

# MANUAL DE USUARIO



# Vtiger

## Tabla de contenido

|  |    |
|--|----|
| Prologo.....   | 4  |
| 1 Por qué leer este manual.....                      | 4  |
| 2 A quién va dirigido este manual.....               | 5  |
| 3 Organización del manual.....                       | 5  |
| 4 Cómo obtener este manual.....                      | 5  |
| 5 Petición de comentarios.....                       | 6  |
| 6 Agradecimientos.....                               | 6  |
| Capítulo 1. Introducción.....                        | 7  |
| 1 Acerca de este manual.....                         | 7  |
| 2 Primeros pasos.....                                | 7  |
| 2.1 Darse de alta como usuario.....                  | 7  |
| 2.2 Configuración del PC y otros requisitos.....     | 8  |
| 2.3 Acceso al sistema.....                           | 8  |
| 2.4 Página de inicio del CRM.....                    | 9  |
| 2.5 Privilegios de acceso.....                       | 15 |
| 2.6 ¿Cómo empezar?.....                              | 15 |
| Capítulo 2. Entradas de datos en el sistema CRM..... | 17 |
| 1 Información del cliente.....                       | 17 |
| 1.1 Nuevos Pre-Contactos.....                        | 18 |
| 1.2 Nuevas Cuentas.....                              | 19 |
| Jerarquía de Cuentas.....                            | 21 |
| 1.3 Nuevos Contactos.....                            | 21 |
| 1.4 Exportar e importar datos del CRM.....           | 24 |
| 1.5 Formato de datos para importaciones.....         | 30 |
| 1.6 Trucos para formatos CSV y Excel.....            | 31 |
| 2 Calendario y Actividades.....                      | 32 |
| 2.1 Calendario.....                                  | 32 |
| 2.2 Todos los Eventos y To-Dos.....                  | 39 |
| 2.3 Actividades de Importación y Exportación.....    | 39 |
| 3 El Proceso de Ventas.....                          | 39 |
| 3.1 Pre-Contactos.....                               | 40 |
| 3.2 Potenciales de Ventas.....                       | 43 |
| 3.3 Presupuestos.....                                | 47 |
| 3.4 Ordenes de Venta.....                            | 50 |
| 3.5 Ordenes de Compra.....                           | 52 |
| 3.6 Facturas.....                                    | 53 |
| 4 Marketing.....                                     | 54 |
| 5 Entradas relativas al Producto.....                | 56 |
| 5.1 Productos.....                                   | 56 |
| 5.2 Productos Compuestos.....                        | 60 |
| 5.3 Listas de Precios/Tarifas.....                   | 61 |
| 5.4 Proveedores.....                                 | 62 |
| 5.5 Importar y Exportar Productos.....               | 63 |
| 6 Entradas Relativas a Servicios.....                | 64 |

|  |     |
|--|-----|
| 6.1 Servicios.....                                       | 64  |
| 6.2 Contratos de Servicio.....                           | 65  |
| Capítulo 3. Trabajando con el Sistema CRM.....           | 67  |
| 1 Observaciones Generales.....                           | 67  |
| 1.1 Trabajando con Listas.....                           | 67  |
| 2 Trabajando con el Proceso de Ventas.....               | 84  |
| 2.1 Trabajando con Pre-Contactos.....                    | 84  |
| 2.2 Trabajando con Potenciales.....                      | 86  |
| 2.3 Trabajando con Soporte.....                          | 90  |
| 2.4 Informes y Análisis.....                             | 94  |
| 2.5 Sincronizando el CRM con el Entorno de Oficina.....  | 98  |
| 2.6 Preguntas Frecuentes sobre el Uso de vtiger CRM..... | 99  |
| Capítulo 4. Tareas Administrativas.....                  | 103 |
| 1 Conceptos básicos de la Seguridad Basada en Roles..... | 103 |
| 1.1 Introducción a la Seguridad Basada en Roles.....     | 103 |
| 1.2 Definición de términos.....                          | 104 |
| 2 Administración del CRM.....                            | 110 |
| 2.1 Administración de Usuarios.....                      | 110 |
| 2.2 Estudio.....   | 127 |
| 2.3 Plantillas de Comunicación.....                      | 137 |
| 2.4 Otros Ajustes.....                                   | 141 |
| 3 Portal del Cliente.....                                | 152 |
| Apéndice A. Ejemplos de Administración.....              | 154 |
| 1 Ejemplo I: Organizando una empresa muy pequeña.....    | 154 |
| 1.1 Ejemplo I: Configuración Simple.....                 | 154 |
| 1.2 Ejemplo I: Configuración con Grupos.....             | 155 |
| 1.3 Ejemplo I: Configuración con Acceso Compartido.....  | 157 |
| 2 Ejemplo II.....  | 158 |
| 2.1 Ejemplo II: Configuración basada en Grupos.....      | 158 |
| 2.2 Ejemplo II: Configuración basada en Roles.....       | 160 |
| 3 FAQ Administración.....                                | 161 |
| Apéndice B. Recursos.....                                | 163 |

# Prologo

El manual del CRM vtiger es una completa guía paso a paso para usar este potente sistema CRM, un proyecto de Gestión de las Relaciones con los Clientes (Customer Relationship Management) de Código Abierto. El CRM vtiger es uno de los productos de Código Abierto más apasionantes y de mayor calidad profesional para ayudare a las empresas a gestionar su ciclo de ventas.

vtiger proporciona a su empresa una solución poderosa, completa e integrada para gestionar las relaciones con los clientes. Debido a ser de Código Abierto y a que proporciona características profesionales, el CRM vtiger ha sido adoptado por una extensa y creciente comunidad de usuarios. vtiger CRM es fácil de entender y ampliamente usado.

Este manual esta basado en la distribución oficial de código libre v5.1.0 y no destaca los cambios desde la versión previa 5.0.4. El manual incluye los módulos opcionales de esta versión.

## **1 *Por qué leer este manual***

---

Este manual ha sido escrito para ser una guía de referencia clara y útil del sistema vtiger CRM para usuarios y administradores. Sin embargo, este manual no es la documentación oficial y no incluye documentación orientada al desarrollo.

Esperamos contestar a la mayoría de las cuestiones que pueden surgir sobre las características y módulos de vtiger CRM. En concreto los siguientes puntos son tratados:

- Visión general de vtiger CRM. Con todos sus módulos y las relaciones entre ellos, vtiger CRM puede ser un tanto apabullante al principio. De forma rápida veremos como las piezas encajan unas con otras.
- Como empezar a usar el CRM. ¿Qué debo hacer primero?
- Automatización de la fuerza de ventas. Como el sistema te ayuda automáticamente después de introducir los datos.
- Gestión de Cuentas. Como trabajar con cuentas y contactos. ¿Qué puedo hacer con ellos?
- Entendiendo todas las relaciones. La mayoría de los datos introducidos en el CRM están de algún modo relacionados con los otros. Estas relaciones están documentadas exhaustivamente, incluyendo el propósito con el que fueron previstas. Cuando es conveniente, se adjuntan ejemplos de uso apropiado.
- Personalizando el sistema CRM. Cada empresa es diferente. Explicamos como adaptar el CRM vtiger para encajar en las necesidades de tu empresa.
- Medidas de Seguridad. El sistema CRM viene con un conjunto de herramientas que refuerzan la organización de equipos de ventas, así como los informes a la dirección. Explicaremos como estas herramientas pueden ser usadas.
- Recursos adicionales. Por último, mostraremos otros lugares donde obtener la ultima información, y ofrecemos un completo conjunto de referencias online.

## **2 A quién va dirigido este manual**

---

Este manual va dirigido a usuarios y administradores de vtiger CRM. Se supone que muchos de los lectores estarán familiarizados con los sistemas CRM. Aunque daremos una descripción de todas las características tal y como han sido implementadas en su lanzamiento, este libro puede no ser suficiente como única referencia sobre vtiger CRM. Esto dependerá de tus necesidades y experiencia, así como de los progresos que el CRM vtiger realice. Para una lista de otros recursos, consulte el apéndice: Recursos.

## **3 Organización del manual**

---

Este manual está dividido en cuatro partes y apéndices:

### **CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN**

Describe cómo usar este manual y nos da una primera aproximación a la aplicación.

### **CAPÍTULO 2: ENTRADA DE DATOS**

Explica como se definen los contactos con los clientes y como usar el sistema CRM para recoger información sobre los clientes. Muestra qué tipos de actividades de ventas soporta el sistema de CRM y cómo estas actividades están siendo presentadas. Provee toda la información requerida para entender el proceso de ventas soportado por el sistema de CRM. Lista todas las posibilidades de introducir productos y tarifas en el sistema.

### **CAPÍTULO 3: TRABAJANDO CON EL SISTEMA CRM**

Describe como todo encaja y como el sistema CRM puede ser usado para coordinar el trabajo de ventas, marketing y personal de servicios para incrementar la productividad de cada usuario individual. Explica todas las funciones automatizadas disponibles, como los procesos de ventas pueden ser definidos y que servicios de post venta se ofrecen.

### **CAPÍTULO 4: TAREAS ADMINISTRATIVAS**

Describe en detalle cómo administrar usuarios y privilegios y como personalizar las plantillas y la configuración del sistema CRM.

### **APÉNDICE: EJEMPLOS DE ADMINISTRACIÓN Y PREGUNTAS FRECUENTES**

Contiene varias configuraciones de ejemplo y respuesta a las dudas comunes sobre la configuración de seguridad. Explica detalladamente cómo asignar privilegios de acceso basados en una organización de estructura jerárquica.

## **4 Cómo obtener este manual**

---

## **5 Petición de comentarios**

---

Por favor, ayúdenos a mejorar futuras ediciones de este libro, así como a corregir errores, inexactitudes, fallos, malentendidos o frases confusas, y erratas tipográficas. Envíe sus comentarios al equipo de traducción al español del manual de vtiger en [info@vtiger-spain.com](mailto:info@vtiger-spain.com) o al autor del manual original en [vtigermanual@crm-now.de](mailto:vtigermanual@crm-now.de).

## **6 Agradecimientos**

---

Este manual lleva en activo desde la versión 4.0.0. La escritura de este manual no hubiera sido posible sin la ayuda y apoyo de mucha gente. El equipo de vtiger, su comunidad de usuarios y un gran número de personas han contribuido con sus comentarios técnicos durante la escritura de este libro. También queremos dar gracias a la gente que ha contribuido a este manual con sus puntos de vista informales, sugerencias y correcciones durante el proceso de escritura.

A pesar de no ser una lista completa, este libro no podría haber sido terminado sin la ayuda de Emilio Paolini, Walter Schönenbröcher, y Dirk Gorny.

El equipo de JPL TSolucio, S.L., responsable de la traducción al español, queremos reconocer y agradecer el esfuerzo que realiza Frank Piepiorra de CRM-NOW, sin el cual no podríamos disfrutar de este manual. La dirección de la empresa quiere agradecer la dedicación y el esfuerzo realizado por los empleados involucrados en la traducción.

# Capítulo 1. Introducción.

Este capítulo explica cómo usar este manual y proporciona una visión general de todos los puntos que un usuario debería considerar antes de empezar a trabajar con el sistema de CRM.

## **1 *Acerca de este manual***

---

Con la ayuda de este manual, pronto te familiarizarás con el sistema CRM. El objetivo de este manual es hacer trabajar las funciones y características del CRM en conjunción con los procesos de ventas tal como son definidos por las compañías que usan el CRM. Explicaremos como configurar el sistema para encajar en tus necesidades y como usarlo efectivamente.

Hay que tener presente que este sistema CRM es una herramienta para organizar tus ventas, marketing y/o servicios. Está especialmente preparado para empresas:

- Que realicen comercio B2B (business to bussines) o B2C (business to consumer).
- Que tengan ciclos de ventas largos.
- Que no cambien frecuentemente sus ofertas de producto o servicios.
- Que trabajen con equipos de ventas, servicios o marketing situados en diferentes ubicaciones.

Pensamos que la mayoría de los usuarios y administradores de vtiger CRM se beneficiarían de leer este manual completo. Si embargo, comprendemos que si ya estás involucrado en un CRM, tu apretada agenda puede forzarte a leer por encima este manual buscando los aspectos destacados, hasta que encuentres un momento para leerlo más minuciosamente. Así que hemos intentado ponértelo fácil. Este documento está claramente estructurado, empezando con lo básico y entrando más en detalle conforme avanzas en su lectura. Además, se citan otras fuentes de referencia.

Los nombres de las organizaciones y contactos usados en los ejemplos son ficticios. Cualquier parecido con organizaciones o personas reales es pura coincidencia.

El uso del software vtiger CRM y su documentación está sujeto a los términos y condiciones de las licencias correspondientes.

## **2 *Primeros pasos***

---

### **2.1 Darse de alta como usuario**

Antes de empezar a trabajar con el sistema de CRM, debes identificarte en el CRM como usuario autorizado. Esto se hace a través de un procedimiento de acceso que requiere un nombre de usuario y una contraseña. Ambas son facilitadas por el administrador del sistema.

## 2.2 Configuración del PC y otros requisitos

Para el uso normal del sistema de CRM, no es necesario instalar ningún software en el sistema. Se puede operar con el CRM simplemente a través de un navegador.



### NOTA

*Si quieres enlazar tu entorno de ofimática a tu sistema CRM, puedes instalar algunas extensiones en tu ordenador para ello. Para este propósito consulta los manuales apropiados listados en Apéndice:Recursos*

Por favor, comprueba los requisitos mínimos y sigue las instrucciones para configurar tu navegador.

### Requerimientos Hardware:

PC o terminal con un Navegador y una resolución mínima de 1024x768 pixels.

### Navegador:

Firefox 1.5 o superior (recomendado), MS IE 6.0 o superior, no se han certificado otros navegadores pero pueden funcionar correctamente.



### TRUCO

*Aviso para los usuarios de Internet Explorer: Dependiendo de tu versión de Internet Explorer, aparentemente hay un pequeño bug con el caché de paginación, que puede afectar al rendimiento del cliente AJAX en determinados casos. Si su sistema CRM se ralentiza, se recomienda borrar la cache del navegador.*

La configuración del navegador debe cumplir los siguientes requisitos:

### Cookie

Debe permitir cookies.

### Java

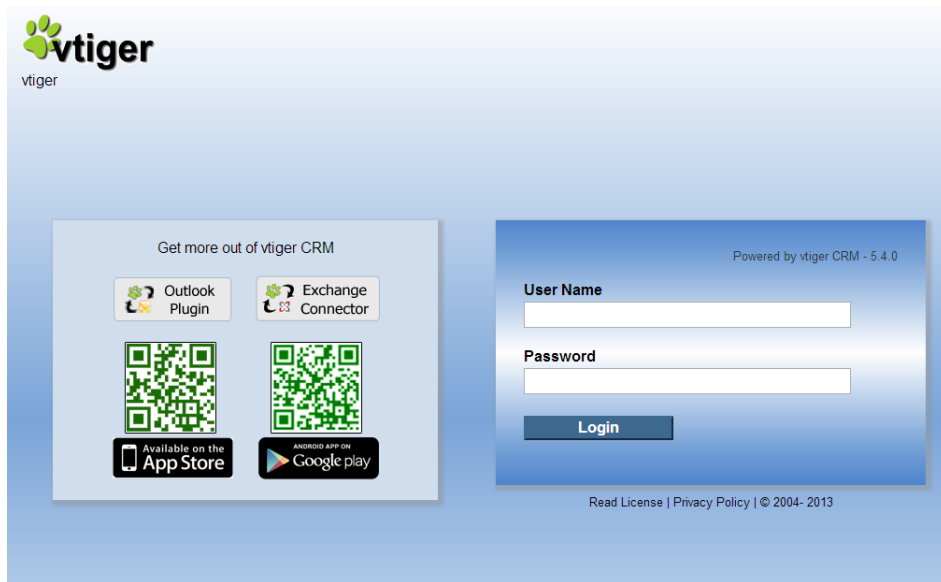
Hay que habilitar JavaScripts en la configuración de seguridad del navegador.

## 2.3 Acceso al sistema

El administrador de tu sistema CRM, te proporcionará una URL para acceder al CRM a través de tu navegador. Necesitarás también el nombre de tu cuenta de usuario y la contraseña.

Una vez arrancado el software CRM, aparecerá la pantalla de Login. El usuario debe teclear su nombre de usuario y contraseña en los campos correspondientes para poder acceder al programa. El usuario puede seleccionar también el Tema y el Idioma. El nombre de usuario, la contraseña, los Temas e Idiomas son proporcionados por el administrador del sistema. Tras introducir el nombre de usuario y contraseña, pulse <Enter>, o el botón de **Sign in**.





### PRECAUCIÓN

Muchos navegadores son capaces de recordar tu nombre de usuario y contraseña para simplificar su uso. Sin embargo, esto puede ser una brecha de seguridad si no estás seguro de que nadie más tiene acceso a tu ordenador. Personas no autorizadas podrían tener acceso a datos confidenciales. Esto es especialmente relevante si usas un ordenador portátil que se puede perder.

## 2.4 Página de inicio del CRM

Tras identificarte, se mostrará la página de inicio. Tener en cuenta que cada usuario del CRM verá una página inicial adaptada a sus preferencias e información.

**Potenciales Importantes**

| Oportunidad             | Suma(€) |
|-------------------------|---------|
| Fascias y parrillas ... | 1.2E+6  |
| EDFG Group Limited -... | 75000   |
| vtiger - 1000 units     | 75000   |
| vtigeruser - 1000 un... | 75000   |
| usable-vtiger - 1000... | 75000   |

**Cuentas Importantes**

| Cuenta        | Cantidad Total(€) |
|---------------|-------------------|
| INV1          | 1.2E+6            |
| usable-vtiger | 75000             |
| vtigerCRM Inc | 75000             |
| vtiger        | 75000             |
| vtigeruser    | 75000             |

**Medidas Clave**

| Elemento                  | Módulo        | Cantidad |
|---------------------------|---------------|----------|
| t en cuenta (admin)       | Cuentas       | 11       |
| Prospect Accounts (admin) | Cuentas       | 0        |
| Open Tickets (admin)      | Incidencias   | 15       |
| t (admin)                 | Facturas      | 5        |
| Hot Leads (admin)         | Pre-Contactos | 1        |
| Potentials Won (admin)    | Oportunidades | 0        |
| Open Quotes (admin)       | Presupuestos  | 5        |

**Incidencias Importantes**

| Asunto :             | Relacionado con |
|----------------------|-----------------|
| sarandonga           | Mary Smith      |
| como exportar la lis | Mary Smith      |
| error al generar Op  | Mary Smith      |
| rtrtytytrytry        | ytu tyutu       |
| tttt                 |                 |

Dependiendo del Tema que hayas seleccionado, los ajustes del sistema hechos por tu administrador, y los datos alojados en el sistema CRM, tu pantalla puede diferir de la mostrada. Los siguientes capítulos explicarán como puedes personalizar tu página de inicio, y como usar las funciones del CRM.

## Contenido de la Página de Inicio

El área principal de la Página de Inicio, tal como muestra la ilustración, muestra una serie de bloques resumiendo la información más relevante del CRM. Puedes cambiar el orden de estos bloques arrastrando y soltando. También puedes cambiar el contenido de tu página de inicio utilizando la función de edición de la página de inicio o seleccionando los componentes visibles tal como explicamos en la sección: Mis Preferencias



### IMPORTANTE

*Note que todo dato archivado en el sistema de CRM tiene un propietario. El propietario es asignado por una entrada “[asignado a:]”. Si realizas una nueva entrada, los datos serán automáticamente asignados a tu usuario, a menos que lo cambies intencionalmente. En la Página de Inicio sólo se muestra los datos asignados a ti.*

## Navegación

El diseño inteligente del sistema CRM, te permitirá obtener la mayor parte de la información rápidamente. Puedes navegar por el CRM como si estuvieras visitando una web.

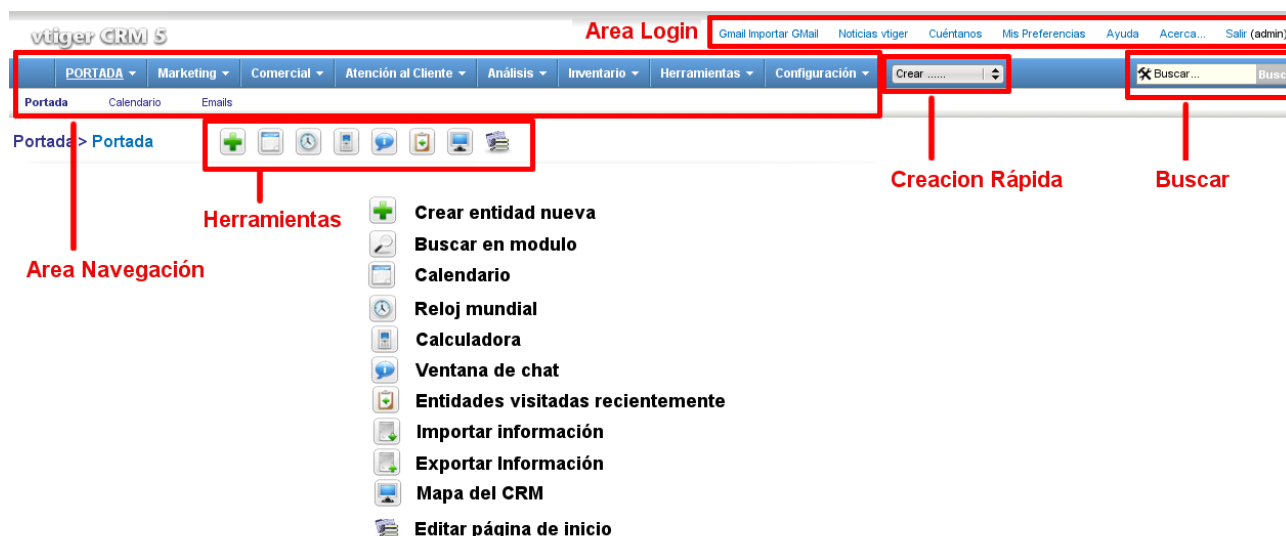


### PRECAUCIÓN

*No se recomienda usar los botones Atrás y Adelante del navegador. Estos botones pueden causar problemas cuando visualices páginas con contenido generado dinámicamente.*

Se recomienda usar los iconos y enlaces proporcionados por el sistema de CRM. Los usuarios avanzados pueden cambiar a navegación tabulada (proporcionada por ejemplo por Firefox o IE7) para acelerar el proceso de gestión. Puedes llegar a cualquier página del CRM con unos pocos clics. Todas las páginas del CRM guardan un orden jerárquico. Puedes cambiar entre páginas del mismo nivel jerárquico o acceder a la página directamente.

En la **parte superior** del sistema CRM, tal como muestra la figura, tienes acceso a los diferentes áreas y funciones para navegar y trabajar con el CRM.



### Área de Login:

En esta área, puedes acceder a tus preferencias, obtener ayuda o información de la distribución, o abandonar el sistema de CRM.

### Área de Navegación:

Aquí puedes cambiar entre las funciones y listados de datos ofrecidos por el sistema CRM.

### Menú-Rápido:

Aquí puedes acceder rápidamente a las páginas de entrada de datos, creación de entidades, aunque con funcionalidades limitadas. Esto es muy útil si necesitas crear una entrada en el sistema sin perder la localización actual.

### Búsqueda:

Aquí puedes buscar a través de toda la base de datos. Puedes restringir la búsqueda a ciertos módulos pulsando el icono de herramientas y seleccionando los módulos en los que quieres buscar.

### Herramientas:

Pinchando en estos iconos, puedes tener acceso rápido al calendario, el reloj, la calculadora y otras funciones. Además, puedes usar el icono del Menú de Selección Abierta para un acceso rápido a todos los módulos del CRM. Estos iconos están disponibles en todos los menús del CRM en que sean apropiados.

Los menús de **Noticias** y **Cuéntanos** solo están disponibles a usuarios administradores.

## Importar Gmail:

Para poder utilizar esta opción debes tener una cuenta Google™. Esta opción permite una integración básica con Google Mail™ (Gmail) mediante el cual correos de entrada en tu cuenta Gmail pueden adjuntarse a cuentas, contactos, proveedores, usuarios o pre-contactos en el CRM. Esta cuenta será enlazada con el CRM por el proveedor del sistema.

## Mis Preferencias:

Cuando haces clic en **Mis Preferencias** se abrirá una nueva ventana que te permitirá ver y editar la información del usuario y establecer tus propias preferencias. La mayoría de estos campos son muy claros. Los campos destacados de la figura siguiente son para propósitos especiales y serán descritos a continuación.

El botón **Ver Auditoría de Usuarios** solo está funcional, si el administrador del sistema CRM habilita esta función. Por favor revise esta sección: Registro de Auditoria para más información.

## Usuario Login y Rol

| 1. Usuario Login y Rol                |   |           |                      |
|---------------------------------------|---|-----------|----------------------|
| Usuario                               | admin   | Admin     | on                   |
| Contraseña                            | <input type="button" value="Cambiar Contraseña"/> | Email     | noreply@tsolucio.com |
| Estatus                               | Activo  | Nombre    |                      |
| Moneda                                | Euro : €  | Apellidos | Administrator        |
| Vista de Pre-Contactos predeterminada | Hoy   | Rol       | CEO                  |
| Vista de Calendario predeterminada    | Esta semana                                       |           |                      |

El campo marcado, Rol, nos muestra el rol asignado al usuario. El rol establece los privilegios del usuario. Este campo no puede ser editado por un usuario; solo puede ser modificado por el administrador.

Cada usuario puede definir y cambiar su propia contraseña. Es más, se recomienda cambiarla frecuentemente.



### IMPORTANTE

*El nombre de usuario y la contraseña debe tener una combinación de letras minúsculas o mayúsculas y números. Se recomienda que se use al menos 8 dígitos. Cuantos más dígitos tenga mayor será la seguridad de acceso al CRM. El uso de caracteres especiales como %,/, ä, ö, ..., que son usados en otras lenguas, no está permitido. Una buena contraseña sería algo como esto, Dhe4K39b. El nombre de usuario una vez creado no puede ser cambiado. Sin embargo, sí se puede crear un nuevo usuario y transferirle todos los datos de otro usuario a este.*

Haz clic en el botón Editar para hacer cambios. Alternativamente puedes mover el puntero del ratón por encima de una entrada y así se te ofrecerá la función de editar, la cual puedes usar para cambiar una entrada en particular.

## Más Información:

| 2. Más Información |            |                          |                               |
|--------------------|------------|--------------------------|-------------------------------|
| Cargo              |            | Fax                      |                               |
| Departamento       |            | Email (Otro)             |                               |
| Tel. Oficina       |            | Yahoo id                 |                               |
| Tel. Móvil         |            | Informa a                |                               |
| Tel. Particular    |            | Tel. Directo             |                               |
| Formato de Fecha   | dd-mm-yyyy | Firma                    | Un saludo,<br>Joe<br>TSolucio |
| Notas              |            | Cliente de Email Interno | si                            |

El campo **Firma** define la firma añadida automáticamente en los correos enviados. Se pueden usar etiquetas HTML para darle formato a nuestra firma. Fíjense que el espacio es limitado. Si fuera necesario su proveedor de CRM podría incrementar el espacio. En el apéndice: Administración y FAQ encontrarás más información sobre cómo puedes dar formato a la firma y darle una apariencia especial.

El campo **Cliente de Email Interno** define si el gestor de correo interno de CRM es usado al hacer clic sobre un email en la aplicación. Si está desactivado se utilizará el programa de email instalado en el ordenador.

## Opciones Avanzadas de Usuario y Configuración de Asterisk

| 5. Opciones Avanzadas de Usuario |          |                 |                 |
|----------------------------------|----------|-----------------|-----------------|
| Intervalo de Recordatorio        | 1 Minute | Clave de acceso | LWBne9tvll1fkSW |

| 6. Asterisk Configuration |  |                        |    |
|---------------------------|--|------------------------|----|
| Asterisk Extension        |  | Receive Incoming Calls | no |

Los campos en las opciones avanzadas de usuario se utilizan para definir parámetros de comunicación entre el navegador y el servidor de la aplicación CRM. Con el campo **Intervalo de Recordatorio** se define la frecuencia con la que el navegador consultará la aplicación en busca de eventos pendientes. Verás una ventana emergente con el evento aparecer en el navegador cuando sea la hora. El campo **Clave de acceso** muestra el número de identificación a utilizar con extensiones CRM y no puede ser modificado.

Los campos de **Configuración Asterisk** son parámetros de configuración de tu interface con Asterisk. Asterisk es un software que implementa una centralita telefónica (PBX) y se utiliza para realizar llamadas haciendo clic sobre un número de teléfono o para mostrar información de la llamada entrante del servidor Asterisk. Para utilizar este servicio es necesario tener instalado correctamente configurado un servidor Asterisk en tu empresa.

## Componentes de la Página Principal:

Esto nos define qué información del CRM queremos que se visualice en la página inicio. Los elementos marcados aparecerán en la portada siempre que hayan datos relativos al mismo.

## Mis Grupos:

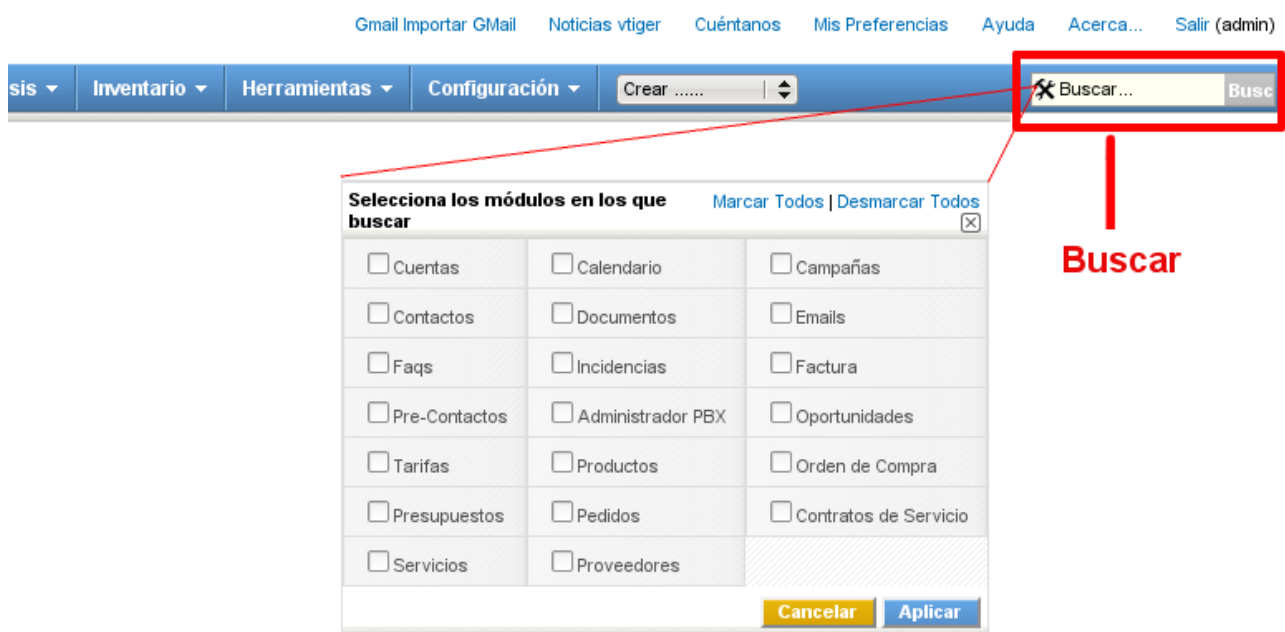
Los usuarios pueden ser miembros de uno o más grupos. Esta relación se muestra aquí. Solo los usuarios administradores pueden cambiar la pertenencia a grupos.

## Histórico de Accesos:

Aquí se puede consultar el historial de accesos al sistema. Por razones de seguridad se recomienda salir del sistema cuando termine su uso.

## Función global de búsqueda

La página de inicio provee un potente buscador que permite buscar entradas de la base de datos. Puedes buscar por cualquier término. Rellena el campo **Buscar** y haz clic en el botón **Busc**. Puedes restringir la búsqueda a ciertos módulos pulsando el icono de herramientas y seleccionando los módulos en los que quieres buscar como se ve en la siguiente imagen.



## Creación Rápida

El desplegable de creación rápida en la página de inicio te permite saltar rápidamente a una página de creación de entidades reducida. La idea es poder introducir en el sistema entidades con la información básica de manera inmediata. En el menú desplegable seleccionas la nueva entidad que quieres crear.



### Nota

La Creación Rápida tiene un número reducido de campos. Para ver todos los campos posibles hay que acceder a la pantalla de entrada de datos.

## 2.5 Privilegios de acceso

Tus privilegios de acceso al sistema CRM son introducidos por el administrador cuando esta configurando el sistema CRM. Están disponibles los siguientes privilegios.

- El permiso de usar ciertos módulos CRM.
- El permiso de ver datos en ciertos módulos CRM.
- El permiso de editar o cambiar datos en ciertos módulos CRM.
- El permiso de borrar datos en ciertos módulos CRM.
- El permiso de exportar o importar datos de ciertos módulos CRM.

El sistema CRM se asegura de que tu solo puedas ejecutar ciertas operaciones si tienes los privilegios apropiados. Puedes obtener más información en el Capítulo 4: Tareas Administrativas. Por favor contacta con tu administrador si quieres saber más sobre las opciones de privilegios en tu sistema o si quieres que alguno cambie.

## 2.6 ¿Cómo empezar?

Para un mejor uso, el sistema CRM necesita ser configurado basado en las necesidades de tu empresa. Todos los usuarios con privilegios de administración tiene permitido modificar las configuraciones básicas. Todas estas posibilidades están descritas en capítulo Administrador de este manual. Es más, hay muchas funciones disponibles, las cuales permite a los usuarios configurar la presentación de los datos sin cambiar las configuraciones básicas y sin privilegios de administrador. Todas las opciones serán explicadas en las siguientes secciones.

Hasta sin mucha configuración podrás rápidamente empezar a utilizar el sistema CRM. Los datos de clientes son el núcleo de cada sistema CRM así que debes empezar por introducir esta información. Dado que el sistema CRM es mucho más que un simple sistema de almacenamiento, recomiendo que te familiarices con el proceso de venta descrito en la sección: El Proceso de venta. Empieza introduciendo los datos de tus clientes como **Pre-contactos**. Después convierte el pre-contacto en un **Potencial u Oportunidad**. Mira como los contactos, cuentas y potenciales son generados automáticamente. También puedes importar los datos de los pre-contactos de tu entorno de oficina existente para agilizar el proceso.

Como **primer paso** se recomienda empezar con la introducción de la información de contacto importante de tus clientes. Puedes añadir más información después. También necesitarás introducir tu propia empresa como una cuenta y los datos de empleados como contactos. Necesitarás estos datos para comunicarte eficientemente con otros usuarios. Para más información por favor dirígete a la sección: contactos de clientes. Después de introducir tus contactos, tendrás una amplia variedad de funciones automatizadas disponibles en el CRM.

Como **segundo paso** se recomienda empezar con la introducción de tus productos y/o servicios ofertados. En la sección: Entrada de Productos podrás encontrar instrucciones detalladas para la introducción de información de productos y servicios así como una tarifa de precios. De nuevo, empieza con la introducción de la información importante. Puedes agregar más datos después.

Si varios usuarios empiezan a utilizar al mismo tiempo el CRM, por favor ten en mente que tenéis que introducir cualquier tipo de información solo una vez. Asegurate de hablar con los otros para evitar duplicidad.

Usa los datos de tu CRM inmediatamente, cuando programes el próximo contacto con el cliente. Familiarízate con las funciones de actividades que están descritas en Calendario y Actividades y define tus procesos de venta basado en diferentes fases de ventas.

Con el tiempo mejorarás tus habilidades para utilizar el sistema paso a paso. En poco tiempo tendrás una elevada experiencia de uso del sistema.



## Capítulo 2. Entradas de datos en el sistema CRM.

El sistema CRM ofrece posibilidades casi ilimitadas para la introducción, proceso y visualización de los datos de tu negocio.

Esto incluye:

- un completo control de tus procesos de ventas, empezando con el primer contacto con un futuro cliente hasta después de venderle soporte, y
- una **administración de contactos** para tus clientes y vendedores o para otros, relacionado con personas concretas, empresas o grupos,
- un **gestor de actividades** basado en tiempo y prioridad
- un **catálogo de productos y servicios**.

Debes decidir que funciones son importantes para ti y tu negocio y que es lo que quieres usar. Las siguientes secciones describirán en detalle como introducir los datos en el sistema de CRM y como los datos serán presentados y administrados.

### **1 Información del cliente**

---

Una efectiva administración y utilización de la información de tus clientes es el elemento más importante de un sistema gestor de relaciones con clientes. A la postre, toda la actividad del negocio se destina al cliente. El sistema CRM distingue tres tipos de contactos:

- Pre-contacto
- Contacto con una sola persona
- Contacto con una organización, tal como una entidades legales, grupos, agencias, etc.

El CRM te ofrece la introducción de cualquier clase de información para cada uno de estos tipos de contactos y enlazar organizaciones o personas a otras entradas del CRM si procede.

Durante el trabajo con el sistema CRM, los contactos pueden ser enlazados con diferentes escenarios de procesos de ventas, tal como pre-contactos, potenciales o soporte. Referenciándolos por fases de ventas serás capaz de administrar eficientemente tus contactos.

El siguiente ejemplo describe un procedimiento típico de venta:

- Basado en un primer contacto con un potencial cliente, se crea un pre-contacto. En este momento de la venta no está claro si habrá una oportunidad de negocio. Este pre-contacto contendrá toda la información sobre el contacto y cuenta disponible en esta fase de venta.
- El estado de pre-contacto se mantendrá hasta tener claro si se producirá una oportunidad de negocio. Todas las actividades relacionadas a este pre-contacto serán registradas dentro del CRM.

Si surge una oportunidad de negocio, el pre-contacto será convertido a un Potencial u Oportunidad de Negocio. Al mismo tiempo se creará un contacto y una cuenta automáticamente y el Pre-contacto será borrado. Toda la información recogida en el Pre-contacto está todavía disponible, pero ahora su presentación se distribuirá en los contactos, cuentas y/o potenciales asociados.

Usando este procedimiento, solo se crean los contactos y cuentas con una oportunidad de llegar a ser negocio. El sistema CRM no se verá sobrecargado con datos innecesarios.

Además, puedes crear nuevas cuentas y/o contactos directamente si no encajan en el procedimiento descrito. Esto podría ser verdad para tus propios empleados, socios o empresas asociadas a tu empresa, contactos personales etc.

## 1.1 Nuevos Pre-Contactos

El proceso de venta soportado por el CRM ha sido dividido en los siguientes pasos:

- Pre-contacto
- Potencial
- Presupuesto
- Orden de Venta y Compra
- Facturas
- Servicios

Puedes encontrar una descripción más detallada en la sección: Proceso de Ventas.

Los Pre-contacts son tu primero contacto con un futuro cliente. Puedes obtener pre-contacts de tus actividades de marketing tal como exposiciones de comercio, anuncios, presentaciones, etc. Probablemente, la mayoría de tus pre-contacts no supondrán un negocio.



### *TRUCO*

*Si haces clic sobre [Nuevo Pre-contacto] en el menú de creación rápida, podrás crear un pre-contacto con los datos de nombre, empresa, teléfono y correos.*

Si quieres recoger información más detallada del pre-contacto, puedes hacer abrir el menú **[Comercial]** en el área de navegación que se muestra en la figura: Parte Superior. Usa el botón más “+” para abrir la vista de edición de un nuevo pre-contacto como muestra la figura Nuevo Pre-contacto. Ahora puedes meter toda la información del pre-contacto que tienes.



## IMPORTANTE

Los campos marcados con “\*” son obligatorios.

### Creando Nuevo Pre-Contacto

| Básico Información                               |  | Más Información         |                      |
|--|--|-------------------------|----------------------|
| <a href="#">Guardar</a> <a href="#">Cancelar</a> |  |                         |                      |
| <b>Información del Pre-Contacto</b>              |  |                         |                      |
| Nombre   | <input type="text"/>   | Teléfono                | <input type="text"/> |
| *Apellidos                                       | <input type="text"/>   | Tel. Móvil              | <input type="text"/> |
| *Empresa   | <input type="text"/>   | Fax                     | <input type="text"/> |
| Designación                                      | <input type="text"/>   | Email                   | <input type="text"/> |
| Origen del Pre-Contacto                          | <input type="text"/>   | Estado del Pre-Contacto | <input type="text"/> |
| Asignado a                                       | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br><input type="text" value="admin"/> |                         |                      |
| <b>Dirección</b>                                 |  |                         |                      |
| Dirección  | <input type="text"/>   | Apdo. Correos           | <input type="text"/> |
| Código Postal                                    | <input type="text"/>   | Población               | <input type="text"/> |
| País   | <input type="text"/>   | Provincia               | <input type="text"/> |
| <b>Información Adicional</b>                     |  |                         |                      |
| Descripción                                      | <input type="text"/>   |                         |                      |
| <a href="#">Guardar</a> <a href="#">Cancelar</a> |  |                         |                      |



## TRUCO

Si creas un pre-contacto, este será asignado a ti automáticamente. Puedes asignar el pre-contacto a diferentes usuarios del CRM o grupos de usuarios cambiando el contenido del campo “Asignado a” a una persona o equipo diferente.

## 1.2 Nuevas Cuentas

La manera más eficiente de crear una nueva cuenta es desde un pre-contacto, como se describe en la sección Creando clientes potenciales desde pre-contacts. Sin embargo, algunas veces será necesario introducir nuevas cuentas directamente. Esto es útil si quieres tener empresas competidoras, contactos privados o especiales almacenados en tu CRM. Como las cuentas pueden tener referencias a contactos, siempre es aconsejable introducir la información de la cuenta antes de introducir la información de los contactos. Cuando añadas un contacto al CRM más tarde, la información de la cuenta estará disponible.

Para crear una nueva cuenta, haz clic **[Nueva Cuenta]** en la entrada del menú Creación-Rápida mostrado en la la figura: Parte Superior o ves a **[Comercial]** → **[Cuentas]** y haz clic en el **icono +**. Una nueva ventana se abrirá como se muestra en la figura: Nueva Cuenta-Información Básica.

## Creando Nuevo Account

Básico Información

Más Información

Guardar

Cancelar

Información de la Cuenta

|                      |   |             |                     |
|----------------------|---|-------------|---------------------|
| *Nombre de la Cuenta |   | Núm. Cuenta | GEN-AUTO AL GUARDAR |
| Página Web           | http://   | Teléfono    |                     |
| Ticker de bolsa      |   | Fax         |                     |
| Miembro de           |   | Email       |                     |
| *Asignado a          | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br>admin |             |                     |

Información de la Dirección

☐ Copiar Envío a Factura
 ☐ Copiar Factura a Envío

|                            |  |                          |  |
|----------------------------|--|--------------------------|--|
| Dirección (Factura)        |  | Dirección (Envío)        |  |
| Apdo. de Correos (Factura) |  | Apdo. de Correos (Envío) |  |
| Población (Factura)        |  | Población (Envío)        |  |
| Provincia (Factura)        |  | Provincia (Envío)        |  |
| Código Postal (Factura)    |  | Código Postal (Envío)    |  |
| País (Factura)             |  | País (Envío)             |  |

Descripción Adicional

Descripción

Guardar

Cancelar

Ahora puedes introducir la información básica de la cuenta. Deberías introducir solamente la información que sea relevante para ti o tu negocio. La ilustración nos muestra una entrada de ejemplo. Los campos de entrada no relevantes pueden seguir vacíos o pueden ser borrados por el administrador del sistema CRM. También puedes considerar el uso de campos personalizados. Si varios usuarios tienen permiso de escritura a los mismos campos de entrada, asegurate que todos acordéis un estándar común para realizar entradas.

En el caso que quieras usar la función de Situación en Mapa del sistema CRM en otro país que no sea EEUU, debes incluir la información del país.

Puedes añadir información adicional a la cuenta pulsando sobre la pestaña **Más Información** como se ve en la siguiente figura:

## Creando Nuevo Account

Básico Información

Más Información

Guardar

Cancelar

Información de la Cuenta

|                          |                          |                        |       |
|--------------------------|--------------------------|------------------------|-------|
| Tel. Alternativo         |                          | Empleados              |       |
| Email (Alternativo)      |                          | Accionistas            |       |
| Actividad                | -----                    | Importancia            | ----- |
| Tipo                     | -----                    | CIF                    |       |
| No Enviar Emails         | <input type="checkbox"/> | Facturación Anual: (€) | 0     |
| Notificar al Propietario | <input type="checkbox"/> |                        |       |

Guardar

Cancelar



### Importante

Algunos campos se refieren a la información que ya está guardada en el sistema CRM. Puedes ver esto, por ejemplo, para el campo **Miembro de** en la figura anterior. Aquí **no puedes** hacer una entrada directa. Tienes que hacer clic en el icono de la carpeta al final de esta línea. Entonces una nueva ventana se abrirá con la información guardada en el sistema CRM. Cuando hagas una selección, esta ventana se cerrará automáticamente y el campo se rellenará automáticamente. Denominamos este tipo de campo, campos de captura.

## Jerarquía de Cuentas

Si necesitas registrar una estructura jerárquica en tus cuentas, puedes utilizar el campo **Miembro de** para reflejar estas relaciones como se puede ver en la siguiente figura.

[ ACC1 ] vtiger - Cuenta Información Actualizado hoy (12 Oct 2009)

Cuenta Información Editar Duplicar Borrar ← →

| Información de la Cuenta |  |                  |                |
|--------------------------|--|------------------|----------------|
| Nombre de la Cuenta      | vtiger   | Núm. Cuenta      | ACC1           |
| Página Web               | <a href="http://www.vtiger.com">www.vtiger.com</a> | Teléfono         | (111) 214-5263 |
| Ticker de bolsa          |  | Fax              |                |
| Miembro de               | <a href="#">vtigerCRM Inc</a>                      | Tel. Alternativo |                |
| Empleados                |  | Email            |                |
| Email (Alternativo)      |  | Accionistas      |                |
| Actividad                | Tecnología   | Importancia      | -----          |

**Acciones**

- [Enviar Email](#)
- [Añadir Evento](#)
- [Añadir Tareas Pendientes](#)
- [Añadir Nota](#)
- [Mostrar Jerarquía de Cuentas](#)

Seleccione una plantilla para enviar el Mailmerge

Al pulsar sobre la acción acción **Mostrar Jerarquía de Cuentas** se verá un listado similar al siguiente:

| Jerarquía de Cuentas          |                     |  |                |            | Volver |
|-------------------------------|---------------------|--|----------------|------------|--------|
| Nombre de la Cuenta           | Población (Factura) | Página Web   | Teléfono       | Asignado a |        |
| <a href="#">vtigerCRM Inc</a> | Sunnyvale           | <a href="http://www.vtigercrm.com">www.vtigercrm.com</a> | (350) 761-4937 | admin      |        |
| ... <a href="#">vtiger</a>    | San Mateo           | <a href="http://www.vtiger.com">www.vtiger.com</a>       | (111) 214-5263 | admin      |        |

## 1.3 Nuevos Contactos



Si quieres introducir información de un contacto individual, selecciona [Nuevo Contacto] en el menú Creación-Rápida o ves a [Comercial] → [Contactos] y haz clic en el botón **+**. Una nueva ventana como muestra la figura: Nuevo Contacto – Información Básica se abrirá.

## Creando Nuevo Contact

**Básico Información** Más Información

Guardar Cancelar

**Datos Personales**

|                        |  |              |                      |
|------------------------|--|--------------|----------------------|
| Nombre                 | <input type="text"/>   | Id Contacto  | GEN-AUTO AL GUARDAR  |
| *Apellidos             | <input type="text"/>   | Tel. Empresa | <input type="text"/> |
| Cuenta                 | <input type="text"/>   | Tel. Móvil   | <input type="text"/> |
| Origen de Pre-Contacto | <input type="text"/>   | Cargo        | <input type="text"/> |
| Fax                    | <input type="text"/>   | Email        | <input type="text"/> |
| *Asignado a            | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br><input type="text" value="admin"/>   |              |                      |

**Información de la Dirección**☐ Copiar Otra a Envío ☐ Copiar Envío a Otra

|                           |                      |                         |                      |
|---------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|
| Dirección (Factura)       | <input type="text"/> | Dirección (Envío)       | <input type="text"/> |
| Apdo de Correos (Factura) | <input type="text"/> | Apdo de Correos (Envío) | <input type="text"/> |
| Población (Factura)       | <input type="text"/> | Población (Envío)       | <input type="text"/> |
| Provincia (Factura)       | <input type="text"/> | Provincia (Envío)       | <input type="text"/> |
| Código Postal (Factura)   | <input type="text"/> | Código Postal (Envío)   | <input type="text"/> |
| País (Factura)            | <input type="text"/> | País (Envío)            | <input type="text"/> |

**Información Adicional**

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| Descripción | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|

Guardar Cancelar



El apellido debe ser una sola palabra si quieres poder sincronizar tus datos con Outlook. Por ejemplo, si el apellido es Mc Murphy, crea una entrada Mc-Murphy o se utilizará Murphy como segundo nombre.

Asegurate que todos los usuarios del CRM acuerden utilizar los campos para el mismo fin. El administrador de la aplicación puede esconder los campos que no son necesarios en tu empresa, o añadir campos nuevos como se explica en el capítulo: Administración de Usuarios.

Puedes añadir información adicional al contacto pulsando sobre la pestaña **Más Información** como se ve en la siguiente figura:

**Creando Nuevo Contact**

---

Básico Información

Más Información

Guardar

Cancelar

**Datos Personales**

|                           |                          |                          |                          |
|---------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Tel. Particular           | <input type="text"/>     | Tel. Directo             | <input type="text"/>     |
| Departamento              | <input type="text"/>     | Fecha de Nacimiento      | <input type="text"/>     |
| Secretaria                | <input type="text"/>     | Informa a                | <input type="text"/>     |
| Teléfono de la Secretaria | <input type="text"/>     | Mensajería Instantanea   | <input type="text"/>     |
| No Enviar Emails          | <input type="checkbox"/> | No Llamar por Teléfono   | <input type="checkbox"/> |
| Referencias               | <input type="checkbox"/> | Notificar al Propietario | <input type="checkbox"/> |

**Información del Cliente**

|                        |                          |                   |                      |
|------------------------|--------------------------|-------------------|----------------------|
| Usuario de Portal      | <input type="checkbox"/> | Inicio de Soporte | <input type="text"/> |
| Vencimiento de Soporte | <input type="text"/>     |                   |                      |

**Información de Foto del Contacto:**

|                     |                      |             |
|---------------------|----------------------|-------------|
| Imagen del Contacto | <input type="text"/> | Examinar... |
|---------------------|----------------------|-------------|

Guardar

Cancelar

La finalidad de la mayoría de campos se explica por sí mismo, pero los campos siguientes responden a propósitos especiales:

**Tabla 2.1. Información de contacto**

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Correo no deseado         | Los contactos que tengan seleccionada esta opción no recibirán mensajes enviados normalmente por el sistema CRM. La aplicación no enviará mensajes automáticos a estos contactos. Esto te ayuda, por ejemplo, a respetar los deseos de privacidad de los contactos.      |
| Informa a:                | Aquí puedes escoger el nombre del supervisor del contacto.   |
| No llamar:                | Marque esta opción para indicar que el contacto no desea recibir llamadas  |
| Referencias:              | Puede usar esta opción para indicar si este contacto está dispuesto a servir como referencia para su negocio con otros clientes.   |
| Notificar al propietario: | Cuando marca esta opción, el propietario de este contacto sera informado vía email si algún dato cambia.   |
| Imagen del contacto:      | Si está habilitado, puedes subir la imagen de un contacto al CRM. Esta imagen debe tener alguno de los siguientes formatos, *.png, *.jpg o *.gif. Si añades este campo a la vista de lista, podrás ver la imagen completa al situar el puntero del ratón sobre el campo. |

Puedes usar esta página de entrada para permitir a los contactos el acceso al **Portal del Cliente**. El Portal del Cliente provee contactos con acceso limitado a las funciones de soporte del CRM. Por favor dirígete a la sección: Portal del Cliente en este manual y al manual del Portal del Cliente (ver Apéndice: Recursos para más información).



#### PRECAUCIÓN

*Si habilitas el portal del cliente para un contacto marcando la opción de El Portal de Usuario, el sistema CRM generará automáticamente y enviará, un email a este contacto una vez pulses el botón [Guardar]. (Debes tener configurado el servidor de correo saliente.) Este email contiene nombre de usuario y contraseña para el acceso al portal del cliente. Es aconsejable informar a tus contactos de la llegada de este mensaje.*

Haz clic sobre el botón [**Guardar**] para transferir los datos al sistema CRM.

## 1.4 Exportar e importar datos del CRM

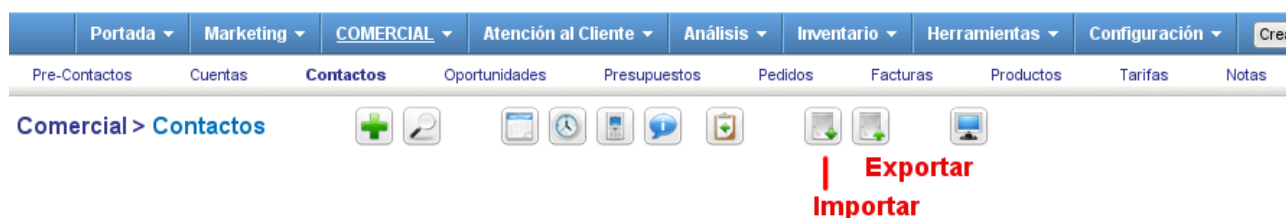
Las funciones de exportar e importar te ayudarán en el intercambio de datos entre tu entorno de oficina y el sistema CRM. Los datos del CRM pueden ser usados por una extensa variedad de aplicaciones en tu oficina.



#### TRUCO

*Además de los datos de Pre-contactos, contactos, cuentas y vendedores, los datos de productos y potenciales pueden ser importados y exportados. Además, notas y emails pueden ser exportados. Por favor dirígete a las secciones apropiadas en este manual para más información.*

Para exportar o importar datos, haz clic en el nombre de un módulo con opción de importación/exportación y llegarás a la Vista de Lista. En la barra de herramientas, puedes encontrar los iconos de importación y exportación.



#### IMPORTANTE

*Sólo puedes usar las herramientas de importación y exportación si el administrador del sistema CRM las ha habilitado.*





#### NOTA

*El sistema CRM usa la codificación de caracteres UTF-8 (compatibilidad Unicode). Unicode es un estándar industrial que permite que los ordenadores representen y manipulen texto expresado en cualesquiera de los sistemas de escritura del mundo. Consulta el capítulo sobre **Codificación UTF-8** para obtener más información. Puedes importar datos en formato UTF-8 o ISO-8859-1. Si los datos están en formato ISO-8859-1, serán convertidos a la codificación UTF-8 de manera automática.*



#### TRUCO

*Para la importación y exportación de datos de contacto, puedes considerar la herramienta MS Outlook para Windows o Thunderbird para Linux, Mac y Windows.*

Las siguientes secciones describen las funciones de importación y exportación de contactos. Si quieres importar o exportar cuentas u otros modules, puedes usar esta descripción.

## Importar Contactos

Clic sobre [**Importar Contactos**] en la barra de Herramientas como muestra la figura: Vista de la Lista de Contactos. Una nueva ventana se abrirá como la que muestra la figura: Importar Contactos, Paso 1. Tienes que seleccionar la fuente de los datos (fichero csv) examinando en tu ordenador o red. Todos los datos que pretenda importar deben contener los campos requeridos marcados con un [\*] en la vista de edición de contactos. Puedes encontrar ejemplos de importación de datos en la sección: Formato de datos para Importar. Esta sección también explica los parámetros **Tiene cabecera**, **Separador** y **Formato** y cómo puedes crear tus propios datos de origen. Si tus datos contienen más información que los campos habilitados en el sistema CRM, puedes empezar a usar **Campos Definidos por el Usuario** como explica la sección: Campos Personalizados.

**Importar Contactos**

**Paso 1 de 4 : Seleccione el archivo CSV**

vtiger CRM soporta importar registros desde archivos .csv (**Separados por Comas**). Para empezar la importación, localice el archivo CSV y pulse en el botón Siguiente para Continuar.

Localización del Fichero :

Tiene Cabecera: ☒ Separador:  Formato:

Si ha creado un fichero que cumple los requisitos, puede cargar el fichero en el sistema CRM. Pulse [Siguiente] para continuar.

En el segundo paso, una nueva ventana se abrirá tal como muestra la siguiente figura. En este punto debe enlazar sus datos con los correspondientes campos del CRM. Verá los campos estándar que ofrece el CRM, y los campos personalizados si los ha creado previamente. No es necesario que cree referencias para todos los tipos de datos de su fichero, pero debe enlazar los campos requeridos. En la ilustración puede ver entradas de ejemplo.

#### Paso 2 de 4 : Contactos Listados y Asignaciones

Las siguientes tablas muestran los datos importados Contactos y otros detalles. Para asignar los campos seleccione uno a uno el elemento correspondiente en los menús desplegables Contactos.

☐ Usar Asignación Guardada: --Select--

| Asignado                       | Cabeceras :       | Fila 1             | Fila 2             |
|--------------------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Salutation        | --None--           |                    |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | First Name        | Joe                | Elizabeth          |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Office Phone      | 902 886 938        | (661) 636-3802     |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Last Name         | Bordes             | Brown              |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Mobile            |                    | (291) 563-9847     |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Account Name      | JPL TSolucio, S.L. | JPL TSolucio, S.L. |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Home Phone        |                    | (361) 659-4688     |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Lead Source       | --None--           | Other              |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Other Phone       |                    |                    |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Title             | Analista           | Mgr Operations     |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Fax               |                    |                    |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Home Country      | ESPÑA              | ESPÑA              |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Other Country     | ESPÑA              | USA                |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Description       |                    |                    |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Contact Image     |                    |                    |
| <span>-- Sin Asignar --</span> | Assigned To Group |                    |                    |

☐ Salvar como asignación personalizada:

☐ Paso 3 de 4 : **Combinación de Duplicados** (Selecciona esta opción para habilitar y configurar el criterio de combinación de duplicados)

[« Atras](#)

[Importar Ahora »](#)



#### IMPORTANTE

La cuenta y el apellido son obligatorios para Pre-Contactos. Como excepción, puedes no tener esta información en los datos de importación, pero tendrás que vincular el campo. Si este campo está vacío el sistema CRM lo rellenará con “?????”.



#### TRUCO

Si necesita hacer múltiples importaciones, el CRM le ofrece guardar las referencias que ha seleccionado para su uso futuro. Marque el cuadro de selección [Salvar como asignación personalizada] y escriba un nombre para esta referencia en el campo de entrada. Asegúrese que este nombre no haya sido usado antes. Este mapeado Personalizado estará disponible en el paso 2 como Usar Asignación Guardada cuando haga la próxima importación.

Si solo tiene información nueva para importar y ha establecido todas las referencias, salte el tercer paso y pulse [**Importar Ahora**] para transferir sus datos a la base de datos. El tercer paso permite la opción de buscar duplicados durante la importación como se muestra en la siguiente figura. Los duplicados solo se encuentran si el contenido de los registros son idénticos. Esto es una limitación que es necesaria tener en cuenta siempre. Es recomendable en muchos casos comprobar los duplicados con otras herramientas o manualmente antes de cada importación.

☒ Paso 3 de 4 : **Combinación de Duplicados** (Selecciona esta opción para habilitar y configurar el criterio de combinación de duplicados)

**Selecciona el Criterio de Manejo de Registros Duplicados**

☐ Combinación Manual  
☒ Combinación Automática  
☒ Ignorar registros duplicados al importar  
☐ Sobre escribir los registros duplicados

**Selección Criterio Combinación**  
 Selecciona los campos de comparación para encontrar duplicados

| Campos Disponibles  | Campos por los que comparar   |
|---|-------------------------------|
| Saludo<br>Nombre<br>Tel. Empresa<br>Apellidos<br>Tel. Móvil<br>Cuenta<br>Tel. Particular<br>Origen de Pre-Contacto<br>Tel. Directo<br>Cargo | Nombre<br>Apellidos<br>Cuenta |

[< Atras](#)
[Importar Ahora >](#)

|                        |  |   |
|------------------------|--|---|
| Combinación Manual     | El control de duplicados se hará después de la importación. Todas las entradas, que contengan duplicados se listarán. Usted puede decidir, para cada conjunto de datos qué información desea utilizar y combinar datos existentes con los nuevos datos importados.             | El control manual es adecuado si no espera un gran número de duplicados o si no está seguro de lo que cabe esperar como resultado de la importación. Puesto que puede revisar los resultados y deshacer la importación puede cambiar a combinación automática y rehacer la importación si es necesario. |
| Combinación Automática | El control de duplicados se hará durante la importación de forma automática. Debe decidir si desea sobrescribir los registros duplicados con la nueva información o ignorar el conjuntos de datos de la importación que de otra forma generaría entradas duplicadas en el CRM. | La combinación automática es especialmente adecuada si desea añadir información nueva a los datos existentes (función de actualización). Tenga en cuenta que esta función no es para la actualización de partes de los datos (por ejemplo, añadir números de teléfono a contactos).                     |

En el último paso de la importación el CRM le muestra el resultado de la operación como puede ver en la figura. Abajo verá una lista de todos los contactos importados.

## Importar Contactos

### Paso 3 de 3 : Resultados de Asignación

#### Importación Correcta:

Número de Elementos Importados Satisfactoriamente : 11

Número de Elementos Descartados ya que no tenían uno más campos requeridos : 0

[Deshacer última importación](#)[Finalizado](#)[Importar Más](#)

Ahora puede repasar su importación, aceptarla o rechazarla.



#### TRUCO

*Si importa contactos con información de cuenta, la importación generará entradas de contacto y cuenta referidas una a la otra. Durante una importación el CRM comprueba que el nombre de cuenta de los contactos ya exista. Sí lo hace, enlazará el contacto importado a la cuenta existente automáticamente.*

*Por tanto, es siempre mejor importar la cuenta primero.*

## Exportar Datos

Puede seleccionar los siguientes criterios para su exportación:

- todos los registros de este módulo
- sólo los registros que haya marcado en la vista de lista de este módulo
- todos los registros que cumplan su criterio de búsqueda en la lista de vista de este módulo
- todos los datos de la página actual en la vista de lista de este módulo sin un criterio de búsqueda establecido



#### IMPORTANTE

*Sus datos son exportados en el formato UTF-8. Para su posterior uso puede que tenga que convertir estos datos a la codificación de caracteres usados en su idioma. Por favor consulte el capítulo, Herramientas de codificación UTF-8 para más información sobre UTF-8 y sus herramientas de conversión.*

Por tanto debe tomar su decisión sobre los datos que quiere exportar en la vista de lista, antes de pulsar el icono de exportar. Por ejemplo, si desea exportar todos los registros de contactos en los cuales el apellido empiece con B, haga una búsqueda como se explica en la sección. Lista de Búsqueda con B como criterio de búsqueda. Después pulse el [icono exportar] en el menú de vista de lista, si esta función está disponible para usted, y se mostrará el menú mostrado en la figura:

**Contactos >> Exportar**

**Exportar registros asociados a la búsqueda:**

Exportar con Registros de Búsqueda ☒
Exportar sin Registros de Búsqueda ☐

**Exportar Tipo de Registro:**

Exporta todos los datos ☒
Exportar dato de la página actual ☐
Export Registros seleccionados ☐

Exportar Contactos

Cancelar

En este menú puede cambiar si lo desea su criterio de selección y pulsar el botón [Exportar Contactos]. Se abrirá una ventana para transmitir datos a su ordenador. La ventana de transmisión que vea dependerá de su sistema operativo. Si tiene un ordenador con Windows, verá una ventana como la mostrada:



Si pulsa [OK], todos los datos serán exportados a su ordenador. Los datos se proporcionan en un fichero ASCII con valores separados por comas, también llamado formato CSV.



#### IMPORTANTE

*Debido a que el formato de los datos exportados es diferente que el formato de los datos requerido para una importación no puede usar directamente datos exportados para una importación.*

## 1.5 Formato de datos para importaciones

Antes de poder importar datos debe formatear estos datos para cumplir los requerimientos del CRM. El primer requerimiento es que los datos deben ser presentados en formato ASCII con valores separados por comas (CSV) y codificación UTF-8 o ISO-8859-1. El formato CSV es usado a menudo para intercambiar datos entre aplicaciones dispares. El fichero debe tener la extensión csv en minúsculas. Dado que no existe un estándar común para el formato CSV, los datos deben estar formateados de acuerdo a las siguiente reglas:

- Todos los campos están separados por comas y deben estar individualmente entrecomillados con comilla-doble (“”).
- Todos los conjuntos de datos deben incluir los campos requeridos (p.e. Apellido y Empresa para oportunidades).
- No están permitidos los campos que contengan saltos de línea o espacios al principio o final.
- Los campos numéricos deben contener sólo números sin los caracteres “.” o “;” (por ejemplo, use 3800 en lugar de 3.800).
- Se deben evitar campos que contengan comillas dobles. Si tiene que usarlos, deben estar rodeados por comillas-dobles, y las comillas-dobles embebidas deben ser cada una representadas por un par de dobles comillas consecutivas.
- El primer registro en su fichero debe ser una registro cabecera que contenga los nombres de las columnas (campos). Se recomienda la utilización de cabeceras en los ficheros CSV, pero si no lo tiene puede desmarcar la opción correspondiente en el primer paso de la importación.
- Las fechas deben ser importados en el siguiente formato: año-mes-día hora:minuto:segundo, por ejemplo: “2008-01-07 00:00:00”
- Las entradas para los Cuadros Combinados de Multi-Selección deben estar separadas por una cadena de caracteres |##|, por ejemplo: “América |##| Europa”
- Los Cuadros de Selección deben ser importados en el siguiente formato: 1 para sí, 0 para no

En la siguiente figura se muestra un ejemplo de fichero para importación de pre-contacts. Cada línea representa un conjunto de datos.

```
" Company" , "Street" , "City" , "Postalcode" , "Country" , "Phone" , "Lastname"  
"SampleInc" , "Samplestreet 123" , "Samplecity" , "12345" , "Germany" , "(123) 45678" , "Miller"  
"Xyzcompany" , "Xyzstreet 321" , "Xyzcity" , "54321" , "Germany" , " " , "Jane"
```



### IMPORTANTE

*Si no tiene disponible un conjunto completo de datos de oportunidad, debe usar una entrada vacía envuelta por comillas-dobles como se muestra en la figura superior para el número de teléfono que falta en la línea 3. Los registros que no tienen todos los campos obligatorios serán descartados.*

El segundo requerimiento es que debe incluir los campos personalizados con su importación si previamente ha creado dichos campos. En el caso de que no tenga contenido para los campos personalizados debe dejar el campo vacío en su lista de datos pero debe importarlos. Si no importa estos campos, el estado de estos campos en la base de datos de su CRM seguirá indefinido y no podrá usar dichos campos para funciones de filtrado.

## 1.6 Trucos para formatos CSV y Excel

El formato de fichero usado en Microsoft Excel se ha convertido en un pseudo estándar en la industria, incluso en plataformas no-Microsoft. Excel es una aplicación que también produce y usa CSV. Desafortunadamente, dependiendo de su versión de Excel la importación de CSV puede causar ciertos problemas. Algunas versiones de Excel no aceptan automáticamente valores separados por coma. Si nota que tras exportar datos del CRM, todos los campos son listados en una única columna, puede seguir las siguientes instrucciones para solucionarlo:

- Importe el fichero CSV, en lugar de simplemente abrirlo. En el menú Datos, elija Importar Datos Externos, entonces importe sus datos. Navegue por el CRM hasta el fichero CSV, y pulse Abrir. Esto lanzará el Asistente para Importar Texto.
- En el paso 1, seleccione Delimitado.
- En el paso 2, marque Coma. Verá una vista previa que muestra como serán separados los datos.
- En el paso 3, puede seleccionar cada columna y elegir el formato. Elija Texto para el dato CRM y obtendrá una hoja Excel bien ordenada.



### TRUCO

*Si sus datos contienen caracteres de línea nueva o retorno de carro, debe eliminarlos antes de importar sus datos a Excel. Estos caracteres serán creados por el sistema CRM si tiene entradas que usen múltiples líneas. Este puede ser el caso por ejemplo si separa el nombre de la calle y el número en una dirección con una línea adicional.*

Si desea importar datos de contacto desde su aplicación ofimática, debe asegurarse que estén bien formados. La siguiente lista describe como puede usar datos de contacto desde MS Outlook:

1. Compruebe el formato de los datos:  
Desafortunadamente, en muchos casos, los datos a ser importados deben ser comprobados y modificados manualmente antes de importarlos. Es una tarea necesaria para asegurarse que los datos están bien formateados.
  - \* Exporte sus datos de contacto de Outlook al formato Excel.
  - \* Ejecute Excel y abra su fichero de datos.
  - \* Busque los caracteres especiales como comas (,) punto y coma (;) y comillas dobles (“”) y sustitúyalos, p.e. Con un espacio en blanco.
  - \* Localice la columna que contiene los campos obligatorios. Asegúrese que cada conjunto de datos individual tiene una entrada obligatoria. No use caracteres especiales.
  - \* Elimine todas las columnas que no necesite en el sistema CRM.
  - \* Compruebe el contenido para cada entrada individual. Asegúrese que contiene la información que corresponde. Eliminar las entradas incorrectas posteriormente en el sistema CRM causará mucho trabajo. Es mejor hacerlo ahora.

## 2. Crear un fichero CSV

Si está seguro que tiene datos válidos y buenos, necesita crear un fichero CSV que encaje en el sistema CRM. Hay un Macro de Excel online disponible en el sitio de vtiger (mire <http://forge.vtiger.com/projects/excelimptool/>) que realiza la exportación por usted y exporta un fichero CSV correctamente formateado.

## 2 Calendario y Actividades

---

El sistema CRM proporciona un calendario similar al que normalmente encontraría en su escritorio. Este calendario distingue entre eventos y tareas (ToDos), todo ello considerado actividades. Eventos son reuniones y llamadas, pero el administrador del CRM puede añadir nuevos tipos como vacaciones, conferencia o cualquier otra que sea necesaria en tu empresa. La diferencia operativa entre Eventos y Tareas será explicada en las siguientes secciones.



### IMPORTANTE

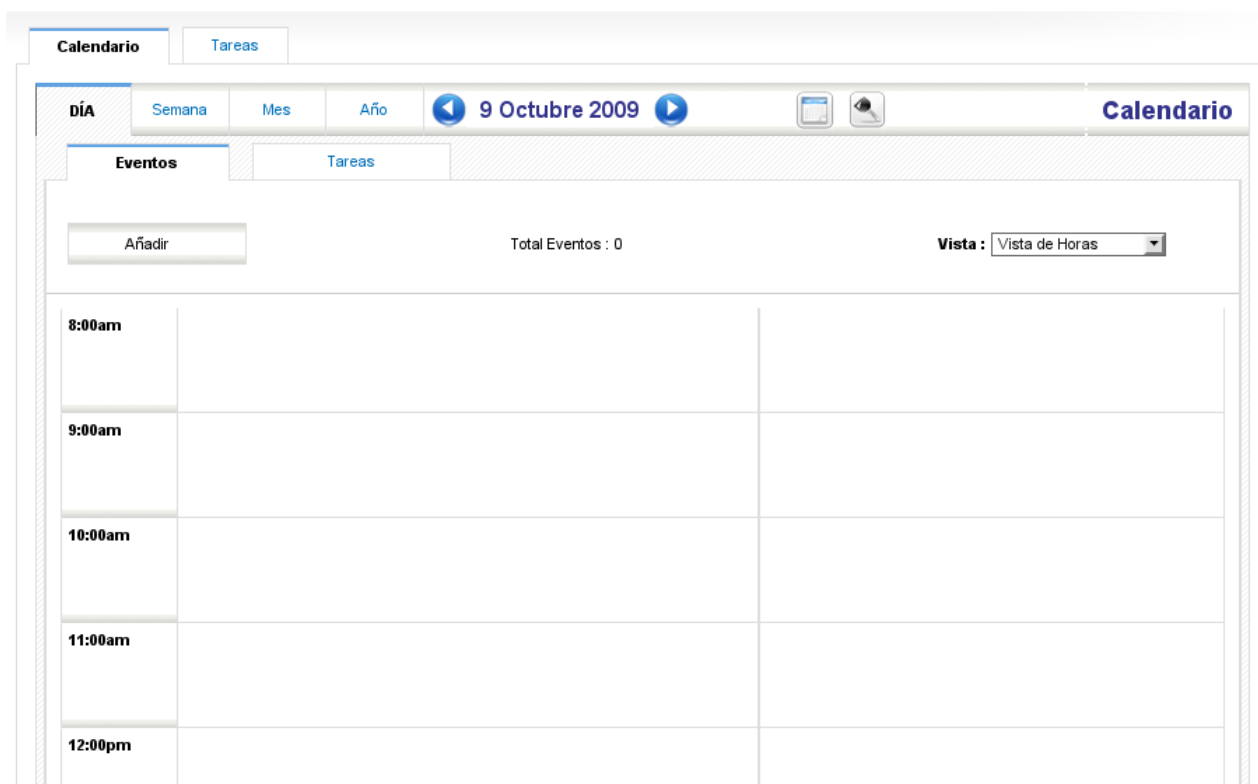
*Sea cuidadoso al programar sus actividades. Incluso si considera un encuentro como una tarea, el sistema CRM no lo hace. Encontrará más información sobre tarea en la sección Tareas y To-Dos.*

El sistema CRM le ofrece varias posibilidades para introducir o programar actividades relativas al calendario. Puede usar el calendario directamente, el Menú-Rápido, o puede crear actividades en el proceso de ventas en Oportunidades o Potenciales, o durante servicios en el menú Soporte de Incidencias. Las entradas de Calendario pueden y deben estar enlazadas a otros datos almacenados en el sistema CRM, como contactos, oportunidades o cuentas. No solo hace que el sistema CRM le ayude a programar actividades, también le proporciona un conjunto de herramientas para administrar actividades en su organización.

### 2.1 Calendario

Si desea usar el calendario para programar un evento o tarea, pulse o bien en el icono del calendario en cualquier vista de lista o en [Calendario] en el área de navegación. Se abrirá una nueva ventana que mostrará, dependiendo de la configuración de su sistema, o bien la lista de calendarios o la vista horaria. La vista horaria se muestra en la figura:





En esta vista se muestran todos los eventos programados para un día concreto. Puede cambiar a vista semanal, mensual o anual pulsando el icono apropiado en la parte superior del calendario diario. También puede cambiar a una vista de lista o al calendario de algún otro usuario. Seguramente la mejor vista por defecto sea la vista semanal.

### Añadiendo un evento al Calendario

Para introducir una reunión, llamada o alguno de tus eventos personalizados, pulse el botón [Añadir Evento] y seleccione el tipo de evento. Se abrirá una ventana emergente en el calendario como muestra la figura.

Añadir Evento

Tipo de Tarea

Llamada

\*Asunto

Público (Lo verán todos los usuarios)

Descripción

Localización

\*Estado

Planeada

Asignado A

Usuario

Grupo

admin

Prioridad

Alto

Enviar Notificación

Hora de Inicio

12

35

AM

2009-10-09

Vencimiento

12

40

AM

2009-10-09

Invitar

Recordar

Repetir

Relacionado Con

Para Invitar, seleccione los usuarios desde la lista "Usuarios Disponibles" y pulse "Añadir".

Para Eliminar, seleccione los usuarios desde la lista "Usuarios Seleccionados" y pulse "Borrar".

Usuarios Disponibles

standarduser

leo

ximo

mel

Añadir >>

<< Borrar

Usuarios Seleccionados

Los Usuarios seleccionados recibirán un email .

Guardar

Cancelar

Aquí puede introducir la información de su evento.

#### Visión general de la información de eventos

|                   |   |
|-------------------|---|
| Tipo de evento:   | Seleccione llamada, reunión u otro tipo personalizado.  |
| Nombre de evento: | Un campo requerido; debe proporcionar un nombre al evento.  |
| Descripción:      | Puede añadir una breve descripción a este evento.   |
| Público:          | Puede marcar un evento como Público, para que sea compartido con otros usuarios. Mire la sección Compartir Calendario para mayor información.   |
| Estado:           | Por defecto es Planeado. Si el estatus es Planeado, solo podrá hacer entradas que estén fechadas en el futuro. Si desea hacer entradas para el pasado, establezca el estado a Mantenida o No mantenida. |

34

|                               |   |
|-------------------------------|---|
| Prioridad:                    | Puede establecer una prioridad.   |
| Asignado a:                   | Por defecto el usuario que crea el evento es su propietario. Puede cambiarlo si es necesario.   |
| Enviar Notificación:          | Si marca este cuadro de selección, se enviará un email con la información del evento a su propietario. Puede usar esta función por ejemplo si el propietario del evento cambia.       |
| Fecha/Hora de Inicio y Final: | Cada evento tiene un inicio y un final. Puede seleccionar terminar un evento días después. Este es por ejemplo el caso si tiene un viaje de negocios para varios días.                |
| Invitar:                      | Puede invitar a otros usuarios a este evento siguiendo las instrucciones mostradas. Note que estos usuarios recibirán un e-mail automático con la información y contenido del evento. |

Puede pinchar en la pestaña [Recordar], para programar el envío automático de un e-mail recordatorio que será enviado por el CRM como muestra la figura:

Invitar **Recordar** Repetir Relacionado Con

Enviar Recordatorio ☒ Si ☐ No

**Recordatorio Activo :** 2 días 4 hrs 10 minutos antes que comience el evento

Debe introducir la hora para este mensaje recordatorio.

Adicionalmente, el CRM le permite programar eventos que ocurren regularmente. Pulse la pestaña [Repetir], para establecer su configuración. El diálogo se muestra en la figura:

Invitar Recordar **Repetir** Relacionado Con

**Repetir :** ☒ **Activar Repetición**

Repetir cada 10 Meses

☒ en 2 día del mes

☐ en Primero Lunes

Además, puede enlazar un evento con sus contactos como muestra la figura:

Invitar

Recordar

Repetir

Relacionado Con

Relacionado Con

Pre-Contactos

Seleccionar

del

Contactos

Seleccionar Contacto

del

Finalmente, pulse [Guardar] para transferir el evento programado al CRM. Como resultado verá el evento listado en su calendario.



#### NOTA

*Cada usuario individual tiene su propio calendario. Sin embargo, puede invitar a otros usuarios del CRM a llamadas o reuniones y/o compartir su calendario con otros usuarios como se explica en la sección Compartir Calendario. El calendario se muestra en el idioma definido en el navegador. Si visualiza el calendario en el lenguaje incorrecto, por favor compruebe los ajustes de su navegador.*

## Tareas y To-Dos

El sistema CRM le ayuda a programar tareas también llamadas ToDos. Las tareas son siempre asignadas al un usuario o grupo del CRM y no tiene fecha de finalización. No puede invitar a otros usuarios a las tareas ni enlazarlas a más de un contacto. Sin embargo, puede transferir tareas a otros cambiando el propietario.



#### IMPORTANTE

Las tareas son separadas de su calendario como ToDos. También son mostradas en la lista de Actividades Próximas y Pendientes en la página de Inicio de los usuarios.

Hay varios lugares del CRM donde puede introducir tareas. Puede introducir tareas en cualquier vista detallada en los pasos de su proceso de venta o en el calendario. Se abrirá la ventana de editar vista como se muestra en la figura y podrá introducir la información de su tarea. Por favor note los campos obligatorios.

Crear Tarea

Tarea

Descripción

Estado

No Empezada

Prioridad

Alto

Asignado A

Usuario

Grupo

admin

Fecha y Hora

12

35

AM

2009-10-09

Fecha de Vencimiento

2009-10-09

Notificación

Relacionado Con

Enviar Notificación

Guardar

Cancelar

Cuando termine pulse [Guardar] para guardar la tarea en su sistema CRM.

## Compartir Calendarios

Por defecto, el calendario de cada usuario se establece como privada. Esto significa que otros usuarios pueden ver tus actividades programadas pero no tendrán acceso a la información detallada. Sin embargo, puede compartir su calendario o entradas de eventos específicas con otros usuarios del sistema CRM.

1.- Compartir con cualquier usuario del CRM definido por la configuración del calendario:

Seleccione [Vista Calendario] → Pulse el icono [Preferencias de Calendario] → En la ventana emergente de Preferencias de Calendario, seleccione la lista de usuarios con los que desea compartir su calendario como se muestra en la figura Preferencias de Calendario. Todos los elementos marcados como públicos, serán visibles a los otros usuarios compartidos. Los otros usuarios podrán editar estos eventos compartidos pero no tendrán permisos para borrarlos.



2.- Compartición relativa a eventos con usuarios en la jerarquía basada en Roles:

Independientemente de la configuración de eventos compartidos en su calendario, otros usuarios en la jerarquía basada en roles pueden ver eventos específicos en el calendario de otros usuarios si estos eventos han sido hechos públicos. Para convertir un evento concreto en público, marque la casilla de selección [Público] cuando cree un nuevo evento tal como se muestra en la figura Añadir Evento. Un usuario con un rol superior en la jerarquía, siempre podrá ver el calendario de sus subordinados.

## Preferencias de Calendario

En la sección Compartir Calendarios ya está explicado como acceder a las preferencias de calendario para configurar las funciones de compartición. Además puede configurar la hora a la que su calendario empieza y el formato de hora. Para más información consulte la figura: Preferencias de Calendario.

## 2.2 Todos los Eventos y To-Dos

Si desea ver todas las actividades en una lista puede pinchar en la pestaña [Tareas] en el menú de Calendario como muestra la figura de ejemplo:

Calendario

Tareas

Eliminar

Modificar Propietario

Mostrando 1 - 6 de 6

Filtros:

Todos

Nueva

Editar

Borrar

| <input type="checkbox"/> | Estado      | Tipo    | Asunto           | Relacionado con   | Fecha de Inicio | Fecha de Vencimiento ▼ | Asignado a | Cerrar | Acción  |
|--------------------------|-------------|---------|------------------|-------------------|-----------------|------------------------|------------|--------|---|
| <input type="checkbox"/> | Realizada   | Reunión | Call Richie      |                   | 2009-01-20      | 2009-01-25             | leo        |        | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | En Progreso | Tarea   | Call user - John | Voice Tower, S.L. | 2009-01-26      | 2009-01-26             | leo        | X      | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Planeado    | Llamada | Call Smith       |                   | 2009-03-15      | 2009-03-15             | leo        | X      | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Planeado    | Llamada | Team Meeting     |                   | 2009-04-28      | 2009-04-28             | leo        | X      | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Planeado    | Tarea   | Tele Conference  |                   | 2009-05-17      | 2009-05-17             | leo        | X      | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Planeado    | Reunión | Meeting with Don |                   | 2009-08-06      | 2009-09-05             | leo        | X      | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |

Eliminar

Modificar Propietario

Mostrando 1 - 6 de 6

Puede cambiar la lista de acuerdo a su propio criterio. Por favor consulte la sección Trabajando con Listas para más instrucciones de como modificar la vista de lista. También puede marcar una actividad como cerrada pulsando el signo [X].

## 2.3 Actividades de Importación y Exportación

Para importar o exportar actividades a o hacia su entorno ofimático, el CRM contiene un conjunto de extensiones que puede instalar en su ordenador. Estas incluyen el plugin de Outlook para ordenadores Windows o las extensiones de Thunderbird y Mozilla para Windows, Mac o Linux. Para mayor información sobre estas extensiones use los manuales pertinentes listados en el apéndice Recursos o mire la sección Sincronizando el CRM con el Entorno Ofimático en este manual.

## 3 El Proceso de Ventas

Puede usar el sistema CRM para llevar a cabo completamente su proceso de ventas desde el primer contacto con un posible cliente a los servicios de post-venta. El sistema CRM considera, que durante este proceso existen diferentes requerimientos para los datos necesarios, la automatización del proceso de venta, la elaboración de informes y otros. El CRM ofrece las siguientes fases del proceso de ventas y son explicadas en las siguientes secciones:

1. Pre-Contactos
2. Potenciales (ordenados por diferentes estados, prioridades y otros criterios)
3. Presupuestos
4. Ordenes de venta y compra
5. Facturas
6. Soporte con sistema de incidencias y preguntas frecuentes

Las fases de venta están estrechamente conectadas con el contacto y la gestión de actividades, los catálogos de productos y servicios e informes completos.



#### **TRUCO**

*Use la capacidad del CRM para generar automáticamente una operación posterior desde una fase de ventas dada. Puede continuar usando los datos entrados. Sólo si no hay historia anterior, puede elegir introducir la información a una fase de ventas directamente.*

### **3.1 Pre-Contactos**

Los pre-contactos son la primera fase al establecer una relación con clientes. Su compañía puede obtener pre-contactos provenientes de actividades de marketing como exposiciones de comercio, anuncios o comunicados de prensa. En esta fase no sabe si este primer contacto se convertirá en una oportunidad de negocio. Usualmente o desafortunadamente, muchas de sus Pre-Contactos no generarán ninguna transacción de negocios. El sistema CRM considera esto tratando los Pre-Contactos de manera diferente a otra información de contacto almacenada en el CRM. Es práctico evitar que los Pre-Contactos no útiles carguen el sistema CRM innecesariamente. Por esta razón los Pre-Contactos no están enlazadas a otra información de cuenta o contacto.

Si crea un Pre-Contacto, puede captar la siguiente información relacionada con el cliente:

- Datos de contacto a una persona u organización
- Descripción para la oportunidad
- Estimación del valor de una oportunidad en concreto para su negocio

Estos datos serán almacenados como datos maestros del pre-contacto en su CRM. Su administrador puede modificar el tipo y cantidad de datos maestros necesarios para su negocio. Como se explica en la sección Nuevos Pre-Contactos, un pre-contacto es probablemente el mejor punto de inicio para introducir los datos del cliente en su sistema CRM. Por favor acude a esta sección si desea crear un nuevo pre-contacto. Use la función de duplicar como una práctica herramienta si tiene que crear múltiples pre-contactos que no difieran mucho.

Si desea encontrar un pre-contacto en su CRM o añadir información a un pre-contacto existente, vaya al menú Comercial > Pre-Contactos en el área de navegación. Se mostrará una lista de sus pre-contactos como se muestra en la figura:





| <a href="#">Eliminar</a> | <a href="#">Enviar un Email</a> | <a href="#">Edición Masiva</a> | Mostrando Registros 1 - 13 |                | 1 de 1                  | Filtros: estado                           | <a href="#">Nueva</a>   <a href="#">Editar</a>   <a href="#">Borrar</a> |
|--------------------------|---------------------------------|--------------------------------|----------------------------|----------------|-------------------------|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Nombre                          | Apellidos                      | Teléfono                   | Tel. Móvil     | Estado del Pre-Contacto | Acción                                    |   |
| <input type="checkbox"/> | Mary                            | Smith                          | (465) 533-0028             | (631) 470-9499 | Intentado Contactar     | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Barbara                         | Jones                          | (928) 280-5421             | (601) 164-7472 | Intentado Contactar     | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Jennifer                        | Davis                          | (756) 214-2950             | (527) 346-7924 | Intentado Contactar     | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | David                           | Gomez                          | 55555555                   | 0455555555     | Intentado Contactar     | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Patricia                        | Johnson                        | (798) 792-7874             | (349) 604-2982 | Frio                    | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Elizabeth                       | Brown                          | (526) 263-5057             | (972) 104-2456 | Contactado              | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | miguela                         | rubia                          | 232323223                  |                | Contactado              | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | JUAN                            | PEREZ                          | 1111-5555                  |                | Contactado              | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Dorothy                         | Taylor                         | (412) 118-5616             | (719) 937-0127 | Caliente                | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Linda                           | Williams                       | (418) 301-8002             | (364) 372-3692 | Tibio                   | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Maria                           | Miller                         | (217) 019-4201             | (558) 018-8960 | Tibio                   | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Susan                           | Wilson                         | (787) 969-1741             | (891) 580-3250 | Tibio                   | editar   borrar                           |   |
| <input type="checkbox"/> | Margaret                        | Moore                          | (611) 259-5658             | (403) 809-2970 | Tibio                   | editar   borrar                           |   |
| <a href="#">Eliminar</a> | <a href="#">Enviar un Email</a> | <a href="#">Edición Masiva</a> | Mostrando Registros 1 - 13 |                | 1 de 1                  | Crear plantillas de combinación de correo |   |

Con el icono de la lupa, la lista de pre-contacts le ofrece una poderosa herramienta para buscar y encontrar rápidamente cualquier información particular tal como se explica en la sección Búsqueda en Listas. En esta vista de lista también puede borrar pre-contacts o cambiar uno o más registros de pre-contacts. Los contenidos de esta lista pueden ser libremente configurados según sus necesidades. Además, el CRM puede usar esta lista para un análisis automático. Por favor consulte la sección Listas Personalizadas para mayor información.

## Vista Detalle de Pre-Contacto

En la figura Pre-Contactos – Vista de Lista, se incluyen algunos ejemplos de pre-contacts. Para ver mayor información sobre un Pre-Contacto concreto pulse sobre el Apellido o el Nombre. Se abrirá una nueva ventana como la mostrada en la figura. En este sitio puede ver los datos maestros del pre-contacto.

[ LEA7 ] Miller Maria - Pre-Contacto Información

Actualizado hace 69 días (03 Ago 2009)

Pre-Contacto Información

Más Información

Editar

Duplicar

Borrar

▼ Información del Pre-Contacto

|                         |                     |                       |                          |
|-------------------------|---------------------|-----------------------|--------------------------|
| Nombre                  | Maria               | Núm. Pre-Contacto     | LEA7                     |
| Apellidos               | Miller              | Teléfono              | (217) 019-4201           |
| Empresa                 | T3m invest a/s      | Tel. Móvil            | (558) 018-8960           |
| Designación             | IT Developer        | Fax                   |                          |
| Origen del Pre-Contacto | Mailing             | Email                 | maria_miller@company.com |
| Actividad               |                     | Página Web            | www.usable-vtiger.com    |
| Estado del Pre-Contacto | Tibio               | Facturación Anual (€) | 0                        |
| Número de Empleados     |                     | Valoración            | Mercado Inmaduro         |
| Mensajería instantanea  |                     | Asignado a            | admin                    |
| Última Modificación     | 03-08-2009 11:57:31 | Fecha de Creación     | 03-08-2009 11:57:31      |

Situar en Mapa

▼ Información de la Dirección

|               |               |               |          |
|---------------|---------------|---------------|----------|
| Dirección     | 1715 Scott Dr | Apdo. Correos |          |
| Código Postal | 99999         | Población     | San Jose |
| País          | USA           | Provincia     | CA       |

▼ Información Adicional

|             |  |
|-------------|--|
| Descripción |  |
|-------------|--|

Pre-Contacto Información

Más Información

Editar

Duplicar

Borrar

Acciones

Enviar Email

Añadir Evento

Añadir Tareas Pendientes

Convertir Pre-Contacto

Añadir Nota

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

Crear plantillas de combinación de correo

Cuando haya proporcionado la información de dirección completa, puede usar la función Situar Mapa del sistema CRM para ver una mapa de la situación. Por favor note que el país por defecto es EUA. Si desea usar el sistema para un país diferente, debe proporcionar la información de país con la información de la dirección. Puede ser, sin embargo, que su país no esté completamente cubierto.

Tras seleccionar la pestaña [Más Información] tiene la posibilidad de trabajar con el pre-contacto como se muestra en la siguiente figura. Las opciones disponibles en esta pantalla dependerán de la configuración del CRM.

Pre-Contacto Información

Más Información

Tareas

Añadir Tareas Pendientes

Añadir Evento

Sin Asignar

Emails

Añadir Email

Sin Asignar

Histórico de eventos

Sin Asignar

Adjuntos

Añadir Nota

Añadir Adjunto

Sin Asignar

Productos

Seleccionar Productos

Sin Asignar

Mostrando 1 - 1 de 1

Seleccionar Campañas

| Nombre de la Campaña                        | Tipo de la Campaña | Estado de Campaña | Espectativa de Beneficio | Fecha Estimada de Cierre | Asignado a | Acción          |
|---|--------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|------------|-----------------|
| International Electrical Engineers Assoc... | Feria              | Planeada          | 750000                   | 2004-02-03               | ximo       | editar   borrar |

## Importar y Exportar Pre-Contactos

Puede importar o exportar la lista de todas sus pre-contactos. Para usar esta función necesitará tener privilegios para importar o exportar establecidos por su administrador. Por favor consulte la sección Exportación e Importación de Datos del CRM para instrucciones más amplias sobre importar. Use la descripción del procedimiento de importación para contactos de manera correspondiente.

## 3.2 Potenciales de Ventas

En el proceso de ventas, las ventas potenciales son el sucesor lógico de los pre-contactos. Por tanto, puede crear un potencial de ventas desde un pre-contacto y transferir toda la información disponible del pre-contacto a la nueva oportunidad de negocio. Además, puede crear un potencial de ventas directamente. Las oportunidades de ventas se caracterizan por el hecho de que existe un obvio interés de un cliente potencial en una de las ofertas de su compañía. El departamento de ventas espera que en el futuro se pueda hacer una oferta para este cliente potencial.

### Entrada directa de Potenciales

Si un potencial de ventas surge de un nuevo cliente se recomienda que cree un potencial desde un pre-contacto como se describe en la sección Crear Potenciales desde Pre-Contactos. Para oportunidades de negocio que no están basadas en un potencial puede introducir directamente un nuevo potencial de ventas. Pulse el [Icono de la Cruz] en la vista de lista de potenciales. Se abrirá una nueva ventana como la mostrada en la figura:

Básico Información

Guardar
Cancelar

**Información de Oportunidad:**

|   |   |                                  |  |
|---|---|----------------------------------|--|
| <b>*Oportunidad</b>   | <input type="text"/>  | Núm. Oportunidad                 | <input type="text" value="GEN-AUTO AL GUARDAR"/>   |
| <b>*Related To</b><br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">Cuentas</div> | <input type="text"/>  | Importe: (€)                     | <input type="text" value="0"/>   |
| Tipo  | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">-----</div>   | <b>*Fecha estimada de cierre</b> | <input type="text" value="2009-10-12"/><br><small>(yyyy-mm-dd)</small>                       |
| Origen del Pre-Contacto   | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">-----</div>   | Siguiente Paso                   | <input type="text"/>   |
| <b>*Asignado a</b>  | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br><div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">admin</div> | <b>* Fase de Venta</b>           | <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: inline-block;">Investigando</div> |
| Campaña Origen  | <input type="text"/>  | Probabilidad                     | <input type="text"/>   |

**Información Adicional:**

Descripción

Guardar
Cancelar

Ahora puede introducir sus datos para el potencial de ventas. El siguiente listado se refiere a la mascara de entrada predeterminada, la cual puede ser cambiada por su administrador de acuerdo a sus requerimientos. Por favor considere las entradas obligatorias.

#### Lista de datos maestros de entrada predeterminados para potenciales

|                   |   |
|-------------------|---|
| Nombre Potencial: | Debe dar a cada potencial un nombre único. Para una mejor visión general se recomienda incluir el nombre de cuenta. Este campo es obligatorio.  |
| Importe:          | Importe de previsión de negocio. Note que este importe será usado por el CRM para decidir automáticamente si el potencial debe ser listado en Inicio / Mis Mejores Potenciales Abiertos.                |
| Relacionado con:  | Seleccione el nombre de una cuenta o contacto ya almacenada en su CRM pulsando el [icono carpeta] al final de esta linea. Note que no puede realizar una entrada directa. Este campo es obligatorio.    |
| Fase de Venta:    | Seleccione una fase de ventas. La definición de estados puede ser configurada libremente por el administrador de su sistema. Cada vez que realice progresos en la venta, debería actualizar este campo. |



#### TRUCO

Sea cuidadoso en la definición de fases de venta para su empresa. Si define demasiados estados, no todos sus trabajadores serán capaces o estarán dispuestos a mantener una base de datos válida.

Use las amplias posibilidades en esta ventana de entrada para almacenar tanta información como tenga para el potencial. Llegue a un compromiso con sus compañeros en como usar los campos de entrada.

## Información adicional de los Potenciales

Con objeto de asignar información ampliada directamente a un potencial de ventas, pulse el nombre de un potencial en la vista de lista de potenciales, como muestra el menú Comercial > Oportunidades. Verá la vista detallada de los datos maestros como muestra la figura:

**[ 702 ] Computer sale - Oportunidad Información**  
Actualizado hace 74 días (26 Jul 2009)

**Oportunidad Información** [Más Información](#)

[Editar](#) [Crear Factura](#) [Duplicar](#) [Borrar](#)


**Información de Oportunidad:**

|                         |   |                          |                     |
|-------------------------|---|--------------------------|---------------------|
| Oportunidad             | Computer sale   | Importe (€)              | 10000               |
| Cuenta                  | <a href="#">Steel Wheels, inc</a>                         | Fecha estimada de cierre | 2009-04-19          |
| Tipo                    | -----   | Siguiente Paso           |                     |
| Origen del Pre-Contacto | Boca a Boca   | Fase de Venta            | Cerrado Perdido     |
| Asignado a Usuario      | <a href="#">mel</a>                                       | Probabilidad             |                     |
| Campaña Origen          | International Electrical Engineers Association Trade Show | Fecha de Creación        | 2009-04-01 00:00:00 |
| Última Modificación     | 2009-07-26 18:29:29                                       |                          |                     |

**Información Adicional:**

Descripción

[Editar](#) [Crear Factura](#) [Duplicar](#) [Borrar](#)

 TAG CLOUD  
 [Marcarlo](#)

Si pulsa la pestaña [Más Información], tiene la posibilidad de trabajar con el potencial y de añadir información ampliada como muestra la figura:

Oportunidad Información

Más Información

Tareas

Sin Asignar

Añadir Tareas Pendientes

Añadir Evento

Contactos

Sin Asignar

Seleccionar Contactos

Productos

Sin Asignar

Seleccionar Productos

Histórico de ventas

| Cantidad | Fase de Venta | Probabilidad | Fecha de Cierre | Última Modificación |
|----------|---------------|--------------|-----------------|---------------------|
|          |               |              |                 |                     |

Adjuntos

Sin Asignar

Añadir Nota

Añadir Adjunto

Presupuestos

Sin Asignar

Añadir Presupuesto

Pedido

Sin Asignar

Añadir Pedido

Histórico de eventos

Sin Asignar

Lista de entradas de más información para potenciales:

|                        |  |
|------------------------|--|
| Contactos:             | Aquí verá una lista de contactos relacionados con su potencial. Puede seleccionar contactos adicionales ya almacenados en el sistema CRM.  |
| Histórico de Ventas:   | Cada vez que cambie la fase de ventas, se creará una nueva entrada en esta lista histórica.  |
| Presupuestos:          | Aquí se listan los presupuestos relacionados con el potencial. Si crea un nuevo presupuesto aquí, todos los datos maestros necesarios para el presupuesto del potencial serán transferidos automáticamente.  |
| Orden de Ventas:       | Aquí se listan todas las ordenes de ventas relacionadas con este potencial. Debe usar la capacidad del CRM para crear ordenes de ventas para mantener su CRM actualizado. Esto es especialmente útil si los presupuestos y las ordenes de ventas son diferentes. |
| Histórico Actividades: | Aquí verá un listado de todas sus actividades pasadas si han sido marcadas como mantenidas.  |

## Importar y Exportar Potenciales

La lista de potenciales de ventas puede ser descargada a su ordenador. También puede importar potenciales adicionales al sistema CRM. Compruebe con el administrador de su sistema que tiene permisos para ejecutar dichas operaciones. Puede usar las instrucciones dadas en la sección Importar y Exportar Pre-Contactos para importar y exportar potenciales como corresponde.

### 3.3 Presupuestos

El sistema CRM le apoya en la creación de presupuestos para clientes potenciales. Puede usar uno de los siguientes modos:

- Como se describe en la sección Información Adicional para Potenciales, puede usar la vista detallada de un potencial de ventas para crear un presupuesto pulsando el botón [Añadir Presupuesto] mostrado en la figura Vista Detallada del Potencial – Más Información. Puede elegir este modo para una transferencia automática de los datos maestros del potencial al presupuesto.
- También puede crear un presupuesto directamente pulsando el icono del signo más en la vista de lista de presupuestos o seleccionando [Nuevo Presupuesto] en el menú Creación-Rápida en el área de navegación superior. Esto requerirá que usted cumplimente todas las referencias manualmente.



#### IMPORTANTE

*Un presupuesto depende de su catálogo de productos y/o servicios y de la correspondiente lista de precios, tal como describe la sección Entradas Relacionadas con Productos. Por tanto, debe haber ingresado sus productos y servicios así como sus precios en el CRM antes de poder crear un presupuesto.*

La siguiente figura muestra la información del presupuesto y de la dirección en la vista de edición para una entrada de presupuesto.

#### Creando Nuevo Presupuesto

| Básico Información                 |                      | Más Información                              |  |
|------------------------------------|----------------------|--|--|
| <b>Guardar</b> <b>Cancelar</b>     |                      |  |  |
| <b>Información del Presupuesto</b> |                      |  |  |
| *Referencia                        | <input type="text"/> | Oportunidad                                  | <input type="text"/>   |
| Estado del Presupuesto             | Aceptado             | Válido Hasta                                 | <input type="text"/>   |
| Nombre de Contacto                 | <input type="text"/> | Transportista                                | Correos  |
| Envío                              | <input type="text"/> | Encargado del Inventario                     | admin  |
| *Nombre de la Cuenta               | <input type="text"/> | Asignado a                                   | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo |
|                                    |                      |  | admin  |
| <b>Información de la Dirección</b> |                      | <input type="radio"/> Copiar Envío a Factura | <input type="radio"/> Copiar Factura a Envío                         |
| * Dirección (Factura)              | <input type="text"/> | * Dirección (Envío)                          | <input type="text"/>   |
| Apdo. de Correos (Factura)         | <input type="text"/> | Apdo. de Correos (Envío)                     | <input type="text"/>   |
| Población (Factura)                | <input type="text"/> | Población (Envío)                            | <input type="text"/>   |
| Provincia (Factura)                | <input type="text"/> | Provincia (Envío)                            | <input type="text"/>   |
| Código Postal (Factura)            | <input type="text"/> | Código Postal (Envío)                        | <input type="text"/>   |
| País (Factura)                     | <input type="text"/> | País (Envío)                                 | <input type="text"/>   |

## Información del Presupuesto

Lista de datos de entrada predefinidos para presupuestos

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Referencia:              | Debe darle un nombre al presupuesto. Resulta práctico mencionar el nombre de los clientes, p.e. Ejemplo SL – 1er Presupuesto.  |
| Número Presupuesto:      | El número de presupuesto se genera automáticamente por la aplicación dependiendo de la configuración establecida. Consulta la sección Personalizando Números de Registros para más información.  |
| Válido hasta:            | Introduzca la fecha de vencimiento de este presupuesto. Esta información formará parte de la salida en PDF.  |
| Encargado de Inventario: | Si usa el CRM para mantener su inventario, puede seleccionar el encargado de inventario aquí. El encargado del inventario recibirá automáticamente un email generado por el CRM que le informará sobre el presupuesto tan pronto como usted pulse el botón [Guardar]. El administrador de su sistema puede cambiar las preferencias como se explica en Notificaciones de Inventario. |
| Nombre de Cuenta:        | Debe referir su presupuesto a una cuenta existente. Puede seleccionarla aquí pulsando el [icono carpeta]. El CRM tomará la información de la dirección de esta cuenta y rellenará automáticamente los campos correspondientes en esta página de entrada.   |

## Información de la Dirección

Dispone de las direcciones de envío y facturación como parte de su presupuesto.

## Detalles del Producto

Para los presupuestos, el sistema CRM tiene en cuenta todos los tipos de impuestos y descuentos que pueden aplicarse a la oferta de productos o servicios. Esto incluye impuestos locales, estatales o federales, así como impuestos especiales. Antes de seleccionar productos para su presupuesto, debe decidir que tipo de impuestos se aplican a su oferta. El sistema CRM soporta modos de impuesto Individual y de Grupo.

La siguiente figura muestra un ejemplo de los detalles de entrada para producto calculados con el modo de impuestos Individual.

| Detalles del Producto |  |                   |          |   | Tipo de Impuestos |             |
|-----------------------|--|-------------------|----------|---|-------------------|-------------|
| Herramientas          | Producto   | Cantidad en Stock | Cantidad | Listado de Precios  | Total             | Precio Neto |
|                       | <div>BASCULA </div> <div>Peso de frutas y verduras</div> <div><a href="#">[Borrar Comentario]</a></div> | 0.000             | 10       | <div>110 </div> <div>(-) Descuentos : 0</div> <div>Total Después de Descuento : 1100.00</div> <div>(+) Impuesto : 176.00</div> | 1100.00           |             |
|                       |  |                   |          |   | 1276.00           |             |

Con este modo de impuestos puede establecer diferentes impuestos para cada producto o servicio individual que ofrezca.



En la siguiente figura puede ver los detalles de entrada para el modo de impuestos Grupo. Aquí el impuesto global es calculado después de que se hayan introducido todos los productos o servicios. Puede añadir posteriormente productos o servicios pulsando el botón **[Añadir Producto]** o **[Añadir Servicio]**.

| Detalles del Producto   |          |                   |          | Tipo de Impuestos   |         |             |
|---|----------|-------------------|----------|---|---------|-------------|
| Herramientas  | Producto | Cantidad en Stock | Cantidad | Listado de Precios  | Total   | Precio Neto |
| <input type="text" value="BASCULA"/><br><input type="text" value="Peso de frutas y verduras"/><br><a href="#">[Borrar Comentario]</a> |          | 0.000             | 10       | <input type="text" value="110"/><br>(-) Descuentos : 0<br><b>Total Después de Descuento :</b> 1100.00 | 1100.00 | 1100.00     |

#### Lista de campos de entrada predefinidos para detalle de productos en presupuestos

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Producto o Servicio:               | Debe haber creado un catálogo de productos o servicios antes de poder crear un presupuesto. Puede usar el [icono] para seleccionar un producto o servicio desde su catálogo de productos. Puede introducir un comentario adicional para cada producto individual que ofrezca. Por defecto se carga la descripción del producto o servicio elegido. |
| Cantidad en Stock:                 | Tras seleccionar un producto verá aquí la cantidad en stock. Esto no es aplicable a servicios. Los números negativos indican que se ha quedado sin stock o que el stock no se ha establecido. Puede establecer este valor en la vista de edición del producto.   |
| Cantidad:                          | Debe seleccionar una cantidad de productos o servicios para su oferta.   |
| Lista Precios:                     | Aquí se introduce el precio de cliente. Note que puede usar el [icono libro] para seleccionar el precio desde sus tarifas. Esto es especialmente útil si mantiene varias listas de precios para diferentes tipos de clientes.  |
| Descuento:                         | Puede seleccionar un descuento para cada producto o servicio individual o un descuento para el conjunto. Este descuento puede ser un porcentaje (%) del precio de lista o puede tener un valor fijo.   |
| Impuesto:                          | El CRM calcula sus impuestos en base a la información de impuestos de su catálogo de productos y servicios. Puede modificarlos para un presupuesto sin cambiar la entrada en el catálogo de productos si es necesario. Los impuestos aplicados en su empresa son establecidos por el administrador del sistema CRM.                                |
| Cargos de Gestión y Transporte:    | Puede añadir cargos adicionales de transporte si es aplicable.   |
| Impuestos de Gestión y Transporte: | Puede añadir impuestos adicionales de transporte si es aplicable.  |
| Ajuste:                            | Finalmente puede hacer un ajuste del presupuesto añadiendo o deduciendo una cantidad fija.   |

## **Moneda del Producto/Servicio**

Todos los cálculos de precios se hacen en la moneda por defecto asignado a un usuario específico. Además, se considera la moneda asignada a un determinado producto o servicio. Usted puede cambiar la divisa en la lista situada en la parte superior de la sección de productos/servicios. Si cambia la moneda, los precios de los productos y/o servicios serán convertidos a la nueva moneda de forma automática. Las divisas que están disponibles y su tipo de conversión son definidos por el administrador de CRM, como se explica en la sección: Monedas.

Finalmente el sistema CRM sumará todas las entradas y calculará el Subtotal. Puede añadir impuestos o ajustes. Note que los términos y condiciones pueden ser definidos si pulsa la pestaña [Más Información]. El administrador de su sistema CRM puede definir los términos y condiciones predefinidos como se describe en la sección Términos y Condiciones del Inventario.

## **Exportar a PDF**

Para poder obtener una salida en formato PDF del presupuesto, debe establecer la información de su empresa previamente como se describe en la sección Detalles Empresa. El PDF se puede crear o mandar por correo utilizando los enlaces de acciones en la vista de detalle del presupuesto.

## **3.4 Ordenes de Venta**

Las ordenes de venta son pedidos que recibe de sus clientes. Estas ordenes de bienes o servicios normalmente son presentadas como una copia en papel recibida por fax o correo. Es sensato capturar estos pedidos también en el CRM. Una orden de pedido puede diferir de su presupuesto y debería tener esa información disponible en el sistema CRM.

Puede crear una orden de venta desde un presupuesto previo abriendo la vista de detalle del presupuesto correspondiente y pulsando sobre la acción [Generar Pedido]. Esto transmitirá automáticamente la información del presupuesto a la nueva orden de venta. También puede crear una nueva orden de venta pulsando el icono del signo más en la lista de vista de las ordenes de ventas. En ambos casos se abrirá una nueva ventana como se muestra en la figura. Si ha partido de un presupuesto, notará que todos los campos de entrada han sido rellenados automáticamente.

## Creando Nuevo Pedidos

| Básico Información   |  | Más Información   |  |
|--|--|---|--|
| <input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/> |  |   |  |
| <b>Información del Pedido</b>  |  |   |  |
| *Referencia  | <input type="text"/>   | Oportunidad   | <input type="text"/>   |
| Código del Cliente   | <input type="text"/>   | Referencia del Presupuesto  | <input type="text"/>   |
| Orden de Compra  | <input type="text"/>   | Persona de Contacto   | <input type="text"/>   |
| Fecha de vencimiento   | <input type="text" value="2009-10-09"/><br><small>(yyyy-mm-dd)</small> | Transportista   | Correos  |
| Pendiente  | <input type="text"/>   | Estado  | Aprobado   |
| Comisión sobre Ventas  | <input type="text"/>   | Impuestos Exentos   | <input type="text"/>   |
| *Nombre de Cuenta  | <input type="text"/>   | Asignado a  | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br><input type="text" value="admin"/> |
| <b>Información de la Dirección</b>   |  | <input type="radio"/> Copiar Envío a Factura <input type="radio"/> Copiar Factura a Envío |  |
| *Dirección (Factura)   | <input type="text"/>   | *Dirección (Envío)  | <input type="text"/>   |
| Apdo. de Correos (Factura)   | <input type="text"/>   | Apdo. de Correos (Envío)  | <input type="text"/>   |
| Población (Factura)  | <input type="text"/>   | Población (Envío)   | <input type="text"/>   |
| Provincia (Factura)  | <input type="text"/>   | Provincia (Envío)   | <input type="text"/>   |
| Código Postal (Factura)  | <input type="text"/>   | Código Postal (Envío)   | <input type="text"/>   |
| País (Factura)   | <input type="text"/>   | País (Envío)  | <input type="text"/>   |

## Información de la Orden de Venta

Lista de los campos de entrada predefinidos para ordenes de ventas

|                           |  |
|---------------------------|--|
| Referencia:               | Debe dar a la orden de ventas un nombre. Se recomienda crear un nombre único e incluir el nombre de la cuenta.   |
| Número de Orden de Venta: | El número de Orden de Venta se genera automáticamente por la aplicación dependiendo de la configuración establecida. Consulta la sección Personalizando Números de Registros para más información. |

## Información de la Dirección

Tan pronto seleccione un nombre de cuenta, la información de la dirección se toma de la cuenta y es incluida automáticamente. Puede cambiarla si es necesario.

## Crear Facturas Recurrentes

Como se ve en la figura: Orden de Ventas - Facturas Recurrentes, puede añadir la configuración de facturación recurrente a una orden de venta. Esto significa que una factura se generará automáticamente cada vez que las condiciones establecidas en esta orden de venta se cumplan.

| ▼ Información Facturación Recurrente |             |                |             |
|--------------------------------------|-------------|----------------|-------------|
| Habilitar facturación recurrente     | no          | Frecuencia     | Monthly     |
| Inicio Periodo                       | 12-10-2009  | Final Periodo  | 12-10-2010  |
| Duración                             | Net 30 days | Estado Factura | AutoCreated |

## Detalles del Producto

Aquí se listan los bienes y servicios solicitados. Por favor consulte Detalles del Producto en Presupuestos para más información.



### TRUCO

Puede considerar la posibilidad de utilizar una orden de venta también como una confirmación de la orden de compra de su cliente mediante el envío de una copia en PDF de la orden de venta. Para poder obtener una salida en formato PDF, debe establecer la información de su empresa previamente como se describe en la sección Detalles Empresa. El PDF se puede crear o mandar por correo utilizando los enlaces de acciones en la vista de detalle.

## 3.5 Ordenes de Compra

El CRM le ofrece apoyo en la compra de bienes o servicios. Esto puede resultar útil si necesita solicitar algo para satisfacer el pedido de un cliente o para mantener las operaciones de su empresa. Antes de que pueda introducir cualquier orden de compra, debe tener el vendedor en la lista de vendedores. Esto se explica en la sección Vendedores. Debe tener los productos o servicios a ser comprados en su catalogo de productos así como en su lista de precios.

Para introducir una nueva orden de compra, pulse el [icono más] en el menú Inventario > Ordenes de Compra. Como otra opción, puede pulsar el botón [Añadir Nueva Orden de Compras] en la vista detalla del proveedor en el menú Inventario > Proveedores. Usando esta opción el CRM transferirá automáticamente la información del vendedor a la nueva orden de compras. Se abrirá una nueva ventana como muestra la figura:

### Creando Nuevo Orden de Compra

| Básico Información                       |   | Más Información                              |  |
|--|---|--|--|
| <div>Guardar Cancelar</div>              |   |  |  |
| <b>Información de la Orden de Compra</b> |   |  |  |
| *Referencia                              | <input type="text"/>  | *Nombre del Proveedor                        | <input type="text"/>                         |
| Referencia del pedido                    | <input type="text"/>  | Nº de seguimiento                            | <input type="text"/>                         |
| Nombre de Contacto                       | <input type="text"/>  | Fecha de vencimiento                         | <input type="text" value="2009-10-09"/>      |
| Portador                                 | Correos   | Comisión sobre Ventas                        | <input type="text"/>                         |
| Impuestos deducibles                     | <input type="text"/>  | Estado                                       | Aprobado                                     |
| Asignado a                               | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br>admin |  |  |
| <b>Información de la Dirección</b>       |   | <input type="radio"/> Copiar Envío a Factura | <input type="radio"/> Copiar Factura a Envío |
| *Dirección (Factura)                     | <input type="text"/>  | *Dirección (Envío)                           | <input type="text"/>                         |
| Apdo. de Correos (Factura)               | <input type="text"/>  | Apdo. de Correos (Envío)                     | <input type="text"/>                         |
| Población (Factura)                      | <input type="text"/>  | Población (Envío)                            | <input type="text"/>                         |
| Provincia (Factura)                      | <input type="text"/>  | Provincia (Envío)                            | <input type="text"/>                         |
| Código Postal (Factura)                  | <input type="text"/>  | Código Postal (Envío)                        | <input type="text"/>                         |
| País (Factura)                           | <input type="text"/>  | País (Envío)                                 | <input type="text"/>                         |

### Lista de campos de entrada predefinidos para ordenes de compra

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Referencia:                | Debe dar un nombre a esta orden de ventas. Se recomienda dar un nombre único y que incluya el nombre de cuenta.   |
| Nombre Proveedor:          | Debe seleccionar un nombre de vendedor presente en su sistema CRM. Esto rellenará automáticamente los campos de entrada de la información de la dirección.  |
| Número de Orden de Compra: | El número de Orden de Compra se genera automáticamente por la aplicación dependiendo de la configuración establecida. Consulta la sección Personalizando Números de Registros para más información. |

El significado y la función del resto de campos de entrada de la orden de compras son idénticos a los campos en los presupuestos como se describe en la sección Presupuestos.

### Exportar a PDF

Para poder obtener una salida en formato PDF del presupuesto, debe establecer la información de su empresa previamente como se describe en la sección Detalles Empresa. El PDF se puede crear o mandar por correo utilizando los enlaces de acciones en la vista de detalle.

## 3.6 Facturas

Puede usar el sistema CRM para crear facturas a los clientes manualmente desde presupuestos y pedidos, automáticamente desde pedidos o al pulsar el [icono más] en el menú Comercial > Factura. A continuación se muestra una parte de la vista de detalle de una factura.

Factura Información

Más Información

Editar

Duplicar

Borrar

◀

▶

▼ Información de la Facturación

|                     |                     |                       |                     |
|---------------------|---------------------|-----------------------|---------------------|
| Referencia          | Prova               | Pedido                |                     |
| Código de cliente   |                     | Nº Factura            | INV1                |
| Persona de Contacto |                     | Fecha de Factura      | 2009-10-12          |
| Vencimiento         | 2009-10-12          | Orden de Compra       |                     |
| Aranceles           |                     | Comisión sobre Ventas |                     |
| Nombre de la cuenta | ac                  | Estado                | AutoCreated         |
| Asignado a          | admin               | Fecha de creación     | 2009-10-12 12:35:27 |
| Última Modificación | 2009-10-12 12:35:27 |                       |                     |

▼ Información de la Dirección

|                                |                   |                          |                   |
|--------------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|
| Dirección (Facturación)        | C/ Joan Fuster 12 | Dirección (Envío)        | C/ Joan Fuster 12 |
| Apdo. de Correos (Facturación) |                   | Apdo. de Correos (Envío) |                   |

Herramientas

Exportar a PDF

Enviar Email con PDF

TAG CLOUD

Marcarlo

#### Lista de los campos de entrada predefinidos para facturas

|                        |  |
|------------------------|--|
| Referencia:            | Debe dar un nombre a la factura. Se recomienda dar un nombre único e incluir el nombre del cliente.  |
| No Factura:            | El sistema automáticamente propone un número de factura cada vez que cree una nueva factura, sumando 1 al último número de factura existente. Puede definir su propio formato de numeración estándar para su empresa como se explica en la sección Personalizar Número de Registros. |
| Términos y Condiciones | Esta información se obtiene de la configuración global establecida por el administrador del sistema. Consulta la sección Inventario – Términos y Condiciones para más información.   |
| Fecha Factura:         | Cada factura debe tener una fecha. Puede seleccionarla aquí.   |

El significado y la función del resto de campos de entrada de la orden de compras son idénticos a los campos en los presupuestos como se describe en la sección Presupuestos.

Puede enviar una copia PDF de la factura por email a los clientes directamente desde la vista detallada de la factura, como muestra la figura. Si pulsa Enviar Email Con PDF se abrirá la ventana de edición de correo conteniendo la factura como adjunto y permitiéndole añadir el destinatario y texto adicional al email. Si desea tener una copia en PDF de su pedido, debe haber cumplimentado previamente la información de su empresa como se describe en la sección Detalles de la Empresa.



#### TRUCO

*Puedes crear facturas recurrentes desde las ordenes de venta (pedidos) como se explica en la sección Crea Facturas Recurrentes en el punto de Ordenes de Venta.*

El CRM no permite reutilizar números de factura. Por esto, no es conveniente eliminar una factura una vez creada. Para ello, es mejor crear un abono o establecer el importe a 0.

## 4 Marketing

El CRM apoya sus esfuerzos de marketing con el módulo Campaña. Pulse el menú [Marketing] para abrir la vista de lista de sus campañas de marketing como muestra la figura:

Marketing > Campañas

Mostrando 1 - 4 de 4

Filtros: Todos | Nueva | Editar | Borrar

| <input type="checkbox"/> | Nombre de la Campaña                        | Tipo de la Campaña | Estado de Campaña | Espectativa de Beneficio | Fecha Estimada de Cierre | Asignado a   | Acción  |
|--------------------------|---|--------------------|-------------------|--------------------------|--------------------------|--------------|---|
| <input type="checkbox"/> | vtiger CRM Pentaho get-together             | Conferencia        | Activa            | 0                        | 2009-07-10               | leo          | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | DM Campaign to Top Customers                | Mailing            | Completada        | 500000                   | 2005-04-12               | standarduser | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | International Electrical Engineers Assoc... | Feria              | Planeada          | 750000                   | 2004-02-03               | ximo         | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | User Conference                             | Conferencia        | Planeada          | 250000                   | 2003-01-02               | leo          | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |

Mostrando 1 - 4 de 4

Puede añadir una nueva campaña pulsando el [icono signo más] en la parte superior de la lista. La vista de edición se muestra en la siguiente figura:




#### Creando Nueva Campaña

Básico Información

Guardar

Cancelar

Información de Campaña

|                    |  |                       |  |
|--------------------|--|-----------------------|--|
| *Nombre de Campaña | <input type="text"/>   | Situación de Campaña  | --None--   |
| Asignado a         | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br><input type="text" value="admin"/> | Producto              | <input type="text"/>   |
| Tipo de Campaña    | --None--   | Fecha Estimada de Fin | 2009-10-09 <br><small>(yyyy-mm-dd)</small>  |
| Público Objetivo   | <input type="text"/>   | Cantidad Objetivo     | <input type="text"/>   |
| Patrocinador       | <input type="text"/>   | Número de Envíos      | <input type="text"/>   |

Expectativa y Real

|                          |                                |                      |                                |
|--------------------------|--------------------------------|----------------------|--------------------------------|
| Coste Estimado           | <input type="text" value="0"/> | Coste Real           | <input type="text" value="0"/> |
| Respuesta Estimada       | --None--                       | Beneficio Estimado   | <input type="text" value="0"/> |
| Estimación de Ventas     | <input type="text"/>           | Ventas               | <input type="text"/>           |
| Estimación de Respuestas | <input type="text"/>           | Respuestas           | <input type="text"/>           |
| Estimación de ROI        | <input type="text" value="0"/> | Retorno de Inversión | <input type="text" value="0"/> |

Descripción de la Información

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| Descripción | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|

Guardar

Cancelar

La siguiente tabla da una explicación de algunos campos especiales.

Lista de campos de entrada de datos predeterminados para las campañas:

|                 |   |
|-----------------|---|
| Nombre Campaña: | Debe dar un nombre de campaña corto y único.  |
| Número Campaña: | El sistema automáticamente propone un número de campaña cada vez que cree una nueva, sumando 1 al último número de campaña existente. Puede definir su propio formato de numeración estándar para su empresa como se explica en la sección Personalizar Número de Registro. |

Pulse [Guardar] para transferir los datos de la campaña al CRM.

Para trabajar con una campaña, pulse sobre su nombre en la vista de lista. Los datos que ha introducido, se mostrarán inmediatamente. Pulse la pestaña [Más Información] para añadir contactos y oportunidades a su campaña como muestra la figura:

Campaña Información

### Más Información

## Contatos

Mostrando 1 - 2 de 2

Seleccionar: ninguno

**Enviar un Email**

```
-- Elia uno --
```

[Cargar Listado](#)

Seleccionar Contactos

**Añadir Contacto**

| <input type="checkbox"/> | Apellidos ▼ | Nombre   | Asunto         | Cuenta                | Email                        | Tel. Oficina   | Asignado a   | Acción  |
|--------------------------|-------------|----------|----------------|-----------------------|------------------------------|----------------|--------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Johnson     | Patricia | Director Sales | Recreation Bike, S.L. | patricia_johnson@company.com | (415) 902-7798 | leo          | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Taylor      | Dorothy  | IT Developer   | X-CEED INC 99         | dorothy_taylor@company.com   | (636) 143-7174 | standarduser | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |

### Pre-Contacts

Mostrando 1 - 2 de 2

Seleccionar: ninguno

[Enviar un Email](#)

-- Elia uno --

[Cargar Listado](#)

Seleccionar Pre-Contactos

Añadir Pre-Contacto

| <input type="checkbox"/> | Apellidos ▼ | Nombre   | Empresa        | Teléfono       | Página Web           | Email                        | Asignado a | Acción  |
|--------------------------|-------------|----------|----------------|----------------|----------------------|------------------------------|------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Johnson     | Patricia | T3m invest a/s | (206) 162-0630 | www.t3minvesta/s.com | patricia_johnson@company.com | leo        | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | Jones       | Barbara  | Vtigercrm inc  | (756) 400-6575 | www.vtigercrminc.com | barbara_jones@company.com    | leo        | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |

## Oportunidades

Añadir Oportunidad

Sin Asignar

## Areas

Añadir Tareas Pendientes

Sin Asignar

Puede añadir contactos, pre-contactos, potenciales o actividades a su campaña. O, puede introducir contactos o pre-contactos existentes seleccionándolos de sus listas. Dichas listas deben existir como vistas de lista personalizadas en sus módulos de contactos o pre-contactos. Para un ejemplo detallado vea el apéndice FAQ de Administración. Puede enviar un mailing masivo a contactos seleccionados pulsando el botón [Enviar Email].

## 5 Entradas relativas al Producto

El CRM utiliza el termino producto como una amplia definición para todo tipo de bienes y servicios que su compañía ofrezca. De manera similar a un catálogo, el CRM proporciona funciones para capturar y clasificar sus productos con varios precios y proveedores y de mantener el inventario. No obstante, en algunas empresas puede ser necesario distinguir claramente entre productos y servicios. Con este fin disponemos de una extensión a la aplicación como se describe en la sección Entrada Relativas a Servicios.

## 5.1 Productos

El CRM le permite enlazar información de los productos con su proceso de ventas. Para introducir un nuevo producto, pulse el icono de la cruz en el menú Inventario > Productos para el conjunto completo de opciones. Se abrirá una nueva ventana como muestra la figura:



## Creando Nuevo Producto

Básico Información

Más Información

Guardar

Cancelar

**Información del Producto**

|                               |                                      |                            |                                      |
|-------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| *Nombre de Producto           | <input type="text"/>                 | Código de Producto         | <input type="text"/>                 |
| Producto Activo               | <input checked="" type="checkbox"/>  | Fabricante                 | -----                                |
| Categoría de Producto         | -----                                | Fecha de salida al mercado | <input type="text"/><br>(yyyy-mm-dd) |
| Fecha de retirada del mercado | <input type="text"/><br>(yyyy-mm-dd) | Fecha de inicio de Soporte | <input type="text"/><br>(yyyy-mm-dd) |
| Fecha de fin del Soporte      | <input type="text"/><br>(yyyy-mm-dd) | Website                    | http:// <input type="text"/>         |
| Nombre del Proveedor          | <input type="text"/>                 | Nº de Parte del Fabricante | <input type="text"/>                 |
| Nº de Parte del Proveedor     | <input type="text"/>                 | Nº de serie                | <input type="text"/>                 |
| Hoja del Producto             | <input type="text"/>                 | Cuenta Contable            | 300-Ventas-Software                  |

**Información de Precios:**

|   |                      |              |                      |
|---|----------------------|--------------|----------------------|
| Precio Unitario: (€)                        | <input type="text"/> | Comisión (%) | <input type="text"/> |
| IVA (%) <input checked="" type="checkbox"/> | 16.000               |              |                      |
| Reducido (%) <input type="checkbox"/>       |                      |              |                      |
| Lujo (%) <input type="checkbox"/>           |                      |              |                      |

**Descripción**

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| Descripción | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|

Guardar

Cancelar

## Información del Producto

Lista de campos de entrada predefinidos para la información de producto.

|                  |  |
|------------------|--|
| Nombre Producto: | Debe dar a cada producto un nombre único.  |
| Número Producto: | El sistema automáticamente propone un número de producto cada vez que cree una nueva, sumando 1 al último número existente. Puede definir su propio formato de numeración estándar para su empresa como se explica en la sección Personalizar Número de Registros. |
| Código Producto: | Debe dar a cada producto un código único. Puede ser una combinación de letras y números. Los clientes deben usar este código en sus pedidos.   |
| Activo:          | Marcando este cuadro de selección, el producto se marca como activo y disponible para selección en presupuesto, ordenes y facturas.  |
| Cuenta Contable: | Esta entrada se refiere a la Cuenta de Contabilidad General y puede ser útil si importa/exporta elementos desde su programa de contabilidad. Cada cuenta en su Contabilidad General normalmente tiene un número de referencia.                                     |

## Información de Asignación de Precios

Lista de campos de entrada predefinidos para la información de asignación de precios

|                    |   |
|--------------------|---|
| Precio Unitario:   | Debería introducir un precio por unidad. Este precio puede ser el precio que usted paga cuando compra este producto a un tercero. Note que los precios de venta pueden ser diferentes como los defina en su lista de precios (vea sección Lista de Precios). Todos los precios de los productos se introducen con la moneda asignada al usuario que entra en los precios. Usted tiene la opción de entrar el precio del producto en una moneda diferente si el administrador del sistema de CRM ha configurado otras monedas, según se describe en la sección: Monedas. |
| Tipo de Impuestos: | Puede introducir un porcentaje de impuestos que se aplique a su producto. Note que el administrador de su CRM configura el tipo de impuestos y porcentajes como se explica en la sección Cálculo de Impuestos. Solo se mostrarán los tipos de impuestos definidos por el administrador. Si es necesario puede cambiar la cantidad pero no el tipo de impuestos.   |

## Información de Stock

El CRM le ayuda a mantener su control de stock. Puede especificar información de stock y asignar a alguien como responsable de mantener el stock.

Lista de campos de entrada predefinidos para la información del stock de productos

|                     |  |
|---------------------|--|
| Cantidad en Stock:  | Puede introducir la cantidad en stock. Esta información es usada por el CRM cuando hace presupuestos, pedidos o facturas. Puede definir Flujos de Trabajo como se describe en la sección Flujos de Trabajo para controlar el stock. Si no va a utilizar las características de administración de inventario del sistema, es recomendable que establezca el stock a una cantidad muy grande para evitar mensaje de rotura de stock. |
| Encargado:          | Debe asignar una persona responsable de mantener el stock. Esta persona será avisada automáticamente por el CRM cuando se vendan bienes.   |
| Nivel de Pedido:    | Aquí puede introducir la cantidad mínima de bienes que quiere mantener en stock. Si el sistema CRM detecta que durante el proceso de ventas la cantidad actual en stock se acerca a la cantidad mínima, la persona encargada de el stock será notificada por email.  |
| Cantidad en Pedido: | Aquí puede anotar la cantidad de bienes que compra habitualmente.  |

## Información de las Imágenes de Productos.

Puede añadir hasta 6 imágenes a sus productos. La imagen debe estar en formato .jpg, .gif o .png y debe utilizar extensiones de fichero con letras minúsculas. Debe mantener el tamaño de la imagen lo más pequeño posible para evitar consumir tiempo de descarga cada vez que visualice la página del CRM. Si añade más de una imagen, sus imágenes se mostrarán como un cubo rotatorio, como muestra la imagen:

#### Product Image Information:

Product Image



## Información de la Descripción

Aquí dispone un espacio por si necesita mayor información sobre el producto. Esta información puede ser utilizada en las salidas PDF de sus documentos.

Pulse [Guardar] para transferir su información de producto al sistema CRM. Tras guardarla, se abrirá la vista detallada de su producto. Verá los datos que acaba de introducir. Si selecciona la pestaña [Más Información] tiene la posibilidad de introducir información adicional o establecer relaciones con otros módulos del sistema como muestra la figura Vista de Edición Más Información.

#### [ PRO3 ] p3 - Productos Más Información

Actualizado hace 31 días (10 Sep 2009)

Productos Información

Más Información

##### Incidencias

Añadir Incidencias

Sin Asignar

##### Documentos

Seleccionar Documentos

Añadir Documento

Sin Asignar

##### Presupuestos

Añadir Presupuesto

Sin Asignar

##### Contactos

Seleccionar Contactos

Sin Asignar

##### Oportunidades

Seleccionar Oportunidades

Sin Asignar

##### Productos Compuestos

Mostrando 1 - 1 de 1

Seleccionar Productos

Añadir Producto

| Nombre de Producto ▼ | Código de Producto | Comisión (%) | Cantidad/Unidad | Precio Unitario | Acción          |
|----------------------|--------------------|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| p4                   |                    | 0.000        | 0.00            | € 0.00          | editar   borrar |

##### Parent Product

Sin Asignar

Productos Información

Más Información

## Lista de campos de entrada predefinidos para más información a productos

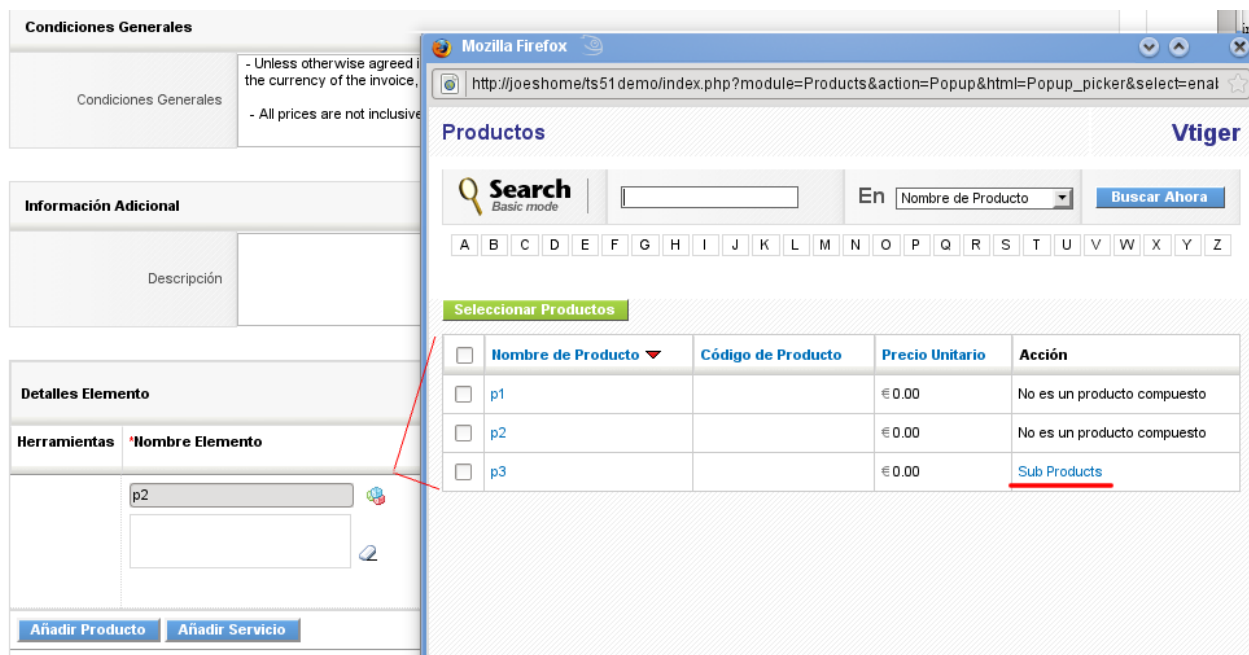
|                      |   |
|----------------------|---|
| Incidencias:         | Aquí encontrará todo lo relacionado con tickets de productos. Estos tickets pueden estar basados en quejas de clientes, errores u otras incidencias post-venta con clientes. Puede encontrar más información sobre las incidencias en la sección Tickets de Incidencias.                                |
| Productos Compuestos | Aquí usted podrá añadir subproductos a su producto y construir un producto compuesto para su selección conjunta en presupuestos, pedidos o facturas, como se explica en la siguiente sección. Subproductos podrían ser, por ejemplo adicional piezas que se venden en relación a su producto principal. |
| Producto Paterno:    | Aquí se ve el producto principal en aquellos productos elegidos como subproductos   |

## 5.2 Productos Compuestos

Puede crear paquetes de productos de su lista de productos existentes, pero no de servicios. Esta característica permite construir un orden jerárquico de los productos en los que hay subproductos relacionados con un producto paterno. Un producto puede ser un subproducto de un número ilimitado de productos, pero un producto paterno nunca puede convertirse en un subproducto.

La configuración inicial de un conjunto no es diferente a la creación de un nuevo producto o servicio. Haga clic en [Añadir Producto] como muestra la figura: Producto - Detalle Ver Más Información de la vista de detalle de un producto paterno para la creación de un nuevo subproducto relacionado. Introduzca la información del producto y guarde su nuevo producto.

Para acceder a sus productos compuestos en las cotizaciones, pedidos o facturas, abra el Menú de selección de productos haciendo clic en el icono de la lupa. La nueva ventana se abre con una vista de lista de sus productos paternos. Haga clic en [Sub Productos] para ver una lista de los subproductos relacionados como se ilustra en la figura: Selección Productos Compuestos.



## 5.3 Listas de Precios/Tarifas

El CRM le permite trabajar con un número ilimitado de listas de precios diferentes. Esto es muy útil, por ejemplo, si su empresa tiene diferentes tipos de clientes que requieran diferentes precios. Puede usar tarifas especiales para venta al por menor, distribución, clientes finales u otros.

### Crear Listas de Precios

Para crear una nueva lista de precios, pulse el [icono signo más] en el menú Inventario > Tarifas. Se abrirá una nueva lista como muestra la figura:

**Creando Nueva Tarifa**

---

Básico Información

Guardar Cancelar

Información de Tarifa:

|                   |                      |         |                                       |
|-------------------|----------------------|---------|---------------------------------------|
| *Nombre de Tarifa | <input type="text"/> | Activo  | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Nº Tarifa         | GEN-AUTO AL GUARDAR  | *Moneda | Euro <input type="button" value="v"/> |

Nombre:

Descripción

Guardar Cancelar

Debe dar a esta tarifa un nombre único. Puede añadir una descripción para futuras referencias. Marque el cuadro de selección [Activo] si desea tener esta lista de precios disponible para presupuestos, pedidos y facturas. Pulse [Guardar] para crear la nueva lista de precios en su sistema CRM. La vista de detalle de la nueva lista de precios se muestra en la siguiente figura:

**[ PB1 ] Tarifa VIP - Tarifa Información** Actualizado hoy (12 Oct 2009)

Tarifa Información

Más Información

Editar Duplicar Borrar < >

Información de Tarifa:

|                  |                     |        |                     |
|------------------|---------------------|--------|---------------------|
| Nombre de Tarifa | Tarifa VIP          | Activo | si                  |
| Nº Tarifa        | PB1                 | Creado | 2009-10-12 16:01:51 |
| Modificado       | 2009-10-12 16:01:51 | Moneda | Euro : €            |

Nombre:

Descripción

TAG CLOUD

Marcarlo

Tarifa Información

Más Información

Editar Duplicar Borrar < >

## Editar Listas de Precios

Para añadir un producto a su lista de precios, pulse la pestaña Más Información como muestra la figura Lista de Precios – Vista Detallada. Puede añadir un producto o servicio a su lista de precios pulsando el botón [Seleccionar Producto].

La nueva ventana que se abrirá como muestra la figura Lista de Precios – Lista de Selección de Productos, lista todos los productos almacenados en el CRM. Puede seleccionar los productos que desee añadir a esta lista de precios seleccionándolos con su correspondiente cuadro de selección. También debería establecer unos precios para el producto. Los precios introducidos solo son válidos para esta lista de precios. El precio unitario que se estableció en el catálogo de productos se muestra como referencia. Pulse [Añadir a Lista de Precios] para guardar sus selecciones.



### IMPORTANTE

*Sólo los productos activos están disponibles para su selección. Si no encuentra un producto en la lista de selección, puede comprobar su estado abriendo la vista detallada del producto.*

**Añadir a las Tarifas** **Cancelar**

| <input type="checkbox"/>            | Producto                | Código de Producto | Precio Unitario | Lista de Precios                     |
|-------------------------------------|-------------------------|--------------------|-----------------|--------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Vtiger Single User Pack | 001                | 149.00          | <input type="text" value="149.00"/>  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Vtiger 10 Users Pack    | 003                | 1299.00         | <input type="text" value="1299.00"/> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Vtiger 25 Users Pack    | 023                | 2999.00         | <input type="text" value="2999.00"/> |
| <input type="checkbox"/>            | Vtiger 50 Users Pack    | 005                | 4995.00         |                                      |

## 5.4 Proveedores

El CRM le permite introducir un número ilimitado de proveedores que le proporcionen bienes o servicios a su empresa o sus clientes. Estos vendedores son almacenados por separado y no forman parte de las listas de cuentas o contactos. Para introducir un nuevo proveedor pulse el [icono signo más] en el menú Inventario > Proveedores. Se abrirá una nueva ventana como muestra la figura:

### Creando Nuevo Proveedor

**Básico Información** Más Información

**Guardar** **Cancelar**

**Información sobre Proveedores:**

|                 |  |                |  |
|-----------------|--|----------------|--|
| *Proveedor      | <input type="text" value="Proveedor Ejemplo"/> | Núm. Proveedor | <input type="text" value="GEN-AUTO AL GUARDAR"/> |
| Email           | <input type="text"/>                           | Teléfono       | <input type="text"/>                             |
| Cuenta Contable | <input type="text" value="308-Ventas-Libros"/> | Página Web     | http:// <input type="text"/>                     |
| Categoría       | <input type="text"/>                           |                |  |

**Guardar** **Cancelar**

|  |                        |
|--|------------------------|
| Proveedor Información  | <b>Más Información</b> |
| <div> <b>Productos</b> <span>Seleccionar Productos</span> <span>Añadir Producto</span> </div> <div>Sin Asignar</div> |                        |
| <div> <b>Órdenes de Compra</b> <span>Añadir Órdenes de Compra</span> </div> <div>Sin Asignar</div>                   |                        |
| <div> <b>Contactos</b> <span>Seleccionar Contactos</span> </div> <div>Sin Asignar</div>                              |                        |
| <div> <b>Emails</b> <span>Añadir Email</span> </div> <div>Sin Asignar</div>  |                        |
| Proveedor Información  | <b>Más Información</b> |

Lista de campos de entrada predefinidos para información de proveedor

|                   |  |
|-------------------|--|
| Nombre Proveedor: | Debería usar el nombre corporativo del proveedor para cualquier entrada de nombre.   |
| Cuenta Contable:  | Esta entrada se refiere a la Cuenta de Contabilidad General. Normalmente en su Contabilidad General cada proveedor tendrá un número de referencia. |

Tras pulsar la pestaña [Más Información], podrá completar la información del proveedor añadiendo sus datos de dirección y descripción. Pulse [Guardar] para transferir la información de su proveedor al CRM. Después aparecerá la vista detalle con toda la información introducida. Desde esta pantalla podrá enviar un correo al proveedor o acceder a la pestaña de Más Información para gestionar las relaciones de este nuevo proveedor con las otras entidades del sistema. Puede ver, navegar y buscar en su lista de proveedores en el menú Inventario > Proveedores.

## 5.5 Importar y Exportar Productos

Mediante las funciones importar y exportar puede intercambiar datos entre el software CRM y un amplio número de programas. Todos los datos de productos pueden ser exportados o importados. Para empezar a importar o exportar, pulse el menú Inventario > Productos en la parte de arriba del área de navegación de su sistema CRM. Se mostrará la vista de lista de sus productos. Use los iconos en la parte superior de la lista para comenzar la importación o exportación. Los iconos sólo serán funcionales si usted tiene permisos para usarlos. Estos privilegios son establecidos por el administrador de su CRM. Por favor consulte la sección Exportar e Importar Datos del CRM para más instrucciones sobre la importación y exportación. Use la descripción del procedimiento de importación como corresponde a los contactos. Puede encontrar ejemplos de importación de datos en la sección Formato de Datos para Importaciones. Use el formato de datos descrito en esta sección como corresponda a sus ficheros de productos.

## 6 Entradas Relativas a Servicios

Puede usar servicios para todos aquellos trabajos que ofrece su compañía que no están relacionados con los productos. Al igual que el catálogo de productos, el CRM ofrece funciones para capturar y clasificar sus servicios con diferentes precios y proveedores.

No existe ningún inventario de stock para los servicios. Los servicios se pueden combinar junto con productos tal como se describe en el anterior sección.

### 6.1 Servicios

Para añadir un nuevo servicio, pulse el [icono signo más] en el menú Inventario > Servicios. Se abrirá una nueva ventana como se en la siguiente imagen:

#### Creando Nuevo Servicio

Básico Información

Guardar

Cancelar

Información Servicio

|                      |                            |                   |                                     |
|----------------------|----------------------------|-------------------|-------------------------------------|
| *Nombre Servicio     | <input type="text"/>       | Número Servicio   | GEN-AUTO AL GUARDAR                 |
| Unidades de consumo  | Horas                      | Servicio Activo   | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Número unidades      | <input type="text"/>       | Página Web        | http:// <input type="text"/>        |
| Categoría Servicio   | --Ninguno--                | Propietario       | admin                               |
| Fecha inicio venta   | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd) | Fecha fin venta   | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd)          |
| Fecha inicio soporte | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd) | Fecha fin soporte | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd)          |

Información Precios:

|             |                          |                                  |              |                      |
|-------------|--------------------------|----------------------------------|--------------|----------------------|
| Precio: (€) | 0                        | <a href="#">más monedas &gt;</a> | Comisión (%) | <input type="text"/> |
| VAT (%)     | <input type="checkbox"/> |                                  |              |                      |
| Sales (%)   | <input type="checkbox"/> |                                  |              |                      |
| Service (%) | <input type="checkbox"/> |                                  |              |                      |

Descripción

|             |                      |
|-------------|----------------------|
| Descripción | <input type="text"/> |
|-------------|----------------------|

Guardar

Cancelar



## Información de Servicio

Lista de campos de entrada predefinidos para la información de servicio.

|                  |  |
|------------------|--|
| Nombre Servicio: | Debe dar a cada servicio un nombre único.  |
| Número Servicio: | El sistema automáticamente propone un número de servicio cada vez que cree uno nuevo, sumando 1 al último número existente. Puede definir su propio formato de numeración estándar para su empresa como se explica en la sección Personalizar Número de Registros. |
| Unidades de Uso: | Seleccione las unidades de uso. El administrador del sistema puede modificar el contenido de esta lista.   |
| Descripción:     | Esta descripción se utilizará al capturar en presupuestos, ordenes y facturas.   |

## Información de Asignación de Precios

Lista de campos de entrada predefinidos para la información de asignación de precios

|                    |   |
|--------------------|---|
| Precio Unitario:   | Debería introducir un precio por unidad. Todos los precios de los servicios se introducen con la moneda asignada al usuario que entra en los precios. Usted tiene la opción de entrar el precio del servicio en una moneda diferente si el administrador del sistema de CRM ha configurado otras monedas, según se describe en la sección: Monedas.             |
| Tipo de Impuestos: | Puede introducir un porcentaje de impuestos que se aplique a su servicio. Note que el administrador de su CRM configura el tipo de impuestos y porcentajes como se explica en la sección Cálculo de Impuestos. Solo se mostrarán los tipos de impuestos definidos por el administrador. Si es necesario puede cambiar la cantidad pero no el tipo de impuestos. |

Pulse [Guardar] para transferir la información de su servicio al CRM. Después aparecerá la vista detalle con toda la información introducida. Desde esta pantalla podrá acceder a la pestaña de Más Información para gestionar las relaciones de este nuevo servicio con las otras entidades del sistema.

## 6.2 Contratos de Servicio

Los servicios pueden estar relacionados con Contratos de Servicio. En el menú Atención Cliente > Contratos Servicio dispone de la posibilidad de registrar la relación entre Cuentas y Contactos y los servicios que le han contratado. Pulse el [icono signo más] para llegar a esta nueva página.

## Creando Nuevo Contrato de Servicio

Básico Información

Guardar

Cancelar

Información Contrato de Servicio

|                   |  |                       |  |
|-------------------|--|-----------------------|--|
| *Asunto           | <input type="text"/>                           | Número Contrato       | GEN-AUTO AL GUARDAR  |
| Relacionado con   | <input type="text"/> <div>+</div> <div>-</div> | *Asignado a           | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo |
| Tipo              | Soporte  | Unidad de seguimiento | Ninguno  |
| Fecha inicio      | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd)                     | Total Unidades        | <input type="text"/>   |
| Fecha vencimiento | 2009-10-12<br>(yyyy-mm-dd)                     | Unidades consumidas   | <input type="text"/>   |
| Estado            | Indefinido                                     | Prioridad             | Baja   |

Guardar

Cancelar

## Información de Contratos de Servicio

Lista de campos de entrada predefinidos para la información de contratos de servicio

|                        |   |
|------------------------|---|
| Referencia:            | Debe data a cada contrato un nombre unívoco.  |
| Relacionado con:       | Debe asociar el contrato con una cuenta o contacto existente en el sistema.   |
| Unidad de seguimiento: | Esta unidad se usa para contar los servicios prestados. El administrador del sistema puede cambiar el contenido de esta lista.  |
| Total Unidades:        | El total de unidades vendidas al cliente en el contrato.  |
| Unidades consumidas:   | Aquí se lleva el seguimiento de las unidades servidas hasta la fecha. El porcentaje de realización del contrato en la vista de lista se computa en base al valor de este campo. |

Pulse [Guardar] para transferir la información de su contrato de servicio al CRM. Después aparecerá la vista detalle con toda la información introducida. Desde esta pantalla podrá acceder a la pestaña de Más Información para gestionar las relaciones de este nuevo contrato con las otras entidades del sistema, especialmente con Incidencias que consumen el servicio.

## Capítulo 3. Trabajando con el Sistema CRM

Este capítulo explica como trabajar eficientemente con el sistema CRM. Incluye consejos para su uso dentro del proceso de ventas desde los pre-contactos a los servicios post-venta.

### 1 Observaciones Generales

#### 1.1 Trabajando con Listas

Si selecciona los menús apropiados en el área de navegación, verá una lista de todos los datos almacenados en el sistema CRM. Con el transcurso del tiempo estas listas pueden llegar a ser muy largas y difíciles de manejar. Además, debido al limitado tamaño de la pantalla, sólo unas pocas columnas pueden ser mostradas. Por tanto, es apropiado y normalmente también necesario adaptar las vistas de las listas a las respectivas necesidades de los usuarios. Generalmente, cada usuario puede crear listas individuales con contenido específico y ponerlas a disposición de los demás usuarios. Así tiene una herramienta muy efectiva para administrar grandes conjuntos de datos, estando informado automáticamente de los cambios o para seleccionar datos para su uso posterior.

##### Personalizar Listas. Filtros.

Con la finalidad de obtener una vista de lista ajustado a tus necesidades particulares puedes crear una lista personalizada basada en los siguientes parámetros.

1. el contenido de las columnas (qué será mostrado),
2. el intervalo de tiempo en el que los datos han sido creados o cambiados,
3. varias operaciones lógicas AND y OR entre los datos almacenados en el sistema CRM.

Por ejemplo, ara crear una nueva vista de lista para las cuentas, seleccione [Nueva] como se muestra en la figura:

Marketing > Cuentas

Eliminar

Modificar Propietario

Enviar un Email

Exportador de Email

Mostrando 1 - 10 de 10

Filtros: Todos 

Nueva

 | Editar | Borrar

| <input type="checkbox"/> Cuenta                        | Población | Página Web               | Teléfono       | Asignado a   | Acción          |
|--|-----------|--------------------------|----------------|--------------|-----------------|
| <input type="checkbox"/> ACME inc                      | San Jose  | www.acme.com             | (939) 502-5226 | leo          | editar   borrar |
| <input checked="" type="checkbox"/> EDFG Group Limited | San Mateo | www.edfggrouplimited.com | (437) 559-5853 | standarduser | editar   borrar |
| <input type="checkbox"/> JPL TSolucio, S.L.            | Santander | www.tsolucio.com         | (667) 283-2862 | leo          | editar   borrar |
| <input type="checkbox"/> Recreation Rike, S.L.         | San Mateo | www.recreationrike.com   | (986) 701-7907 | vinn         | editar   borrar |

La nueva ventana que se abre le dará la oportunidad de crear su propia vista de lista, como se muestra en la siguiente figura.

| Detalles             |                      |  |   |
|----------------------|----------------------|--|---|
| *Nombre de la Vista: | <input type="text"/> | <input type="checkbox"/> Fijar por defecto | <input type="checkbox"/> Listar en métricas |
|                      |                      | <input type="checkbox"/> Hacer Público     |   |

**Requiere aprobación**

| Elegir columnas |              |         |         |
|-----------------|--------------|---------|---------|
| Cuenta *        | Asignado A * | Ninguno | Ninguno |
| Ninguno         | Ninguno      | Ninguno | Ninguno |
| Ninguno         |              |         |         |

Filtros Estandar
Filtros Avanzados

**Filtro de Tiempo Sencillo**

|                          |                      |
|--------------------------|----------------------|
| Seleccione una Columna : | Cuentas - Modificado |
| Seleccionar Duración :   | Personalizado        |
| Inicio :                 | <input type="text"/> |
|                          | (yyyy-mm-dd)         |
| Vencimiento :            | <input type="text"/> |
|                          | (yyyy-mm-dd)         |

Guardar
Cancelar



### TRUCO

Las listas individuales hacen el trabajo con el sistema CRM mucho más sencillo. Sin embargo, errores en la composición de las lista, especialmente con operaciones AND y OR, pueden dar lugar a resultados inesperados. Por tanto, los usuarios inexpertos deberían empezar con listas simples y filtros lógicos simples, y examinar cuidadosamente los resultados.

Para crear una nueva vista de lista se recomienda el siguiente enfoque:

1. Introduzca un nombre corto pero único para su lista.
2. Seleccione el contenido de las columnas. Tenga en mente que cuantas más columnas seleccione más espacio en la pantalla se requiere. Hay 9 columnas disponibles.
3. Establezca un filtro de tiempo si es necesario. Establezca operaciones lógicas AND o OR para un posterior filtrado de los datos con las operaciones de filtrado avanzadas.



### NOTA

Puede incluir cuadros de selección en sus opciones de filtrado avanzadas. Si quiere comprobar si un cuadro de selección está marcado, use los términos “yes” o “1” para su comparación. Si quiere obtener una lista de las entradas con cuadros de selección no marcados use “no” o “0” para compararlos.

Puede cambiar la vista de lista por defecto seleccionando el cuadro de selección [Fijar por Defecto]. También puede hacer que la vista de lista creada esté presente en las Mediciones Clave, situadas en la Portada, marcando el cuadro de selección [Listar en Métricas]. Las funciones de las Mediciones Clave serán explicadas en la sección Mediciones Clave. Como usuario sin privilegios administrativos verás los filtros que se han hecho públicos, tus propios filtros pendientes de aprobación, y los filtros de los usuarios por debajo de ti en la jerarquía de roles.

Si marca la casilla de verificación [Hacer público] el filtro estará también disponible para otros usuarios después de la revisión y la aprobación de un usuario con privilegios de administrador (usuario admin). El usuario administrador podrá ver su filtro creado como pendiente como se ilustra en la figura: Aprobar Vista Personalizada y tendrá que aprobar este filtro para ponerlo a disposición de todos los usuarios del CRM. Un usuario administrador también es capaz de revertir el proceso y denegar el acceso público a una vista personalizada. Como usuario con privilegios de administrador podrás ver todos los filtros públicos, pendientes y privados de otros usuarios.



## Indicador de cambio en registro

Para cada entrada del sistema se registra el usuario que cambia su contenido. Si este usuario es diferente al usuario que posee el registro (asignado a), el CRM indica que alguien más ha hecho modificaciones con un icono que se muestra en la figura: Indicador de Cambio en Registro. Este icono desaparecerá en cuanto el propietario del registro revise la entrada.

| Eliminar                 | Enviar un Email | Edición Masiva | Mostrando Registros 1 - 13 |                |                         | Filtros: estado | Nueva   Editar   Borrar |
|--------------------------|-----------------|----------------|----------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Nombre          | Apellidos      | Teléfono                   | Tel. Móvil     | Estado del Pre-Contacto | Acción          |                         |
| <input type="checkbox"/> | Mary            | Smith          | (465) 533-0028             | (631) 470-9499 | Intentado Contactar     | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | Barbara         | Jones          | (928) 280-5421             | (601) 164-7472 | Intentado Contactar     | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | Jennifer        | Davis          | (756) 214-2950             | (527) 346-7924 | Intentado Contactar     | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | David           | Gomez          | 55555555                   | 0455555555     | Intentado Contactar     | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | Patricia        | Johnson        | (798) 792-7874             | (349) 604-2982 | Frio                    | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | Elizabeth       | Brown          | (526) 263-5057             | (972) 104-2456 | Contactado              | editar   borrar |                         |
| <input type="checkbox"/> | miguela         | rubia          | 23232323                   |                | Contactado              | editar   borrar |                         |

## Mediciones Clave

Las Mediciones Clave están ubicadas en la página de Inicio. Pueden ofrecerle una vista completa de los datos más importantes almacenados en su sistema CRM. Esto se hace proporcionando un completo resumen de la información seleccionada por sus criterios.

El contenido de Mediciones Clave está definido por sus vistas de listas personalizadas. Puede ver una introducción a las vistas de listas personalizadas en la sección Personalizar Listas. Si la casilla de selección Listar en Métricas está marcada en una lista, el CRM considerará la lista como parte de las Mediciones Clave. Como resultado el CRM automáticamente calcula los datos mostrados en Mediciones Clave.

Puede usar Mediciones Clave para resolver cuestiones como:

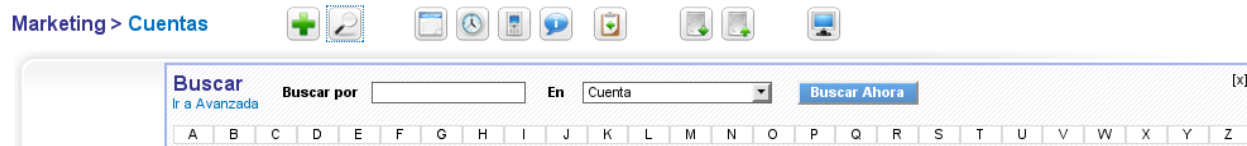
- ¿Cuántos presupuestos son enviados a posibles clientes?
- ¿Cuántas incidencias hay abiertos de un cliente especial?
- ¿Cuántas ventas potenciales hay en el último periodo?

Usted puede tener otras cuestiones o encontrar su propio criterio. Las posibilidades de listados en Mediciones Clave sólo están limitadas por las capacidades del CRM para crear vistas de listas. Puede usar las Mediciones Clave para procesos críticos, a fin de reconocer inmediatamente donde se han producido cambios. Por ejemplo, una persona de ventas puede ver inmediatamente si el equipo de servicio ha resuelto tareas críticas con un cliente especial; un administrador puede ver los progresos de un ciclo de ventas; un compañero de trabajo de servicio puede ver, donde la compañía ha ganado nuevos clientes, etc.

## Buscar en Listas

Si en sus vistas de listas tiene muchas entradas de pre-contactos, contactos, cuentas, etc., la función de búsqueda le ayuda a encontrar rápidamente una entrada específica. Pulse el icono de la lupa en la vista de lista para abrir la pantalla de búsqueda, tal como se muestra en la figura.

Marketing > Cuentas



Buscar

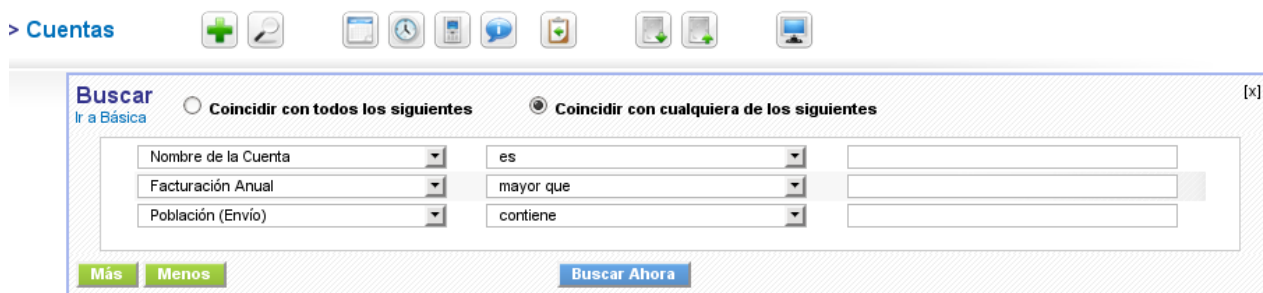
Ir a Avanzada

Buscar por  En Cuenta

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

La función de búsqueda básica, busca entradas relacionadas con las columnas del filtro activo. Además, puede buscar por orden alfabético. Si pulsa [Ir a Avanzada], se abrirá una nueva ventana de búsqueda que le permitirá realizar búsquedas más detalladas basadas en combinaciones lógicas, de todos los campos, como muestra la figura siguiente. Puede añadir tantos criterios de búsqueda como necesite. Puede cambiar entre la búsqueda básica y la avanzada en cualquier momento. Pulse el botón [Buscar Ahora] para comenzar su búsqueda.

> Cuentas



Buscar

Ir a Básica

☐ Coincidir con todos los siguientes ☒ Coincidir con cualquiera de los siguientes

Nombre de la Cuenta  es

Facturación Anual  mayor que

Población (Envío)  contiene

Más Menos

## Edición Masiva en Listas

Si necesita cambiar el contenido de algunos campos específicos de varias entradas de una lista a la vez, puede utilizar la función de edición masiva disponible en la mayoría de las vistas de lista. Marque las entradas que desea modificar y haga clic en el botón [Edición Masiva]. En la nueva ventana que se abre, podrá fijar nuevos valores para los campos como se ve en la siguiente figura.

**Edición Masiva - Registros Campos**

Selecciona campos a actualizar e introduce su nuevo valor.

|  | Información del Producto                        | Información de Precios: | Información del Stock:                                    | Descripción                              |
|--|---|-------------------------|---|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> PRO1 | *Nombre de Producto <input type="text"/>        |                         | Producto Activo <input type="checkbox"/>                  | <input type="checkbox"/>                 |
| <input type="checkbox"/> PRO2            | Código de Producto <input type="text"/>         |                         | Fecha de salida al mercado <input type="text"/>           | <input type="text"/>                     |
| <input checked="" type="checkbox"/> PRO3 | Fabricante <input type="text"/>                 |                         | Categoría de Producto <input checked="" type="checkbox"/> | Software <input type="text"/>            |
| <input type="checkbox"/> PRO4            | Fecha de inicio de Soporte <input type="text"/> |                         | Fecha de retirada del mercado <input type="text"/>        | <input type="text"/>                     |
|  | Fecha de fin del Soporte <input type="text"/>   |                         | Nombre del Proveedor <input type="text"/>                 | <input type="text"/>                     |
|  | Website <input type="text"/>                    |                         | Nº de Pieza del Proveedor <input type="text"/>            | <input type="text"/>                     |
|  | Nº de Pieza del Fabricante <input type="text"/> |                         | Hoja del Producto <input type="text"/>                    | <input type="text"/>                     |
|  | Nº de serie <input type="text"/>                |                         | Cuenta Contable <input type="text"/>                      | 300-Ventas-Software <input type="text"/> |

vtiger CRM 5.1

**Guardar** **Cancelar**

Establece el valor y marca el campo

## Enviar Correo desde Listas

Puede enviar emails desde una vista de lista de pre-contacts, contactos o cuentas a varios destinatarios a la vez mediante el marcado de las entradas en la lista y hacer clic en el botón [Enviar Email]. Sin embargo, usted debe asegurarse de antemano de que todas las entradas de la lista marcadas tengan una dirección de correo electrónico. En caso de que intenta enviar un correo electrónico a un contacto que no tiene una dirección de correo electrónico, no se dará ningún mensaje de advertencia.

## Exportador de Email en Listas

A veces puede necesitar los correos electrónicos o direcciones postales de los contactos y/o cuentas para fines no contemplados por las funcionalidades del sistema CRM. Al hacer clic en [Exportador de Email], situado en la vista de lista de contactos y cuentas, el CRM proporciona una función conveniente para exportar esta información como un archivo de texto con valores separados por comas (CSV), como se ilustra en la figura: Exportador de Email. Tenga en cuenta que el formato de caracteres del archivo exportado es UTF-8 (véase el capítulo: Codificación UTF-8), ya que es utilizado por el CRM internamente. Para su uso posterior con otras aplicaciones, se pueden convertir los caracteres UTF-8 a cualquier otra codificación de caracteres.

Exportador de Email

**Seleccione Contactos:** También puede seleccionar "Contactos" via "Campos Personalizados" u otros campos.

--Ignorar--

No llamar

--Ignorar--

Referencia

--Ignorar--

No Enviar Emails

--Ignorar--

Notificar al Propietario

**Seleccione tipo de Exportación:** Los datos se obtendrán de "Cuentas" y sus "Contactos" que provengan de la búsqueda previa.

Exportar datos de Email

☒

Exportar datos de Email, usando "Email de la Cuenta" si no tiene Email de Contacto

☐

Exportar datos con Contactos, Email, Cuenta, Dirección, Teléfono, etc...

☐

Exportado >

Cancelar

## Eliminar Entradas Duplicadas

La duplicación de datos es peligrosa para el uso del CRM. Imagine que ha introducido, por ejemplo, el mismo contacto en dos ocasiones y uno de su personal de ventas usa la primera entrada, mientras que los demás representantes de ventas están trabajando con la segunda entrada. Dado que las entradas de contacto no se relacionan entre sí, su personal de ventas no obtiene información válida sobre la historia del contacto o los planes de futuro. La aplicación impone controles para evitar la duplicación en algunos casos. Por ejemplo, si intenta crear en una nueva cuenta con un nombre de cuenta que ya existe obtendrá un mensaje de advertencia. Sin embargo, el software de CRM no puede evitar los duplicados por completo. Por ejemplo, usted puede obtener duplicados mediante las importaciones o la sincronización de datos (por ejemplo, Outlook Plugin) o por los usuarios con diferentes privilegios de acceso.

Con el fin de eliminar duplicados el CRM proporciona una función en la barra de herramientas para encontrar duplicados de pre-contactos, contactos, cuentas, potenciales, productos, incidencias y proveedores. Haga clic en el icono apropiado en la vista de lista para abrir la búsqueda de duplicados como se ve en la figura: Búsqueda de Duplicados. Seleccione los campos sobre los que quiere realizar la comprobación de duplicados y pulsa el botón **[Encontrar Duplicados]**.



uentas

Selección Criterio Combinación

Selecciona los campos de comparación para encontrar duplicados

**Campos Disponibles**

- Nombre de la Cuenta
- Teléfono
- Página Web
- Fax
- Ticker de bolsa
- Tel. Alternativo
- Miembro de
- Email
- Empleados
- Email (Alternativo)

**Campos por los que comparar**

- Nombre de la Cuenta
- Asignado a

Encontrar Duplicados Cancelar

La pantalla resultante muestra todos los registros que se identifican como duplicados y permite eliminar las entradas o fusionar el contenido de los registros duplicados, como se muestra en la figura: Búsqueda de Resultados Duplicados. Puede combinar hasta 3 registros. La columna tipo de entidad indica la fuente de un registro.

Duplicar Contactos

| <input type="checkbox"/> | id registro | Nombre   | Apellidos | Tipo Entidad     | Combinar Selección       | Acción   |
|--------------------------|-------------|----------|-----------|------------------|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | 27          | Jennifer | Davis     | Existentes       | <input type="checkbox"/> | Combinar |
| <input type="checkbox"/> | 154         | Jennifer | Davis     | Importados ahora | <input type="checkbox"/> |          |
| <input type="checkbox"/> | 24          | Linda    | Williams  | Existentes       | <input type="checkbox"/> | Combinar |
| <input type="checkbox"/> | 153         | Linda    | Williams  | Importados ahora | <input type="checkbox"/> |          |
| <input type="checkbox"/> | 29          | Susan    | Wilson    | Existentes       | <input type="checkbox"/> | Combinar |
| <input type="checkbox"/> | 155         | Susan    | Wilson    | Importados ahora | <input type="checkbox"/> |          |

Seleccione los registros que desea combinar y pulse el botón Combinar. Una nueva ventana aparece, que muestra el contenido de los registros, como se muestra en la figura: Combinar Duplicados. Primero, seleccione el registro que desea mantener como registro principal. Luego marca el contenido de los campos que desee agregar a la ficha principal. Debe prestar atención especial al campo “**Asignado a**”. Si combina valores de listas de selección que sólo son accesibles por los usuarios con privilegios superiores, estas entradas se mostrarán como "no accesible" a los usuarios que no tengan privilegios suficientes. Pulsa el botón de [Combinar] para finalizar el proceso. Su registro primario se actualizará y los demás registros se moverán a la papelera de reciclaje.

## Combinar Registro > Contactos

El registro original será guardado después de la combinación. Puedes seleccionar la columna para retener los valores. El otro registro será eliminado pero la información relacionada será combinada.

| Lista de Campos           | Registro #1 <input checked="" type="radio"/> (selecciona como registro primario) | Registro #2                          |
|---------------------------|--|--------------------------------------|
| Saludo                    | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| Nombre                    | <input checked="" type="radio"/> Linda   | <input type="radio"/> Linda          |
| Tel. Empresa              | <input checked="" type="radio"/> (647) 993-9140                                  | <input type="radio"/> (647) 993-9140 |
| Apellidos                 | <input checked="" type="radio"/> Williams  | <input type="radio"/> Williams       |
| Tel. Móvil                | <input checked="" type="radio"/> (642) 513-1900                                  | <input type="radio"/> (642) 513-1900 |
| Cuenta                    | <input checked="" type="radio"/> vtiger  | <input type="radio"/> vtiger         |
| Tel. Particular           | <input checked="" type="radio"/> (642) 123-4567                                  | <input type="radio"/> (642) 123-4567 |
| Código Postal (Factura)   | <input checked="" type="radio"/> 99999   | <input type="radio"/> 99999          |
| Código Postal (Envío)     | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| País (Factura)            | <input checked="" type="radio"/> USA   | <input type="radio"/> USA            |
| País (Envío)              | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| Apdo de Correos (Factura) | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| Apdo de Correos (Envío)   | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| Imagen del Contacto       | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |
| Descripción               | <input checked="" type="radio"/> -Ninguno-                                       | <input type="radio"/> -Ninguno-      |

**Combinar**

## Nube de Etiquetas

Las Nubes de Etiquetas están diseñadas para mejorar la usabilidad del CRM. Ayudan a categorizar las entidades del CRM basándose en juicios y clasificaciones del usuario, independientemente de las categorías establecidas por el sistema CRM. Las Nubes de Etiquetas se basan en el supuesto de que los humanos tienden a agrupar objetos basándose en valores subjetivos. Este agrupamiento es de hecho una nueva categorización de los datos almacenados en el sistema CRM. Para cumplir este requerimiento de clasificación, las Nubes de Etiquetas proveen a los usuarios la capacidad de construir categorías que no estén limitadas a un único módulo del CRM. Estas categorías son independientes de las categorías definidas en los datos maestros de cada entrada del CRM, normalmente las entradas de la lista de selección. Por ejemplo, una persona puede considerar una reunión, un cliente y una petición de servicio como importante. Estas nuevas categorías o grupos pueden ser definidas libremente. Puede usar cualquier término como: **importante, Propuesta, Berlin, privado o Primavera**. Puede añadir uno de estos términos con la función Marcarlo en la Nube de Etiquetas en cualquier entrada del CRM que pueda ser considerada de la misma categoría. En la siguiente figura se muestra una entrada de nube de etiquetas. Cuantas más entradas estén etiquetadas con la misma etiqueta, de mayor tamaño se mostrará la etiqueta en la nube de etiquetas.



### IMPORTANTE

*¡Las etiquetas son siempre palabras sueltas! No use sentencias o expresiones combinadas.*

Duplicar
Borrar

|                          |                     |
|--------------------------|---------------------|
|                          |                     |
| Teléfono                 | (939) 502-5226      |
| Fax                      |                     |
| Tel. Alternativo         |                     |
| Email                    |                     |
| Email (Alternativo)      |                     |
| Importancia              | -----               |
| CIF                      |                     |
| Facturación Anual (€)    |                     |
| Notificar al Propietario | no                  |
| Fecha de Creación        | 2009-07-08 19:18:34 |

### Acciones

[Añadir Evento](#)

[Añadir Tareas Pendientes](#)

### TAG CLOUD

Marcarlo

X-CEED

! Esto es una etiqueta

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

[Crear plantillas de combinación de correo](#)

Use el termino listado en la Nube de Etiquetas para encontrar todas las entradas del CRM que tengan la misma etiqueta. Todas las etiquetas se mostrarán en la página de Inicio. Las etiquetas para una entidad correspondiente sólo se mostrarán en la vista detallada. Pulsando en la etiqueta, tanto en la vista detallada como en la página de Inicio, las entidades etiquetadas con la correspondiente etiqueta serán mostradas. Puede borrar la etiqueta desde la vista detallada de la nube de etiquetas. También puede borrar una etiqueta borrando la entidad.

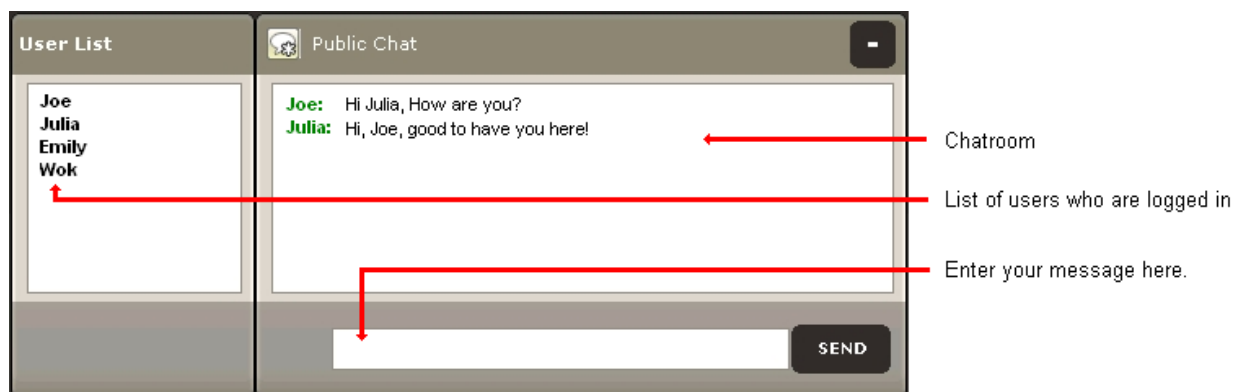
Para borrar una etiqueta, sitúe el cursor del ratón sobre la palabra. Aparecerá un icono “x”. Pulse este icono para borrar la etiqueta. Alternativamente puede borrar la entrada de datos. Con la entrada, la etiqueta también será borrada. Las entradas de nube de etiquetas son asignadas al usuario que creó la entrada. No puede compartir entradas de nube de etiquetas con otros usuarios. Si un usuario no tiene intención de usar la nube de etiquetas esta función puede ser desactivada como se explica en la sección Mis Preferencias.

### Ventana Emergente Aviso de Calendario

Cada usuario puede activar una función de recordatorio de actividad mediante el establecimiento de un intervalo de recordatorio en [Mis Preferencias]. Si se activa, una ventana emergente aparecerá cada vez que haya un recordatorio de actividad pendiente. La ventana que aparece muestra la hora, el estado, y objeto de la actividad. Te ofrece las opciones de aplazar o cerrar el mensaje de recordatorio. Si se aplaza, el mensaje de aviso reaparecerá de nuevo tras el intervalo definido hasta que sea cerrado.

## Funciones de Chat

Las funciones de chat ofrecidas por el sistema CRM proporcionan funcionalidades de mensajería instantánea en forma de una comunicación en tiempo real basada en la escritura de texto entre dos o más usuarios de CRM. El sistema de CRM ofrece capacidades de chat tanto privadas como públicas en las llamadas salas de chat. El chat público permite a los usuarios del CRM compartir una sala de chat común donde cada usuario puede leer los mensajes y contribuir si lo desea. La sala de chat privada sirve de plataforma para la comunicación entre dos usuarios. Para abrir una sala de chat pulse en el [Chat Icon], que está disponible en cada vista de lista. Se abrirá una nueva ventana del navegador, como muestra la figura:



Para contribuir en el chat, introduzca su mensaje y pulse [Send]. Su mensaje será mostrado en la sala de chat. Junto a la sala de chat, hay una lista con los usuarios conectados. Para abrir un chat privado, pulse en el nombre de usuario deseado. Una sala privada de chat se abrirá.

## Menú de Herramientas

El CRM ofrece un conjunto de herramientas adicionales que son útiles para el trabajo diario.

### RSS

RSS es un formato de suministro (feed) Web, usado para la sindicación Web y significa Really Simple Syndication (Sindicación Realmente Sencilla). Los feeds Web son ámpliamente usados en la comunidad weblog para compartir los titulares o texto completo de las últimas entradas, e incluso adjuntar archivos multimedia. Algunos proveedores permiten a otros sitios web incorporar sus feeds de titulares sindicados o titulares con un pequeño resumen. RSS se usa con varios propósitos, incluyendo marketing, aviso de errores, o cualquier otra actividad que impliquen actualizaciones o publicaciones periódicas. Muchas corporaciones están volcándose en RSS para entregar sus noticias, reemplazando la distribución por fax y correo electrónico. Los medios de noticias también están utilizando RSS para reemplazar las nuevas fuentes tradicionales.

Los usuarios CRM pueden estar constantemente suministrados de entregas, en lugar de tener que ir a buscarlas. En el menú Herramientas > RSS el sistema CRM proporciona un lector RSS – que puede comprobar una lista de feeds por el usuario y mostrar cualquier artículo nuevo que encuentre. Puede buscar en la Web feeds RSS que le interesen. Cada feed RSS tiene una dirección única similar a las URLs Web. Para ver un feed RSS, debe introducir estas direcciones en el CRM.

## Mis Sitios

Puede enlazar el CRM con otros sitios web que sean de interés para su negocio. Los usuarios no necesitan abandonar el sistema CRM para acceder a sitios web de terceras partes o a otras Intranets o sitios de Internet. Puede usar esta función, por ejemplo, para ver clientes importantes, su propio sitio web, o los sitios web de sus competidores. También es muy útil para seguir envíos, o mantener comunicaciones basadas en web con sus proveedores.

Antes de poder ver sitios web en el menú Herramientas > Mis Sitios, necesita marcar un sitio. Pulse [Gestionar Sitios] para introducir un nuevo sitio web. Pulse [Mis sitios] para ver los sitios web marcados.

## Documentos

Las Documentos son una práctica herramienta para añadir información adicional a otras entradas en el CRM. Puede introducir un documento usando el Menú Rápido o el Icono de “+” en la vista de lista del menú Herramientas > Documentos. También puede añadir documentos directamente en las vista detalladas de ciertos módulos CRM. Como se muestra en la figura: Documentos - Carpeta Predeterminada, el CRM viene con una carpeta de documentos por defecto configurada y puede agregar carpetas adicionales si es necesario. Tenga en cuenta que las carpetas vacías están ocultas a la vista.



Al crear un nuevo documento aparece la ventana de creación que se puede observar a continuación. Has de dar al documento un nombre unívoco y seleccionar la carpeta en la que irá. La ventana de creación le permite introducir tres tipos de documentos distintos:

- **Texto:** Utiliza el editor en la caja de Descripción para introducir el texto.
- **File:** En el campo **Tipo Descarga** selecciona **Interno** y selecciona el fichero de tu ordenador o red que quieres guardar en el CRM. Este fichero estará disponible para descarga desde el CRM mientras el campo **Activo** esté marcado.
- **Fuente externa:** En el campo **Tipo Descarga** selecciona **Externo** e introduce la dirección de internet (URI) o red donde se encuentra el fichero.

| Básico Información         |   |                          |   |
|----------------------------|---|--------------------------|---|
|                            |   | <button>Guardar</button> | <button>Cancelar</button>   |
| <b>Información Básica</b>  |   |                          |   |
| * Asunto                   | <input type="text"/>  | Nombre de carpeta        | Default ▾   |
| Número Documento           | GEN-AUTO AL GUARDAR   | *Asignado a              | <input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo<br>admin ▾ |
| <b>Descripción</b>         |   |                          |   |
| Notas                      | <div>Estilo <input type="text"/> Formato <input type="text"/> Fuente <input type="text"/> Tamaño <input type="text"/></div> <p>Introducir texto</p> |                          |   |
| <b>Información Fichero</b> |   |                          |   |
| Tipo Descarga              | External ▾  | Activo                   | <input checked="" type="checkbox"/>   |
| Nombre Fichero             | <input type="text"/>  | Versión                  | <input type="text"/>  |
|                            |   | <button>Guardar</button> | <button>Cancelar</button>   |

## Papelera de Reciclaje

Este menú sólo está disponible si tiene instalado el paquete opcional del CRM. En la mayoría de casos no se recomienda eliminar datos del sistema CRM. Si lo hace involuntariamente, los datos eliminados pueden ser restaurados a partir de la papelera de reciclaje. Abra el menú de la **Papelera de Reciclaje** y seleccione el módulo de CRM para el que desea restaurar datos borrados. Entonces todos los registros eliminados se mostrarán. Sólo se le permite restaurar los datos si tiene un permiso apropiado.

|                          |                    |                              |  |                      |               |  |  |                   |                           |
|--------------------------|--------------------|------------------------------|--|----------------------|---------------|--|--|-------------------|---------------------------|
| Restaurar                |                    | Vaciar Papelera de Reciclaje |  | Mostrando 1 - 2 de 2 |               |  | Selecciona Módulo : <span>Contactos</span> |                   |                           |
| <input type="checkbox"/> | <b>Id Contacto</b> | <b>Nombre</b>                | <b>Apellidos</b>                       | <b>Cargo</b>         | <b>Cuenta</b> | <b>Email</b>   | <b>Tel. Empresa</b>                        | <b>Asignado a</b> | <b>Acción</b>             |
| <input type="checkbox"/> | CON11              |                              | Isabel Martos Quintana,"Isa_belmarc... |                      |               |  |  | admin             | <a href="#">restaurar</a> |
| <input type="checkbox"/> | CON13              | Linda                        | Williams                               | IT Developer         | vtiger        | <a href="mailto:linda_williams@company.com">linda_williams@company.com</a> | (547) 993-9140                             | admin             | <a href="#">restaurar</a> |
| Restaurar                |                    | Vaciar Papelera de Reciclaje |  | Mostrando 1 - 2 de 2 |               |  |  |                   |                           |

## Envío y Recepción de EMail

El sistema CRM ofrece varios métodos para incluir emails en su trabajo con clientes, trabajadores, proveedores y otros contactos. Usted puede:

## enviar emails a contactos directamente desde el sistema CRM:

Estas funciones se explican en las secciones [Enviando Emails](#) y [Envío Masivo de Emails](#).

**transferir emails recibidos o enviados desde su entorno ofimático al sistema CRM:**

El CRM posee un plugin para Outlook así como una extensión para el cliente de correo Thunderbird/Mozilla. Puede usar estos programas adicionales en su ordenador. Por favor consulte la [sección Sincronizando el CRM con el Entorno Ofimático](#) para más información.

## recibir emails en el sistema CRM desde cuentas de correo personales:

Las funciones ofrecidas para recibir emails son explicadas en la sección Recibir Emails.

Para emails salientes debe configurar el servidor de correo común tal como se explica en la sección Servidor Saliente. También necesitará configurar el acceso a los servidores de recepción de correo individuales para cada usuario particular tal como se explica en la sección Recibiendo Emails.

## Enviando Emails

Si quiere usar el sistema CRM para enviar emails tiene tres opciones:

1. Puede crear un email desde la vista detallada de una de sus pre-contacts, contactos o cuentas. Usando los datos de contacto almacenados en su sistema CRM, el sistema se asegura que los emails enviados serán almacenados con referencia en las entradas del contacto existentes, en la sección más información del mismo.  
Puede seleccionar los grupos de receptores en la vista de lista mostrada como ejemplo en la figura Selección de Correo Masivo o puede seleccionar los receptores en el menú Redactar Email mostrado como ejemplo en la figura Redactar un Email.
2. Puede seleccionar los grupos de receptores en la vista de lista mostrada en Selección de Correo Masivo.
3. Puede crear un email directamente en el menú Emails. En este caso la referencia a un contacto ha de ser creada manualmente. Se muestra un ejemplo en la figura:

Tabla 3.1. Lista de campos de entrada de datos comunes para emails salientes

|           |   |
|-----------|---|
| Para:     | Introdúzca las direcciones de email de los destinatarios. Si introduce más de un destinatario, cada uno recibirá un email individual y no verá ningún otro destinatario                 |
| CC:       | CC significa Con Copia. Los destinatarios introducidos aquí recibirán una copia del correo enviado. Todos los destinatarios anotados aquí serán visibles por el resto de destinatarios. |
| CCO:      | CCO significa Con Copia Oculta. Es similar a CC, sin embargo los destinatarios introducidos aquí no serán visibles por el resto de destinatarios.                                       |
| Adjuntos: | Puede añadir adjuntos a su email. En la edición actual el tamaño máximo de un adjunto está limitado a un tamaño máximo de 1 Mb.   |



### TRUCO

*El sistema CRM puede guardar su firma de email y añadirla a sus mensajes automáticamente. La firma se establece en la sección Mis Preferencias en el Area de Login del CRM. Encontrará explicaciones más detalladas en la sección Configuración de Usuarios.*

Tabla 3.2. Lista de botones para emails salientes

|                              |  |
|------------------------------|--|
| Seleccionar Plantilla Email: | El CRM le permite trabajar con plantillas de email. Estas plantillas deben ser diseñadas y almacenadas en el sistema CRM tal como se explica en la sección Plantillas Email.   |
| Enviar:                      | El email será enviado. La firma se añadirá automáticamente si previamente fue definida. Los emails serán asignados al usuario que los envía. El sistema CRM enviará automáticamente una copia del email al usuario asignado. |
| Guardar:                     | Puede guardar el email sin enviarlo. El email será almacenado y listado en la vista de detalle del destinatario.   |

## Envío Masivo de EMail

Puede enviar desde el CRM un email común a varias personas al mismo tiempo. Puede usar esto para envíos masivos a sus clientes u otros contactos almacenados en su sistema CRM. Para el envío masivo se recomienda crear un correo desde la vista de lista o utilizar el módulo de campañas.

- Componga una vista personalizada de sus pre-contactos, contactos o cuentas. Use las operaciones de filtrado para seleccionar los contactos deseados. Puede consultar la sección Personalizar Listas.
- Salve la vista personalizada.
- Muestre la vista personalizada. Seleccione los contactos que van a recibir su envío masivo. Pulse el botón [Enviar un Email] al pie de la lista como se muestra en la figura:

Comercial > Cuentas

Eliminar Modificar Propietario **Enviar un Email** Exportador de Email Mostrando 1 - 4 de 4 Filtros: San Mateo Nueva | Editar | Borrar

| <input type="checkbox"/>            | Cuenta                   | Teléfono       | Email | Población (Factura) | Provincia (Factura) | Industria       | Acción          |
|-------------------------------------|--------------------------|----------------|-------|---------------------|---------------------|-----------------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | EDFG Group Limited       | (437) 559-5853 |       | San Mateo           | CA                  | Food & Beverage | editar   borrar |
| <input type="checkbox"/>            | Recreation Bike, S.L.    | (986) 201-7907 |       | San Mateo           | CA                  | Salud           | editar   borrar |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Studio Synthesis, S.R.L. | (020) 499-5131 |       | San Mateo           | CA                  | Entretenimiento | editar   borrar |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Voice Tower, S.L.        | (774) 949-0639 |       | San Mateo           | CA                  | Hospital        | editar   borrar |

Eliminar Modificar Propietario **Enviar un Email** Exportador de Email Mostrando 1 - 4 de 4 [Crear plantillas de combinación de correo](#)

Edite su email. Puede añadir más direcciones de email que no haya seleccionado previamente.

- Pulse el botón [Enviar] para enviar su email inmediatamente, o el botón [Guardar], para almacenar el email en el sistema CRM sin enviarlo.

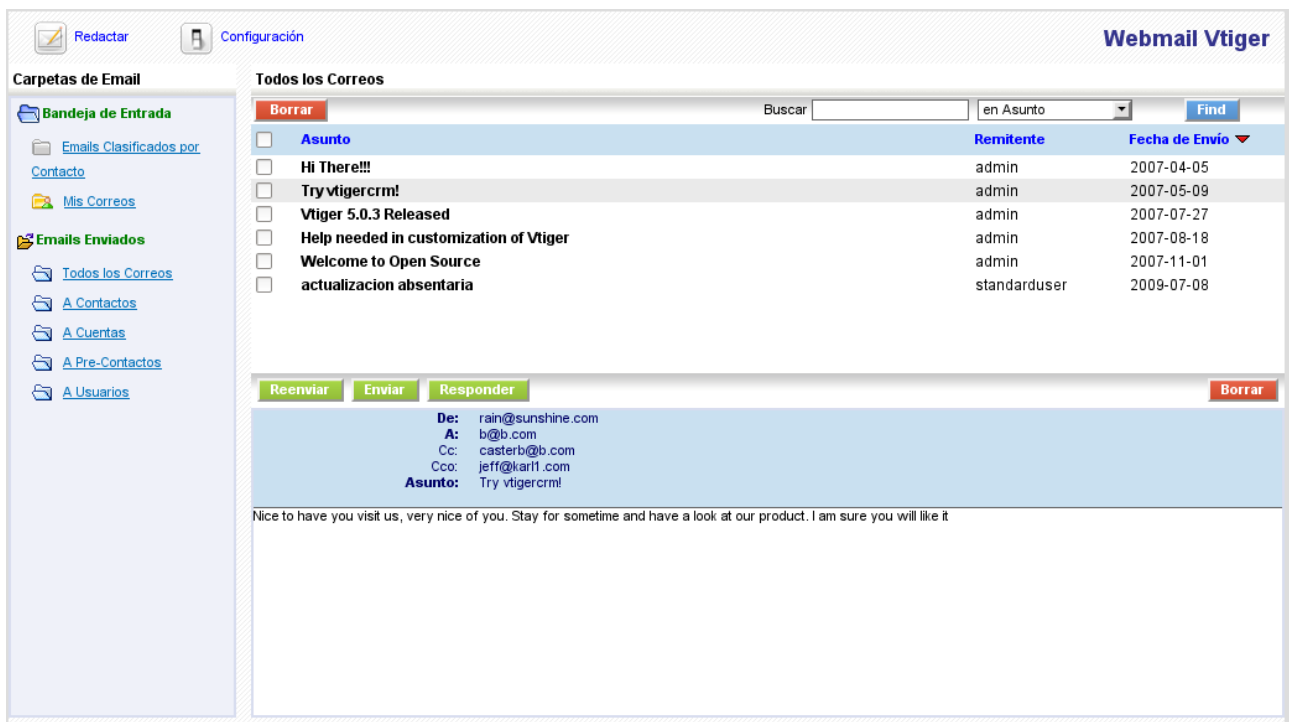
Una referencia a una copia del email enviado, será almacenada en cada contacto individual y será mostrada en la vista detallada.



## Recibir EMail

Si usted suele recibir sus emails en su oficina, puede usar el Plugin para Outlook o la extensión para Thunderbird para transferir los emails seleccionados a los contactos almacenados en su sistema CRM. Por favor consulte la sección **Sincronizando el CRM con el Entorno Ofimático** para obtener más información.

Además, usted tiene la posibilidad de recibir los emails directamente en el CRM. Antes de poder recibir cualquier email en su CRM. Debe configurar el acceso a su servidor de correo. La condición necesaria para esto, es que el usuario tenga acceso a un servidor email ajeno al sistema CRM. Para configurar el acceso al servidor de correo pulse el menú **Portada > Emails** en el área de navegación. No necesita privilegios administrativos para esta operación. El cliente email se abre, como se muestra en la figura:



Pulse el enlace de **Configuración** para abrir el menú de configuración del servidor email como se muestra en la figura:

**Detalles del Servidor Entrante**

Email ID

|                |                      |                                |
|----------------|----------------------|--------------------------------|
| Mostrar Nombre | <input type="text"/> | (Ejemplo : Juan García)        |
| * Email        | <input type="text"/> | (Ejemplo : juangarcia@xyz.com) |

Servidor Entrante

|                                    |  |  |
|------------------------------------|--|--|
| *Nombre de Servidor de Correo o IP | <input type="text"/>   |  |
| *Nombre del Usuario                | <input type="text"/>   |  |
| *Contraseña                        | <input type="password"/>   |  |
| Protocolo de Correo                | <input type="radio"/> IMAP2 <input type="radio"/> IMAP4  |  |
| Opciones de SSL                    | <input type="radio"/> No TLS <input type="radio"/> TLS <input type="radio"/> SSL               |  |
| Certificados Validos               | <input type="radio"/> Validar Certificado SSL <input type="radio"/> No Validar Certificado SSL |  |
| Actualizar Tiempo de Refresco      | 1 minuto   |  |
| Emails por Página                  | <input type="text"/>   |  |

Los elementos señalados con \* son obligatorios  
Los elementos señalados con \*\* no están soportados completamente

Guardar

Cancelar

Debe introducir todos los datos como se describe en la siguiente tabla. Por favor pregunte a su proveedor de servicio de correo electrónico la información de acceso necesaria.

Tabla 3.3. Lista de campos de entrada de configuraciones para correos de entrada

|  |   |
|--|---|
| ID email – Nombre Mostrado:  | Debe dar un nombre único a cada servidor de correo. Este nombre será mostrado en la lista de cuentas de servidores de correo.         |
| ID email – Email:  | Debe introducirla dirección email que usa en su servidor de correo.   |
| Configuración del Servidor de Correo – Nombre o IP del Servidor de Correo: | Debe introducir la dirección de su servidor de correo. Puede usar un nombre o la dirección IP.  |
| Configuración del Servidor de Correo – Nombre de Usuario y Contraseña:     | Debe introducir el nombre de usuario y contraseña que usa para acceder a su servidor de correo.                                       |
| Configuración del Servidor de Correo – Protocolo Correo:                   | En la presente edición sólo el protocolo IMAP está soportado y plenamente funcional. El protocolo POP estará disponible en el futuro. |
| Configuración del Servidor de Correo – Opciones SSL:                       | Debe seleccionar si desea encriptar las comunicaciones con su servidor de correo.   |

|  |   |
|--|---|
| Configuración del Servidor de Correo – Validaciones de Certificados: | Si usa encriptación para acceder al servidor de correo, debe seleccionar si el certificado es validado. |
| Configuración del Servidor de Correo – Usar Mailer Interno:          | Si está configurado por su proveedor de servicio, puede usar el mailer interno para enviar emails.      |
| Configuración del Servidor de Correo – Tiempo de Refresco:           | Puede cambiar el ratio de refresco.   |
| Configuración del Servidor de Correo – Emails por página:            | Puede seleccionar el número de emails que quiere mostrar en cada página.                                |

Pulse [Guardar] para configurar la función de correo en el sistema CRM. Todos sus correos están organizados en el menú Portada > Emails como se muestra en la figura Menú Webmail.

Los botones en la parte superior de la figura proveen las siguientes funciones:

### **Redactar:**

Abre la ventana de composición.

### **Configuración:**

Abre la ventana de configuración para su cuenta de correo entrante. Note que el administrador configura el servidor de correo saliente.

El CRM posee un conjunto de carpetas de correo estándar:

### **Bandeja de Entrada:**

Esta carpeta muestra todos sus correos entrantes. Se distinguen los siguientes casos:

- Si un email proviene de un contacto que no está relacionado a ninguna de las campañas, en la clasificación el email será movido automáticamente a la carpeta Emails Calificados y asignado a dicho contacto.
- Si un email proviene de un usuario no definido, en la clasificación el sistema CRM creará un nuevo contacto y asociará el email al contacto recién creado.
- Si el email proviene de un pre-contacto de una Campaña, al clasificarlo el pre-contacto será convertido a un contacto relacionado con la Campaña. El sistema CRM examina el ratio de conversión de Pre-Contactos a Contactos por campaña para juzgar la efectividad de la misma.
- Si un email proviene de un Contacto de una Campaña, al clasificarlo será añadido y relacionado al Contacto.

### **Emails Enviados:**

Esta carpeta lista todos los correos enviados organizados por tipo de contacto. Puedes buscar los correos por asunto, remitente o ambos.



### IMPORTANTE

*Los correos son recibidos en modo desprotegido. Esto quiere decir que el CRM no analiza los correos en busca de virus. Incluso si estos no pudieran causar ningún daño al CRM, se advierte que se deben tomar protecciones en el servidor de correo entrante, especialmente si va a descargar el contenido del email a su ordenador.*

## 2 Trabajando con el Proceso de Ventas

---

El sistema CRM ha sido diseñado para apoyarle en todas las fases de su ciclo de ventas, comenzando con los pre-contactos hasta los negocios cerrados, integrando todos los datos relevantes. Los procesos de ventas son definidos de manera diferente en cada empresa. Sin embargo, hay unos principios comunes en el flujo de trabajo, que el sistema CRM representa. El escenario más usual para bienes o servicios con ciclos de ventas largos podría ser:

1. Cuando tiene un primer contacto con un posible cliente, usted crea un pre-contacto. En este momento no sabe si el contacto tiene un interés serio en los bienes o servicios que su compañía ofrece. Usted puede recoger tanta información sobre este contacto como sea posible.
2. Ahora las ventas empiezan a funcionar con este contacto. Puede programar encuentros, hacer algunas llamadas o enviar emails hasta que sepa que hay una oportunidad de negocio.
3. Si piensa que este pre-contacto no va hacia adelante, puede marcar el estatus del pre-contacto a **perdido** y olvidarse de él. Si el pre-contacto parece prometedor para su negocio, puede convertirlo a un potencial de ventas.
4. Durante la conversión el CRM creará un potencial de ventas, una cuenta y un contacto, usando los datos que ya ha recogido. El pre-contacto será borrado.
5. Ahora empieza a trabajar con el potencial. Usted indica el progreso estableciendo diferentes fases de ventas.

La información de contacto y cuenta relacionadas con su potencial de ventas son las bases para usted y sus compañeros de trabajo para el trabajo con un cliente potencial. Puede usar esta información para programar y controlar actividades, distribuir tareas, pronosticar ingresos, entender el proceso de toma de decisiones de un cliente, y mucho más.

### 2.1 Trabajando con Pre-Contactos

Un pre-contacto representa el primer estadio de un proceso de ventas y por tanto es el punto de inicio de muchas actividades. Para trabajar con pre-contactos de manera efectiva el sistema CRM le proporciona una serie de herramientas.

## Vista de Lista de Pre-Contactos

Puede encontrar la lista de vista de pre-contactos en el menú Comercial > Pre-Contactos tal como se muestra en la figura:

Comercial > Pre-Contactos

Eliminar Enviar un Email Edición Masiva Mostrando Registros 1 - 13 Filtros: estado Nueva | Editar | Borrar

| <input type="checkbox"/> | Nombre    | Apellidos | Teléfono       | Tel. Móvil     | Estado del Pre-Contacto | Acción              |
|--------------------------|-----------|-----------|----------------|----------------|-------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Mary      | Smith     | (465) 533-0028 | (631) 470-9499 | Intentado Contactar     | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Barbara   | Jones     | (928) 280-5421 | (601) 164-7472 | Intentado Contactar     | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Jennifer  | Davis     | (756) 214-2950 | (527) 346-7924 | Intentado Contactar     | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | David     | Gomez     | 55555555       | 0455555555     | Intentado Contactar     | editar   borrar   ⚠ |
| <input type="checkbox"/> | Patricia  | Johnson   | (798) 792-7874 | (349) 604-2982 | Frio                    | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Elizabeth | Brown     | (526) 263-5057 | (972) 104-2456 | Contactado              | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | miguela   | rubia     | 232323223      |                | Contactado              | editar   borrar   ⚠ |
| <input type="checkbox"/> | JUAN      | PEREZ     | 1111-5555      |                | Contactado              | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Dorothy   | Taylor    | (412) 118-5616 | (719) 937-0127 | Caliente                | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Linda     | Williams  | (418) 301-8002 | (364) 372-3692 | Tibio                   | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Maria     | Miller    | (217) 019-4201 | (558) 018-8960 | Tibio                   | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Susan     | Wilson    | (787) 969-1741 | (891) 580-3250 | Tibio                   | editar   borrar     |
| <input type="checkbox"/> | Margaret  | Moore     | (611) 259-5658 | (403) 809-2970 | Tibio                   | editar   borrar     |

Eliminar Enviar un Email Edición Masiva Mostrando Registros 1 - 13 Crear plantillas de combinación de correo

En este menú puede

- **borrar pre-contactos:** Seleccione los pre-contactos a ser eliminados y pulse el botón Eliminar.
- **enviar emails a pre-contactos:** Seleccione los pre-contactos destinatarios y pulse el botón correspondiente. Para obtener más instrucciones consulte la sección Enviando Emails.
- **editar varios registros a la vez:** Seleccione los pre-contactos destinatarios y pulse el botón correspondiente. Para obtener más instrucciones consulte la sección Edición Masiva.
- **crear, modificar y usar filtros de pantalla:** Como se describe en la sección Personalizar Listas, puede cambiar el contenido de su vista de lista en base a filtros.
- **combinar información del pre-contacto con plantillas email:** Seleccione los pre-contactos a ser combinados, seleccione una plantilla y pulse el botón correspondiente. Para mayor información puede consultar la sección Plantillas para Combinar Mail.

## Enlazar Pre-Contactos con otras entradas del CRM

Usted puede conectar un pre-contacto con otras actividades como llamadas, encuentros o tareas y con correos, adjuntos, notas o productos. Para establecer dichos enlaces, puede usar uno de estos métodos:

### 1. Por la vista detallada de pre-contacto

Abra un pre-contacto existente y cree nuevas entradas relacionadas con el.

## 2. Por entrada directa.

Seleccione [Nuevo Evento], [Nueva Tarea], [Nueva Nota] o [Nuevo Producto] en el área de entrada de su sistema CRM, o abra una entrada existente. Seleccione el pre-contacto relacionado como referencia antes de salvar sus entradas. La información será enlazada con el pre-contacto y estará disponible en la vista detallada del pre-contacto.



### NOTA

*Todos los enlaces establecidos estarán también disponibles en potenciales de ventas tras la conversión como se explica en [Creando Potenciales Desde Pre-Contactos](#).*

## 2.2 Trabajando con Potenciales

En el proceso de ventas, las ventas potenciales son las sucesoras lógicas de los pre-contacts. Por tanto, debe crear una venta potencial desde un pre-contacto y transferir toda la información disponible para el pre-contacto a su oportunidad de venta, como se explica en la próxima sección. También puede crear directamente una venta potencial (vea la sección [Entrada Directa de Potenciales](#)). Las oportunidades de venta se caracterizan por el hecho de un obvio interés del cliente potencial en una oferta de su compañía. Ventas espera que pueda hacerse una oferta en el futuro y estima que es apropiado asumir los datos del pre-contacto.

### Creando Potenciales desde Pre-Contactos

Para crear una venta potencial basada en un pre-contacto existente, debe cambiar a la vista detallada del pre-contacto como se muestra en la figura:

[ LEA5 ] Brown Elizabeth - Pre-Contacto Información Actualizado hace 70 días (03 Ago 2009)

Pre-Contacto Información Más Información

Editar Duplicar Borrar

▼ Información del Pre-Contacto

|                         |                     |                         |                             |
|-------------------------|---------------------|-------------------------|-----------------------------|
| Nombre                  | Elizabeth           | Núm. Pre-Contacto       | LEA5                        |
| Apellidos               | Brown               | Teléfono                | (526) 263-5057              |
| Empresa                 | X-ceed inc 99       | Tel. Móvil              | (972) 104-2456              |
| Designación             | Director Operations | Fax                     |                             |
| Origen del Pre-Contacto | Mailing             | Email                   | elizabeth_brown@company.com |
| Actividad               |                     | Página Web              | www.x-ceedinc99.com         |
| Facturación Anual (€)   | 0                   | Estado del Pre-Contacto | Contactado                  |
| Número de Empleados     |                     | Valoración              | -----                       |
| Mensajería instantánea  |                     | Asignado a              | admin                       |
| Última Modificación     | 03-08-2009 11:57:30 | Fecha de Creación       | 03-08-2009 11:57:30         |

Acciones

Enviar Email

Añadir Evento

Añadir Tareas Pendientes

Convertir Pre-Contacto

Añadir Nota

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

Crear plantillas de combinación de correo

Situar en Mapa

86

Pulse [Convertir Pre-Contacto]. Se abrirá una ventana emergente como la mostrada en la figura:

Con la conversión del pre-contacto las siguientes operaciones son realizadas automáticamente:

- Creación de una nueva oportunidad de negocio.
- Creación de nuevas entradas para Cuentas y Contactos, relacionando ambas entidades entre si y con la oportunidad creada.
- Transferencia de todos los datos del pre-contacto a las entradas recién creadas.
- Asignación de las entidades al usuario o grupo seleccionado.
- Borrado del pre-contacto.



**NOTA**

*La transformación de un pre-contacto no puede ser cancelada.*

En referencia a la figura Convertir Pre-Contacto, puede controlar la conversión estableciendo las siguientes entradas:

Lista de opciones para la conversión de pre-contacts.

|  |  |
|--|--|
| Asignado a:  | Seleccione el nuevo propietario de los datos convertidos.  |
| Nombre de Cuenta:                                  | El nombre de la cuenta tal como está en el Pre-Contacto.   |
| No crear una nueva oportunidad tras la conversión: | Si marca el cuadro de selección, en la conversión sólo se crearán nuevas entradas para la cuenta y el contacto. No habrá un potencial relacionado con ella. Use esta función si quiere guardar la información de una cuenta y contacto que no están relacionadas con un negocio en marcha pero lo suficientemente importantes para estar listadas en el CRM. |

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| Nombre de la Oportunidad:          | Aquí debe introducir un nombre único para su nuevo potencial. Tiene sentido incluir el nombre de la cuenta para mantener una estructura de nombres clara.               |
| Fecha de Cierre de la Oportunidad: | Debe elegir una fecha de cierre probable para este potencial. Podrá cambiarla más tarde si es necesario. Esta información es útil, por ejemplo, para crear previsiones. |
| Importe Oportunidad:               | Puede introducir el importe potencial que prevea para el negocio. Puede cambiarlo luego. Esta cifra puede ser usada para previsiones.                                   |
| Fase de Ventas Oportunidad:        | Debe introducir un estado de ventas para el potencial. Los estados de ventas pueden ser definidos y cambiados en el administrador CRM.                                  |

Pulse [Guardar] para ejecutar la conversión.

Tras la conversión se abrirá una nueva ventana que muestra la vista detallada de la cuenta que acaba de crear. En la pestaña Más Información encontrará los enlaces al contacto relacionado y las ventas potenciales. Su nuevo potencial de negocio será listado en la lista de oportunidades tal como muestra la figura:

Comercial > Oportunidades



| Eliminar                 | Modificar Propietario        | Mostrando 1 - 15 de 15   |                            |                        |                          |              | Filtros: Todos  | Nueva | Editar | Borrar |
|--------------------------|------------------------------|--------------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------|--------------|-----------------|-------|--------|--------|
| <input type="checkbox"/> | Oportunidad                  | Cuenta                   | Fase de Venta              | Origen de Pre-Contacto | Fecha Estimada de Cierre | Asignado a   | Acción          |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Asterisk Server              | Voice Tower, S.L.        | Identificando Quien Decide | Llamada                | 2009-06-21               | ximo         | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Computer sale                | Steel Wheels, inc        | Cerrada-Perdida            | Boca a Boca            | 2009-04-19               | mel          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Computer sale                | Steel Wheels, inc        | Cerrada-Éxito              | Trabajador             | 2009-04-29               | ximo         | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Computer sale                | Steel Wheels, inc        | Propuesta de Evaluación    | Boca a Boca            | 2009-03-19               | standarduser | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | CRM Implementation           | EDFG Group Limited       | Investigando               | Autogenerada           | 2009-01-20               | standarduser | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | CRM Implementation           | Recreation Bike, S.L.    | Calificando                | Conferencia            | 2009-06-14               | leo          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | CRM Implementation           | t3M Invest A/S           | Investigando               | Cliente                | 2009-08-18               | leo          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Partner relation             | Recreation Bike, S.L.    | Cerrada-Perdida            | Autogenerada           | 2009-03-24               | standarduser | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Partner relation             | vtigerCRM Inc            | Calificando                | Autogenerada           | 2009-03-24               | standarduser | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Software support contract    | JPL TSolucio, S.L.       | Cerrada-Éxito              | Otro                   | 2009-04-24               | mel          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | Software support contract    | ACME inc                 | Cerrada-Éxito              | Otro                   | 2009-04-24               | standarduser | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | vtiger CRM customizations    | Studio Synthesis, S.R.L. | Propuesta de Evaluación    | Socio                  | 2009-01-13               | ximo         | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | vtigerBI implementation      | X-CEED INC 99            | Investigando               | Conferencia            | 2009-03-14               | leo          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | vtigerBI implementation      | JPL TSolucio, S.L.       | Análisis                   | Autogenerada           | 2009-05-25               | leo          | editar   borrar |       |        |        |
| <input type="checkbox"/> | WEB CORPORATIVA PRESENTACION | Recreation Bike, S.L.    | Calificando                | -----                  | 2009-07-13               | admin        | editar   borrar |       |        |        |

Eliminar Modificar Propietario Mostrando 1 - 15 de 15



#### NOTA

Los contenidos de esta lista son libremente configurables. Encontrará más información al respecto en la sección Trabajando con Listas.



## Cambiar la vista de lista Potencial

Puede encontrar la vista de lista de la oportunidad en el menú Comercial > Oportunidades tal como muestran las figuras previas. En este menú usted puede:

- **borrar potenciales:** Marque los potenciales a ser borrados y pulse el botón correspondiente.
- **editar varios registros a la vez:** Seleccione los pre-contacts destinatarios y pulse el botón correspondiente. Para obtener más instrucciones consulte la sección Edición Masiva.
- **crear, modificar y usar filtros de pantalla:** Como se describe en la sección Personalizar Listas puede cambiar el contenido de sus vistas de listas en base a filtros.
- **búsqueda de listas:** Como se describe en la sección Búsqueda de Listas, puede reducir el número de potenciales mostrados usando los filtros de la función de búsqueda avanzada.

## Uso de la vista detallada de Potencial

Alcanzará la vista de detalle de una oportunidad haciendo clic sobre su nombre en su vista de lista. Puede usar esta vista detallada para enlazar un potencial con otras entradas del CRM que son importantes para la relación con tu cliente. En la pestaña [Más Información] tienes acceso a una extensa variedad de opciones para relacionar un potencial con otras entidades del CRM. Este es el sitio para asociar actividades, documentos u otra información relacionada con el proceso de ventas. Cada cambio de estado de ventas automáticamente crea una entrada en la sección **Histórico de Ventas**.

## Enviar Emails a Contactos relacionados con Potenciales

Para enviar un email a un contacto listado en la vista detallada de potenciales, necesita seleccionar este contacto haciendo clic en su nombre. Se abrirá la vista detallada del contacto. Proceda como se describe en la sección Enviando Emails. Puede enviar un email a múltiples contactos creando una lista especial y usando la función de envío masivo como se explica en la sección: Envío Masivo de Email.

## Enlazar Potenciales con otras entradas del CRM

Puede enlazar un potencial con otras actividades como llamadas, citas o tareas y con contactos, productos, adjuntos, notas, presupuestos u órdenes de ventas. Para establecer estos enlaces puede usar uno de los siguientes métodos:

### 1. por la vista detallada del potencial

Abra un potencial existente y cree nuevas entradas relacionadas con este potencial como se describe en la sección Vista Detallada del Potencial.

## **2. por entrada directa**

Pulse [Nuevo Evento], [Nueva Tarea], [Nueva Nota], [Nuevo Presupuesto] o [Nueva Orden de Ventas] en la área de entrada de su sistema CRM, o abra una entrada existente. Seleccione el potencial relacionado como referencia antes de salvar sus entradas. La información será enlazada al potencial y estará disponible en la vista detallada de potenciales.

## **2.3 Trabajando con Soporte**

El sistema CRM le ofrece cómodas posibilidades de mantener las valiosas relaciones con los clientes después de que se haya realizado una venta, ofreciendo funciones de soporte.

¿Por qué debería usar estas funciones de soporte?

- Sobre todo, las funciones de soporte le ayudan a recolectar y ordenar peticiones de clientes, consultas, inquietudes, problemas, etc. relacionados a los bienes o servicios vendidos.
- Las funciones de soporte mantienen informados a los usuarios del CRM y clientes del estado de los mensajes de los clientes.
- El equipo de soporte tiene una herramienta muy efectiva para seguir las quejas de los usuarios o los requerimientos relacionados con los clientes o productos o ambos.
- El equipo de ventas y dirección pueden tener una vista rápida de las actividades de soporte relacionadas con clientes o productos o ambos.
- Los usuarios del CRM o clientes tienen un sencillo acceso a las preguntas frecuentemente realizadas (FAQ). Esto puede ayudar a su empresa a mantener las peticiones de servicio bajas y mantener procedimientos estándar en respuesta a peticiones de clientes.

La capacidad del CRM para proveer FAQ así como incidencias son ampliadas por las funciones del Portal Cliente tal como se explica en el manual del Portal Cliente.

### **Tickets de Incidencias**

En la terminología del CRM, los tickets son cualquier tipo de petición de servicio de los clientes que se dé tras la venta. Los tickets se listan en el menú Atención al Cliente > Incidencias.

### **Crear nuevos Tickets**

Para crear un nuevo ticket, abra el menú Atención al Cliente > Incidencias como se muestra en la figura Incidencias – Vista de Lista. Puede usar la lupa del icono en la parte superior de la lista para buscar en la lista. También puede usar este menú para cambiar el contenido de uno o varios tickets, borrar tickets no deseados, establecer funciones de filtrado para la vista de lista o combinar la información del ticket con plantillas.



| <a href="#">Eliminar</a> | <a href="#">Edición Masiva</a> | Mostrando Registros 1 - 6                   |   | <div><div>◀ ◻ ▶</div><div>1 de 1</div></div> | Filtros: <div>Todos</div>                                 | <a href="#">Nueva</a>   <a href="#">Editar</a>   <a href="#">Borrar</a> |   |
|--------------------------|--------------------------------|---|---|--|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Núm. Incidencia                | Referencia                                  | Relacionado con   | Estado                                       | Prioridad   | Asignado a  | Acción  |
| <input type="checkbox"/> | TT6                            | 5   |  Jones Barbara   | Abierta                                      | Baja  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | TT5                            | How to automatically add a lead from a w... |  Taylor Dorothy  | Cerrada                                      | Normal  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | TT4                            | Import Error CSV Leads                      |  Taylor Dorothy  | Abierta                                      | Normal  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | TT3                            | Export Output query                         |  Brown Elizabeth | Esperando Respuesta                          | Normal  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | TT2                            | Individual Customization -Menu and RSS      |  Jones Barbara   | En Progreso                                  | Normal  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <input type="checkbox"/> | TT1                            | Upload Attachment problem                   |  Brown Elizabeth | Abierta                                      | Normal  | admin   | <a href="#">editar</a>   <a href="#">borrar</a> |
| <a href="#">Eliminar</a> | <a href="#">Edición Masiva</a> | Mostrando Registros 1 - 6                   |   | <div><div>◀ ◻ ▶</div><div>1 de 1</div></div> | <a href="#">Crear plantillas de combinación de correo</a> |   |   |

Pulse el icono del signo más para abrir un nuevo ticket como muestra la figura:

#### Creando Nuevo Ticket

Básico Información

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

Información del Parte

|                 |   |   |                      |
|-----------------|---|---|----------------------|
| * Referencia    | <input type="text"/>  | <div> <div>Contactos</div> <div><input type="text"/></div> </div> |                      |
| * Asignado a    | <div> <div> <div> <div>Usuario</div> <div>Grupo</div> </div> <div>admin</div> </div> </div> | <div> <div>Producto</div> <div><input type="text"/></div> </div>  |                      |
| Prioridad       | Baja  | * Estado  | Abierta              |
| Importancia     | Menor   | Horas   | <input type="text"/> |
| Categoría       | Gran Problema   | Días  | <input type="text"/> |
| Núm. Incidencia | GEN-AUTO AL GUARDAR   |   |                      |

Incidencia a Resolver

Incidencia

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

Debe introducir tanta información como sea posible. Use la Prioridad, Severidad y Categoría para valorar el ticket. El administrador de su sistema CRM puede añadir campos de información adicionales a sus incidencias o cambiar los contenidos de las listas desplegables.

Tabla x.x: Lista de campos de entrada especiales para incidencias

|                     |  |
|---------------------|--|
| Asignado a:         | Puede asignar el ticket a una persona listada como usuario del CRM o a un grupo de usuarios. Esta persona o grupo estará al cargo de contestar las peticiones del cliente y será informado por email de cualquier cambio en la incidencia. |
| Referencia:         | Debe dar a cada ticket un nombre único.  |
| Contactos, Cuentas: | Debe enlazar este ticket a un contacto o cuenta específicos. Si no has deshabilitado el envío de emails al contacto/cuenta, recibirá un aviso por email por cada cambio de la incidencia.  |
| Horas/Días:         | Si relacionas la incidencia con un contrato de servicio estos campos se utilizarán para calcular el tiempo total invertido en el contrato.   |



## CUIDADO

Si tiene intención de usar el Portal Cliente, debe comprobar la información proporcionada por los clientes antes de cambiar la configuración para preservar la confidencialidad de los datos internos.

## Trabajando con Tickets

En la figura Tickets de Incidencias – Lista de Vista, se muestran varios tickets de ejemplo. Para trabajar con un ticket, pulse sobre su título. Se abrirá una nueva ventana como se muestra en la figura:

[ TT5 ] How to automatically add a lead from a web form to VTiger - Incidencias Información Actualizado hoy (13 Oct 2009)

Incidentes Información Más Información Editar Duplicar Borrar

**Información del Parte**

|                   |   |                     |                      |
|-------------------|---|---------------------|----------------------|
| Referencia        | How to automatically add a lead from a web form to VTiger | Contacto            | Taylor Dorothy       |
| Asignado a        | admin   | Producto            | Vtiger 50 Users Pack |
| Prioridad         | Normal  | Estado              | Cerrada              |
| Importancia       | Menor   | Hours               |                      |
| Fecha de Creación | 2009-08-03 11:57:49                                       | Categoría           | Otro Problema        |
| Days              |   | Última Modificación | 2009-10-13 16:47:47  |
| Núm. Incidencia   | TT5   |                     |                      |

**Acciones**

[Convertir en FAQ](#)

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:  
[Crear plantillas de combinación de correo](#)

**Incidencia a Resolver**

|            |  |
|------------|--|
| Incidencia | Cliente necesita ayuda adaptando su webform a vtiger CRM |
|------------|--|

**Solución Propuesta**

|          |  |
|----------|--|
| Solución |  |
|----------|--|

**Comentarios al Parte**

Conversación mediante la cual me ha contado el problema en concreto  
Autor : admin on 2009-10-13 16:47:47

**COMENTARIOS**

|                   |  |
|-------------------|--|
| Añadir comentario |  |
|-------------------|--|

En este menú usted puede:

- editar, duplicar o borrar un ticket:** La función editar le permite a usted y sus compañeros modificar las entradas y hacer comentarios antes o después de que se haya encontrado una solución. Note que puede entrar datos sin abrir la vista de edición. Simplemente mueva el puntero del ratón a los campos apropiados en la vista detallada para hacer las entradas. Con la función duplicar puede copiar un ticket. Esta función puede ser útil para dividir un ticket. Use la función borrar con cuidado. Puede ser mejor mantener un ticket en la lista y cambiar su estado.

- **convertir en FAQ:** Puede que usted reciba frecuentemente peticiones de clientes respecto al mismo tema. Esta función le permite convertir un ticket en FAQ tal como explica la siguiente sección.
- **añadir una etiqueta:** Puede usar esta función para establecer sus propias relaciones como se explica en la sección Nube de Etiquetas.
- **combinar la información del ticket con una plantilla:** Puede usar esta función para combinar la información del ticket con una plantilla mailing.

Puede modificar los datos maestros en la vista de edición de un ticket pulsando el botón de editar.

Cada ticket puede pasar por diferentes estados de trabajo y ser cerrado antes o después. El CRM le ayudará a seguir el progreso de trabajo y registrar los cambios. Cualquier usuario del CRM puede añadir un comentario. Los comentarios se muestran en orden cronológico e indican que usuario del CRM hizo el comentario. Al final del ciclo de vida del ticket, usted puede explicar la solución.



#### **CUIDADO**

*Si la incidencia está relacionada con un contacto o una cuenta ha de ser consciente de que cada vez que se realizan cambios en el ticket, un correo electrónico automático se enviará a la entrada correspondiente, informando sobre los cambios. Si no desea que tal notificación por correo electrónico se envíe, tiene que marcar el campo No Enviar Email en la entrada correspondiente.*

Todos los cambios de un ticket son mostrados en el histórico del ticket. La información proporcionada le permitirá encontrar:

- ¿Quién cambio la información del ticket?
- ¿Qué cambios han sido realizados?
- ¿Qué se cambió?

Pulse en la pestaña Más Información para ver o añadir actividades, notas o adjuntos relativos a una incidencia.

### **Preguntas Frecuentemente Realizadas**

El sistema CRM le permite tener una lista de FAQ. Los FAQ se refieren a preguntas y respuestas listadas, se supone que todas frecuentemente realizadas en el mismo contexto, y pertenecientes a un asunto particular. Puede usarlas por ejemplo

- como una base de conocimiento para informar a sus clientes sobre sus productos, servicios o procedimientos,
- para informar a sus empleados sobre procedimientos de negocio internos,
- para que su personal de servicio discuta procedimientos para ayudar a los clientes, y mucho más

Puede localizar la lista de FAQ en el menú Atención al Cliente > FAQ. Pulse el icono del signo más en la parte de arriba de la lista para introducir un nuevo FAQ. En la siguiente figura puede observar la pantalla para una nueva entrada de FAQ. Puede introducir una pregunta y una respuesta. Además, usted puede

- enlazar esta entrada a un producto o servicio que su compañía ofrezca,
- asignar una categoría a esta entrada,
- establecer el estatus de la entrada
- asociar documentos a la pregunta





#### Creando Nueva FAQ

Básico Información

Guardar

Cancelar

Información de FAQ

|                     |  |   |           |   |
|---------------------|--|---|-----------|---|
| Nombre del Producto | <input type="text"/>   |   | Categoría | General  |
| Estado              | Borrador  |   |           |   |
| * Pregunta          | <div></div>  |   |           |   |
| * Respuesta         | <div></div>  |   |           |   |

Guardar

Cancelar



#### CUIDADO

Los FAQ también se muestran en el Portal del Cliente. Puede controlar las entradas de FAQ que serán publicadas en el Portal del Cliente. Sólo las entradas con el estatus **publicado** serán visibles en dicho lugar.

## 2.4 Informes y Análisis

El CRM le proporciona varias posibilidades para evaluar sus datos de acuerdo a los criterios que haya seleccionado previamente.

### Cuadro de Mando:

El cuadro de mando le proporciona una representación gráfica de sus datos de ventas y servicios.

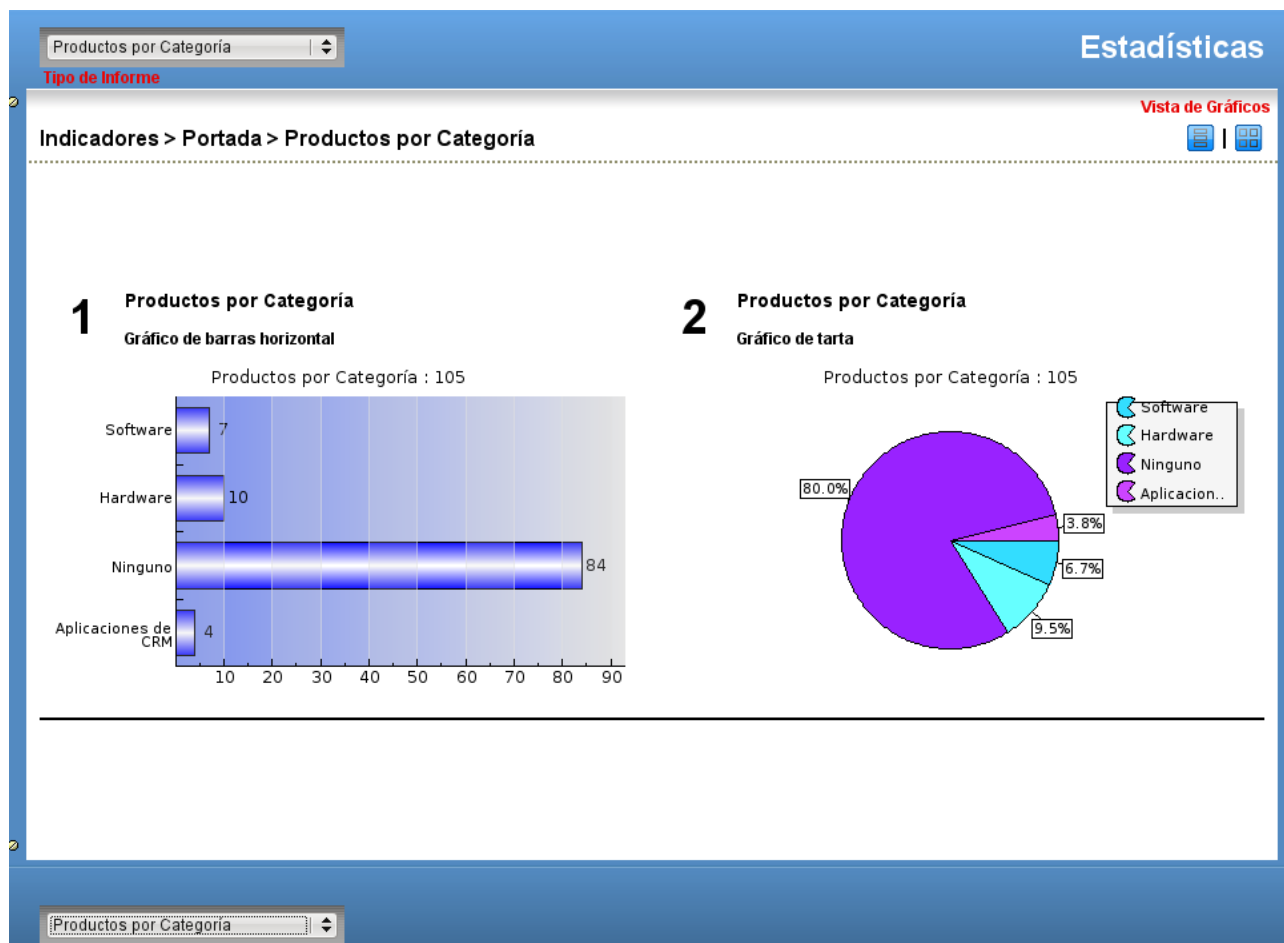
### Informes:

Puede resumir los datos almacenados en el CRM con informes. Dispone de un conjunto de informes predefinidos que puede personalizar según sus necesidades.

Debería usar estos informes y características de análisis para tener una visión general de las actividades relacionadas con un cliente y para obtener conclusiones sobre como mejorar su proceso de ventas.

## Cuadro de Mando

Puede encontrar las funciones del Cuadro de Mando en el menú **Análisis > Indicadores**. El cuadro de mando incluye una representación gráfica de los datos relativos a ventas y servicios como se muestra parcialmente en la figura:



Puede cambiar entre diferentes informe y vistas. Algunos informes, como **Inicio Cuadro de Mando**, le permiten modificar el periodo así como el tipo de datos incluidos. Pulse **[Editar]** para modificar los ajustes. Use la tecla Control para seleccionar múltiples datos para ser mostrados. Los estados de ventas, estatus así como otras fuentes de información usadas pueden ser modificadas por el administrador de su CRM.

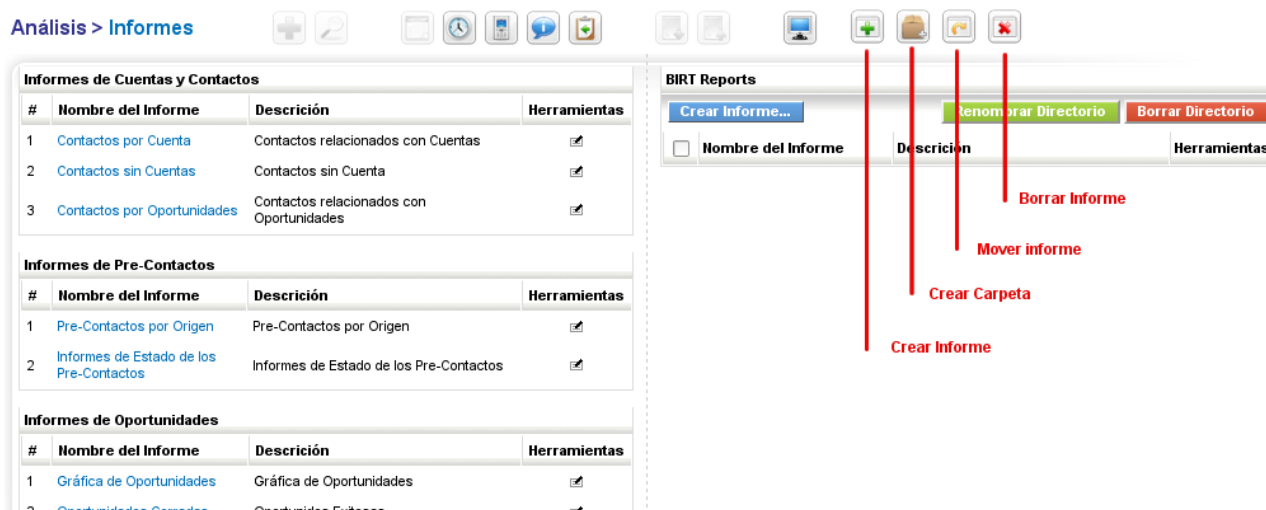


### NOTA

*El periodo de tiempo usado en el cuadro de mando no se actualiza automáticamente con el tiempo transcurrido. Debe establecer el periodo requerido, y debe pulsar **[Actualizar]** para asegurarse que los datos actuales son mostrados.*

## Informes

Puede obtener un informe para casi cualquier dato que tenga almacenado en su CRM en el menú Análisis > Informes tal como muestra la figura:



El CRM le ofrece tanto un generador de informes como un diseñador de informes.

### Generador de Informes:

El generador de informes le proporciona informes que puede consultar en la pantalla o exportar como ficheros PDF o Excel.

### Diseñador de Informes:

El diseñador de informes le permite seleccionar los datos que desea ver en un informe y modificar su representación.

El CRM posee una nutrida selección de informes estándar tal como ilustra la figura previa. Cada uno de estos informes es de dos tipos:

### Informe Tabular:

Los informes tabulares son el método más simple y rápido de obtener listados de sus datos.

### Informe Resumen:

Los informes resumen le permiten ver sus datos con subtotales y otra información resumida.

En la siguiente sección explicaremos como modificar informes e incluso como crear sus propias carpetas de informes.



## Editar Informes

Para cambiar un informe existente pulse en el Nombre del Informe. Se abrirá una nueva ventana que listará el informe seleccionado y le permitirá personalizarlo.

The screenshot shows the 'Pre-Contactos por Origen' report editor. At the top, there's a header with the report name and a 'Personalizar Informes' button. Below this, there are fields for 'Seleccione una Columna' (set to 'Pre-Contactos - Fecha de Creación'), 'Seleccione la Hora' (set to 'Personalizar'), 'Fecha de Inicio' (with a calendar icon), and 'Fecha de Fin' (with a calendar icon). A 'Generar' button is at the bottom of this section. Below the filters, there are buttons for 'Exportar a PDF', 'Exportar a Excel', and 'Imprimir Informe'. The main area displays a table with 10 records, titled 'Pre-Contactos por Origen' and 'Sin Filtrar'. The table has columns for 'Nombre', 'Apellidos', 'Empresa', and 'Email'. The bottom of the interface also includes the same export and print buttons.

| Nombre    | Apellidos | Empresa            | Email                        |
|-----------|-----------|--------------------|------------------------------|
| Susan     | Wilson    | Edfg group limited | susan_wilson@company.com     |
| Dorothy   | Taylor    | X-ceed inc 99      | dorothy_taylor@company.com   |
| Barbara   | Jones     | Vtigercrm inc      | barbara_jones@company.com    |
| Patricia  | Johnson   | T3m invest a/s     | patricia_johnson@company.com |
| Linda     | Williams  | Edfg group limited | linda_williams@company.com   |
| Maria     | Miller    | T3m invest a/s     | maria_miller@company.com     |
| Elizabeth | Brown     | X-ceed inc 99      | elizabeth_brown@company.com  |
| Jennifer  | Davis     | Vtiger             | jennifer_davis@company.com   |
| Mary      | Smith     | Vtiger             | mary_smith@company.com       |
| Margaret  | Moore     | Vtigercrm inc      | margaret_moore@company.com   |

Para abrir el editor de informes para cambiar un informe existente, pulse Personalizar Informe como indica la figura. Siga las instrucciones.

Para crear un nuevo informe, pulse el icono Nuevo Informe mostrado en la figura Inicio Informes. Primero se le preguntará por el módulo del CRM que proporciona los datos para el informe. Basándose en esta selección los campos disponibles para los informes son seleccionados por el sistema CRM. La ventana emergente que se abrirá muestra los siguientes pasos para la creación del informe como se muestra en la figura:

The screenshot shows the 'Crear Informe' dialog box. It has a sidebar with steps: 1. Detalles de Informe, 2. Modulo Relacionado, 3. Tipo de Informe, 4. Seleccionar Columnas, 5. Especifique Agrupar, 6. Cálculos, and 7. Filtros. The main area is titled 'Detalles de Informe' and 'Introduzca el Nombre & Descripción para el Informe'. It contains fields for 'Nombre del Informe', 'Carpeta del Informe' (set to 'Informes de Cuentas y Contactos'), and 'Descripción'. At the bottom, there are buttons for '< Volver', 'Siguiente >', and 'Cancelar'.

Siga las instrucciones. Diseñar informes puede ser una tarea muy compleja. Usted debería comenzar con informes muy simples y comprobar frecuentemente los resultados antes de empezar a usar las funciones de filtro.



#### **PRECAUCIÓN**

*En la edición actual, el CRM no mide el espacio disponible para crear un PDF correctamente. Si selecciona demasiadas columnas, puede tener una exportación de PDF incorrecta.*

Cuando termine el diseño de su informe, pulse [Siguiente] para salvar su configuración y lanzar el generador de informes. Entonces usted

- podrá ver el informe en su pantalla,
- podrá exportar el informe como fichero PDF o Excel, y
- podrá imprimir el informe.

Ejemplo: Asumamos que desea tener una lista de cuentas que compraron un determinado producto

Debería seguir estos pasos para crear el informe:

1. crear un nuevo informe con un nombre, carpeta de informe y descripción
2. se le preguntará por el modulo relacionado; seleccione Productos
3. se le preguntará por el formato del informe; haga su elección
4. seleccione los campos que desea tener en el informe
5. seleccione el campo en filtrado avanzado **Nombre Producto - igual - <nombre producto>**

### **Carpetas de Informes Personalizadas**

Para crear su propia carpeta de informes, pulse el icono [Crear Nueva Carpeta] como muestra la figura Inicio Informes. En la nueva ventana emergente, podrá dar a esta carpeta un nombre y descripción. Pulse [**Guardar**] para crear esta carpeta. Puede usar esta carpeta para guardar sus propios informes o los modificados. La nueva carpeta será listada en el menú Análisis>Informes. Puede crear cualquier informe para ser listado en sus propias carpetas. Seleccione su carpeta en el paso 1 del proceso de creación de informes.

## **2.5 Sincronizando el CRM con el Entorno de Oficina**

El CRM incluye un conjunto de programas que mejoran la funcionalidad de su entorno ofimático integrando su ordenador con el sistema CRM.

### **Extensión Thunderbird**

El cliente de correo Thunderbird/Mozilla es un programa de Código Abierto que funciona bajo los sistemas operativos Windows, Mac y Linux. Permite enviar y recibir correos y contiene una agenda de direcciones. Con la ayuda del programa Extensión Thunderbird usted puede:

- enviar correos que haya recibido, al CRM y almacenarlos referidos al contacto apropiado
- enviar información de contacto desde su cliente email al CRM
- recibir información de los contactos desde su CRM

Por favor consulte el manual de la extensión Thunderbird para mayor información.

## **Plug-in OUTLOOK**

MS Outlook es muy común en los entornos ofimáticos. El plug-in Outlook aumenta la funcionalidad de outlook y le permite sincronizar datos entre Outlook y el CRM. En concreto puede

- transferir cualquier email al sistema CRM y adjuntarlo al contacto apropiado
- sincronizar su calendario
- sincronizar sus contactos
- sincronizar sus notas
- sincronizar sus tareas

Por favor consulte el manual del plug-in de Outlook para mayor información.

## **2.6 Preguntas Frecuentes sobre el Uso de vtiger CRM**

Esta sección es una selección de preguntas frecuentes de usuarios que no corresponden directamente con ninguna sección del manual, pero son temas que surgen a menudo en los canales de soporte.

### **¿Por qué debería usar navegación basada en pestañas del navegador en las vistas de lista?**

Con el tiempo sus listas de contactos, eventos, etc. son cada vez más grandes. Si quiere cambiar algunas entradas que se encuentran, por ejemplo en la página 3 en una de sus vistas de lista, te recomiendo utilizar la capacidad de su navegador para abrir nuevas pestañas. En un equipo Windows, haga clic con el botón derecho del ratón sobre la entrada y selecciona “Abrir en pestaña nueva”. Después de hacer sus modificaciones, cierre la pestaña y está de nuevo en la vista de lista exactamente en el lugar desde donde empezó y ya está listo para trabajar con la siguiente entrada. Esto suena más complicado de lo que es, pruébalo.

### **¿Por qué es importante distinguir entre eventos y tareas?**

En el CRM se distinguen los eventos (llamadas, reuniones o las suyas propias) y las tareas. Ambos tipos de actividades son apoyadas por diferentes funciones y notificaciones. Por ejemplo, las tareas no se muestran en la pantalla estándar del calendario. Por eso, todos los usuarios deben conocer la diferencia y utilizar el CRM en consecuencia. Por ejemplo, incluso si se considera una llamada planificada como una tarea, el CRM no lo verá igual. Así que, llamadas previstas deben introducirse como llamadas y no como tareas.

### **¿Qué etiquetas HTML se permiten en las plantillas de Email?**

Puede utilizar cualquier etiqueta HTML. Para la creación de estas plantillas puede utilizar cualquier editor de HTML y copiar/pegar el código en el CRM. Sin embargo, se recomienda que utilice sólo etiquetas de formato HTML, que también son soportados por el editor de HTML del CRM. De lo contrario puede experimentar problemas de formato, como ocurre con frecuencia con plantillas creadas a partir de MS Word.

### **¿Por qué los usuarios no deben tener o trabajar con privilegios de administrador?**

Parece conveniente asignar privilegios de administrador a un usuario, en particular si el usuario necesita cambiar la configuración de CRM con frecuencia. Sin embargo, para el trabajo diario no se recomienda. Los usuarios con privilegios de administrador siempre ven todo, incluso los campos estándar o entradas de lista de selección que se han deshabilitado para los usuarios. Si desea cambiar entre una interfaz de usuario y otro de administrador rápidamente, utilice dos navegadores diferentes. Con un navegador inicie la sesión como administrador, con el otro como un usuario sin privilegios de administrador.

### **¿Cuál es el mejor formato de teléfonos, fax y móviles?**

Puede utilizar cualquier cadena de caracteres para una entrada de número de teléfono, pero se recomienda que siga algunas reglas. Esto es especialmente necesario si va a sincronizar sus datos de contacto con los dispositivos móviles o para utilizar por ejemplo, el marcado automático con la barra de herramientas de Skype. Tenga en cuenta los siguientes consejos:

- Siempre utilice el mismo formato para todos estos campos. No escriba texto en estos campos.
- En Alemania hay un estándar para el formato de teléfono denominado DIN 5008. Obviamente, esto no es válido para otros países, pero las reglas son simples y parecen funcionar en otros países también. No utilizar corchetes ni guiones. Separe el prefijo con un espacio. Puede utilizar el guión para separar subnúmeros.
- Para registrar números internacionales recomiendo el uso del doble cero 00 delante. Es común utilizar el signo +, pero esto puede producir problemas con la sincronización de dispositivos móviles, e.g. Utilizando la Extensión de Outlook. Dependiendo del tipo de dispositivo y el fabricante puede desaparecer por completo el signo haciendo imposible utilizar el número para llamar.

### **¿Cómo puedo avisar a alguien sobre la creación de una entrada en el sistema?**

Envía un email. Cada entidad en el sistema CRM tiene su propia URL. Si accedes a la vista de detalle de la entidad, solo tiene que copiar la URL del navegador y enviarla por correo.

## ¿Cómo puedo imprimir mi tarifa?

Si desea generar tarifas basadas en la lista de productos puede seguir el siguiente procedimiento:

- Crea un campo personalizado en productos llamado “Lista producto”. Utiliza la caja de selección múltiple como tipo del campo, con la finalidad de soportar productos que estén en varias listas.
- Asigna cada producto a uno o más entradas de la lista de selección
- Ir al módulo de informes y crea un informe de productos basada en los valores del campo personalizado “Lista producto”.
- Establece las condiciones del filtro para obtener los productos que estén alguna lista específica. Por ejemplo, “Lista producto” contiene “Servicio”.
- Ver o exportar el informe como fichero PDF o Excel.

## He perdido mi contraseña. ¿Cómo puede recuperar mi información de acceso?

No puede. La contraseña se almacena encriptada en la base de datos y no puede ser recuperada. Si eres un usuario, pide al administrador del sistema que crea una contraseña nueva para ti que después podrás cambiar una vez dentro del sistema. Si has perdido la contraseña del administrador, deberás realizar cambios en la base de datos para recuperar el acceso.

## ¿Cómo puedo personalizar mi firma de email?

Puede utilizar etiquetas HTML en la firma. Aquí hay un ejemplo:

```
<span style="font-weight: bold;">Max Mustermann</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #666666;
font-size: xx-small;">crm-now</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #f26522;
font-size: xx-small;">T</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #000000;
font-size: xx-small;"> +49 30 39001800</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #f26522;
font-size: xx-small;">F</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #000000;
font-size: xx-small;">+49 30 4519037</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #f26522;
font-size: xx-small;">E</span>
<span style="font-family: Arial,Helvetica,Geneva,Sans-Serif; color: #000000;
font-size: xx-small;"><a href="mailto:info@crm-now.com" target="_blank">
info@crm-now.com</a></span>
<a href="http://www.crm-now.com/" target="_blank">
<span style="font-family: Arial; color: #f26522; font-size: xx-small;">
http://www.crm-now.de</span>
<span></span>
```

Esto genera la siguiente firma:



Para poder incluir una imagen, ésta deberá estar libremente accesible desde un servidor en Internet y el programa lector de correo del destinatario deberá cargar las imágenes.

### **¿Por qué no debería borrar Facturas?**

En muchos países, Hacienda requiere que se presenten las facturas con números consecutivos. Si elimina una factura en el CRM, el número de la factura no puede volver a usarse. Por lo tanto, en lugar de la eliminación de una factura se recomienda usar el campo de estado de las facturas y crear un Abono.

### **¿Cómo puedo asignar una entrada de calendario a mi jefe?**

Dado que estás en un rol de jerarquía inferior, no puede crear una entrada de calendario directamente. En su lugar, se recomienda hacer lo siguiente:

- Crear un grupo denominado “AmiJefe” que contenga tu usuario y el de tu jefe.
- Cuando necesites crear una entrada en el calendario de tu jefe, asignas la entrada al grupo y, así aparecerá en ambos calendarios.

## Capítulo 4. Tareas Administrativas

Este capítulo explica como el sistema CRM puede ser configurado y administrado por los usuarios con privilegios administrativos. Es muy importante que el administrador del CRM sea capaz de configurar el CRM de acuerdo al propósito previsto y al proceso de negocio de la empresa. Cualquier administrador de CRM veterano sabe que entender como trabajan las cosas es tan importante como saber como se hacen las cosas. Por tanto, las siguientes secciones describen no solo las funciones del CRM si no también las bases de la seguridad basada en roles y otras cuestiones relativas a los negocios que un administrador debería considerar.

### ***1 Conceptos básicos de la Seguridad Basada en Roles***

---

vtiger CRM ha implementado una seguridad basada en roles para controlar quien tiene permiso para ver, borrar o actualizar la información almacenada en el CRM. Esta sección explica como comenzar a trabajar con las configuraciones de seguridad del CRM y el concepto de seguridad basada en roles tal como lo implementa el sistema CRM. Es una recorrido por todos los temas que un administrador debería considerar antes de empezar a configurar el sistema CRM.

#### **1.1 Introducción a la Seguridad Basada en Roles**

El sistema CRM opera con las bases de la innovadora administración de seguridad basada en roles, que utiliza los conceptos de roles, similares a la implementación de seguridad en muchos sistemas operativos. La seguridad basada en roles (también llamada control de acceso basado en roles) especifica y refuerza las políticas de seguridad concretas de la empresa de manera que reflejen de manera natural la estructura de la organización. Se ha convertido en un modelo predominante para el control de accesos avanzado porque reduce la complejidad y coste de la administración de seguridad y se construye con la premisa de que los usuarios son autenticados, que es el proceso de identificar al usuario. Una vez identificado, los roles y permisos son asignados.

Aunque la seguridad basada en roles puede ser exagerada para instalaciones triviales (p.e. pequeñas empresas con un par de usuarios que tienen todos los permisos para ver, borrar o modificar datos) es una herramienta muy potente para manejar entornos complejos. Eso incluye instalaciones típicas de compañías donde varios equipos de ventas o servicios al cliente necesitan visualizar, borrar o actualizar datos relativos a clientes, al mismo tiempo que los permisos a dichos datos pueden variar dependiendo de la función o cargo de un empleado en la compañía. Este concepto es especialmente apropiado para empresas:

- que quieren tener un número grande de usuarios trabajando simultáneamente con el CRM,
- que quieren tener capacidades restringidas de visualización, borrado o actualizado para usuarios individuales, y
- que quieren tener implementado un orden de privilegios jerárquico.

Aunque la seguridad basada en roles no promueve ninguna política de protección, se ha demostrado que apoyan varios principios de seguridad bien conocidos y políticas que son importantes para instituciones comerciales y gubernamentales que procesan información no clasificada pero sí sensible. Estas políticas pueden ser impuestas cuando los perfiles están autorizados para un rol, cuando los usuarios son autorizados como miembros de un rol, a la hora de activar el rol (p.e. cuando el rol se establece como parte de la sesión activa del usuario), o cuando el usuario intenta ejecutar una operación en los datos.

## 1.2 Definición de términos

### Definición de Usuarios

Hay dos tipos de usuarios para el software CRM:

- usuario estándar
- usuario administrador

Los usuarios estándar tienen acceso limitado al sistema CRM para ejecutar operaciones CRUD (Create, Retrieve, Update, and Delete = Crear, Recuperar, Actualizar, y Borrar) y otras con limitaciones específicas personalizadas para el usuario. Los usuarios administradores pueden administrar todo el software, incluyendo:

- administrar usuarios y grupos y sus privilegios de acceso,
- personalizar el interfaz de usuario del CRM,
- crear plantillas para comunicados,
- configurar los ajustes para toda la organización,
- cambiar contraseñas, desactivar usuarios, ver los registros históricos, y
- ejecutar operaciones CRUD con todos los datos.

En la figura Funciones Especiales Administrativas, puede ver la vista de detalle de un usuario proporcionada por la función de administración de usuarios del CRM. Marcando la casilla de selección Admin cualquier usuario puede obtener privilegios administrativos y convertirse en usuario administrador.

The screenshot shows the 'Configuración > Usuarios > "StandardUser"' page. It includes a user icon, a 'Ver detalles del Usuario "StandardUser"' link, and three buttons: 'Ver Auditoría de Usuarios', 'Duplicar', and 'Editar'. Below these is a table titled '1. Usuario Login y Rol'.

| 1. Usuario Login y Rol                |                                    |           |                      |
|---------------------------------------|------------------------------------|-----------|----------------------|
| Usuario                               | standarduser                       | Admin     | off                  |
| Contraseña                            | <a href="#">Cambiar Contraseña</a> | Email     | noreply@tsolucio.com |
| Estatus                               | Activo                             | Nombre    |                      |
| Moneda                                | Euro : €                           | Apellidos | StandardUser         |
| Vista de Pre-Contactos predeterminada | Hoy                                | Rol       | Vice President       |
| Vista de Calendario predeterminada    | Esta semana                        |           |                      |



## Definición de Roles

En el núcleo de la seguridad basada en roles reside el concepto de reunir permisos en roles, que pueden ser otorgados a usuarios estándar. Cada rol está basado en uno o más perfiles. Es la pertenencia del usuario a los roles lo que determina los privilegios que el usuario tiene permitidos ejecutar. La administración de seguridad basada en roles consiste en determinar las operaciones que pueden ser ejecutadas por personas en tareas concretas, y en asignar a los empleados los roles apropiados. El marco de la seguridad basada en roles proporciona roles mutuamente excluyentes así como roles con privilegios y responsabilidades solapados.

Por ejemplo, algunas operaciones del CRM pueden estar permitidas para todos los empleados, mientras otras operaciones pueden ser específicas de un rol. Las jerarquías de roles son un modo natural de organizar los roles en una organización y de definir las relaciones y atributos de los roles. La configuración de la seguridad basada en roles administra las complejidades introducidas por roles mutuamente excluyentes, las jerarquías de roles regulan quien puede ejecutar que acciones.

Para que el sistema CRM alcance todo su potencial como corresponde a un CRM empresarial, los mecanismos de control de accesos deben configurarse de manera que puedan regular el acceso de los usuarios a la información de manera que orienten sus negocios en curso. La seguridad basada en roles permite la especificación y aplicación de diversas políticas de protección que pueden ser ajustadas en una base empresa-a-empresa. El propósito de la configuración de la seguridad basada en roles es proporcionar este servicio de control de accesos. Una vez el marco de seguridad basado en roles se establece en la organización, las principales acciones administrativas son otorgar y revocar a los usuarios dentro y fuera de los roles como marquen las asignaciones de trabajo.

Una de las mayores ventajas de la seguridad basada en roles son las capacidades administrativas que soporta. La pertenencia de los usuarios a los roles pueden ser asignadas y revocadas con facilidad, y nuevas pertenencias establecidas según las asignaciones de tareas dicten. Con la seguridad basada en roles, no se concede a los usuarios permisos para realizar operaciones en una base individual, en su lugar las operaciones son asociadas con roles. Se pueden asociar roles con nuevas operaciones así como borrar operaciones caducas, según las funciones organizativas cambien o evolucionen. Este concepto básico tiene la ventaja de simplificar el entendimiento y administración de los privilegios. Los roles pueden ser actualizados sin tener que actualizar directamente los privilegios para cada usuario en una base individual.

Además, los usuarios individuales (p.e. John, Mary) pueden estar asignados a uno o más roles, donde los roles están basados en las responsabilidades y competencias en la organización del trabajo del usuario. Deben asignarse múltiples roles a los usuarios para reflejar el hecho de que algunos usuarios se conectan al sistema con diferentes funciones según las tareas. Por ejemplo, el usuario John puede tener asignado el rol de Jefe-Ventas, porque John es el jefe de ventas en su empresa, así como el rol de admin, porque John también es el administrador del sistema CRM. Si John quiere trabajar como administrador se conectará como admin, si John quiere trabajar como jefe de ventas, se conectará como Jefe-Ventas. Se puede permitir a John conectarse al sistema con la misma contraseña, tanto si actúa como administrador como si lo hace de jefe de ventas.



### NOTA

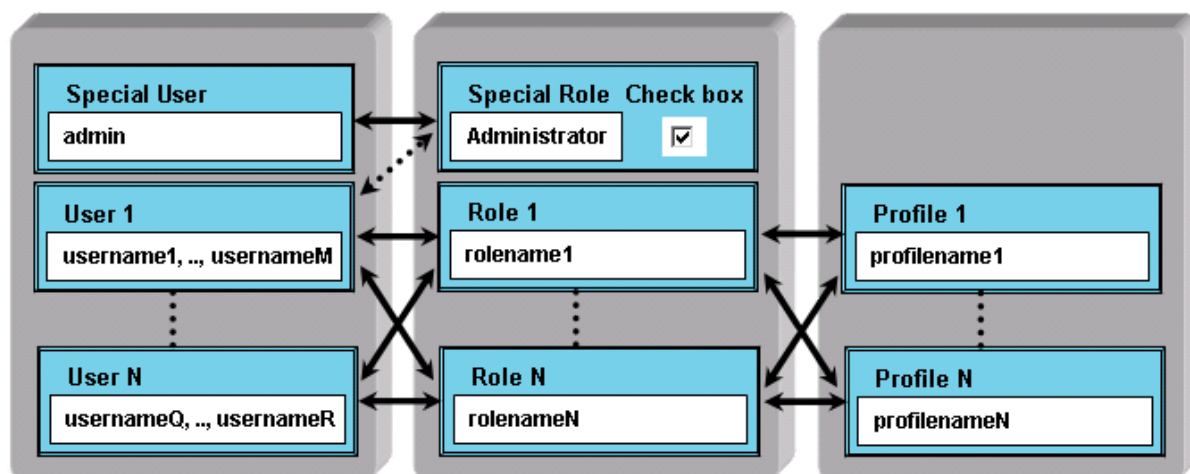
*Los usuarios de cualquier rol siempre pueden ver, editar y borrar todos los datos pertenecientes a usuarios bajo ellos en la jerarquía.*

## Definición de Perfiles

Los perfiles se usan para definir privilegios para ejecutar operaciones del sistema CRM. Desde una perspectiva funcional el concepto central de la seguridad basada en roles es que los perfiles representan acciones asociadas con roles y usuarios que pertenecen a los roles apropiados.

Las relaciones entre usuarios, roles, y perfiles se representan en la figura Relaciones entre Usuarios, Roles y Perfiles como una relación muchos-a-muchos. Por ejemplo, un usuarios único estándar puede estar asociado con uno o más roles con diferentes nombres de usuario, y un rol único puede tener uno más miembros usuarios. Los roles pueden ser creados para diferentes puestos de trabajo en una organización. Por ejemplo, un rol en una compañía puede incluir a un representante de ventas o un auxiliar.

Los perfiles que están asociados con roles, obligan a los miembros del rol a un conjunto de acciones específicas. Por ejemplo, en una organización de ventas el rol del representante de ventas puede incluir operaciones para crear, editar y borrar las cuentas propias; el rol de un auxiliar puede estar limitado a ver la información existente de un representante de ventas concreto, y el rol del jefe de ventas puede ser examinar todos los datos de ventas.



La asociación de perfiles con roles en el seno de una empresa puede estar conforme con reglas auto-impuestas. Los perfiles pueden especificarse de forma que puedan ser usados para mostrar y hacer cumplir las regulaciones. Por ejemplo, un auxiliar puede estar limitado a añadir nuevas entradas a los clientes en lugar de poder modificar de manera general los registros de ventas.

Los privilegios de acceso basados en perfiles se establecen por el administrador del sistema CRM. El administrador debe configurar estos privilegios cuando configure el sistema CRM. De ese modo están disponibles los siguientes tipos de privilegios:

- el permiso de usar ciertos módulos del CRM
- el permiso de ver los datos en ciertos módulos del CRM
- el permiso de editar o cambiar los datos en ciertos módulos del CRM
- el permiso de borrar datos en ciertos módulos del CRM
- el permiso de exportar datos desde ciertos módulos del CRM
- el permiso de importar datos desde ciertos módulos del CRM

El sistema CRM controla que un usuario sólo pueda ejecutar ciertas operaciones si el usuario tiene los privilegios necesarios asignados.





#### IMPORTANTE

Observe las siguientes reglas generales:

- los privilegios especiales siempre son superiores a los comunes
- los privilegios retirados siempre prevalecen ante los otorgados
- además, el sistema CRM mantiene ciertas reglas especiales, en lo sucesivo marcadas como **Importantes**

#### Tipos de Privilegios en los Perfiles

|                         |  |
|-------------------------|--|
| Privilegios Globales:   | <p>Si crea un perfil, los privilegios globales le permiten decidir si se dan los privilegios comunes para ver o editar toda la información/módulos del sistema CRM:</p> <p>* <b>Ver todo:</b> Un usuario con un rol basado en un perfil que permita ver todos los datos, puede ver todos los datos de toda la empresa. No debería dar estos permisos si quiere implementar reglas de acceso restrictivas.</p> <p>* <b>Editar todo:</b> Un usuario con un rol basado en un perfil que permita editar todos los datos, puede crear/editar todos los datos en toda la empresa. No debería dar estos permisos si quiere implementar reglas de acceso restrictivas.</p> <p> <b>IMPORTANTE</b><br/>Los privilegios globales en los perfiles prevalecen sobre los permisos definidos por los privilegios de Módulos, Estándar, Campo y Utilidades tal como se explica abajo.</p> |
| Privilegios de Módulos: | <p>La opción de establecer privilegios a los módulos le permite decidir que módulos serán mostrados. Para este propósito el CRM muestra todos los módulos disponibles.</p>   |
| Privilegios de Campos:  | <p>La opción de establecer privilegios estándar le permite decidir si se dan permisos para crear o editar, borrar y visualizar relativos a los módulos del CRM.</p> <p> <b>IMPORTANTE</b><br/>Los campos personalizados están incluidos. Sin embargo, debe haber creado los campos personalizados antes de empezar a establecer privilegios de campo.</p>   |
| Utilidades:             | <p>Numerosos módulos contienen funciones útiles como importar, exportar, combinar, y convertir pre-contacts. La opción para establecer privilegios a las utilidades permite decidir si estas funciones estarán disponibles para roles basados en un perfil concreto.</p>   |



#### IMPORTANTE

*Los privilegios definidos por los perfiles prevalecen sobre los **Privilegios de Acceso Globales** de la Organización y los **Privilegios de Acceso Personalizados**.*

Por ejemplo, supongamos que los **Privilegios de Acceso Globales** permiten a los usuarios ver los potenciales de otros. Sin embargo, si el perfil no permite acceso al módulo de potenciales estos privilegios serán revocados.

### Definición de Grupos

Para una mayor manejabilidad, el sistema CRM permite agrupar usuarios, roles, roles con subordinados y grupos de usuarios en grupos. Es importante comprender, que los grupos no son una herramienta para definir ajustes de seguridad. Los grupos de usuarios son más bien usados para administrar el acceso a los datos.



#### IMPORTANTE

*Observe que los ajustes de grupos prevalecen sobre los ajustes de perfil. Los privilegios de grupo pueden ser restringidos por los privilegios de acceso personalizados de la organización.*

### Grupo de Usuarios

El sistema CRM proporciona funciones para definir grupos de usuarios, a veces llamados equipos. Puede dar a estos grupos su propio nombre y asignar un número de usuarios ilimitado a cada grupo. Como ejemplo un grupo llamado Team A se muestra en la figura:

|                          |
|--------------------------|
| <b>Usergroup: Team A</b> |
| User: Person 1           |
| User: Person 2           |

### Grupo de Roles

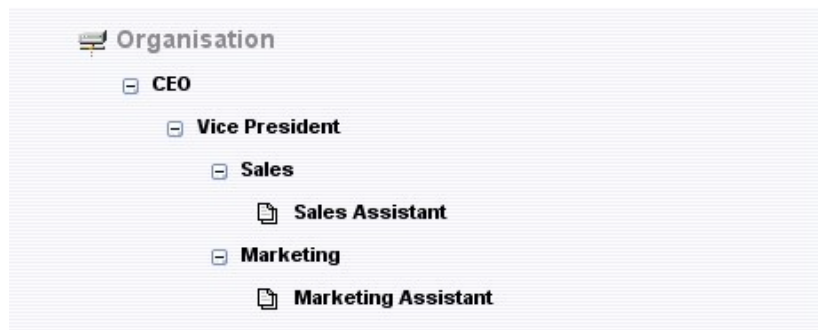
También puede crear grupos basados en roles. Esto puede ser una función útil si desconoce los usuarios individuales y sus tareas en la compañía. En la figura se muestra un ejemplo:

|                      |
|----------------------|
| <b>Usergroup: PR</b> |
| Role: Sales          |
| Role: Marketing      |

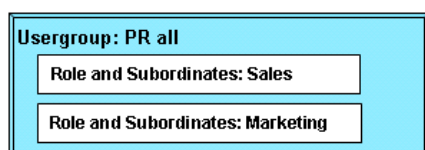
En este grupo todos los usuarios que tengan un rol de Sales o Marketing son miembros del grupo. Si asigna un entrada de datos a este grupo en el sistema CRM, todos los miembros se convierten en propietarios de esta entrada.

## Grupos de Roles con Subordinados

Además de los grupos basados en roles simples también puede construir grupos que incluyan subordinados. Esto significa que los usuarios asignados a roles que estén por debajo del rol seleccionado, serán incluidos. Las siguientes figuras ilustran esto. Asumamos que su compañía ha establecido un orden jerárquico como el que muestra la figura:

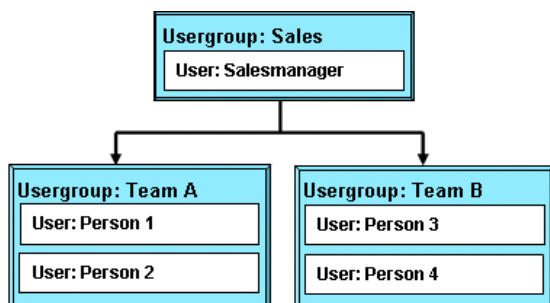


En esta figura el rol de Sales tiene un rol subordinado Sales Assistant y el rol Marketing es el jefe del rol Marketing Assistant. Si crea un grupo de usuarios como el mostrado en la figura Ejemplo de Grupo de Roles con Subordinados todos los usuarios con roles relativos a Sales y Marketing, incluyendo los asistentes serán miembros de este grupo.



## Grupo de Grupos

Puede hacer grupos donde los miembros sean también grupos. Es decir, que todos los usuarios que sean miembros de uno de los grupos serán miembros del nuevo grupo. Supongamos que quiere construir una jerarquía como la que muestra la figura. Basándose en esta estructura puede crear un grupo de usuario Sales donde los grupos Team A y Team B son miembros. En este ejemplo los grupos Team A y Team B son contruidos con usuarios como miembros.



Si asigna una entrada de datos del CRM al grupo Sales las personas 1 a 4 serán propietarios de la entrada con todos los privilegios.

## 2 Administración del CRM

Esta sección explica las tareas administrativas requeridas para administrar el sistema CRM. Describe:

- la administración de usuarios y los ajustes de seguridad basada en roles,
- la configuración de campos de entrada estándar y personalizados,
- las plantillas y la configuración de otras herramientas, y
- la configuración básica del sistema.

Para usuarios con privilegios administrativos el sistema CRM muestra un botón adicional de [Configuración] en la barra de navegación como muestra la figura siguiente. Pulsando este enlace se abrirá una ventana de configuración del CRM sólo disponible para administradores.



### TRUCO

*Se recomienda que sólo un usuario o un número limitado de ellos tengan privilegios administrativos.*

### 2.1 Administración de Usuarios

Las funciones de administración de usuarios son el núcleo de la administración de seguridad del sistema CRM. Controlan el acceso al sistema CRM en base a los privilegios de usuario. Las siguientes secciones explicarán en detalle el propósito de estas funciones y las características disponibles. Puede consultar los ejemplos de configuración de organizaciones simples en el apéndice Ejemplos de Administración o el apéndice FAQ Administración para mayor información.

#### Bases de la Administración de Usuarios

Desde el punto de vista de la organización, la administración de usuarios equivale a la administración de privilegios. Esencialmente, el uso de privilegios depende del número de usuarios y de la estructura de la compañía. Pocos usuarios en empresas pequeñas tiene pocos requerimientos para la administración de privilegios. Con un número creciente de usuarios la complejidad de las relaciones entre los usuarios incrementa y normalmente desarrolla la necesidad de asignar privilegios administrativos.

El sistema CRM ofrece un sistema de privilegios basado en las siguientes reglas fáciles de entender:

- ¿Quién puede ver ciertos datos?
- ¿Quién puede cambiar ciertos datos?
- ¿Quién puede borrar ciertos datos?
- ¿Quién puede crear ciertos datos?

En el sistema CRM, la asignación de privilegios significa principalmente la retirada de privilegios. En la práctica con el CRM esto resulta de mayor ayuda y necesario, tal como ilustran los siguientes ejemplos:

- Un empleado de ventas seguro que no estaría contento, si alguien cambiara los datos de sus clientes.
- La información personal permanece confidencial sólo si los otros empleados no pueden verla.
- La dirección de la compañía no quiere que todos puedan ver las estadísticas de beneficios.
- Sólo hay una persona autorizada para cambiar el catálogo de bienes o servicios.

Por tanto, es necesario que la asignación de privilegios de usuarios esté realmente basada en los requerimientos de los negocios, como describen los siguientes ejemplos:

- Sólo el personal de ventas puede cambiar los datos relativos a un cliente.
- La secretaria no tiene acceso a las cifras de ingresos.
- Sólo el jefe de producción puede cambiar los precios de los bienes o servicios ofrecidos por la empresa.
- Sólo la directiva puede ver todos los datos del CRM.
- Nadie puede exportar ningún contacto.

Considerando las actuales capacidades del CRM para administrar privilegios debería configurar su sistema en el siguiente orden:

#### **Establecer los privilegios de acceso globales para la organización:**

Los privilegios de acceso globales de la organización deben ser creados en primer lugar. Son las bases para la correcta asignación de privilegios a usuarios.

#### **Crear Perfiles:**

Los perfiles son la base para la asignación de privilegios a los usuarios. En cualquier organización hay normalmente diferentes tipos de usuarios con diferentes tareas, como ventas, servicio, secretariado o administrador de CRM. Dependiendo del tipo de usuario, se asignarán los privilegios para acceder a los datos y usar los módulos y funciones del CRM.

#### **Definir Roles:**

Los roles se basan en perfiles y conectan el orden jerárquico de la empresa. Definen los privilegios globales para cada usuario individual.

#### **Definir Grupos:**

Las organizaciones de mayor tamaño pueden definir grupos para mejorar la usabilidad del sistema CRM.

#### **Crear Usuarios:**

Los privilegios de los usuarios individuales están definidos por roles. Debe asignar un rol a los usuarios.



### **IMPORTANTE**

*Nunca use un usuario con privilegios de administrador para su trabajo diario con el sistema .*

Los usuarios individuales no necesitan ningún privilegio administrativo. Necesitan y disponen de todos los privilegios para acceder y modificar los datos almacenados en el CRM. Sin embargo resulta de ayuda conocer las bases de la asignación de privilegios. Esto puede ser necesario si en el futuro se van a dar de alta usuarios adicionales.

Un pequeño grupo de usuarios, que usen el sistema CRM conjuntamente, deben estar familiarizados con las simples soluciones ofrecidas por la asignación de privilegios. En particular:

- Prohibir que otros usuarios del CRM vean datos confidenciales.
- Prohibir que otros usuarios puedan borrar o modificar datos.

En organizaciones pequeñas normalmente no hay una jerarquía pronunciada entre los empleados. No se necesita desarrollar una administración de usuarios compleja. Sin embargo, si es necesario segmentar los privilegios de manera más precisa, debería empezar con el uso de diferentes perfiles. Cada usuario individual puede tener su propio perfil con ciertos privilegios.

Para mantener un gran número de usuarios en una organización con diferentes privilegios de usuarios, se necesita una estructura de asignación de privilegios clara. Resulta prudente establecer conexiones entre los privilegios de usuario con las posiciones o tareas de cada usuario individual o grupo de usuarios. La versión actual del CRM soporta una precisa administración de privilegios.


### **Usuarios y Administración de Accesos**

En las siguientes secciones, se explicará la administración de usuarios siguiendo el orden del menú. Recuerde que una configuración completa del usuario requiere varios pasos en cierto orden, como se ha explicado en las secciones previas.


















## Configuración de Usuarios

Para crear o administrar usuarios, pulse el menú usuarios para abrir la lista de usuarios como muestra la figura:



The screenshot shows the 'Configuración > Usuarios' page. At the top, there is a header with a user icon and the text 'Configuración > Usuarios' and 'Gestionar Usuarios que acceden al CRM'. Below this is a section titled 'Lista de Usuarios' with a 'Nuevo Usuario' button. The main content is a table with columns: '#', 'Herramientas', 'Usuario ID , Nombre & Rol', 'Email', 'Teléfono', 'Admin', and 'Estado'. The table lists five users: 'admin' (Administrator (CEO)), 'leo' (Alaniz Bueno Leonelo (Sales Manager)), 'ximo' (Casanova Haro Joaquin (Sales Man)), 'mel' (Guerrero Avila Melisa (Compras)), and 'standarduser' (StandardUser (Vice President)). Each user row has three icons in the 'Herramientas' column: a folder icon, a trash can icon, and a person icon. Red arrows point from the text 'Eliminar', 'Duplicar', and 'Editar' to the trash can, person, and folder icons respectively for the 'standarduser' row. A '[Arriba]' link is at the bottom right of the table.

| # | Herramientas  | Usuario ID , Nombre & Rol                            | Email                | Teléfono | Admin | Estado |
|---|---|--|----------------------|----------|-------|--------|
| 1 |    | <b>admin</b><br>Administrator (CEO)                  | noreply@tsolucio.com |          | on    | Activo |
| 2 |    | <b>leo</b><br>Alaniz Bueno Leonelo (Sales Manager)   | noreply@tsolucio.com |          | off   | Activo |
| 3 |    | <b>ximo</b><br>Casanova Haro Joaquin (Sales Man)     | noreply@tsolucio.com |          | off   | Activo |
| 4 |    | <b>mel</b><br>Guerrero Avila Melisa (Compras)        | noreply@tsolucio.com |          | off   | Activo |
| 5 |    | <b>standarduser</b><br>StandardUser (Vice President) | noreply@tsolucio.com |          | off   | Activo |

Esta lista de usuarios incluye el nombre de usuario, el rol, la dirección email y otros detalles de cada usuario activo e inactivo. Puede editar o borrar usuarios en esta vista. Si quiere borrar un usuario pulse el **[Icono Papelera]** en la columna de usuarios. Esta función borra el usuario pero no sus datos asociados. Se le preguntará qué usuario desea asignar como nuevo propietario de los datos. No puede borrar el usuario administrador que incluye el sistema CRM.

Pulse el nombre de usuario (ID Usuario) para abrir la vista detallada de un usuario particular, como muestra la figura. Esta vista incluye los datos relativos al inicio de sesión y al rol y la otra información de usuario. La información del usuario no es visible por otros usuarios. No se muestran los privilegios del usuario. Estos privilegios son definidos por el perfil del usuario y los ajustes globales como se explicará más adelante.



## Configuración > Usuarios > "StandardUser "

Ver detalles del Usuario "StandardUser "

[Ver Auditoría de Usuarios](#)[Duplicar](#)[Editar](#)[Eliminar](#)

### 1. Usuario Login y Rol

|                                       |                                    |           |  |
|---------------------------------------|------------------------------------|-----------|--|
| Usuario                               | standarduser                       | Admin     | off  |
| Contraseña                            | <a href="#">Cambiar Contraseña</a> | Email     | <a href="mailto:noreply@tsolucio.com">noreply@tsolucio.com</a> |
| Estatus                               | Activo                             | Nombre    |  |
| Moneda                                | Euro : €                           | Apellidos | StandardUser   |
| Vista de Pre-Contactos predeterminada | Hoy                                | Rol       | <a href="#">Vice President</a>                                 |
| Vista de Calendario predeterminada    | Esta semana                        |           |  |

### 2. Más Información

|                  |            |                          |    |
|------------------|------------|--------------------------|----|
| Cargo            |            | Fax                      |    |
| Departamento     |            | Email (Otro)             |    |
| Tel. Oficina     |            | Yahoo id                 |    |
| Tel. Móvil       |            | Informa a                |    |
| Tel. Particular  |            | Tel. Directo             |    |
| Formato de Fecha | yyyy-mm-dd | Firma                    |    |
| Notas            |            | Cliente de Email Interno | si |

### 3. Información de la Dirección

|           |  |               |  |
|-----------|--|---------------|--|
| Dirección |  | País          |  |
| Población |  | Código Postal |  |
| Provincia |  |               |  |

### 4. Información de Imágen de Usuario

|                    |  |  |
|--------------------|--|--|
| Imagen del Usuario |  |  |
|--------------------|--|--|

### 5. Opciones Avanzadas de Usuario

|                           |          |                 |                 |
|---------------------------|----------|-----------------|-----------------|
| Intervalo de Recordatorio | 1 Minute | Clave de acceso | oaxYsRAQ2BZSL0P |
|---------------------------|----------|-----------------|-----------------|

### 6. Asterisk Configuration

|                    |  |                        |    |
|--------------------|--|------------------------|----|
| Asterisk Extension |  | Receive Incoming Calls | no |
|--------------------|--|------------------------|----|

### 7. Componentes de la Página Principal



### 8. Mostrar Nube de Etiquetas



### 9. Mis Grupos



### 10. Histórico de Accesos



#### Lista de campos de entrada para Usuario Login y Rol

|                                     |   |
|-------------------------------------|---|
| Nombre Usuario:                     | Cada usuario debe tener un nombre único y seguro. Use por lo menos 8 dígitos. Los nombres de usuarios no puede cambiarse una vez creados.   |
| Administrador:                      | Marque esta casilla sólo si quiere crear un usuario con privilegios de administrador, independientemente del rol.   |
| Contraseña:                         | Cada usuario debe tener una contraseña única y segura. Los nombres de usuarios y contraseñas deben ser una combinación de letras mayúsculas o minúsculas y números. Se recomienda usar por lo menos 8 caracteres. Cuantos más caracteres tenga, más seguro será el acceso al CRM. No está permitido el uso de caracteres especiales como “-”, “/” o umlauts usados en ciertos idiomas (como ä, ö, ü o ß), ni nombres con espacios ni apostrofes. Todos los usuarios tienen el privilegio de cambiar su propia contraseña. |
| Nombre y Apellido:                  | Introduzca el nombre de usuario. El nombre será usado en el mensaje de bienvenida. En caso de no introducir el nombre, se usará el apellido.  |
| Rol:                                | Como ya se ha explicado, los roles definen los privilegios de los usuarios. Se debe asignar a cada usuario un rol previamente creado. Puede encontrar información adicional en la sección: Roles de Usuario   |
| Email:                              | Introduzca la dirección email del usuario. El CRM usará esta dirección para los mensajes salientes.   |
| Estado:                             | Puede configurar los usuarios como activos o inactivos. A los usuarios inactivos no se les permite acceder al sistema.  |
| Vista de Actividad por Defecto:     | Aquí puede establecer la vista de actividad por defecto y decidir cuantas actividades se muestran en la página de inicio del usuario.   |
| Vista de Pre-Contactos por Defecto: | Aquí puede establecer la vista de pre-contactos por defecto y decidir cuantos pre-contactos se muestran en la página de inicio del contacto.  |
| Moneda:                             | Puede configurar la moneda para este usuario. Observe que las divisas que usa el CRM se definen en el menú de configuración de divisas.   |

#### Lista de campos de entrada predefinidos para Más Información de Usuario

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Informa a:                 | Puede seleccionar el supervisor del usuario. Observe que esto es sólo una referencia y no influye en los ajustes de seguridad.   |
| Firma:                     | Puede introducir una firma email. Esta firma se añadirá automáticamente a cada email enviado por el CRM. Puede utilizar código HTML para dar un formato especial.  |
| Cliente de Correo Interno: | Esto determina qué programa de correo se usa al pulsar en una dirección email. El valor por defecto es Sí e indica que se usará el cliente de correo del CRM. Si lo cambia a No, se usará el gestor de correo instalado en su ordenador para escribir el correo. |

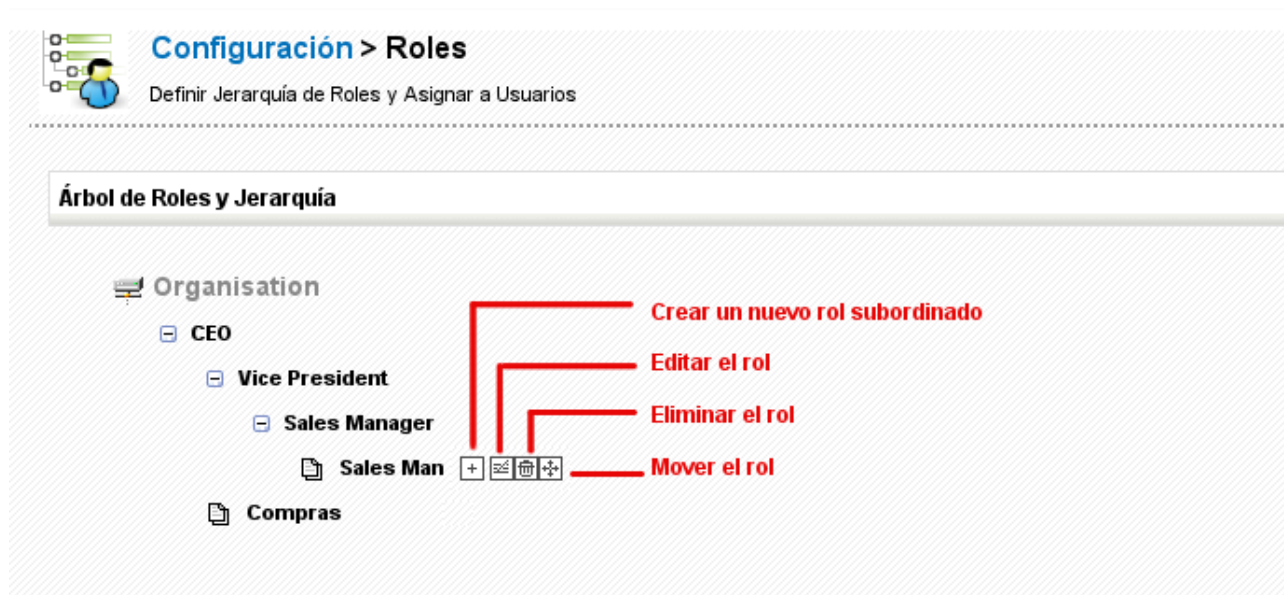
## Otros datos de configuración de Usuario

|  |   |
|--|---|
| 3. Información Dirección   | Información de la dirección postal del usuario  |
| 4. Información de Imagen de Usuario                                  | Puede almacenar una foto del usuario. Actualmente no se hace ningún uso de esta foto en el CRM.   |
| 5. Opciones Avanzadas de Usuario                                     | Puede seleccionar la frecuencia con la que el navegador consultará la aplicación en busca de eventos pendientes. El usuario verá una ventana emergente con el evento aparecer en el navegador cuando sea la hora. El campo <b>Clave de acceso</b> muestra el número de identificación a utilizar con extensiones CRM y no puede ser modificado. |
| 6. Configuración Asterisk  | Estos campos solo se utilizan si el CRM comunica con un servidor Asterisk para llamadas entrantes y salientes. Aquí debes configurar tu extensión de teléfono.  |
| 7. Componentes de la Página Principal y 8. Mostrar Nube de Etiquetas | Cada usuario puede establecer qué se mostrará en la portada del CRM del usuario. Pulse Mostrar u Ocultar para hacer su selección.   |
| 9. Mis Grupos y 10. Histórico de Accesos                             | Son meramente informativos. No pueden ser editados. Mis Grupos muestra los grupos a que pertenece el usuario. El Histórico de Accesos muestra cuando un usuario ha accedido al sistema CRM.   |

Cuando cree un nuevo usuario, se envía un email automático al usuario con su información de inicio de sesión. Se debería informar al usuario previamente del propósito de este email.

## Roles de Usuario

El concepto de Rol y sus funciones han sido explicadas en la sección Definición de Roles. Pulse el menú Roles para abrir la vista jerárquica de roles como muestra la figura:



En este menú puede añadir, editar, borrar o mover roles. Sitúe el cursor de su ratón sobre una entrada de rol. Verá un conjunto de iconos que le permitirá realizar estas operaciones. La función “+” crea un nuevo rol localizado en orden jerárquico un nivel por debajo del rol existente. La figura Rol – Vista de Edición muestra un ejemplo de una vista de edición de un rol nuevo o ya existente. Debe dar al rol un nombre único y decidir que perfiles estarán asociados con un rol particular. Además, se mostrará el rol superior.



#### NOTA

*Los usuarios de un determinado rol siempre pueden ver, editar, borrar todos los datos pertenecientes a los usuarios por debajo en la jerarquía.*

## Perfiles

Todos los roles se basan en perfiles, como explica la sección Definición de Perfiles. Con los perfiles se establecen los privilegios de los usuarios para acceder, cambiar o borrar datos. El sistema CRM usa los perfiles en relación a los privilegios de acceso a los módulos y campos como se describe en la sección Privilegios de Accesos y la sección Visibilidad de Campos. Observe que los ajustes de Privilegios Globales siempre son superiores a otras configuraciones de privilegios.

Pulse el menú Perfiles para abrir la lista de vista de sus perfiles, como muestra la figura. Aquí verá una lista de todos los perfiles que han sido definidos en su sistema CRM. El sistema CRM incluye un conjunto pre-definido de perfiles que puede usar y editar, pero no borrar.



#### IMPORTANTE

*Por favor observe las reglas especiales que se aplican a los perfiles en relación con otros ajustes de seguridad como describe la sección Definición de Perfiles.*



## Configuración > Perfiles

Definir Perfiles para asignar derechos de acceso a cada Rol

### Lista de Perfiles

Total : 5 Perfiles

[Nuevo Perfil](#)

| # | Herramientas | Nombre de Perfil                | Descripción                  |
|---|--------------|---------------------------------|------------------------------|
| 1 |              | <a href="#">Administrator</a>   | Admin Profile                |
| 2 |              | <a href="#">Sales Profile</a>   | Profile Related to Sales     |
| 3 |              | <a href="#">Support Profile</a> | Profile Related to Support   |
| 4 |              | <a href="#">Guest Profile</a>   | Guest Profile for Test Users |
| 5 |              | <a href="#">Compras</a>         | Encargado de compras         |

Pulse el nombre de un perfil para ver los detalles. Los términos de configuración de privilegios ya han sido explicados en la sección Definición de Perfiles. Puede editar el perfil pulsando el botón **[Editar]**. Para crear un nuevo perfil pulse el botón **[Nuevo Perfil]** en la vista de lista. Siga las instrucciones proporcionadas:

### Paso uno:

Dé al perfil un nombre único y una descripción. Seleccione si desea usar un perfil existente como plantilla. Se recomienda usar esta opción. Pulse **[Siguiente]** para continuar.



## Configuración > Privilegios del Perfil

Definir Perfiles para asignar derechos de acceso a cada Rol

### > Paso 1 de 2 : Bienvenido al Creador de Perfiles de Privilegios

Seleccione la Opción crear nuevo Perfil

\* Nombre del Perfil :

Descripción :



Quiero definir un perfil básico y editar sus privilegios (**Recomendado**)

Perfil Base:

( 0 )



Elegiré los Privilegios desde cero (**Usuarios Avanzados**)

[Siguiente >](#)

[Cancelar](#)

## Paso dos:

En la figura se muestra el menú para el paso dos. En ese punto usted configura los privilegios de acceso para todos los módulos. En primer lugar debe seleccionar en la campo de entrada Privilegios Globales si al perfil se le permite ver o editar datos.

**Configuración > Privilegios de perfil > Mostrando "Perfil ejemplo"**  
Viendo Privilegios de acceso para "Perfil ejemplo"

**Paso 2 de 2 : Definir privilegios para <Perfil ejemplo>**  
Use las opciones de abajo para determinar los privilegios

**Privilegios Globales**

☐ **Ver todo**  
Permitir "Perfil ejemplo" ver toda la información / módulos de vtiger CRM

☐ **Usar todo**  
Permitir "Perfil ejemplo" editar toda la información / módulos de vtiger CRM

**Establecer Privilegios para cada módulo**

| módulos para mostrar                |               | Editar Permisos                     |                                     |                                     | Configuración de campos y herramientas |
|-------------------------------------|---------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
|                                     |               | Crear/Editar                        | Ver                                 | Borrar                              |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Indicadores   |                                     |                                     |                                     |  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Oportunidades | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="v"/>       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Contactos     | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="button" value="v"/>       |

**Campos para mostrar**

☒ Oportunidad ☒ Importe ☒ Cuenta ☒ Origen del Pre-Contacto ☒ Fase de Venta ☒ Asignado a

☒ Fecha estimada de cierre ☒ Tipo ☒ Siguiendo Paso ☒ Probabilidad ☒ Campaña Origen ☒ Fecha de Creación

☒ Última Modificación ☒ Descripción

**Herramientas a mostrar**

☐ Importar ☐ Exportar

**Este botón da acceso a los campos**

Luego podrá configurar los privilegios de acceso relativos para cada módulo individual del CRM. Puede seleccionar privilegios para Crear/Editar, Ver y Borrar así como los campos mostrados en cada módulo. Pulse [Finalizar] para guardar su perfil en el sistema CRM.

Observe que un nuevo perfil siempre tiene un padre, pero puede ser editado independientemente. En el Apéndice Ejemplos de Administración encontrará ejemplos de configuraciones de perfiles.

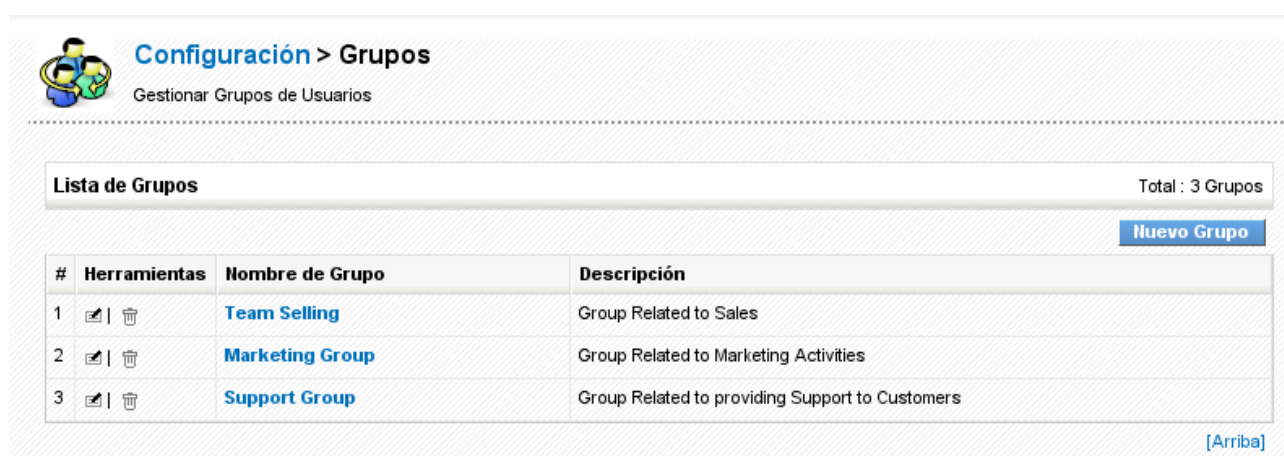


## Grupos

Los grupos son una herramienta muy efectiva para resumir los usuarios y privilegios como se explicó en la sección Definición de Grupos. Se puede formar un grupo con cualquier tipo de relación, como:

- usuarios en la misma localización
- usuarios con una tarea en común
- usuarios del mismo departamento
- usuarios con la misma historia de trabajo
- usuarios con los mismos intereses

Pulse el menú Grupos para abrir la vista de lista, como muestra la figura. Verá una lista de todos los grupos existentes.

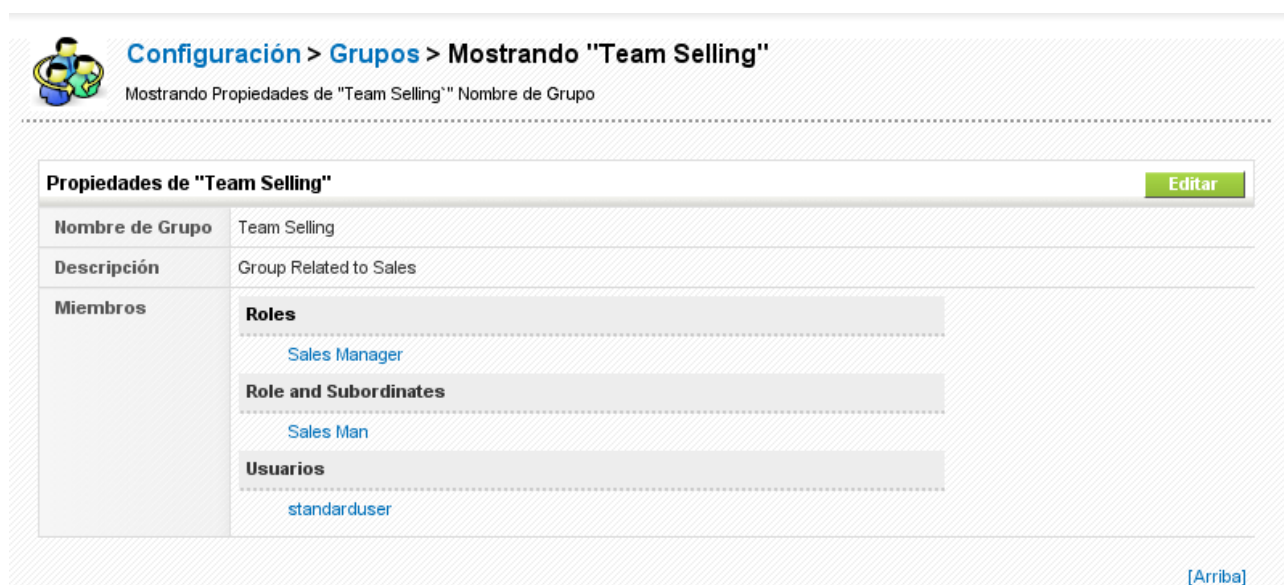


The screenshot shows the 'Configuración > Grupos' page with the subtitle 'Gestionar Grupos de Usuarios'. It features a 'Lista de Grupos' header with a 'Total : 3 Grupos' indicator and a 'Nuevo Grupo' button. A table lists the groups with columns for '#', 'Herramientas', 'Nombre de Grupo', and 'Descripción'.

| # | Herramientas | Nombre de Grupo                 | Descripción                                     |
|---|--------------|---------------------------------|---|
| 1 |              | <a href="#">Team Selling</a>    | Group Related to Sales                          |
| 2 |              | <a href="#">Marketing Group</a> | Group Related to Marketing Activities           |
| 3 |              | <a href="#">Support Group</a>   | Group Related to providing Support to Customers |

[Arriba]

Pulse el nombre de un grupo para obtener los detalles como muestra la figura de ejemplo. La vista de lista detallada muestra el nombre, la descripción y los usuarios que actualmente forman parte del grupo. Puede cambiar los ajustes del grupo pulsando el botón [Editar].



The screenshot shows the 'Configuración > Grupos > Mostrando "Team Selling"' page with the subtitle 'Mostrando Propiedades de "Team Selling" Nombre de Grupo'. It features a 'Propiedades de "Team Selling"' header with an 'Editar' button. The page displays the group's name, description, and a list of members under the 'Miembros' section.

| Propiedades de "Team Selling" |   |
|-------------------------------|---|
| Nombre de Grupo               | Team Selling  |
| Descripción                   | Group Related to Sales  |
| Miembros                      | <div><b>Roles</b><br/><a href="#">Sales Manager</a></div> <div><b>Role and Subordinates</b><br/><a href="#">Sales Man</a></div> <div><b>Usuarios</b><br/><a href="#">standarduser</a></div> |

[Arriba]



Para crear un nuevo grupo pulse el botón [Nuevo Grupo] en la vista de lista. Como muestra la figura, la nueva ventana de entrada le permite definir las condiciones de un grupo.

**Configuración > Grupos > Editando "Team Selling"**  
Editando Propiedades de "Team Selling" Grupo

**Propiedades de "Team Selling"** Guardar Cancelar

**\*Nombre de Grupo** Team Selling

**Descripción** Group Related to Sales

**Miembros**

**Entidades y Miembros disponibles**

Entidad: Grupos

Miembros de Entidad

- Group::Marketing Group
- Group::Support Group

**Miembros seleccionados**

Miembros de "Team Selling"

- Roles::Sales Manager
- RoleAndSubordinates::Sales Man
- User::standarduser

>> <<

- Los grupos son una forma flexible de asignar privilegios de acceso, cuando hay que definir privilegios de acceso complicados. Puedes combinar múltiples entidades como Roles, Usuarios, perfiles, etc en un único grupo.
- Para añadir, seleccione los miembros de la entidad de la izquierda y pulse el botón ">>".
- Para eliminar, seleccione los miembros de la entidad de la derecha y pulse el botón "<<".

En primer lugar, dele un nombre al grupo y proporcione una breve descripción. Entonces seleccione el criterio para pertenecer al grupo. La función de filtrado así como las funciones de búsqueda le permiten seleccionar miembros rápidamente. Como se explicó en la sección Definición de Grupos, puede escoger como miembros del grupo a usuarios, roles y subordinados, así como otros grupos. Pulse [Guardar] para almacenar su nuevo grupo en el sistema CRM. La asignación de un usuario a un grupo también se mostrará en la vista detallada de usuarios, tal como muestra la figura Vista Detallada de Usuario.

### Privilegios de Acceso Compartido

El sistema CRM le permite establecer privilegios predeterminados válidos para toda la organización. El propósito de este tipo de privilegios es dar al administrador herramientas que le permitan una rápida configuración de seguridad general.



#### IMPORTANTE

*¡Los perfiles siempre prevalecen sobre los privilegios compartidos de la organización! ¡Si realiza cambios a las reglas para compartir, debe pulsar el botón [Recalcular] para que sus cambios sean válidos! Cuidado, según el número de usuarios y de reglas, el proceso de recálculo puede durar varios minutos.*

Los privilegios de Acceso Compartido incluyen los privilegios de Acceso Global y los privilegios de Acceso Personalizado. Por defecto los ajustes de los accesos compartidos permiten a todos los usuarios el uso de todas las capacidades del CRM, si no están limitados por los perfiles. En muchos casos no hay necesidad de cambiar esto. Sin embargo, si es necesario puede restringir el acceso a módulos individuales de su organización. Vaya al menú Privilegios de Acceso para ver una vista de las configuraciones. El CRM incluye por defecto Privilegios de Acceso Global para los módulos más importantes del CRM, como muestra la figura. Estos privilegios controlan la compartición de datos a nivel de organización.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  <b>Configuración &gt; Privilegios de Acceso</b><br>Definir y Personalizar Niveles de Acceso en la Organización |  |   |
| <b>1. Privilegios de Acceso Globales</b> <span>Recalcular</span> <span>Cambiar Privilegios</span>  |  |   |
| <b>Oportunidades</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Oportunidades       |
| <b>Cuentas y Contactos</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Cuentas y Contactos |
| <b>Pre-Contactos</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Pre-Contactos       |
| <b>Calendario</b>  | ★ Privado                                | Usuarios no pueden acceder a otros usuarios Calendario                                    |
| <b>Incidencias</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Incidencias         |
| <b>Presupuestos</b>  | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Presupuestos        |
| <b>Órdenes de Compra</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Órdenes de Compra   |
| <b>Pedidos</b>   | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Pedidos             |
| <b>Facturas</b>  | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Facturas            |
| <b>Campañas</b>  | ★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar | Usuarios pueden Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar otros usuarios Campañas            |

Se pueden establecer los siguientes tipos de permisos:

#### Tipos de Permisos Compartidos

| Tipo                              | Descripción   |
|-----------------------------------|---|
| Privado                           | Sólo el propietario del registro, y los usuarios con un rol que esté por encima del propietario del registro en la jerarquía de roles, pueden ver, editar, borrar y hacer informes de estos registros. Esto significa que por defecto un usuario sólo puede ver los conjuntos de datos que le pertenecen, pertenecen a un grupo del que es miembro, pertenecen a usuarios subordinados, o están compartidos con el usuario. |
| Público Sólo Lectura              | Todos los usuarios pueden ver y hacer informes de los registros, pero no editarlos. Sólo el usuario, y los usuarios con un rol por encima del rol del propietario en la jerárquica de roles pueden editar o borrar estos registros.   |
| Publico Lectura/Escritura         | Todos los usuarios pueden ver y editar los registros. Sólo el usuario, y los usuarios con un rol por encima del rol del propietario en la jerárquica de roles pueden borrar estos registros.  |
| Publico Lectura/Escritura/Borrado | Todos los usuarios pueden ver, editar y borrar los registros.   |



### IMPORTANTE

*Por favor, observe las siguientes normas:*

- *Los privilegios compartidos predefinidos de la organización son superados por los establecidos en el perfil.*
- *El modulo actividades tiene por defecto el valor de privilegios compartidos establecido a Privado y no puede ser alterado.*
- *Sin importar los ajustes globales establecidos por defecto para la organización, los usuarios siempre pueden ver y editar todos los datos que sean propiedad de usuarios por debajo de ellos en la jerarquía de roles, si no está prohibido por el perfil.*
- *Cuando una cuenta se establece como Privada, el acceso a sus potenciales, incidencias, presupuestos, ordenes de compra, ordenes de venta, y facturas relacionadas también se establece a privado. Debe tener como mínimo acceso de lectura a un registro para poder añadirle actividades o otros registros asociados.*



### NOTA

*No puede cambiar aquí los privilegios del acceso al calendario. Puede configurar el acceso compartido en los ajustes de calendario, como describe la sección [Compartir Calendarios](#).*

Adicionalmente, puede crear reglas para compartir, definidas por el usuario con Reglas para Compartir Personalizadas. Estas funciones permiten a los administradores dar acceso a los datos a un conjunto de usuarios de manera selectiva. Las Reglas para Compartir Personalizadas pueden ser creadas para compartir datos relacionados con módulos entre las siguientes entidades:

- De Rol a Rol
- De Rol a Rol con Subordinados
- De Rol a Grupo
- De Rol con Subordinados a Rol
- De Rol con Subordinados a Rol con Subordinados
- De Rol con Subordinados a Grupos
- De Grupo a Rol
- De Grupo a Rol con Subordinados
- De Grupo a Grupo

Las Reglas para Compartir pueden ser creadas para los siguientes módulos:

#### Reglas para Compartir de Módulos

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| Reglas para Compartir Pre-Contactos: | Los pre-contacts propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidas con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura. Los emails relativos al pre-contacto también serán compartidos con permisos Sólo Lectura o Lectura/Escritura. |
| Reglas para Compartir Cuentas:       | Las cuentas propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidas con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura. Los emails relativos a la cuenta también serán compartidos con permisos Sólo Lectura o Lectura/Escritura.          |

|  |  |
|--|--|
| Reglas para Compartir Potenciales:       | <p>Los potenciales propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidos con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p> <p>Los presupuestos y ordenes de ventas relativos al potencial también serán compartidos con permisos Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p> |
| Reglas para Compartir Incidencias:       | Las incidencias propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidos con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.  |
| Reglas para Compartir Emails:            | Los Emails propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidos con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.   |
| Reglas para compartir Presupuestos:      | <p>Los presupuestos propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidos con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p> <p>Las ordenes de ventas relativas al presupuesto también serán compartidas con permisos Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p>             |
| Reglas para Compartir Ordenes de Compra: | Los ordenes de compra propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidas con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.  |
| Reglas para Compartir Ordenes de Venta:  | <p>Los ordenes de venta propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidas con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p> <p>Las facturas relativas al presupuesto también serán compartidas con permisos Sólo Lectura o Lectura/Escritura.</p>                  |
| Reglas para Compartir Facturas:          | Los facturas propiedad de usuarios de un determinado Rol/Rol Subordinado/Grupo pueden ser compartidas con usuarios de otro Rol/Rol Subordinado/Grupo con permisos de Sólo Lectura o Lectura/Escritura.   |



#### **IMPORTANTE**

*Las Reglas para Compartir creadas para el módulo de Cuentas serán automáticamente aplicadas al módulo de Contactos. Observe las siguientes reglas generales para compartir:*

- *Las Reglas para Compartir Personalizadas pueden extender la visibilidad, pero no ocultarla.*
- *Las Reglas para Compartir no pueden especificarse para compartir datos entre dos usuarios. (Si desea hacer esto, por favor consulte el Apéndice: Ejemplo II).*
- *Las Reglas para Compartir se aplican a todos los datos existentes y a los que se añadirán en el futuro.*
- *No hay límite para el número de reglas para compartir que pueden ser definidas para un Rol, Rol Subordinado o Grupo.*

## Visibilidad de Campos

La función disponible en el menú Visibilidad de Campos se usa para controlar la visibilidad de campos en varios módulos globales. Puede usar esta función tanto para mostrar como para ocultar campos de entrada a toda la organización. Los ajustes a los campos de acceso incluyen los campos personalizados que pueda haber creado previamente. Por defecto el CRM se configura para mostrar todos los datos maestros que se proporcionan con el sistema CRM. Por ejemplo, en la figura se muestran los campos predefinidos para el calendario. Si desea restringir el acceso a campos específicos, puede editar y cambiar la configuración para cada modelo de CRM.



**Configuración > Visibilidad de Campos**  
Mostrar u Ocultar Campos en cada Módulo del CRM

Calendario

| Calendario            |                        |                          |                       |
|-----------------------|------------------------|--------------------------|-----------------------|
| ✓ Asunto              | ✓ Asignado A           | ✓ Fecha y Hora de Inicio | ✓ Hora de Inicio      |
| ✓ End Time            | ✓ Fecha de Vencimiento | ✓ Relacionado con        | ✓ Contacto            |
| ✓ Estado              | ✓ Estado               | ✓ Prioridad              | ✓ Enviar notificación |
| ✓ Creado              | ✓ Modificado           | ✓ Tipo de Tarea          | ✓ Visibilidad         |
| ✓ Descripción         | ✓ Duración             | ✓ Duración (Minutos)     | ✓ Localización        |
| ✓ Enviar Recordatorio | ✓ Recurrencia          | ✓ Sin Hora               |                       |



### IMPORTANTE

Observe las siguientes normas:

- No se pueden deshabilitar los campos obligatorios de los módulos.
- La visibilidad de campo prevalece sobre el acceso a campo a nivel de perfil.

Por ejemplo, supongamos un perfil que permite ver los campos del sitio web en las oportunidades. Sin embargo este campo no ha sido habilitado en el nivel de acceso de la organización y no se mostrará.

## Registro de Auditoría

Puede que desee saber qué es lo que un usuario en concreto ha hecho en el sistema CRM. Para este tipo de información abra el menú Auditoría de Usuarios.



### IMPORTANTE

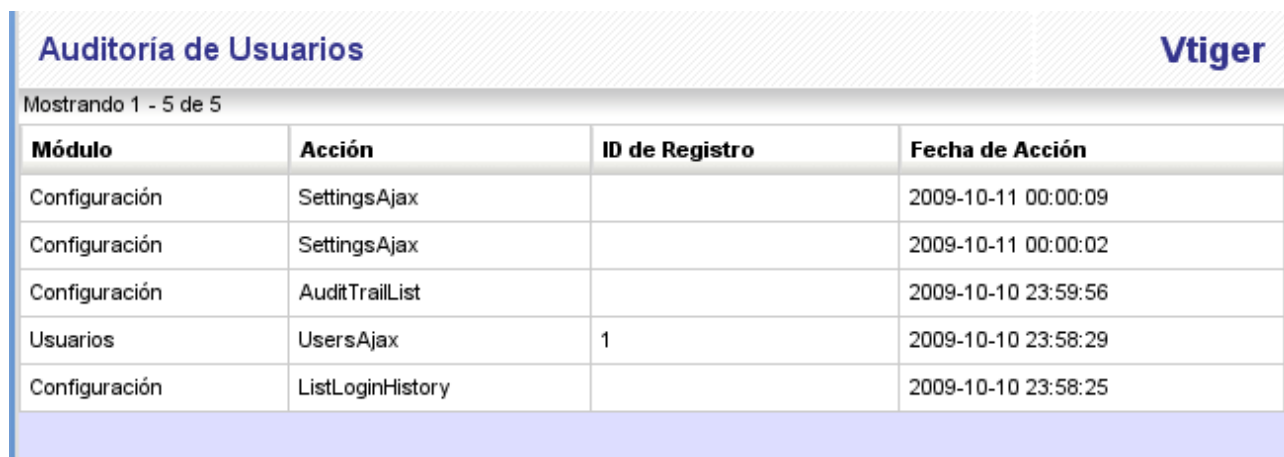
Por favor compruebe la regulación legal en su país o los procedimientos de su empresa antes de empezar un registro de auditoría. En algunos países o empresas es ilegal registrar los datos del usuario sin advertir al usuario de que está registrando dicha información.

En la figura puede ver el menú de configuración del registro de auditoría.



Para configurar un registro de auditoría para un usuario, seleccione el nombre del usuario en el menú desplegable y marque la casilla de selección. De inmediato verá un mensaje indicando que el registro de auditoría ha comenzado.

Para ver los datos recogidos, seleccione el nombre de usuario y pulse el botón [Ver Auditoría de Usuarios]. Se abrirá una nueva ventana que muestra los datos recogidos, como muestra la figura:



| Módulo        | Acción           | ID de Registro | Fecha de Acción     |
|---------------|------------------|----------------|---------------------|
| Configuración | SettingsAjax     |                | 2009-10-11 00:00:09 |
| Configuración | SettingsAjax     |                | 2009-10-11 00:00:02 |
| Configuración | AuditTrailList   |                | 2009-10-10 23:59:56 |
| Usuarios      | UsersAjax        | 1              | 2009-10-10 23:58:29 |
| Configuración | ListLoginHistory |                | 2009-10-10 23:58:25 |

Puede detener un registro de auditoría desmarcando el cuadro de selección de un determinado usuario. Inmediatamente verá un mensaje que indica que el registro de auditoría ha sido deshabilitado. Observe que el registro de auditoría puede hacer que el sistema CRM vaya más lento.

## Histórico de Accesos de Usuario

Como administrador del CRM puede querer saber quien ha accedido al sistema. En este menú obtendrá el histórico de inicio de sesión para cada usuario individual. Abra el menú y seleccione un usuario, obtendrá los detalles de inicio de sesión, como muestra la figura. Note que siempre se muestra la fecha y hora de inicio de sesión. Los datos de fin de sesión sólo están disponibles si el usuario ha usado el botón de desconectarse.



 **Configuración > Histórico de Accesos**  
Muestra el Histórico de Accesos de todos los Usuarios

---

**Histórico de Accesos**

Seleccionar Usuario:

**Histórico de Accesos**

Mostrando 1 - 10 de 34 1 2 3 4

| Nombre del Usuario | IP Usuario    | Hora de Entrada     | Hora de Salida      | Estado     |
|--------------------|---------------|---------------------|---------------------|------------|
| admin              | 192.168.92.92 | 2009-10-10 10:38:10 | ---                 | Signed in  |
| admin              | 192.168.92.92 | 2009-10-09 17:44:16 | 2009-10-10 02:00:11 | Signed off |
| admin              | 192.168.92.92 | 2009-10-09 10:55:57 | ---                 | Signed in  |
| admin              | 192.168.92.92 | 2009-10-08 20:41:27 | 2009-10-09 02:23:07 | Signed off |
| admin              | 192.168.92.92 | 2009-10-08 19:20:13 | 2009-10-08 20:03:44 | Signed off |

## 2.2 Estudio

El estudio le permite personalizar sus datos maestros y modificar el contenido de las listas de selección en cada módulo individual y añadir o eliminar módulos enteros, como se explicará en las siguientes secciones.

### Administrador de Módulos

El administrador de módulos permite añadir nuevos módulos a la aplicación y configurar el contenido y estructura de los módulos ya instalados.

### Instalación de Nuevos Módulos al CRM

Con el administrador de módulos la instalación de extensiones al CRM puede realizarse en unas pocas pulsaciones de ratón. Estas extensiones pueden ampliar significativamente la funcionalidad del programa.

**German language pack for v5.1.0**



language pack extension

**User Rating:** ★★★★★ **Publisher:** crm-now

**Price:** free **Date Published:** 18 January, 2009

**Vtiger Version:** Version 5.1.0 **License:** VPL

[Download](#) 

**Overview** | Screenshots | Publisher | Reviews | Installation

**Product Description**  
This is a German language pack to be used by the module manager.

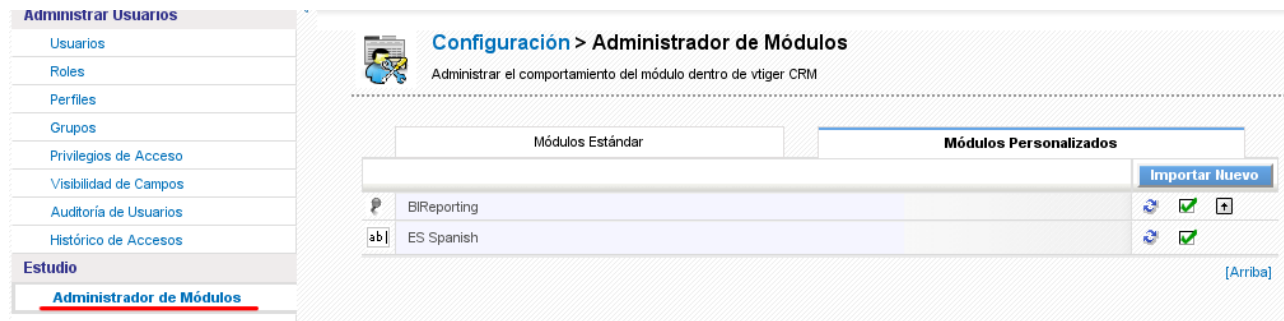
**Product Features**

- German translation of language files

La comunidad vtiger está proporcionando estas extensiones en su sitio web [http://www.vtiger.com/index.php?option=com\\_jreviews&Itemid=171](http://www.vtiger.com/index.php?option=com_jreviews&Itemid=171). Para encontrar una extensión que sea compatible con su versión de CRM y soportado por el gestor de módulos, busque el logotipo de compatibilidad como se muestra en la figura anterior.

Para instalar una extensión, lee las instrucciones suministradas con la misma. El procedimiento estándar es:

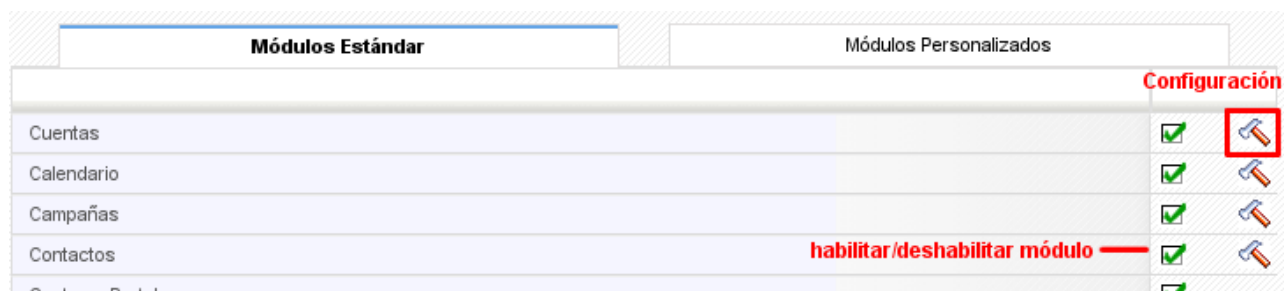
- Descarga la extensión. El formato estándar es xxxx.zip. No descomprima el archivo.
- Ir a la opción **Configuración > Administrador de Módulos > Módulos Personalizados** como se ve en la siguiente imagen y pulsa el botón **[Importar Nuevo]**.



- Siga las instrucciones para subir la extensión a su CRM. Durante la actualización, el CRM verifica la estructura de archivos y la compatibilidad de la ampliación e informa de los posibles problemas. En cualquier caso, se recomienda hacer una copia de seguridad de tu CRM antes de instalar cualquier extensión.

## Editor de Disposición

El editor de disposición permite agregar y eliminar campos personalizados, mover los campos dentro de los bloques del módulo, establecer y eliminar campos obligatorios, reorganizar campos, así como listas relacionadas que se muestran en la ficha **Más Información** de los módulos. Para acceder al editor, haga clic en la ficha **Módulos Estándar**. Verá una lista de todos los módulos como se ilustra en la figura: Administrador Módulos - Módulos Estándar. En esta vista se puede activar o desactivar los módulos del CRM para todos los usuarios o acceder al editor de disposición.



En el CRM todos los campos están organizados en bloques. Cada bloque representa una unidad de información. La finalidad y el contenido de un bloque es configurable. Puede crear bloques adicionales, llamados bloques personalizados, si es necesario. La estructura del bloque y las funciones relacionadas se muestran en la figura: Editor del Disposición.





La siguiente tabla resume las funciones disponibles:

|   |                                   |  |
|---|-----------------------------------|--|
| <b>Funciones de Bloque</b>                        | Añadir y eliminar bloques         | Puede añadir nuevos bloques personalizados haciendo clic en <b>Añadir Bloque</b> . Hay que darle al bloque un nombre único. Solo se permite eliminar bloques personalizados.                   |
|   | Mostrar campos ocultos en bloques | Pulse este icono para mostrar los campos que han sido marcado como inactivos y que no aparecen en el diseñador   |
|   | Mover bloques                     | Sirve para cambiar el orden de los bloques   |
|   | Mostrar/Ocultar bloques           | Si el bloque está oculto solo se verá la cabecera del bloque en la vista de detalle. Se podrá desplegar o abrir el bloque pulsando sobre la cabecera.  |
| <b>Funciones de Campos</b>                        | Crear un campo                    | Puede crear nuevos campos personalizados. En la siguiente sección Campos Personalizados se explica el proceso de creación de estos campos.   |
|   | Campos activos e inactivos        | Al pulsar el icono de propiedades de un campo aparece la opción de activar y desactivar un campo. Un campo inactivo no se muestra a los usuarios.  |
|   | Eliminar campo                    | Puede eliminar campos personalizados pulsando el botón pertinente en la ventana de propiedades. Esta opción no está disponible para campos estándar.   |
|   | Mover campos dentro del bloque    | Puede cambiar el orden de los campos dentro del bloque pulsando sobre las fechas correspondientes  |
|   | Mover campos entre bloques        | Puede cambiar un campo de bloque acudiendo a ese bloque y pulsando esta opción. Aparecerá una ventana con todos los campos que pueden ser movidos a este bloque.                               |
| <b>Orden de elementos en la lista relacionada</b> | Ordenar la lista relacionada      | Cada vista detallada tiene módulos relacionados que se pueden ver al acceder a la pestaña de <b>Más Información</b> . Con esta opción podrá definir el orden de los elementos en esta sección. |

## Campos Personalizados

Puede crear sus propios campos de entrada para la mayoría de los módulos del CRM como se explica en la sección anterior. Pulsando el botón apropiado se abrirá una nueva ventana como muestra la figura.

Ahora debe seleccionar en primer lugar el formato de los datos. El CRM le ofrece las siguientes opciones. Asegúrese de que cada campo personalizado tiene un nombre único.

### Tipos de Campos Personalizados

| Tipo                    | Contenido   |
|-------------------------|---|
| Texto                   | [Extensión:] Introduzca el número máximo de caracteres, p.e. 10 para diez caracteres.   |
| Número                  | [Extensión:] Introduzca el número máximo de dígitos, p.e. 10 para diez dígitos; [Posiciones Decimales]: Introduzca el número de posiciones decimales que desee, p.e. 0 es sin posiciones decimales, 1 crea una posición decimal, como 55,4 y sucesivamente. |
| Porcentaje              | Sólo debe dar un nombre al campo.   |
| Moneda                  | [Extensión:] Introduzca el número máximo de dígitos, p.e. 6 para seis dígitos; [Posiciones Decimales]: Introduzca el número de posiciones decimales que desee, p.e. 0 es sin posiciones decimales, 1 crea una posición decimal, como 55,4 y sucesivamente.  |
| Fecha                   | Sólo debe dar un nombre al campo.   |
| Email                   | Sólo debe dar un nombre al campo.   |
| Teléfono                | Sólo debe dar un nombre al campo.   |
| Lista de Selección      | Puede crear una lista de selección usando una línea nueva para cada entrada   |
| URL                     | Sólo debe dar un nombre al campo.   |
| Casilla de Verificación | Aquí puede definir una casilla de verificación (sí/no). Sólo debe dar un nombre al campo.   |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Área de Texto            | En este campo puede introducir hasta 255 caracteres de texto.  |
| Lista Múltiple-Selección | Puede crear una lista usando una nueva línea para cada entrada. En contraposición con la Lista de Selección, puede seleccionar múltiples entradas a la vez.  |
| Skype                    | Puede usar este campo personalizado para enlazar el sistema CRM con la aplicación Skype que se esté ejecutando en su ordenador. Sólo debe dar un nombre al campo. En la vista de edición del módulo del CRM relacionado deberá introducir un ID de Skype o número de teléfono. Para más información sobre Skype consulte <a href="http://www.skype.com">http://www.skype.com</a> |



#### TRUCO

*Debería anotar su selección de contenido para referencias futuras. Puede necesitarlo si desea convertir sus pre-contactos a potenciales de venta como se describe en la siguiente sección.*

Los campos personalizados para pre-contactos son especiales. Puede decidir qué se hará con el contenido almacenado en estos campos al convertir el pre-contacto en una oportunidad de negocio. Puede desechar esta información o transferir el contenido de estos campos a los correspondientes campos personalizados de potenciales, cuentas o contactos.

Debería seguir este procedimiento para preparar la transferencia de campos personalizados desde oportunidades para su posterior uso:

1. Crear campos personalizados para potenciales, cuentas o contactos relativos a los campos personalizados en pre-contactos. P.e. si ha creado un campo personalizado número de cuenta para pre-contactos, debería crear un campo personalizado para potenciales, llamado Núm cuenta. Se recomienda no usar el mismo nombre.



#### PRECAUCIÓN

*¡El formato de los campos personalizados en pre-contactos y los correspondientes campos personalizados en potenciales, cuentas o contactos debe ser completamente idénticos!*

2. Abra la configuración del módulo pre-contactos y pulse el botón [Vinculación de Campos Personalizados de Pre-Contactos] (sólo mostrado en Pre-Contactos).
3. Se abrirá una nueva ventana como la mostrada en la figura.

**Configuración > Configurar Campos Personalizados**  
 - Crear y administrar campos personalizados en los módulos

---

**Editando vínculos entre Campos**

**Guardar**
**Cancelar**

| # | Etiqueta | Tipo de Campo | Vinculación con otros Módulos |             |               |
|---|----------|---------------|-------------------------------|-------------|---------------|
|   |          |               | Cuentas                       | Contactos   | Oportunidades |
| 1 | Limite   | Numero        | Limite Credito ▾              | -Ninguno- ▾ | -Ninguno- ▾   |

**Nota:** Solamente el módulo de Pre-Contactos permite la vinculación de campos con otros Módulos.

4. Se muestran todos los campos personalizados creados para pre-contactos. Seleccione la vinculación para los campos correspondientes que desee tener en contactos, cuentas o potenciales. En el ejemplo mostrado en la figura, puede ver que el campo personalizado de Cuenta Limite Crédito ha sido asignado al campo Limite de Pre-Contactos. Pulse [**Guardar**] para transferir los ajustes al sistema CRM.

Cuando termine la vinculación los campos personalizados estarán enlazados y serán usados cuando convierta un pre-contacto a potencial, como se describe en la sección Crear Potenciales desde Pre-Contactos.

## Editor de Listas Desplegables

Las lista de selección son menús desplegables que se le ofrecen en las vistas de edición de diversos módulos del CRM. Este menú le permite definir el contenido de las listas de selección basándose en roles. Seleccione el menú Editor de Listas de Selección para ver una vista general de los módulos del CRM que incluyen listas de selección, como muestra la figura:

**Configuración > Editor de Listas Desplegables**  
Gestionar Listados de los Módulos del CRM

Seleccionar Módulo: Calendario

añadir elementos a la lista

Selecciona lista desplegable: Prioridad

Añadir Editar Borrar

Listados disponibles en Calendar Para: CEO

editar elementos de la lista  
eliminar elementos de la lista

| Prioridad | Asignar                     | Estado             | Asignar |
|-----------|-----------------------------|--------------------|---------|
| Alto      | asignar lista a otros roles | No Iniciada        |         |
| Medio     |                             | En Progreso        |         |
| Bajo      |                             | Completado         |         |
|           |                             | Pendiente de datos |         |
|           |                             | Retrasado          |         |
|           |                             | Planeado           |         |

Todas las listas están relacionadas con los roles. Esto quiere decir que el contenido de la lista de selección para cada usuario individual (no administrador) depende del rol que le haya sido asignado. Puede usar esta capacidad, por ejemplo para crear listas de selección en diferentes lenguajes o par restringir a los usuarios el acceso a ciertas entradas. Pulse el botón [**Asignar**] para seleccionar los roles a los que pertenecen las listas desplegables mostradas.

Para modificar el contenido de la lista de selección, seleccione un módulo del CRM, elija una lista asociada y el rol correspondiente. La vista de las listas de selección disponibles cambiará según proceda. Para cambiar el contenido de una lista de selección pulse los botones según las indicaciones de la figura anterior. En la nueva ventana emergente podrá realizar sus cambios.



### IMPORTANTE

Algunos de los elementos de las listas de selección no pueden ser cambiados. Estos elementos se definen en los ajustes del sistema. Por favor contacte al proveedor de su sistema CRM si los elementos ofrecidos no se ajustan a sus necesidades.



### NOTA

Un usuario con privilegios administrativos siempre ve todas las entradas de las listas de selección, independientemente de su asignación de rol. Si una entrada de la lista de selección se ha asignado como no accesible para el rol del usuario actual, se mostrará un mensaje "no accesible".

## Administración de Ayudas (Tool Tips)

La herramienta de gestión de ayudas visuales proporciona una pequeña ventana emergente con información adicional que aparecerá al pasar el ratón por encima de ciertos campos en las vistas de lista. Esto le permite ver ciertos campos adicionales de la entidad que no están disponibles en la vista de lista, sin acceder a la vista de detalle. La figura: Tool Tip - Vista Ejemplo muestra una ayuda visual para una entrada del FAQ.

Eliminar

Edición Masiva

Mostrando Registros 1 - 1

1

de 1

| <input type="checkbox"/> | Núm. FAQ | Pregunta                     | Categoría | Nombre del Producto | Fecha de Creación   | Fecha d  |
|--------------------------|----------|------------------------------|-----------|---------------------|---------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | FAQ1     | ¿Qué colores del producto... | General   | p1                  | 2009-10-14 16:48:45 | 2009-10- |

Eliminar

Edición Masiva

Mostrando Registros 1 - 1

1

de 1

Para configurar el ejemplo anterior debes acceder al Administrador de Ayudas en el Administrador de Módulos de Preguntas Frecuentes (FAQ). Seleccione el campo sobre el que le gustaría tener la ventana emergente, en este caso Pregunta. Agregue los campos que desea ver marcando las casillas de verificación correspondientes, en este caso Respuesta. Guarde la configuración.

**Administrador de Módulos > Faqs > Administración de Ayudas**

Administra los mensajes de ayuda aquí

---

**Seleccionar Campo:**

Pregunta


☐ Nombre del Producto
 ☐ Núm. FAQ
 ☐ Categoría
 ☐ Estado

☒ Respuesta
 ☐ Añadir Comentario
 ☐ Fecha de Creación
 ☐ Fecha de Modificación

**Guardar**
**Volver**

## Plantillas de EMail

Si usa frecuentemente el CRM para enviar emails estándares, resulta de ayuda tener dichos emails disponibles como plantilla. Para ver todas la plantillas de email existentes, pulse el menú Plantillas de Email. El CRM incluye plantillas como las mostradas en la figura. Puede modificar las plantillas existentes o crear un número ilimitado de nuevas plantillas. Observe que hay plantillas públicas y privadas. Las plantillas públicas están disponibles a todos los usuarios del CRM. Las plantillas privadas sólo son usadas por usuarios concretos.

**Configuración > Plantillas de Email**  
Gestionar plantillas de Email usadas para Campañas y Mailings


---

**Plantillas de Email**

[Borrar](#) [Nueva Plantilla](#)

| # | Seleccionar              | Plantilla de Email                                      | Descripción   |
|---|--------------------------|---|---|
| 1 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Support end notification before a month</a> | Send Notification mail to customer before a month of support end date |
| 2 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Support end notification before a week</a>  | Send Notification mail to customer before a week of support end date  |
| 3 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Customer Login Details</a>                  | Send Portal login details to customer                                 |
| 4 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Thanks Note</a>                             | Note of thanks  |
| 5 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Target Crossed!</a>                         | Fantastic Sales Spree!  |
| 6 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Follow Up</a>                               | Follow Up of meeting  |
| 7 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Address Change</a>                          | Address Change  |
| 8 | <input type="checkbox"/> | <a href="#">Agent Order</a>                             | Acknowledgment/Acceptance of Order                                    |

Pulse sobre el título de una plantilla para ver una vista detallada de la misma, como muestra la figura. Observe los campos combinados subrayados en la ilustración. Los valores de los campos combinados se usan para insertar dinámicamente datos de su CRM en el correo. En este ejemplo, el valor del campo combinado `$contacts_firstname$` representa el nombre de un contacto.

**Configuración > Plantillas de Email > Mostrando "Thanks Note"**  
Gestionar plantillas de Email usadas para Campañas y Mailings

---

**Propiedades de "Thanks Note"** [Editar](#)

|             |                |
|-------------|----------------|
| Nombre      | Thanks Note    |
| Descripción | Note of thanks |
| Carpeta     | Public         |

**Plantilla de Email**

|         |   |
|---------|---|
| Asunto  | Thanks Note   |
| Mensaje | Dear <u><code>\$contacts_firstname\$</code></u><br><br>Thank you for your confidence in our ability to serve you. We are glad to be given the chance to serve you.I look forward to establishing a long term partnership with you. Consider me as a friend. Should any need arise,please do give us a call. |



Puede incluir campos combinados dinámicos en su plantilla en la vista de edición, como muestra la figura. El dialogo de campo combinado le ayuda a definir la sintaxis del campo combinado. Puede utilizar tanto campos estándar como personalizados como campos combinados. Use copiar y pegar para introducir los códigos de los campos. Debe cumplimentar todos los campos obligatorios. No puede mezclar campos de distintos módulos. Por ejemplo, si utiliza campos de Contactos, como se ve en la figura, no podrá utilizar campos de Cuentas en la plantilla.



#### TRUCO

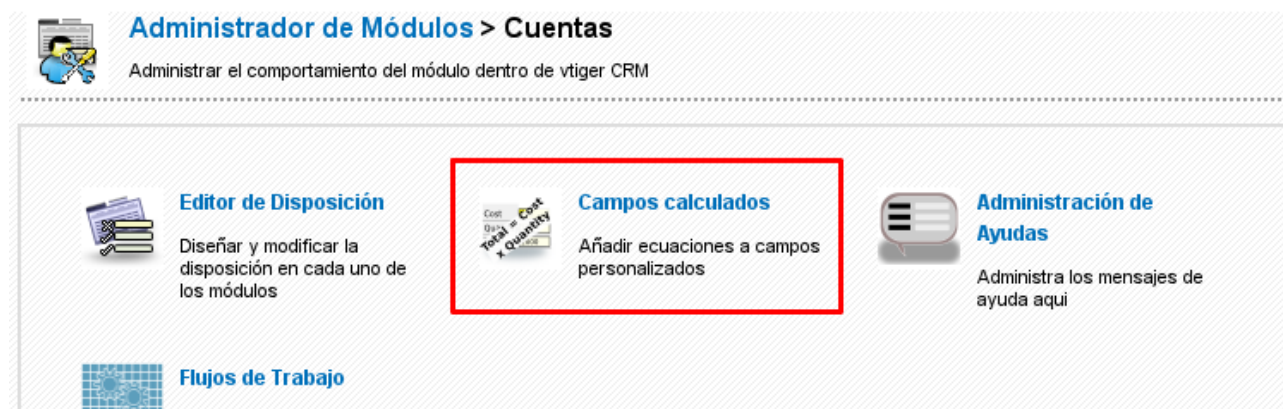
*Puede clonar plantillas. Edite una plantilla existente y guárdela con un nombre diferente.*

Todos los emails se envían en formato HTML. Puede usar las funciones de edición de HTML para trazar un diseño especial. También puede incluir código HTML creado por un editor externo. Pero sea cuidadoso y compruebe sus resultados, no todas las opciones de código HTML están disponibles. Pulse [Guardar] para transferir su plantilla al sistema CRM.

## Campos Calculados

En el administrador de módulos puede añadir campos personalizados cuyo contenido será generado automáticamente por un cálculo basado en otros campos existentes. A continuación se explica cómo se puede configurar una ecuación para un campo de potencial. Puede seguir los mismos pasos para cualquier módulo que tenga esta función disponible.

Antes de poder configurar cualquier fórmula necesita crear un campo personalizado de tipo cadena o número en el módulo afectado. Una vez creado accede a la sección Campos Calculados del módulo como se ve en la siguiente figura:



Se accede a la vista de lista de fórmulas. Al pulsar en el botón Nueva Expresión de Campo (que sólo está disponible si existe algún campo personalizado en el módulo), se abre la vista de edición como se muestra en la figura: Campos Calculados - Vista de Edición. En esta pantalla, puede crear su ecuación. Actualmente hay dos tipos de ecuaciones posibles:

- **Operaciones de cadena:** Puede combinar cadenas en otra cadena basado en ciertos criterios. El CRM proporciona la función concat para esta operación, que devuelve cadenas concatenadas. Puede utilizar condiciones como se muestra en el ejemplo siguiente:

```
if mailingcountry == "USA" then concat(lastname," ",firstname)
else concat(lastname," ",firstname) end
```

La función de concatenación es una operación directa de base de datos y devolverá NULO si uno de sus elementos no está definido.

Para obtener información más detallada consulta el manual del SGBD disponible, por ejemplo en <http://dev.mysql.com/doc/refman/5.0/en/string-functions.html>.

- **Operaciones matemáticas:** puede operar con números para obtener un nuevo número mediante el uso de funciones matemáticas. Estas funciones pueden ser cualquier operación aritmética básica, pero también algunas operaciones lógicas con el apoyo del gestor de base de datos. A continuación se ve un ejemplo sencillo:

```
amount / probability
```

En referencia a los datos de la figura: Campos Calculados - Vista Edición, la operación establecerá el campo personalizado "valor interno" con el resultado de dividir el importe de la oportunidad por su probabilidad. Por favor, consulte el manual de la base de datos para más opciones.

**Fórmulas definidas para "Oportunidades"**

[Nueva Expresión de Campo](#)

| Campo  | Expresión  | Configuración |
|--|--|---------------|
| <b>Editar Expresión</b>                          |  |               |
| Campo objetivo                                   | Valor Interno  |               |
| Expresión  | -- Utilizar Valor de Campo --<br>-- Utilizar Función --<br>amount / probability                          |               |
| <a href="#">Guardar</a> <a href="#">Cancelar</a> |  |               |
| <b>Campo objetivo</b>                            | <b>Expresión</b>   |               |
| Custom Revenue                                   | annual_revenue / 12  |               |
| Full Name  | if mailingcountry == "India" then concat(firstname," ",lastname) else concat(lastname," ",firstname) end |               |

Una vez configurada la ecuación, el campo personalizado del módulo obtendrá sus valores de la fórmula definida cada vez que se guarde una entidad.



## 2.3 Plantillas de Comunicación

Las plantillas de comunicados tratan de ayudarle a trabajar más eficientemente con el sistema CRM. El CRM le permite crear y usar plantillas para una amplia variedad de situaciones. Las siguientes secciones lo explican en detalle.

### Plantillas de Correo Combinado

El sistema CRM le permite usar los datos almacenados para combinarlos con la aplicación MS Word de su paquete ofimático. Esto resulta de gran ayuda si necesita escribir cartas, presupuestos u otros documentos estándar.



#### IMPORTANTE

*Las plantillas de correo combinado deben ser creadas en primer lugar en su entorno ofimático. Necesitará el plugin de MS Office suministrado con el sistema CRM. Por favor, consulte el Apéndice: Recursos para más detalles.*

Para cargar un plantilla en el sistema CRM pulse el botón [Añadir Plantilla] en el menú Plantillas de Mailing, como muestra la figura. En este menú verá una lista de todas las plantillas existentes y puede seleccionar y borrar plantillas que ya no necesite.

Configuración > Plantillas de Mailing  
Gestionar las Plantillas de Mailing usadas en los Módulos del CRM

---

Plantillas de Mailing

**Borrar** **Añadir Plantilla**

| # | Seleccionar              | Archivo de plantilla          | Descripción         | Módulo   | Herramientas             |
|---|--------------------------|-------------------------------|---------------------|----------|--------------------------|
| 1 | <input type="checkbox"/> | ENTREGA_DE_MATERIAL_CORTA.doc | Entrega de Material | Contacts | <a href="#">Descarga</a> |

La siguiente figura muestra la vista de edición para nuevas plantillas. En esta vista debe proporcionar una pequeña descripción y seleccionar si la plantilla se aplica a Pre-Contactos, Cuentas, Contactos o Incidencias. Entonces debe proporcionar la localización de la plantilla en su ordenador o red local. Pulse [Guardar] para transferir su plantilla al sistema CRM.

Configuración > Plantillas de Mailing > Nueva Plantilla  
Gestionar las Plantillas de Mailing usadas en los Módulos del CRM


---









Nueva Plantilla **Guardar** **Cancelar**

|                        |   |
|------------------------|---|
| • Archivo de plantilla | <input type="text" value="I:\home\joe\BREC\Docs\ENTR"/> <a href="#">Examinar...</a> |
| Descripción            | <input type="text" value="Entrega de Material"/>                                    |
| Módulo                 | <input type="text" value="Contactos"/> ▼  |

## Programador de Notificaciones

El CRM puede enviar automáticamente notificaciones por email cuando ocurren eventos especiales. Seleccione el menú Programador de Notificaciones para ver el estado del programador de notificaciones y todos los tipos de mensajes, como muestra la figura.

**Configuración > Programador de Notificaciones**  
Administre las notificaciones que le alertarán en caso de eventos importantes

| Programador de Notificaciones |  |   |        |   |
|-------------------------------|--|---|--------|---|
| #                             | Notificación                             | Descripción   | Estado | Herramienta   |
| 1                             | Tarea Retrasada                          | Notificar si una tarea se retrasa más de 24 hrs   | Activa |  |
| 2                             | Gran Negocio                             | Notificar si se cierra un gran Negocio  | Activa |  |
| 3                             | Tickets Pendientes                       | Notifica que existen partes en estado pendiente   | Activa |  |
| 4                             | Demasiados Tickets                       | Notificar si alguien tiene demasiados tickets, pudiendo afectar a la calidad del servicio | Activa |  |
| 5                             | Inicio de Soporte                        | Notifica que se inicia el periodo de soporte contratado                                   | Activa |  |
| 6                             | Fin de Soporte                           | Notifica que finaliza el periodo de soporte contratado                                    | Activa |  |
| 7                             | Notificar Fin de Soporte el mes anterior | Notificar el Vencimiento del Soporte un mes antes del Vencimiento                         | Activa |  |
| 8                             | Evento                                   | Notificar los Eventos basándose en la configuración de Recordatorios                      | Activa |  |



### NOTA

*En la edición actual el administrador del CRM no puede modificar las causas de las notificaciones. La notificación de gran trato esta establecida en el valor 10.000 de su divisa. Debe contactar con su distribuidor de software si desea cambiar esto. Su distribuidor puede ayudarle también a configurar los valores de umbral para Tareas Retrasadas y Tickets Pendientes. El mensaje de Demasiados tickets se relacionan con cada cuenta, y las fechas de Comienzo y Final de Soporte a los clientes.*

Use el icono [**Herramienta**] para activar o desactivar las notificaciones y para determinar el contenido de una notificación. Todas la notificaciones activas se enviarán por email si las condiciones se cumplen. Se enviarán al propietario de un contacto, potencial o ticket concretos. Los mensajes sobre la próxima llegada del fin de un periodo de soporte se envían al propietario del módulo, como se explicó en la sección Propietarios de Módulos.

## Notificaciones de Inventario

**Configuración > Notificaciones de Inventario**  
Cambiar Configuración de las Alertas relacionadas con el Inventario

---

**Notificaciones de Inventario**

| # | Notificación   | Descripción  | Herramientas  |
|---|--|--|---|
| 1 | Stock de producto al generar una factura                                       | Cuando el nivel del Stock del producto es inferior al nivel del reordenar, la notificación será enviada al proveedor del producto.                       |  |
| 2 | Notificación de stock de producto bajo durante la generación de un presupuesto | Cuando se genera un Presupuesto, si el Stock del producto almacenado es menor a la cantidad presupuestada se envía un aviso al responsable del producto. |  |
| 3 | Notificación de stock de producto bajo durante la generación de un Pedido      | Cuando se genera un Pedido, si el Stock del producto almacenado es menor a la cantidad pedida se envía un aviso al responsable del producto.             |  |

Puede usar el sistema CRM para entregar notificaciones automáticas al encargado de inventario si se cumplen ciertas condiciones. Pulse el menú Notificación de Inventario o mire la figura Notificaciones de Inventario para una descripción de estas condiciones. Observe que puede asignar el responsable de producto para bienes o servicios individuales en el catálogo de productos, como describe la sección Entradas Relacionadas con Productos. Puede determinar qué mensajes serán enviados al responsable de compras de su empresa. Pulse el icono [Herramientas] relativo a una notificación para hacer modificaciones.

### Detalles de la Empresa

Si usa el CRM para crear salida en PDF de sus presupuestos, pedidos o facturas, debe definir la información de su compañía.



#### **IMPORTANTE**

*El sistema CRM usa la información de la compañía para crear la salida en PDF. Si esta información no está disponible en el momento de crear el PDF, se mostrará un mensaje de error.*

En el menú Detalles de compañía, pulse el botón [Editar] para introducir la información de la empresa, como muestra la figura. Debe cumplimentar todos los campos.



## Configuración > Información de la Empresa

Información y Contacto de su Empresa

| Información de la Empresa |   | Editar |
|---------------------------|---|--------|
| Nombre de la Empresa      | JPL TSolucio, S.L.  |        |
| Nombre del Logo           |  |        |
| Dirección                 | C/ Joan Fuster 12   |        |
| Población                 | Els Poblets   |        |
| Provincia                 | Alicante  |        |
| Código Postal             | 03779   |        |
| País                      | España  |        |
| Teléfono                  | 902 886 938   |        |
| Fax                       |   |        |
| Página Web                | www.vtiger-spain.com  |        |

Asegúrese de que el tamaño del logotipo de su empresa cuadra en el espacio disponible para la salida PDF. El logotipo debe ser proporcionado en formato \*.png o \*.jpg. El tamaño recomendado es de unos 150x60 píxeles.

### Servidor de Correo Saliente

Si desea enviar emails desde el sistema CRM o si desea recibir notificaciones, debe configurar el servidor de correo saliente.



#### TRUCO

*Todos los usuarios del CRM usan el mismo servidor de salida. Si un usuario envía un email usando el CRM, la dirección de e-mail del usuario que se haya definido para cada usuario en los ajustes de usuarios será usada automáticamente como dirección de remite de email.*

Pulse [Editar] en el menú Servidor de Correo para introducir la configuración de su servidor de correo, como muestra la figura. Pregunte a su proveedor de servicio los datos de acceso. Asegúrese de que el servidor tenga comunicación con el sistema CRM.



## Configuración > Configuración del Servidor de Correo

Gestionar la configuración del Servidor de Correo

| Servidor de Correo (SMTP)     |  | Guardar | Cancelar |
|-------------------------------|--|---------|----------|
| * Servidor de Correo Saliente | <input type="text" value="smtp.demo.com"/> |         |          |
| Usuario                       | <input type="text" value="demouser"/>      |         |          |
| Contraseña                    | <input type="password" value="....."/>     |         |          |
| ¿Requiere Autenticación?      | <input checked="" type="checkbox"/>        |         |          |

## 2.4 Otros Ajustes

Con ayuda de las funciones de configuración puede especificar la información de su compañía, configurar el servidor de salida de correo, su acceso de copia de seguridad, y su moneda por defecto.

### Servidor de Copias

El sistema CRM le permite hacer una copia de seguridad de la base de datos localmente en el disco duro del servidor en el que esta instalado la aplicación o remotamente en su servidor de FTP. Si lo configura, el CRM hará una copia de seguridad de los datos cada vez que el admin se desconecte. Cada copia de seguridad creará un nuevo fichero en el servidor. Asegúrese de que tiene suficiente espacio en disco disponible y permiso de escritura en el directorio elegido. Los nombres de estos ficheros se crean automáticamente en el formato: "backup-<fecha>-<hora>.sql".



#### TRUCO

*Dependiendo de la velocidad de su línea de acceso al servidor FTP, una copia de seguridad de toda la base de datos puede hacer más lento su procedimiento de desconexión. Si no necesita copias de seguridad tan frecuentes, consulte con el proveedor de su sistema CRM para otros procedimientos de copia.*

Pulse el botón [Editar] en el menú de Servidor de Copias para introducir los datos de sus servidor, como muestra la figura. Pregunte a su proveedor de servicio FTP los datos de acceso. Puede activar y desactivar la copia marcando el cuadro de selección.

**Configuración > Configuraciones de Servidor de Backup**  
Gestionar la configuración del Servidor de Backup

**Configuraciones de Servidor de Backup**

Habilita Configuraciones de Servidor de Backup(Local) ☒

Ubicación Copia

Guardar

El CRM admite copias de seguridad sobre un servidor FTP. El CRM hará una copia de seguridad cada vez que un administrador se desconecte. Asegúrese de tener suficiente espacio en el servidor de FTP. La copia de seguridad tendrá el siguiente formato: "backup\_fecha\_hora.sql".

Habilita Configuraciones de Servidor de Backup (FTP) ☒

Editar 

Borrar Datos

Dirección del Servidor

Usuario

Contraseña

Pulse [Guardar] para transferir su configuración al sistema de CRM.

## Propietario de Módulos

Cada módulo del CRM tiene un propietario. Por defecto este propietario es el usuario admin. En la edición actual, esta función solo funciona para las incidencias en relación con el portal de cliente. ¡No cambie los otros ajustes!

Puede asignar los Tickets de Incidencia a otro usuario del CRM. Cuando se ha creado un ticket desde el Portal de Cliente, este ticket será asignado al correspondiente propietario del módulo (usuario). El asignado recibirá inmediatamente una notificación por email de la creación del ticket. Esto es útil, por ejemplo, para una administración activa de tickets de incidencia.

## Divisas

Pulse [**Configuración de Moneda**] para establecer sus divisas globales. Puede añadir un número ilimitado de divisas, pulsando el botón [**Nueva Moneda**], como muestra la figura. También puede borrar o editar divisas existentes con los iconos correspondientes.



| # | Herramientas  | Nombre de Moneda | Código de Moneda | Símbolo | Ratio de Conversión | Estado |
|---|---|------------------|------------------|---------|---------------------|--------|
| 1 |   | Euro             | eur              | €       | 1.000               | Active |
| 2 |   | US Dollar        | USD              | \$      | 1.200               | Active |

### Información de Moneda

| Tipo              | Contenido   |
|-------------------|---|
| Nombre Moneda:    | El nombre de la divisa, p.e. Dólar US.  |
| Código Moneda:    | El nombre corto para la divisa, p.e. USD  |
| Símbolo Moneda:   | Introduzca el símbolo de la divisa. Este símbolo será usado por el CRM para toda la información de precios, p.e. \$.  |
| Ratio Conversión: | Introduzca el ratio de conversión en relación a la divisa base del CRM. La divisa base es la primera divisa de su lista de divisas.                                   |
| Estado:           | Puede establecer una divisa a activa o inactiva. Las divisas inactivas no pueden ser asignadas a usuarios, como se describe en la sección Administración de Usuarios. |



## Cálculos de Impuestos

En todas las fases del proceso de ventas, el sistema CRM considera todos los tipos de impuestos que pueden ser aplicables a las ventas de productos o servicios. Pueden incluir impuestos locales o nacionales, así como impuestos especiales. Estos impuestos pueden ser calculados individualmente para cada producto o servicio que vaya a ser vendido, o pueden ser calculados para el total.



**Configuración > Configuración de Impuestos**  
Gestionar IVA y Otros Impuestos

| Productos |                 |                                     |
|-----------|-----------------|-------------------------------------|
|           | Añadir Impuesto | Editar                              |
| IVA       | 16.000 %        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Reducido  | 7.000 %         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Lujo      | 32.000 %        | <input checked="" type="checkbox"/> |

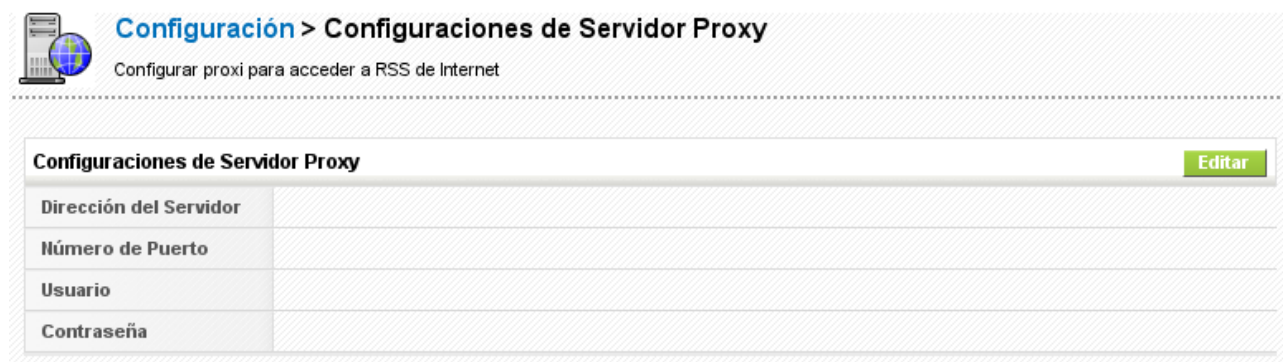
| Transporte y Manipulado |                 |                                     |
|-------------------------|-----------------|-------------------------------------|
|                         | Añadir Impuesto | Editar                              |
| IVA                     | 4.500 %         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Servicio                | 12.500 %        | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Ventas                  | 10.000 %        | <input type="checkbox"/>            |

Puede consultar el artículo [Detalles de Producto en Presupuestos](#), para mayor información sobre el uso de la configuración de impuestos. El sistema CRM puede incluir impuestos cuando calcule precios para presupuestos, pedidos o facturas. Para cambiar la configuración de impuestos existentes, pulse el botón **[Editar]** en el menú Configuración de Impuestos, como muestra la figura.

Para añadir nuevos impuestos use el botón Añadir Impuesto. Puede definir tantos impuestos adicionales como necesite. Introduzca los impuestos en porcentaje (%). Note que no puede borrar los impuestos predefinidos que incluye el sistema CRM. Sin embargo, puede desactivar impuestos que no necesite pulsando el cuadro de selección apropiado. Pulse **[Guardar]** para transferir su configuración al sistema CRM.

## Servidor PROXY

Si su compañía usa un servidor proxy para acceder a Internet, puede usar el menú Configuración del Servidor Proxy, como muestra la figura, para introducir la información del servidor. Esto puede ser necesario para que su sistema CRM use el lector RSS o para acceder a páginas web, tal como describe la sección Mis Sitios. Debe introducir toda la información. Por favor, contacte con su proveedor de servicio para que le facilite la información de acceso. Pulse **[Guardar]** para transferir los ajustes al sistema CRM. El programa comprobará que puede conectar con el servidor.



**Configuración > Configuraciones de Servidor Proxy**  
Configurar proxy para acceder a RSS de Internet

| Configuraciones de Servidor Proxy |  |
|-----------------------------------|--|
| Dirección del Servidor            |  |
| Número de Puerto                  |  |
| Usuario                           |  |
| Contraseña                        |  |

**Editar**

# Anuncios

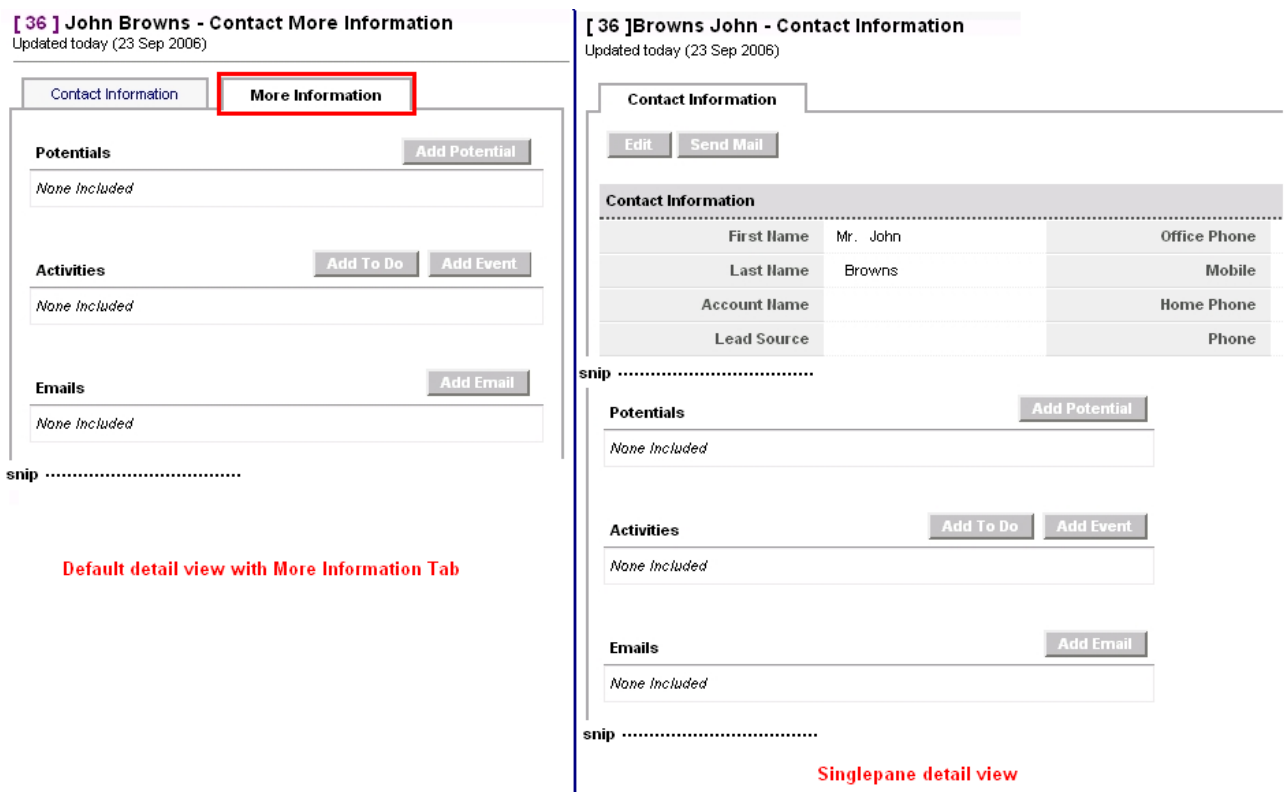
Los administradores del sistema y los usuarios con privilegios administrativos disponen de una función que les permite enviar comunicados a todos los usuarios del CRM. Estos anuncios se mostrarán en la parte superior del sistema CRM, como ilustra la figura.



Puede editar un comunicado pulsando el botón [Actualizar], verá el nuevo anuncio cuando abandone el menú de ajustes.

## Vista predeterminada de módulo

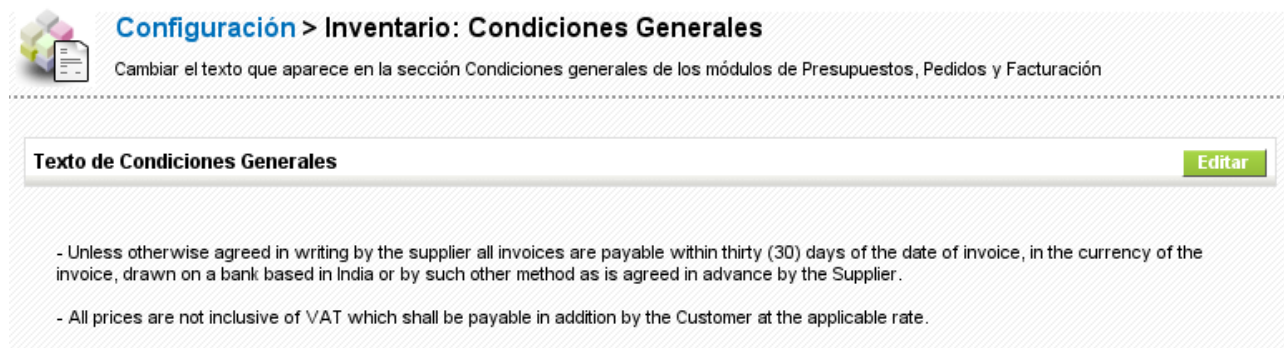
La vista detallada de las entradas ofrece una pestaña Más Información, que proporciona información adicional relacionada con la entrada. Puede cambiar a la vista Mono-panel. En esta vista la información adicional se mostrará bajo los datos maestros como muestra la figura. Observe que tras cambiarlo, la vista detallada cambia para todos los módulos del sistema CRM.





## Términos y Condiciones de Inventario

Puede almacenar las condiciones generales de venta predefinidos de su compañía en el CRM. Pulse [Editar] en el menú Inventario - Condiciones Generales para abrir la vista de edición, como se muestra en la figura.



**Configuración > Inventario: Condiciones Generales**  
Cambiar el texto que aparece en la sección Condiciones generales de los módulos de Presupuestos, Pedidos y Facturación

**Texto de Condiciones Generales** Editar

- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.

- All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.



### NOTA

*El espacio disponible está limitado a 255 caracteres.*

Introduzca su información. Pulse [Guardar] para transferir la información al CRM. Estos términos y condiciones estarán disponibles como entradas predefinidas cuando cree un nuevo presupuesto, pedido o factura.

## Personalización del Número de Registro

Mientras que el sistema CRM usa una numeración interna para todos los datos almacenados en el sistema, usted puede definir su propio esquema de numeración para la mayoría de los módulos. Puede definir su esquema de numeración seleccionando primero el módulo e introduciendo el texto inicial de la secuencia. El número inicial debe ser un número que se incrementará en 1 cada vez que creas un nuevo registro. Pulse [**Guardar**] para activar la nueva numeración.



**Configuración > Personaliza Numeración Registro**  
Personalización Número de Entidad

Seleccionar módulo para mostrar campos personalizados: Productos

|                                |                                    |         |
|--------------------------------|------------------------------------|---------|
| Productos Numeración Módulo    | Actualizar secuencia errónea ahora | Aplicar |
| Utilizar Prefijo               | PRO                                |         |
| Iniciar Secuencia <sup>^</sup> | 5                                  |         |

Guardar Cancelar

## Clasificador de Correos

El escáner de correo electrónico añade una capacidad al CRM para escanear un buzón de correo electrónico de forma automática y realizar acciones según el contenido de un correo electrónico entrante cumpla con ciertos criterios. Por ejemplo, usted puede tener una dirección de correo electrónico específica para su asistencia y soporte. Los mensajes de correo electrónico entrantes en esta cuenta que contengan la cadena "solicitud de asistencia", deben crear una entrada en el CRM. Tras el análisis de un correo electrónico tiene las siguientes opciones:

- **Crear una incidencia:** El ASUNTO del correo electrónico se convertirá en el título, el CUERPO del correo electrónico se convertirá en la descripción del ticket. Automáticamente la dirección de correo del remitente se compara con direcciones de correo electrónico de cuentas y contactos existentes. Si se encuentra una coincidencia el ticket será asociado con la cuenta o el contacto.
- **Actualización de una incidencia:** El ASUNTO del correo electrónico se convertirá en el título, el CUERPO del correo electrónico se convertirá en la descripción del ticket.
- Añadir un email a un Contacto considerando la dirección del REMITENTE
- Añadir un email a un Contacto considerando la dirección del DESTINATARIO
- Añadir un email a una Cuenta considerando la dirección del REMITENTE
- Añadir un email a una Cuenta considerando la dirección del DESTINATARIO
- Marcar un correo como LEIDO en cuanto se haya escaneado

Para configurar el escáner de correo ir al menú Clasificar Correos y haga clic en [**Editar**]. El menú de configuración del buzón de correo electrónico entrante se abre como se muestra en la figura: Configuración Clasificar Correo. Tenga en cuenta que esta función sólo está disponible para cuentas de correo que soporten el protocolo IMAP (Internet Message Access Protocol). Usted puede preguntar a su proveedor de servicios Internet para obtener sus datos de acceso IMAP y consultar [http://en.wikipedia.org/wiki/Internet\\_Message\\_Access\\_Protocol](http://en.wikipedia.org/wiki/Internet_Message_Access_Protocol) para más información.

**Configuración > Clasificar Correos**  
Configura el buzón para clasificación

---

**Buzón Información**

|                     |   |
|---------------------|---|
| Clasificador Nombre | DEFAULT   |
| Servidor Nombre     | test.imap.server  |
| Protocolo           | <input checked="" type="radio"/> IMAP2 <input type="radio"/> IMAP4  |
| Usuario             | testuser  |
| Contraseña          | ••••••••  |
| SSL Tipo            | <input type="radio"/> No TLS <input checked="" type="radio"/> TLS <input type="radio"/> SSL               |
| SSL Método          | <input type="radio"/> Validar Certificado SSL <input checked="" type="radio"/> No Validar Certificado SSL |
| Estado              | <input checked="" type="radio"/> Habilita <input type="radio"/> Deshabilita                               |

**Scaneando Información**

|           |                     |                      |
|-----------|---------------------|----------------------|
| Buscar    | No leídos           | Mensajes último scan |
| Post-scan | Marcar mensaje como | Leídos               |

Introduzca sus datos de acceso al buzón de correo electrónico. Por defecto, el escáner de correo electrónico está deshabilitado. Asegúrese de habilitarlo antes de guardar. Al hacer clic en el botón **[Guardar]**, el CRM intenta conectarse a su buzón de correo electrónico con el fin de verificar la corrección de los datos. Si recibe el mensaje de error "Connecting to mailbox failed!" la información de acceso no se guardará. Verifica los datos de configuración del buzón de correo electrónico y vuelve a intentarlo. Si el CRM es capaz de comunicarse con su buzón de correo entrante, aparecerán más opciones de configuración como se muestra en la figura: Clasificar Correo Vista Detalle.



**Configuración > Clasificar Correos**  
Configura el buzón para clasificación

**Buzón Información** Selecciona Carpetas Configura Regla Editar

|                     |                                    |
|---------------------|------------------------------------|
| Clasificador Nombre | DEFAULT                            |
| Servidor Nombre     |                                    |
| Protocolo           | imap4                              |
| Usuario             |                                    |
| SSL Tipo            | ssl                                |
| SSL Método          | novalidate-cert                    |
| Conecta URL         | { :993/imap4/ssl/novalidate-cert } |
| Estado              | <b>Habilitado</b>                  |

**Scaneando Información**

|           |                                |
|-----------|--------------------------------|
| Buscar    | No leídos Mensajes último scan |
| Post-scan | Marcar mensaje como Leídos     |

Al hacer clic en el botón **[Selecciona Carpetas]** se mostrarán todas las carpetas de correo disponibles en su buzón de correo IMAP, como se ilustra en la figura: Carpetas Clasificar Correo. Debe desactivar el escaneo de correo electrónico de las carpetas que no están relacionados con los correos electrónicos entrantes desmarcando las casillas de verificación correspondientes.



**Configuración > Clasificar Correos**  
Configura el buzón para clasificación

**Buzón Carpeta** Actualiza Selecciona Todo | Des-selecciona Todo

|   |                                       |                                     |                                     |
|---|---------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> INBOX | <input type="checkbox"/> INBOX.Drafts | <input type="checkbox"/> INBOX.Junk | <input type="checkbox"/> INBOX.Sent |
| <input type="checkbox"/> INBOX.Trash      | <input type="checkbox"/> INBOX.UMS    |                                     |                                     |

Guardar Cancelar


Al hacer clic en el botón **[Configura Regla]**, el CRM le permitirá establecer una o más reglas para sus correos electrónicos entrantes. La figura: Reglas Clasifica Correo muestra un ejemplo de configuración posible. En este ejemplo, una incidencia con el contenido del correo electrónico se generará de forma automática si el asunto del correo electrónico contiene el texto 'solicitud de asistencia'. Si desea que todos los correos electrónicos entrantes en un buzón determinado generen una acción, no incluye ninguna condición.

La condición puede ser sólo palabras o en el caso de un ASUNTO, también puede ser una expresión regular, indicado con Regex. Las expresiones regulares son utilizados para la identificación de cadenas de texto, como caracteres en particular, palabras o patrones de caracteres. Las expresiones regulares son muy expresivas pero no son sencillas. No se puede aprender a usar expresiones regulares con una breve descripción, por lo que no intentaremos explicarlas en este manual. Por ejemplo, la expresión regular `/bweb\b/` encontrará la palabra **web**. Para una introducción completa a las expresiones regulares puede consultar en Wikipedia en [http://en.wikipedia.org/wiki/Regular\\_expression](http://en.wikipedia.org/wiki/Regular_expression), un sitio web sobre expresiones regulares como <http://www.regular-expressions.info>, u otros recursos.

Si quieres establecer reglas puedes utilizar las siguientes opciones:

- **De:** lee el texto en el campo DE (remitente) del correo en busca de coincidencias
- **A:** lee el texto en el campo A (destinatario) del correo en busca de coincidencias
- **Asunto:** lee el texto en el ASUNTO del correo en busca de coincidencias. Puedes utilizar una de las siguientes condiciones: Contiene, No contiene, Igual a, No igual a, Empieza con, Termina con o Regex.
- **Cuerpo:** lee el texto en el CUERPO del correo en busca de coincidencias. Puedes utilizar una de las siguientes condiciones: Contiene, No contiene, Igual a, No igual a, Empieza con, Termina con.
- **Emparejar:** si ha configurado más de una condición, debes seleccionar [**Toda condición**] si se han de cumplir todas las condiciones a la vez, o [**Cualquier condición**] si basta con que se cumpla una sola para ejecutar la acción.

Haga clic en [**Guardar**] para transferir la regla al sistema CRM. Es posible configurar una o más reglas. Si usted tiene varias reglas a veces es necesario establecer el orden de análisis de las mismas. Esto se hace cambiando el orden de la lista como se ilustra en la figura: Orden Reglas Clasifica Correo.


**Configuración > Clasificar Correos**  
 Configura el buzón para clasificación

---

**Reglas Para Clasificar Correos [DEFAULT]**
Volver
Añadir Regla

|           |                         |               |   |
|-----------|-------------------------|---------------|---|
| Prioridad |                         |               | <a href="#">Editar</a>   <a href="#">Eliminar</a> |
| De        |                         |               |   |
| A         |                         |               |   |
| Asunto    | Regex                   | Re: TCK[0-9]+ |   |
| Cuerpo    |                         |               |   |
| Emparejar | Todo Condición          |               |   |
| Acción    | <u>Actualiza Ticket</u> |               |   |

---

|           |                     |                         |   |
|-----------|---------------------|-------------------------|---|
| Prioridad |                     |                         | <a href="#">Editar</a>   <a href="#">Eliminar</a> |
| De        |                     |                         |   |
| A         |                     |                         |   |
| Asunto    | Contains            | solicitud de asistencia |   |
| Cuerpo    |                     |                         |   |
| Emparejar | Todo Condición      |                         |   |
| Acción    | <u>Crear Ticket</u> |                         |   |

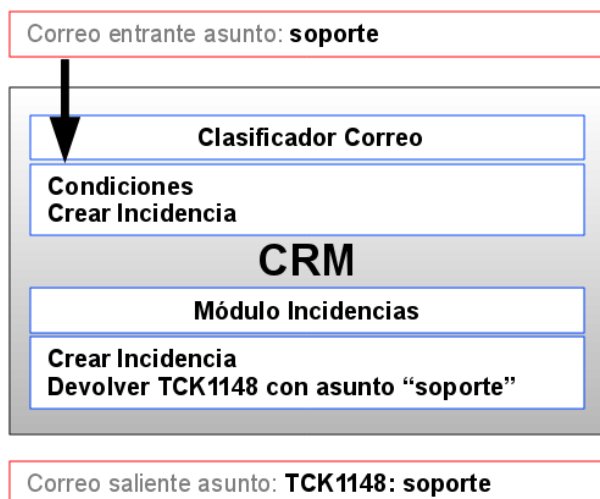
Cuando termine, el CRM está preparado para revisar su buzón de correo cada vez que haga clic en el botón **[Clasifica Ahora]**. Su primera exploración puede tardar un rato dependiendo del contenido de su buzón de correo electrónico y la velocidad de acceso. También es posible tener un análisis automático y regular de su buzón de correo. Esto debe configurarse como tarea programada en su servidor tras la instalación del sistema CRM.

El ejemplo de la figura: Orden Reglas Clasifica Correo ilustra cómo puede configurar las condiciones de evaluación para crear y actualizar incidencias. Esta sería una adecuada configuración del escáner de correo electrónico bajo el supuesto de que ha configurado un buzón de correo electrónico para escanear el correo entrante y cada correo entrante debe crear una nueva incidencia o actualizar una incidencia existente en el CRM.

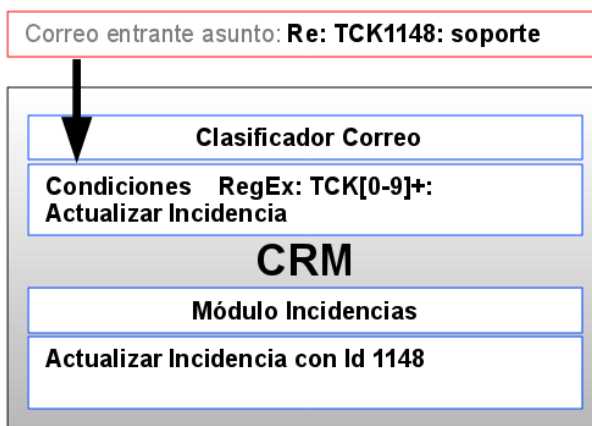
Para crear una incidencia para todos los correos entrantes, necesita crear solo una regla con todos los campos de las condiciones en blanco, el emparejamiento establecido al valor “Toda condición” y la acción a “Crear Ticket”. Cada vez que un correo electrónico entra se creará una nueva incidencia.

Cada una de las entradas en la CRM tienen un número de incidencia. Este número deberá formar parte del asunto en el mensaje de respuesta a fin de que el correo electrónico se relacione con la incidencia. El procedimiento se ilustra en la parte izquierda de la figura: Flujo Trabajo Incidencias Clasifica Correo.

### Crear Incidencia



### Actualizar Incidencia



Para actualizar una incidencia existente se deben establecer diferentes condiciones como se ilustra en la parte superior de la figura: Orden Reglas Clasifica Correo. Se necesita definir una condición RegEx con el fin de buscar el número del ticket y establecer el emparejamiento y las condiciones de acción como se ilustra. El flujo de trabajo se ilustra en la parte derecha de la figura: Flujo Trabajo Incidencias Clasifica Correo. Como último paso asegurarse de que el orden de las reglas es el adecuado. El escáner debe primero verificar si una incidencia existente puede ser actualizado. Si no hay entrada para actualizar la segunda regla se aplica y una nueva incidencia se creará.

### Flujos de Trabajo

Un flujo de trabajo es una representación de una secuencia de operaciones, declaradas como un trabajo para el sistema CRM. Puede configurar flujos de trabajo con el fin de que el CRM realice acciones de forma automática. La ejecución de flujos de trabajo examina las condiciones establecidas por usted y se ejecuta en los siguientes eventos:

- Solo al crear.
- Hasta que se cumpla la condición por primera vez.
- Cada vez que se guarda la entidad.

A continuación se describe la configuración de un nuevo flujo de trabajo para el módulo de Contactos como ejemplo. Puede utilizar el mismo procedimiento para crear flujos de trabajo para otros módulos del CRM. Para crear un nuevo flujo de trabajo hay que realizar tres pasos:

1.- Primero necesita crear un nuevo flujo de trabajo seleccionando el módulo de CRM relacionado y haciendo clic en el botón [**Nuevo flujo de trabajo**] como se muestra en la figura: Crear Flujo de Trabajo. En la ventana emergente que aparece se le preguntará si desea crear un nuevo flujo de trabajo desde cero o utilizar una plantilla existente. Cuando se crea un flujo de trabajo por primera vez las plantillas no están disponibles. Puede crear plantillas a partir de los flujos de trabajo creados.



Settings > Workflow > Flujos de Trabajo

Flujos de Trabajo Disponibles

Selecciona primero el módulo

Seleccionar Módulo: Contactos

Nuevo Flujo de Trabajo

| Module | Description | Tools |
|--------|-------------|-------|
|--------|-------------|-------|

2.- Después de la creación del flujo de trabajo hay que establecer una o más condiciones de ejecución del flujo de trabajo. Tienes que establecer un evento de lanzamiento que representa una acción de usuario en la cual será ejecutado el flujo de trabajo. Puede combinar el evento de lanzamiento con una condición de filtro como se ilustra en la figura: Crear Condiciones de Flujo de Trabajo.

Resumen

Guardar Cancelar

\* Descripción: flujo de trabajo de ejemplo Introduzca un nombre

Módulo: Contactos

Quando ejecutar el flujo de trabajo

☒ Solo al crear. Selecciona un evento

☐ Hasta que se cumpla la condición por primera vez.

☐ Cada vez que se guarda la entidad.

Condiciones Nueva Condición

Añade condiciones

Description | contains | demo

3.- El último paso de la configuración es la definición de las tareas que se ejecutarán cuando se lance el flujo de trabajo. Los se contemplan los siguiente tipos:

- **Enviar Email:** se mandará un correo desde el CRM si se cumplen todas las condiciones
- **Crear una Tarea:** se creará una tarea en el CRM
- **Crear un Evento:** se creará un evento en el calendario del CRM
- **Ejecutar Función:** Las funciones personalizadas para flujos de trabajo son complejas funciones diseñadas específicamente para proporcionar un funcionamiento especial. El CRM proporciona sólo una función personalizada denominada **UpdateInventory** que está diseñado para establecer el inventario en el almacén. Esta función puede utilizarse si se crea un flujo de trabajo para los pedidos de venta o facturas. Usted no puede crear funciones personalizadas adicionales con la interfaz gráfica de usuario de CRM y debe consultar con su administrador de CRM si se han habilitado funciones personalizadas nuevas.

Haga clic en [**Nueva Tarea**] y seleccione el tipo de tarea. Como ejemplo, la figura: Ejemplo Tarea Flujo de Trabajo, muestra una pantalla de creación de Evento. Hay que dar un título y un nombre al evento, seleccione el estado, el tipo y las condiciones de tiempo y contenido correspondientes, como se muestra en la figura.

| Resumen  |  | Guardar | Cancelar |
|--|--|---------|----------|
| * Tarea  | Seguimiento después de demostración                                      |         |          |
| Flujo de trabajo superior  | flujo de trabajo de ejemplo  |         |          |
| Estado   | Activo   ▾   |         |          |
| <input checked="" type="checkbox"/> Ejecuta la tarea después de una espera 2 days Después ▾ Created Time ▾                               |  |         |          |
| Operaciones de la Tarea  |  |         |          |
| * Event Name   | Seguimiento demostración   |         |          |
| Description  | Al cliente se le entregó una demostración hace 2 días, hacer seguimiento |         |          |
| Status   | Planned   ▾  |         |          |
| Type   | Call   ▾   |         |          |
| Start Time 04 ▾ 45 ▾ pm ▾<br>Start Date 1 days After ▾ Created Time ▾<br>End Time 04 ▾ 45 ▾ pm ▾<br>End Date days After ▾ Created Time ▾ |  |         |          |

Tenga en cuenta que cada pantalla será distinta según el tipo de tarea elegida. Por favor consulte las secciones correspondientes de este manual para obtener más información acerca de los campos de entrada para cada módulo. Haga clic en [**Guardar**] para transferir la configuración al CRM y volver a la vista general que muestra todas las condiciones del flujo de trabajo que ha establecido.

### 3 Portal del Cliente

Esta opción solo estará disponible si se ha instalado la extensión opcional correspondiente. El sistema CRM le proporciona una opción que ofrece a los clientes un acceso limitado a su sistema CRM, para comunicar con su empresa y tener acceso a información relacionada con el cliente. Esto incluye pero no esta limitado a:

- El acceso a los FAQs del sistema CRM a través de la Base de Conocimiento. Puede usarlo para proporcionar información de lanzamiento o para responder a preguntas comunes sobre los bienes o servicios que su empresa ofrece. Solo las preguntas en estado **Publicada** estarán disponibles.
- La posibilidad de crear y seguir incidencias.



- La posibilidad de acceder a otra información guardada en el CRM como Presupuestos, Facturas, Contactos, Cuentas y Productos.

Puede decidir qué información se proporcionará a través del Portal del Cliente como se ilustra en la figura: Configuración del Portal del Cliente. Para una instalación adecuada, se recomienda crear un usuario del CRM especial que esté asociado con un perfil especial de portal. Esto puede ser usado para definir los campos que se muestran en el Portal del Cliente.

**Configuración Básica** | Configuración Avanzada

| Módulo       | Secuencia | Visible                             |
|--------------|-----------|-------------------------------------|
| Incidencias  | ↓         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Faqs         | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Facturas     | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Presupuestos | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Productos    | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Services     | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Documentos   | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Contactos    | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Cuentas      | ↕         | <input checked="" type="checkbox"/> |

**Configuración Básica** | Configuración Avanzada

**Configuración Básica** | Configuración Avanzada

| Módulo       | ¿Mostrar todos los registros relacionados?                   | Selecciona los Usuarios   |
|--------------|--|---|
| Incidencias  | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No | <p><b>portaluser</b></p> <p>El usuario seleccionado arriba controlará qué campos aparecen en el Portal de Cliente. Puedes habilitar/deshabilitar los campos que aparecen en el Portal de Cliente.</p> |
| Faqs         | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Facturas     | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Presupuestos | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Productos    | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Services     | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Documentos   | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Contactos    | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |
| Cuentas      | <input checked="" type="radio"/> Sí <input type="radio"/> No |   |

**Configuración Básica** | Configuración Avanzada

Save

Puede definir quien puede acceder al portal del cliente mediante un procedimiento especial de inicio de sesión en un acceso (URL) específico (otro programa). El acceso es controlado por los datos maestros de contactos como se describe en la sección Nuevos Contactos. Por favor, consulte el Manual del Portal de Cliente para mayor información, como se describe en el Apéndice Recursos.

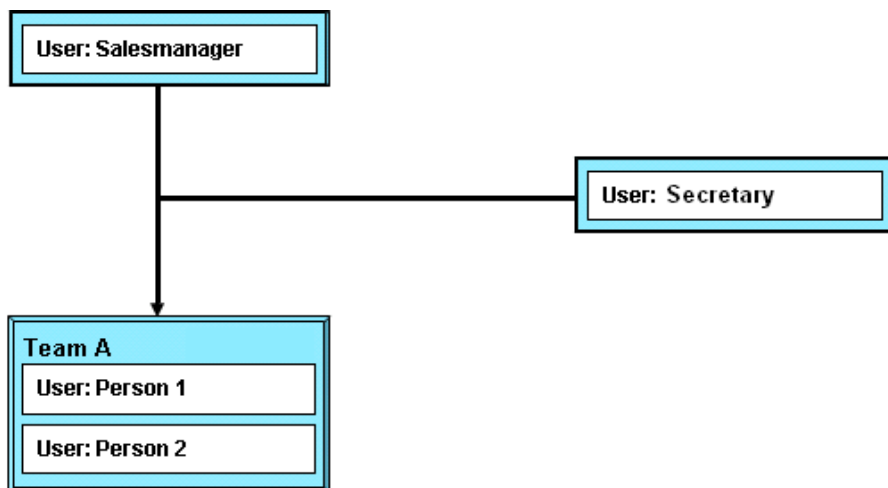
## Apéndice A. Ejemplos de Administración

Este apéndice habla de la configuración de seguridad para empresas de ejemplo y explica qué es lo que los usuarios individuales tienen permitido realizar en el sistema CRM bajo ciertas condiciones. Estos ejemplos no incluyen todas las posibilidades de configuración del CRM en base a las necesidades de la empresa. Sin embargo, pensamos que las principales funciones de las características de seguridad están cubiertas de forma que un administrador puede ser capaz de crear su propia configuración rápidamente.

### 1 *Ejemplo I: Organizando una empresa muy pequeña*

---

Los siguientes ejemplos de configuración están basados en un equipo de ventas como el ilustrado en la figura. El Salesmanager (Jefe de ventas) es el supervisor de las Personas 1 y 2 que son miembros del equipo A. El jefe de ventas es también el supervisor de la Secretaria.



#### 1.1 Ejemplo I: Configuración Simple

Para la configuración de este primer ejemplo, queremos tener las siguientes reglas implementadas para los Pre-Contactos:

- Person 1 y Person 2 tienen permiso para crear Pre-Contactos que son propiedad de Person 1 o Person 2.
- Person 1 no tiene privilegios de acceso a los Pre-Contactos de Person 2 y viceversa.
- El Jefe de ventas tiene todos los privilegios de acceso a todas los Pre-Contactos.
- La Secretaria no tiene privilegios para acceder a los Pre-Contactos.

Se necesitan los siguientes ajustes:

**Crear un perfil común para Person 1, Person 2 y Salesmanager:**

Necesitamos un perfil, llamado Ventas que debe incluir privilegios CRUD para los Pre-Contactos. Asegúrese que están deshabilitados los Privilegios Globales.

**Crear un perfil para Secretary:**

Crear un nuevo perfil basado en el de Ventas, llamado Perfilsecretaria, donde el acceso al módulo de Pre-Contactos está deshabilitado.

**Crear tres roles:**

Necesitamos un rol para el Salesmanager, llamado Jefe Ventas, y otro rol subordinado para Person 1 y 2, llamado Vendedores. Todos los roles basados en el perfil Ventas.

Además, necesitamos otro rol subordinado para la secretaria, llamado Secretaria Ventas, basado en el Perfilsecretaria que da parte al jefe de ventas.

**Configurar el acceso compartido:**

En el menú de Privilegios de Acceso Globales, establezca las reglas para Pre-Contactos como privadas.



**IMPORTANTE**

*Recuerde siempre: ¡Si hace cambios a las reglas de compartición, debe pulsar el botón [Recalcular] para hacer los cambios válidos!*

Como el rol del Salesmanager es superior al rol de Persona 1 y 2 el Jefe de ventas tiene privilegios CRUD a los datos de Person 1 y Person 2. Si Person 1 o Person 2 crean un Pre-Contacto, el propietario se le asigna. Si Person 1 es asignado como propietario de un Pre-Contacto, Person 1 y el Jefe de ventas pueden acceder y modificar este Pre-Contacto. Si el propietario se cambia a cualquier miembro del equipo (Person 1 o Person 2) entonces sólo esta persona y el Jefe de ventas pueden acceder al Pre-Contacto. La secretaria no ve ningún dato de los Pre-Contactos.

## 1.2 Ejemplo I: Configuración con Grupos

En otro ejemplo de configuración, queremos implementar las siguientes reglas para Pre-Contactos:

- Person 1 y Person 2 tiene permiso para crear Pre-Contactos que pertenecerán a Person 1 o Person 2 o al equipo.
- Si el Pre-Contacto es propiedad de una única Persona, los otros miembros del equipo no tendrán privilegios de acceso a este Pre-Contacto.
- El Jefe de ventas tiene privilegios de acceso a todos los Pre-Contactos.
- La Secretaria tiene todos los privilegios de acceso a los Pre-Contactos pertenecientes al equipo.

Tiene varias opciones para implementar estas reglas. Estas opciones están basadas en los siguientes ajustes comunes:

**Crear un perfil común para Persona 1 y 2 y Salesmanager:**

Sólo necesitamos un perfil, llamado Ventas que puede incluir privilegios CRUD para los pre-contacts. Asegúrese que los Privilegios de Acceso Globales están deshabilitados.

**Crear dos roles:**

Necesitamos un rol para el Salesmanager, llamado Jefe Ventas, y un rol subordinado para Person1 y 2 y Secretary, llamado Personal Ventas. Ambos roles basados en el perfil Ventas. Como el rol del Jefe de ventas es superior al rol de los otros usuarios, el Jefe de ventas tiene todos los privilegios CRUD.

**Crear un grupo:**

**Opción 1:**

Crear un grupo de usuarios, llamado Equipo A. Incluya a Person 1, Person 2 y al usuario de Secretary. Debemos incluir el Jefe de Ventas porque los grupos de usuarios son independientes de la jerarquía basada en roles y necesitamos acceso a los Pre-Contacts asignadas al Equipo A.

**Opción 2:**

Crear un grupo de roles y subordinados, llamado Equipo A. Incluir el rol Jefe Ventas.

**Opción 3:**

Crear un grupo de roles, llamado Equipo A. Incluir el rol Jefe Ventas y el rol Personal Ventas.

**Establecer el Acceso Compartido:**

En el menú Privilegios de Acceso Globales establezca las reglas de Pre-Contacts como privadas.



**IMPORTANTE**

*Recuerde siempre: ¡Si hace cambios a las reglas de compartición, debe pulsar el botón [Recalcular] para hacer los cambios válidos!*

Si Person 1 o Person 2 crean un Pre-Contacto, el propietario es asignado. Si el Equipo A es asignado como propietario del Pre-Contacto, Person 1, Person 2, Salesmanager así como Secretary pueden acceder al Pre-Contacto. Si el propietario se cambia a cualquier otro miembro del grupo (Person 1 o Person 2), entonces solo esta persona y el Jefe de ventas pueden acceder al Pre-Contacto.

## 1.3 Ejemplo I: Configuración con Acceso Compartido

En otro ejemplo queremos las siguientes reglas implementadas para Pre-Contactos:

- Person 1 y Person 2 tiene permisos para crear Pre-Contactos que serán propiedad de Person 1 o Person 2.
- Si un Pre-Contacto es propiedad de un usuario, los otros miembros del equipo tendrán privilegios de acceso de sólo lectura para ese Pre-Contacto.
- El Jefe de ventas tiene todos los privilegios de acceso a los Pre-Contactos.
- La secretaria sólo tiene privilegios de Lectura para acceder a los Pre-Contactos.

Para implementar estas reglas, debemos implementar las siguientes configuraciones:

### Crear un perfil común para Person 1 y 2 y Salesmanager:

Necesitamos un perfil, llamado Ventas que debe incluir privilegios CRUD para los Pre-Contactos. Asegúrese que está deshabilitada la casilla de selección de Editar Todo en Privilegios de Acceso Globales.

### Crear un perfil para Secretary:

Crear un nuevo perfil basado en el perfil Ventas, llamado Perfilsecretaria donde el acceso a Pre-Contactos se establezca a Sólo Lectura.

### Crear tres roles:

Necesitamos un rol para Salesmanager llamado Jefe Ventas, y un rol subordinado para Person 1 y 2, llamado Personal Ventas. Estos roles estarán basados el el perfil Ventas.

Además, necesitamos otro rol subordinado para Secretary, llamado Secretaria Ventas, basado en el Perfilsecretaria que da parte al Jefe de ventas.

### Privilegios de Acceso Global:

Necesitamos establecer los privilegios globales para Pre-Contactos a Públicos de Sólo Lectura.



#### **IMPORTANTE**

*Recuerde siempre: ¡Si hace cambios a las reglas de compartición, debe pulsar el botón [Recalcular] para hacer los cambios válidos!*

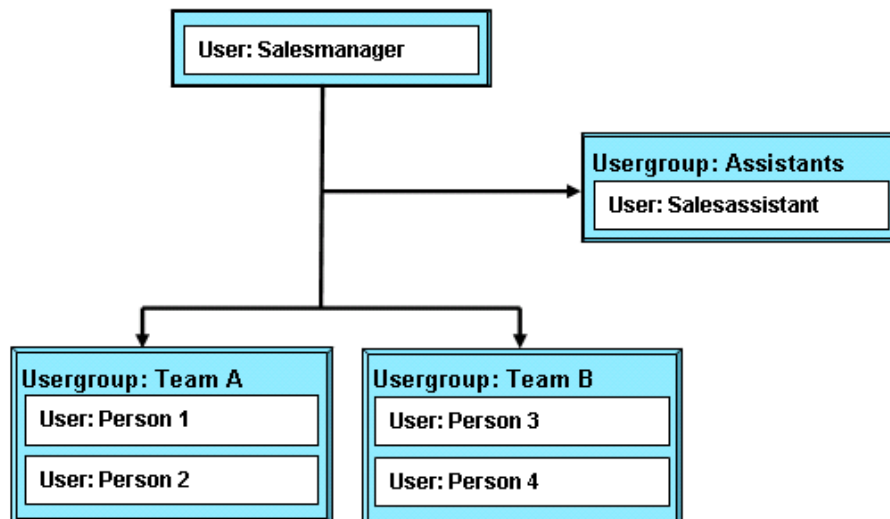
Como el rol del Jefe de ventas es superior al rol de Person 1 y 2, el Jefe de ventas tiene privilegios CRUD a los datos de Person 1 y Person 2. Si Person 1 o Person 2 crean un Pre-Contacto, se asigna el propietario. Si se asigna Person 1 como propietario de un Pre-Contacto, Person 1 y el Jefe de ventas pueden acceder y modificar este Pre-Contacto. Si se cambia el propietario a otro miembro del equipo (Person 1 o Person 2) entonces sólo esta persona y el Jefe de ventas pueden acceder al Pre-Contacto. La secretaria tiene privilegios de sólo lectura a todos los datos de Pre-Contactos.

## 2 Ejemplo II

---

Este ejemplo muestra como el acceso a ciertos datos puede ser controlado por una combinación de grupos con reglas de acceso.

Supongamos que tenemos un equipo de ventas como el que muestra la figura. El jefe de ventas es el supervisor de las Personas 1 a 4, organizadas en Equipo A y B, así como el asistente de ventas. Este asistente de ventas da soporte a los equipos de ventas.



### 2.1 Ejemplo II: Configuración basada en Grupos

Supongamos que queremos implementar las siguientes reglas para Pre-Contactos:

- Persona 1-4 tienen permiso para crear Pre-Contactos que son propiedad de cualquier persona de los equipos A o B.
- Persona 1-4 tiene privilegios de Lectura/Escritura a todos los Pre-Contactos sin importar su propietario.
- El Asistente de ventas tiene privilegios de Lectura/Escritura solamente a los Pre-Contactos del Equipo A y no puede acceder a los Pre-Contactos del Equipo B.
- El Jefe de ventas tiene todos los privilegios de acceso a los Pre-Contactos.

Para implementar estas reglas, debemos establecer los siguientes privilegios:

### **Crear dos perfiles:**

Necesitamos un perfil para las Personas 1-4 y el Jefe de ventas, llamado Ventas que debe incluir todos los privilegios CRUD. Además, necesitamos un perfil para el asistente de Ventas llamado Asistente que debe tener desactivado el cuadro de selección Editar Todo en Privilegios de Acceso Globales. Además, los permisos Borrar para el modulo Pre-Contactos, también deben estar desactivados.

### **Crear tres roles:**

Necesitamos un rol para el Jefe de ventas llamado Jefe, un rol subordinado para el Asistente de ventas llamado Asistenteventas y un rol subordinado para las Personas 1-4 llamado VentasTodos. Los roles Jefe y VentasTodos están basados en el perfil Ventas mientras que el rol Asistenteventas está basado en el perfil Asistente.

### **Crear tres grupos de usuarios:**

Creamos un grupo llamado Equipo A con los miembros Persona 1 y Persona 2 y un grupo llamado Equipo B con los miembros Persona 3 y Persona 4. Creamos un grupo llamado Asistente con el usuario Asistente de ventas como único miembro.



#### **NOTA**

*Como se describe en la sección Acceso Compartido, las reglas de compartición no pueden especificarse para compartir datos entre usuarios. Como queremos usar reglas de compartición para el Asistente de ventas, debemos crear un grupo adicional con un sólo miembro.*

### **En Privilegios de Acceso Globales establecemos los accesos para “Pre-Contactos” a Privado**

Esto hará que los usuarios no puedan acceder a los Pre-Contactos de otros usuarios.

### **Establecer Reglas de Compartición Personalizadas para Pre-Contactos:**

1. Los Pre-Contactos del Grupo Equipo A son accesibles para el Grupo Equipo B, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.
2. Los Pre-Contactos del Grupo Equipo B son accesibles para el Grupo Equipo A, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.
3. Los Pre-Contactos del Grupo Equipo A son accesibles para el Grupo Asistente, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.
4. Los Pre-Contactos del Grupo Equipo A son accesibles para el Grupo Equipo A, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.
5. Los Pre-Contactos del Grupo Equipo B son accesibles para el Grupo Equipo B, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.



#### **NOTA**

*Como hemos establecido los Privilegios de Acceso Global para Pre-Contactos a privado, se necesitan las reglas 4 y 5 para permitir que los miembros de los grupos del Equipo A y B puedan ver los Pre-Contactos de los otros miembros.*

## 2.2 Ejemplo II: Configuración basada en Roles

Como modificación del ejemplo anterior, supongamos que queremos implementar las siguientes reglas para los Pre-Contactos:

- Personas 1-4 tiene permiso para crear Pre-Contactos que serán propiedad de cualquier persona del equipo.
- Personas 1-2 tiene privilegios de Lectura/Escritura para todos los Pre-Contactos propiedad de Personas 1-2 y el Equipo A. Tienen permisos de Sólo Lectura a los Pre-Contactos propiedad de las Personas 3-4 o del Equipo B.
- Personas 3-4 tiene privilegios de Lectura/Escritura a todos los Pre-Contactos propiedad de Personas 3-4 y el Equipo B. Tienen permisos de Sólo Lectura a los Pre-Contactos propiedad de las Personas 1-2 o del Equipo A.
- El Asistente de ventas tiene privilegios de Lectura para todos los Pre-Contactos.
- El Jefe de ventas tiene todos los privilegios para todos los Pre-Contactos.

Para implementar estas reglas establecemos los siguientes privilegios:

### **Crear un perfil común para todas las Personas, el Asistente de ventas y el Jefe de ventas:**

Sólo necesitamos un perfil, llamado Ventas que debe tener desactivado el cuadro de selección Editar todo en Privilegios Globales.

### **Crear cuatro roles:**

1. Necesitamos un rol para el Jefe de ventas llamado Jefe, basado en el perfil Ventas.
2. Necesitamos un rol subordinado para el Asistente de ventas, llamados Asistenteventas, basado en el perfil de Ventas.
3. Necesitamos un rol subordinado para la Persona 1 y Persona 2 llamado Equipo A, basado en el perfil de Ventas.
4. Necesitamos un rol subordinado para la Persona 3 y Persona 4 llamado Equipo B, basado en el perfil de Ventas.

Como resultado, los roles Asistenteventas, Equipo A y Equipo B están en el mismo nivel jerárquico, subordinados al rol Jefe.

### **Crear tres grupos de usuarios:**

Creamos un grupo llamado Equipo A con los miembros Persona 1 y Persona 2 y un grupo llamado Equipo B con los miembros Persona 3 y Persona 4. Observe que el Jefe de ventas tiene que estar incluido en ambos grupos ya que los grupos de usuarios son independientes de la jerarquía basada en roles y necesitará acceso a los Pre-Contactos asignadas al Equipo A, así como al Equipo B. Creamos un grupo llamado Asistente con el usuarios Asistente de ventas como único miembro.



#### **NOTA**

*Como se describe en la sección Acceso Compartido, las reglas de compartición no pueden especificarse para compartir datos entre usuarios. Como queremos usar reglas de compartición*



*para el Asistente de ventas, debemos crear un grupo adicional con sólo un miembro.*

### **En Privilegios de Acceso Globales establecemos los accesos para “Pre-Contactos” a Privado**

Esto hará que los usuarios no puedan acceder a los Pre-Contactos de otros usuarios.

#### **Establecer Reglas de Compartición Personalizadas para Pre-Contactos:**

1. Los Pre-Contactos del Rol Equipo A son accesibles para el Rol Equipo B, establecemos los privilegios de acceso a permiso Sólo Lectura.
2. Los Pre-Contactos del Rol Equipo B son accesibles para el Rol Equipo A, establecemos los privilegios de acceso a permiso Sólo Lectura.
3. Los Pre-Contactos del Rol Equipo A son accesibles para el Rol Asistenteventas, establecemos los privilegios de acceso a permiso Sólo Lectura.
4. Los Pre-Contactos del Rol Equipo B son accesibles para el Rol Asistenteventas, establecemos los privilegios de acceso a permiso Sólo Lectura.
5. Los Pre-Contactos del Rol Jefe son accesibles para el Rol Asistenteventas, establecemos los privilegios de acceso a permiso Sólo Lectura
6. Los Pre-Contactos del Rol Equipo A son accesibles para el Rol Equipo A, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.
7. Los Pre-Contactos del Rol Equipo B son accesibles para el Rol Equipo B, establecemos los privilegios de acceso a permiso Lectura/Escritura.

## **3 FAQ Administración**

---

### **Como borrar usuarios, grupos, perfiles y roles:**

Si borra un usuario, grupo, perfil o rol se le preguntará por el nuevo propietario de los datos. Tras la selección los datos se moverán al nuevo propietario y no se perderán.

### **Como cambiar el nombre de inicio de sesión de un usuario:**

No puede cambiar directamente el nombre de inicio de sesión de un usuario. En su lugar, cree un nuevo usuario con un nuevo nombre de inicio de sesión y borre el antiguo usuario. Durante el borrado, transfiera todos los datos del antiguo usuario al nuevo.

### **Como restringir el acceso compartido de los usuarios:**

Si lo ha configurado todo basándose en las reglas y trucos proporcionados y sigue sin obtener los resultados esperados, por favor compruebe lo siguiente:

- ¿Ha establecido el acceso compartido global predefinido a privado?
- ¿Ha deshabilitado Ver Todo y Editar Todo en los Permisos Globales para los perfiles usados?
- ¿Ha pulsado el botón Recalcular después de hacer cambios a los permisos globales de acceso compartido?
- ¿Ha deshabilitado la opción de administrador para usuarios?

El sistema CRM comprueba los sistemas de seguridad en el siguiente orden:

1. En primer lugar se comprueban los Privilegios Globales. Si los Privilegios Globales están habilitados, no se harán otras comprobaciones de seguridad. Dependiendo de los ajustes, cualquier usuario puede ver y editar todos los datos del sistema CRM, excepto el módulo de Configuración. Al mismo tiempo los permisos de perfil sobreescriben las reglas de compartición, porque el sistema CRM no incluye las reglas de compartición en consideraciones.
2. Si los Privilegios Globales están deshabilitados, el sistema comprobará los Privilegios de Pestaña en los Perfiles. Si los Privilegios de Pestaña están deshabilitados, un usuario no puede ver un módulo particular. Al mismo tiempo los permisos de perfil también sobreescriben las reglas de compartición. Esto es debido a que cualesquiera que sean los permisos que tenga en las reglas de compartición, no serán tomados en consideración si no tiene acceso antes a un módulo particular.
3. Si los Privilegios de Pestaña están disponibles, quiere decir que el usuario actual puede ver un módulo particular. Ahora el sistema CRM comprobará los ajustes de las Reglas de Compartición.

### **Como incluir contactos en una campaña:**

Siga estos pasos si desea asociar una lista de contactos con una campaña particular:

1. en la Vista de Lista de Contactos:
  - Si todavía no tiene contactos en su CRM importe sus contactos (vea sección: Exportar e Importar datos al CRM).
  - Cree una vista personalizada para los contactos importados (vea la sección Personalizar Listas).
2. en la Vista de Lista de Campaña:
  - Cree una campaña.
  - En la vista detallada de la campaña, baje a la lista de Contactos relacionados (o seleccione la pestaña Más Información).
  - En la lista de contactos relacionados hay tres opciones: Cargar Lista / Seleccionar Contacto / Añadir Contacto
    - Cargar Lista: para asociar contactos en masa desde la vista personalizada. Seleccione su vista personalizada requerida para cargar su lista de contactos.
    - Seleccionar Contacto: para seleccionar unos pocos contactos de la lista de contactos disponible.
    - Añadir Contacto: para añadir un nuevo contacto al vuelo.
  - Seleccione los contactos que desee incluir en la campaña.

### **Como crear tipos de eventos nuevos además de reuniones y llamadas:**

Si desea agregar otros tipos de eventos es necesario agregar ese tipo a la lista de selección eventos. Como usuario con privilegios de administrador ir al Editor de Lista de Selección y seleccione el módulo de eventos. Añade tu tipo de evento a la lista de selección.

## **Apéndice B. Recursos**

La cantidad de información sobre el CRM vtiger crece día a día. Este apéndice pretende proporcionar tanto una completa bibliografía de las referencias mencionadas explícitamente en este libro, como ejemplos de recursos para obtener información adicional del CRM vtiger y de los CRM en general. Aunque no todos estos recursos se enfocan específicamente en el CRM vtiger, siguen aportando información de provecho para los usuarios del CRM vtiger.

### **1 Últimas versiones de este manual**

---

La última versión de este Manual, en su idioma original puede obtenerse de la página de descargas de documentos en:

<http://www.vtiger-deutschland.de/vtigerdoku.html>

### **2 Recursos para Recursos**

---

La lista más extensa y actualizada de otros recursos para el CRM vtiger puede ser fácilmente encontrada en la página web de vtiger:

<http://www.vtiger.com>.

Extensiones para el administrador de módulos se pueden encontrar en la página de Extensiones de vtiger: [http://www.vtiger.com/index.php?option=com\\_jreviews&Itemid=171](http://www.vtiger.com/index.php?option=com_jreviews&Itemid=171)

### **3 Otro material sobre componentes de VTIGER**

---

Vtiger aloja un conjunto de documentos que proporcionan información a cerca de la instalación y operación del CRM y sus extensiones en

[http://wiki.vtiger.com/index.php/Users\\_Zone#vtiger\\_Extensions\\_Documents](http://wiki.vtiger.com/index.php/Users_Zone#vtiger_Extensions_Documents)

Aquí encontrará:

- manuales de instalación de vtiger CRM
- manuales adicionales para usuarios y administradores
- manuales para las extensiones del CRM, como el Plugin Outlook, el Plugin Office, el Portal de Cliente, la Extensión de Thunderbird y la Extensión de Firefox
- manuales de administración para cuestiones técnicas
- documentos “Como Hacer...”