# MANUAL AVANZADO CRM.ES VERSIÓN 6.X

# CONTENIDO

1. CAMPAÑAS	5
2 PLANTILLAS DE EMAIL	7
2.1 Cómo crear una plantilla	7
3 PRODUCTOS	9
3.1 Introducción al Catálogo de Productos 3.2 Nuevos Productos	9 11
4 SERVICIOS	13
4.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE SERVICIOS	13 14
5 ACTIVOS	16
5.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE ACTIVOS 5.2 NUEVO ACTIVO	16 17
6 TARIFAS	19
6.1 Introducción 6.2 Nueva Tarifa	19 20
7 PROVEEDORES	22
7.1 Introducción 7.2 Nuevo Proveedor	22 23
9 PEDIDOS	24
9.1 Introducción 9.2 GENERAR NUEVO PEDIDO 9.3 GENERAR FACTURA DESDE PEDIDO	24 26 28
10 ORDENES DE COMPRA	29
10.1 Introducción 10.2 Nueva ORDEN DE Compra	29 31
11. FACTURAS	34
11.1 Introducción 11.2 Nueva Factura	34 35
12 BASE DE CONOCIMIENTO	39
12.1 Introducción 12.2 Nueva entrada de Conocimiento	39 40

13 CASOS	42
13.1 Introducción 13.2 Registrar nuevos Casos	
14 PROYECTOS	46
14.1 INTRODUCCIÓN 14.2 Tareas de Proyecto 14.3 HITOS DE PROYECTO 14.4 DOCUMENTOS.	
15 WIDGETS Y PANTALLA DE INICIO	
15.1 Introducción	51
16. INFORMES	52
16.1 Introducción 16.2 Generar Nuevos Informes 16.3 Editar un Informe 16. 4 Creación de nuevas carpetas de Informes	
17 CONTRATOS DE SERVICIO	60
17. 1 INTRODUCCION 17.2 AÑADIR CONTRATO DE SERVICIO	60 61
18 OTROS MODULOS	63
18.1 NUESTROS SITIOS 18.2 RSS 18.3 PAPELERA DE RECICLAJE	

## 1. CAMPAÑAS

En este módulo se almacena toda la información relacionada con las campañas que lleva a cabo su empresa. Inicialmente se mostrará un listado tal y como se visualiza en la siguiente imagen:

😚 Webmai	l Calendario Potenciales Cuentas	Contactos Oportunidades Casos	Presupuestos Productos Carr	npañas Todo -		
					Usuario	Administrator : Pregunte
MYER	Mwcb Todo	s los Registr 🔻 Escribe la palabra c	lave y pulsa Ente Q Búsque	da Avanzada		
Acciones -	+ Añadir Campaña		y Todos Campañas		*	
A	B C D E	F G H	I J K	L M N O	P Q R	S T
	Nombre de Campaña	Estado Campaña	Tipo de Campaña	Producto	Cantidad Objetivo	Fecha Estimada
	Campaña iPad Retina 64	Activa	Partners	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	250	31-03-2015
	Venta de Auriculares para Telemarketing	Planeada	Telemarketing	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	1500	19-06-2016

Al igual que ocurre en el resto de los módulos, si quiere ver información más detallada de una determinada campaña, tan sólo debe hacer clic sobre el nombre de la misma. Se abre entonces una pantalla como la que se muestra a continuación:

uc	s los Registr • Escribe la	palabra clave y pulsa Entr	ueda Avanzada		
١	/enta de Auriculares pa	ra Telemarketing		Editar Más - 🗲 -	<
	<ul> <li>Detalles de Campaña</li> </ul>				Campaña Detall Actualizaciones
	Nombre de Campaña	Venta de Auriculares para Telemarketing	Número de Campaña	CAM2	Contactos
	Asignado a	Usuario Administrator	Estado Campaña	Planeada	Potenciales
	Tipo de Campaña	Telemarketing	Producto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Oportunidades
	Público Objetivo	Oficinas y Empresas	Fecha Estimada de Cierre	19-06-2016	Actividades
	Patrocinador	Jabra	Cantidad Objetivo	1500	Cuentas
	Facha da Creazión	08-01-2015 10:23:27	Fecha de Modificación	21-03-2015 11:50:03	

Esta pantalla le muestra los detalles de la Campaña y le proporciona acceso a la información relacionada desde los enlaces del menú vertical situado a la derecha de la pantalla, enmarcado en rojo en la imagen de arriba:

Los enlaces "Contactos", "Potenciales" y "Cuentas" le abrirán sendas pantallas en las que Ud. podrá añadir, modificar o eliminar cualquiera de los mencionados elementos "destino" de su campaña. La imagen siguiente muestra la pantalla de gestión de Contactos vinculadas a una campaña.

Potenciale	<b>IS</b> 1	Cuentas	Contactos	Oportunidades C	asos Presupuestos	Productos	Campañas	Todo -					
			Usuario /	Administrator : Pregun	ite a SAI por el nuevo mód	lulo EMAIL SY	'NC para sincro	nizar too	los sus email	s en el CRI	И.		
Todos	s los	Registr	Escribe la	a palabra clave y puls	a Ente Q Búsqu	ieda Avanzac	la						
< v	enta	a de Auri	iculares pa	ara Telemarketir	Ig					Editar	Más	•	¥ -
	Se	elecciona (	Contactos	+ Añadir Contact	o Enviar Email	Seleccio	ona para Car	ga 🔺		1 a 20 🖸	<	Ð	>
	<	Nombre	Apellido	Teléfono Empresa	Nombre Cuenta	Todos	o do Diroccion	^		Email			>
		David	Ribera	912339922	SAI - SISTEMAS DE ACCE	Est Cump	leaños Hoy	:5	2	ribera	liaz@g	mail.c/	om
		David	Ribera	912339922	BIOTECH CORPORATION	Cargo	= Director		e	drd@s	ai.es		
		Alfonso	Alonso	956000000	AGRUPACION DE GANA	Di Publico	ctos de Madrid		r Comercial	crm@s	ai.es		
		Petra	Ausgang	912839402	JABBERWOCKY	Conta	ctos SAI [ Usua	rio	2	petra.a	lusgan	g@jab	erwoo
		Alberto	Azpeitia	945679066	FUNDICIONES AZPEITIA	Demo	]	~	ario	alberto	@azpe	eitia.co	m
		Antonio	Fernandez	914495503	AGRUPACION DE GANA	DEROS		Directo	or General	agana	<mark>®yaho</mark>	o.com	
		Rodrigo	Gallardo	914396261	CENTRO DE FORMACIÓ	N Y ANÁLISIS	INFORMÁTICO	Dr. de	Cuentas	r.galla	do@go	oldmin	ie.es

En esta pantalla Ud. puede:

Seleccionar Contactos: Agregar a la campaña cualquier contacto ya existente desde su base de datos.

Añadir Contacto: Crear un contacto nuevo y vincularlo a la campaña, en un solo paso.

**Seleccionar para Carga...**: Cargar de golpe dentro de la campaña todos aquellos contactos de un filtro que haya creado previamente (Contactos de Madrid, Contactos SAI...).

Estas mismas operaciones, siguiendo idéntica mecánica, son aplicables a Cuentas y Potenciales y el manejo conjunto de las tres entidades, Cuentas, Contactos y Potenciales, le permiten mantener todo el conjunto de "targets" de sus campañas.

#### 2 PLANTILLAS DE EMAIL

Este módulo le permite crear plantillas de Email básicas que pueden usarse como plantillas corporativas o para Mail Merge o para crear notificaciones desde los flujos de trabajo.

Puede acceder al diseñador de plantillas desde el menú **Todo** tal como muestra la imagen siguiente:

MARKETING & COMERCIAL	SOPORTE	INVENTARIO	Herramientas
	Casos	Activos	Plantillas de Email
Cashflow	Base de Conocimiento	Productos	EMAIL Maker
Campañas	Proyectos	Servicios	PDF Maker
Potenciales	Contratos de Servicio	Tarifas	Webmail
Contactos		Proveedores	Administrador PBX
Cuentas		Ordenes de Compra	Nuestros Sitios
Oportunidades		14	RSS
Presupuestos			Administrador de Corre
Facturas			Calendario
Pedidos			Documentos

La pantalla mostrará la página principal del módulo de plantillas:

😚 Wet	alendario Potenciales Cuentas Contactos Oportunidades Casos Plantillas de Email Todo -	0 K	l Usu	ario -
Myt	Todos los Registr   Escribe la palabra clave y pulsa Ente   G  Búsqueda Avanzada			+
Accione	- Añadir Plantilla Email	<	Ð	>
Â	C. D. E. F. G. H. I. J. K. L. M. N. O. P. Q. R. S. T. U. V. W. X.	Y	Z	2
<				>
	ombre de Plantilla Referencia			
	uncio de Evento Ya está aquí lo que estabas esperando			
	nvocatoria a Seminario Ven la semana que viene a nuestro ser	ninario	de venta	as
	stomer Login Details Contraseña del Portal de Clientes			
	tificación Fin de Mantenimiento un mes antes de Finalizar Es hora de renovar su Contrato de Mai	ntenimi	ento	
۲				>

## 2.1 CÓMO CREAR UNA PLANTILLA

Después de hacer un clic en el botón [Añadir Plantilla Email] (ver imagen anterior), se abrirá una nueva pantalla como la que se muestra a continuación:

Plantilla Email				
Nombre Plantilla	Plantilla de ejemplo	1		
escripción				
Plantilla Email Descripción				
Asunto	Novedades del crm 2015	2		
elecciona Tipo de Campo	3 Cuentas	Teléfono	*	
x 6 @ + > Q	ta ∰ ♥♥ 🖬 ☴ Ω M		٩	
Estilo + Formato	Fuente Ta • Arra	B Nombre de Cuenta	^   - E - E   99 5	N.
accounts-accountname\$		Teléfono		
		Página web		
saccounts-phones		Fax		
	4	Símbolo de bolsa		
		Teléfono Alternativo		
		Miambra da	<u> </u>	

[1] - Debe proporcionar un nombre a la Plantilla.

[2] – Escriba el texto del Asunto. Este texto será el Asunto por defecto cuando se utilice la plantilla.

[3] – Seleccione el módulo de la lista desplegable (Cuentas, Contactos, etc) y, en la lista de la derecha, aparecerán los campos disponibles del módulo seleccionado. Haga clic en el elemento de la lista que quiera utilizar como parte del....

[4] – ... cuerpo del correo. Contendrá el mensaje y las fórmulas de los campos que se hayan usado, (en la imagen de arriba, Nombre de Cuenta y Teléfono)

Cuando se envíe esta plantilla, los campos expresados como fórmulas (\$accounts-accountname\$ y \$accountsphone\$) serán sustituidos por el valor correspondiente de la Cuenta al que va dirigido dicho e-mail.

Para guardar la plantilla definitivamente, pulse sobre el botón verde [Guardar].

## **3 PRODUCTOS**

## 3.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE PRODUCTOS

MyCRMweb utiliza el término "Producto" para referirse a cualquier tipo de mercancía o producto que puede ofrecer y vender su compañía.

🛠 Webmail Calendario Poteno	iales Cuentas (	Contactos Oportunidades	Casos Presupuestos	Productos Todo ~		1	0	Usuario
		Usuario Admini	strator : Pregunte a SAI por	el nuevo módulo EMAIL SYNC p	oara sincronizar todos sus emails en el CRM.			
мусямшев	dos los Registr 🤊	Escribe la palabra clave y	oulsa Ente Q Bús	queda Avanzada				∢ +
Acciones - + Añadir Producto		🔻 Todos F	Productos		1a3 🕻	; «	₽>	¥ -
A B C D E	F G	H I J	K L M	N O P Q	R S T U V W	x	Y	Z
<								>
Nombre Producto	Categoría Product	o Código de Produo	cto Comisión	Canti	idad en Stock Cantidad/Unidad		Preci	o Unitario
MiCRMweb - Pack PYME en la nube	Aplicaciones CRM	MCWPYME01	5.00	4	1		399,0	0€
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Hardware	APLIPDRTN643G	5.00	150	1		489,0	0€
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Hardware	AURJB9465	5.50	-3	1		59,00	E
<								>

Si hacemos doble clic sobre el nombre del Producto, veremos toda su información de forma más detallada:

				Producto Detalles
etalle de Producto				Actualizaciones
Nombre Producto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Número Producto	PRO3	Casos
Producto Activo	Sí	Código de Producto	AURJB9465	Documentos
Fabricante	JABRA	Categoría Producto	Hardware	Presupuestos
Nombre Proveedor	JABRA SPAIN	Página Web	http://www.jabra.es/products/wireless_he	Ordenes de Compra
Código del Proveedor	AURJB9465	Código del Fabricante	9465-29-804-101	Pedidos
Fecha de Creación	08-01-2015 10:32:39	Fecha de Modificación	08-02-2015 01:15:32	Facturas
				Tarifas
Concerte de Provinci	Alcance de conversación: Hasta 150 m Hasta El alcance de conversación máximo es de	150 metros	istantiar conecco, consulte a su contacco en jaora.	Contactos Oportunidades
ntormación de Precios	50.00	Complete		Practice Productos
IVA(%)	21	Comsion	02.2	Activos
Información de Stock				
Unidad de Uso	Caja	Cantidad/Unidad	1	
Cantidad en Stock	-3	Responsable	Usuario Demo	
Información de la Imagen del Pro	ducto			
	Imagen del Producto			

Desde el menú "Más" de la parte superior de la pantalla (ver imagen) accedemos a las opciones que nos permiten crear rápidamente Facturas, Presupuestos, Órdenes de Compra y Pedidos. Basta con seleccionar una de dichas opciones para que MyCRMWeb abra la ventana correspondiente de creación con el producto ya incluido en el detalle del documento.

Pro 94	55		_	Editar Más 🕶 🖌
				Eliminar Producto Duplicar
roducto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Número Producto	PRO3	Crear Presupuesto
o Activo	Sí	Código de Producto	AURJB9465	Crear Factura
ricante	JABRA	Categoría Producto	Hardware	Crear Orden Compra 🔶
veedor	JABRA SPAIN	Página Web	http://www.jabra	Crear Pedido 🛛 🔶
veedor	AURJB9465	Código del Fabricante	9465-29-804-101	
reación	08-01-2015 10:32:39	Fecha de Modificación	08-02-2015 01:15:3	32

Asimismo, desde la barra lateral de la derecha de la pantalla, podrá acceder a toda la información asociada a un determinado producto, como Casos, Pedidos, Facturas, Oportunidades, etc.

	Producto Detailes
	Actualizaciones
	Casos
	Documentos
	Presupuestos
ra.es/products/wireless_he	Ordenes de Compra
01	Pedidos
15:32	Facturas
	Tarifas
lmente) 1.8. Los estándares DECT	Potenciales
ándares DECT más conocidos, incluido	Cuentas
, consulte a su contacto en jabra.	Contactos
	Oportunidades
	Packs de Productos
	Producto Padre
	Activos

#### 3.2 NUEVOS PRODUCTOS

Para crear un nuevo producto, pulse el botón de Añadir Producto en la pantalla general del módulo de Productos

Accion	es -	+ Aña	dir Prod	ucto	-	2	
A	В	С	D	E	F	G	Н
	Norr	ibre Prod	lucto		Cat	egoría Pr	oducto

Aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la siguiente figura:

etalle de Producto				
* Nombre Producto			Producto Activo	
Código de Producto			Fabricante	Selecciona una Opción 🔹
Categoría Producto	Selecciona una Opción	v	Nombre Proveedor	Escribe aquí para buscar     Q +
Página Web			Código del Proveedor	
Código del Fabricante				
escripción				
	D	a second second data		
	Di	escripción		al.
formación de Precios	D	escripción		al,
formación de Precios Precio Unitario	D	aśs monedas>>	Comisión	31) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (
formación de Precios Precio Unitario IVA(%)	Di E m	nás monedas>>	Comisión	31 ( ) %
formación de Precios Precio Unitario IVA(%) formación de Stock	D≀ € m	sás monedas>>	Comisión	.a)
formación de Precios Precio Unitario IVA(%)  formación de Stock Unidad de Uso	Di € m Selecciona una Opción	hás monedas>>	Comisión Comisión Cantidad/Unidad	18. 96 9
Iformación de Precios Precio Unitario IVA(%) formación de Stock Unidad de Uso Cantidad en Stock	E m Selecciona una Opción	nás monedas>>	Comisión Cantidad/Unidad * Responsable	.4
nformación de Precios Precio Unitario (VA(%))  nformación de Stock Unidad de Uso Cantidad en Stock nformación de la Imagen del Producto	E m Selecciona una Opción	nás monedas>>	Comisión Cantidad/Unidad * Responsable	ين ب العناب العن العن العناب العمالماما العمالماما العناب المالمامام العمام ال

Rellene los datos del producto que se solicitan en la pantalla y pulse sobre cualquiera de los botones "Guardar", destacados en color verde.

Recuerde que el Nombre del Producto es obligatorio y no olvide marcar la casilla "Producto Activo" situada a la derecha de la pantalla. Sin dicha marca activada, el producto no está disponible para ser usado en la confección de Facturas o Presupuestos.

El resto de los campos, aun no siendo obligatorios, le ofrecen información muy completa acerca del producto.

Campos como Código del Proveedor, Código del Fabricante, Código de Producto, Fabricante y Proveedor le ayudarán a organizar de forma eficiente toda su cartera de Productos y a localizar los elementos con más facilidad.

En la sección "Información de Precios", Ud. asignará el precio unitario del producto, seleccionará la divisa (en el caso de usar más de una en su sistema) y marcará si el producto está sujeto al impuesto del IVA.

Por último, En la sección de "Información de Stock" se declaran las Unidades de uso (Cajas, Metros, etc) y la cantidad en stock en el momento en que se crea el producto. Esta cantidad se reduce utomáticamente al emitir facturas que contengan dicho producto.

## 4 SERVICIOS

## 4.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE SERVICIOS

MyCRMweb utiliza el término "Servicio" para referirse a cualquier tipo de actividad o trabajos que puede ofrecer y vender su compañía.

<b>a</b>	Webmail	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Servicios	Todo -		2	1	•	۵	Usuario
	Usuario Adr	ninistrator : Pregu	nte a SAI por	el nuevo mó	dulo EMAIL SY	NC para sincroniza	ir todos su	s emails en el CRI	м.							
Ν	1yCR	Мшер	Todos los	Registr ។	Escribe la	palabra clave y pu	lsa Ente	Q Búsqu	ieda Avanzad	a						<b>4</b> 0)
Ac	ciones -	+ Añadir Ser	vicio			🔻 Todos Serv	icios			×		1a2 S	<	₽	>	<b>/</b> -
A	В	C D	E F	G	HI	J K	L	M N	O P	Q	R S T	U V W		x	Y	Z
	Nor	nbre Servicio	Acti	vo	Unidades	de consumo	Precio		Categoría		Número Servicio	Responsable				
				¥											В	uscar
	Form	nación y Capacitad	ión yes		horas		35,00€		Formacion		SER2	Usuario Demo				
	Insta	alación y Programa	ación yes		horas		25,00€		Instalacion		SER1	Usuario Admini	strato	r		

Si hacemos doble clic sobre el nombre del Servicio, veremos toda su información de forma más detallada:

				Servicio Detalles
Detalles de Servicio				Actualizaciones
Nombre Servicio	Instalación y Programación	Número Servicio	SER1	Casos
Unidades de consumo	horas	Activo	Sí	Presupuestos
Categoría	Instalacion	Responsable	Usuario Administrator	Ordenes de Compra
Fecha de Creación	14-01-2015 13:45:32	Fecha de Modificación	08-02-2015 18:33:24	Pedidos
Información de Precios				Facturas
Precio(€)	25,00	Comisión	5.50	Tarifas
IVA(%)	21			Potenciales
				Cuentas
Descripción				Contactos
Descripció	n Instalación y Programación son servicios	profesionales que permiten adaptar la apl	icación adquirida a sus necesidades específicas	Oportunidades
				Documentos

Desde el menú "Más" de la parte superior de la pantalla (ver imagen en página siguiente) accedemos a las opciones que nos permiten crear rápidamente Facturas, Presupuestos, Órdenes de Compra y Pedidos. Basta con seleccionar una de dichas opciones para que MyCRMWeb abra la ventana correspondiente de creación con el servicio ya incluido en el detalle del documento.



Asimismo, desde la barra lateral de la derecha de la pantalla, podrá acceder a toda la información asociada a un determinado servicio, como Casos, Pedidos, Facturas, Oportunidades, etc.



#### 4.2 NUEVOS SERVICIOS

Para crear un nuevo producto, pulse el botón de Añadir Servicio en la pantalla general del módulo de Servicios

Accio	nes -	+ Aí	iadir S	ervicio		_		
A	В	С	D	E	F	G	Н	Į
<								
	Nom	nbre Ser	vicio		Activo		U	nidad

Aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la imagen de la página siguiente:

#### myCRMweb - Manual Avanzado

nies de Servicio				
* Nombre Servicio		Unidades de consumo	Selecciona una Opción	*
Activo		Categoría	Selecciona una Opción	*
Responsable	Usuario Administrator 🔹			
Precio	€ más moneda:	Sector Comisión	96	
ripción				
	Descripción			

Rellene los datos del servicio que se solicitan en la pantalla y pulse sobre cualquiera de los botones "Guardar", destacados en color verde. Recuerde que el campo "Nombre Servicio" es obligatorio y que el sistema no permitirá que guarde la información si dicho campo se deja vacío.

La casilla "Activo" debe marcarse si quiere que el servicio esté disponible a la hora de realizar Presupuestos o Facturas.

En la sección "Información de Precios", Ud. asignará el precio unitario del servicio, seleccionará la divisa (en el caso de usar más de una en su sistema) y marcará si el servicio está sujeto al impuesto del IVA.

## 5 ACTIVOS

## 5.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE ACTIVOS

El módulo de activos de MyCRMweb le permite catalogar y gestionar todo el conjunto de elementos (parque de maquinaria, por ejemplo) que tiene vinculado a sus clientes. Puede asociar cada uno de dichos elementos a centros de trabajo para establecer su ubicación.

6	Webr	mail C	alendar	rio Po	tencia	les C	uentas	Cor	itactos	Ор	ortunic	lades	Cas	os	Pres	upuest	os	Produ	tos	Activo	s To	do -									1	i	۵	Usuario	
1	MyE	RM	WC	b	Todo	os los R	egistr	•	Escribe I	la pal	labra cl	ave y j	pulsa f	Ente	С	٤	Búsqu	ieda Av	anzada															ł	-
>	Acciones	- +	Añadi	ir Activo	>						₩ To	dos A	Activo	s							¥								1 a 2	c	<	₽	>	1 -	
	A	В	C	D	E	F	G		Н	1	J		К	L		М	N		0	Ρ	Q		R	S		T	U	1	/	W	X		Y	Z	
<																											1							>	
1		Nom	bre Acti	vo		Estado			1	Núm	ero seri	e		Ad	lquiri	do por					Nom	bre Pro	oduct	0		Fee	ha ver	nta			Fecha	instal	lación		
0	]	AURIO	ULARES	SAI		En Gara	ntía		5	5N342	231-125	LAR		SAI	- SIS	TEMAS	DE AC	CESO I	NTERA	TIVO	Auric	ulares J	Jabra	Duo Pr	o 9465	5 26-	01-201	5							
[	]	IPAD S	5Ai		1	En Man	tenimier	nto	- i	0325	21525P	AD		SAI	- SIS	TEMAS	DE AC	CESO	NTERA	TIVO	IPAD	RETINA	64 G	B Wifi	4G	15-	01-201	3							
<																																		>	

Haciendo doble clic sobre cualquiera de los Activos de la lista, veremos toda la información detallada:

	los los Registr    Escribe la palabra clave y pul	sa Entre Q Búsqueda Avanzada		
D SAi			Editar Más - 🕨 -	< >
				Activo Resumen
Detalles de Activo				Activo Detalles
Nombre Activo	IPAD SAI	Número Activo	ACT1	Actualizaciones
Adquirido por	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Nombre Producto	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Casos
Número serie	1032521525PAD	Fecha venta	15-01-2013	Documentos
Estado	En Mantenimiento	Fecha instalación		
Asignado a	Usuario Administrator	Fecha Fin Garantía	15-01-2015	
Referencia Factura		Fecha Fin Mantenimiento	15-01-2016	
Fecha de Creación	14-01-2015 13:42:41	Fecha de Modificación	08-02-2015 18:17:06	
Descripción				

Desde el menú "Más" de la parte superior de la pantalla (ver imagen en página siguiente) accedemos a las dos opciones que nos permiten Eliminar o Duplicar el Activo. Asimismo, desde la lista de opciones de la derecha, podremos acceder a los distintos elementos relacionados con el Activo, principalmente: Casos (Incidencias registradas que afectan al Activo) y Documentos: archivos relacionados con el Activo que se hayan almacenado en el servidor.

			Eliminar Activo	Activo Resumen
es de Activo			Duplicar	Activo Detalles
Nombre Activo	IPAD SAi	Número Activo	ACT1	Actualizaciones
Adquirido por	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Nombre Producto	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Casos ┥
Número serie	1032521525PAD	Fecha venta	15-01-2013	Documentos
Estado	En Mantenimiento	Fecha instalación		
Asignado a	Usuario Administrator	Fecha Fin Garantía	15-01-2015	
Referencia Factura		Fecha Fin Mantenimiento	15-01-2016	
Fecha de Creación	14-01-2015 13:42:41	Fecha de Modificación	08-02-2015 18:17:06	
pción				

## 5.2 NUEVO ACTIVO

Para crear un nuevo Activo, pulse el botón de Añadir Activo en la parte superior de la pantalla general del módulo de Activos.

A	В	C	D	E	
<					
	Nombre A	ctivo	Estado		
	AURICULAR	RES SAI	En Gara	antía	
	IPAD SAI		En Mar	tenimient	to

Aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la imagen siguiente:

reando Nuevo Activo					Guardar	Cancelar
Detalles de Activo						
* Nombre Activo			* Adquirido por	Secribe aqui para buscar	Q +	
* Nombre Producto	<ul> <li>Escribe aquí para buscar</li> </ul>	. +	* Número serie			
* Fecha venta		1	* Estado	Selecciona una Opción	Ŧ	
Fecha instalación			* Asignado a	Usuario Administrator	w	
Fecha Fin Garantía	<b></b>		Referencia Factura	Escribe aquí para buscar	Q	
Fecha Fin Mantenimiento						
Descripción						
	Nota	s			f	
					Guardar	Cancela

Hemos destacado en recuadro rojo los campos más importantes que deben rellenarse. Observe que todos ellos

son, además, obligatorios (Están marcados con un asterisco rojo).

Es importante tener en cuenta lo siguiente:

El campo "**Nombre de Producto**" se debe rellenar con un producto que ya exista como tal en su sistema, es decir, dicho producto debe estar ya dado de alta en la base de datos de su CRM. Vea el capítulo 3 de este mismo manual para cualquier consulta acerca de los Productos en MyCRMweb. Si lo desea, puede dar de alta un nuevo producto pulsando sobre el botón **[+]** que aparece a la derecha del campo en la pantalla.

El campo "**Adquirido por**" deberá ser rellenado con el nombre de una CUENTA ya existente. Puede consultar el Manual de Usuario si necesita una guía sobre cómo dar de alta una Cuenta. Si pulsa sobre el botón con el icono de la lupa situado a la derecha del campo, MyCRMweb le abrirá una ventana nueva donde podrá buscar la Cuenta y vincularla al activo.

Como alternativa, puede pulsar el botón [+] que aparece a la derecha del campo en la pantalla y dar de alta la Cuenta en el mismo momento.

Seleccione el "Estado" desde la lista de selección y termine de informar el resto de campos obligatorios.

Los campos de Fecha de Venta, Fecha fin Garantía y Fecha fin Mantenimiento le ayudarán a gestionar mejor los servicios asociados al Activo instalado en casa de su cliente.

Para finalizar el proceso y confirmar el nuevo Activo en su sistema, pulse el botón Guardar.

#### **6 TARIFAS**

#### 6.1 INTRODUCCIÓN

MyCRMweb ofrece la posibilidad de trabajar con un número ilimitado de listas de precios, también llamadas TARIFAS. Esto es una gran ventaja, por ejemplo, si su empresa tiene diversos tipos de clientes que requieran una tarificación diferente.

ŵ w	Vebmail Calendario Potenciales C	uentas Contactos Oportunidades	Casos Presupuestos	Tarifas Todo -		1	\$	Usuario
My		str • Escribe la palabra clave y pul	sa Ente Q Búsque	da Avanzada				+
Accior	nes 👻 🕂 Añadir Tarifa	y Todos Tarifas	5	*	1a2 🕻	<b>×</b> +	) >	1 -
A	B C D E F	G H I J K	L M N O	P Q R	S T U V	w x	Y	Z
۲								>
	Nombre Tarifa	Activa		Moneda				
			¥			Busca	ır	
	Cliente Final	yes	i	Euro				
	Partners	yes	Ē	Euro				
<								>

Para ver información con más detalle de una tarifa, al igual que en el resto de los módulos, basta con hacer doble clic sobre el nombre de la tarifa deseada en la lista. Se visualiza entonces la información siguiente:

😚 Webmail Calendario Pot	enciales Cuentas Contac	tos Oportunidades	Casos Presu	ipuestos Tar	ifas Todo -		/ 🕖 🤹	🕽 Usuario
	dos los Registr 🔹 Escribe	la palabra clave y puls	a Entr	Búsqueda Av	vanza <mark>d</mark> a			+
Cliente Final						Editar Más - 🗲 -		< >
1							Tarifa Detalles	
▼ Detalle de Tarifa							Actualizaciones	
Nombre Tarifa	Cliente Final			Activa	Sí		Productos	
Número Tarifa	PB1		Fecha	a de Creación	12-01-2015 10:31	1:31	Servicios	
Fecha de Modificación	08-02-2015 18:37:05			Moneda	Euro			
• Descrinción								
• Description								
Descripció	Esta es la tarifa para los cli	entes finales						

La información que encontraremos en los enlaces a "Productos" y "Servicios" del panel lateral derecho de la pantalla será la relativa a los productos y/o servicios que formen parte de dicha tarifa, pudiendo en todo momento añadir más productos o servicios mediante los botones de *[Selecciona Producto] o [Seleccionar Servicio],* editar los que ya pertenecen a la tarifa o incluso eliminar aquel que ya no interese que pertenezca a la tarifa usando los iconos que aparecen a la derecha de cada uno de los elementos según se muestra en la imagen de la siguiente página.

iente Final					Editar Más - 🗡 -	< >
						Tarifa Detalles
Selecciona Productos					< 🕀 🗦 1a3 🕽	Actualizaciones
						Productos
Nombre Producto	Código de Producto	Precio Unitario	Comisión	Cantidad/Unidad	Precio Unitario	Servicios
MiCRMweb - Pack PYME en la nube	MCWPYME01	399,00	5.00	1	399,00 🔳 🖍 🏛	
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	APLIPDRTN643G	489,00	5.00	1	489,00	_
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	AURJB9465	59,00	5.50	1	59,00	

#### 6.2 NUEVA TARIFA

Para crear una nueva tarifa, pulse el botón de añadir ( pantalla como la mostrada en la siguiente figura:

ŵ	Webmail	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Tarifas	Todo -		(	•	Us	uario -
Ν	IVERI	Мшер	Todos los R	egistr *	Escribe la p	alabra clave y puls	a Ente	Q Búsque	da Avanzad	a					+
Cre	ando Nu	uevo Tarifa	0.7									Gua	dar	Cano	elar:
De	alle de Tarif	a													
		* Nombre	e Tarifa							Activa	•				
		* N	toneda Eu	iro		*									
						Q									
De	cripción		E	uro											
			U	SA, Dollars	1.74										
					De	scripción									
												 Gua	rdar	Cano	elar

+ Añadir Tarifa

Introduzca el nombre descriptivo de la nueva tarifa, seleccione la divisa, habilite la marca "Activa" y, eventualmente, introduzca una descripción que ayude a comprender el cometido de la nueva tarifa por si fuera necesario consultarla.

Una vez rellenados estos campos y tras pulsar el botón de [Guardar], aparecerá el panel lateral de la derecha con los accesos a Productos y Servicios desde los que podrá ir añadiendo los productos y/o servicios que formarán parte de la tarifa creada



) y le aparecerá entonces una

Tras pulsar sobre [Productos] o [Servicios], en la parte derecha de la pantalla, en la parte izquierda se habilitará un botón como los que se muestran en la imagen:

Al pulsar el botón, el programa abrirá una ventana flotante para que el usuario pueda seleccionar los Productos o los Selecciona Productos

Selecciona Servicios

En función del elemento seleccionado en el panel de la derecha, el botón nos permitirá abrir la ventana de selección de Productos o de Servicios

Servicios que se vayan a incluir en la presente Tarifa, tal como muestra la imagen siguiente:

4	CRMwet	,		Servicios		
		Escribe aquí para buso	en Nombre Servicio	* Q		
	Nombre Servicio		Número Servicio	Precio	Comisión	Precio Unitario
l	Formación y Capac	itación	SER2	35	5.50	22
	Instalación y Progr	amación	SER1	25	5.50	18
					3 -	+ Añadir a Tarifas

#### En esta ventana:

- 1- Selecciones los productos o servicios que vaya a incorporar a la tarifa.
- 2- Para cada Producto o Servicio seleccionados, indique el precio en la presente tarifa.
- 3- Pulse el botón [+ Añadir a Tarifas] para guardar la información.

Importante: Solamente los productos activados están disponibles para la selección. Si no ve un producto en la lista de la selección, debe comprobar el estado de dicho producto abriendo los detalles de este producto.

#### 7 PROVEEDORES

#### 7.1 INTRODUCCIÓN

El módulo de Proveedores de MyCRMweb permite le permite gestionar y registrar la relación con los proveedores que proporcionan mercancías o servicios a su empresa o a sus clientes.

ŝ	Webmail	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos (	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Productos	Proveedores	Todo -		1	<b>()</b>	ł Us	suario –
										Usuario Admin	istrator : Pregunte a SAI por el nuevo módu	ulo EMAIL SYI	NC pa	a sincror	nizar to	odos sus
M	/CRI	мшер	Todos lo	os Registr	Escribe la	palabra clave y j	oulsa Ent∉	Q Búso	queda Avanza	da					4	» <b>+</b>
Accio	nes -	+ Añadir Pr	oveedor			y Todos P	roveedo	res		٠		1a2 C	<	Ð		¥ -
A	В	C D	E	F G	H	I J	К	L M	N O	P Q	R S T U V	W	Х	Y		Z
	Nún	nero Proveedor	Nomb	re Proveedo	r	Teléfono		Email		Población	Asignado a	Categoría				
														] [	Busc	car
	PRV2	2	JABRA	SPAIN		933456789		jabra@ejemplo	o.com	Barcelona	Usuario Administrator A	Auriculares				
	PRV1	l.	SOFTW	ARE PUBLISH	IER ASSOCIATED	913456789		proveedor@eje	emplo.com	Santa Cruz	Usuario Administrator S	oftware				

Para ver la información más detallada del proveedor, haga clic sobre el nombre del mismo y se visualizará una pantalla como la siguiente:

FTWARE PUBLISHER ASSO	CIATED		Editar	Enviar Email	Más -	<b>F</b> -	<
							Proveedor Detailes
Detalles del Proveedor							Actualizaciones
Nombre Proveedor	SOFTWARE PUBLISHER ASSOCIATED	Número Proveedor	PRV1				Productos
Email	proveedor@ejemplo.com	Teléfono	913456789				Ordenes de Compra 🔫
Categoría	Software	Página Web	www.proveedor	.com			Contactos
Creado por	Usuario Administrator	Asignado a	Usuario Adminis	strator			Emails
Fecha de Creación	08-01-2015 13:34:16	Fecha de Modificación	08-01-2015 13:3	<mark>4:16</mark>			
Información de la Dirección							
Dirección	332, Beach Street	Población	Santa Cruz				
Provincia	California	Código Postal	95060				
País	United States						
- Descrinción							
Descripció	n						

En la lista lateral situada a la derecha de la pantalla encontrará los elementos de menú que le permiten acceder a la información relacionada con el proveedor: "Productos", "Órdenes de Compra", "Contactos" y "Correos electrónicos de manera que puede saber en todo momento los productos y/o servicios que dicho proveedor suministra a su empresa o clientes así como los contactos y correos electrónicos asociados. La siguiente imagen muestra el ejemplo de los productos vinculados a un proveedor.

OFTWARE PUBLISHER ASSOCIATED		Editar Enviar Email Más 🛪 🖌	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
Selecciona Productos + Añadir Producto		1 a 2 🔀 🔇 🛃 🗴	Proveedor Detalles Actualizaciones Productos
Nombre Producto	Código de Producto	Precio Unitario	> Ordenes de Compra
ViCRMweb - Pack PYME en la nube	MCWPYME01	399,00	Contactos
PAD DETINA 64 CD W/E 4C	API IPDRTN643G	489.00	Emails

Del mismo modo accederíamos a las Órdenes de Compra, Contactos y Correos electrónicos relacionados con el proveedor.

#### 7.2 NUEVO PROVEEDOR

Para crear un nuevo proveedor, pulse el botón ( + Añadir Proveedor ) proveedores y aparecerá entonces una pantalla

) situado en la parte superior del listado de como la mostrada en la siguiente figura:

Creando Nuevo Proveedor					Guardar Cancelar
Detalles del Proveedor					
* Nombre Proveedor			Email		
Teléfono			Categoría		
Página Web			* Asignado a	Usuario Administrator 🔹	
Información de la Dirección					
Dirección		.al	Población		
Provincia			Código Postal		
País					
Descripción					
	Descripción				

Introduzca los datos de Categoría, Teléfono, Email, Dirección y Descripción en los campos correspondientes y pulse sobre el botón [Guardar].

Recuerde que el campo "Nombre Proveedor" es obligatorio (El sistema no le permitirá guardar si dicho campo permanece vacío).

## 9 PEDIDOS

#### 9.1 INTRODUCCIÓN

Los Pedidos son órdenes que recibe de sus clientes. Tales pedidos de productos o de servicios se presentan generalmente como una copia de papel recibida por fax o correo electrónico.

Nota: Para incorporar Pedidos en su sistema de CRM ha de tener almacenados previamente los servicios y/o productos asociados a dichos pedidos en su catálogo de productos. Consulte los capítulos 3 y 4 de este manual para aprender a dar de alta productos y/o servicios en su sistema.

MyER	Мшер	Todos los Reg	gistr ▼	Escribe	la palabi	a clave y	pulsa En	te Q	В	úsqueda A	vanzada														<b>•</b> ) <b>+</b>
Acciones *	+ Añadir Pedido					<b>▼</b> Todo:	s Pedido	s					•							1 a	2 0	<	₽	>	+ -
A B	C D	E F	G	Н	1	J	К	L	М	N	0	Р	Q	R	3	5	Т	U	1	(	W	Х		Y	Z
<																									>
	Número Pedido			Refe	rencia					Estado					Nomb	re Cu	ienta					Tota	1		
	PED1			200 /	Auriculare	s				Creado					ALCON							13.48	7,40€		
	PED2			8 IPA	DS RETIN	A 64				Aprobad	o				FUNDIO		ES AZPEI	TIA				5.118	,10€		
٢																									>

Para ver la información detallada de un determinado Pedido, tan sólo hay que hacer un clic sobre él. Se muestra entonces una pantalla como la que se ilustra en la página siguiente:

				Editar	Más 🕆 🥕 👻	<
						Pedido Detalles
Detalles de Pedido						Actualizaciones
Referencia	200 Auriculares		Nombre Cuenta	ALCON		Actividades 🔶
Número Pedido	PED1		Nombre Oportunidad	MICRMWEB PARA 500 USU/	ARIOS	Documentos 🔶
Referencia del Cliente	P5674242		Asignado a	Usuario Administrator		Facturas 🔸
Nombre de contacto	Pedro González		Estado	Creado		
Fecha de Creación	12-01-2015 13:29:17		Fecha de Modificación	08-02-2015 01:17:06		
Facturación Recurrente						
<sup>,</sup> Información d <mark>e</mark> la Dirección						
Dirección (Factura)	C/real 32		Dirección (Envío)	C/real 32		
Población (Factura)	Madrid		Población (Envío)	Madrid		
Provincia (Factura)	Madrid		Provincia (Envío)	Madrid		
Código Postal (Factura)	28004		Código Postal (Envío)	28004		
País (Factura)	España		País (Envío)	España		
<ul> <li>Condiciones Generales</li> </ul>						
	Condiciones Generales	- Portes Pagados - Pedido mínimo	para pedidos superiores a 1.000 de compra 300 € de uno o vario	e de uno o varios productos s productos.		
Descripción						
Descripción     Descripció	ón 200 Auriculares para la campa	aña de navidad. Er	ntregar antes del 1/12/2015			
Descripción     Descripció Detalles Elemento	ôn 200 Auriculares para la campa	aña de navidad. Er Moneda	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(E)	Modo Impuesto : gro	up	
r Descripción Descripcio Detalles Elemento Nombre Elemento	ón 200 Auriculares para la campa Cantidad	aña de navidad. Er Moneda Precio Ur	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario	Modo Impuesto : gro Total	nup Precio Neto	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento  Auriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa	Moneda Precio Ud 59,00 (-) Descu Total Des	tregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario uento : spués Descuento :	Modo Impuesto : gre           Total           11.800,00           1.180,00           10.620,00	Precio Neto 10.620,00	
r Descripción Descripcio Detalles Elemento Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa Cantidad 200	Moneda Precio U 59,00 (-) Descu Total Des	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario Jento : spués Descuento :	Modo Impuesto : gro           Total           11.800,00           1.180,00           10.620,00	Precio Neto 10.620,00 10.620,00	
Descripción Descripció Detalles Elemento Nombre Elemento uvriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa Cantidad 200	Aña de navidad. Er Moneda Precio Ur 59,00 (·) Descu Total Des	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario uento : spués Descuento :	Modo Impuesto : gro           Total           11.800,00           1.1.80,00           1.0.620,00           Total Elementos           (-) Descuento	Precio Neto 10.620,00 10.620,00 0,00	
Descripción Descripcio Detalles Elemento Nombre Elemento uuriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa Cantidad 200	Aña de navidad. Er Moneda Precio Un 59,00 (·) Descu Total Des	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario rento : spués Descuento : (+) Gastos Manij	Modo Impuesto : gro Total 11.800,00 10.620,00 Total Elementos (-) Descuento pulación/Transporte	Precio Neto 10.620,00 10.620,00 0,00	
Descripción Descripció Detalles Elemento Nombre Elemento urriculares jabra Duo Pro 9465	Gran     200 Auriculares para la campa       Cantidad     200	Aña de navidad. Er Moneda Precio U 59,00 (-) Descu Total Des	Itregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) initario Jento : spués Descuento : (+) Gastos Manij Total	Modo Impuesto : gro       Total       11.800,00       1.180,00       10.620,00       Total Elementos       C) Descuento       pulación/Transporte       antes de impuestos	Precio Neto 10.620,00 10.00 0,00 0,00 10.620,00	
Descripción Descripció Detalles Elemento Nombre Elemento uriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa Cantidad 200	Aña de navidad. Er Moneda Precio U 59,00 (·) Descu Total Des	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario Hento : spués Descuento : (+) Gastos Manij Total	Modo Impuesto : gra Total Total Tot	Precio Neto Precio Neto 10.620,00 10.620,00 0,00 0,00 10.620,00 2.867,40	
Descripción Descripció Detalles Elemento Nombre Elemento uuriculares jabra Duo Pro 9465	n 200 Auriculares para la campa Cantidad 200	Aña de navidad. Er Moneda Precio U 59,00 (·) Descu Total Des	ntregar antes del 1/12/2015 : Euro(€) nitario rento : spués Descuento : (+) Gastos Manij Total (+) Impuestos Manij	Modo Impuesto : gro Total  11.800,00 1.1.80,00 1.0.620,00  Total Elementos  (-) Descuento  oulación/Transporte  (+) Impuesto  oulación/Transporte	Precio Neto Precio Neto 10.620,00 10.620,00 0,00 0,00 10.620,00 2.867,40 0,00	
r Descripción Descripcio Detalles Elemento Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	200 Auriculares para la campa  Cantidad  200	aña de navidad. Er Moneda Precio Un 59,00 (·) Descu Total Des	Intregar antes del 1/12/2015 : Euro(E) Initario Jento : spués Descuento : (+) Gastos Manij Total (+) Impuestos Manij	Modo Impuesto : gro           Total            11.800,00 1.180,00 10.620,00            Total            0:0420,00            Total            0:0420,00            Total            10:620,00            Total	Precio Neto 10.620,000 10.620,000 0,000 0,000 10.620,000 0,000 2.867,400 0,000	

En la lista lateral situada a la derecha de la pantalla encontrará los elementos de menú que le permiten acceder a la información relacionada con el pedido: "Actividades", "Documentos" y "Facturas" vinculados a dicho pedido. La siguiente imagen muestra el ejemplo de las facturas vinculadas a un pedido.

00 Auriculares					Editar Más 🕆 🥕 👻	< >
					1a1 🖸 ⊀ 🔁 🗦	Pedido Detalles Actualizaciones Actividades
Referencia	Número Factura	Estado	Pedido	Asignado a	Total	Documentos
Pack BVME on la pube	2015-1	Creado	200 Auriculares	Usuario Administrator	506.73	Concernance and

#### 9.2 GENERAR NUEVO PEDIDO

Para incorporar un nuevo Pedido, pulse el botón de añadir [+ Añadir Pedido] en la parte superior izquierda de la pantalla principal del módulo de Pedidos.

Aparecerá una nueva pantalla como la mostrada en las imágenes de las siguientes páginas, en la que deberá cumplimentar toda la información relativa al nuevo pedido que va a registrar. En la parte superior del formulario en pantalla (ver imagen inferior) se cumplimentan los datos genéricos del Pedido.

1web	То	odos lo	s Regist	r '	Esc	ribe la	palabra	a cla
dos	<	Accie	ones 👻	F	Añad	ir Ped	ido	
		A	В	с	D	E	F	G
ientemente			Nún	nero P	edido		Refere	ncia
			PED1	I.		2	200 Au	ricula
			PED2	2		8	B IPADS	RET

En primer lugar, la "Referencia". Este campo es obligatorio tal como indica el asterisco rojo a la izquierda de la etiqueta.

A la derecha de la pantalla encontraremos el campo "Nombre de Cuenta", también obligatorio: Un Pedido <u>siempre</u> estará vinculado a una Cuenta.

eando Nuevo Pedido				Guardar Canc
etalles de Pedido				
* Referencia		* Nombre Cuenta	Secribe aquí para buscar	Q +
Nombre Oportunidad	O Escribe aquí para buscar Q +	Referencia del Cliente		
* Asignado a	Usuario Administrator	Nombre de contacto	• Escribe aquí para buscar	Q +
* Estado	Selecciona una Opción 🔹			
acturación Recurrente				
Habilitar facturación recurrente		Frecuencia	Selecciona una Opción	Ψ.
Inicio Periodo	<b></b>	Final Periodo	1	
Condiciones de Pago	Selecciona una Opción 💌	* Estado Factura	Selecciona una Opción	×.
nformación de la Dirección				
Copiar Dirección de Facturación	<ul> <li>Cuenta</li> <li>Contacto</li> <li>Dirección (Envío)</li> </ul>	Copiar Dirección de Envío	<ul> <li>Cuenta</li> <li>Contacto</li> <li>Dirección (Factura)</li> </ul>	
* Dirección (Factura)		* Dirección (Envío)		
Población (Factura)		Población (Envío)		
Provincia (Factura)		Provincia (Envío)		
Código Postal (Factura)		Código Postal (Envío)		
País (Factura)		País (Envío)		
ondiciones Generales				
Condiciones Generales	<ul> <li>Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de ur</li> <li>Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios product</li> </ul>	no o varios productos. os.		
Descripción				

Para vincular una cuenta, bastará con que escriba en el campo unos cuantos caracteres del nombre de la misma. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con las cuentas cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre la cuenta escogida. Si lo prefiere, puede pulsar sobre el botón de la lupa y el programa abrirá una ventana de búsqueda donde Ud. podrá buscar la Cuenta usando criterios distintos al del nombre (p. ej.: Teléfono, email, población...)

Deberá cumplimentar los campos "Estado" y "Estado Factura" (obligatorios) desde las correspondientes listas de selección.

Si lo desea, puede vincular también un "Contacto" al Pedido.

A continuación podrá cumplimentar los datos de la dirección para modificarlos ya que éstos los habrá poblado automáticamente el programa al seleccionar la Cuenta.

Una vez cumplimentados los datos de la parte superior del formulario, comenzaremos a introducir las líneas de detalle del mismo. Cuando el formulario se abre, queda ya en disposición de comenzar a agregar Productos y/o Servicios.

Detalles Eleme	ento		Moneda Euro (€)	Ψ.	3	Modo Impuesto	Grupo	×
Herramientas	*Nombre Elemento	1	Cantidad	Precio Unitario	0	Total	Pro	ecio Neto
1	Escribe aqui para buscar	•	1	0 (-) Descuento Total Después	E 2 : Descuento :	0.00 0.00 0.00		0.00
+Añadir Prod	lucto +Añadir Servicio 4							
				Total Elementos				0.00
				(-) Descuento				0.00
			(+) Gastos Manipula	ción/Transporte				0.00
			Total ante	es de impuestos				0.00
				(+) Impuesto				0.00
			(+) Impuestos Manipula	ción/Transporte				0.00
			Ajuste 🖲 Añ	adir 🔘 Deducir				0.00
				Total				
							Guardar	Cancelar

Para comenzar, pulse en el botón [1] que se muestra en la figura de abajo.

Este botón le abrirá la lista de Productos desde donde Ud. podrá escoger el producto a añadir al pedido. A continuación, introduzca la cantidad en la casilla de la derecha y el precio unitario en la siguiente casilla. Pulsando sobre el icono [2], podrá acceder a las diferentes tarifas, de haberlas, para aplicar un precio concreto.

En la lista desplegable [3] puede Ud. elegir si los impuestos se calculan de forma grupal o línea a línea.

Para seguir añadiendo Productos o Servicios pulse sobre cualquiera de los dos botones [4] mostrados en la imagen anterior.

En la medida que vaya añadiendo líneas al Pedido, éste recalculará los totales y los mostrará en la parte inferior del

formulario.

Una vez haya terminado de entrar líneas de Producto o Servicio, guarde el Pedido pulsando sobre el botón [Guardar].

#### 9.3 GENERAR FACTURA DESDE PEDIDO

MyCRMWeb facilita la creación de facturas nuevas desde cualquier pedido. Simplemente, use la opción "Crear Factura" que encontrará en la lista desplegable, "**Más**", de la parte superior de la pantalla de pedido tal como muestra la imagen de la derecha.

Al generar una factura desde el pedido, MyCRMWeb traslada a la nueva factura todos los datos del cliente así como las líneas de detalle de productos y servicios del pedido. A continuación, el programa entra en modo de edición sobre la factura recién creada permitiéndole hacer cambios o ajustes previos a la generación de la factura definitiva.

	Editar	Más 🔻	F =:	
	Eliminar Pedido	þ		Pedido D
	Duplicar			Actualiza
ALCON	Exportar a PDF			Actividad
MICRMWEE	Enviar Email co	n PDF		Docume
Usuario Adı	Crear Factura	-	_	Facturas
Creado	-			
08-02-2015 0	1:17:06			
			-	

## 10 ORDENES DE COMPRA

## 10.1 INTRODUCCIÓN

MyCRMweb soporta la gestión en la compra de productos o servicios desde el módulo de Órdenes de Compra. Antes de incorporar cualquier orden de compra ha de tener toda la información referente al proveedor almacenada en el sistema sí como de los Productos y/o Servicios que se comprarán en tu catálogo de productos. Si no encuentra la entrada "Ordenes de Compra" en la barra del menú, acceda a partir de la opción [Mas] del menú.

<b>%</b> w	Vebmail	Calendario	Potencial	es Cuentas	Contactos	Oportunidade	s Casos	Order	nes de Compr	a Todo -							1	0	\$	Usuario
My	CRI	Mmep	Todos la	os Registr	<ul> <li>Escribe la p</li> </ul>	palabra clave y pi	Ilsa Ente	٩	Búsqueda A	vanzada										+
Accio	nes 👻	+ Añadir (	Orden de Co	ompra		▼ Todos Orde	nes <mark>d</mark> e Co	ompra		×					1 a 1	c	<	₽	>	<b>/</b> -
A	В	C D	E	F G	H I	J K	L	M	N O	P Q	R	S	Т	U	۷	W		х	Y	Z
	Núm	ero Orden Co	mpra	Referencia		Nombre Prov	eedor	То	otal		Referen	ncia del p	oedido		Asignado	o a				
																			В	uscar
	PO1			Compra de Au	riculares	JABRA SPAIN		4.1	168,45€		JS23423	4			Usuario A	dminis	trato	r		

Para ver en detalle toda la información relativa a una determinada compra, bastará con hacer un clic sobre el Número Orden Compra o la Referencia (ver imagen superior).

Al abrirse, la pantalla mostrará el formulario con la información de la Orden de Compra seleccionada, tal como se muestra en la página siguiente:

				_	Editar Más 🔻	1-	
				E	Eliminar Orden Compra		Orden Compra D
<ul> <li>Detalles de Orden Compra</li> </ul>				C	Duplicar	1	Actualizaciones
Referencia	Compra de Auriculares		Número Orden Compra	PO1 E	Exportar a PDF 🛛 ┥		Actividades
Nombre Proveedor	JABRA SPAIN		Nombre de contacto	Pedro Gonzá	Enviar Email con PDF ┥		Documentos
Estado	Entregado		Referencia del pedido	JS234234			2
Creado por	Usuario Administrator		Asignado a	Usuario Adminis	strator		<u> </u>
Fecha de Creación	14-01-2015 13:50:19		Fecha de Modificación	08-02-2015 19:09	9:49		
<ul> <li>Información de la Dirección</li> </ul>							
Dirección (Factura)	Avd Diagonal, 618		Dirección (Envío)	Avd Diagonal, 61	18		
Población (Factura)	Barcelona		Población (Envío)	Barcelona			
Provincia (Factura)	Barcelona		Provincia (Envío)	Barcelona			
Código Postal (Factura)	08021		Código Postal (Envío)	08021			
País (Factura)	España		País (Envío)	España			
<ul> <li>Condiciones Generales</li> </ul>							
	Condiciones General	- Portes Paga	las para podidos suporioros a 1 000 4		and the state of		
	Condiciones deneral	es	tos para pedidos superiores a 1.000 e	e de uno o varios p	productos.		
	condiciones deneral	- Pedido míni	no de compra 300 € de uno o varios j	e uno o varios p productos.	productos.		
<ul> <li>Descripción</li> </ul>		- Pedido míni	no de compra 300 € de uno o varios j	e de uno o varios p productos.	productos.		
Descripción     Descripció	in	- Pedido míni	nos para pedidos superiores a 1.000 € mo de compra 300 € de uno o varios p	e de uno o varios p productos.	productos.		
Descripción     Descripció Descripció	in	- Pedido míni	no para peditos superiores a 1.000 € no de compra 300 € de uno o varios j vda : Euror€)	e de uno o varios p productos. Modo Im	nuesto : group		
Descripción     Descripció Detalles Elemento	in Control Control	- Pedido míni	no para peditos superiores a 1.000 € no de compra 300 € de uno o varios j zda : Euro(€)	Modo Im	puesto : group	in Mate	
Descripción     Descripció Detalles Elemento	in Cantida	es - Pedido mini	no para peditos superiores a 1.000 € no de compra 300 € de uno o varios j eda : Euro(€) o de lista	Modo Im Total	puesto : group Prei	cio Neto	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100	e Pedido mini Monu d Preci 53,00 () Dr Total	to para peditos superiores a 1.000 € no de compra 300 € de uno o varios j eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento :	Modo Im           5.300,00           1.855,00           3.445,00	puesto : group Pree	<b>cio Neto</b> 3,445,00	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100	d Preci 53,000 () D Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento :	Modo Im           Total           5.300,00           1.855,00           3.445,00	puesto : group Pred itos	cio Neto 3,445,00	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  *Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100	A Pedido mini Mone d Preci S3,00 (·) D Total	no de compra 300 € de uno o varios j eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento :	Modo Im           5.300,00           1.855,00           3.445,00           Total Element           (-) Descue	puesto : group Pred ntos 3 sento	<b>cio Neto</b> 3.445,00 3. <b>445,00</b> 0,00	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Sn Cantida 100	d Monu 33,00 () Dreci 53,00 () Dreci	tos para peditos superiores a 1.000 € no de compra 300 € de uno o varios j eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man	Modo Im Total 5.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue	puesto : group Pred rtos ento orte	<b>cio Neto</b> 3,445,00 0,00 0,00	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100.	d Mon 53,00 () D Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota	Modo Im Total 5.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue ipulación/Transpo	puesto : group Pree Pree Pree Pree Pree Stos S 3	cio Neto 3,445,00 0,00 0,00 3,445,00	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100	d Mon 53,00 () Dr Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota	Modo Improductos. Modo Improductos. Modo Improductos S.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue ipulación/Transpor (-) Intes de impues (+) Impues	puesto : group Pree Pree Pree stos stos stos	cio Neto 3,445,00 0,00 0,00 3,445,00 723,45	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	in Cantida 100	d Monu s3,00 for the second se	tos para peditos superiores a 1.000 € mo de compra 300 € de uno o varios j eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota (+) Impuestos Man	Modo Im Total 5.300,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue ipulación/Transpo ipulación/Transpo (+) Impue	puesto : group Pree presto : group Pree pree pree pree pree pree pree pre	cio Neto 3.445,00 3.445,00 0,00 3.445,00 3.445,00 723,45	
Descripción     Descripció  Detalles Elemento  Nombre Elemento Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Sn Cantida 100	d Mon 3,000 () D Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota (+) Impuestos Man	Modo Im Total 5.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue ipulación/Transpe (+) Impue ipulación/Transpe	puesto : group Pree Pree Pree Pree Pree Pree Pree Pre	cio Neto 3,445,00 0,00 0,00 3,445,00 723,45 0,00 0,00	
	in Cantida 100	d Mon 53,00 () D Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota (+) Impuestos Man	Modo Im Total 5.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (·) Descue ipulación/Transpo (·) Impue ipulación/Transpo (·) Impue ipulación/Transpo	puesto : group  puesto : group  Pree  pree	cio Neto 3,445,00 3,445,00 0,00 3,445,00 723,45 0,00 0,00 4,168,45	
Descripción     Descripció      Tescripció      Nombre Elemento      Nuriculares Jabra Duo Pro 9465      One Pro 94	in Cantida 100	d Mon solution d S3,00 (r) Du Total	eda : Euro(€) o de lista escuento : Después Descuento : (+) Gastos Man Tota (+) Impuestos Man	Modo Im Total S.300,00 1.855,00 3.445,00 Total Elemer (-) Descue ipulación/Transpo ipulación/Transpo tipulación/Transpo ipulación/Transpo Pag	puesto : group  puesto : group  Pree  pres  pres pres	tio Neto 3,445,00 3,445,00 0,00 3,445,00 723,45 0,00 4,168,45 0,00	

Podemos generar la orden de compra en formato PDF o enviarla por e-mail incluyendo el archivo PDF usando las opciones de botón desplegable [Más] en la parte superior tal como se muestra el punto **[1]** de la imagen superior. Asimismo, desde los elementos del panel lateral derecho, **[2]**, accederemos a la lista de Actividades o Documentos relacionados con la Orden de Compra.

.

#### 10.2 NUEVA ORDEN DE COMPRA

Para incorporar una nueva orden de compra, pulse el botón de **[Añadir Orden de Compra]** de la pantalla principal del módulo de Órdenes de compra tal como se muestra en la imagen de la derecha.

Accio	nes -	+ Añ	iadir Or	den de	Compra	a		
A	В	с	D	E	F	G	Н	1
<								
	Nún	nero Oro	len Com	ipra	Refe	erencia		
	PO1				Com	pra de A	uriculare	25

Otra opción para generar una Orden de Compra es la de clicar sobre la opción "Crear Orden Compra" en el botón desplegable **[Más]** que encontramos en la parte superior de la pantalla al abrir la ficha de cualquier Proveedor tal como muestra la imagen inferior. Usando esta opción el MyCRMWeb transferirá la información del proveedor a la nueva orden de compra automáticamente.

ABRA SPAIN			Editar	Enviar Email 🛛 Más 🔻 🖌	< >
				Eliminar Proveedor	Proveedor Detalles
Detailes del Proveedor				Duplicar	Actualizaciones
Nombre Proveedor	JABRA SPAIN	Número Proveedor	PRV2	Crear Orden Compra ┥	Productos
Email	jabra@ejemplo.com	Teléfono	93345678	9	Ordenes de Compra
Categoría	Auriculares	Página Web	www.jabr	a.com	Contactos
Creado por	Usuario Administrator	Asignado a	Usuario A	dministrator	Emails
Fecha de Creación	08-01-2015 13:34:17	Fecha de Modificación	08-02-201	5 18:40:48	

En ambos casos aparecerá una nueva pantalla como la mostrada en las imágenes de las siguientes páginas, en la que deberá cumplimentar toda la información relativa a la nueva Orden de Compra que va a registrar. En la parte superior del formulario en pantalla (ver imagen en la página siguiente) se cumplimentan los datos genéricos de la Orden de Compra:

lles de Orden Compra					
* Referencia			* Nombre Proveedor	O JABRA SPAIN	Q +
Nombre de contacto	O Escribe aquí para buscar	Q +	* Estado	Selecciona una Opción	T
Referencia del pedido			* Asignado a	Usuario Administrator	¥
ormación de la Dirección					
* Dirección (Factura)			* Dirección (Envío)		
	Copiar Dirección Envío Copiar Dirección de la empresa			Copiar Dirección Facturación Copiar Dirección de la empresa	a
Población (Factura)			Población (Envío)		
Provincia (Factura)			Provincia (Envío)		
Código Postal (Factura)			Código Postal (Envío)		
País (Factura)			País (Envío)		
diciones Generales					
Condiciones Generales	- Portes Pagados para pedidos su - Pedido mínimo de compra 300 €	iperiores a 1.000 € de uno o vario de uno o varios productos.	is productos.		
scripción					

En primer lugar, la "Referencia". Este campo es obligatorio tal como indica el asterisco rojo a la izquierda de la etiqueta. El sistema no le permitirá guardar una Orden de Compra con campos obligatorios vacíos. A la derecha de la pantalla encontraremos el campo "Nombre Proveedor", también obligatorio: Una Orden de Compra <u>siempre</u> estará vinculada a un Proveedor.

Para vincular un Proveedor, bastará con que escriba en el campo unos cuantos caracteres del nombre del mismo. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con los Proveedores cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre el Proveedor escogido. Si lo prefiere, puede pulsar sobre el botón de la lupa y el programa abrirá una ventana de búsqueda donde Ud. podrá buscar el Proveedor usando criterios distintos al del nombre (p. ej.: Teléfono, email, Número de Proveedor...)

Deberá cumplimentar el campo "Estado" (obligatorio) desde la correspondiente lista de selección. Si lo desea, también puede vincular también un "Contacto" a la Orden de Compra.

A continuación podrá cumplimentar los datos de la dirección.

Una vez cumplimentados los datos de la parte superior del formulario de Orden de Compra, comenzaremos a introducir las líneas de detalle del mismo. Cuando el formulario se abre, queda ya en disposición de comenzar a agregar Productos y/o Servicios.

Detalles Eleme	ento		Moneda Euro (€)	v	3	Modo Impuesto Gri	иро 💌
Herramientas	*Nombre Elemento	1	Cantidad	Precio Uni	itario	Total	Precio Neto
8	Escribe aqui para buscar	P	1	0 (-) Descue Total Desp	ento : pués Descuento :	0.00 0.00 0.00	0.00
♣Añadir Prod	lucto +Añadir Servicio 4						
			То	tal Elementos			0.00
				(-) Descuento			0.00
			(+) Gastos Manipulació	ón/Transporte			0.00
			Total antes	de impuestos			0.00
				(+) Impuesto			0.00
			(+) Impuestos Manipulació	ón/Transporte			0.00
			Ajuste () Añac	dir 🔵 Deducir			0.00
				Total			
							Guardar Cancela

Para comenzar, pulse en el botón [1] que se muestra en la figura de abajo.

Este botón le abrirá la lista de Productos desde donde Ud. podrá escoger el producto a añadir a la Orden de Compra. A continuación, introduzca la cantidad en la casilla de la derecha y el precio unitario en la siguiente casilla. Pulsando sobre el icono **[2]**, podrá acceder a las diferentes tarifas, de haberlas, para aplicar un precio concreto.

En la lista desplegable [3] puede Ud. elegir si los impuestos se calculan de forma grupal o línea a línea.

Para seguir añadiendo Productos o Servicios pulse sobre cualquiera de los dos botones [4] mostrados en la imagen anterior.

En la medida que vaya añadiendo líneas a la Orden de Compra, éste recalculará los totales y los mostrará en la parte inferior del formulario.

Una vez haya terminado de entrar líneas de Producto o Servicio, guarde la Orden de Compra pulsando sobre el botón [Guardar].

# 11. FACTURAS

## 11.1 INTRODUCCIÓN

Puede utilizar el sistema MyCRMweb para crear facturas de clientes. Para ello, deberá ir al menú Todo > Facturas. Desde allí podrá ver todas las facturas que se hay almacenadas en el sistema:

M١	/CRI	Mwet	Todos los	i Registr	Escribe la	a palabra clav	e y pulsa Ei	nte Q	Búso	ueda Ava	nzada									<b>4</b> )) <b>-</b>
Accio	nes –	+ Añadir	Factura			Todos F	acturas				•					1 a 3	c	< ₽	>	1
A	В	C D	E I	G	H I	J F	( L	M	N O	Р	Q	R	S	Т	U	V	W	X	Y	Z
<																				
	Núm	ero Factura	Fecha Fa	ctura	Referencia		Estad	o		Total			Fecha Ve	encimie	nto	Asignad	oa			
																				Buscar
	2015-	-1	08-02-201	5	Pack PYME e	n la nube	Creade	c		506,73	E	(	08-03-20	15		Usuario /	Adminis	strator		
	2015-	-2	09-02-201	5	100 AURICUI	LARES JABRA D	UO Creade	D		5.619,7	6€	1	19-09-20	15		Usuario /	Adminis	strator		
	2015-	-3			Puesta en m	archa	Aprob	ado		627,26	E					Usuario /	Adminis	strator		
<																				

Si quiere ver información detallada de la factura, tan sólo hace falta hacer clic sobre la misma:

etalle de Factura				Adulturing
Referencia	100 AURICULARES JABRA DUO	Número Factura	2015-2	Actualizaciones
Fecha Factura	09-02-2015	Nombre Cuenta	FUNDICIONES AZPEITIA	Acuvidades
Estado	Creado	Referencia Cliente		Actime
Fecha Vencimiento	19-09-2015	Pedido		Activos
Asignado a	Usuario Administrator	Creado por	Usuario Administrator	
Fecha de Creación	14-01-2015 13:31:06	Fecha de Modificación	08-02-2015 15:47:04	
Información de la Dirección				
Dirección (Factura)	Elcano, 1	Dirección (Envío)	Elcano, 1	
Población (Factura)	Bilbao	Población (Envío)	Bilbao	
Provincia (Factura)	Vizcaya	Provincia (Envío)	Vizcaya	
Código Postal (Factura)	48001	Código Postal (Envío)	48001	
País (Factura)	España	País (Envío)	España	
Condiciones Generales				
Condiciones Generales	<ul> <li>Portes Pagados para pedidos superiores a</li> <li>Pedido mínimo de compra 300 € de uno o</li> </ul>	1.000 € de uno o varios productos. varios productos.		
Forma de Pago	Recibo Bancario			

#### myCRMweb - Manual Avanzado

alles Elemento		Moneda : Euro(€)	Modo Impuesto : gr	pup
ombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
iculares Jabra Duo Pro 9465	100	59,00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	5.900,00 1.475,00 4.425,00	4.425,00
			Total Elementos	4.425,00
			(-) Descuento	0,00
		(+) Gastos Ma	nipulación/Transporte	0,00
		Το	tal antes de impuestos	4.425,00
			(+) Impuesto	1.194,76
		(+) Impuestos Ma	nipulación/Transporte	0,00
			Ajuste	0,00
			Total	5.619,76
			Recibido	0,00
			Balance	5.619,76

Para ver la información asociada a una determinada factura "Actividades", "Documento" y "Activos", debe hacer un clic sobre cualquiera de los elementos de la lista lateral situada a la derecha de la pantalla tal como se muestra en la imagen de la página anterior.

En el caso de los Activos, los datos relacionados se mostrarían del modo en que se ven en la siguiente imagen:

00 AURICULARES	JABRA DUO		Editar Más - 🗡 -	<
+ Añadir Activos	Número Artico	Adminida non	1 a 1 🗸 🖌 🕨	Factura Detalles Actualizaciones Actividades
Nombre Activo	Numero Activo	Adquirido por	Nombre Producto	Documentos
AURICULARES SAI	ACT2	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Activos

#### 11.2 NUEVA FACTURA

Para incorporar una nueva Factura, pulse el botón de añadir [+ Añadir Factura] en la parte superior izquierda de la pantalla principal del módulo de Facturas.

Aparecerá una nueva pantalla como la mostrada en la imagen de la siguiente página, en la que deberá cumplimentar toda la información relativa a la nueva factura que desea emitir:

😚 Wel	omail (	Calendario	Potencial	es Cu	entas	Cor	itacto	s Op	oortunid	ndes	Casos	Presi
Myi	RM	Imep	Todos los	a Registr	v	Escr	ibe la	palabr	a clave y	pulsa	Ente	٩
Accione	s - 🖪	Añadir F	actura	•	_	_		Ψ To	dos Fac	turas		
A	вс	D	E F	G		н	I.	J	К	L	М	N
<												
	N	úmero Fact	ura			Fee	cha Fa	ictura				Re
	20	15-1				08-	02-20	15				Pac
	20	15-2				09-	02-20	15				100
	20	15-3										Pue
<												

La generación de una factura requiere que el usuario entre la información en los dos bloques de la pantalla de Factura.

El bloque principal (la parte superior de la pantalla) incluye la información relativa a los datos del cliente, direcciones de factura y envío, fecha de emisión y vencimiento, forma de pago, etc, tal como muestra la siguiente imagen:

reando Nu	evo Factura		Pulse sobre el botó	n de la lupa para buscar el client	e	Guardar Cano
Detalle de Factu	a					
	* Referencia			Fecha Factur	a	
	* Nombre Cuenta	• Escribe aquí para buscar	۹ +	Estad	D Selecciona una Opción	v
	Referencia Cliente			Fecha Vencimient	0	
	Pedido	C Escribe aquí para buscar	٩	* Asignado	<sup>a</sup> Usuario Administrator	
Información de l	a Dirección					
Copiar Dire	cción de Facturación	<ul> <li>Cuenta</li> <li>Contacto</li> <li>Dirección (Envío)</li> </ul>		Copiar Dirección de Envío	) Cuenta ) Contacto ) Dirección (Factura)	
	* Dirección (Factura)		н	* Dirección (Envío)		
	Población (Factura)			Población (Envío)		
	Provincia (Factura)			Provincia (Envío)		
Có	digo Postal (Factura)			Código Postal (Envío)		
	País (Factur <mark>a)</mark>			País (Envío)		
Condiciones Ger	erales					
Co	ndiciones Generales	- Portes Pagados para pedidos - Pedido mínimo de compra 30	s superiores a 1.000 € de un )0 € de uno o varios producto	io o varios productos. os.		
	Forma de Pago	Selecciona una Opción				
Descripción						

En primer lugar, la factura debe estar vinculada a una Cuenta. Para ello, bastará con que escriba en el campo "Nombre Cuenta" unos cuantos caracteres del nombre de la misma. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con las Cuentas cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre la Cuenta escogida y el programa llevará al formulario de la Factura los datos de la Cuenta seleccionada.

Si lo prefiere, puede usar la búsqueda de Cuentas. Para ello, pulse sobre el botón de la lupa indicado en la imagen de arriba.

MyCRMWeb abrirá una nueva ventana flotante en su pantalla para que pueda buscar y seleccionar la Cuenta a la que va a vincular la factura.

MYERM	Iweb	1		2	Cuentas					
	Es	cribe aquí para	busc en Nor	nbre de Cu	<u> </u>	1	a 17 🖸	<	₽	>
Nombre de Cuenta	Teléfono	Asignado a	Activida	lombre de	^	Página web	Pobla (Factu	ción ura)	País (Factu	ura)
AGRUPACION DE GANADEROS	914495599	Usuario Administrator	Sector P	uenta Iúmero de	)m	www.agana.com	Madr	d	Espar	ia
ALBOEX S.L.	934118600	Usuario Demo	Fabricad N	liembro de	rmweb.com	www.black.com	SABA	DELL	Españ	ia
ALCON	<mark>912345346</mark>	Usuario Administrator	Medio Ambien T	eléfono	<b>~</b>	www.alcon.es	Madr	d	Españ	ia
BIOTECH CORPORATION	914567890	Usuario Administrator	Biotecnología	drd_@sai.es		www.ejemplo.com	Madr	d	Espar	ia
BODEGAS ORTIZ	983454332	Usuario Administrator	Alimentación	info@sai.cor	ns	www.bodegasortiz.com	Logro	ño	Espar	ia
CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS NFORMÁTI	914396261	Usuario Administrator	Sector Público	comercial@į	goldmine.es	www.goldmine.es	Madr	d	Espař	ia
DIPUTACION DE MADRID	914567890	Usuario Administrator	Sector Público	info@diputa	cionmadrid.com	www.diputaciondemadrid.co	om Madr	d	Espar	ia
FUNDICIONES AZPEITIA	945679066	Usuario Administrator	Medicinal	alberto@azp	oeitia.com	www.azpeitia.com	Bilbad	)	Españ	ia
	915564433	Usuario	Maguinaria	info@fundic	losreunidos.com	www.fundidosreunidos.com	Madr	d	Españ	ia

Escriba en la casilla (1) el valor por el que va a buscar la Cuenta (Nombre, teléfono, Número de la cuenta...). Seleccione en la lista desplegable (2) el campo por el que está buscando, en función de lo que haya escrito en la casilla anterior.

Haga clic el botón de la lupa (3).

MyCRMWeb buscará todas las Cuentas que contengan el valor escrito en la casilla (1) y las mostrará en la lista. Haga doble clic en el nombre de la Cuentas que desee seleccionar. El programa volcará a la Factura todos los datos de la Cuenta seleccionada.

Una vez introducidos los datos principales de la Factura, procederemos a introducir las líneas de detalle. Cuando el formulario se abre, queda ya en disposición de comenzar a agregar Productos y/o Servicios.

Detalles Eleme	ento	Moneda Euro (€)	v	3	Modo Impuesto Grupo	• •
Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario		Total	Precio Neto
	Escribe aquí para buscar	1	0 (-) Descuento : Total Después Descu	ento:	0.00 0.00 0.00	0.0
♣Añadir Prod	ucto +Añadir Servicio 4	Total	Flamantos			0.0
		(-)	Descuento			0.0
		(+) Gastos Manipulación/	Transporte			0.00
		Total antes de	impuestos			0.0
		(+	) Impuesto			0.0
		(+) Impuestos Manipulación/	Transporte			0.0
		Ajuste () Añadir	O Deducir			0.00
			Total			
						Guardar Cancela

Para comenzar, pulse en el botón [1] que se muestra en la figura de abajo.

Este botón le abrirá la lista de Productos desde donde Ud. podrá escoger el producto a añadir a la Factura. A continuación, introduzca la cantidad en la casilla de la derecha y el precio unitario en la siguiente casilla. Pulsando sobre el icono [2], podrá acceder a las diferentes tarifas, de haberlas, para aplicar un precio concreto.

En la lista desplegable [3] puede Ud. elegir si los impuestos se calculan de forma grupal o línea a línea.

Para seguir añadiendo Productos o Servicios pulse sobre cualquiera de los dos botones [4] mostrados en la imagen anterior.

En la medida que vaya añadiendo líneas a la Factura, ésta recalculará los totales y los mostrará en la parte inferior del formulario.

Una vez haya terminado de entrar líneas de Producto o Servicio, guarde la Factura pulsando sobre el botón [Guardar].

## 12 BASE DE CONOCIMIENTO

#### 12.1 INTRODUCCIÓN

El sistema de MyCRMweb le ofrece la posibilidad de tener una base de conocimiento. Este módulo está directamente relacionado con los "tickets" de incidencias que abren sus clientes a través del portal. La Base de Conocimiento guarda la información relacionada con todas aquellas preguntas que se realizan con más frecuencia junto con sus respuestas. Puede utilizarla, por ejemplo, para lo siguiente:

- como base de conocimiento para informar a su cliente sobre sus producto, servicios o procedimientos
- como repositorio de toda la información relativa a los procedimientos internos de su empresa, poniéndolo a disposición de sus propios empleados.
- para su personal de servicio, para poder valorar los mejores procedimientos de ayuda a los clientes

El listado principal que se verá en este módulo es como el siguiente:

MYER	Todos los Registr    Escribe I	a palabra clave y pulsa Ente Q Búsqued	la Avanzada		
Acciones -	+ Añadir Base de Conocimiento	y Todos Base de Conoc	imiento	×	1a3 C <
A	B C D E F G	H I J K	L M N O P	Q R S T U	V W X
¢					
	Pregunta	Categoría	Nombre Producto	Fecha de Creación	Fecha de Modificación
	Cómo instalar actualizaciones de firmwar	General	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	08-02-2015 17:00:48	08-02-2015 17:00:48
	Cómo reiniciar un iPad que se ha bloquea	General	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	08-02-2015 16:59:26	08-02-2015 16:59:26
	¿Puedo descargar automáticamente mis com	General	MiCRMweb - Pack PYME en la nube	14-01-2015 13:40:03	08-02-2015 11:00:15
¢					

Para ver la información de una determinada entrada, hacer clic sobre el elemento en la columna "Pregunta". Se abre una nueva pantalla como la que se muestra a continuación:

rmación de Entrada de C	onocimiento			Comentarios
Nombre Producto	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Número Entrada de Conocimiento	КВ2	Actualizaciones
Estado	Publicada	Categoría	General	Documentos
Fecha de Creación	08-02-2015 16:59:26	Fecha de Modificación	08-02-2015 16:59:26	
Pregunta	Cómo reiniciar un iPad que se ha bloqueado			
Respuesta	1 Reinicia tu iPad si se bloquea. Si tu iPad se bloquea es casi imposible que pue volver a encenderlo. Para reiniciar la tableta tienes que pulsar el bot	das manejarlo. En estos casos lo m ón 'Home' (en la base de la pantalla	ejor que puedes hacer es reiniciar el 'tablet' y ) y el de encendido al mismo tiempo durante	

Esta pantalla muestra, entre otras cosas, el "Nombre Producto" al que afecta la pregunta, la "Pregunta" en si

misma y la "Respuesta", justo en la casilla de debajo.

En el panel lateral derecho (ver imagen en la página anterior), encontraremos los vínculos que nos permitirán acceder a los **Comentarios** asociados a la entrada de la Base de Conocimiento. Estos comentarios, normalmente, son observaciones que los usuarios del sistema van añadiendo en la medida en que las condiciones o premisas de la pregunta o de la respuesta, cambian en el tiempo.

Asimismo, desde el mismo panel, podremos acceder a los **Documentos** que hayan sido vinculados a la entrada en la base de conocimiento.

#### 12.2 NUEVA ENTRADA DE CONOCIMIENTO

Para incorporar una nueva entrada de conocimiento, pulse el botón **[Añadir Base de Conocimiento]** situado en la parte superior izquierda de la pantalla principal del módulo, tal como muestra la figura de la derecha.

Accio	nes 🔻	<b>+</b> A	ñadir E	Base de	Conoc	imiento		
A	В	с	D	E	F	G	H	ļ
	Preg	unta					Cat	egor
	Cómo	o instal	ar ac <mark>t</mark> ua	lizacione	s de firr	nwar	Ger	ieral
	Cómo	o reinic	iar un iP	ad que s	e ha blo	oquea	Ger	neral
	/Pue	do deso	argar a	utomátic	amente	mis com	Ger	neral

El programa mostrará la pantalla donde deberán introducirse los datos de la nueva entrada:

rada de Conocimier	nto			
Nombre Producto	O Escribe aquí para buscar	Q +	* Estado	Selecciona una Opción
Categoría	Selecciona una Opción	*		٩
* Pregunta				Selecciona una Opción Borrador
* Pregunta				Revisada
* Respuesta				Publicada Obsoleta
				.ti

Si la nueva entrada en la Base tiene relación con un producto (aunque no es obligatorio), podemos especificarlo en el campo "Nombre Producto". Para ello, bastará con que escriba en el campo "Nombre Producto" unos cuantos caracteres del nombre del mismo. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con los Productos disponibles en su sistema cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre el Producto escogido.

Si lo prefiere, puede usar la búsqueda de Productos. Para ello, pulse sobre el botón de la lupa indicado en la imagen de la página anterior. MyCRMWeb abrirá una nueva ventana flotante en su pantalla para que pueda buscar y seleccionar el Producto a la que se refiere la entrada de conocimiento que está generando.

Introduzca el contenido en los campos "Pregunta" y "Respuesta" que, siendo obligatorios, el sistema no permitirá que queden vacíos. Asimismo, seleccione el "Estado" en la lista desplegable de la derecha.

Una vez cumplimentada toda la información, pulse sobre el botón [Guardar].

## 13 CASOS

#### 13.1 INTRODUCCIÓN

*myCRMweb* ofrece la posibilidad de seguir manteniendo una valiosa relación con los clientes después de la finalización de un negocio mediante la gestión y el seguimiento de las incidencias o problemas que dicho cliente pueda sufrir.

¿Por qué debe utilizar estas funciones de apoyo?

- Los Casos permiten recoger y clasificar cualquier tipo de problema relacionado con algún producto o servicio suministrados por su empresa.
- Los Casos mantienen tanto a los usuarios como a los clientes del CRM informados en todo momento sobre el estado de las incidencias o problemas que hayan podido reportar a su empresa.
- El personal de soporte cuenta con una herramienta muy eficaz para guardar y trazar la información sobre los clientes que se han podido quejar, los requisitos relacionados con los clientes, los productos o ambos.
- El personal de Ventas y el de Gerencia puede conseguir una descripción rápida sobre las actividades de ayuda relacionadas con los clientes, los productos o ambos.

*myCRMweb* considera como **Caso** cualquier tipo de problema que haya podido tener un cliente con un producto y/o servicio después de una venta. En el momento en que accedemos desde el menú a la pantalla principal del módulo, MyCRMWeb nos muestra la lista de Casos tal como se muestra en la imagen siguiente:

							+
+ Añadir Caso		y Todos Casos		•			1 to 16 C < 🗄 > 🗲 -
B C D	E F G H	I J K	L M N	0 P Q	R 5 1	r u v	W X Y Z
							>
Número Caso	Titulo	Estado	Relacionado con	Fecha de Creación	Prioridad	Nombre de contacto	Asignado a
							Buscar
TK18	Solicitan la Creación de un campo nuevo	Abierto	FUNDICIONES AZPEITIA	08-02-2015 17:51:12	Normal		Usuario Demo
TK2	Se nos ha estropeado la impresora y no p	Abierto	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	16-03-2012 17:13:12	Normal	David Ribera	Usuario Demo
тка	Se ha aplicado un descuento incorrecto s	Abierto	DIPUTACION DE MADRID	16-03-2012 17:13:12	Normal	Guillermo Pérez	Usuario Demo
TK4	No puedo navegar por internet, no abre G	Abierto	BODEGAS ORTIZ	16-03-2012 17:13:12	Alta	Juana Ortiz	Usuario Administrator
TK16	No puede entrar en la aplicacion	Abierto	STRATEGIC CONSULTING	16-03-2012 17:13:12	Alta	Maria Martinez	Usuario Demo
TK5	No puede entrar al programa de facturaci	Cerrado	JABBERWOCKY	16-03-2012 17:13:12	Normal	Petra Ausgang	Usuario Administrator
ткб	No puede acceder a nuestra web	En Progreso	TRANSPORTES LA PILARICA	16-03-2012 17:13:12	Normal	-	Usuario Administrator
TK7	No le funciona la opción Exportar a Powe	Abierto	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	16-03-2012 17:13:12	Normal		Usuario Administrator
тк15	Me da el error 'No tiene permisos de esc	Abierto	ALCON	16-03-2012 17:13:12	Ваја	Pedro Martinez	Usuario Administrator
ткв	Le da un mensaje de error el correo. 100	Cerrado	INDÚSTRIAS ACME	16-03-2012 17:13:12	Normal	Luisa Perez	Usuario Demo
тк9	La impresora de chorro de tinta ha dejad	Abierto	ALCON	16-03-2012 17:13:12	Normal	1 er	Usuario Administrator
ткіо	GoldMine me da un 10061 al abrir el corr	Cerrado	GCS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Raynald Philips	Usuario Administrator
TK11	Estan evaluando MICRMWEB y no pueden ent	Abierto	STRATEGIC CONSULTING	16-03-2012 17:13:12	Normal		Usuario Administrator
TK12	Error en GoldMine Premium con la Fusion	Cerrado	FUNDIDOS REUNIDOS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Matias TomboS	Usuario Administrator
ткіз	En la factura 1232 se han aplicado gasto	Esperando	FUNDICIONES AZPEITIA	16-03-2012 17:13:12	Normal		Usuario Administrator
TK14	Ahora no puedo imprimir con CRM Web	En Progreso	FUNDIDOS REUNIDOS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Matias Tombo5	Usuario Administrator
	Ahadir Caso      B     C     D      Nimero Caso      Interior Caso	Andriff Caso     B     C     D     E     F     G     H      Nimero Caso     Titulo      Titulo      Solicitan la Creación de un campo nuevo      Solicitan la Creación de un campo nuevo      Tic2     Solicitan la Creación de un campo nuevo      No puedo navagar por internet, no abre      No puedo articage nue apolicación      No puedo entrar en la aplicación      No la de al entrar en la aplicación      No      Solicitan la Creación de un mensaje de error en corren.      No      Solicitan      Le da au mensaje de error en corren.      Solicitan      ColdMine me da la 1000 fal aborri elor      Tit3     La Impresora de chorro de brita ha dejad      GoldMine me da la 1000 fal aborri elor      Tit3     Estan evaluando MICMMNEB y no puedoe entr      Tit3     En la factura 1222 se han aplicado gesto      Tit3      Solicitan      Alora no puedo imprimer con CBM Velb		Andric Caso     B     C     D     E     F     G     H     I     J     K     L     M     N  Nimero Caso     Tabulo     E     F     G     H     I     J     K     L     M     N  N  N  N  N  N  N  N  N  N  N  N	Andalic Caso	Andrif Caso         Interview         Interview	Andrife Caso       In Topolog Casos       In

Si quiere ver la información detallada de un caso, tan sólo hace falta hacer clic sobre el mismo en la columna

Número de Caso o Título.

El sistema abrirá el Caso seleccionado y lo mostrará en pantalla:

		Dupitar		Caso Dotallos
Título	No puede entrar en la aplicacion	Actividades Convertir en FA	Qadir	Competation
Relacionado con	STRATEGIC CONSULTING	No hav actividades pendiente	-	Actualizaciones
Nombre de contacto	Maria Martinez	No hay actividades periorente		
Asignado a	Usuario Demo			
Prioridad	Alta	Documentos	Añadir	Contratos de Servi
Estado	Abierto	bocumentos		
Número Caso	TK16			Provectos
Descripción		Actualizaciones		
	No puede entrar	Usuario Administrator actualizado	8 meses hace	
Solución		Usuario Administrator actualizado Nombre de contacto	8 meses hace	
		Usuario Administrator actualizado Asignado a : de	9 meses hace	
Mostrar Datos Completos	Creado el Vie, Mar 16, 2012 en 17:13 Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 21:02	Usuario Administrator A Usuario Demo Usuario Administrator actualizado Relacionado con	9 meses hace	
entarios				

Desde esta pantalla, es posible convertir un Caso en una entrada de la Base de Conocimiento. Para ello, seleccionaremos la opción "Convertir en FAQ" del menú desplegable "Más" situado en la parte superior de la pantalla tal como muestra la imagen superior.

En el panel lateral derecho están situados los enlaces que nos permitirán acceder a toda la información relacionada con el caso: Comentarios, Actividades, Documentos, Contratos de Servicio, Servicios y Proyectos.

En el momento en que el usuario decide "Convertir en FAQ" un determinado Caso, el proceso es inmediato. MyCRMWeb genera la entrada correspondiente en la Base de Conocimiento y el programa cambia la pantalla para posicionarnos en la Entrada de Conocimiento recién creada.

#### 13.2 REGISTRAR NUEVOS CASOS

Para agregar un nuevo Caso en el sistema, pulse el botón **[+ Añadir Caso]** situado en la esquina superior izquierda de la pantalla principal del módulo de Casos, según se puede ver en la imagen de la derecha.

A B			_				
	C	D	E	F	G	Н	I.
Número	Caso	Tít	ulo				7
TK18		Sol	icitan la	Creació	n de un	campo n	nuevo
TK2		Se	nos ha e	stropea	ido la im	presora	y no p

Aparecerá una nueva pantalla como la mostrada en la siguiente imagen en la que deberá cumplimentar toda la información relativa al nuevo Caso que estamos creando:

Creando Nuevo Caso					Guardar	Cancelar
Información de Caso						
* Título			Relacionado con	O Escribe aqui para buscar	۹ +	
Nombre de contacto	Secribe aquí para buscar Q	+	* Asignado a	Usuario Administrator		
Categoría	Selecciona una Opción 🔹		Prioridad	Selecciona una Opción	v	
Nombre Producto	Secribe aquí para buscar	+	* Estado	Selecciona una Opción	w	
Horas		_	Días			
Descripción						
	Descripción					
Resolución de Caso						
	Solución				ai	
					Guardar	Cancelar

En primer lugar, introduzca el campo "Titulo" que identifica al Caso de forma clara. Este campo es obligatorio.

A la derecha, puede cumplimentar el campo "Relacionado con" que le permitirá vincular el Caso a una Cuenta existente en el sistema. Para ello, bastará con que escriba en el campo unos cuantos caracteres del nombre de la Cuenta. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con las Cuentas disponibles en su sistema cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre la Cuenta a la que quiera vincular el Caso.

Si lo prefiere, puede usar la búsqueda de Cuentas. Para ello, pulse sobre el botón de la lupa indicado en la imagen de la página anterior. MyCRMWeb abrirá una nueva ventana flotante en su pantalla para que pueda buscar y seleccionar la Cuenta a la que vaya a vincular el Caso.

Si el Caso tiene relación con alguno de los productos que vende su empresa y dicho producto está registrado en la Base de Datos de su sistema MyCRMWeb, puede asimismo vincular dicho Producto al Caso. Para ello, en el campo "Nombre Producto", proceda del modo explicado en el punto anterior para vincular una Cuenta.

Puede asignar una Prioridad de la lista de selección del campo y deberá seleccionar un elemento de la lista desplegable del campo "Estado" ya que dicho campo es obligatorio.

Puede establecer las Horas y los Días empleados en la resolución del Caso rellenando sendos campos. Si el Caso se añade a un Contrato de Servicio, ese tiempo consumido se añade en el momento en que el Caso pasa a tener Estado = Cerrado.

Por último, proporcione una descripción lo más detallada posible del problema en el campo "Descripción" y, en el momento en que exista una solución, escriba dichas solución en el campo "Solución".

## **14 PROYECTOS**

#### 14.1 INTRODUCCIÓN

En MyCRMWeb, un Proyecto es un trabajo planificado que implica objetivos específicos, una fecha de inicio y de finalización estimada y que, eventualmente, lleva presupuestos vinculados y mantiene un seguimiento del progreso, etc.

Los comentarios aportados por los usuarios permiten una gestión colaborativa. Asimismo, puede realizar un seguimiento de los problemas identificados y resueltos mediante la vinculación de Casos. Puede ver la gestión de Casos en el capítulo 13 de este mismo manual.

En el momento en que accedemos desde el menú a la pantalla principal del módulo, MyCRMWeb nos muestra la lista de Proyectos tal como puede verse en la imagen siguiente:

MYER	Мшер	Todos los Registr	Escribe la palabra clave y pul	Isa Entr Q Búsqued	a Avanzada					+
Acciones *	+ Añadir Proyecto			🔻 Todos Proyectos			v		1a2 S	< 🖹 > 🗡 -
A	B C D	E F	G H I	J K	L M N	0 P (	Q R S	T U	v w x	Y Z
<										>
	Nombre de Proyecto	Тіро	Relacionado con	Fecha de Inicio	Fecha prevista finalización	Fecha final real	Presupuesto previsto	Progreso	Estado	Asignado a
	Formación MyCRMWEB	Proyecto Interno	DIPUTACION DE MADRID	07-09-2015	28-04-2016		18000	10%	Iniciado	Usuario Administrator
	Proyecto Instalación CRM	Instalacion CRM	AGRUPACION DE GANADEROS	28-01-2015	25-02-2015		3500	30%	Iniciado	Usuario Demo
<										>

Para acceder a un proyecto, simplemente haga clic sobre su Nombre (1ª columna) de la lista. El programa abrirá el proyecto mostrando por pantalla la Vista Resumida tal como puede verse en la imagen de la página siguiente.

Esta pantalla muestra "la foto" del proyecto en el momento actual informándonos de:

- Número de Actividades (tareas) Abiertas
- Progreso
- Actividades Fuera de fecha
- Actividades Completadas
- Actividades agrupadas por Prioridad

•

					Proyecto R	esume
Resumen de Módulo				Hitos	Añadir Proyecto D	etalles
Actividades Abiertas O	Progreso 30%	Actividades fuera de fecha 2	Actividades Completadas O	Nombre de Hito Enseñar prototipo a cliente	Fecha de Hito 23-02-2015 Actualizacio Tareas de F	os ones <sup>p</sup> royect
Prioridad Alta	Prioridad	Prioridad Baia	Otras	Actividades Seleccionar Estado v	Añadir Hitos de Pr Documento Progreso	oyecto os
1	Normal	0	Prioridades 0	Análisis estructura y personal Instalación CRM	20% Casos	
Nombre de Proyecto	Proyect	o Instalación CRM		Documentos	Añadir	
Nº de Proyecto	PRY1			Título	mbra Archivo	
Asignado a	Usuario	Demo		Artículo Articulo_Re	vista_Deust	
Estado	Iniciado					
Fecha de Inicio	28-01-2	015		Actualizaciones		
Tipo	Instalac	ion CRM		Usuario Administrator actualizado	8 mapae hana	
Fecha prevista finalización	25-02-2	015		Relacionado con : cambiado A AGRUPACION DE GANADEROS descripción	o meaca nace	
Mostrar Datos Completos		Creado el Lun, E Modificado el Do	ine 12, 2015 en 09:46 m, Feb 08, 2015 en 17:11	: cambiado A INSTALAR UN CRM EN LA NUBE PARA SUS OFIC Usuario Administrator actualizado Asignado a: de Usuario Administrator A Usuario Demo	INAS CENTRALE 8 meses hace	
				Documentos añadido Artículo	9 meses hace	
omentarios				Actividades añadido Análisis estructura y perso	nal	
Añade tu comentario aqu	Ĺ				9 meses hace más	
			Publicar			
Usuario Administra Este es un comentai	tor io sobre el Pro	yecto	8 meses hace			
			Responder   Editar			
Casos Sele	ccionar Estado	• <b>•</b>	Añadir			

Una vez abierto, desde los enlaces situados en el panel lateral derecho podremos acceder a las Tareas, Hitos, Documentos y Casos vinculados al Proyecto.



#### 14.2 TAREAS DE PROYECTO

Las tareas de Proyecto son el conjunto de trabajos que nuestro equipo debe realizar. Si accedemos al listado desde el enlace "Tareas de Proyecto" (ver imagen en página anterior), MyCRMWeb nos mostrará una pantalla similar a la mostrada a continuación.

MADRID	I DE					
+ Añadir Actividad					1a1 🖸 🔇 🗄 🗦	Proyecto Resumen Proyecto Detalles
Nombre Actividad	Тіро	Asignado a	Progreso	Fecha inicio	Fecha fin	Actualizaciones
stalar equipo audio y video 2	Operativo	Grupo de Soporte	10%	29-10-2015	02-11-2015	Tareas de Proyecto
						Hitos de Proyecto
						Documentos

Podemos abrir y editar cualquiera de las actividades haciendo clic en el elemento correspondiente de la lista [2] o bien podemos dar de alta una nueva actividad haciendo clic en el botón [1] [+Añadir Actividad].

Creando Nuevo Actividad Cancelar Detalles de Actividad Prioridad Selecciona una Opción Ŧ O Formación MyCRMWE Q + Selecciona una Opción \* \* Asignado a \* Usuario Administrator Selecciona una Opción Ŧ Información específica Progreso Selecciona una Opción \* Horas Trabaiadas Fecha inicio Fecha fin # Descripción Descripción Cancelar

Si seleccionamos Añadir Actividad, el programa nos mostrará la pantalla siguiente:

Introduzca el Nombre de la Actividad (campo obligatorio). Elija un nombre lo más descriptivo posible para que la actividad sea claramente identificable en el listado de actividades del proyecto.

Observe que el campo "Relacionado con" no es modificable. Esto se debe a que está creando la actividad desde el proyecto y el programa la vincula directamente de forma automática.

Elija en la lista desplegable del campo "Asignado a" al usuario o grupo de usuarios responsables de llevar a término la actividad. Asimismo, puede informar de la Prioridad, Estado, Progreso, Fecha de inicio y de finalización de la actividad.

Para finalizar, pulse en el botón [Guardar].

#### 14.3 HITOS DE PROYECTO

Los Hitos de Proyecto determinan aquellas fases de gran importancia dentro de la programación del proyecto. En el escenario del tiempo real, vienen a indicar los momentos en que se alcanzan logros importantes y proporcionan una imagen de como el proyecto avanza.

Al abrir los Hitos desde el panel lateral del proyecto, MyCRMWeb mostrará el listado de los hitos que hayan sido declarados.

Relacionado con - AGRUPACION DE GANADEROS			Editar más 🔹 🗡 👻	< >
+ Añadir Hito			1a1 C < 🕑 >	Proyecto Resumen Proyecto Detalles
Nombre Hito	Fecha Hito	Тіро		Actualizaciones
Enseñar prototipo a cliente	23-02-2015	Operativo		Tareas de Proyecto
				Hitos de Proyecto
				Documentos
				Casos

Podemos editar cualquiera de ellos haciendo clic en el elemento de la lista [1] o podemos crear un nuevo hito en el proyecto pulsando sobre el botón [2] [+ Añadir Hito].

Si seleccionamos Añadir Hito, el programa nos mostrará la pantalla siguiente:

talles de Hito						
* Nombre Hito			* Relacionado con	Proyecto Instalación C	۹ م	•
Fecha Hito		-	* Asignado a	Usuario Administrator	2	-
Тіро	Selecciona una Opción	T				
Descripción						
	Descripción					

Introduzca el nombre del Hito (campo obligatorio) tal como desea que aparezca en la lista de Hitos. Asimismo,

observe que el campo "Relacionado con" contiene el nombre del proyecto al que está vinculando el nuevo Hito.

Agregue la fecha y seleccione el Tipo en la lista desplegable. Añada una descripción en el campo al pie de la pantalla y pulse el botón **[Guardar]** para guardar el hito.

#### 14.4 DOCUMENTOS

La gestión de un Proyecto suele incluir el manejo de diversa documentación. Ya sea de tipo técnico, legal, etc.

MyCRMWeb proporciona un método sencillo para vincular cualquier documento a un proyecto determinado. Simplemente haga clic sobre el vínculo "Documentos" del panel lateral derecho del Proyecto.

El programa mostrará la pantalla de los Documentos vinculados, similar a la que se muestra en la imagen inferior.



Nombre Carpeta       Asignado a       Fecha de Modificación       Nombre Archivo       Actualización         Default       Usuario Administrator       14-01-2015 13:37:31       Articulo_Revista_Deusto.pdf       Tareas de Pro         3       Hitos de Proy	Selecc	tiona Documentos	+ Añadir Documento 2	i i	1a1 🗘 ⊀ 🖹 🕨	Proyecto Resumer Proyecto Detalles
June 2013     Default     Usuario Administrator     14-01-2015 13:37:31     Articulo_Revista_Deusto.pdf     Tareas de Pro       3     Hitos de Proy	tulo	Nombre Carpeta	Asignado a	Fecha de Modificación	Nombre Archivo	Comentarios
	tículo 3	Default	Usuario Administrator	14-01-2015 13:37:31	Articulo_Revista_Deusto.pdf	Tareas de Proyecto
						Casas

Puede añadir documentos <u>ya almacenados en su crm</u> haciendo clic en el botón [1] [Selecciona Documentos]. El programa abrirá una ventana para que Ud. pueda buscar entre los documentos ya guardados en su crm y vincularlos al proyecto.

Puede también añadir documentos pulsando el botón [2], [+ Añadir Documento]. Para ampliar la información sobre el procedimiento de añadir documentos, vea el capítulo 4.8 del *Manual de Usuario MYCRMWEB Versión 6.2* 

Por último, puede abrir el registro de un documento ya vinculado haciendo clic [3] sobre el título del documento.

## 15 WIDGETS Y PANTALLA DE INICIO

#### 15.1 INTRODUCCIÓN

Los Widgets son una herramienta de presentación rápida de información resumida alojada en el CRM y que se muestran al usuario en la página de portada. La página de portada es la que MyCRMWeb ofrece al usuario en el instante en que éste se conecta al sistema.

También es accesible haciendo clic sobre el icono "Home", tal como muestra la imagen de la derecha.

Los Widgets muestran información de muy diversos tipos: Oportunidades, Ventas, Casos, Actividades pendientes, etc. y su configuración dependerá de qué información sea la más relevante para el usuario para poder presentarla en el momento que éste se conecte al CRM.

Los Widgets los selecciona el usuario desde la lista **[Añadir Widget]**, situada en la parte superior derecha de la pantalla "Home". Para agregar un Widget a la pantalla, simplemente haga clic sobre el elemento de la lista. El elemento seleccionado aparecerá en pantalla. En este ejemplo, El Widget de "Embudo de Ventas".



ŵ	Webmail	Calendario	Potenciales	Cuentas	Cont
M	IVERI	мшер		Tod	os los l
Ini	cio				

	🧭 🕖 ra	mo
		,
	Añadir Widge	et 🔻
Histórico		í
Próximas Ac	tividades	
Embudo		
Oportunida	des por Fase	
Embudo de	Ventas	1
Ingresos tot	ales	٦
Oportunida	des Destacadas	
Potenciales	por Estado	1
Potenciales	por Origen	
Potenciales	por Industria	
Actividades	Pasadas	
Casos por E	stado	
Casos Ahier	tos	

Para eliminar un Widget de la pantalla, haga clic sobre el icono del aspa situado en la esquina superior derecha del Widget.

Asimismo, los Widget pueden contener elementos que permitan su configuración o filtrado de datos. En el ejemplo del Embudo de Ventas, podemos configurar el filtrado por Fecha estimada de Cierre haciendo clic en el icono del engranaje situado en la esquina superior derecha.

Los elementos de la pantalla pueden organizarse arrastrándolos y soltándolos con el ratón pinchando en la barra superior de cada elemento.

## 16. INFORMES

#### 16.1 INTRODUCCIÓN

MyCRMWeb le ofrece un conjunto de Informes que le permitirán obtener casi cualquier dato almacenado en su sistema de CRM.

Para acceder al módulo de informes, haga clic en el elemento Informes del menú situado en la barra superior de la pantalla o acceda al elemento "Más" y busque "Informes" en la ventana emergente que contiene el acceso al resto de los módulos del sistema.

Cuando se abra el módulo, la pantalla principal tendrá, aproximadamente, este aspecto:

A Webmail Calendario Potenciales	Cuentas Contactos Oportunidades Casos Informes Tod	0 -	🖌 🕡 ramon -
MyERMweb	Todos los Registr 💌 Escribe la palabra clave y pulsa Entr	Búsqueda Avanzada	+
Lista de Informes	Acciones - + Añadir Informe - + Añadir Carpeta	Todos los Informes v	1 to 20 🖸 < 🖹 🕨
<ul> <li>Modificado Recientemente</li> </ul>	<		>
	Nombre Informe	Descripción	Nombre Carpeta
	Contactos por Cuenta	Contactos relacionados con Cuentas	Informes de Cuentas y Contactos
	Contactos sin Cuenta	Contactos no asociados a Cuenta	Informes de Cuentas y Contactos
	Contactos por Oportunidades	Contacts relacionados con Oportunidades	Informes de Cuentas y Contactos
	Potenciales por Origen	Potenciales por Origen	Informes de Potenciales
	Informes de Estado de los Potenciales	Informes de Estado de los Potenciales	Informes de Potenciales
	Gráfica de Oportunidades	Gráfica de Oportunidades	Informes de Oportunidades
	Oportunidades Cerradas	Oportunidades Exitosas	Informes de Oportunidades
	Actividades del Mes Pasado	Actividades del Mes Pasado	Informes de Tareas
	Actividades de este Mes	Actividades de este Mes	Informes de Tareas
	Incidencias por Producto	Incidencias relacionadas con Productos	Informes de Incidencias

La pantalla por defecto muestra **Todos los Informes** almacenados en el sistema. Si desea Ud. acceder únicamente a un subconjunto de Informes, puede seleccionar la categoría desde la lista desplegable situada en la parte superior de la pantalla que mostramos en la figura de la derecha.

Una vez localizado el informe que queramos obtener, bastará con clicar sobre el nombre del informe en la columna "Nombre Informe". MyCRMWeb ejecutará el informe seleccionado y mostrará los datos por pantalla tal como muestra la imagen de la página siguiente.



- aprilation		Potenciales por Origen		Imprimir	Exportar CSV	Exportar Excel
		negistros en total : 57		3	4	5
Todas las Con	diciones (Se deben cumpli	r todas las condiciones)				
Añadir Condi	ción 2					
Se cumple cua	<b>alquier condición</b> (Al meno	os una condición se cumple)				
Añadir Condi	ción					
		Generar ahora Guardar				
¢		Generar ahora Guardar				
: Nombre	Apellido	Generar ahora Guardar	Origen	de Potencial		Action
t Nombre Ernest	Apellido Morillo	Generar ahora Guardar Empresa AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES	Origen Autoger	<b>de Potencial</b> nerada	_	Action Ver Detalles
Kombre Ernest Alejandro	Apellido Morillo Tico	Generar ahora     Guardar       Empresa     AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES       SPACE WEBS     SPACE WEBS	<b>Origen</b> Autogen	<b>de Potencial</b> nerada		Action Ver Detalles Ver Detalles
s Nombre Ernest Alejandro José	Apellido Morillo Tico Fluvià	Generar ahora     Guardar       Empresa     AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES       SPACE WEBS     ABENTEL	Origen Autoger Boca Or	<b>de Potencial</b> nerada eja	_	Action Ver Detailes Ver Detailes Ver Detailes Ver Detailes
Nombre Ernest Alejandro José Iosu	Apellido Morillo Tico Fluvià Reverter	Generar ahora     Guardar       Empresa     AgRUPACIÓN DE COMERCIANTES       SPACE WEBS     ABENTEL       ALSABE     ALSABE	Origen Autoger Boca Or Llamadi	<b>de Potencial</b> nerada eja a fria		Action Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles
K Nombre Ernest Alejandro José Iosu Ignacio	Apellido       Morillo       Tico       Fluvià       Reverter       Palau	Generar ahora     Guardar       Empresa     AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES       SPACE WEBS     ABENTEL       ALSABE     LECTA	Origen Autoger Boca Or Llamada Confere	<b>de Potencial</b> nerada eja a fria ncia		Action Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles Ver Detalles
k Nombre Ernest Alejandro José Iosu Ignacio Anna	Apellido       Morillo       Tico       Fluvià       Reverter       Palau       Nogues	Generar ahora     Guardar       Empresa     AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES       SPACE WEBS     ABENTEL       ALSABE     LECTA       CADENA DE TIENDAS AURGI     CADENA DE TIENDAS AURGI	Origen Autoger Boca Or Llamadi Confere Contact	de Potencial nerada eja a fria ncia o		Action       Ver Detailes       Ver Detailes

El informe, una vez en pantalla, tiene dos áreas claramente diferenciadas: La parte superior, con los controles que le permiten:

- 1. Duplicar el informe: Muy recomendable cuando se desea alterar alguno de los informes que vienen en el sistema sin temor a "romper" algo.
- 2. Añadir o Modificar condiciones del informe, es decir, cambiar el filtrado que el informe utiliza para obtener los datos.
- 3. Imprimir el informe: Genera una impresión en formato "pantalla" y le abrirá el cuadro de selección de impresora de su sistema para que Ud. elija sobre que impresora desea volcar el informe.
- 4. Exportar a CSV: Genera un archivo CSV (Comma Separated Values) que puede procesarse desde muchísimos programas existentes en el mercado y lo guarda en el equipo del usuario
- 5. Exportar a Excel: Genera un archivo en formato de Hoja Excel con los datos del informe y lo guarda en el equipo del usuario.

#### **16.2 GENERAR NUEVOS INFORMES**

Desde la página principal del módulo de informes, haga clic en el botón **[+Añadir Informe]** y seleccione "Informe detallado" en la lista de selección desplegable.

La pantalla mostrará "**Detalles Informe**" (ver figura más abajo), la primera de las tres secciones que debe cumplimentar para la creación del nuevo informe. En esta sección debe cumplimentar los campos:

cb	Т	odos los Registr	Escribe la palabra cla
	•	Acciones *	+ Añadir Informe ▼
mente			Informe detallado
		Nombr	Gráfico
		Contacto	os por Cuenta
		Contacto	os sin Cuenta
		Contacto	os nor Oportunidades

- 1. Nombre Informe. Campo obligatorio. Proporciona el título del informe. Use un nombre descriptivo que le permita identificar al informe en los listados.
- 2. Selecciones la Carpeta de Informes en la que va a guardar el informe que está creando de entre los elementos de la lista de selección.

reando Informe		
1 Detailles Informe 2 Select	onar Columnas 3 Filtros	
Nombre Informe*	1	
Carpeta de Informes*	2 Informes de Cuentas y Contactos 🔹	
Módulo Primario*	3 Actividades 🔹	
Selecciona Módulos Relacionados (MAX 2)	4 Selecciona Módulos Relacionados	
Descripción		
E		
Programación del informe		
Ejecutar el informe	6 Cada día 🔹	
A las*	7 0	
Seleccionar destinatarios*	Select Some Options	
Enviar a esta dirección email	8	
	Similart	Cancela
	Siguence	

- 3. Seleccione el módulo primario al que se asocia el informe. El módulo primario es aquel que contiene los datos principales que el informe debe mostrar.
- 4. Seleccione los módulos relacionados (máximo dos) con el módulo primario que contengan información

adicional que desee mostrar en el informe.

- Marque esta opción si desea programar la generación y envío automáticos del informe de forma periódica. Si no activa la casilla "Programación del Informe" los puntos 6, 7 y 8 no se mostrarán en pantalla.
- 6. Elija la periodicidad con la que debe generarse el informe (diariamente, semanalmente, anualmente, en fechas específicas cada mes o en una fecha concreta.
- 7. Una vez fijada la periodicidad, fije la hora en que se ha de generar el informe.
- 8. Seleccione los destinatarios (usuarios del sistema) y/o agregue una dirección de correo electrónico a la que deba enviarse el informe cuando se genere.

Pulse el botón **[Siguiente]** de la parte inferior derecha de la pantalla para cambiar a la segunda sección: "Seleccionar Columnas".

En esta sección permite configurar el encolumnado del informe.

ando Informe							
Detalles Informe 2 Seleccionar Colu	mnas <b>3</b> Filtros						
Seleccionar Columnas(MAX 25) 1							
(x Saludo) (x Nombre) (x Apellido) (x Nombre	e Cuenta 🛛 🛪 Teléfono Empresa	🗶 Email 🗶 Cargo 🗐 🛪 Facto	rado Año 2014				
Agrupar por			Ordenación				
Fuente		¥	▼      ● Ascendente      ○ Descendente				
Тіро			Ascendente 🔿 Descer	ndente			
NINGUNO		*	🔿 Ascendente 🔿 Descer	ndente			
Cálculos							
Columnas		Suma	Media	Valor Mínimo	Valor Máximo		
Cuentas-Facturado Año 2014	3						
					Atrás Siguiente Ca		

Para añadir columnas (hasta un máximo de 25) al informe, haga clic sobre la ventana [1] (vea la imagen de arriba) y, cuando aparezca la lista desplegable, seleccione la columna que desee incluir. Repita la operación para el resto de columnas del informe. Las columnas añadidas pueden cambiarse de orden. Simplemente arrastre y suelte el elemento allí donde desee que aparezca.

El generador de informes permite agrupar los resultados hasta por tres campos [2], de forma ascendente o descendente. Si desea agrupar, elija el campo de agrupación en las listas desplegables.

Finalmente, si el informe contiene campos numéricos, el generador le ofrecerá la posibilidad [3] de mostrar la

suma, la media y los valores máximos y mínimos al pie del informe.

Pulse sobre el botón [Siguiente] para acceder a la tercera sección: "Filtros".

En esta sección se definen las fórmulas y criterios de selección de registros del informe. En la imagen de abajo se muestra la estructura de esta pantalla y un ejemplo de construcción de condiciones:

etalles Informe	2 Seleccionar Columnas	3 Filtros			
iona las condicione	≥s del filtro				
Todas las Condi	c <b>ione: (</b> Se deben cumplir to	odas las condiciones)	<b></b> !!		
(Contactos) Provi	ncia (Factura)	▼ igual	▼ Madrid	â	
(Contactos) Móvi	1	<ul> <li>no está vacío</li> </ul>	· •		
Añadir Condició	n				
	uier condición (Al menos )	una condición se cumple)			
Se cumple cualq					
Se cumple cualq	0	• NINGUNO	•	â	
Se cumple cualq Selecciona Camp Añadir Condició	o n	* NINGUNO	v	Î	
Se cumple cualq Selecciona Camp Añadir Condició	o n	* NINGUNO	×		
Se cumple cualq Selecciona Camp Añadir Condició	o m	* NINGUNO	×	<b>*</b>	
Se cumple cualq Selecciona Camp Añadir Condició	o n	* NINGUNO	v	÷	

Las condiciones se establecen en dos grupos: El grupo de condiciones que han de cumplirse todas (parte superior) y el grupo de condiciones en que debe cumplirse al menos una de ellas (parte inferior).

Las condiciones se establecen usando tres componentes (a veces, dos). En el ejemplo de la imagen superior vemos dos condiciones. La primera está establecida usando tres componentes:

1er. Componente: Campo utilizado para establecer la comparación	2º Componente: tipo de comparación (Igual, distinto de, Contiene, No contiene, Está vacío)	<b>3er. Componente</b> : valor con el que comparamos.
Provincia de Factura del Contacto	Es igual a	"Madrid"

Cuando una condición utiliza un segundo componente del tipo "Esta vacío" o "No está vacío", el tercer componente se hace innecesario y MyCRMWeb lo elimina de la condición (tal como podemos ver en la segunda condición de la imagen superior).

Una vez establecidas las condiciones, pulse el botón **[Generar Informe]** situado en la parte inferior derecha de la pantalla. Esto ejecutará el informe y le mostrará los resultados por pantalla tal como se muestra en la imagen de la siguiente página.

#### myCRMweb - Manual Avanzado

Personalizar 🖍	Duplicar		Со	ntactos de Madrid Registros en total : 15			Imprimir Exportar CSV	Exportar Excel
Todas las Con	diciones (Se deben	cumplir todas las c	ondiciones)					
(Contactos) Pro	ontactos) Provincia (Factura) v		igual	<b>T</b>	Madrid			â
(Contactos) Mó	vil	Ŧ	no está vacío	*	û			
Añadir Condic	lión							
Añadir Condic	ión			Generar ahora Guar	lar			
c .								:
Contactos Saludo	Contactos Nombre	Contactos Apellido	Contactos Nombre Cuenta	Contactos Teléfono Empresa	Contactos Email	Contactos Cargo	Cuentas Facturado Año 2014	Contactos Action
Sr.	David	Ribera	BIOTECH CORPORATION	912339922	drd@sai.es	Gerente	-	Ver Detalles
Sr.	Alfonso	Alonso	AGRUPACION DE GANADEROS	956000000	crm@sai.es	Director Comercial	-	Ver Detalles
Sra.	Petra	Ausgang	JABBERWOCKY	912839402	petra.ausgang@jaberwoocky.com	Gerente		Ver Detalles
Sr.	Antonio	Fernandez	AGRUPACION DE GANADEROS	914495503	agana@yahoo.com	Director General	1.50	Ver Detalles
Dr.	Rodrigo	Gallardo	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTICO	914396261	r.gallardo@goldmine.es	Dr. de Cuentas	-	Ver Detalles
Prof.	Juan	Garrido	STRATEGIC CONSULTING	917665544	juan_garrido@strategic.com	Director	3=0	Ver Detalles

En la parte superior podrá modificar las condiciones, añadir nuevas o eliminarlas. Pulsando el botón **[Generar ahora]**, situado justo encima del comienzo del listado del informe, éste volverá a generarse aplicando las condiciones establecidas.

Una vez obtenidos los resultados correctos, puede guardar la versión definitiva del informe pulsando sobre el botón [Guardar].

En la parte superior derecha de la pantalla encontrará tres botones que le permitirán:

**[Imprimir]**: Generará una impresión en formato "pantalla" y le abrirá el cuadro de selección de impresora de su sistema para que Ud. elija sobre que impresora desea volcar el informe.

**[Exportar a CSV]**: Genera un archivo CSV (Comma Separated Values) que puede procesarse desde muchísimos programas existentes en el mercado y lo guarda en el equipo del usuario

[Exportar a Excel]: Genera un archivo en formato de Hoja Excel con los datos del informe y lo guarda en el equipo del usuario.

Nota: Diseñar un informe puede ser una tarea muy compleja. Debe comenzar con un informe muy simple y controlar sus resultados con frecuencia antes de comenzar a utilizar condiciones de filtro complejas.

En la medida que los resultados vayan saliendo por pantalla, vaya añadiendo condiciones de forma que, si el informe falla por el establecimiento de condiciones contradictorias, puede volver al punto anterior y continuar desde ahí modificando las condiciones.

#### 16.3 EDITAR UN INFORME

La modificación de un informe existente en MyCRMWeb es un proceso muy sencillo.

1. Abra el módulo de Informes y acceda a la pantalla principal tal como se indica en la página 49 de este manual, al principio de este mismo capítulo. El programa le mostrará la lista de informes disponibles.

🔏 Webmail Calendario Poten	ciales Cuentas Contactos Oportunidades Casos Informes 1	rodo -	🖌 🕧 ramon
MyERMueb	Todos los Registr • Escribe la palabra clave y pulsa Ente	Búsqueda Avanzada	-
Lista de Informes	<ul> <li>▲ Acciones → ▲ Añadir Informe → ▲ Añadir Carpeta</li> </ul>	Todos los Informes +	1 to 20 🗘 < 🗄 🕨
Modificado Recientemente	<		, ,
	Nombre Informe	Descripción	Nombre Carpeta
	Contactos por Cuenta	Contactos relacionados con Cuentas	Informes de Cuentas y Contactos
	Contactos sin Cuenta	Contactos no asociados a Cuenta	Informes de Cuentas y Contactos
	Contactos por Oportunidades	Contacts relacionados con Oportunidades	Informes de Cuentas y Contactos
	Potenciales por Origen	Potenciales por Origen	Informes de Potenciales
	Informes de Estado de los Potenciales	Informes de Estado de los Potenciales	Informes de Potenciales
	Gráfica de Oportunidades	Gráfica de Oportunidades	Informes de Oportunidades
	Oportunidades Cerradas	Oportunidades Exitosas	Informes de Oportunidades
	Actividades del Mes Pasado	Actividades del Mes Pasado	Informes de Tareas
	Actividades de este Mes	Actividades de este Mes	Informes de Tareas
	Incidencias por Producto	Incidencias relacionadas con Productos	Informes de Incidencias

2. Seleccione el módulo al que pertenece el informe que desea modificar desde la lista de módulos tal como muestra la imagen de la derecha.



- 3. Una vez localizado el informe, haga clic sobre el título del mismo. MyCRMWeb abrirá el informe y lo mostrará por pantalla.
- 4. Sobre el informe abierto, haga clic en el botón "**Personalizar**" situado en la parte superior izquierda de la pantalla, tal como muestra la imagen de la derecha.
- 5. MyCRMWeb abrirá el informe seleccionado y se situará en la fase "Detalle Informe" explicada en la página 51 de este manual. A partir de este momento, la gestión y modificaciones del informe se realizan siguiendo los pasos descritos en las páginas 51, 52 y 53

e	ISONANZAI		Jupiicai	
То	odas las (	Condicio	ones (Se	e deben cum
(	Contactos	) Nombr	e Cuenta	3
1	Añadir Co	ndición		
Se	e cumple	<mark>cua</mark> lqu	ier con	<b>dición (</b> Al m
	A#1!C-			

## 16. 4 CREACIÓN DE NUEVAS CARPETAS DE INFORMES

Para crear su propia carpeta de informes debe hacer un clic en el botón **[+ Añadir Carpeta]** que se muestra en la imagen a la derecha.

omail	Calendario	Potenciales	Cuentas	Contacto
R	мшер		Tod	os los Regi
5 🕶	+ Añadir In	forme - +	Añadir Ca	rpeta
Nor	nbre Informe			
Cont	tactos por Cuei	nta		
Con	tactos sin Cuen	ta		

El programa mostrará una ventana emergente donde se le solicitará que introduzca el Nombre de la Carpeta y una descripción. Ver imagen más abajo.

Nombre Carpeta	E.
Descripción Carpeta	Introduce Descripción
	550

Podrá utilizar esta carpeta creada para almacenar y modificar sus propios informes. La nueva carpeta será mostrada junto con el resto de carpetas en la lista desplegable de la parte superior de la página principal del módulo de informes.

## **17 CONTRATOS DE SERVICIO**

#### 17. 1 INTRODUCCION

Un Contrato de Servicio es un acuerdo negociado sobre los productos vendidos o instalados a sus clientes.

Su centro de soporte se supone que debe ofrecer el servicio para esos productos durante el período de tiempo acordado en función del acuerdo pactado.

La correcta gestión de este tipo de acuerdos aumenta el nivel de satisfacción del cliente y fortalece la relación comercial entre su empresa y sus clientes.

Para acceder al módulo de Contratos de Servicio, haga clic en el elemento correspondiente del menú en la parte superior de la pantalla. Si no encuentra el elemento, abra la opción **[Todo]** y búsquelo en la sección de SOPORTE, tal como se muestra en la imagen.



El módulo se abrirá y mostrará la lista de Contratos de Servicio de su sistema.

MVER		os Registr • Escribe la palabra c	lave y pulsa Entr Q Búsqueda Avan	nzada					+
Acciones -	+ Añadir Contrato de Servicio		y Todos Contratos de Servicio					1a2 S < 🗄	> + -
A	B C D E	F G H	I J K L	M N	D P Q	R S T	U V W	X Y	Z
٢									>
	Referencia	Número Contrato	Relacionado con	Asignado a	Fecha Inicio	Fecha Fin Previsto	Progreso	Estado	
	MANTENIMIENTO ANUAL FUND. AZPEITIA	SERCON1	FUNDICIONES AZPEITIA	Usuario Administrator	28-01-2015	27-01-2016		Activo	
C	MANTENIMIENTO MENSUAL CRM - SAI	SERCON2	SAL-SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Usuario Administrator	25-02-2015	27-02-2016		Completado	

Para acceder a cualquiera de los contratos, haga clic sobre el elemento escogido, en la primera o segunda columnas (Referencia o Número de contrato).

MyCRMWeb abrirá el contrato seleccionado y lo mostrará por pantalla:

Detalles del Contrato de Serv	ricio			Eliminar Contrato de Servicio	Contrato de Servicio R Contrato de Servicio D
Referencia	MANTENIMIENTO ANUAL FUND. AZPEITIA	Número Contrato	SERCO	DN1	Actualizaciones
Relacionado con	FUNDICIONES AZPEITIA	Asignado a	Usuar	rio Administrator	Service Requests ┥
Тіро	Servicios	Unidad de seguimiento			Documentos
Fecha Inicio	28-01-2015	Total Unidades	50.00		
Fecha Fin Previsto	27-01-2016	Unidades consumidas	0.00		
Fecha Fin Real		Estado	Activo		
Duración Prevista (días)	365	Prioridad	Norm	al	
Duración Real (días)		Progreso			
Fecha de Creación	14-01-2015 13:38:34	Fecha de Modificación	08-02	-2015 17:51:12	

Desde el botón [Más] (ver imagen en la página anterior) de la parte superior [1], Ud. podrá eliminar el contrato o

crear directamente un duplicado.

Los enlaces del panel lateral derecho [2] le proporcionarán acceso a los documentos y a los Casos vinculados al Contrato tal como se muestra en la siguiente imagen.

ANTENIMIENTO ANUAL FUND. AZPEIT							Editar Más - 🗲 -	<	
Selecciona Casos + Añadir Ca	50							1a1 C < 🗄 >	Contrato de Servicio Resumen Contrato de Servicio Detalles Actualizaciones
Título	Relacionado con	Nombre de contacto	Asignado a	Prioridad	Estado	Número Caso	Descripción	Solución	Service Requests
Solicitan la Creación de un campo nuevo	FUNDICIONES AZPEITIA		Usuario Demo	Normal	Abierto	TK18	Quieren crear el campo Color de Carrocería	Se ha creado el campo	Documentos

Desde esta pantalla, Ud. puede vincular al contrato, Casos existentes en el sistema mediante el botón **[Selecciona Casos]** de la parte superior izquierda de la pantalla. Si lo desea, también es posible abrir Casos nuevos usando el botón **[+Añadir Caso]**. Los casos que abra desde aquí quedarán automáticamente vinculados al presente Contrato de Servicio. Consulte el capítulo 13 de este manual si necesita información detallada de como abrir un caso.

#### 17.2 AÑADIR CONTRATO DE SERVICIO

Para agregar un nuevo contrato de servicio al sistema, desde la página principal del módulo, haga clic sobre el botón **[+Añadir Contrato de Servicio]** tal como muestra la imagen.

	-			00111010	
A	В	C	D	E	F
<					
	Refe	rencia			Número

El programa mostrará por pantalla el formulario de entrada de datos para el nuevo Contrato de Servicio tal como se muestra en la imagen siguiente.

del Contrato de Servicio					
* Referencia		1	3 Cuentas 🔹	<ul> <li>Escribe aquí para buscar</li> </ul>	۹ +
* Asignado a	Usuario Administrator	•	Тіро	Selecciona una Opción	×
Unidad de seguimiento	Selecciona una Opción	2	Fecha Inicio		<b></b>
Total Unidades			Fecha Fin Previsto		
Unidades consumidas			Estado	Selecciona una Opción	*
Prioridad	Selecciona una Opción	r			

Introduzca los datos del campo [1] Referencia (obligatorio).

En la lista desplegable "Unidad de Seguimiento", elija el tipo de unidades se van a usar para medir los consumos del contrato. Asimismo, puede establecer de entrada el total de unidades asignado al contrato y las ya

consumidas, si las conoce.

En la parte superior derecha [3], puede seleccionar de la lista desplegable si va a vincular el Contrato a una Cuenta o a un Contacto. Una vez seleccionado, Cuenta o Contacto, en el campo de la derecha deberá cumplimentar el nombre. Para ello, bastará con que escriba en el campo unos cuantos caracteres del nombre de la Cuenta o del Contacto. MyCRMWeb le mostrará automáticamente una lista con las Cuentas o los Contactos disponibles en su sistema cuyo nombre contenga la secuencia de caracteres escrita. Simplemente haga clic sobre la Cuenta (o el Contacto) a la que quiera vincular el Contrato.

Si lo prefiere, puede usar la búsqueda de Cuentas o Contactos. Para ello, pulse sobre el botón de la lupa indicado en la imagen de la página anterior. MyCRMWeb abrirá una nueva ventana flotante en su pantalla para que pueda buscar y seleccionar la Cuenta o el Contacto a la que vaya a vincular el Contrato.

Finalmente, introduzca las fechas de inicio y de finalización prevista, el Tipo de Contrato y el Estado del mismo.

Para guardar el nuevo contrato, pulse sobre el botón [Guardar] que encontrará en la parte superior o inferior del formulario.

#### **18 OTROS MODULOS**

#### **18.1 NUESTROS SITIOS**

El módulo Nuestros Sitios es el lugar donde almacenar las páginas web a las que los usuarios del crm han de acceder con mayor frecuencia. En este sentido, el módulo se comporta como un repositorio de webs dentro del sistema.

Para acceder al módulo de Nuestros Sitios, haga clic en el elemento correspondiente del menú en la parte superior de la pantalla. Si no encuentra el elemento, abra la opción **[Todo]** y búsquelo en la sección de HERRAMIENTAS, tal como se muestra en la imagen.

Al entrar en el módulo, la pantalla tendrá un aspecto similar al de la imagen inferior.



MYER	Мшер	Todos los Registr 🔹 Escribe la palabra clave y pulsa Ente	Búsqueda Avanzada	+
Acciones *	+ Añadir marcador			1a4 C < 🗄 >
A	B C D	E F G H I J K	L M N O P Q R S T U	V W X Y Z
<				>
	Nombre Marcador	ι	JRL Marcador	Creado el
	SAI	W	ww.sai.es	14-01-2015
	miCRMweb	W	ww.micrmweb.com	14-01-2015
	GO-Global	W	ww.goglobal.es	14-01-2015
	El País	h	ttp://www.elpais.com	27-10-2015
٢				>

Para acceder a cualquiera de las webs registradas, simplemente haga clic en el elemento de la columna "Nombre Marcador". La web seleccionada se abrirá embebida dentro de la propia ventana de MyCRMWeb.

Para agregar una web al módulo, pulse sobre el botón **[+ Añadir marcador]** tal como se muestra en la imagen de la derecha.

El programa mostrará una ventana emergente (ver imagen en la siguiente página), donde deberá introducir el Nombre del Marcador y la URL asociada a dicho nombre.

в	C	D	E
Nombr	e Marcado	or	
5Ai			
niCRM	web		
	B Nombr 5Ai niCRM	B C Nombre Marcado SAI niCRMweb	B C D Nombre Marcador

Finalmente, pulse el botón **[Guardar]** para almacenar el nuevo sitio.

* Nombre Marcador	Introduzca Nombre de marcador
* URL Marcador	Introduzca Url (www.ejemplo.com)

#### 18.2 RSS

MyCRMWeb le permite vincular sus fuentes RSS favoritas a su CRM.

Para acceder al módulo RSS, haga clic en el elemento correspondiente del menú en la parte superior de la pantalla. Si no encuentra el elemento, abra la opción **[Todo]** y búsquelo en la sección de HERRAMIENTAS, tal como se muestra en la imagen.

Posiblemente, al acceder por primera vez, el módulo estará vacío y la pantalla mostrará el mensaje "RSS no encontrado", tal como muestra la imagen de más abajo.

Todo 🔻		× 0	\$
	INVENTARIO	Herramientas	
	Activos	Plantillas de Email	
ento	Productos	EMAIL Maker	>
	Servicios	PDF Maker	Y
icio	Tarifas	Webmail	-
	Proveedores	Administrador PBX	
	Ordenes de Compra	Nuestros Sitios	
		RSS	
		Administrador de Correo	
		Calendario	

Webmail Calendario	Potenciales	Cuentas	Contactos	Oportunidades	Casos	Presupuestos	Productos	RSS	Todo -
MyCRMweb	Todos los l	Registr 🔻	Escribe la	palabra clave y pul	sa Ente	Q Búsque	eda Avanzada		
				No RSS	encontr	ado. Crear F	-uente RSS		

Haga clic sobre el enlace "Crear Fuente RSS". MyCRMWeb abrirá una ventana emergente en la que podrá introducir la dirección RSS a vincular con su crm, tal como muestra la imagen a continuación.

5		×
http://newsrss.bbc.co.uk/rss/spanish/business/rss.xml		
	Guardar	Cancelar
	http://newsrss.bbc.co.uk/rss/spanish/business/rss.xml	http://newsrss.bbc.co.uk/rss/spanish/business/rss.xml Guardar

Para finalizar, pulse el botón [Guardar].

A partir de la inclusión de la primera fuente, para agregar fuentes adicionales simplemente abra el módulo RSS y

haga clic en el botón **[Añadir fuente RSS]** tal como se muestra en la imagen.

MyCRMueb	Todos los Registr 🔻 E	scribe				
Añadir fuente RSS	Feeds Lista De : I	BBCN				
▼ Fuentes de alimentación	Asunto					
de los rss	"La Iglesia ha convertido	"La Iglesia ha convertido en un				
BBCMundo.com	¿Cómo hizo Apple para r	eportai				
Noticias	¿Es cierta la historia de la	n mujer				
	Por qué tiene tantas flore	es el de				

#### 18.3 PAPELERA DE RECICLAJE

La Papelera de Reciclaje es un módulo de MyCRMWeb que almacena de forma transitoria los registros que se eliminan de la base de datos.

Cuando un usuario elimina registros de Cuentas, Contactos, Potenciales, Oportunidades o cualquier otro módulo., dichos registros no se borran de la base de datos al momento. En vez de eso, MyCRMWeb "marca" dichos registros como eliminados y el sistema se comporta como si, realmente, los registros eliminados ya no existieran. Los registros borrados ya no aparecen en los informes ni en las búsquedas ni en los filtrados....y, sin embargo, siguen existiendo y son accesibles desde el módulo de la Papelera de Reciclaje.

Como norma, siempre que eche en falta algún registro, antes de proceder a darlo de alta de nuevo, verifique si está en la Papelera de Reciclaje.

Si el acceso al módulo Papelera de Reciclaje no se encuentra en la barra superior del menú en su pantalla, puede acceder al mismo desde el menú **Todo**, tal como hemos visto en otros módulos en este mismo manual.

La pantalla principal del módulo mostrará este aspecto:

Accio	nes - Vacia 4	ar Papelera de R	eciclaje 3	Contactos		*	1	1 to 3 🖸 < 🖹 🦻	
	Apellido	Nombre	Teléfono Empresa	Móvil	Cargo	Nombre Cuenta	Email	Asignado a	
	Pérez	José				JOSE PEREZ		Usuario Demo	
	Piedra	Francisco		605020155		-		Usuario Administrator	
	Pérez	José				JOSE PEREZ	jpp@sai.es	Usuario Demo	

La lista desplegable [1] le proporciona acceso al listado de registros eliminados del módulo que Ud. seleccione, tal como se aprecia en la imagen de la derecha.

Una vez seleccionado el módulo, Ud. podrá marcar [2] aquellos registros que realmente desea borrar haciendo clic en las casilla de selección. Una vez marcados, despliegue el menú Acciones, [4], y seleccione "Eliminar" para <u>borrar definitivamente</u> los registros seleccionados de la base de datos.



Si desea vaciar completamente la Papelera de Reciclaje y eliminar definitivamente <u>TODOS</u> los registros eliminados de todos los módulos, pulse el botón [3] – Vaciar Papelera de Reciclaje.

Precaución: Una vez eliminados de la Papelera de Reciclaje, los registros no podrán ser recuperados por el usuario ni por el administrador del crm. Si los registros llegaran a ser eliminados por error y tuvieran que recuperarse, contacten con el departamento de soporte de SAI y soliciten al personal técnico que restauren la última copia de seguridad disponible anterior al proceso de borrado.

Si, por el contrario, hay registros que han sido eliminados por error y todavía no se han borrado definitivamente de la Papelera de Reciclaje, éstos pueden ser fácilmente recuperados. Para ello, seleccione en primer lugar el módulo al que pertenecen dichos registros desde la lista desplegable [1]. Localice los registros eliminados en el listado de pantalla y marque, [2], aquellos que desea recuperar. Finalmente, abra el menú desplegable Acciones, [4] y seleccione la opción "Restaurar". Esta operación devolverá los registros a la base de datos en el mismo estado en que se encontraban al ser eliminados.