

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



**Josué Toledo Castro**

## **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 Mestres
5. Tel Contacto: 602323532
6. Puesto: Director comercial

#### **Usuario 2: Fredy Pérez Suárez**

1. Cuenta: Escabel SL
2. Dirección: Corrientes 23, 1o 4o. Barcelona
3. Tel: 936666666
4. Contacto: Mariana Lomas
5. 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 Ribes
5. Tel Contacto: 607777777
6. Puesto: Líder de Proyecto

#### **Usuario 4: Berto Rodríguez Concepción**

1. Cuenta: Constructora Pérez
2. Dirección: Reselló 256, 1oA Barcelona
3. Tel: 938888888
4. Contacto: Luis Pizarro
5. Tel Contacto: 606666666
6. Puesto: Director comercial
7. 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: 936666666
4. Contacto: Estanislao Pérez
5. 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

Atajos

- Nuevo Contacto
- Nueva Tarjeta de Visita
- Importar vCard
- Contactos
- Importar

**Contactos: Sr. Marcelo Mestres** [Imprimir](#) [Ayuda](#)

Editar Duplicar Eliminar Buscar Duplicados Administrar Suscripciones Ver Registro de Cambios

Nombre:	Sr. Marcelo Mestres	vCard	Tel. oficina:	932521245
Cuenta:	Mercatel		Móvil:	602323532
Toma de contacto:			Tel. casa:	
Campaña:			Tel. alternativo:	
Cargo:	Director Comercial		Fax:	
Departamento:	Ventas		Cumpleaños:	
Informa a:			Asistente:	
Sincronizar con Outlook®:	<input type="checkbox"/>		Tel. asistente:	
No llamar:	<input type="checkbox"/>			
Fecha de Modificación:	04-11-2015 11:10AM por JosueTC			
Asignado a:	JosueTC		Fecha de Creación:	04-11-2015 11:04AM por JosueTC
Dirección principal:	Laprida 89, 3º 4º Barcelona Laprida Barcelona España		Dirección alternativa:	

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.

**Llamadas: Llamada a a María Pizarro** [Ayuda](#)

Guardar Cancelar Enviar Invitaciones Cerrar y Crear Nuevo

Guardar y Continuar (1 de 3)

Asunto: *	Llamada a a María Pizarro	Estado: *	Saliente Planificada
Inicio: *	10-11-2015 11:00 AM		
Asignado a:	CarmenTH	Seleccionar Limpiar	
Duración: *	0:15 (horas/minutos)	Relativo a:	Cuenta Ferreterías Giménez
Aviso:	<input type="checkbox"/>	Seleccionar Limpiar	
Descripción:			

Guardar Cancelar Enviar Invitaciones Cerrar y Crear Nuevo

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

**Cientes Potenciales:** [? Ayuda](#)

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

**Información del cliente potencial**

Toma de contacto:  Estado:

Campaña:  [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Descripción de toma de contacto:

Descripción estado:

Referido por:

Nombre:  Tel. oficina:

Apellidos:  Móvil:

Nombre de cuenta:  Tel. casa:

Cargo:  Tel. alternativo:

Departamento:  Fax:

No llamar: ☐

Asignado a:  [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

### 3. Creamos nueva cuenta para María Pizarro

**Cuentas: María\_Pizarro** [Imprimir](#) [? Ayuda](#)

[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Buscar Duplicados](#) [Ver Registro de Cambios](#)

Nombre:	María_Pizarro	Teléfono oficina:	922578463
Web:		Fax:	
Símbolo Ticker:		Tel. alternativo:	65547741
Miembro de:		Empleados:	
Propietario:		Rating:	
Industria:	Construcción	Código CNAE/SIC:	
Tipo:		Ingresos anuales:	
Modificado:	08-11-2015 07:09PM por JosueTC		
Asignado a:	CarmenTH	Creado:	08-11-2015 07:09PM por JosueTC
Dirección de facturación:	Calle San Sebastián, 15 Barcelona, Cataluña	Dirección de envío:	
Descripción:			
Email:	maria_pizarro@gmail.com (Principal)		

### 4. Creamos nueva oportunidad asociada al cliente potencial María Pizarro

#### Oportunidades: Oportunidad de María Pizarro

[Imprimir](#) [? Ayuda](#)

[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Buscar Duplicados](#) [Ver Registro de Cambios](#)

Nombre Oportunidad:	Oportunidad de María Pizarro	Cantidad: (EUR €):	750,00
Cuenta:	María_Pizarro	Fecha de cierre:	11-11-2015
Tipo:	Nuevos Negocios	Próximo paso:	Tramitar pedido
Toma de contacto:	Cliente Existente	Etapas de ventas:	Propuesta/Presupuesto
Campaña:			
Probabilidad (%):	75		
Asignado a:	FredyPS	Última Modificación:	08-11-2015 07:21PM por JosueTC
		Fecha de Creación:	08-11-2015 07:15PM por JosueTC
Descripción:	Se le está ofertando un conjunto dormitorio para 2 personas por un precio de 750 €, comprendiendo muebles, cama e iluminación.		

#### 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

#### Llamadas

[? Ayuda](#)

<b>Guardar</b> <b>Cancelar</b> <b>Enviar Invitaciones</b> <b>Cerrar y Crear Nuevo</b>				
Asunto: *	Llamada al candidato Antonio Roca	Estado: *	Saliente	Planificada
Inicio: *	09-11-2015	10	30	AM
Asignado a:	FredyPS	<b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>		
Duración: *	0	15	(horas/minutos)	
Relativo a:	Cuenta	<b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>		
Aviso:	<input type="checkbox"/>			
Descripción:	Próxima llamada al cliente potencial Antonio Roca a las 10:30 am en la fecha 09-11-2015			
<b>Guardar</b> <b>Cancelar</b> <b>Enviar Invitaciones</b> <b>Cerrar y Crear Nuevo</b>				

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

#### Clientes Potenciales:

[? Ayuda](#)

<b>Guardar</b> <b>Cancelar</b>			
<b>Información del cliente potencial</b>			
Toma de contacto:	Campaña	Estado:	En Proceso
Campaña:		<b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>	
Descripción de toma de contacto:	Contacto que se ha adquirido a partir de su interés por algunos artículos expuestos en la campaña realizada la primera semana de Noviembre		
Referido por:			
Nombre:	Sr.	Antonio	
Apellidos: *	Roca		
Nombre de cuenta:	Antonio_Roca		
Cargo:			
Departamento:			
No llamar:	<input type="checkbox"/>		
Asignado a:	FredyPS	<b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>	
Descripción estado:	Al cliente potencial se le realizará una llamada y se le enviará un presupuesto. Adquisición del cliente Antonio Roca en proceso		
Tel. oficina:	922418998		
Móvil:	632321235		
Tel. casa:			
Tel. alternativo:			
Fax:			

3. Creamos nueva cuenta para el cliente potencial Antonio Roca

**Cuentas** ? Ayuda

**Guardar** **Cancelar**

---

**Información de la Cuenta**

Nombre: *	Antonio_Roca	Telefono oficina:	922418998
Web:	http://	Fax oficina:	
Símbolo Ticker:		Tel. alternativo:	632321235
Miembro de:	<input type="text"/> <b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>	Empleados:	
Propietario:		Rating:	
Industria:	<input type="text"/>	Código CNAE/SIC:	
Tipo:	<input type="text"/>	Ingresos anuales:	
Asignado a:	FredyPS <b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>		

---

**Direcciones**

Dirección de facturación:	Calle la Alameda, 17 Barcelona, Cataluña	Dirección de envío:	Calle la Alameda, 17 Barcelona, Cataluña
Ciudad:	Barcelona	Ciudad:	Barcelona
Estado/Provincia:		Estado/Provincia:	
Código postal:		Código postal:	
País:	España	País:	España

☐ Copiar dirección de la izquierda:

---

**Dirección(es) de Email**

Email:	Principal	Rehusado	No válido
antonio_roca@gmail.com	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

[+ Agregar Dirección](#)

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

**Oportunidades** ? Ayuda

**Guardar** **Cancelar**

---

Nombre Oportunidad: Oportunidad de Antonio Roca

Moneda: Euro : €

Cuenta: *	Antonio_Roca <b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>	Cantidad: *	120
Tipo:	Nuevos Negocios	Fecha de cierre: *	14-11-2015
Toma de contacto:	Campaña	Próximo paso:	
Campaña:	<input type="text"/> <b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>		
Etapas de ventas: *	Propuesta/Presupuesto	Probabilidad (%):	90
Asignado a:	CarmenTH <b>Seleccionar</b> <b>Limpiar</b>		
Descripción:	Oportunidad de venta de 4 bolsas de cemento al constructor Antonio Roca		

**Guardar** **Cancelar**

## 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.



**Casos** [? Ayuda](#)

Guardar Cancelar

Número: \*

Prioridad: Alta Estado: Nuevo Tipo: Producto Asunto: \* Defecto en producto vendido a Antonio Roca. Empresa Escabel SL Descripción: La segunda semana de Noviembre se realizó la venta de un conjunto de escapeles al cliente Antonio Roca. El sujeto ha denunciado un defecto en dicho producto y exige su arreglo y su puesta en funcionamiento antes del 15 de Noviembre debido a la suspensión temporal de dos de sus construcciones. Resolución:

Asignado a: FredyPS Seleccionar Limpiar Cuenta: \* Escabel SL Seleccionar Limpiar

Guardar Cancelar

- 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.

**Reuniones** [? Ayuda](#)

Guardar Cancelar Enviar Invitaciones Cerrar y Crear Nuevo

Asunto: \* Reunión por Producto defectuoso. Escabel SL Estado: Planificada Lugar: Sala de reuniones Fecha Inicio: \* 12-11-2015 08:30 AM Asignado a: FredyPS Seleccionar Limpiar Duración: 0 45 (horas/minutos) Relativo a: Caso Defecto en producto vendido a Seleccionar Limpiar Aviso: ☐ Descripción: Reunión programada para tratar la incidencia del conjunto de escapeles defectuoso vendido al Sr. Antonio Roca de la empresa Escabel SL.

Guardar Cancelar Enviar Invitaciones Cerrar y Crear Nuevo

**Planificación**

Jueves 12 Noviembre 2015

	4:00AM	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00PM
Josué Toledo									

[Eliminar](#)

**Añadir Asistentes**

Nombre: JosueTC Apellidos: Toledo Castro Email: almerotc1994@gmail.com Búsqueda

- Buscamos a los asistentes y enviamos las invitaciones

**Planificación**

Jueves 12 Noviembre 2015

	4:00AM	5:00	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00PM
Fredy Pérez Suárez									
Josué Toledo									

[Eliminar](#)

**Añadir Asistentes**

Nombre: Fidel Apellidos: Email: Búsqueda

Nombre	Email	Teléfono
Fidel Suárez de la Torre		

[Añadir](#)



## 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:

1. 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.

**Incidencias** [? Ayuda](#)

Guardar Cancelar

Número: *	Asignado a:	JosueTC	Seleccionar	Limpiar
Prioridad:	Urgente			
Tipo:	Defecto			
Fuente:	Interno			
Categoría:	Seguimiento de Incidencias			
Encontrado en Lanzamiento:		Estado:	Nuevo	
		Resolución:	Aceptado	
		Corregido en Lanzamiento:		
Asunto: *	Problema con servidores			
Descripción:	Se han producido varias caídas de los servidores centrales durante la semana del 9 al 15 de Noviembre, inhabilitando el acceso por parte de los clientes a la página web de la empresa.			
Registro de Actividad:	No se han registrado accesos al portal web de la empresa durante el Lunes, Miércoles y Viernes de la semana del 9 al 15 de Noviembre.			

Guardar Cancelar

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

**Casos** [? Ayuda](#)

Guardar Cancelar

Número: *	Asignado a:	JosueTC	Seleccionar	Limpiar	
Prioridad:	Alta	Cuenta: *	Constructora Pérez	Seleccionar	Limpiar
Estado:	Nuevo				
Tipo:	Usuario				
Asunto: *	Imposible acceso a la página web de la empresa.				
Descripción:	La usuario Mariana Lomas ha denunciado la no posibilidad de acceder a la página web de la empresa durante el día 15 de Noviembre, imposibilitando así la compra de los productos deseados por su parte.				
Resolución:					

Guardar Cancelar

- 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.

**Llamadas** [? Ayuda](#)

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Enviar Invitaciones](#) [Cerrar y Crear Nuevo](#)

Asunto: \*  Estado: \*

Inicio: \*   :  AM

Asignado a:  [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Duración: \*  :  (horas/minutos) Relativo a:   [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Aviso: ☐

Descripción:

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Enviar Invitaciones](#) [Cerrar y Crear Nuevo](#)

---

**Planificación**

Martes 17 Noviembre 2015

	5:00AM	6:00	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00PM	1:00	
Josué Toledo										<a href="#">Eliminar</a>
Srta. Mariana Lomas										<a href="#">Eliminar</a>

## 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:

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Ver Registro de Cambios](#)

Volver a lista

Nombre: \*  Asignada a:  [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Estado: \*

Fecha Inicio:  (dd-mm-yyyy)

Fecha Fin: \*  (dd-mm-yyyy)

Tipo: \*

Moneda:

Presupuesto:  Impresiones:

Ingresos Esperados:  Coste Real:

Coste Esperado:

Objetivo:

Descripción:

[Guardar](#) [Cancelar](#) [Ver Registro de Cambios](#)