



PROYECTO SOBRE **SuiteCRM**

José Manuel Pérez Álvarez

Principales características de un sistema CRM como SuiteCRM

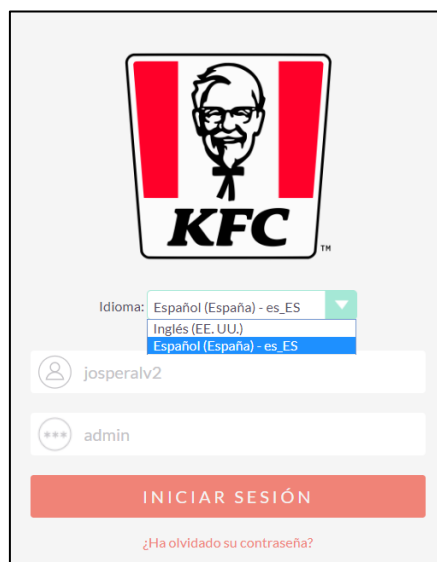
El objetivo es el de ayudar a las empresas a impulsar las conversiones, aumentar las ventas, optimizar los flujos de trabajo de negocios y mejorar la experiencia del cliente, SuiteCRM brinda a los usuarios una perspectiva interesante del comportamiento del cliente, los clientes potenciales, las cuentas y otros detalles.

Se puede utilizar SuiteCRM para obtener una visión general de los clientes potenciales y las oportunidades a través de listas de clientes potenciales personalizables que pueden dividirse en categorías.

Las acciones como el envío de correos electrónicos, seguimientos, entrega de contenido de marketing, asignación de clientes potenciales y muchas más se pueden automatizar, determinan si es necesario tomar medidas en función de la acción o la inacción del cliente.

Tareas de configuración y administración en producción el sistema

Haremos login con una cuenta administrador, en la cual tendremos disponibles dos idiomas para la traducción de SuiteCRM; español e inglés.



The image shows a login interface for SuiteCRM with the KFC logo at the top. Below the logo is a language selection dropdown menu with three options: 'Español (España) - es_ES' (selected), 'Inglés (EE.UU.)', and 'Español (España) - es_ES'. Below the language menu are two input fields: the first contains the username 'josperalv2' and the second contains the password 'admin'. At the bottom is a red button labeled 'INICIAR SESIÓN' and a link that says '¿Ha olvidado su contraseña?'.

En la página de inicio veremos unos Dashlets donde aparecerán una visualización de clientes potenciales, los contactos con las fechas de cumpleaños, llamadas, cuentas y por último un flujo de actividad donde se puede comentar y ver las acciones que se han ido realizando.

Cuadro de Mando SuiteCRM

Acciones

MIS CLIENTES POTENCIALES

Nombre

Puesto de trabajo

Tel. Oficina

Correo electrónico

Sc User3 bitnami

MIS CONTACTOS

Nombre completo

Usuario

Puesto de trabajo

Correo electrónico

Móvil

Sc User3 bitnami

jospervh2 Bitnami

CUMPLEAÑOS

Nombre completo

Usuario

Fecha de nacimiento

Sc User3 bitnami

jospervh2 Bitnami

MIS LLAMADAS

Cerrar

Asunto

Relacionado con

Fecha Inicio

¿Aceptar?

Estado

Proveedor

Prueba Contract Renewal Reminder

User2

05/02/2021 12:00pm

Aceptado

Planificada

MIS CUENTAS

Nombre

Tipo

Web

Teléfono

País de facturación

User5

http://

User4

http://

User3

http://

User2

http://

P Piper & Sons

Prensa

http://suitecrm.com

(862) 990-4185

MI FLUJO DE ACTIVIDAD

jospervh2 Bitnami

ENVIAR

jospervh2 Bitnami convertido a cliente potencial

User3 bitnami

Ayer

Responder

Eliminar

jospervh2 Bitnami ha creado un nuevo contacto

User3 bitnami

Ayer

Responder

Eliminar

jospervh2 Bitnami ha creado un nuevo cliente potencial

User3 bitnami

Ayer

Responder

Eliminar

jospervh2 Bitnami ha creado una nueva oportunidad

Oportunidad con User2 para la cantidad de \$1.00

Ayer

Responder

Eliminar

User1 Hola, soy nuevo en el sistema, un saludo!

Ayer

Responder

Eliminar

Módulo de Contacto que almacena la información de las personas, para luego identificarlas cuando realicen acciones.

CONTACTOS

Nombre

Puesto de trabajo

Nombre de Cuenta

Email

Tel. Oficina

Usuario

Fecha de Creación

Sc Juan Gonzalez

empresario

juesito044

juantilo44123@gmail.com

675890323

jospervh2 Bitnami

05/19/2020 07:31am

Sc Pedro Márquez

Publicista

User3

pedromarketing12332112@gmail.com

675909245

jospervh2 Bitnami

05/16/2020 07:31am

Grupos de Seguridad: Asignación Masiva

ASIGNAR

QUITAR

Grupo: -ninguno-

Tendrá configurado el módulo de Documentos para usarlo como repositorio de archivos internos o clientes emitidos.

DOCUMENTOS

Nombre de Documento

Nombre de Archivo

Categoría

Subcategoría

Fecha de Versión

Fecha de Caducidad

Usuario

Fecha de Creación

Sc Juan Gonzalez

Base de Conocimiento

Folletos de Producto

05/18/2020 05:20am

06/25/2020

jospervh2 Bitnami

05/18/2020 05:20am

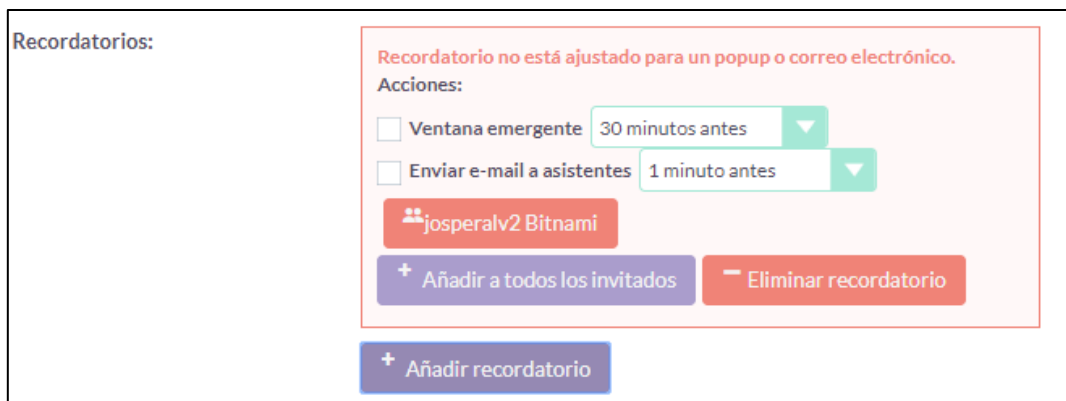
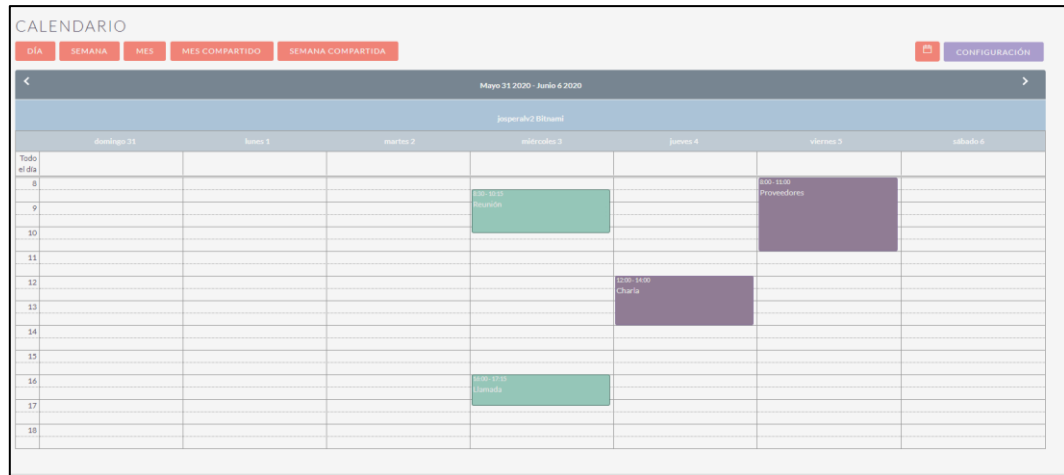
Grupos de Seguridad: Asignación Masiva

ASIGNAR

QUITAR

Grupo: -ninguno-

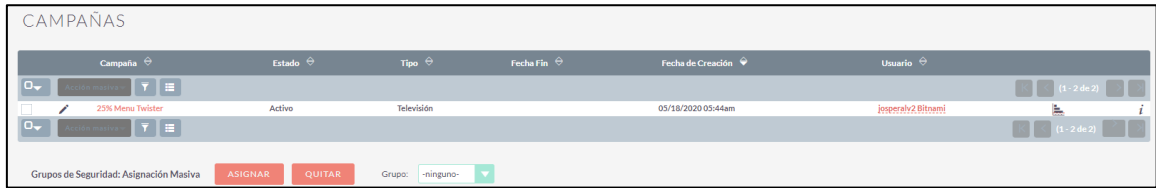
Para recordatorios estará disponible el módulo Calendario para casos como reuniones o llamadas programadas, que mandarán avisos a los invitados, ya sea de forma de ventana emergente o enviar un e-mail con unos minutos de anterioridad. Para ello también lo compaginaremos con los módulos de llamadas y reuniones.



Se dispone de facturaciones, ya que es importante tener almacenada de manera segura y ordenada las facturas profesionales de cara a los clientes, ya que logra que aumente su confianza en nosotros.



Y como ultima configuración se usará el módulo campaña para crear campañas de marketing personalizables.



Actividad diaria en la empresa

La tarea principal constará de aumentar clientes, de forma que las personas que hagan impresiones de una campaña publicitaria se conviertan en clientes potenciales. Estos clientes potenciales serán almacenados, pues serán posiblemente clientes.

- Lo primero será la creación de una campaña de la siguiente manera:

Al crear una campaña tendremos la posibilidad de elegir el tipo que mejor se adapte a las estrategias de marketing que se hayan optado.



En este ejemplo haremos una campaña publicitaria en el cual captaremos la atención, principalmente de los jóvenes mediante un tipo de publicidad en la Web.

Elegimos el presupuesto que estemos dispuesto a gastar en la campaña, y una aproximación de las impresiones a las que queremos llegar como objetivo.

CAMPAÑA: 50% ALITAS DE POLLO + PATATAS

Encabezado de la Campaña

Presupuesto

Listas de Público Objetivo

Resumen

CANCELAR

SIGUIENTE

Presupuesto de la Campaña

Entrar en el presupuesto para calcular el retorno de la inversión (ROI)

Presupuesto:

1,345.06

Coste real:

1,345.06

Ingresos esperados:

1,345.06

Coste esperado:

1,345.06

Moneda:

EURO : €

Impresiones:

120

Objetivo:

males est quis magna, vivamus uti nec voluptate conimodo, in nec massa.

lacinia eget dolor quis, venenatis sollicitudin enim. Pellentesque dapibus neque

nec interdum vehicula, ex dui dignissim felis, quis imperdiet arcu diam eu nisl.

Pellentesque et ipsum eget ipsum dapibus interdum vestibulum in quam.

Phasellus ac massa diam, integer porta luctus quam, et pretium velit

pellentesque sed.

Ya elegido el tipo, el presupuesto con el objetivo de impresiones; tendremos que seleccionar el público objetivo. Como antes optamos como ejemplo a los jóvenes, pues lo escogeremos.

CAMPAÑA: 50% ALITAS DE POLLO + PATATAS

Encabezado de la Campaña

Presupuesto

Listas de Público Objetivo

Resumen

CANCELAR

SIGUIENTE

Listas de Público Objetivo

Seleccione sus listas de destino para esta campaña.

Agrega una lista de público objetivo existente:

jovenes

Crear nueva lista de público objetivo:

Nombre de Lista de Público Objetivo

Tipo de Lista de Público Objetivo:

Por Defecto

CREAR

Nombre de Lista de Público Objetivo

Número de objetivo

Tipo de Lista de Público Objetivo

jovenes

0

Lista de Exclusión - Por

Quitar

Dominio

Y listo, ya se habrá creado la campaña, y solo tendríamos que ver qué nuevos clientes potenciales hemos captado.

CAMPANAS						
Campaña	Estado	Tipo	Fecha Fin	Fecha de Creación	Usuario	
50% alitas de pollo + patatas	Planificación	Web	05/18/2020 05:44am	josperalv2 Bitnami		
25% Menu Twister	Activo	Televisión	05/18/2020 05:44am	josperalv2 Bitnami		

- Lo segundo que se hará una vez creado la campaña, será añadir esos clientes potenciales al sistema, por tanto:



Los clientes potenciales captados, los agregaremos al sistema rellenando los campos necesarios, añadiendo cual fue la campaña por la que fue seleccionado y por quien fue asignado.

CREAR

GUARDAR CANCELAR

Nombre:

Apellido:

Puesto de trabajo:

Departamento:

Nombre de Cuenta:

50

Apellido

Gerente

Gerente

Gerente

Gerente

Gerente

Tel. Oficina:

Móvil:

Fax:

Sitio Web:

47380022

48734000

http://

Dirección principal

Dirección:

Ciudad:

Estado o región:

Código postal:

País:

Avenida Mercedes 22

Sevilla

España

41012

España

Otra dirección

Dirección Alternativa:

Ciudad:

Estado o región:

Código postal:

País:

Avenida Mercedes 22

Sevilla

España

41012

España

Correo electrónico:

Descripción:

juan@412@gmail.com

Copiar dirección de la siguiente:

Principal

Alternativa

No usar

Cantidad de la Oportunidad:

Campaña:

50% alitas de pollo + patatas

OTRO

Asignado a:

josperalv2 Bitnami

GUARDAR CANCELAR

De esta manera quedan los clientes potenciales registrados dentro del sistema fácilmente.

SR. JUAN GONZÁLEZ

Contacto Convertido: **juan gonzalez** Cuentas Convertidas: **juan gonzalez**

Visión Global Más Información OTRAS Acciones

Anterior 1 de 2 Siguiente

Nombre: Sr. Juan González

Puesto de trabajo: empresario

Departamento: -

Nombre de Cuenta: juanito44

Dirección principal: Av. Reina Mercedes 22 Sevilla Europa 41012 España

Correo electrónico: juanito44123@gmail.com (Principal)

Descripción: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In vehicula pretium risi eu faucibus. Integer faucibus quam vel nibh laoreet, gravida semper tellus faucibus. Nunc nec consectetur augue, in ullamcorper lorem. Nulla facilisi. Fusce eu orci eu odio ornare mattis. Donec porta leo nisl, et semper augue euismod ac. Duis facilisis velit sit amet mauris aliquam dictum. Ut sed vehicula ante. Phasellus in lorem quis sapien feugiat vulputate. Duis id ultricies eu. Etiam vitae enim pulvinar, congue mauris id, pulvinar mauris.

In non pellentesque fella. Nullam non libero aliquam, lobortis orci vel, sodales libero. Cras eget leo mi. Mauris maximus lectus a finibus auctor. Duis sit amet elementum ante. Integer non quam tellus. Curabitur metus arcu, tempus quis neque id, cursus lobortis enim. Integer quis arcu in nibh dignissim dignissim a quis nulla. Proin vitae urna varius, ultricies quam et, molestie sapien. Sed tellus lorem, vestibulum eget nunc non, sagittis semper leo. Phasellus placerat feugiat mauris eu porta. Donec tristique dolor at ligula placerat, et suscipit diam rutrum. Phasellus sodales risi mi, nec laoreet orci molestie id. Integer hendrerit efficitur blandit. Maecenas fella lectus, dapibus vitae vestibulum eu, non urna posuere nunc. Morbi convallis auctor neque non nislum.

Asignado a: jasperalv2@bitnami

CLIENTES POTENCIALES

Nombre	Estado	Nombre de Cuenta	Teléfono	Email	Usuario	Fecha de Creación
Sr. Juan González	Convertido	juanito44	673690323	juanito44123@gmail.com	jasperalv2@bitnami	06/19/2020 07:30am
Sr. User3@bitnami	Convertido	User3			jasperalv2@bitnami	05/16/2020 07:30am

Grupos de Seguridad: Asignación Masiva ASIGNAR QUITAR Grupo: ninguno

Módulo modificado

El módulo de contacto fue modificado para que, al rellenar los campos con los datos necesario, se pudiese acceder a la zona donde se ubica la persona (ya sea para estrategias de marketing o por simple estadísticas). Esta modificación se realiza de forma que, al añadir el código postal, automáticamente se genere una URL a Google Maps que señala la zona.

En principio se quiso hacer con la API, pero al tener que hacer uso de la cuenta bancaria, se optó por esa opción.

CREAR

GUARDAR CANCELAR

VISION GLOBAL

Nombre: User5

Web: http://

Correo electrónico: email@example.com

Teléfono oficina:

Fax:

Principal ☒ Borrado ☐ No válido ☐

Dirección de facturación

Calle:

Ciudad:

Estado o región:

Código postal: 41012

País:

Dirección de envío

Calle:

Ciudad:

Estado o región:

Código postal: 41012

País:

Copiar dirección de la izquierda: ✖

Descripción:

USERS5

Visión Global Más información Otr Acciones

Anterior (1 de 5) Siguiente

Nombre: User5 Teléfono oficial:

Web: http:// Fax:

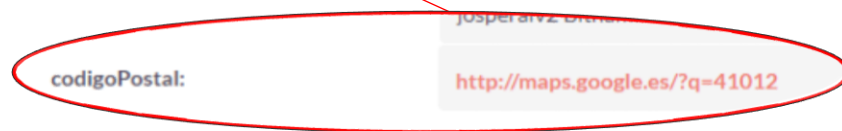
Correo electrónico: rliguno-

Dirección de facturación: 41012 COPIAR... Dirección de envío: 41012 COPIAR...

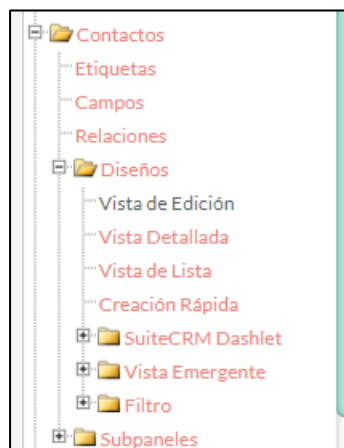
Descripción:

Asignado a: josperalv2 Bitnami

códigoPostal: http://maps.google.es/?q=41012



Otra modificación es el nuevo campo añadido de cumpleaños (que estaba en oculto) en el módulo de Contactos, para crear un Dashlet, donde se pudiesen ver la fecha de cumpleaños de cada contacto de manera rápida y sencilla.



Caja de Herramientas

Eliminar

Nuevo Panel

Nueva Fila

(relleno)

Asistente

Base legal

CP de dirección alternativa

CP de dirección principal

Ciudad de dirección alternativa

Ciudad de dirección principal

Creado por

Dirección

Estado de Geocodificación

Estado/Provincia de dirección alternativa

Estado/Provincia de dirección principal

Fecha de Creación

Fecha de Modificación

Diseño

Visión Global

Tipo de Visualización (1): Pestaña

Nombre Apellidos

Tel. Oficina Móvil

Puesto de trabajo Departamento

Nombre de Cuenta Fax

#Fecha de nacimiento (relleno)

Correo electrónico

Calle de dirección principal Calle de dirección alternativa

Descripción (relleno)

Asignado a

Más Información

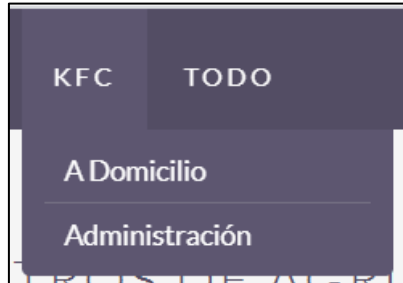
Tiene de Visualización: Panel

Contralido?

MIS CONTACTOS				
Nombre completo Usuario Puesto de trabajo Correo electrónico Móvil				
Sr. Juan González	josperalv2 Bitnami	empresario	juanillo44123@gmail.com	687343019
Sr. Pedro Márquez	josperalv2 Bitnami	Publicista	pedromarketing12332112@gmail.com	647121076

Módulo añadido

Estará implementado un paquete llamado KFC donde contendrá un módulo llamado "A Domicilio", que almacene los pedidos que se realicen a domicilio.



La página de Inicio tendremos los pedidos almacenados hasta el momento, editarlos y añadir los que sean necesarios. Tendremos además la opción de añadir datos importándolos desde vCard.

La interfaz de usuario se divide en dos secciones. A la izquierda, un panel con tres botones: "Crear A Domicilio" (con un icono de plus), "Crear Desde vCard" (con un icono de plus dentro de un cuadrado) y "Vista A Domicilio" (con un icono de ojo). A la derecha, una sección titulada "IMPORTAR VCARD" que contiene un campo de texto "Seleccionar archivo" con el texto "Ningún archivo seleccionado" a su derecha, y un botón rojo "IMPORTAR VCARD" debajo.

Empezaremos viendo el proceso a seguir para almacenar nuevos pedidos. Veremos cómo algunos campos serán obligatorios rellenarlo, pues son necesario para realizar un pedido a domicilio.

El formulario "CREAR" tiene una barra superior con los botones "GUARDAR" y "CANCELAR". Debajo, un encabezado "PEDIDO" precede a los campos de entrada. Los campos "Nombre:" y "Apellidos:" están pre-llenados con "Manolo" y "López" respectivamente. "Ciudad:" contiene "Huelva" y "Código Postal:" contiene "21003". "Dirección Principal:" contiene "Calle Rábida 3". "LBL_NOMBREPRODUCTO:" contiene "Menu Ahorro" y "cantidad producto:" contiene "1". "Direcciones de Email:" muestra un campo con "manolopez423243@gm" y botones de "+" y "-". Debajo de este campo hay tres opciones: "Principal" (seleccionada con un radio), "Rehusado" y "No válido", cada una con un checkbox. "Móvil:" contiene "647879545". Al final, hay campos "No Llamar:" y "null:" con checkboxes. La barra inferior también contiene los botones "GUARDAR" y "CANCELAR".

Una vez rellenado se guardarán, e inmediatamente nos llevarán a una vista detalla de la información proporcionada. En caso de fallo en los datos, se permite editar los campos desde la pestaña Acciones -> Editar.

LÓPEZ

Pedido

Acciones

Nombre:	Manolo	Apellidos:	López
Ciudad:	Huelva	Código Postal:	21003
Dirección Principal:	Calle Rábida 3		
LBL_NOMBREPRODUCTO:	Menu Ahorro	cantidad producto:	1
Direcciones de Email:	manololopez423243@gmail.com (Principal)		Móvil:
No Llamar:	<input type="checkbox"/>	null:	

Ya creada, aparecerá en la vista previa junto a las que se tenían almacenadas anteriormente, mostrando únicamente algunos datos más relevantes.

A DOMICILIO

	Apellidos	Ciudad	Direcciones de Email	cantidad producto	LBL_NOMBREPRODUCTO
<div><div></div><div>Acción masiva</div></div>					
<div><div></div><div></div></div>	López	Huelva	manololopez423243@gmail.com	1	Menu Ahorro
<div><div></div><div></div></div>	Cabeza	Sevilla	manolocabeza4334212@gmail.com	2	Alitas de Pollo + Patatas