

**WUOLAH**



**WindowsXP**

[www.wuolah.com/student/WindowsXP](http://www.wuolah.com/student/WindowsXP)

 23395

## **Laboratorios Resueltos (Suite CRM).pdf**

*Laboratorios Resueltos (Suite CRM)*



**3º Sistemas de Información Empresariales**



**Grado en Ingeniería Informática - Tecnologías Informáticas**



**Escuela Técnica Superior de Ingeniería Informática  
Universidad de Sevilla**

**CUNEF**

**POSTGRADO EN DATA SCIENCE**

**Lidera tu futuro.  
Define tu éxito.**

**Excelencia,  
futuro, éxito.**

[www.cunef.edu](http://www.cunef.edu)

**SÚMATE  
AL ÉXITO**

# Laboratorios Resueltos para SUITECRM

## ¿Qué es SUITECRM?

SuiteCRM es una potente herramienta de software libre para la implementación de una metodología de gestión de relaciones comerciales (CRM). Nos gestionará eficazmente la información, nos será de gran ayuda en cuanto a tema de comunicación. ¿Para qué lo vamos a usar? Pues para gestionar estos problemas tales como la comunicación entre clientes/proveedores/empleados, gestionar varios proyectos a la vez, gestionar multitud de contactos, gestionar campañas publicitarias, gestionar multitud de reuniones, llamadas de teléfono, e-mails...



CUNEF

# Lidera tu futuro.

*Define  
tu éxito.*

POSTGRADO EN  
**DATA SCIENCE**  
PARA FINANZAS

SÚMATE  
AL ÉXITO

Excelencia,  
futuro, éxito.

[www.cunef.edu](http://www.cunef.edu)

**¿Qué es una cuenta en SuiteCRM?** Según los docs de SuiteCRM, una cuenta puede entenderse como una entidad de negocio, una empresa vaya, puede ser utilizado para mantener un seguimiento de todas las interacciones que tienen lugar entre estas entidades y tu organización.

**¿Qué es una oportunidad en SuiteCRM?** Según los docs de SuiteCRM, una oportunidad puede entenderse como un prospect (cuando tú tienes que dar el primer paso y presentar lo que estás haciendo o vendiendo por primera vez a un contacto) que tiene una alta probabilidad de hacer negocios con su compañía.

**¿Qué es un caso en SuiteCRM?** En SuiteCRM los casos se utilizan para registrar las iteracciones con los clientes cuando solicitan ayuda o asesoramiento, por ejemplo en función de Ventas y de Soporte. Se puede crear un Caso, se actualiza cuando un Usuario está trabajando en él, se asigna a un colega y se cierra cuando se resuelve. En cada etapa del Caso, el Usuario puede rastrear y actualizar el hilo de conversación entrante y saliente para que se guarde un registro claro de lo ocurrido en el CRM. Los casos se pueden relacionar con registros individuales tales como Cuentas, Contactos e Incidencias.

## **1. Ponerlo en español y ponerlo en modo euro**

Para ponerlo en español...

Descargar desde <https://crowdin.com/project/suitecrmtranslations> y coger el de español > Una vez descargado el zip irte al navegador con el bitnami SUITECRM > Administrador (arriba a la derecha) > Admin > Module Loader

Para ponerlo a euro...

Irte a Administrador (arriba a la derecha) > Administrador > Monedas > Nombre de la moneda “Euro”, Cambio a “1”, Código ISO “EUR” y Símbolo “€”

## **2. Adaptar la página oficial con nuevos DASHLETS**

Un dashlet es una pestañita de esas que sale en HOME tipo “Mis llamadas” y demás...

Para añadir uno nuevo sólo hay que darle a....

Acciones > Agregar Dashlets > Y eliges el que quieras

## **3. Crear un usuario**

Administrador (arriba a la derecha) > Administrador > Administración de usuarios > Crear nuevo usuario

## **4. Acceder al sistema con ese usuario**

Fácil, arriba a la derecha donde administrador le das a salir y solo tienes que volver a logearte con tu nueva cuenta, te aparecerá como un “Wizard” (tutorial presentándose SUITECRM), lo pasas y listo.

## **5. Completar el “Wizard” o asistente de bienvenida... ¿Cómo lo desactivamos?**

Cuando te creas el nuevo usuario, una vez le pones el nombre de usuario, nombre y apellidos en “Perfil de Usuario” y la contraseña en “Contraseña”, en la pestaña “Avanzado” pone una cosa como “Solicitud del Asistente de Usuario”, lo desmarcamos y listo.

## EJERCICIOS

- Crear y trabajar con los siguientes elementos:

- **Clients potenciales**  
(Convertir a oportunidad, nota, etc...)

Primero tendrás que crear un cliente potencial

Click a TODO > Clientes Potenciales > Crear

Una vez lo tenemos creado tenemos que convertirlo...

Le damos click a Convertir Cliente Potencial

Y después debajo del todo podemos seleccionar si convertir a nota, oportunidad... etc

SÚMATE  
AL ÉXITO

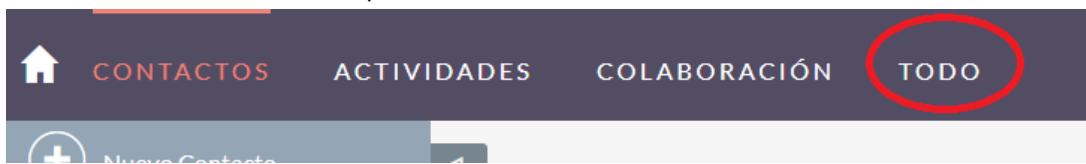
Excelencia,  
futuro, éxito.

[www.cunef.edu](http://www.cunef.edu)

WUOLAH

- **Contactos y cuentas**  
(Combinar duplicados, Importar vCard [por ejemplo, importar contactos desde Gmail])

Eso es tan fácil como darle a la pestaña TODO



Selecciona contactos (previamente te has tenido que crear 2, por ejemplo)

Seleccionas los contactos que quieras duplicar

Click en acción masiva (al lado de seleccionados) > Combinar

Y ahí ya seleccionas los datos que quieras combinar

- **Oportunidades**

¿A cuántas cuentas y contactos podemos asociarla?

A cuentas a 1 sola y contactos a varios.

Encuentra 3 modos diferentes de crearlas.

Un modo para crear es en TODO > Oportunidades.

Otro modo en Crear > Crear oportunidades.

Otro creando un contacto y pedirle que la cree también.

Crear un filtro avanzado para las que están en “revisión”

Primero te creas la oportunidad y la pones como negociación/revisión

Te vas a TODO > Oportunidades

Click a filtro (al lado de acción masiva)

Click a filtro avanzado

En etapas de ventas > negociación/revisión

¿Cómo modificar el conjunto de fases en las que puede estar?

Te vas a administrador (a la derecha arriba) > Administrador

Y ahora te vas a “Editar lista de desplegables” y ahí puedes editar los desplegables, en concreto la selección de fases (que es un desplegable).

- Crear y trabajar con los siguientes elementos:

- **Documentos**

Asociarlos a otros elementos, por ejemplo una cuenta

Darle a TODO > Documentos > Crear Documento

Una vez se cree el documento, debajo del todo en cuentas darle a seleccionar y seleccionas la cuenta a la que quieras asociarlo.

Actualizarlo con una nueva versión

Nos vamos al documento > Versiones (debajo de “Asignado a...”)

Click en Nuevo

- **Calendario**

Fijar una reunión seleccionando los asistentes

Click en TODO > Calendario > Programar reunión

Un poquito más abajo sale “Añadir Asistentes”

Click en Búsqueda > Seleccionas los usuarios y contactos que quieras

Repeticiones, invitaciones...

Click en TODO > Calendario

Seleccionas la reunión > Abajo del todo “Guardar y Enviar invitaciones”

A los usuarios que hayas seleccionado les saldrá (cuando te logees con sus usuarios) si aceptarla, rechazarla o tentativa.

Comprueba las diferencias de visualización según los diferentes roles y privilegios

Si entramos como administrador...

Arriba a la derecha administrador > administrador > administración de roles

Le damos a crear nuevo rol y establecemos dos roles

Uno de supervisor y otro de empleado

Al supervisor le he puesto que pueda crear nuevos documentos, ver los documentos, acceder, modificar...

Al empleado le he puesto que no pueda crear nuevos documentos, verlos, acceder, modificar

Y seleccionamos qué usuario tendrá ese rol dándole a listar roles y abajo del todo en la pestaña “Usuario” seleccionamos al usuario que tendrá ese rol.

Cuando nos logeemos con ese usuario que no tiene esos permisos no podrá ni si quiera ni crear un dashlet (según lo que nos hayamos puesto)

Registrar llamada (relacionar con otros registros y eliminar alguna de esas relaciones)

En TODO > Llamadas

Registrar llamada (a la izquierda) y la creas

Y en "relacionado con" asignarle un contacto

- **Notas**

Relacionar con una llamada entrante

En TODO > Notas

Nueva nota o Adjunto > Seleccionamos el contacto > "Relacionado con" le ponemos "Llamada" y seleccionamos la llamada que creamos anteriormente.

- Crear y trabajar con los siguientes elementos:

- **Casos**

Asignar un caso a alguna cuenta

TODO > Casos > Nuevo Caso

Y en "Nombre de la cuenta" seleccionamos SIE (nuestra cuenta antes creada)

- **Tareas**

Asignar varias tareas a un caso

TODO > Tareas > Nueva Tarea

"Relacionado con" le pones "Caso" > Seleccionas el caso de antes que te has creado

Te creas otra más haciendo los mismos pasos seleccionando el mismo caso de antes

- **Público objetivo (targets)**

Importar desde un fichero CSV

TODO > Público objetivo

Click en "Importar prospectos" > Seleccionamos el fichero CSV (Lo subirán a la ev)

**DA ERROR EN FECHA DE NACIMIENTO**

Crear listas de público objetivo

- **Campañas**

¿Para qué sirve una 'URL de seguimiento'?



Sirven para dirigir tráfico a una página de destino, sirven para que cuando se llegue a esa página desde una fuente externa utilizando esa URL de seguimiento los parámetros de esa URL le informarán acerca del origen de la visita, al fin y al cabo nos dará información del cliente.

**¿Es posible crear clientes potenciales desde formularios web?**

Sí, de hecho en un formulario web podemos obtener los datos del cliente potencial y que se nos cree ese mismo cliente en nuestro SuiteCRM.

- Crear y trabajar con los siguientes elementos:
  - **Incidencias** (oculto por defecto)  
Entrar como administrador y dar de alta productos (publicaciones o versiones) sobre los que registrar incidencias.  
**MAL EXPLICADO EN LOS EJERCICIOS**  
... Lo que hay que hacer es:

Primero habilitar el módulo “Incidencias” que está oculto.  
Administrador > Administrador > Seleccionar pestañas de módulos y subpaneles > Poner incidencia como visible (solo hay que arrastrar)  
Y en Administrador > Administrador > Abajo del todo hay una pestaña para relacionar las incidencias con los registros (Lanzamientos)  
Ahí te creas un lanzamiento para incidencias v.1 e incidencias v.2  
Luego te vas a TODO > Incidencias > Informe de Incidencia > Y en “Corregido en Lanzamiento” seleccionas el tipo de incidencia (v.1 que anteriormente habías creado)

Registrar que una incidencia se ha resuelto con la versión 2.0 del producto.  
Al cambiarle la versión (en el orden) te debe dejar sin problema.

- **Proyectos**  
¿Es lo mismo ‘tarea’ que ‘tarea de proyecto’?  
Una tarea es para todos los usuarios y una tarea de proyecto permite enumerar las tareas que se tienen que hacer para completar un proyecto en concreto.

SÚMATE  
AL ÉXITO

Excelencia,  
futuro, éxito.

[www.cunef.edu](http://www.cunef.edu)

WUOLAH

- Extender nuestra estancia con nuevas funciones:

**Ejemplo:**

- Crear un paquete ‘SIE’ con dos módulos ‘Freelance’ y ‘Enterprise’ utilizando una plantilla existente  
 Administrador > Administrador > Herramientas de desarrollo >  
 Constructor de módulos > Nuevo Paquete y le pones el nombre SIE y clave SIE  
 Luego le das a nuevo módulo > Ponerle el nombre y tal y marcarlo como importable
- Crear un campo nuevo
  - Hacerlo importable, auditabile, requerido...  
 Administrador > Administrador > Herramientas de Desarrollo >  
 Constructor de módulos > Te metes en el paquete de SIE (al lado de nuevo paquete) > Y en los cubitos que ponen “Enterprise” y “Freelance” si le das click a alguno de ellos > Te da la opción de ponerlo como “importable” > Si le das a “Ver campos” > Agregar Campo > Y te lo creas y lo pones como auditabile y requerido  
 Luego te vuelves a meter en...  
 Administrador > Administrador > Herramientas de Desarrollo >  
 Constructor de módulos > SIE (al lado de nuevo paquete) y le das a “Desplegar” (tarda un ratito así que ánimo)
  - Asignarle una etiqueta apropiada para cada idioma  
 Administrador > Administrador > Herramientas de Desarrollo >  
 Estudio > En la pestañita de la izquierda de “Módulos” > Buscas los módulos Freelance y Enterprise y le das click a uno cualquiera de esos dos > Despues a “Etiquetas” > Cambiar el nombre del módulo > Selecciona el idioma inglés (English US) y tiene que salir abajo del todo “Enterprise SIE” y “Freelance SIE” (Que es el nombre que le he puesto a mi módulo Enterprise y a mi módulo SIE), pues le das doble click y lo pones como “Enterprise EIS” y “Freelance EIS”  
 OOOOOOOOOOTRA OPCIÓN (Más rápida) es...  
 Administrador > Administrador > Renombrar Pestañas y ponerle Idioma English y al darle doble click a Enterprise SIE ponerle Enterprise EIS, lo mismo con Freelance.

- Obtener un zip para seguir desarrollando ‘SIE’ en otro PC

Administrador > Administrador > Herramientas de Desarrollo >  
Constructor de módulos > Te metes en el paquete de SIE (al lado de nuevo paquete) > Y click a “EXPORTAR”

- Hacer que aparezcan en su propio menú adaptando según el idioma seleccionando (“SIE” en español, “EIS” en inglés)



Para esto no hay que usar ni constructor de módulos ni estudio ni pollas en vinagre... Es sólo

Administrador > Administrador > Configurar filtros de agrupación de módulos > “Agregar Filtro” > Arrastra desde la pestañita “Módulos” el Enterprise SIE y el Freelance SIE (Y para cambiar lo de nuevo grupo hay que darle al lápiz) > Click en “Guardar y Publicar”

Una cosa así te tiene que quedar...

- Modifica algunos de los módulos instalados:

**Ejemplo 1:**

- El registro para los contactos contiene un campo “cumpleaños” pero no está visible. Hacerlo visible en la vista de edición.

Nos metemos en Administrador > Administrador > Estudio > En la pestañita de la izquierda de “Módulos” le damos click a “Contactos” > “Diseños” > “Vista de edición” > Seleccionamos en la izquierda donde pone “Caja de Herramientas” le hacemos click a “Nueva Fila” y arrastramos a donde la queramos poner > Después arrastramos el “Fecha de Nacimiento” a la nueva fila y le damos a “Guardar y Desplegar”

- Aprovechar este cambio para instalar el dashlet que muestra en nuestra pantalla de inicio los contactos que celebran su cumpleaños en el tiempo que configuremos (por ejemplo el mes actual)

Como hemos hecho lo de arriba, solo hay que configurar que esos empleados nacieron hace poco en este mes actual. > Nos metemos en Administrador > Administrador > Estudio > En la pestañita de la izquierda de “Módulos” le damos click a “Contactos” > “Diseños” > “SuiteCRM Dashlet” > “Vista de SuiteCRM Dashlet” > “Vista de lista de SuiteCRM Dashlet” > Y arrastramos el fecha de nacimiento de la pestaña OCULTO a POR DEFECTO

Y te queda una cosa así:

CUMPLEAÑOS	
Nombre completo	Fecha de nacimiento
Sr. Antonio García	04/03/1997
Sr. Manuel Ramírez	04/23/1998
Sr. Alvaro Chamorro	04/19/1996

- Modifica algunos de los módulos instalados:

**Ejemplo 2:**

- Crear un campo nuevo en la vista detallada del módulo “Cuentas” para que se abra Google Maps en otra ventana con la dirección de envío de la empresa.
- Usar el tipo URL generada:

[http://maps.google.es/?q={shipping\\_address\\_postalcode}](http://maps.google.es/?q={shipping_address_postalcode})

Pues nos vamos a Administrador > Administrador > “Configuración Mapas de Google” > Y ahí insertas la key que te de Google, pero como hay que poner la cuenta del banco pues no lo he hecho así.

Así que lo que he hecho es en Administrador > Administrador > Estudio > Cuentas > Campos > Agregar Campo y lo he puesto de tipo URL y en lo de URL generada lo he marcado y en el valor por defecto he dejado el link ese con una dirección de código postal que cuando le de click me lleve al google maps.

- Exportar los cambios realizados para poder aplicarlos en otras instancias:

SÚMATE  
AL ÉXITO

Excelencia,  
futuro, éxito.

[www.cunef.edu](http://www.cunef.edu)

**WUOLAH**

## \*EXTRAS DE SUITECRM

- ¿Para qué sirve un dashboard?

Para dejarte en vez de esto...



Te deja esto...



... Esto se hace aquí

