



Gestión de clientes: SugarCRM



Castilla-La Mancha

¿Qué es el Espacio de soluciones Cloud?

El **Espacio Cloud** es un espacio online donde probar aplicaciones cloud de software libre de última generación.

A través de este espacio no solo podrás conocer las principales características de las aplicaciones más utilizadas en el ámbito empresarial de forma sencilla, sino que en tiempo real podrás probar sus funcionalidades, familiarizarte con las herramientas y decidir si son adecuadas para implantarlas en tu propio negocio.

¿Qué es el cloud o la nube?

El cloud computing también conocido en español como "la nube" es un término que hace referencia a trasladar los archivos y programas de tu equipo a Internet, de manera que puedan ser accedidos en cualquier momento y desde cualquier dispositivo, con las ventajas de movilidad que ello conlleva.

Estos archivos pueden ser fotos, hojas de cálculo, documentos de texto, fichas de clientes, facturas, datos contables, etc. Asimismo, tendrás los programas informáticos que permitan visualizarlos y/o editarlos (visor de imágenes, procesador de textos, hoja de cálculo...)

Hoy en día puedes estar usando multitud de servicios en nube (aplicaciones y datos) sin quizá ser consciente de ello, por ejemplo: Facebook, Gmail, LinkedIn o Dropbox.

¿Por qué soluciones de software libre?

Porque te brinda las herramientas que necesita tu negocio, pero con un mayor control y seguridad de tu información confidencial en comparación con otras opciones comerciales.

Hay que tener en cuenta que cuando usas un servicio en nube prestado por proveedores comerciales, por ejemplo, Facebook o Gmail, pierdes en cierto grado el control de los datos almacenados, ya que estás sujeto a sus términos de servicio. Sin embargo, esto no sucede cuando usas tu propia nube a través de soluciones de software libre.

¿Cuál es el objetivo del proyecto?

En este Espacio, además de poder probar las mejores aplicaciones de software libre de ámbito empresarial (ERP • CRM • ECOMMERCE • WEB • ETC), encontrarás recursos multimedia para conocer con mayor detalle las aplicaciones seleccionadas y un listado de proveedores locales especializados en dichas soluciones por si deseas implantarlas en tu negocio.

INDICE DE CONTENIDOS

1. ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE SUGARCRM?	3
2. INTERFAZ GENERAL	4
2.1. BARRA DE OPCIONES SOBRE EL USUARIO Y BÚSQUEDA	5
2.2. CINTA DE SECCIONES	6
3. MANEJO BÁSICO	7
4. ¿CÓMO LO PRUEBO?	13
5. APLICACIONES EXTRA	14
6. ENLACES DE INTERES	15

1. ¿QUÉ ES Y PARA QUÉ SIRVE SUGARCRM?



SugarCRM es la solución para administrar y gestionar la relación con tus clientes, la fuerza de ventas y la gestión del marketing. Se utiliza para organizar, automatizar y sincronizar los procesos de negocio para poder captar nuevos clientes, fidelizar los actuales y recuperar aquellos perdidos, creando una red de conexiones que diferencie el negocio de la competencia.

SugarCRM pertenece a la categoría de los llamados CRM (Customer Relationship Management). CRM es una estrategia para identificar, atraer y retener a los clientes con unos procesos eficaces que ayuden a satisfacer las necesidades actuales y conocer las necesidades potenciales de los mismos. El centro neurálgico de la filosofía CRM es el cliente.

SugarCRM, se funda en 2004 y cuenta actualmente con más de 2 millones de usuarios. Grandes y pequeñas empresas están cambiando sus antiguas soluciones de CRM por SugarCRM para gestionar sus relaciones con sus clientes. Es la plataforma de CRM más fácil de personalizar, extender e implementar y dispone de clientes tan grandes como: IBM, Agfa, Mitsubishi, HTC, Sennheiser

SugarCRM es muy sencillo en cuanto al diseño del sistema. SugarCRM permite navegar de forma. Es también personalizable, en cuanto a las opiniones y los menús de cada usuario, por lo que los usuarios podrán crear vistas y menús que harán que sean más productivos.

SugarCRM tiene incluidos todo lo necesario para poder trabajar desde el primer día, pero si lo necesitáramos, además dispone de más 400 de complementos, muchos de ellos específicos para determinados sectores. Estos complementos añadirán funcionalidades extras a tu plataforma

En su facilidad de uso y precio es donde más se distancia de otras alternativas como **oroCRM o vTiger**.

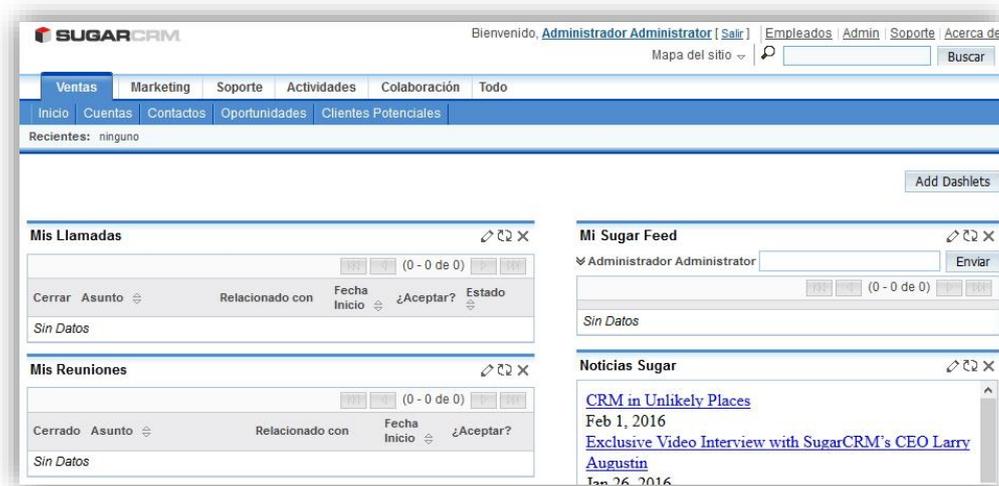


Algunas de las **cosas que puedes hacer** con SugarCRM son:

- Captura cada oportunidad de venta para mejorar su seguimiento y cierre e incluye una visión 360º de la historia de compra de todos los clientes.
- Permite la creación de segmentos de cliente para comunicaciones inteligentes y Gestionar campañas de email marketing con máxima capacidad estadística
- Permite una visión 360º del cliente, incluyendo reclamos y solicitudes y Responde más rápido a las llamadas y a los emails gracias a su gestión directa. También puedes Gestionar los casos y tickets, uno a uno permitiendo diseñar los procesos de solución de problemas

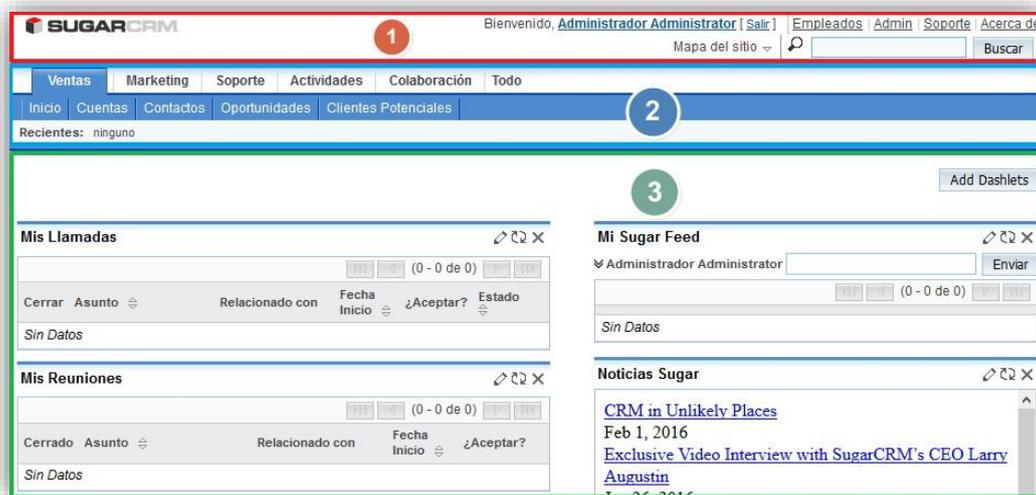
2. INTERFAZ GENERAL

Cuando accedas encontrarás una pantalla similar a la siguiente:



Una vez dentro, el aspecto de la aplicación es muy similar al de la siguiente imagen en la que, con un solo primer vistazo, puedes identificar tres áreas perfectamente definidas:

1. Barra de opciones sobre el usuario y búsqueda



2. Cinta de secciones

3. Área de trabajo.

A continuación, vamos a comentar brevemente cada una de estas zonas, sus principales usos y herramientas para que así puedas realizar tus pruebas. Te recomendamos que continúes con la lectura de esta guía para realizar un mejor aprovechamiento de tu experiencia.

2.1. BARRA DE OPCIONES SOBRE EL USUARIO Y BÚSQUEDA

Contiene las opciones sobre el perfil del usuario y la administración del sitio, además encontrarás la barra de búsqueda y el mapa del sitio web para acceder de manera más rápida a cualquier lugar de la plataforma.



Logotipo: Conduce a la página principal de la aplicación.

Bienvenido, [Administrador Administrator](#) [[Salir](#)]

Gestión de tu perfil: Modificar la configuración de tu perfil y cerrar sesión en la aplicación

[Empleados](#)

Empleados: Permite gestionar los trabajadores que utilizarán la aplicación

[Admin](#)

Admin: Es el panel de control de tu cuenta de usuario.

[Soporte](#)

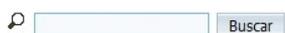
Soporte: Enlaza con la página de la aplicación, la utilizarás para buscar ayuda

[Acerca de](#)

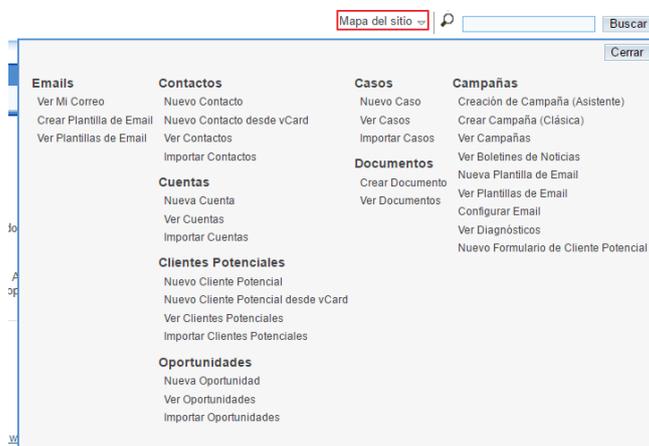
Acerca de: Información sobre la aplicación, licencias y enlaces a la comunidad SugarCRM

[Mapa del sitio](#) ▾

Mapa del sitio: Incluye accesos directos a las diferentes secciones de la web



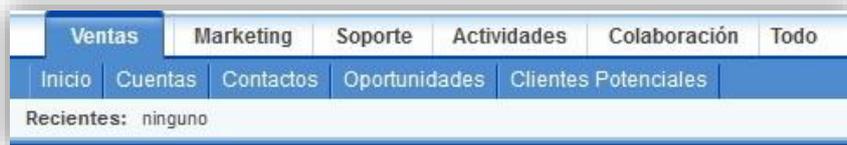
Buscador: Lo utilizaras para encontrar rápidamente algún dato que necesites de la plataforma.



Detalle del mapa del sitio

2.2. CINTA DE SECCIONES

En la cinta de secciones se encuentra toda la funcionalidad de la aplicación web y encontrarás las diferentes herramientas que brinda la plataforma para su gestión. La cinta de secciones se compone de 6 pestañas divididas por funcionalidad, dentro de cada una de las pestañas encontrarás un submenú con las diferentes herramientas que la aplicación tiene disponibles.



Ventas

El objetivo de esta sección es la promoción de un producto o servicio a los clientes que conozca la empresa para intentar realizar una venta. Se compone de las siguientes opciones: Cuentas, Contactos, Oportunidades, Clientes Potenciales.

Marketing

Desde esta sección realizarás tus campañas de publicidad, analizando el público al que va dirigido el producto que quieres promocionar. Se compone de: Cuentas, Contactos, Clientes Potenciales, Campañas, Público Objetivo, Listas de Público Objetivo.

Soporte

Podrás controlar todo lo referente a la atención al cliente de tu empresa. Se compone de: Cuentas, Contactos y Casos.

Actividades

Desde esta sección podrás llevar un control de tu agenda de trabajo, reuniones, llamadas que hayas recibido, correos... Para poder optimizar tu día a día correctamente. Se compone de: Calendario, Llamadas, Reuniones, Emails, Tareas, Casos y Notas.

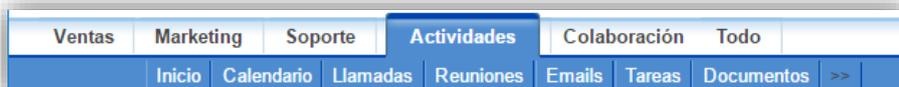
Colaboración

Desde esta sección tienes la posibilidad de compartir documentos y correos con tus compañeros. Lo podrás utilizar por ejemplo para tener un almacén de documentos con procesos comunes en tu empresa. Se compone de: Emails y Documentos.

Todo

En esta sección encontraras todas las opciones del resto de secciones agrupadas en una sola.

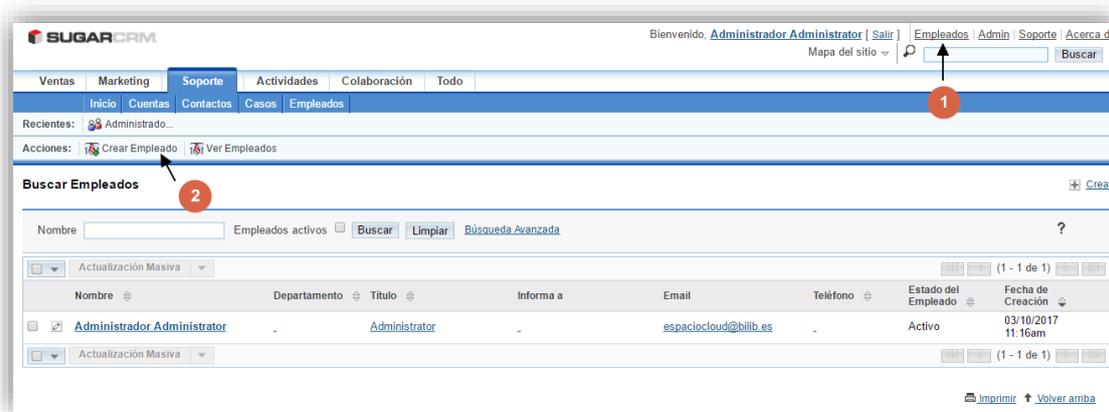
Detalle de la sección
"Actividades"



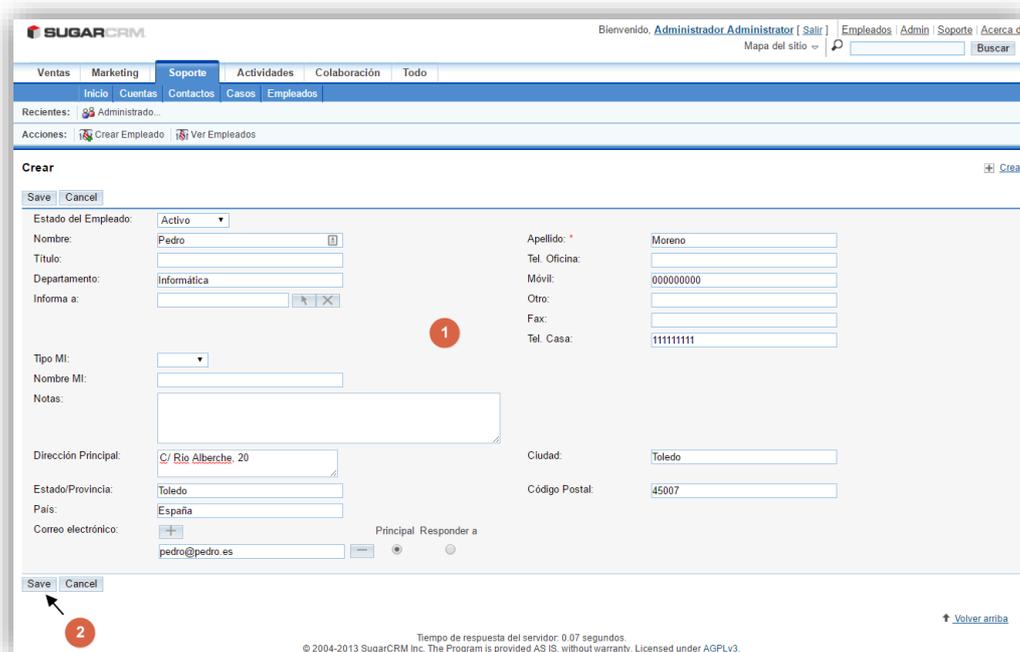
3. MANEJO BÁSICO

Esta aplicación dispone de multitud de opciones y herramientas, en esta pequeña guía nos centraremos en ver 4 funcionalidades de la aplicación: Añadiremos un empleado más a la aplicación, a continuación, añadiremos un cliente en la base de datos, más tarde veremos cómo añadir una reunión en la agenda de la aplicación y por último subiremos un documento importante de la empresa a la plataforma ¡Empecemos!

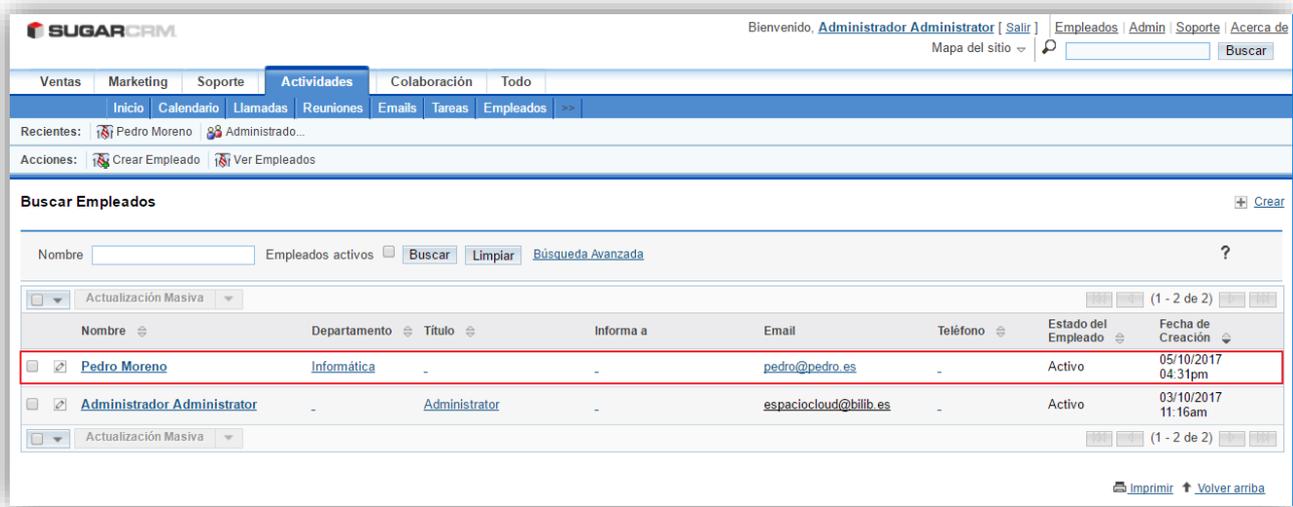
Como hemos visto, lo primero que vamos a hacer es añadir un empleado más en la plataforma. Crear empleados nos permitirá llevar un control sobre el personal de la empresa. Para añadir nos dirigimos a la interfaz principal y hacemos clic en la parte superior derecha en “Empleados” (2), ahora tenemos que pulsar sobre “Crear empleado” (2)



A continuación, cumplimentamos los datos de nuestro empleado y pulsamos sobre “Save” en la parte inferior (2)



Como vemos, ya tenemos registrado a nuestro empleado en la plataforma.

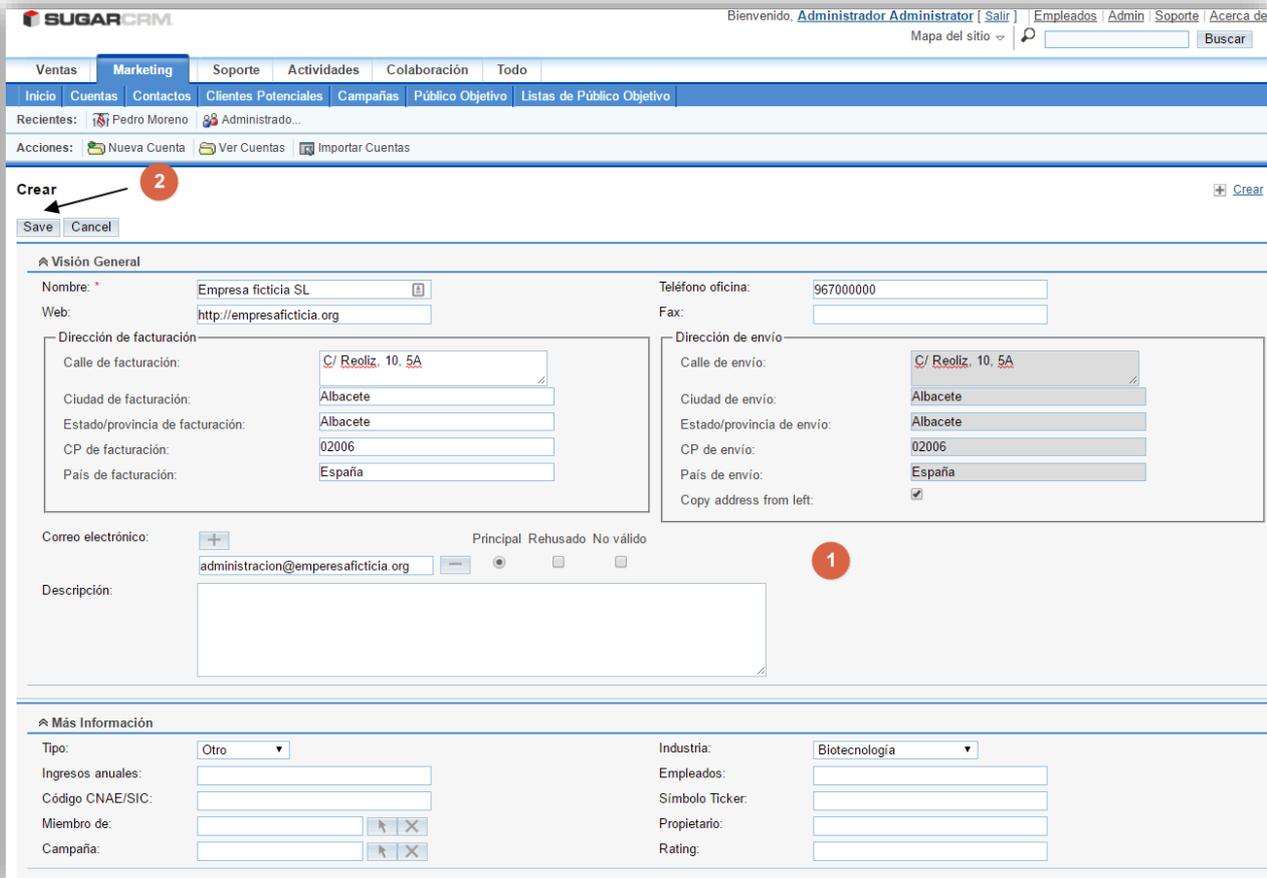


A continuación, vamos a añadir a uno de nuestro cliente en la plataforma para ello en la cinta de secciones pulsamos sobre “Ventas” (1), en el submenú de opciones que nos aparece hacemos clic sobre “Cuentas” y a continuación pulsamos sobre “Nueva Cuenta”



Ahora tenemos que rellenar los datos correspondientes al cliente que queremos añadir, añadiremos el cliente para más tarde poder mandar correctamente nuestra campaña de marketing, además nos servirá para poder llevar un mejor control de las ventas que realizamos y ver cuáles son nuestros clientes más importantes.

Rellenamos los datos y pulsamos sobre “Save” para almacenarlo en la base de datos



SUGARCRM Bienvenido, [Administrador Administrator](#) [Salir] Empleados | Admin | Soporte | Acerca de
 Mapa del sitio [Mapa] [Buscar]

Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Todo

Inicio Cuentas Contactos Clientes Potenciales Campañas Público Objetivo Listas de Público Objetivo

Recientes: Pedro Moreno Administrado...

Acciones: Nueva Cuenta Ver Cuentas Importar Cuentas

Crear [Crear]

Save Cancel

Visión General

Nombre: Empresa ficticia SL Teléfono oficina: 967000000
 Web: http://empresaficticia.org Fax:

Dirección de facturación: Calle de facturación: C/ Realiz. 10, 5A
 Ciudad de facturación: Albacete
 Estado/provincia de facturación: Albacete
 CP de facturación: 02006
 País de facturación: España

Dirección de envío: Calle de envío: C/ Realiz. 10, 5A
 Ciudad de envío: Albacete
 Estado/provincia de envío: Albacete
 CP de envío: 02006
 País de envío: España
 Copy address from left:

Correo electrónico: administración@empresaficticia.org Principal Rehusado No válido

Descripción:

Más Información

Tipo: Otro Industria: Biotecnología
 Ingresos anuales: Empleados:
 Código CNAE/SIC: Símbolo Ticker:
 Miembro de: Propietario:
 Campaña: Rating:

Con este paso ya tendremos los datos del cliente en la plataforma y nos aparecerá en nuestro listado de empresas.



SUGARCRM Bienvenido, [Administrador Administrator](#) [Salir] Empleados | Admin | Soporte | Acerca de
 Mapa del sitio [Mapa] [Buscar]

Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Todo

Inicio Cuentas Contactos Oportunidades Clientes Potenciales

Recientes: Empresa fict... Pedro Moreno Administrado...

Acciones: Nueva Cuenta Ver Cuentas Importar Cuentas

Buscar Cuentas [Crear]

Nombre [] Mis Elementos [] [Buscar] [Limpiar] [Búsqueda Avanzada] [?]

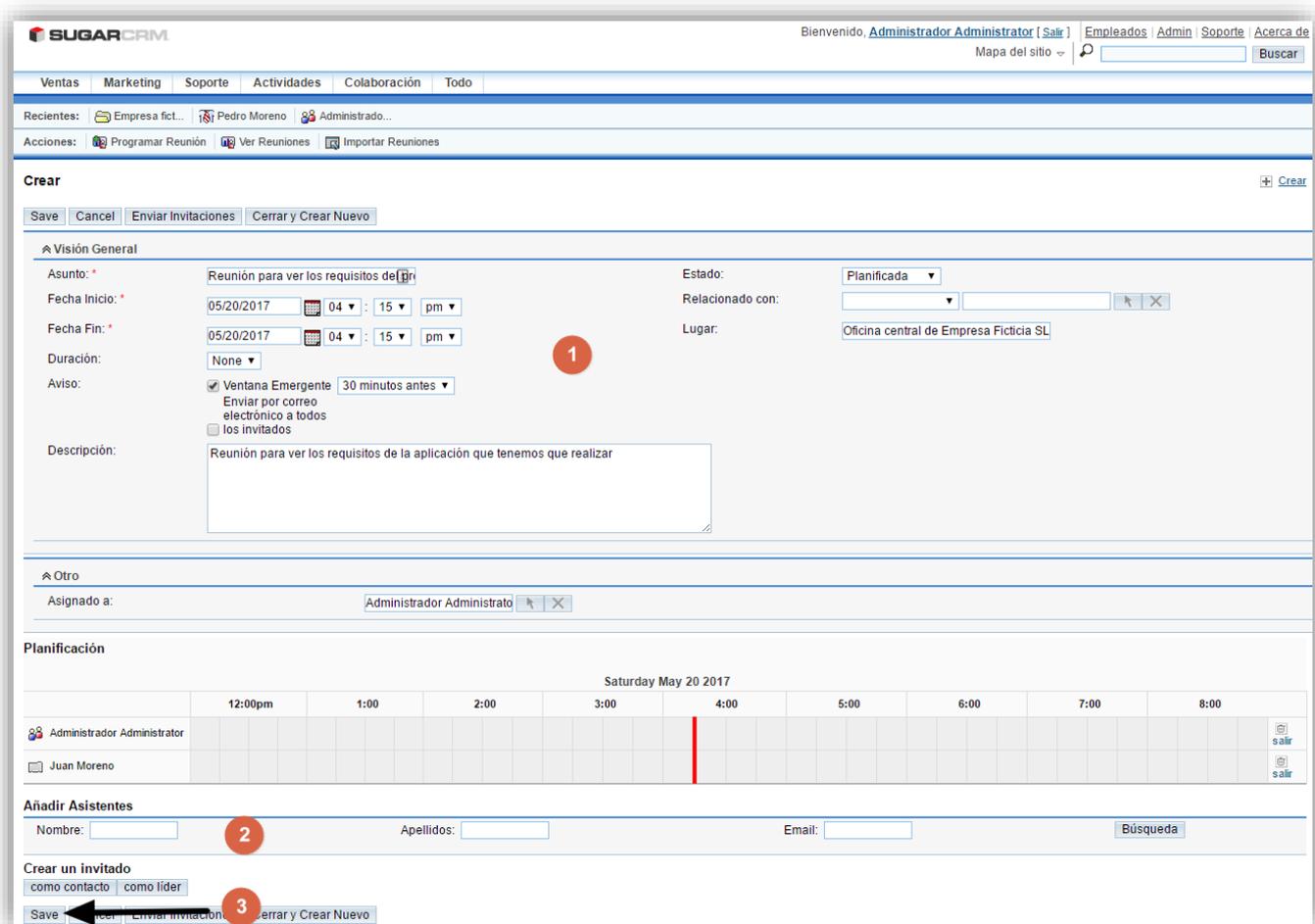
Nombre	Ciudad	País de facturación	Teléfono	Usuario	Email Address	Creado
Empresa ficticia SL	Albacete	España	967000000	Administrador Administrator	administracion@empresaficticia.org	05/10/2017 05:37pm

[Imprimir] [Volver arriba]

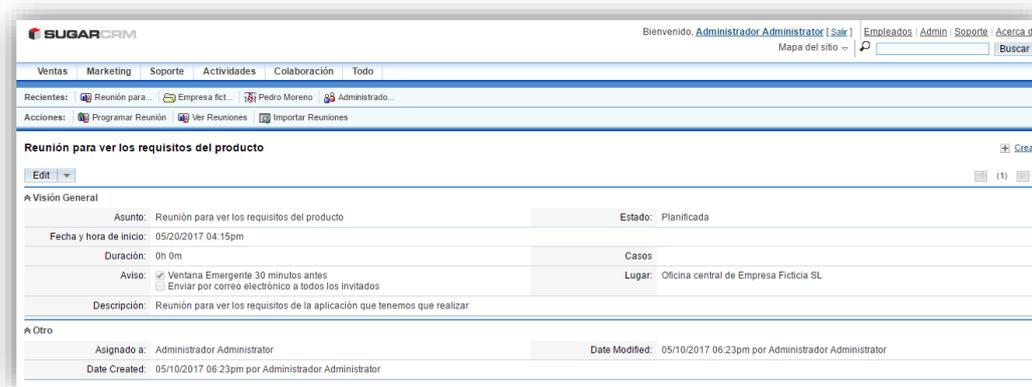
Ya tenemos a un empleado nuestro registrado en la plataforma y hemos añadido a una empresa a la plataforma, ahora vamos a ver cómo podemos gestionar las reuniones que tengamos con nuestros clientes, para ello vamos en la cinta de secciones a "Actividades" (1) y en el sub menú pulsamos sobre "Reuniones" (2). A continuación, pulsamos sobre la opción "Programar reunión" (3)



Rellenamos los datos correspondientes a la reunión (1), nos pedirá datos como: Asunto, duración, fecha, descripción de la reunión, etc. Ahora tenemos que añadir los asistentes a la reunión (2), para este paso escribiremos el nombre de los asistentes en el campo correspondiente y pulsamos “Como contacto” para añadirlo a la lista de asistentes. Una vez tengamos todo completo, pulsaremos sobre “Save” para guardar la reunión correspondiente.



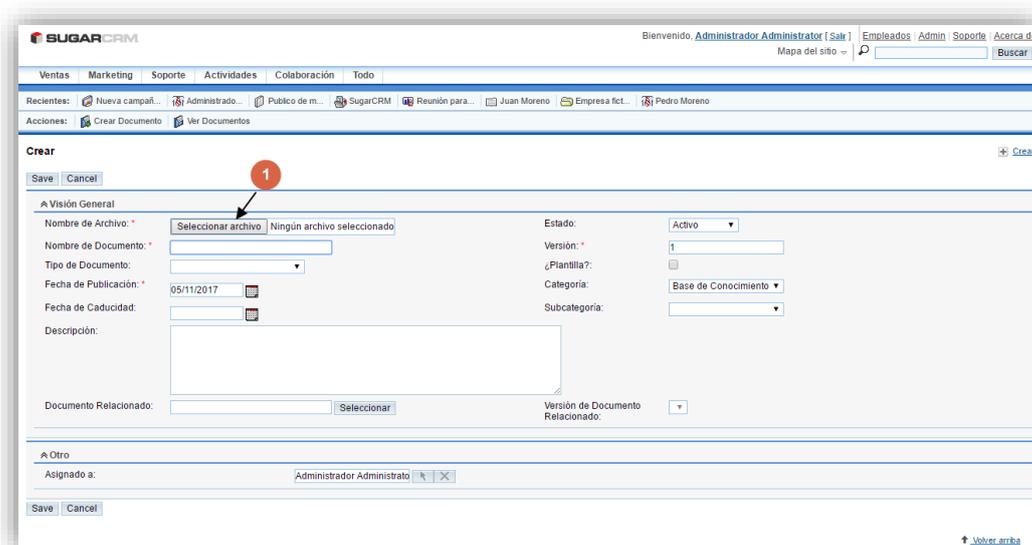
Como vemos ya nos aparece la información correspondiente a la reunión en la plataforma



Por último, vamos a subir un documento importante a la plataforma. En este ejemplo subiremos el estatuto de trabajadores para tenerlo siempre accesible. Para ello en la cinta de secciones pulsamos sobre "Colaboración" (1) y a continuación hacemos clic en el submenú "Documentos" (2) y haremos clic sobre "Crear Documento"



A continuación, para seleccionar el documento que tenemos en nuestro ordenador, pulsaremos sobre "Seleccionar archivo" (1) y buscaremos en nuestro PC el documento.



Una vez añadido, rellenaremos toda la información referente al documento y una vez finalizado pulsaremos sobre “Save” para añadirlo definitivamente en la aplicación. Como vemos, ya nos aparece en el listado de documentos de la aplicación.



The screenshot shows the SUGARCRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for Ventas, Marketing, Soporte, Actividades, Colaboración, and Todo. Below this, there are sections for Recientes and Acciones. The main area is titled "Buscar Documentos" and contains a search form with a text input, "Buscar", "Limpiar", and "Búsqueda Avanzada" buttons. Below the search form is a table with the following columns: Nombre de Documento, Nombre de Archivo, Categoría, Subcategoría, Fecha de Versión, Fecha de Caducidad, Usuario, and Fecha Creación. A single row is displayed, highlighted with a red border, containing the following data:

Nombre de Documento	Nombre de Archivo	Categoría	Subcategoría	Fecha de Versión	Fecha de Caducidad	Usuario	Fecha Creación
estatuto de trabajadores.pdf	estatuto de trabajadores.pdf			05/11/2017 04:20pm		Administrador Administrador	05/11/2017 04:20pm

At the bottom right of the table, there are "Imprimir" and "Volver arriba" links.

4. ¿CÓMO LO PRUEBO?

En Espacio Cloud hemos preparado para ti un “banco de pruebas” donde podrás conocer y probar por ti mismo algunas de las numerosas posibilidades de SugarCRM.

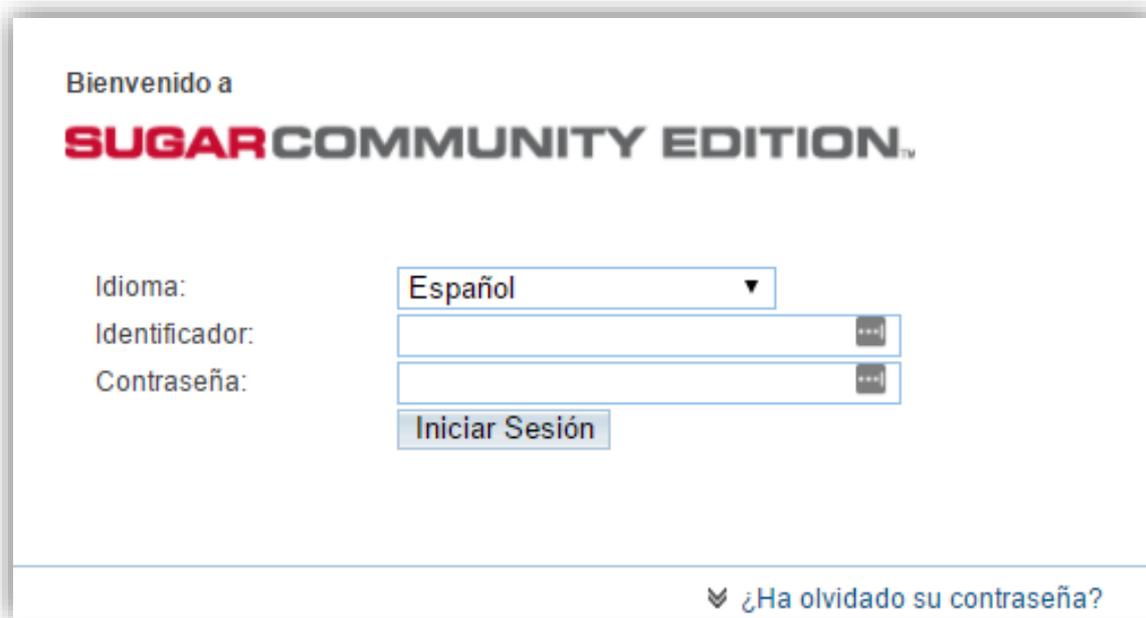
¿Preparado para probar SugarCRM?



Para acceder bastará con que dispongas de un **navegador** y escribas en la *barra de direcciones* la URL de tu Espacio Cloud:

<http://demos.bilib.es/sugarcrm>

Y a continuación introduces tus datos de acceso:



Bienvenido a
SUGARCOMMUNITY EDITION™

Idioma:

Identificador:

Contraseña:

 [¿Ha olvidado su contraseña?](#)

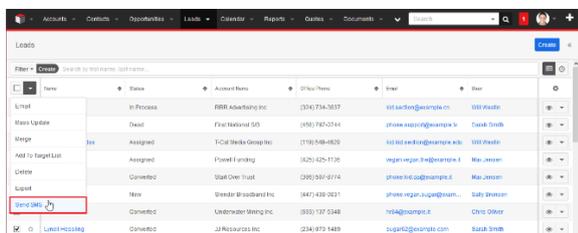
5. APLICACIONES EXTRA

SugarCRM por si solo incorpora todas las opciones necesarias para su uso, como aplicaciones extra para esta aplicación podemos encontrar módulos que en su gran mayoría lo que hacen es conectar otras aplicaciones a la plataforma. Encontraremos módulos para cambiar la apariencia o el idioma, o para satisfacer alguna necesidad puntual que aparezca al utilizar la aplicación en un momento determinado.

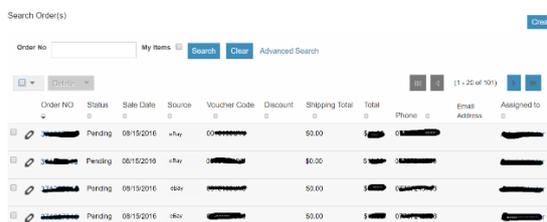
Los módulos de SugarCRM en su mayoría tienen licencia de pago, pero como hemos comentado, la aplicación por defecto incluye toda la funcionalidad necesaria. Todos los módulos disponibles los podrás encontrar en: <https://github.com/sugarcrm/SugarCE-Add-ons>

A continuación, te mostramos algunos de los más usados y/o populares:

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Conectar MailChimp con SugarCRM ▪ Mapa con tus ventas ▪ Integración con GMAL ▪ Firma digital de documentos ▪ Envío de SMS a los clientes ▪ Sincronizar Ebay con SugarCRM ▪ Diagramas de Gantt sobre de los proyectos ▪ Detector de duplicados ▪ Recordatorio de oportunidades de venta | <ul style="list-style-type: none"> SugarChip SalesMAP GSYNC DOCUSIGN SendSMS eBay Orders Gantt Project Duplicate detector OpportunitiesAlerts |
|--|--|



Detalle de "SendSMS"



Detalle de "eBay Orders"

Para hacer un mejor aprovechamiento de este apartado te recomendamos que veas el [vídeo](#) que hemos preparado para ti.

6. ENLACES DE INTERÉS

A continuación, y para finalizar la presente guía, te incluimos algunos enlaces que pueden resultarte de utilidad:

- Ficha sobre la aplicación en Bilib: <https://www.bilib.es/recursos/catalogo-de-aplicaciones/ficha-de-aplicacion/app/sugarcrm/>
- Web oficial: <https://www.sugarcrm.com/es/home>
- Apps para SugarCRM: <https://github.com/sugarcrm/SugarCE-Add-ons>
- Documentación y soporte sobre SugarCRM: <https://support.sugarcrm.com/>
- Comunidad sobre SugarCRM: <https://community.sugarcrm.com/welcome>
- Videotutorial. Principales características de SugarCRM:
<https://www.youtube.com/watch?v=1wQ3sZPtMCI>
- Videotutorial. Curso básico de SugarCRM en español.
https://www.youtube.com/watch?v=ZuYI1LFhtfw&list=PLWnxSF_OIFOcNBS_dWT0p02Sq6aPa7um8

Y además...



<https://twitter.com/sugarcrm?lang=es>



<https://es-es.facebook.com/sugarcrm/>



<https://www.youtube.com/user/DiscoverSugarCRM>



Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores – BILIB

C/ de la Investigación nº 1 – Albacete

Teléfono: 967 196 777

Email: comunicacion@bilib.es

bilib.es

