



Guía Práctica para el Uso del Servicio de Software Zoho CRM

Parte 4
Modificación de las Listas Estándar del Sistema
Modificación del Menú Principal del Sistema
Importación de información al Sistema
Adición de campos al sistema

Desarrollado por Mind Andina

Febrero de 2009

Introducción

Continuando con la serie de guías de ayuda para poder hacer uso de Zoho CRM, vamos a dedicar esta entrega a tres aspectos que son útiles para aquellos usuarios que desean realizar algunas funciones un poco más sofisticadas para personalizar el sistema a las necesidades de cada usuario y para aprovechar información que ya se tiene en otros sistemas o poderla importar de manera masiva a Zoho CRM. Dentro de estos aspectos tenemos:

- Modificación de las Listas Estándar del sistema
- Modificación del Menú Principal del Sistema (Las opciones para ingresar a cada módulo)
- Importación de información al sistema (como hacer para ingresar, de forma masiva, datos que se tienen en otros sistemas)
- Adición de campos de información que no tiene el sistema, pero que son necesarios para cada usuario

Visite Zoho CRM para conocer más detalles de este interesante producto.

Modificación de las Listas Estándar del Sistema

En la Guía No. 3, cuando explicamos el ingreso de nuevas Cuentas y Contactos, se dejaron planteadas 3 preguntas, una de las cuales se refiere al tema de la modificación de las listas estándar del sistema.

¿Qué son las listas estándar del sistema?

Son tablas de datos que están precargadas en el sistema, es decir, es información que el fabricante del software ha ingresado. Como podrá haber evidenciado, esta información se encuentra en idioma inglés. Para identificar estas tablas, normalmente se visualizan con el ejemplo mostrado a continuación:

Información sobre Cuenta

Propietario de Cuenta: Carlos Navarro

*Nombre de Cuenta:

Sitio de Cuenta:

Cuenta principal:

Cuenta Number:

Cuenta Type: -Ninguno-
 Ninguno-
 Analyst
 Competitor
 Customer
 Distributor
 Integrator
 Investor
 Other
 Partner
 Press
 Prospect
 Reseller
 Supplier
 Vendor

Empleado

Código SIC

Información sobre dirección

Dirección de facturación:

Ciudad de facturación:

Provincia/Estado de facturación:

Código de facturación:

Dirección de envío

Ciudad de envío

Estado/Provincia de envío

Código de envío

Los campos que poseen en el lado derecho este tipo de flecha, indican que tienen una lista asociada. A hacer clic, se despliega una lista como la que se ve en este caso

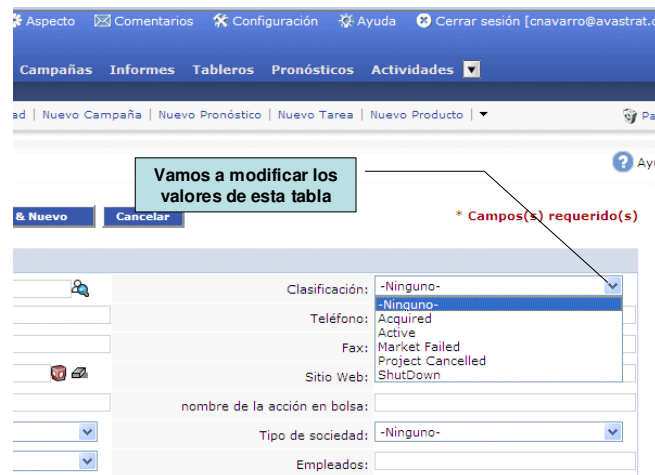
Como puede ver, los datos en estas listas ya están incluidos y están en inglés. La noticia buena es que se pueden modificar y colocar en español.

Veamos como hacer esto.

Se pueden realizar dos acciones con la información que existe en estas tablas. Una opción es Editar y la otra es Sustituir. La opción de Editar, le permite modificar los datos actuales, eliminar datos o adicionar nuevos datos. Se recomienda la utilización de esta opción cuando usted está parametrizando el sistema inicialmente y aún no ha ingresado ningún tipo de datos que haga uso de estas tablas. La opción de Sustituir tiene el efecto de reemplazar el datos actual, por el nuevo dato y tiene efecto sobre toda la información que tenga relacionado este dato. Es útil cuando usted ha ingresado información haciendo uso de los valores actuales y desea modificarlos por nuevos valores. Esta opción hay que usarla con cuidado.

Este tipo de cambios solamente los puede ejecutar el usuario que tiene el Rol de Administrador (si no tiene este rol no podrá visualizar en su sistema las opciones para hacer estas modificaciones).

Ilustremos como hacer con el siguiente ejemplo, tomando la tabla de Clasificación en el Módulo de Cuentas:



Habiendo ingresado como Administrador, seleccionamos la opción de Configuración en el Menú Superior del sistema. En la pantalla se visualizará una serie de opciones a mano izquierda. Como en este caso vamos a modificar una lista asociada con la entidad de información de Cuentas, ubicamos la opción llamada “Cuenta Configuración”, dando clic en el símbolo de + que hay a mano izquierda.

Si usted necesita modificar una lista de selección relacionada con alguna otra entidad de información (Contactos, Prospectos, Oportunidades, etc.), encontrará el nombre de la entidad seguido de la palabra configuración. Siga los mismos pasos que se describen a continuación para hacer modificaciones en las listas de datos asociadas con cada una de estas entidades.

Cuando da clic en el + se visualizan varias opciones. Seleccione la que dice “Lista de Campos”. Al hacer esto usted deberá ver una pantalla como la que se muestra a continuación:

1. Seleccione esta opción

2. Haga clic aquí

3. Seleccione esta opción

4. Seleccione alguna de estas opciones, con base en lo que se explicó antes

Acción	pestaña	Tipo de datos
	Nombre de Cuenta	Texto
	Cuenta Number	Número
	Sitio de Cuenta	Texto
Editar Sustituir	Cuenta Type	Lista de elección
Editar	Ingreso anual	Moneda
	Ciudad de facturación	Texto
	Código de facturación	Texto

En este caso haremos el ejercicio con el campo llamado “Clasificación”. Este campo se refiere a la clasificación que usted le quiere asignar a sus cuentas (empresas). Supongamos que usted quiere registrar las empresas como: Prospecto, Cliente Actual, Ex Cliente, Socio de Negocios. Para hacer esto, utilice la opción de Editar y cambie los valores actuales por estos nuevos, simplemente ubique el cursor en cada campo, borre el valor actual y escriba el nuevo. Como le sobra un valor al final (tenemos 4 y actualmente hay 5) lo que debe hacer con este último dato es hacer clic en la “caneca” que está a mano derecha del dato y este se borrará. Finalmente oprima el botón de Guardar para que los cambios queden registrados.

Crear Cuenta

Guardar Guardar & Nuevo Cancelar

* Campos(s) requerido(s)

Información sobre Cuenta

Propietario de Cuenta: Carlos Navarro

*Nombre de Cuenta:

Sitio de Cuenta:

Cuenta principal:

Cuenta Number:

Cuenta Type: -Ninguno-

Industria: -Ninguno-

Ingreso anual:

Clasificación: Cliente Actual

Telefónico: -Ninguno- Cliente Actual Ex Cliente Prospecto Socio de Negocios

Fax:

Sitio Web:

nombre de la acción en bolsa:

Tipo de sociedad: -Ninguno-

Empleados:

Código SIC:

Datos en la tabla de Clasificación modificados y en español

Modificación del Menú Principal del Sistema

Algunos usuarios desean personalizar las opciones del menú principal. Hacer esto es muy sencillo dentro de Zoho CRM, a continuación explicamos como se realiza:



Veamos que se puede hacer para personalizar este menú y el cambio que se puede realizar en el orden en el cual aparece cada una de las opciones.

1. Oprima la opción de Configuración que aparece en la parte superior derecha de su pantalla
2. Una vez ingrese a la opción de Configuración, seleccione la opción llamada "Configuración de Pestaña" que aparece en el panel de la izquierda
3. Al seleccionar esta opción, usted vera desplegadas las opciones de:



4. Seleccione la opción de Renombrar pestañas. En esta opción usted podrá modificar los nombres de cada una de las opciones del menú.
5. Al seleccionar esta opción, usted verá un panel en el cual puede editar cada una de las etiquetas. Esto lo hace seleccionando la opción de “Editar” que aparece en el lado izquierdo de cada una de las etiquetas.
6. Vamos a realizar dos cambios sencillos. Por ejemplo, queremos cambiar la opción de “Cuentas” por “Empresas” y la opción de “Contactos” la cambiaremos por “Personas”. Damos la opción de Editar en cada una de estas opciones y hacemos el cambio.



Como puede evidenciar, ahora las opciones que aparecen en el Menú Principal corresponden a los cambios que realizó, según los pasos anteriores.

Si desea modificar el orden en el cual aparecen las opciones del menú, lo único que debe hacer es seleccionar la opción llamada “Organize Tabs” que aparece en el menú de Configuración de Pestaña.



De esta sencilla forma, usted puede personalizar el Menú Principal del sistema.

Importación de Información al Sistema

Una funcionalidad muy interesante que posee Zoho CRM, consiste en la facilidad de importación de información para alimentar las estructuras de datos, como Cuentas, Contactos, Prospectos y Oportunidades. Esto facilita el proceso inicial de cargue de la información al sistema, en caso que usted ya cuente con estos datos en otro sistema o en hojas electrónicas. Los formatos soportados por Zoho CRM son archivos con extensión .xls o .csv

Veamos un ejemplo para ilustrar como se ejecuta este proceso.



The screenshot shows the Zoho CRM interface for the 'Empresas' (Companies) module. The top navigation bar includes 'Inicio', 'Prospectos', 'Empresas', 'Personas', 'Oportunidades', 'Campañas', 'Informes', 'Tableros', and 'Pronósticos'. Below the navigation bar, there are options to create new records: 'Nuevo Prospecto', 'Nuevo Empresas', 'Nuevo Personas', 'Nuevo Oportunidad', 'Nuevo Campaña', 'Nuevo Pronóstico', and 'Nuevo'. The main content area is titled 'Empresas: Todos los Empresas' and includes a 'Nueva Empresas' button. A search bar is present with a dropdown menu set to 'Todos los Empresas' and buttons for 'Editar', 'Eliminar', and 'Crear vista'. Below the search bar, there are two columns of links. The left column, titled 'Empresas Herramientas', contains links for 'Importar Mi Empresas', 'Importar Mi Organización Empresas', 'Transferencia masiva Empresas', 'Eliminación masiva Empresas', 'Actualización masiva de Empresas', and 'Exportar Empresas'. The right column, titled 'Informes de Empresas y Personas', contains links for 'Personas Lista de correo', 'Empresas Importantes', 'Empresas por industria', and 'Otros informes'. A callout box with a blue border and white background points to the 'Importar Mi Empresas' link, containing the text 'Seleccione la opción de Importar Mis Empresas'.

Previamente a la ejecución de esta acción, usted debe tener sus datos en un archivo. Para efectos de este ejemplo, hemos preparado un archivo en Excel, el cual se muestra a continuación:

	A	B	C	D	E	F
1	Empresa	Dirección	Ciudad	País	Teléfono	Sector
2	Empresa A	Calle 100 No. 9 A- 45 Piso 14	Bogotá	Colombia	(571) 628-5600	Industria
3	Empresa B	Calle 113 No. 7 - 21 Torre A of 713 Ed. Teleport	Bogotá	Colombia	(571) 653-8383	Industria
4	Empresa C	Carrera 7 No. 71-21 Piso 19 Torre A	Bogotá	Colombia	(571) 325-7200	Comercio
5	Empresa D	Calle 105 No. 14-140 Zona Industrial de Occidente	Pereira	Colombia	(576) 320-0422	Comercio
6	Empresa E	Calle 93B No. 17-25 Piso 5 y 6	Bogotá	Colombia	(571) 621-4400	Comercio
7	Empresa F	Carrera 58 No. 10-75	Bogotá	Colombia	(571) 414-2277	Industria
8	Empresa G	Carrera 41 No. 167-30	Bogotá	Colombia	(571) 674-4077	Industria
9	Empresa H	Carrera 13 No. 85-39 Oficina 202	Bogotá	Colombia	(571) 651-0900	Comercio
10	Empresa I	Carrera 65B No. 13-13	Bogotá	Colombia	(571) 423-8000	Industria
11	Empresa J	Calle 114 No. 9 - 45 Torre B Of 713	Bogotá	Colombia	(571) 629-5045	Comercio
12	Empresa H	Avenida 5A Norte No. 26 N-80	Cali	Colombia	(572) 687-5000	Industria
13	Empresa K	Calle 18 No. 43A-72	Bogotá	Colombia	(571) 578-1200	Industria
14	Empresa L	Carrera 74 No., 44 A-40	Medellín	Colombia	(574) 412-5285	Comercio
15	Empresa M	Carrera 12 No. 17-67	Bogotá	Colombia	(571) 334-8660	Comercio
16	Empresa N	Carrera 34 No. 6-70	Bogotá	Colombia	(571) 740-3788	Comercio
17	Empresa O	Carrera 43 G No. 27-36	Medellín	Colombia	(574) 262-0003	Industria
18	Empresa P	Calle 49 No. 57-35	Medellín	Colombia	(574) 575-3900	Comercio
19	Empresa Q	Carrera 44 No. 17 - 21	Bogotá	Colombia	(571) 417-8951	Industria
20	Empresa R	Calle 8 No. 12-69	Zipaquirá	Colombia	(571) 852-7613	Comercio

Proceda a ejecutar la opción de “Importar Mis Empresas”.

Asistente para Importar Mi Empresas ? Ayuda

*** Campos(s) requerido(s)**

Especificar archivo:

*** Ruta del archivo a importar:** C:\Documents and Settings\carlos.nav
[sólo existe compatibilidad con archivos en formato .xls ó .csv ó .vcf]

Flujo de Trabajo:

Información duplicada: Ignorar (solo para la versión Enterprise)
 Sobrescribir (solo para la versión Enterprise)
 Clonar

Nota:

Formatos soportados

- Puede usar el formato XLS, VCF o CSV para archivos con menos de 1500 registros o líneas. Para mas de 1500

Límites máximos

- Versión gratis - 1500 por lote
- Versión Professional - 10,000 por lote
- Versión Enterprise - 20,000 por lote únicamente para clonar. Ignorar/sobrescribir solo se puede para máximo 2,000 registros.

Notas importantes

- La primera fila del archivo en cuestión será tratada con los nombres de los campos.
- Asegúrese de que el tamaño de archivo no exceda los 5 MB.
- Todos los datos duplicados del archivo XLS/CSV/VCF serán ignorados antes de importar
- La verificación de duplicados se realizará comparando los email de contactos y oportunidades. En los otros módulos se hará comparando nombre y tema.
- En el proceso de buscar registros duplicados, Ud puede sobrescribir, clonar o ignorar los duplicados. Para mas información, vea la ayuda en línea.
- En el caso de que sea un archivo XLS, sólo será compatible con los formatos de MS Excel 97 - 2002.
- Se pueden producir errores inesperados si el archivo XLS contiene controles especiales, por ejemplo filtros de combinación o imágenes.
- La respuesta de la caja debe ser 1 o 0
- **Los valores de fecha debe estar en el formato MM/dd/aaaa. Las fechas que tengan otros formatos serán ignoradas.**

Ingrese aquí la información del archivo que contiene los datos

Siga las instrucciones que aparecen en la pantalla anterior. Una vez la da la opción de Siguiente, aparece una pantalla como la siguiente:

Asistente para Importar Mi Empresas ? Ayuda

*** Campos(s) requerido(s)**

Vincular campos:

Asigne una ruta al campo perteneciente a su archivo de importación, que será importado a cada campo de Zoho CRM.

Nota:

- La columna de actual serán

Propietario debe contener nombres de usuario válidos. De lo contrario, el usuario

Información de propiedad

Campo en Zoho CRM: Importar campo	Campo en Zoho CRM: Importar campo
Propietario de Empresas: Carlos Navarro	

Información sobre Empresas

Campo en Zoho CRM: Importar campo	Campo en Zoho CRM: Importar campo
Clasificación: Ninguno	* Nombre de Empresas: Ninguno
Teléfono: Ninguno	Sitio de Empresas: Ninguno
Fax: Ninguno	Empresas principal: Empresa(Col: 1)
Sitio Web: Ninguno	Empresas Number: Dirección(Col: 2)
nombre de la acción en bolsa: Ninguno	Empresas Type: Ciudad(Col: 3)
Tipo de sociedad: Ninguno	Industria: País(Col: 4)
Empleados: Ninguno	Ingreso anual: Teléfono(Col: 5)
Código SIC: Ninguno	ListaClientes(Col: 11)

Luego de dar el botón de “Siguiente” verá una pantalla como esta. Haga clic en cualquiera de los botones que aparecen a la derecha de cada campo y asigne el correspondiente campo del archivo fuente

Lo que aparece en esta pantalla es cada uno de los campos del registro llamado Cuentas, es decir cada uno de los campos que tiene la base de datos del sistema en Cuentas. Cuando usted oprime el botón de la derecha de cada campo se visualiza una lista de los campos de su archivo fuente. Lo que debe hacer es asignar a cada campo de Zoho CRM los campos del archivo fuente.

Asigne cada campo del archivo fuente a campos de Zoho CRM

Información sobre Empresas	
Campo en Zoho CRM: Importar campo	Campo en Zoho CRM: Importar campo
Clasificación : Ninguno	* Nombre de Empresas : Empresa(Col: 1)
Teléfono : Teléfono(Col: 5)	Sitio de Empresas : Ninguno
Fax : Ninguno	Empresas principal : Ninguno
Sitio Web : Ninguno	Empresas Number : Ninguno
nombre de la acción en bolsa : Ninguno	Empresas Type : Ninguno
Tipo de sociedad : Ninguno	Industria : Sector(Col: 6)
Empleados : Ninguno	Ingreso anual : Ninguno
Código SIC : Ninguno	

Información sobre dirección	
Campo en Zoho CRM: Importar campo	Campo en Zoho CRM: Importar campo
Dirección de facturación : Direccion(Col: 2)	Dirección de envío : Ninguno
Ciudad de facturación : Ciudad(Col: 3)	Ciudad de envío : Ninguno
Provincia/Estado de facturación : Ninguno	Estado/Provincia de envío : Ninguno
Código de facturación : Ninguno	Código de envío : Ninguno
País de facturación : País(Col: 4)	País de envío : Ninguno

Descripción/Información	
Campo en Zoho CRM: Importar campo	Campo en Zoho CRM: Importar campo
Descripción : Ninguno	

Cuando finalice, oprima la opción de Siguiente

Anterior
Siguiente
Cancelar

El sistema le mostrará los resultados de la relación de campos y le indicará si se encuentra alguna inconsistencia en los datos. Si todo se encuentra bien, puede proceder a oprimir el botón de "Importar". Esto generará el ingreso de los datos del archivo al sistema. De esta misma forma puede realizar la importación de información otras áreas del sistema.

Adición de campos al sistema

Como sucede en la gran mayoría de implementaciones de los sistemas, existe la necesidad de agregar campos a la base de datos. Zoho CRM es muy flexible en este tema. Se pueden agregar campos adicionales a la mayoría de las estructuras de información del sistema.

Por ejemplo, para el caso de las Cuentas (Empresas) es necesario manejar un Número de Identificación Tributaria, el cual vamos a llamar NIT. Este campo no se encuentra entre los campos disponibles de Zoho CRM, ya que el desarrollador no lo considera necesario o porque en su geografía este dato no es necesario. Resulta que aquí si es necesario, por lo tanto tengo que adicionarlo para poder identificar claramente a cada uno de mis clientes.

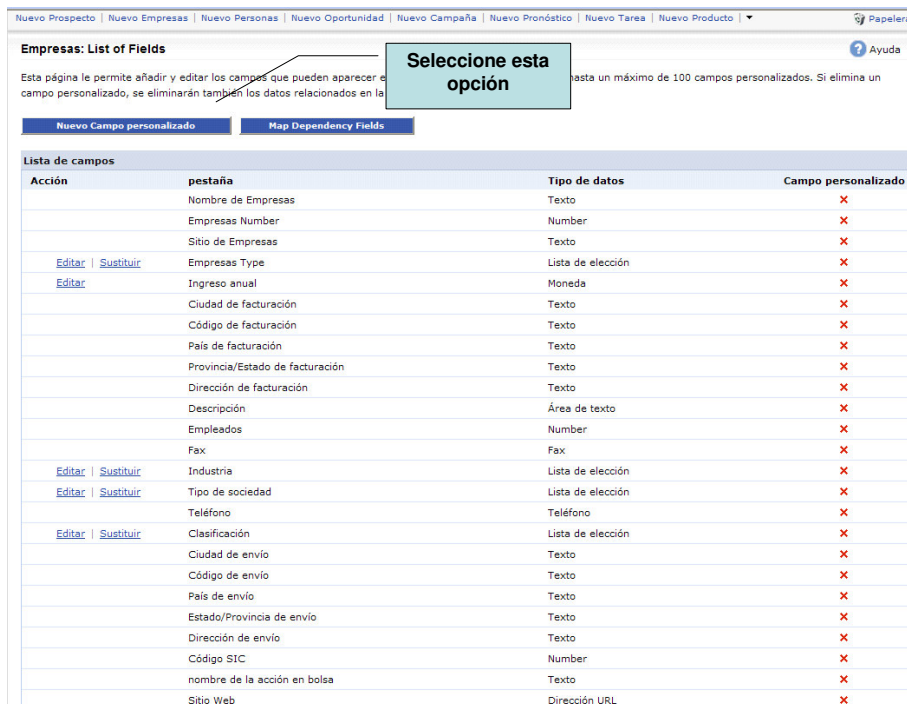
Vamos a ilustrar con este ejemplo la forma en la cual podemos ingresar nuevos campos a Zoho CRM.

Lo primero es utilizar la opción de Configuración que aparece en la página principal del sistema (superior, derecha). Al usar esta opción aparece un panel a mano izquierda. Seleccione en este panel la opción de “Empresas Configuración”. Como puede observar existe esta misma opción para contactos, Oportunidades, Prospectos, etc.

De la lista que se visualiza, seleccione la opción de “Lista de Campos”.



Al hacer esto, deberá ver una pantalla como la siguiente:



Al seleccionar la opción de “Nuevo Campo Personalizado”, usted verá una pantalla como la siguiente:

Siga las instrucciones como se indican en la anterior gráfica para crear el nuevo campo de NIT. Como puede ver, son muchas las opciones que tiene para crear nuevos campos) los tipos que aparecen a mano izquierda). Al dar la opción de Guardar, usted volverá a la pantalla de los campos de Cuentas y podrá ver una pantalla en la cual ya aparece el nuevo campo:

	Pais de facturación	Texto	×
	Provincia/Estado de facturación	Texto	×
	Dirección de facturación	Texto	×
	Descripción	Área de texto	×
	Empleados	Number	×
	Fax	Fax	×
Editar Sustituir	Industria	Lista de elección	×
Editar Eliminar	NIT	Texto	✓
Editar Sustituir	Tipo de sociedad	Lista de elección	×
	Teléfono	Teléfono	×
Editar Sustituir	Clasificación	Lista de elección	×

Nuevo Campo Creado

Una vez que usted ha realizado esta acción, puede ingresar a la pantalla de Cuentas (lo que habíamos renombrado como Empresas) y visualizará el campo nuevo llamado NIT, tal como se ilustra en la siguiente gráfica.

Empresas Detalles

[Editar](#)
[Eliminar](#)
[Clonar](#)
[Vista de impresión](#)
[Encontrar y Fusionar Duplicados](#)

[⏪](#)
[⏩](#)

Información sobre Empresas

Propietario de Empresas: Carlos Navarro Cambiar	Clasificación: Cliente Actual
Nombre de Empresas: Empresa R	Teléfono: 🇺🇸 (57... 📞
Sitio de Empresas:	Fax:
Empresas principal:	Sitio Web:
Empresas Number:	nombre de la acción en bolsa:
Empresas Type:	Tipo de sociedad:
Industria: Comercio	Empleados:
Ingreso anual:	Código SIC:
Creado por: Carlos Navarro mié, 25 feb 2009 08:33:22 PM	: Carlos Navarro mié, 25 feb 2009 08:33:22 PM
NIT: <input type="text"/> Guardar Cancelar	

Aparece el nuevo campo de NIT en la Cuenta (empresas)

Información sobre dirección [Localizar Mapa](#)

Dirección de facturación: Calle 8 No. 12-69	Dirección de envío:
Ciudad de facturación: Zipaquira	Ciudad de envío:
Provincia/Estado de facturación:	Estado/Provincia de envío:
Código de facturación:	Código de envío:
País de facturación: Colombia	País de envío:

Con este tema finalizamos esta guía de uso de Zoho CRM.

open mind