





Copyright © 2017, BILIB. Publicado bajo licencia creative commons by-sa [2]



¿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 360° 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

rear			
Save	Cancel		
♦ Visi	ión General		
Nom Apell	ibre: lidos: *	Juan Perez	۵



2. INTERFAZ GENERAL

Cuando accedas encontrarás una pantalla similar a la siguiente:

SUGARCEM Bienvenido, A	Administrador Administrator [Salir] Empleados Admin Sopo Mapa del sitio 🗸 🖌			
Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Todo				
Inicio Cuentas Contactos Oportunidades Clientes Potenciales				
Recientes: ninguno				
		Add Dashlets		
Mis Llamadas 🖉 🖓 🗙	Mi Sugar Feed	002×		
명한 (0 - 0 de 0) (1986) (1986)		Enviar		
Cerrar Asunto ⊕ Relacionado con Fecha Inicio ⊕ ¿Aceptar? Estado ⊕		(0 - 0 de 0)		
Sin Datos	Sin Datos			
Mis Reuniones 🖉 🗘 🗙	Noticias Sugar	\$ 53 \$		
1997 (0 - 0 de 0) (0 - 0 de 0)	CRM in Unlikely Places	^		
Cerrado Asunto ⇔ Relacionado con Fecha Inicio ⇔ ¿Aceptar?	Feb 1, 2016 Exclusive Video Interview with Sugar	CRM's CEO Larry		
Sin Datos	Augustin Jap 26, 2016			

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:

SUGADCOM	Bienvenido, A	dministrador Administrator [Salir] Empleados	Admin Soporte Acer
- BOOMAGAINT	1	Mapa del sitio 👻 👂	Buse
Ventas Marketing Soporte /	Actividades Colaboración Todo		
Inicio Cuentas Contactos Oportunidad	les Clientes Potenciales	(2)	
Recientes: ninguno			
			Add Dashl
Mis Llamadas	×50	Mi Sugar Feed	00
Mis Llamadas	C 22 × (0 - 0 de 0)	Mi Sugar Feed V Administrador Administrator	⊘ ඊ En
Mis Llamadas Cerrar Asunto ≙ Relacionado	C2 X INF (0 - 0 de 0) Con Fecha Accentar? Estado	Mi Sugar Feed Administrator	⊘ Č En
Mis Llamadas Cerrar Asunto ⊕ Relacionado	C C2 X Con Fecha Inicio ⊕ CAceptar? Estado ⊕	Mi Sugar Feed Administrator Sin Datos	0 C
Mis Llamadas Cerrar Asunto ⇔ Relacionado <i>Sin Datos</i>	Con Fecha cAceptar? €stado	Mi Sugar Feed Administrator Sin Datos	€ Č En (0 - 0 de 0)
Mis Llamadas Cerrar Asunto ⇔ Relacionado Sin Datos Mis Reuniones	C C2 × Con Fecha Inicio ⊕ ¿Aceptar? € Con Con Control Cont	Mi Sugar Feed Administrator Sin Datos Noticias Sugar	0 C En (0 - 0 de 0)
Mis Llamadas Cerrar Asunto ⇔ Relacionado Sin Datos Mis Reuniones	C C 2 × con Fecha Inicio ⊕ ¿Aceptar? Estado C 2 × C 2 ×	Mi Sugar Feed Mi Sugar Feed Mi n Unlikely Places	0 C
Mis Llamadas Cerrar Asunto ⊕ Relacionado Sin Datos Mis Reuniones	C2 × con Fecha ¿Aceptar? Estado C2 × C2 × C2 × C2 × C2 × Fecha (0 - 0 de 0) Fecha	Mi Sugar Feed Administrator Administrator Sin Datos Noticias Sugar CRM in Unlikely Places Feb 1, 2016	0 C En (0 - 0 de 0)

2. Cinta de secciones

I

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.

SUGARCRM.	Bienvenido, <u>Administrador Administrator [Salir]</u> <u>Empleados</u> <u>Admin</u> <u>Soporte</u> <u>Acerca de</u> Mapa del sitio v
f Sugar crm	Logotipo: Conduce a la página principal de la aplicación.
Bienvenido, <u>Administrador Administrator [Sair</u>]	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
P Buscar	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 Marketing Soporte Actividades Colaboración Todo
Reci	cio Cuentas Contactos Oportunidades Clientes Potenciales entes: ninguno
_	
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 Objetico, 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 posibildad de compartir documentos y correos con tus compañeros. Lo podrás utilizar por ejemplo para tener un almacen 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.
une de la sección	ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Iodo

Inicio Calendario Llamadas Reuniones Emails Tareas Documentos

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 jEmpecemos!

Como hemos visto, lo primero que vamos 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)

f Sugar CRM			Bienvenido, <u>Administrador A</u>	. <u>dministrator</u> [<u>Sali</u> Mapa del sitio <i>⇒</i>	r] <u>Empleados Ad</u>	min <u>Soporte</u> <u>Acerca d</u> Buscar
Ventas Marketing Soporte Act	tividades Colaboración Todo					
Inicio Cuentas Contactos Casos	s Empleados					
Recientes: 🝰 Administrado						
Acciones: The Crear Empleado The Empleado	s					
Buscar Empleados						
Nombre Emplea	dos activos 🔲 Buscar Limpiar Bú	isqueda Avanzada				?
🔲 👻 Actualización Masiva 👻						(1 - 1 de 1)
Nombre \ominus	Departamento 😄 Título 🔤	Informa a	Email	Teléfono \ominus	Estado del Empleado ⊜	Fecha de Creación 🖕
Administrador Administrator	Administrator	-	espaciocloud@bilib.es	-	Activo	03/10/2017 11:16am
Actualización Masiva 👻						(1 - 1 de 1)
					ම <u>im</u>	orimir 1 <u>Volver arriba</u>

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

SUGARCRM		Bienv	enido, <u>Administrador Administrator [Salir]</u> Empleados Admin Soporte Acerc. Mapa del sitio 🗢 🕫 Buscar
Ventas Marketing	Soporte Actividades Colaboración Todo		
Inicio Cuen	tas Contactos Casos Empleados		
Recientes: 🍪 Administra	do		
Acciones: 1 🏹 Crear Empl	eado 🚯 Ver Empleados		
Crear			2 H
Save Cancel			
Estado del Empleado:	Activo		
Nombre:	Pedro 🗎	Apellido: *	Moreno
Título:		Tel. Oficina:	
Departamento:	Informática	Móvil:	00000000
Informa a:	₹ ×	Otro:	
		Fax:	
		Tel. Casa:	11111111
Tipo MI:	T		
Nombre MI:			
Notas:			
Discolós Debalante		Chalad	
Direction Principal.	C/ Rio Alberche, 20	Ciudad.	loledo
Estado/Provincia:	Toledo	Código Postal:	45007
País:	España		
Correo electrónico:	+ Principal Responder a		
	pedro@pedro.es - •		
Save Cancel			
R			
			1 Volver arriba
	Tiempo de respuest © 2004-2013 SugarCRM Inc. The Program is pu	a del servidor: 0.07 segundos rovided AS IS without warran	i. tv. Licensed under AGPLV3



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

SUGARCRM.			Bienvenido, <u>Administrador A</u>	A <mark>dministrator</mark> [<u>Sali</u> Mapa del sitio →	ir] <u>Empleados</u> Ac	imin <u>Soporte</u> <u>Acerca d</u> Buscar				
Ventas Marketing Soporte	Actividades Colaboración Todo	1 1								
Inicio Calendario Llamadas Reuniones Emails Tareas Empleados Recientes: Transmission Administrado										
Acciones: 🙀 Crear Empleado 🚯 Ver Empleados										
Buscar Empleados										
Nombre	mpleados activos 🔍 Buscar Limpiar Bu	isqueda Avanzada				?				
Actualización Masiva 👻						(1 - 2 de 2)				
Nombre 🔤	Departamento \Leftrightarrow Título \Leftrightarrow	Informa a	Email	Teléfono 🔤	Estado del Empleado ⊜	Fecha de Creación				
Pedro Moreno	Informática	-	pedro@pedro.es	-	Activo	05/10/2017 04:31pm				
Administrador Administrator	Administrator	-	espaciocloud@bilib.es	-	Activo	03/10/2017 11:16am				
Actualización Masiva 💌						(1 - 2 de 2)				
					<u>≣_Im</u>	primir 🕈 <u>Volver arriba</u>				

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"

	Bienvenido, <u>Administrator Administrator [Salr]</u> Empleados Admin Soporte Acerc Mapa del sitio v
Ventas varketin, So 2 Actividades Colaboración Todo	
Inicio Cuentas nactos Oportunidades Clientes Potenciales	
Recientes: 🚯 Pedro Moreno 🔒 Administrado	
Acciones: 🔄 Nueva Cuenta 🔄 Ver Cuentas 🗔 Importar Cuentas	
Buscar Cuentas 3	2 🗷
Nombre Mis Elementos Buscar Limpiar Búsqueda Avanzada	?
Actualmente tienes ningún registro guardado. <u>Crear o Importar</u> uno ahora. <u>Haga clic aquí</u> para aprender más sobre el módulo Cuentas. Para acceder a más información, utilice el menú de us	uario abajo en la barra de navegación principal para acceder a la Ayuda.
	⊟ Imprimir ↑ <u>Volver arriba</u>

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, A	administrador Administrator [Salir] Mapa del sitio マ │ ↓	<u>Empleados</u> <u>Admin</u> <u>Soporte</u> D	<u>a Acerca de</u> Buscar
Ventas Marketing	Soporte A	ctividades Colaborac	ión Todo				
Inicio Cuentas Contacto	os Clientes Potenci	ales Campañas Públic	o Objetivo Listas de Púb	lico Objetivo			
ecientes: 👔 Pedro Moren	o 🍪 Administrado						
cciones: 👌 Nueva Cuenta	a 🛛 📇 Ver Cuentas 🛛	🙀 Importar Cuentas					
Crear 2 Save Cancel							⊕ <u>Crear</u>
∧ Visión General							
Nombre: *	Empresa ficticia S			Teléfono oficina:	967000000		
Web:	http://empresaficti	icia org		Fax:			
- Dirección de facturaci	ión —	sialong		Dirección de envío-			
Calle de facturación:		C/ Reoliz, 10, 5A		Calle de envío:	C/ Reoliz, 10, 5A		
			11			11	
Ciudad de facturació	n:	Albacete		Ciudad de envío:	Albacete		
Estado/provincia de f	facturación:	Albacete		Estado/provincia de e	nvío: Albacete		
CP de facturación:		02006		CP de envío:	02006		
País de facturación:		España		País de envío:	España		
				Copy address from lef	ft: 🗹		
Correo electrónico: Descripción:	+ administracion@e	mperesaficticia.org	Principal Rehusado N	.o válido	1		
				~2]			
Tipo:	Otro 🔻			Industria:	Biotecnología 🔹		
Ingresos anuales:				Empleados:			
Código CNAE/SIC:				Símbolo Ticker:			
				Development			
Miembro de:		r ×		Propietario.			

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

SUGARCRM.						Bienvenido, <u>Administrador</u>	Administrator [Salir] │Em Mapa del sitio マ │ ♀	pleados Admin Se	oporte <u>Acerca de</u> Buscar
Ventas Marketing S	oporte Acti	vidades	Colaboración	Todo					
Inicio Cuentas Contactos C	Oportunidades	Clientes Pot	enciales						
Recientes: 🗂 Empresa fict 👔	🛐 Pedro Moreno	🔒 Adminis	trado						
Acciones: 🛅 Nueva Cuenta 🗧	🕤 Ver Cuentas	🔣 Importar C	uentas						
Buscar Cuentas	Mis Ele	ementos 🔲	Buscar Limp	iar <u>Búsqueda Avanzada</u>					<u>+</u> <u>Crear</u>
Delete 💌								(1 - 1)	de 1) 🚺 🕅
Nombre 🔤			Ciudad 🤤	País de facturación	n ⊜ Teléfono ⊜	Usuario \ominus	Email Address		Creado 🤤
Empresa ficticia SL		,	Albacete	España	967000000	Administrador Administrator	administracion@emp	peresaficticia.org	05/10/2017 05:37pm
Delete 🔻								(1 - 1 o	de 1)
								a <u>Imprimir</u> 1	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)



Bienvenido, <u>Administrador Administrator [Salir]</u>	<u>ados Admin Soporte Acerca de</u> Buscar
Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Tele Inicio Calendario Llamadas Reuniones 1000 2 2	
Recientes: ^{CD} Empresa fict ^{CD} Pedro Moreno ^{QD} Administrado Acciones: ^{ED} Programar Reunión ^{QD} Ver Reuniones ^{ED} Ministrado	
Buscar Reuniones	+ Crear
Asunto Mis Elementos Abrir artículos Buscar Limpiar Búsqueda Avanzada	?
Actualmente tienes ningún registro guardado. <u>Crear o Importar</u> uno ahora. Haga clic aguí para aprender más sobre el módulo Reuniones. Para acceder a más información, utilice el menú de usuario abajo en la barra de navegación principal para acceder a la Ayuda.	
	Imprimir + Volver arriba

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.

SUGARCRM						Bienvenido, <u>Admir</u>	istrador Administrator Mapa del s	:[<u>Salir</u>] <u>Empleados</u> sitio	<u>Admin</u> <u>Soporte</u>	Acerca de Buscar
Ventas Marketing Sc	porte Actividades	Colaboración	Todo							
Recientes: 📇 Empresa fict	🚯 Pedro Moreno 🛛 🔒	Administrado								
Acciones: 👔 Programar Reuni	on 🛛 🙀 Ver Reuniones	Importar Reuniones								
Crear										+ Crear
Save Cancel Enviar Invita	ciones Cerrar y Cre	ar Nuevo								
Asunto: *	Reunión para ver lo	s requisitos de 👔r			Estado:	Planificada	▼			
Fecha Inicio: *	05/20/2017	04 🔻 : 15 🔻 pr	1 🔻		Relacionado con:		•	K	\times	
Fecha Fin: *	05/20/2017	04 v : 15 v pr	1 v		Lugar:	Oficina cen	tral de Empresa Ficticia	SL		
Duración:	None •									
Aviso:	Ventana Emerger Enviar por correo electrónico a todo los invitados	nte 30 minutos antes	•							
Descripción:	Reunión nara ver lo	s requisitos de la anlie	ación que tenemos	aue realizar						
♦ Otro										
Asignado a:		Administrado	r Administrato 👌	×						
Planificación				Saturday	May 20 2017					
	12:00pm	1:00	2:00	3:00	4:00	5:00	6:00	7:00	8:00	
🝰 Administrador Administrator) salir
📄 Juan Moreno) salir
Añadir Asistentes										
Nombre:	2	Apellio	os:		E	nail:		Búsq	ueda	
Crear un invitado como contacto como líder Save tree como líder	Cron. 3 errar y Cre	ar Nuevo								



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

U BUGARCHIVI		Bie	nvenido, <u>Administrador Administrator [Sair]</u> <u>Empleados Adr</u> Mapa del sitio 🗟 🔎	min <u>Soporte</u> <u>Acerca</u> Busca
Ventas Marketing	Soporte Actividades Colaboración Todo			
Recientes: Reunión para.	👝 Empresa fict 👔 Pedro Moreno 🛛 🍰 Administrado			
Acciones: 🔯 Programar Reu	unión 🛛 🙀 Ver Reuniones 🔤 Importar Reuniones			
Reunión para ver los re	quisitos del producto			TH CI
Edit 👻	1			(1)
♦ Visión General				
Asunto:	Reunión para ver los requisitos del producto	Estado:	Planificada	
Fecha y hora de inicio:	05/20/2017 04:15pm			
Duración:	0h 0m	Casos		
	Ventana Emergente 30 minutos antes Enviar nor correo electrónico a todos los invitados	Lugar:	Oficina central de Empresa Ficticia SL	
Aviso:				
Aviso: Descripción:	Reunión para ver los requisitos de la aplicación que tenemos que realizar			
Aviso: Descripción: ♠ Otro	Reunión para ver los requisitos de la aplicación que tenemos que realizar			
Aviso: Descripción: ♦ Otro Asignado a:	Reunión para ver los requisitos de la aplicación que tenemos que realizar Administrador Administrator	Date Modified:	05/10/2017 06:23pm por Administrador Administrator	

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"

SUGARCRM	× ¹ o	Bienvenido, <u>Administrador Administrator (Salir</u>) <u>Emplead</u> Mapa del sitio v P	os Admin Soporte Acerca de Buscar
Ventas Marketing Soporte Actividades	Colaboración Torlo		
Inic	io Emails Documentos		
Recientes: 💋 Nueva campañ 👔 Administrado 🗊	Publico de m 🎒 SugarCRM 🙀 Reunión para 📺 Juan Moreno	Empresa fict 🚯 Pedro Moreno	
Acciones: Acciones:			
Buscar Documentos			<mark>∓</mark> <u>Crear</u>
Nombre de Documento	Buscar Limpiar Búsqueda Avanzada		?
Actualmente tienes ningún registro guardado. <u>Crear o Importar</u> <u>Haga clic aquí</u> para aprender más sobre el módulo Documentos	no ahora. Para acceder a más información, utilice el menú de usuario abajo en la bar	rra de navegación principal para acceder a la Ayuda.	

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

f Sugar crm		В	ienvenido, <u>Administrador Administrator [Sair]</u> <u>Empleados Admin Soporte Acerc</u> Mapa del sitio 🗟 🎜 💭 🔤 Busc
Ventas Marketing Soporte	e Actividades Colaboración Todo		
Recientes: 🛛 💋 Nueva campañ 🛛 🔞 Acciones: 🛛 🙀 Crear Documento 🗍 💋	Administrado 🗊 Publico de m 🍓 SugarCRM 🗃 Reunión para Ver Documentos	📺 Juan Moreno 🛛 📇 Empresa fict 🛛 🔞	ີງ Pedro Moreno
Crear Save Cancel	0		2 18
Nombre de Archivo: * S	eleccionar archivo Ningún archivo seleccionado	Estado:	Activo
Nombre de Documento: *		Versión: *	1
Tipo de Documento:	•	¿Plantilla?:	
Fecha de Publicación: * 05	/11/2017	Categoría:	Base de Conocimiento V
Fecha de Caducidad:		Subcategoría:	•
Descripción:			
Documento Relacionado:	Seleccionar	Versión de Documento Relacionado:	۲
♦ Otro			
Asignado a:	Administrador Administrato 🦎 🗙		
Save Cancel			
			 Volue with



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.

SUGARCRM.			Bienvenido, <u>Administrac</u>	<u>lor Administrator [S</u> Mapa del sitio	$\frac{\text{alir}}{\forall \forall} \left \begin{array}{c} Empleados \\ P \end{array} \right $	Admin Soporte Acerca de Buscar
Ventas Marketing Soporte Actividades Colaboración Todo						
Recientes: 💋 estatuto de 📿 Nueva campañ 🚯 Administrado 🕼 Publico de m 🎒 S Acciones: 🙀 Crear Documento 🔂 Ver Documentos	SugarCRM 🛛 🙀 Reuni	ón para 📄 Juan Moreno	📇 Empresa fict 👔 Ped	ro Moreno		
Buscar Documentos						+ <u>Crear</u>
Nombre de Documento Buscar Limpiar Búsqueda Avanza	ada					?
Delete 💌						(1 - 1 de 1)
Nombre de Documento \ominus Nombre de Archivo	Categoría \ominus	Subcategoría 🔤	Fecha de Versión	Fecha de Caducidad	Usuario 🔤	Fecha Creación 🝦
estatuto de trabajadores.pdf estatuto de trabajadores.pdf			<u>05/11/2017</u> 04:20pm		Administrador Administrator	05/11/2017 04:20pm
Delete V						(1 - 1 de 1) 🚺 🕅
					2	<u>Imprimir</u> <u>Volver arriba</u>



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 introduzcas tus datos de acceso:

Bienvenido a	
Idioma: Identificador: Contraseña:	Español Iniciar Sesión
	♦ ¿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: <u>https://github.com/sugarcm/SugarCE-Add-ons</u>

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

•	Conectar MailChimp con SugarCRM	SugarChip
•	Mapa con tus ventas	<u>SalesMAP</u>
•	Integración con GMAL	<u>GSYNC</u>
•	Firma digital de documentos	DOCUSIGN
•	Envío de SMS a los clientes	<u>SendSMS</u>
•	Sincronizar Ebay con SugarCRM	eBay Orders
•	Diagramas de Gantt sobre de los provectos	Gantt Project
•	Detector de duplicados	Duplicate detector
•	Recordatorio de oportunidades de venta	<u>OpportunitiesAlerts</u>

- Accounts -	Contacta -	Opportunities - Lands	• Calendar - Reports	~ Quates ~ Docume	nti + 🗸 Search	~ Q	• 🛞 - 🛨	Search (Order(s)										
ado							Create «	Order	No		My Ito	ms 🗆 😽	arch Clear	Advanced (Search				
er • Create Search by																			
- New		Salar	Account Name	Office Plane	• End	e Vacr	0	□ -	Delete	*							100 d	(1 - 20 of 50)1)
əl		In Process	RRR Advertising Inc.	(324)734-3837	kid section gevenple on	Will Viestin			Order NO	Status	Sale Date	Source	Voucher Code	Discount	Shipping Total	Total		Email	
s Update		Dead	First National S/0	(458) 797-0744	shone support@example.tv	Sarah Smith	an -		е	0	8	0	0	8	0	0	Phone s	Address	
Q*	tee .	Assigned	T-Cat Media Group Inc	(110) 548-4829	kid. kid sedicn@example.ed	1000 Westin		0	374442	Pending	08/15/2016	=B-ey	0010100000		\$0.00	5000	0.000		
To Target List		Assigned	Powell Funding	(425) 425-1136	vegan vegan, tregjerample, i	Max Jensen	a			Pending	06/15/2016	chay	0		\$0.00	5 1000			
500		Converted	Start Over Trust	(396) 507-8774	phone kid.qa@example.t	Max Jensen	(b) ==	v											
ent		New	Gender Broadband Inc	(447) 430-0031	phone vegan, sugan@exam.	Sally Bronson		• 0	37420004	Pending	08/15/2016	ebay			\$0.00	\$	02001210043		
ing sing single		Converted	Underwater Mining Inc.	(693) 137-5348	hr84@example.t	Chris Oliver				Duradas	00.05.0000		_		ca.ca				
b Lynel Hossing		Converted	JJ Resources Inc	(234) 075 1489	sugart@dexample.com	Sarah Smith	(B) Y	0		Panding	06/16/2016	CDU			50.00	•	0.000		

Para hacer un mejor aprovechamiento de este apartado te recomendamos que veas el <u>vídeo</u> 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: <u>https://www.bilib.es/recursos/catalogo-de-aplicaciones/ficha-de-aplicacion/app/sugarcmr/</u>
- Web oficial: <u>https://www.sugarcrm.com/es/home</u>
- Apps para SugarCRM: <u>https://github.com/sugarcrm/SugarCE-Add-ons</u>
- Documentación y soporte sobre SugarCRM: <u>https://support.sugarcrm.com/</u>
- Comunidad sobre SugarCRM: <u>https://community.sugarcrm.com/welcome</u>
- Videotutorial. Principales características de SugarCRM: <u>https://www.youtube.com/watch?v=1wQ3sZPtMCI</u>
- Videotutorial. Curso básico de SugarCRM en español. <u>https://www.youtube.com/watch?v=ZuYI1LFhtfw&list=PLWnxSF_OIFOcNBS_dWT0p02Sq6aPa_7um8</u>

Y además...





Centro de Apoyo Tecnológico a Emprendedores – BILIB

C/ de la Investigación nº 1 – Albacete

Teléfono: 967 196 777

Email: comunicacion@bilib.es

bilib.es

