

ÍNDICE SISTEMÁTICO

	<u>PÁGINA</u>
Sumario	5
Prólogo	7
Unidad didáctica 1. Software libre y open source	9
Objetivos de la Unidad	10
1. Origen del software libre	11
2. El concepto de software libre y de open source	14
2.1. Software libre	14
2.2. Open source	18
3. Ventajas del open source o código de fuentes abiertas	21
4. Software de código abierto y su comercialización	23
5. Documentación libre	24
6. Licencias	25
7. Sistemas operativos	28
8. Aplicaciones de software libre. Forjas y repositorios	32

9. Software libre y empresa	33
Conceptos básicos a retener	38
Actividades de autocomprobación	39
Ejercicios voluntarios	41
Referencias bibliográficas	41
 Unidad didáctica 2. Introducción a los sistemas de gestión CRM	43
Objetivos de la Unidad	45
1. Introducción a los CRM	46
1.1. Sistemas de gestión empresarial	46
1.2. Un CRM para pymes: Vtiger	47
1.3. Vtiger: arquitectura básica	49
2. Vtiger: módulos básicos	50
3. Instalación	53
4. Administración y configuración básica	56
4.1. Usuarios y acceso	57
4.2. Gestión de la seguridad: roles, perfiles y grupos	59
5. Diseñador de módulos	66
5.1. Editor de campos	67
5.2. Editor de listas desplegadas	67
5.3. Dependencias entre listas	69
5.4. Editor de menú	69
5.5. Administrador de módulos	70
6. Otras configuraciones	71
6.1. Plantilla básica de la empresa	71
6.2. Configuraciones adicionales	71
6.2.1. Anuncios	71
6.2.2. Servidor de correo saliente	72
6.2.3. Inventario: condiciones generales	73
6.2.4. Monedas	74
6.2.5. Numeración de registros	74
6.2.6. Impuestos	75

6.2.7. Clasificador de correos	76
6.2.8. Flujos de trabajo	77
6.2.9. Editor de configuración	78
6.2.10. Planificador	79
6.2.11. Portal del cliente	79
6.2.12. Formulario web	79
Conceptos básicos a retener	81
Actividades de autocomprobación	82
Ejercicios voluntarios	84
Referencias bibliográficas	84
 Unidad didáctica 3. Sistema de gestión de ventas y almacén	85
Objetivos de la Unidad	87
1. Organización de Vtiger	88
2. Funciones de logística e inventario	90
2.1. Módulo de productos	91
2.2. Módulo de servicios	94
2.3. Módulo de tarifas	95
2.4. Módulo de recursos	96
2.5. Módulo de proveedores	97
2.6. Módulo de órdenes de compra	99
3. Funciones de venta	100
3.1. El flujo de ventas en Vtiger	103
3.2. Módulo de precontactos	105
3.3. Módulo de cuentas	107
3.4. Módulo de contactos	108
3.5. Módulo de oportunidades	109
3.6. Módulo de presupuestos	110
3.7. Módulo de órdenes de venta	113
3.8. Módulo de facturas	114
Conceptos básicos a retener	116
Actividades de autocomprobación	117

Ejercicios voluntarios	120
Referencias bibliográficas	120

Unidad didáctica 4. Sistema de gestión de la relación con el cliente en Vtiger: campañas y atención al cliente 121

Objetivos de la Unidad	122
1. La comunicación en un CRM	123
2. Sistema de gestión de campañas comerciales	124
2.1. Segmentación de la base de datos	124
2.1.1. Segmentación directa	125
2.1.2. Segmentación avanzada	127
2.2. Creación de la campaña comercial y lanzamiento de la comunicación	132
3. Sistema de gestión de atención al cliente	137
3.1. Gestor de incidencias	137
3.2. FAQ	139
3.3. Portal del cliente	141
3.4. Gestor de correos	141
Conceptos básicos a retener	143
Actividades de autocomprobación	144
Ejercicios voluntarios	146
Referencias bibliográficas	146

Unidad didáctica 5. Sistema de informes en Vtiger 147

Objetivos de la Unidad	148
1. El sistema de informes en un CRM	149
2. El sistema de informes en Vtiger	151
2.1. Algunos ejemplos de herramientas de reporting	151
3. Informes predefinidos en Vtiger	153
4. Informes personalizados	157
4.1. Proceso de creación de un informe	159
4.2. Informes gráficos	166

5. El cuadro de mando	168
Conceptos básicos a retener	171
Actividades de autocomprobación	172
Ejercicios voluntarios	174
Referencias bibliográficas	174
 Unidad didáctica 6. Sistemas ERP. Odoo/OpenERP (I)	175
Objetivos de la Unidad	177
1. Introducción a los sistemas empresariales	178
1.1. Historia de los ERP	178
1.2. Estructura básica de un ERP	181
1.2.1. Módulo de compras	181
1.2.2. Módulo de ventas y marketing	183
1.2.3. Módulo de finanzas y contabilidad	183
1.2.4. Módulo de fabricación	184
1.2.5. Módulo de recursos humanos	185
1.3. Aspectos esenciales de un ERP	186
2. Instalación de Odoo/OpenERP y primeros pasos	186
2.1. Configuración y administración básica	189
2.1.1. Configuración del usuario administrador	190
2.1.2. Instalación de nuevos módulos	191
2.1.3. Configuración del funcionamiento de los módulos	193
2.1.4. Compañías	197
2.1.5. Creación de usuarios	198
2.1.6. Traducciones	199
3. Gestión de compras y ventas con Odoo/OpenERP	200
3.1. Gestión de compras	200
3.1.1. Compras	201
3.1.2. Productos entrantes	204
3.1.3. Control de facturas	205
3.1.4. Productos	206

3.2. Gestión de ventas	209
3.2.1. Ventas	209
3.2.2. Llamadas telefónicas	211
3.2.3. Productos	211
3.2.4. Configuración	211
4. Contabilidad y análisis financiero con Odoo/OpenERP	212
4.1. Módulo de contabilidad	212
4.1.1. Clientes	212
4.1.2. Proveedores	212
4.1.3. Banco y cajas	213
4.1.4. Asientos contables	213
4.1.5. Planes contables	213
4.1.6. Procesamiento periódico	213
4.1.7. Informes	214
4.1.8. Configuración	214
4.2. Módulo de análisis financiero	214
Conceptos básicos a retener	215
Actividades de autocomprobación	217
Ejercicios voluntarios	219
Referencias bibliográficas	220
 Unidad didáctica 7. Sistemas ERP. Odoo/OpenERP (II)	 221
Objetivos de la Unidad	224
1. Introducción	225
2. Gestión de almacenes y logística con Odoo/OpenERP	226
2.1. Gestión de almacenes	226
2.1.1. Recepción/Envío por pedidos	227
2.1.1.1. Albaranes de entrada	227
2.1.1.2. Albaranes internos	228
2.1.1.3. Albaranes de salida	229
2.1.2. Recepción/Envío de productos	230
2.1.2.1. Productos a recibir/Productos a enviar	230

2.1.3.	Trazabilidad	230
2.1.3.1.	Movimientos de existencias	230
2.1.4.	Control de inventario	231
2.1.4.1.	Estructura de ubicaciones	231
2.1.4.2.	Inventarios físicos	231
2.1.5.	Planificaciones	232
2.1.5.1.	Ejecutar planificaciones	232
2.1.5.2.	Excepciones de abastecimiento	233
2.1.6.	Productos	233
2.1.6.1.	Productos por categoría/Productos	233
2.1.7.	Configuración	233
2.1.7.1.	Almacenes/Ubicaciones	233
2.1.7.2.	Reglas de abastecimiento	235
2.2.	Gestión logística y flotas	235
2.2.1.	Vehículos	236
2.2.2.	Configuración	236
3.	Gestión de la producción y planificación de actividades con Odoo/OpenERP	237
3.1.	Gestión de la producción	237
3.1.1.	Fabricación	237
3.1.1.1.	Órdenes de producción	237
3.1.2.	Planificación	242
3.1.2.1.	Planificación de la orden	242
3.1.3.	Productos	243
3.1.3.1.	Lista de materiales	243
3.1.3.2.	Productos	244
3.1.4.	Configuración	245
3.1.4.1.	Configuración de la lista de componentes	245
3.2.	Planificación de proyectos, tareas y actividades	245
3.2.1.	Proyectos	245
3.2.1.1.	Proyectos	245
3.2.1.2.	Tareas	247
3.2.1.3.	Incidencia	248

4. Gestión de recursos humanos y nóminas con Odoo/OpenERP	249
4.1. Gestión de recursos humanos	250
4.1.1. Recursos humanos	250
4.1.1.1. Empleados	250
4.1.2. Recruitment	251
4.1.2.1. Solicitudes	251
4.1.3. Seguimiento de tiempo	253
4.1.3.1. Mi hoja de servicios actual	253
4.1.3.2. Partes de horas a validar	254
4.1.3.3. Actividades del parte de horas	254
4.1.4. Gastos	254
4.1.5. Ausencias	255
4.1.5.1. Peticiones de ausencia	255
4.1.5.2. Peticiones de ausencia a aprobar	256
4.1.5.3. Peticiones de asignación	256
4.1.5.4. Peticiones de asignación a aprobar	256
4.1.5.5. Resumen de ausencias	257
4.1.6. Evaluación/Petición de entrevista	257
4.1.7. Configuración	257
4.1.7.1. Puestos de trabajo	257
4.1.7.2. Departamentos	258
4.1.7.3. Tipos de ausencia	258
4.1.7.4. Categorías de gasto	258
4.1.7.5. Plan de evaluación	258
4.2. Gestión de nóminas con Odoo/OpenERP	259
Conceptos básicos a retener	261
Actividades de autocomprobación	262
Ejercicios voluntarios	265
Referencias bibliográficas	266
 Unidad didáctica 8. Gestores de contenidos	 267
Objetivos de la Unidad	269
1. Historia de los sistemas de gestión de contenidos	270

2. Principales funciones de un gestor de contenidos	274
2.1. Generación de contenidos	274
2.2. Gestión de contenidos	274
2.3. Publicación de contenidos	275
2.4. Presentación de contenidos	275
3. Clasificación de los gestores de contenidos	276
3.1. Según la tecnología empleada	276
3.2. Según el tipo de licencia del software	278
3.3. Según su finalidad	280
3.4. Tipos de contenidos o finalidad de un CMS	281
4. Comparativa entre los principales gestores de contenidos open source	284
4.1. Drupal	284
4.2. Joomla	285
4.3. WordPress	285
5. Selección e implantación de un gestor de contenidos	287
5.1. Criterios funcionales	287
5.2. Criterios económicos	288
5.3. Criterios tecnológicos	289
5.4. Criterios organizacionales	289
Conceptos básicos a retener	291
Actividades de autocomprobación	293
Ejercicios voluntarios	295
Referencias bibliográficas	296

Unidad didáctica 9. Plataformas de e-commerce 297

Objetivos de la Unidad	299
1. Introducción a las plataformas de e-commerce	300
2. PrestaShop: arquitectura e instalación	302
3. Funcionalidades del front office	304
3.1. Parte pública	304
3.2. Operación de compra	307

4. Funcionalidades del back office	309
4.1. Configuración del cuadro de mando o dashboard	310
4.2. Configuración del catálogo	311
4.2.1. Configuración de la oferta de productos	312
4.2.2. Árbol de categorías	315
4.2.3. Monitorización	317
4.2.4. Atributos y valores	318
4.2.5. Características	318
4.2.6. Fabricantes	318
4.2.7. Proveedores	319
4.2.8. Etiquetas	319
4.2.9. Adjuntos	319
4.3. Estado de pedidos	319
4.3.1. Pedidos	319
4.3.2. Facturas	321
4.3.3. Devoluciones	322
4.3.4. Bonos de entrega	322
4.3.5. Vales	322
4.3.6. Estados	322
4.3.7. Orden de los mensajes	323
4.4. Base de clientes	323
4.4.1. Información de clientes	323
4.4.2. Direcciones	325
4.4.3. Grupos	326
4.4.4. Cestas	327
4.4.5. Servicio de atención al cliente	327
4.4.6. Contacto	327
4.4.7. Títulos	328
4.5. Configuración de la política de precios	328
4.6. Módulos	330
4.7. Transporte	331
4.7.1. Transportistas	331
4.7.2. Preferencias	332
5. Aspectos relativos a la administración del sistema	332
5.1. Localización	332

5.2. Preferencias	333
5.3. Parámetros avanzados y administración	335
Conceptos básicos a retener	336
Actividades de autocomprobación	337
Ejercicios voluntarios	340
Referencias bibliográficas	341
 Unidad didáctica 10. Gestión de sitios web	343
Objetivos de la Unidad	345
1. Introducción al gestor de contenidos Joomla	346
2. Aspectos técnicos e instalación de Joomla	347
3. Configuración del sistema	352
3.1. Acceso al panel de control	352
3.2. Configuración global	353
3.2.1. Configuración del sitio web	353
3.2.2. Configuración del sistema	354
3.2.3. Servidor	354
3.2.4. Permisos	355
3.2.5. Filtros de texto	355
3.3. Otras opciones	356
3.3.1. Desbloqueo global	356
3.3.2. Limpiar la caché	356
3.3.3. Purgar la caché expirada	356
3.3.4. Obtener información del sistema	356
4. Configuración de usuarios	357
4.1. Gestor de usuarios	358
4.2. Grupos	359
4.3. Niveles de acceso	360
4.4. Otras opciones de menú	360
5. Configuración de los menús	361
5.1. Gestor de menús	362

6. Configuración de contenidos	365
6.1. Gestor de artículos	366
6.2. Nuevos artículos	366
6.2.1. Creación de nuevos artículos	366
6.2.2. Publicación de artículos	368
6.2.3. Permisos sobre artículos	368
6.3. Gestión de categorías	369
6.4. Nuevas categorías	369
6.4.1. Creación de nuevas categorías	369
6.4.2. Publicación de categorías	370
6.4.3. Permisos sobre categorías	370
6.5. Gestor multimedia	371
7. Configuración de componentes	371
8. Configuración de las extensiones	372
8.1. Extensiones	372
8.2. Gestión de módulos	373
8.3. Gestión de plantillas	374
8.4. Gestión de plugins	375
8.5. Gestión de idiomas	376
9. Creación de sitios web con Joomla desde el inicio	376
10. Instalación de extensiones para e-commerce	376
10.1. E-commerce	377
10.2. CRM	377
Conceptos básicos a retener	379
Actividades de autocomprobación	380
Ejercicios voluntarios	384
Referencias bibliográficas	385

