

SEGURIDAD Y PERMISOS

CRM.ES

VERSIÓN 6.X

Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD Y PERMISOS	4
2. ¿QUÉ ES la seguridad y permisos?	4
3. Usuarios.....	5
4. ROLES	6
5. PERFILES.....	9
6. GRUPOS.....	11
7. REGLAS DE ACCESO	13

1. INTRODUCCIÓN A LA SEGURIDAD Y PERMISOS

Bienvenido.

Primeramente, agradecerte por usar CRM.ES. Esta aplicación está diseñada para ayudar a tu empresa a organizar y mantener eficazmente información crucial en muchos aspectos de su negocio.

Sobre el manual...

El objetivo principal por lo que hemos diseñado este manual es para dar soporte sobre cómo añadir la seguridad y los permisos necesarios a los usuarios del crm.

2. ¿QUÉ ES LA SEGURIDAD Y PERMISOS?

La seguridad y permisos, te permite gestionar la funcionalidad del crm para que sea lo más eficiente posible.

Te permite seleccionar que rol tiene que tener cada usuario y que registros puede ver, editar o eliminar. También te permite seleccionar que roles pueden ver ciertos módulos y las acciones que pueden hacer sobre el mismo.

El manual se dividirá en los siguientes apartados:

- Usuarios
- Roles
- Perfiles
- Grupos
- Reglas de Acceso

3. USUARIOS

En el crm puedes crear los usuarios que creas conveniente y haga que tu crm sea eficiente. Para crear uno deberás de ir a la rueda de engranaje y hacer clic en la opción *Administrar Usuarios*, a continuación, irás al listado de usuarios del crm.

Ilustración 1: Listado de usuarios

Para crear un nuevo usuario deberás de hacer clic en el botón *Añadir Usuario*, te mostrará el siguiente formulario, donde tienes que añadir el nombre de usuario, nombre, apellidos, correo electrónico, contraseña, rol, etc. La creación de los roles lo podrás ver en el siguiente apartado del manual. Una vez creado el usuario, aparecerá en el listado de usuarios del crm.

Ilustración 2: Creación de usuario

4. ROLES

En este apartado, que encontrarás en el menú *Diseñador* situado en la parte izquierda, puedes ver la jerarquía de **Roles** de tu empresa. En función de la posición en la que esté un usuario en la jerarquía de roles, tendrá diferentes permisos para acceder a ciertos registros.

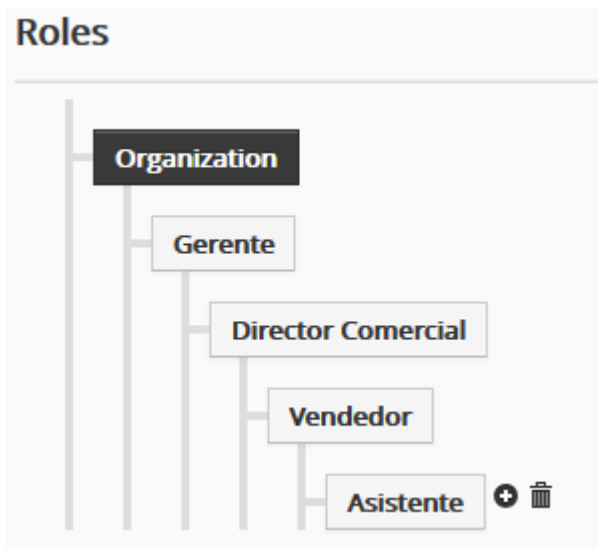


Ilustración 3: Jerarquía de Roles

Los roles mostrados en la anterior imagen son los que hay por defecto en el crm, pero se pueden crear nuevos, editarlos o eliminarlos. Para crear un nuevo rol hay que clic en el símbolo más (+), te en cuenta que los roles están en diferentes niveles, según la funcionalidad que tenga dentro de tu empresa. Al hacer clic sobre el más, el nuevo rol se creará un nivel por debajo. A continuación, puedes ver el formulario de creación de un rol:

Roles

Nombre*:

Informa a:

Puede asignar registros a: Todos los usuarios Todos los usuarios de nivel igual o inferior Todos los usuarios de nivel inferior

Privilegios: Asignar privilegios directamente al Rol Asignar privilegios a partir de perfiles existentes

Ilustración 4: Creación de roles

Como has podido observar en el formulario de creación de un rol, hay diferentes apartados:

- **Nombre:** es el nombre del rol.
- **Informa a:** es el nivel superior del rol a crear.
- **Puede asignar registros a:** puedes escoger si el usuario que tenga asignado este rol puede asignar registros a todos los usuarios, a todos los usuarios de nivel igual o inferior o únicamente a todos los usuarios de nivel inferior.
- **Privilegios:** tenemos dos opciones, asignar directamente los privilegios al mismo rol, es decir, seleccionar que módulos puede ver, editar o borrar, o asignar privilegios a partir de perfiles existentes, que lo verás en el siguiente apartado del manual.

En el último apartado de la creación, al escoger la opción *Asignar privilegios directamente al Rol*, te mostrará el siguiente formulario:

Privilegios: Asignar privilegios directamente al Rol Asignar privilegios a partir de perfiles existentes

Copiar privilegios desde

Ver Todos **1** Puede ver toda la información del módulo
 Editar Todos **2** Puede editar toda la información del módulo

<input checked="" type="checkbox"/> Módulos	<input checked="" type="checkbox"/> Ver	<input checked="" type="checkbox"/> Crear/Editar	<input checked="" type="checkbox"/> Borrar	Privilegios de Campo y Herramientas
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards				
<input checked="" type="checkbox"/> Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Contactos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Cuentas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Potenciales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>

Ilustración 5: Asignar privilegios directamente al Rol

En el formulario puedes hacer las siguientes acciones:

- Copiar los privilegios de perfiles existentes.
- Al hacer clic en *Ver Todos*, el usuario del rol podrá ver todos los registros del crm, incluso si desmarcamos la opción de *Ver* de algún módulo.
- Si marcamos *Editar Todos*, podrá editar todos los registros del crm, incluso si en alguno de los módulos desmarcamos la opción de *Crear/Editar*.
- Puedes seleccionar que módulo puede ver, Crear/Editar o Borrar el rol. Te en cuenta que, si las opciones explicadas anteriormente están marcadas, lo podrá ver y editar todo incluso si tiene las opciones de *Ver*, *Crear/Editar* o *Borrar* marcadas.

- Si haces clic en la flecha de la columna *Privilegios de Campo y Herramientas* de cualquier módulo, podrás ver todos los campos del mismo y seleccionar que campos puede ver, ver y editar o los que no puede ver. También puede seleccionar si el usuario puede Importar, Exportar o Gestionar los registros duplicados del módulo. En la siguiente imagen puedes ver los campos disponibles de Oportunidades.

<input checked="" type="checkbox"/> Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Mostrar campos																					
<p>Campos ● Invisible ● Sólo lectura ● Escritura</p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> * Nombre Oportunidad</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Importe</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Relacionado con</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> * Probabilidad</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> * Fecha Estimada de Cierre</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Tipo</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> * Fase de Venta</td> <td><input type="checkbox"/> Siguiete Paso Campo invisible</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> * Asignado a</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Fuente</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Modificado por</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Campaña Origen</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Nombre de contacto</td> <td><input type="checkbox"/> Descripción Campo sólo lectura</td> <td><input type="checkbox"/> Fecha de Creación</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Última Modificación</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> ID de Oportunidad</td> <td><input type="checkbox"/> Creado por</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Importe Ponderado</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Paid Amount</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Remaining Amount</td> </tr> </table>					<input checked="" type="checkbox"/> * Nombre Oportunidad	<input checked="" type="checkbox"/> Importe	<input checked="" type="checkbox"/> Relacionado con	<input checked="" type="checkbox"/> * Probabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> * Fecha Estimada de Cierre	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo	<input checked="" type="checkbox"/> * Fase de Venta	<input type="checkbox"/> Siguiete Paso Campo invisible	<input checked="" type="checkbox"/> * Asignado a	<input checked="" type="checkbox"/> Fuente	<input checked="" type="checkbox"/> Modificado por	<input checked="" type="checkbox"/> Campaña Origen	<input checked="" type="checkbox"/> Nombre de contacto	<input type="checkbox"/> Descripción Campo sólo lectura	<input type="checkbox"/> Fecha de Creación	<input type="checkbox"/> Última Modificación	<input checked="" type="checkbox"/> ID de Oportunidad	<input type="checkbox"/> Creado por	<input checked="" type="checkbox"/> Importe Ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> Paid Amount	<input checked="" type="checkbox"/> Remaining Amount
<input checked="" type="checkbox"/> * Nombre Oportunidad	<input checked="" type="checkbox"/> Importe	<input checked="" type="checkbox"/> Relacionado con																							
<input checked="" type="checkbox"/> * Probabilidad	<input checked="" type="checkbox"/> * Fecha Estimada de Cierre	<input checked="" type="checkbox"/> Tipo																							
<input checked="" type="checkbox"/> * Fase de Venta	<input type="checkbox"/> Siguiete Paso Campo invisible	<input checked="" type="checkbox"/> * Asignado a																							
<input checked="" type="checkbox"/> Fuente	<input checked="" type="checkbox"/> Modificado por	<input checked="" type="checkbox"/> Campaña Origen																							
<input checked="" type="checkbox"/> Nombre de contacto	<input type="checkbox"/> Descripción Campo sólo lectura	<input type="checkbox"/> Fecha de Creación																							
<input type="checkbox"/> Última Modificación	<input checked="" type="checkbox"/> ID de Oportunidad	<input type="checkbox"/> Creado por																							
<input checked="" type="checkbox"/> Importe Ponderado	<input checked="" type="checkbox"/> Paid Amount	<input checked="" type="checkbox"/> Remaining Amount																							
<p>Herramientas Herramientas de Importar, Exportar y Gestión de Duplicados</p> <table border="1"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Importar</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Exportar</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Gestión de duplicados</td> </tr> </table>					<input checked="" type="checkbox"/> Importar	<input checked="" type="checkbox"/> Exportar	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión de duplicados																		
<input checked="" type="checkbox"/> Importar	<input checked="" type="checkbox"/> Exportar	<input checked="" type="checkbox"/> Gestión de duplicados																							

Ilustración 6: Campos disponibles de un módulo

Una vez tengas configurado el rol, al guardarlo, en la jerarquía de roles lo encontrarás un nivel inferior al rol el cual añadiste el nuevo.

5. PERFILES

Los perfiles se utilizan para controlar las acciones que los usuarios pueden realizar en los registros del crm. Además, los perfiles se pueden usar para restringir el acceso a campos o módulos específicos.

Este apartado lo encontrarás en el menú *Diseñador* situado en la parte izquierda, debajo de los Roles, explicados anteriormente. Al hacer clic en Perfiles encontrarás todos los que están creado y están disponibles para asociarlos a un rol en el caso que sea necesario, ya que, en un mismo rol, puedes configurar los permisos a los módulos directamente.

Nombre de Perfil	Descripción
Administrador	Este es el perfil del Administrador
Comercial	Perfil Relacionado con Ventas y Comercial
Soporte	Perfil relacionado con el departamento técnico y de soporte
Invitado	Perfil de Invitado - No puede modificar casi nada.

Ilustración 7: Perfiles

Si haces clic en cualquiera de los perfiles disponibles, podrás ver que permisos tiene para cada módulo, que campos puede ver del mismo y si tiene permisos para importar, exportar y fusionar registros.

Para crear un nuevo perfil tienes que hacer clic en *Añadir Perfil*.

A continuación, te mostrará el siguiente formulario, donde deberás de darle un nombre al nuevo perfil, una descripción y configurar los permisos que tendrá en los diferentes módulos.

Crear Perfil Guardar Cancelar

*Nombre Perfil:

Descripción:

Ver Todos 1 Puede ver toda la información del módulo

Editar Todos 2 Puede edtar toda la información del módulo

Editar privilegios para este perfil:

<input checked="" type="checkbox"/> Módulos	<input checked="" type="checkbox"/> Ver	<input checked="" type="checkbox"/> Crear/Editar	<input checked="" type="checkbox"/> Borrar	Privilegios de Campo y Herramientas
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards				
<input checked="" type="checkbox"/> Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Contactos	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="button" value="v"/>

Ilustración 8: Creación de un perfil

Como puedes observar, el menú es exactamente igual al de asignar los privilegios directamente al rol, funcionaría de la misma manera.

La primera opción que puedes configurar es si el perfil puede ver o editar todos los registros. Al marcar estas dos opciones, el perfil tendrá todos los permisos disponibles para cualquier módulo que tenga activo.

Una vez configuradas las dos primeras opciones, puedes activar o desactivar los módulos que el perfil podrá ver. Para activar o desactivar un módulo, únicamente deberás marcar o no el checkbox situado en el lado izquierdo del nombre del módulo.

En los módulos que tenga activos, puedes configurar si el perfil puede únicamente ver, crear/editar o borrar los registros. También puedes seleccionar que campos puede ver y si tiene permisos para importar, exportar y fusionar registros. Los campos pueden ser de tres tipos, invisible, solo lectura y de escritura. Para que un campo sea invisible, o cualquier de los otros tipos, debes de hacer clic sobre el círculo de color situado a la parte izquierda del campo y moverlo hacia la izquierda o derecha en función del tipo que quieras que sea el campo.

En la siguiente imagen puedes ver donde están situadas todas estas opciones.

Ver Todos Puede ver toda la información del módulo
 Editar Todos Puede editar toda la información del módulo

Editar privilegios para este perfil:

<input checked="" type="checkbox"/> Módulos	<input checked="" type="checkbox"/> Ver	<input checked="" type="checkbox"/> Crear/Editar	<input checked="" type="checkbox"/> Borrar	Privilegios de Campo y Herramientas
<input checked="" type="checkbox"/> Dashboards				
<input checked="" type="checkbox"/> Oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="radio"/> Invisible <input checked="" type="radio"/> Sólo lectura <input checked="" type="radio"/> Escritura

Campos

<input checked="" type="radio"/> Nombre Oportunidad	<input checked="" type="radio"/> Importe	<input checked="" type="radio"/> Relacionado con
<input checked="" type="radio"/> Probabilidad	<input checked="" type="radio"/> Fecha Estimada de Cierre	<input checked="" type="radio"/> Tipo
<input checked="" type="radio"/> Fase de Venta	<input checked="" type="radio"/> Siguiete Paso	<input checked="" type="radio"/> Asignado a
<input checked="" type="radio"/> Fuente	<input checked="" type="radio"/> Modificado por	<input checked="" type="radio"/> Campaña Origen
<input checked="" type="radio"/> Nombre de contacto	<input checked="" type="radio"/> Descripción	<input checked="" type="radio"/> Fecha de Creación
<input checked="" type="radio"/> Última Modificación	<input checked="" type="radio"/> ID de Oportunidad	<input checked="" type="radio"/> Creado por
<input checked="" type="radio"/> Importe Ponderado	<input checked="" type="radio"/> Paid Amount	<input checked="" type="radio"/> Remaining Amount

Herramientas

<input checked="" type="checkbox"/> Import	<input checked="" type="checkbox"/> Exportar	<input checked="" type="checkbox"/> DuplicatesHandling
--	--	--

Ilustración 9: Configuración de un módulo

Cuando hayas configurado todos los módulos para el perfil, al guardarlo, ya estará disponible para asociarlo a un rol en el caso de asignar los privilegios a partir de un perfil existente.

Para editar un perfil lo puedes hacer de dos maneras, haciendo clic en el lápiz que aparece en la parte derecha al pasar el ratón por encima del perfil, o entrando en el perfil y haciendo clic en el botón *Editar* situado en la parte superior derecha.

Nombre de Perfil	Descripción	
Administrador	Este es el perfil del Administrador	
Comercial	Perfil Relacionado con Ventas y Comercial	  
Soporte	Perfil relacionado con el departamento técnico y de soporte	
Invitado	Perfil de Invitado - No puede modificar casi nada.	

Vista Perfil **Editar**

*Nombre Perfil: Comercial

Descripción: Perfil Relacionado con Ventas y Comercial

Ilustración 10: Editar un perfil

Para borrar un perfil, únicamente hay que hacer clic en el ícono de la papelera que aparece al pasar el ratón por encima del perfil situado a la derecha del perfil.

Comercial	Perfil Relacionado con Ventas y Comercial	  
-----------	---	---

Ilustración 11: Borrar un perfil

6. GRUPOS

Es una combinación de múltiples usuarios, roles y grupos para administrar el conjunto común de registros, es decir, puedes crear grupos formados por usuarios, roles y grupos del crm.

Un registro del crm, ya sea una Cuenta, Contacto, Potencial... etc, puede ser asignado a un grupo.

Para crear un grupo debes hacer clic en *Añadir Grupo*, te mostrará un formulario donde deberás introducir un nombre al grupo, descripción y los miembros que lo integran.

Grupos

+ Añadir Grupo 1 a 3    

Nombre de Grupo	Descripción
Equipo de Ventas	Grupo Relacionado con las Ventas
Marketing y Gerencia	Grupo relacionado con las actividades de Marketing
Grupo de Soporte	Grupo Relacionado con el Soporte a Clientes

Ilustración 12: crear nuevo grupo

Creando nuevo Grupo

* Nombre Grupo

Descripción

Miembros Grupo

Usuarios

Grupos

Roles

Rol y Subordinados

Ilustración 13: Formulario creación de un grupo

En el apartado *Miembros Grupo*, hace referencia a los integrantes que tendrá el grupo, puedes añadir usuarios, roles, roles y niveles inferiores o grupos existentes del crm. Al hacer clic te mostrará todos los integrantes disponibles para añadir en el grupo.

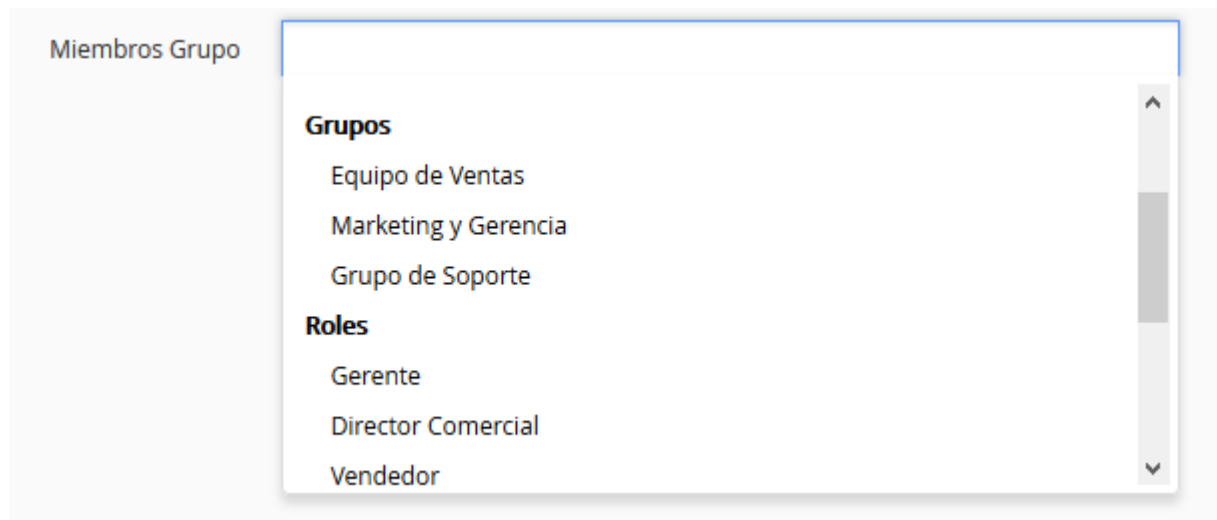


Ilustración 14: usuarios, grupos y roles del crm

Para editar o borrar un grupo, debes pasar el ratón por encima del grupo y hacer clic sobre el lápiz o papelera que te aparecen en la parte derecha respectivamente.

Grupos

1 a 3

Nombre de Grupo	Descripción	
Equipo de Ventas	Grupo Relacionado con las Ventas	
Marketing y Gerencia	Grupo relacionado con las actividades de Marketing	<input type="button" value="✎"/> <input type="button" value="🗑"/>
Grupo de Soporte	Grupo Relacionado con el Soporte a Clientes	

Ilustración 15: Editar o eliminar un grupo

7. REGLAS DE ACCESO

Las reglas de acceso se utilizan para configurar las reglas de uso compartido de datos entre los usuarios en una jerarquía de roles. En el crm, el acceso a los registros se establece en público por defecto, lo que permite que todos los usuarios los puedan ver.

Antes de profundizar, hay que recalcar estos puntos importantes:

Reglas básicas:

- Los usuarios administradores tienen acceso a todos los registros.
- Los propietarios de los registros y los roles superiores tienen acceso completo siempre que su perfil lo permita.

Uso de las reglas de acceso:

- **Modo público:** permite al usuario ver los registros del módulo. Puedes utilizar las reglas de acceso para permitir que un usuario únicamente pueda ver, crear/editar o crear/editar/eliminar un registro.
- **Modo privado:** utiliza el uso compartido privado para bloquear el acceso público. Utiliza las reglas de acceso personalizadas para ampliar el acceso de lectura a los usuarios que pertenecen a grupo o roles.

Las reglas de acceso te permiten configurar los siguientes permisos:

- **Privado:** el usuario únicamente puede acceder a los registros que tiene asignados y a los registros asignados a usuarios de un rol inferior.
- **Público sólo lectura:** el usuario puede ver los registros del módulo, pero no modificarlos ni eliminarlos.
- **Público Lectura, Crear/Editar:** el usuario puede ver, crear y editar un registro, pero no eliminarlo.
- **Público Lectura, Crear/Editar, Eliminar:** el usuario puede ver, crear, editar y eliminar registros de un módulo.

A continuación, verás las opciones explicadas para dar permisos al usuario en ciertos módulos:

Módulo	Público: Sólo lectura	Público: Lectura, Crear/Editar	Público: Lectura, Crear/Editar, Eliminar	Privado	Reglas de Acceso Avanzado
Tarea	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Oportunidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Cuentas y Contactos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Potenciales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Casos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Presupuestos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Ordenes de Compra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼
Pedidos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	▼

Ilustración 16: Reglas de acceso

Si modificas los permisos de un módulo, para que los cambios se apliquen, debes de guardarlos haciendo clic en *Aplicar Reglas de Acceso Nuevas*, situado en la parte superior derecha.

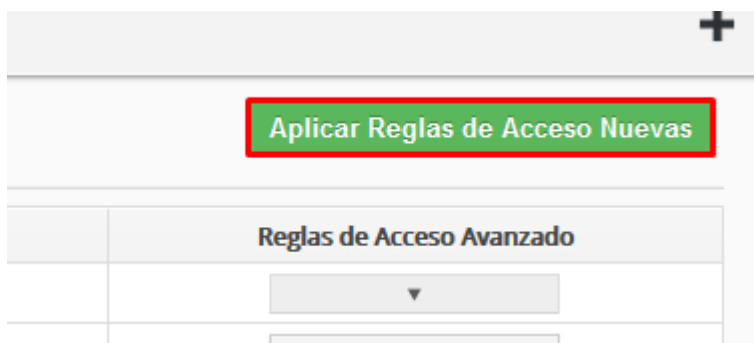


Ilustración 17: Aplicar reglas de acceso nuevas

En el caso de que un módulo sea privado, es decir, que el usuario únicamente puede ver los registros que tiene asignados o los asignados de los usuarios de roles inferiores, puedes crear nuevas reglas de acceso avanzadas para permitir que un usuario de un rol inferior pueda ver los registros de su rol superior, por ejemplo.

Para añadir una regla de acceso personalizada hay que hacer clic en la flecha situada en la parte derecha del módulo y en *Añadir Regla Personalizada*.

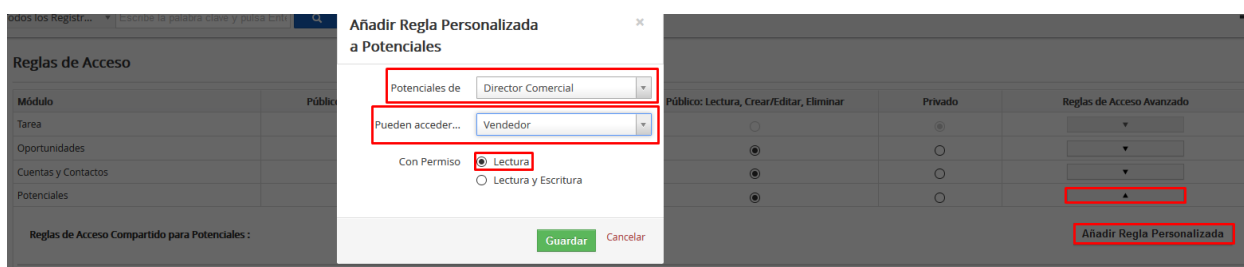


Ilustración 18: Añadir regla de acceso personalizada

En este caso, puedes ver un ejemplo del módulo de potenciales. Lo que quiere decir, es que todos los registros asignados al rol *Director Comercial*, puede acceder el rol *Vendedor*, pero únicamente con permisos de lectura. En la lista puedes seleccionar *Grupos, Roles, Roles y Subordinados*. Una vez configurado, al guardarlo te aparecerá en listado de reglas de acceso personalizadas del módulo.

Regla Número	Potenciales de	Pueden acceder...	Privilegios
1	Rol: Director Comercial	Rol: Vendedor	Solo Lectura

Ilustración 19: Regla de acceso personalizada

Puedes añadir tantas reglas de acceso personalizadas como creas necesarias para que haya un funcionamiento óptimo del crm.