



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

- 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.



- 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

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

- Módulo IV. El proceso comercial (I)
 - Unos cuantos conceptos iniciales (definiendo el proceso comercial)
 - Ventas
 - Cuentas VS Contactos
 - Oportunidades
 - 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 IV. El proceso comercial (II)
 - Cuadro de mando
 - Colaboración
 - Calendario personal y compartidos
 - Actividades
 - RSS
 - Base de datos de conocimiento
 - Gestión documental

- Módulo IV. El proceso comercial (III)
 - Soporte
 - Casos VS Tickets
 - Integración de otras herramientas web (Portal)
- Módulo V. 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

- Módulo VI. Módulos adicionales para SugarCRM
 - Asterisk: tracking de llamadas
 - Integración con herramientas ofimáticas (Outlook, M. Word, Thunderbird, OpenOffice)
 - LDAP: autenticación
 - Zucker Reports: reportes profesionales
 - Oscommerce: integración con e-commerce

Módulo I. Introducción a herramientas CRM

Orientación al mercado

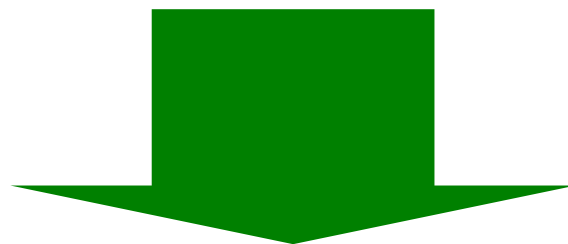
Objetivo:
Satisfacer al cliente

CLIENTE

SugarCRM: El CRM de Software Libre

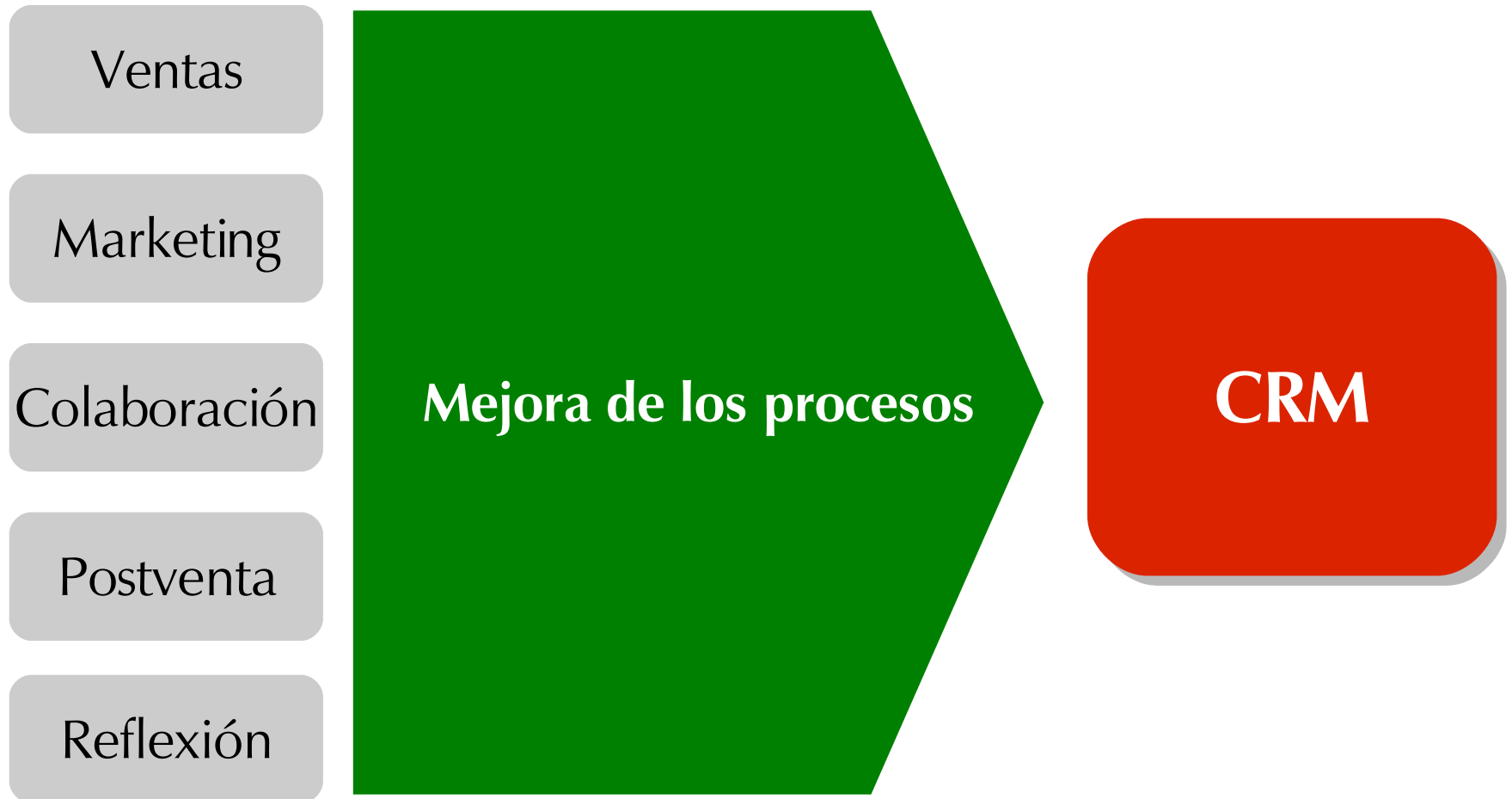
Preocupaciones del propietario / gerente / director comercial

- Preguntas constantes de los 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

- Proceso de Ventas
 - Precontactos, Contactos y Oportunidades
- Automatización del Marketing
 - Precontactos, Email Marketing, Gestión integral de campañas
- Colaboración
 - Gestión de actividades
- Gestión documental
 - Gestión de catálogos, bases de conocimiento, ...
- Gestión del soporte Post-venta
- Vigilancia tecnológica
- Control de la información



- Lo mismo que el cliente es el foco que mantiene todas las actividades de la empresa unidas, el CRM es la aplicación empresarial que mantiene toda la información de la empresa unida.



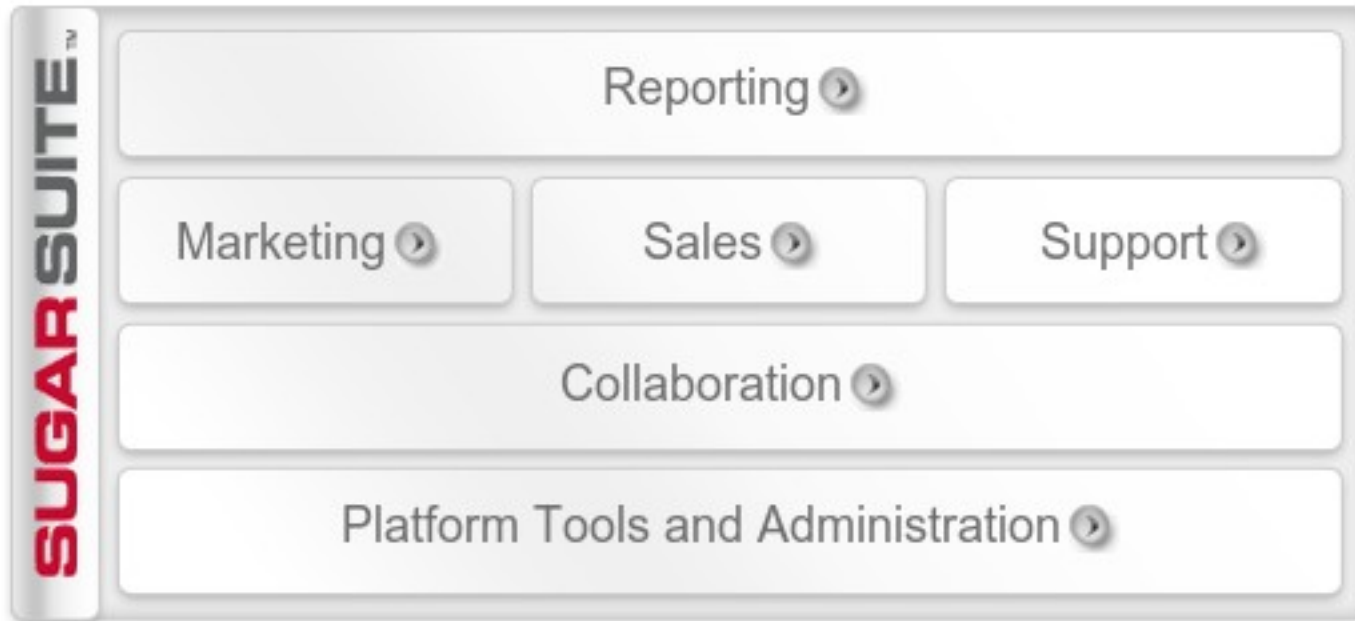
- Existen muchas herramientas CRM
 - Microsoft CRM
 - SIEBEL / Oracle CRM
 - Sales Force
 - SalesLoix
 - NetSuite Small Bussiness & NetCRM
 - ...

SugarCRM Open Source como Sistema CRM alternativo

SugarCRM: El CRM de Software Libre

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

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



SugarCRM: El CRM de Software Libre

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

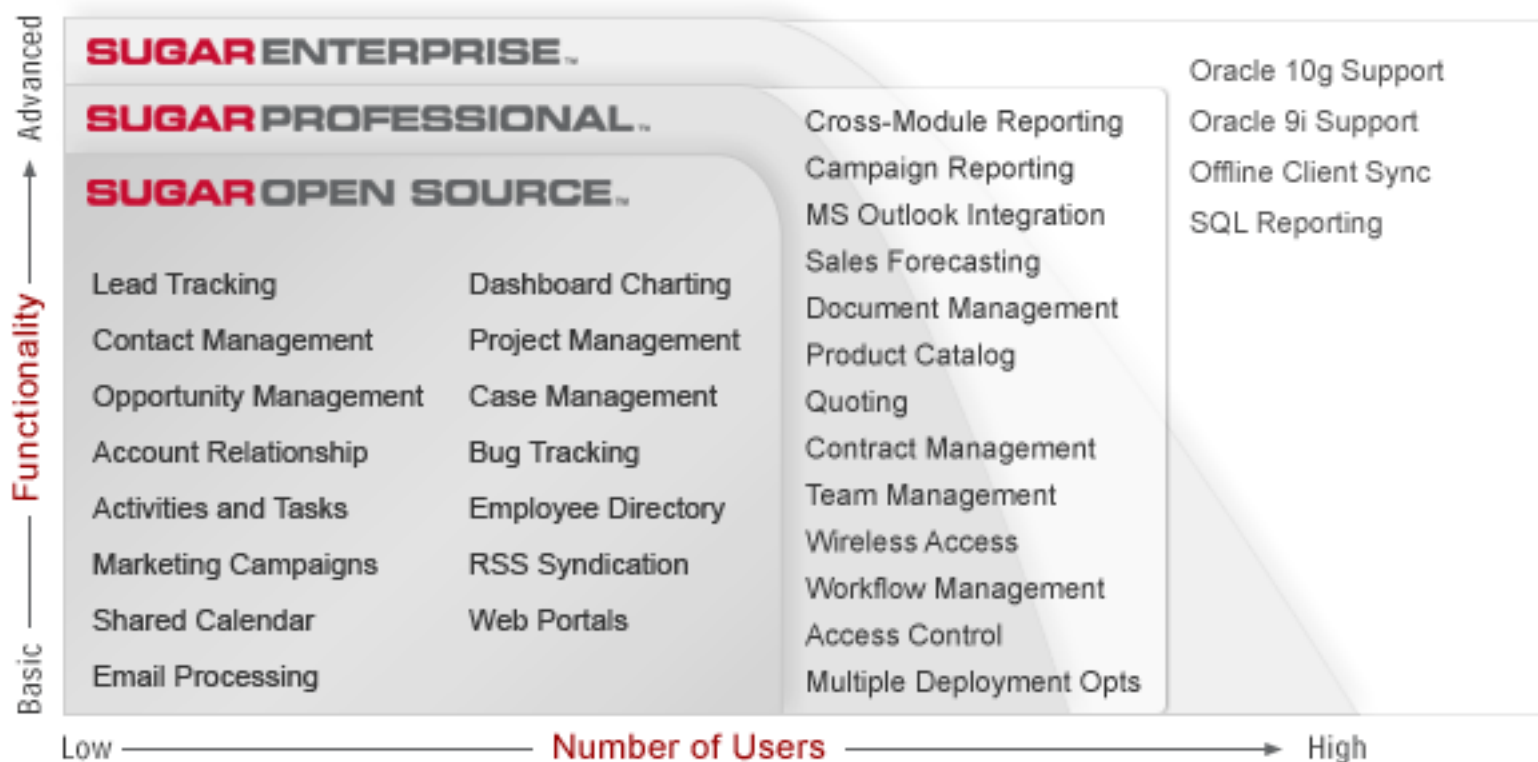
- Flexibilidad en el despliegue
 - 3 formas diferentes de despliegue
 - Bajo demanda (Orientado a ASP)
 - Appliance
 - On-Site



SugarCRM: El CRM de Software Libre

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

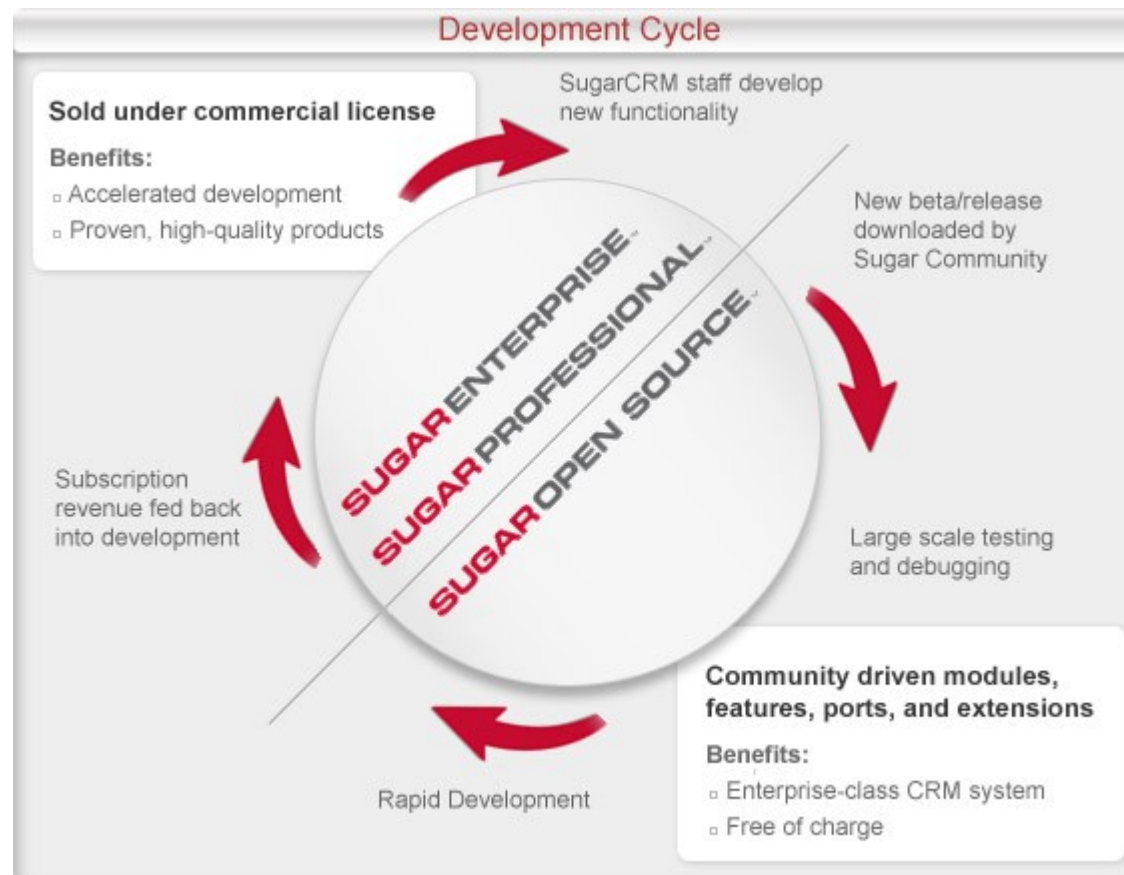
- Flexibilidad en el despliegue
 - 3 diferentes sabores de la aplicación



SugarCRM: El CRM de Software Libre

¿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)



SugarCRM: El CRM de Software Libre

¿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)

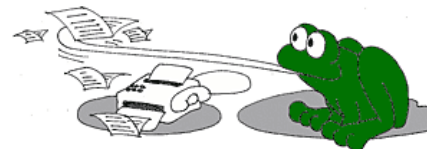
- Soporte
 - Profesional
 - Empresa consultoras
 - Empresas de desarrollo
 - Comunidad
 - Foros
 - Wiki
 - Web
 - Sugar University

¿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

<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. Instalación y Configuración de SugarCRM

- En primer lugar tendremos que descargar la versión adecuada desde SugarCRM.com
- Sugar CRM corre sobre una plataforma Web que funcione con PHP ≥ 4 + MySQL ≥ 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

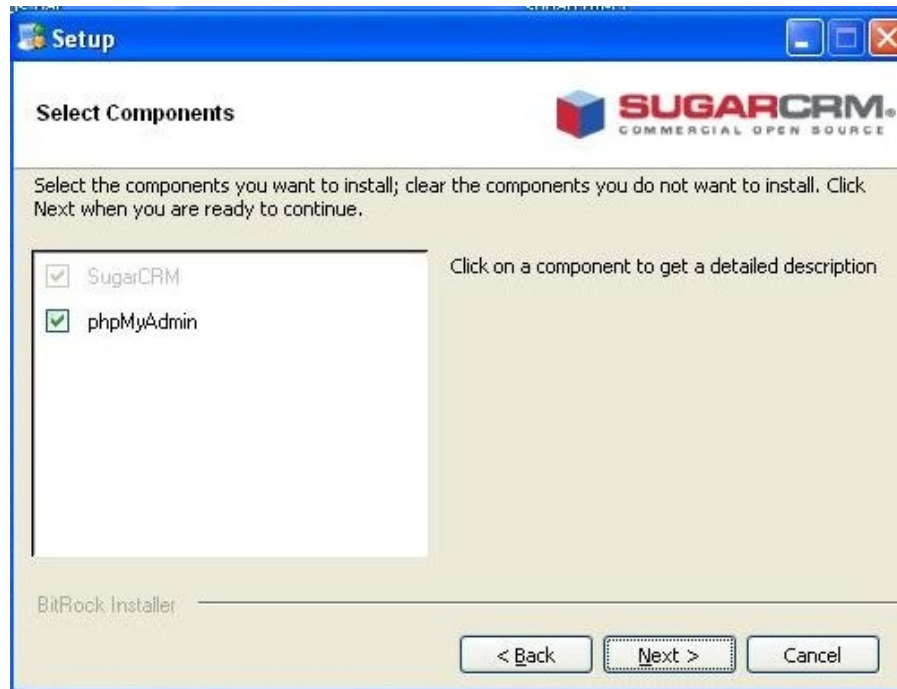
- Lo primero que tenemos que hacer es aceptar la licencia



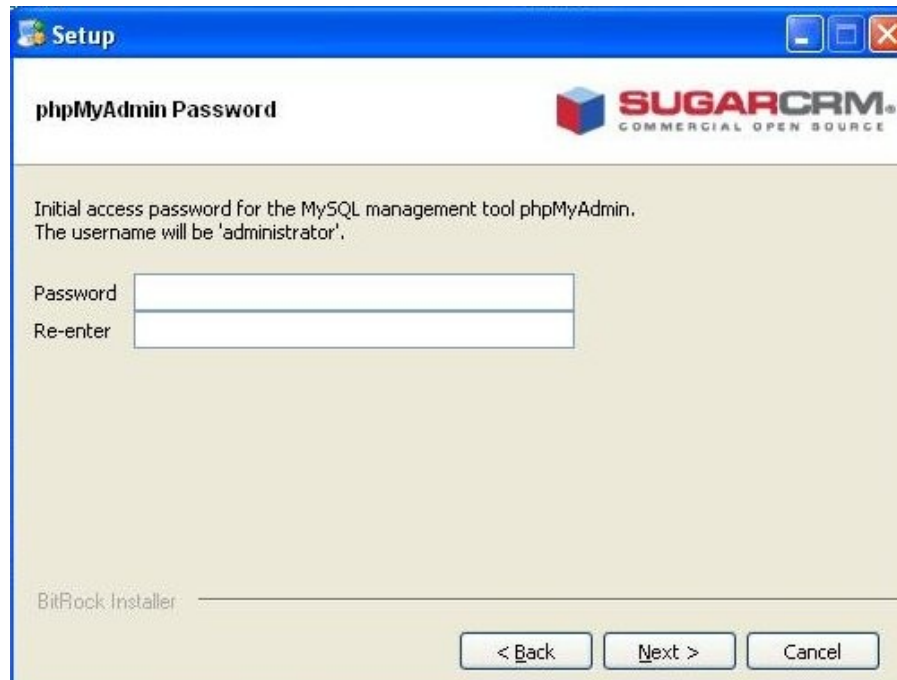
- Elegimos el directorio donde queremos realizar la instalación



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



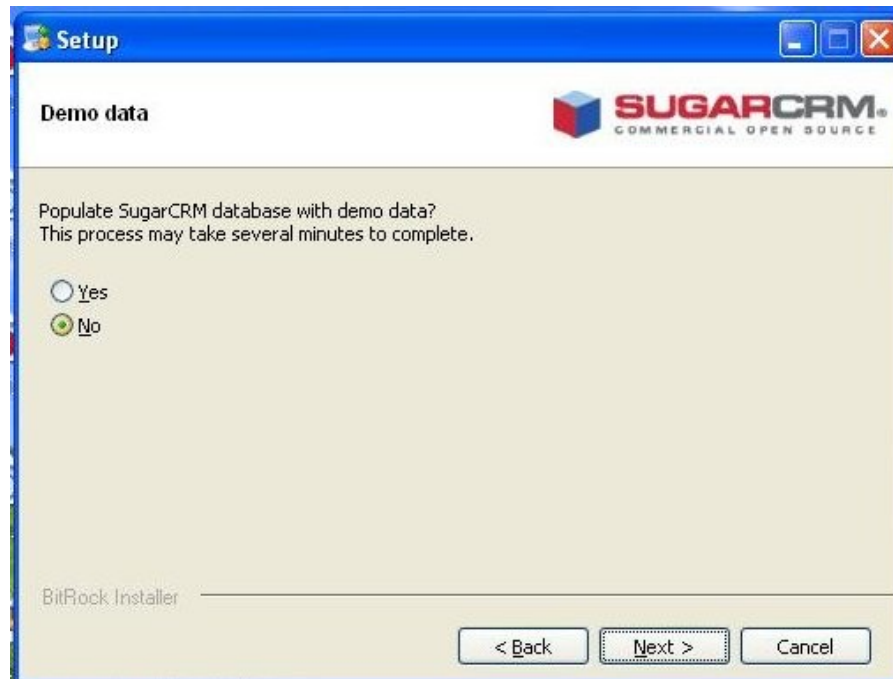
- Elegimos una contraseña para el usuario ROOT de nuestra base de datos



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



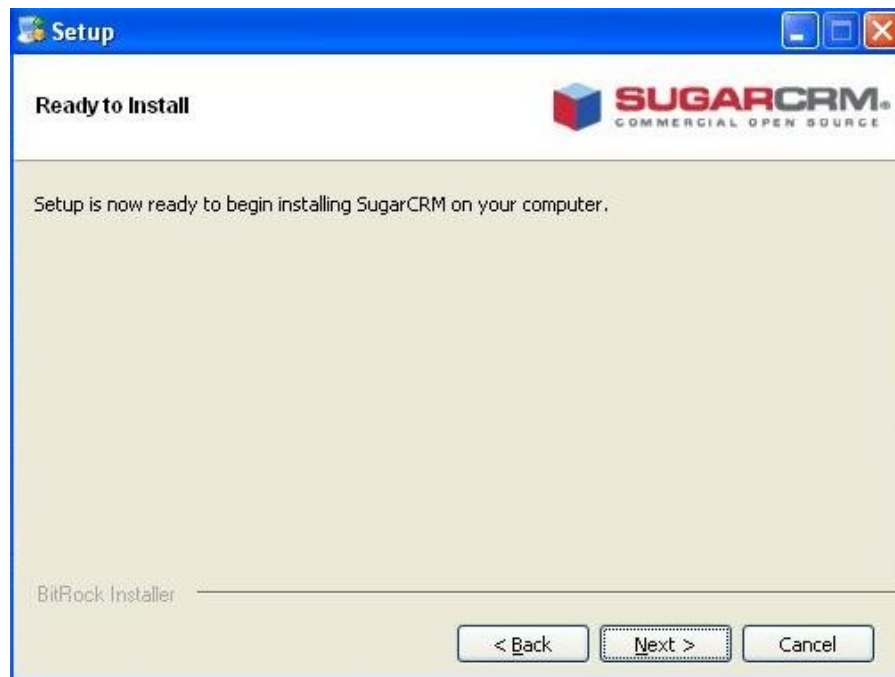
- Nos pregunta a ver si queremos rellenar el sistema con un juego de datos de prueba.



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

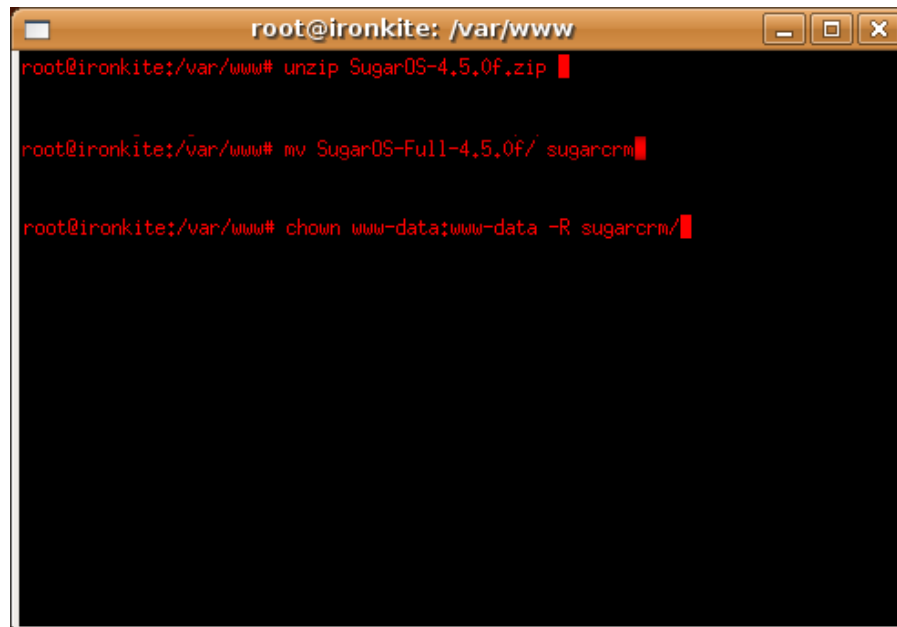


- Ya estamos listos para instalar

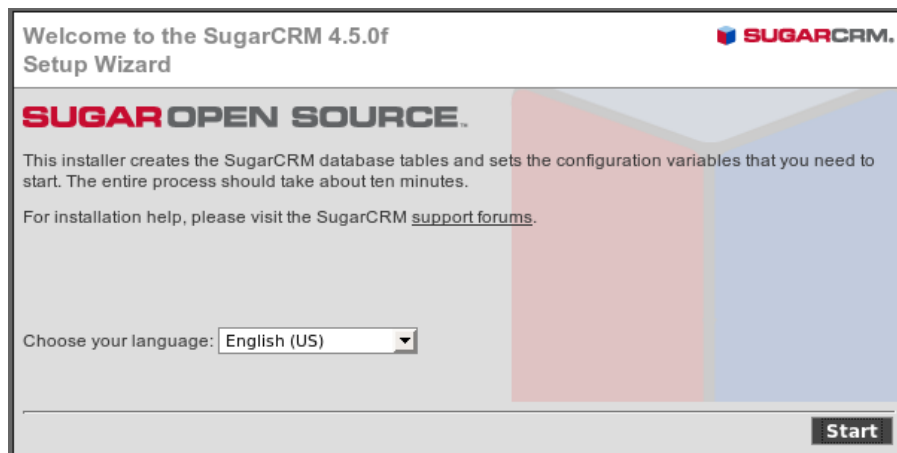


- Para instalar en GNU / Linux vamos a partir de que tenemos APACHE + PHP + MySQL instalados correctamente en el sistema
- Además suponemos que tenemos acceso ROOT a la máquina GNU / Linux

- 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.

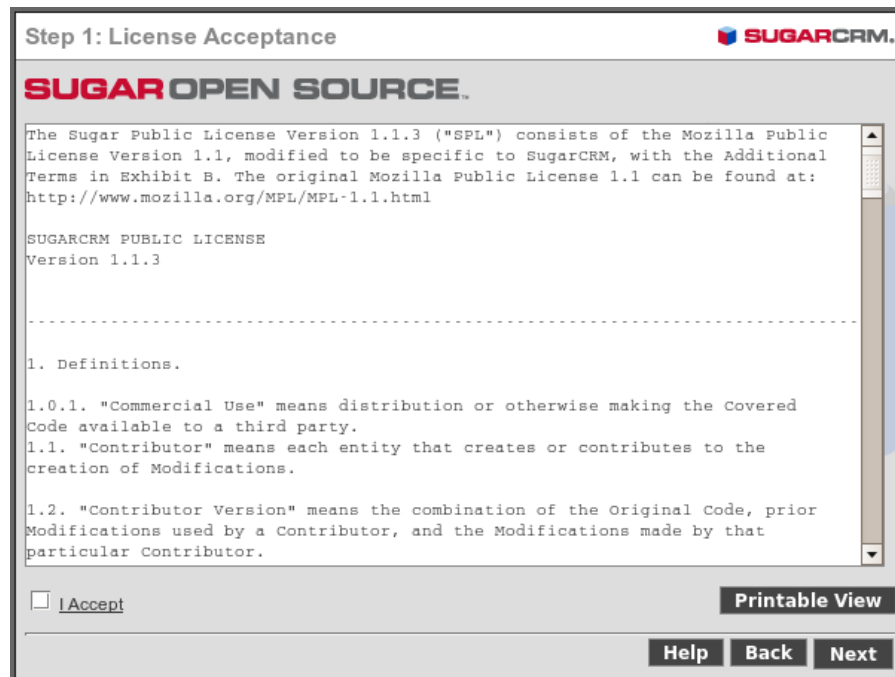


```
root@ironkite: /var/www
root@ironkite:/var/www# unzip SugarOS-4.5.0f.zip
root@ironkite:/var/www# mv SugarOS-Full-4.5.0f/ sugarcrm
root@ironkite:/var/www# chown www-data:www-data -R sugarcrm/
```

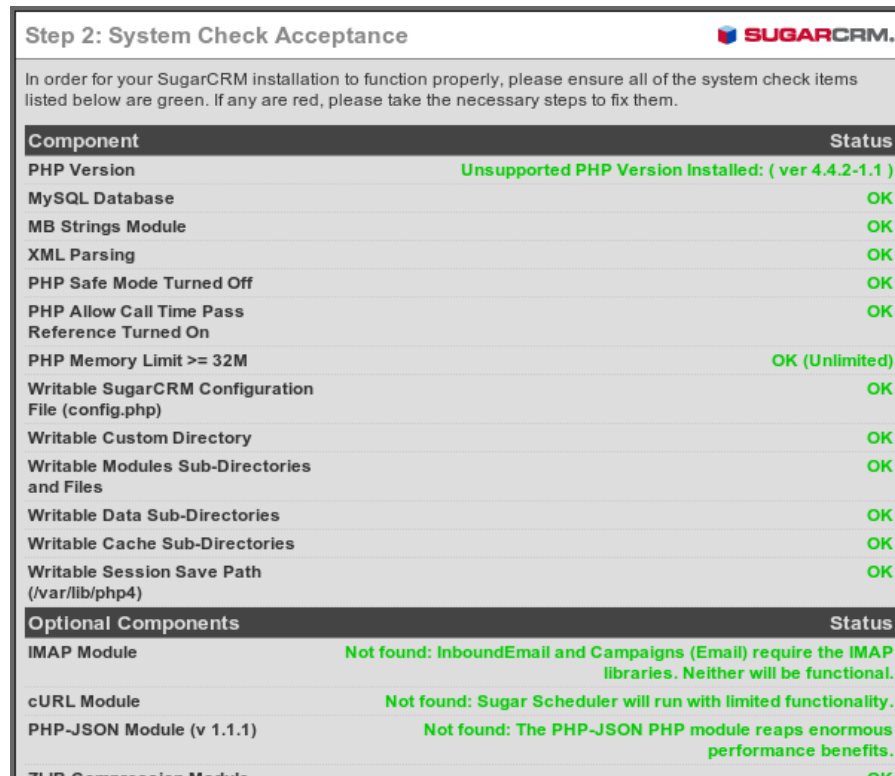


- Mediante nuestro navegador Web accedemos a la URL donde hemos colocado el CRM
 - `http://<dominio>/sugarcrm`
- Una vez allí el primer paso será seleccionar el idioma.
- Los paquetes de idioma adicionales se añadirán más tarde.

- Ahora aceptamos la licencia.



- 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	
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

- 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 SUGARCRM.

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

* Database Name ☐ Create Database

* Database Username ☐ 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**

- 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 SUGARCRM.

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](#)

- 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 SUGARCRM.

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

- 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
------	---------	----------------	---------------	-------------

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: \$ USD

Significant Digits:

1000s Separator:

Decimal Separator:

Example:

SugarCRM: El CRM de Software Libre

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

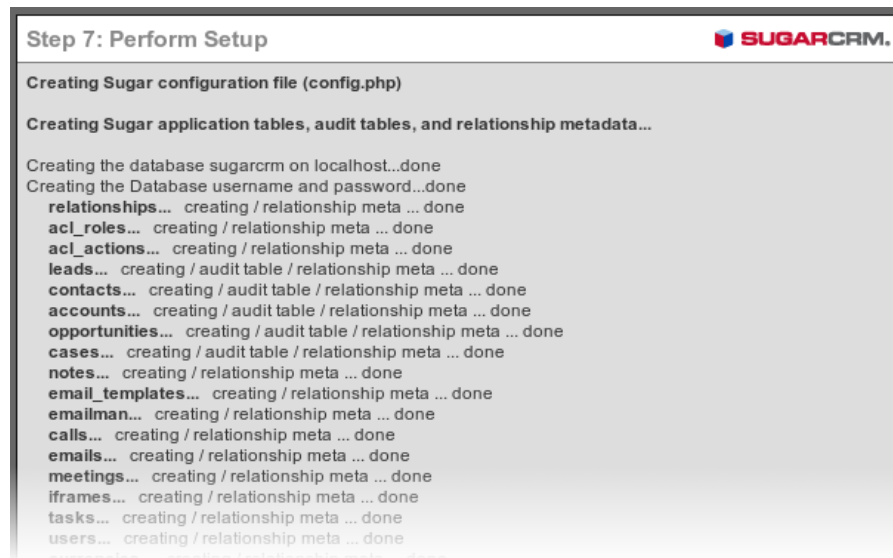
Locale Settings & Language Pack	
Default Date Format:	2006-12-23
Default Time Format:	23:00
Default Language:	Español
Default Name Format:	David Livingstone
Import/Export Character Set (Email, .csv, vCard, PDF, data import):	UTF-8
Export (.csv) Delimiter:	,
Default Currency:	US Dollars
Currency Symbol: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

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



Módulo III. Interfaz de Usuario

- 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
 - `http://<dominio>/sugarcrm`

Welcome to
SUGAR OPEN SOURCE.

Please enter your username and password.

User Name

Password

Login

 [Options](#)

Theme

Language

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

POWERED BY
SUGARCRM.

SugarCRM: El CRM de Software Libre

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".

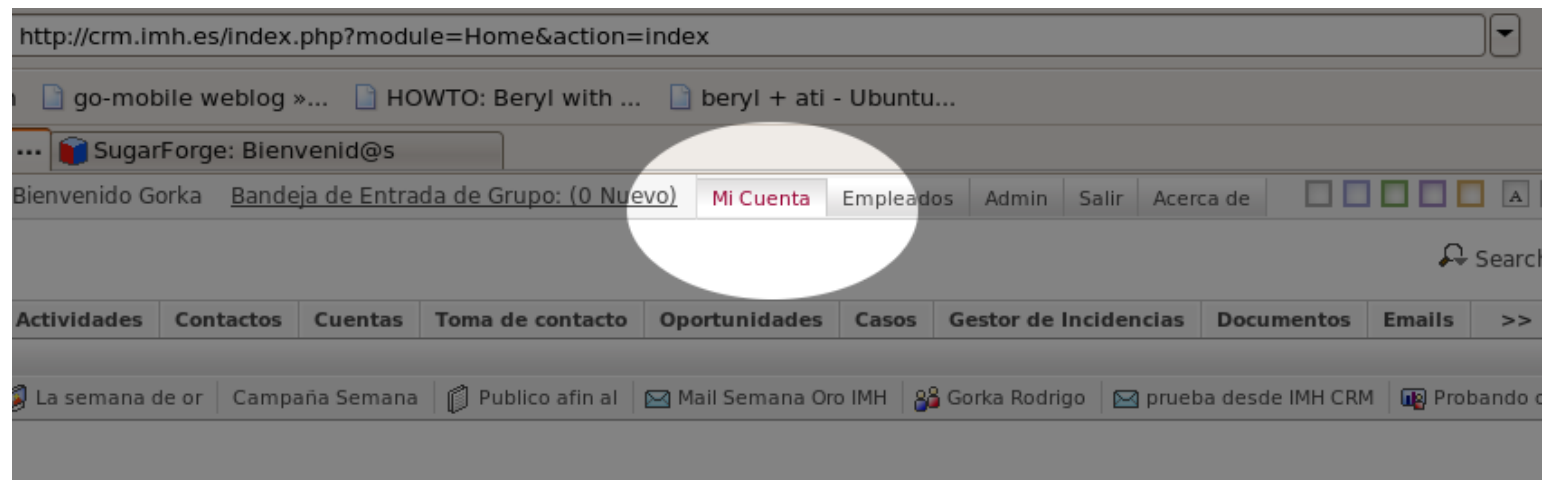
Europe/Madrid (GMT+1) (+DST) ▼

Guardar

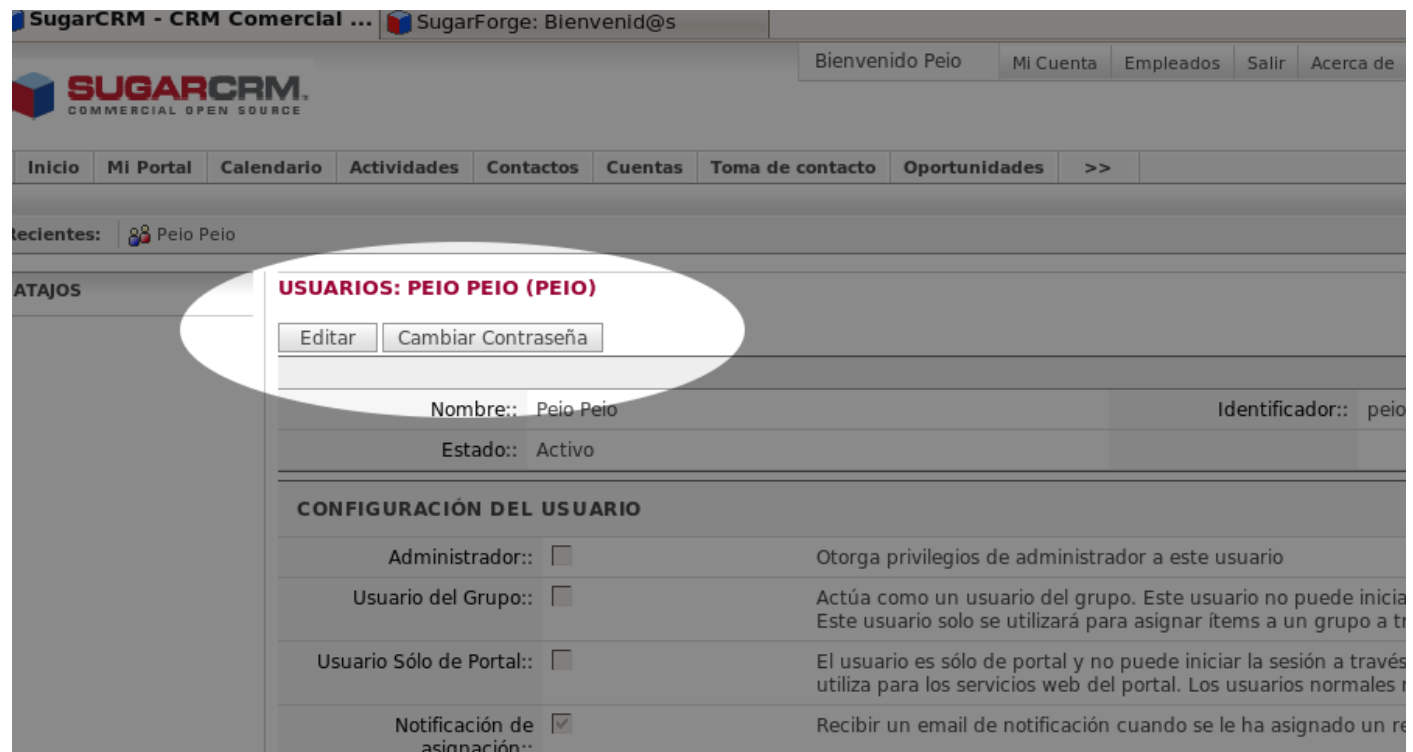
(+DST) indica que se está aplicando el Horario de Verano

Guardar [Alt+S]

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

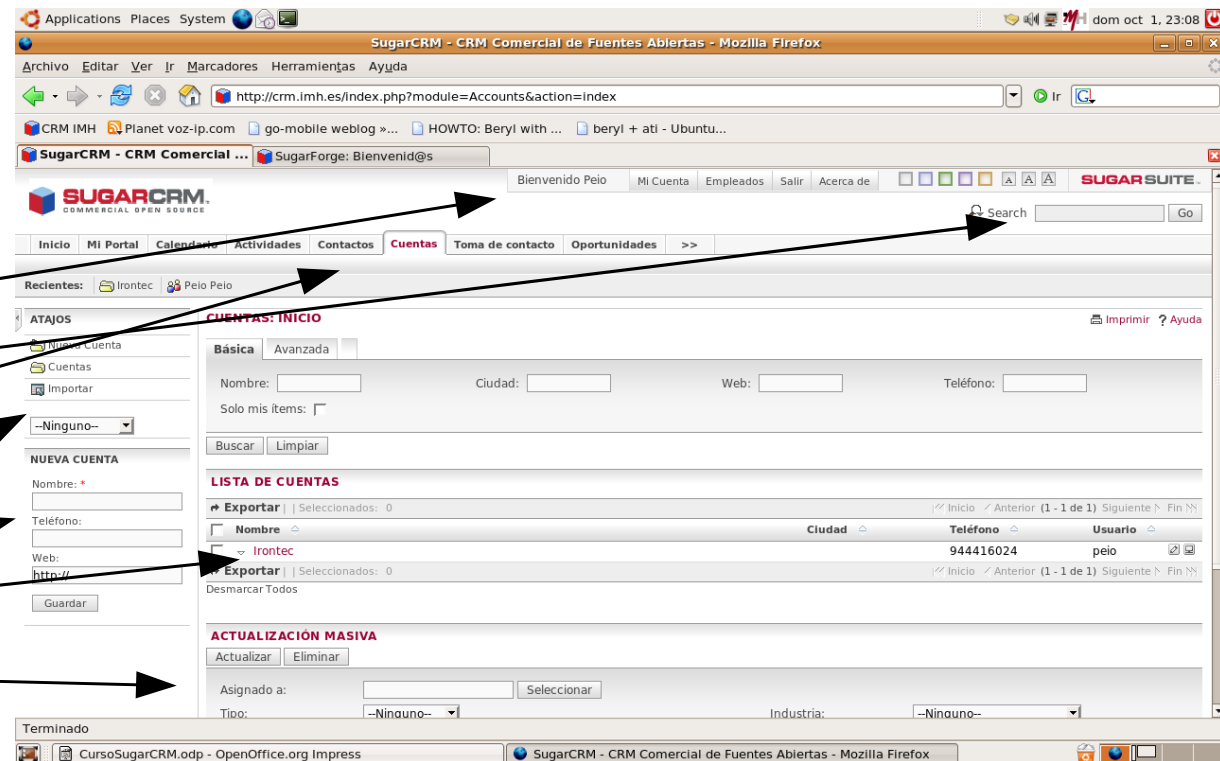


- Configurando “Mi cuenta”
 - Podemos editar los datos de esta pestaña haciendo click en el botón editar, también podemos cambiar la contraseña:

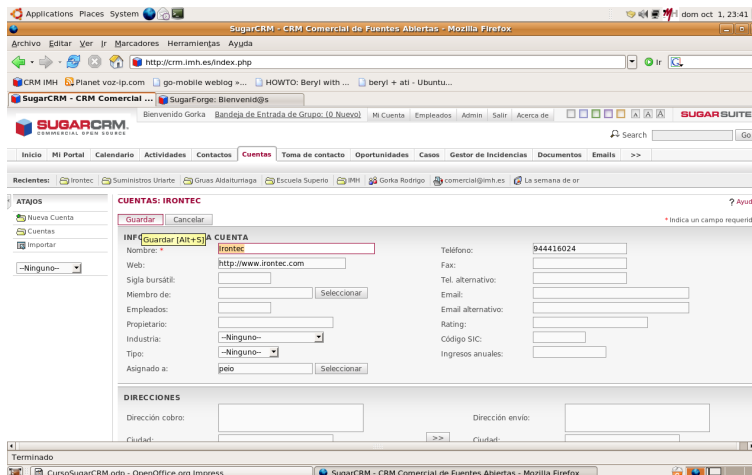
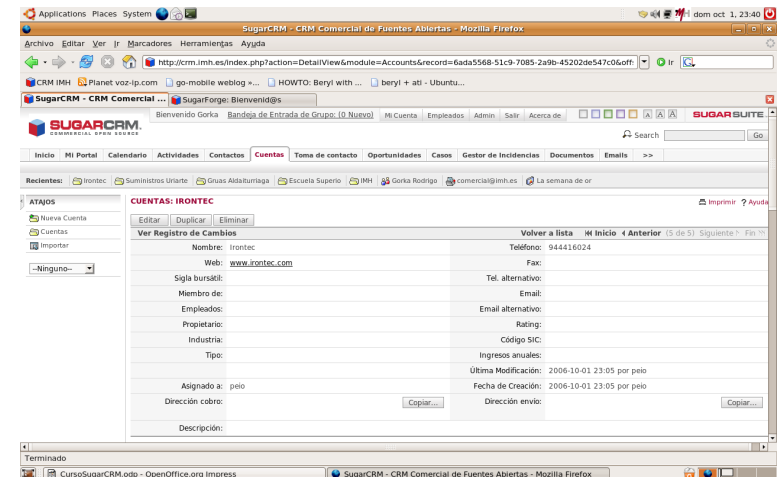
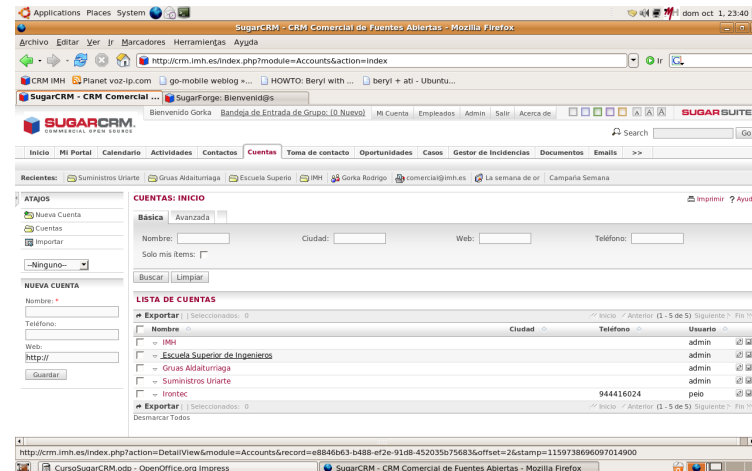


- Módulo: Es cada una de las funcionalidades básicas del sistema.
 - Ej: Módulo de cuentas, Módulo de Precontactos, Módulo de campañas
- Registro: Cada entrada de la base de datos es un registro
 - Ej: Una cuenta de un cliente es un registro, una llamada de teléfono es un registro...
- Registros relacionados: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

Enlaces del sistema
Campo de búsqueda
Pestañas de
módulos
Accesos directos
Formulario rápido
Registros
Edición masiva y
subpaneles

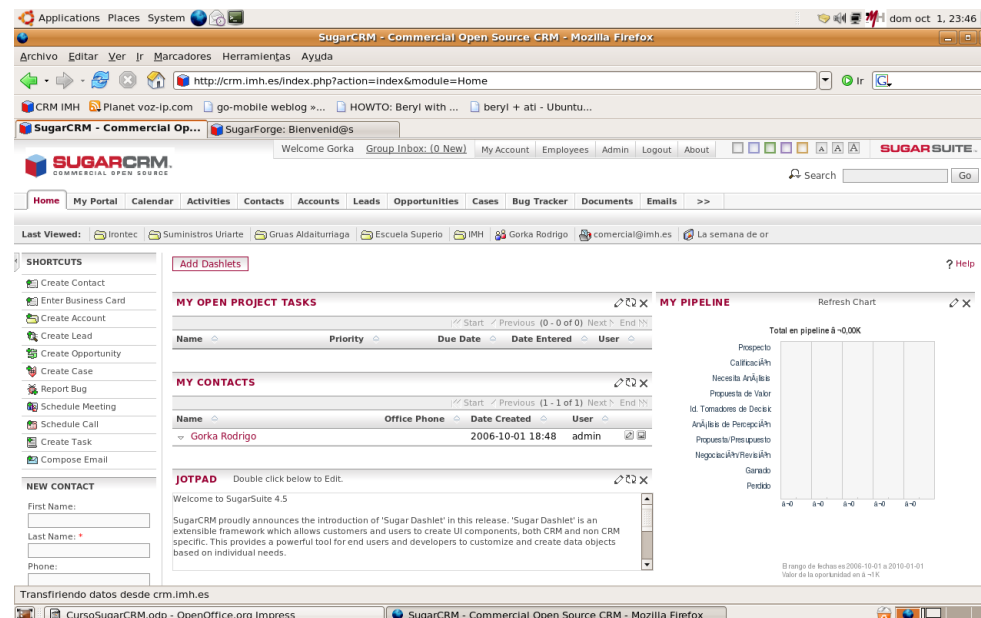


- Existen 3 tipos de vistas:
 - Lista, Detalle y Edición



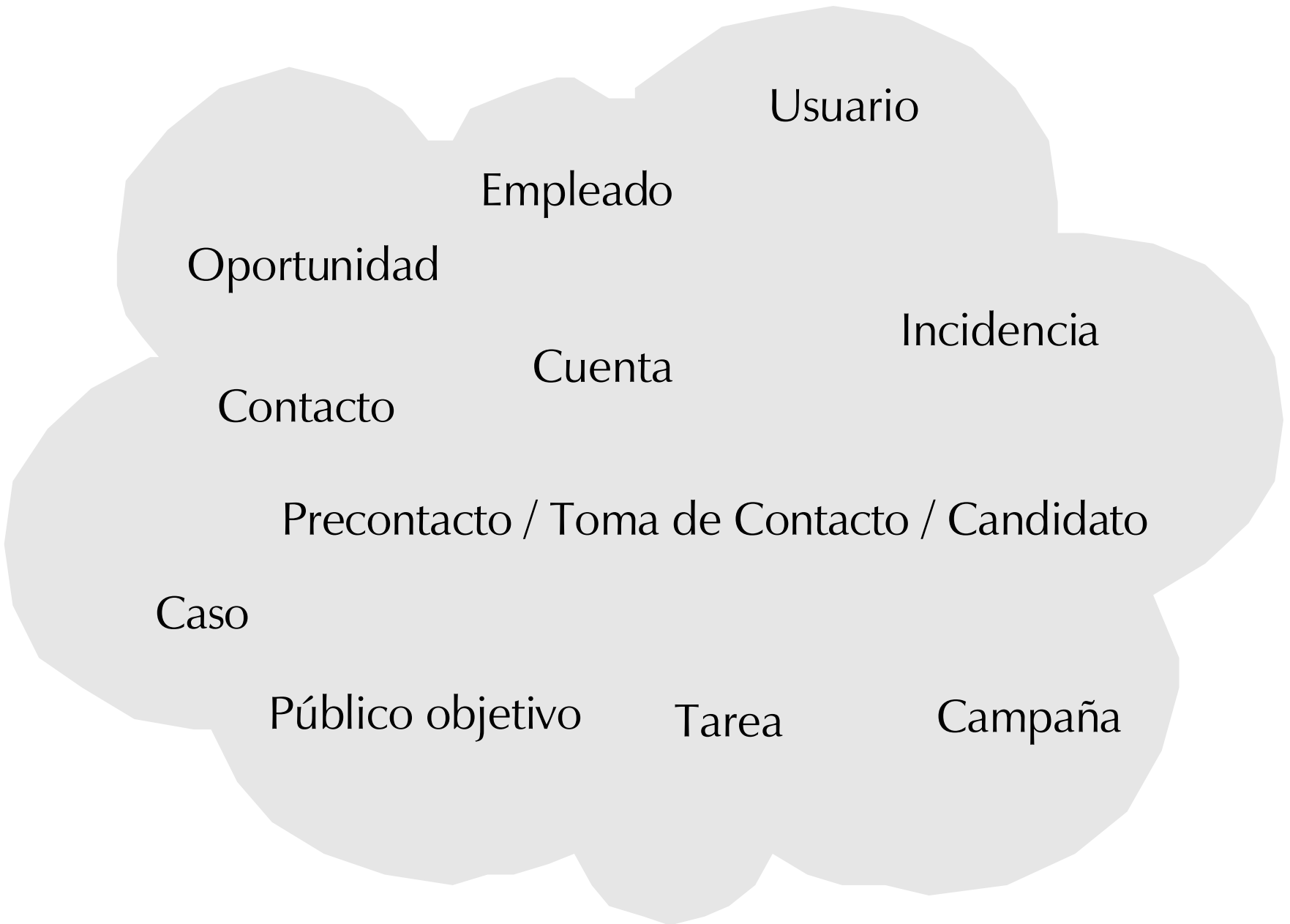
Módulo IV. El proceso comercial

- 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



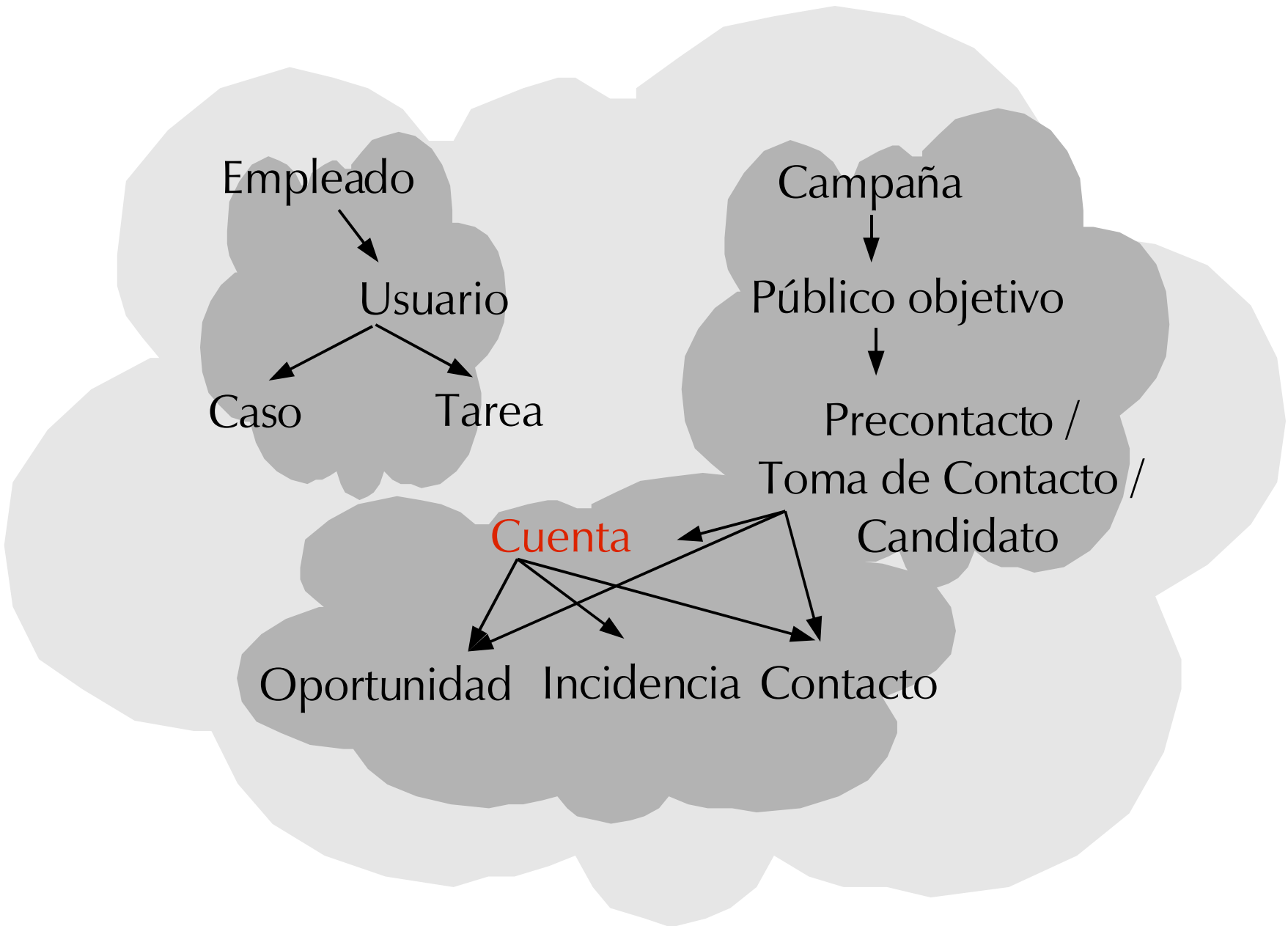
SugarCRM: El CRM de Software Libre

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



SugarCRM: El CRM de Software Libre

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



- 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

- Cuentas

The screenshot displays the SugarCRM web application interface. The top navigation bar includes links for 'Inicio', 'Mi Portal', 'Calendario', 'Actividades', 'Contactos', and 'Cuentas'. The 'Cuentas' module is active, showing a search form and a list of accounts. The search form includes fields for 'Nombre', 'Ciudad', 'Web', and 'Teléfono'. The list of accounts is titled 'LISTA DE CUENTAS' and includes columns for 'Nombre', 'Ciudad', 'Teléfono', and 'Usuario'. The list contains 20 entries, each with a checkbox for selection. The bottom status bar shows the current date and time, and the temperature.

Nombre	Ciudad	Teléfono	Usuario
5D Invest A/S 705648	San Jose	(931) 198-9327	chris
Kaos Theory Ltd 144040	Santa Fe	(589) 494-4572	chris
P Piper & Sons 635943	Alabama	(400) 839-0692	chris
Air Geese 626775	San Mateo	(105) 729-8065	chris
CUMBERLAND TRAILS 917976	Alabama	(364) 370-6227	chris
J.K.M. Corp (HA) 530832	Ohio	(036) 094-1440	chris
U.N.C.L.E. Inc. 902861	Alabama	(917) 648-5289	chris
Slender Broadband Inc 707002	Persistence	(085) 264-7647	chris
International Art Inc 307075	Santa Monica	(315) 455-6345	chris
P Piper & Sons 481379	Alabama	(484) 380-5477	chris
White Cross Co 783323	San Francisco	(506) 322-7838	chris
Itty-Bitty Conglomerate Inc 511482	San Jose	(789) 546-5427	chris
RR. Talker Co 776633	Los Angeles	(194) 241-9202	chris
B Rubble Group Inc 365139	Ohio	(791) 151-2993	chris
AZ Co Ltd 717007	Denver	(709) 305-3112	chris
NW Bridge Construction 685523	Persistence	(344) 589-1504	chris
UNION G H MISS 769351	Alabama	(016) 025-3365	chris
COMPLETE HLDNG 944760	Alabama	(685) 310-7547	chris
White Cross Co 474054	Sunnyvale	(620) 680-0874	chris
RR. Talker Co 107016	San Mateo	(896) 382-8959	chris

- Cuentas y subpaneles

The screenshot displays the SugarCRM web application in a Mozilla Firefox browser. The interface is divided into several sections:

- Left Sidebar:** Contains navigation links for 'Nueva Cuenta', 'Cuentas', 'Importar', and 'Búsquedas Guardadas'.
- Top Bar:** Shows the application name 'SugarCRM - CRM Comercial de Fuentes Abiertas - Mozilla Firefox' and the current date 'dom 26 de nov, 21:54'.
- Main Content Area:**
 - Account Details:** Displays information for 'Kaos Theory Ltd 144040'. Fields include 'Web: www.phonega.tv', 'Teléfono: (589) 494-4572', 'Email: beans.the@example.name', 'Industria: Educación', 'Tipo: Cliente', and 'Asignado a: chris'.
 - Activities Section:** A white circle highlights this section. It includes tabs for 'Nueva Tarea', 'Programar Reunión', 'Programar Llamada', and 'Redactar Correo'. Below these are two tables:

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

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

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

CONTACTOS: INICIO

Búsqueda Básica | Búsqueda Avanzada | Diseño & Búsquedas Guardadas

Nombre: Apellidos: Cuenta: Solo mis items: ☐

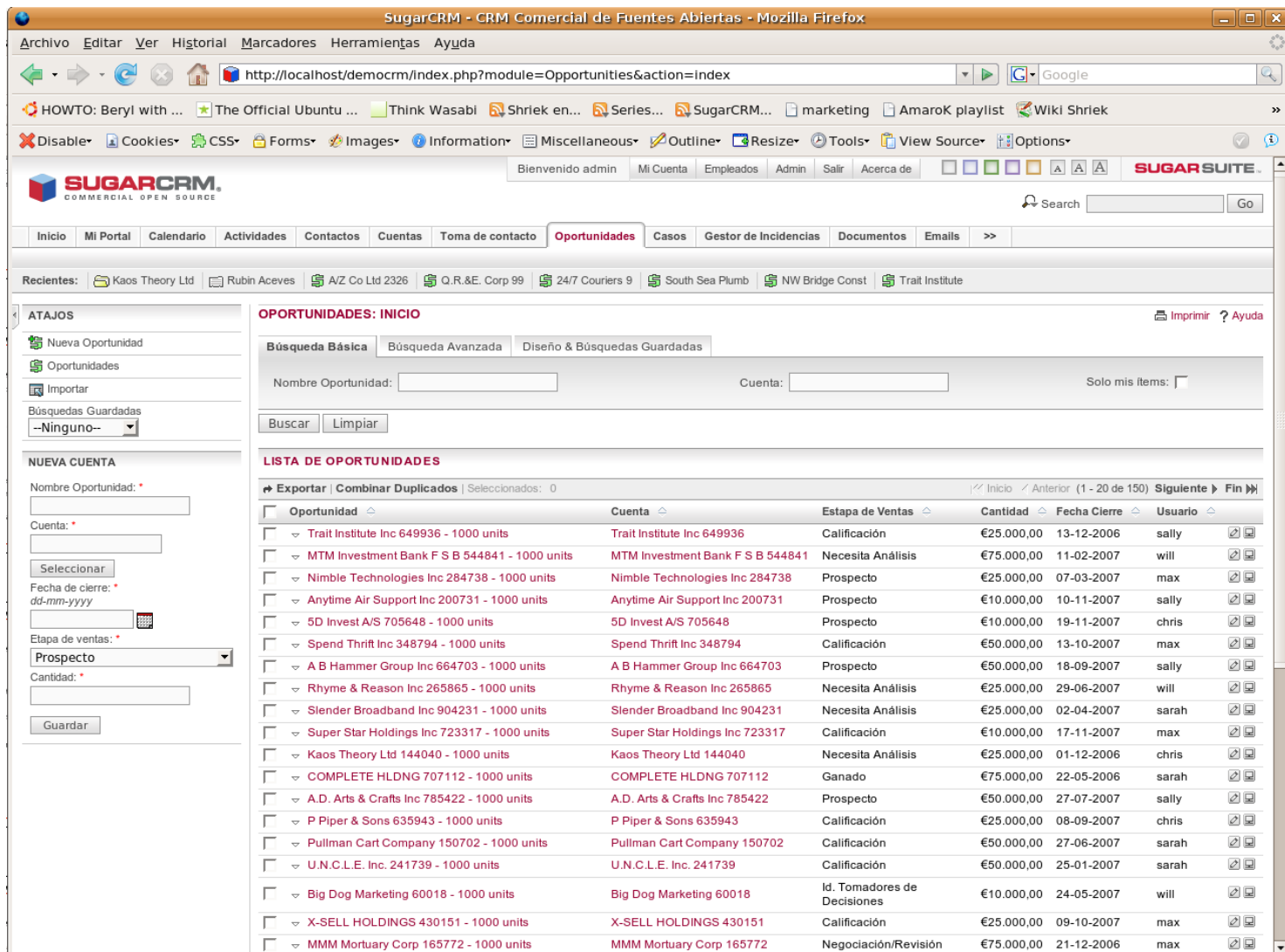
Buscar Limpiar

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
→ Tyron 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

- 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

SUGARCRM. 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

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 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

Guardar Cancelar

* Indica un campo requerido

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
Descripción:	60		

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: 0.468533 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

Google

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
---------	--------	--------	----------	----------------------	------------------

HISTORIAL

Nueva Nota o Adjunto Archivar Correo Ver Resumen

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado
--------	--------	----------	-----------------------	------------------

CANDIDATOS

Nuevo Seleccionar

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

CONTACTOS

Nuevo Seleccionar

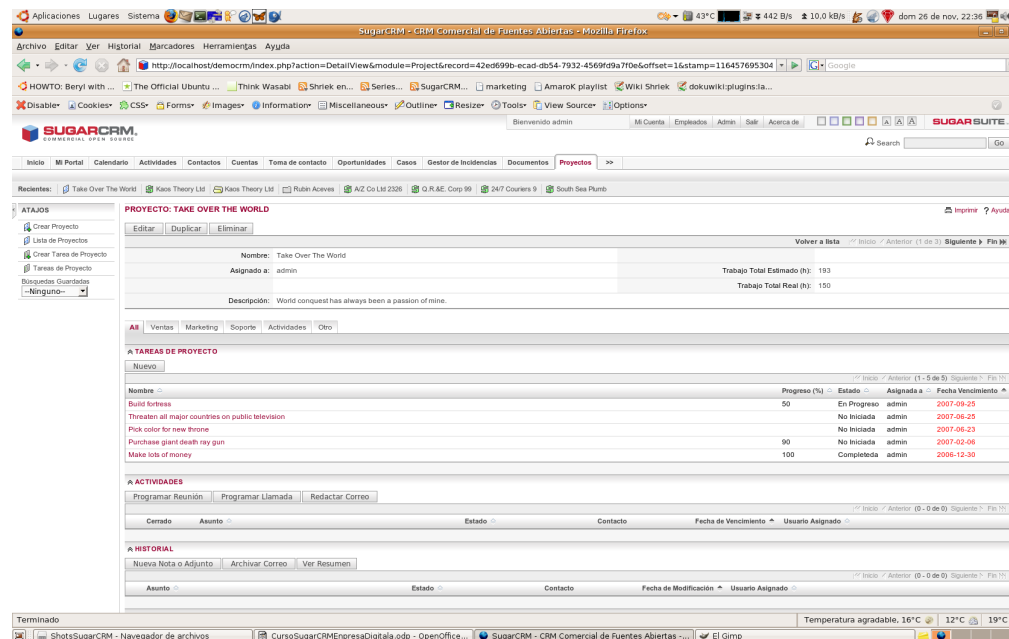
Nombre	Cuenta	Rol	Correo	Teléfono
Anne Alderete	Trait Institute Inc 535873	Tomador de Decisión Principal	im35@example.biz	(470) 579-5013
Bradley Detweiler	Kaos Theory Ltd 144040	Tomador de Decisión Principal	section.phone.phone@example.name	(814) 806-8525
Terry Jett	A.D. Arts & Crafts Inc 785422	Tomador 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.Veeva.Veeva.17047	Tomador de Decisión Principal	vegan.qa.qa@example.com	(637) 407-0063

Terminado

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

Temperatura agradable, 16°C 12°C 19°C

- 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.



- 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

- Campañas (y todas sus opciones).
 - De nuevo algo de confusión.(Lista de público objetivo, plantillas de mail, público objetivo...)

The screenshot displays the SugarCRM Marketing module interface. On the left, a sidebar titled 'ATAJOS' (Shortcuts) lists various actions: 'Crear Campaña', 'Campañas', 'Crear Lista de Público Objetivo', 'Listas de Público Objetivo', 'Crear Público Objetivo', 'Público Objetivo', 'Nueva Plantilla de Email', 'Plantillas de Email', and 'Importar Público Objetivo'. Below this is a 'Búsquedas Guardadas' (Saved Searches) section with a dropdown menu set to '--Ninguno--'.

The main content area is divided into two sections. The top section, 'CAMPAÑAS: INICIO', contains tabs for 'Búsqueda Básica', 'Búsqueda Avanzada', and 'Diseño & Búsquedas'. Under 'Búsqueda Básica', there is a 'Nombre:' input field and 'Buscar' and 'Limpiar' buttons.

The bottom section, 'LISTA DE CAMPAÑAS', shows a table of campaigns. The first row is 'Exportar | Seleccionados: 0'. The second row is 'Campaña' with a dropdown arrow. The third row is 'Exportar | Seleccionados: 0'. Below the table is a 'Desmarcar Todos' button.

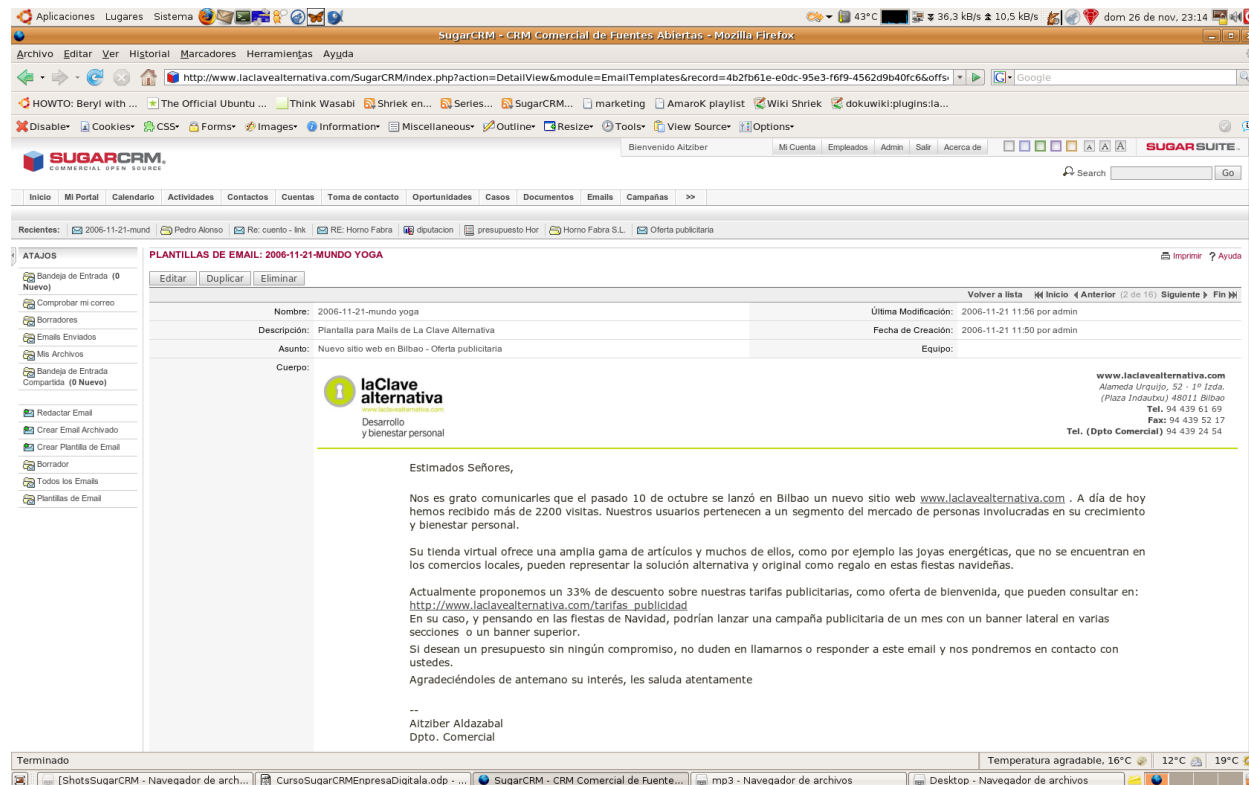
The 'NUEVA CAMPAÑA' (New Campaign) form is located below the shortcuts. It includes fields for 'Nombre:', 'Estado:', 'Planificación' (a dropdown menu), 'Fecha Fin:', 'Tipo:', and a 'Guardar' button. The 'Fecha Fin:' field has a calendar icon and a placeholder '(aaaa-mm-dd)'. The 'Tipo:' dropdown is set to '--Ninguno--'.

The 'ACTUALIZACIÓN MASIVA' (Mass Update) section at the bottom right contains 'Actualizar' and 'Eliminar' buttons. Below these are input fields for 'Asignada a:', 'Fecha Inicio:', and 'Estado:', with the 'Estado:' dropdown set to '--Ninguno--'.

- 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).

- 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.

- Plantillas de Email
 - Nos permitirán automatizar el proceso de envío de campañas de correo electrónico además de poder utilizarlas para realizar el envío de correos desde el módulo de Email.



- Seguimiento de una campaña de Email
 - Cuando realizamos una campaña por email podemos definir una URL de seguimiento, que incorporada a nuestro correo nos indicará cuando un receptor ha hecho click en ella, marcando al receptor como un posible objetivo positivo.
 - Además podremos ver el resultado estadístico de la campaña.

- 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
 - ...

- 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.

- 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).

- 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.

- Casos

The screenshot shows the SugarCRM web application running in a Mozilla Firefox browser. The address bar indicates the URL is `http://localhost/democrm/index.php?module=Cases&action=index`. The interface is in Spanish and shows the 'Casos' (Cases) module. The sidebar on the left contains navigation links such as 'Inicio', 'Mi Portal', 'Calendario', 'Actividades', 'Contactos', 'Cuentas', 'Toma de contacto', 'Oportunidades', 'Casos', 'Gestor de incidencias', 'Documentos', and 'Campañas'. The main content area is titled 'CASOS: INICIO' and includes a search form with fields for 'Número', 'Asunto', and 'Cuenta'. Below the search form is a table titled 'LISTA DE CASOS' showing a list of cases. The table has columns for 'Núm.', 'Asunto', 'Cuenta', 'Prioridad', 'Estado', and 'Usuario'. The list contains 20 cases, with the first few being 'System is Performing Too Fast' and 'Need assistance with large customization'. The interface also includes a sidebar for 'ATAJOS' (Shortcuts) and a 'NUEVO CASO' (New Case) form.

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

- Incidencias

Aplicaciones Lugares Sistema 44°C 3,3 kB/s 7,1 kB/s dom 26 de nov, 23:48

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 drifnet

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

SUGARCRM. COMMERCIAL OPEN SOURCE

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: Asignado a: admin Seleccionar

Prioridad: Media

Estado: Nuevo

Tipo: Defecto

Fuente: --Ninguno--

Categoría: --Ninguno--

Encontrado en Lanzamiento: --Ninguno--

Resolución: --Ninguno--

Corregido en Lanzamiento: --Ninguno--

Asunto: *

Descripción:

Registro de Trabajo:

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.

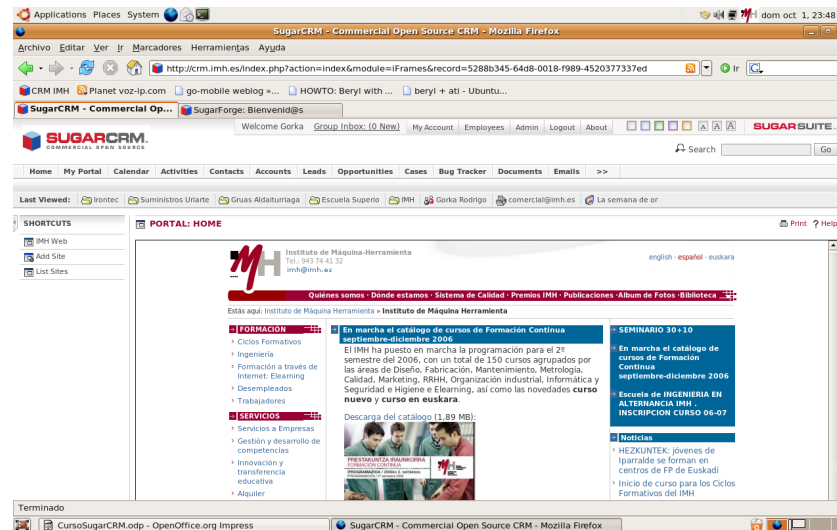
© 2004-2006 SugarCRM Inc. All Rights Reserved.

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

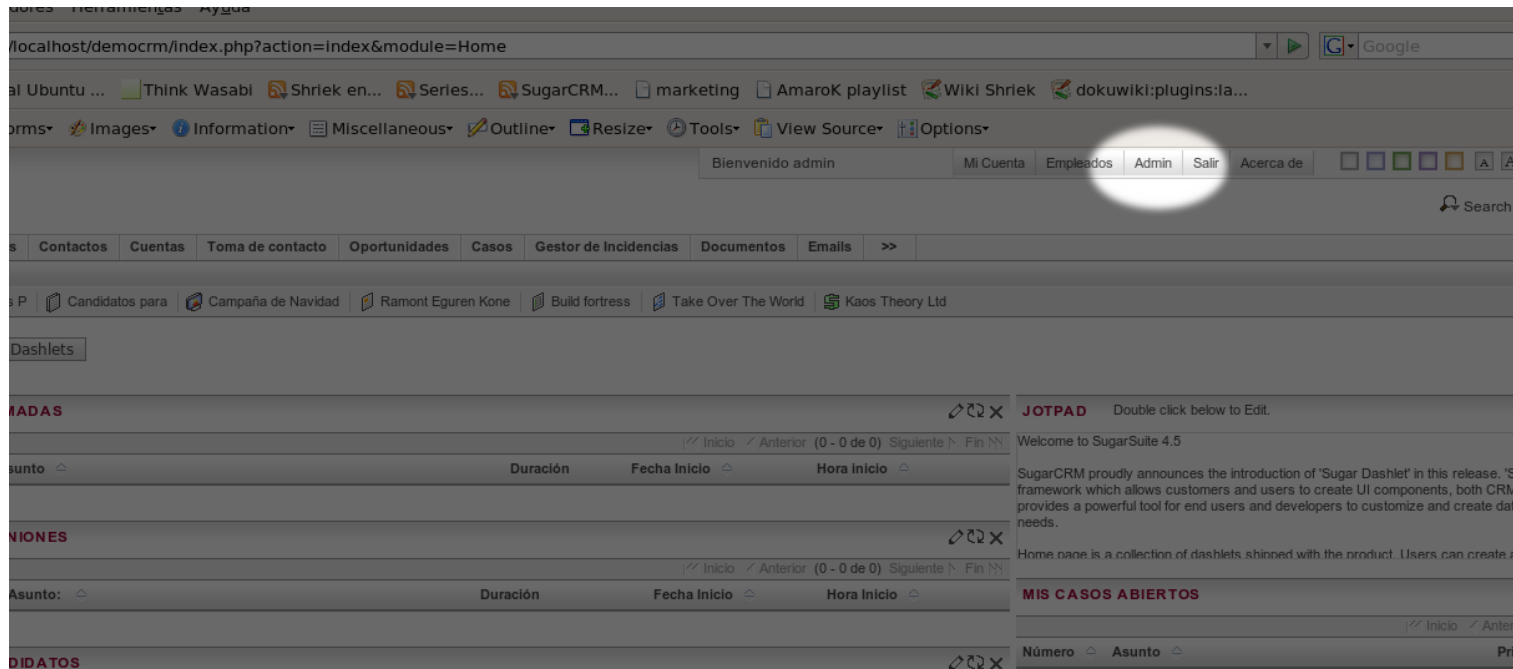
- Gestión documental
 - Módulo destinado a la gestión de una base de datos documental para el uso de la fuerza de ventas de la empresa.
 - Los documentos se podrán clasificar en diferentes secciones y subsecciones.
 - Se mantendrá registro manual de las versiones subidas y de los cambios realizados de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

- 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.

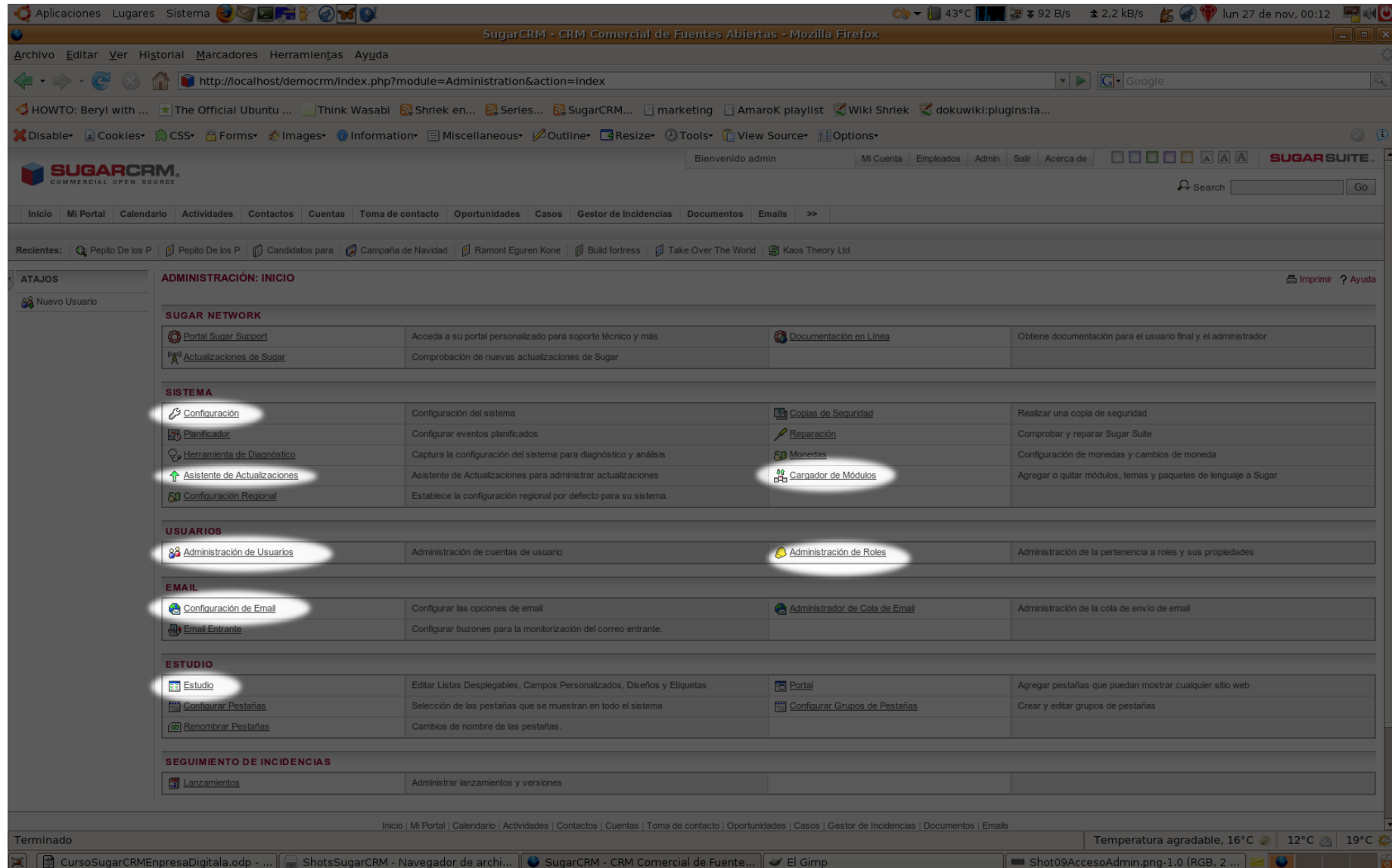


Módulo V. Configuración avanzada de SugarCRM

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



- 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 (NUEVO en 4.5)
 - Actualización y parcheo del sistema
 - Añadiendo módulos
 - Parametrización de campos y pantallas (Estudio y Campos Personalizados)



- 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

- 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

- 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									

- 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).

- 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](#)

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

Módulo VI. Módulos adicionales para SugarCRM <http://www.sugarforge.org>

- 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

- 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



- Este documento está protegido bajo la licencia Reconocimiento-SinObraDerivada 2.1 España de Creative Commons (<http://creativecommons.org/licenses/by-nd/2.1/es/>)

Copyright © 2006 Irontec <contacto@irontec.com>

Se permite la copia, modificación, distribución, uso comercial y realización de la obra, siempre y cuando se reconozca la autoría de la misma, a no sea ser que se obtenga permiso expreso del autor. El autor no permite distribuir obras derivadas a esta.

Esta nota no es la licencia completa de la obra, sino una traducción de la nota orientativa de la licencia original completa (jurídicamente válida).