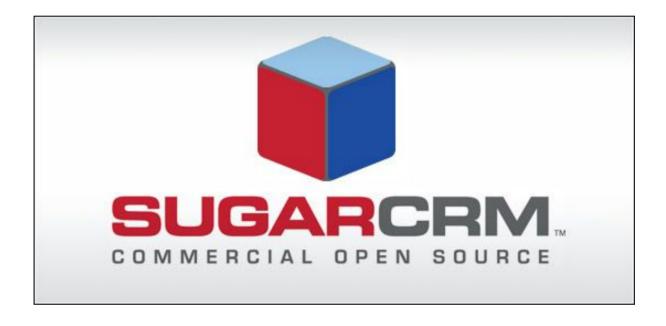
# Un sistema para la administración de las relaciones con los clientes en empresas



# Introducción, situación y contexto

Esta práctica tiene por objetivo hacer sudo de la plataforma Nubola, concretamente de una de sus aplicaciones: SugarCRM. Para ello, vamos a realizar algunas operaciones con usuarios y clientes potenciales tales como organizar reuniones, gestión de incidencias....

Para ello, supondremos que estamos administrando una ferretería en Barcelona, la cual cuenta con una serie de empleados(usuarios) y una serie de clientes que añadiremos al sistema como contactos y a los cuales vincularemos cuentas en nuestro CRM. Dicha ferretería realizará gestiones comerciales con otras empresas asociadas cuyos datos podremos observar a continuación.

# Alta de cuentas y usuarios

En este apartado realizaremos la alta de usuarios y de las cuentas necesarias. A continuación veremos la información de los usuarios de nuestra empresa y de los clientes y las cuentas asociadas:

#### **Usuario 1: Carmen Teresa Toledo Hernandez**

1. Cuenta: Ferreterías Giménez

2. Dirección: Laprida 89, 3º 4º. Barcelona

3. Tel: 932521245

4. Contacto: Marcelo Mestres5. Tel Contacto: 6023235326. Puesto: Director comercial

## **Usuario 2: Fredy Pérez Suárez**

1. Cuenta: Escabel SL

2. Dirección: Corrientes 23, 1o 4o. Barcelona

3. Tel: 93666666

4. Contacto: Mariana Lomas5. Tel Contacto: 932222222

6. Puesto: Directora de Marketing

## Usuario 3: Josué Toledo

1. Cuenta: Cementos Barcelona SL

2. Dirección: Córcega 123, 1o 2o. Barcelona

3. Tel: 939999999

4. Contacto: Mirna Ribes5. Tel Contacto: 607777776. Puesto: Líder de Proyecto

## Usuario 4: Berto Rodríguez Concepción

1. Cuenta: Constructora Pérez

2. Dirección: Reselló 256, 1oA Barcelona

3. Tel: 938888888

Contacto: Luis Pizarro
Tel Contacto: 60666666
Puesto: Director comercial
Contacto: María José Gil

8. Tel Contacto: 938888888

9. Puesto: Responsable Marketing

## Usuario 5: Fidel Suárez de la Torre

1. Cuenta: Muebles y Decoración La Diagonal

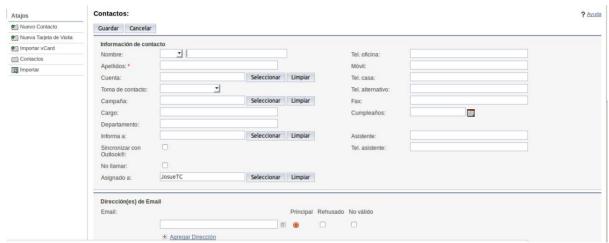
2. Dirección: Diagonal Mar 123, 1o 2o. Barcelona

3. Tel: 93666666

Contacto: Estanislao Pérez
Tel Contacto: 608888888

6. Puesto: Responsable Marketing

A través de la interfaz que podemos observar en la siguiente captura hemos dado de alta a los contactos:



A modo de ejemplo, podemos observar en las siguientes capturas la creación de los usuarios Estanislao y Marcelo Mestres:

## Creación del contacto María Jose Gil



#### Creación del contacto Marcelo Mestres



Tenemos introducidos en nuestro CRM una serie de candidatos que hemos obtenido en una CONFERENCIA, comenzamos a llamarlos para presentar la empresa y ofrecerles alguna de las ofertas actuales en el caso de que estén interesados.

En este apartado podemos observar algunos ejemplos de interacción con algunos usuarios:

#### **Usuario 1**

Dejar constancia de la llamada a la candidata María Pizarro.

La candidata está interesada en la Oferta y quiere que se le envíe un presupuesto por mail, tendremos que:

- Convertir el Candidato en Cuenta.
- Pedirle la información necesaria para la ficha (El nombre de la cuenta
- si no lo tenemos).
- Abrirle una Oportunidad que haga referencia al Presupuesto que se le
- debe enviar (Esta Oportunidad se la adjudicamos al usuario 2).

Para esto, realizaremos los siguientes pasos:

1. Programamos llamada a María Pizarro.



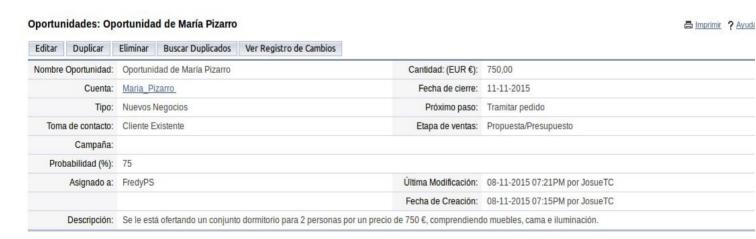
2. Creamos cliente potencial María Pizarro y asignamos al usuario correspondiente(Carmen Teresa Toledo Hernandez)



3. Creamos nueva cuenta para María Pizarro



4. Creamos nueva oportunidad asociada al cliente potencial Maria Pizarro



# Usuario 2. Fredy Pérez Suárez

Dejar constancia de la llamada al candidato Antonio Roca.

El candidato está interesado en la Oferta y quiere que se le envíe un presupuesto por mail, tendremos que:

- Convertir el Candidato en Cuenta.
- Pedirle la información necesaria para la ficha (El nombre de la cuenta si no lo tenemos).
- Abrirle una Oportunidad que haga referencia al Presupuesto que se le debe enviar (Esta Oportunidad se la adjudicamos al usuario 1).

#### Pasos a realizar:

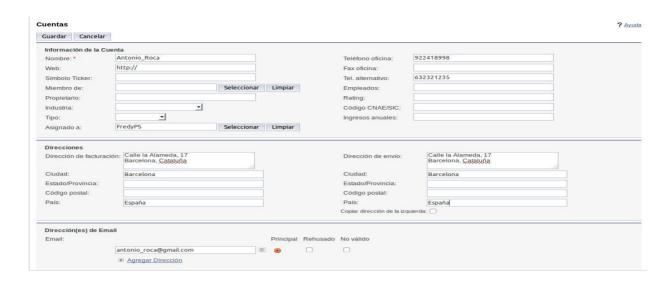
1. Programamos una llamada al cliente potencial Antonio Roca. En este caso el usuario vinculado y participante será el usuario 2



2. Creamos cliente potencial Antonio Roca y lo asignamos al usuario o empleado correspondiente: usuario 2



3. Creamos nueva cuenta para el cliente potencial Antonio Roca



4. Finalmente, se nos pide crear una nueva oportunidad para este cliente, de la siguiente manera:



# **INCIDENCIAS Y CASOS**

En este apartado observaremos un par de situaciones en las que se producen incidencias en la organización y como se debe proceder para resolverlas.

# **Primer Ejemplo**

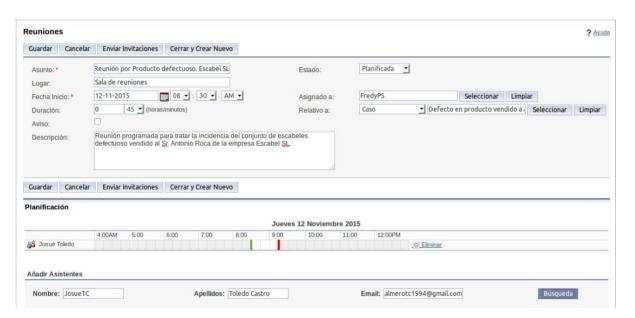
El usuario 2 (Fredy Pérez Suárez) recibe una llamada de la Cuenta Escabel SL, del sr. Antonio Roca que dice que el producto recibido (conjunto de escabeles) tiene un defecto y que necesita tenerlo en pleno funcionamiento antes del 15 de diciembre.

Para resolver este problema, realizaremos las siguientes acciones como administradores del CRM:

1. Abro un caso y lo adjudico al usuario 2.



2. El usuario 2 ve el caso y planea una reunión para hablar del tema a la que invita al usuario Admin (casos prácticos) y al usuario 5.



3. Buscamos a los asistentes y enviamos las invitaciones



# Segundo ejemplo:

El usuario 4(Berto Rodríguez Concepción) recibe una llamada de la Constructora Pérez, de la Sra. Mariana Lomas que dice que ha tenido problemas para conectarse a la red durante el día 15 de noviembre.

## Actividades a realizar:

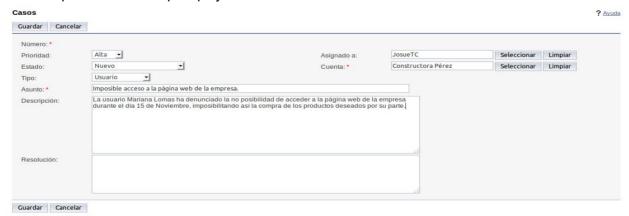
- Abrir un caso al respecto.
- Analizar las incidencias por si ha existido algún problema con los servidores que nuestro departamento tenga constancia. Si existe alguna Incidencia al respecto:
  - La adjunto al CASO.
  - Planeo una llamada al cliente para comentarle el incidente y que ya está solucionado.
  - Completo y cierro el CASO.

#### Pasos a realizar:

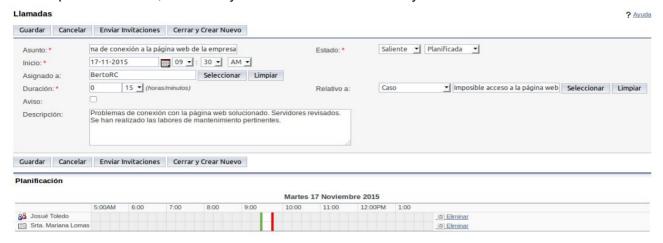
 Genero la incidencia. En este punto, se expone como asunto de la incidencia la problemática con los servidores que han imposibilitado la conexión de la sra. Mariana Lomana a la página web de la empresa.



2. Apertura de caso por queja de la sra. Mariana Lomas



3. Programo la llamada con la sra. Mariana Lomas para comentarle que se ha solucionado el problema y cerramos el caso, exponiendo en este caso la fecha en la que se realizará, el asunto y referencias a los usuarios y al caso vinculado.



# Creando una campaña

Finalmente, SugarCRM también nos da la posibilidad de crear, configurar y difundir campañas. Esta opción es bastante útil para cualquier empresa u organización que quiera dar a conocer algún tipo de producto. Estas campañas podremos vincularlas con distintos clientes, los cuales podrán acceder a ella a través de diversos medios: email, página web, etc.

Para crear una campaña, haremos click en el botón "Crear Campaña" y la configuraremos rellenando los campos que podemos observar en la siguiente captura de pantalla:

				Volver a lista (1)
Nombre: *	Navidad 2015-2016	Asignada a:	JosueTC	Seleccionar Limpiar
Estado: *	Planificación 🕶			
Fecha Inicio:	01-11-2015 (dd-mm-yyyy)			
Fecha Fin: *	29-11-2015 (dd-mm-yyyy)			
Гіро: *	Email			
Moneda:	Euro:€ ▼	Impresiones:	0	
Presupuesto:	10000	Coste Real:	9500	
ngresos Esperados:	14.000,00	Coste Esperado:	11000	
Descripción:	difusión será principalmente vía gigajl. Los ingresos es disponiendo de un presupuesto de 10000 €  Campaña promocional planificada para la primera sem			