



Guía Práctica para el Uso del Servicio de Software Zoho CRM

Parte 3

Administración de Roles y Perfiles
Uso de la Funcionalidad de Cuentas
Uso de la Funcionalidad de Contactos

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 necesarios conocer para poder prepararse para el uso efectivo de Zoho CRM. Dentro de estos aspectos tenemos:

- Administración de Roles y Perfiles
- Uso de la funcionalidad de Cuentas (Empresas)
- Uso de la funcionalidad de Contactos (Personas)

Visite [Zoho CRM](#) para conocer más detalles de este interesante producto.

Administración de Roles y Perfiles de Usuarios

Como se ha podido dar cuenta, Zoho CRM es un sistema que permite que varios usuarios puedan trabajar simultáneamente en el software, compartiendo información y ejecutando diversos procesos. Si usted es un profesional independiente y solamente una persona utilizará el software, no hay necesidad que le dedique tiempo a esta sección, por favor pase a la siguiente. Si usted planea que el sistema sea utilizado por más de una persona, es importante entonces entender en que consisten los Roles y Perfiles. Recuerde que con la Edición Gratis, puede usar simultáneamente hasta 3 usuarios. Si necesita más de tres usuarios (por ejemplo, usted, su secretaria, una persona de mercadeo y dos vendedores, equivalen a 5 usuarios) es necesario que contrate el servicio de software del 4 usuario en adelante.

¿Qué es un Rol?

Los Roles son utilizados dentro del sistema para reflejar la estructura jerárquica de su empresa u organización. Esto quiere decir que si usted es el jefe o dueño y a su cargo está una persona de mercadeo y un vendedor, usted posee una estructura jerárquica de dos niveles. Entonces en este caso, tendremos 3 roles, aunque dos de ellos están en el segundo nivel. La Edición Gratis solamente permite manejar 2 roles, no permite crear más de dos roles.

¿Para que son útiles los Roles?

Básicamente se utilizan para establecer los niveles de manejo y acceso a la información con base en la organización jerárquica de su empresa. Un jefe puede ver toda la información de sus subalternos, pero un subalterno no puede ver la información de su jefe o de un colega.

Como esta guía está orientada al uso de la Edición Gratis, no profundizaremos mucho en el tema. El sistema tiene ya creados dos Roles. Para conocer cuales son, consulte en su sistema:

- Opción de Configuración en el menú principal del sistema
- En el panel de la izquierda, seleccione la Opción Configuración de Admin (de clic en el símbolo +)
- Allí, seleccione la opción Roles

La siguiente es una pantalla similar a la que usted debe estar observando:

Esta es la opción seleccionada

Estos son los Roles que aplica el sistema de forma automática

Cuando usted crea su usuario (cuando se registra en el sistema) Zoho CRM automáticamente le asigna a su usuario el Rol de CEO, es decir el Rol más alto. Si usted crea usuarios adicionales (tal como se explicó en la Guía 2), usted puede asignarles el Rol de CEO o de Manager. Al asignar el de Manager, estos usuarios no podrán ver información que usted con el rol de CEO ha creado en el sistema. Si usted quiere que todos los usuarios del sistema vean y puedan acceder a toda la información del sistema, deberá asignarles el rol de CEO a todos. Para hacer esto usted debe:

1. Da clic en la opción de Usuarios. En la ventana que se abre, selecciona el usuario y da la opción de Editar

2. En esta opción oprime el dibujo que aparece a mano derecha y se le habilita una ventana que dice Lista de Roles. Seleccione allí el rol que desea para este usuario. Finalmente oprima la opción de Guardar que aparece en la parte inferior de la

¿Qué es un Perfil?

Un perfil es una variable que se le asigna a un Usuario y es el que establece que permisos tiene este usuario para hacer uso de Zoho CRM. Se utiliza para establecer que puede o no hacer un usuario dentro del sistema, por ejemplo a que módulos del sistema tiene acceso, si puede agregar información, si puede modificarlas, si solo puede consultarla, etc. Lo que se hace es crear perfiles y luego asignar usuarios a los perfiles. De esta forma el usuario adopta los permisos que se han definido para el perfil. En la Edición Gratis solamente se pueden manejar 3 perfiles.

Cuando usted crea su cuenta (su registro en Zoho CRM al comienzo, ver Guía 1), el sistema automáticamente crea dos Perfiles: Administrador y Estándar. El sistema en el Edición Gratis le permite crear 1 Perfil más.

¿Para que es útil esto? Cuando usted tiene más de un usuario y quiere que alguno de estos usuarios solamente maneje algunas funciones en el sistema y que no pueda crear nuevos registros o no pueda modificar información, puede manejar los perfiles. Los perfiles se crean y se editan tal como se ilustra en la siguiente imagen (para llegar a esta pantalla, tiene que ingresar por la opción de Configuración en el menú principal de Zoho CRM):

Seleccione esta opción

Dando clic en este botón podrá crear otro perfil

Dando clic aquí podrá editar los perfiles existentes

Nombre de perfil	Perfil - Descripción
Administrador	Este perfil tendrá todos los permisos
Estándar	Este perfil no tendrá permisos administrativos

Cuando edita uno de los perfiles, verá una pantalla como la siguiente:

Dando clic en cada una de estas cajas, podrá asignar permisos a este perfil. Cuando termine, no olvide oprimir el botón de Guardar

Entidad	Pestaña(s) visible(s)	Verr Grupo	Crear	Editar	Eliminar
Inicio	<input checked="" type="checkbox"/>				
Prospectos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Cuentas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Contactos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Campañas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Informes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Los Roles y Perfiles le ofrecen una interesante flexibilidad cuando usted desea manejar su sistema con la participación de varios usuarios, los cuales tienen diferentes permisos y niveles de acceso a la información y a los procesos del sistema.

Uso de la funcionalidad de Cuentas

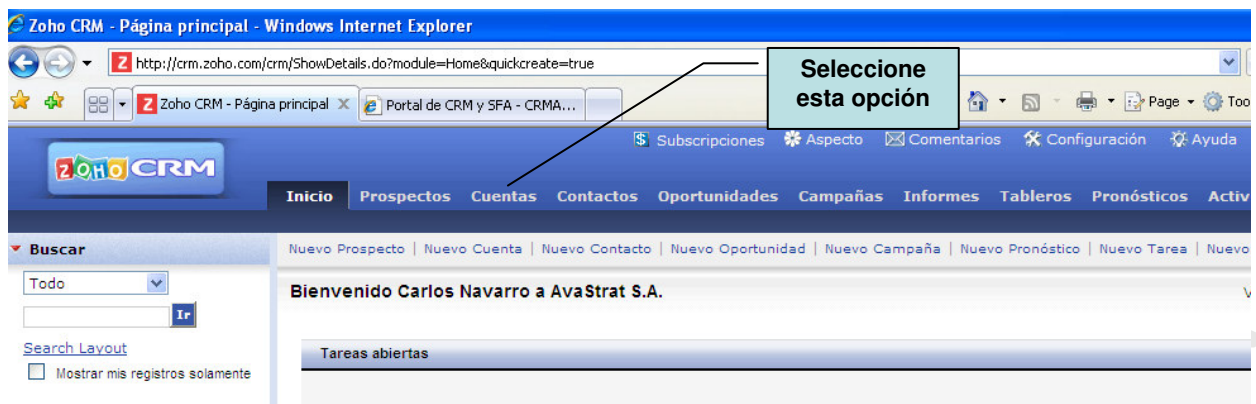
Una vez cumplidas las etapas anteriores, usted ya está listo para poder iniciar el uso de Zoho CRM y registrar la información de sus potenciales clientes y/o sus clientes actuales. El primer paso para iniciar el uso del software es comprender que quieren decir o para que se usan las principales estructuras de información del sistema. Vamos a comenzar en este guía con los componentes de Cuentas y Contactos, que son los básicos.

Cuentas: Cuenta quiere decir Empresa u Organización. Es decir, cuando se crea una cuenta en el sistema, se están registrando los datos de un ente jurídico de tipo empresa. Es muy utilizado en el ambiente de negocios B2B (Business to Business) o de ventas entre empresas. Por ejemplo, supongamos que usted es un profesional en Publicidad y Mercadeo y tiene una pequeña empresa. Seguramente su mercado objetivo son otras empresas y no tanto personas. Por lo tanto a usted le interesa tener registro en el sistema de los datos de la empresa. Obviamente en esas empresas que a usted le interesan o con las que ya tiene negocios trabajan personas. Estas personas es lo que se maneja a través de lo que en Zoho CRM se llama Contactos.

Contactos: Corresponde a personas. Estas pueden ser independientes o pueden estar asociadas con una Cuenta (Empresa o Entidad). En esta parte del sistema se registran los datos de las personas con las cuales usted mantiene un contacto regular o con las cuales lo desea tener para efectos de su negocio. Usted puede usar los Contactos sin necesidad de tener que usar Cuentas. Por ejemplo, si usted es un Profesor de Kumon independiente y tiene su negocio de dictar clases de estas técnicas a niños, usted puede registrar en el sistema toda la información de cada niño, sin necesidad de crear ninguna Cuenta, ya que en este tipo de servicio no hay una empresa como tal, son personas con las que usted negocia.

Veamos entonces como se puede iniciar el trabajo con Zoho CRM para registrar información de Cuentas:

1. Ingrese al sistema tal como ya se ha explicado en otras sesiones de las guías
2. Seleccione la opción de Cuentas que aparece en el menú principal de Zoho CRM, tal como se ilustra en la siguiente gráfica:



3. Se debe visualizar una pantalla como la que se muestra a continuación:

Subscripciones Aspecto Comentarios Configuración

Inicio Prospectos **Cuentas** Contactos Oportunidades Campañas Informes Tableros Pronóstico

Nuevo Prospecto | Nuevo Cuenta | Nuevo Contacto | Nuevo Oportunidad | Nuevo Campaña | Tarjetas

Cuentas: Todos los Cuentas Nueva Cuenta

Selecione esta Opción

Ver: Todos los Cuentas Editar Eliminar Crear vista

Nombre de Cuenta	Teléfono
< No se han encontrado Cuentas >	

Cuenta Herramientas

- [Importar MiCuentas](#)
- [Importar Mi Organización Cuentas](#)
- [Transferencia masiva Cuentas](#)
- [Eliminación masiva Cuentas](#)
- [Actualización masiva de Cuentas](#)
- [Exportar Cuentas](#)

Informes de Cuenta y Contacto

- [Contacto Lista de correo](#)
- [Cuentas Importantes](#)
- [Cuentas por industria](#)
- [Otros informes »](#)

4. Para crear cada una de las empresas, diligencie los campos que se muestran en la pantalla de ingreso, la cual debe ser similar a la que se muestra a continuación:

Crear Cuenta

Guardar Guardar & Nuevo Cancelar

Listas de Selección. Algunos campos tienen este tipo de listas * Campos(s) requerido(s)

Los campos con * son obligatorios

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: -Ninguno-

Teléfono:

Fax:

Sitio Web:

nombre de la acción en bolsa:

Tipo de sociedad: -Ninguno-

Empleados:

Código SIC:

Información sobre dirección

Dirección de facturación:

Ciudad de facturación:

Provincia/Estado de facturación:

Código de facturación:

País de facturación:

Dirección de envío:

Ciudad de envío:

Estado/Provincia de envío:

Código de envío:

País de envío:

Descripción/Información

Descripción:

- Una vez diligenciados los campos, no olvide oprimir el Botón Guardar (aparece en la parte superior e inferior de la pantalla) para que la nueva información sea guardada en el sistema.

A esta altura usted se puede estar preguntado tres cosas:

- ¿Cómo hago para personalizar los campos que tienen unas listas asociadas que están en Inglés?
- ¿Cómo hago para incluir campos diferentes a los que aparecen en esta pantalla?
- Si ya tengo las empresas con las cuales trabajo en hojas electrónicas (Excel, por ejemplo) o en otra base de datos, ¿Cómo hago para ingresar de forma automática y masiva esta información al sistema?

Bueno, estas preguntas se encuentran solucionadas en la Guía No. 4

Uso de la funcionalidad de Contactos

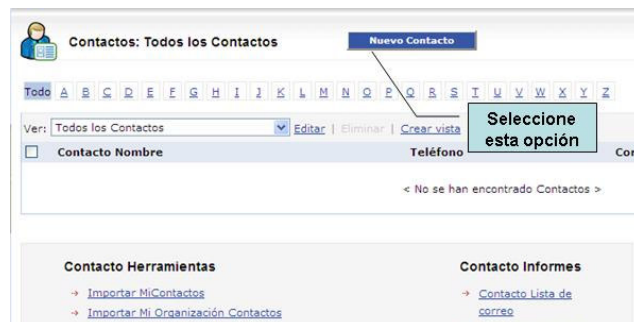
Como ya mencionamos en el capítulo anterior, los Contactos equivalen a las personas con las cuales se generan relaciones comerciales. Recuerde también que no es necesario que usted cree cuentas para poder hacer uso de la funcionalidad de contactos.

Los siguientes son los pasos para crear nuevos Contactos:

- Ingrese por el menú principal a la funcionalidad de Contactos, tal como se ilustra en la siguiente gráfica:



- Se debe habilitar una pantalla como la siguiente:



3. Proceda a diligenciar cada uno de los campos en la pantalla que aparece a continuación:

Información sobre Contacto	
Propietario de Contacto: Carlos Navarro	Prospecto Fuente: -Ninguno-
Nombre: -Ningun	*Apellido:
Nombre de Cuenta:	Proveedor Name:
Correo electrónico:	Título:
Campaña Fuente:	Departamento:
Teléfono:	Teléfono de casa:
Otro teléfono:	Fax:
Celular:	Fecha de nacimiento: MM/dd/yyyy
Ayudante:	Teléfono del ayudante:
Subordinado de:	No recibir email: <input type="checkbox"/>
	ID de Skype:

Información sobre dirección		Copiar dirección
Domicilio postal:	Otra dirección:	
Ciudad para envío postal:	Otra ciudad:	
Estado/Provincia para envío postal:	Otro Estado/Provincia:	
Código postal:	Otro código postal:	
País para envío postal:	Otro país:	

Igualmente como sucede con el tema de Cuentas, hay campos obligatorios (en este caso únicamente el apellido) y existen un par de listas utilizadas para registrar datos parametrizados. En la Guía No. 4 se explica como modificar este tipo de listas. No olvide oprimir el Botón de Guardar, una vez registrada la información del Contacto.

Para lograr mayor productividad en el ingreso de la información de las Cuentas y Contactos, hay un botón en la parte inferior de cada una de estas pantallas llamado Guardar & Nuevo. Cuando usted hace uso de este botón, queda grabada la información de la cuenta o del contacto y el sistema le genera una plantilla nueva para continuar ingresando nueva información.

Para validar que su información ha quedado grabada correctamente, puede proceder a consultar las Cuentas o los Contactos. Para esto simplemente haga clic en el menú principal del sistema en Cuentas o en Contactos y deberá ver una pantalla en la cual se muestran los registros existentes en el sistema. Se puede ubicar con el Mouse en cualquiera de ellos y al dar clic entrará a ver la información detallada de este registro. Si desea hacer algún cambio o modificación, tiene que oprimir el botón llamado Editar, lo cual le permitirá modificar la información existente. Una vez modificada la información, por favor no olvide dar el botón de Guardar. Si no lo hace, perderá los cambios realizados.

Muy bien, con la información que se ha brindado en estas guías, usted ya está en capacidad de manejar la información de sus contactos. Comience a ingresar toda la información y de esta manera va ganando práctica con el uso del sistema.