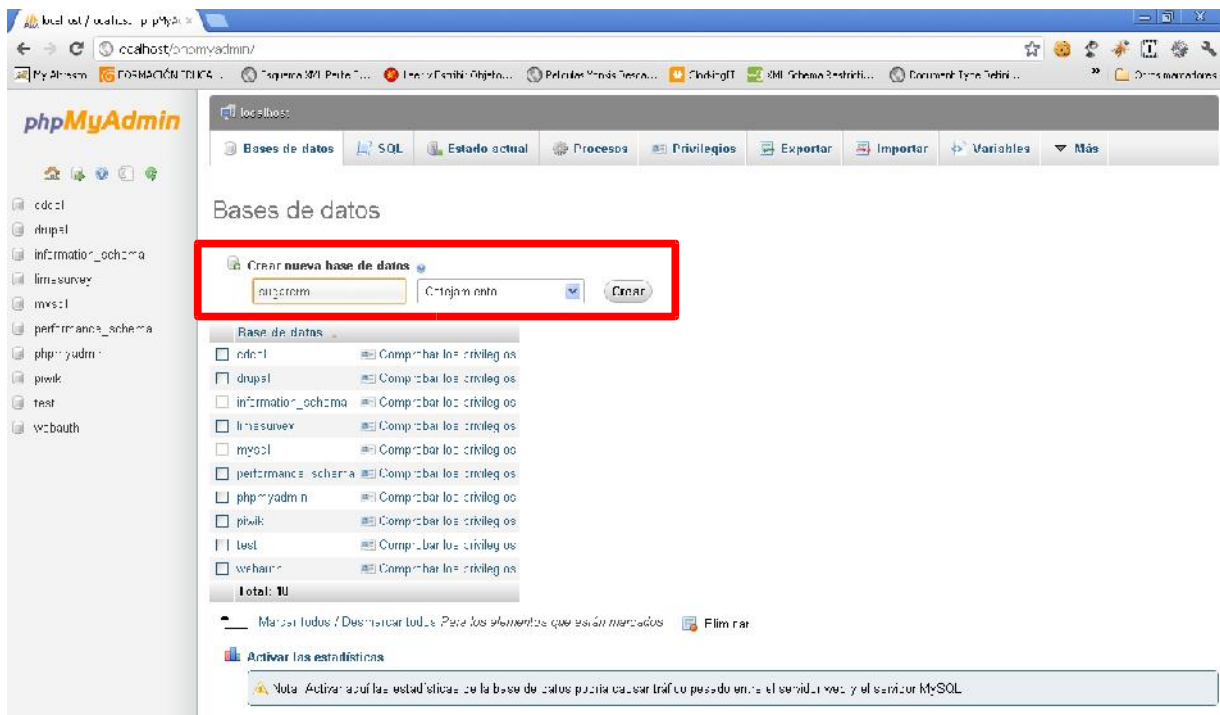


1. Instalar el CRM Sugar con el paquete de idioma español, en un servidor web local. En esta instalación añadir la base de datos de ejemplo.

Partimos de un servidor local Apache, instalado a partir de una distribución XAMPP para Windows, ya utilizado para realizar las pruebas de algunas de las tareas anteriores.



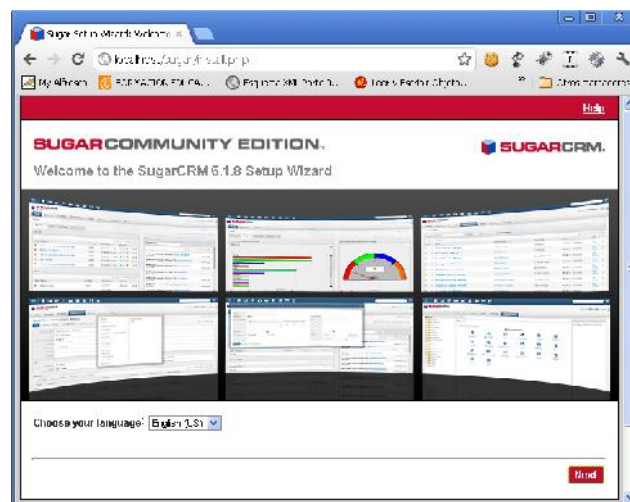
Desde phpAdmin crearemos la base de datos que utilizará la aplicación.



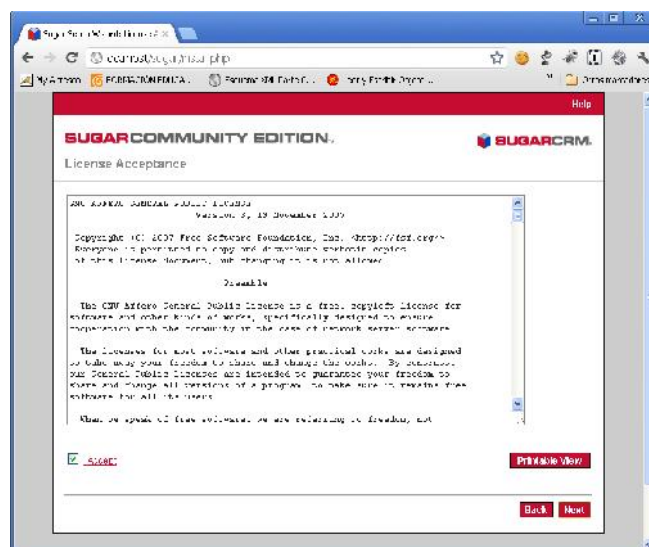
Comprobamos que la base de datos ha sido creada correctamente, y los usuarios que pueden acceder a la misma y con qué privilegios



La versión CRM a instalar será la **SugarCRM 6.1.8** para lo cual descargamos el archivo [SugarCE-6.1.8.zip](http://sourceforge.net/projects/sugarcrm/files/6.1.8.zip) desde la página <http://sourceforge.net/projects/sugarcrm/files/>. Una vez descargado el archivo, lo descomprimos en una carpeta llamada **sugar** y copiamos dicha carpeta al directorio **\xampp\htdocs** para publicar la aplicación. Ahora, en la barra de direcciones del navegador escribimos <http://localhost/sugar> de manera que se inicie la instalación de la aplicación.



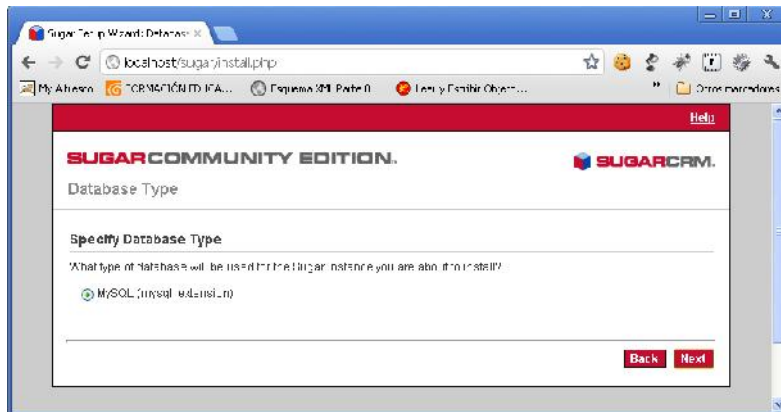
Por defecto el idioma es inglés, posteriormente instalaremos el paquete de idioma en español. Tras la pantalla de requerimientos de la aplicación, aceptamos el acuerdo de licencia y continuamos con el asistente



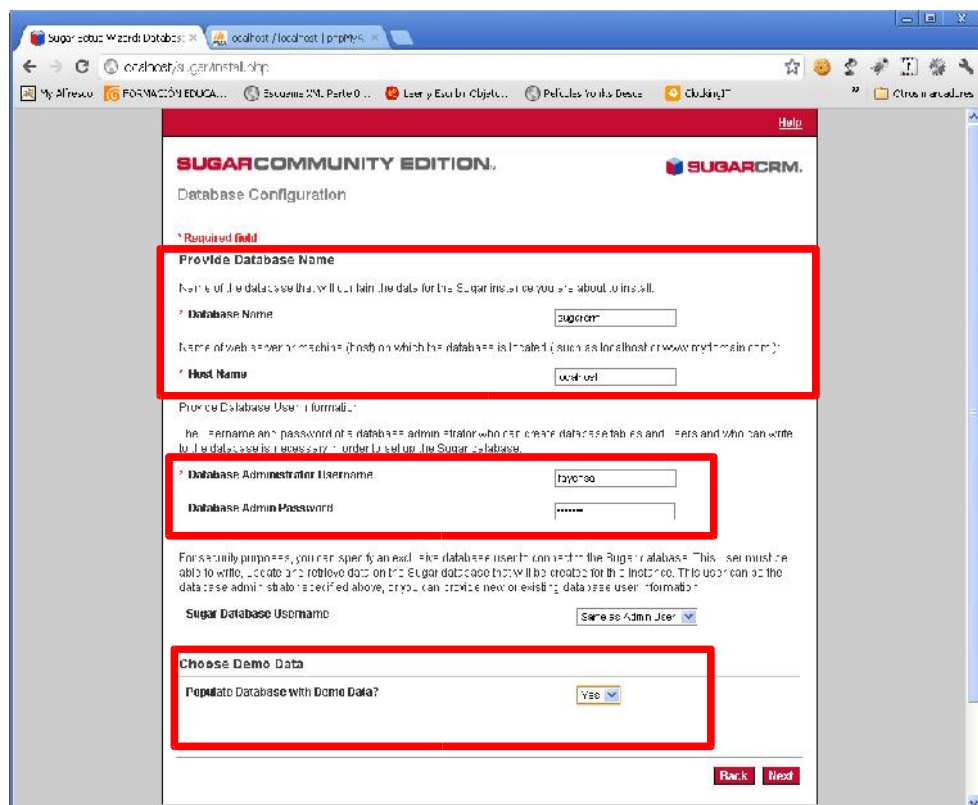
Realizaremos una instalación personalizada



Solo se nos ofrece la oportunidad de utilizar una base de datos de MySQL, ya que automáticamente detecta el motor de base de datos del servidor



Configuramos la conexión a la base de datos y cargamos la base de datos de ejemplo



Y seguidamente los parámetros de acceso a la aplicación.

Sugar Setup Wizard: Site Conf

localhost / localhost | phpMyAdmin

localhost/sugar/install.php

My Alfresco FORMACIÓN EDUCA... Esquema XML Parte 0... Leer y Escribir Objeto... Otros marcadores

Help

SUGAR COMMUNITY EDITION **SUGARCRM**

Site Configuration

*** Required field**

Identify Administration User

Enter the URL that will be used to access the Sugar instance after installation. The URL will also be used as a base for the URLs in the Sugar application pages. The URL should include the web server or machine name or IP address.

*** URL of Sugar Instance**

Enter a name for your system. This name will be displayed in the browser title bar when users visit the Sugar application.

*** System Name**

Select collation (sorting) settings for your system. This settings will create the tables with the specific language you use. In case your language doesn't require special settings please use default value.

*** Collation Settings**

After installation, you will need to use the Sugar admin user (default username = admin) to log in to the Sugar instance. Enter a password for this administrator user. This password can be changed after the initial login. You may also enter another admin username to use besides the default value provided.

*** Sugar Application Admin Name**

*** Sugar Admin User Password**

*** Re-enter Sugar Admin User Password**

Back **Next**

Desmarcamos todas las opciones

Sugar Setup Wizard: Site Security

localhost/sugar/install.php

My Atihoc FORMACIÓN EDUC... Esquema XML Parte 0... Leer y escribir Objeto...

Escuela XML Parte 3: Fundamentos
www.cafit.com.mx/linked/informacion/escuela/xml/

Help

SUGARCOMMUNITY EDITION. **SUGARCRM.**

Site Security

Required field

Select Security Options

☐ Send Anonymous Usage Statistics?
If selected, Sugar will send **anonymous** statistics about your installation to SugarCRM, Inc. every time your system checks for new versions. This information will help us better understand how the application is used and guide our improvements to the product.

☐ Automatically Check For Updates?
If selected, the system will periodically check for updated versions of the application.

☐ Use a Custom Session Directory for Sugar
If selected, you must provide a secure folder for storing Sugar session information. This can be done to prevent session data from being vulnerable on shared servers.

☐ Use a Custom Log Directory
If selected, you must specify a log directory to override the default directory for the Sugar log. Regardless of where the log file is located, access to it through a web browser will be restricted via an .htaccess redirect.

☐ Provide Your Own Application ID
If selected, you must provide an application ID to override the auto-generated ID. The ID ensures that sessions of one Sugar instance are not used by other instances. If you have a cluster of Sugar installations, they all must share the same application ID.

Back Next

Tras repasar los parámetros de configuración, terminamos de instalar la aplicación.

Sugar Setup Wizard: Confirm

localhost/sugar/install.php

My Atihoc FORMACIÓN EDUC... Esquema XML Parte 0... Leer y escribir Objeto...

Help

SUGARCOMMUNITY EDITION. **SUGARCRM.**

Confirm Settings

Database Configuration

Database Type	mysql
Host Name	localhost
Database Name	sugarcrm (will be created)
Database Administrator Username	root@localhost
Populate Database with Demo Data?	yes
Drop Tables	no

Site Configuration

URL of Sugar Instance	http://localhost/sugar
-----------------------	------------------------

Sugar Updates Config

Automatically Check For Updates?	Yes
----------------------------------	-----

Select Security Options

Use a Custom Session Directory for Sugar?	No
Use a Custom Log Directory?	No
Provide Your Own Application ID?	No

System Credentials

Sugar Database Username	root@localhost
Sugar Database User Password	(hidden)
Sugar Application Admin Name	Admin
Sugar Admin User Password	(hidden)

System Environment

PHP Version	5.3.8
XML Parsing	OK
MP Strings Module	OK

La siguiente vez que nos logamos en la aplicación, se nos ofrece la posibilidad de hacerlo en el idioma castellano.

Bienvenido a

SUGARCOMMUNITY EDITION™

Por favor, introduzca su nombre de usuario y contraseña.

Identificador:

Contraseña:

Idioma:

[¿Ha olvidado su contraseña?](#)

Ingresamos en la aplicación escogiendo Castellano y vemos como realmente la aplicación se encuentra en dicho idioma

The screenshot shows the SugarCRM application interface in Spanish. The browser address bar displays the URL: localhost/sugar/index.php?module=Home&action=index4. The top navigation bar includes the SugarCRM logo and a search bar. Below the navigation bar, the main content area is divided into several sections:

- CRM Hispano**: A section with a header "SugarCRM en español" and a sub-header "La primera comunidad en español de SugarCRM". It features a sidebar with links to "¿Qué es CRM?", "¿Qué es SugarCRM?", "Manuales de SugarCRM", and "Demo SugarCRM en Español". The main content area displays a forum post titled "Foros de SugarCRM Hispano" with a date of "Martes, 15 Mayo, 2012 - 19:14".
- Mis Contactos**: A section for managing contacts, showing a table with columns for "Nombre", "Cargo", "Tel. oficina", "Fecha de Creación", and "Usuario".
- Mis Reuniones**: A section for managing meetings, showing a table with columns for "Creador", "Asunto", "Relacionado con", "Fecha inicio", and "¿Asignado?".
- Mis Principales Oportunidades**: A section for managing opportunities, showing a table with columns for "Nombre Oportunidad", "Creador", "Cantidad", and "Fecha de cierre".
- Mis Incidencias Asignadas**: A section for managing assigned incidents, showing a table with columns for "Número", "Asunto", "Prioridad", and "Estado".
- Mis Llamadas**: A section for managing calls, showing a table with columns for "Número", "Asunto", "Prioridad", and "Estado".

3. Crear un usuario administrador diferente del que se crea por defecto al hacer la instalación del sistema.

Desde el menú de Administración, entramos en **Usuarios** → **Gestionar Usuarios**



y en la siguiente pantalla en **Crear Usuario**



tras introducir los datos del usuario, (**Tipo usuario:** *Usuario administrador*), pulsamos en **Guardar**

Perfil usuario

Nombre usuario: * ampercqh

Estado: * Activo

Tipo usuario: Usuario administrador

Usuario tiene acceso a todos los registros de la página Administración.

Nombre: Amparo

Apellido: *

Información empleado

Estado empleado: Activo

Cargo: Jefe de Departamento

Departamento: Administración

Mostrar registro de empleado: ☒

Teléfono oficina:

Celular:

Vemos como efectivamente se ha creado el nuevo usuario con los permisos de administrador

Acciones: ☐ Crear Usuario ☐ Crear Grupo ☐ Ver usuarios ☐ Eliminar usuarios

Nombre: Buscar

Acciones: Seleccionados: 0 (1 - 3 de 3)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Nombre usuario	Cargo	Departamento	CorreoE	Teléfono	Estado	Administrador
<input checked="" type="checkbox"/>	Amparo Gómez Herrera	ampercqh	Jefe de Departamento	Administración	ampercqh@hotmail.com	264914	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>

4. Crear un usuario José López, del departamento comercial.

Procedemos de manera similar al punto anterior, pero sin concederle permisos de administrador.

Acciones: [Crear Usuario](#) [Crear Grupo](#) [Ver usuarios](#) [Importar usuarios](#)

Buscar

Nombre: Buscar ?

Acciones: [Re-activar todos](#)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Nombre usuario	Cargo	Departamento	Correo E	Teléfono	Estado	Administrador
<input type="checkbox"/>	JOSÉ LÓPEZ	lopez	Jefe de departamento	Comercial	lopez.jose@nuestradelucia.es	350753	ACTIVO	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		amgatoch	Jefe de departamento	Administración	amgatoch@nuestradelucia.es	350754	ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>		admin	Administrador		admin@nuestradelucia.es		ACTIVO	<input checked="" type="checkbox"/>

5. Definir un rol que no tenga acceso a realizar ninguna operación sobre las cuentas ni sobre la gestión de incidencias y aplicarlo al usuario definido anteriormente.

Desde el menú de **Administración** entramos en **Administración de Roles** del apartado **Usuarios**

Usuarios

Crear, editar, activar y desactivar usuarios en Sugar. Cree y gestione equipos y roles, incluyendo el acceso a nivel de módulo y campo.

Administración de Usuarios	Administración de cuentas de usuario	Administración de Roles	Administración de preferencias de usuarios y sus propiedades
Administración de Contraseñas	Administración de los requisitos de las contraseñas es como su seguridad		

Creamos el nuevo rol, deshabilitando todas las operaciones sobre las cuentas y la gestión de incidencias. Y asignamos dicho rol al usuario creado anteriormente.

Filtrar

Nombre:

Descripción:

	Acceso	Eliminar	Editar	Exportar	Importar	Listar	Ver
Cuentas	Desactivar	Nada	Nada	Nada	Nada	Nada	Nada
Sector de incidencias	Desactivar	Nada	Nada	Nada	Nada	Nada	Nada
Equipos	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Campañas	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Casos	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Contactos	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Documentos	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Marketing por Email	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Emails	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Plantillas de Email	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Clientes Potenciales	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Reuniones	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Notas	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Oportunidades	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Proyectos	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Tareas de Proyecto	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Listas de Público Objetivo	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Público Objetivo	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Tareas	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido
Usuarios	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido	No Establecido

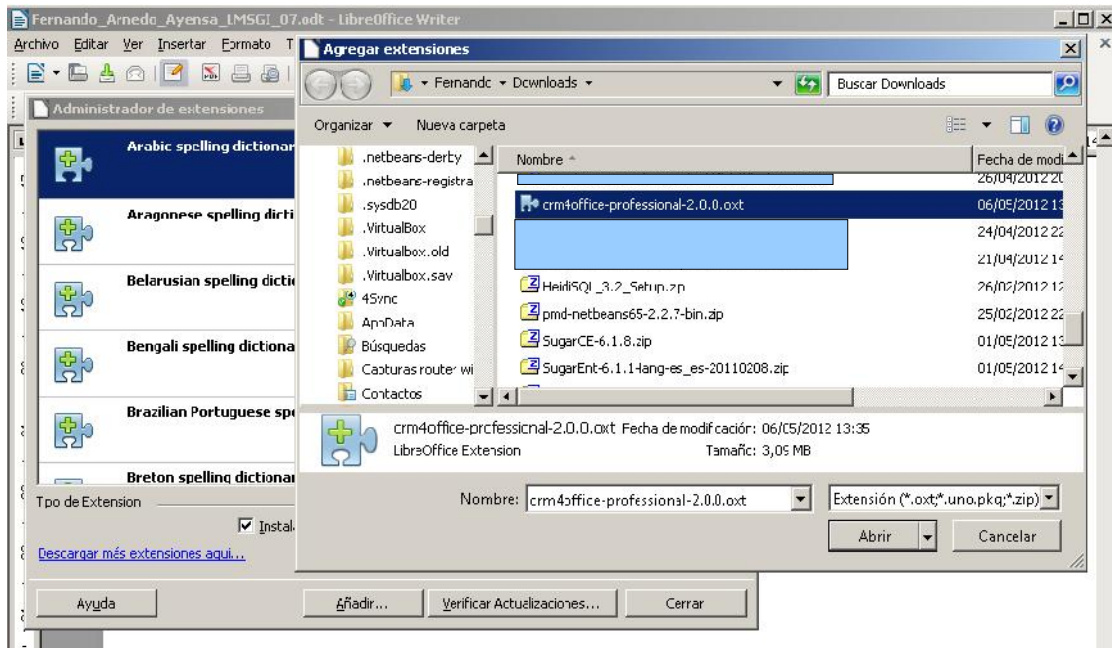
A Usuarios

Nombre: Identificador: Correo: Teléfono:

José López	lopez	jose@nuestradelucia.es	350753	<input checked="" type="checkbox"/>
------------	-------	------------------------	--------	-------------------------------------

6. Realizar la integración de SugarCRM con OpenOffice.

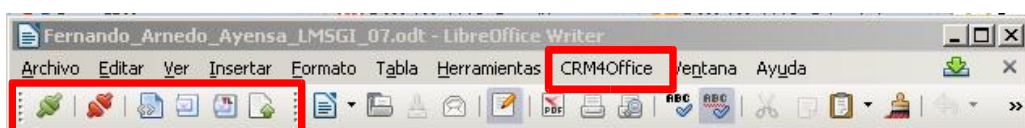
Para integrar SugarCRM con OpenOffice, nos descargaremos la extensión CRM4Office para OpenOffice desde la página <http://extensions.openoffice.org/en/project/crm4office>. Una vez descargado, instalamos la extensión desde el menú **Herramientas** → **Administrador de extensiones ...** de OpenOffice.



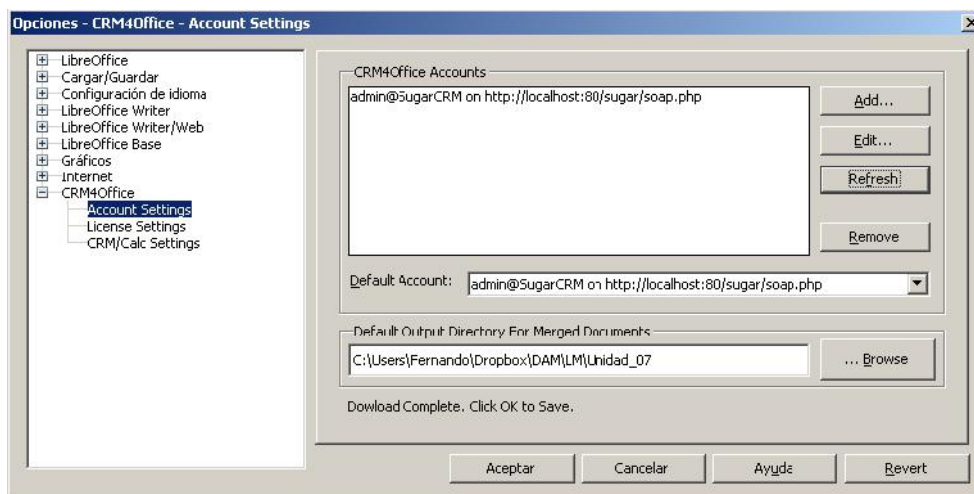
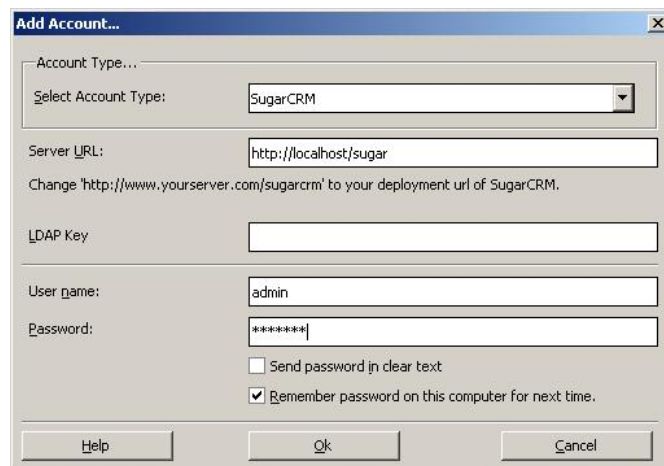
Observamos como se ha instalado la extensión



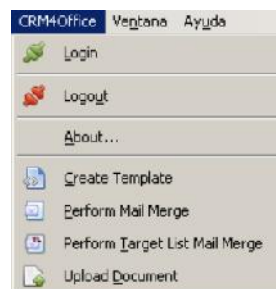
Reiniciamos OpenOffice y vemos como se han añadido las opciones de menú y la barra de herramientas correspondientes a integración con SugarCRM.



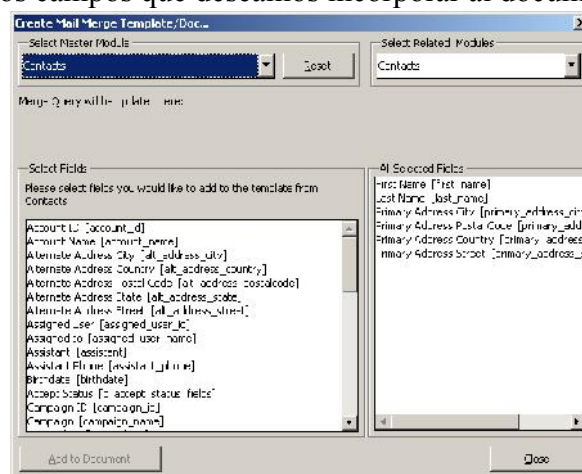
Configuramos la conexión a SugarCRM accediendo al menú **Herramientas** → **Opciones** y en el cuadro de diálogo **CRM4Office** → **Account Settings** → **Add**, utilizando los parámetros adecuados de conexión:



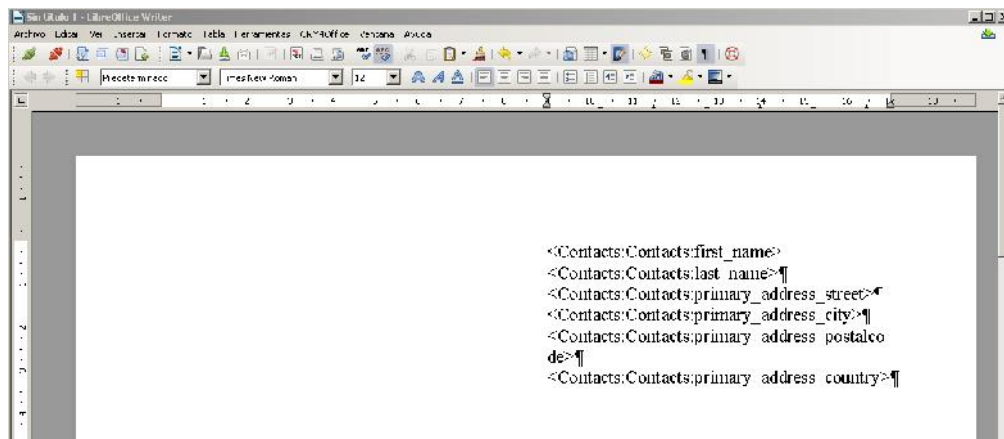
Una vez configurada la cuenta ya podemos acceder a los datos. Vamos a crear una carta modelo a una serie de contactos. Para ello accedemos a la opción Create Template del menú CRM4Office



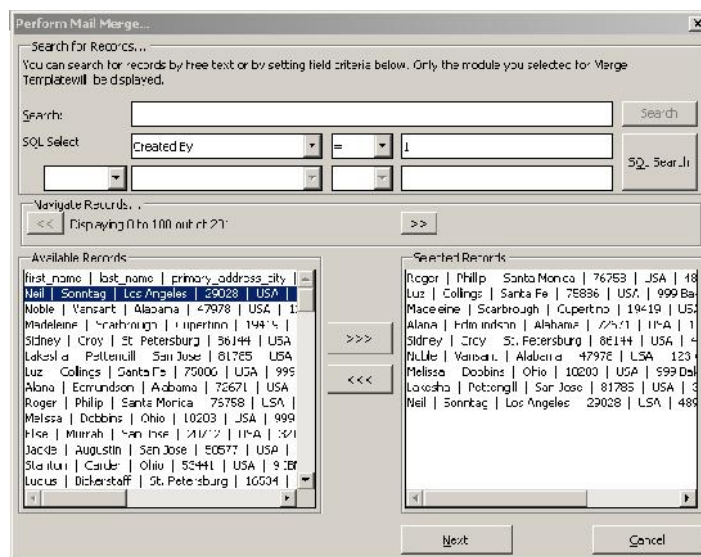
Y vamos seleccionando los campos que deseamos incorporar al documento



de este modo construimos la plantilla



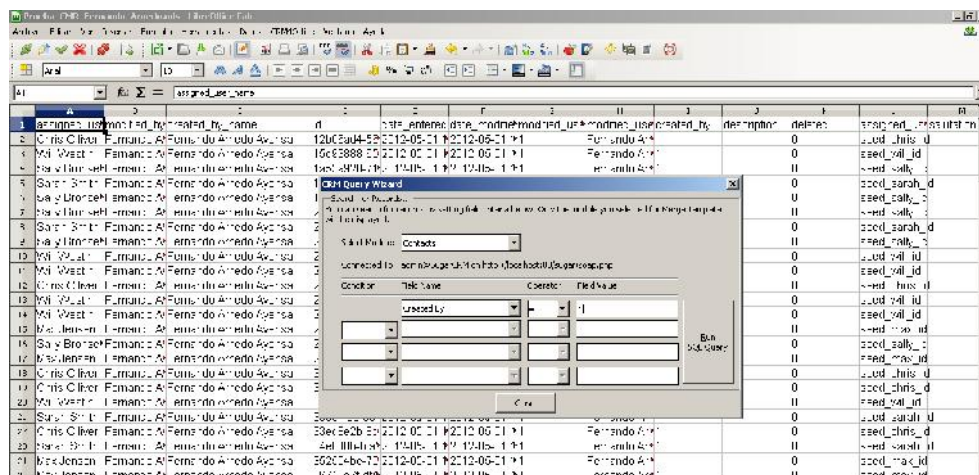
Una vez creada la plantilla seleccionamos los registros que deseamos seleccionar de la lista de contactos.



Y finalmente creamos un documento por registro mediante la opción

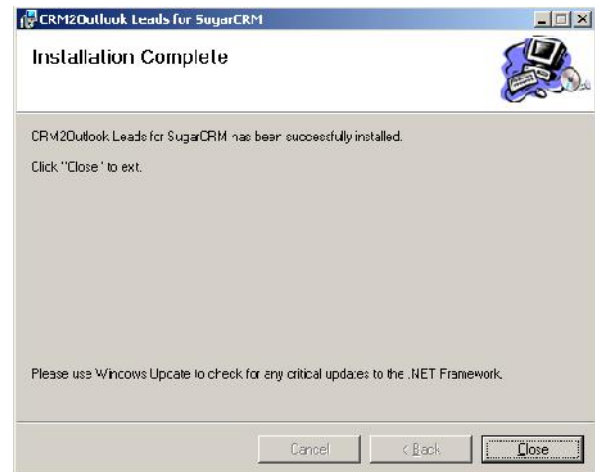
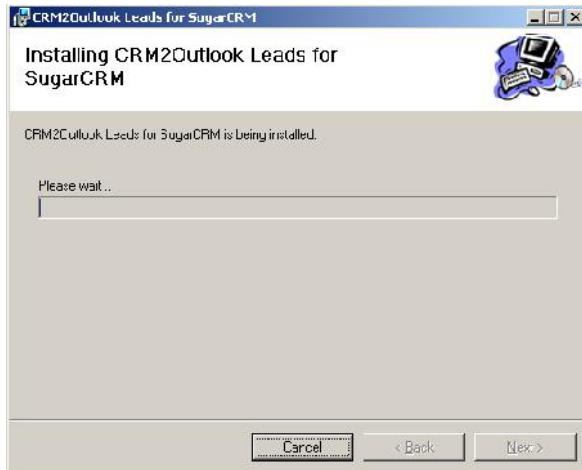


La integración con OpenOffice también se realiza en la aplicación Calc, desde la cual podremos recuperar registros de SugaCRM de los diferentes módulos, pudiendo filtrar dichos registros antes de recuperarlos.

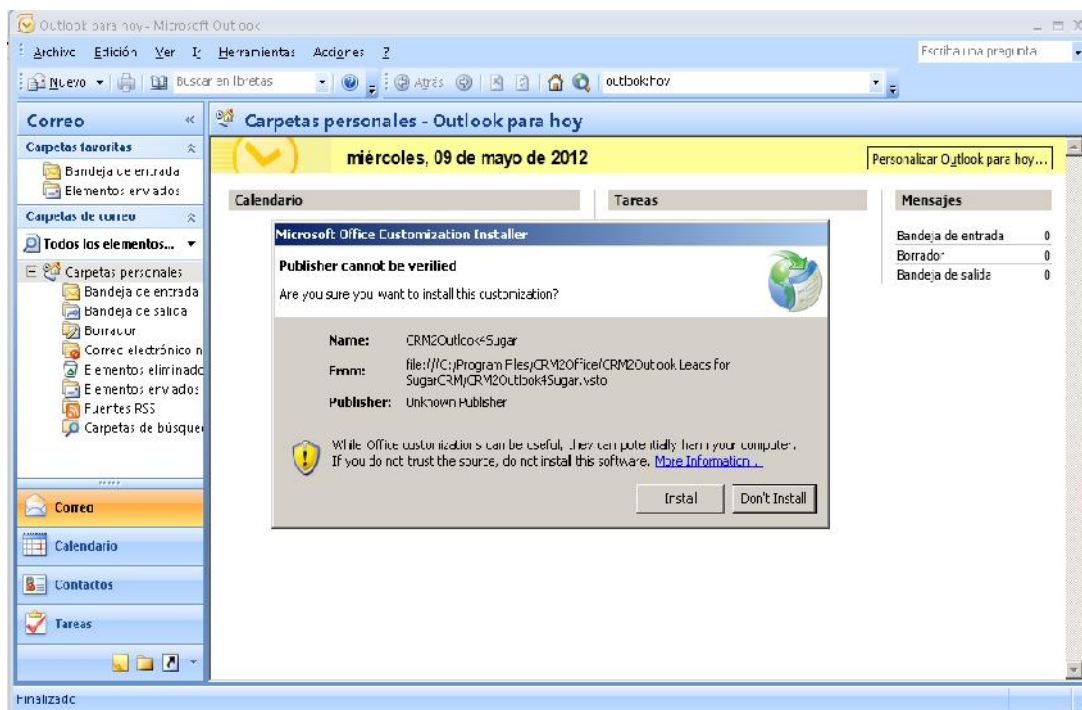


7. Realizar la integración de SugarCRM con Outlook Microsoft Office.

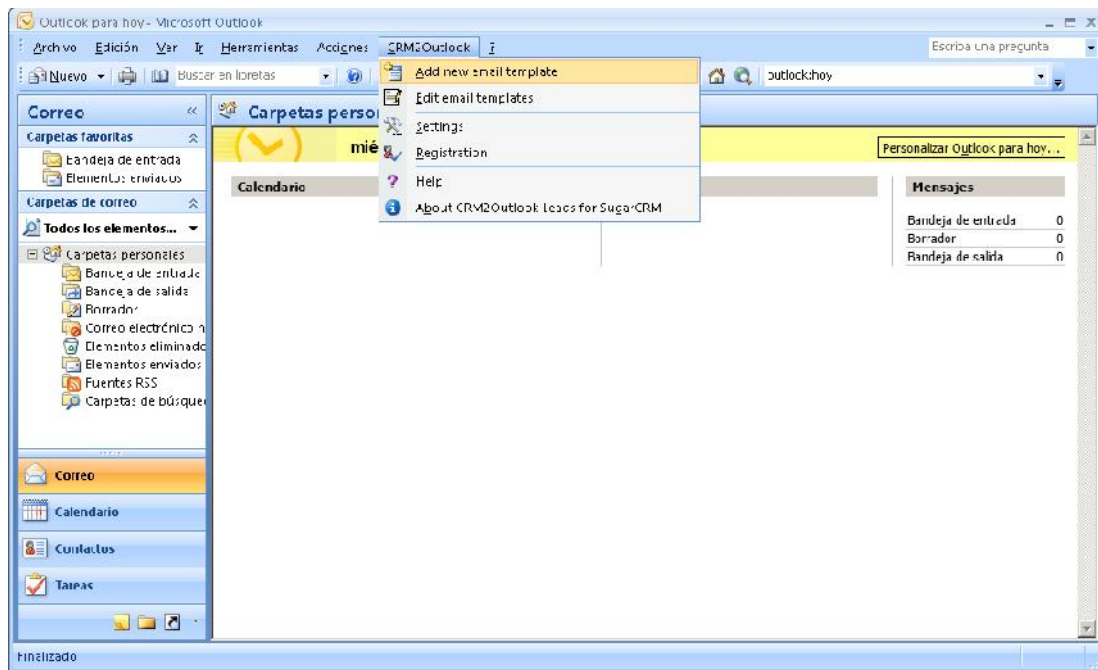
Descargamos el archivo CRM2Outlook07Leads4Sug104.zip desde http://www.sugarforge.org/frs/?group_id=939 y lo descomprimos. Una vez descomprimido ejecutamos el archivo ArchiveToCMS2007Setup.msi. para instalar la aplicación.



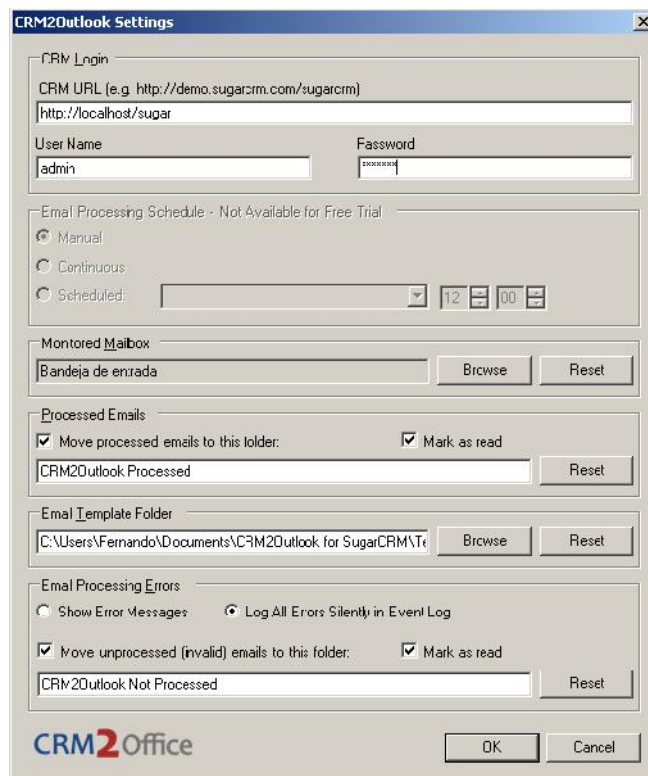
Abrimos Outlook y proseguimos la instalación



tras lo cual tenemos el plugin instalado y pasaremos a configurarlo



Introducimos los parámetros de conexión



Y crearemos las subcarpetas CRM2OutlookK en la que se almacenarán los correos que se procesen



Para poder crear nuevas entradas de clientes en CRM a partir de datos que nos lleguen por correo electrónico tendremos que crear las plantillas para determinar como se obtienen los datos correspondientes:

CRM2Outlook Email Template Wizard

Select or enter any additional information required for all emails

Template Identification (Required)

Template Name: Template Enabled ☒

Keyword or Phrase

Email Subject:

☐ Contains This Text ☐ Exact Match ☒ Any Subject ☐ Ignore PW: or RE: in subject

Sender

Hint: to process all mail from a particular email address, choose "Any Subject" and "Email is From This Address"

☒ Email is From This Address:

Options

☒ Set Lead Source:

☐ Set Lead Source Description:

☐ Set Campaign:

Click Next to map fields in the email to fields in your database

CRM2Office

< Previous Next > Cancel

CRM2Outlook Email Template Wizard

Review the template fields

CRM Field	Text Before	Text After
Leads: last_name	Apellidos:	
Leads: first_name	Nombre:	
Leads: primary_address_street	Dirección:	
Leads: alt_address_postalcode	Código postal:	
Leads: primary_address_city	Ciudad:	

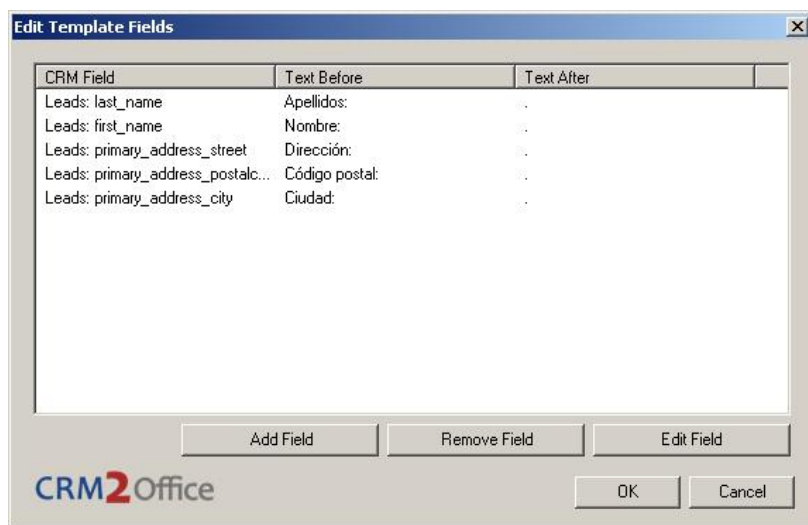
Add Field Remove Field Edit Field

Click Finish to complete your template or Back to continue editing your mappings

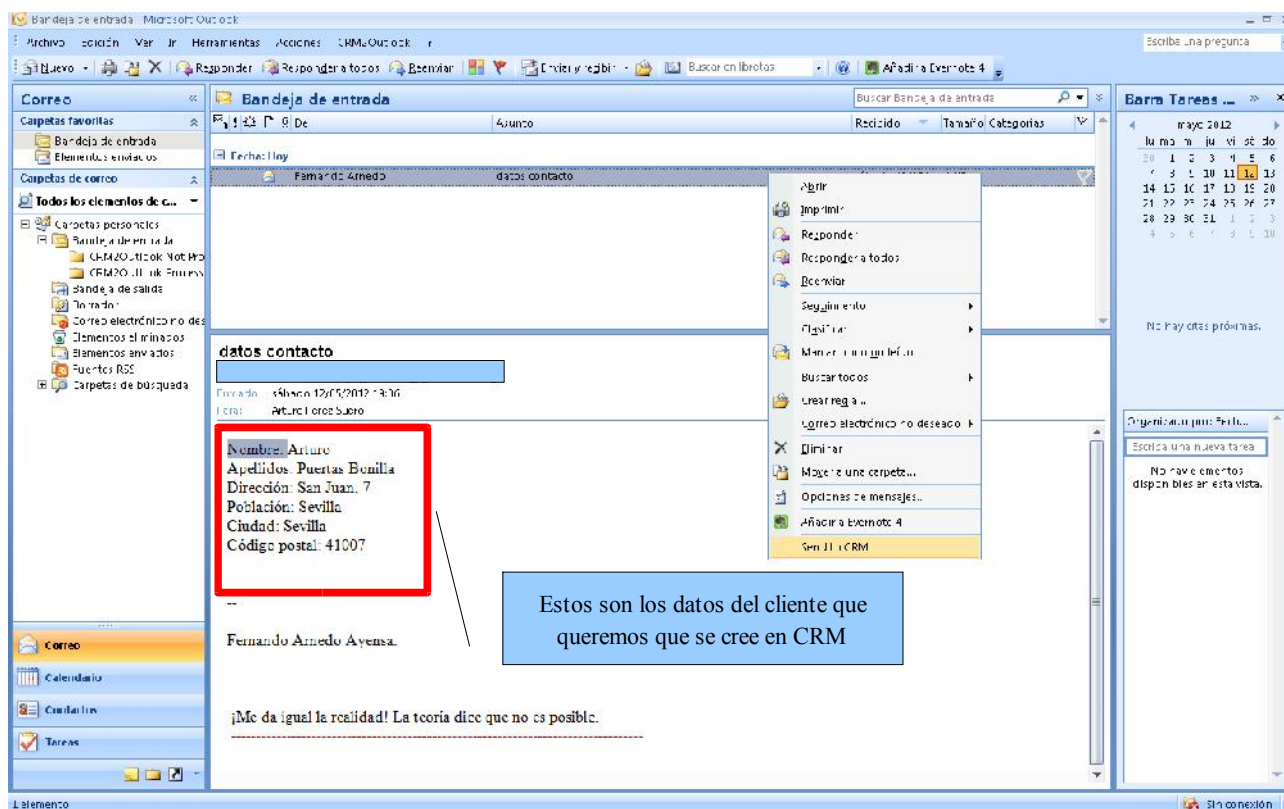
CRM2Office

< Previous Finish Cancel

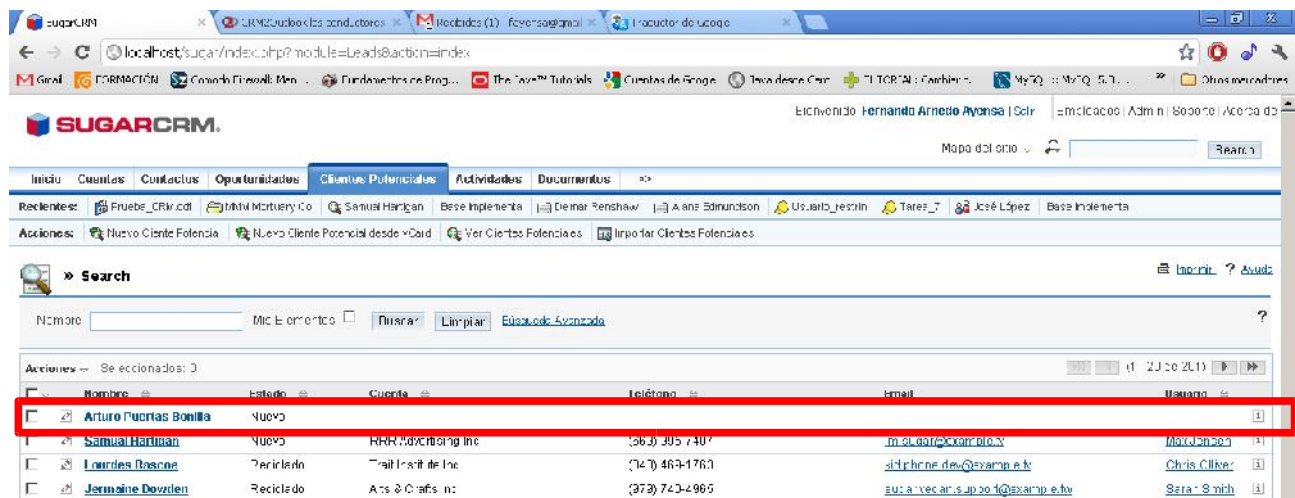
En caso de equivocarnos, podemos utilizar el menú CRM2Outlook para modificar las plantillas



Una vez tenemos las plantillas, para pasar los datos que nos llegan por email a la base de datos de clientes de CRM, seleccionamos los email que contengan los datos y en el menú contextual seleccionamos la opción **Send to CRM**



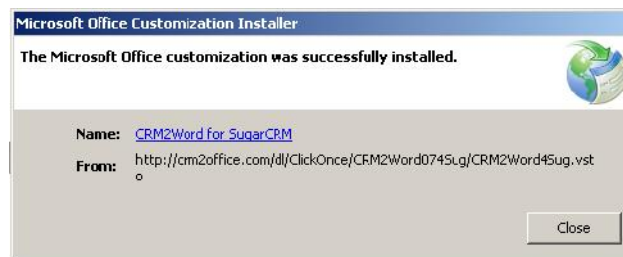
Una vez procesados los email, comprobamos en CRM que efectivamente los nuevos clientes se han creado automáticamente.



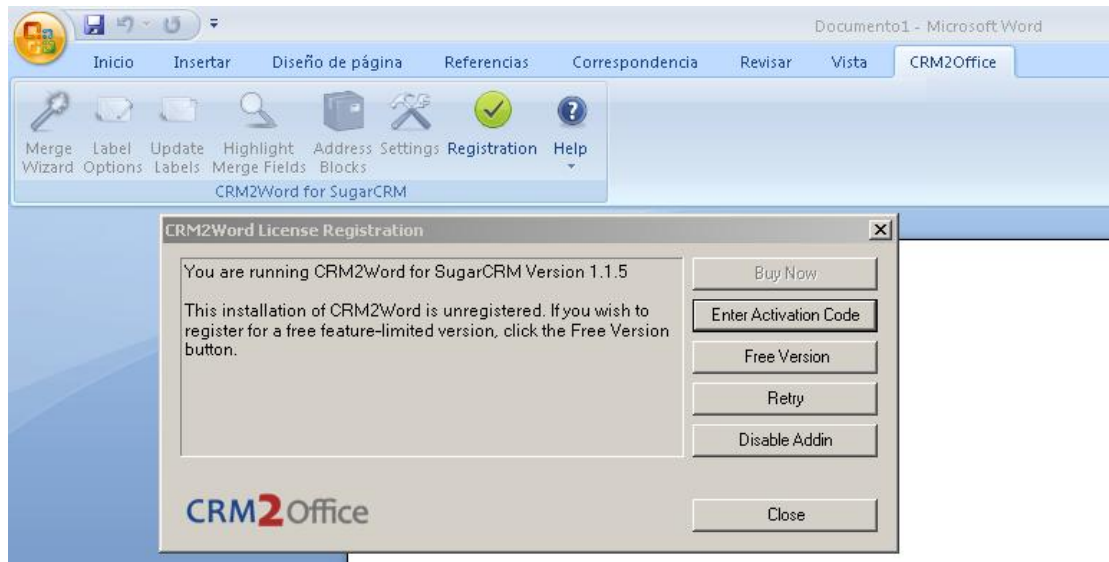
8. Realizar la integración de SugarCRM con Word Microsoft Office.

Descargamos el archivo **CRM2Word1106.zip** desde http://www.sugarforge.org/frs/?group_id=939 y lo descomprimos. Una vez descomprimido ejecutamos el archivo **setup.exe** para instalar la aplicación.

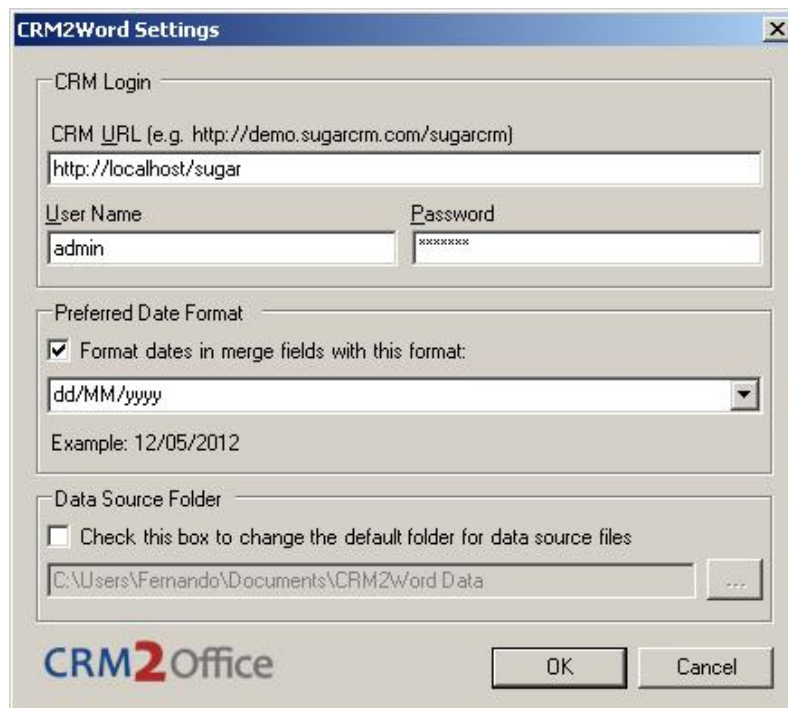




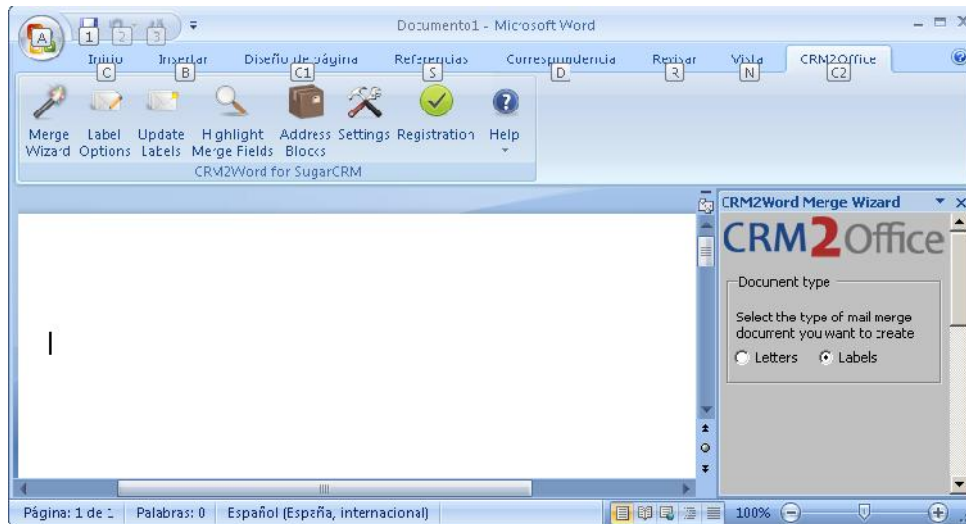
Tras la instalación, abrimos Microsoft Word y procedemos a registrar el plugin, en la versión libre.



Una vez registrados, ya podemos configurar los datos de conexión



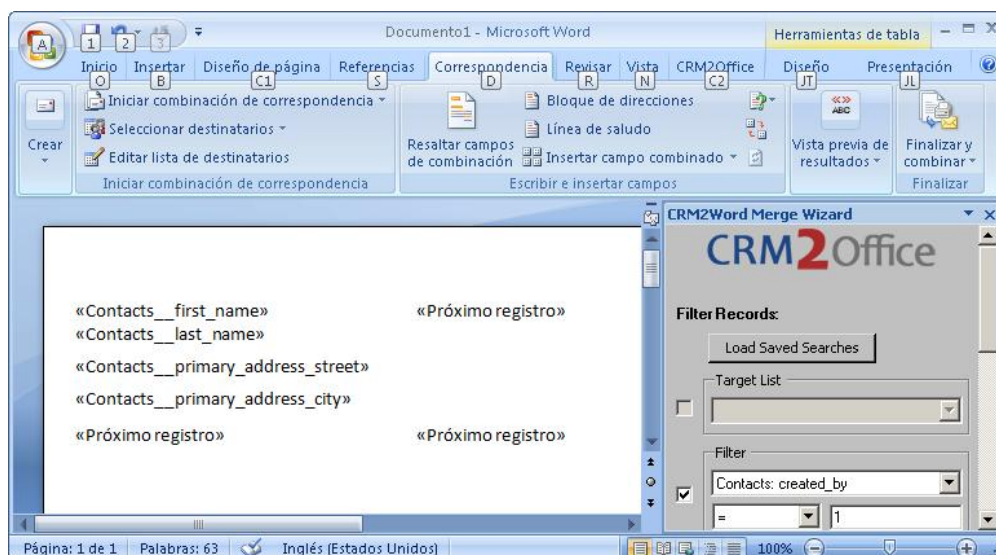
Vamos a utilizar el asistente para crear las etiquetas de los contactos de CRM



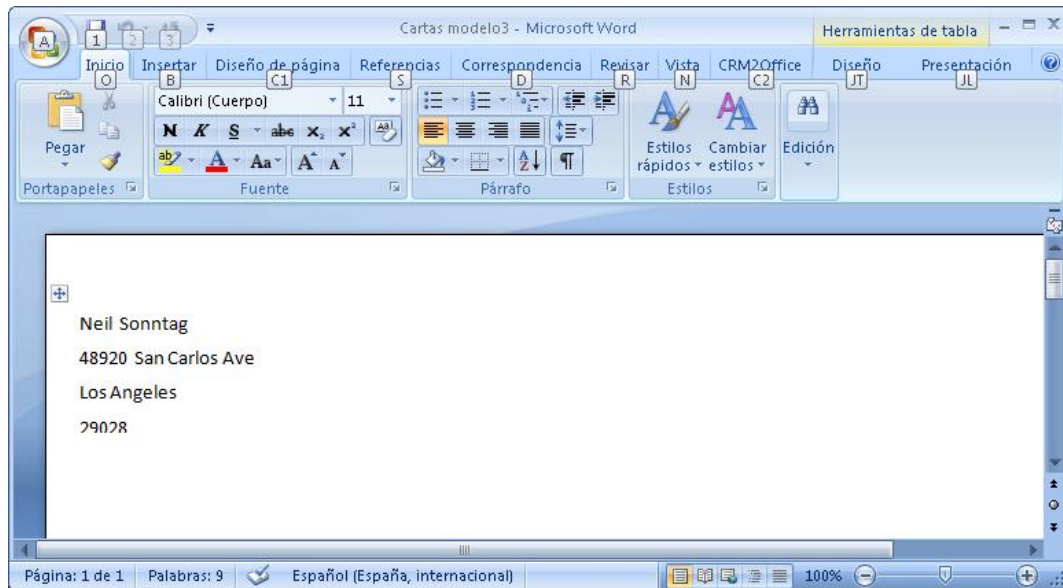
Seleccionamos el tipo de documento y el módulo de donde extraer los campos a incluir en las etiquetas



Insertamos los campos que queremos incluir en las etiquetas y filtramos los registros que queremos obtener antes de combinar el documento.

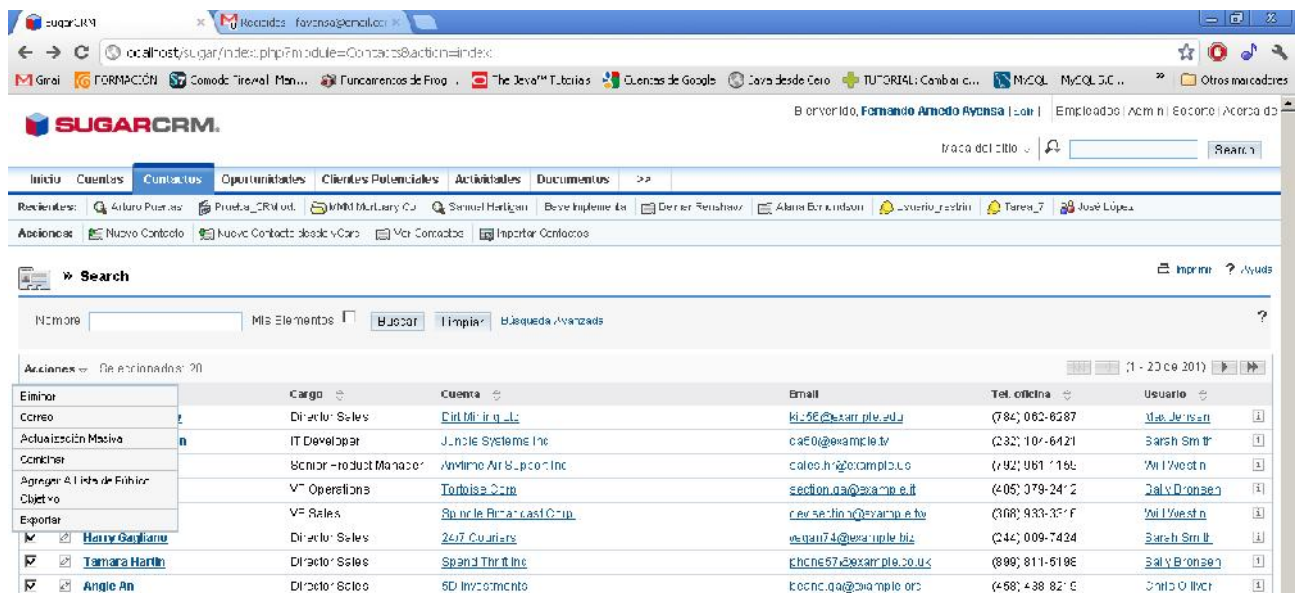


Finalmente, combinamos el documento.

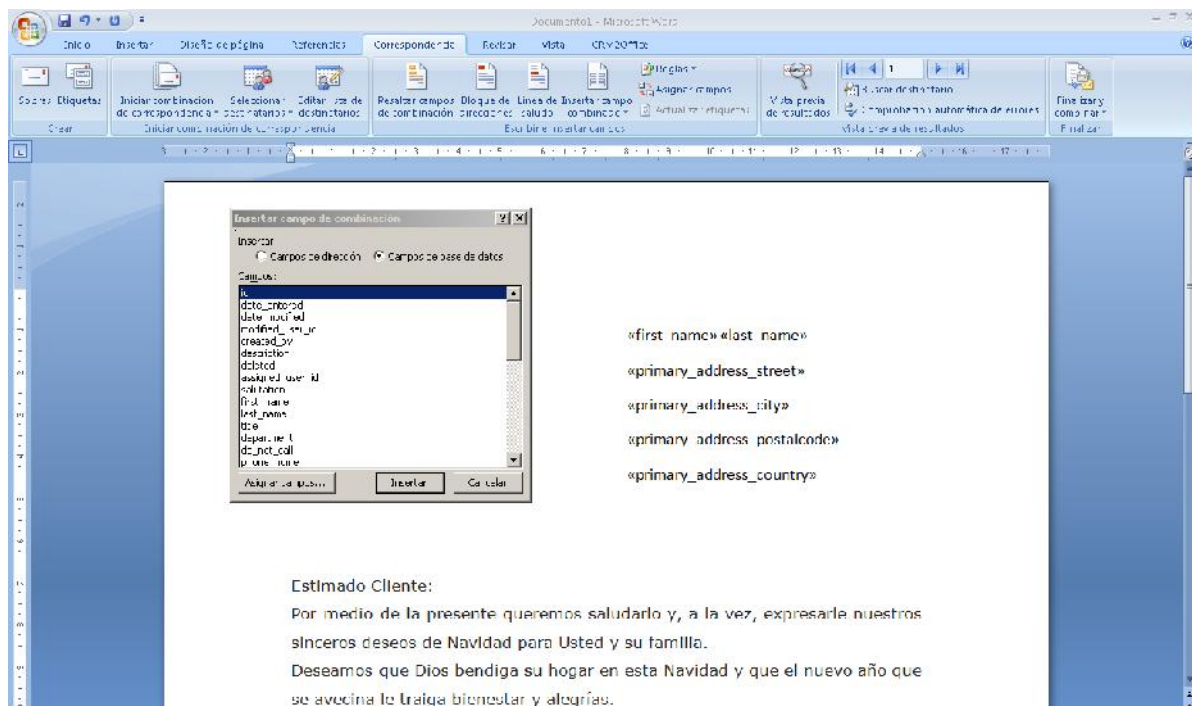


9. Crear una carta de felicitación de Navidad para cada uno de los usuarios de la plataforma exportando los datos del CRM al editor Word de Microsoft Office.

En primer lugar, exportamos los datos de los contactos desde SugarCRM, para lo cual entramos en el módulo de contactos, seleccionamos todos los contactos, y desplegando el menú de acciones seleccionamos la opción exportar, de modo que obtendremos un fichero Contacts.csv (datos separados por comas) con los datos de todos los contactos.



En Microsoft Word, dentro del menú Correspondencia, con la opción Seleccionar destinatarios → Usar una lista existente, seleccionamos el archivo Contacts.csv generado anteriormente. Tras ellos escribimos la carta, insertando los campos que nos interese incluir al combinar correspondencia.



Una vez tenemos escrita la carta, solo nos queda seleccionar la opción Finalizar y combinar → Editar documentos individuales ... de manera que se creará un nuevo documento “Cartas1.docx” que contiene tantas páginas como contactos, disponiendo por tanto de las cartas personalizadas que deseábamos.

