



## Índice de contenido

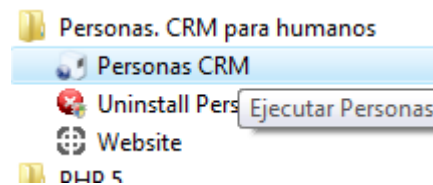
Introducción tan breve como el manual.....	2
Ejecutando el programa.....	2
Datos por defecto para acceder al software.....	3
Las distintas partes del CRM Personas.....	3
El Cuadro de Mando.....	4
Sección de Personas.....	4
Viendo los datos y el historial de una persona.....	5
Las tareas.....	6
Las notas.....	7
Las oportunidades.....	8
Crear una nueva oportunidad.....	9
Buscando notas y tareas.....	10
Conexión y trabajo multiusuario.....	11
Gestionando usuarios en la aplicación.....	12
Para crear un usuario nuevo.....	12
Para modificar un usuario ya creado.....	14
Para modificar o cambiar una contraseña de usuario.....	14
El importante y útil uso de las etiquetas.....	15
Algunos usos personales de las etiquetas que me resultan útiles.....	16
Etiquetar el estado de una persona.....	17
Etiquetar oportunidades como campañas.....	17
Exportar datos del CRM Personas.....	18
Importar datos en el CRM.....	19
Paso 1: Preparar el archivo de importación.....	19
Paso 2: Asegurarnos de que el archivo “csv” está en UTF-8.....	22
Paso 3: Importar el fichero “csv” con los contactos.....	23
Haciendo copias de seguridad.....	26
Usando phpmyadmin.....	26
Preguntas Frecuentes sobre el software.....	27
1.- No me funciona el software, ¿qué hago?.....	27
2.- He hecho lo anterior y no me sale.....	27
3.- He hecho todo lo anterior y no me sale aún.....	28
4.- No me acuerdo del usuario y contraseña.....	28

## Introducción tan breve como el manual

La premisa es que el software de CRM Personas fuera tan claro que se pudiera manejar sin necesidad de acudir a un manual de instrucciones, y así es, sin embargo he aquí un pequeño documento por si necesita alguna referencia o quiere tener claros algunos procesos como el de cambiar contraseñas, usuarios, etc.

## Ejecutando el programa

Es como cualquier otro programa que tenga instalado. Para ejecutar simplemente haga doble clic en el archivo Personas.exe (el que tiene un icono de un ordenador blanco) que encontrará en el directorio donde haya instalado el software (o bien use el icono del apartado “Personas CRM” creado en el menú de programas de Windows).



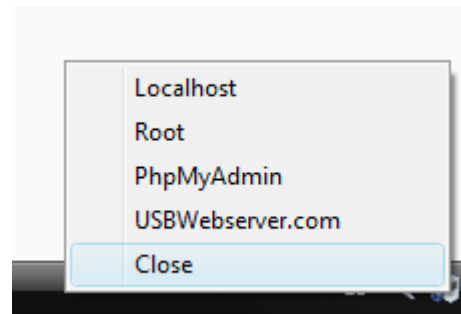
**IMPORTANTE:** Si es la primera vez que ejecuta su software en Windows, su Firewall le hará al menos un par de preguntas sobre si permite desbloquear, actuar como servidor o ejecutarse al programa (el texto concreto que le aparecerá dependerá del software de Firewall que utilice), a todas las preguntas que le aparezcan (y que aparecerán con términos como “Apache”, “Mysql” etc.) debe responder afirmativamente.

Una vez hecho esto su navegador web por defecto se abrirá y le aparecerá la pantalla para identificarse y empezar con el software. Se recomienda (aunque no es imprescindible, que use Mozilla Firefox o Google Chrome, la experiencia será mejor que con Internet Explorer).

Es posible que si tarda un poco en responder las preguntas iniciales de su Firewall, el navegador se ejecute y la pantalla que le sale sea blanca o no salga correctamente. No pasa nada.

Para solucionarlo salga del software, en la esquina inferior derecha al lado de la hora en su Windows, le aparecerá un icono de ordenador blanco que controla el servidor web que

ejecuta la aplicación, pulse botón derecho y elija "Close"). Posteriormente vuelva a ejecutar el programa, le debe de aparecer la pantalla para identificarse.



## Datos por defecto para acceder al software

Hay un usuario predeterminado e imborrable en la herramienta, cuyos datos son:

Usuario: **administrador**

Contraseña: **recursosparapymes**

Puede modificar ese usuario o crear otros nuevos, para ello hay una sección en este mismo manual.

## Las distintas partes del CRM Personas

El objetivo principal de cada sección y pantalla es que el usuario, en todo momento y sin necesidad de acudir a un manual, sepa dónde está, para qué parece servir esa pantalla y poder trabajar con ella de manera clara y enseguida, pudiendo saber lo que hacer al instante (como editar, añadir información y notas, revisar cosas...)

Para evitar el estrés y la sensación de desbordamiento se han reducido las opciones al mínimo imprescindible que es más importante y se ha querido optimizar el diseño con gran cantidad de espacio en blanco sin perder información.

En todo momento la finalidad es que el usuario, incluso si maneja la herramienta por primera vez y nadie le ha explicado nada, sepa dónde está, qué puede hacer ahí y dónde puede ir.

## El Cuadro de Mando

El cuadro de Mando es la pantalla inicial de la herramienta y permite echar un vistazo general a la actividad y el estado de las cosas.

**En la parte superior se encuentran las tareas pendientes que hay** (filtradas por usuario, lo que significa que aparecen las tareas pendientes de su usuario, no las de todos los usuarios si es que ha creado más de uno y son varias personas las que manejan la herramienta conjuntamente).

Más abajo, ocupando la mayor parte de la pantalla se encuentra la **actividad reciente (de todos los usuarios en este caso) que ha habido con contactos y oportunidades**, de manera que puede apreciar lo último que ha sucedido.

Finalmente en la parte derecha de la pantalla puede ver las oportunidades que hay abiertas.

En todos los apartados puede editar, borrar o (en el caso de las oportunidades) ver información más a fondo.

## Sección de Personas

En esta sección se puede ver un listado de las últimas personas (o empresas) incorporadas a la herramienta y los datos más críticos (teléfono y e-mail, que son los que precisaremos el 80% de las veces).

En la parte derecha se encuentra la posibilidad de buscar personas (u oportunidades) y también una nube de etiquetas con los términos que hayamos definido para las mismas.

Pinchando en cada etiqueta nos aparecerá un listado de las personas (u oportunidades) que contengan dicha etiqueta.

En esta pantalla puede hacer clic en el nombre de cada persona para ver todos sus datos, así como su historial de actividad. También verá en la parte derecha de cada contacto enlaces rápidos para editarlo o incluso borrarlo.

## Viendo los datos y el historial de una persona

Una vez accede a la persona deseada, puede ver todos los datos que tiene de ella y, utilizando las dos pestañas que hay en la parte izquierda puede editar (pulsando el icono de lápiz) o bien borrarla (pulsando el icono con forma de X).


En la parte derecha podrá ver las tareas que usted tiene pendiente realizar y tienen que ver con esa persona.

**Lo más importante es que debajo de la persona puede encontrar el historial de actividad que se ha realizado con ella (actividad que se haya hecho por parte de todos los usuarios).**

¿Por qué es lo más importante?

**Porque son nuestras acciones con contactos las que generarán las oportunidades y, si actuamos bien en las oportunidades para cristalizarlas, serán las que se conviertan en ventas y contratos.**

Una primera pestaña llamada “Historial” muestra todas las actividades (notas y tareas), mientras que la pestaña “Tareas” le mostrará sólo las actividades de este tipo.




Historial Tareas

En ese historial puede (y debe) reseñar todo lo que ha ocurrido en la interacción con dicha persona, para ello no tiene más que pulsar en el enlace “Nueva acción” (que está encima del historial y con un icono en forma de +) e introducir los datos.



+ Nueva Acción



Historial Tareas

Lo que allí ponga se añadirá al historial.

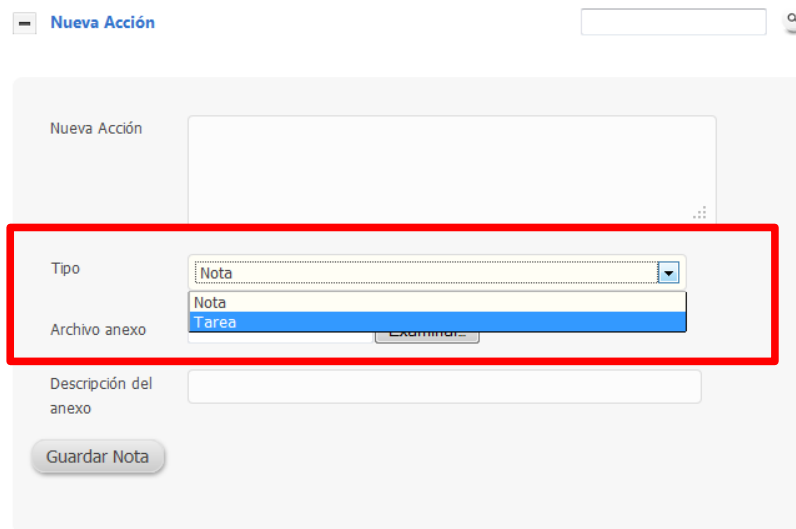
Hay dos clases esenciales de acciones que puede introducir, las tareas y las notas, las cuales

vamos a ver ahora.

## Las tareas

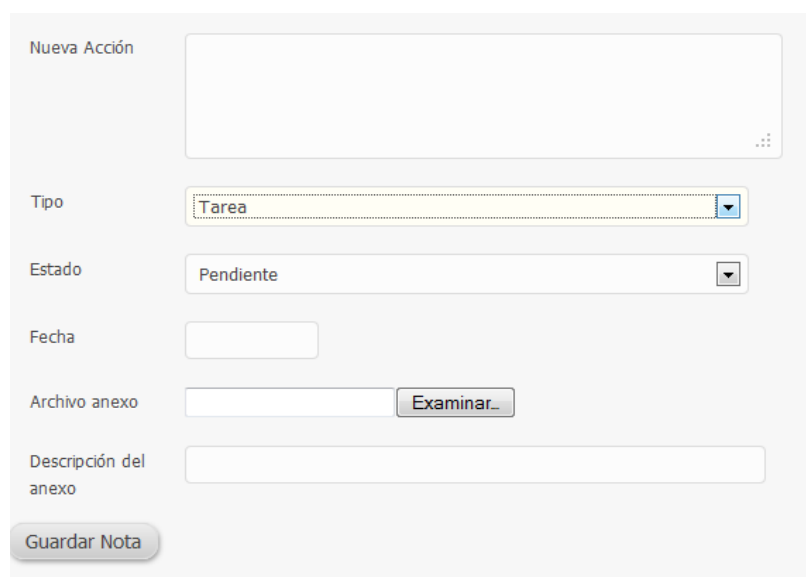
Este tipo de acción es autoexplicativa, se trata del trabajo que tenemos que hacer con un contacto, como por ejemplo llamarlo, enviarle un informe, lo que sea.

Para introducir una tarea pulse en “Nueva Acción” y comience a rellenar el desplegable. Cuando llegue al tipo de acción seleccione la opción “Tarea”.



The screenshot shows the 'Nueva Acción' form. The 'Tipo' dropdown menu is open, showing 'Nota' and 'Tarea' options. The 'Tarea' option is highlighted in blue. The 'Archivo anexo' field is empty, and the 'Descripción del anexo' field is also empty. A 'Guardar Nota' button is visible at the bottom left.

Eso hará que aparezcan dos campos nuevos en la pantalla. Uno es la fecha, es decir, el día para el cual debemos tener la tarea. El otro es el estado de dicha tarea. Básicamente o está sin hacer (“pendiente”) o está hecha (“realizada”).



The screenshot shows the 'Nueva Acción' form with the 'Tipo' dropdown menu set to 'Tarea' and the 'Estado' dropdown menu set to 'Pendiente'. The 'Fecha' field is empty, and the 'Archivo anexo' field is empty with an 'Examinar...' button next to it. The 'Descripción del anexo' field is empty. A 'Guardar Nota' button is visible at the bottom left.

Por último (y al igual que en el caso de las notas) podemos anexar un archivo, por ejemplo una copia en pdf de ese informe que tenemos que enviar. Pulse el botón para buscar el archivo en su ordenador y luego escriba en el campo de abajo una descripción del archivo anexado que le resulte útil y sencilla a la hora de localizarlo y reconocerlo.

## Las notas

Las notas son elementos de información relevante que tienen que ver con el contacto (o la oportunidad) a la que pertenecen.

En las notas puede introducir.

- 1) **Cualquier elemento de información que sea importante** respecto a la actividad que se está haciendo con el contacto.
- 2) **Cualquier reacción del contacto ante nuestras acciones** (como que nos llamó o expresó una opinión).
- 3) **Cualquier suceso relevante** que haya ocurrido en la interacción.
- 4) **Cualquier otra cosa que considere oportuna** (por ejemplo anexar un archivo de documentación o de información que sea relevante para el contacto o la interacción).

Lo único que quedaría pendiente en el historial serían las tareas que nosotros realizamos con el contacto y que, normalmente, es recomendable introducir como una acción de tipo tarea en vez de nota, pero no es estrictamente necesario si usted se organiza mejor de otra forma, adáptelo a su manera de trabajo y no al revés.

Introducir una nota es sencillo, simplemente pulse en “Nueva Acción” y comience a rellenar el desplegable.

Puede anexar un archivo con la nota, por ejemplo una primera versión de un presupuesto, contrato o lo que sea

Para ello pulse el botón para buscar el archivo en su ordenador y luego escriba en el campo de abajo una descripción del archivo anexado que le resulte útil y sencilla a la hora de localizarlo y reconocerlo.

## Las oportunidades

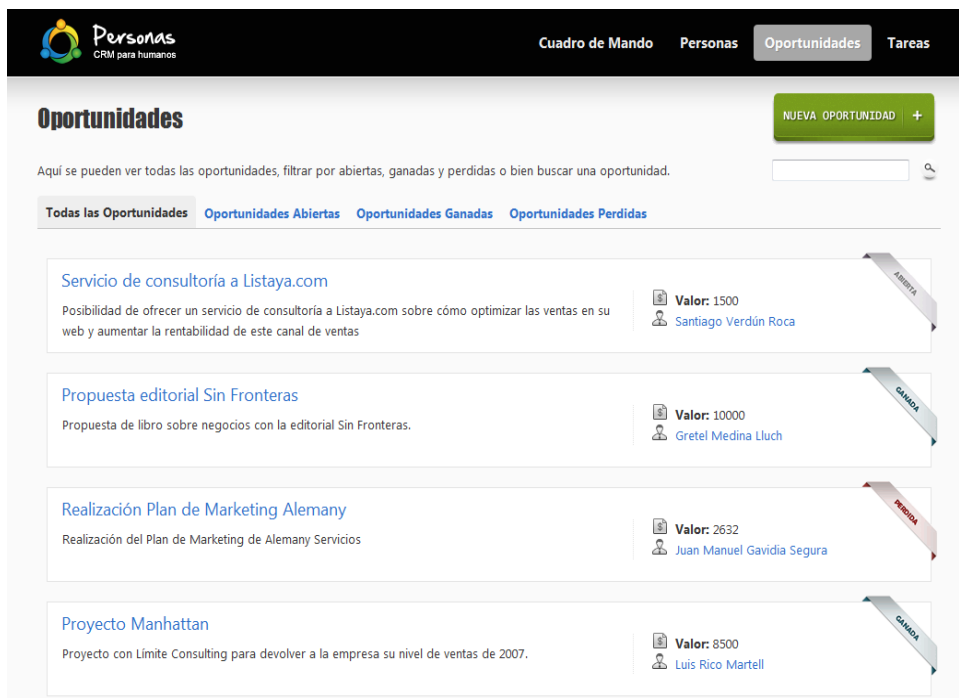
Son aquellos proyectos en potencia que pueden ser convertidos en dinero y que, habitualmente, surgen de nuestras acciones con los contactos.

Según sea su tipo de negocio las oportunidades que aparecerán serán de un tipo u otro (contratos, alianzas, ventas...).

En cuanto detectemos una oportunidad nuestra misión debe ser actuar como halcones ante ella y materializarla.

Para ello crearemos una nueva oportunidad en la herramienta y le daremos seguimiento a través de acciones (de manera muy similar a los contactos) hasta que la llevemos a buen puerto.

Podemos ver las oportunidades introducidas en la herramienta eligiendo la opción "Oportunidades" del menú superior del software.



Personas CRM para humanos

Cuadro de Mando Personas Oportunidades Tareas

### Oportunidades

NUEVA OPORTUNIDAD +

Aquí se pueden ver todas las oportunidades, filtrar por abiertas, ganadas y perdidas o bien buscar una oportunidad.

Todas las Oportunidades Oportunidades Abiertas Oportunidades Ganadas Oportunidades Perdidas

<b>Servicio de consultoría a Listaya.com</b> Posibilidad de ofrecer un servicio de consultoría a Listaya.com sobre cómo optimizar las ventas en su web y aumentar la rentabilidad de este canal de ventas	<b>Valor:</b> 1500 Santiago Verdún Roca	ABERTA
<b>Propuesta editorial Sin Fronteras</b> Propuesta de libro sobre negocios con la editorial Sin Fronteras.	<b>Valor:</b> 10000 Gretel Medina Lluch	CANSA
<b>Realización Plan de Marketing Alemany</b> Realización del Plan de Marketing de Alemany Servicios	<b>Valor:</b> 2632 Juan Manuel Gavidia Segura	PERDIDA
<b>Proyecto Manhattan</b> Proyecto con Límite Consulting para devolver a la empresa su nivel de ventas de 2007.	<b>Valor:</b> 8500 Luis Rico Martell	CANSA

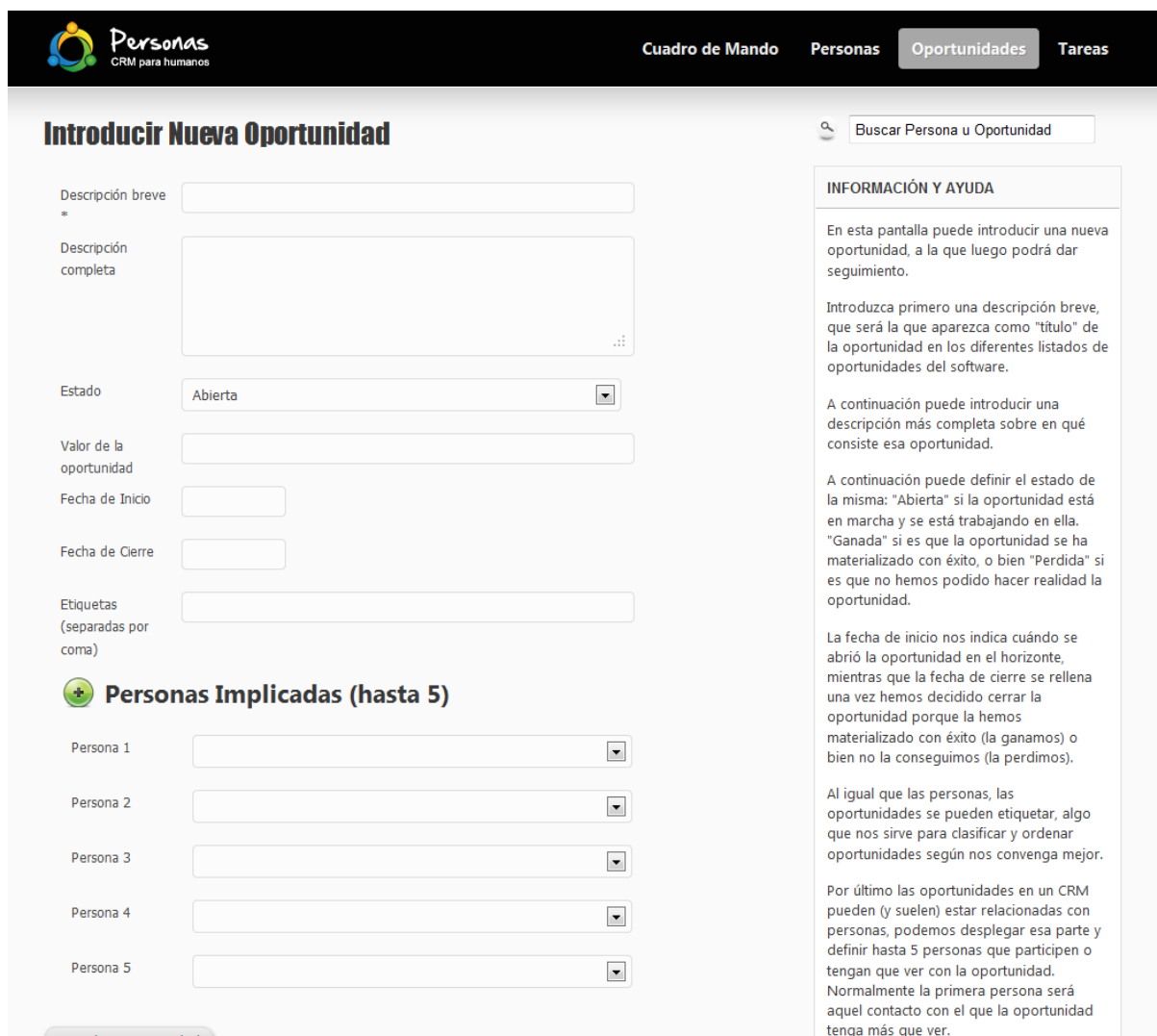
## Crear una nueva oportunidad

Para crear una nueva oportunidad podemos ir a la sección de Oportunidades y pulsar en el botón grande y verde que pone “Nueva Oportunidad”.

También podemos elegir la opción “Nueva Oportunidad” que se despliega cuando seleccionamos con el ratón la opción “Oportunidades” del menú que hay en la parte superior del software.



Hecho esto pasaremos a la pantalla para rellenar los datos de la Oportunidad.



Personas CRM para humanos

Cuadro de Mando Personas Oportunidades Tareas

### Introducir Nueva Oportunidad

Buscar Persona u Oportunidad

Descripción breve \*

Descripción completa

Estado: Abierta

Valor de la oportunidad

Fecha de Inicio

Fecha de Cierre

Etiquetas (separadas por coma)

**Personas Implicadas (hasta 5)**

Persona 1

Persona 2

Persona 3

Persona 4

Persona 5

Guardar Oportunidad

#### INFORMACIÓN Y AYUDA

En esta pantalla puede introducir una nueva oportunidad, a la que luego podrá dar seguimiento.

Introduzca primero una descripción breve, que será la que aparezca como "título" de la oportunidad en los diferentes listados de oportunidades del software.

A continuación puede introducir una descripción más completa sobre en qué consiste esa oportunidad.

A continuación puede definir el estado de la misma: "Abierta" si la oportunidad está en marcha y se está trabajando en ella. "Ganada" si es que la oportunidad se ha materializado con éxito, o bien "Perdida" si es que no hemos podido hacer realidad la oportunidad.

La fecha de inicio nos indica cuándo se abrió la oportunidad en el horizonte, mientras que la fecha de cierre se rellena una vez hemos decidido cerrar la oportunidad porque la hemos materializado con éxito (la ganamos) o bien no la conseguimos (la perdimos).

Al igual que las personas, las oportunidades se pueden etiquetar, algo que nos sirve para clasificar y ordenar oportunidades según nos convenga mejor.

Por último las oportunidades en un CRM pueden (y suelen) estar relacionadas con personas, podemos desplegar esa parte y definir hasta 5 personas que participen o tengan que ver con la oportunidad. Normalmente la primera persona será aquel contacto con el que la oportunidad tenga más que ver.

Dichos datos son autoexplicativos.

Primero rellenaremos un resumen muy breve de la oportunidad, que nos servirá para identificarla, luego podemos realizar una descripción más a fondo de la misma.

Podremos a su vez rellenar el posible valor económico que tiene la oportunidad, así como las fechas de inicio de la misma y de cierre de la misma cuando se produzca (ya sea porque la ganemos o porque la abandonemos o perdamos).

El estado de una oportunidad puede ser “Abierta” (estamos trabajando en ello y aún tenemos posibilidades), “Ganada” (conseguimos que la oportunidad cuajara) o “Perdida” (no conseguimos cristalizar la oportunidad en forma de negocio tangible).

Muchas empresas tienen muchos embudos de venta distintos, con lo cual es virtualmente imposible adaptarse a ellos, pero la cuestión es que, simplificando, todas las oportunidades tienen esos tres estados.

Al igual que podemos hacer con las personas, se pueden etiquetar oportunidades para clasificarlas de acuerdo a los conceptos y maneras que más nos convengan.

Un ejemplo personal de uso de etiquetas es el de cómo introduzco Campañas de Marketing como Oportunidad. Está en este mismo manual más adelante, y le recomiendo humildemente que le eche un vistazo.

También tenemos un apartado de conclusiones y comentarios para anotar cualquier cosa relevante que consideremos de la oportunidad.

Por último las oportunidades, en bastantes ocasiones, tendrán que ver con personas o contactos, podemos elegir hasta 5 de ellas que estén implicados en dicha oportunidad.

Una vez creada la oportunidad podemos añadirle notas y tareas de la misma manera que en el caso de Contactos, con lo que todo lo dicho en los apartados correspondientes es aplicable aquí. Para saber más consulte esos apartados por favor.

## Buscando notas y tareas

Como puede apreciar en el historial de notas aparece un cuadro de búsqueda, en él puede

poner el término que desea encontrar y cuando pulse “Intro” (o el icono de buscar) le aparecerán las notas que contengan el término.

De esta manera, y especialmente cuando el historial de acciones comienza a crecer, puede ver y encontrar rápidamente lo que desea.

 Nueva Acción



## Conexión y trabajo multiusuario

Varios usuarios desde distintos ordenadores pueden conectarse y trabajar de manera concurrente con el software.

Simplemente teniendo un navegador web y conexión a Internet puede conectar remotamente y trabajar con el CRM.

Para ello lo ideal es haber creado un usuario diferente en el programa para cada persona que lo vaya a usar, lo cual se explica en su sección correspondiente.

Para conectarse varios usuarios es necesario lo siguiente.

- 1) **Asegúrese que el ordenador donde ha sido instalado el software de CRM esté encendido y con el software activado, de manera que el servidor web esté operativo.**
- 2) **Averigüe la IP que ese ordenador con el software instalado tiene en su red.** Puede hacerlo por diversos medios, uno de los más sencillos es [descargarse esta pequeña utilidad](#)
- 3) **Desde el ordenador con el que quiere conectarse** (y que no es el que tiene instalado el CRM) **escriba esa dirección IP en la barra de su navegador web**, la cosa debería quedarle más o menos así: `http://192.168.132.321` (obviamente esos números son inventados, ahí debe poner la IP que tenga el ordenador con el CRM y que averiguó en el paso anterior).
- 4) Le debe aparecer la pantalla para identificarse y, desde ahí, puede trabajar normalmente con el software.

El 90% de las veces usted se estará conectando desde un ordenador que está en la misma red inalámbrica que el ordenador que hace de servidor y tiene instalado el CRM, si es así, este método sirve. Si lo está haciendo desde un ordenador que está fuera de la red wireless,

deberá configurar su router y las IP's adecuadamente para poder acceder.

Dicha configuración varía enormemente en cada caso, con lo que si no es muy ducho en estos temas lo ideal es consultar con un informático.

## Gestionando usuarios en la aplicación

El software puede trabajar con varios usuarios de manera concurrente, el sistema de usuarios es muy sencillo adrede, de manera que no encontrará los complejos sistemas de permisos que muchos CRM utilizan y que se ponen porque hay muchas personas con muchos roles distintos (equipos de venta, ejecutivos de todo tipo...) en general todo el equipo puede ver lo que se está haciendo con un contacto u oportunidad.

## Para crear un usuario nuevo


1.- Vaya a esta dirección: <http://localhost/wp-admin> Si ya está identificado en el sistema accederá al panel de control, si no, le pedirá que se identifique.

2.- Elija la opción lateral del menú llamada "Gestión de Usuarios".



3.- En la pantalla que aparece **pulse en la opción "Añadir nuevo"** que hay a la derecha del título grande que pone "Usuarios".

## Personas. Software de CRM para humanos

 **Usuarios** Añadir nuevo

Todo (1) | Administrador (1)

Acciones en lote  Cambiar perfil a...

<input type="checkbox"/> Nombre de usuario	Nombre
<input type="checkbox"/> administrador	Administrador de sistema
<input type="checkbox"/> Nombre de usuario	Nombre

Acciones en lote

4.- Rellene los datos del usuario: el nombre de usuario es con el que se identificará a la hora de entrar en la herramienta. Acuérdesse de poner bien dos veces la contraseña y que no se le olvide (yo tengo tantas ya para tantos sitios que me vuelvo loco).

No marque lo de enviar contraseña por correo electrónico, no le llegará.

**AHORA VIENE LA PARTE CRÍTICA:** en el apartado de PERFIL DEBE SELECCIONAR LA OPCIÓN ADMINISTRADOR para que todo el trabajo del usuario en la herramienta sea adecuado y sin problemas.

Nombre de usuario *(requerido)*

Correo electrónico *(requerido)*

Nombre

Apellidos

Web

Contraseña *(dos veces, requerido)*

Seguridad de la contraseña Tu contraseña de

¿Enviar Contraseña?  Enviar esta contraseña al nuevo usuario por correo ele

Perfil

Y ya está, suministre el nombre de usuario y la contraseña al interesado para que pueda

acceder y trabajar con la herramienta.

## Para modificar un usuario ya creado

Los pasos iniciales son idénticos a crear un usuario nuevo.

- 1.- Vaya a esta dirección: <http://localhost/wp-admin> Si ya está identificado en el sistema accederá al panel de control, si no, le pedirá que se identifique.
- 2.- Elija la opción lateral del menú llamada "Gestión de Usuarios".
- 3.- En el listado de usuarios que sale **pinche en el nombre de usuario que desea modificar**.



Personas. Software de CRM para humanos

Usuarios Añadir nuevo

Todo (1) | Administrador (1)

Acciones en lote  Cambiar perfil a...

<input type="checkbox"/>	Nombre de usuario	Nombre
<input type="checkbox"/>	administrador	Administrador de sistema
<input type="checkbox"/>	Nombre de usuario	Nombre

Acciones en lote

4.- Verá que le sale una pantalla para modificar una gran cantidad de datos, **ES RECOMENDABLE QUE RETOQUE SÓLO LOS APARTADOS DE NOMBRE Y CONTRASEÑA**, dejando el resto de apartados como están.

5.- Pulse en "Actualizar usuario".

6.- Suministre los nuevos datos al usuario en cuestión si es necesario.

## Para modificar o cambiar una contraseña de usuario

Si desea modificar una contraseña de un usuario, o bien cambiarla porque no la recuerda, haga esto:

- 1.- Vaya a esta dirección: <http://localhost/wp-admin> Si ya está identificado en el sistema accederá al panel de control, si no, le pedirá que se identifique.
- 2.- Elija la opción lateral del menú llamada "Gestión de Usuarios".
- 3.- En el listado de usuarios que sale pinche en el nombre de usuario cuya contraseña desea modificar.
- 4.- En la pantalla de opciones baje hasta que vea el apartado "Nueva contraseña", allí habrá dos recuadros a rellenar donde especificar la nueva contraseña dos veces.

**Acerca de ti**

Información biográfica

*Incluye alguna información biográfica en tu perfil. Podr*

Nueva contraseña  *Si deseas cambiar la contraseña*

*Teclea tu nueva contraseña otra v*

Seguridad de la contraseña *Tu contraseña c*

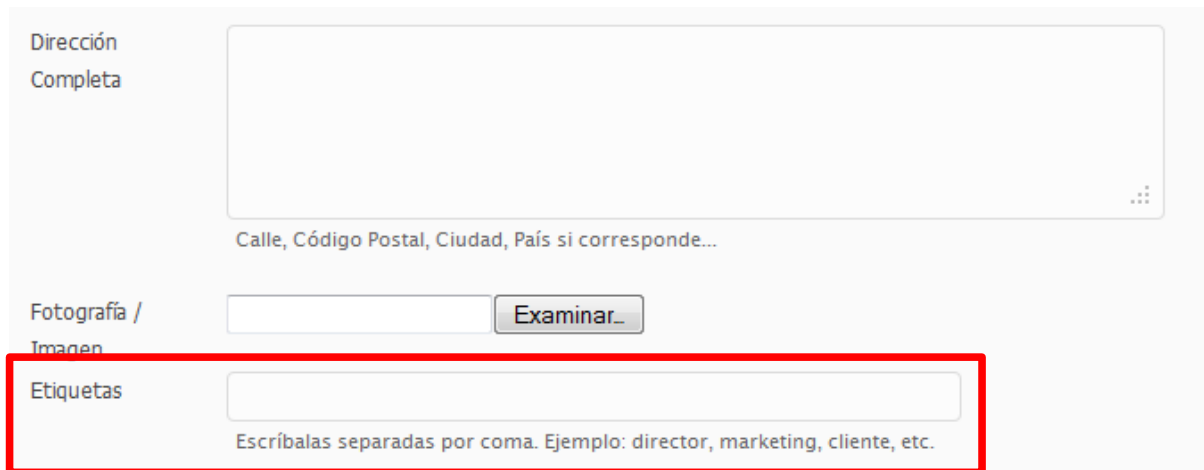
- 5.- Pulse en "Actualizar usuario".
- 6.- Suministre la nueva contraseña al usuario en cuestión si es necesario.

## El importante y útil uso de las etiquetas

Cuando introducimos datos de una persona o de una oportunidad hay un apartado para poner "etiquetas". Si es un usuario habitual de Internet sabrá lo que son, la cuestión es que para nuestros intereses resultan una manera de clasificar las cosas como deseemos o como mejor nos convenga según nuestro modo de trabajo.

Poner etiquetas a algo es muy fácil, cuando estás introduciendo o editando una Persona y Oportunidad hay un apartado de etiquetas, ahí simplemente escribes las etiquetas que desees separadas por una coma. Por ejemplo.

cliente, amigo, informática



Dirección  
Completa

Calle, Código Postal, Ciudad, País si corresponde...

Fotografía /  
Imagen

**Etiquetas**

Escribalas separadas por coma. Ejemplo: director, marketing, cliente, etc.

Así defino a una persona que es cliente, pero además está dentro de mi grupo de amigos, y trabaja en el sector de la informática.

En la pantalla principal de una persona (u oportunidad), debajo de su nombre, aparecen las etiquetas que tiene asignadas. Si pinchamos en una de ellas nos aparecerán todos los registros que tienen esa misma etiqueta, con lo que clasificar y encontrar cosas se vuelve francamente fácil.

Si está acostumbrado al uso de etiquetas ya conocerá su utilidad, si no, pronto la verá cuando maneje el programa un tiempo.

Igualmente en diversas pantallas del CRM aparece en la barra lateral lo que se denomina una “nube de etiquetas”, es decir, aparecen los términos que hemos puesto de etiqueta a las distintas personas y oportunidades, como verá dichas etiquetas aparecen en distintos tamaños, cuanto más grande es el tamaño del texto más utilizada es la etiqueta.

Si pinchamos en alguna aparecerán todos los registros que contengan la etiqueta en cuestión.

## Algunos usos personales de las etiquetas que me resultan útiles

Me gustaría compartir algunos usos de etiquetas que me resultan útiles.

## Etiquetar el estado de una persona

Me explico. Normalmente una relación puede ser fría, templada o caliente en términos de cómo responde el interesado a nuestras interacciones.

Por deformación profesional suelo poner eso en inglés “hot”, “cold”, etc. Y de hecho algunos CRM suelen clasificar el estado y la facilidad para que un cliente reaccione y responda, nuestros fans más acérrimos están en un estado más “caliente”, mientras que quien nunca responde es “frío”.

**Personalmente me resulta útil, porque etiquetando a clientes y contactos que siempre responden, me hacen comentarios o repiten compras, puedo ver de un vistazo quienes son aquellos que desean oír más de mí y probablemente estén abiertos a una nueva venta o a profundizar en la relación con algún servicio más personalizado (y que normalmente requiera más inversión).**

Actualmente ya no ofrezco servicios personalizados o asesoría, pero cuando en otras actividades tenía una cartera de productos profunda con servicios más caros para aquellos clientes más receptivos, saber quiénes eran los que mejor respondían me ayudaba a saber a quién llamar para no perder el tiempo.

## Etiquetar oportunidades como campañas

Aunque no era el uso inicial que tenía previsto para el CRM Personas, considero que una de las actividades fundamentales que tenemos que hacer periódicamente son campañas de Marketing.

Lanzamiento de nuevos productos, campañas de oferta...

Lo que hago es que además de las oportunidades que surgen con contactos (como la posibilidad de hacer un proyecto, o una colaboración conjunta), **las campañas habituales de Marketing las abro como oportunidad** (de hecho son otra oportunidad de negocio que yo creo) relleno los datos básicos (en Valor, por ejemplo, especifico el objetivo que deseo alcanzar) y **posteriormente la etiqueto como campaña.**

De ese modo, y hasta el cierre de la campaña, puedo dar seguimiento de lo que sucede, de

las tareas, incluso de los documentos (posibles emails, cartas de venta, etc).

Una vez cerrada anoto conclusiones y demás en el apartado correspondiente (básicamente anoto resultados además de conclusiones), **y añado otra etiqueta a la oportunidad según me haya ido**, mi manera de etiquetar es peculiar, pero es fácilmente deducible que las califico desde éxito hasta mala, pasando por mediocre o incluso por encima de mis previsiones más optimistas.

Lo que consigo con eso es:

- 1) **Saber lo que me ha funcionado o no en cuanto a Marketing.** Repitiendo lo que sí tuvo éxito en las campañas y evitando para el futuro lo que no.
- 2) **Saber exactamente qué actividades realicé y qué sucesos acontecieron**, además de cuando.
- 3) **Tener todos los materiales y acciones a mano**, a la hora de realizar actividades con otros contactos y/o campañas.

## Exportar datos del CRM Personas

Los registros almacenados se pueden exportar muy fácilmente, para ello:

- 1) Vaya al área de administración en: <http://localhost/wp-admin>
- 2) Elija la opción del menú llamada Importar / Exportar



- 3) Una vez elegida verá una pantalla para realizar esos dos procesos, la parte de exportar no tiene secreto alguno, para ello simplemente vaya al apartado de exportar y pulse en el enlace pertinente según desee exportar datos de Contactos, Oportunidades o Notas.

### Exportar los registros introducidos en el CRM

Para exportar los contactos introducidos en un archivo separado por comas ("csv") utilice el siguiente enlace: [Exportar Contactos introducidos](#)

Para exportar las oportunidades introducidas en un archivo separado por comas ("csv") utilice el siguiente enlace: [Exportar Oportunidades introducidas](#)

Para exportar las notas introducidas en un archivo separado por comas ("csv") utilice el siguiente enlace: [Exportar notas introducidas](#)

Con ello obtendrá un archivo del tipo “csv” que es un archivo de texto con datos separados por comas. Este tipo de archivos es el estándar para pasar datos entre aplicaciones. Si quiere que dichos datos se importen en otro sistema o CRM deberá ver cómo dicho programa de CRM maneja la importación de datos.

## Importar datos en el CRM

Si tiene contactos almacenados en otro software de CRM puede importarlos a Personas, si bien, como en todo caso de importación en esta clase de programas, habrá de preparar bien el fichero con los datos a importar antes de hacerlo. No es difícil, pero es de esas cosas en las que uno tiene que ser cuidadoso y atento, pero si sigue los pasos descritos a continuación no habrá de tener problema.

Para ello lo primero es tener un archivo del tipo “csv”, o archivo de texto separado por comas, que contiene los datos de sus registros en un lenguaje más o menos “universal” que pueda ser leído por el CRM Personas.

Ese archivo lo obtendrá del software de CRM o gestión de contactos del que quiera trasladar los datos y normalmente se genera mediante la opción de Exportar que tenga dicho software.

### Paso 1: Preparar el archivo de importación

Una vez tiene ese fichero habrá de prepararlo adecuadamente para que funcione en el software Personas, para ello siga estos pasos.

1) **Abra el fichero “csv” con un programa adecuado que le permita manejar los datos adecuadamente.** Estos programas suelen ser hojas de cálculo, es decir, que **tendrá que abrir el fichero con Microsoft Excel, Open Office Calc** (los dos programas más difundidos), o una hoja de cálculo similar, porque vamos a añadirle algunas cosas.

Si está usando Excel la manera adecuada de abrirlo es ejecutando la hoja de cálculo y eligiendo el menú “Datos”, luego la opción “Obtener datos externos” y de ahí la sub-opción “Importar Datos”. Le aparecerán varios pasos, en el primero elija que el archivo es del tipo “Delimitado” y en el paso dos marque que el separador es una coma.

Si está usando Open Office (o Libre Office) Calc, normalmente reconoce al principio que es un archivo de datos y le pide que defina cómo es, hay que marcar que es delimitado y que el separador es una coma.

2) Una vez abierto el fichero “csv” en su hoja de cálculo, normalmente podrá ver que la primera fila suele tener los nombres de los campos (Nombre, Dirección, Teléfono, etc.) y la segunda fila ya empieza a contener los datos de las personas. Ese es el estándar el 99% de las veces, observe la imagen

	A	B	C	D	E
1	Nombre	Dirección	Cargo	Email	Telefono
2	Juan María González	Marinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242
3	Guillermo Cabezuelo	Carretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>	
4	Pepe tío	Separador 49	Emprendedor		367467343

Si la primera fila no contiene una cabecera con el nombre de los datos, inserte una fila y ponga las cabeceras manualmente.

Bien, ahora lo que vamos a hacer es añadir tres columnas necesarias que se le van a especificar a continuación, haciéndolo con una hoja de cálculo es un proceso que tarda apenas un minuto por columna.

### 3) Añadir la columna “Estado”

Habrá que añadir una columna al final que se llame “Estado” (sin las comillas), de manera que cada registro tenga un apartado “Estado”, y toda esa columna la vamos a rellenar con el mismo dato: “publish” (sin las comillas). Observe la imagen siguiente para ver cómo le tiene que quedar, es muy sencillo. Escriba publish en el primer contacto y arrastre la esquina inferior derecha de la celda con el ratón para que ese dato se copie en todas las casillas inferiores hasta las que arrastre.

	A	B	C	D	E	F
1	Nombre	Dirección	Cargo	Email	Telefono	Estado
2	Juan María González	Marinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242	publish
3	Guillermo Cabezuelo	Carretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>		publish
4	Pepe tío	Separador 49	Emprendedor		367467343	publish

### 4) Añadir la columna “Índice”

De la misma manera que creamos la columna Estado, ahora hay que crear otra columna llamada “Índice”. Esta tiene un poco más de truco, pero es igualmente fácil.

Lo que vamos a rellenar en esa columna son números consecutivos, empezando por una

cifra que deseemos, este es un campo que cada registro debe tener y que la herramienta usa para crear y enlazar las páginas en el software. No importa mucho la cifra del índice pero no nos compliquemos con explicaciones de funcionamiento interno, haga esto.

+ **Escriba la cabecera “Índice” (sin las comillas) en la primera fila.**

+ **Ponga un 100 en la fila 2.**

	A	B	C	D	E	F	G
1	Nombre	Dirección	Cargo	Email	Telefono	Estado	índice
2	Juan María González	Marinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242	publish	100
3	Guillermo Cabezuolo	Carretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>		publish	

+ **Arrastre con botón derecho la esquina inferior derecha de la celda con el 100 hasta que llegue a la fila final de los registros, cuando suelte le aparecerá un menú, elija “Rellenar serie”.**

	B	C	D	E	F	G	H	I	J
	rección	Cargo	Email	Telefono	Estado	índice			
	arinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242	publish	100			
	arretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>		publish				
	eparador 49	Emprendedor		367467343	publish				

Copiar celdas

**Rellenar serie**

Rellenar formatos sólo

Eso hará que en vez de copiar el mismo número 100 en cada recuadro, se rellenarán con números consecutivos, con lo que tendremos fácilmente nuestro objetivo de que cada registro tenga un número de índice distinto y la herramienta los enlace.

Dirección	Cargo	Email	Telefono	Estado	índice
Marinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242	publish	100
Carretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>		publish	101
Separador 49	Emprendedor		367467343	publish	102

### 5) Añadir la columna “Tipo”

Ya sólo nos queda una sencilla modificación más, crearemos una nueva columna llamada “Tipo” (sin las comillas como siempre), si lo desea también puede llamarla “Categoría”, y para cada registro lo vamos a rellenar con el mismo dato, que es “Persona” (de nuevo sin comillas), para rellenarlo rápido podemos seguir el mismo proceso que en el caso de la columna “Estado”. Le tiene que quedar así.

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Nombre	Dirección	Cargo	Email	Telefono	Estado	Índice	Tipo
2	Juan María González	Marinado del 27 - 12	Presidente Atima SA	<a href="mailto:juanma@atimasa.es">juanma@atimasa.es</a>	234343242	publish	100	Persona
3	Guillermo Cabezuolo	Carretera de la libertad 23-12		<a href="mailto:guillermo@guillermo.com">guillermo@guillermo.com</a>		publish	101	Persona

Una vez hemos añadido esas tres columnas a nuestro fichero “csv” lo guardamos, pero ojo, nos aseguramos de que lo guardamos en la hoja de cálculo como archivo “csv”, no como

archivo Excel o archivo Calc.

## Paso 2: Asegurarnos de que el archivo “csv” está en UTF-8

Este es un paso que quizá no tenga que hacer, pero seguramente sí. Si su archivo tiene tildes, eñes y todos esos símbolos tan propios del español, deberemos asegurarnos de que el archivo está en formato universal UTF-8, porque si no, nos saldrán datos cortados y/o símbolos extraños. Esta es una de esas cosas de la informática pero en la práctica es muy sencillo.

Es muy posible que su csv ya esté codificado así, pues es el estándar, pero no está de más asegurarse.

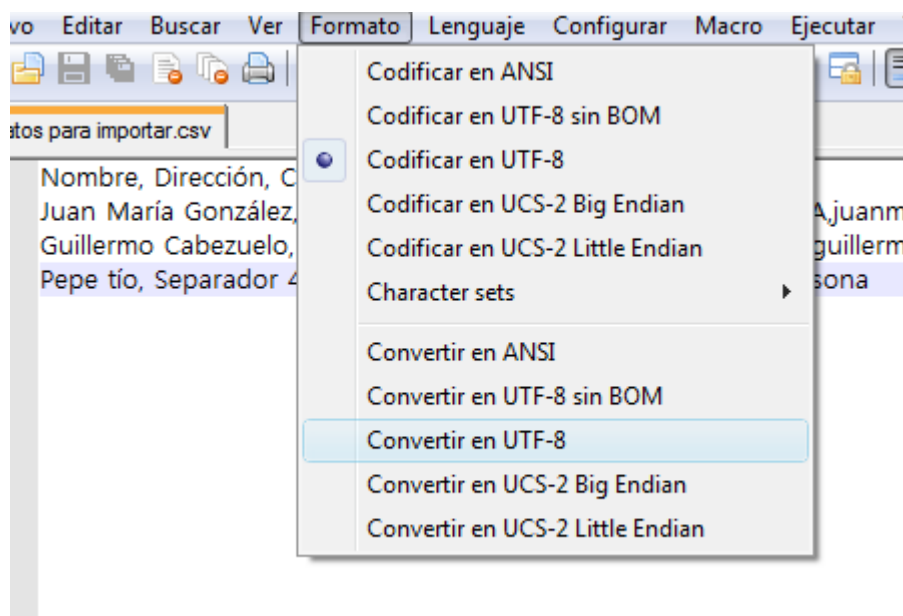
Para ello tendremos que abrir el archivo con un editor de texto que soporte codificación UTF-8. Si no sabe de lo que se está hablando no se alarme por esto y siga estos sencillos pasos.

### 1) Descargue e instale el editor de textos Notepad++

Es gratis y un excelente editor que yo uso constantemente. Lo puede hacer en este enlace:

<http://notepad-plus-plus.org/download/>

2) Abra con él su archivo “csv” y en los menús superiores elija la opción “Formato”, se desplegará un menú y de ahí elegimos “Convertir en UTF-8”, observe la imagen de la página y la opción resaltada en azul.

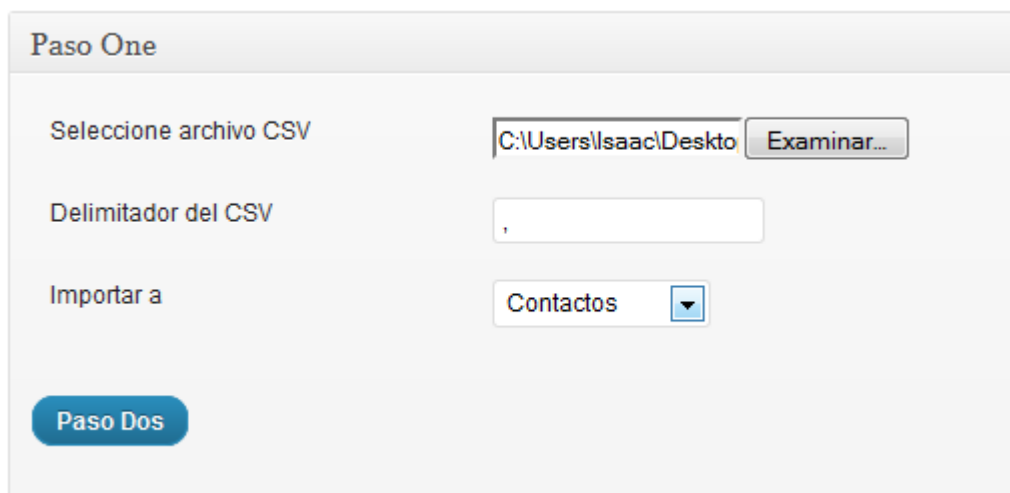


Luego guarde el archivo.

Ahora ya tenemos preparado el “csv” y asegurado que esté en la codificación correcta para tildes, eñes, etc. de manera que toca la importación en sí.

### Paso 3: Importar el fichero “csv” con los contactos

- 1) Vamos a la zona de administración en: <http://localhost/wp-admin>
- 2) Elegimos la opción de menú “Importar / Exportar”.
- 3) Elegimos la opción “importar registros de un archivo csv separado por comas”. No tiene pérdida, está debajo del título “Importar registros en el CRM”.
- 4) Eso nos lleva al primer paso. En el primer apartado le damos al botón Examinar y buscamos en nuestro ordenador dónde hemos dejado el archivo “csv”. En el apartado “Delimitador” no tocamos nada (si es que en principio hemos trabajado con la coma como separador, que es lo recomendable) y en el desplegable de “Importar a” elegimos la opción “Contactos”. Nos tiene que quedar así.



The screenshot shows a web form titled "Paso One" for importing a CSV file. It contains the following fields and controls:

- Seleccione archivo CSV:** A text input field containing the path "C:\Users\Isaac\Deskto" and a button labeled "Examinar..." to the right.
- Delimitador del CSV:** A text input field containing a comma character ",".
- Importar a:** A dropdown menu with "Contactos" selected and a downward arrow.
- Paso Dos:** A blue button at the bottom left of the form.

Pulsamos en Paso Dos y vamos a la siguiente pantalla, donde veremos los datos y tendremos la opción de elegir con desplegables a qué dato de Personas CRM corresponde cada cosa que tenemos en nuestro archivo “csv”.

En el ejemplo, el primer campo del csv es el nombre, pues bien, en el desplegable elegimos que corresponda al campo “Nombre” e Personas CRM (obviamente). el “e-mail” del csv

corresponderá al apartado “E-mail principal”, el “teléfono” al apartado “Teléfono principal”, etc.

Paso Two

Cabecera del CSV	Dato de ejemplo	Campo al que corresponde
Nombre	Juan María González	Nombre
Dirección	Marinado del 27 - 12	Dirección Completa
Cargo	Presidente Atima SA	Cargo
Email	juanma@atimasa.es	E-mail Principal
Telefono	234343242	Teléfono principal
Estado	publish	Estado
Indice	100	Indice
Tipo	Persona	Tipo

Import

Lo importante ahora es que los apartados Estado, Índice y Tipo los enlacemos bien. Para ello.

El apartado Estado hay que enlazarlo con el Campo Estado.

Cabecera del CSV	Dato de ejemplo	Campo al que corresponde
Nombre	Juan María González	Nombre
Dirección	Marinado del 27 - 12	Dirección Completa
Cargo	Presidente Atima SA	Cargo
Email	juanma@atimasa.es	E-mail Principal
Telefono	234343242	Teléfono principal
Estado	publish	Estado
Indice	100	Indice
Tipo	Persona	Tipo

Import

El apartado Índice lo enlazamos con el campo Índice.

Cabecera del CSV	Dato de ejemplo	Campo al que corresponde
Nombre	Juan María González	Nombre
Dirección	Marinado del 27 - 12	Dirección Completa
Cargo	Presidente Atima SA	Cargo
Email	juanma@atimasa.es	E-mail Principal
Telefono	234343242	Teléfono principal
Estado	publish	Estado
Indice	100	Indice
Tipo	Persona	

Import

Por último el apartado “Tipo” lo enlazamos con el campo “Categoría”, de hecho y si lo desea cuando prepare el csv a la hora de añadir la columna “Tipo” la puede llamar “Categoría”, el tema de “Tipo” es por deformación en la forma personal de trabajar.

Cabecera del CSV	Dato de ejemplo	Campo al que corresponde
Nombre	Juan María González	Nombre
Dirección	Marinado del 27 - 12	Dirección Completa
Cargo	Presidente Atima SA	Cargo
Email	juanma@atimasa.es	E-mail Principal
Telefono	234343242	Teléfono principal
Estado	publish	Estado
Indice	100	Indice
Tipo	Persona	Categoría

Import

Una vez todo enlazado pulsamos en “Import”.

Nos saldrá un mensaje de que se está importando, cuando termine (el tiempo depende del número de registros), nos vamos a la página principal del software en <http://localhost/> elegimos el menú “Personas” y nos tienen que aparecer los registros importados.



Nos tienen que aparecer sin problemas de tildes ni similares, si eso le ocurre es porque el archivo no estaba en UTF-8, de hecho si durante la importación vio caracteres extraños en la pantalla, es un signo de que hay que convertir el archivo en UTF-8

## Haciendo copias de seguridad

Hacer una copia de seguridad es francamente sencillo. **Simplemente coja el directorio donde ha instalado la aplicación, cópielo y péguelo en un lugar seguro.**

Si lo desea alternativamente puede comprimir el directorio de instalación y guardar ese archivo comprimido en lugar seguro, poniéndole un nombre adecuado que lo identifique.

Y ya está. Si algo sale mal puede usar ese otro directorio del lugar seguro o descomprimir el archivo y trabajar con él.

## Usando phpmyadmin

Alternativamente la base de datos de la herramienta, que trabaja con un servidor web que permite la ejecución de php y mysql, puede ser gestionada a través de la aplicación “PhpMyAdmin”.

Dicha aplicación permite administrar bases de datos Mysql desde su navegador.

Si todo esto no le suena de nada, no intente tocar su base de datos con este método, explicar cómo se gestionan bases de datos Mysql, cómo se hacen “queries” o cómo funciona “PhpMyAdmin” es algo que se sale del ámbito de este manual y debería ser realizado por alguien con conocimiento. Si tiene informáticos en su empresa sabrán de lo que se habla aquí.

El caso es que se puede acceder a “PhpMyAdmin” a través de este enlace:

<http://localhost/phpmyadmin>

La base de datos de la herramienta es la que se llama “crm” y puede manejarla de la manera habitual con “PhpMyAdmin”.

## Preguntas Frecuentes sobre el software

Aquí va a poder encontrar respuesta a las preguntas más frecuentes, así como la resolución a problemas comunes.

### 1.- No me funciona el software, ¿qué hago?

Asegúrese de lo siguiente.

1.- Su Firewall (especialmente en Windows) le va a preguntar si deja ejecutar, actuar como servidor o desbloquear el programa la primera vez que lo inicie. El tipo de pregunta variará según el Firewall que utilice, pero la respuesta siempre debe ser la misma. Sí, debe permitir o dar respuesta afirmativa a todo lo que le pregunte.

Si por alguna razón no dijo que sí, el programa no se ejecutará correctamente. Lo ideal es que lo desinstale y lo vuelva a instalar.

### 2.- He hecho lo anterior y no me sale.

Puede ser que tardara un poco en responder las preguntas y el navegador se ejecutara no saliendo nada, si es así, no pasa nada, salga del software (en la esquina inferior derecha al lado de la hora le aparecerá un icono de ordenador blanco, pulse botón derecho y elija "Close"). Posteriormente vuelva a entrar, le debe de aparecer la pantalla para identificarse.

### 3.- He hecho todo lo anterior y no me sale aún

Las causas más comunes son:

1.- Tiene otro servidor web funcionando, probablemente porque está trabajando con alguna otra aplicación web. En ese caso salga completamente de dicha aplicación, salga del CRM si es que lo ejecutó (usando la opción de la esquina inferior derecha) y vuelva a ejecutarlo.

2.- Algún otro programa está usando el puerto web de su ordenador. Personalmente tenía instalado en un ordenador el software Gladinet, que sirve para manejar desde el escritorio servicios de almacenamiento online como box.net y otros y me salía una pantalla en blanco cuando ejecutaba el CRM. Simplemente apagaba el programa Gladinet y todo funcionaba correctamente.

### 4.- No me acuerdo del usuario y contraseña

Hay un usuario llamado “administrador” y que es imborrable en el software, cuyos datos están por toda la documentación, son estos.

Nombre de usuario: administrador

Contraseña: recursosparapymes

El software ha sido probado bajo las más diversas circunstancias en distintos ordenadores y estas son las soluciones más comunes, no obstante si no ha encontrado su respuesta, por favor contacte.