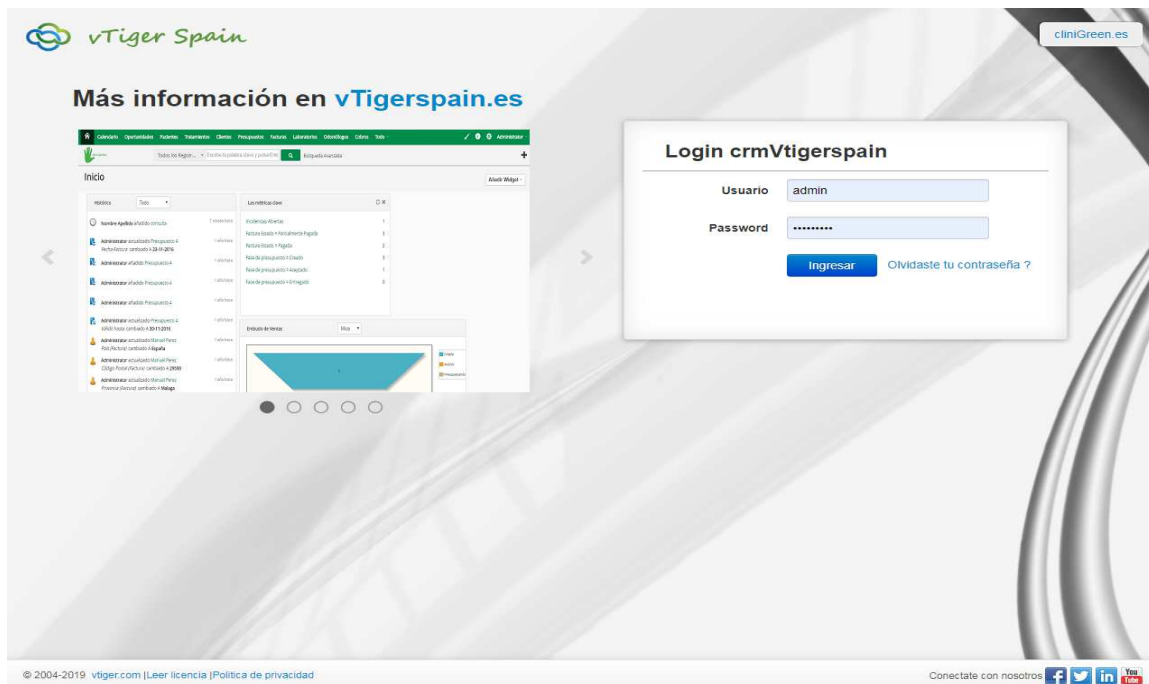


## Tema 1.Introducción

### Cuenta de Usuario

Para poder empezar a trabajar con el sistema CRM es necesario identificarse como usuario autorizado, a partir de una cuenta de usuario (nombre de usuario y contraseña) facilitada por el Administrador de sistemas.

### Figura 1.1. Pantalla de acceso



### Requisitos de Software

Para poder trabajar con el sistema CRM solo requerimos de un navegador instalado previamente en nuestro sistema, recomendamos, por razones explicadas más adelante Google Chrome o Mozilla Firefox .

### Requisitos de Hardware

Ordenador con una resolución de pantalla de 1024\*768 píxeles y conexión a internet.

### Navegadores

Se recomienda, como ya hemos mencionado, el uso de Google Chrome o Mozilla Firefox por su mayor compatibilidad al CRM; las cookies deberán estar habilitadas al igual que JavaScript, para su correcto funcionamiento.



**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
<http://www.hostgreen.com>  
e-mail: [info@hostgreen.com](mailto:info@hostgreen.com)

Los requisitos principales para el uso de estos navegadores son:

## 1. Google Chrome

### a. Sistema operativo:

- i. Windows 7, Windows 8 y Windows 10.
- ii. Mac OS X 10.9 o versiones posteriores.
- iii. Linux 64 bits: Ubuntu 14.04, Debian 8, openSUSE 13.3, Fedora Linux 24 o versiones posteriores.

### b. Procesador:

- i. Intel Pentium 4 o posterior, compatible con SSE2.
- ii. AMD Athlon 64 o posterior, compatible con SSE2.

### c. Disco duro:

- i. 300MB de espacio libre.

### d. Memoria RAM:

- i. 512MB o superior.

## 2. Mozilla Firefox

### a. Sistema operativo:

- i. Windows 98 o versiones posteriores.
- ii. Mac OS X 10.4 o versiones posteriores.
- iii. Kernel Linux 2.2.14 o versiones posteriores.

### b. Procesador:

- i. Procesador a 233Mhz o superior.

### c. Disco duro:

- i. 100MB de espacio libre.

### d. Memoria RAM:

- i. 128MB o superior.

## Acceso

El acceso al CRM se realizará a través del enlace <http://clinicasdentales.hostgreen.com> utilizando los datos de acceso que nos proporcionará el administrador del sistema.


## Figura 1.2. Página Inicio CRM

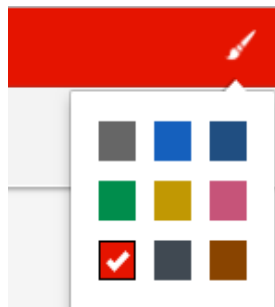
The screenshot shows the CRM dashboard interface. At the top, there is a navigation menu with items: Calendario, Pre-Contactos, Clientes, Oportunidades, Facturas, Cobros, Laboratorios, Productos, Odontólogos, Pagos, and Todo. Below the menu is a search bar with the text 'Escribe la palabra clave y pulsa Enter' and a search icon. The main content area is titled 'Inicio' and contains two panels. The left panel, 'Historico', shows a list of events with details like 'Dan Pala actualizado Paolo' and 'Numero telefonate de 11 A 12'. The right panel, 'Las métricas clave', displays a table of key metrics:


Métrica	Valor
Pazienti Elenco Tot	926
Factura Estado = Parcialmente Pagada	1
Factura Estado = Pagada	38
Leads calientes	0
Fase de presupuesto = Creado	12
Fase de presupuesto = Aceptado	0
Fase de presupuesto = Entregado	1

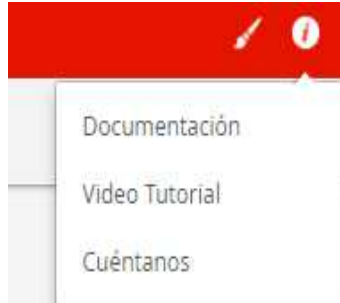
Tras identificarse, se mostrará una página de inicio donde podremos ver varios elementos entre ellos, un historial con todos los eventos que han ocurrido, un esquema donde se podrán ver las facturas, las incidencias y los presupuestos; y un gráfico con datos de interés.


Además, podemos observar en el margen derecho superior un serie de iconos para con las siguientes funciones:

1. Icono  : Nos desplegará una pequeña cuadrícula, donde podremos elegir el color para el menú.



2. Icono  : Desplegará una lista, donde podremos acceder a documentación sobre vTiger, a un video tutorial, y por ultimo un apartado donde podrás compartir tu opinión sobre la página.



3. Icono  : Desde aquí podrás acceder a las preferencias de tu usuario.

**Mis Preferencias**  
 Ver detalles del Usuario "Administrator" Cambiar Contraseña Editar

**▼ Login y Rol de Usuario**

Nombre Usuario	admin	Email	soporte1@hostgreen.com
Nombre		Apellido	Administrator
Admin	Sí	Rol	CEO
Vista de Pre-Contactos predeterminada	Today	Estado	Activo

**▼ Configuración Calendario**

Starting Day of the week	Sunday	Day starts at	12:00 AM
Formato Fecha	dd-mm-yyyy	Formato Horario Calendario	12
Zona Horaria	(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris	Vista de Calendario predeterminada	This Week
Duración de llamadas (Mins)	30	Duración Eventos (Mins)	30
Default Event Status	Select an Option	Default Activity Type	Select an Option
Intervalo de Recordatorio	1 Minute	Ocultar Eventos completados en el Calendario	No


En el buscador, seleccionar:

1. Que busque entre todos los registros o dentro de un módulo determinado, mediante la lista desplegable de la izquierda o "busqueda avanzada" en la derecha.

Todos los Registr... ▼

Buscar En

Por favor, selecciona un módulo

Usar el botón  para crear un nuevo dato en uno de los módulos (Cliente, Campaña, Oportunidad, Producto...)

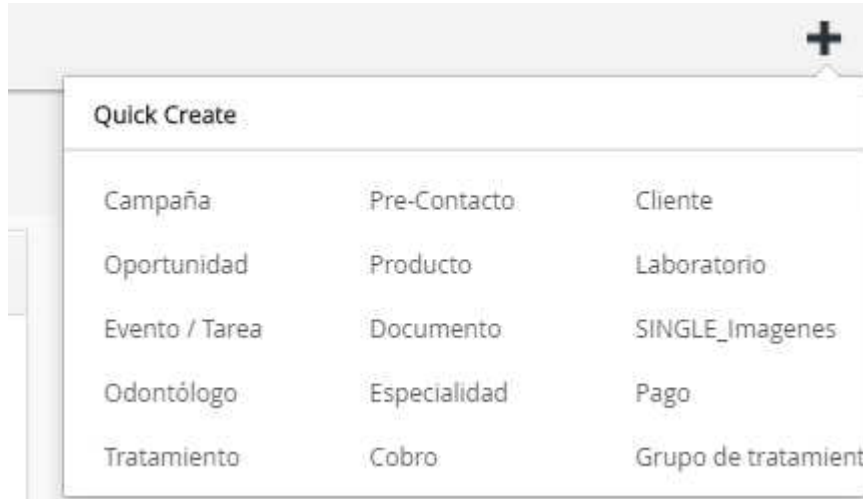
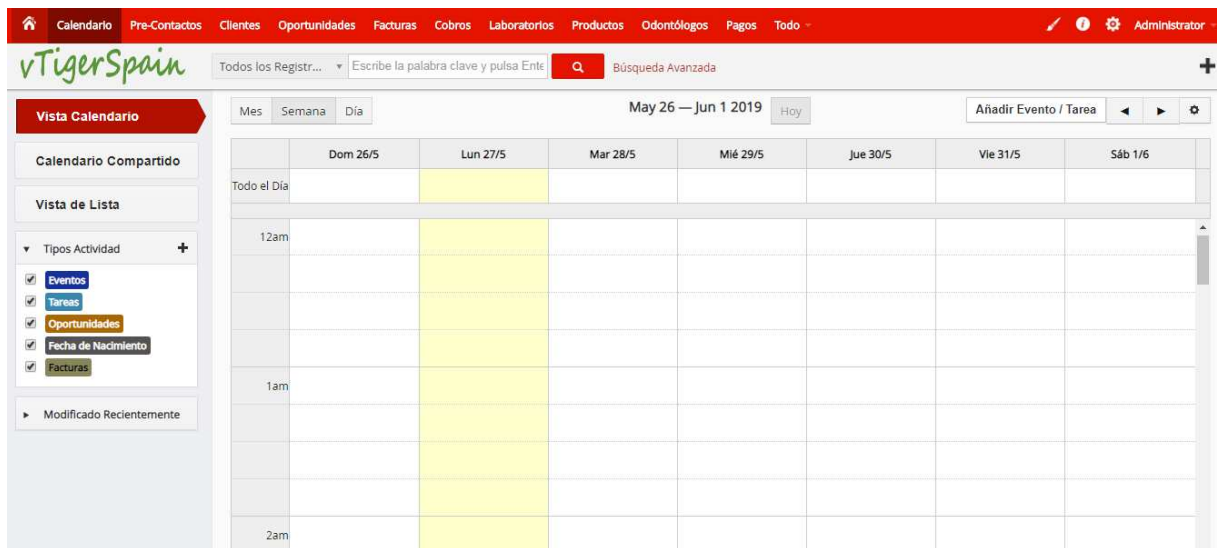


Figura 1.3. Calendario



En la primera pestaña de la barra superior tenemos el calendario, el cual podremos verlo en meses, semanas o días; tendremos la opción de añadir eventos o tareas. Por defecto se nos abrirá la primera pestaña de la zona izquierda, "Vista Calendario"



**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Al pulsar en [Añadir Evento / Tarea](#) nos aparecerá la siguiente ventana:

**Creación Rápida Evento / Tarea** ✕

**Evento** Tarea

* Asunto	<input type="text"/>	* Asignado a	Administrator <span>▼</span>
* Fecha y Hora Inicio	22-03-2019 <input type="calendar"/> 10:52 AM <input type="clock"/>	* Fecha y Hora Fin	22-03-2019 <input type="calendar"/> 11:22 AM <input type="clock"/>
* Estado	Selecciona una Opción <span>▼</span>	* Tipo Actividad	Selecciona una Opción <span>▼</span>

[Ir a formulario completo](#) [Guardar](#) [Cancelar](#)

Donde se podrá elegir entre crear un evento o una tarea, con todas sus características:

- El evento o tarea podrá ser asignado tanto a un usuario como a un grupo.
- El campo **\* Tipo Actividad** es exclusivo de la creación de eventos.

Si seleccionamos [Ir a formulario completo](#) el navegador abrirá una página para que cree el evento o tarea con opciones avanzadas.

**Creando Nuevo Evento** [Guardar](#) [Cancelar](#)

**Detalles del Evento**

* Asunto	<input type="text"/>	* Asignado a	Administrator <span>▼</span>
* Fecha y Hora de Inicio	28-05-2019 <input type="calendar"/> 11:25 AM <input type="clock"/>	* Fecha y Hora de Fin	28-05-2019 <input type="calendar"/> 11:55 AM <input type="clock"/>
* Estado	Selecciona una Opción <span>▼</span>	Enviar notificación	<input type="checkbox"/>
* Tipo de Evento	Selecciona una Opción <span>▼</span>	Localización	<input type="text"/>
Prioridad	Selecciona una Opción <span>▼</span>	Visibilidad	Público <span>▼</span>

**Detalle Recordatorio**

Enviar Email de Recordatorio antes

**Detalles Recurrencia**

Eventos Recurrentes

Al finalizar, pulsaremos el botón [Guardar](#)

Si pulsamos en las flechas retrocederá o avanzará en el calendario un día, semana o mes, según la vista que tenga seleccionada.



**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Si pulsamos  abriremos la configuración del calendario. Para guardar las modificaciones recuerde pulsar el botón **Guardar**

### Configurar Calendario

Starting Day of the week:

Day starts at:

Date Format:

Calendar Hour Format:  12 hora  24 hora

Time Zone:

Default Activity View:  Today  This Week  This Month

Popup Reminder Interval:

Tipo de Estado por Defecto: Estado  Tipo

**Guardar** Cancelar

Si pulsa en la pestaña izquierda **Calendario Compartido** verá los eventos de todos sus compañeros de trabajo. Trabajamos con esta pestaña de la misma forma que con la pestaña vista anteriormente **Vista Calendario**.

Vista Calendario

**Calendario Compartido**

Vista de Lista

Calendarios Añadidos +

- Mios
- Giorgio Gnoli
- Anna Ascoli
- Dan Pala
- Francisco Castillo

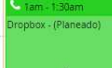
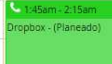
Modificado Recientemente

- Dropbox
- Dropbox
- prueba333
- Giorgio Gnoli Otturazione 47D

Mes Semana Día

May 26 — Jun 1 2019 Hoy

Añadir Evento / Tarea ◀ ▶ ⚙

	Dom 26/5	Lun 27/5	Mar 28/5	Mié 29/5	Jue 30/5	Vie 31/5	Sáb 1/6
Todo el Día							
12am							
1am			 1am - 1:30am Dropbox - (Planeado)				
2am			 1:45am - 2:15am Dropbox - (Planeado)				

Por último, en la pestaña **Vista de Lista** podremos ver todas las actividades, tanto eventos como tareas listadas en el calendario, así como añadir tareas o eventos a este.



**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Para añadir una nueva tarea, pulsaremos en el botón **+ Añadir Tarea**. Al finalizar de introducir los datos, como siempre pulsaremos el botón **Guardar**.

Creando Nuevo calendario **Guardar** Cancelar

Detalle Tarea			
* Asunto	<input type="text"/>	* Asignado a	Administrator
* Fecha y Hora Inicio	28-05-2019 01:39 PM	* Fecha Vencimiento	28-05-2019
Campañas	<input type="text"/> Escribe aquí para buscar	Nombre Paciente	<input type="text"/> Escribe aquí para buscar
* Estado	Selecciona una Opción	Prioridad	Selecciona una Opción
Enviar notificación	<input type="checkbox"/>	Localización	<input type="text"/>

Descripción

Descripción

**Guardar** Cancelar

Para añadir un nuevo evento, pulsaremos **+ Añadir Evento**

Creando Nuevo Evento **Guardar** Cancelar

Detalles del Evento			
* Asunto	<input type="text"/>	* Asignado a	Administrator
* Fecha y Hora de Inicio	28-05-2019 01:41 PM	* Fecha y Hora de Fin	28-05-2019 02:11 PM
* Estado	Selecciona una Opción	Enviar notificación	<input type="checkbox"/>
* Tipo de Evento	Selecciona una Opción	Localización	<input type="text"/>
Prioridad	Selecciona una Opción	Visibilidad	Público

Detalle Recordatorio

Enviar Email de Recordatorio antes

Detalles Recurrencia


Eventos Recurrentes

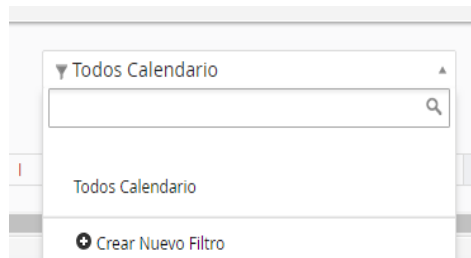
Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de cambiar el propietario o eliminar eventos o tareas, así como importar o exportar eventos o tareas en el listado.





**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Al pulsar  **Todos Calendario** una lista desplegable nos dará una opción de seleccionar un filtro ya creado o crear un nuevo filtro.



**Creando nueva Vista**

**Detalles Básicos :**

\* Nombre Vista   Fijar por defecto  Mostrar en métricas  Hacer Público

**Elegir columnas y orden (Máx 12):**

**Selecciona las condiciones del filtro :**

**Todas las Condiciones** (Se deben cumplir todas las condiciones)


**Se cumple cualquier condición** (Al menos una condición se cumple)

A la derecha tenemos los botones  que sirven para hacer una actualización, retroceder o pasar una página de la lista o saltar a una determinada página.



Los botones  **Todos Calendario** funcionan igual en todas las pestañas.



Por último, en el botón  podremos editar tanto los campos como las listas desplegables.

A 20



Editar Campos

Editar Listas Desplegables

En la siguiente pestañas de la izquierda podemos:

- Dejar de visualizar un determinado grupo de actividades (deseleccionando dicha clase)



- Modificar el color de un grupo de actividades o eliminar dicho grupo de actividades (Hemos de pasar el ratón por encima del grupo que deseamos modificar o eliminar para que los iconos sean visibles.



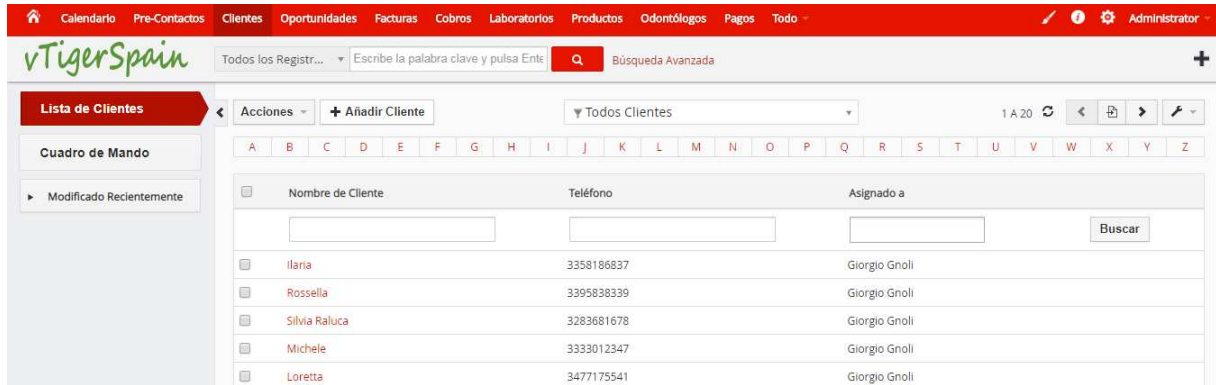
- Por último, con el botón **+** podremos añadir un nuevo conjunto de actividades





**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Figura 1.4. Clientes



En la segunda pestaña nos encontramos con los clientes donde se podrá ver un listado de los mismos

Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de editar, eliminar, añadir un comentario, enviar un email o sms a un cliente; así como importar exportar o encontrar duplicado en la lista de clientes.





**VTIGER SPAIN, S.L.**  
C/ Graham Bell, 2-4, PTA Campanillas  
29590 Málaga  
Telf: 952 333 927  
http://www.hostgreen.com  
e-mail: info@hostgreen.com

Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón **+ Añadir Cliente**

Por último, en el botón  podremos editar los campos, los flujos de trabajo, las listas desplegables, personalizar la numeración módulo y crear un formulario web.

En la siguiente pestaña **Cuadro de Mando** podremos añadir distintos widgets para ver el historial de comentarios y actualizaciones, las próximas actividades y las actividades pasadas.

### Figura 1.5. Oportunidades

Nombre Oportunidad	Cuenta	Fase de Venta	Fecha Estimada de Cierre	Importe	Asignado a
Mattia Macis PC	Mattia	Creato	31-12-2019	0	Giorgio Gnoli
Roberto Falasco PC	Roberto	Cerrada-Ganada	31-05-2019	340	Giorgio Gnoli
PC Irene Giulietti	Irene	Creato	31-10-2019	420	Giorgio Gnoli
Giannino Latini PC	Giannino	Riproposto	30-06-2019	300	Giorgio Gnoli
Sara Micheli PC	Sara	Iniziato	14-06-2019	480	Giorgio Gnoli
Mara Bustelli PC	Mara	Iniziato	19-05-2019	560	Giorgio Gnoli
Maria Luisa Decorioni PC	Maria Luisa	Creato	31-05-2019	2.000	Giorgio Gnoli
Marta Compagnucci PC	Marta	Iniziato	31-05-2019	540	Giorgio Gnoli
Maria Maddalena Forte PC	Maria Maddalena	Iniziato	30-09-2019	500	Giorgio Gnoli
Rosanna D'Ercole PC	Rosanna Alviana	Iniziato	31-05-2019	500	Giorgio Gnoli
Francesco Burgio PC	Francesco	Iniziato	31-05-2019	320	Giorgio Gnoli

En la tercera pestaña se nos muestran las oportunidades, que lista un registro de los posibles clientes o pacientes.

Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de editar, eliminar, añadir un comentario sobre las oportunidades, así como importar, exportar o encontrar duplicados en el listado.

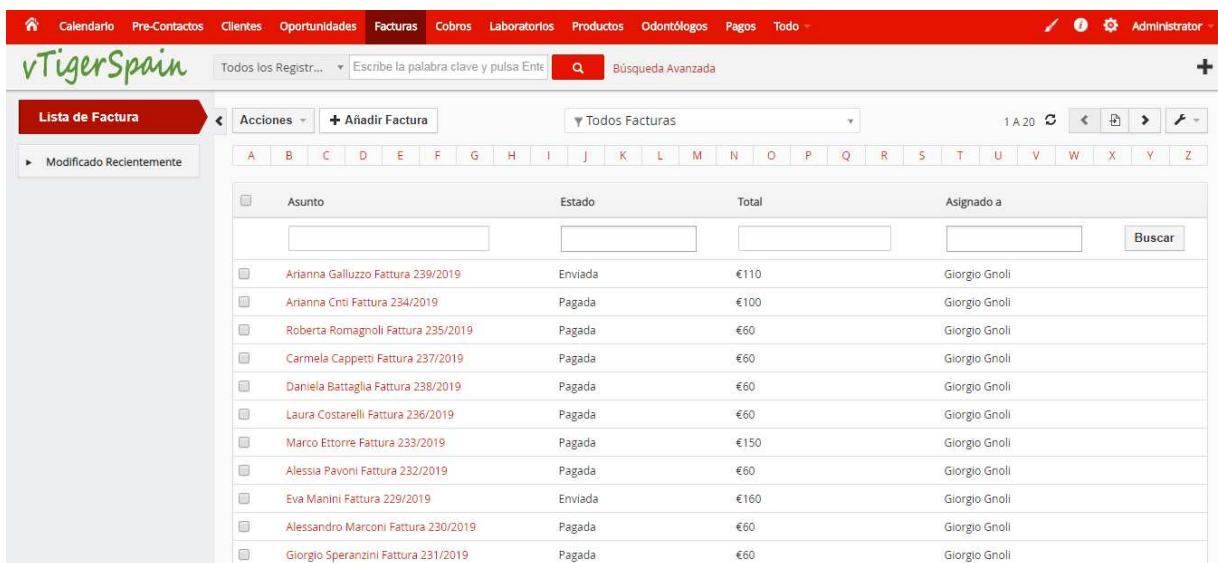


Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón **+ Añadir Oportunidad**

Por último, en el botón  podremos editar los campos, los flujos de trabajo, las listas desplegadas, personalizar la numeración módulo y crear un formulario web.

En la siguiente pestaña **Cuadro de Mando** podremos añadir distintos widgets para ver el historial de comentarios y actualizaciones, las próximas actividades, las actividades pasadas, los ingresos por comercial, los embudos de ventas, las oportunidades por fase, las oportunidades destacadas y la cantidad total por fase de ventas.

## Figura 1.6. Facturas



The screenshot shows the 'Facturas' (Invoices) module in vTigerSpain. The interface includes a navigation bar with tabs for 'Calendario', 'Pre-Contactos', 'Clientes', 'Oportunidades', 'Facturas', 'Cobros', 'Laboratorios', 'Productos', 'Odontólogos', 'Pagos', and 'Todo'. Below the navigation bar, there is a search bar and a 'Búsqueda Avanzada' button. The main content area displays a table of invoices with columns for 'Asunto', 'Estado', 'Total', and 'Asignado a'. The table is filtered to show 'Todos Facturas' and is sorted by 'Asunto'.

Asunto	Estado	Total	Asignado a
Arianna Galluzzo Fattura 239/2019	Enviada	€110	Giorgio Gnoli
Arianna Cnti Fattura 234/2019	Pagada	€100	Giorgio Gnoli
Roberta Romagnoli Fattura 235/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Carmela Cappetti Fattura 237/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Daniela Battaglia Fattura 238/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Laura Costarelli Fattura 236/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Marco Ettore Fattura 233/2019	Pagada	€150	Giorgio Gnoli
Alessia Pavoni Fattura 232/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Eva Manini Fattura 229/2019	Enviada	€160	Giorgio Gnoli
Alessandro Marconi Fattura 230/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli
Giorgio Speranzini Fattura 231/2019	Pagada	€60	Giorgio Gnoli

En la cuarta pestaña nos encontramos con las facturas, donde se podrá ver un listado de las mismas.

Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de editar o eliminar las facturas, así como importar, exportar o encontrar duplicados en el listado.

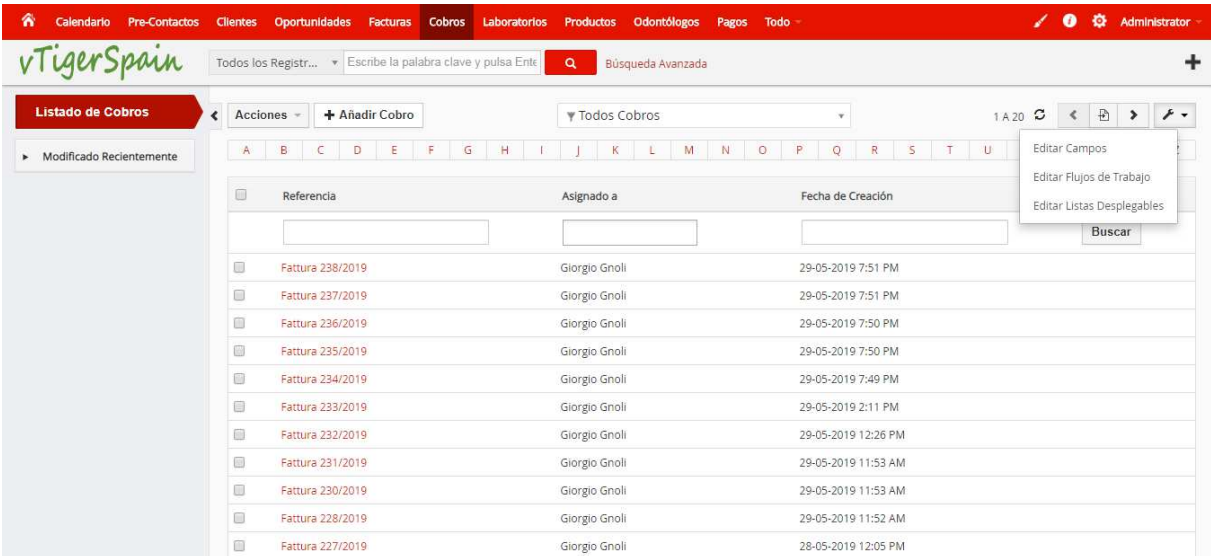


Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón

**+ Añadir Factura**

Por último, en el botón  podremos editar los campos, los flujos de trabajo, las listas desplegables y personalizar la numeración módulo.

### Figura 1.7. Cobros



En la quinta pestaña nos encontramos con los cobros, donde se podrá ver un listado de los mismos.

Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de editar o eliminar los cobros, así como importar, exportar o encontrar duplicados en el listado.

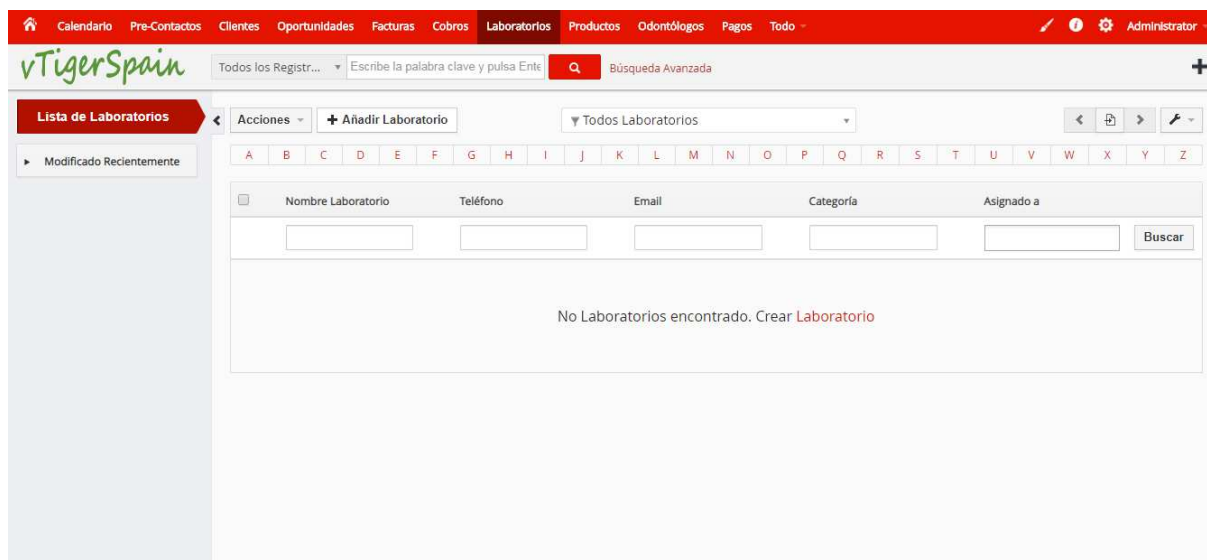


Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón

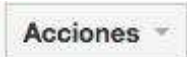
**+ Añadir Cobro**

Por último, en el botón  podremos editar los campos, los flujos de trabajo y las listas desplegables.

## Figura 1.8. Laboratorios



En la sexta pestaña nos encontramos con los laboratorios, donde se podrá ver un listado de los mismos.

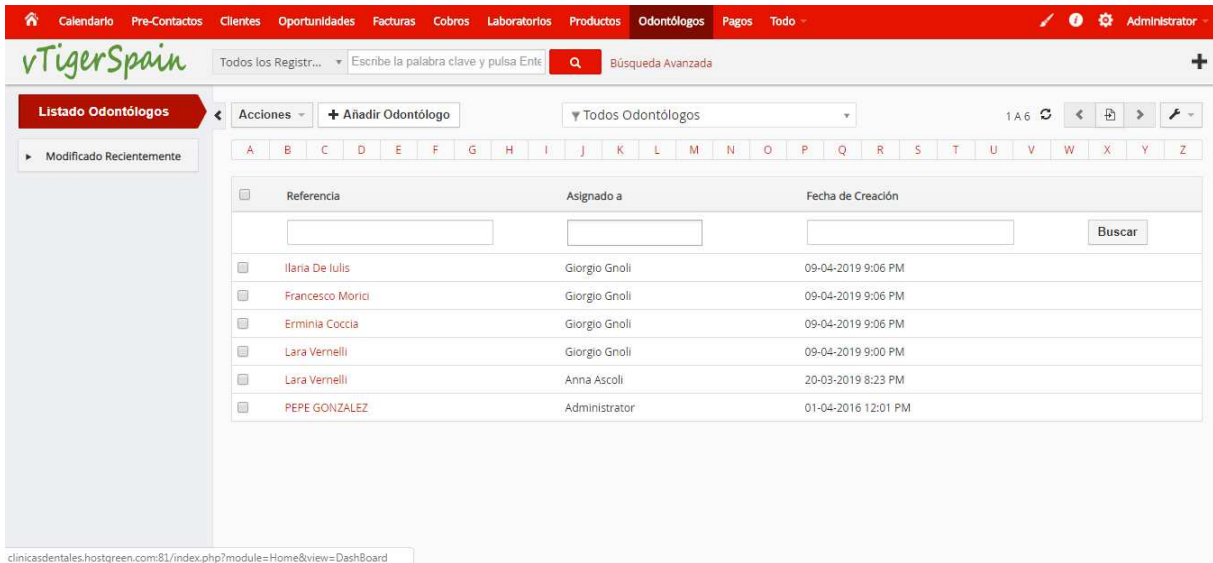
Al pulsar en  tendremos las opciones de editar o eliminar los laboratorios, así como enviar un email, importar, exportar o encontrar duplicados en el listado.

Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón 

Por último, en el botón  podremos editar los campos, los flujos de trabajo, las listas desplegables y personalizar la numeración del módulo.



Figura 1.9. Odontólogos



En la séptima pestaña nos encontramos con los odontólogos, donde se podrá ver un listado de los mismos.

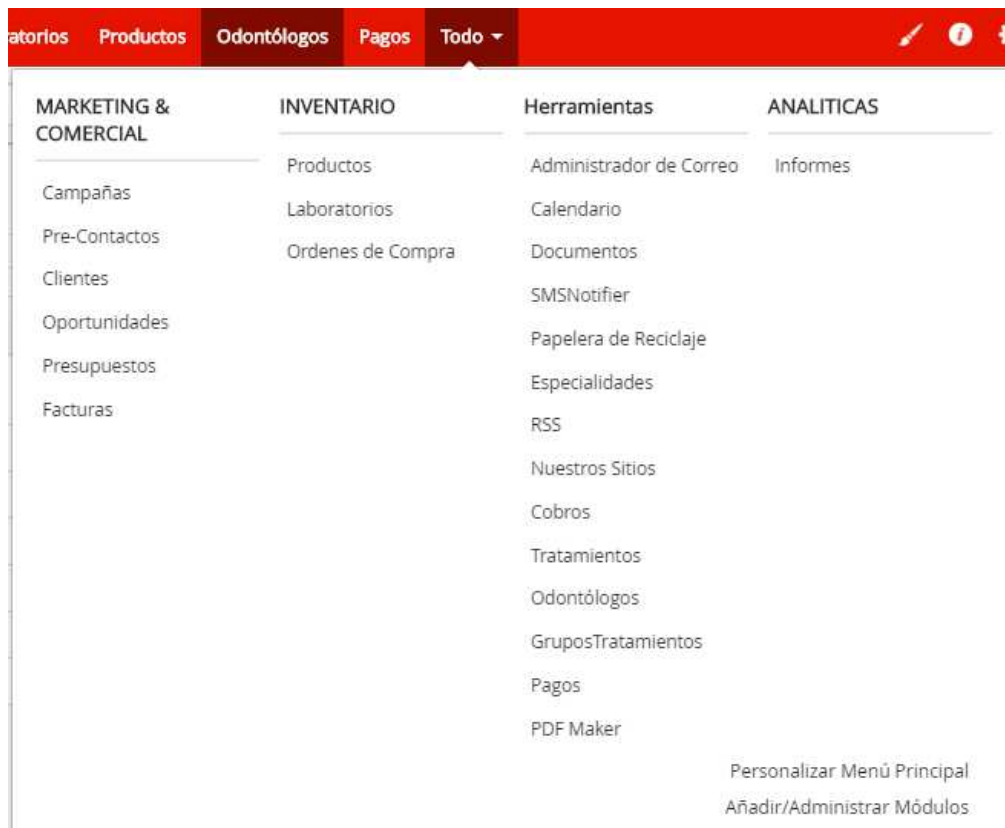
Al pulsar en **Acciones** tendremos las opciones de editar o eliminar los odontólogos, así como importar, exportar o encontrar duplicados en el listado.



Podremos añadir un nuevo cliente pulsando el botón **+ Añadir Odontólogo**

Por último, en el botón **✎** podremos editar los campos, los flujos de trabajo, las listas desplegadas y personalizar la numeración del módulo.

Figura 1.10. Todo



En la última pestaña nos encontramos con un menú desplegable, el cual incluye diversas secciones entre las que se incluyen: Marketing y comercial, inventario, herramientas y analíticas.

En la sección de Marketing y comercial, se agrupan las campañas, los clientes, las oportunidades, los presupuestos y las facturas.

En la sección de herramientas, se agrupan el administrador de correo, el calendario, los documentos, las notificaciones por sms, la papelera de reciclaje, las especialidades, los cobros, los tratamientos, los pagos, los odontólogos, las notificaciones por RSS, los grupos de tratamientos y nuestros sitios.

Y por último, en la sección de Analíticas, se listan los informes.