

**Sage CRM**

# Sage CRM 2017 R1

## Guía de Mobile



© Copyright 2016 Sage Technologies Limited, editor de este trabajo. Todos los derechos reservados.

Quedan prohibidos la copia, el fotocopiado, la reproducción, la traducción, la copia en microfilm o cualquier otro tipo de duplicado de esta documentación en su totalidad o parte en cualquier soporte sin el previo consentimiento 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 comerciales registradas o marcas comerciales de The Sage Group PLC. El resto de marcas son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de sus respectivos propietarios.

# Contenido

---

|   |            |
|---|------------|
| <b>Capítulo 1: Acerca de esta guía</b>  | <b>1-1</b> |
| <b>Capítulo 2: Introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile</b>                 | <b>2-1</b> |
| <b>Acerca de las soluciones de Sage CRM Mobile</b>                                  | <b>2-1</b> |
| <b>Requisitos previos para Sage CRM Mobile</b>                                      | <b>2-1</b> |
| <b>Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM</b>                     | <b>2-2</b> |
| <b>Pasos preliminares con las soluciones de Sage CRM Mobile</b>                     | <b>3-1</b> |
| <b>Activación de usuarios para las soluciones de Sage CRM Mobile</b>                | <b>3-1</b> |
| <b>Distintas URL para acceder a Sage CRM Mobile</b>                                 | <b>3-1</b> |
| <b>Asignación de agentes de usuario</b>   | <b>3-1</b> |
| <b>Asignación de agentes de usuario no asignados</b>                                | <b>3-2</b> |
| <b>Personalización de pantallas de dispositivos móviles</b>                         | <b>3-2</b> |
| <b>Personalización de cuadros de mando clásicos</b>                                 | <b>3-3</b> |
| <b>Establecimiento de entidades como de solo lectura para acceso de smartphones</b> | <b>3-3</b> |
| <b>Configuración de dispositivos adicionales</b>                                    | <b>3-4</b> |
| <b>Solución de problemas de acceso a Sage CRM desde dispositivos móviles</b>        | <b>3-7</b> |
| <b>Capítulo 4: Trabajo con Sage CRM Mobile</b>                                      | <b>4-1</b> |
| <b>Inicio de sesión</b>   | <b>4-1</b> |
| <b>Adición de un icono de la pantalla de inicio</b>                                 | <b>4-1</b> |
| <b>Establecimiento de una vista de tablet predeterminada</b>                        | <b>4-2</b> |
| <b>Cierre de sesión</b>   | <b>4-2</b> |
| <b>Navegación por la pantalla móvil</b>   | <b>4-2</b> |
| <b>Búsqueda de información</b>  | <b>4-2</b> |
| <b>Cambio de la información de clientes</b>   | <b>4-3</b> |
| <b>Adición de información de clientes</b>   | <b>4-3</b> |
| Ejemplo: adición de una nueva empresa .....   | 4-3        |
| <b>Navegación por el calendario</b>   | <b>4-3</b> |
| <b>Gestión de clientes potenciales, oportunidades e incidencias</b>                 | <b>4-4</b> |
| Campos de Selección de búsqueda avanzada .....                                      | 4-5        |
| <b>Ejecución de un informe</b>  | <b>4-5</b> |
| Funciones del cuadro de mando clásico .....   | 4-5        |



# Capítulo 1: Acerca de esta guía

Esta guía está destinada a usuarios y administradores del sistema.

Se presupone que:

- Los usuarios utilizan dispositivos móviles con navegadores web. La familiaridad con el uso de Sage CRM a través de un navegador web estándar también resultaría útil, aunque no es imprescindible.
- Los administradores del sistema están completamente familiarizados con el Manual del usuario y con las Guías del administrador del sistema.

En la tabla siguiente se ofrece un resumen de cada capítulo.

| Capítulo  | Resumen   |
|---|---|
| <a href="#">Introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile (página 2-1)</a>         | Una introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile.   |
| <a href="#">Pasos preliminares con las soluciones de Sage CRM Mobile (página 3-1)</a> | Describe los pasos que los usuarios y los administradores del sistema deben llevar a cabo para acceder a Sage CRM Mobile en un dispositivo móvil y los requisitos previos para usar aplicaciones móviles de Sage CRM.   |
| <a href="#">Trabajo con Sage CRM Mobile (página 4-1)</a>                              | Explica el modo de trabajar con Sage CRM Mobile en un dispositivo móvil. La ayuda para trabajar con aplicaciones móviles de Sage CRM se incluye en cada aplicación específica. Por ejemplo, la ayuda para trabajar con Sage CRM for iPhone se incluye en la aplicación de Sage CRM para iPhone. |



# Capítulo 2: Introducción a las soluciones de Sage CRM Mobile

- [Acerca de las soluciones de Sage CRM Mobile](#)
- [Requisitos previos para las soluciones de Sage CRM Mobile](#)
- [Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM](#)

## Acerca de las soluciones de Sage CRM Mobile

- **Sage CRM Mobile** le permite trabajar en línea utilizando un navegador en cualquier dispositivo móvil, como un smartphone o tablet. Cada agente tiene un agente de usuario, que es una cadena de texto que identifica la versión exacta del navegador y sistema operativo del dispositivo. Hay dos temas de la interfaz de usuario de Sage CRM que los agentes de usuario asignan. 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*. Estos dispositivos vinculan a archivos XSL que muestran el tema adecuado.
- Las **aplicaciones móviles de Sage CRM** ("apps") desarrolladas para dispositivos y sistemas operativos específicos, que le proporcionan acceso en línea y sin conexión a Sage CRM almacenando algunos de sus datos de Sage CRM en su dispositivo.
  - Sage CRM para iPhone
  - Sage CRM para Android (smartphone)
  - Sage CRM Sales Tracker para Windows 8 (tablet).



Para obtener información general sobre las funciones de la solución Sage CRM Mobile, consulte la [Matriz de funciones de Sage CRM Mobile](#).

## Requisitos previos para Sage CRM Mobile

- Tener Sage CRM instalado en un servidor con una clave de licencia de Mobile válida. Si no cuenta con una clave de licencia válida, recibirá el mensaje "La instalación actual de CRM no tiene licencia para un uso móvil".
- Disponer de dispositivos móviles para usuarios.
- Contar con usuarios activados para el acceso móvil.
- Tener conectividad desde los dispositivos móviles a la red corporativa o a Internet.
- Disponer de URL configuradas por el administrador de la red para el acceso a Sage CRM tanto desde la red corporativa, como desde fuera de ella.
- Estudiar las personalizaciones que puede querer implementar en pantallas, listas, pestañas y el cuadro de mando clásico para mejorar la visualización en dispositivos móviles.

Si se ha instalado un cortafuegos en el lugar de implementación, asegúrese de que se reciba el tráfico dirigido al servidor Sage CRM a través de Internet. Para obtener más información sobre la



seguridad del servidor, consulte el capítulo Información general de seguridad en la *Guía de instalación y actualización*.

Si dispone de la integración clásica de Outlook o Exchange configurada en su sistema de Sage CRM, puede esperar que las actualizaciones se reflejen en las tareas, las citas y los contactos accesibles a través de la Web móvil en la mayoría de los dispositivos.

## Requisitos previos para aplicaciones móviles de Sage CRM

- Una instalación de Sage CRM 7.2 On-Premise o posterior.
- iOS 7.1 en su iPhone, o Android 4.0 en su smartphone Android, o bien Windows 8 en su tablet Windows.
- El componente Sales CRM para aplicaciones móviles descargado desde la [Comunidad de Sage CRM](#) e instalado en su instalación de Sage CRM.
- Tener Sage CRM instalado en un servidor con una clave de licencia de Mobile válida. Si no cuenta con una clave de licencia válida, recibirá el mensaje "La instalación actual de CRM no tiene licencia para un uso móvil".
- [Usuarios activados para el acceso móvil](#).
- Tener conectividad desde el dispositivo móvil a la red corporativa o Internet.
- La aplicación móvil Sage CRM descargada en su dispositivo móvil.
  - Descargar Sage CRM para iPhone desde versiones anglosajonas de Apple App Store.
  - Descargar Sage CRM para Android desde Android App Store.
  - Descargar Sage CRM Sales Tracker desde Windows App Store.
- Las [pantallas personalizadas](#) que sean necesarias. Esto se aplica únicamente a smartphones iPhone y Android.

## Pasos preliminares con las soluciones de Sage CRM Mobile

- Activar usuarios para las soluciones de Sage Mobile Web
- Distintas URL para acceder a Sage CRM
- Asignación de agentes de usuario
- Asignación de agentes de usuario no asignados
- Personalización de pantallas de Mobile.
- Personalización de cuadros de mando clásicos
- Establecimiento de entidades como de solo lectura para acceso de smartphones
- Configuración de dispositivos adicionales
- Solución de problemas de acceso a Sage CRM desde dispositivos móviles

## Activación de usuarios para las soluciones de Sage CRM Mobile

Los usuarios deben estar activados para acceder a Sage CRM Mobile y a las aplicaciones móviles de Sage CRM.

1. Haga clic en **Administración | Usuarios | Usuarios**.
2. Seleccione el vínculo del usuario que desea activar y haga clic en **Modificar**.
3. Defina **Acceso de dispositivo móvil** como **Verdadero**.
4. Solo para aplicaciones móviles de Sage CRM, establezca **Acceso al servicio Web** en **Verdadero**.
5. Haga clic en **Guardar**.

## Distintas URL para acceder a Sage CRM Mobile

El administrador de la red debe configurar distintas URL para todos los usuarios móviles de modo que puedan acceder a Sage CRM Mobile tanto desde dentro de la red corporativa, como desde fuera de ella.

La URL para acceder a Sage CRM desde dentro de la red corporativa es la misma que la URL para acceder a Sage CRM desde el escritorio y suele tener el formato **http://suservidor/suaplicación**.

La URL para acceder a Sage CRM desde fuera de la red corporativa suele incluir la dirección IP de la empresa. La URL suele tener el formato **http://direcciónipempresa/suaplicación**.

## Asignación de agentes de usuario

Todos los dispositivos móviles cuentan con un agente de usuario, que describe el dispositivo a SageCRM. Sage CRM determina el agente de usuario que utiliza el dispositivo y lo asigna automáticamente. Puede asignar un agente de usuario existente a un tema en caso de que Sage CRM no conozca el tipo de smartphone o tablet.

1. Haga clic en **Administración | Personalización avanzada | Dispositivos**, seleccione un dispositivo de la lista de dispositivos haciendo clic en su vínculo. Aparecerá el formulario de entrada **Dispositivo**.
2. Escriba un agente de usuario en el campo **Escriba un nuevo agente de usuario**.



Agentes de usuario

Existen agentes de usuario (limpie para borrar):  
(No se han encontrado agentes de usuario)

Escriba un nuevo agente de usuario y haga clic en añadir:

Mozilla/2.0 (compatible; MSIE 3.02; Windows CE; 240x320)

Añadir

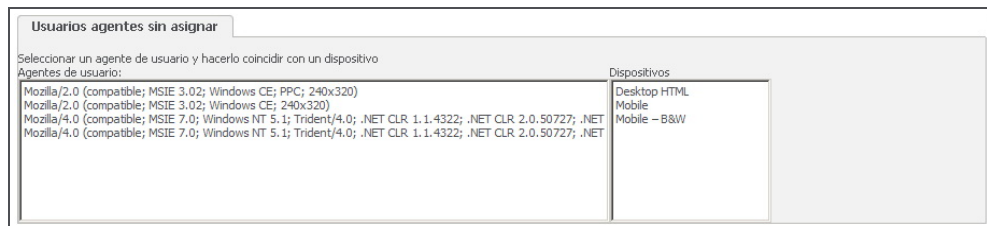
Campo Agente de usuario

3. Haga clic en **Añadir**. El agente de usuario se asigna al dispositivo.

## Asignación de agentes de usuario no asignados

Es posible que haya algunos agentes de usuario especificados en Sage CRM que todavía no se hayan asignado a los dispositivos.

1. Haga clic en **Administración | Personalización avanzada | Atributos clave | Ver agentes usuario no asignados**. Aparece la página Agentes de usuario sin asignar.



Usuarios agentes sin asignar

Seleccionar un agente de usuario y hacerlo coincidir con un dispositivo

| Agentes de usuario:  | Dispositivos |
|--|--------------|
| Mozilla/2.0 (compatible; MSIE 3.02; Windows CE; PPC; 240x320)  | Desktop HTML |
| Mozilla/2.0 (compatible; MSIE 3.02; Windows CE; 240x320)   | Mobile       |
| Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 5.1; Trident/4.0; .NET CLR 1.1.4322; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.5.30729) | Mobile - B&W |
| Mozilla/4.0 (compatible; MSIE 7.0; Windows NT 5.1; Trident/4.0; .NET CLR 1.1.4322; .NET CLR 2.0.50727; .NET CLR 3.5.30729) |              |

Agentes de usuario sin asignar

2. Haga clic en el agente de usuario y en el dispositivo al que desea asignarlo.
3. Haga clic en **Guardar**. Ahora el agente de usuario sin asignar estará asignado a un dispositivo.

## Personalización de pantallas de dispositivos móviles

Puede personalizar pantallas, listas y pestañas de las pantallas móviles. 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.

Las pantallas, listas y pestañas de dispositivos móviles se personalizan del mismo modo en que se personalizan en Sage CRM. Sin embargo, antes de empezar con la personalización deberá seleccionar el tipo de dispositivo correcto.



Las únicas acciones admitidas en móviles son runtabgroup y runblock.

Este ejemplo vincula una comunicación con una persona y compañía en Sage CRM Mobile.

1. Haga clic en **Administración | Personalización | Comunicación**.
2. Haga clic en la pestaña **Pantallas**.

3. Seleccione el tema en **Dispositivos**.
4. Haga clic en **Panel de detalles de comunicación personalizada**.
5. Añada los campos "cmli\_comm\_companyid" y "cmli\_comm\_personid" a la pantalla y haga clic en **Guardar**.
6. Inicie sesión en CRM mediante un dispositivo móvil y navegue hasta **Nuevo | Comunicación**. Ahora podrá ver que sus nuevos campos se han añadido.

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 de aumento de categoría.

Puede modificar un cuadro de mando clásico para usuarios de Sage CRM Mobile. Por ejemplo, puede que desee limitar el contenido que está a disposición de los usuarios móviles. Para especificar que un cuadro de mando clásico esté disponible para los usuarios móviles, seleccione **Establecer como móvil** en la pantalla Detalles del cuadro de mando. A continuación podrá crear o modificar un cuadro de mandos clásico de la forma habitual.

Además de crear cuadros de mando clásicos para dispositivos móviles, puede especificar los bloques de texto disponibles para usuarios de dispositivos móviles en sus cuadros de mando clásicos.

**Nota:** Para realizar la personalización de bloques, es necesario el módulo de ampliación.

Para activar o desactivar la disponibilidad de un bloque para un dispositivo móvil:

1. Haga clic en **Administración | Personalización | <Entidad> | Bloques** y abra la página **Mantener la definición del bloque** correspondiente al bloque del cuadro de mando que desea activar o desactivar para usuarios de dispositivos móviles.
2. Seleccione la casilla de verificación **Disponible para móvil**, o cancele su selección, y haga clic en el botón **Guardar**.

**Nota:** Los cuadros de mando interactivos no son compatibles con dispositivos móviles.

## Establecimiento de entidades como de solo lectura para acceso de smartphones

Empresas, Personas, Incidencias, Oportunidades y Clientes potenciales pueden ser entidades de solo lectura. Es posible que desee hacer esto si tiene un flujo de trabajo en una entidad que puede estar afectada por una actualización en un dispositivo móvil. Si quiere que estas entidades sean de solo lectura, abra el siguiente archivo de JavaScript utilizando Notepad o un editor de texto similar:

*Carpeta de instalación de CRM\wwwroot\smartphone\SageiPhone.js*

Al principio de la página verá la siguiente sección. Actualice los valores correctamente. Los valores aceptados son **true** o **false**.

```

/*****
* Inicio de la sección configurable
/*****/

// defina a false si no desea que los usuarios puedan modificar
las oportunidades
var updateOpportunities = true;

// defina a false si no desea que los usuarios puedan modificar
las incidencias
var updateCases = true;

// defina a false si no desea que los usuarios puedan modificar
los clientes potenciales
var updateLeads = false;

// defina a false si no desea que los usuarios puedan modificar
las empresas
var updateCompanies = true;

// defina a false si no desea que los usuarios puedan modificar
las personas
var updatePeople = true;

/*****/
* Fin de la sección configurable
/*****/

```

## Configuración de dispositivos adicionales

Cuando se instala Mobile, se configuran varios tipos de dispositivos móviles de forma predeterminada. La lista de dispositivos predefinidos debe bastar para cubrir la gama de dispositivos móviles que se usarán para acceder a Sage CRM. Sin embargo, los desarrolladores pueden configurar dispositivos adicionales si es necesario modificando un dispositivo existente.

Para modificar un dispositivo existente:

1. Haga clic en **Administración | Personalización avanzada | Dispositivos**. Se mostrará una lista de dispositivos.



| Descripción administrativa       | Descripción de usuario  |
|----------------------------------|---|
| <a href="#">Android</a>          | <a href="#">Sage CRM for Android</a>  |
| <a href="#">iPhone</a>           | <a href="#">Sage CRM for iPhone</a>   |
| <a href="#">Mobile</a>           | <a href="#">Mobile device (iPhone, Blackberry, Nokia etc) with color screen</a> |
| <a href="#">Mobile - B&amp;W</a> | <a href="#">Generic mobile device filter with black and white screen</a>        |
| <a href="#">Tablet</a>           | <a href="#">Sage CRM for Tablet</a>   |
|                                  |   |
|                                  |   |
|                                  |   |

Lista de dispositivos

2. Haga clic en el dispositivo que desee modificar. Aparecerá el formulario de entrada **Dispositivo**.

Formulario de entrada Dispositivo

3. Sustituya la descripción en el campo **Descripción administrativa** con la descripción del dispositivo que desea configurar.
4. Sustituya la descripción del campo **Descripción de usuario** con la descripción del dispositivo que desea que vea el usuario final.
5. Seleccione el archivo de transformación XSL que su dispositivo requiere de la lista **Nombre de archivo XSL**.
6. Seleccione un dispositivo alternativo de la lista **Basado en el dispositivo** en caso de que el dispositivo que esté configurando no figure en la lista Dispositivos de **Administración | Personalización | <Entidad> | Pantallas**.
7. Si el dispositivo emplea un lenguaje de marcado exclusivo para enviar información a Sage CRM, escriba el nombre del lenguaje en el campo **HTTP aceptados**.
8. En el campo **Tipo de contenido HTTP**, escriba el lenguaje que Sage CRM utilizará para responder al dispositivo.
9. Seleccione **Sí** o **No** en **Soporta marcos HTML** para especificar si el dispositivo admite marcos y haga clic en **Guardar**. El dispositivo modificado aparecerá en la lista de dispositivos.

La tabla siguiente explica los campos estándar del formulario de entrada Dispositivo.

| Campo                      | Descripción   |
|----------------------------|---|
| Descripción administrativa | Descripción que utiliza el administrador para el dispositivo que está configurando.   |
| Descripción de usuario     | Descripción del dispositivo que el usuario final ve en Sage CRM. Esta descripción debe aclarar al usuario el tipo de dispositivo al que se hace referencia. |

|  |  |
|--|--|
| <p>Nombre de archivo XSL</p>               | <p>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.<br/>Para cada dispositivo, se crea un conjunto de archivos en una carpeta en la siguiente ubicación: ..\Program Files(x86)\Sage\CRM\<installname&gt;\wwwroot\themes\xsl.< p=""> </installname&gt;\wwwroot\themes\xsl.<></p> |
| <p>Basado en el dispositivo</p>            | <p>Si el dispositivo que está especificando no aparece enumerado en la lista Dispositivos de <b>Administración   Personalización   &lt;Entidad&gt;   Pantallas</b>, podrá seleccionar un dispositivo alternativo de la lista desplegable Basado en el dispositivo.</p>   |
| <p>HTTP Aceptados</p>                      | <p>Sólo tendrá que cumplimentar este campo si el dispositivo que especifique usa un lenguaje de marcado exclusivo. Al especificar un lenguaje de marcado distinto de HTML, el dispositivo envía una cadena a Sage CRM para indicarle el tipo de lenguaje de marcado que utiliza.</p>   |
| <p>Tipo de Contenido HTTP</p>              | <p>Se parece al campo HTTP Aceptados. Si especifica un lenguaje de marcado en este campo, se asegura de que cuando Sage CRM envíe una respuesta al dispositivo, le informe del lenguaje de marcado que envía.</p>  |
| <p>Soporta marcos HTML</p>                 | <p>Especifica si el dispositivo que se está configurando admite marcos HTML.</p>   |
| <p>Extensión de imagen del dispositivo</p> | <p>Especifica la extensión de los archivos de imagen (.jpg, .gif, .png, etc.) que se van a usar con el dispositivo.</p>  |
| <p>Página de códigos del dispositivo</p>   | <p>Especifica el juego de caracteres. Por ejemplo, shiftjs o UTF-8.</p>  |

|                                 |  |
|---------------------------------|--|
| Máximo de filas del dispositivo | Especifica el número máximo de filas que pueden aparecer en una tabla.   |
| Archivo CSS de dispositivo      | Especifique el archivo CSS que desee que se asocie al dispositivo.   |
| Tipo de navegador               | El tipo de navegador compatible con el dispositivo. Seleccione HTML 4, HTML limitado u Otro. HTML 4 ofrece para el dispositivo la interfaz de usuario de escritorio habitual. Si no está seguro de la configuración y desea que Sage CRM asigne un tipo de navegador, seleccione Otro. |

## Solución de problemas de acceso a Sage CRM desde dispositivos móviles

**Sage CRM Mobile** le permite trabajar en línea utilizando un navegador en cualquier dispositivo móvil. Cada agente tiene un agente de usuario, que es una cadena de texto que identifica la versión exacta del navegador y sistema operativo del dispositivo. Hay dos temas de la interfaz de usuario de Sage CRM que los agentes de usuario asignan. 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*. Estos dispositivos vinculan a archivos XSL que muestran el tema adecuado. Si tiene problemas mientras utiliza Sage CRM Mobile desde un smartphone o tablet, compruebe las siguientes sugerencias de solución de problemas.

### El tema de Sage CRM Mobile no se muestra en el dispositivo

Asegúrese de que el agente de usuario para el smartphone o tablet está asignado correctamente al dispositivo en CRM. El agente de usuario puede ser un dispositivo sin asignar o asignarse a un dispositivo diferente. Si desea obtener más información, consulte [Asignación de agentes de usuario \(página 3-1\)](#).

### El vínculo Dispositivos no está disponible en el área Personalización avanzada

La licencia de Mobile de Sage CRM no está instalada. Póngase en contacto con su socio comercial para obtener información sobre cómo obtener una clave de licencia con la opción de Mobile.

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

El smartphone o tablet envía un agente de usuario diferente cuando se accede mediante un vínculo de la pantalla de inicio. Compruebe los agentes de usuario sin asignar para un agente de usuario de smartphone o tablet, y asígnelo al dispositivo correcto.

### El smartphone o tablet no encuentran el servidor Web de CRM

Asegúrese de que la instalación de CRM es accesible públicamente o que el smartphone se conecta a una VPN a la que puede acceder la instalación de CRM.



**Se muestra la pantalla de inicio de sesión predeterminada en vez de la pantalla del smartphone**

Los metadatos de CRM no se han cargado aún (por ejemplo, debido a IISReset). Inicie sesión y el tema del smartphone se mostrará correctamente.

# Capítulo 4: Trabajo con Sage CRM Mobile

- Inicio de sesión
- Adición de un icono de la pantalla de inicio
- Establecimiento de una vista de tablet predeterminada
- Cerrar sesión
- Navegación por la pantalla móvil
- Búsqueda de información
- Cambio de la información de clientes
- Adición de información de clientes
- Navegación por el calendario
- Gestión de clientes potenciales, oportunidades e incidencias
- Ejecución de un informe
- Funciones del cuadro de mando clásico

## Inicio de sesión

1. Abra el navegador de Internet en su navegador móvil e introduzca la URL proporcionada por su administrador del sistema. Si ya ha accedido a Sage CRM desde su equipo de sobremesa, escriba la URL que utiliza habitualmente. Normalmente tiene este aspecto:  
**http://suservidor/suaplicación**. Aparecerá la página Conectar.
2. Introduzca su nombre de usuario y contraseña y toque **Iniciar sesión**. Habrá iniciado la sesión. De forma predeterminada, el inicio de sesión correcto muestra la página de inicio de Sage CRM Mobile.

## 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.

## Establecimiento de una vista de tablet predeterminada

Al trabajar desde una tablet, es posible hacerlo con dos vistas diferentes de Sage CRM:

- La vista Tablet está optimizada para el iPad o las tablets Android en pantallas de 10" o 7".
- La vista Escritorio tiene el mismo aspecto que Sage CRM en un equipo de sobremesa. Si desea aprovechar la interfaz de usuario con todas las funciones de Sage CRM, utilice el modo Escritorio.

Para establecer la preferencia de acceso predeterminada cuando se trabaja con Sage CRM desde un dispositivo tablet:

1. Inicie sesión en Sage CRM desde un escritorio.
2. Haga clic en **Mi CRM | Preferencias**.
3. Establezca el campo **Versión de tablet predeterminada** a **Versión de escritorio** o **Versión para tablets**.
4. Haga clic en **Guardar**.

La próxima vez que inicie sesión desde un dispositivo tablet, se mostrará el tema seleccionado.

## Cierre de sesión

Para cerrar sesión, toque la opción **Finalizar sesión** en la página de inicio de Sage CRM Mobile.

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.

## Navegación por la pantalla móvil

Cuando inicie sesión por primera vez, aparecerá la página de inicio de Sage CRM Mobile donde, dependiendo de sus derechos de usuario, verá las principales opciones de menú de Sage CRM.

## Búsqueda de información

1. Toque **Buscar** y seleccione la categoría de entidad que desee buscar. Las opciones disponibles son **Empresa**, **Persona**, **Incidencia**, **Oportunidad** y **Cliente potencial**.



Documentos no son compatibles en la solución Web móvil. Los documentos asociados a una empresa, una persona, una incidencia, una oportunidad o un cliente potencial no serán visibles para los usuarios que accedan a Sage CRM desde un móvil.

2. Escriba uno o más criterios de búsqueda.
3. Toque **Buscar** para iniciar la búsqueda.
4. Toque uno de los vínculos para ampliar la información de cliente. Si obtiene una lista de resultados larga, puede ir al número de página que desee introduciendo el número de página en el campo **Ir a la página** y tocando la flecha a la derecha.
5. Si está utilizando un tablet, toque un número de teléfono para crear un nuevo contacto o añadirlo a un contacto existente en la libreta de contactos de su tablet. Este comportamiento depende del dispositivo.

6. 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.
7. Para ver un mapa de la ubicación de un contacto; toque el icono **Mapa** del campo **Dirección**. Aparecerá un mensaje que indica que Google Maps quiere utilizar su ubicación actual. Toque **Aceptar** para aceptar y el mapa se mostrará en una nueva ventana.

## Cambio de la información de clientes

Para actualizar un registro, toque **Modificar**.



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, el botón Modificar no estará disponible.

Por ejemplo, para modificar un registro de Comunicación para la empresa actual:

1. Seleccione una comunicación desde la pestaña Comunicación y toque **Modificar**. El registro aparecerá en modo de modificación.
2. Toque el campo que desee actualizar.
3. Toque **Guardar**.

## Adición de información de clientes

1. Toque **Nuevo**. Aparecerá una lista con los tipos de registros a los que tiene acceso para crear.
2. Toque el tipo de registro que desee crear. Aparecerá la pantalla de introducción de datos.
3. Cuando haya cumplimentado los campos, toque **Guardar**. Si existen errores de validación, aparecerá un mensaje emergente y los campos obligatorios que no estén cumplimentados aparecerán resaltados.
4. Cuando se hayan cumplimentado todos los campos obligatorios, toque **Guardar**. Aparecerá la página Resumen.

### Ejemplo: adición de una nueva empresa

1. Toque **Nuevo** en la página de inicio de Sage CRM Mobile.
2. Toque **Empresa**.
3. Cumplimente los detalles de la nueva empresa y toque **Guardar**. Si hay errores de validación, recibirá un mensaje emergente y los campos obligatorios aparecerán en rojo. Toda la información que haya añadido desde su dispositivo móvil se mostrará también en Sage CRM de escritorio.

## Navegación por el calendario

Puede ver el calendario en una vista diaria o semanal.

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

- Para filtrar el calendario, utilice las opciones de filtrado. Por ejemplo, establezca el campo **Estado** como **Pendiente** para ver únicamente tareas y citas pendientes en su calendario.
- Para navegar por las páginas, utilice **Siguiente Anterior**.
- Para crear una tarea nueva dentro de la vista diaria, toque **Nuevo**.
- Para crear una nueva cita:
  1. Seleccione la hora y la fecha en las que va a tener lugar la cita.
  2. Cumplimente los detalles.
  3. Al guardarla, la comunicación se guarda en su área de trabajo Mi CRM.
- Para ver un día específico, toque la fecha de ese día.
- Mientras se encuentre en la vista diaria, puede pulsar una hora para añadir una cita a esa franja temporal.
- Si está en la vista semanal, puede pulsar un día para ir al resumen de ese día.
- Puede crear una comunicación vinculada a una persona, una empresa, una oportunidad o una incidencia. Por ejemplo, para crear una comunicación vinculada a una persona:
  1. Abra la página de resumen correspondiente a la persona.
  2. Toque **Comunicaciones** en la lista del área de contexto.
  3. Toque **Nuevo**.
  4. Al cumplimentar los detalles y guardarla, ésta se guarda en el contexto de la persona.

## Gestión de clientes potenciales, oportunidades e incidencias

Para crear un cliente potencial, una oportunidad o una incidencia:

1. Toque **Nuevo** y seleccione **Cliente potencial**, **Oportunidad** o **Incidencia** en el menú Nuevo.
2. Escriba los detalles en el formulario de entrada. Puede que tenga que deslizar hacia abajo para cumplimentar todos los detalles.
3. Toque **Guardar**.  
Como alternativa, busque una persona o empresa específica y vincule el cliente potencial, la incidencia o la oportunidad a ella.

Para actualizar un cliente potencial existente:

1. Busque el cliente potencial, la oportunidad o la incidencia y abra la página Resumen.
2. Toque **Modificar**.
3. Realice las modificaciones y toque **Guardar**.



Las acciones de flujo de procesos no están disponibles al trabajar con Sage CRM a través de un sitio web móvil.

## Campos de Selección de búsqueda avanzada

La pequeña lupa junto a una pequeña flecha que apunta hacia abajo indica que se trata de un campo Selección de búsqueda avanzada. Por ejemplo, se muestra para los campos Empresa y Persona en la página Nueva incidencia.

Si aparece el icono de selección de búsqueda avanzada, puede escribir algunas letras y pulsar el icono de la lupa, con lo que obtendrá los resultados de la búsqueda debajo del campo. Si pulsa uno de los resultados, se cumplimentará el cuadro de texto; si sólo aparece un elemento, la descripción se cumplimentará directamente con él.

Una vez vinculado un registro (de empresa, persona, etc.) al campo de selección de búsqueda, podrá acceder a la página de resumen de la empresa o persona.

## Ejecución de un informe

Puede visualizar informes si cuenta con los derechos apropiados.

Sage CRM incluye informes de muestra en distintas categorías como, por ejemplo, Ventas y Atención al cliente.

Para ejecutar un informe de ejemplo:

1. Toque **Informes** en la página principal.
2. Seleccione una categoría de la lista **Seleccionar categoría**. Aparecerá una lista de informes disponibles en dicha categoría.
3. Toque el informe que desea ejecutar.
4. Seleccione cualquier criterio de búsqueda adicional de la lista desplegable 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.



Puede ejecutar cualquier informe que haya creado desde el escritorio en el dispositivo móvil. Ejecútelos del mismo modo en que ejecuta los informes de ejemplo.

## Funciones del cuadro de mando clásico

Puede definir el cuadro de mando clásico que desea ver en el dispositivo móvil desde el escritorio.

**Nota:** Solamente los clientes que hayan actualizado SageCRM.com v7 tendrán acceso al cuadro de mando clásico.

Para seleccionar un cuadro de mando clásico:

1. Desde su escritorio, haga clic en **Mi CRM | Cuadro de mando | Ir al cuadro de mando clásico**.



El cuadro de mando interactivo no es compatible con smartphones y dispositivos móviles obsoletos. Sin embargo, puede trabajar con el cuadro de mando interactivo en un tablet si ha configurado el modo Escritorio en el tablet.

2. Seleccione el cuadro de mando clásico que desea ver en el dispositivo móvil en la lista desplegable **Cuadro de mando**. Aparecerá la página **Contenido de Cuadro de mando**.
3. Haga clic en **Modificar detalles del cuadro de mando**. Aparecerá la página **Propiedades de Cuadro de mando**.
4. Seleccione **Establecer como cuadro de mando móvil** y, a continuación, haga clic en **Guardar**. Para obtener información sobre la creación y adición de contenido a los cuadros de mando clásicos e interactivos, consulte el Manual del usuario.
5. Cuando haya completado la configuración en el navegador completo, el cuadro de mando será accesible desde su dispositivo móvil.

Para ver un cuadro de mando clásico desde su dispositivo móvil:

1. Toque **Mi CRM** si todavía no está en el contexto Mi CRM.
2. Toque **Cuadro de mando** de la lista en el área de contexto. Aparecerá el cuadro de mando preferido.

