



SUITE CRM

PROYECTO SOBRE
SuiteCRM

José Manuel Pérez Álvarez

Principales características de un sistema CRM como SuiteCRM

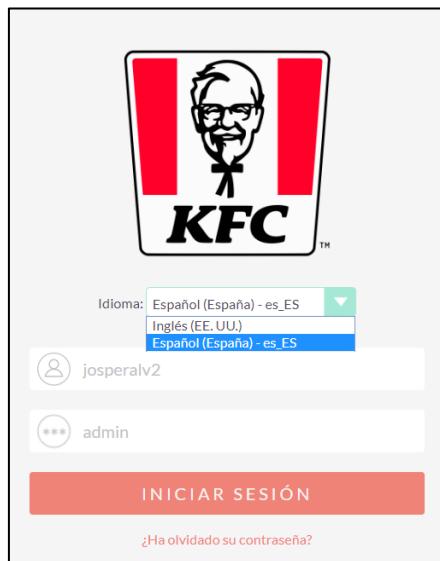
El objetivo es el de ayudar a las empresas a impulsar las conversiones, aumentar las ventas, optimizar los flujos de trabajo de negocios y mejorar la experiencia del cliente, SuiteCRM brinda a los usuarios una perspectiva interesante del comportamiento del cliente, los clientes potenciales, las cuentas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



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.

The screenshot shows the SuiteCRM dashboard with several active dashlets:

- MIS CLIENTES POTENCIALES:** Shows 1 record (Sr User3 bitnami).
- MIS CONTACTOS:** Shows 1 record (Sr User3 bitnami).
- CUMPLEAÑOS:** Shows 1 record (Sr User3 bitnami).
- MIS LLAMADAS:** Shows 2 records: "Prueba Contract Renewal Reminder" (User2) and "Proveedor".
- MIS CUENTAS:** Shows 5 records: User5, User4, User3, User2, and P Piper & Sons.
- MI FLUJO DE ACTIVIDAD:** Shows a log of recent activities:
 - Josperalv2 Bitnami convertido a cliente potencial (User3 bitnami)
 - Josperalv2 Bitnami ha creado un nuevo contacto (User3 bitnami)
 - Josperalv2 Bitnami ha creado un nuevo cliente potencial (User3 bitnami)
 - Josperalv2 Bitnami ha creado una nueva oportunidad (oportunidad con User2 para la cantidad de \$1.00)
 - User1 Hola, soy nuevo en el sistema, un saludo!

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

The screenshot shows the Contacts module with the following data:

Nombre	Puesto de trabajo	Nombre de Cuenta	Email	Tel. Oficina	Usuario	Fecha de Creación
Sr. Juan González	empresario	juanito44	juanillo44123@gmail.com	675890323	Josperalv2 Bitnami	05/19/2020 07:31am
Sr. Pedro Marquez	Publicista	User3	pedromarketing12332112@gmail.com	673909245	Josperalv2 Bitnami	05/16/2020 07:31am

Buttons at the bottom: ASIGNAR (Assign), QUITAR (Remove), and Grupo: -ninguno-.

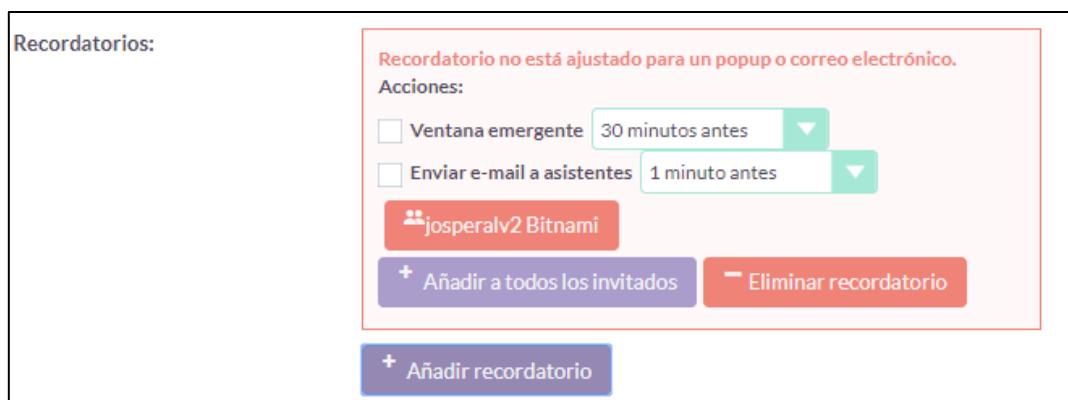
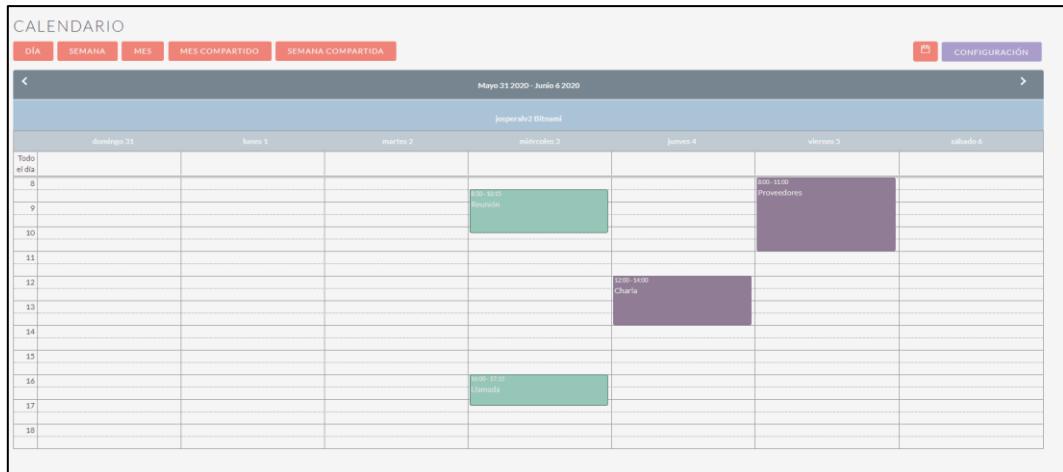
Tendrá configurado el módulo de Documentos para usarlo como repositorio de archivos internos o clientes emitidos.

The screenshot shows the Documents module with the following data:

Nombre de Documento	Nombre de Archivo	Categoría	Subcategoria	Fecha de Versión	Fecha de Caducidad	Usuario	Fecha de Creación
Loren Ipsum	Lorem Ipsum.docx	Base de Conocimiento	Folleto de Producto	05/18/2020 05:20am	06/23/2020	Josperalv2 Bitnami	05/18/2020 05:20am

Buttons at the bottom: ASIGNAR (Assign), QUITAR (Remove), and 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.

FACTURAS								
No.	Título	Estado	Contacto	Cuenta	Gran Total	Fecha de Vencimiento	Usuario	Fecha de Creación
1	Pechugón	Pagado			€99,00		josperalv2 Bitnami	05/18/2020 05:34am (1 - 1 de 1)

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

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:

Mauris est quis magna vivamus uniques variportate conmiso in reo 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

SIGUIENTE

Listas de Público Objetivo

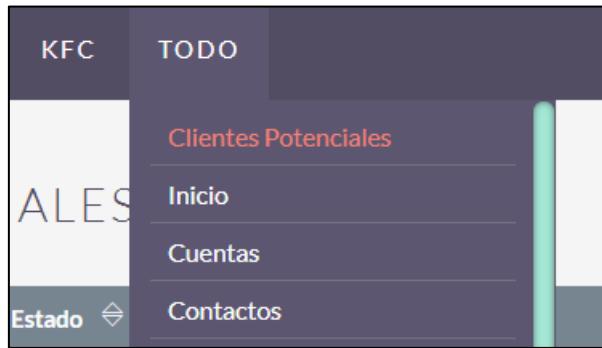
Seleccione sus listas de destino para esta campaña.

Agrega una lista de público objetivo existente:	jóvenes
Crear nueva lista de público objetivo:	Nombre de Lista de Público Objetivo: Tipo de Lista de Público Objetivo: Por Defecto
Nombre de Lista de Público Número de objetivo Público Objetivo	Nombre de Lista de Público Número de objetivo Tipos de Lista de Público Objetivo: jóvenes 0 Lista de Exclusión - Por 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	05/18/2020 05:44am	jospelalv2 Bitnami
25% Menu Twister	Activo	Televisión	05/18/2020 05:44am	05/18/2020 05:44am	jospelalv2 Bitnami

- Lo segundo que se hará una vez creada 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

VISTA GENERAL

Nombre:	Alfonso	González	Tel. Oficina:	673000222	
Apellido:	González	Puesto de trabajo:	empleado	Móvil:	677340319
Departamento:		Nombre de Cuenta:	juanito44	Fax:	
Dirección principal		Otra dirección			
Dirección:	Av. Reina Mercedes 22		Av. Reina Mercedes 22		
Ciudad:	Sevilla		Ciudad:	Sevilla	
Estado o región:	Europa		Estado o región:	Europa	
Código postal:	41012		Código postal:	41012	
País:	España		País:	España	
Correo electrónico:	juanito44123@gmail.com		<input type="checkbox"/> Principal <input type="checkbox"/> Removido <input type="checkbox"/> No visible <small>Nota: Estos son los datos de contacto principales para esta oportunidad. Puedes editarlos en la sección 'DETALLES DE LA OPORTUNIDAD'.</small>		
Descripción:	<small>Nota: Esta descripción es para la oportunidad. Puedes editarla en la sección 'DETALLES DE LA OPORTUNIDAD'.</small>				

Cantidad de la Oportunidad:

Campaña: 50% alitas de pollo + patatas

OTRO

Asignado a: jospelalv2 Bitnami

GUARDAR CANCELAR

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

The top screenshot displays a contact record for "SR. JUAN GONZÁLEZ". The details include:

- 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:** Ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In vehicula pretium nisl eu faucibus. Integer faucibus quam vel nibh laoreet, gravida semper tellus faucibus. Nunc nec consectetur augue, in ullamcorper lorem. Nulla id ultricies ex. Etiam vitae enim pulvinar, congue mauris id, pulvinar mauris.
- Asignado a:** joserapalv2@bitnami

The bottom screenshot shows a list of potential clients ("CLIENTES POTENCIALES") with the following data:

Nombre	Estado	Nombre de Cuenta	Teléfono	Email	Usuario	Fecha de Creación
St. Juan González	Convertido	juanito44	675890323	juanito44123@gmail.com	joserapalv2@bitnami	05/18/2020 07:30am
St. User3@bitnami	Convertido	User3			joserapalv2@bitnami	05/16/2020 07:30am

Módulo modificado

El módulo de contacto fue modificado para que, al llenar 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.

The 'CREAR' (Create) contact form consists of several sections:

- VISIÓN GLOBAL:** Fields for Nombre (User5), Teléfono oficina, Web (http://), Fax, and Correo electrónico (email@example.com). The email field has three status options: Principal (radio button selected), Rehusado (checkbox), and No válido (checkbox).
- Dirección de facturación:** Fields for Calle, Ciudad, Estado o región, Código postal (41012), País, and Descripción.
- Dirección de envío:** Fields for Calle, Ciudad, Estado o región, Código postal (41012), País, and a checkbox for Copiar dirección de la izquierda (unchecked).

Screenshot of the SuiteCRM contact edit screen. The contact details for 'User5' are shown. The 'codigoPostal' field contains the value 'http://maps.google.es/?q=41012'. A red arrow points from this field to a red oval containing the text 'codigoPostal:' and the URL '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.

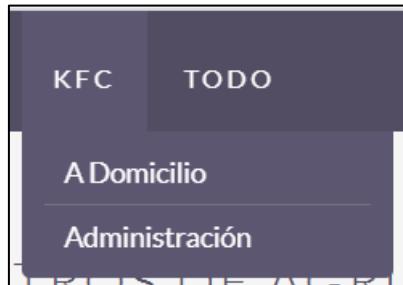
Screenshot of the SuiteCRM design interface. On the left, the 'Diseños' (Designs) section is expanded, showing various view types like 'Vista de Edición' (Edit View), 'Vista Detallada' (Detailed View), and 'Vista de Lista' (List View). On the right, the 'Diseño' (Design) panel shows the 'Vista Global' (Global View) configuration. A new field, 'Fecha de nacimiento' (Birth Date), is added to the list of fields displayed in the view. This field is highlighted with a red box.

Screenshot of the 'MIS CONTACTOS' (My Contacts) dashboard. It displays a list of two contacts: Sr. Juan González and Sr. Pedro Márquez. The columns include 'Nombre completo' (Full Name), 'Usuario' (User), 'Puesto de trabajo' (Job Title), 'Correo electrónico' (Email), and 'Móvil' (Mobile). Each contact has edit and view icons next to their details.

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.

A screenshot of a mobile application interface. On the left, there is a sidebar with three items: 'Crear A Domicilio' (with a plus icon), 'Crear Desde vCard' (with a card icon), and 'Vista A Domicilio' (with an eye icon). On the right, the main screen has a title 'IMPORTAR VCARD'. It contains a button 'Seleccionar archivo' with the subtext 'Ningún archivo seleccionado' and a large red button labeled 'IMPORTAR VCARD'.

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.

A screenshot of a mobile application interface for creating a new order. The form is titled 'CREAR' at the top with 'GUARDAR' and 'CANCELAR' buttons. The main section is titled 'PEDIDO'. It includes fields for '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), 'Móvil:' (647879545), and 'No Llamar:' (checkbox). There are also buttons for 'Principal', 'Rehusado', and 'No válido'. At the bottom are 'GUARDAR' and 'CANCELAR' buttons.

Una vez rellenado se guardarán, e inmediatamente nos llevarán a una vista detallada 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:	647879545
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
<input type="checkbox"/> López	Huelva	manololopez423243@gmail.com	1	Menu Ahorro
<input type="checkbox"/> Cabeza	Sevilla	manolocabeza4334212@gmail.com	2	Alitas de Pollo + Patatas