

Sage CRM

Sage CRM 2016 R1

Guía de Mobile

Contenido

Capítulo 1: Introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile	1
Capítulo 2: Configuración de las aplicaciones móviles de Sage CRM	2
Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM	3
Activación de usuarios para las aplicaciones móviles de Sage CRM	4
Personalización de pantallas para aplicaciones móviles de Sage CRM	5
Capítulo 3: Configuración de Sage CRM Mobile	6
Requisitos previos para Sage CRM Mobile	7
Activación de usuarios para Sage CRM Mobile	8
Asignación de agentes de usuario	9
Definición de agentes de usuario	10
Creación de un nuevo tema móvil	11
Personalización de pantallas para Sage CRM Mobile	13
Personalización de cuadros de mando clásicos	14
Establecimiento de una vista de tablet predeterminada	15
Solución de problemas de Sage CRM Mobile	16
Capítulo 4: Trabajo con aplicaciones de Sage CRM Mobile	17
Capítulo 5: Trabajo con Sage CRM Mobile	18
Inicio y cierre de sesión	19
Adición de un icono de la pantalla de inicio	20
Búsqueda de información	21
Cambio de la información	22
Incorporación de información	23
Navegación por el calendario	24
Ejecución de un informe	25
Funciones del cuadro de mando clásico	26

Capítulo 1: Introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile

Las soluciones de Sage CRM Mobile incluyen aplicaciones (apps) y temas de la interfaz de usuario que le permiten trabajar con Sage CRM en un dispositivo móvil. Para consultar una lista de las funciones de las soluciones disponibles en Sage CRM Mobile, consulte la *Tabla de funciones de Sage CRM Mobile* en el Centro de ayuda de Sage CRM (<http://help.sagecrm.com>).

Las **aplicaciones móviles de Sage CRM** desarrolladas para dispositivos y sistemas operativos específicos, le proporcionan acceso con conexión y sin conexión a Sage CRM almacenando algunos de sus datos de Sage CRM en su dispositivo. Hay tres aplicaciones:

- Sage CRM para iPhone
- Sage CRM para Android™ (smartphone)
- Sage CRM Sales Tracker para Windows 8 (tablet) disponible para Sage CRM Professional

Sage CRM Mobile le permite trabajar en línea utilizando un navegador en cualquier dispositivo móvil, como un smartphone o tablet. Cada dispositivo tiene una cadena de texto, denominada agente de usuario, que describe el dispositivo a Sage CRM. El agente de usuario contiene la versión del navegador y el sistema operativo que tiene el dispositivo. Sage CRM interpreta el agente de usuario y basándose en las asignaciones que haya establecido, muestra el tema de la interfaz de usuario asociado en el dispositivo móvil. Un tema de la interfaz de usuario es como una hoja de estilo que define el modo en que Sage CRM aparece en un dispositivo móvil en particular. Hay dos temas predefinidos. Puede **crear nuevos temas** si es necesario.

- Los smartphones y tablets se asignan al tema *Sage CRM Mobile*.
- Los dispositivos móviles con IE y Blackberry se asignan al tema *Sage CRM Classic Mobile*.

Capítulo 2: Configuración de las aplicaciones móviles de Sage CRM

- [Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM](#)
- [Activación de usuarios para las aplicaciones móviles de Sage CRM](#)
- [Personalización de pantallas para aplicaciones móviles de Sage CRM](#)

Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM

- Una cuenta de Sage CRM Professional .
- **Acceso móvil** para usuarios que desean utilizar aplicaciones móviles de Sage CRM.
- **Campos personalizados** para las pantallas de personas u oportunidades que sean necesarios. Esto solo se aplica a dispositivos iPhone y smartphones Android.
- iOS 7.1 en dispositivos iPhone, Android 4.4 en smartphones Android, y Windows 8 en tablets Windows.
- Tener conectividad desde el dispositivo móvil a Internet. Recomendamos una buena conexión de red inalámbrica para descargar grandes cantidades de datos en la aplicación móvil de Sage CRM.

Activación de usuarios para las aplicaciones móviles de Sage CRM

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Usuarios | Usuarios**.
2. Introduzca los apellidos del usuario y haga clic en **Buscar**.
3. Seleccione el vínculo del usuario que desea activar y haga clic en **Modificar**.
4. Defina **Acceso de dispositivo móvil** como **Verdadero**.
5. Defina **Acceso al servicio Web** como **Verdadero**.
6. Haga clic en **Guardar**.

Personalización de pantallas para aplicaciones móviles de Sage CRM

Puede personalizar las pantallas de personas y oportunidades para aplicaciones móviles de Sage CM, pero recuerde que si añade demasiados campos a una pantalla pequeña, esta puede parecer demasiado llena y los usuarios pueden tener dificultades para trabajar en ella.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Entidades primarias | Persona u Oportunidad**.
2. Haga clic en la pestaña **Pantallas**.
3. Para agregar campos a la pantalla de resumen de persona, haga clic en **PersonMobileExtra**. Para agregar campos a la pantalla de resumen de oportunidad, haga clic en **OpportunityMobileExtra**.
4. Agregue los nuevos campos y haga clic en **Guardar**.
5. Inicie sesión en la aplicación móvil de Sage CRM y toque **Persona u Oportunidad**.
6. Haga clic en la flecha de color verde de la parte superior de la pantalla para ver los nuevos campos.

Para obtener información más detallada sobre la personalización de pantallas, consulte la *Guía del administrador del sistema*.

Capítulo 3: Configuración de Sage CRM Mobile

- [Requisitos previos para configurar Sage CRM Mobile](#)
- [Activación de usuarios para Sage CRM Mobile](#)
- [Asignación de agentes de usuario](#)
- [Definición de agentes de usuario](#)
- [Creación de un nuevo tema móvil](#)
- [Personalización de pantallas para Sage CRM Mobile](#)
- [Personalización de cuadros de mando clásicos](#)
- [Establecimiento de una vista de tablet predeterminada](#)
- [Solución de problemas de Sage CRM Mobile](#)

Requisitos previos para Sage CRM Mobile

- Una cuenta de Sage CRM Cloud Professional.
- **Acceso móvil** para usuarios que desean utilizar Sage CRM Mobile.
- **Agentes de usuario asignados a temas de la interfaz de usuario.**
- Las **pantallas personalizadas** que sean necesarias. El cuadro de mando personalizado para una visión mejorada en dispositivos móviles.
- Tener conectividad desde los dispositivos móviles a Internet.
- Si se ha instalado un cortafuegos en el lugar de implementación, asegúrese de que se permita el paso del tráfico dirigido al servidor Sage CRM a través de Internet.



Si dispone de la integración clásica de Outlook configurada en su sistema de Sage CRM, las actualizaciones se reflejarán en las tareas, las citas y los contactos accesibles a través de Sage CRM Mobile en la mayoría de los dispositivos.

Activación de usuarios para Sage CRM Mobile

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Usuarios | Usuarios**.
2. Introduzca los apellidos del usuario y haga clic en **Buscar**.
3. Seleccione el vínculo del usuario que desea activar y haga clic en **Modificar**.
4. Defina **Acceso de dispositivo móvil** como **Verdadero**.
5. Haga clic en **Guardar**.

Asignación de agentes de usuario

En la mayoría de los casos, Sage CRM asigna automáticamente el agente de usuario a un tema de la interfaz de usuario.

No obstante, si no existe una asignación preconfigurada para un agente de usuario a un tema de la interfaz de usuario, deberá configurar manualmente la asignación.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Dispositivos | Ver agentes usuario no asignados**.
2. Haga clic en el agente de usuario y en el tema (dispositivo) al que desea asignarlo.
3. Haga clic en **Guardar**.

Definición de agentes de usuario

Si desea asignar un nuevo agente de usuario que no está enumerado aún en Sage CRM, debe definir primero el agente de usuario y luego asignarlo al tema de la interfaz de usuario más apropiado.

Cuando un nuevo dispositivo intenta conectar con Sage CRM, envía su agente de usuario y Sage CRM lo agrega a la lista de agentes de usuario definidos si aún no está incluido. Supongamos ahora que no dispone aún del dispositivo; sus usuarios lo conseguirán el próximo mes pero necesita configurar Sage CRM como preparación. Debido a que el dispositivo no puede enviar su agente de usuario, debe obtener el agente usuario desde Internet e introducirlo en Sage CRM.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Dispositivos**.
2. Haga clic en el tema al que desea asignar el agente de usuario.
3. Introduzca el agente de usuario en **Escriba un nuevo agente de usuario**.
4. Haga clic en **Añadir**. El agente de usuario se asigna al tema (dispositivo).

Creación de un nuevo tema móvil

Existen dos temas móviles de Sage CRM predefinidos. Un tema móvil se denomina *dispositivo* en la interfaz de usuario de Sage CRM.

- Los smartphones y tablets se asignan al tema *Sage CRM Mobile*.
- Los dispositivos móviles con IE y Blackberry se asignan al tema *Sage CRM Classic Mobile*.

Puede crear un nuevo tema modificando un tema existente (dispositivo). Por ejemplo, es posible que desee crear un tema para iOS y asignar todos los agentes de usuario para versiones obsoletas de iOS a éste.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización avanzada | Dispositivos** y haga clic en el tema (dispositivo) que desee modificar.
2. Cumplimente los campos de **Dispositivo** descritos en la siguiente tabla.
3. Haga clic en **Guardar**. El nuevo tema se mostrará en la lista de temas (dispositivos).

Campo	Descripción
Descripción administrativa	La descripción del administrador.
Descripción de usuario	La descripción que el usuario final ve en Sage CRM.
Nombre de archivo XSL	Nombre del archivo de transformación del Lenguaje extensible de hojas de estilo (XSL, Extensible Stylesheet Language) necesario para convertir un resultado de Sage CRM en un formato que el dispositivo móvil pueda interpretar.
Basado en el dispositivo	El tema existente (dispositivo) en el que se basa el nuevo tema. Seleccione en esta lista únicamente si el dispositivo no se enumera en la lista Dispositivos en <Mi perfil> Administración Personalización Entidades primarias o Entidades secundarias <Entidad> Pantallas .
HTTP Aceptados	El lenguaje de marcado exclusivo que el dispositivo utiliza para enviar información a Sage CRM.
Tipo de Contenido HTTP	El lenguaje de marcado que Sage CRM utiliza para responder al dispositivo.
Soporta marcos HTML	Especifica si el dispositivo admite marcos HTML.
Extensión de imagen del dispositivo	La extensión de imagen que se utiliza con el dispositivo. Por ejemplo, .jpg, .gif, .png.
Página de códigos del dispositivo	El conjunto de caracteres que se utiliza con el dispositivo. Por ejemplo, shiftjs o UTF-8.

Campo	Descripción
Máximo de filas del dispositivo	El número máximo de filas que pueden aparecer en una tabla.
Archivo CSS de dispositivo	El archivo CSS que se asocia con el dispositivo.
Tipo de navegador	El tipo de navegador compatible con el dispositivo. HTML 4 ofrece para el dispositivo la interfaz de usuario de escritorio habitual. Si desea que Sage CRM asigne un tipo de navegador, seleccione Otro .

Personalización de pantallas para Sage CRM Mobile

Puede personalizar pantallas, listas y pestañas móviles para Sage CRM Mobile. Asegúrese de que la interfaz de usuario personalizada está optimizada para el tamaño de pantalla más reducido de muchos dispositivos móviles. Por ejemplo, si añade demasiados campos a una pantalla, esta puede parecer demasiado llena y los usuarios pueden tener dificultades para trabajar en ella. Antes de empezar con la personalización, deberá seleccionar el tipo de dispositivo correcto.

Este ejemplo agrega un campo Id de empresa para vincular una comunicación con una empresa en Sage CRM Mobile.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Personalización | Entidades primarias | Comunicación.**
2. Haga clic en la pestaña **Pantallas.**
3. Seleccione el tema móvil en **Dispositivos.**
4. Haga clic en **Panel de detalles de comunicación personalizada.**
5. Seleccione el campo **Comm_Link: Empresa** y haga clic en **Agregar.**
6. Haga clic en **Guardar.**
7. Inicie sesión en Sage CRM empleando un dispositivo móvil y navegue hasta **Nuevo | Comunicación** para ver el nuevo campo.

Para obtener información más detallada sobre la personalización de pantallas, listas y pestañas, consulte la *Guía del administrador del sistema.*

Personalización de cuadros de mando clásicos

Los cuadros de mando clásicos están disponibles solo para clientes que hayan actualizado desde una versión anterior.

Puede modificar un cuadro de mando clásico para Sage CRM Mobile. Por ejemplo, puede que desee limitar el contenido que está a disposición de los usuarios móviles. Primero debe especificar que un cuadro de mando clásico está disponible para usuarios móviles. A continuación podrá crear o modificar un cuadro de mandos clásico de la forma habitual.

1. Haga clic en **Cuadro de mando | Cuadro de mando clásico**.
2. Seleccione un cuadro de mando clásico desde **Cuadro de mando**.
3. Haga clic en **Modificar detalles del cuadro de mando**.
4. Seleccione **Establecer como cuadro de mando móvil** y **Guardar**.

Establecimiento de una vista de tablet predeterminada

Hay dos vistas de Sage CRM disponibles para un tablet.

- La vista Tablet muestra Sage CRM optimizado para dispositivos iPad o tablets Android en pantallas de 10" o 7".
- La vista Escritorio tiene el mismo aspecto que Sage CRM en un equipo de sobremesa. La vista Escritorio utiliza la rápida interfaz de usuario de Sage CRM.



Para mostrar el Cuadro de mando interactivo en un tablet, debe utilizar la vista Escritorio.

Puede establecer una vista de tablet predeterminada.

1. Haga clic en **<Mi perfil> | Administración | Usuarios | Usuarios**.
2. Introduzca los apellidos del usuario y haga clic en **Buscar**.
3. Haga clic en el hipervínculo del usuario que desee activar.
4. Haga clic en **Preferencias del usuario** y haga clic en **Modificar**.
5. Establezca **Versión de tablet predeterminada** en **Versión de escritorio** o **Versión para tablets**.
6. Haga clic en **Guardar**. La vista seleccionada se muestra la próxima vez que el usuario inicie sesión en Sage CRM desde un tablet.

Solución de problemas de Sage CRM Mobile

Si tiene problemas mientras utiliza Sage CRM Mobile desde un smartphone o tablet, compruebe las siguientes sugerencias de solución de problemas.

No se muestra Sage CRM Mobile

Asegúrese de que el agente de usuario para el dispositivo móvil está asignado correctamente al dispositivo en Sage CRM. El agente de usuario puede ser un dispositivo sin asignar a un tema (dispositivo) o asignarse a un tema diferente (dispositivo). Para obtener más información, consulte [Asignación de agentes de usuario \(página 9\)](#).

Sage CRM Mobile no se muestra al acceder a Sage CRM mediante un vínculo de la pantalla de inicio

El dispositivo móvil envía un agente de usuario diferente cuando se accede mediante un vínculo de la pantalla de inicio. Compruebe si hay agentes de usuario sin asignar para un agente de usuario de dispositivo móvil y asígnelo al tema correcto (dispositivo).

Se muestra la pantalla de inicio de sesión predeterminada en vez de la pantalla de Sage CRM Mobile

No se han cargado aún los metadatos de Sage CRM. Por ejemplo, debido a IISReset. Cuando inicie sesión, Sage CRM Mobile se muestra como se esperaba.

Capítulo 4: Trabajo con aplicaciones de Sage CRM Mobile

1. Asegúrese de que tiene el sistema operativo requerido en su dispositivo móvil.
2. Conecte su dispositivo móvil a Internet y descargue la aplicación móvil de Sage CRM. Recomendamos una buena conexión de red inalámbrica para descargar grandes cantidades de datos en la aplicación móvil de Sage CRM.
 - Descargar Sage CRM para iPhone desde [Apple App Store](#).
 - Descargar Sage CRM para Android desde [Google Play Store](#).
 - Descargar Sage CRM Sales Tracker desde [Windows App Store](#).



Se incluye la Ayuda de usuario en la aplicación específica. Por ejemplo, la Ayuda para trabajar con Sage CRM for iPhone se incluye en la aplicación de Sage CRM para iPhone.

Capítulo 5: Trabajo con Sage CRM Mobile

- Inicio y cierre de sesión
- Adición de un icono de la pantalla de inicio
- Búsqueda de información
- Cambio de la información
- Incorporación de información
- Navegación por el calendario
- Ejecución de un informe
- Funciones del cuadro de mando clásico

Inicio y cierre de sesión

1. Abra el navegador de Internet en su dispositivo móvil e introduzca la URL que utiliza para acceder a Sage CRM.com desde su equipo de sobremesa o portátil.
2. Introduzca su nombre de usuario y contraseña y toque **Iniciar sesión**. Cuando inicie sesión por primera vez, aparecerá la página de inicio de Sage CRM Mobile donde, dependiendo de sus derechos de usuario, puede ver las principales opciones de menú de Sage CRM.
3. Para cerrar sesión, toque la opción **Finalizar sesión** en el menú de la página de inicio.



La sesión se cerrará automáticamente si cierra la ventana del navegador o se desplaza a otro sitio web dentro de la misma ventana del navegador.

Adición de un icono de la pantalla de inicio

Para añadir un icono de Sage CRM a su pantalla de inicio:

1. Acceda a Sage CRM Mobile en su dispositivo.
2. Toque el icono **Añadir marcador** en la barra de herramientas inferior y, a continuación, **Añadir a pantalla de inicio**.
3. En Añadir a pantalla de inicio, pulse **Añadir**. La aplicación del navegador se cerrará y aparecerá un icono de Sage CRM en su pantalla de inicio.

En algunos dispositivos, podrá agregar un icono de pantalla de inicio de CRM directamente desde la pantalla de inicio:

1. Toque el botón de **menú** de su dispositivo.
2. Toque **Más** y, a continuación, **Añadir acceso directo a la pantalla de inicio**. El icono de Sage CRM aparecerá en su pantalla de inicio.

Búsqueda de información

1. Toque **Buscar** en el menú de la página de inicio.
2. Seleccione la categoría de entidad **Empresa, Persona, Caso, Oportunidad** o **Cliente potencial**.
3. Introduzca uno o más criterios de búsqueda.
4. Para iniciar la búsqueda, toque el botón **Buscar**.
5. Si hay más de una página de resultados y desea ver otra página, introduzca un número de página y toque **Ir a la página**.
6. Para ampliar la información, toque un vínculo de registro o una flecha lateral si está presente.
7. Para encontrar una comunicación que esté vinculada a una empresa, persona u oportunidad:
 - Localice y abra el registro de empresa, persona u oportunidad.
 - Toque **Comunicaciones** en la lista del área de contexto.
 - Puede buscar otros registros vinculados de la misma manera.
8. Para un registro de empresa, persona o cliente potencial, puede realizar lo siguiente:
 - Si está utilizando un tablet, toque un número de teléfono para crear un nuevo contacto o actualizar un contacto existente en la libreta de contactos de su tablet. Este comportamiento depende del dispositivo.
 - Si está utilizando un smartphone, toque un número de teléfono para realizar una llamada telefónica directamente desde cualquier registro con un número de teléfono válido.
 - Para ver un mapa de la ubicación de un contacto, toque el icono **Buscar en Dirección**. Para permitir que Google Maps utilice su ubicación actual, toque **Aceptar**. El mapa se mostrará en una nueva ventana.



Sage CRM Mobile no puede mostrar documentos asociados con una empresa, persona, caso, oportunidad o cliente potencial.

Cambio de la información

1. Localice y abra el registro que desee modificar y toque **Cambiar**.
2. Toque el campo que desee actualizar y realice sus cambios. La información actualizada se muestra en su dispositivo móvil y también en la versión de escritorio de Sage CRM.
3. Toque **Guardar**.



Su administrador de Sage CRM puede haber desactivado las actualizaciones de algunos tipos de información para asegurarse de que el flujo de trabajo no se vea amenazado. En este caso, **Cambiar** no está disponible.

Incorporación de información

1. Toque **Nuevo** en el menú de la página de inicio.
2. Seleccione la categoría de entidad.
3. Cumplimente los campos de la pantalla de entrada. Es posible que tenga que deslizar hacia abajo para cumplimentar todos los campos.
4. Toque **Guardar**. La nueva información se muestra en su dispositivo móvil y también en la versión de escritorio de Sage CRM.
5. Para crear una comunicación que esté vinculada a una empresa, persona u oportunidad existente:
 - Localice y abra el registro de empresa, persona u oportunidad existente.
 - Toque **Comunicaciones** en la lista del área de contexto y toque **Nuevo**.
 - Introduzca los detalles y haga clic en **Guardar**. La comunicación se guardará en el contexto del registro existente.
 - Puede crear nuevos registros de personas, oportunidades y casos de la misma manera. El nuevo registro se guardará en el contexto del registro existente.



Las acciones de flujo de procesos no están disponibles en Sage CRM Mobile.

Navegación por el calendario

El calendario está dividido en Citas y Tareas. Puede que necesite deslizar hacia abajo para ver tareas.

- Toque **Mi CRM** en el menú de la página de inicio y toque **Calendario**.
- Puede ver el calendario en una vista diaria o semanal. Para cambiar la vista de calendario, seleccione **Día** o **Semana**.
- Para filtrar el calendario, utilice las opciones de filtrado Acción y Estado. Por ejemplo, establezca el campo **Estado** como **Pendiente** para ver únicamente tareas y citas pendientes en su calendario.
- Para navegar a un día o semana diferente, utilice las flechas junto a la fecha o semana actual.
- Para crear una cita o tarea cuando esté en la vista diaria, toque una hora, cumplimente los detalles y toque **Guardar**.
- Para ver una lista de las citas y tareas para un día en particular cuando esté en la vista semanal, toque el día.

Ejecución de un informe

1. Toque **Informes** en la página principal.
2. Seleccione una categoría de informe. Dependiendo de sus derechos de acceso, puede ejecutar informes de ejemplo de Sage CRM y cualquier informe que ya haya creado en su escritorio.
3. Toque el informe que desea ejecutar.
4. Seleccione los criterios de búsqueda y toque **Ejecutar**. Aparecerá el informe. Para ver los detalles completos del informe, es posible que tenga que deslizar hacia abajo o girar su dispositivo móvil si es compatible con la visualización horizontal.

Funciones del cuadro de mando clásico

Los cuadros de mando clásicos están disponibles solo para clientes que hayan actualizado desde una versión anterior.

Toque **Mi CRM** en el menú de la página de inicio y toque **Cuadro de mando**. Aparecerá el cuadro de mando que prefiera.



El Cuadro de mando interactivo no está disponible en la vista Tablet. Podrá acceder a él desde un tablet por medio de la vista Escritorio.

© Copyright 2015 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

No se podrá copiar, fotocopiar, reproducir, traducir, microfilmear o duplicar de ninguna forma cualquier parte de esta documentación en cualquier soporte sin el consentimiento previo por escrito de Sage Technologies Limited.

El uso del software descrito en la presente y esta documentación está sujeto al Contrato de licencia de usuario final incluido en el paquete de software o aceptado durante el registro en el sistema.

Sage y el logotipo de Sage son marcas registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

Código de la versión del documento de CRM: CLO-WMG-ESP-161-1.0