

# Sugar CRM

Sugar CRM es un sistema modular diseñado para integrar los diferentes aspectos del proceso de venta de su organización en diferentes módulos módulo tales como Cuentas, Actividades, Oportunidades, y Alianzas. La organización del sistema es tal que incluso permite cambiar la presentación gráfica para cada usuario del sistema con la cual se sienta cómodo al trabajar. Una de las características esenciales del SugarCRM es que su concepción está basada en ayudar a manejar las cuentas de sus clientes llevándolo todo el proceso a través de su ciclo de vida en la organización, iniciando por la generación y evaluación de los prospectos hasta el soporte del cliente resolviendo problemas que se puedan presentar en el día a día de la empresa..

## Características

- Gestión de cuentas; creación de clientes, empresas o personas
- Gestión de ventas; seguimiento a oportunidades y cumplimiento de metas de ventas por vendedor
- Prospección; reportes de cumplimiento y ventas
- Gestión de contactos; creación de contactos por cuenta
- Gestión documental; publicación de documentos y ayudas comerciales
- Gestión de incidencias; administración de helpdesk para casos o reportes de error
- Niveles de acceso; configuración de usuarios por niveles de acceso y roles Módulos de SugarCRM Open Source
- Inicio - Este módulo presenta información general del estado de situación de distintos ítems dentro del CRM
- Portal - Este módulo permite integrar páginas web externas para ser accedidas dentro del CRM. Un ejemplo típico de esto es en el caso de tener una intranet corporativa integrada con el CRM
- Calendario - Este módulo permite administrar las reuniones y compromisos de los usuarios.
- Actividades - Este módulo sirve para manejar llamadas telefónicas, reuniones, tareas, notas y correos electrónicos.
- Contactos - Con este módulo se administran los distintos contactos de los clientes.
- Cuentas - Este módulo administra las cuentas (Empresas) con las que los equipos de ventas trabajan.
- Interesados - Con este módulo es posible llevar un registro de los interesados en productos y servicios que ofrece la organización que utiliza el CRM.
- Oportunidades - Este módulo maneja las oportunidades de negocio que posee la empresa. Esto permite saber como se están desempeñando los distintos vendedores de la compañía.
- Casos - Este módulo permite llevar registro de los casos con sus correspondientes resoluciones.
- Fallas - Este módulo permite tener un control de fallas o defectos en los productos o servicios de la empresa.
- Documentos - Este módulo permite almacenar documentos de trabajo de las personas que utilizan el CRM en un lugar centralizado para que esté siempre disponible.
- e-Mails - Es aquí donde los usuarios manejan sus correos electrónicos, pudiendo además relacionar los mismos a distintas cuentas o contactos con el objetivo de llevar un control preciso de todas las interacciones con los clientes.
- Campañas - Este módulo administra las campañas de marketing que la Pyme realice en distintos medios publicitarios. Esto permite al equipo de marketing tener un control más profundo respecto del resultado de las distintas campañas de marketing que genere la organización.
- Proyectos - Este módulo permite administrar las distintas tareas que conforman un proyecto, lo que permite tener un control más preciso de las actividades que se desarrollan.
- Noticias - Este módulo posibilita la obtención de noticias utilizando mecanismos convencionales de RSS lo que permitirá a los usuarios del CRM estar en conocimiento de las últimas noticias importantes.
- Tablero - Este módulo es uno de los más importantes para los niveles gerenciales de la empresa, ya que es aquí donde se puede observar mediante gráficos el estado y los resultados que se obtuvieron, se están obteniendo y se prevee se obtendrán del equipo de ventas y del resto de los usuarios que utilicen el producto.