

Sistemas de Gestión de Información Empresarial

1. CRM.

a. Definición.

b. Los CRM actuales.

2. SugarCRM.

1. CRM.

a. Definición.

CRM es el acrónimo de Customer Relationship Management y significa, por una parte la administración basada en la relación con los clientes, siendo un modelo de gestión de toda la organización, basada en la satisfacción del cliente.

Por otra parte supone un software para la administración con los clientes. Es decir, un conjunto de sistemas informáticos de apoyo a la gestión de las relaciones con los clientes, a la venta y al marketing. Dicho software puede comprender varias funcionalidades para gestionar las ventas y los clientes de la empresa, ya sea automatizando y promocionando las ventas, el almacén de datos conocido como data warehouse, para agregar la información transaccional y proporcionar capa de reporting, dashboards e indicadores claves de negocio, funcionalidades para seguimiento de campañas de marketing y gestión de oportunidades de negocio o también capacidades predictivas y de proyección de ventas.

El CRM consiste en una estrategia de la organización en la cual centra sus esfuerzos en el conocimiento de sus clientes, detectando sus necesidades, aumentando su satisfacción e incrementando su fidelidad a la empresa e incrementando la rentabilidad o beneficios del cliente a la empresa, a través del análisis de las informaciones extraídas por los clientes desde los diferentes canales o medios de comunicación.

Un sistema CRM puede incluir desde la tecnología para la recolección de datos en las llamadas telefónicas del área de ventas hasta sitios web de autoservicio donde los clientes pueden aprender acerca de los productos y de su compra.

b. Los CRM actuales.

- SugarCRM. Es el sistema de software CRM de código libre más popular. Aún existiendo más de 30 aplicaciones de código libre CRM en línea, Sugar es el único que ha demostrado éxito en el mercado de los pequeños negocios.

A pesar de que la comunidad de Sugar parece activa y el sistema tiene representación casi global, el producto está en gran parte limitado a pequeños negocios. La compañía tiene algunos clientes grandes, sin

embargo, la mayoría de las organizaciones medianas y grandes que han evaluado SugarCRM han encontrado sus capacidades limitantes.

- Oracle OnDemand. Previamente llamado Siebel OnDemand, fue adquirido como parte de una adquisición mucho más grande de Siebel Systems por Oracle en Septiembre del 2005.

Siebel previamente adquirió el sistema de software de negocios en línea llamado Upshot en Octubre del. El producto le sirve mejor a pequeñas y medianas compañías. Aunque es un producto Oracle, Oracle OnDemand no ofrece ningún sistema de software para la contabilidad o sistema ERP.

- Aplicor. Fue una de las primeras en mercadear soluciones de software como servicio. La compañía hace software de negocios en línea de CRM y ERP para organizaciones medianas, grandes y de alto crecimiento. No es una solución para pequeños negocios.

El software en línea esta hecho para compañías medianas y más grandes. La mayoría de los clientes están descentralizados y son multinacionales. Las soluciones de software de negocios de Aplicor son solo disponibles por medio de entrega en línea y ventas por medio de una suscripción.

- RightNow. Esta compañía lleva a cabo aplicaciones para servicio al cliente como software para centros de atención al cliente, soporte al cliente, líneas de atención al cliente y auto servicio.

En mayo del 2006, RightNow adquirió la compañía dedicada a la automatización de la fuerza de ventas SalesNet en un esfuerzo para agregar la muy necesitada automatización y software de mercadeo al conjunto de aplicaciones de RightNow.

- SAP ERP and Business ByDesign. Es conocido por sus conjuntos de aplicaciones R/3, ERP (actualmente versión 6) y MySAP.

El sistemas de software CRM de cliente/servidor también esta clasificado como el numero uno en participación en el mercado.

SAP entra al mercado con SaaS con Business ByDesign. EL producto Business ByDesign fue anunciado en el 2007, parcialmente lanzado

en el 2008 y todavía no ha hecho mucho impacto en el mercado de software en línea.

- Salesforce.com. El producto de Salesforce.com es particularmente fuerte en SFA sobre todo en automatización de mercadeo y soporte al cliente.

La compañía se ha movido lejos de su enfoque como una proveedora de software de negocios CRM y en lugar de eso esta canalizando sus esfuerzos como un proveedor de Plataforma como un Servicio (PASS). Habiendo tenido éxito en software CRM, la compañía tiene ahora su mira en Microsoft y Sun y pretende convertirse el sistema operativo multicliente de Internet.

2. SugarCRM.

Esta es una introducción al uso del software CRM de Sugar. Antes de empezar a manejar el programa necesitaremos darnos de alta en el modo prueba rellenando un formulario y accediendo a nuestro mail posteriormente para empezar nuestro modo de prueba gratuito.

To view this email as a web page, [click here](#)



Welcome to your SugarCRM Free Trial!

Hi Anibal,

Get started with your trial below. Your trial expires in 7 days - please contact us if you need to extend it.

START MY FREE TRIAL!

Mobile friendly

Experience the power of Sugar on a mobile device. Click the trial link from your phone or tablet and view it in a web browser (user: jim / pass: jim).

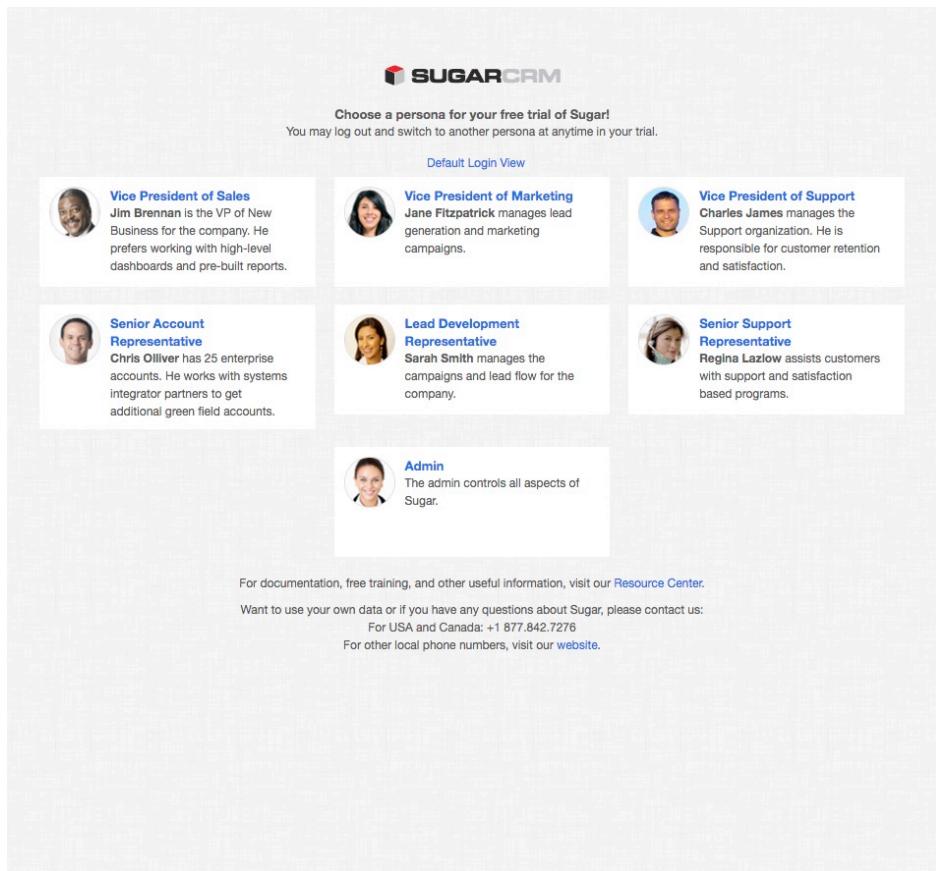
We also offer an [iPhone and Android app](#) for an enhanced mobile experience.

Need help?

At anytime during your trial, click the Tour icon at the bottom of the screen for a guided tour of Sugar. For immediate help, call [877.842.7276](#) or [contact us](#).

For product information and pricing, please see [Sugar editions and pricing](#).

Una vez empezado lo primero que veremos será este panel referente a los diferentes perfiles pre-registrados en Sugar con diferentes actividades empresariales y la descripción de las mismas, así como el puesto del trabajador de la empresa.



En las dos próximas imágenes podremos observar como cambiamos de idioma en el submenú desplegable. Posteriormente elegiremos uno de los perfiles para comenzar a utilizar nuestro software. En este caso hemos elegido el de vicepresidente de ventas.

SUGARCRM

Choose a persona for your free trial of Sugar!
You may log out and switch to another persona at anytime in your trial.

[Default Login View](#)

	Vice President of Sales Jim Brennan is the VP of New Business for the company. He prefers working with high-level dashboards and pre-built reports.		Vice President of Marketing Jane Fitzpatrick manages lead generation and marketing campaigns.		Vice President of Support Charles James is responsible for support organization satisfaction.
	Senior Account Representative Chris Olliver has 25 enterprise accounts. He works with systems integrator partners to get additional green field accounts.		Lead Development Representative Sarah Smith manages the campaigns and lead flow for the company.		Senior Support Representative Regina Lazlova provides support for a customer based program.
	Admin The admin controls all aspects of Sugar.				

For documentation, free training, and other useful information, visit our [Resource Center](#).
Want to use your own data or if you have any questions about Sugar, please contact us:
For USA and Canada: +1 877.842.7276
For other local phone numbers, visit our [website](#).

[Mobile](#) [Language / Sprache / Idioma](#)

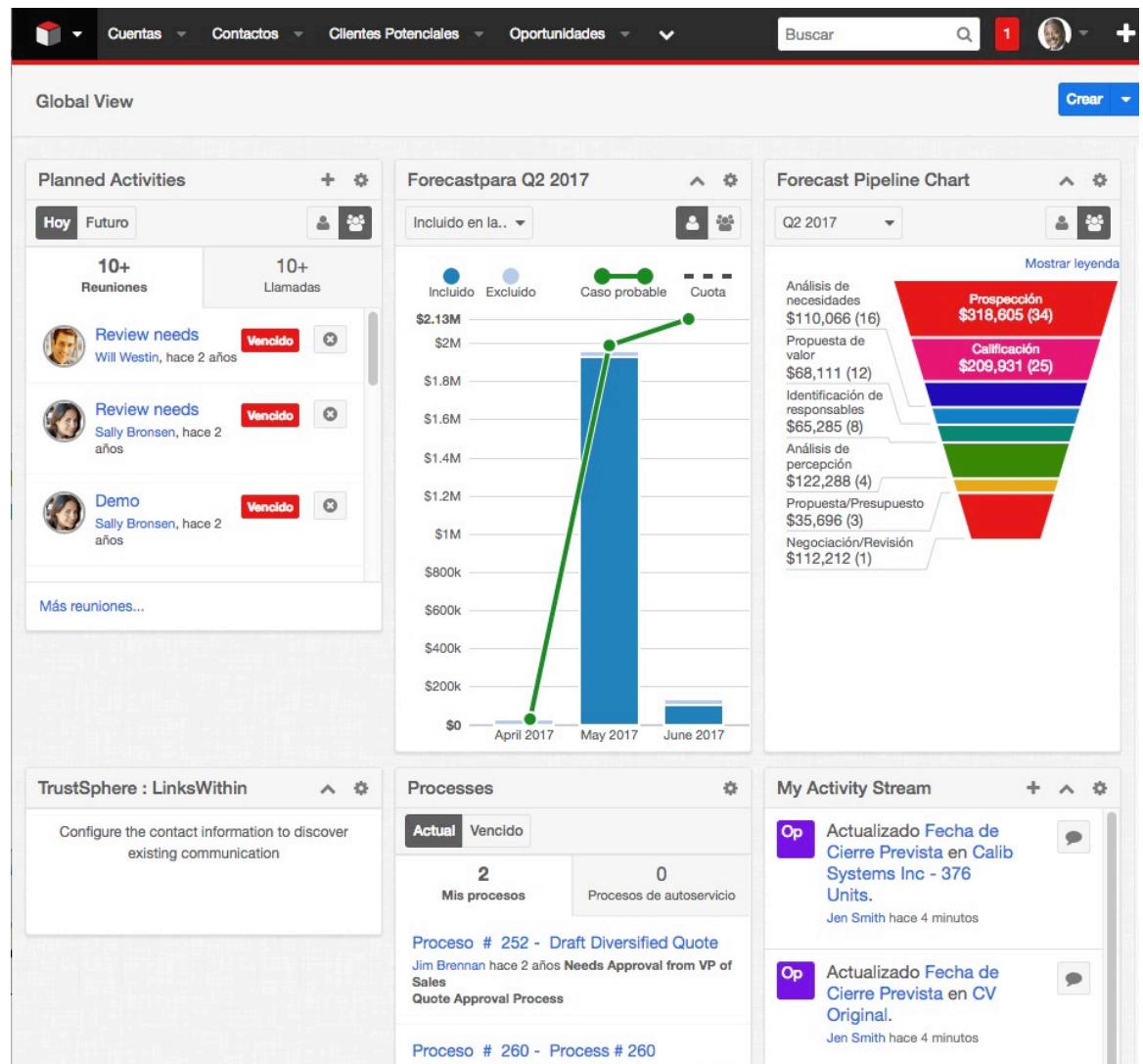
You ma



Vice President of Sales
Jim Brennan is the VP of New Business for the company. He prefers working with high-level dashboards and pre-built reports.

Ya hemos accedido al menú que corresponde a nuestro vicepresidente de ventas de la compañía. En este menú podremos ver en primer lugar una barra de navegación que nos mostrará los diferentes registros relevantes, como cuentas, contactos, clientes potenciales y oportunidades. Como veremos más adelante estos menús variarán en función del puesto o cargo del trabajador de nuestra compañía.

Además de lo mencionado tenemos un panel de administración con diferentes widgets personalizables en función de las necesidades de actividad del empleado. Como podemos ver los aquí presentes están relacionados íntegramente con la actividad de ventas y arrojan gráficas y datos sobre las mismas.



La siguiente diapositiva hace referencia al menú cuentas, con diferentes campos, donde podremos observar el gráfico de los clientes, adaptado a este menú y haciendo posible una interpretación más intuitiva de los datos.

The screenshot shows the SugarCRM interface for the 'Cuentas' (Accounts) module. The top navigation bar includes 'Cuentas', 'Contactos', 'Clientes Potenciales', 'Oportunidades', 'Buscar', and a user icon. The main area displays a list of 20 accounts from a total of 21, with columns for Nombre (Name), Ciudad (City), País de facturación (Billing Country), and various action buttons. To the right, there are two analytical charts:

- Accounts By Type By Industry**: A horizontal bar chart showing account distribution across different industries. The categories are 'No definido' (Not defined) and 'Cliente' (Client), with bars colored in purple, blue, orange, green, red, pink, and grey.
- Pipeline**: A funnel chart representing the sales pipeline for Q2 2017. It shows four stages: Prospección (\$42,388, 6), Calificación (\$22,188, 2), Análisis de necesidades (\$26,649, 3), and Propuesta de valor (\$7,504, 2). The funnel is color-coded from dark blue at the top to yellow at the bottom.

At the bottom, there are links for 'Móvil', 'Accesos directos', 'Comentarios', and 'Ayuda'.

La imagen que veremos a continuación nos mostrará nuestra lista de contactos actuales. Los cuales pueden ser perfectamente modificables en cualquier momento, como veremos posteriormente.

The screenshot shows the SugarCRM interface for managing contacts. At the top, there's a navigation bar with tabs for 'Cuentas' (Accounts), 'Contactos' (selected), 'Clientes Potenciales' (Prospects), and 'Oportunidades' (Opportunities). A search bar and a user profile icon are also at the top right. Below the navigation is a sub-header 'Contactos (20 de 21+)' with a 'Crear' (Create) button. To the right of this is a 'Mi Cuadro de Mando' (My Dashboard) section featuring a 'Twitter' module with a 'Conectar a Twitter' (Connect to Twitter) button. The main area contains a table listing 20 contacts, each with a checkbox, a star icon, and columns for Nombre (Name), Cargo (Job Title), Cuenta (Account), Cualquier email (Any Email), Tel. (Phone), and several small icons for more actions. The contacts listed include Marcus Weldon, Sal Alvarez, Sr. David Tholt, Shirley Schwieg..., Jim Causholl, Mark Engeldorf, Sr. Scott Rogers, Susan Cooper, Mark Ring, Richard Hamm..., Paul Lucci, Shirley Watson, Andrea Panus, Kevin Martin, Charles Alvarez, Mary Badeer, Chris Merris, Lexi Tholt, and Celia Arnold. At the bottom left is the SugarCRM logo and URL 'https://tppowb7446.trial.sugarcrm.eu/#Contacts'. At the bottom right are links for 'Móvil' (Mobile), 'Accesos directos' (Direct Links), 'Comentarios' (Comments), and 'Ayuda' (Help).

Evidentemente las páginas actuales nos muestran la información de nuestros contactos con todo detalle y las de nuestros clientes potenciales con sus gráficos correspondientes, para que podamos así extraer determinada información relevante para nuestro negocio y potenciarlo.

Clientes Potenciales (20 de 21+)

Filtro	Crear filtro	Buscar por nombre, apellidos...				
		Nombre	Estado	Clasificación d...	Cuenta	Teléf
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sra. Judy Mera	Convertido	Sin Datos	JBC Bank	415-
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Victoria Rogers	Convertido	Sin Datos	A.G. Parr PLC	
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sra. Mary Jensen	Convertido	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sr. John Bray	Convertido	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sr. Todd Leving...	Convertido	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sra. Nancy Rog...	Nuevo	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sr. Szabi Molnar	Nuevo	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Sr. Tom Brady	Nuevo	Sin Datos		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Brandi Steel	Convertido	Sin Datos	Cloud View Sys...	(701)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Tyree Scotti	Reciclado	Sin Datos	AtoZ Co Ltd	(842)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rudolf Hemphill	Definitivo	Sin Datos	Aim Capital Inc	(194)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Johanna Mccu...	Convertido	Sin Datos	Calm Sailing Inc	(823)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Dale Gilliland	Convertido	Sin Datos	Sea Region Inc	(306)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Mac Pippen	En proceso	Sin Datos	International Ar...	(880)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Efrain Wheeler	Convertido	Sin Datos	Dirt Mining Ltd	(412)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Hilda Countess	Nuevo	Sin Datos	JJ Resources Inc	(513)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Amos Wimer	En proceso	Sin Datos	EEE Endowmen...	(064)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Rebecca Levay	Nuevo	Sin Datos	A.D. Importing ...	(631)
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Marcia Douch	Definitivo	Sin Datos	A.D. Importing ...	(039)

Lead Quality

Leads By Lead Source

Lead Source	Count
No definido	7
Llamada en frío	27
Cliente existente	23
Generado auto	18

Opportunities By Lead Source

No hay datos disponibles.

Por último en el menú de oportunidades vemos la evolución del mercado y la movilización monetaria posible para poder interactuar con nuestras inversiones.

The screenshot displays the SugarCRM application interface. At the top, a navigation bar includes links for Cuentas, Contactos, Clientes Potenciales, Oportunidades, and Mi Cuadro de Mando. A search bar and user profile are also present. The main area shows a list of opportunities with columns for Nombre, Cuenta, Etapa de ventas, Caso probable, and value (\$). To the right, two analytical modules are visible: 'Canalización' (Funnel) and 'Top 10 Revenue Line Items' (Bubble chart).

Oportunidades (20 de 21+)

	Nombre	Cuenta	Etapa de ventas	Caso probable	\$
			Prospección		\$0.0
	AtoZ Co Ltd - 1...	AtoZ Co Ltd	Análisis de nec...		\$7,698.0
	Tri-State Medic...	Tri-State Medic...	Negociación/Re...		\$733.0
	Max Holdings L...	Max Holdings Ltd	Calificación		\$8,841.0
	Trait Institute In...	Trait Institute Inc	Calificación		\$3,915.0
	Lexington Shor...	Lexington Shor...	Calificación		\$4,878.0
	Smith & Sons - ...	Smith & Sons	Prospección		\$6,052.0
	Nimble Technol...	Nimble Technol...	Prospección		\$10,569.0
	NW Capital Cor...	NW Capital Corp	Propuesta/Pres...		\$14,622.0
	Tri-State Medic...	Tri-State Medic...	Calificación		\$5,537.0
	Illy Espresso	Lotus Espresso	Cerrado		\$5,400.0
	Grow-Fast Inc - ...	Grow-Fast Inc	Cerrado		\$1,309,800.0
	Rubble Group I...	Rubble Group Inc	Prospección		\$10,357.0
	Gifted Holdings...	Gifted Holdings...	Análisis de nec...		\$5,999.0
	AtoZ Co Ltd - 2...	AtoZ Co Ltd	Propuesta de v...		\$8,875.0
	Constrata Trust...	Constrata Trust...	Prospección		\$15,578.0
	NW Bridge Con...	NW Bridge Con...	Prospección		\$6,242.0
	Rubble Group I...	Rubble Group Inc	Identificación d...		\$12,304.0
	CCC Endowment	CCC Endowment	Cerrado		\$51,000.0

Canalización

Q2 2017

Mostrar leyen

Prospección \$42,388 (6)

Calificación \$22,188 (2)

Análisis de necesidades \$26,649 (3)

Propuesta de valor \$7,504 (2)

Identificación de responsables \$11,224 (1)

Propuesta/Presupuesto \$6,600 (1)

Top 10 Revenue Line Items

Este trimestre

10% 20% 25% 40% 100%

Cerrado

Análisis de n...

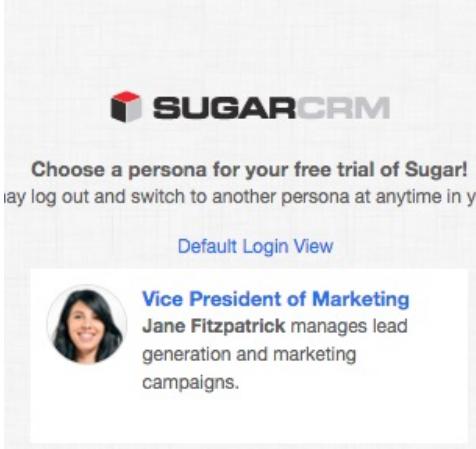
Prospección

Calificación

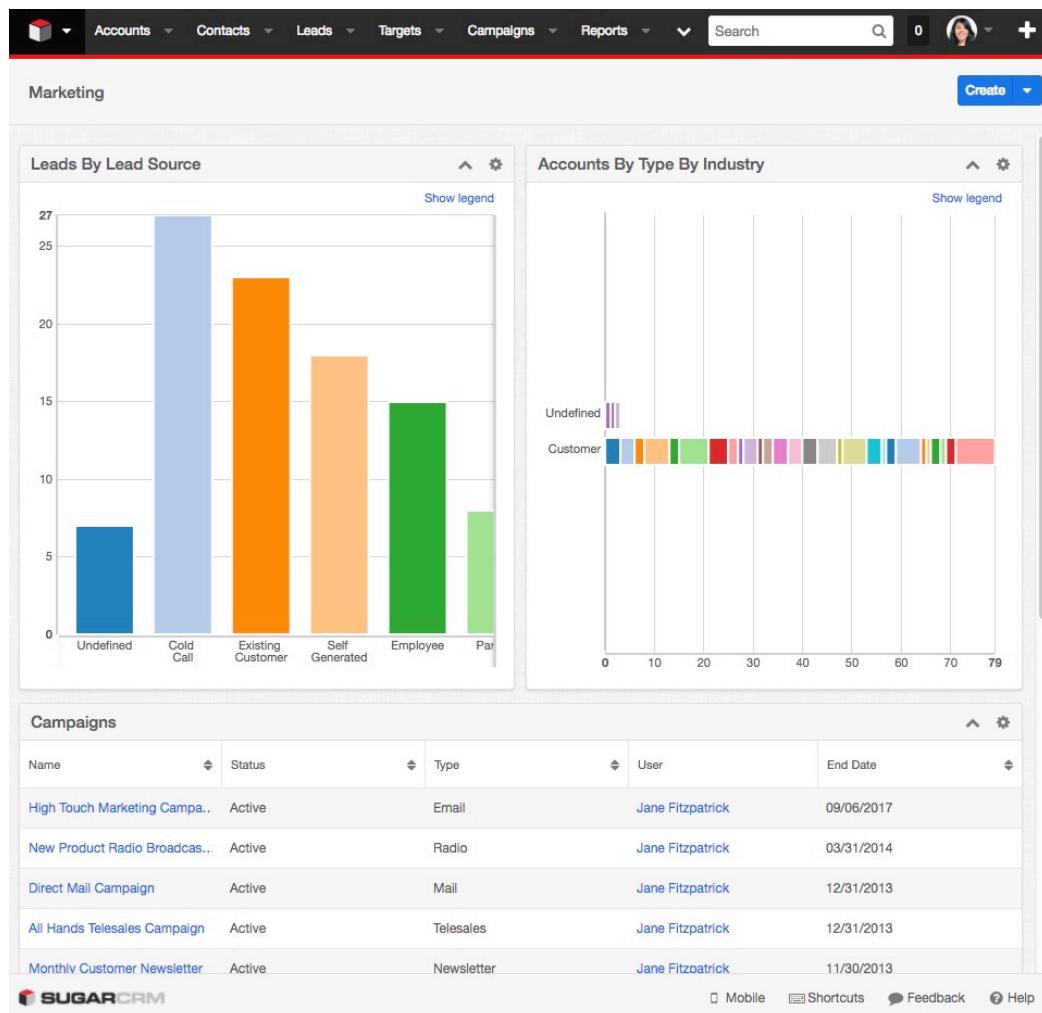
SUGARCRM

Móvil Accesos directos Comentarios Ayuda

Ahora iniciaremos una nueva sesión con el perfil de vicepresidenta de marketing. Donde evidentemente observaremos que es muy diferente al de ventas. Ambos perfiles comparten menús como el de cuentas y contactos, pero en otro como veremos a continuación difieren totalmente.



The screenshot shows the SugarCRM login interface. At the top, it says "Choose a persona for your free trial of Sugar!" and "Logout". Below that, it displays a "Default Login View" for the "Vice President of Marketing" persona, Jane Fitzpatrick, who manages lead generation and marketing campaigns. Her profile picture is shown on the left.



The dashboard for the "Marketing" persona includes the following components:

- Leads By Lead Source:** A bar chart showing leads by source. Data (approximate values): Undefined (~7), Cold Call (~27), Existing Customer (~23), Self Generated (~18), Employee (~15), Partner (~8).
- Accounts By Type By Industry:** A horizontal stacked bar chart showing accounts by type across various industries. Data (approximate values): Customer (~79) accounts are broken down into several industry segments represented by different colors.
- Campaigns:** A table listing active campaigns. Data:

Name	Status	Type	User	End Date
High Touch Marketing Campa...	Active	Email	Jane Fitzpatrick	09/06/2017
New Product Radio Broadcast...	Active	Radio	Jane Fitzpatrick	03/31/2014
Direct Mail Campaign	Active	Mail	Jane Fitzpatrick	12/31/2013
All Hands Telesales Campaign	Active	Telesales	Jane Fitzpatrick	12/31/2013
Monthly Customer Newsletter	Active	Newsletter	Jane Fitzpatrick	11/30/2013

En la diapositiva anterior observamos directamente las campañas abiertas de marketing, las cuentas por tipo de industria o mercado y las direcciones de marketing acusadas. Son herramientas que nos ayudarán a situarnos en el desarrollo de nuestra actividad profesional, que en este caso está orientada al marketing.

Las dos próximas imágenes corresponden a los menús de cuentas y contactos, que comparten ambos perfiles laborales y que ya hemos comentado anteriormente.

The screenshot shows the SugarCRM interface for managing accounts. At the top, there's a navigation bar with links for Accounts, Contacts, Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. On the right side of the header, there are icons for creating new records, a user profile, and a dashboard. Below the header, the main area is titled "Accounts (20 of 21+)" and includes a "Create" button. A "List View" section on the right displays a table with columns for Name and Billing Country, showing the message "No data available." The central part of the screen shows a grid of account records. Each record includes a checkbox, a star icon, the account name, its city, and its billing country. To the right of each record are three small icons: a magnifying glass, a downward arrow, and a square with a diagonal line. The bottom of the screen features a footer with the SugarCRM logo and links for Mobile, Shortcuts, Feedback, and Help.

Name	City	Billing Country
JBC Bank	San Francisco	USA
Well	Alabama	USA
Space City Sports	San Jose	USA
Sarofim		
NC Times	St. Petersburg	USA
First World	Ohio	USA
EMSN	Denver	USA
Beachfire	Hoverville	
Cinergy	Persistance	USA
VerizonNet	Santa Fe	USA
DB	Los Angeles	USA
TeamLead	San Jose	USA
U. Michigan	Santa Monica	USA
RC	Kansas City	USA
GHC	Persistance	USA
UpennSas	Santa Monica	USA
RBC Investments		
OEMI	San Mateo	USA
Marine Energy	Pennington	USA

SUGARCRM

Accounts Contacts Leads Targets Campaigns Reports Search 0 +

Contacts (20 of 21+)

Create Filter Search by first name, last name...

	Name	Title	Account Name	Email	Office	
<input type="checkbox"/>	Marcus Weldon	Well	marcus.weldon...	(132)		
<input type="checkbox"/>	Sal Alvarez	Space City Spo...	sal.alvarez@spa...	(132)		
<input type="checkbox"/>	Mr. David Tholt	Sarofim	david.tholt@sar...			
<input type="checkbox"/>	Shirley Schwieg..	NC Times	shirley.schwieg...	(953)		
<input type="checkbox"/>	Jim Causholli	First World	jim.causholli@fi...	(505)		
<input type="checkbox"/>	Mark Engeldorf	EMSN	mark.engeldorf...	(648)		
<input type="checkbox"/>	Mr. Scott Rogers	Beachfire	scott.rogers@b...			
<input type="checkbox"/>	Susan Cooper	Cinergy	susan.cooper@...	(507)		
<input type="checkbox"/>	Mark Ring	VerizonNet	mark.ring@veriz...	(852)		
<input type="checkbox"/>	Richard Hamm...	DB	richard.hammo...	(776)		
<input type="checkbox"/>	Paul Lucci	TeamLead	paul.lucci@team...	(640)		
<input type="checkbox"/>	Shirley Watson	Well	shirley.watson@...	(132)		
<input type="checkbox"/>	Andrea Panus	Cinergy	andrea.panus@...	(507)		
<input type="checkbox"/>	Kevin Martin	U. Michigan	kevin.martin@u...	(180)		
<input type="checkbox"/>	Charles Alvarez	TeamLead	charles.alvarez...	(640)		
<input type="checkbox"/>	Mary Badeer	RC	mary.badeer@r...	(184)		
<input type="checkbox"/>	Chris Merris	GHC	chris.merris@gh...	(496)		
<input type="checkbox"/>	Lexi Tholt	UpennSas	lexi.tholt@sas.u...	(727)		
<input type="checkbox"/>	Miss Sally Arnold	BBC Investments	sally.arnold@bbc...			

My Dashboard Create

Accounts

Name	Billing Country
No data available.	

Mobile Shortcuts Feedback Help

En las siguientes imágenes podremos ver los menús de direcciones (marketing) o leads, objetivos o targets, campañas, e informes o reports.

This screenshot shows the Leads module interface. The top navigation bar includes links for Accounts, Contacts, Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. The main area displays a table titled "Leads (20 of 21+)" with columns for Name, Status, Lead Score, Account Name, and Office. Each row contains a checkbox, a star icon, and a preview of the lead information. To the right, there's a sidebar titled "My Dashboard" with a section for "My Accounts" which shows no data available.

	Name	Status	Lead Score	Account Name	Office
<input type="checkbox"/>	Mrs. Judy Mera	Converted	No data	JBC Bank	415-909-8938
<input type="checkbox"/>	Victoria Rogers	Converted	No data	A.G. Parr PLC	
<input type="checkbox"/>	Ms. Mary Jensen	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. John Bray	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. Todd Leving...	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Ms. Nancy Rog...	New	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. Szabi Molnar	New	No data		

This screenshot shows the Targets module interface. The top navigation bar includes links for Accounts, Contacts, Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. The main area displays a table titled "Targets (3)" with columns for Name, Title, Email, Phone, and Date Created. Each row contains a checkbox, a star icon, and a preview of the target information. To the right, there's a sidebar titled "My Dashboard" with a section for "Accounts" which shows no data available.

	Name	Title	Email	Phone	Date Cr.
<input type="checkbox"/>	Judy Mera	VP IT	judymera@gma...	415-909-8938	09/24/2017
<input type="checkbox"/>	Susan Longworth	VP Service	slongworth@ex...	408-980-9043	09/24/2017
<input type="checkbox"/>	Ryan Smith	VP Sales	rs@example.com	312-099-3938	09/24/2017

This screenshot shows the Campaigns module interface. The top navigation bar includes links for Accounts, Contacts, Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. The main area displays a table titled "Search Campaigns" with columns for Name, Status, Type, End Date, User, and Date Created. Each row contains a checkbox, a star icon, and a preview of the campaign details. To the right, there's a sidebar titled "My Dashboard" which is currently empty.

Name	Status	Type	End Date	User	Date Created
High Touch Marketing Campaign	Active	Email	09/06/2017	Jane Fitzpatrick	06/08/2017 01:07am
New Product Radio Broadcast Series	Active	Radio	03/31/2014	Jane Fitzpatrick	09/25/2013 12:16pm
Direct Mail Campaign	Active	Mail	12/31/2013	Jane Fitzpatrick	09/25/2013 12:09pm
Monthly Customer Newsletter	Active	Newsletter	11/30/2013	Jane Fitzpatrick	09/24/2013 02:59pm
All Hands Telesales Campaign	Active	Telesales	12/31/2013	Jane Fitzpatrick	09/24/2013 02:45pm

The screenshot shows the SugarCRM Reports module interface. At the top, there's a navigation bar with links for Accounts, Contacts, Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. Below the navigation is a title bar "Reports (20 of 21+)" with a "Create" button. A message "No dashboard configured." with a "Create a dashboard" link is displayed on the right. The main area is a grid of report cards, each with a star icon, a name, a module, a report type, a user, and a date. The reports listed include "Open Meetings", "Open Tasks", "My New Custo...", "Accounts By Ty...", "Individual Pipeli...", "Pipeline By Typ...", "Opportunities E...", "All Opportunitie...", "Closed Won Op...", "Closed Won Op...", "Closed Lost Op...", "Closed Lost Op...", "All Opportunitie...", "Cases By Priority", "Tasks By Team ...", "Meetings By Te...", "Leads by Statu...", and "Customer Acco...". Each card has a "View" and "Edit" icon.

Posteriormente procederemos a **crear un contacto**, modificarlo y eliminarlo de nuestro menú y base de datos contactos:

The screenshot shows the SugarCRM Contacts module. The top navigation bar includes Accounts, Contacts (which is currently selected), Leads, Targets, Campaigns, Reports, and a search bar. A "Create" button is located at the top right. On the left, there's a sidebar with "Recent Tweets" and a tweet from "Engage_Support". The main content area features a "Create Contact" button highlighted in blue. A dropdown menu is open, listing "Create Contact From vCard", "View Contacts", "View Contact Reports", and "Import Contacts". To the right, there's a chart titled "Cases By User By Status" with three categories: "New" (blue dot), "Pending Input" (light blue dot), and "Assigned" (orange dot). The chart has three columns representing different users or entities.

Salutation: Select... Anibal Santos

Title: [empty]

Mobile: [empty]

Department: Support

Do Not Call:

Account Name: Select Account... ansango@gmail.com

Email: ansango@gmail.com

Tags: [empty]

Show more...

Contacts (20 of 21+)

Anibal Santos

Name	Title	Account Name	Email	Office	Action
Anibal Santos			ansango@gmail...		
Gail Hendry	Well		gail.hendry@we...	(132)	
Mark Ring		VerizonNet	mark.ring@veriz...	(852)	

Solo hemos tenido que seguir los pasos mostrados para su creación y automáticamente cargará en nuestro programa.

Y a continuación y para finalizar procederemos a su **eliminación**, para la cual solo tendremos que realizar lo mostrado en las siguientes viñetas:

Contacts (20 of 21+)

Anibal Santos

Name	Title	Account Name	Email	Office	Action
Anibal Santos			ansango@gmail...		
Gail Hendry	Well		gail.hendry@we...	(132)	
Mark Ring		VerizonNet	mark.ring@veriz...	(852)	
Paul Lucci	TeamLead		paul.lucci@zoh...		

The screenshot shows a CRM application interface with the following layout:

- Top Navigation Bar:** Accounts, Contacts, Leads (selected), Targets, Campaigns, Reports, Search bar, Notifications (0), User profile, and a '+' button.
- Left Panel (Leads Section):** Title "Leads (20 of 21+)", "Create" button, Filter dropdown, "Search by first name, last name..." input field, and a table with columns: Name, Status, Lead Score, Account Name, Office, and Actions (eye and dropdown).
- Table Data (Leads):**

	Name	Status	Lead Score	Account Name	Office
<input type="checkbox"/>	Mrs. Judy Mera	Converted	No data	JBC Bank	415-
<input type="checkbox"/>	Victoria Rogers	Converted	No data	A.G. Parr PLC	
<input type="checkbox"/>	Ms. Mary Jensen	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. John Bray	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. Todd Leving..	Converted	No data		
<input type="checkbox"/>	Ms. Nancy Rog...	New	No data		
<input type="checkbox"/>	Mr. Szabi Molnar	New	No data		
- Right Panel (Accounts Section):** Title "My Accounts", "Create" button, and a table with columns: Name and Billing Country. A message "No data available." is displayed.