

Vtiger CRM 5.4.0

**Vtiger CRM
5.4.0**



Indice

1. Vtiger CRM	Pagina 4
1.1. Que es Vtiger	Pagina 4
1.2. Características.....	Pagina 4
2. Configuración y Requisitos de Instalación	Pagina 5
2.1. Configuración Php recomendable	Pagina 5
2.2. Configuración Mysql recomendable	Pagina 6
2.3. Control de permisos	Pagina 6
2.4. Configuración del Virtual Host	Pagina 8
2.5. Creación de la Base de Datos	Pagina 9
2.6. Manual de Instalación.....	Pagina 10
3. Primeros Pasos.....	Pagina 13
3.1. Creación y configuración de Usuarios	Pagina 13
3.2. Privilegios de acceso.....	Pagina 14
4. Configuración de Correo entrante y saliente.....	Pagina 15
5. Ingreso de Datos en el CRM.....	Pagina 18
5.1. Información del cliente.....	Pagina 18
5.2. Creación de Cuentas, Contactos, Pre-Contactos.....	Pagina 18
5.3. Importación y exportación de Datos.....	Pagina 19
5.4. Configuración del proceso de Importación.....	Pagina 23
5.5. Uso de filtros y Herramientas de búsqueda.....	Pagina 25
6. La Atención al Cliente.....	Pagina 27
6.1. Configuración del Portal Cliente.....	Pagina 28
7. Gestión de Marketing.....	Pagina 36
7.1. Creación de Campañas	Pagina 36
7.2. Incorporación de Clientes a Campañas existentes.....	Pagina 37
7.3. Configuración de Plantillas de Correos	Pagina 39
7.4. Mailings. Instalación y Configuración del Plugin de Office.....	Pagina 40
7.5. Formularios Web para Captación de Clientes.....	Pagina 45

8. Gestión Comercial.....	Pagina 50
8.1.Pre>Contactos.....	Pagina 50
8.2. Oportunidades.....	Pagina 52
8.3. Presupuestos.....	Pagina 55
8.4. Ordenes de Venta y Compra.....	Pagina 56
8.5. Facturas.....	Pagina 58
8.6. Catalogo de Productos y Servicios.....	Pagina 59
8.7. Lista de Precios y Tarifas.....	Pagina 61
9. Administración del CRM.....	Pagina 62
9.1. Configuración de Ajustes.....	Pagina 62
9.2. Personalización de Módulos.....	Pagina 64
9.3. Configuración de Listas desplegables.....	Pagina 65
9.4. Herramienta de Control de Duplicados.....	Pagina 66
10. Webgrafía.....	Pagina 67

Vtiger CRM 5.4.0

1. Vtiger CRM

1.1 Que es Vtiger.

Vtiger CRM es una aplicación de Código Abierto que permite administrar las relaciones con los clientes, para maximizar las ventas y mejorar el servicio al cliente. Está construido sobre las tecnologías de Apache, PHP y MySQL.

1.2. Características

- Automatización de Ventas.
- Servicio de Atención y Soporte a Clientes.
- Automatización de Marketing
- Automatización Comercial
- Gestión de Inventario.
- Gestión de seguridad.
- Personalización de productos.
- Gestión de Correo electrónico a través de interfaz HTTP.
- Componentes adicionales (plugins):
 - o Soporte para Microsoft Office,
 - o Portal para clientes, formularios y mucho más.

2. Configuración y Requisitos de Instalación

2.1. Configuración Php recomendable

Ruta del archivo php.ini

/opt/bitnami/php/etc/php.ini

Las siguientes líneas deben tener las características que se detallan:

allow_call_time_pass_reference = on

error_reporting = E_WARNING & ~E_NOTICE

safe_mode = off

display_errors = on

file_uploads = on

max_execution_time = 600

memory_limit = 64M

log_errors = off

output_buffering = on

register_globals = off

short_open_tag = On

2.2. Configuración Mysql recomendable

Ruta del archivo my.cnf:

/opt/bitnami/mysql/my.cnf

```
[mysql]
default-character-set=utf8
```

```
[mysqladmin]
user=root
```

```
[mysqld]
basedir=/opt/bitnami/mysql
default-character-set=utf8
character-set-server=UTF8
collation-server=utf8_general_ci
datadir=/opt/bitnami/mysql/data
port=3306
socket=/opt/bitnami/mysql/tmp/mysql.sock
tmpdir=/opt/bitnami/mysql/tmp
```

2.3. Control de permisos

La instalación se realizara en la carpeta **/opt/bitnami/apps/**

Podemos obtener el archivo de instalación mediante wget con la dirección de la descarga de la pagina de Vtiger, o copiando el instalador (ligeramente-5.4.0.tar.gz) mediante Winscp en nuestra maquina virtual.

Se descomprime el fichero de instalación

tar xzvf vtigercrm-5.4.0.tar.gz

Se asigna de forma recursiva la carpeta vtigercrm al usuario y grupo apache y se asignan los siguientes permisos para proceso de instalacion

Ruta de la carpeta vtigercrm:

/opt/bitnami/apps/vtigercrm

chown -R www-data:www-data vtigercrm
chmod -R 775 vtigercrm

El usuario y grupo necesitara permisos de lectura y escritura sobre los siguientes archivos y carpetas

- config.inc.php
- tabdata.php
- install.php
- parent_tabdata.php
- cache
- cache/images/
- cache/import/
- storage/
- install/
- user_privileges/
- Smarty/cache/
- Smarty/templates_c/
- modules/Emails/templates/
- modules/
- cron/modules/
- test/vtlib/
- backup/
- Smarty/templates/modules/
- test/wordtemplatedownload/
- test/product/
- test/user/
- test/contact/
- test/logo/

- logs/
- modules/Webmails/tmp/

Después de la instalación se podrá mejorar la seguridad colocando los siguientes permisos:

Directorios: 755

Archivos: 644

2.4. Configuracion del Virtual Host

Configuramos un virtual host con los datos de nuestro dominio vtiger

Lo haremos en /opt/bitnami/apps/vtigercrm/conf/

nano vtigercrm.conf

```
Alias /vtigercrm/ "/opt/bitnami/apps/vtigercrm/"
Alias /vtigercrm "/opt/bitnami/apps/vtigercrm"
```

```
<VirtualHost *:80>
    ServerAdmin gabriela.carrizo@eusa.es
    ServerName vtigercrm.es
    ServerAlias *.vtigercrm.es

    DocumentRoot /opt/bitnami/apps/vtigercrm
    <Directory />
        Options FollowSymLinks
        AllowOverride None
    </Directory>
    <Directory /opt/bitnami/apps/vtigercrm/>
        Options Indexes FollowSymLinks MultiViews
        AllowOverride All
        Order allow,deny
        allow from all
    </Directory>
</VirtualHost>
```

Agregamos en el archivo de configuración de Apache (httpd.conf) la siguiente ruta correspondiente al virtual host creado

/opt/bitnami/apache2/conf/httpd.conf

la linea a agregar es la siguiente

Include "/opt/bitnami/apps/vtigerCRM/conf/vtigerCRM.conf"

2.5. Creación de la Base de Datos

Creamos la base de datos desde la consola de linux. Ingresamos de la siguiente forma:

mysql -u root -p

Se nos pedirá la contraseña definida para MySQL = bitnami

Creamos nuestra base de datos definiendo el cotejamiento que tendrá.

CREATE DATABASE vtigerdata DEFAULT CHARACTER SET utf8 DEFAULT COLLATE utf8_general_ci;

Salimos de MySQL mediante la orden = quit.

Reinicio de los servicios

Es muy importante después de trabajar con archivos de configuración el reinicio de los servicios para que tengan efecto los cambios

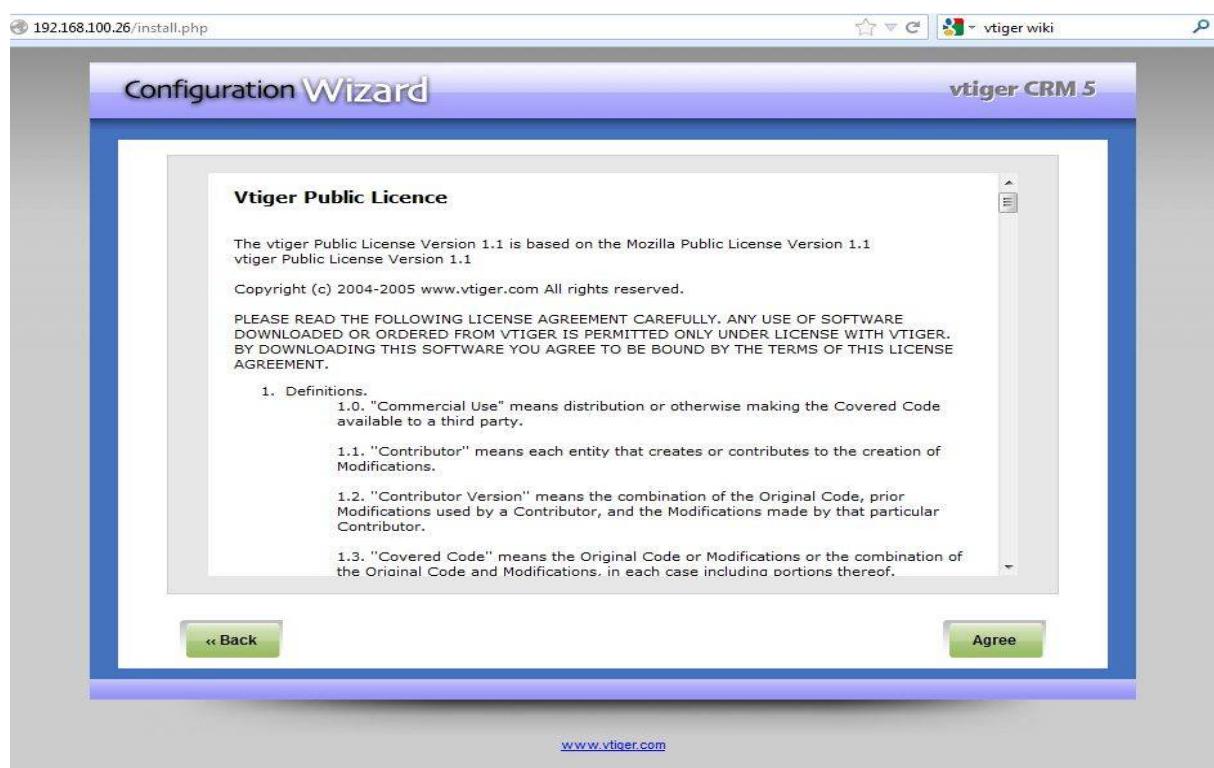
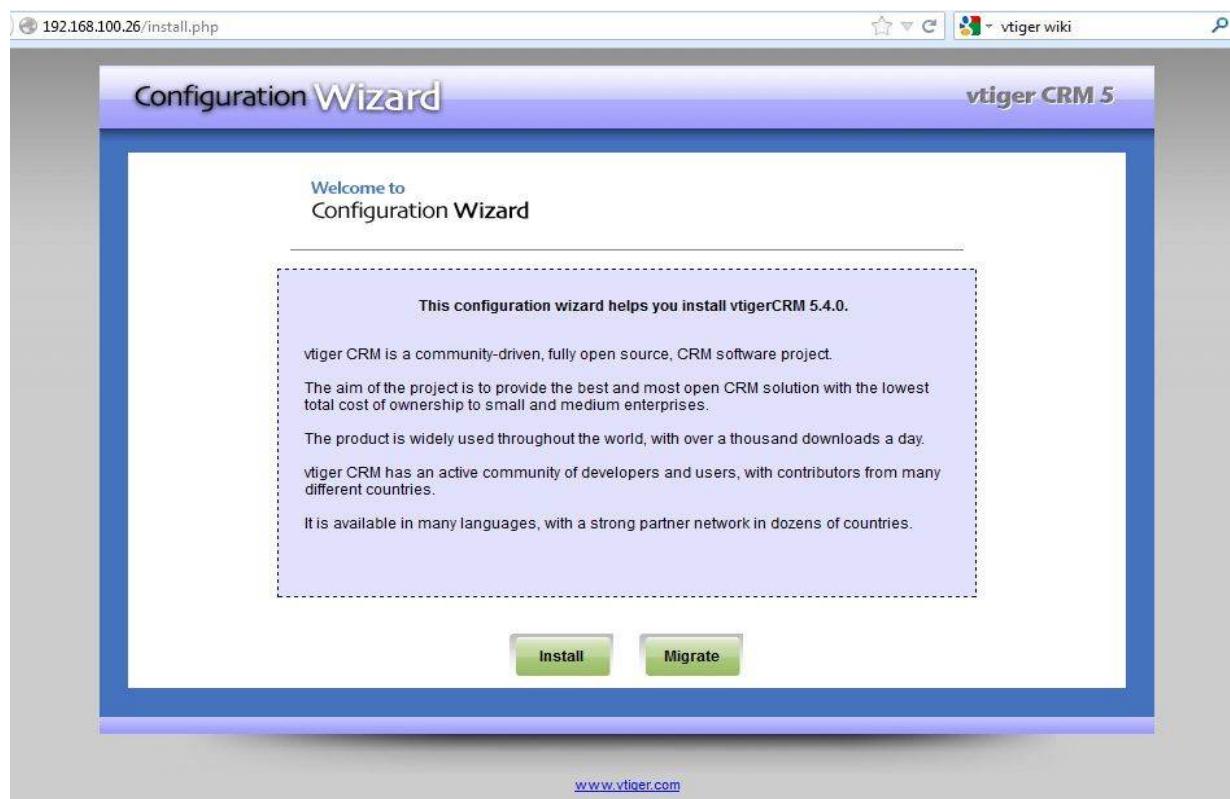
Ruta del script **ctlscript.sh** encargado de arranque y detención de servicios PHP, APACHE y MYSQL.

/opt/bitnami/ctlscript.sh

./ctlscript restart	→ Reinicia Todos los servicios
./ctlscript restart apache2	→ Reinicia solo apache
./ctlscript restart mysql	→ Reinicia solo mysql

Vtiger CRM 5.4.0

2.6. Manual de Instalación.



Vtiger CRM 5.4.0

192.168.100.26/install.php

vtiger wiki

Configuration Wizard

System Configuration

Database Information

Database Type: MySQL
Host Name: localhost
User Name: root
Password: *****
Database Name: vtigertutorial
 Create Database (Will drop if the database exists)
 Populate database with demo data

CRM Configuration

URL: http://192.168.100.26
Currency Name: Euro(€)

User Configuration

Username: admin
Password: *****
Email: gabriela.carrizo@eusa.es

[« Back](#) [Next »](#)

www.vtiger.com

192.168.100.26/install.php

vtiger wiki

Configuration Wizard

Pre Installation Check

[Check Again](#)

PHP version >= 5.2	5.3.6
IMAP Support	Yes
Zlib Support	Yes
GD graphics library	Yes
Database Extension	Yes

Recommended PHP Settings:
Your PHP directives have the Recommended values

[« Back](#) [Next »](#)

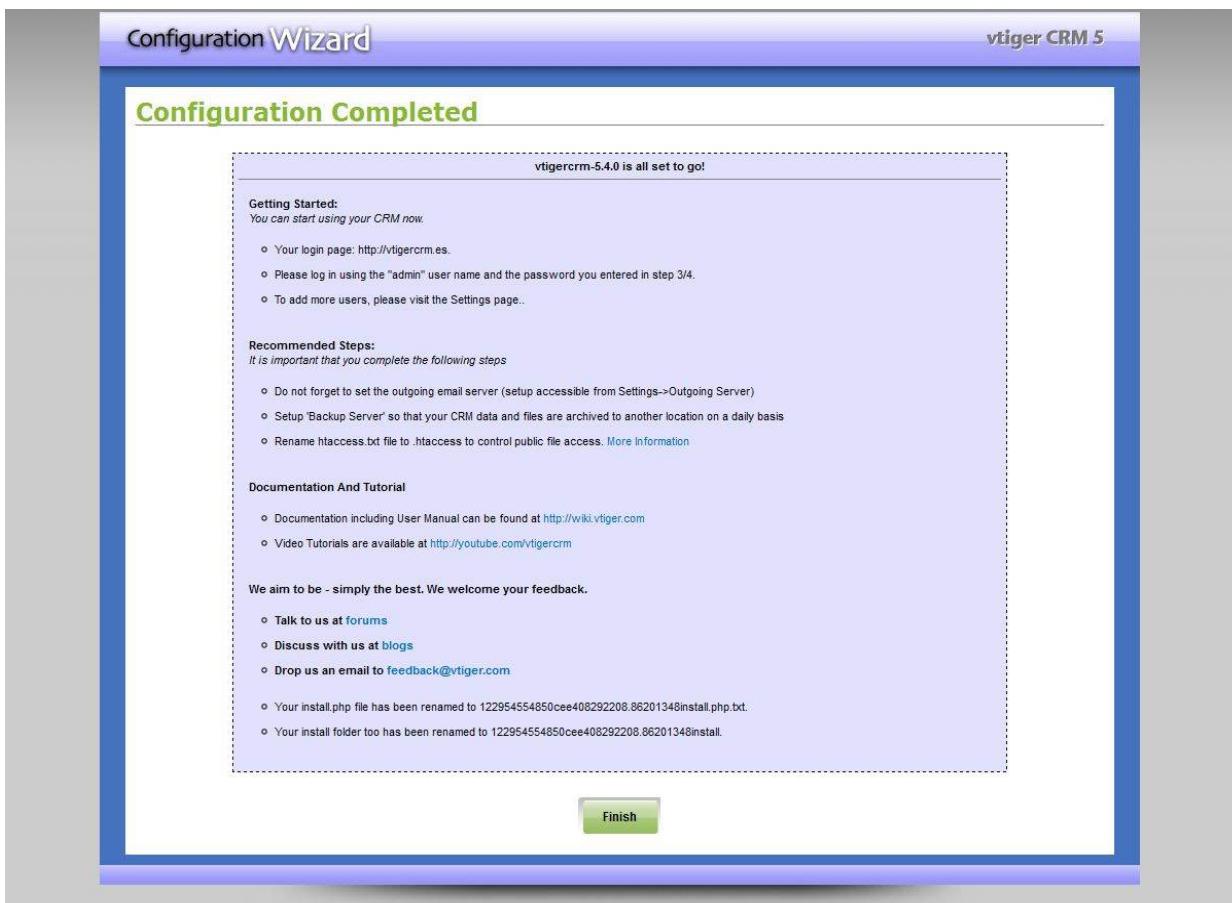
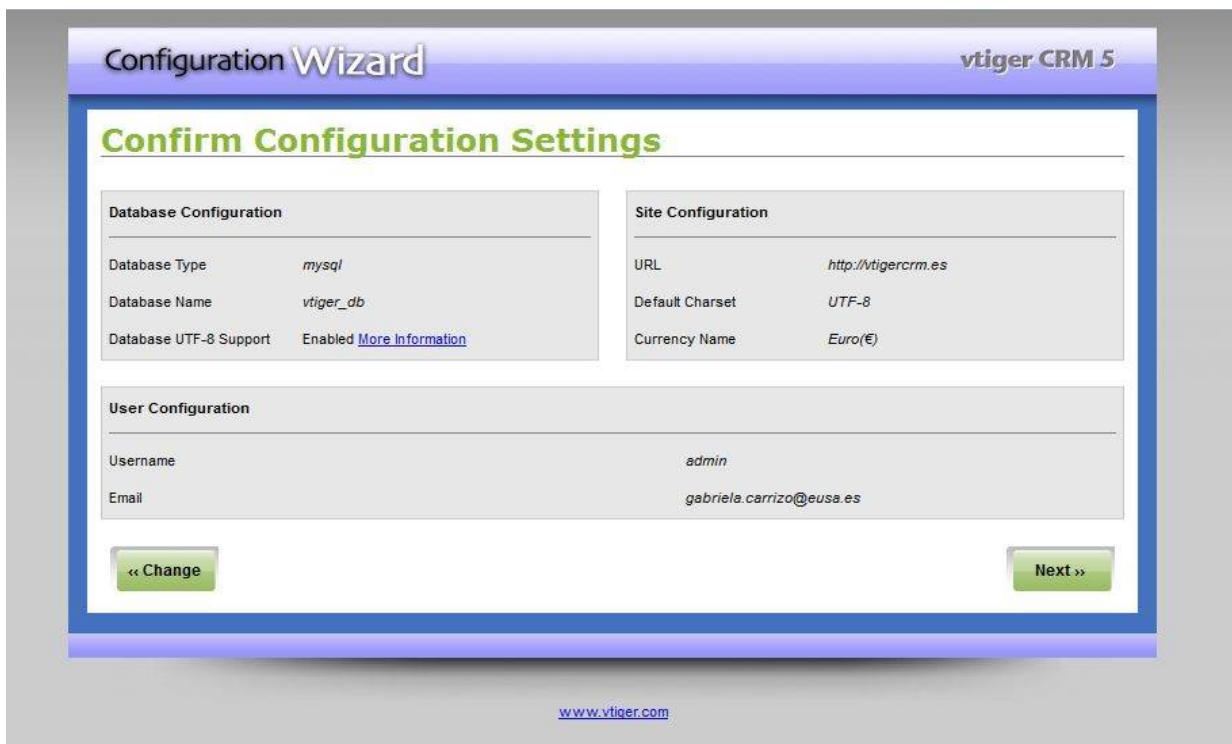
www.vtiger.com

En esta pantalla se nos pedirá los datos de la Base de Datos con la que vamos a trabajar, nombre del usuario y contraseña para acceder a Mysql y nombre de usuario y contraseña de acceso al CRM.

Datos de la Base de datos: usuario: root, contraseña: bitnami

Datos de acceso al sistema CRM: usuario admin, contraseña: admin.

Vtiger CRM 5.4.0



3. Primeros Pasos.

Tras identificarnos, podremos ver la pagina de inicio, la que nos permitirá desde la parte superior tener acceso a las diferentes áreas y trabajar con el CRM.



3.1 Creación y configuración de usuarios.

En el área de login, la opción Mis preferencias nos permitirá modificar los datos del usuario.

El sistema se asegura de que los usuarios puedan ejecutar ciertas operaciones otorgando distintos privilegios.

Esta pantalla nos permite gestionar el rol otorgado al usuario, este campo solo puede ser modificado por el administrador. Cada usuario podrá modificar su contraseña, modificar el correo electrónico, añadir una firma para utilizar en los correos electrónicos, la opción cliente de Email interno al estar seleccionada permite utilizar el correo interno del CRM, en caso de estar desactivado, se utilizaría el programa de correo electrónico instalado en el ordenador.

También los usuarios pueden ser miembros de grupos, mostrándose aquí la relación, solo los administradores pueden cambiar la pertenencia a grupos.

Aquí se puede consultar también el historial de accesos al Sistema.

Vtiger CRM 5.4.0

The screenshot shows the 'Mis Preferencias' (My Preferences) section of the Vtiger CRM interface. It is divided into three main sections: 1. Usuario Login y Rol, 2. Configuración Moneda, and 3. Más Información.

1. Usuario Login y Rol: This section contains fields for User (User), Password (Contraseña), Status (Estatus), Name (Apellidos), and Role (Rol). It also includes links for changing password and viewing calendar and contact views.

Usuario	admin	Admin	on
Contraseña	Cambiar Contraseña	Email	gabriela.carriño@eusa.es
Estatus	Activo	Nombre	
Apellidos	Administrator	Vista de Pre>Contactos predeterminada	Hoy
Rol	CEO	Vista de Calendario predeterminada	Esta semana

2. Configuración Moneda: This section allows users to set the currency (Moneda) to Euro (€), define grouping patterns (Digit Grouping Pattern: 123,456,789), and specify decimal and symbol placement.

Moneda	Euro : €	Digit Grouping Pattern	123,456,789
Decimal Separator	.	Digit Grouping Separator	,
Symbol Placement	\$1.0		

3. Más Información: This section provides various configuration options such as phone numbers, email preferences, date formats, document handling, time zones, and language settings.

Cargo		Fax	
Departamento		Email (Oficio)	
Tel. Oficina		Email Secundario	
Tel. Móvil		Informa a	
Tel. Particular		Tel. Directo	
Formato de Fecha	yyyy-mm-dd	Firma	
Documentos		Cliente de Email Interno	yes
Zona Horaria	(UTC) Coordinated Universal Time, Greenwich Mean Time	Apariencia	softed
Idioma	ES Spanish		

3.2. Privilegios de acceso

Los privilegios de acceso son introducidos por el Administrador al configurar el sistema. Están disponibles los distintos privilegios.

- **Usar módulos del CRM**
- **Ver datos en módulos**
- **Editar o cambiar datos en módulos**
- **Borrar datos en módulos**
- **Importar o exportar datos en módulos**

The screenshot shows the 'Privileges Globales' section of the Vtiger CRM interface. It includes a note to 'Use las opciones de abajo para determinar los privilegios' (Use the options below to determine the privileges) and buttons for 'Renombrar' (Rename) and 'Editar' (Edit). Below this, there are two sections: 'Ver todo' (View all) and 'Usar todo' (Use all), each with a description and a checked checkbox.

módulos para mostrar		Editar Permisos			Configuración de campos y herramientas
		Crear/Editar	Ver	Borrar	
<input checked="" type="checkbox"/>	Indicadores				
<input checked="" type="checkbox"/>	Oportunidades	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Contactos	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Cuentas	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Pre-Contactos	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Documentos	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Calendario	✓	✓	✓	▼
<input checked="" type="checkbox"/>	Emails				▼

4. Configuracion de Correo entrante y saliente.

Vtiger envía mensajes de correo electrónico automáticamente en todo momento, tal como eventos de calendario, notificaciones, mensajes generados por el flujo de trabajo, y así sucesivamente. Para que esto funcione correctamente, tendremos que configurar las opciones de servidor saliente en la sección Configuración.

En la configuración del CRM seleccionaremos la opción Configuracion del Servidor de Correo para poder configurar el correo saliente.

Vtiger CRM 5.4.0

The screenshot shows the Vtiger CRM 5.4.0 configuration interface. At the top, there's a navigation bar with links for Calendario, Pre>Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, and Más. A search bar and a user menu labeled 'Administrator' are also present.

The main area is titled 'Configuración' and contains several sections:

- Administrador Usuarios:** Includes links for 'Usuarios', 'Roles', 'Perfiles', 'Grupos', 'Privilegios de Acceso', 'Visibilidad de Campos', 'Auditoría de Usuarios', and 'Histórico de Accesos'.
- Estudio:** Includes links for 'Administrador de Módulos', 'Editor de Listas Desplegables', 'Configuración Dependencias entre Listas', and 'Editor de Menú'.
- Otras Configuraciones:** This section is highlighted with a red box and includes links for 'Configuración de Moneda', 'Configuración de Impuestos', 'Configuración del Servidor Proxy', 'Configuración del Servidor de Correo' (which is specifically highlighted), 'Anuncios', 'Configuraciones de Servidor de Copias', 'Vista Predeterminada de Módulos', 'Inventario: Condiciones Generales', 'Personaliza Numeración Registro', 'Clasificar Correos', 'Flujos de trabajo', and 'Editor de Configuración'.

En este caso lo configuraremos con Gmail como correo saliente. Para configurar con el correo interno de la empresa, solicitar los datos al administrador.

This screenshot shows the 'Configuración > Configuración del Servidor de Correo' page. The title is 'Configuración > Configuración del Servidor de Correo' and the subtitle is 'Gestionar la configuración del Servidor de Correo'.

The main section is titled 'Servidor de Correo (SMTP)' and contains the following table:

Servidor de Correo (SMTP)		Editar
Servidor de Correo Saliente	ssl://smtp.gmail.com:465	
Usuario	gabrielascarrizo@gmail.com	
Contraseña	*****	
Email de		
¿Requiere Autentificación?	Si	

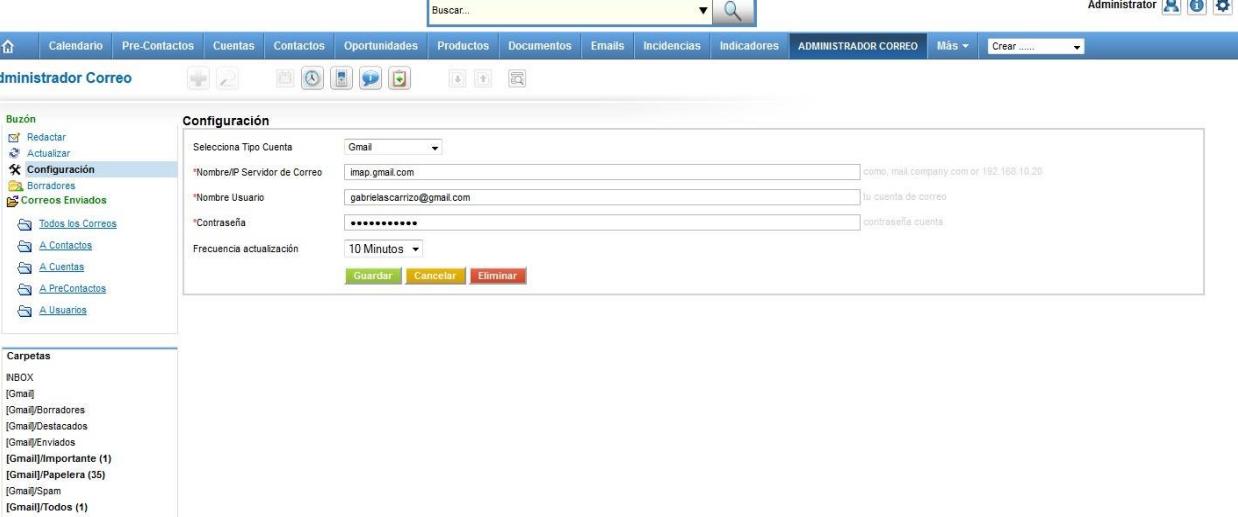
Para la configuración del servidor Imap, en la opción Email del menú principal, seleccionaremos la opción configuración:

Vtiger CRM 5.4.0



The screenshot shows the Vtiger CRM 5.4.0 interface. The top navigation bar includes links for Home, Calendario, Pre>Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, EMAILS, Incidencias, Indicadores, and Más. Below the navigation bar is a toolbar with icons for Redactar, Configuración, and other functions. The main area is titled 'Todos los Correos' (All Emails) and shows a list of emails. One email is selected with the subject 'Prueba de Correo'. The right side of the screen displays recipient details: Para: Carrizo Diana, Fecha de Envío: 02-12-2012, and the email address Gabriela<gabrielascarrizo@yahoo.es>. On the left, there is a sidebar titled 'Carpetas de Email' (Email Folders) with options like Bandeja de Entrada, Emails Clasificados por Contacto, Mis Correos, and Emails Enviados.

Completemos los datos de la siguiente forma



The screenshot shows the 'ADMINISTRADOR CORREO' (Email Admin) module. The top navigation bar includes links for Home, Calendario, Pre>Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, ADMINISTRADOR CORREO, and Más. Below the navigation bar is a toolbar with icons for Redactar, Actualizar, Borradores, and others. The main area is titled 'Configuración' (Configuration) and shows fields for selecting the account type (Gmail), entering the IMAP server (imap.gmail.com), the user email (gabrielascarrizo@gmail.com), and the password. It also specifies an update frequency of 10 Minutes. At the bottom are buttons for Guardar (Save), Cancelar (Cancel), and Eliminar (Delete). On the left, there is a sidebar titled 'Buzón' (Inbox) with links for Redactar, Actualizar, Configuración, Borradores, Correos Enviados, and various contact and account categories. Below the inbox is a list of IMAP folders: INBOX, [Gmail], [Gmail]Borradores, [Gmail]Destacados, [Gmail]Enviados, [Gmail]Importante (1), [Gmail]Papelera (35), [Gmail]Spam, and [Gmail]Todos (1) guardados.

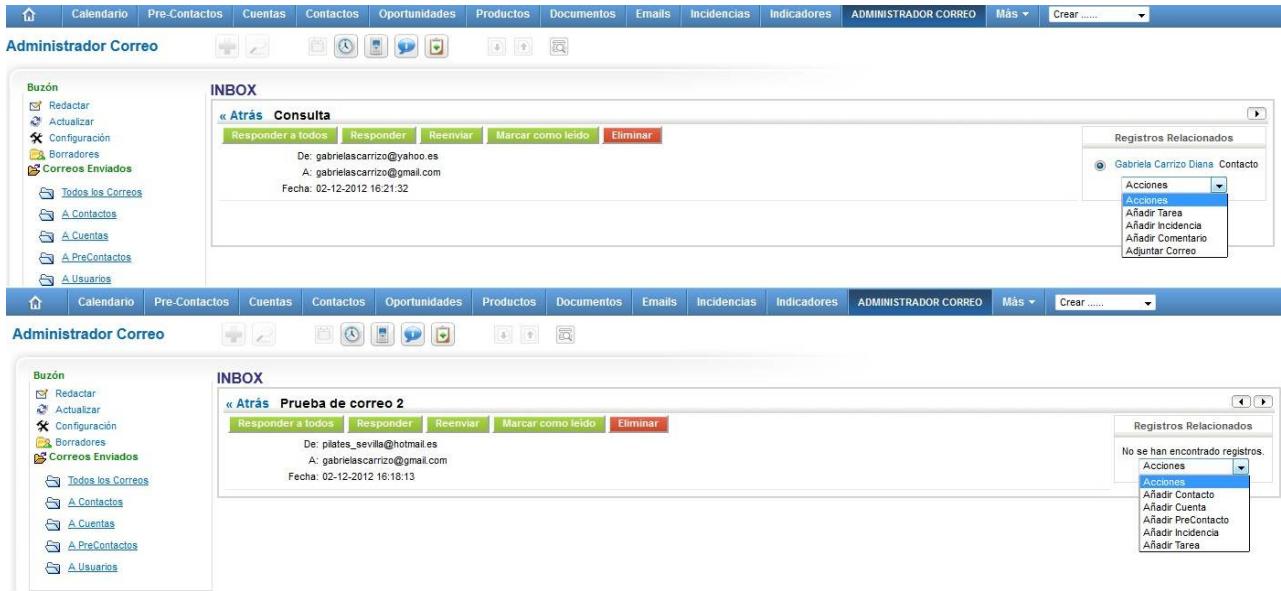
Puede tardar unos minutos, vtiger cargará todo el correo en nuestra bandeja de entrada. También podremos ver todas las carpetas de la cuenta IMAP seleccionada.

El correo entrante permite identificar usuarios definidos en el CRM.

NOTA:

- Si un correo entrante pertenece a un usuario no definido previamente en el sistema, se dará la opción de agregarlo como cuenta, pre contacto, contacto.
- Si ya está definido, permitirá asignarle una nueva tarea, incidencia, comentario.

Vtiger CRM 5.4.0



5. Ingreso de Datos en el CRM

5.1. Información del cliente.

El CRM ofrece la introducción de distinta clase de información para estos tres tipos de contactos, incluso relacionarlos con los distintos procesos de venta: oportunidades, presupuestos, órdenes de venta, facturas, incluso el proceso de pos-venta (soporte)

5.2. Creación de Cuentas, Contactos, Pre>Contactos

Las Cuentas, Contactos y pre contactos, se pueden crear de forma individual mediante la opción crear cuenta, la herramienta de creación rápida, o bien importándolos mediante archivos csv.

Las cuentas permiten gestionar en listas desplegables actividad y tipo de empresa. Los campos de estos módulos se pueden personalizar a necesidad de la empresa.

En la pestaña Mas información podremos ver toda la actividad de la cuenta relacionada con otros módulos, agregar incidencias, contactos, campañas.

De igual forma podemos ver la actividad relacionada en Contactos.

Vtiger CRM 5.4.0

Cuentas

Creando Nuevo Cuenta

Cuenta Información

Información de la Cuenta

*Nombre de la Cuenta	[Text Input]	N.º Cuenta	GEN-AUTO AL GUARDAR
Página Web	[Text Input]	Teléfono	[Text Input]
Ticker de bolsa	[Text Input]	Fax	[Text Input]
Miembro de	[Text Input]	Tel. Alternativo	[Text Input]
Empleados	[Text Input]	Email	[Text Input]
Email (Alternativo)	[Text Input]	Accionistas	[Text Input]
Actividad	-----	Importancia	-----
Tipo	-----	CIF	[Text Input]
No Enviar Emails	<input type="checkbox"/>	Facturación Anual (€)	0
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator	Notificar al Propietario	<input type="checkbox"/>

Información de la Dirección

Dirección (Factura)	[Text Input]	Dirección (Envío)	[Text Input]
Apdo. de Correos (Factura)	[Text Input]	Apdo. de Correos (Envío)	[Text Input]
Población (Factura)	[Text Input]	Población (Envío)	[Text Input]
Provincia (Factura)	[Text Input]	Provincia (Envío)	[Text Input]
Código Postal (Factura)	[Text Input]	Código Postal (Envío)	[Text Input]
País (Factura)	[Text Input]	País (Envío)	[Text Input]

Crear

- Nuevo Cuenta**
- Nuevo Recurso
- Nuevo Tarea
- Nuevo Campaña
- Nuevo Comentario
- Nuevo Contacto
- Nuevo Documento
- Nuevo Evento
- Nuevo File
- Nuevo Pre-Contacto
- Nuevo Potencial
- Nuevo Tarifa
- Nuevo Producto
- Nuevo Proyecto
- Nuevo Hito
- Nuevo Actividad
- Nuevo Contrato de Servicio
- Nuevo Servicio
- Nuevo Proveedor

Cuentas

Creando Nuevo Cuenta

Cuenta Información

Información de la Cuenta

*Nombre de la Cuenta	[Text Input]	N.º Cuenta	GEN-AUTO AL GUARDAR
Página Web	[Text Input]	Teléfono	[Text Input]
Ticker de bolsa	[Text Input]	Fax	[Text Input]

Crear

- Nuevo Cuenta**
- Nuevo Recurso
- Nuevo Tarea
- Nuevo Campaña
- Nuevo Comentario
- Nuevo Contacto
- Nuevo Documento
- Nuevo Evento
- Nuevo File
- Nuevo Pre-Contacto
- Nuevo Potencial
- Nuevo Tarifa
- Nuevo Producto
- Nuevo Proyecto
- Nuevo Hito
- Nuevo Actividad
- Nuevo Contrato de Servicio
- Nuevo Servicio
- Nuevo Proveedor

Cuentas

Creando Nuevo Cuenta

Cuenta Información

Guardar Cancelar

5.3. Importación y exportación de Datos

Importación de Datos

Esta opción nos permitirá importar datos en nuestro CRM mediante un fichero csv, solamente se acepta este formato y el que el archivo tenga cabecera ayuda en el procesamiento de los datos.

Creamos un archivo csv.

Podemos hacer una exportación primero para saber con que campos tenemos que trabajar.

Vtiger CRM 5.4.0

A1	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	X	Y	Z	Nombre de la Cuenta
	Nºm. Cuenta	Página Web	Teléfono	Ticker de bolsa	Fax	Miembro de	Te	Alternativo	Empleados	Email	Email (Alternativo)	Accionistas	Actividad	Importancia	Tipo	CIF	No Er								
1	Nombre de la Cuenta	ACC1	www.vtiger.com	(789) 917-2571					0				Banking			0									
2	vtiger	ACC2	www.t3minvesta/s.com	(991) 341-0309					0				-None-			0									
3	t3M Invest A/S	ACC3	www.edfgrouplimited.com	(289) 414-5176					0				Banking			0									
4	EDFG Group Limited	ACC4	www.vtigercrminc.com	(349) 477-3198					0				Engineering			0									
5	vtigerCRM Inc	ACC5	www.x-ceedin99.com	(116) 987-6194					0				Other			0									
6	X-CEED INC 99	ACC6	www.devotviger.com	(927) 389-7592					0				Media			0									
7	demovtiger	ACC7	www.usable-vtiger.com	(886) 476-2887					0				Energy			0									
8	usable-vtiger	ACC8	www.gooduvtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance			0									
9	gooduvtiger	ACC9	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance			0									
10	vtigeruser	ACC10	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				-None-			0									
11	samplevtiger	ACC11	www.gooduvtiger.com	(866) 230-0297					0				Finance	-None-	-None-	0									
12	gooduvtiger	ACC12	www.vtigeruser.com	(744) 748-9734					0				Finance	-None-	-None-	0									
13	vtigeruser	ACC13	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				-None-	-None-	-None-	0									
14	samplevtiger	ACC14	www.samplevtiger.com	(215) 417-0411					0				-None-	-None-	-None-	0									
15																									

Seleccionamos la opción importar

The screenshot shows the Vtiger CRM 5.4.0 interface. The top navigation bar includes links for Calendario, Pre>Contactos, CUENTAS, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, and Más. The CUENTAS tab is selected. Below the navigation is a toolbar with icons for Create, Import, Export, and Delete. A search bar and a user menu for 'Administrator' are also present. The main content area displays a list of accounts with columns for Número de Cuenta, Nombre de la Cuenta, Población (Factura), Página Web, Teléfono, Asignado a, and Acción. An 'Importar' (Import) button is visible at the top of this list.

Ubicamos el archivo creado anteriormente

The screenshot shows the 'Importar Cuentas' (Import Accounts) wizard. Step 1: 'Select File' shows a file path 'C:\Users\usuario\Desktop\Cuentas(3).csv' and an 'Examinar...' (Browse...) button. Step 2: 'Specify Format' shows settings for File Type (CSV), Character Encoding (UTF-8), Delimiter (comma), and Has Header (checked). Step 3: 'Duplicate Record Handling' is unchecked. At the bottom right are 'Siguiente' (Next) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

Vtiger CRM 5.4.0

También tenemos la posibilidad de manejar registros duplicados, mediante la selección de determinados criterios podremos omitir, sobrescribir, o combinar los datos a importar con los que se encuentran actualmente en nuestro CRM.

The screenshot shows the 'Importar Contactos' (Import Contacts) process in Vtiger CRM. It consists of three main steps:

- Step 1: Select File**: A file input field with a 'Browse...' button. Below it, text says "Supported File Type(s): .CSV, .VCF".
- Step 2: Specify Format**: Settings for file type (CSV), character encoding (UTF-8), delimiter (comma), and header presence (Has Header checked).
- Step 3: Duplicate Record Handling**: A checkbox is checked, and a dropdown menu shows 'Skip'. Below, it says "Select the matching fields to find duplicate records". On the left is a list of available fields: Saludo, Nombre, Id Contacto, Tel. Empresa, Apellidos, Tel. Móvil, Cuenta, Tel. Particular, Origen de Pre-Contacto, and Tel. Directo. On the right is a list of fields to be matched on: Nombre and Apellidos. At the bottom are 'Siguiente' (Next) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

by vtiger CRM 5.4.0 © 2004-2012 vtiger.com | Leer Licencia | Política de Privacidad

Finalmente nos mostrará el resultado de la importación donde se nos permitirá: importar mas datos, ver los últimos datos importados, finalizar la operación e incluso deshacerla.

The screenshot shows the 'Importar Cuentas - Result' (Import Accounts - Result) screen. It displays the following statistics:

Total number of records imported	:	13 / 13
Number of records created	:	13
Number of records overwritten	:	0
Number of records skipped	:	0
Number of records merged	:	0
Total number of records failed	:	0 / 13

At the bottom are buttons: 'Import More', 'Last Imported Records', 'Undo Last Import', and 'Finish'.

Es importante tener en cuenta a la hora de importar datos.

- **Estructura de nuestra Base de Datos**
- **Comprobar la Importación de listas múltiples**
- **Dependencia de datos**
- **Combinación de datos**
- **Sobre escritura de datos**

Exportación de Datos

Seleccionamos los registros a exportar.

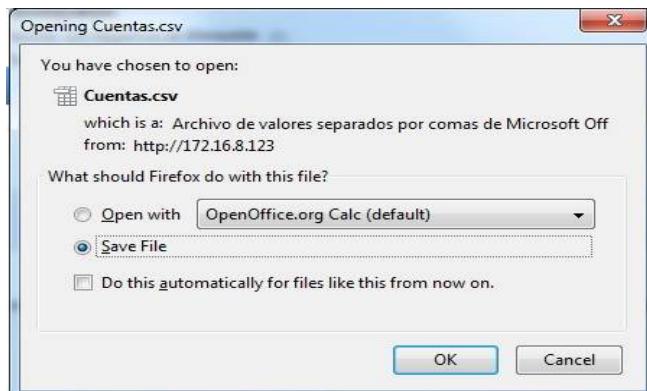
Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrator	editar borrar
ACC3	Edicion de Cuenta	San Jose	www.edfgrouplimited.com	(289) 414-5176	Administrator	editar borrar
ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigercrminc.com	(349) 477-3198	Administrator	editar borrar
ACC5	X-CEED INC 99	San Francisco	www.x-ceedinc99.com	(116) 987-6194	Administrator	editar borrar
ACC35	Frio Camas S.L.	Camas	www.friocamas.com	954 562 365	Administrator	editar borrar
ACC36	Pleno Empleo S.L.	Carmona	www.pleno-empleo.es	695 265 362	Administrator	editar borrar
ACC37	Alea Serv Informaticos	Sevilla	www.asi-informatica.es	521 632 584	Administrator	editar borrar
ACC38	Transportes Nacex S.L.	Cordoba	www.nacex.com	582 652 673	Administrator	editar borrar
ACC39	Cofena S.L.	Jaén	www.cofena-admin.es	256 148 628	Administrator	editar borrar

Pueden ser todos los datos, solo los seleccionados, o la página actualmente en pantalla.

Vtiger CRM 5.4.0

The screenshot shows the Vtiger CRM interface. At the top, there's a navigation bar with links like 'Calendario', 'Pre>Contactos', 'CUENTAS', 'Contactos', 'Oportunidades', 'Productos', 'Documentos', 'Emails', 'Incidencias', 'Indicadores', 'Más', and a 'Crear.....' button. On the right of the header is an 'Administrator' menu with icons for user management, information, and settings. Below the header, the main content area is titled 'Cuentas'. A sub-menu bar for 'Cuentas' includes icons for creating, deleting, and modifying accounts. A modal window titled 'Cuentas >> Exportar' is centered over the page. It contains two sections: 'Exportar registros asociados a la búsqueda:' with radio buttons for 'Exportar con Registros de Búsqueda' (selected) and 'Exportar sin Registros de Búsqueda'; and 'Exportar Tipo de Registro:' with radio buttons for 'Exporta todos los datos', 'Exportar dato de la página actual', and 'Export Registro seleccionados' (selected). At the bottom of the modal are 'Exportar Cuentas' and 'Cancelar' buttons. The footer of the page includes copyright information: 'Powered by vtiger CRM 5.4.0', '© 2004-2012 vtiger.com | Leer Licencia | Política de Privacidad'.

Se nos permitirá guardar o abrir el fichero.



5.4. Configuracion del proceso de Importación

Debemos tener en cuenta la siguiente configuración para poder importar gran cantidad de registros

/opt/bitnami/apps/vtigerCRM/modules/import/

En el archivo **config.inc** asignamos los valores con los que queremos realizar la carga de datos.

Vtiger CRM 5.4.0

```
GNU nano 2.2.4                               File: config.inc                         Modified

<?php
/*+*****+
 * The contents of this file are subject to the vtiger CRM Public License Version 1.0
 * ("License"); You may not use this file except in compliance with the License
 * The Original Code is: vtiger CRM Open Source
 * The Initial Developer of the Original Code is vtiger.
 * Portions created by vtiger are Copyright (C) vtiger.
 * All Rights Reserved.
*****+*/

$ImportConfig = array(
    'importTypes' => array(
        'csv' => array('reader' => 'Import_CSV_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/CSVReader.php'),
        'vcf' => array('reader' => 'Import_VCard_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/VCardReader.php'),
        'default' => array('reader' => 'Import_File_Reader', 'classpath' => 'modules/Import/readers/FileReader.php')
    ),
    'userImportTablePrefix' => 'vtiger_import_',
    // Individual batch limit - Specified number of records will be imported at one shot and the cycle will repeat till all records are imported
    'importBatchLimit' => '5000',
    // Threshold record limit for immediate import. If record count is more than this, then the import is scheduled through cron job
    'immediateImportLimit' => '25000',
);

?>
```

ImportaBatchLimit, mostrara pantallas de acuerdo a la cantidad de registros configurados,en el caso que muestra la imagen, mostrara pantallas cada 5000 registros importados.

InmmediateImportLimit permite configurar la cantidad de registros a importar en total.

También debemos tener en cuenta las siguientes lineas del archivo php.ini

/opt/bitnami/php/etc/php.ini

upload_max_filesize = 10M

max_execution_time = 1800 (segundos) tiempo de ejecución del script

memory_limit = 128M (memoria que consume la ejecución del script)

También con las siguientes lineas del archivo config.inc.php de vtiger

/opt/bitnami/apps/vtigerCRM/config.inc.php

\$upload_max_filesize = 3000000 Kb (por defecto)

\$php_max_execution_time = 1800

Nota:

La carga de 10.000 registros ha demorado 15 minutos. La carga de 20000 registros ha demorado entre 40 y 50 minutos.

En algunas ocasiones se importaban mas registros de los colocados en el proceso de importación

5.5. Uso de filtros y Herramientas de búsqueda.

Filtros.

Vtiger permite crear vistas personalizadas de los distintos módulos en base a nuestras necesidades, teniendo en cuenta las siguientes condiciones:

- **Contenido de las columnas**
- **Intervalo de tiempo en que los datos han sido creados o modificados**
- **Operaciones lógicas AND y OR entre los datos almacenados**

Nota:

Solamente permite crear filtros con campos de un mismo modulo. Para crear vistas combinando campos de distintos módulos se utilizará la opción de crear informes.

Podemos crear filtros personalizados mediante la opción Crear filtro junto al campo Filtro. Rellenamos los datos obligatorios en la sección “Detalles”.

Seleccionamos las columnas que queremos que se vean en la vista.

También podemos definir nuestras propias reglas para filtrar los registros en la pestaña "Filtros avanzados". Guardamos los datos. Podemos también editar y borrar filtros ya existentes.

Oportunidad	Nombre de la Cuenta	Total	Asignado a	Acción
usable-vtiger - 1000 units	samplevtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
usable-vtiger - 1000 units	vtigerCRM Inc	€160.00	Administrator	editar borrar
usable-vtiger - 1000 units	vtiger	€160.00	Administrator	editar borrar
samplevtiger - 1000 units	demovtiger	€160.00	Administrator	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

The screenshot displays the 'Presupuestos > Nueva Vista Personalizada' (New Custom View) screen in Vtiger CRM. The interface is in Spanish. At the top, there's a header with the Cámara Sevilla logo, a search bar, and a navigation bar with links like 'Calendario', 'Pre-Contactos', 'Cuentas', 'Contactos', 'Oportunidades', 'Productos', 'Documentos', 'Emails', 'Incidencias', 'Indicadores', 'PRESUPUESTOS', and 'Más'. Below the header, the main content area is titled 'Presupuestos > Nueva Vista Personalizada'. It contains several sections: 'Detalles' (with a field for 'Nombre de la Vista'), 'Elegir columnas' (with dropdowns for 'Asunto', 'Etapa de Presupuesto', 'Cuenta', and 'Asignado A'), and a 'Filtros Avanzados' (Advanced Filters) section. The 'Filtros Avanzados' section includes a 'Filtro de Tiempo Sencillo' (Simple Time Filter) with fields for 'Selección de Columna' (Presupuestos - Validez), 'Seleccionar Duración' (Personalizado), 'Inicio' (Start Date), and 'Vencimiento' (End Date). At the bottom right of this section are 'Guardar' (Save) and 'Cancelar' (Cancel) buttons.

This screenshot shows another instance of the 'Presupuestos > Nueva Vista Personalizada' screen. The layout is identical to the first one, with sections for 'Detalles', 'Elegir columnas', and 'Filtros Avanzados'. However, the 'Filtros Avanzados' section is less detailed, showing only basic filter options. The 'Búsqueda Avanzada' (Advanced Search) section is partially visible at the bottom of the screen.

Herramientas de Búsqueda.

La herramienta de búsqueda se encuentra presente en la mayor parte de módulos, donde nos permitirá realizar búsquedas utilizando las letras del alfabeto, realizar búsquedas que coincidan con ciertos campos del modulo, o búsquedas avanzadas donde permite realizar la búsqueda basada en diferentes condiciones

Vtiger CRM 5.4.0

The first screenshot shows a basic search bar with fields for 'Buscar por' and 'En' (set to 'Núm. Cuenta'), along with a dropdown menu for 'Nombre de la Cuenta' and a grid of letters A-Z.

The second screenshot shows an advanced search interface with a red box around the 'Buscar' button. It includes a dropdown for 'Nombre de la Cuenta' and a detailed list of search criteria: Nombre de la Cuenta, Población (Factura), Página Web, Teléfono, and Asignado a. It also shows a search results summary: 'Mostrando Registros 1 - 18 de 18'.

The third screenshot shows an expanded advanced search interface with a dropdown for 'Nombre de la Cuenta' and a dropdown for 'None' with options like 'igual', 'no igual a', etc. It includes a 'Nuevo Grupo' button and a 'Buscar Ahora' button.

6. La Atención al Cliente. El Portal Cliente

El Portal del Cliente vtiger es un paquete adicional para vtiger CRM que permite gestionar mejores relaciones con los clientes.

1. El nombre de los clientes se registra en vtiger CRM (cuentas / contactos) según el producto adquirido puede ser uno de estos criterios.
2. Los datos de ingreso se proporcionan a los clientes para que puedan informar de las incidencias.
3. En el CRM Vtiger, el usuario, Administrador o Grupo encargado de ese contacto recoge la incidencia enviada por el cliente.
4. Una vez que la incidencia se asigna al soporte, se envía de forma automática al cliente un E-Mail indicando la entrada de la misma. Posteriormente la persona encargada del soporte resuelve la incidencia.
5. La solución se muestra en la página del cliente al ingresar al Portal. Después de revisar la solución, el cliente puede enviar detalles adicionales si el problema no se resuelve y el proceso continúa hasta que la incidencia está cerrada.

6.1. Configuracion del Portal Cliente

1. Descargamos la extensión vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip desde la siguiente dirección:
[http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip/download](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%205.4.0/Add-ons/vtigercrm-customerportal-5.4.0.zip/download)

2. Descomprimimos el fichero zip y la carpeta resultante (que llamaremos portal) se copia en la carpeta de Vtiger

/opt/bitnami/apps/vtigercrm/portal

3. Modificamos el fichero de configuración **PortalConfig.php** como se indica a continuación:

```
GNU nano 2.2.4          File: PortalConfig.php

global $Server_Path;
global $Portal_Path;

//This is the vtiger server path ie., the url to access the vtiger server in br$ //Ex. i access my vtiger as http://mickie:90/vtiger/index.php so i will give as$ $Server_Path = "http://192.168.1.4/";

//This is the customer portal path ie., url to access the customer portal in br$ //Ex. i access my portal as http://mickie:90/customerportal/login.php so i will$ $Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy
[ Read 41 lines ]
^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File  ^Y Prev Page  ^K Cut Text  ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is   ^V Next Page  ^U UnCut Text ^T To Spell
```

Server_path: Especifica la ruta (URL) del servidor de CRM vtiger.

En nuestro caso nuestro servidor se encuentra en la dirección 192.168.100.26, por lo que el Server_Path sera el siguiente.

\$Server_Path = “<http://192.168.100.26>”;

Authenticate_Path: Especifica la ruta absoluta (URL) del directorio Portal Cliente. El Authenticate_Path sera el siguiente:

\$Authenticate_Path = "http://192.168.100.26/portal";

Guardamos los cambios en el archivo **PortalConfig.php**.

4. También es necesario colocar la ruta del servidor Vtiger en el fichero **config.inc.php** ubicado en la ruta:

/opt/bitnami/apps/vtigerCRM

\$PORTAL_URL = 'http://192.168.100.26/portal';

```
GNU nano 2.2.4          File: config.inc.php

// Do NOT remove the quotes if you set these to false!
$CALENDAR_DISPLAY = 'true';
$WORLD_CLOCK_DISPLAY = 'true';
$CALCULATOR_DISPLAY = 'true';
$CHAT_DISPLAY = 'true';
$USE_RTE = 'true';

// url for customer portal (Example: http://vtiger.com/portal)
$PORTAL_URL = 'http://192.168.1.4/portal';

// helpdesk support email id and support name (Example: 'support@vtiger.com' and
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID = 'gabriela.carrizo@eusac.es';
$HELPDESK_SUPPORT_NAME = 'your-support name';
$HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_REPLY_ID = $HELPDESK_SUPPORT_EMAIL_ID;

/* database configuration
   db_server
   db_port
   db_hostname
   db_username

^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File  ^Y Prev Page  ^K Cut Text  ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is   ^V Next Page  ^U UnCut Text^T To Spell
```

Guardamos los cambios y reiniciamos los servicios:

/opt/bitnami/

./ctlscript.sh restart (reinicia todos los servicios)

5. Ahora el Portal del Cliente está listo para que los clientes publiquen sus incidencias.

6. Configurar Soporte de Idiomas

Descargamos desde la Pagina de Vtiger el soporte de idioma Español

http://forge.vtiger.com/frs/shownotes.php?release_id=850

El fichero correspondiente al idioma debe estar ubicado en la siguiente ruta:

/opt/bitnami/apps/vtigerCRM/portal/language

Realizamos las siguientes modificaciones en el fichero de configuración del portal

/opt/bitnami/apps/vtigerCRM/portal/PortalConfig.php

```
GNU nano 2.2.4          File: PortalConfig.php

$Authenticate_Path = "http://192.168.1.4/portal";

//Give a temporary directory path which is used when we upload attachment
$upload_dir = '/tmp';

//These are the Proxy Settings parameters
$proxy_host = ''; //Host Name of the Proxy
$proxy_port = ''; //Port Number of the Proxy
$proxy_username = ''; //User Name of the Proxy
$proxy_password = ''; //Password of the Proxy

//The character set to be used as character encoding for all soap requests
$default_charset = 'UTF-8' ;// ISO-8859-1';

$default_language = 'es_es';

$languages = Array('es_es'=>'Spanish','en_us'=>'English');

?>
-
^G Get Help  ^O WriteOut  ^R Read File  ^Y Prev Page  ^X Cut Text  ^C Cur Pos
^X Exit      ^J Justify   ^W Where Is   ^V Next Page  ^U UnCut Text^T To Spell
```

En este caso hemos dejado Idioma Ingles y Español, para poder utilizar cualquiera de los dos. Guardamos la configuración y reiniciamos los servicios.

7. Trabajando con el Portal.

El Portal de clientes se compone de dos partes.

En el CRM Vtiger el administrador crea Usuarios del Portal y las personas de atención al cliente actualizan el estado de las incidencias.

En el lado del cliente, se inicia una sesión en el portal de clientes, presentan las incidencias y ven las soluciones proporcionadas.

Vtiger CRM

En la interfaz de usuario vtiger CRM, puede realizar las siguientes operaciones:

- **Crear usuarios del portal**
- **Resolver las incidencias**

Creamos usuarios en el Portal Cliente

1. En el módulo de Contactos, o bien creamos un nuevo contacto o editamos los contactos existentes.

2. En el contacto se selecciona la casilla de verificación Usuario Portal. Además, seleccionamos el Soporte técnico colocando la Fecha de inicio y Fecha de finalización del Soporte respectivamente.

[CON45] Carrizo Diana Susana - Editando Contacto Información
Actualizado hoy (18 Nov 2012) Por Administrador

Contacto Información																																																	
Guardar Cancelar																																																	
Datos Personales <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 15%;">Nombre</td> <td>Sra. ▾ Susana</td> <td style="width: 15%;">Id Contacto</td> <td>CON45</td> </tr> <tr> <td>*Apellidos</td> <td>Carrizo Diana</td> <td>Tel. Empresa</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cuenta</td> <td>demovtiger</td> <td>Tel. Móvil</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Origen de Pre>Contacto</td> <td>-----</td> <td>Tel. Particular</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cargo</td> <td></td> <td>Tel. Directo</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Departamento</td> <td></td> <td>Fax</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Email</td> <td>gabriela.carrizo@yahoo.es</td> <td>Fecha de Nacimiento</td> <td><input type="text"/> (yyyy-mm-dd)</td> </tr> <tr> <td>Secretaria</td> <td></td> <td>Informa a</td> <td><input type="text"/></td> </tr> <tr> <td>Teléfono de la Secretaría</td> <td></td> <td>Email Segundario</td> <td></td> </tr> <tr> <td>No Enviar Emails</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>No Llamar por Teléfono</td> <td><input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>Referencias</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td>*Asignado a</td> <td><input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Brad Armstrong ▾</td> </tr> <tr> <td>Notificar al Propietario</td> <td><input type="checkbox"/></td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>		Nombre	Sra. ▾ Susana	Id Contacto	CON45	*Apellidos	Carrizo Diana	Tel. Empresa		Cuenta	demovtiger	Tel. Móvil		Origen de Pre>Contacto	-----	Tel. Particular		Cargo		Tel. Directo		Departamento		Fax		Email	gabriela.carrizo@yahoo.es	Fecha de Nacimiento	<input type="text"/> (yyyy-mm-dd)	Secretaria		Informa a	<input type="text"/>	Teléfono de la Secretaría		Email Segundario		No Enviar Emails	<input type="checkbox"/>	No Llamar por Teléfono	<input type="checkbox"/>	Referencias	<input type="checkbox"/>	*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Brad Armstrong ▾	Notificar al Propietario	<input type="checkbox"/>		
Nombre	Sra. ▾ Susana	Id Contacto	CON45																																														
*Apellidos	Carrizo Diana	Tel. Empresa																																															
Cuenta	demovtiger	Tel. Móvil																																															
Origen de Pre>Contacto	-----	Tel. Particular																																															
Cargo		Tel. Directo																																															
Departamento		Fax																																															
Email	gabriela.carrizo@yahoo.es	Fecha de Nacimiento	<input type="text"/> (yyyy-mm-dd)																																														
Secretaria		Informa a	<input type="text"/>																																														
Teléfono de la Secretaría		Email Segundario																																															
No Enviar Emails	<input type="checkbox"/>	No Llamar por Teléfono	<input type="checkbox"/>																																														
Referencias	<input type="checkbox"/>	*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Brad Armstrong ▾																																														
Notificar al Propietario	<input type="checkbox"/>																																																
Información del Cliente <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;">Usuario de Portal</td> <td style="width: 25%;"><input checked="" type="checkbox"/></td> <td style="width: 25%;">Inicio de Soporte</td> <td style="width: 25%;"><input type="text"/> 2012-11-14 (yyyy-mm-dd)</td> </tr> <tr> <td>Vencimiento de Soporte</td> <td><input type="text"/> 2013-11-14 (yyyy-mm-dd)</td> <td colspan="2"></td> </tr> </table>		Usuario de Portal	<input checked="" type="checkbox"/>	Inicio de Soporte	<input type="text"/> 2012-11-14 (yyyy-mm-dd)	Vencimiento de Soporte	<input type="text"/> 2013-11-14 (yyyy-mm-dd)																																										
Usuario de Portal	<input checked="" type="checkbox"/>	Inicio de Soporte	<input type="text"/> 2012-11-14 (yyyy-mm-dd)																																														
Vencimiento de Soporte	<input type="text"/> 2013-11-14 (yyyy-mm-dd)																																																
Información de la Dirección <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">123 Anywhere Street</td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><input type="radio"/> Copiar Otra a Envío <input type="radio"/> Copiar Envío a Otra</td> </tr> <tr> <td>123 Anywhere Street</td> <td></td> </tr> </table>		123 Anywhere Street	<input type="radio"/> Copiar Otra a Envío <input type="radio"/> Copiar Envío a Otra	123 Anywhere Street																																													
123 Anywhere Street	<input type="radio"/> Copiar Otra a Envío <input type="radio"/> Copiar Envío a Otra																																																
123 Anywhere Street																																																	

Vtiger CRM 5.4.0

3. Guardamos los cambios realizados. Un mensaje de correo electrónico se enviará al cliente informando los datos de acceso del usuario.

Nota:

Antes de crear usuarios del portal, debemos estar seguros que esta debidamente configurado el Servidor de correo saliente en nuestro CRM, de lo contrario los mensajes de correo electrónico no serán enviados al Cliente.

4. Para resolver las incidencias

- Ingresamos a vtiger CRM.
- En la página de Inicio en la pestaña incidencias veremos el ticket que se ha asignado.
- Actualizamos los datos de la incidencia como solución, estado, prioridad.

Número	Referencia	Relacionado con	Estado	Prioridad	Asignado a
TT1	Upload Attachment problem	--	Abierta	Normal	Administrator
TT2	Individual Customization -Menu and RSS	Elizabeth Brown	En Progreso	Normal	Administrator
TT3	Export Output query	Linda Williams	Esperando Respuesta	Normal	Administrator
TT4	Import Error CSV Leads	Barbara Jones	Abierta	Normal	Administrator
TT5	How to automatically add a lead from a w...	Elizabeth Brown	Cerrada	Normal	Administrator
TT6	vtiger upgrade	--	Abierta	Baja	Administrator
TT7	Vtiger upgrade	Susana Carrizo Diana	Abierta	Baja	Administrator

Guardamos los cambios y se reflejaran inmediatamente en el Portal del cliente.

Información del Parte

Referencia	Vtiger upgrade	Contacto	Susana Carrizo Diana
Asignado a	Administrator	Producto	
Prioridad	Baja	Estado	Abierta
Urgencia	Menor	Horas	
Fecha de Creación	2012-11-14 20:04:38	Categoría	Gran Problema
Días		Última Modificación	2012-11-14 20:04:38
Nº. Incidencia	TT7		

Incidencia a Resolver

Incidencia: Please tell me the steps to upgrade Vtigercrm

Solución Propuesta

Solución	Download the upgrade from www.VtigerCRM.com/upgrade
----------	---

Acciones

Convertir en FAQ

Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:

El cliente

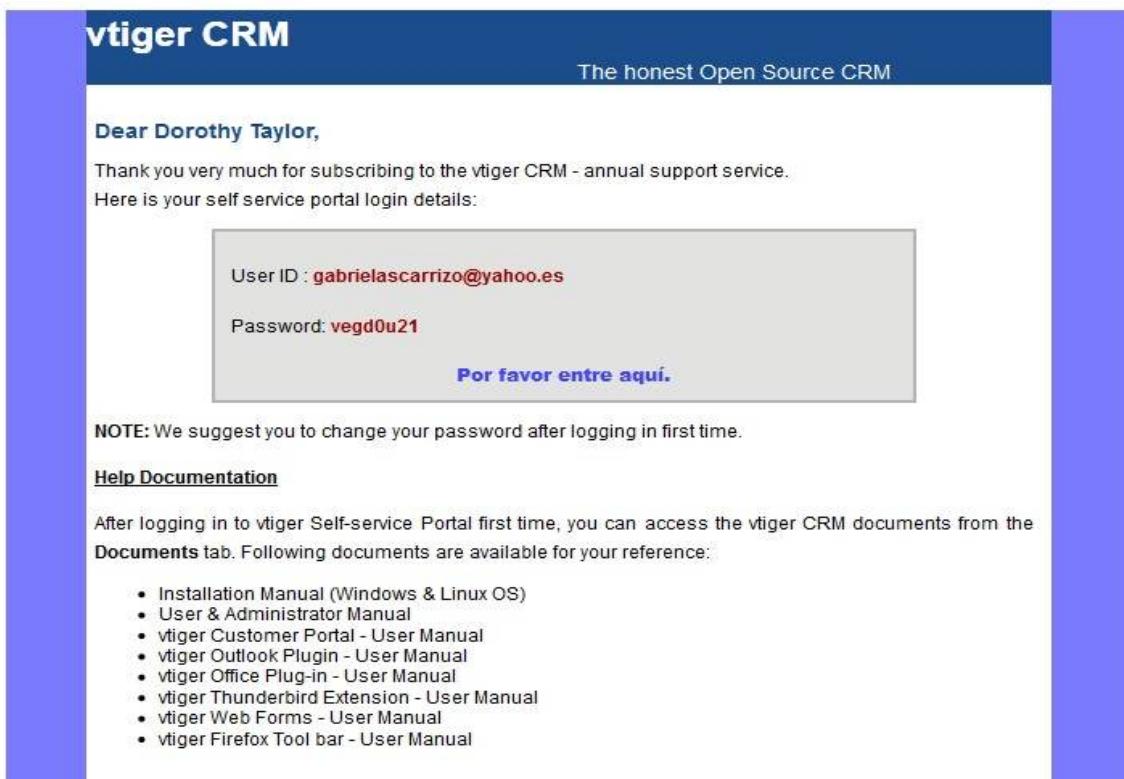
Inmediatamente después de crear el usuario en vtiger CRM, el usuario recibirá en su correo los datos de identificación para ingresar al Portal.

Los clientes pueden realizar las siguientes operaciones en su portal de clientes de las empresas:

- **Iniciar sesión en el Portal del cliente**
- **Presentar incidencias**
- **Ver el estado de las incidencias**
- **Cambiar la contraseña**

Para iniciar sesión en el portal de clientes

1. Se accede a la URL de su proveedor del Portal Cliente a través del navegador Web.
2. En la página de inicio de sesión, se introduce los datos de inicio de sesión (nombre de usuario y contraseña) facilitadas por correo electrónico



Vtiger CRM 5.4.0



Después de iniciar sesión correctamente, el cliente podrá ver la siguiente pantalla.

A screenshot of the Vtiger CRM 5.4.0 client portal dashboard. The top navigation bar includes 'vtiger CRM', 'Mis Preferencias', and 'Salir'. Below the header are tabs for 'Incidencias', 'Documentos', 'Contactos', and 'Cuentas'. A 'Mostrar' dropdown set to 'Todas' and a 'Buscar' button are visible. The main area shows two sections: 'Incidencias Abiertas' and 'Incidencias Cerradas'. The 'Incidencias Abiertas' section lists one item: 'TT7' with Subject 'Vtiger upgrade', Relacionado con 'Dorothy Taylor', Estado 'Open', Prioridad 'Low', and Asignado a 'Administrator'. The 'Incidencias Cerradas' section is currently empty. A note at the bottom right says 'Portal Cliente 5.4.0'.

Para finalizar la sesión de Portal del cliente

En la página Inicio Cliente Portal, seleccionar el vínculo Cerrar sesión.

Para enviar incidencias

1. En la página Inicio Portal del Cliente, haga clic en el enlace nueva incidencia.

2. En la página nueva incidencia especificar los siguientes detalles:

Título: Se especifica el título del ticket de problema

Descripción: Se describe el problema en detalle.

Prioridad: Se selecciona la prioridad del problema (bajo, medio, alto y crítico)

Categoría: Seleccione la categoría del problema (problema grande, pequeño problema, y otro problema)

3. Se selecciona la opción guardar para que la incidencia aparezca al ingresar en el portal.

vtiger CRM

Mis Preferencias | Salir

Incidencias Documentos Contactos Cuentas

Mostrar Abierto Todos Nueva Incidencia Buscar

Abierto Incidencias

Ticket No	Subject	Related to	Status	Priority	Assigned To
TT7	Vtiger upgrade	Susana Carrizo Diana	Abierto	Low	Administrator

Cambiar la contraseña

En la página Inicio del Portal Cliente , en la pestaña Mis preferencias permitirá modificar sus datos de ingreso.

Mis Preferencias

Cerrar

Mis Datos

Ultimo acceso	2012-11-14 20:03:42
Fecha Inicio Soporte	2012-11-14
Fecha Fin Soporte	2013-11-14

Cambiar Contraseña

Contraseña anterior	<input type="text"/>
Contraseña nueva	<input type="text"/>
Confirmar Contraseña	<input type="text"/>

Guardar Cerrar

Nota:

Actualmente en la versión 5.4.0 solo permite modificar la contraseña, por lo que no se permite hasta el momento al cliente modificar sus datos personales.

7. Gestión de Marketing

Las campañas permiten crear, controlar y optimizar las iniciativas de marketing.

7.1. Creación de Campañas

Los objetivos de las campañas de marketing pueden variar, desde la promoción de nuevas marcas, a la obtención de nuevos clientes potenciales, o animar a los clientes actuales a comprar más productos o servicios.

Núm. Campaña	Nombre de Campaña	Tipo de Campaña	Situación de Campaña	Beneficio Estimado	Fecha Estimada de Fin	Asignado a	Acción
CAM1	Conferencia a Usuarios Vtiger	Conferencia	Planeada	250,000	02-01-2003	Administrator	editar borrar
CAM2	Feria Internacional de Ingeniería electr...	Feria	Planeada	750,000	03-02-2004	Administrator	editar borrar
CAM3	Campaña de Captación de Clientes	Conferencia	Planeada	500,000	17-01-2013	Administrator	editar borrar

En el menú principal, en la opción Campañas, seleccionamos crear campaña. Cambien se puede hacer desde la pestaña de creación rápida del menú. Rellenamos los parámetros de la campaña y se guardan los datos.

Estas nos permiten gestionar y gestionar tipos de campañas, asignar productos, colocar fecha, costes y beneficios estimados de la campaña.

Nombre de Campaña	Núm. Campaña
Conferencia Nueva Versión Vtiger CRM	CAM6

Asignado a	Situación de Campaña
Administrator	Planeada

Tipo de Campaña	Producto
Conferencia	

Público Objetivo	Fecha Estimada de Fin
	26-12-2012

Patrocinador	Cantidad Objetivo

Creado	Número de Envíos (%)
23-11-2012 17:47:23	

Modificado	
02-12-2012 18:33:07	

Coste Estimado (€)	Coste Real (€)
0	0

Respuesta Estimada	Beneficio Estimado (€)
--Ninguno--	100,000

Estimación de Ventas	Ventas

Estimación de Respuestas	Respuestas

Estimación de ROI (€)	Retorno de Inversión (€)
0	0

Descripción de la Información	
Descripción	

Vtiger CRM 5.4.0

7.2 Incorporación de clientes a campañas existentes.

Vtiger nos permitirá añadir contactos, cuentas, pre-contactos (nuevos o ya existentes en el sistema) y tareas a una campaña. En la pestaña Mas información seleccionamos los registros que queremos añadir.

The screenshot shows the Vtiger CRM interface with the following details:

- Header:** Includes a search bar, user info (Administrator), and navigation icons.
- Breadcrumbs:** [CAMPAÑA] Conferencia Nueva Versión Vtiger CRM - Campaña Más Información.
- Buttons:** Contactos, Pre>Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, CAMPAÑAS, Más, and Crear.....
- Content Area:**
 - Más Información Tab:** Selected tab.
 - Contactos Section:** Shows a grid of contacts with columns: Apellidos, Nombre, Cargo, Cuenta, Email, Tel. Empresa, Asignado a, Estado, and Acción. Two contacts are listed:

Apellidos	Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Estado	Acción
Carrizo Diana	Gabriela	Empleada	Cofena S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	256 148 628	Administrator	[+]-Ninguno-	editar borrar
Curquejo	Emilio	Director	Pleno Empleo S.L.	emilio.curquejo@camaradesevilla.com	695 265 362	Administrator	[+]-Ninguno-	editar borrar
 - Pre>Contactos, Oportunidades, Tareas, and Cuentas sections:** Empty or collapsed.
- Bottom Navigation:** Buttons for Campaign Information and More Information.

The screenshot shows the Vtiger CRM Contacts module with the following details:

- Header:** Includes a search bar, basic mode indicator, and a search button labeled 'Buscar Ahora'.
- Navigation:** Alphabetical links from A to Z.
- Content Area:**
 - Seleccionar Contactos Tab:** Selected tab.
 - Contact Grid:** Shows a list of contacts with columns: Apellidos, Nombre, Cargo, Cuenta, and Asignado a. The grid includes 14 entries:

Apellido	Nombre	Cargo	Cuenta	Asignado a
Patricia Romero Diaz		empleado	Otinervion S.L.	Administrator
Alejandro Jimenez Salvador		Director Operations	Ofinervion S.L.	Administrator
Belen Perez Prada		Empleada	Etimenza S.L.	Administrator
Elena Mendez Merencio		Directora Operaciones	Pleno Empleo S.L.	Administrator
Pedro Ibañez		Gerente	Transportes Nacex S.L.	Administrator
Barbara Prada machuca		Presidente	Frio Camas S.L.	Administrator
Carla Ballester		Director	Frio Camas S.L.	Administrator
Monica Leal		Director Operaciones	Frio Camas S.L.	Administrator
Pablo Gamez		Director Comercial	Pleno Empleo S.L.	Administrator
Francisco Leal		Gerente	Alea Serv Informaticos	Administrator
Antonio Montiel		Director Ventas	Transportes Nacex S.L.	Administrator
Isaac Prada Machuca				Administrator
 - Bottom Navigation:** Buttons for page navigation.

Agregar filtros a Campañas

También se nos permite agregar distintos grupos creados a través de filtros que tengan un criterio específico, controlando duplicados, ya que no permitirá que se envíe un correo electrónico a un cliente que exista en distintos grupos.

Apellidos	Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Estado	Acción
Carrizo Diana	Gabriela	Empleada	Cofena S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	256 148 628	Administrador	[+] --Ninguno--	editar borrar
Curquejo	Emilio	Director	Pleno Empleo S.L.	emilio.curquejo@camaradesevilla.com	695 265 362	Administrador	[+] --Ninguno--	editar borrar

La opción enviar Email, nos permitirá informar de forma masiva a nuestros contactos, pre contactos o cuentas seleccionadas de la actividad creada.

The email content preview in the rich text editor:

Camara de Comercio de Sevilla

VTIGER CRM The Open Source CRM

Con motivo del lanzamiento de la versión 5.4.0 de Vtiger CRM, le invitamos a la conferencia que tendrá lugar en las instalaciones del Campus Universitario EUSA el próximo 17 de Diciembre a las 18.00 Hs.

Rogamos por favor confirmación de asistencia a la misma

La opción seleccionar plantillas nos permitirá seleccionar modelos de Email definidos para una determinada ocasión.

7.3. Configuración de Plantillas de Correos.

El Sistema CRM nos permite estar en contacto con Pre>Contactos-Cuentas y Contactos para distintos tipos de situaciones.

Al seleccionar una cuenta, contacto o pre-contacto en particular nos aparecerá la opción de Enviar Email.

The screenshot shows the Vtiger CRM interface for a contact named 'Gomez Pablo'. The top navigation bar includes links for Home, Calendario, Pre-Contactos, Cuentas, CONTACTOS, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, and a 'Crear' button. Below the navigation is a toolbar with icons for New, Edit, Delete, and other actions. The main content area displays the contact's information under 'Contacto Información' and 'Más información' tabs. A table shows personal details like Name, Last Name, Account, etc. On the right, there is an 'Acciones' (Actions) panel with several buttons: 'Enviar Email' (highlighted with a red box), 'Añadir Evento', 'Añadir Tareas Pendientes', 'Añadir Nota', and 'Enviar SMS'. The 'Enviar Email' button is located at [718, 338, 734, 348].

Utilización de Plantillas de E-Mail.

Resulta de ayuda tener emails estándares disponibles, si utilizamos el sistema CRM frecuentemente para enviar Emails. El CRM incluye plantillas ya existentes como las creadas en la imagen siguiente. Podemos modificar las existentes o podemos crear nuestras propias plantillas. Estas pueden ser públicas o privadas, mientras que las públicas pueden ser utilizadas por todos los usuarios del CRM, las privadas serán utilizadas solo por usuarios concretos.

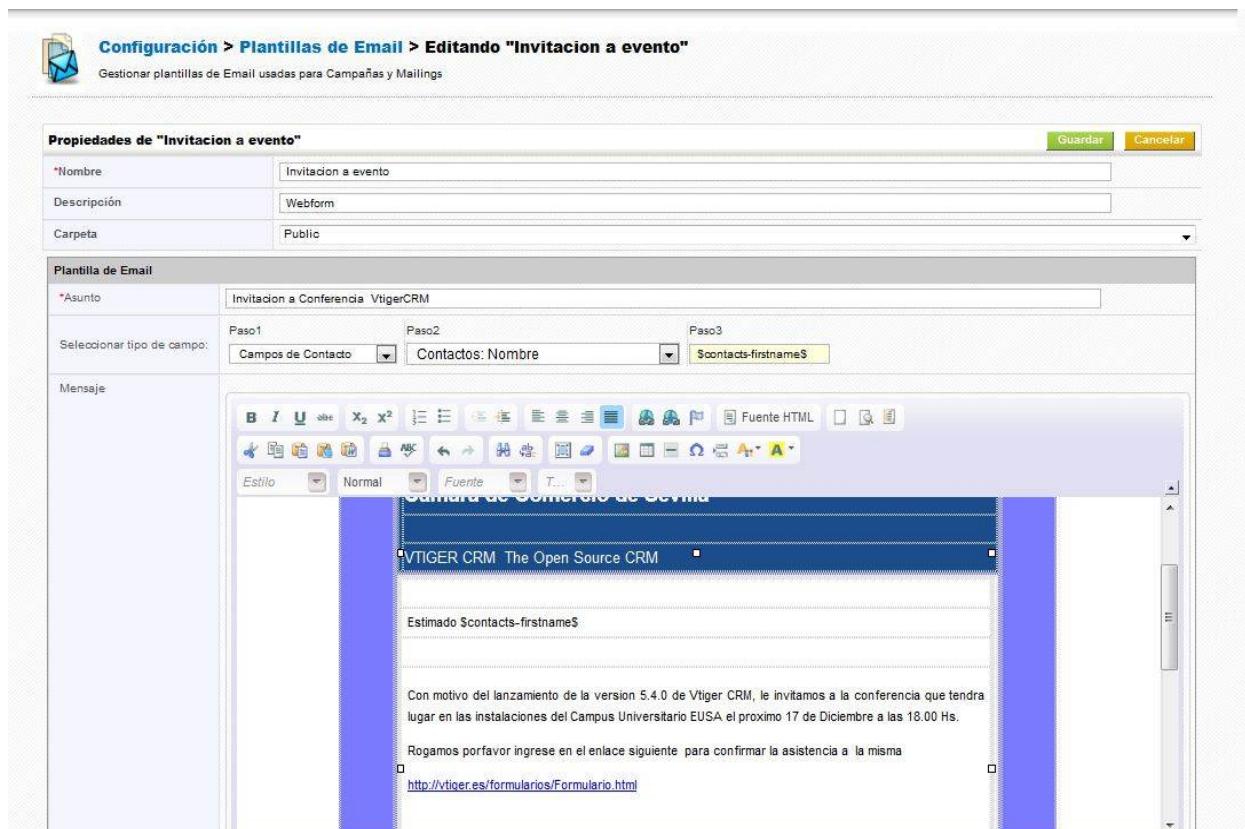
The screenshot shows the 'Configuración > Plantillas de Email' (Configuration > Email Templates) screen. At the top, there is a header with a mail icon and the title 'Configuración > Plantillas de Email'. Below the header, a sub-header reads 'Gestionar plantillas de Email usadas para Campañas y Mailings'. The main content area is titled 'Plantillas de Email' and contains a table with the following data:

#	Seleccionar	Plantilla de Email	Descripción
1	<input type="checkbox"/>	Invitacion a evento	Webform
2	<input type="checkbox"/>	Conferencia Vtiger CRM v5.4.0	Invitación a Conferencia lanzamiento nueva versión Vtiger
3	<input type="checkbox"/>	Confirmacion de Pedido	Confirmación de pedido
4	<input type="checkbox"/>	Notificacion de finalizacion de soporte	Envía al cliente una notificación de finalización de soporte un mes antes.
5	<input type="checkbox"/>	Datos de Acceso	Envía datos de acceso al cliente del Portal
6	<input type="checkbox"/>	Nota de Agradecimiento	Nota de agradecimiento
7	<input type="checkbox"/>	Cambio de domicilio	Informa cambio de domicilio
8	<input type="checkbox"/>	Facturas pendientes de pago	Facturas pendientes de pago

At the bottom right of the table area, there is a '[Arriba]' (Up) link. The 'Nueva Plantilla' (New Template) button is located at [781, 781, 848, 791].

Campos combinados

Los campos combinados nos permitirán incluir campos del CRM en el correo electrónico a enviar. Se pueden utilizar de forma individual como en conjunto. También podemos clonar plantillas, guardando una existente con un nombre distinto. Todos los emails se envían en formato HTML por lo que podemos modificar nuestra plantilla mediante las funciones de edición HTML para crear un diseño especial.



7.4. Mailings. Instalación y Configuración del plugin de Office.

Podemos utilizar el plugin de Office para crear plantillas de combinación de correspondencia como cartas, correos electrónicos, sobres, publicidad, catálogos, etiquetas postales y otros utilizando pre contactos, cuentas, contactos y campos de la base de datos de Vtiger.

Después de crear una plantilla combinada basada en campos específicos de clientes de vtiger , cargamos la misma a través de la interfaz web.

Podemos obtener el plugin en la siguiente dirección

[http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger CRM 5.4.0/Add-ons/vtigercrm-office-plugin-5.4.0.exe/download](http://sourceforge.net/projects/vtigercrm/files/vtiger%20CRM%205.4.0/Add-ons/vtigercrm-office-plugin-5.4.0.exe/download)

Vtiger CRM 5.4.0

Iniciamos el instalador

Configuración de vtiger CRM Server

Primero hay que establecer una conexión entre Microsoft Word y CRM vtiger para mostrar los campos de base de datos relacionados con pre-contactos, contactos y cuentas en Microsoft Word.

Iniciamos Microsoft Word.

En la pestaña complementos → vtiger crm → Configuracion

Donde colocaremos los datos de acceso a Vtiger

Nombre de usuario: Nombre de usuario para iniciar sesión en el CRM vtiger.

Contraseña: Contraseña del usuario. Usuario: admin, contraseña: admin

vtiger URL: Nombre o ip del servidor de CRM vtiger, donde se está ejecutando. En nuestro caso: 192.168.100.26



Inicio de sesión

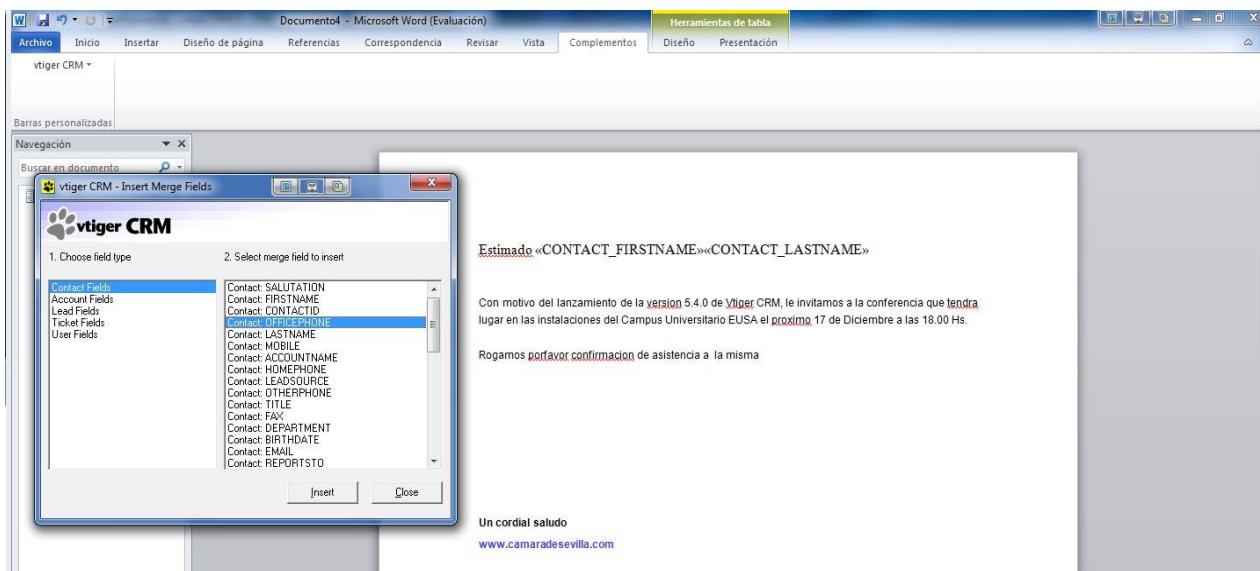
En la misma pestaña donde se encuentra la configuración, encontraremos la opción Iniciar o cerrar sesión en Vtiger.

Inserción de campos de datos en el documento:

Creamos un documento nuevo, o una de las plantillas existentes.

Redactamos nuestro documento y seleccionamos el sitio donde se insertaran los campos relacionados al CRM.

En la pestaña complementos → vtiger crm seleccionamos insertar campos combinados. Seleccionamos los campos, que pueden ser varios y guardamos el trabajo.



Gestión de plantillas combinadas

Después de crear plantillas, estas se guardan en el servidor CRM. Después de eso, los usuarios pueden comenzar a utilizar estas plantillas y crear documentos de Microsoft Word que fusionen los datos relacionados con los clientes. Una vez que los documentos son creados, podemos almacenarlos de forma local o para que estén disponible en el sistema de almacenamiento de documentos de uso público con que cuenta el CRM. También podemos enviar estos documentos a los clientes.

Almacenamiento de plantillas combinadas

En la configuración del CRM seleccionamos la opción Mailing.
Seleccionamos Nueva plantilla.

Agregamos la plantilla que hemos creado anteriormente.
Seleccionamos el modulo para el que estará disponible la plantilla y especificamos cualquier comentario adicional y guardamos los datos

Vtiger CRM 5.4.0

Administración de Usuarios

- Usuarios**: Gestión de usuarios que acceden al CRM.
- Roles**: Definir jerarquía de roles y asignar a usuarios.
- Perfiles**: Definir perfiles para asignar derechos de acceso a cada rol.
- Grupos**: Definir grupos basados en roles, usuarios, perfiles...

Privilegios de Acceso

- Visibilidad de Campos**: Mostrar o ocultar campos en cada módulo del CRM.
- Auditoría de Usuarios**: Mostrar configuración de auditoría.
- Historial de Accesos**: Muestra el histórico de accesos de todos los usuarios.

Estudio

- Administrador de Módulos**: Administrar el comportamiento del módulo dentro de Vtiger CRM.
- Editor de Listas Desplegables**: Gestionar listados de los módulos del CRM.
- Configuración Dependencias entre Listas**: Establecer dependencias entre los elementos de las listas desplegables en cada módulo.
- Editor de Menú**: Personalizar secuencia de menú.

Plantillas de comunicación

- Mailings**: Gestión de plantillas para mailings. (Este ítem está resaltado con un cuadro rojo).
- Programador de Notificaciones**: Administra las notificaciones que le alertarán en caso de eventos importantes.
- Notificaciones de Inventario**: Cambiar configuración de las alertas relacionadas con el inventario.
- Plantillas de Email**: Gestión de plantillas de email.

Información de la Empresa

- Gestión de información de su empresa.

Administración de Usuarios

- Usuarios
- Roles
- Perfiles
- Grupos
- Privilegios de Acceso
- Visibilidad de Campos
- Auditoría de Usuarios
- Historial de Accesos

Estudio

- Administrador de Módulos
- Editor de Listas Desplegables
- Configuración Dependencias entre Listas
- Editor de Menú

Plantillas de comunicación

- Mailings
- Programador de Notificaciones
- Notificaciones de Inventario
- Plantillas de Email

Información de la Empresa

Buscar...

Administrator

Administración de Usuarios

- Usuarios
- Roles
- Perfiles
- Grupos
- Privilegios de Acceso
- Visibilidad de Campos
- Auditoría de Usuarios
- Historial de Accesos

Estudio

- Administrador de Módulos
- Editor de Listas Desplegables
- Configuración Dependencias entre Listas
- Editor de Menú

Plantillas de comunicación

- Mailings
- Programador de Notificaciones
- Notificaciones de Inventario
- Plantillas de Email
- Información de la Empresa

Configuración > Plantillas de Mailing

Gestionar las plantillas de mailing usadas en los módulos del CRM.

Plantillas de Mailing

#	Seleccionar	Archivo de plantilla	Descripción	Módulo	Herramientas
[Arriba]		C:\Users\usuario\Desktop\Examinar...	Invitación a Conferencia	Contactos	

Administración de Usuarios

- Usuarios
- Roles
- Perfiles
- Grupos
- Privilegios de Acceso
- Visibilidad de Campos
- Auditoría de Usuarios
- Historial de Accesos

Estudio

- Administrador de Módulos
- Editor de Listas Desplegables
- Configuración Dependencias entre Listas
- Editor de Menú

Plantillas de comunicación

- Mailings
- Programador de Notificaciones
- Notificaciones de Inventario
- Plantillas de Email
- Información de la Empresa

Configuración > Plantillas de Mailing

Gestionar las plantillas de mailing usadas en los módulos del CRM.

Plantillas de Mailing

#	Seleccionar	Archivo de plantilla	Descripción	Módulo	Herramientas
1	<input checked="" type="checkbox"/>	plantilla_conferencia.doc	Conferencia Vtiger	Contactos	Descarga

[Arriba]

Creación de plantillas combinadas

Se puede hacer de forma individual seleccionando solo un contacto, o de forma masiva seleccionando todos los contactos existentes.

Seleccionamos el modulo Contactos, tildando un contacto de la lista, seleccionamos la plantilla para combinar correspondencia en la lista desplegable.

Pulsamos el botón Combinar para visualizar el documento.

Ahora podemos guardar o imprimir el documento.

Id Contacto	Nombre	Apellidos	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Acción
CON2	Patricia	Romero Diaz	empleado	Ofinervion S.L.	patriciardiaz@ofinervion.es	943 388 179	Administrator	editar borrar
CON3	Alejandro	Jiménez Salvador	Director Operations	Ofinervion S.L.	ajimenezsalvador@ofinervion.es	956 522 341	Administrator	editar borrar
CON4	Belen	Perez Prada	Empleada	Elmeniza S.L.	belenpprada@elmeniza.es	952 523 658	Administrator	editar borrar
CON5	Elena	Mendez Merencio	Directora Operaciones	Pleno Empleo S.L.	elenamerencio@plenoempleo.es	695 265 362	Administrator	editar borrar
CON6	Pedro	Ibañez	Gerente	Transportes Nacex S.L.	p.ibanez@nacex.es	582 652 673	Administrator	editar borrar
CON4	Barbara	Prada machuca	Presidente	Frio Camas S.L.	barbaraprmachuca@friocamas.es	954 562 365	Administrator	editar borrar
CON5	Carla	Ballester	Director	Frio Camas S.L.	cballester@friocamas.es	955 562 365	Administrator	editar borrar
CON6	Mónica	Leal	Director Operaciones	Frio Camas S.L.	m.leal@friocamas.es	956 562 365	Administrator	editar borrar
CON7	Emilio	Curquejo	Director	Pleno Empleo S.L.	emilio.curquejo@camaradesevilla.com	695 265 362	Administrator	editar borrar
CON8	Pablo	Gomez	Director Comercial	Pleno Empleo S.L.	pgomez@camaradesevilla.com	696 265 362	Administrator	editar borrar
CON9	Francisco	Leal	Gerente	Alea Serv Informaticos	francisco.leal@camaradesevilla.com	521 632 584	Administrator	editar borrar
CON10	Antonio	Montiel	Director Ventas	Transportes Nacex S.L.	antonio.montiel@camaradesevilla.com	582 652 673	Administrator	editar borrar
CON11	Gabriela	Carrizo Diana	Empleada	Cofena S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	256 148 828	Administrator	editar borrar
CON12	Isaac	Prada Machuca	-	-	isaacprada.m@gmail.com	-	Administrator	editar borrar

Selecciona una plantilla para enviar el Mailing:

Debemos tener instalado Microsoft Internet Explorer 5.5 o superior y Microsoft Word 2000/2003 en adelante en el equipo para ver la combinación de documentos. De otra manera no se puede visualizar.

La primera vez que se ejecute dará el mensaje de advertencia de seguridad, ya que el archivo vtigerCRM.cab se descargará desde el servidor del CRM vtiger.

Debemos aceptar la descarga del archivo vtigerCRM.cab para la creación de plantillas combinadas.

Vtiger CRM 5.4.0

7.5. Formularios Web para Captación de Clientes.

Vtiger nos permite crear y gestionar formularios web que pueden ser utilizados para captar nuevos clientes. Permiten transferir datos directamente desde nuestra pagina web al sistema CRM proporcionando código HTML listo para ser usado en un formularios web.

El código disponible se integra en la pagina web formando un formulario de contacto.

El futuro cliente introduce sus datos en el formulario de contacto y estos se transfieren automáticamente al CRM creando un nuevo pre contacto que sera asignado a algún usuario del CRM para su tratamiento comercial.

En la Configuración del CRM se selecciona la opción Webform para crear un nuevo formulario.

The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) screen in Vtiger CRM. The top navigation bar includes links for Home, Calendario, Pre-Contactos, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Productos, Documentos, Emails, Incidencias, Indicadores, and Más. A search bar and administrator icons are also present. Below the navigation, there's a grid of configuration options. One option, 'Webforms', is highlighted with a red box. Other visible options include Configuration of Moneda, Configuration of Impuestos, Configuration of the Server Proxy, Configuration of the Mail Server, Anuncios, Configurations of the Server of Copies, Vista Predeterminada de Módulos, Personaliza Numeración Registro, Clasificar Correos, Flujos de trabajo, Control de Cambios, Scheduler, and Inventario: Condiciones Generales.

The screenshot shows the 'Edit : VTIGERCRM' configuration screen for a 'Formulario Web'. The top navigation bar is identical to the previous one. The main area is divided into two sections: 'Información Formulario' and 'Información Campos'. In 'Información Formulario', fields include 'Nombre Formulario' (VTIGERCRM), 'Asignado a' (Administrator), 'Id Público' (64b3fb6e78d72bde7f39c5d08184b1f), 'Descripción' (empty), and 'Habilitar' (checked). In 'Información Campos', there's a table mapping fields from a template to CRM fields. The columns are 'Nombre Campo', 'Imponer Valor', 'Requerido', and 'Campo Referencia Formulario'. The rows map fields like Saludo, Nombre, Teléfono, Apellidos, Tel. Móvil, Empresa, Fax, Título, and Email to CRM fields such as salutationtype, firstname, phone, lastname, mobile, company, fax, designation, and email.

Campos importantes del formulario

Nombre Formulario: El nombre del formulario debe ser único.

Asignado a: el usuario al que los pre-contactos creados serán asignados.

Identificación Pública: Identificador exclusivo generado por el formulario web de CRM.

URL de Retorno(opcional) URL que los usuarios verán tras el envío del formulario web.
En nuestro servidor <http://192.168.100.26/formularios/registro.html>

URL de destino: La URL a la que el formulario web entregara los datos introducidos.
En nuestro servidor <http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php>

En el bloque **Información Campos**, seleccionaremos las opciones que van a ser mostradas para llenar el formulario web.

Nombre Formulario	Descripción	Módulo	Id Público	URL retorno	Estado	Acción
VTIGERCRM		Leads	64b3f8e878d72bbed7f39cfd08184b1f	172.16.8.125/formularios/registro.html	✓	Mostrar Formulario Editar Eliminar
CONFERENCIA CRM	Conferencia que se realizará en Euse	Leads	449b76a7d0f312540ee7cbdefb468d8	192.168.1.6/formularios/registro.html	✓	Mostrar Formulario Editar Eliminar

Código fuente HTML

Para ver el código fuente HTML creado, se selecciona mostrar formulario, dentro del formulario web creado.

Nombre Campo	Imponer Valor	Requerido	Campo Referencia Formulario
First Name		✗	firstname
Phone		✗	phone
* Last Name		✓	lastname
* Company		✓	company
Email		✗	email

```
<form name="VTIGERCRM"
action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php" method="post" accept-
charset="utf-8">
<p>
    <input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
    <input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM"></input>
</p>

<p>
    <label>Nombre</label>
    <input type="text" value="" name="firstname" ></input>
</p>
<p>
    <label>Apellidos</label>
    <input type="text" value="" name="lastname" required="true"></input>
</p>
<p>
    <label>Empresa</label>
    <input type="text" value="" name="company" required="true"></input>
</p><p>
    <label>Telefono</label>
    <input type="text" value="" name="phone" ></input>
</p>
<p>
    <label>Email</label>
    <input type="text" value="" name="email" ></input>
</p>
<p>
    <input type="submit" value="Enviar" ></input>
</p>

</form>
```

Copiamos el código HTML del formulario en nuestro sitio web.

</opt/bitnami/apps/vtigercrm/formularios/Formulario.html>

Vtiger CRM 5.4.0

```
<!DOCTYPE html PUBLIC "-//W3C//DTD XHTML 4.0 Transitional//EN"
"http://www.w3.org/TR/xhtml1/DTD/xhtml1-transitional.dtd">
<html xmlns="http://www.w3.org/1999/xhtml">

<head>
<a href="http://www.eusa.es"></a>
    <title>Formulario de Confirmacion de Asistencia</title>
    <meta http-equiv="Content-Type" content="text/html; charset=UTF-8" />
    <link rel="stylesheet" href="estilo.css" type="text/css" media="all" />
</head>
<body>

<center><table><tr>

<form name="VTIGERCRM" action="http://192.168.100.26/modules/Webforms/capture.php"
method="post" accept-charset="utf-8">

    <p>
        <input type="hidden" name="publicid"
value="64b3f8e878d72bded7f39c5d08184b1f"></input>
        <input type="hidden" name="name" value="VTIGERCRM">
    </input>
    </p>
<td>
    <p>
        <label>Nombre</label><br>
        <input type="text" value="" name="firstname"  ></input>
    </p>
    <p>
        <label>Apellido</label><br>
        <input type="text" value="" name="lastname"  required="true"></input>
    </p>
    <p>
        <label>Empresa</label><br>
        <input type="text" value="" name="company"  required="true"></input>
    </p>
    <p>
        <label>Telefono</label><br>
        <input type="text" value="" name="phone"  ></input>
    </p>
    <p>
        <label>Email</label><br>
        <input type="text" value="" name="email"  ></input>
    </p>
    <p><br><br>
        <input type="submit" value="Enviar" ></input>
    </p>
</form>
</td></tr></center>

<IMG SRC= "pie.jpg"> <br><br>

</body>

</html>
```

Vtiger CRM 5.4.0

Ejemplo de formulario

El formulario se vera de la siguiente manera:



C/Plácido Fernández Viagas 4, 41013 Sevilla Teléfono: 954 23 87 97 / Fax: 954 23 89 42 info@eusa.es

Nombre	Josh
Apellido	Kolbo
Empresa	Almacenes Paez S.L.
Teléfono	954 256 321
Email	j.kolbo@paez.es

Al hacer el envío de los datos, se creara de forma automática en nuestro CRM un nuevo pre-contacto con los datos referentes al formulario.



C/Plácido Fernández Viagas 4, 41013 Sevilla Teléfono: 954 23 87 97 / Fax: 954 23 89 42 info@eusa.es

Sus datos se han guardado con éxito

Buscar...

Administrator

[Home](#) [Calendario](#) [PRE-CONTACTOS](#) [Cuentas](#) [Contactos](#) [Oportunidades](#) [Productos](#) [Documentos](#) [Emails](#) [Incidencias](#) [Indicadores](#) [Más](#) [Crear](#)

Pre-Contactos

Buscar [Avanzada](#) Buscar por En Núm. Pre-Contacto [x](#)

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 7 de 7 [Filtros: Todos](#) [Crear Filtro](#) | [Editar](#) | [Borrar](#)

Num. Pre-Contacto	Anellidos	Nombre	Empresa	Teléfono	Página Web	Email	Asignado a	Acción
LEA27	kolbo	josh	Almacenes Paez S.L.	954 251 211		jkolbo@paez.es	Administrator	editar borrar
LEA6	Sanchez Mendez	Jesus	Fineda S.L.	956 521 412	www.fineda.es	jsanchezmendez@fineda.es	Administrator	editar borrar
LEA23	Carrasquedo	Marta	Iberpapel S.A.	943 260 026	www.iberpapel.es	mcarrasquedo@iberpapel.es	Administrator	editar borrar
LEA26	Sanchez Moral	Juan Luis	Decapel S.A.	957 582 693	www.decapel.com	jl.moral@decapel.es	Administrator	editar borrar
LEA1	Perez Jimenez	Maria	Impresos en Continuo S.L.	942 521 563	www.impresos.com	mperezjimenez@impresos.com	Administrator	editar borrar
LEA4	Perez Molina	Juan	Almacenes Paez S.L.	957 256 632	www.apaez.es	juanpmolina@paez.es	Administrator	editar borrar
LEA3	Aguilar Jimenez	Maria Angeles	Omega S.A.-	956 521 412	www.segurosomega.com	maaguilar@omega.com	Administrator	editar borrar

[Eliminar](#) | [Edición Masiva](#) | [Enviar un Email](#) | [Enviar SMS](#)

Mostrando Registros 1 - 7 de 7 [Crear plantillas de combinación de correos](#)

[Eliminar](#) | [Edición Masiva](#) | [Enviar un Email](#) | [Enviar SMS](#)

8. Gestión Comercial

Vtiger nos permite gestionar el proceso de ventas desde el primer contacto con un posible cliente hasta los servicios de Pos-venta. Durante este proceso se encontraran las siguientes fases:

- 1. Pre-Contactos.**
- 2. Oportunidades**
- 3. Presupuestos**
- 4. Ordenes de Venta y Compra**
- 5. Facturas**
- 6. Catalogo de Productos y Servicios**

8.1.Pre-Contactos.

Los Pre contactos son el primero contacto con un futuro cliente. Podemos obtener pre contactos de actividades de marketing como anuncios, presentaciones de Productos o Servicios, etc. Para no sobrecargar el sistema de datos innecesarios, ya que solo algunos de ellos llegaran a representar un negocio, los pre contactos son tratados de forma distinta, estos no están relacionados a otra información de Cuentas o Contactos.

En el menú Pre>Contactos podremos ver la lista de Pre-Contactos existentes en el CRM, los cuales podremos editar, borrar, editar de forma masiva, enviar e-mails a Pre-Contactos seleccionados , realizar búsquedas, importar, exportar, controlar duplicidad de datos y configurar el modulo.

Para la creación de Pre-Contactos podemos crearlos de forma individual, o bien importándolos desde un archivo csv, también desde la pestaña de creación rápida.

Número	Apellidos	Nombre	Empresa	Teléfono	Página Web	Email	Asignado a	Acción
LEA6	Sanchez Mendez	Jesus	Fineda S.L.	956 521 412	www.fineda.es	jmendez@fineda.sl	Administrador	editar borrar
LEA23	Carrascudo	Marta	Iberpapel S.A.	943 260 026	www.iberpapel.es	mcarrascudo@iberpapel.es	Administrador	editar borrar
LEA26	Sanchez Moral	Juan Luis	Decapel S.A.	957 582 693	www.decapel.com	j.l.moral@decapel.es	Administrador	editar borrar
LEA1	Perez Jimenez	Maria	Impresos en Continuo S.L.	942 521 563	www.imprecon.es	mpjimenez@imprecon.es	Administrador	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

Se permitirá gestionar la actividad, origen del pre contacto, darle una valoración y cambiar el estado en que se encuentra.

Creando Nuevo Pre-Contacto

Pre-Contacto Información		Cliente Conferencia Empleado Llamada Otros Cliente Auto generada Trabajador Socio Relaciones Públicas Mailing Conferencia Feria Web Site Boca a Boca Otros																																																																																																					
		<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>																																																																																																					
Información del Pre-Contacto <table border="1"> <tr> <td>Nombre</td> <td>Apellido</td> <td>Teléfono</td> <td>N.º Pre>Contacto</td> </tr> <tr> <td>*Apellidos</td> <td>Sr.</td> <td>Tel. Móvil</td> <td>GEN-AUTO AL GUARDAR</td> </tr> <tr> <td>*Empresa</td> <td>Sra.</td> <td>Fax</td> <td>Intentado Contactar</td> </tr> <tr> <td>Designación</td> <td>Dr.</td> <td>Email</td> <td>Frio</td> </tr> <tr> <td>Origen del Pre-Contacto</td> <td>Prof.</td> <td>Página Web</td> <td>Contactar más adelante</td> </tr> <tr> <td>Actividad</td> <td>-----</td> <td>Estado del Pre-Contacto</td> <td>Contactado</td> </tr> <tr> <td>Facturación Anual (€)</td> <td>Ropa y Lencería</td> <td>Valoración</td> <td>Caliente</td> </tr> <tr> <td>Número de Empleados</td> <td>Banca</td> <td>*Asignado a</td> <td>Pre-Contacto Basura</td> </tr> <tr> <td>Secondary Email</td> <td>Biotecnología</td> <td></td> <td>Pre-Contacto Fallido</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Químicas</td> <td></td> <td>No Contactado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Comunicaciones</td> <td></td> <td>Pre Calificado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Construcción</td> <td></td> <td>Calificado</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Consultoría</td> <td></td> <td>Tibio</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Educación</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Electrónica</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Energía</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Ingeniería</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Entretenimiento</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Medio Ambiente</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Finanzas</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>Restauración</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Código Postal</td> <td>Gobierno</td> <td>Apdo. Correos</td> <td>Adquirido</td> </tr> <tr> <td>País</td> <td>Salud</td> <td>Población</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Hospital</td> <td>Provincia</td> <td>Mercado Inmaduro</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Seguros</td> <td></td> <td>Cancelado</td> </tr> </table>				Nombre	Apellido	Teléfono	N.º Pre>Contacto	*Apellidos	Sr.	Tel. Móvil	GEN-AUTO AL GUARDAR	*Empresa	Sra.	Fax	Intentado Contactar	Designación	Dr.	Email	Frio	Origen del Pre-Contacto	Prof.	Página Web	Contactar más adelante	Actividad	-----	Estado del Pre-Contacto	Contactado	Facturación Anual (€)	Ropa y Lencería	Valoración	Caliente	Número de Empleados	Banca	*Asignado a	Pre-Contacto Basura	Secondary Email	Biotecnología		Pre-Contacto Fallido		Químicas		No Contactado		Comunicaciones		Pre Calificado		Construcción		Calificado		Consultoría		Tibio		Educación				Electrónica				Energía				Ingeniería				Entretenimiento				Medio Ambiente				Finanzas				Restauración			Código Postal	Gobierno	Apdo. Correos	Adquirido	País	Salud	Población	Activo		Hospital	Provincia	Mercado Inmaduro		Seguros		Cancelado
Nombre	Apellido	Teléfono	N.º Pre>Contacto																																																																																																				
*Apellidos	Sr.	Tel. Móvil	GEN-AUTO AL GUARDAR																																																																																																				
*Empresa	Sra.	Fax	Intentado Contactar																																																																																																				
Designación	Dr.	Email	Frio																																																																																																				
Origen del Pre-Contacto	Prof.	Página Web	Contactar más adelante																																																																																																				
Actividad	-----	Estado del Pre-Contacto	Contactado																																																																																																				
Facturación Anual (€)	Ropa y Lencería	Valoración	Caliente																																																																																																				
Número de Empleados	Banca	*Asignado a	Pre-Contacto Basura																																																																																																				
Secondary Email	Biotecnología		Pre-Contacto Fallido																																																																																																				
	Químicas		No Contactado																																																																																																				
	Comunicaciones		Pre Calificado																																																																																																				
	Construcción		Calificado																																																																																																				
	Consultoría		Tibio																																																																																																				
	Educación																																																																																																						
	Electrónica																																																																																																						
	Energía																																																																																																						
	Ingeniería																																																																																																						
	Entretenimiento																																																																																																						
	Medio Ambiente																																																																																																						
	Finanzas																																																																																																						
	Restauración																																																																																																						
Código Postal	Gobierno	Apdo. Correos	Adquirido																																																																																																				
País	Salud	Población	Activo																																																																																																				
	Hospital	Provincia	Mercado Inmaduro																																																																																																				
	Seguros		Cancelado																																																																																																				
Información de la Dirección <table border="1"> <tr> <td>Dirección</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Código Postal</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>País</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				Dirección								Código Postal				País																																																																																							
Dirección																																																																																																							
Código Postal																																																																																																							
País																																																																																																							
Información Adicional <table border="1"> <tr> <td>Descripción</td> <td></td> </tr> </table>				Descripción																																																																																																			
Descripción																																																																																																							
		<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>																																																																																																					

Pre-Contactos

Pre-Contacto Información		<input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Actualizar"/>																																									
[LEA1] Perez Jimenez Maria - Pre-Contacto Información Actualizado hace 36 días (02 Dic 2012) Por Administrator																																											
<table border="1"> <tr> <td>Pre-Contacto Información</td> <td>Más Información</td> </tr> </table>		Pre-Contacto Información	Más Información	<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Duplicar"/> <input type="button" value="Borrar"/> <input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Nuevo"/> <input type="button" value="Actualizar"/>																																							
Pre-Contacto Información	Más Información																																										
Información del Pre-Contacto <table border="1"> <tr> <td>Nombre</td> <td>Maria</td> <td>N.º Pre-Contacto</td> <td>LEA1</td> </tr> <tr> <td>Apellidos</td> <td>Perez Jimenez</td> <td>Teléfono</td> <td>942 521 563</td> </tr> <tr> <td>Empresa</td> <td>Impresos en Continuo S.L.</td> <td>Tel. Móvil</td> <td>685 521 452</td> </tr> <tr> <td>Designación</td> <td>Directora de Compras</td> <td>Fax</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Origen del Pre-Contacto</td> <td>Cliente</td> <td>Email</td> <td>mjpjimenez@imprecon.es</td> </tr> <tr> <td>Actividad</td> <td>-----</td> <td>Página Web</td> <td>http://www.imprecon.es</td> </tr> <tr> <td>Facturación Anual (€)</td> <td>0</td> <td>Estado del Pre-Contacto</td> <td>Intentado Contactar</td> </tr> <tr> <td>Número de Empleados</td> <td></td> <td>Valoración</td> <td>Activo</td> </tr> <tr> <td>Secondary Email</td> <td></td> <td>Asignado a</td> <td>Administrator</td> </tr> <tr> <td>Última Modificación</td> <td>02-12-2012 15:09:41</td> <td>Fecha de Creación</td> <td>11-11-2012 08:55:17</td> </tr> </table>				Nombre	Maria	N.º Pre-Contacto	LEA1	Apellidos	Perez Jimenez	Teléfono	942 521 563	Empresa	Impresos en Continuo S.L.	Tel. Móvil	685 521 452	Designación	Directora de Compras	Fax		Origen del Pre-Contacto	Cliente	Email	mjpjimenez@imprecon.es	Actividad	-----	Página Web	http://www.imprecon.es	Facturación Anual (€)	0	Estado del Pre-Contacto	Intentado Contactar	Número de Empleados		Valoración	Activo	Secondary Email		Asignado a	Administrator	Última Modificación	02-12-2012 15:09:41	Fecha de Creación	11-11-2012 08:55:17
Nombre	Maria	N.º Pre-Contacto	LEA1																																								
Apellidos	Perez Jimenez	Teléfono	942 521 563																																								
Empresa	Impresos en Continuo S.L.	Tel. Móvil	685 521 452																																								
Designación	Directora de Compras	Fax																																									
Origen del Pre-Contacto	Cliente	Email	mjpjimenez@imprecon.es																																								
Actividad	-----	Página Web	http://www.imprecon.es																																								
Facturación Anual (€)	0	Estado del Pre-Contacto	Intentado Contactar																																								
Número de Empleados		Valoración	Activo																																								
Secondary Email		Asignado a	Administrator																																								
Última Modificación	02-12-2012 15:09:41	Fecha de Creación	11-11-2012 08:55:17																																								
<input type="button" value="Situar en Mapa"/>																																											
Información de la Dirección <table border="1"> <tr> <td>Dirección</td> <td>Avda San martín 152</td> <td>Apdo. Correos</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Código Postal</td> <td>41025</td> <td>Población</td> <td>Carmona</td> </tr> <tr> <td>País</td> <td>España</td> <td>Provincia</td> <td>Sevilla</td> </tr> </table>		Dirección	Avda San martín 152	Apdo. Correos		Código Postal	41025	Población	Carmona	País	España	Provincia	Sevilla	Acciones <ul style="list-style-type: none"> <input type="button" value="Enviar Email"/> <input type="button" value="Añadir Evento"/> <input type="button" value="Añadir Tareas Pendientes"/> <input type="button" value="Convertir Pre-Contacto"/> <input type="button" value="Añadir Nota"/> <input type="button" value="Enviar SMS"/> <p>Seleccione una plantilla para enviar el Mailing:</p> <p>Crear plantillas de combinación de correo</p>																													
Dirección	Avda San martín 152	Apdo. Correos																																									
Código Postal	41025	Población	Carmona																																								
País	España	Provincia	Sevilla																																								
Información Adicional <table border="1"> <tr> <td>Descripción</td> </tr> </table>		Descripción																																									
Descripción																																											
Información de Comentario <table border="1"> <tr> <td></td> <td>Mostrar: Todas</td> </tr> </table>					Mostrar: Todas																																						
	Mostrar: Todas																																										

Tambien la opción Mas información, nos permite ver los productos y servicios con los que esta relacionado, agregar otros que sean de su interés, incorporar al pre contacto a campañas, ver el registro de email, incluso agregar tareas.

8.2. Oportunidades

Como el nombre lo dice, las oportunidades son oportunidades de ventas basadas en el interés de un cliente en una oferta de nuestra empresa.

Si una oportunidad de venta surge de un nuevo pre-contacto o nuevo cliente recomienda que se cree la oportunidad desde el pre-contacto, ya que esto permitirá de forma automática crear la oportunidad, la cuenta o entidad y contacto relacionado con la misma, ahorrando tener que hacerlo de forma manual e individual.

Creación de una oportunidades desde un Pre-Contacto

Seleccionamos un pre-contacto existente y elegimos la opción convertir contacto. Esto desplegará otra pantalla en la que se colocara los datos del pre contacto, si es particular o si pertenece a una empresa y seleccionando la opción potencial ingresar los datos de la oportunidad, pudiendo seleccionar estados de la oportunidad y darle fecha límite a la misma.

Vtiger CRM 5.4.0

Pre-Contacto Información

Información del Pre-Contacto

Nombre	Maria Angeles	Núm. Pre-Contacto	LEA3
Apellidos	Aguilar Jimenez	Teléfono	956 521 412
Empresa	Omega S.A.	Tel. Móvil	635 256 321
Designación		Fax	
Origen del Pre-Contacto	Cliente	Email	maaguilar@omega.com
Actividad	-----	Página Web	http://www.segurosomega.com
Facturación Anual (€)	0	Estado del Pre-Contacto	Contactado
Número de Empleados		Valoración	Canceledo
Número de Empleados		Asignado a	Administrator
Secondary Email		Fecha de Creación	11-11-2012 08:55:17
Última Modificación	02-12-2012 15:09:53	Situar en Mapa	

Información de la Dirección

Dirección	Santo Rey 1	Apdo. Correos	
Código Postal	41011	Populación	Sevilla
País	España	Provincia	Sevilla

Acciones

- Enviar Email
- Añade Evento
- Añade Tareas Pendientes
- Convertir Pre-Contacto** (highlighted)
- Añadir Nota
- Enviar SMS

Selección una plantilla para enviar el Mailing:
Crear plantillas de combinación de correo

Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguilar Jimenez

Cuenta

*Nombre de la Cuenta	Omega S.A.-
Industria	-----

Potencial

Contacto

*Apellidos	Agular Jimenez
Nombre	Maria Angeles
Email	maaguilar@omega.com

Transferir elementos relacionados a

Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator
	<input type="radio"/> Cuenta <input checked="" type="radio"/> Contacto

Guardar **Cancelar**

Convertir Pre-Contacto : Maria Angeles Aguilar Jimenez

Cuenta

*Nombre de la Cuenta	Omega S.A.-
Industria	-----

Potencial

*Oportunidad	Omega S.A.-
*Fecha Estimada de Cierre	(dd-mm-yyyy)
*Fase de Venta	Buscando
Cantidad	Valorando Necesita Análisis Valorando Proposición Identificando Responsable Analizando Propuesta/Presupuesto Negociando/Revisando Cerrado Ganado Cerrado Perdido

Contacto

*Apellidos	
Nombre	
Email	maaguilar@omega.com

Transferir elementos relacionados a

Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator
	<input type="radio"/> Cuenta <input checked="" type="radio"/> Contacto

Guardar **Cancelar**

Vtiger CRM 5.4.0

Cámara
Sevilla

Buscar...

Administrator

Calendario Pre-Contactos Cuentas CONTACTOS Oportunidades Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más...

Contactos

Buscar Avanzada Buscar por En Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 21 - 26 de 26 Filtros: Todos 2 de 2

<input type="button" value="Eliminar"/>	<input type="button" value="Edición Masiva"/>	<input type="button" value="Enviar un Email"/>	<input type="button" value="Enviar SMS"/>								
	ID Contacto	Nombre	Apellidos	Cargo	Cuenta	Email	Tel. Empresa	Asignado a	Acción		
<input type="checkbox"/>	CON69	Pedro	Mendez	Secretario	CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL	pmendez@albaudyl.es	953 652 522	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		
<input type="checkbox"/>	CON70	Isabel Nuñez Prieto	Nuñez Prieto	Director Operaciones	ACEITES OLEORBE S.L.	inprieto@oleorbe.es	953 658 856	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		
<input type="checkbox"/>	CON71	Maria Angeles	Mendez Merencio	Empleada	ACEITES OLEORBE S.L.	mangeles@oleorbe.es	953 658 856	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		
<input type="checkbox"/>	CON72	Carmen	Gonzalez Gonzalez	Empleada	Caymasa S.L.	gabrielascarrizo@yahoo.es	954 562 557	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		
<input type="checkbox"/>	CON73	Pablo	Ibañez Montiel	Tecnico Informatico	Eusa Centro Universitario	gabriela.carrizo@eusa.es	954 23 87 97	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		
<input type="checkbox"/>	CON74	Maria Angeles	Angular Jimenez		Omega S.A.-	maagular@omega.com	956 521 412	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>		

Selecione una plantilla para enviar el Mailing: plantilla_conferencia.doc

Mostrando Registros 21 - 26 de 26 2 de 2

Mostrando Registros 1 - 17 de 17 Filtros: Todos 1 de 1

<input type="button" value="Eliminar"/>	<input type="button" value="Edición Masiva"/>	<input type="button" value="Enviar un Email"/>	<input type="button" value="Exportador de Email"/>	<input type="button" value="Enviar SMS"/>								
	Nºm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción					
<input type="checkbox"/>	ACC1	Ofinervion S.L.	Sevilla	www.ofinervion.es	953 658 598	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC3	Vasco Sist Informaticos S.L.	Cordoba	www.vasco-informatica.es	943 584 632	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC4	Dispal S.L.	Malaga	www.dispal.com	953 695 254	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC5	Etimenza S.L.	Malaga	www.etimenza.es	952 523 658	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC35	Frio Camas S.L.	Camas	www.friocamas.com	954 562 365	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC36	Pleno Empleo S.L.	Carmona	www.pleno-empleo.es	695 265 362	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC37	Alea Serv Informaticos	Sevilla	www.asi-informatica.es	521 632 584	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC38	Transportes Nacex S.L.	Cordoba	www.nacex.com	582 652 673	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC39	Cofena S.L.	Jaén	www.cofena-adm.es	256 148 628	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC40	Surinformatica S.L.	Jaén	www.surinformatica.es	958 562 562	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC41	Eusa Campus Universitario	Sevilla		954 698 523	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC42	TRANSPORTES ARCOMAFE S.L.	Jaen	www.arcosafe.es	952 256 362	gabriela Carrizo Diana	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC43	CENTRO DE ESTUDIOS ALBAUDYL	Alcaudete	www.albaudyl.es	953 652 522	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC44	ACEITES OLEORBE S.L.	jaen	www.oleorbe.es	953 658 856	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC45	Caymasa S.L.	Dos Hermanas	www.caymasa.es	954 562 557	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC46	Eusa Centro Universitario	Dos Hermanas	www.eusa.es	954 23 87 97	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					
<input type="checkbox"/>	ACC47	Omega S.A.-	Sevilla	www.segurosomega.com	956 521 412	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>					

Mostrando Registros 1 - 17 de 17 1 de 1

Cámara
Sevilla

Buscar...

Administrator

Calendario Pre-Contactos Cuentas Contactos OPORTUNIDADES Productos Documentos Emails Incidencias Indicadores Más...

Oportunidades

Buscar Avanzada Buscar por En Buscar Ahora

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Mostrando Registros 1 - 9 de 9 Filtros: Todos 1 de 1

<input type="button" value="Eliminar"/>	<input type="button" value="Edición Masiva"/>								
	Nºm. Oportunidad	Oportunidad	Relacionado con	Fase de Venta	Origen del Pre-Contacto	Fecha estimada de cierre	Asignado a	Acción	
<input type="checkbox"/>	POT1	vtiger pack 50 usuarios	Ofinervion S.L.	Propuesta de Evaluación	-----	03-07-2006	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT3	TV 20" SAMSUNG 10 unidades	Vasco Sist Informaticos S.L.	Cerrada-Exto	Cliente	24-07-2006	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT4	Pack consumibles	Dispal S.L.	Necesita Análisis	Llamada	08-07-2006	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT5	McAfee Antivirus 2013	Etimenza S.L.	Cerrada-Exto	Feria	21-07-2006	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT11	Surinformatica Fotocopiadora Multifunci...	Surinformatica S.L.	Necesita Análisis	Llamada	25-12-2012	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT12	Eusa Campus Universitario - Vtiger pack ...	Eusa Campus Universitario	Presupuesto Propuesto	Web Site	14-12-2012	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT13	Caymasa S.L. windows 7 + norton ant + in...	Caymasa S.L.	Calificando	Web Site	31-12-2012	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT14	Eusa Centro Universitario + Monitores + ...	Eusa Centro Universitario	Propuesta de Evaluación	Web Site	31-12-2012	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	
<input type="checkbox"/>	POT15	Omega S.A.-	Omega S.A.-	Calificando	Cliente	21-01-2013	Administrator	<input type="button" value="editar"/> <input type="button" value="borrar"/>	

Mostrando Registros 1 - 9 de 9 1 de 1

8.3 Presupuestos

Un presupuesto es una declaración formal emitida por el vendedor al comprador, en donde se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, relacionarlo a una oportunidad ya existente, precios e impuestos, fechas de vencimiento del presupuesto, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados del presupuesto

Se pueden crear presupuesto desde el modulo, o bien desde la opción de creación rápida rellenando los campos obligatorios y necesarios y guardando los datos introducidos.

También se podrá duplicar presupuestos para crear uno con características similares, generar facturas y órdenes de venta a través del presupuesto actual, descargar en formato pdf el presupuesto creado a nuestro ordenador o enviarlo por e-mail al cliente que se le ha realizado.

En la pestaña Mas Información tendremos acceso a órdenes de venta y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y presupuestos.

Vtiger CRM 5.4.0

Creando Nuevo Presupuesto

Presupuesto Información

Guardar **Cancelar**

Información del Presupuesto			
*Referencia No Presupuesto	GEN-AUTO AL GUARDAR	Oportunidad	<input type="button" value=""/>
Válido Hasta (yyyy-mm-dd)	<input type="text"/>	Estado del Presupuesto	<input type="button" value=""/>
Transportista	FedEx	Nombre de Contacto	<input type="button" value=""/>
Encargado del Inventario	Administrator	Envío	<input type="button" value=""/>
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator	Nombre de la Cuenta	<input type="button" value=""/>

Información de la Dirección		<input type="radio"/> Copiar Envío a Factura	<input type="radio"/> Copiar Factura a Envío
* Dirección (Factura)	<input type="text"/>	* Dirección (Envío)	
Apdo. de Correos (Factura)	<input type="text"/>	Apdo. de Correos (Envío)	<input type="text"/>
Población (Factura)	<input type="text"/>	Población (Envío)	<input type="text"/>
Provincia (Factura)	<input type="text"/>	Provincia (Envío)	<input type="text"/>
Código Postal (Factura)	<input type="text"/>	Código Postal (Envío)	<input type="text"/>
País (Factura)	<input type="text"/>	País (Envío)	<input type="text"/>

Condiciones Generales	
Condiciones Generales	<p>- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.</p> <p>- All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.</p>

Información Adicional	
Descripción	<input type="text"/>

Detalles Elemento		Moneda	Tipo de Impuestos			
Herramientas	*Nombre Elemento	Euro (€)	Individual			
	<input type="text"/>	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
				(-) Descuentos :	0.00	
				Total Despues de Descuento :		
				(+) Impuesto :	0.00	
Añadir Producto Añadir Servicio		Neto Total	0.00			
		(-) Descuentos	0.00			
		(+) Gastos de Manipulación y Transporte	0.00			
		(+) Impuestos de Manipulación y Transporte	0.00			
		Descuento Añadir	0.00			
		Total				

Guardar **Cancelar**

8.4. Ordenes de Venta y Compra

La orden de venta son pedidos que realizan los clientes, es importante capturarlos en el CRM, ya que puede haber diferencia entre el presupuesto solicitado anteriormente y la orden de venta.

Vtiger CRM 5.4.0

En estas se permitirá detallar las partes interesadas, los productos y servicios que se desean contratar, vincularla a contactos, cuentas, oportunidad o presupuesto existente, detallar precios e impuestos, fechas de vencimiento de la orden de venta, descuentos, transportistas involucrados, distintos domicilios del cliente, modificar estados de la orden.

Las ordenes de venta pueden crearse de forma individual en el modulo, desde la opción de creación rápida y desde un presupuesto realizado con anterioridad pulsando la acción Generar orden de venta, lo que transmitirá los datos del presupuesto seleccionado a la nueva Orden de venta.

Vtiger CRM 5.4.0

También permite habilitar la facturación recurrente. Esto significa que se generara una factura de forma automática de acuerdo a las condiciones que se especifiquen, durante un periodo determinado de tiempo.

También se podrán editar, borrar o duplicar en caso de necesitar hacer una con características similares, enviar por correo al cliente en formato pdf o descargarla al ordenador, incluso generar una nueva factura a través de esta.

Las ordenes de compra se utilizan de igual manera para realizar pedidos a proveedores.

En la pestaña Mas información tendremos acceso a las facturas y documentos relacionados, tareas asignadas, histórico de eventos y de ordenes de venta.

8.5. Facturas

Se puede usar el sistema para crear facturas desde un presupuesto u orden de venta existente, de forma individual en el modulo, o a través de la opción creación rápida del menú principal.

Esta nos va a permitir reflejar la relación con cuentas, contactos u orden de venta existentes, gestionar fechas de vencimiento, estados de la factura, y como los documentos antes vistos, reflejar datos de las partes intervinientes, productos y /o servicios seleccionados, precios, descuentos, varios tipos de impuestos términos y condiciones, pudiendo hacer duplicados, editar y borrar facturas existentes, descargarlas al ordenador o enviarlas por e-mail en formato pdf.

N° Factura	Referencia	Pedido	Estado	Total	Acción
INV1	vtiger_invoice201	SO_zoho	Creada	€4.050,00	editar borrar
INV2	zoho_inv7841	SO_xt100usrpk	Enviada	€4.050,00	editar borrar
INV3	vtigerInvoice_Invoice71134	SO_xt100usrpk	Aprobada	€4.050,00	Administrator
INV4	vt100usrpk_inv113	SO_vtiger	Rectificativa	€4.050,00	Administrator
INV5	vendti_inv214	SO_xt100usrpk	Pagada	€4.050,00	Administrator

Vtiger CRM 5.4.0

Creando Nuevo Factura

Factura Información						
<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>						
Información de la Facturación						
*Referencia	<input type="text"/>	Pedido	<input type="text"/>			
Código de cliente	<input type="text"/>	Nº Factura	GEN-AUTO AL GUARDAR			
Persona de Contacto	<input type="text"/>	Fecha de Factura	2013-02-05 (yyyy-mm-dd)			
Fecha Pago	2013-02-05	Orden de Compra	<input type="text"/>			
Arcanuelos	<input type="text"/>	Comisión sobre Ventas	<input type="text"/>			
*Nombre de la cuenta	<input type="text"/>	Estado	Automática			
*Asignado a	<input checked="" type="radio"/> Usuario <input type="radio"/> Grupo Administrator					
Información de la Dirección		<input type="checkbox"/> Copiar Envío a Factura	<input type="checkbox"/> Copiar Factura a Envío			
* Dirección (Facturación)	<input type="text"/>	* Dirección (Envío)	<input type="text"/>			
Apdo. de Correos (Facturación)	<input type="text"/>	Apdo. de Correos (Envío)	<input type="text"/>			
Población (Facturación)	<input type="text"/>	Población (Envío)	<input type="text"/>			
Provincia (Facturación)	<input type="text"/>	Provincia (Envío)	<input type="text"/>			
Código (Facturación)	<input type="text"/>	Código (Envío)	<input type="text"/>			
País (Facturación)	<input type="text"/>	País (Envío)	<input type="text"/>			
Condiciones Generales						
<p>Condiciones Generales</p> <p>- Unless otherwise agreed in writing by the supplier all invoices are payable within thirty (30) days of the date of invoice, in the currency of the invoice, drawn on a bank based in India or by such other method as is agreed in advance by the Supplier.</p> <p>- All prices are not inclusive of VAT which shall be payable in addition by the Customer at the applicable rate.</p>						
Información Adicional						
<p>Descripción</p>						
Detalles Elemento		Moneda	Euro (€)			
Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
<input type="text"/>		<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/> (-) Descuentos : <input type="text"/> Total Despues de Descuento : <input type="text"/> (+) Impuesto : <input type="text"/>	0.00	0.00
<input type="button" value="Añadir Producto"/> <input type="button" value="Añadir Servicio"/>		Neto Total 0.00 (-) Descuentos 0.00 (+) Gastos de Manipulación y Transporte 0.00 (+) Impuestos de Manipulación y Transporte 0.00 Descuento Añadir 0.00 Total				
		<input type="button" value="Guardar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>				

8.6. Catalogo de Productos y Servicios

De igual manera que un catálogo, el CRM permite clasificar los productos con varios precios, gestionar fabricantes y proveedores, activar o desactivar productos para que no sean visibles por los usuarios, ordenar en categorías incluso colocar imágenes de cada producto.

La información de Stock da la opción de utilizar unidades de uso, hacer responsable a un usuario o grupo del stock.

Nota:

Cuando la cantidad del stock se acerca a la cifra especificada en el Nivel de pedido, un correo electrónico se enviara al usuario o grupo responsable del stock informándole de esto.

Los productos se pueden editar, duplicar y borrar, también crear presupuestos, facturas, ordenes de venta y compra a través de ellos.

Los existe inventario para los servicios. Podemos combinar productos y servicios en una factura o presupuesto, pero no crear paquetes con ambos a la vez.

The screenshot shows the 'Producto Información' (Product Information) screen in Vtiger CRM. At the top, there are tabs for 'Producto Información' and 'Más Información'. On the right, there are buttons for 'Editar' (Edit), 'Duplicar' (Duplicate), 'Borrar' (Delete), and other actions. A vertical dashed line separates the main content from a sidebar labeled 'Acciones' (Actions) which includes links for creating a budget, invoice, sales orders, and purchase orders.

Información del Producto			
Nombre de Producto	Vtiger Single User Pack	Núm. Producto	PRO1
Producto Activo	yes	Código de Producto	001
Fecha de salida al mercado	2006-01-16	Fabricante	LexPon Inc.
Categoría de Producto	Software	Fecha de inicio de Soporte	2006-03-17
Fecha de retirada del mercado		Fecha de fin del Soporte	
Nombre del Proveedor	Barbara	Website	http://www.vtiger.com
Nº de Pieza del Proveedor		Nº de Pieza del Fabricante	
Hoja del Producto		Nº de serie	
Fecha de Creación	2012-11-11 08:55:17	Cuenta Contable	
Última Modificación	2012-11-11 08:55:17		

Información de Precios:			
Precio Unitario (€)	149.00	Comisión (%)	6.000
Clase de Impuesto			

Información del Stock:			
Unidad de Uso	Unidad	Cantidad/Unidad	1.00
Cantidad en Stock	1000	Nivel de pedido	50
Responsable	Administrator	Cantidad Pedida	

Información de la Imagen del Producto:	
Imagen del Producto	

Descripción	
Descripción	

En la pestaña Mas información podremos ver y crear vínculos entre el producto con los otros módulos, agregar información adicional y crear productos compuestos.

Solo se puede crear paquete de productos, no de servicios. Esto permite crear subproductos relacionados a un producto paterno.

Al seleccionar un paquete de productos en una factura o presupuesto, aparecerá el producto seleccionado mostrando debajo una lista de los subproductos que integran el paquete.

Vtiger CRM 5.4.0

[PRO11] vtiger pack - Productos Más Información
Actualizado hoy (05 Feb 2013) Por Administrador

Más Información

- [Incidencias](#)
- [Documentos](#)
- [Presupuestos](#)
- [Ordenes de Compra](#)
- [Orden de Venta](#)
- [Factura](#)
- [Tarifas](#)
- [Pre-Contactos](#)
- [Cuentas](#)
- [Contactos](#)
- [Oportunidades](#)

Productos Compuestos

Nombre de Producto	Código de Producto	Comisión	Cantidad/Unidad	Precio Unitario	Acción
Vtiger 10 Users Pack	003	7.000	1.00	€1.299,00	editar borrar
Vtiger 25 Users Pack	023	6.000	1.00	€2.999,00	editar borrar
Vtiger 5 Users Pack	002	7.000	1.00	€999,00	editar borrar
Vtiger 50 Users Pack	005	6.000	1.00	€4.995,00	editar borrar

[Product Paterno](#)

Detalles Elemento		Moneda	Euro (€)	Tipo de Impuestos	Individual	
Herramientas	Nombre Elemento	Cantidad en Stock	Cantidad	Listado de Precios	Total	Precio Neto
	<input type="text" value="vtiger pack"/> - Vtiger 5 Users Pack - Vtiger 10 Users Pack - Vtiger 25 Users Pack - Vtiger 50 Users Pack	50.000	1.00	20000.00 (-) Descuentos : Total Despues de Descuento : (+) Impuesto :	20000.00	
				Neto Total (-) Descuentos (+) Gastos de Manipulación y Transporte (+) Impuestos de Manipulación y Transporte Descuento Añadir	19800.00	19800.00
					100.00	100.00
					50.00	50.00
					0.00	0.00
					100.00	100.00
					19850.00	19850.00

8.7. Lista de Precios y Tarifas.

El CRM nos permite trabajar con gran cantidad de tarifas. Esto es importante cuando una empresa tiene diferentes tipos de clientes los cuales trabajaran con distintos precios.

Podemos crear tarifas de forma individual desde el modulo, o en la opción de creación rápida

Podemos activar o desactivar las tarifas, seleccionar la moneda ya que se pueden habilitar varias y agregar una descripción a la tarifa creada

Solo los productos activos están disponibles para incorporar a tarifas.

9. Administración del CRM

Solamente los usuarios con privilegios administrativos tienen habilitada la opción de Configuración en la barra de navegación, permitiendo la configuración básica del sistema, de plantillas, administración de usuarios, ajustes de seguridad y otras herramientas

9.1. Configuración de Ajustes.

Usuarios

En este apartado aparte de crear usuarios y editar sus datos, estado y rol asignado y correo electrónico, tenemos la opción de configurar el idioma con el que queremos trabajar en el CRM, formato de fecha, la moneda y el formato de grupo de dígitos a utilizar con el correspondiente separador.

1. Usuario Login y Rol					
Usuario	admin		Admin	on	
Contraseña	Cambiar Contraseña		Email	gabriela.carrizo@susa.es	
Estatus	Activo		Nombre		
Apellidos	Administrator		Vista de Pre>Contactos predeterminada	Hoy	
Rol	CEO		Vista de Calendario predeterminada	Esta semana	

2. Configuración Moneda					
Moneda	Euro : €		Digit Grouping Pattern	123,456,789	
Decimal Separator	.		Digit Grouping Separator	,	
Symbol Placement	\$1.0				

3. Más Información					
Cargo			Fax		
Departamento			Email (Otro)		
Tel. Oficina			Email Segundario		
Tel. Móvil			Informa a		
Tel. Particular			Tel. Directo		
Formato de Fecha	dd-mm-yyyy		Firma		
Documentos			Cliente de Email Interno	yes	
Zona Horaria	(UTC) Coordinated Universal Time, Greenwich Mean Time		Apariencia	softed	
Idioma	ES Spanish				

Privilegios de Acceso

Aquí podremos ver los permisos globales de cada modulo para saber que usuarios están habilitados a crear editar, leer y borrar en ellos.

Configuración > Privilegios de Acceso
Definir y Personalizar Niveles de Acceso en la Organización

NOTA Tras las modificaciones, pulsa el botón de Recalcular para aplicar los cambios.

1. Privilegios de Acceso Globales

Oportunidades	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Oportunidades
Cuentas y Contactos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Cuentas y Contactos
Pre-Contactos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Pre-Contactos
Calendario	★ Privado	Usuarios no pueden acceder a otros usuarios Calendario
Incidencias	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Incidencias
Presupuestos	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Presupuestos
Ordenes de Compra	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Ordenes de Compra
Ordenes de Venta	★ Público: Lectura, Crear/Editar, Borrar	Usuarios pueden Leer, Crear/Editar, Eliminar otros usuarios Ordenes de Venta

Recalcular **Cambiar Privilegios**

Visibilidad de Campos

Aquí podremos ver y editar los campos visibles y ocultos en cada modulo del CRM.

Configuración > Visibilidad de Campos
Mostrar u Ocultar Campos en cada Módulo del CRM

Pre-Contactos **Editar**

Pre-Contactos	✓ Saludo	✓ Nombre	✓ N.ºm. Pre-Contacto	✓ Teléfono
	✓ Apellidos	✓ Tel. Móvil	✓ Empresa	✓ Fax
	✓ Designación	✓ Email	✓ Origen del Pre-Contacto	✓ Página Web
	✓ Actividad	✓ Estado del Pre-Contacto	✓ Facturación Anual	✓ Valoración
	✓ Número de Empleados	✓ Asignado a	✓ Secondary Email	✓ Fecha de Creación
	✓ Última Modificación	✓ Last Modified By	✓ Dirección	✓ Código Postal
	✓ Población	✓ País	✓ Provincia	✓ Apdo. Correos
	✓ Descripción	✓ Status		

Un apartado de plantillas de comunicación, nos permitirá configurar la información de la empresa, plantillas de comunicación y mailings.

Otras Configuraciones.

Configuración de moneda

Permite agregar varias monedas con su valor de cambio correspondiente

#	Herramientas	Nombre de Moneda	Código de Moneda	Símbolo	Ratio de Conversión	Estado
1		Euro	EUR	€	1.000	Active

Configuracion de Impuestos,

Aquí podremos gestionar los impuestos a utilizar en nuestras facturas como IVA u otros impuestos especiales que puedan ser necesarios, incluso habilitar, deshabilitar y editar los existentes.

Productos		
VAT	21.000	% <input checked="" type="checkbox"/>
Sales	10.000	% <input type="checkbox"/>
Service	12.500	% <input type="checkbox"/>

Transporte y Manipulado		
VAT	21.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>
Sales	10.000 %	<input checked="" type="checkbox"/>
Service	12.500 %	<input checked="" type="checkbox"/>

Inventario: Condiciones Generales, nos permitirá modificar el texto de Condiciones Generales que se imprime de forma general en nuestros documentos comerciales.

También en esta sección podemos configurar el Portal Cliente, Formularios Webs, Servidor de correo saliente y personalizar la numeración de registros, (en cada modulo al crear un registro se le asigna de forma automática un numero de registro que se auto incrementa) este numero podemos personalizarlo en cada uno de los módulos.

Nota:

Hay que tener en cuenta que si queremos iniciar un contador a 0, aparte de borrar los registros existentes del modulo, deben ser borrados los datos que aun permanezcan en las tablas correspondientes, en caso contrario nos daría un mensaje informándonos que el numero que se quiere utilizar ya esta en uso

9.2. Personalización de Módulos

El administrador de módulos nos permitirá habilitar, deshabilitar y personalizar cada uno de nuestros módulos, ocultando campos y agregando nuevos de varios tipos (texto, numérico, moneda, porcentajes, fecha, listas simples y múltiples, email, teléfono, Url, checkbox, skype y tiempo).

También permite ocultar / mostrar los bloques existentes y crear nuevos.

9.3. Configuración de Listas desplegables.

Con el editor de listas desplegables podremos ver en cada modulo las listas existentes , se puede agregar, renombrar y borrar sus elementos y configurar para qué roles queremos que estén disponibles.

Tipo	Asignar	Actividad	Asignar	Importancia	Asignar
-----	-----	-----	-----	-----	-----
Analista		Ropa		Adquirido	
Competencia		Bancos		Activo	
Cliente		Biotecnología		Mercado Inmaduro	
Integrador		Químicas		Cancelado	
Inversor		Comunicaciones		Suspendido	
Socio		Construcción			
Prensa		Consultores			
Prospecto		Educación			
Revendedor		Electrónica			
Otros		Energía			

También podemos crear dependencias entre listas mediante la configuración de dependencia entre listas. En el modulo productos por ejemplo queremos relacionar los campos Fabricante con Categoría del Producto, para que cuando seleccionemos un fabricante, solo nos aparezcan las categorías con las que el trabaja, los campos seleccionados son los celestes. Esto lo podemos configurar de la siguiente manera.

Vtiger CRM 5.4.0

Configuración > Configuración Dependencias entre Listas
Establece Dependencias entre los elementos de las listas desplegables en cada módulo

Módulo : Productos Campo Origen : Fabricante Campo Destino : Categoría de Producto Guardar Cancelar
Selecciona Valores Origen

- Solo se muestran valores asignados (salvo la primera vez).
- Siquieres ver o cambiar la asignación de los otros valores de la lista origen, puedes seleccionar los valores pulsando el botón "Selecciona Valores Origen" en el lateral derecho.
- Valores seleccionados del campo destino, se muestran como Valores Seleccionados.

Fabricante	---	AltvetPet Inc.	LexPon Inc.	MetBeat Corp
Categoría de Producto	---	---	---	---
Hardware	Hardware	Hardware	Hardware	Hardware
Software	Software	Software	Software	Software
Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM	Aplicaciones CRM

[Arriba]

Nota:

Para que funcione de forma correcta se necesita programar la relación entre ambos.

9.4. Herramienta de Control de Duplicados.

Esta herramienta podremos encontrarla en la barra de herramientas de una gran parte de módulos. Nos permitirá mediante la comprobación de los campos que seleccionemos encontrar registros duplicados

Cuentas

Selección Criterio Combinación
Selecciona los campos de comparación para encontrar duplicados

Campos Disponibles

- Nombre de la Cuenta
- Teléfono
- Página Web
- Fax
- Ticker de bolsa
- Tel. Alternativo
- Miembro de
- Email
- Empleados
- Email (Alternativo)

Campos por los que comparar

- Nombre de la Cuenta

Encontrar Duplicados Cancelar

Mostrando Registros 1 - 18 de 18 Filtros: Todos Crear Filtro | Editar | Borrar 1 de 1

Eliminar	Edición Masiva	Enviar un Email	Exportador de Email	Enviar SMS		
Núm. Cuenta	Nombre de la Cuenta	Población (Factura)	Página Web	Teléfono	Asignado a	Acción
ACC1	vtiger	San Francisco	www.vtiger.com	(789) 917-2571	Administrator	editar borrar
ACC3	Edicion de Cuenta	San Jose	www.edfgrouplimited.com	(289) 414-5176	Administrator	editar borrar
ACC4	vtigerCRM Inc	San Jose	www.vtigerormino.com	(349) 477-3198	Administrator	editar borrar

Vtiger CRM 5.4.0

Duplicar Cuentas						
Eliminar						
<input type="checkbox"/>	id registro	Nombre de la Cuenta	Tipo Entidad	<input type="checkbox"/> Combinar Selección	Acción	
<input type="checkbox"/>	2	vtiger	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar	
<input type="checkbox"/>	125	vtiger	Existentes	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	8	vtigerCRM Inc	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar	
<input type="checkbox"/>	128	vtigerCRM Inc	Existentes	<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	18	vtigeruser	Existentes	<input type="checkbox"/>	Combinar	
<input type="checkbox"/>	133	vtigeruser	Existentes	<input type="checkbox"/>		

Podemos eliminar los campos duplicados, o combinarlos. Esto es importante ya que puede ocurrir que siendo ambos registros una misma cuenta, uno puede tener facturas, presupuestos, ordenes de ventas o tickets relacionados que el otro no, combinando ambos evitaríamos la perdida de información

10. Webgrafía.

Vtiger Wiki https://wiki.vtiger.com/index.php/Main_Page

Vtiger forge <http://forge.vtiger.com/>

Comunidad de Vtiger en Castellano <http://crmevolutivo.com/forum/>