Manual Básico de SugarCRM

Para el uso con GestionaClientes.com

GestionaClientes.com

Versión 1.0 - Marzo 2010 www.GestionaClientes.com



GestignaClientes.com

Contents

Sobre	e SugarCRM	4
Acces	so a GestionaClientes.com	6
Creac	ción de Cuenta o Contacto nuevos	7
Creac	ción de una Oportunidad de venta o Cliente potencial nuevos	8
Impor	tar datos	8
Creac	ción de un proyecto nuevo	8
Creac	ción de una factura nueva	9
Envío	de Email desde GestionaClientes.com	10
Empie	eza a trabajar con GestionaClientes	12
1.	Registra a todos tus clientes activos	12
2.	Incorpora a tus clientes potenciales	12
3.	Programa tus actividades	
4.	Ganando terreno: de Cliente potencial a Oportunidad	13
5.	Llegando a la meta: de Cliente potencial u Oportunidad, a cliente activo	13
6.	Organiza tu facturación	
7.	Cuida a tus clientes con un buen servicio post venta	
8.	Atrae más clientes	14

Manual Básico de uso de SugarCRM

Version 1.0

Nota Legal

Los nombres de compañías, marcas, logos, símbolos y logotipos que se utilizan en este documento se introducen únicamente como referencia y podrían estar registrados por sus respectivos propietarios quiénes son los únicos titulares y poseedores de todos los derechos de autor y propiedad intelectual. Será responsabilidad del poseedor de este documento el cumplimiento de todas las leyes de derechos de autor aplicables.

Los logos, nombres y dominios específicos de **GestionaClientes**.com son propiedad y están registrados por CorporaWeb Inc. su representante legal a cualquier efecto.

La información contenida en este documento, incluidas las direcciones y referencias a sitios web, está sujeta a cambios sin previo aviso.

Redacción y corrección: Alejandra Hernández. © Todos los derechos reservados por CorporaWeb Inc. 2010.

Esta obra está bajo una licencia Reconocimiento-No comercial-Compartir bajo la misma licencia 3.0 Unported de Creative Commons. Para ver una copia de esta licencia, visite http://creativecommons.org/licenses/by-ncsa/3.0/ o envie una carta a Creative Commons, 171 Second Street, Suite 300, San Francisco, California 94105, USA.





MANUAL DE USUARIO PARA SUGARCRM EN GESTIONACLIENTES.COM

Bienvenido al manual de usuario para **GestionaClientes**.com. Este documento tiene como finalidad trazar un mapa que facilite tu primer acercamiento a esta aplicación que seguramente será muy útil en la gestión de tus clientes, ya que te ayudará a llevar un mejor control de los procesos de ventas, administración de contactos y cuentas, archivo de documentos, gestión de incidencias y calendario de actividades.

Sobre SugarCRM

SugarCRM es una aplicación informática diseñada para gestionar y organizar toda la información relacionada con sus clientes y las actividades correspondientes: visitas, llamadas, correos electrónicos y otras. Básicamente guarda lo que sabes acerca de tus clientes de una forma más organizada y accesible. Este tipo de aplicaciones son conocidos como Sistemas de gestión de las relaciones con el cliente (CRM) y constituyen importante parte de los pilares informáticos de cualquier empresa moderna. Si quieres saber más de los CRM lee el artículo <u>http://www.mundocrm.com/marketing/vp-tid:5-pid:5-QUE-ES-CRM.html</u>. Más información sobre SugarCRM puedes consultar en <u>http://www.sugarcrmhispano.com/crm/vp-tid:7-pid:2-que_es_sugarcrm.html</u>.

¿Qué puedo Hacer con SugarCRM?

Acceso a GestionaClientes.com

Para acceder a la aplicación sólo tienes que ir a <u>www.GestionaClientes.com</u> en tu navegador de Internet e ingresar tu usuario y contraseña en el Inicio de sesión (Fig. 1)

Tu Logo	<u>Mi Cuenta</u> <u>Empleados</u>	<u>Formación</u>
Biervenido a Gestiona Clientes.com 📚 Por favor, introduzca su nombre de usuario y contraseña: Identificador: Contraseña: Login Gestiona Clientes.com es un servicio de <u>Corpora Web Inc.</u> en colaboración con <u>Peibe S L.</u>		
© 2004-2009 SugarCRM Inc. The Program is provided AS IS, without warranty. Licensed under <u>GPLv3</u> . This program is the software, you can redistribute it and/or modify it under the terms of the <u>GNU General Public License version 3</u> as published by the Free Software Foundation including the additional permission set forth in the <u>Provention</u> average and the software for average and the software for a software average.	source code header.	

(Figura 1)

A continuación la pantalla te desplegará una serie de pestañas que indican los módulos de trabajo que la aplicación ofrece y sus respectivas funcionalidades. Así mismo, en cada pestaña verás que la izquierda de la pantalla aparece un menú de atajos mediante los que podrás acceder rápidamente a las tareas más usuales (Fig. 2)

Tu L	0 0 0							Bienvenido, adn	nin [<u>Salir]</u> Mi Cuenta Emple	ados A
									Mapa del sitio 😓 🔒	
Venta	s Mar	rketing	Soporte	Actividades	Colaboración	Informes	Facturación			
Recientes: 👃 Dem	o 🔒 Us	suario Den	no Ge							
Atajos									Ag	regar Su
🐑 Nueva Tarjeta de 1	/isita	Disc	over Sugar					002×	Sugar News	
Nueva Cuenta	ncial									
Nueva Oportunida	d									
1 Nuevo Caso										
🐞 Informar de Incide	ncia									
12 Programar Reunió	ı									
🛅 Programar Llamad	a									
🔛 Nueva Tarea										
🖾 Redactar Email										
Nuevo Contacto										
Nombre:										
Apellidos: *										

(Figura 2)

Los módulos de trabajo son los siguientes:

Módulo	Descripción	Funcionalidades
Inicio	Presenta las actividades pendientes, el cuadro de mando con datos estadísticos y atajos para ingreso de información nueva.	 Inicio Cuadro de mando
Ventas	Para administrar oportunidades de venta. Las Cuentas son los registros de grupos o empresas. Los Contactos son las personas relacionadas a cada cuenta. (Oportunidades y Clientes potenciales, ver apartado X)	 Cuentas Oportunidades Clientes potenciales Contactos
Marketing	Para administrar las estrategias de venta.	 Campañas Contactos

GestionaClientes.com

Sonorte	Para destionar reportes (casos) de los clientes externos e	Cuentas Clientes potenciales Casos
Soporte	incidencias internas.	 Gestor de incidencias Cuentas Contactos
Actividades	Para gestionar las actividades administrativas en general. Estas actividades se verán reflejadas en el calendario y en la página de inicio.	 Actividades Calendario Emails Llamadas Reuniones Tareas Notas
Colaboración	Para gestionar proyectos que requieran la participación de diferentes áreas. Además, desde este módulo se podrá generar un archivo de documentos de consulta para todos los usuarios.	- Emails - Proyectos - Documentos
Informes	Remite al cuadro de mando que contiene los datos estadísticos.	 Cuadro de mando
Facturación	Para registro de productos y gestión de facturas.	ProductosFacturas

Como habrás visto, se trata de una estructura sencilla. El uso de cada una de las funcionalidades también lo es, porque el ingreso de datos y la relación entre ellos es, en buena parte, intuitiva.

Creación de Cuenta o Contacto nuevos

Para darte un ejemplo de lo que se acaba de comentar, la Figura 3 muestra la pantalla para creación de una nueva Cuenta:

ijos	_			
Nueva Cuenta	Guardar Cancelar			
Cuentas				
Importar	Información de la Cuenta			
	Nombre: *		Teléfono oficina:	
	Web: http://		Fax oficina:	
	Símbolo Ticker		Tel alternativo:	
	Niembre de:		Emploader	
	Miembro de.	leccionar Limpiar	Empleados.	
	Propietario:		Rating:	
	Industria:		Código CNAE/SIC:	
	Tipo:		Ingresos anuales:	
	Campaña: Se	leccionar Limpiar		
	Asignado a: Administrator Se	leccionar Limpiar		
	Direcciones			
	Dirección de facturación:	~ ~	Dirección de envío:	< >
	Ciudad:		Ciudad:	
	Estado/Provincia:		Estado/Provincia:	
	Código postal:		Código postal:	

Con cada registro nuevo (es decir, cuando tengas que crear un contacto, una incidencia, un caso, una oportunidad de venta, etcétera) el procedimiento será similar. Ahora bien, cuando ya tengas registros de Contactos y Cuentas, por ejemplo, al acceder a su respectiva funcionalidad la pantalla te mostrará todos tus registros enlistados y también los campos de búsqueda (Fig. 4)

М	Narketing Soport	te Actividad	les Colabor	ación Inform	nes Facturación				
rtunidades	s Clientes Potenci	ales Contacto)S						
Demo 🔒	Usuario Demo Ge								
	Cuentas: In	icio							
	Búsqueda Ba	ásica Búsque	eda Avanzada						
	Nombre				Ciudad de fa	icturación		Telé	fono oficina
	Dirección d	e facturación			Solo mis ele	mentos 🗖			
	2		1		Ningung				
	Buscar	Limpiar	Busqueda	s Guardadas 📑	Ninguno-				
	Lista de Cue	entas							
	Seleccionar v	Eliminar	Exportar	Agregar	A Lista de Público Objetivo	Combi	inar Duplicados	Redactar Correo	Seleccionad
	□ No	mbre 🔤				Ciudad \ominus		Teléfono \ominus	
	Seleccionar v	Eliminar	Exportar	Agregar	A Lista de Público Objetivo	Combi	inar Duplicados	Redactar Correo	Seleccionad



Una vez que hayas entrado al registro que buscabas, tendrás visibles en la misma pantalla las actividades relacionadas a ese registro.

Creación de una Oportunidad de venta o Cliente potencial nuevos

En los módulos de Ventas y Marketing, el ingreso de los datos para crear una Oportunidad de venta o un Cliente

Tip para la búsqueda: Cuando no recuerdes el dato exacto de la referencia que quieres buscar, puedes hacerlo escribiendo la referencia entre signos de porcentaje (por ejemplo, no tienes el nombre completo, escribes %Mendoza%).

aClientes.com

potencial nuevo sigue el mismo procedimiento que hemos visto ya: la pantalla te presenta una serie de campos a completar y genera un registro que más tarde puedes vincular a diferentes tareas.

La Oportunidad de venta es el registro de un negocio posible: qué vas a vender, a quién y por cuánto, además de definir quién estará a cargo del seguimiento.

El Cliente potencial, por su parte, es el registro de la información general de un posible cliente. Ambos tipos de registro serán de mucha utilidad en tus procesos de venta y marketing, porque a partir de ello se generarán datos estadísticos que podrás ver reflejados en el cuadro de mando, y que te darán el panorama del estado de tus ventas y las previsiones.

Importar datos

Con el fin de ahorrar tiempo de captura, las funcionalidades ofrecen también la opción de "Importar" en el menú a la izquierda de la pantalla. El proceso consiste en tres pasos muy sencillos:

- 1. Seleccionar el origen de datos y la acción de importación.
- 2. Subida de archivo de importación
- 3. Confirme los campos e importe

Creación de un proyecto nuevo

Una de las funcionalidades más importantes es la creación de un proyecto nuevo, dentro del módulo de Colaboración. La pantalla para el registro del proyecto es sumamente sencilla (Fig. 5):

Manual básico de usuario

						1	t
Inicio Ventas Ma	rketing Soporte	Actividades	Informes	Facturación			
		Emails Proyectos	Documentos				
Recientes: 🗐 prueba							
Atajos	Proyecto						
🙀 Crear Proyecto	Cuardar	Cancolar					
Lista de Proyectos	Guardai	Calicelal					
Tareas de Proyecto	Nombre: *				Estado:	Borrador 🖌	
	Fecha Inicio: *				Fecha Fin: *		
	Asignado a:	Usuario Demo Gestion	Seleccionar	Limpiar			
	Prioridad:	Alta 💌					
	Descripción:			~			
				~			
	Guardar	Cancolar					
	GudiUdi	Calicelai					
		© 2004-2009 SugarCRM In This program is free s	c. The Program is prov software; you can rec	ided AS IS, without listribute it and/or mo	warranty. Licensed und dify it under the terms o	f the	
	GNU General Public Li	cense version 3 as published by	y the Free Software F	oundation including t	the additional permission	n set forth in the source code	e header.
			PUN				

(Figura 5)

Una vez registrado el nuevo proyecto, podrás asignarle tareas específicas desde el atajo a la izquierda de la pantalla. Más tarde, cuando abras cada proyecto desde el atajo "Lista de proyectos" aparecerán todas las tareas que hayas asignado para darles seguimiento.

Creación de una factura nueva

Dentro del módulo de Facturación podemos llevar el registro de los productos y las facturas. Obviaremos el caso de los productos porque es prácticamente idéntico al proceso para crear cuentas o contactos, que ya hemos visto.

Es muy importante que consideres que esta aplicación no sustituye al sistema contable de tu empresa.

naClientes.com

Este módulo de GestionaClientes.com es una herramienta muy útil en la etapa de elaboración de un presupuesto e incluso durante el desarrollo de tu venta o servicio. Tienes además la ventaja de poder mantener toda la información de facturas que registres vinculada al cliente correspondiente La pantalla que verás cuando selecciones la opción de crear una nueva factura es muy simple (Fig. 6)

Información sobr	e la Factura			
Nombre: *		Fecha: *	03/22/2010	
Numero:	Generar automáticamente al guardar (emitidas y cobradas)	Descuento:		
Cuenta: *	Seleccionar Limpiar	Impuesto repercutido:	IVA 🗸	
Tipo:	Factura 🗸	% Impuesto repercutido:	16	
Estado:	Elaborando V Elaborando	% Retencion (IRPF):	19	
Descripción:	Esperando Aprobación Cobrada		8	
Condiciones:				



Es importante que notes que el registro de una factura nueva despliega un combo de tipo y otro de estado, para que indiques la etapa en la que se encuentra el proceso. Así mismo, a la derecha verás los combos de impuesto repercutido con los porcentajes predeterminados de acuerdo a lo establecido en España.

Envío de Email desde GestionaClientes.com

GestionaClientes.com te da la posibilidad de enviar correo electrónico desde la misma aplicación. Para ello estará configurada la dirección de correo que hayas solicitado al Administrador, de manera que los emails que envíes desde la aplicación se verán reflejados en la bandeja de enviados de tu cuenta de correo. Así mismo, los mensajes de respuesta aparecerán, tanto en la bandeja de entrada de tu cuenta de correo, como en la de la aplicación.

Empieza a Trabajar con GestionaClientes

Empieza a trabajar con GestionaClientes

Ya tienes en tus manos una nueva herramienta para optimizar los procesos de venta, marketing y gestión de clientes de tu empresa. ¿Por dónde empezar? A continuación te proponemos un flujo de trabajo para que comiences a aprovechar el SugarCRM instalado en GestionaClientes.

1.Registra a todos tus clientes activos.

Saca de los cajones todas tus agendas y recupera los documentos donde tienes el registro de todos tus clientes activos, tanto individuos como empresas. Lo primero que hay que hacer es vaciar esa información en **GestionaClientes**.com generando un Nuevo contacto (cuando se trata de una persona), o bien, una Nueva cuenta (cuando se trata de una empresa o negocio). Cada contacto puede estar relacionado a una cuenta, y cada cuenta puede, a su vez, estar relacionada a varios contactos.

Recuerda que estas opciones están en la pestaña de Ventas.

Procura llenar la mayoría de los campos que se requieren en cada caso. Mientras más completo sea el registro de cada contacto y cuenta, más fácil será relacionarlos más tarde a diferentes procesos, proyectar campañas de marketing y dar seguimiento a cualquier eventualidad. A medida que captures tus registros, los tendrás visibles en un listado al hacer click en la pestaña de Cuentas o Contactos.

2. Incorpora a tus clientes potenciales.

Ya estamos todos en el mismo barco. A partir de ahora, has de registrar en tu sistema GestionaClientes cada cliente potencial que hayas identificado, ya sea que lo hayas contactado mediante una llamada en frío, por Internet, por labor de relaciones públicas o por referencia de algún otro cliente. Todas esas opciones aparecerán en un combo al hacer el registro de Nuevo cliente potencial. También puedes registrar el monto económico que representa tu cliente potencial y eso será muy útil al momento de generar datos estadísticos.

Una vez que hayas completado tu registro, ya puedes ingresar a él desde la lista o desde la opción de búsqueda, y empezar a programar diversas actividades: llamadas, emails, reuniones y todo lo que sea necesario para llevar a buen término esa venta.

Recuerda tener abierta una ventana del explorador con la hoja del cliente siempre que hagas una llamada, así podrás registrar todo lo que se acuerde mediante notas o directamente en la descripción de la llamada. Además, teniendo delante toda la información podrás sorprenderlo recordando fechas de cumpleaños y números exactos de facturación. Todo ventajas.

3. Programa tus actividades

GestionaClientes se convertirá en tu asistente personal. Como decíamos arriba, al ingresar al registro de tu Cliente potencial ya puedes programar diferentes actividades. Si es una llamada o una reunión, el sistema te preguntará la fecha, si quieres que te envíe un aviso y la descripción de lo que has de realizar. Del mismo modo, si quieres enviar un email, desde la pestaña de actividades anexa al registro de tu Cliente potencial lo puedes hacer.

Pero no sólo eso. También has de marcar el estado de cada actividad (Planificada, realizada o no realizada). De este modo, al entrar al sistema de **GestionaClientes**, en la misma página de inicio te aparecerán, primero que todo, tus actividades pendientes

GestionaClientes.com

4. Ganando terreno: de Cliente potencial a Oportunidad

Muchas (¡esperemos que todas!) de tus actividades realizadas tendrán éxito y los clientes potenciales se interesarán por hacer negocios contigo. Cuando esto suceda, haz de convertir a tu Cliente potencial en una Oportunidad.

La Oportunidad representa una posibilidad concreta de venta, en donde ya tienes definido el tema económico, el porcentaje de probabilidad que estimas y también puedes determinar la fase en la que se encuentra tu venta (el sistema te lo propone en un combo al registrar una Nueva oportunidad): desde el prospecto, pasando por las diferentes situaciones intermedias hasta el cierre de la negociación.

Es genial que un Cliente potencial se convierta en una Oportunidad, pero de igual manera puedes registrar una Nueva oportunidad sin que forzosamente provenga de un Cliente Potencial. Sólo considera que haz de crear el registro de una Cuenta a la que tu nueva Oportunidad pueda estar vinculada.

5.Llegando a la meta: de Cliente potencial u Oportunidad, a cliente activo

Haz realizado una excelente labor y la venta está ganada. Es el momento de convertir el registro de un Cliente potencial o una Oportunidad, a un cliente activo registrado en una Cuenta. Si vas a convertir un Cliente potencial, al ingresar en su registro, en la pestaña de Convertir cliente potencial verás la opción en la parte inferior (para convertirlo a Nueva cuenta). En caso de que quieras convertir una Oportunidad, lo único que hay que hacer es entrar al registro de Oportunidad correspondiente y, en la pestaña Editar, actualizar la etapa de la venta a Ganado. Automáticamente, esta venta ganada se vinculará a la Cuenta que con anterioridad habías asignado a la Oportunidad.

Es importante que notes que las Oportunidades, aun cuando su etapa de venta ya haya sido cambiada, seguirán apareciendo en el listado de Oportunidades. Esto se debe a que se generarán datos estadísticos para darte un panorama de la evolución de tus ventas.

6.Organiza tu facturación

Aunque ya mencionamos que **GestionaClientes** no sustituye a tu equipo contable, sí te ofrece una herramienta para llevar un registro de presupuestos y facturas vinculado desde el primer momento a cada cliente.

Verás que en la pestaña de Facturación tienes la posibilidad de registrar tanto tus productos, como tus facturas.

7.Cuida a tus clientes con un buen servicio post venta

La relación con el cliente no termina cuando se paga la factura. Para conservar a tus clientes y estimularlos a referenciarte a otros clientes potenciales, es importante brindarles un buen servicio post venta y para eso tienes la ayuda de GestionaClientes.

La pestaña de Soporte contiene el registro de Casos y el Gestor de incidencias; los primeros son los reportes hechos directamente por el cliente cuando se le presenta alguna eventualidad con tu producto o servicio. Lo segundo tiene el objeto de facilitarte la solución a las eventualidades detectadas en tu producto o servicio, dentro de la propia empresa. Por ejemplo, si un cliente llama porque en el pedido que recibió había una caja de frascos de jalea rotos, habría que registrarlo como Caso y darle seguimiento. En cambio, si durante el proceso de producción se detecta que un componente químico amarga la jalea, habrá que registrarlo como Incidencia. A cada uno de estos registros, ya sea de Caso o de Incidencia, puedes vincularle actividades y, desde luego, estarán desde el primer momento relacionadas con un Contacto o una Cuenta.

8. Atrae más clientes

GestionaClientes tiene una parte dedicada a los procesos de Marketing, tan importantes para atraer nuevos clientes y oportunidades. Buscando facilitarte las cosas, cuentas con dos posibilidades para crear una Campaña de Marketing: de manera clásica o con ayuda del Asistente de campañas. Ambos son métodos muy sencillos, la diferencia es que con la Campaña clásica trabajarás directo sobre un editor abierto; el Asistente te ayuda a planificar paso a paso tu campaña.

Tus campañas, desde luego, pueden estar destinadas a tus clientes ya registrados o a un público objetivo que puedes determinar desde la misma pestaña de Campañas. En el menú a la izquierda de tu pantalla tendrás los atajos.