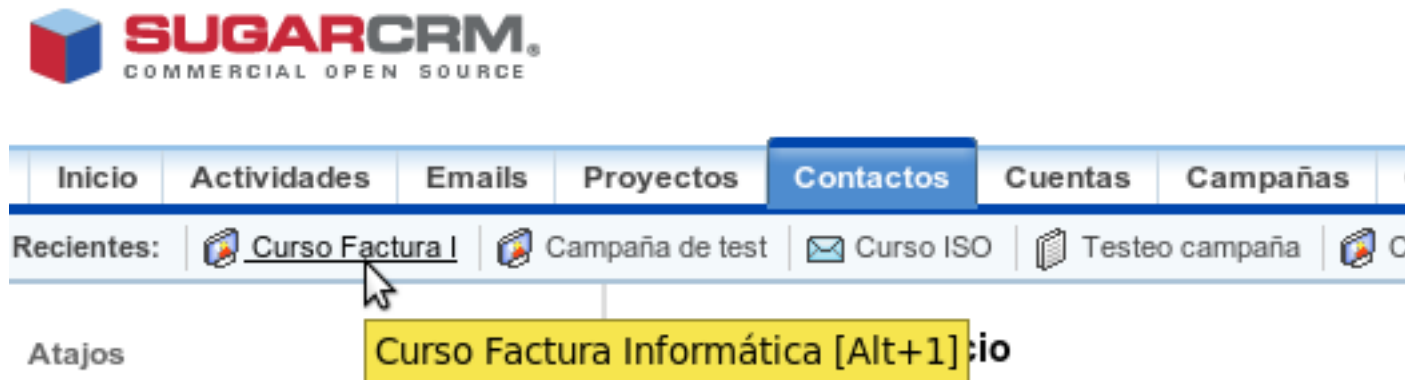


Poblando las listas de público objetivo (III)

The screenshot shows the SugarCRM interface for managing prospect lists. The top section is titled 'Búsqueda de Listas de Público Objetivo' and includes a search bar and a dropdown menu for 'Tipo' set to '--Ninguno--'. Below this is a table of existing lists, including 'Lista de test para curso', 'Lista para Curso', 'Listado de Emails para campañas', 'Navidad CEIA', 'Navidad David', and 'NO MANDAR PARA CRM'. To the right of the table is a list of prospects to be added, including BIC BERRILAN, ADS, ECNA INFORMÁTICA, PREVIFOR, NEIKER, EUROMAHER, OPE CONSULTORES, SAREGIN DESIGN S.L., CAMPUS SERVICIOS TELEFONICOS, CANON, IGARLE, ETXESOFTECHNOLOGIES & CONSULTING, 90 GRADOS, EUSKALMET, ELKARKIDETZA E.P.S.V., GOBIERNO VASCO, CONSULTEC, MERCEDES-BENZ ESPAÑA, QUALITEC, DORLET S.A., QUICK COMUNICACIÓN MULTIMEDIA, and DICOAL. A pink arrow points from the 'Seleccionar' button in the 'Actualización Masiva' section to the 'Lista para Curso' in the table. The 'Actualización Masiva' section includes fields for 'Sincronizar con Outlook®', 'No llamar:', 'Cuenta:', 'Informa a:', 'LBL_PROSPECTLIST_NAME', and 'Rehusar para Email Principal', each with a dropdown menu and a 'Seleccionar' button.

- Finalmente añadimos la selección a una de nuestras listas de público objetivo.

Volvemos a nuestra campaña



- Para acceder a la campaña podemos usar la barra de accesos directos

Tipos de envío

Campañas: Campaña de test

[Editar](#)
[Duplicar](#)
[Eliminar](#)
[Enviar Prueba](#)
[Enviar Emails](#)
[Combinar Correspondencia](#)
[Ver Registro de Cambios](#)

Nombre:	Campaña de test	Asignada a:	a
Estado:	Planificación		
Fecha Inicio:	07-10-2009	Fecha Modificación:	07-10-2009
Fecha Fin:	14-10-2009	Fecha Alta:	07-10-2009
Tipo:	Email		
Presupuesto: (EUR €):		Coste Real: (EUR €):	
Ingresos Esperados: (EUR €):		Coste Esperado: (EUR €):	
Impresiones:	0		
Objetivo:			
Descripción:	Campaña de test		

[Todo](#)
[Otro](#)

[Lista de Público Objetivo](#)

[Nuevo](#)
[Seleccionar](#)

- Enviar pruebas servirá para probar la plantilla
 - Sus destinatarios serán las listas de público de tipo PRUEBA
- Enviar Emails programará el envío real

¿Y una vez enviada?

Campañas: Curso Factura Informática

Editar Duplicar Eliminar Enviar Prueba Enviar Emails Combinar Correspondencia Ver Registro de Cambios Lanzar Asistente **Ver Estado** Ver RSI

Nombre: Curso Factura Informática Asignada a: admin

Estado: Activa

Fecha Inicio: Fecha Modificación: 03-06-2009 10:57 por admin

Fecha Fin: 05-10-2008 Fecha Alta: 03-06-2009 10:57 por admin

Tipo: Email

Presupuesto: (EUR €): 0 Coste Real: (EUR €): 0

Ingresos Esperados: (EUR €): 0 Coste Esperado: (EUR €): 0

Impresiones: 0

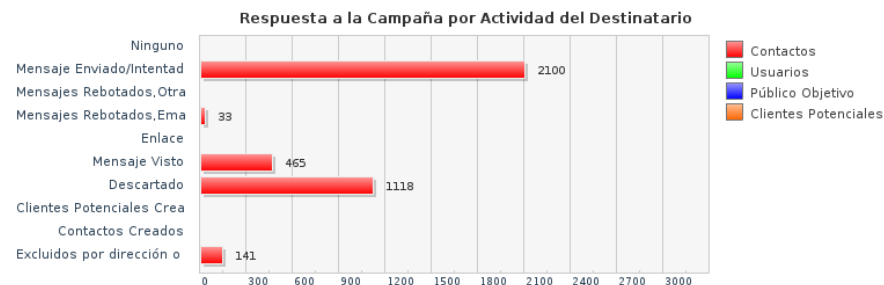
Objetivo:

Campañas: Curso Factura Informática

Eliminar Entradas de Pruebas Lanzar Asistente Ver Detalles Ver RSI

Ver Registro de Cambios

Nombre:	Curso Factura Informática	Asignada a:	admin
Estado:	Activa		
Fecha Inicio:		Última Modificación:	03-06-2009 10:57 por admin
Fecha Fin:	05-10-2008	Fecha de Creación:	03-06-2009 10:57 por admin
Tipo:	Email		
Presupuesto: (EUR €)	0	Coste Real: (EUR €)	0
Ingresos Esperados: (EUR €)	0	Coste Esperado: (EUR €)	0
Objetivo:			
Descripción:			



Ejercicio 2: Gestión de una campaña

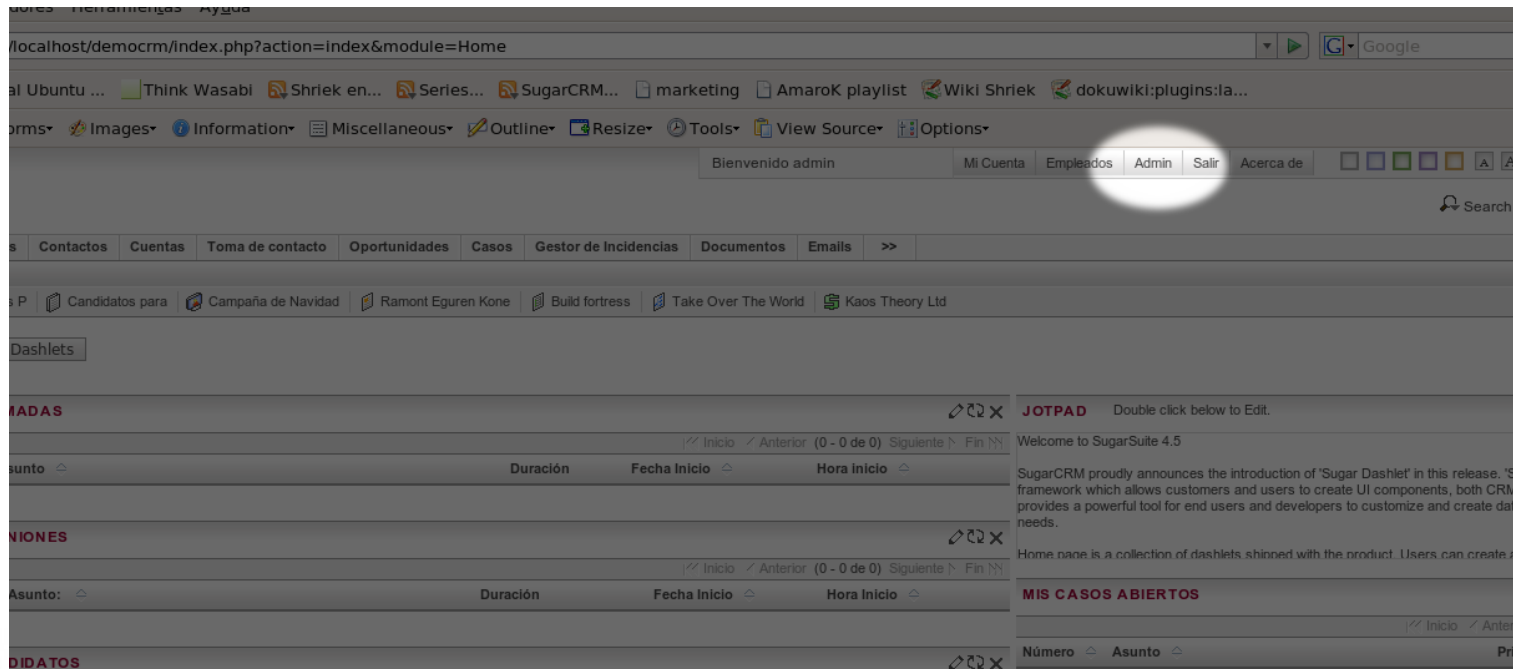
Ejercicio 2: Gestión de una campaña

- Preparar una campaña sobre 2 listas de público objetivo
 - Lista test
 - Lista default con 3 clientes
- URL de seguimiento la web de nuestra empresa
- Preparar una plantilla de email con un saludo personalizado para el receptor
- Preparar 2 envíos:
 - Envío 1 en el momento
 - Envío 2 en 7 días

Módulo VII. Configuración avanzada de SugarCRM

Accediendo al módulo de administración

- Para acceder al módulo de administración necesitaremos una cuenta de ADMIN, de lo contrario no tendremos la opción activa



Configurando el sistema (I)

- Desde el panel de control podremos mantener todas las opciones del sistema (ver manual del administrador).
- Nos centraremos en:
 - Configuración general del sistema
 - Configuración de usuarios y roles
 - Actualización y parcheo del sistema
 - Añadiendo módulos
 - Parametrización de campos y pantallas (Estudio y Campos Personalizados)

Configurando el sistema (II)

The screenshot shows the SugarCRM Administration interface. The browser window title is "SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox". The address bar shows the URL "http://localhost/democrm/index.php?module=Administration&action=index". The page header includes the SugarCRM logo and a search bar. The main navigation bar contains links like Inicio, Mi Portal, Calendario, Actividades, Contactos, Cuentas, Toma de contacto, Oportunidades, Casos, Gestor de Incidencias, Documentos, Emails, and >>. Below the navigation bar, there's a section for "Recientes" (Recent) with a list of items. The main content area is titled "ADMINISTRACIÓN: INICIO" and contains several sections with configuration options:

- SUGAR NETWORK**
 - Portal Sugar Support: Acceda a su portal personalizado para soporte técnico y más
 - Actualizaciones de Sugar: Comprobación de nuevas actualizaciones de Sugar
 - Documentación en Línea: Obtiene documentación para el usuario final y el administrador
- SISTEMA**
 - Configuración: Configuración del sistema
 - Planificador: Configurar eventos planificados
 - Herramienta de Diagnóstico: Captura la configuración del sistema para diagnóstico y análisis
 - Asistente de Actualizaciones: Asistente de Actualizaciones para administrar actualizaciones
 - Configuración Regional: Establece la configuración regional por defecto para su sistema.
 - Copias de Seguridad: Realizar una copia de seguridad
 - Reparación: Comprobar y reparar Sugar Suite
 - Monedas: Configuración de monedas y cambios de moneda
 - Cargador de Módulos: Agregar o quitar módulos, temas y paquetes de lenguaje a Sugar
- USUARIOS**
 - Administración de Usuarios: Administración de cuentas de usuario
 - Administración de Roles: Administración de la pertenencia a roles y sus propiedades
- EMAIL**
 - Configuración de Email: Configurar las opciones de email
 - Email Entrante: Configurar buzones para la monitorización del correo entrante.
 - Administrador de Cola de Email: Administración de la cola de envío de email
- ESTUDIO**
 - Estudio: Editar Listas Desplegables, Campos Personalizados, Diseños y Etiquetas
 - Configurar Pestañas: Selección de las pestañas que se muestran en todo el sistema
 - Renombrar Pestañas: Cambios de nombre de las pestañas.
 - Portal: Agregar pestañas que puedan mostrar cualquier sitio web
 - Configurar Grupos de Pestañas: Crear y editar grupos de pestañas
- SEGUIMIENTO DE INCIDENCIAS**
 - Lanzamientos: Administrar lanzamientos y versiones

Atajos (Shortcuts) on the left include: Nuevo Usuario.

At the bottom, there's a status bar with "Terminado" and a temperature display: "Temperatura agradable, 16°C". The taskbar shows several open applications: "CursoSugarCRMEmpresaDigitala.odp", "ShotsSugarCRM - Navegador de archi...", "SugarCRM - CRM Comercial de Fuente...", "El Gimp", and "Shot09AccesoAdmin.png-1.0 (RGB, 2 ...)".

Configurando el sistema (III)

- Configuración
 - Este módulo nos permite administrar los parámetros generales del sistema
 - Está ordenado por:
 - Interfaz de Usuario
 - Logos
 - Autenticación LDAP
 - Proxy
 - Portal de Autoservicio
 - Skype Out / Asterisk (si está instalado el módulo)
 - Combinar correspondencia (MS Word)
 - Exportación
 - Avanzado

Configuración de Usuarios y Roles (I)

- Usuarios VS Empleados
 - Un usuario es aquel que tiene acceso al sistema.
 - Un empleado es una persona que trabaja en la empresa.
 - Un usuario es siempre un empleado, pero un empleado no tiene por qué ser un usuario.
- Un rol es un perfil de usuario con unos permisos predeterminados.
- Un usuario puede tener asignados unos permisos a mano o mediante la asociación de un Rol.
- Se pueden asignar 2 roles a un usuario pero prevalece el más restrictivo

Actualización y Parcheo del sistema

- Asistente de actualizaciones:
 - Nos permitirá actualizar nuestro sistema.
 - Nos permitirá aplicar parches que mejoren las funcionalidades del sistema o arreglen fallos.
 - Desde este módulo se aplicarán las modificaciones que un programador realice sobre el CRM original.
 - Parcheo de los ficheros de PIPELINE a UTF8
 - Parcheo de los ficheros de Idioma para Asterisk RD

ASISTENTE DE ACTUALIZACIONES: INICIAR

 Imprimir  Ayuda

Siguiente

Pasos de actualización: 1: Comprobaciones del Sistema 2: Subir Actualización 3: Comprobaciones Previas 4: Realizar Actualización 5: Informe	Iniciar Bienvenido al Asistente de Actualizaciones de SugarCRM. Este asistente está diseñado para asistir a los administradores en la actualización de sus instancias de SugarCRM. Por favor, siga con atención las instrucciones indicadas. Recomendamos encarecidamente que la actualización se realice contra una instancia clonada de su servidor en producción. Por favor, haga una copia de su base de datos y de sus archivos de sistema (todos los archivos de su carpeta de SugarCRM) antes de realizar esta operación - prevenir es mejor que curar. Las siguientes actualizaciones se han instalado: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Tipo</th> <th>Versión</th> <th>Fecha de Instalación</th> <th>Descripción</th> <th>Acción</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> Spanish (Spain) Language Pack</td> <td>langpack</td> <td>4.5.0f</td> <td>26-11-2006 21:49</td> <td>Spanish (Spain) Language Pack</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Nombre	Tipo	Versión	Fecha de Instalación	Descripción	Acción	 Spanish (Spain) Language Pack	langpack	4.5.0f	26-11-2006 21:49	Spanish (Spain) Language Pack	
Nombre	Tipo	Versión	Fecha de Instalación	Descripción	Acción								
 Spanish (Spain) Language Pack	langpack	4.5.0f	26-11-2006 21:49	Spanish (Spain) Language Pack									

Añadiendo módulos y paquetes de idioma

- Cargador de módulos
 - Desde este módulo administrativo podremos SUBIR e INSTALAR los paquetes de idioma y módulos adicionales.
 - Al subir paquetes de idioma tenemos que tener cuidado con la versión del mismo y los posibles cambios que hayamos realizado al CRM.
 - En ocasiones es necesario crear un parche de Idioma y aplicarlo posteriormente desde el Asistente de actualizaciones.
 - Existen módulos específicos para cada versión de CRM.
 - Se puede trucar modificando el fichero manifest.php que viene dentro del ZIP del módulo adicional (BAJO TU RESPONSABILIDAD YA QUE PUEDES DAÑAR EL SISTEMA).

Parametrización de campos y pantallas (I)

- La parametrización de nuestro CRM es uno de los puntos claves en toda Implantación
- El módulo llamado “Estudio” permite:
 - Editar módulos
 - Editar listas desplegables
 - Configurar pestañas
 - Renombrar pestañas
 - Editar portal
 - Reparar
 - Migrar campos personalizados

ESTUDIO

¡BIENVENIDO AL ESTUDIO!

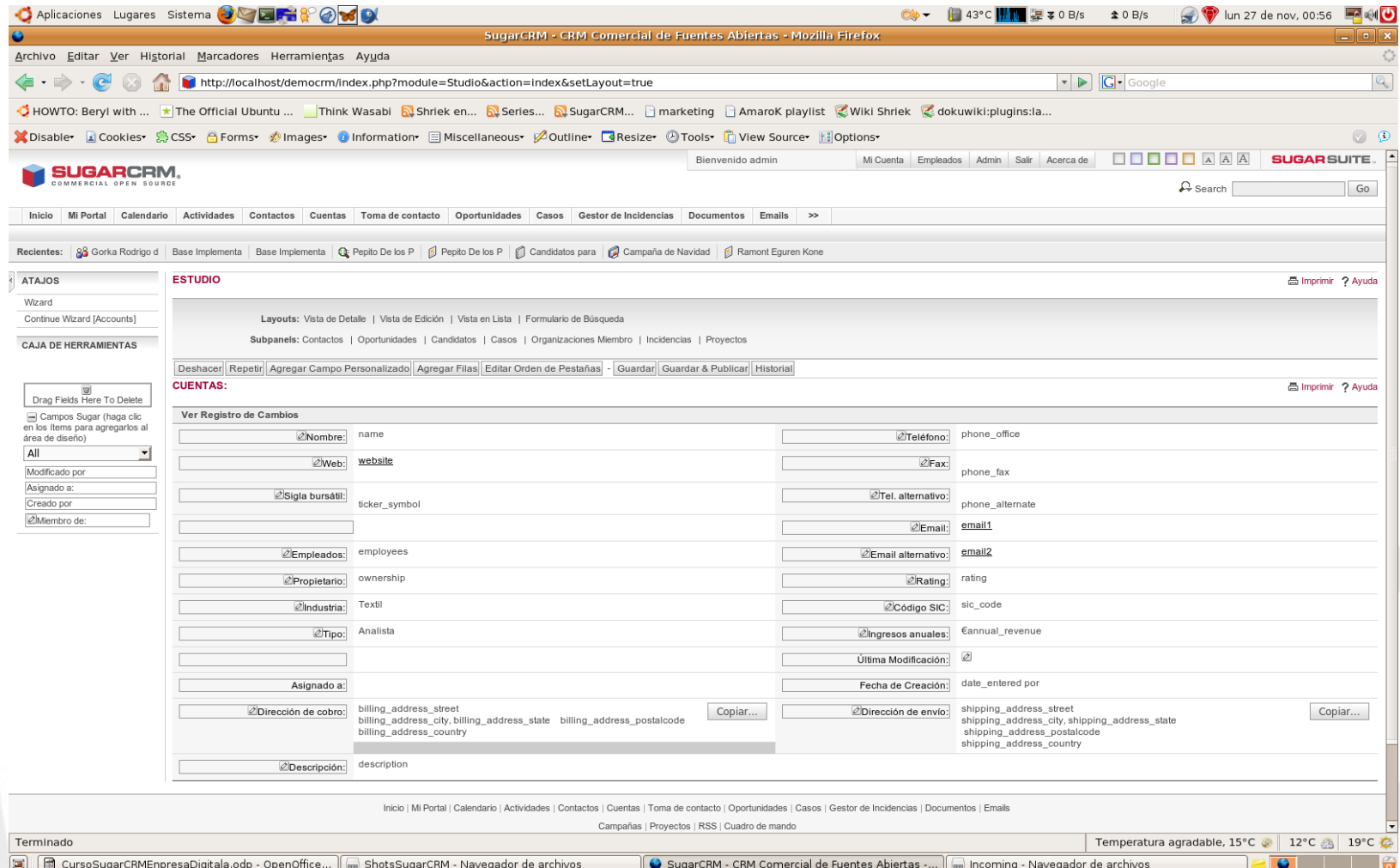
¿Qué desea hacer hoy?

Por favor, seleccione una de las siguientes opciones.

[Editar un Módulo](#) | [Editar Listas Desplegables](#) | [Configurar Pestañas](#) | [Renombrar Pestañas](#) | [Configurar Grupos de Pestañas](#) | [Editar Portal](#) | [Reparar Campos Personalizados](#) | [Migrar Campos Personalizados](#)

Parametrización de campos y pantallas (II)

- Editando un módulo
 - Después de editar debemos SALVAR Y PUBLICAR los cambios



Módulo VIII. Módulos adicionales para SugarCRM

<http://www.sugarforge.org>

Conclusiones

- Sugar Suite CRM es una herramienta de gestión comercial que implica un procedimiento de trabajo unificado por todas las partes de la empresa
- Requiere una importante dedicación para la consecución de una importante base de datos explotable por la fuerza de ventas
- Sugar Suite apoya todo el proceso comercial mediante módulos, lo cual le confiere una asombrosa escalabilidad y fácil mantenimiento

Bibliografía y fuentes

- Sugar Open Source Administration Guide (www.sugarcrm.com)
- Sugar Open Source User Guide (www.sugarcrm.com)
- Implementing SugarCRM (Michael J.R. Whitehead) / PACKT Publishing
- <http://www.sugarcrm.com>
- <http://www.sugarforge.com>
- <http://www.vtiger.com>

Copyright

