

Guía de Usuario

Saint CRM v.1.0.0

SAINT CRM esta basado en SUGAR CRM que es un software CRM totalmente gratis y de código libre (open source) de los mas destacados en la gestión de relaciones con clientes. Funciona enteramente sobre un servidor web con soporte para PHP por ejemplo, Apache. Y totalmente integrado con saint enterprise administrativo.

SAINT CRM tiene una base sólida, y se puede expandir mediante módulos. El software CRM permite a las empresas gestionar de manera eficiente la relación con sus clientes, permitiendo que las acciones de marketing sean más efectivas.

Adicionalmente como SAINT CRM esta basado en SUGAR CRM, que a su vez se fundamenta en software libre, permite el acceso al código fuente de la aplicación, con lo que podemos modificarla y adecuarla a las necesidades particulares de la empresa. Permitiendo a nuestros integradores participar en el desarrollo de aplicaciones identificadas con los usuarios de las empresas dependiendo del mercado donde se desempeñen.

De igual manera, en Internet existen muchos módulos para que podamos ampliar la funcionalidad de la aplicación: gráficas, blocs de notas, presupuestos, agenda, correo electrónico, y varios aspectos estéticos. SAINT CRM es un gran software CRM.

INDICE DE CONTENIDO

SAINT CRM

VENTAJAS DE UTILIZAR UN CRM

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

PRINCIPALES PUNTOS DE LA APLICACIÓN

MODULOS DE LA APLICACIÓN

ACCESO A LA APLICACIÓN

ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS

- Alta de una Cuenta
- Búsqueda de Cuenta Existente
- Actividades
- Tareas
- Redactar Email
- Historial
- Notas
- Archivar Emails
- Ver Resumen
- Contactos
- Crear Contacto
- Oportunidades
- Nueva Oportunidad
- Candidatos
- Casos
- Organizaciones Miembro
- Incidencias
- Proyectos
- Documentos

PERFILES DE USUARIO Y ADMINISTRACION DE SISTEMAS

- Mi Cuenta
- Empleados
- Administración
- SAINT 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.

¿Por qué Saint de Venezuela escogió SUGAR CRM como la herramienta CRM para sus aplicaciones?

En primer lugar porque es una aplicación que puede ejecutarse vía web.

En segundo lugar porque engloba perfectamente los procesos relacionados con la gestión de clientes acoplado de manera sencilla a la aplicación saint enterprise.

VENTAJAS DE UTILIZAR UN CRM

Para aquellos negocios que sus gestión de clientes se basa en documentos independientes, del tipo, word, emails enviados, ofertas presentadas, plantillas de ofertas, 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 dinero, con el CRM los tiempos se disminuyen y la información fluye ordenadamente con una horro de costos considerable.

¿Si tuviera disponible toda esta información en una sola aplicación fácilmente?

Reduciría el tiempo invertido en buscar documentos, información, 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 empresa.

CONSIDERACIONES A TENER EN CUENTA

A continuación se va exponer los puntos principales que incluye la aplicación CRM SAINT, señalando que es importante que cada organización debe disponer del SAINT ENTERPRISE, que permite identificar cuantas veces se ha cotizado al mismo cliente, que le hemos vendido, y cual es su estado de cuenta.

SAINT CRM es el complemento perfecto del saint enterprise, debido a que nos permite mejorar la relación con los clientes y no dejar que la información histórica del cliente solo sea guardada en la base de datos, de la misma manera nos permite tener una administración eficiente de la fuerza de ventas y mejora la captación de nuevos compradores.

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 el SAINT CRM de una manera coherente.

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 redifusión de RSS (noticias).

MODULOS DE LA APLICACIÓN

1. Mi portal (acceso a la aplicación).
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

SAINT CRM Permite gestionar distintos perfiles de usuarios, para ello desde el menú de administración (que se verá mas adelante), 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 a continuación.

Bienvenido a

Por favor, introduzca su nombre de usuario y contraseña:

Identificador:

Contraseña:

[Opciones](#)


Login

Una vez dentro de la aplicación, nos encontramos con varios menús que nos permiten navegar 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, Estados de cuenta de clientes, etc.

Inicio | **Cuadro de mando** | **Calendario** | **Actividades** | **Emails** | **Documentos** | **Contactos** | **Cuentas** | **Campañas** | **Cientes Potenciales** | **Oportunidades** | **Proyectos** | **>>**

ecientes:  *ABRE CAJA

Atajos

-  Nuevo Contacto
-  Nueva Tarjeta de Visita
-  Nueva Cuenta
-  Nuevo Cliente Potencial
-  Nueva Oportunidad
-  Nuevo Caso
-  Informar de Incidencia
-  Programar Reunión
-  Programar Llamada
-  Nueva Tarea
-  Redactar Email

Nuevo Contacto




Nombre:

Apellidos:




Tel. oficina:

Email:




Asignado a:

Mis Llamadas   




Cerrar	Asunto	Duración	Fecha Inicio	¿Aceptar?
00:00 (0 - 0 de 0)				

Mis Reuniones   




Cerrado	Asunto	Duración	Fecha Inicio	¿Aceptar?
00:00 (0 - 0 de 0)				

Mis Clientes Potenciales   




Nombre	Tel. oficina	Fecha de Creación
00:00 (0 - 0 de 0)		

Mis Principales Oportunidades   

Nombre Oportunidad	Cantidad	Fecha de cierre
00:00 (0 - 0 de 0)		

Mis Cuentas   

Nombre	Teléfono	Creado
00:00 (0 - 0 de 0)		

Mis Casos Abiertos   

Número	Asunto	Prioridad	Estado
00:00 (0 - 0 de 0)			

[Agregar Sugar Dashlets](#) | [? Ayuda](#)

El menú superior de la aplicación, nos permite revisar datos globales y activar la funcionalidad de la aplicación, como son:

Calendario: Como su propio nombre indica es un calendario de actividades para poder fijar los distintos eventos, activar y recordatorios.

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

Contactos: Son las personas o grupos de referencia de cada cuenta (cliente o potencial cliente). No se refiere directamente al cliente, es mas las personas que están relacionadas al negocio y que son importantes para la toma de decisiones de compra.

Cuentas: Lo forman los datos de los clientes tanto potenciales como efectivos (los que ya están registrados en saint enterprise serán cargados automáticamente desde el saint enterprise cuando activamos el SAINT CRM).

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

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

Casos e Incidencias: es donde se registra los casos o problemas inherentes al cliente y la relación de venta, como pueden ser casos de devoluciones, notas de crédito, promociones etc. Igualmente se pueden utilizar para reportar incidencias internas.

Documentos: Archivo documental donde colocamos 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 lugar de información para seleccionar la plantilla adecuada.

Email: permite el envío de mails 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 la lista de cuentas, o bien abrir una cuenta.

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.

Alta de una Cuenta

Para dar de alta una cuenta, iremos a la sección de Nueva Cuenta. Basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya

finalizado oprima en la opción guardar.

Bienvenido, admin [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#) | [Mapa del sitio](#) | [Ayuda](#)

[Calendario](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | **[Cuentas](#)** | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Oportunidades](#) | [Proyectos](#) | [>>](#)

Cuentas

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Información de la Cuenta

Nombre: *

Web:

Símbolo Ticker:

Miembro de: [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Propietario:

Industria:

Tipo:

Asignado a: [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Teléfono oficina:

Fax oficina:

Tel. alternativo:

Empleados:

Rating:

Código CNAE/SIC:

Ingresos anuales:

Direcciones

Dirección de facturación:

Dirección de envío:

Ciudad:

Ciudad:

Estado/Provincia:

Estado/Provincia:

Código postal:

Código postal:

País:

País:

Copiar dirección de la izquierda: ☐

Dirección(es) de Email

Email: [Agregar Dirección](#)

Principal Rehusado No válido

☒ ☐ ☐

Búsqueda de Cuenta Existente

Basta con oprimir el menú atajo la opción cuentas y se visualizará la siguiente pantalla:

Bienvenido, admin [Salir] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#) | [Mapa del sitio](#) | [Search](#)

[Calendario](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | **[Cuentas](#)** | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Oportunidades](#) | [Proyectos](#) | [>>](#)

Cuentas: Inicio [Imprimir](#) [? Ayuda](#)

[Búsqueda Básica](#) [Búsqueda Avanzada](#)

Nombre Ciudad de facturación Teléfono oficina
Dirección de facturación Solo mis elementos ☐

| Búsquedas Guardadas: --Ninguno--

Lista de Cuentas

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, tanto por Web, por Teléfono, Email, Ciudad, Código Postal..etc.

Una vez seleccionada la cuenta, disponemos de los siguientes campos de información:

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

Todo	Ventas	Marketing	Soporte	Actividades	Colaboración	Cuentas por Cobrar
Actividades						
Nueva Tarea	Programar Reunión	Programar Llamada	Redactar Correo			
Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado	(0 - 0 de 0)
Historial						
Nueva Nota o Adjunto	Archivar Correo	Ver Resumen				
Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado	(0 - 0 de 0)	
Contactos						
Nuevo	Seleccionar					
Nombre	Ciudad	Estado/Provincia	Correo	Teléfono	(0 - 0 de 0)	
Oportunidades						
Nuevo	Seleccionar					
Nombre	Etapas de Ventas	Fecha Cierre	Cantidad	Usuario Asignado	(0 - 0 de 0)	
Clientes Potenciales						
Nuevo	Seleccionar					
Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Contacto	Usuario Asignado
Casos						
Nuevo	Seleccionar					
Núm.	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado	(0 - 0 de 0)
Organizaciones Miembro						
Nuevo	Seleccionar					
Nombre	Ciudad	Estado/Provincia	Teléfono	(0 - 0 de 0)		
Incidencias						
Nuevo	Seleccionar					
Núm.	Asunto	Estado	Tipo	Prioridad	Usuario Asignado	(0 - 0 de 0)

Cuenta.

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 las opciones 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

Mails

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

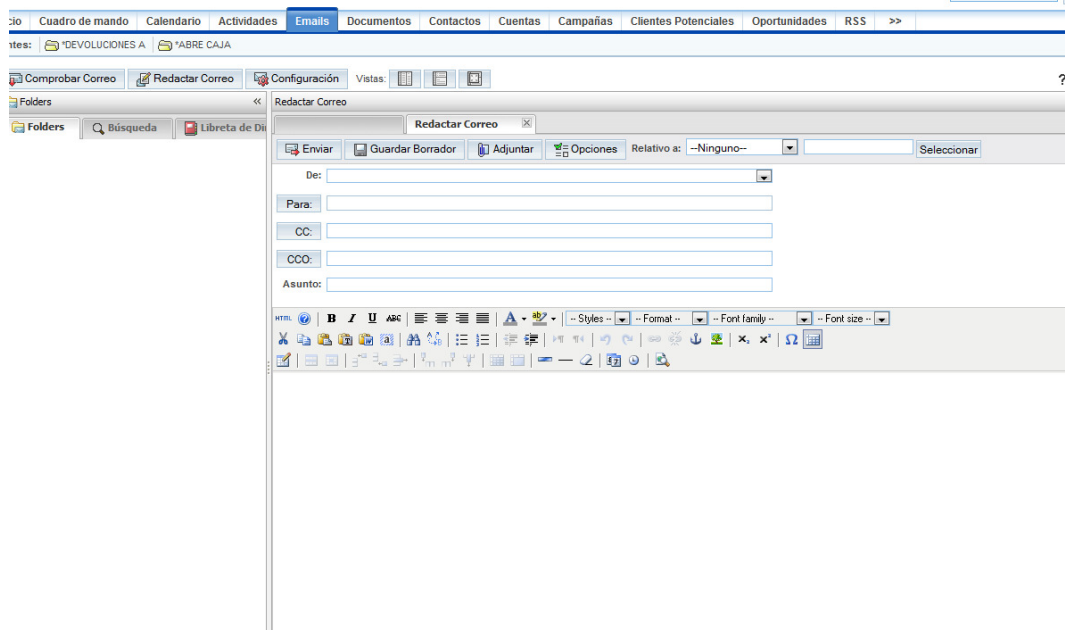
Supongamos que definimos una tarea de preparar un informe para una cuenta, introducimos los campos correspondientes y detallamos que la tarea está sin iniciarse, con lo que la pantalla gráfica, sería del tipo:

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 funcionalidad descrita, 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 “Outlook” o “Evolution” .



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.

Contactos

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

Nuevo

Permite crear todos los contactos que deseemos, no se refiere a crear clientes en saint enterprise es para crear los contactos o personas relacionadas a la empresa o cliente.

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

[Calendario](#)
[Actividades](#)
[Emails](#)
[Documentos](#)
[Contactos](#)
[Cuentas](#)
[Campañas](#)
[Clientes Potenciales](#)
[Oportunidades](#)
[RSS](#)
[>>](#)

[*ABRIR CAJA](#)

Contactos: Inicio
[Imprimir](#)
[Ayuda](#)

Búsqueda Básica

Búsqueda Avanzada

Nombre
Apellidos
Cuenta

[Seleccionar](#)
[Limpiar](#)

Solo mis elementos ☐

[Buscar](#)
[Limpiar](#)

Búsquedas Guardadas: --Ninguno--

Lista de Contactos

[Seleccionar](#)
[Eliminar](#)
[Exportar](#)
[Combinar Duplicados](#)
[Redactar Correo](#)

Seleccionados: 0

☐
Nombre

Cargos

Cuentas

Email

Tel. oficina

Usuario

[Seleccionar](#)
[Eliminar](#)
[Exportar](#)
[Combinar Duplicados](#)
[Redactar Correo](#)

Seleccionados: 0

Actualización Masiva

[Actualizar](#)

Sincronizar con Outlook®
--Ninguno--

No llamar:
--Ninguno--

Cuenta:
[Seleccionar](#)

Informa a:
[Seleccionar](#)

Rehusar para Email Principal
--Ninguno--

Usuario Asignado
[Seleccionar](#)

Toma de contacto:
--Ninguno--

Rol en Oportunidad
--Ninguno--

Portal Activo:
--Ninguno--

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. Esta codificación debe obedecer a criterio claros y conocidos por todos para la codificación de oportunidades.

Oportunidades

Guardar Cancelar

Nombre Oportunidad:

Moneda: BsF Bolivares Fuertes - BsF

Cuenta: *

Cantidad: *

Tipo:

Fecha de cierre: *

Toma de contacto:

Próximo paso:

Campaña:

Etapas de ventas: *

Probabilidad (%):

Asignado a: 001

Descripción:

Guardar Cancelar

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: Gobiernotoner0301.

Por supuesto que esto se trata de un ejemplo, y cada empresa tendrá sus 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.

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

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 en 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.

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 tipo de empresa, es valida principalmente 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 asocia 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

Oportunidades.

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

Inicio Cuadro de mando Calendario Actividades Emails Documentos Contactos Cuentas Campañas Clientes Potenciales **Oportunidades** Proyectos >>

Recientes: [Administrador](#) [Sr. Ghiber Linares](#)

Oportunidades: Inicio

Búsqueda Básica Búsqueda Avanzada

Nombre Oportunidad Tipo Cuenta [Seleccionar](#)

Solo mis elementos ☐

[Buscar](#) [Limpiar](#) | Búsquedas Guardadas: --Ninguno--

Lista de Oportunidades

[Seleccionar](#) [Eliminar](#) [Exportar](#) [Combinar Duplicados](#) Seleccionados: 0 (0 - 0 de 0)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Cuenta	Etapas de Ventas	Cantidad	Fecha Cierre	Us
Seleccionar	Eliminar	Exportar	Combinar Duplicados	Seleccionados: 0	(0 - 0 de 0)	

Actualización Masiva

[Actualizar](#)

Asignada a ID [Seleccionar](#) Tipo: --Ninguno--

Cuenta: [Seleccionar](#) Toma de contacto: --Ninguno--

Fecha de cierre: (dd/mm/yyyy) Etapas de ventas: --Ninguno--

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 (empresa de compra venta de productos).

Por último señalar que esta opción tendrá mención aparte en un punto exclusivo para

PROYECTOS.

Candidatos

Esta opción está disponible para aquellas situaciones en las que la empresa desee separar los clientes efectivos (los que ya están incluidos en el saint enterprise) 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 (los registrados en saint enterprise ya son clientes que por lo menos han hecho una compra). 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.

Proyecto.

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

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, con un simple vistazo en la cuenta, veremos todos los casos que tiene asignados.

Así por ejemplo, se da parte de otra incidencia, como una avería de impresora, y cuando veamos la cuenta en global veremos las dos incidencias de la cuenta, tal.

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

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

Contactos

Actividades

Historial (se usa frecuentemente para adjuntar documentos)

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

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.

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 relacionada 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.

- Organización Miembro.
- Delegación.
- Gráfico

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 Modelo, S.A., le hemos abierto la oportunidad correspondiente, y la hemos codificado según el ejemplo descrito en páginas anteriores:

Empr-modelo01

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:

ProyectoEmpr-modelo01

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: a menudo las personas de la empresa cliente que deben colaborar con nosotros.

Apertura Proyecto.

The screenshot shows the 'Proyecto' form within the Saint software interface. The top navigation bar includes tabs for Inicio, Cuadro de mando, Calendario, Actividades, Emails, Documentos, Contactos, Cuentas, Campañas, Clientes Potenciales, Oportunidades, and Proyectos (which is currently selected). Below the navigation bar, a 'Recientes' section shows 'Sr. Ghiber Linares'. On the left, a sidebar contains 'Atajos' (Shortcuts) with links to 'Crear Proyecto', 'Lista de Proyectos', and 'Tareas de Proyecto'. The main form area is titled 'Proyecto' and contains the following fields and controls:

- Nombre:** A text input field with a red asterisk indicating it is required.
- Estado:** A dropdown menu currently set to 'Borrador'.
- Fecha Inicio:** A date picker field with a red asterisk.
- Fecha Fin:** A date picker field with a red asterisk.
- Asignado a:** A text input field containing '001', followed by 'Seleccionar' and 'Limpiar' buttons.
- Prioridad:** A dropdown menu currently set to 'Alta'.
- Descripción:** A large text area for entering details.
- Buttons:** 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons are located at the top and bottom of the form.

Distintas de las que han firmado el contrato.

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

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 departamento 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

Opciones Proyecto.

The screenshot displays the 'Tareas de Proyecto' (Project Tasks) module in the Saint CRM. The interface is divided into a sidebar and a main content area. The sidebar contains navigation links: 'Inicio', 'Cuadro de mando', 'Calendario', 'Actividades', 'Emails', 'Documentos', 'Contactos', 'Cuentas', 'Campañas', 'Clientes Potenciales', 'Oportunidades', and 'Proyectos'. The main content area is titled 'Tareas de Proyecto: Inicio' and includes a search bar with 'Búsqueda Básica' and 'Búsqueda Avanzada' tabs. Below the search bar is a table with columns: 'Nombre', 'Nombre Proyecto', 'Fecha Inicio', 'Fecha Fin', 'Prioridad', 'Porcentaje Completado (%)', and 'Asignado'. The table is currently empty. Below the table is a 'Actualización Masiva' (Mass Update) section with dropdowns for 'Estado', 'Fecha Fin', 'Prioridad', 'Fecha Inicio', 'Asignado a', and 'Hito'.

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 ¿que 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.

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, esto es así para que nadie, ajeno al editor de la documentación, tenga la facultad de alterarla.

PERFILES DE USUARIO Y ADMINISTRACION 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.

Mi Cuenta

Si deseamos configurar la opción Mi Cuenta, oprimiendo en este área y completando los campos de la pantalla siguiente:

The screenshot shows the Saint CRM web interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Inicio', 'Cuadro de mando', 'Calendario', etc. The main content area is titled 'Usuarios: Administrador (001)'. It contains a form for user configuration with various settings and checkboxes.

Configuración del usuario	
Administrador del Sistema:	<input checked="" type="checkbox"/> Otorga privilegios de administrador del sistema a este usuario
Usuario del Grupo:	<input type="checkbox"/> Este usuario sólo se utilizará para asignar elementos a un grupo a través de la funcionalidad de Correo Entrante. Este usuario no puede iniciar la sesión a través del interfaz web de Sugar.
Notificación de asignación:	<input checked="" type="checkbox"/> Recibir un correo de notificación cuando se le ha asignado un registro.
Mostrar rejillas:	<input type="checkbox"/> Muestra las rejillas en las vistas de detalle
Recordatorios:	<input type="checkbox"/> Establecer configuración por defecto para los avisos recordatorios de llamadas y reuniones.
Combinar Correspondencia:	<input type="checkbox"/> Habilitar la Combinación de Correspondencia (debe estar habilitada también por el administrador del sistema en la Configuración)
URL:	http://localhost:8081 Usar este URL para establecer la configuración de inicio de sesión del complemento de Sugar para Microsoft® Outlook® y del complemento Sugar para Microsoft® Word®.
Delimitador para Exportación:	, Especifique el/los carácter(es) para delimitar los datos exportados.
Juego de Caracteres de Importación/Exportación:	UTF-8 Elija el juego de caracteres utilizado en su configuración regional. Esta propiedad se utilizará para importación de datos, correos de salida, exportación .csv, generación de PDF, y generación de vCard.
Mostrar Nombre Completo:	Muestra el nombre completo de un usuario en lugar de su identificador

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.

001 (administración).

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

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.

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 de carácter más técnico).

Email Entrante

Configuración de puertos y opciones que permitan el envío de los emails (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 de carácter más técnico).

saint crm

Bienvenido, 001 | [Salir](#) | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#)

Mapa del sitio

[Inicio](#) | [Cuadro de mando](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | **[Emails](#)** | [Documentos](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Oportunidades](#) | [Proyectos](#) | [>>](#)

Recientes: Administrador Sr. Ghiber Linares

Configuración

General | **Cuentas de Correo** | **Carpetas**

Administración de Cuentas de Correo

Cuentas de Correo Activas:

Ctrl-Clic para seleccionar múltiples (los usuarios de Mac pueden usar CMD-Clic)

Editar Cuenta de Correo: **--Ninguno--**

Nombre: *

Nombre de Remitente: **Administrador**

Dirección de Remitente: *

Nombre de Usuario: *

Contraseña: *

Dirección del Servidor de Correo: *

Protocolo del Servidor de Correo: *

Puerto del Servidor de Correo: *

Usar SSL: ⓘ

Servidor de Correo Saliente: *

--Ninguno--

IMAP

POP3

system - sendmail | **Agregar**

Limpiar Formulario | **Probar Configuración** | **Guardar**

Close