



PROYECTO MANUAL USUARIO SUGAR CRM

Índice de contenido

.....	2
SUGAR CRM.....	3
VENTAJAS DE UTILIZAR UN CRM.....	3
CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA.....	3
PRINCIPALES PUNTOS DE LA APLICACIÓN.....	4
MODULOS DE LA APLICACIÓN.....	4
ACCESO A LA APLICACIÓN.....	4
ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS.....	7
Gestión de Cuentas.....	7
Alta de una Cuenta.....	7
Búsqueda de Cuenta Existente.....	7
Actividades.....	10
Tareas.....	11
Redactar Email:.....	11
Historial.....	13
Notas.....	13
Archivar Emails.....	14
Ver Resumen.....	16
Contactos.....	16
Crear Contacto:.....	16
Oportunidades.....	17
Nueva Oportunidad.....	17
Candidatos.....	19
Casos.....	20
Organizaciones Miembro.....	21
Incidencias.....	22
Proyectos.....	22
Documentos.....	25
Perfiles de Usuario y Administración de Sistemas.....	26
Mi Cuenta.....	26
Empleados.....	27
Admin.....	28

SUGAR CRM

Una aplicación CRM es aquella que engloba los procesos relacionados con la gestión de los clientes dentro de una organización. Cualquier empresa es susceptible de implantar una solución para la gestión de sus clientes. El único requisito necesario es que la organización diseñe un procedimiento de clasificación de la información, de tal manera que la misma pueda introducirse en un CRM de una manera coherente.

Existen multitud de opciones de Open Source, sin embargo, en este caso hemos elegido Sugar CRM (sin ánimo de quitar importancia al resto de aplicaciones CRM basadas en Open Source).

¿Por qué desde Abartia Team hemos escogido esta herramienta?

En primer lugar porque es una aplicación que puede ejecutarse vía web, y en segundo lugar porque engloba perfectamente los procesos relacionados con la gestión de clientes.

La presente guía no persigue fines de divulgación de características técnicas, sino que tiene como fin el que sirva de ayuda a otras empresas para poder elegir libremente una herramienta que les permita llevar un mejor control de sus procesos de ventas. Es, por ello por lo que el presente documento no sigue el "típico formato de manual de usuario", sino que en el mismo hemos intentado aglutinar la experiencia de implantación de esta herramienta en multitud de negocios. Es nuestro objetivo por tanto, hablar sobre porque Sugar CRM, puede ayudarle en su negocio, pero desde el punto de vista del empresario, de sus procesos y de su negocio.

VENTAJAS DE UTILIZAR UN CRM

Para aquellos negocios que dispongan de una herramienta de estas características, les recomiendo que obvien este punto, porque a buen seguro que podrían expplayarse y defender las virtudes de una aplicación de estas características, pero para aquellos negocios en los que sus gestión de clientes se basa en documentos independientes, del tipo, open office, word, emails enviados, ofertas presentadas, plantillas de ofertas ..etc, el hacer un seguimiento de los archivos generados por clientes, así como de los emails enviados, supone, en la mayor parte de los negocios la inversión de gran cantidad de tiempo.

¿Y si tuviera disponible en un sólo golpe de vista toda esta información?

Seguro que se reduciría el tiempo invertido en buscar documentos, y en sacar conclusiones de todo lo relacionado con todos y cada uno de sus clientes. Además, podemos hacer extensible esta "facilidad de localización" de la información, permitiendo que sea accesible a toda la organización.

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

A continuación se va exponer los puntos principales que consta la aplicación, señalando que es importante que cada organización disponga de un sistema de clasificación de la información, de tal forma que sea factible identificar por ejemplo, entre las distintas ofertas presentadas a un mismo cliente ..etc.

Sugar Crm, es un proyecto desarrollado por la empresa SugarCRM Inc. ubicada en Estados Unidos, que ha liberado parte del código de su solución permitiéndonos disfrutar de una magnífica herramienta para la gestión de los clientes. Puede descargarse esta aplicación o bien directamente desde la web de Sugar CRM <http://www.sugarcrm.com>, o bien desde el enlace al mismo sitio habilitado desde nuestra página web:

<http://www.abartiateam.com/descarga-de-software-libre.html>

PRINCIPALES PUNTOS DE LA APLICACIÓN

1. Administración de Contactos y Cuentas
2. Gestión de Fuerza de Ventas
3. Biblioteca de Documentos
4. Gestión de Incidencias (tanto con clientes, como internas en la empresa)
5. Calendario Corporativo
6. Servicio de Sindicación RSS

MODULOS DE LA APLICACIÓN

1. Mi portal
2. Calendario
3. Actividades
 - llamadas
 - reuniones
 - tareas
 - notas y adjuntos
 - archivo de correos
 - Emails
4. Contactos
5. Cuentas
6. Toma de Contactos
7. Oportunidades
8. Casos
9. Gestor de Incidencias
10. Seguimiento de errores
11. Documentos
12. Correos
13. Campañas
14. Proyectos
15. Reportes
16. Pronósticos

ACCESO A LA APLICACIÓN


Sugar Crm permite gestionar distintos perfiles de usuarios, para ello desde el menú de administración (que se verá en otro apartado), habrá que habilitar los correspondientes permisos.

Suponiendo que ya disponemos de nuestro usuario y contraseña, basta con introducir los mismos en el inicio de la sesión en una pantalla como la que se describe en la figura 1.

Una vez dentro de la aplicación, nos encontramos con varios menús que nos permiten navegar por la aplicación eligiendo la opción que deseemos consultar en cada momento:

Así entre las opciones posibles podemos realizar consultas y nuevas gestiones de:

Tareas, Visitas, Contactos, Agenda...y un amplio etc. que iremos poco a poco comentando, pero que de apariencia es como la descrita en el gráfico de figura 2.

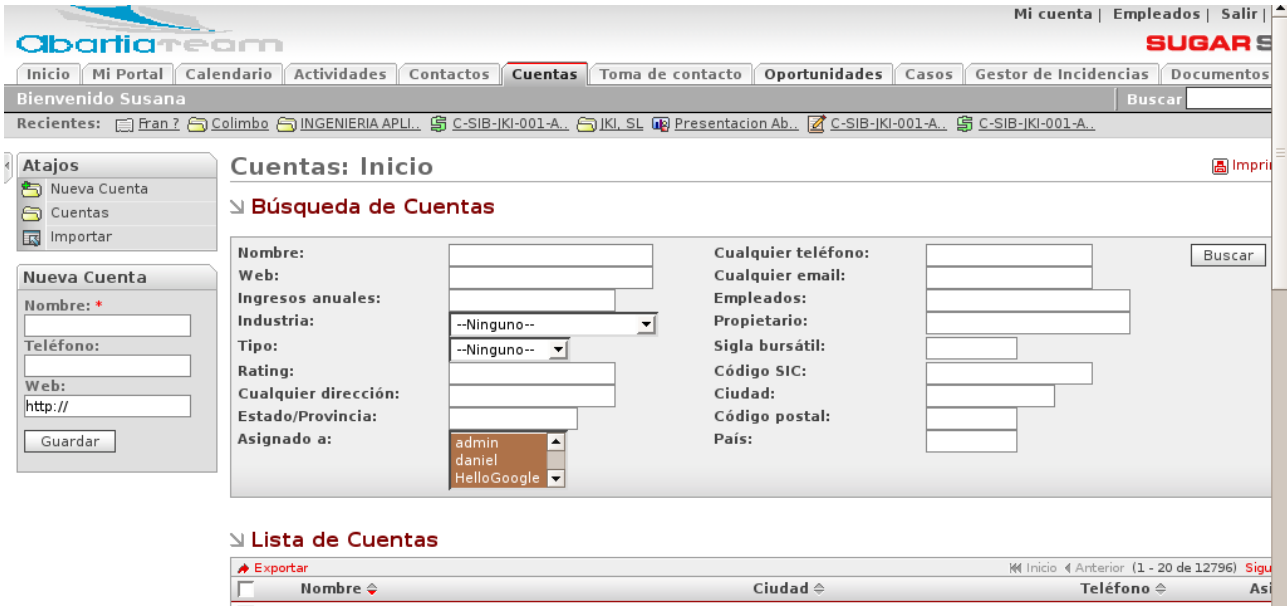


[Inicio](#) | [Mi Portal](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Toma de contacto](#) | [Oportunidades](#) | [Casos](#) | [Gestor de Incidencias](#) | [Documentos](#) | [Emails](#)
[Campañas](#) | [Proyectos](#) | [RSS](#) | [Cuadro de mando](#)

Tiempo de respuesta del servidor: 0.380365 segundos.
© 2004-2006 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.

POWERED BY


Acceso Usuario. Gráfico 1



Menu principal. Gráfico 2

El menú superior de la aplicación, nos permite acceder a las datos globales de las diferentes funcionalidades de la aplicación, como son:

Calendario: Como su propio nombre indica es un calendario sobre el que poder fijar los distintos eventos.

Actividades: Nos permite trnato buscar como abrir distintos tareas, a saber: reuniones, componer emails, planificación de llamadas..etc.

Contactos: Son las personas o grupos de referencia de cada cuenta.

Cuentas: Lo forman los datos de los clientes tanto potenciales como efectivos

Toma de Contacto: Se suele utilizar cuando las referencias provienen de colaboradores u otras empresas que por el motivo que sea nos interesa registrar.


Oportunidades: Son las oportunidades de venta que existen para las distintas cuentas, a nivel global

Casos e Incidencias: tienen funcionalidades similares, en algunas ocasiones se utilizan casos para las incidencias con los clientes, y el menú de incidencias para los reportes de incidencias internos.

Documentos: Archivo documental donde colgar los archivos corporativos por ejemplo a modo de plantillas, de tal manera que cuando cualquier persona de la organización desee realizar una oferta, acuda a este repositorio de información para seleccionar la plantilla adecuada.

Emails: Sugar Crm permite el envío de emails desde la aplicación (aunque estos no se integran con el cliente de correo que se utilice)

Cuando seleccionamos una de estas opciones por ejemplo Cuentas, observamos que en la zona lateral izquierda, disponemos de unos atajos para poder consultar el listado de cuentas, o bien abrir una cuenta. (Ver figura gráfico 3)



Inicio Mi Portal Calendario Actividades Contactos Cuentas Toma de contacto Oportunidades

Bienvenido Susana

Recientes: traduccion sugar.crm Archivos de Con... Fran ? Colimbo INGENIERIA APLI... C-SIB-IKI-001-A

Atajos
 Nueva Cuenta
 Cuentas
 Importar

Cuentas: Inicio

Búsqueda de Cuentas

Nueva Cuenta
Nombre: *

Teléfono:

Web:

Nombre: <input type="text"/> Web: <input type="text"/> Ingresos anuales: <input type="text"/> Industria: <input type="text" value="--Ninguno--"/> Tipo: <input type="text" value="--Ninguno--"/> Rating: <input type="text"/> Cualquier dirección: <input type="text"/> Estado/Provincia: <input type="text"/> Asignado a: <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;"> admin daniel HelloGoogle </div>	Cualquier teléfono: <input type="text"/> Cualquier email: <input type="text"/> Empleados: <input type="text"/> Propietario: <input type="text"/> Sigla bursátil: <input type="text"/> Código SIC: <input type="text"/> Ciudad: <input type="text"/> Código postal: <input type="text"/> País: <input type="text"/>
--	---

Atajos Cuenta. Gráfico 3

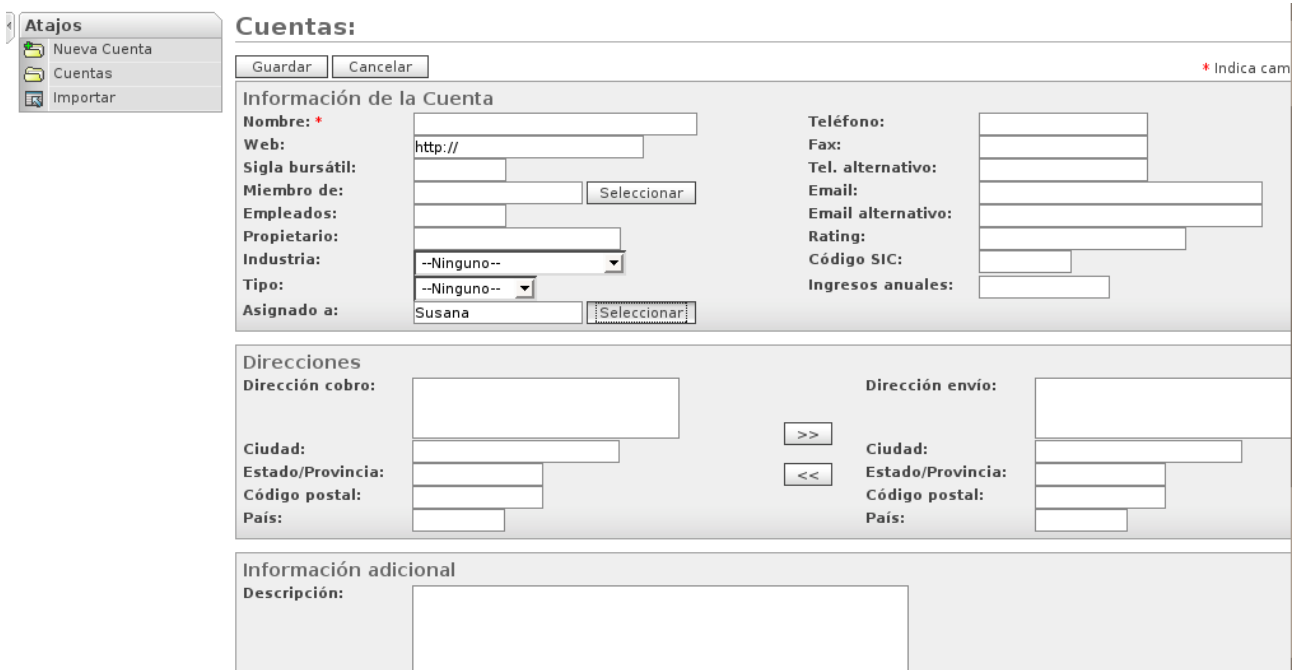
ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS

A nivel global, la gestión de los clientes se efectúa desde el menú de contactos y el de cuentas. Ahora bien, el acceso a ambas funciones puede hacerse tanto desde el menú superior, como desde dentro de los contactos y/o cuentas.

Gestión de Cuentas

Alta de una Cuenta

Para dar de alta una cuenta, iremos a la sección de atajos del gráfico 3 y pincharemos en la opción de Nueva Cuenta, visualizando una pantalla como la del gráfico 4. Basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado pinchar en la opción guardar.



Atajos

- Nueva Cuenta
- Cuentas
- Importar

Cuentas:

Guardar Cancelar

* Indica campos obligatorios

Información de la Cuenta

Nombre: *
 Web: http://
 Sigla bursátil:
 Miembro de: Seleccione
 Empleados:
 Propietario:
 Industria: --Ninguno--
 Tipo: --Ninguno--
 Asignado a: Susana Seleccione

Teléfono:
 Fax:
 Tel. alternativo:
 Email:
 Email alternativo:
 Rating:
 Código SIC:
 Ingresos anuales:

Direcciones

Dirección cobro:
 Ciudad:
 Estado/Provincia:
 Código postal:
 País:

Dirección envío:
 Ciudad:
 Estado/Provincia:
 Código postal:
 País:

Información adicional

Descripción:

Creación Cuenta. Gráfico 4

Búsqueda de Cuenta Existente

Basta con pinchar en el menú atajo del gráfico la opción 3 la opción cuentas y se visualizará la siguiente pantalla:

SUGAR SUITE

Calendario | Actividades | Contactos | **Cuentas** | Toma de contacto | Oportunidades | Casos | Gestor de Incidencias | Documentos | Emails

Buscar

En sugar.crm | Archivos de Con... | Fran ? | Colimbo | INGENIERIA APLI... | C-SIB-JKI-001-A... | JKI, SL | Presentacion Ab...

Cuentas: Inicio

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

Búsqueda de Cuentas

Nombre:	<input type="text"/>	Cualquier teléfono:	<input type="text"/>	<input type="button" value="Buscar"/>	<input type="button" value="Limpiar"/>
Web:	<input type="text"/>	Cualquier email:	<input type="text"/>		
Ingresos anuales:	<input type="text"/>	Empleados:	<input type="text"/>		
Industria:	--Ninguno--	Propietario:	<input type="text"/>		
Tipo:	--Ninguno--	Sigla bursátil:	<input type="text"/>		
Rating:	<input type="text"/>	Código SIC:	<input type="text"/>		
Cualquier dirección:	<input type="text"/>	Ciudad:	<input type="text"/>		
Estado/Provincia:	<input type="text"/>	Código postal:	<input type="text"/>		
Asignado a:	admin daniel HelloGoogle	País:	<input type="text"/>		

[Básico](#)

Lista de Cuentas

[Exportar](#) Inicio | Anterior (1 - 20 de 12796) | Siguiente | Fin

Nombre	Ciudad	Teléfono	Asignado a
			Susana

Búsqueda Cuentas. Gráfico 5

Si deseamos realizar una búsqueda de cuenta genérica porque no recordamos el nombre exacto de la entidad, basta con que pongamos el comando % nombre cuenta%, es decir, supongamos que buscamos Fontanería Express, y no recordamos que es Express, basta con que pongamos entre % fontanería% y nos listará todas las fontanerías que estén introducidas en el CRM.

Señalar que este comando de %, es válido para todas las opciones de búsqueda.

Es más, podemos realizar las búsquedas por todos los campos que están descritos en el gráfico 5, tanto por Web, por Teléfono, Email, Ciudad, Código Postal..etc.

Una vez seleccionada la cuenta (gráfico 6), disponemos de los siguientes campos de información (gráfico 7):

1. Actividades
2. Historial
3. Contactos
4. Oportunidades
5. Candidatos
6. Casos
7. Organizaciones Miembro
8. Incidencias
9. Proyectos



tiateam **SUGAR SUITE**

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

Susana Buscar

ABARTIA TEAM ABARTIA TEAM S.L. traduccion sugar.crm Archivos de Con.. Fran? Colimbo INGENIERIA APLI.. C-SIB-IKI-001-A..

Cuentas: ABARTIA TEAM

Imprimir Ayuda

Editar Duplicar Eliminar

[Ver Historial de Cambios](#)

Nombre:	ABARTIA TEAM	Teléfono:	944758818
Web:	WWW.ABARTIATEAM.COM	Fax:	944759645
Sigla bursátil:	ABT	Tel. alternativo:	
Miembro de:		Email:	abt@abartiateam.com
Empleados:		Email alternativo:	
Propietario:		Rating:	
Industria:	Telecomunicaciones	Código SIC:	
Tipo:		Ingresos anuales:	
Asignado a:	Susana	Modificado:	2006-03-01 18:53 por Susana
Dirección cobro:	Benidorm, 1 Entplta. Izda. Bilbao, Vizcaya 48015	Creado:	2005-05-19 19:08 por Susana
Descripción:	Consultoría Tecnológica y de Gestión especializada en software libre.		

Actividades Ocultar

Cuenta. Gráfico 6

Actividades

Nueva Tarea	Programar Reunión	Programar Llamada	Redactar Email
Cerrado	Asunto	Estado	Contacto
		Relativo a	Fecha de Vencimiento

Historial

Nueva Nota o Adjunto	Archivar Email	Ver Resumen
Asunto	Estado	Contacto
Prueba	Enviado	ABARTIA TEAM
		Fecha de Modificación
		2005-05-20 10:36

Contactos

Nuevo	Seleccionar
Nombre	Cuenta
susana izquierdo	ABARTIA TEAM
Email	Teléfono
sib@abartiateam.com	944758818

Oportunidades

Nuevo	Seleccionar
Oportunidad	Cuenta
	Fecha Cierre

Candidatos

Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Contacto
---------------	---------------------	-------------------------	-----------------	--------------	--

Casos

<div><div>Nuevo</div><div>Seleccionar</div></div>	
III Inicio ◀ Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente ▶	
Núm. ▾	Asunto ▾
	Cuenta ▾
	Estado ▾

Organizaciones Miembro

<div><div>Nuevo</div><div>Seleccionar</div></div>	
Nombre ↕	Ciudad ↕
Teléfono ↕	

Incidencias

<div><div>Nuevo</div><div>Seleccionar</div></div>					
		w Inicio « Anterior (0 - 0 de 0) Sigue »			
Núm. ↕	Asunto ↕	Estado ↕	Tipo ↕	Prioridad ↕	

Proyectos

Nuevo			
III Inicio < Anterior {0 - 0 de 0} Siguiente			
Nombre	Asignado a	Trabajo Total Estimado (h)	Trabajo Total Real (h)

[Inicio](#) | [Mi Portal](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Toma de contacto](#) | [Oportunidades](#) | [Casos](#) | [Gestor de Incidencias](#) | [Documentos](#) | [Emails](#)

Cuenta. Gráfico 7

Comencemos por cada uno de los campos, no sin antes hacer una anotación previa. Es muy importante seguir un modelo de clasificación de la información, con el objetivo de poder diferenciar y seguir la información que a lo largo del tiempo se va introduciendo en el CRM, este punto es importante, sobre todo para el apartado de Incidencias, Casos, Oportunidades y Proyectos. Es decir, si estamos ante un a oferta presentada a un cliente y ésta debe ser revisada, se debiera establecer un sistema de codificación de la oferta para poder distinguir entre distintas versiones y/o revisiones de una oferta.

Actividades

En este campo se reflejan las tareas asociadas a una cuenta, que son:

Tareas,
Reuniones
Llamadas
Emails

Cuando una de estas funciones, se ha ejecutado, entonces esta actividad se desplaza al apartado Historial

Veamos dos ejemplos de funcionamiento, con la variable Tareas y Emails, ya que el resto funcionan idénticamente igual.

Tareas

Supongamos que definimos una tarea de preparar un informe para una cuenta, introducimos los campos correspondientes y detallamos que la tarea está sin iniciarse, con lo que la pantalla gráfica, sería del tipo:

Tareas:

Guardar Cancelar * Indica cam

Asunto: * Preparar Informe Fecha y hora de vencimiento: 2006-03-09 9:00 <input type="checkbox"/> Ninguno (yyyy-mm-dd) (23:00) Fecha y hora de inicio: 2006-03-09 12:00 <input type="checkbox"/> Ninguno (yyyy-mm-dd) (23:00) Prioridad: * Media Asignado a: admin Seleccionar Descripción: <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	Estado: * No Iniciada Cuenta: ABARTIA TEAM Seleccionar Contacto: <div style="border: 1px solid black; width: 100%;"></div> Seleccionar
--	--

Tarea. Gráfico 8

Cuando la tarea se ha realizado se especifica en el menú Estado, se despliega el menú y se elige la opción completada, en este momento, esta Tarea se desplaza al menú de Historial.

Redactar Email:

Desde esta opción se pueden redactar emails y asociarse los mismos a todas las funcionalidades descritas, como son: Asociación a cuenta, contacto, posibilidad de enviar desde plantillas y adjuntar archivos.

Cabe señalar que los emails que se envíen desde esta aplicación no se “integran”, en los clientes de correo tipo “Evolution” o “Outlook”.

Enviar Guardar Borrador Cancelar

Asignado a:

Cuenta:

Usar Plantilla:

Nota: Utilice un punto y coma como separador de múltiples direcciones de email.

Para:

CC:

CCO:

De:

Asunto:

Cuerpo:

B *I* U ~~S~~ \times \times^2

Path: [body](#)

☐ Editar Texto Alt

Adjuntos:

Envío emails. Gráfico 9

Historial

Refleja el Histórico de las Actividades. En el Historial, podemos guardar los documentos que deseemos asociar a una cuenta, y que no pertenezcan a las categorías de Ofertas, Incidencias, Casos y Proyectos, ya que existe la posibilidad de adjuntar archivos a cada uno de estos eventos.

Notas

Dentro de este evento, nos encontramos con dos áreas en la pantalla

Atajos (Gráfico 10) y el área para el registro y anexo de la documentación (Gráfico 11). El menú Atajos, nos permite acceder a otras funcionalidades de la aplicación de un golpe de vista, y el Nueva Nota o Adjunto, nos permite asociar a una cuenta un documento, por ejemplo: Facturas

Veamos cada una de estas ventanas:

Atajos

- Programar Llamada
- Programar Reunión
- Nueva Tarea
- Nueva Nota o Adjunto
- Archivar Email
- Llamadas
- Reuniones
- Tareas
- Notas
- Emails
- Hoy
- Importar Notas

Notas:

Contacto:

Cuenta

ABARTIA TEAM

Asunto: *

Adjunto:

Nota:

* Indica campo requerido

Atajos Notas. Gráfico 10 Adjunto Documentación. Gráfico 11

Archivar Emails

Esta función nos permite guardar (de una manera manual) aquellos emails, que no se han generado directamente desde la aplicación, y que deseamos que queden reflejados en la misma.

Obsérvese como en el menú superior sólo se permite, Guardar o Cancelar, es decir, no se pueden enviar desde esta opción, y sin embargo, podemos asociar a este email, los documentos que hayamos adjuntado al email enviado, tal y como se detalla en el Gráfico 12

Fecha y hora envío:

(yyyy-mm-dd) (23:00)

Asignado a:

Usar Plantilla:

Para:

CC:

CCO:

De:

Asunto:

Cuerpo:

Path: [body](#)

☐ Editar Texto Alt

Adjuntos:

Archivar Emails. Gráfico 12

De manera paralela, disponemos de los atajos, que nos permiten acceder a todas las funcionalidades permitidas en el evento email y que se detallan en el gráfico adjunto:



Atajos	
	Bandeja de Entrada (0 Nuevo)
	Borradores
	Emails Enviados
	Bandeja de Entrada de Grupo (0 Nuevo)
	Redactar Email
	Crear Email Archivado
	Crear Plantilla de Email
	Borradores
	Todos los Emails
	Plantillas de Email

Atajos. Gráfico 13

Ver Resumen

Por último Historial tiene disponible una opción de Ver resumen desde donde pinchando, se ven de un simple vistazo, todos los emails que han sido enviados y archivados, tal y como se detalla en el gráfico 14

Accounts: ABARTIA TEAM Imprimir

Asunto	Estado	Contacto	Fecha
 Opciones Sugar CRM To: abt@abartiateam.com ¿Es posible cambiar el tipo de letra y opciones en el contenido de los emails?	Email		Sent: 2006-03-06 09:00
 Aplicación Sugar CRM To: abt@abartiateam.com Ahora ya puede disponer de una gestión eficiente de su información a través de un completo CRM	Email		Sent: 2006-03-02 11:00

Resumen de emails. Gráfico 14

Contactos

Dentro de esta opción podemos tanto crear como buscar los contactos que deseamos (ilimitados). Disponemos de dos opciones:

Nuevo (que permite crear todos los contactos que deseemos)

Seleccionar (para localizar contactos: interesante opción si la lista de contactos de la cuenta es muy extensa).

Crear Contacto:

Es bastante intuitivo, basta con cumplimentar los campos del gráfico 15.

Contactos:

Guardar Cancelar * Indica cam

Información de contacto

Nombre:	--Ninguno--	Tel. oficina:	
Apellidos: *		Móvil:	
Cuenta:		Tel. casa:	
	Seleccionar		
Toma de contacto:	--Ninguno--	Tel. alternativo:	
Cargo:		Fax:	
Departamento:		Email:	
Cumpleaños:	yyyy-mm-dd	Email alternativo:	
Informa a:	Seleccionar	Asistente:	
Contacto de Sincronización:		Tel. asistente:	
No llamar:		Email salida:	
Asignado a:	Seleccionar	Email no válido:	

Direcciones

Dirección principal:		Dirección alternativa:	
Ciudad:		Ciudad:	
Estado/Provincia:		Estado/Provincia:	
Código postal:		Código postal:	
País:		País:	

Crear Contacto. Gráfico 15

Oportunidades

Las oportunidades o ventas, siguen el mismo patrón que el caso anterior, se pueden generar tantas oportunidades como se deseen y se pueden hacer las búsquedas que se deseen.

Nueva Oportunidad

Lo primero que debemos hacer, es identificar la nueva venta a través de un número, dígito o conjunto de palabras que nos permita posteriormente localizarlas.

Así por ejemplo un criterio sencillo a utilizar sería:
Nombre cliente, tipo de proyecto y por último fecha.

Supongamos que somos una empresa que vende material de oficina al cliente Gobierno, y que le vende en el mes de marzo del año 01, un toner. Un código para la oferta puede ser: Gobierno-toner-03-01.

Por supuesto que esto se trata de un ejemplo, y cada empresa tendrá su sistema, simplemente anotar que a través de un sistema de codificación, podremos, buscar documentos, y visualizar de un simple golpe de vista, las ofertas presentadas a una cuenta, en distintos meses y de que tipología.

Una vez decidido el criterio de identificación de ofertas, procedemos a generar la oportunidad, tal y como se describe en el gráfico 16

Oportunidades:

* Indica campo obligatorio

Nombre Oportunidad: <input type="text" value="Gobierno-toner-03-01."/>	Moneda: <input type="text" value="US Dollar : \$"/>
Cuenta: <input type="text" value="Gobierno"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>	Cantidad: <input type="text" value="2000"/>
Tipo: <input type="text" value="--Ninguno--"/>	Fecha de cierre: <input type="text" value="18-03-01"/> <input type="button" value="Calendario"/> (yyyy-mm-dd)
Toma de contacto: <input type="text" value="--Ninguno--"/>	Próximo paso: <input type="text"/>
Asignado a: <input type="text" value="Susana"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>	Etapas de ventas: <input type="text" value="Prospecto"/>
Descripción: <div style="border: 1px solid black; height: 100px;"></div>	Probabilidad (%): <input type="text" value="10"/>

Generar Oportunidades. Gráfico 16

Guardamos la oportunidad y esta queda reflejada de un simple golpe de vista dentro de la cuenta.

A partir de aquí, las opciones que disponemos dentro de cada oportunidad, son las siguientes:

Actividades
 Historial
 Candidatos
 Contactos
 Proyectos

Esto es así, porque dentro de una posible venta, es decir, cuando nos llama un cliente para solicitar información sobre un producto

y/o servicio, es probable que debamos enviar información por email, que debamos redactar un documento del tipo oferta, que cambiemos los interlocutores con los que hablamos...etc., y todo esto es posible que esté registrado en la aplicación.

En el gráfico 17 se resume las posibilidades de las oportunidades:

Editar
Duplicar
Eliminar

Ver Historial de Cambios

Nombre Oportunidad:
Gobierno-toner-03-01.
Cuenta:
Gobierno
Tipo:
Toma de contacto:
Asignado a:
Susana
Descripción:

Cantidad:(US Dollar :
2000
\$)
Fecha de cierre:
2018-03-15
Próximo paso:
Etapa de ventas:
Prospecto
Probabilidad (%):
10
Modificado:
2006-03-08 11:34 por Susana
Creado:
2006-03-08 11:34 por Susana

Actividades
Ocultar

Nueva Tarea
Programar Reunión
Programar Llamada
Redactar Email

Cerrado
Asunto
Estado
Contacto
Relativo a
Fecha de Vencimiento

Historial
Ocultar

Nueva Nota o Adjunto
Archivar Email
Ver Resumen

Asunto
Estado
Contacto
Relativo a
Fecha de Modificación

Candidatos
Ocultar

Nombre
Referido por
Toma de Contacto
Teléfono
Email
Descripción de Toma de Contacto

Contactos
Ocultar

Nuevo
Seleccionar

Nombre
Cuenta
Rol
Email
Teléfono

Proyectos
Ocultar

Nuevo

Oportunidades. Gráfico 17

La mecánica de funcionamiento de las opciones de :

Actividades

Historial

Candidatos

Contactos

Es como la descrita en páginas anteriores. La opción de proyectos, se detallará en apartados posteriores, no sin antes hacer una explicación previa de este punto.

La opción proyectos se utiliza cuando una venta ya es efectiva y desde ese mismo momento se tienen que realizar una serie de "trabajos" para poder entregar el producto y/o servicio al cliente. Esta opción no es válida para cualquier tipología de empresas, principalmente se utiliza en empresas de servicios, donde una vez efectuada la venta, se inicia todo el proceso de asignación de tareas para esa oportunidad, así como la asignación de contactos de la empresa cliente...etc.

¿En que casos se asociación las oportunidades a los proyectos?, cuando supongamos que el departamento de producción está inmerso en el desarrollo de un proyecto, y con el tiempo se ve que surgen nuevas necesidades y que debe hacerse una oferta

nueva. Este es por ejemplo un caso de uso. Las opciones disponibles, se describen en el gráfico 18

Sectores en los que no es usual habilitar este campo, es donde se despachan artículos directamente para la atención del público, ya que la venta se produce y ahí termina el proceso.

Por último señalar que este apartado tendrá mención aparte en un punto exclusivo para PROYECTOS.

Proyecto: Gobierno-toner-03-01.



<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Duplicar"/> <input type="button" value="Eliminar"/>									
Nombre: Gobierno-toner-03-01.		Trabajo Total Estimado (h):							
Asignado a: Susana		Trabajo Total Real (h):							
Descripción:									
📁 Tareas de Proyecto									
<input type="button" value="Nuevo"/>									
<div style="text-align: right;">🏠 Inicio ◀ Anterior (0 - 0 de 0)</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Progreso (%)</th> <th>Estado</th> <th>Asignada a</th> <th>Fecha V</th> </tr> </thead> </table>				Nombre	Progreso (%)	Estado	Asignada a	Fecha V	
Nombre	Progreso (%)	Estado	Asignada a	Fecha V					
📁 Actividades									
<input type="button" value="Programar Reunión"/> <input type="button" value="Programar Llamada"/> <input type="button" value="Redactar Email"/>									
<div style="text-align: right;">🏠 Inicio ◀ Anterior (0 - 0 de 0)</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Cerrado</th> <th>Asunto</th> <th>Estado</th> <th>Contacto</th> <th>Relativo a</th> <th>Fecha de Vencir</th> </tr> </thead> </table>				Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Vencir
Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Vencir				
📁 Historial									
<input type="button" value="Nueva Nota o Adjunto"/> <input type="button" value="Archivar Email"/> <input type="button" value="Ver Resumen"/>									
<div style="text-align: right;">🏠 Inicio ◀ Anterior (0 - 0 de 0)</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Asunto</th> <th>Estado</th> <th>Contacto</th> <th>Relativo a</th> <th>Fecha de Modific</th> </tr> </thead> </table>				Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Modific	
Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Modific					
📁 Contactos									
<input type="button" value="Seleccionar"/>									
<div style="text-align: right;">🏠 Inicio ◀ Anterior (0 - 0 de 0)</div> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nombre</th> <th>Cuenta</th> <th>Email</th> <th>Teléfono</th> </tr> </thead> </table>				Nombre	Cuenta	Email	Teléfono		
Nombre	Cuenta	Email	Teléfono						
📁 Cuentas									

Proyecto. Gráfico 18

Candidatos

Esta opción está disponible para aquellas situaciones en las que la empresa desee separar los clientes efectivos de los potenciales. Lo habitual es hacer registro de todas las cuentas disponibles y ya dentro de ellas valorar a través de las oportunidades ganadas, quienes son clientes. Sin embargo, para aquellas situaciones en las que se desee disponer de esta posibilidad se utilizará la opción del menú superior de Toma de contacto para abrir los candidatos que se estimen, y cuando estos se conviertan en ventas efectivas, "convertir" estos contactos en cuentas.

Otra posible utilidad de esta opción está el caso de que se disponga de canal de distribución y se desee asignar a la cuenta del distribuidor los posibles candidatos que disponga.

Es decir, las opciones como siempre, son múltiples, es la propia organización la que debe decidir cuales son las opciones y posibilidades que mejor se adaptan a su mecánica de funcionamiento.

Por último señalar, que la opción Candidatos, se habilita desde el menú superior de Toma de contacto, del que se hará mención en otro apartado.

Casos

A través de esta opción podemos llevar una completa gestión de incidencias de nuestros clientes. Podemos registrar desde la llamada del cliente especificando el motivo de la incidencia, y una vez creada, se auto numeran correlativamente permitiendo llevar una gestión de incidencias y su facturación.


Veamos un ejemplo

Supongamos que un cliente nos llama porque el toner que se ha vendido en el ejemplo anterior, está mal instalado. A partir de aquí se genera la incidencia. Como siempre señalar, que lo deseable sería que se siguiera un procedimiento de control de incidencias, en donde al menos se especificara el año, ya que la propia aplicación genera la numeración correlativa.

Esto es útil porque si después, debe ir un técnico, en la hoja de parte de trabajo, se pondrá la numeración que se ha generado en el CRM, para su posterior control y facturación.

Al recibir la llamada de incidencia, damos a la opción de Nuevo y cumplimentamos una pantalla como la del gráfico 19

Casos:



Casos. Gráfico 19

Como puede observarse el caso se asigna a una cuenta y permite dotarle de las posibilidades de prioridad, estado (interesante campo porque cuando se haya terminado habrá que especificarlo) y sobre todo asunto, descripción y resolución.

Una vez guardada la incidencia, de un simple golpe de vista en la cuenta, veremos todos los casos que tiene asignados. Así si por Si por ejemplo, se da parte de otra incidencia, como una avería de impresora, se procede como en el gráfico 19, y cuando veamos la cuenta en global veremos las dos incidencias de la cuenta, tal y como se describe en el gráfico 20

La propia aplicación ha numerado el caso, y son los número 37 y 38, que si la organización dispusiera de una hoja de trabajo, los asignaría y se facilitaría el control de facturación y administración.

▼ Candidatos

Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Co
--------	--------------	------------------	----------	-------	---------------------------

▼ Casos

Núm.	Asunto	Cuenta	Estado
37	avería de toner	Gobierno	Nuevo
38	impresora no funciona	Gobierno	Nuevo

▼ Organizaciones Miembro

Listado de Casos. Gráfico 20

La aplicación nos permite asignar a cada caso la posibilidad de:

Contactos

Actividades

Historial (interesante para adjuntar documentos)

Incidencias (herramienta útil para gestionar las incidencias internas de la propia empresa , no de la cliente).

Es decir, si un cliente nos llama para la avería de toner y esto nos implica que debemos ponernos en contacto con otra persona (ejemplo el de mantenimiento de la cuenta Gobierno), y el encargado de mantenimiento nos pide que le enviemos un email con las instrucciones o que elaboremos un documento por ejemplo de incidencia, todo esto, se podrá asignar a esta sección, facilitando de esta manera la clasificación de las gestiones, documentos, contactos y tareas.

Organizaciones Miembro

Se suele utilizar para asociar las delegaciones a una cuenta principal, así si por ejemplo la empresa Abartia Team, dispone de una delegación en Madrid, se abriría cuenta en esta sección tal y como se detalla en el gráfico 21.

Siguiendo con la filosofía de la aplicación, las delegaciones miembros disponen de las mismas funcionalidades que se están detallando a lo largo del presente manual de usuario.

Cuentas:

Información de la Cuenta

Nombre: *	<input type="text" value="Abartia Team Madrid"/>	Teléfono:	<input type="text"/>
Web:	<input type="text" value="http://www.abartiateam.com"/>	Fax:	<input type="text"/>
Sigla bursátil:	<input type="text"/>	Tel. alternativo:	<input type="text"/>
Miembro de:	<input type="text" value="ABARTIA TEAM"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>	Email:	<input type="text"/>
Empleados:	<input type="text"/>	Email alternativo:	<input type="text"/>
Propietario:	<input type="text"/>	Rating:	<input type="text"/>
Industria:	--Ninguno--	Código SIC:	<input type="text"/>
Tipo:	--Ninguno--	Ingresos anuales:	<input type="text"/>
Asignado a:	<input type="text" value="Susana"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>		

Direcciones

Dirección cobro:	<input type="text" value="Principe de Vergara 51"/>	Dirección envío:	<input type="text"/>	
Ciudad:	<input type="text" value="Madrid"/>	<input type="button" value=""/> >>	Ciudad:	<input type="text"/>
Estado/Provincia:	<input type="text"/>	<input type="button" value=""/> <<	Estado/Provincia:	<input type="text"/>
Código postal:	<input type="text"/>		Código postal:	<input type="text"/>
País:	<input type="text"/>		País:	<input type="text"/>

Información adicional

Organización Miembro. Gráfico 21

En el gráfico 22 se observa que si listamos la cuenta, vemos de un simple golpe de vista que organizaciones miembro tiene asociadas.

Organizaciones Miembro

Nombre	Ciudad	Teléfono
Abartia Team Madrid	Madrid	

Delegación. Gráfico 22

Incidencias

Esta opción se utiliza para reportes de incidencias internas. No es usual que se asocie a una cuenta en concreta, porque para eso existe el apartado Casos, sino que mas bien, se utiliza cuando se está haciendo un producto y/o servicio y se desea llevar un control de incidencias en el proceso.

Por este motivo, y dado su naturaleza poco frecuente, omitiremos esta opción.

Proyectos

La utilización de esta opción, al igual que las anteriores, está condicionada a los procedimientos que tenga la empresa. Pero para el caso de proyectos, si cabe, esta opción está más condicionada a los procedimientos de trabajo de las organizaciones.

¿Que empresas suelen utilizar “proyectos”?

Aquellas que para cada oportunidad de venta existente y materializada con éxito, deciden que ese trabajo debe ser “tratado” documentalmente de otra forma, es decir, cuando la venta se materializa, se decide que se abre un proyecto, y la documentación y comunicados que se generen mientras se va realizando todo lo que se ha detallado en la oferta.

Ejemplo de esto podría ser sectores como:


Telefonía,
Ingenierías
Asesorías
Despachos de abogados
...etc.

En definitiva sector servicios. Que son sectores que cuando se produce la venta, es cuando se origina el grueso del trabajo.

Supongamos que se ha cerrado una venta de asesoría para la empresa Hnos, Alonso, SL., le hemos abierto la oportunidad correspondiente, y la hemos codificado según el ejemplo descrito en páginas anteriores:

Hnos. Alonso-Asesoría-03-01. En el momento que la oportunidad se gana, la empresa abre el proyecto correspondiente para poder disponer de un “gestor documental” para toda la documentación generada mientras se trabaja en esta venta.

A partir de aquí, lo deseable sería dar un código nuevo, para distinguir los distintos proyectos que se tienen . Un código podría ser: Proyecto-Hnos. Alonso-Asesoría-03-01. Este código se abre tal y como se describe en el gráfico 23



Apertura Proyecto. Gráfico 23

Una vez abierto el proyecto, podemos llevar control de los siguientes aspectos:

1. Tareas del Proyecto
2. Actividades
3. Historial
4. Contactos
5. Cuentas
6. Oportunidades

Es decir, podemos asociar los proyectos a las cuentas, esto es así porque los proyectos pueden abrirse tanto desde la cuenta en cuestión, como desde el menú superior.

Las oportunidades también se asocian a los proyectos, de esta forma si estamos trabajando en equipo, disponemos del contrato firmado y podemos “chequear” los alcances de trabajo pactados.

Contactos: Interesante opción, porque a menudo las personas de la empresa cliente que deben colaborar con nosotros, son

distintas de las que han firmado el contrato.

Tareas, sigue la misma estructura que la detallada al principio del manual, al igual que Historial.

En el gráfico adjunto se muestra lo comentado.

Proyecto: Proyecto-Hnos. Alonso-Asesoria-03-01

 Imprimir  Ayuda

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

Volver a Lista Inicio Anterior (20 de 21) Siguiente Fin	
Nombre: Proyecto-Hnos. Alonso-Asesoria-03-01 Asignado a: Susana Descripción:	Trabajo Total Estimado (h): Trabajo Total Real (h):

📄 Tareas de Proyecto

[Ocultar](#)

[Nuevo](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin				
Nombre	Progreso (%)	Estado	Asignada a	Fecha Vencimiento

📄 Actividades

[Ocultar](#)

[Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Email](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin					
Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Vencimiento

📄 Historial

[Ocultar](#)

[Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Email](#) [Ver Resumen](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin				
Asunto	Estado	Contacto	Relativo a	Fecha de Modificación

📄 Contactos

[Ocultar](#)

[Seleccionar](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin			
Nombre	Cuenta	Email	Teléfono

📄 Cuentas

[Ocultar](#)

Opciones Proyecto. Gráfico 24

De todas estas opciones, merece una especial dedicación la opción de Tareas del Proyecto, porque cumplimentada, nos permite conocer que porcentaje de las tareas del proyecto se han desarrollado. De esta forma, distintos departamentos, pueden conocer y hacer seguimientos de tareas de su competencia. Es decir, el dpt. de administración puede conocer que un proyecto, o una tarea del mismo ha concluido y que debe emitir su correspondiente factura. O por ejemplo, el departamento comercial puede ver la evolución de las fases del proyecto para hacer un buen seguimiento comercial a su cliente.

O también puede servir para controlar internamente la evolución de las fases del proyecto.

En el gráfico siguiente se adjunta detalle de Tareas de Proyecto

Tareas de Proyecto: Inicio proyecto

 Imprimir  Ayuda

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

Ver Historial de Cambios		Volver a Lista Inicio Anterior (4 de 13) Siguiente Fin	
Nombre: Inicio proyecto	Asignado a: Susana		
Estado: No Iniciada			
Número de Tarea:	Depende de:		
Prioridad: Alta	Hito: <input type="checkbox"/>		
Orden: 1	Proyecto: Proyecto-Hnos. Alonso-Asesoría-03-01		
Progreso (%): 25	Ocupación (%): 100		
Fecha Inicio: 2006-03-14 12:00	Trabajo Estimado (h): 35		
Fecha Vencimiento: 2006-03-28 12:00	Trabajo Real (h):		
Descripción:			

Actividades

[Ocultar](#)

[Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Email](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin
Cerrado Asunto Estado Contacto Relativo a Fecha de Vencimiento

Historial

[Ocultar](#)

[Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Email](#) [Ver Resumen](#)

Inicio Anterior (0 - 0 de 0) Siguiente Fin
Asunto Estado Contacto Relativo a Fecha de Modificación

Tareas de Proyecto. Gráfico 25

Todas las tareas de proyecto que se generen, permiten ser listadas, con las ventajas que esto supone.

Documentos

La idea es generar una "biblioteca de documentos", en donde albergar toda la fuente de conocimiento de la empresa. Esta biblioteca se puede clasificar según distinta naturaleza, para poder agrupar los documentos. Pero ¿qué clase de documentación puede ser introducida en este epígrafe? Toda aquella que deba ser utilizada para elaborar otras documentaciones

Por ejemplo: Plantillas de oferta, plantillas de cartas comerciales, plantillas de facturas, plantillas de ordenes de trabajo...etc. En definitiva es un "cajón de sastre" en donde se aconseja meter la información que constituya base de conocimiento para la empresa.

Documentos:

 Ayuda

* Indica campo requerido

Nombre de Documento: * <input type="text"/> Nombre de Archivo: * <input type="text"/> <input type="button" value="Examinar..."/> Plantilla para Combinar Correspondencia: <input type="text"/> Categoría: <input type="text" value="--Ninguno--"/> Estado: <input type="text" value="Activo"/> Fecha de Publicación: * <input type="text" value="2006-03-10"/> <input type="text" value="yyyy-mm-dd"/> Descripción: <div style="border: 1px solid black; height: 100px; width: 100%;"></div>	Revisión: * <input type="text"/> Subcategoría: <input type="text" value="--Ninguno--"/> Fecha de Caducidad: <input type="text"/> <input type="text" value="yyyy-mm-dd"/>
---	---

Generación de plantilla de documento. Gráfico 26

Así por ejemplo si deseamos generar una plantilla de ofertas, en el nombre del documento pondremos el título de la plantilla (para poder distinguir unas de otras), en el campo Nombre de archivo, seleccionaremos la ruta donde tenemos guardado la plantillas.

Por seguridad, el cambio de las versiones se efectúa desde el menú de administración (que se expone mas adelante), esto es así para que nadie, ajeno al editor de la documentación, tenga la facultad de alterarla.

Perfiles de Usuario y Administración de Sistemas

No es misión de este manual, entrar en detalle de cada una de las opciones y administraciones de la solución. Su objetivo es el de constituir una guía de usuario con ejemplo de aplicaciones. No obstante, por su carácter relevante, se hace mención al mismo.

En la parte superior del menú, existen opciones interesantes para la administración de la aplicación.

Así el administrador del sistema podrá configurar todas las opciones de permisos de accesos, roles de usuarios, servidor de correo, generación de plantillas...etc., a través de unos cuadros de diálogo muy intuitivos. Tal y como se detalla en el gráfico 27.



Administración cuenta. Gráfico 27

Mi Cuenta

Si deseamos configurar la opción Mi Cuenta, pincharemos en este área descrito en el gráfico 27 y cumplimentaremos los campos de la pantalla siguiente:

Usuarios: Administrator (admin)

<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>		* Indica campo obligatorio
Nombre:	<input type="text"/>	Identificador: *
Apellidos: *	Administrator	admin
Estado: *	Activo	

Configuración del usuario	
Administrador:	<input checked="" type="checkbox"/>
Usuario del Grupo:	<input type="checkbox"/>
Usuario Sólo de Portal:	<input type="checkbox"/>
Notificación de asignación:	<input checked="" type="checkbox"/>
Formato de fecha:	2006-12-23
Formato de hora:	23:00
Zona horaria	Africa/Abidjan (GMT+0)
Confirmación de Zona Horaria:	<input type="checkbox"/>
Mostrar rejillas:	<input type="checkbox"/>
Moneda:	Euro : €
Aviso por Defecto:	<input type="checkbox"/>
Combinar Correspondencia:	<input type="checkbox"/>

Otorga privilegios de administrador a este usuario
Actúa como un usuario del grupo. Este usuario solo se utilizará para asignar un grupo a través de la funcionalidad de Email Entrante.
El usuario es sólo de portal y no puede iniciar la sesión a través del interfaz web de SugarCRM. Este usuario sólo se utiliza para los servicios web del portal. Los usuarios normales no pueden utilizarse para los servicios web del portal. Recibir un email de notificación cuando se le ha asignado un usuario.

Establece el formato de texto para la fecha
Establece el formato de texto para la hora
Establece la zona horaria
Marcar para solicitar al usuario que confirme la Zona Horaria en el inicio de sesión
Controla las rejillas en las vistas de detalle
Establece la moneda por defecto
Hora por defecto para avisar a una persona de una llamada o reunión
Habilitar la Combinación de Correspondencia (debe estar habilitada también el administrador del sistema en la Configuración)

Información del usuario	
Estado del Empleado:	Activo
Título:	Administrator
Departamento:	<input type="text"/>
Informa a:	<input type="text"/> <input type="button" value="Seleccionar"/>
Email:	<input type="text"/>
Email alternativo:	<input type="text"/>
Tipo de Mensajería Instantánea:	MSN
Cuenta de Mensajería Instantánea:	<input type="text"/>
Notas:	<input type="text"/>
Teléfono de oficina:	<input type="text"/>
Teléfono móvil:	<input type="text"/>
Otro teléfono:	<input type="text"/>
Fax:	<input type="text"/>
Teléfono de casa:	<input type="text"/>

Perfiles. Gráfico 28

Como puede apreciarse la configuración de usuario determinará los privilegios que cada uno deba tener según los criterios marcados por la empresa.

Empleados

A través de esta opción definiremos los datos de cada uno de los empleados que forman parte de la compañía, siendo de esta forma accesible información para localización, notas sobre cumpleaños u otros datos de interés.

Empleados:

* Indica campo obligatorio

Nombre:
Apellido: *
Estado del Empleado: *

Información del Empleado

Título:
Departamento:
Informa a:

Email:
Email Alternativo:
Tipo MI:
Nombre MI:
Notas:

Tel. Oficina:
Móvil:
Otro:
Fax:
Tel. Casa:

Información de Dirección

Dirección Principal:
Estado/Provincia:
País:

Ciudad:
Código Postal:

Empleado. Gráfico 29

Admin

El menú de opciones del panel de administración, sólo estará disponible para el administrador del sistema, es decir, los usuarios no verán esta opción.

La aplicación permite al Administrador











1. Sistema
2. Estudio
3. Seguimiento de Incidencias
4. Administración de campañas por email.
5. Administración de Cuentas de Correo

En las figuras adjuntas se detallan las opciones descritas








Administración: Inicio

 Imprimir  Ayuda

⌵ Sistema

 Configuración	Configuración del sistema	 Reparación	Comprobar y reparar Sugar Suite
 Administración de Usuarios	Administración de cuentas de usuario	 Monedas	Configuración de monedas y cambios de moneda
 Administración de Roles	Administración de la pertenencia a roles y sus propiedades	 Copias de seguridad	Realizar una copia de seguridad
 Asistente de Actualizaciones	Asistente de Actualizaciones para administrar actualizaciones	 Cargador de Módulos	Agregar o quitar módulos, temas y paquetes de lenguaje a Sugar
 Actualizaciones de Sugar	Comprobación de nuevas actualizaciones de Sugar	 Planificador	Configurar eventos planificados

⌵ Estudio

 Disposición de Campos	Agregar, quitar y cambiar campos, y alterar la disposición de los campos y paneles en la aplicación	 Editor de Listas Desplegables	Editor de Listas Desplegables
 Edición de Campos Personalizados	Edición de los campos personalizados creados para el Diseño de Campos	 Configuración de Pestañas	Selección de las pestañas que se muestran en todo el sistema
 Portal	Añadir pestañas para mostrar cualquier sitio web	 Nombres de Pestañas	Cambios de nombre de las pestañas.
 Migración de Campos Personalizados	Migración de la estructura de campos personalizados de un sistema a otro		

Opciones Admin. Gráfico 30

Como se puede apreciar, en Sistema se configura toda la aplicación, desde la administración de usuarios, roles, copias de seguridad, monedas...etc.

Al igual que se pueden llevar control de las campañas de email, y del cambio de las versiones de la biblioteca de documentación.

⌵ Seguimiento de Incidencias

 Publicaciones	Administración de publicaciones y versiones		
---	---	--	--

⌵ Administración de Campañas por Email

 Administrador de Email Masivo	Administración de la cola de envío de email masivo	 Configuración de Campañas por Email	Configurar el Envío Masivo de Email y las entidades de campañas por email
---	--	---	---

⌵ Email Entrante

 Administrar Buzones	Configurar buzones para la monitorización del correo entrante.		
---	--	--	--

Opciones Admin. Gráfico 31

Administración de Campañas por Email

Se pueden administrar campañas de Email previamente generadas en el módulo de Campañas. Además, es posible generar campañas a través de plantillas de emails previamente generadas en el módulos pertinentes. (esta opción no se ha detallado en este manual de usuario ya que no es su objetivo entrar en detalles técnicos del tipo de configuración de emails, puertos ..etc., este punto tendrá mención en otro manual de carácter más técnico)

Email Entrante

Configuración de puertos y opciones que permitan el envío de los emails.



Gracias por su atención y por favor, cualquier sugerencia y/o corrección remítala a la dirección de email abajo indicada:

abt@abartiateam.com,

Abartia Team, pretende con este guía acercar a las empresas una herramienta de Open Source que les permita ayudar en sus gestiones diarias.

Como se ha podido comprobar la potencialidad de la herramienta es muy amplia



Benidorm, 1 Entptla. Izda
48015 Bilbao

www.abartiateam.com

abt@abartiateam.com

Tno: 944758818

Fax: 944759645