



INTELECTIA SAC
Asesoría Empresarial & Educativa

MANUAL DEL SUITE CRM



VERSIÓN PARA USUARIOS

ÍNDICE

1. ¿Qué es el CRM?
2. ¿Cuáles son los objetivos del CRM?
3. El aplicativo SuiteCRM
4. Módulos
 - 4.1 Inicio
 - 4.2 Organizaciones Potenciales
 - 4.3 Organizaciones Registradas
 - 4.4 Contactos
 - 4.5 Oportunidades
 - 4.6 Calendario
 - 4.7 Reuniones
 - 4.8 Tareas
 - 4.9 Reportes Ejecutivos
 - 4.10 Correos

1. ¿QUÉ ES EL CRM?

El Customer Relationship Management, es una estrategia y, a menudo, un software utilizado por las empresas para gestionar y mejorar sus relaciones con los clientes. Su objetivo principal es aumentar la satisfacción del cliente, la lealtad y los ingresos. Para lograr esto, el CRM busca almacenar información detallada de los clientes, automatizar las tareas, analizar los datos, facilitar la gestión de ventas y marketing, y mejorar el soporte al cliente.

2. ¿CUÁLES SON LOS OBJETIVOS DEL CRM?

El objetivo principal del CRM, es fortalecer las relaciones con los clientes. Esto se logra a través de la gestión efectiva de datos, la automatización de procesos y el análisis de información relacionada con los clientes. El fin último es mejorar la satisfacción y la lealtad de los clientes, lo que conduce al crecimiento de los ingresos y al éxito empresarial.

3. EL APLICATIVO SUITE CRM

SuiteCRM es un software de gestión de relaciones con el cliente (CRM) de código abierto y gratuito. Ofrece personalización, automatización, y una vista integral de tus clientes. Facilita la gestión de marketing, ventas y soporte al cliente, con herramientas de informes y análisis. Puede integrarse con otras aplicaciones y cuenta con una comunidad activa de usuarios y desarrolladores. En resumen, es una herramienta versátil que ayuda a las empresas a administrar y mejorar sus relaciones con los clientes, optimizando procesos en ventas, marketing y atención al cliente.

4. MÓDULOS CENTRALES

4.1 INICIO

La página de inicio es la primera página que se muestra después de la autenticación. La página de inicio tiene varios elementos que se pueden usar y configurar, como Dashlets, Dashboards y la barra lateral.

Dashlets

Los Dashlets son secciones configurables por el usuario que se muestran en el panel y le brindan una descripción general rápida de sus registros y actividad inmediatamente después de iniciar sesión. Esto es particularmente útil para los equipos dirigidos por ventas y soporte, ya que reduce la cantidad de clics necesarios para ver/modificar datos.

4.2 ORGANIZACIONES POTENCIALES

En SuiteCRM, una organización potencial es un contacto no calificado generalmente generado a partir de algún tipo de evento relacionado con el marketing, por ejemplo, podría ser una persona que completó un formulario en su sitio web o alguien que conoció en una feria comercial y aún no está seguro si tienen autoridad de compra. Una vez que un cliente potencial está calificado y convertido, se puede dividir en tres partes; un Contacto una vez que haya establecido "Quién" es, una Cuenta cuando sepa "Dónde" trabajan y una Oportunidad una vez que se sepa "Qué" podrían comprar.

Organización potencial

Puede acceder a las Organizaciones potenciales desde el menú desplegable del módulo mediante la barra lateral. Las acciones son las siguientes:

- **Crear:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de cuenta.
- **Ver:** lo redirige a la vista de lista del módulo Clientes potenciales. Esto le permite buscar y enumerar registros de clientes potenciales.

Gestión de Organizaciones potenciales

- Para ordenar registros en la Vista de lista de clientes potenciales, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.
- Para buscar clientes potenciales, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunos o todos los clientes potenciales en la vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar un cliente potencial, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.

- Para fusionar clientes potenciales duplicados, seleccione los registros de la vista de lista de clientes potenciales, haga clic en el enlace Combinar en la lista desplegable Acciones y avance en el proceso de combinación. Para obtener más información sobre cómo fusionar duplicados, consulte la sección “Fusionar registros” de esta guía del usuario.
- Para eliminar uno o varios clientes potenciales, puede seleccionar varios registros de la vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar un cliente potencial de la vista detallada haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de un cliente potencial, haga clic en el nombre del cliente potencial en la vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.
- Para editar los detalles del cliente potencial, haga clic en el ícono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.
- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro del cliente potencial, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la vista detallada del cliente potencial o en la vista Editar.

Convertir una organización potencial

Una vez que se recopila suficiente información sobre un cliente potencial, el cliente potencial puede avanzar a la siguiente etapa de ventas y el cliente potencial se puede convertir en un contacto, cuenta y oportunidad. La forma en que se convierte un cliente potencial depende de cómo el administrador del sistema haya configurado SuiteCRM. Para convertir un cliente potencial con la configuración predeterminada de SuiteCRM, debe hacer clic en un registro de cliente potencial individual para acceder a la vista detallada del cliente potencial y hacer clic en la flecha al lado del botón Otro, luego hacer clic en “Convertir cliente potencial” en el menú desplegable. se muestra en la siguiente imagen:

The screenshot shows a CRM application interface for a lead record named 'MR. TEST ☆'. The main area displays fields for Name, Title, Department, Account Name, and Primary Address. A red vertical bar on the right contains a list of actions: Edit, Duplicate, Delete, Find Duplicates, Convert Lead (which is highlighted with a red border), Manage Subscriptions, Print as PDF, and View Change Log.

Una vez que haya hecho clic en el botón 'Convertir cliente potencial', accederá a la página Convertir cliente potencial.

Convertir cliente potencial en contacto

En esta página podrá Crear o Seleccionar Contacto:

The screenshot shows a 'Create Contact' form. At the top are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons. The form fields include:
 - First Name: Mr.
 - Last Name: test
 - Primary Address, City, State, Postal Code, Country (all empty or not visible).
 - Title: Sales Manager
 - Department: Sales
 - Office Phone, Mobile, Other Phone, Fax (all empty or not visible).
 - Lead Source (dropdown menu open).
 There is also a 'Create Contact LNK_SELECT_CONTACTS' link with a delete icon.

Al anular la selección de la casilla de verificación junto a "Crear contacto", podrá asociar el cliente potencial a un contacto existente. Sin embargo, en la mayoría de los casos, al convertir un cliente potencial, no habrá ningún contacto existente. Asegúrese de que la casilla de verificación Crear contacto esté seleccionada. Algunos de los campos se completarán automáticamente utilizando la información del cliente potencial. Complete los campos relevantes restantes y pase a la siguiente etapa a continuación:

Convertir organización potencial en organización registrada

The screenshot shows a dialog box with two buttons at the top: 'SAVE' and 'CANCEL'. Below the buttons, there are several input fields and checkboxes. One checkbox is checked, labeled 'Create Contact LNK_SELECT_CONTACTS'. Another checkbox is unchecked, labeled 'Create Account OR Select Account'. There are also fields for 'Name' (with a required asterisk), 'Website' (containing 'http://'), 'Description', and 'Office Phone'. Each field has a red 'x' button to its right.

Para crear una cuenta a partir de un cliente potencial convertido, seguirá el mismo proceso que con un contacto; parte de la información se completará automáticamente desde el cliente potencial, solo complete el resto.

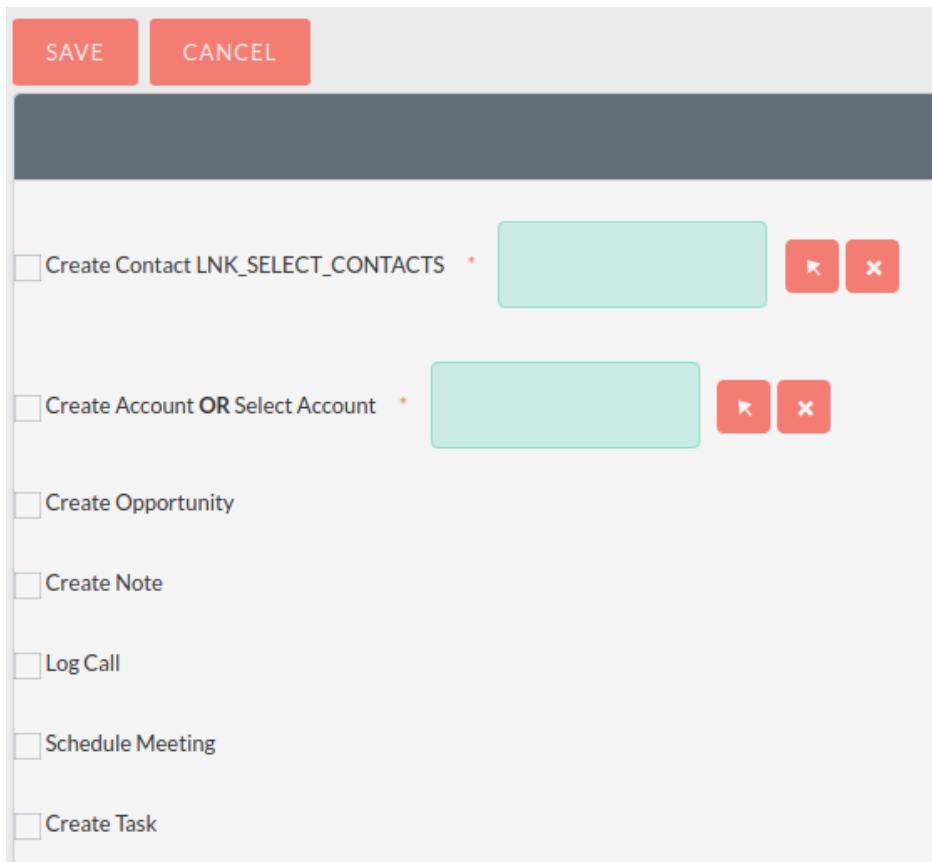
Convertir clientes potenciales en oportunidades

The screenshot shows a dialog box with two buttons at the top: 'SAVE' and 'CANCEL'. Below the buttons, there are several input fields and checkboxes. One checkbox is checked, labeled 'Create Contact LNK_SELECT_CONTACTS'. Another checkbox is unchecked, labeled 'Create Account OR Select Account'. A third checkbox is checked, labeled 'Create Opportunity'. There are fields for 'Opportunity Name' (with a required asterisk), 'Sales Stage' (set to 'Prospecting'), 'Currency' (set to 'US Dollars:\$'), and 'Opportunity Amount'. Each field has a red 'x' button to its right.

Para crear una Oportunidad a partir de un Cliente potencial convertido, seguirá el mismo proceso que con un Contacto, parte de la información se completará automáticamente desde el Cliente potencial, solo complete el resto.

Otras opciones de conversión de clientes potenciales

Se pueden crear otros registros al convertir un cliente potencial de la misma manera que Contactos/Cuentas y Oportunidades.



Después de haber completado las secciones relevantes, haga clic en “Ahorrar” para confirmar los cambios.

Verificación de registros duplicados

Al convertir un Lead Suite, CRM comprobará automáticamente si hay registros duplicados y devolverá una advertencia si se encuentra un registro coincidente.



Si descubre que la advertencia de duplicado no es válida y aún desea crear un nuevo registro, haga clic en “Crear”. De lo contrario, si decide que la advertencia es correcta y el registro ya existe en el CRM, debe presionar el botón "seleccionar".

4.3 ORGANIZACIONES REGISTRADAS

Es la base centralizada desde la cual puede crear una asociación con la mayoría de los registros en SuiteCRM. Es posible crear una relación con Contactos, Clientes potenciales convertidos, Oportunidades, cualquier Actividad como Correos electrónicos o Reuniones y Casos. Las cuentas en SuiteCRM normalmente contendrán toda la información específica de una empresa con la que su organización tendrá relación. En términos del mundo real, una Cuenta puede ser una entidad comercial que es un Prospecto de Ventas, Cliente, Proveedor o Revendedor calificado y puede usarse para rastrear todas las interacciones que tienen lugar entre estas entidades y su organización.

Acciones de cuentas

Puede acceder a las acciones de las cuentas desde el menú desplegable del módulo Cuentas o mediante la barra lateral. Las acciones de Cuentas son las siguientes:

- **Crear cuenta:** una vez que se hace clic, se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de cuenta.
- **Ver cuentas:** una vez que haga clic, será redirigido a la Vista de lista del módulo Cuentas. Esto le permite buscar y enumerar registros de cuentas.

Administrar cuentas

- Para ordenar registros en la Vista de lista de cuentas, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.
- Para buscar una cuenta, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunas o todas las cuentas en la vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar una cuenta, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.
- Para fusionar cuentas duplicadas, seleccione los registros de la vista de lista de cuentas, haga clic en el enlace Fusionar en la lista desplegable Acciones y avance en el proceso de fusión. Para obtener más información sobre cómo fusionar duplicados, consulte la sección “Fusionar registros” de esta guía del usuario.
- Para eliminar una o varias cuentas, puede seleccionar varios registros de la vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar una cuenta desde la Vista detallada haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de una cuenta, haga clic en el nombre de la cuenta en la vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.
- Para editar los detalles de la cuenta, haga clic en el ícono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.

- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro de la cuenta, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la Vista detallada o en la Vista Editar de la cuenta.

4.4 CONTACTOS

En SuiteCRM, un contacto es una persona que normalmente está asociada con una cuenta (organización) u oportunidad (cliente potencial calificado). Por ejemplo, si Techco es la cuenta, entonces John Smith, gerente de ventas de Techco, es el contacto. Este módulo contiene toda la información relacionada con estas personas y también proporciona un punto de vista para cualquier historial relacionado con un registro de Contacto, por ejemplo, si estuvieron involucrados en una reunión, plantearon un caso o enviaron un correo electrónico.

Contactos Acciones

Puede acceder a las acciones de Contactos desde el menú desplegable del módulo Contactos o mediante la barra lateral. Las acciones de Contactos son las siguientes:

- **Crear contacto:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de contacto.
- **Ver contactos:** lo redirige a la vista de lista del módulo Contactos. Esto le permite buscar y enumerar registros de contactos.
- **Importar contactos:** lo re direcciona al Asistente de importación para el módulo Contactos.

Administrar contactos

- Para ordenar registros en la Vista de lista de contactos, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.
- Para buscar un contacto, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunos o todos los contactos en la vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar un contacto, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.
- Para fusionar contactos duplicados, seleccione los registros de la vista de lista de contactos, haga clic en el enlace Fusionar en la lista desplegable Acciones y avance en el proceso de fusión. Para obtener más información sobre cómo fusionar duplicados, consulte la sección “Fusionar registros” de esta guía del usuario.
- Para eliminar uno o varios contactos, puede seleccionar varios registros de la Vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar un contacto de la Vista detallada haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de un contacto, haga clic en el nombre del contacto en la vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.
- Para editar los detalles del contacto, haga clic en el ícono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.

- Para obtener una guía detallada sobre cómo importar y exportar contactos, consulte las secciones “Importación de registros” y “Exportación de registros” de esta guía del usuario.
- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro de contacto, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la vista de detalles o en la vista de edición del contacto.
- Configurar la exportación de contactos en formato vCard: de forma predeterminada, la exportación de contactos a formato vCard no está disponible. El administrador del sistema debe reemplazar los campos Nombre y Apellido con el campo Nombre usando Estudio, después de lo cual “vCard”. El botón estará disponible a la derecha del campo Nombre.

4.5 OPORTUNIDADES

Una oportunidad es un prospecto de ventas calificado con una probabilidad probable de poder hacer negocios con su empresa. Ha establecido que tienen poder adquisitivo y ha entrado en el ciclo de compra. Este módulo le permite realizar un seguimiento de sus oportunidades a lo largo del proceso de ventas hasta que el trato esté "Cerrado Perdido" o "Cerrado Ganado".

Oportunidades Acciones

Puede acceder a las acciones de Oportunidades desde el menú desplegable del módulo Oportunidades o mediante la barra lateral. Las acciones de Oportunidades son las siguientes:

- **Crear oportunidad:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de cuenta.
- **Ver oportunidades:** lo redirige a la vista de lista del módulo Oportunidades. Esto le permite buscar y enumerar registros de oportunidades.

Gestión de oportunidades

Para ordenar registros en la Vista de lista de oportunidades, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.

- Para buscar una oportunidad, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunas o todas las Oportunidades en la Vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar una oportunidad, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.
- Para fusionar oportunidades duplicadas, seleccione los registros de la vista de lista de oportunidades, haga clic en el enlace Fusionar en la lista desplegable Acciones y avance en el proceso de fusión. Para obtener más información sobre cómo fusionar duplicados, consulte la sección “Fusionar registros” de esta guía del usuario.
- Para eliminar una o varias oportunidades, puede seleccionar varios registros de la vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar una oportunidad de la Vista de detalles haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de una oportunidad, haga clic en el nombre de la oportunidad en la vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.

- Para editar los detalles de la oportunidad, haga clic en el icono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.
- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro de Oportunidad, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la Vista detallada de Oportunidades o en la Vista Editar.

4.6 CALENDARIO

El módulo Calendario de SuiteCRM le permite administrar su tiempo programando reuniones, llamadas y tareas. Los usuarios pueden compartir su Calendario para permitir que otros vean sus próximas actividades. Estas actividades se mostrarán en el módulo Calendario siempre que el Usuario en cuestión sea participante o tenga asignada la tarea.

Acciones del calendario

Puede acceder a las acciones del Calendario desde el menú desplegable del módulo Calendario o mediante la barra lateral. Las acciones del Calendario son las siguientes:

- **Programar reuniones:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar del módulo Reuniones para permitirle crear un nuevo registro de reunión. Este registro se mostrará en el Calendario.
- **Programar llamadas:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar del módulo de Llamadas para permitirle crear un nuevo registro de llamadas. Este registro se mostrará en el Calendario.
- **Crear tarea:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar del módulo Tareas para permitirle crear un nuevo registro de tarea. Este registro se mostrará en el Calendario.
- **Hoy:** lo re direcciona al formato de Día del Calendario para el día actual.

4.7 REUNIONES

Al igual que el módulo Llamadas, el módulo Reuniones en SuiteCRM permite a los usuarios crear un registro de cualquier reunión en la que hayan participado. El programador de reuniones permite al usuario invitar a los asistentes, enviar invitados por correo electrónico, establecer recordatorios, reprogramar y relacionarse con otros módulos, incluido un Cuenta, Contacto, Proyecto y muchos otros Objetos. Este módulo tiene muchas más funciones útiles que ayudan al Usuario a planificar y organizar sus Reuniones.

Reuniones Acciones

Puede acceder a las acciones de Reuniones desde el menú desplegable del módulo Reuniones o mediante la barra lateral. Las actuaciones de las Juntas son las siguientes:

- **Programar reunión:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de reunión.
- **Ver reuniones:** lo redirige a la vista de lista del módulo Reuniones. Esto le permite buscar y enumerar registros de reuniones.

Gestión de reuniones

- Para ordenar registros en la Vista de lista de reuniones, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.
- Para buscar una reunión, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunas o todas las reuniones en la vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar una reunión, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.
- Para cerrar una reunión, haga clic en el ícono 'x' en la vista de lista de reuniones. También puede cerrar una reunión haciendo clic en el botón Cerrar en la Vista detallada de una reunión. También puede hacer clic en el botón Cerrar y crear nuevo. Esto cerrará la reunión que está viendo y lo redireccionará a la Vista de edición para crear un nuevo registro.
- Para reprogramar una reunión, puede editar su campo "Fecha y hora de inicio". Una forma práctica de hacerlo es hacer doble clic para editar en línea directamente desde la Vista detallada de una reunión.
- Para eliminar una o varias reuniones, puede seleccionar varios registros de la Vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar una reunión desde la Vista detallada haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de una reunión, haga clic en el Asunto de la reunión en la Vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.
- Para editar los detalles de la reunión, haga clic en el ícono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.

- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro de la reunión, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la Vista detallada o en la Vista Editar de la reunión.

4.8 TAREAS

SuiteCRM puede ayudar a los usuarios con la productividad, ofreciendo una forma de registrar, relacionar y asignar tareas y tareas pendientes que requieren acción.

Tareas Acciones

Puede acceder a las acciones de Tareas desde el menú desplegable del módulo Tareas o mediante la barra lateral. Las acciones de Tareas son las siguientes:

- **Crear tarea:** se abre un nuevo formulario en la vista Editar para permitirle crear un nuevo registro de tarea.
- **Ver tareas:** lo redirige a la vista de lista del módulo Tareas. Esto le permite buscar y enumerar registros de tareas.

Gestión de tareas

Para ordenar registros en la Vista de lista de tareas, haga clic en cualquier título de columna que se pueda ordenar. Esto ordenará la columna de forma ascendente o descendente.

- Para buscar una tarea, consulte la sección “Buscar” de esta guía del usuario.
- Para actualizar algunas o todas las tareas en la vista de lista, use el panel Actualización masiva como se describe en la sección “Registros de actualización masiva” de esta guía del usuario.
- Para duplicar una tarea, puede hacer clic en el botón Duplicar en la Vista detallada y luego guardar el registro duplicado.
- Para cerrar una tarea, haga clic en el ícono 'x' en la vista de lista de tareas. También puede cerrar una tarea haciendo clic en el botón Cerrar en la Vista detallada de una tarea. También puede hacer clic en el botón Cerrar y crear nuevo. Esto cerrará la tarea que está viendo y lo re direccionará a la Vista de edición para crear un nuevo registro.
- Para eliminar una o varias tareas, puede seleccionar varios registros de la vista de lista y hacer clic en eliminar. También puede eliminar una tarea de la Vista de detalles haciendo clic en el botón Eliminar. Para obtener una guía más detallada sobre cómo eliminar registros, consulte la sección “Eliminar registros” de esta guía del usuario.
- Para ver los detalles de una tarea, haga clic en el Asunto de la tarea en la Vista de lista. Esto abrirá el registro en Vista detallada.
- Para editar los detalles de la tarea, haga clic en el ícono Editar dentro de la Vista de lista o haga clic en el botón editar en la Vista de detalles, realice los cambios necesarios y haga clic en Guardar.

- Para realizar un seguimiento de todos los cambios en los campos auditados, en el registro de tarea, puede hacer clic en el botón Ver registro de cambios en la vista de detalles o en la vista de edición de la tarea.

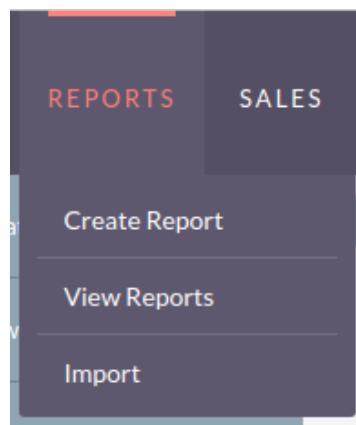
4.9 REPORTES EJECUTIVOS

Informes

Advanced Open Reports (AOR) es el módulo de informes dentro de SuiteCRM. Se puede acceder a AOR haciendo clic en el enlace 'Informes' dentro del menú de navegación. El módulo de informes permite a los usuarios generar informes sobre los datos de CRM desde cualquier módulo y tiene muchas funciones para mostrar información clave rápidamente.

Crear informes

Para crear un informe, coloque el cursor sobre el módulo Informes en la barra de navegación y seleccione "Crear informe".



Se le presentará la vista Editar informe. Para obtener una lista de campos para agregar al informe, debe seleccionar un módulo en el menú desplegable Módulo de informe.

A screenshot of the 'Edit Report' screen. The 'Name:' field is labeled 'Leads Converted'. The 'Report Module:' dropdown is open, showing 'Leads' selected. This dropdown is highlighted with a red box.

Agregar campos

Una vez que haya seleccionado un módulo de informe, la lista de campos disponibles se mostrará en el panel izquierdo. Puede agregar campos a la sección 'Campos' del informe expandiendo el módulo del que desea seleccionar campos y luego arrastrando y soltando esos campos en la sección de campos.

A screenshot of the 'Fields' configuration section in the report editor. It shows a grid of fields mapped from the 'Leads' module. The columns are: Main Group (dropdown), Module (dropdown), Field (dropdown), Display (checkbox), Link (checkbox), Label (text input), Function (dropdown), Sort (dropdown), Group (checkbox), Format Options (dropdown), and Total (dropdown). Fields shown include 'Opportunity Amount' and 'Sales Stage'.

Una vez que haya agregado campos a un Informe, hay varias opciones para configurar para esos campos:

- **Mostrar:** opción verdadero o falso. Le permite especificar si este campo debe mostrarse en el informe u ocultarse. Es posible que los usuarios deseen agregar campos para realizar una función/clasificación/grupo/total, pero es posible que no deseen mostrar esto en el informe.
- **Enlace:** opción verdadero o falso. Le permite convertir el campo en un vínculo. Establecer esta opción en verdadero creará un hipervínculo en el campo en la Vista detallada del informe, lo que le permitirá hacer clic en el registro. Esto lo llevará al registro apropiado. Por ejemplo, vincular el nombre de la oportunidad lo llevará a la vista detallada de esa oportunidad.
- **Etiqueta:** esta es la etiqueta que se mostrará para la columna/campo en el informe. Puede cambiar la etiqueta predeterminada a cualquier valor alfanumérico.
- **Función:** proporciona cinco opciones: recuento, mínimo, máximo, suma y promedio. Le permite realizar funciones en campos alfanuméricos. Es posible que los usuarios deseen calcular el monto promedio de la oportunidad o contar el total de oportunidades en una etapa de ventas determinada.
- **Ordenar:** ascendente o descendente. Le permite seleccionar si desea ordenar el campo/columna de forma descendente o ascendente. Esto se puede hacer para todos los campos.
- **Grupo:** opción verdadero o falso. Le permite agrupar por este campo. Por ejemplo, es posible que desee agrupar por etapa de ventas al informar sobre una oportunidad.
- **Total:** proporciona tres opciones: recuento, suma y promedio. Esto permite a los usuarios realizar cálculos totales en campos numéricos. Esto es útil para informes financieros, como el valor total de todas las oportunidades en una etapa de ventas determinada.

Agregar condiciones

Una vez que haya agregado los campos a su Informe, puede agregar líneas de condición al Informe. Puede agregar condiciones con el mismo procedimiento que para agregar campos. Usando la función de arrastrar y soltar, puede arrastrar campos al área 'Condiciones' que agregará el campo y le permitirá especificar la condición para ese campo.

Gráficos

Puede agregar gráficos a los informes. Los gráficos le proporcionan una representación visual de los datos del informe. En algunos escenarios, o para usuarios particulares, las ayudas visuales, como los gráficos, pueden contribuir a un análisis más rápido y una mejor comprensión.

Tipos de gráficos

Hay seis tipos de gráficos que el usuario puede seleccionar para mostrar los datos del informe. Estos son:

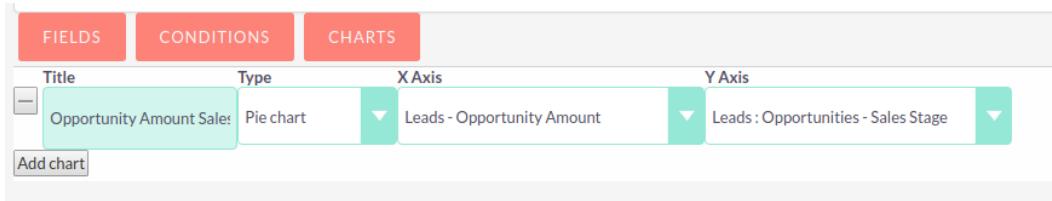
- Gráfico circular
- Gráfico de barras
- Gráfico de linea
- Gráfico de radar
- Barra apilada
- Barra agrupada

Para agregar un gráfico, puede hacer clic en el botón 'Agregar gráfico', debajo de la sección Condiciones dentro de la Vista de edición de informe.



Una vez que haga clic en Agregar gráfico, se le presentará la opción de especificar la siguiente información:

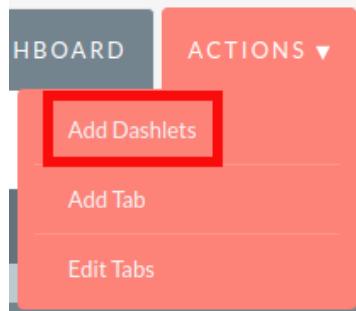
- **Título:** permite al usuario especificar el título del gráfico. Esto se mostrará en la Vista detallada del informe y también en el gráfico del dashlet.
- **Tipo:** esto permite al usuario seleccionar uno de los seis tipos de gráficos detallados anteriormente.
- **Eje X:** permite al usuario seleccionar la columna que debe usarse para el eje X.
- **Eje Y:** permite al usuario seleccionar la columna que se debe utilizar para el eje Y.

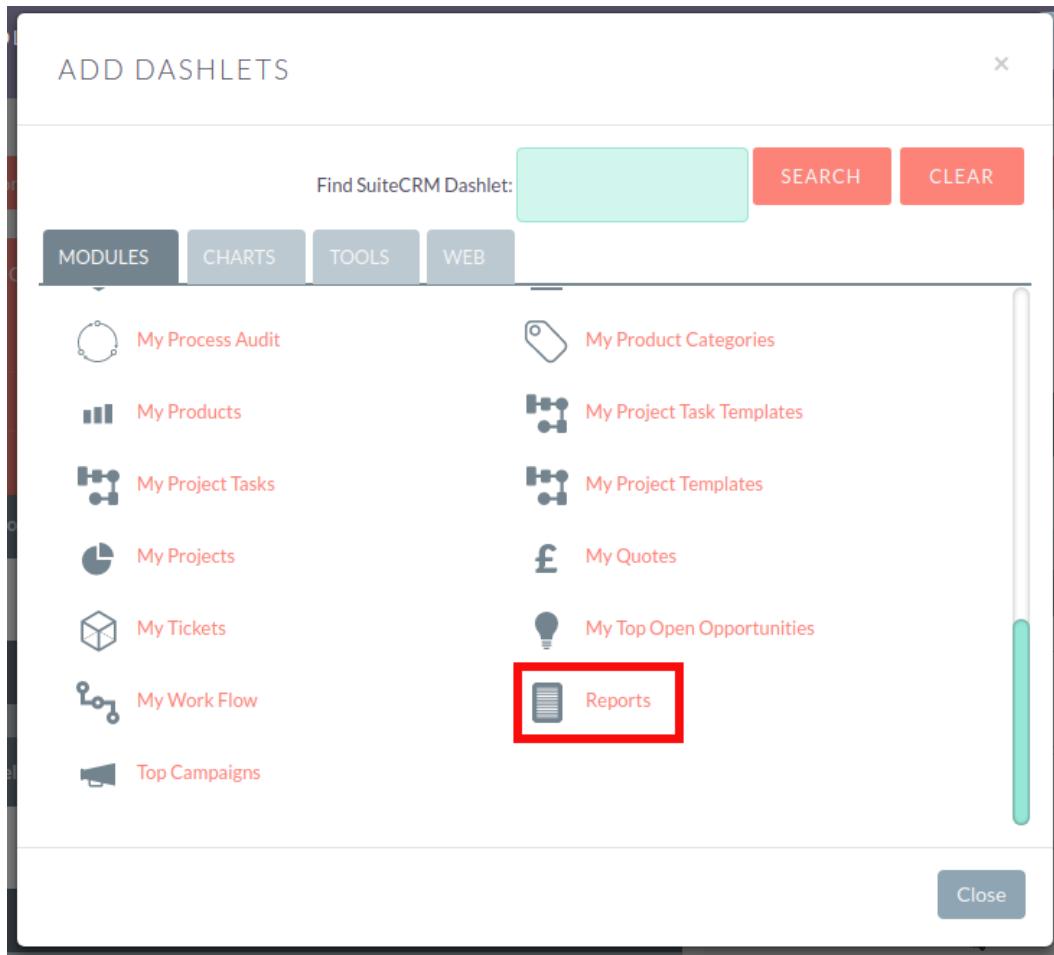


| Title | Type | X Axis | Y Axis |
|--------------------------|-----------|----------------------------|-------------------------------------|
| Opportunity Amount Sales | Pie chart | Leads - Opportunity Amount | Leads : Opportunities - Sales Stage |

Dashlets de informes

Puede mostrar un informe dentro de un dashlet. Es posible ver varios resultados de informes, ya que puede agregar varios dashlets de informes y seleccionar diferentes informes dentro de cada dashlet. Para hacer esto, agregue el dashlet Informes a su página de inicio.





Una vez que haya agregado el dashlet, debe seleccionar el informe que desea mostrar dentro del dashlet. Para hacer esto, haga clic en el ícono de lápiz para editar el dashlet.



Esto permite al usuario seleccionar el informe que desea mostrar dentro del dashlet.

| First Name | Last Name | Opportunity Amount | Opportunity Amount | Status | Status |
|------------|-----------|--------------------|--------------------|------------|------------|
| Houston | Newlon | | | Recycled | Recycled |
| Lucio | Tschida | | | New | New |
| Tamera | Patchen | | | In Process | In Process |
| Joseph | Sussman | | | In Process | In Process |
| Salvatore | Dasilva | | | Recycled | Recycled |
| Michell | Broadway | | | Assigned | Assigned |
| Noreen | Hatchell | | | Assigned | Assigned |

Una vez que haya seleccionado el Informe, haga clic en 'Ahorrar'. Esto actualizará su dashlet Informes para mostrar los resultados del Informe.

Dashlets de gráficos de informes

Puede especificar seleccionar solo para mostrar un gráfico para los dashlets de informe. Para hacer esto, edite su dashlet Informe y seleccione la opción "Usar solo gráficos". Luego se enumerarán todos los gráficos que haya creado para este informe.

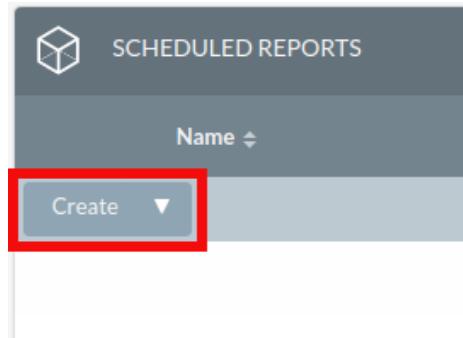
| Title | Reports |
|------------------|-------------------------------------|
| Report | Test |
| Only show charts | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Charts | Opportunity Amount Sales Stage |
| SAVE | |

Seleccione uno o varios gráficos y haga clic en 'Ahorrar'. Esto mostrará los resultados en el gráfico seleccionado.



Informes programados

Puede programar informes para que se ejecuten automáticamente y se envíen por correo electrónico a los contactos requeridos. Esto permite a los usuarios programar el envío de informes a gerentes o líderes de equipo, ya sea diariamente, semanalmente o mensualmente. Para crear un informe programado, puede hacer clic en la opción 'Crear' dentro del subpanel de informes programados en la vista detallada del informe. También puede seleccionar informes programados existentes para relacionarlos con el informe.



Una vez que haya hecho clic en "Crear", hay opciones para configurar para el informe programado. Asigne un nombre relevante al informe programado. En este ejemplo, utilizaremos el "Informe diario de oportunidades para gerentes".

The screenshot shows the 'Scheduled Reports' configuration interface. The 'Name' field is filled with 'Daily Opportunities Report for Managers'. The 'Status' is set to 'Active'. Under 'Reports', there is a dropdown menu currently set to 'Test'. The 'Schedule' section has 'Advanced' selected, with 'Monthly' chosen. The schedule is set for the '1st' of every month at a specific time, indicated by a dropdown menu. The 'Email Recipients' field contains a plus sign, and the 'Description' field is empty. At the bottom are 'SAVE' and 'CANCEL' buttons.

Puede seleccionar la opción 'Avanzada' para la programación de informes. Esto proporcionará una opción de estilo de notación cron. Esto es más adecuado para administradores de sistemas o usuarios avanzados.

This screenshot shows the same configuration interface, but with 'Advanced' deselected. The 'Schedule' section now includes five separate dropdown menus for 'Min', 'Hour', 'Day', 'Month', and 'DOW' (Day of the Week). The other fields ('Name', 'Status', 'Reports', 'Email Recipients', 'Description') remain the same as in the previous screenshot. The 'SAVE' and 'CANCEL' buttons are also present at the bottom.

Una vez que haya ingresado un nombre y seleccionado un horario, haga clic en Ahorrar.

SCHEDULED REPORTS

| | | | |
|---|---|------------------------|-----------|
| Name: | Daily Opportunities Report for Managers | Status: | Active |
| Reports: | Test | | |
| Schedule: | Advanced | Min Hour Day Month DOW | Last run: |
| Email Recipients: | | | |
| Description: | | | |
| <input type="button" value="SAVE"/> <input type="button" value="CANCEL"/> | | | |

Una vez que guarde el registro del Informe programado, se mostrará en el subpanel Informes programados dentro de la Vista detallada del informe.

| SCHEDULED REPORTS | | | |
|---|--------|----------|-------------|
| Name | Status | Last run | Assigned to |
| Daily Opportunities Report for Managers | Active | | |

Puede ver cuándo se ejecutó por última vez el informe programado viendo la columna/campo 'Última ejecución' en el subpanel. Esto se muestra en formato de fecha/hora.

4.10 CORREOS

Descripción general

El módulo de Correos electrónicos en SuiteCRM permite a los usuarios ver, almacenar, redactar, enviar y recibir correos electrónicos desde su propia cuenta de correo electrónico personal o una bandeja de entrada compartida, por ejemplo, una bandeja de entrada de Soporte o Ventas. Los correos electrónicos se pueden importar y asociar con un registro de SuiteCRM relacionado, por ejemplo, un contacto o una cuenta. Estos correos electrónicos relacionados se pueden ver en el subpanel de historial del registro relacionado.

El módulo de correos electrónicos se puede encontrar en el menú TODOS en la barra de navegación superior. El módulo se abre en Vista de lista y muestra todo el correo de la bandeja de entrada de la cuenta de correo predeterminada en la ventana principal.

The screenshot shows the SuiteCRM Email module interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, EMAILS, SALES, MARKETING, SUPPORT, ACTIVITIES, COLLABORATION, and ALL. On the right side of the top bar are buttons for CREATE, SEARCH, and user information. Below the navigation bar is a sidebar with 'Compose' and 'View Email' options. The main area is titled 'EMAILS' and shows a list of three emails from 'Will Westin'. The first email is 'New mail' (unread), the second is 'sales figures' (with a clip icon), and the third is 'meeting today' (with a checkmark icon). The list includes columns for From, Subject, Date Created, and Category. At the bottom of the list are navigation buttons for page 1 of 3. A 'MyInbox' button is located in the top right corner of the main area. The footer contains copyright information and a 'BACK TO TOP' link.

MyInbox

El nombre de la bandeja de entrada actual se muestra en el botón en la parte superior derecha de la vista de lista. Utilice este botón para cambiar entre cuentas u otras carpetas monitoreadas.

New mail

Los correos electrónicos no leídos tienen un resaltado violeta.



Los archivos adjuntos se indican mediante un clip.



Correos electrónicos que han sido importado en SuiteCRM se indican con una marca de verificación.



Los correos electrónicos que han sido marcados para seguimiento se indican con un signo de exclamación.

Como en otros módulos de SuiteCRM, los correos electrónicos se pueden ordenar haciendo clic en los encabezados de las columnas. Las selecciones de filtros y columnas también se pueden realizar de la misma manera que para otros módulos.

Las acciones principales del módulo Correos electrónicos están contenidas en los botones de la barra de herramientas de Correos electrónicos. Pase el cursor sobre estos botones para ver la información sobre herramientas explicativa de cada función.



Acción masiva Utilice el menú desplegable Acción masiva para realizar acción masiva importar correo, para marcar el correo como leído/no leído o para marcar el correo para seguimiento. Se pueden seleccionar varios correos electrónicos en la vista de lista usando las casillas de verificación.



Redactar correo Abre el 'Componer' ventana para crear un nuevo mensaje.



Ajustes Acceso directo a su perfil de usuario donde puede editar su configuración de correo electrónico del perfil de usuario. Agregue y elimine cuentas y seleccione carpetas para ver aquí.



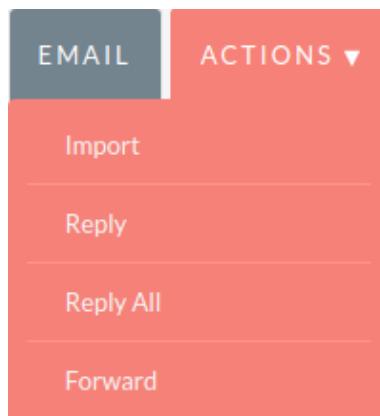
Buscar correo Para cuentas de correo electrónico personales, puede comprobar si hay correo nuevo con este botón. Tenga en cuenta que, para las cuentas de correo electrónico grupales, la verificación del correo electrónico se realiza automáticamente a través del Programador de verificación de buzones entrantes. Deberá asegurarse de que la configuración de su cron sea correcta para que se ejecute el programador. Consulte el enlace para obtener más información sobre los programadores.



Seleccione la carpeta Esto le permite seleccionar qué carpeta monitoreada desea ver. Si tiene más de una cuenta configurada, también puede cambiar entre cuentas con este botón. Al expandir una cuenta en la lista se mostrarán todas las carpetas monitoreadas de la cuenta. Seleccione la carpeta requerida.

Leer el correo

Haga clic en la línea de asunto de un correo electrónico para abrirlo en la vista Detalle. Utilice el menú Acciones para responder, reenviar o importar el correo electrónico.



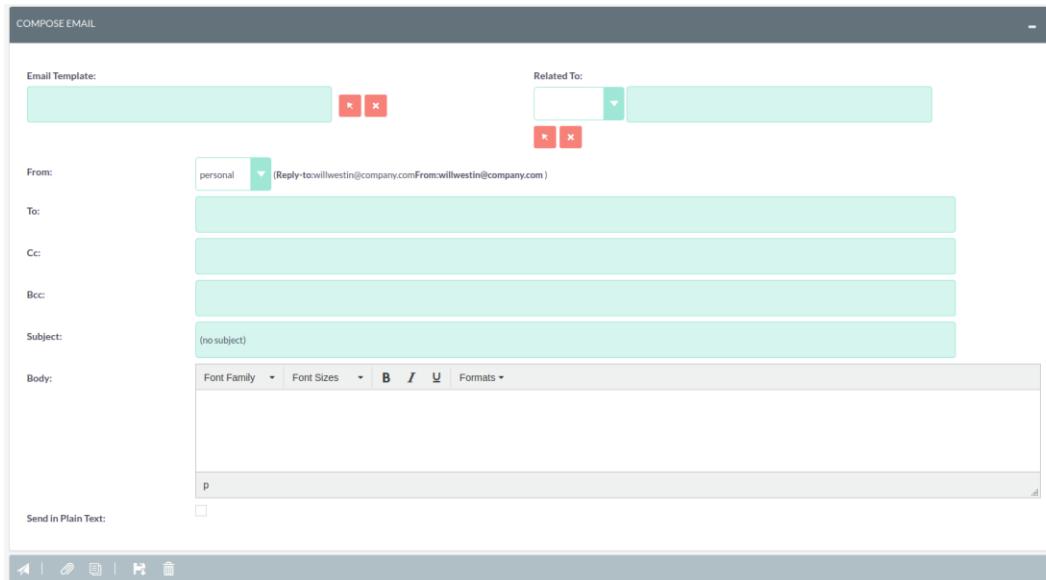
Redactar correo

Haga clic en el botón Redactar correo o seleccione Redactar en la barra lateral para abrir una nueva ventana de redacción.

Los correos electrónicos también se pueden redactar directamente desde un registro de SuiteCRM haciendo clic en la dirección de correo electrónico del registro. Esto abrirá la vista de redacción en el módulo Correos electrónicos. Para nuevos correos electrónicos abiertos de esta manera, el campo Para: se completará automáticamente y el correo electrónico se relacionará con el registro relevante.

NOTA

- > Si ha optado por utilizar un cliente de correo electrónico externo en su configuración de correo electrónico del perfil de usuario, al hacer clic en una dirección de correo electrónico en un registro en SuiteCRM se abrirá un nuevo correo electrónico en el editor elegido.



- **Plantilla de correo electrónico:** seleccione una plantilla si es necesario. Ver Plantillas de correo electrónico para obtener más información sobre cómo crear y editar plantillas de correo electrónico. Una vez que haya seleccionado una plantilla, una ventana emergente le advertirá que la línea de asunto y el cuerpo del correo electrónico serán reemplazados por el contenido de la plantilla de correo electrónico. Si está utilizando una plantilla con variables, estas se completarán con los datos relevantes del registro relacionado cuando se envíe el correo electrónico. El campo Para: también se completará automáticamente con la dirección de correo electrónico asociada con el registro relacionado.
- **Relacionado con:** Para asociar el correo electrónico con un registro en particular, seleccione el módulo (por ejemplo, Cuentas, Contactos, Clientes potenciales) y luego haga clic en la flecha Buscar para buscar el registro. Alternativamente, puede comenzar a escribir el nombre en el campo y seleccionar el registro relevante de la lista de autocompletar que aparece.

- **De:** si tiene más de una cuenta de correo electrónico configurada, seleccione la cuenta desde la cual enviar el correo electrónico. Las configuraciones Responder a y De para la cuenta seleccionada se muestran al lado para obtener información.
- **Para:** Al seleccionar un registro relacionado con una dirección de correo electrónico válida, se completará automáticamente el campo Para:. Alternativamente, los campos Para:, CC : y CCO: se pueden completar manualmente o mediante los botones de selección que aparecen al hacer clic dentro de los campos.
- **Cuerpo:** Si ha configurado una firma para esta cuenta en su configuración de correo electrónico del perfil de usuario, esto aparecerá automáticamente en el cuerpo del correo electrónico.

La barra de herramientas en la parte inferior de la vista Redactar tiene los siguientes botones:

| | | |
|--|----------------------------|---|
| | Enviar correo | Aparecerá un mensaje de confirmación cuando el mensaje haya sido enviado. |
| | Adjuntar archivos | Utilice este botón para buscar y adjuntar un archivo externo al correo electrónico. |
| | Adjuntar Documentos | Utilice este botón para adjuntar un documento de SuiteCRM al correo electrónico. Busque el documento requerido en la ventana emergente y haga clic 'SELECCIONAR' para adjuntarlo. |
| | Guardar borrador | Los borradores se pueden ver cambiando la carpeta en la vista de lista. |
| | Desechar | Descarta el borrador del correo electrónico sin enviarlo. |