



SuiteCRM Manual

Contenido

¿Qué ES SUGAR CRM?.....	1
ACCESO A LA APLICACIÓN.....	1
Salir de mi aplicación.....	2
ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS.....	3
Alta de una Cuenta.....	3
Contactos	4
Alta de un Contacto.....	4
Clientes Potenciales	5
Alta de Cliente Potencial	5
Actividades	6
Tareas.....	6
Alta de Tarea	6
Email.....	7
Envío de Email	7
Archivar Emails.....	7
Ver Resumen	7
Historial	8
Visualizar historial	8
Oportunidades	9
Alta de Oportunidad.....	10
Vincular actividad a una oportunidad.....	11
Candidatos.....	11
Incidencias.....	11
Proyectos.....	12
Documentos	13
Alta de Documento	13
Perfiles de Usuario y Administración de Sistemas.....	14
Alta de Usuario.....	14
Alta de Rol	14
Mi Cuenta	15
Empleados	15
Alta de Empleado	15
Admin	16
Alta de Rol	16
Información importante.....	17

¿Qué ES SUGAR CRM?

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.

ACCESO A LA APLICACIÓN

SugarCrm permite gestionar distintos perfiles de usuarios, para ello desde el menú de administración (que se verá en otro apartado), habrá que habilitar los permisos correspondientes. Suponiendo que ya disponemos de nuestro usuario y contraseña, basta con introducir los mismos en el inicio de la sesión en la pantalla inicial.



Una vez dentro de la aplicación, nos encontramos con varios menús que nos permiten navegar por la aplicación eligiendo la opción que deseemos consultar en cada momento: Así entre las opciones posibles podemos realizar consultas y nuevas gestiones de: Tareas, Visitas, Contactos, Agenda...y un amplio etc. que iremos poco a poco comentando.

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

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

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

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

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

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

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

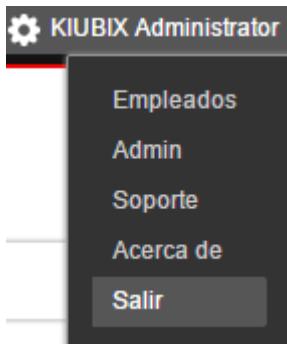
Casos e Incidencias: tienen funcionalidades similares, en algunas ocasiones se utilizan casos para las incidencias con los clientes, y el menú de incidencias para los reportes de incidencias internos.

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

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

Salir de mi aplicación

Para salir de la aplicación solo será necesario posicionarnos en la parte con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**” y daremos clic en la opción **Salir**.



ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS

Los contactos son básicamente la empresa que deseamos dar de alta mientras que el contacto es un representante de este negocio.

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 **Ventas** y daremos clic en la opción de **Cuentas** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



Contactos

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

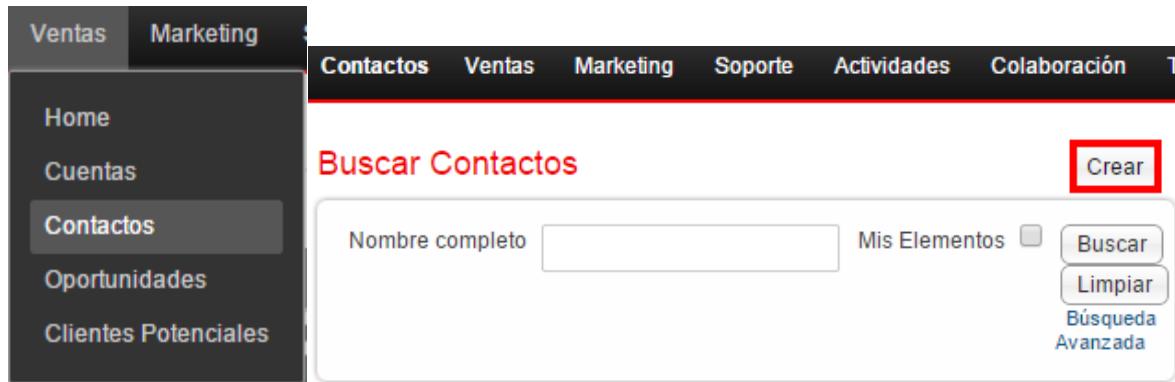
Disponemos de dos opciones:

Nuevo (que permite crear todos los contactos que deseemos)

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

Alta de un Contacto

Para dar de alta un contacto, iremos a la sección de **Ventas** y daremos clic en la opción de **Contactos** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



The screenshot shows a navigation bar with 'Ventas' and 'Marketing' tabs. The 'Contactos' tab is selected. Below the navigation bar, there is a search bar labeled 'Buscar Contactos' with a 'Crear' button highlighted by a red box. The search bar includes fields for 'Nombre completo' and 'Mis Elementos', and buttons for 'Buscar', 'Limpiar', and 'Búsqueda Avanzada'.

Clientes Potenciales

Estos clientes potenciales nos permitirán registrar una posible venta de manera más rápida y diferenciándose de las cuentas puesto que es más rápido el registro que al crear una cuenta y un contacto.

Alta de Cliente Potencial

Para dar de alta, iremos a la sección de **Ventas** y daremos clic en la opción de **Clientes Potenciales** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



The screenshot shows a CRM application interface. On the left, there is a sidebar with the following menu items: Ventas (selected), Marketing, Home, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Clientes Potenciales (highlighted with a red box), and Tareas. The main content area has a title 'Buscar Clientes Potenciales' and a 'Crear' button, which is also highlighted with a red box. Below these are search fields for 'Nombre' and checkboxes for 'Mis Elementos' and 'Elementos Abiertos'.

Actividades

En las actividades realizadas o pendientes de realizar existen varias opciones de administrarse en este CRM y se reflejan las tareas asociadas a una cuenta, que son:

- Tareas
- Reuniones
- Llamadas
- Emails

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

Cabe destacar que cualquiera de estas opciones se pueden realizar desde los contactos, cuentas y clientes potenciales, esto facilita y agiliza el registro de las actividades.

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.

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.

Alta de Tarea

Para dar de alta, iremos a la sección de **Actividades** y daremos clic en la opción de **Tarea** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.

The screenshot shows a user interface for managing tasks. On the left, a vertical navigation menu is open, showing options like Home, Calendario, Llamadas, Reuniones, Emails, Tareas (which is highlighted with a red box), and Notas. The main content area has a header 'Buscar Tareas' and a 'Crear' button, also highlighted with a red box. Below these are input fields for 'Asunto' (Subject) and checkboxes for 'Mis Elementos' (My Elements) and 'Elementos Abiertos' (Open Elements).

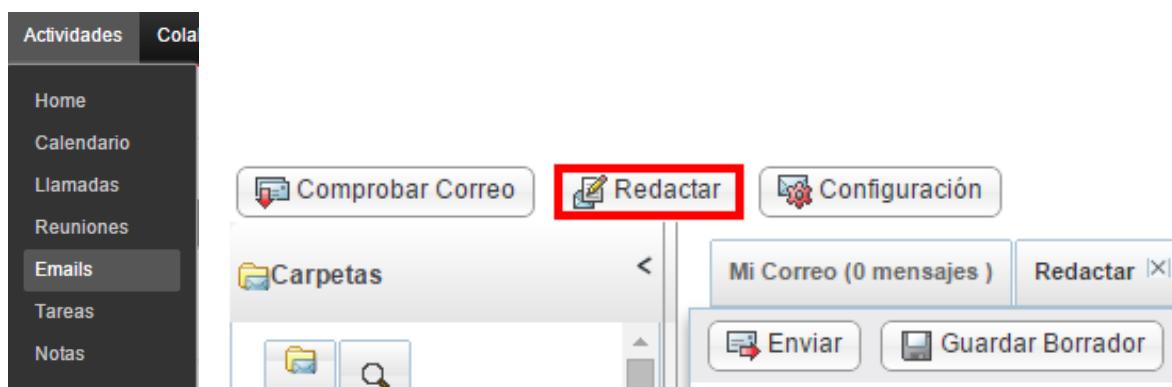
Email

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

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

Envío de Email

Para dar de alta, iremos a la sección de **Actividades** y daremos clic en la opción de **Email** y luego en el botón de **Redactar**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



En esta opción de envío de correo podemos guardar o realizar cualquier opción de un envío normal solo que desde el sistema.

Archivar Emails

Esta función nos permite guardar (de una manera manual) aquellos emails, que no se han generado directamente desde la aplicación, y que deseamos que queden reflejados en la misma. Obsérvese como en el menú superior solo se permite, Guardar o Cancelar, es decir, no se pueden enviar desde esta opción, y sin embargo, podemos asociar a este email, los documentos que hayamos adjuntado al email enviado.

Ver Resumen

Por ultimo Historial tiene disponible una opción de Ver resumen desde donde al dar clic, se ven de un simple vistazo, todos los emails que han sido enviados y archivados.

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.

Visualizar historial

Para poder visualizar el historial tendríamos que ir al contacto, cuenta, oportunidad, etc.

Una vez que nos aparece el listado deberemos realizar clic en el nombre, posteriormente nos aparece un listado con las actividades en esta sección podremos dar clic en la tarea y marcarla como realizada y con eso quedaría como parte del historial.

Actividades

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
Otra junta	Planificada		02/09/2015 08:45am	KIUBIX Administrator

Historial

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Fecha de Creación	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
Junta	Realizada		02/09/2015 08:43am	02/09/2015 08:41am	02/09/2015 08:45am	KIUBIX Administrator

Notas

Dentro de este evento, nos encontramos con dos áreas en la pantalla Atajos y el área para el registro y anexo de la documentación. El menú Atajos, nos permite acceder a otras funciones de la aplicación de un golpe de vista, y el Nueva Nota o Adjunto, nos permite asociar a una cuenta un documento, por ejemplo: Facturas.

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.

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

Así por ejemplo un criterio sencillo a utilizar sería:

Nombre cliente, tipo de proyecto y por último fecha.

Supongamos que somos una empresa que vende material de oficina al cliente Gobierno, y que le vende en el mes de marzo del año 2015, un tóner, un código para la oferta puede ser: Gobiernotoner0315.

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

Una vez decidido el criterio de identificación de ofertas, procedemos a generar la oportunidad

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

Actividades

- Historial
- Candidatos
- Contactos
- Proyectos

Esto es así, porque dentro de una posible venta, es decir, cuando nos llama un cliente para solicitar información sobre un producto y/o servicio, es probable que debamos enviar información por email, que debamos redactar un documento del tipo oferta, que cambiemos los interlocutores con los que hablamos, etc., y todo esto es posible que este registrado en la aplicación.

La mecánica de funcionamiento de las opciones de:

- Actividades
- Historial
- Candidatos
- Contactos

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

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

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

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.

Alta de Oportunidad

Para dar de alta una oportunidad, iremos a la sección de **Ventas** y daremos clic en la opción de **Oportunidad** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



Vincular actividad a una oportunidad

Para el alta o vinculación de una actividad en una oportunidad damos clic en el nombre.

Posteriormente nos aparece una página en la que podremos agregar o vincular:

- Actividades: tareas reuniones llamadas o correos por realizar.
- Historial: registro de los contactos realizados.
- Documentos: vincular documentos.
- Contactos: vincular contactos.
- Clientes potenciales: son los pendientes de vincular a la oportunidad.
- Proyectos: proyectos a vincular.
- Grupos de seguridad: grupos de usuarios vinculados.

Para realizar cualquier alta de los incisos antes mencionados damos clic en el botón de “Nuevo”, llenamos los datos requeridos y damos en “**Guardar**”.

Candidatos

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

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

Por último señalar, que la opción Candidatos, se habilita desde el menú superior de Toma de contacto.

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 más bien, se utiliza cuando se está haciendo un producto y/o servicio y se desea llevar un control de incidencias en el proceso. Por este motivo, y dado su naturaleza poco frecuente, omitiremos esta opción.

Proyectos

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

¿Qué empresas suelen utilizar “proyectos”?

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

Ejemplo de esto podría ser sectores como:

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

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

- Tareas del Proyecto
- Actividades
- Historial
- Contactos
- Cuentas
- 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.

Nos permite conocer qué porcentaje de las tareas del proyecto se han desarrollado. De esta forma, distintos departamentos, pueden conocer y hacer seguimientos de tareas de su competencia.

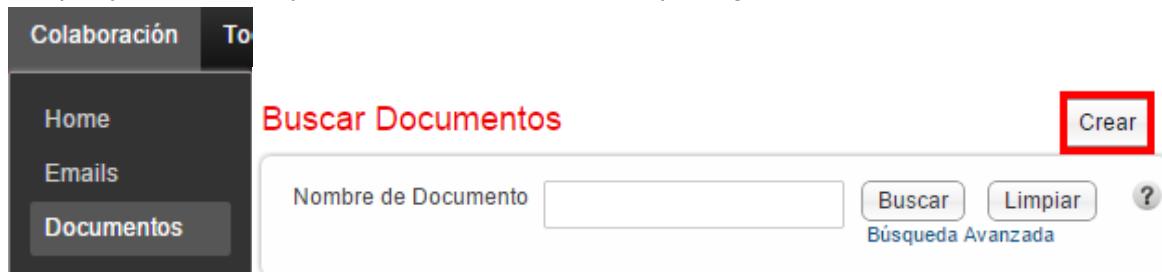
Documentos

La idea es generar una “biblioteca de documentos”, en donde albergar toda la fuente de conocimiento de la empresa.

Esta biblioteca se puede clasificar según distinta naturaleza, para poder agrupar los documentos. Pero ¿qué clase de documentación puede ser introducida en este epígrafe? Toda aquella que deba ser utilizada para elaborar otras documentaciones.

Alta de Documento

Para dar de alta, iremos a la sección de **Colaboración** y daremos clic en la opción de **Documentos** y luego en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



Perfiles de Usuario y Administración de Sistemas

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 dialogo muy intuitivos.

Alta de Usuario

Para dar de alta, iremos a la sección del menú con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**” y daremos clic en la opción de **Admin**, luego en el link **Administración de Usuarios** y por último en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.



Alta de Rol

Para dar de alta, iremos a la sección del menú con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**” y daremos clic en la opción de **Admin**, luego en el link **Administración de Roles** y por último en el botón de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción **Guardar**.



Mi Cuenta

Si deseamos configurar la opción con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**”, daremos clic en esta área y completaremos los campos que se piden, basta en este caso con ir modificando los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción guardar.

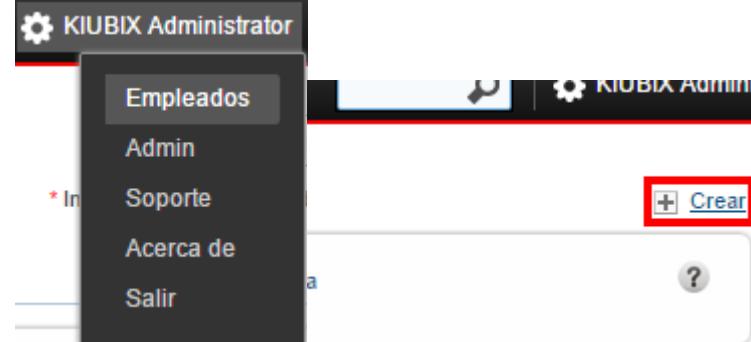


Empleados

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.

Alta de Empleado

Para dar de alta, iremos a la sección del menú con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**”, daremos clic en la opción de **Empleados**, y por último en el link de **Crear**, basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado damos clic en la opción **Guardar**.



Admin

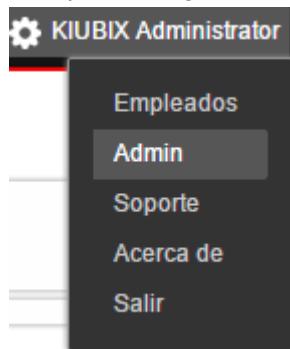
El menú de opciones del panel de administración, solo estará disponible para el administrador del sistema, es decir, los usuarios no verán esta opción.

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

Alta de Rol

Para dar de alta, iremos a la sección del menú con nuestro nombre de usuario “**KIUBIX Administrador**” y daremos clic en la opción de **Admin**, con esto ya estaremos listos para dar clic en cualquier configuración, para modificarlo y dejar el software con nuestras especificaciones.



Información importante

Para descargar la versión más actualizada del manual puedes revisar el siguiente link:

<http://calidad.kiubix.com/manuales/SuiteCRM.pdf>

Para más información puede contactarnos al correo ayuda@kiubix.com a los teléfonos:

4499940363

4499961460