

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	9
3.2 NUEVOS PRODUCTOS	11
4 SERVICIOS	13
4.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE SERVICIOS	13
4.2 NUEVOS SERVICIOS	14
5 ACTIVOS	16
5.1 INTRODUCCIÓN AL CATÁLOGO DE ACTIVOS	16
5.2 NUEVO ACTIVO	17
6 TARIFAS	19
6.1 INTRODUCCIÓN	19
6.2 NUEVA TARIFA	20
7 PROVEEDORES	22
7.1 INTRODUCCIÓN	22
7.2 NUEVO PROVEEDOR	23
9 PEDIDOS	24
9.1 INTRODUCCIÓN	24
9.2 GENERAR NUEVO PEDIDO	26
9.3 GENERAR FACTURA DESDE PEDIDO	28
10 ORDENES DE COMPRA	29
10.1 INTRODUCCIÓN	29
10.2 NUEVA ORDEN DE COMPRA	31
11. FACTURAS	34
11.1 INTRODUCCIÓN	34
11.2 NUEVA FACTURA	35
12 BASE DE CONOCIMIENTO	39
12.1 INTRODUCCIÓN	39
12.2 NUEVA ENTRADA DE CONOCIMIENTO	40

13 CASOS	42
13.1 INTRODUCCIÓN	42
13.2 REGISTRAR NUEVOS CASOS	44
14 PROYECTOS	46
14.1 INTRODUCCIÓN	46
14.2 TAREAS DE PROYECTO.....	48
14.3 HITOS DE PROYECTO	49
14.4 DOCUMENTOS.....	50
15 WIDGETS Y PANTALLA DE INICIO	51
15.1 INTRODUCCIÓN	51
16. INFORMES	52
16.1 INTRODUCCIÓN	52
16.2 GENERAR NUEVOS INFORMES	54
16.3 EDITAR UN INFORME	58
16. 4 CREACIÓN DE NUEVAS CARPETAS DE INFORMES.....	59
17 CONTRATOS DE SERVICIO	60
17. 1 INTRODUCCION	60
17.2 AÑADIR CONTRATO DE SERVICIO	61
18 OTROS MODULOS	63
18.1 NUESTROS SITIOS.....	63
18.2 RSS	64
18.3 PAPELERA DE RECICLAJE.....	65

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:

	Nombre de Campaña	Estado Campaña	Tipo de Campaña	Producto	Cantidad Objetivo	Fecha Estimada
<input type="checkbox"/>	Campaña iPad Retina 64	Activa	Partners	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	250	31-03-2015
<input type="checkbox"/>	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:

▼ Detalles de Campaña			
Nombre de Campaña	Venta de Auriculares para Telemarketing	Número de Campaña	CAM2
Asignado a	Usuario Administrator	Estado Campaña	Planeada
Tipo de Campaña	Telemarketing	Producto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465
Público Objetivo	Oficinas y Empresas	Fecha Estimada de Cierre	19-06-2016
Patrocinador	Jabra	Cantidad Objetivo	1500
Fecha de Creación	08-01-2015 10:23:27	Fecha de Modificación	21-03-2015 11:50:03

▼ Descripción	
Descripción	Venta de Auriculares a empresas y oficinas para atención telefónica.

Campaña Detalles
Actualizaciones
Contactos
Potenciales
Oportunidades
Actividades
Cuentas

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.

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.

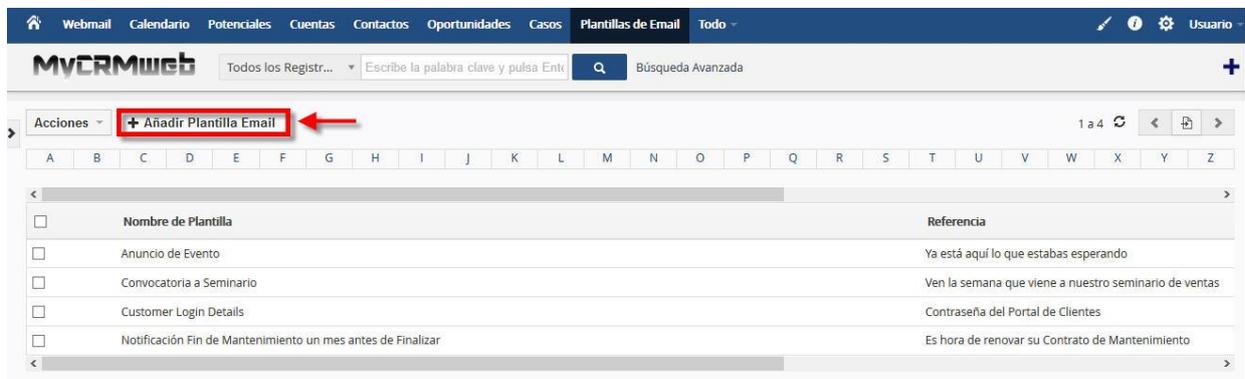
2 PLANTILLAS DE EMAIL

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:



La pantalla mostrará la página principal del módulo de plantillas:



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:

Creando Nuevo Plantilla Email Guardar Cancelar

Plantilla Email

*Nombre Plantilla: 1

Descripción:

Plantilla Email Descripción

*Asunto: 2

Selecciona Tipo de Campo: 3

4

 4

body

Guardar Cancelar

[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 `$accounts-phone$`) 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.

Nombre Producto	Categoría Producto	Código de Producto	Comisión	Cantidad en Stock	Cantidad/Unidad	Precio Unitario
MICRMweb - Pack PYME en la nube	Aplicaciones CRM	MCWPYME01	5.00	4	1	399,00€
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Hardware	APLIPDRTN643G	5.00	150	1	489,00€
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Hardware	AURJB9465	5.50	-3	1	59,00€

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

Auriculares Jabra Duo Pro 9465 Editar Más

▼ Detalle de Producto			
Nombre Producto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Número Producto	PRO3
Producto Activo	Sí	Código de Producto	AURJB9465
Fabricante	JABRA	Categoría Producto	Hardware
Nombre Proveedor	JABRA SPAIN	Página Web	http://www.jabra.es/products/wireless_he...
Código del Proveedor	AURJB9465	Código del Fabricante	9465-29-804-101
Fecha de Creación	08-01-2015 10:32:39	Fecha de Modificación	08-02-2015 01:15:32
▼ Descripción			
Descripción	Compatible con la tecnología inalámbrica estándar DECT (telecomunicaciones inalámbricas mejoradas digitalmente) 1.8. Los estándares DECT inalámbricos dependen de la legislación local. Los microauriculares inalámbricos Jabra DECT abarcan los estándares DECT más conocidos, incluido el estándar de DECT europeo y el DECT 6.0 de Estados Unidos. Si no sabe si está usando el estándar correcto, consulte a su contacto en Jabra. Alcance de conversación: Hasta 150 m. Hasta El alcance de conversación máximo es de 150 metros		
▼ Información de Precios			
Precio Unitario(€)	59,00	Comisión	5,50
IVA(%)	21		
▼ Información de Stock			
Unidad de Uso	Caja	Cantidad/Unidad	1
Cantidad en Stock	-3	Responsable	Usuario Demo
▼ Información de la Imagen del Producto			
Imagen del Producto			

Producto Detalles

- Actualizaciones
- Casos
- Documentos
- Presupuestos
- Ordenes de Compra
- Pedidos
- Facturas
- Tarifas
- Potenciales
- Cuentas
- Contactos
- Oportunidades
- Packs de Productos
- Producto Padre
- Activos

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 9465 Editar Más 

Producto	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	Número Producto	PRO3
Estado Activo	Sí	Código de Producto	AURJB9465
Fabricante	JABRA	Categoría Producto	Hardware
Proveedor	JABRA SPAIN	Página Web	http://www.jabra.es
Proveedor	AURJB9465	Código del Fabricante	9465-29-804-101
Creación	08-01-2015 10:32:39	Fecha de Modificación	08-02-2015 01:15:32

- Eliminar Producto
- Duplicar
- Crear Presupuesto 
- Crear Factura 
- Crear Orden Compra 
- Crear Pedido 

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.

bra.es/products/wireless_he...

01

:15:32

almente) 1.8. Los estándares DECT
tándares DECT más conocidos, incluido
to, consulte a su contacto en Jabra.

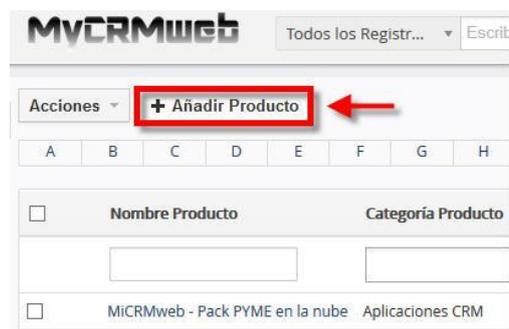


Producto Detalles

- Actualizaciones
- Casos
- Documentos
- Presupuestos
- Órdenes de Compra
- Pedidos
- Facturas
- Tarifas
- Potenciales
- Cuentas
- 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



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

Creando Nuevo Producto **Guardar** Cancelar

Detalle de Producto			
* Nombre Producto	<input type="text"/>	Producto Activo	<input type="checkbox"/>
Código de Producto	<input type="text"/>	Fabricante	Selecciona una Opción
Categoría Producto	Selecciona una Opción	Nombre Proveedor	<input type="text"/> Escribe aquí para buscar <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>
Página Web	<input type="text"/>	Código del Proveedor	<input type="text"/>
Código del Fabricante	<input type="text"/>		
Descripción			
	Descripción	<input type="text"/>	
Información de Precios			
Precio Unitario	€ <input type="text"/> más monedas>>	Comisión	<input type="text"/> %
IVA(%)	<input type="checkbox"/>		
Información de Stock			
Unidad de Uso	Selecciona una Opción	Cantidad/Unidad	<input type="text"/>
Cantidad en Stock	<input type="text"/>	* Responsable	Usuario Administrator
Información de la Imagen del Producto			
Imagen del Producto	<input type="button" value="Examinar..."/> No se ha seleccionado ningún archivo.		

Guardar Cancelar

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 automáticamente 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.

Nombre Servicio	Activo	Unidades de consumo	Precio	Categoría	Número Servicio	Responsable
Formación y Capacitación	yes	horas	35,00€	Formacion	SER2	Usuario Demo
Instalación y Programación	yes	horas	25,00€	Instalacion	SER1	Usuario Administrator

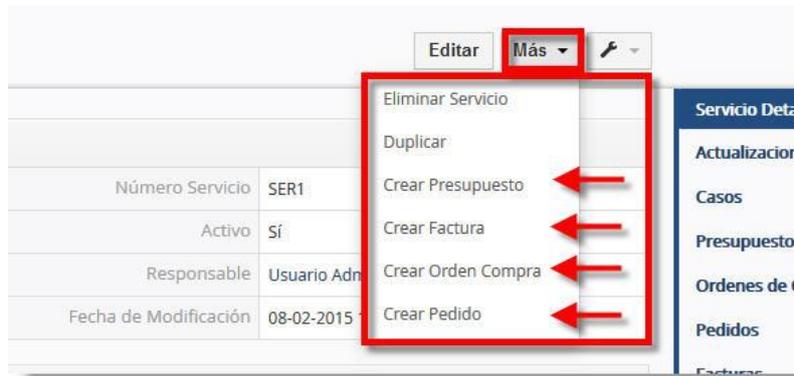
Si hacemos doble clic sobre el nombre del Servicio, veremos toda su información de forma más detallada:

▼ Detalles de Servicio	
Nombre Servicio	Instalación y Programación
Unidades de consumo	horas
Categoría	Instalacion
Fecha de Creación	14-01-2015 13:45:32
Número Servicio	SER1
Activo	Sí
Responsable	Usuario Administrator
Fecha de Modificación	08-02-2015 18:33:24

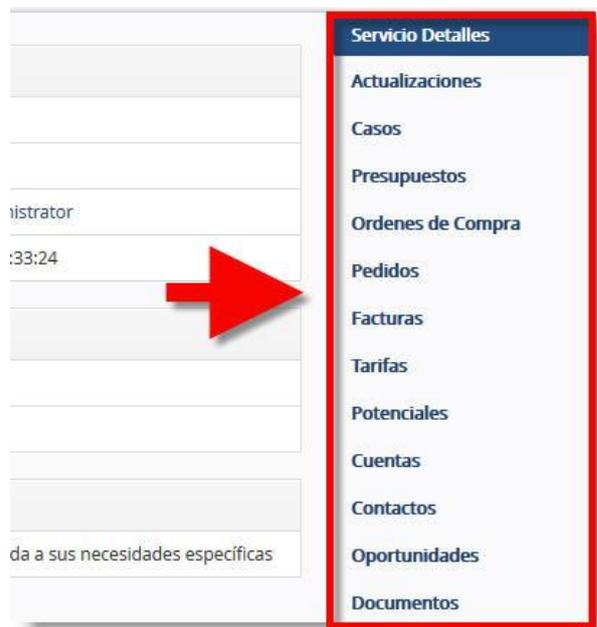
▼ Información de Precios	
Precio(€)	25,00
IVA(%)	21
Comisión	5,50

▼ Descripción	
Descripción	Instalación y Programación son servicios profesionales que permiten adaptar la aplicación adquirida a sus necesidades específicas.

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



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

Creando Nuevo Servicio **Guardar** Cancelar

Detalles de Servicio

* Nombre Servicio	<input type="text"/>	Unidades de consumo	Selecciona una Opción
Activo	<input type="checkbox"/>	Categoría	Selecciona una Opción
Responsable	Usuario Administrator		

Información de Precios

Precio	€ <input type="text"/> más monedas>>	Comisión	<input type="text"/> %
IVA(%)	<input type="checkbox"/>		

Descripción

Descripción	<input type="text"/>
-------------	----------------------

Guardar Cancelar

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.

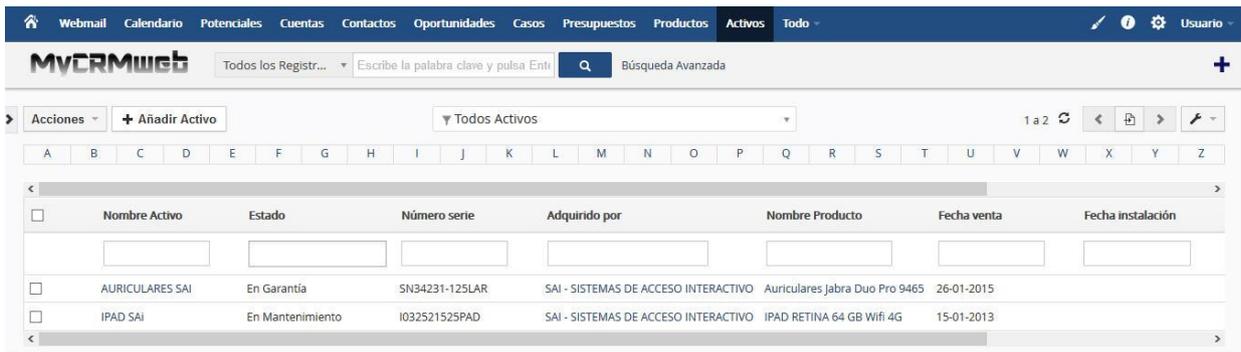
La casilla “Activo” debe marcarse si quiere que el servicio esté disponible a la hora de realizar Presupuestos o Facturas.

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.

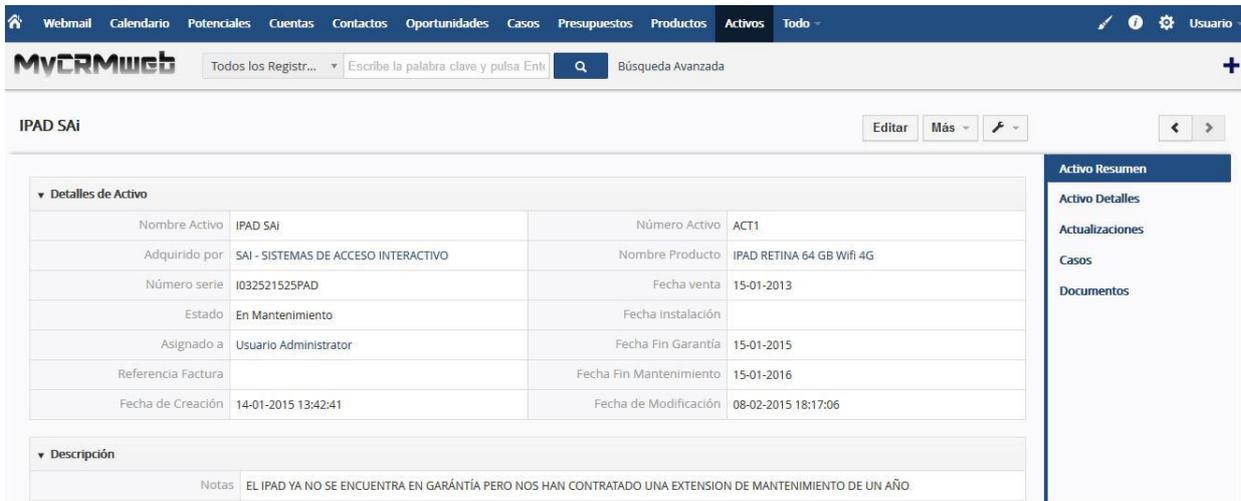
5 ACTIVOS

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.



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



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.

IPAD SAI

Editar Más

Eliminar Activo
Duplicar

Activo Resumen
Activo Detalles
Actualizaciones
Casos
Documentos

▼ Detalles de Activo	
Nombre Activo	IPAD SAI
Adquirido por	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO
Número serie	I032521525PAD
Estado	En Mantenimiento
Asignado a	Usuario Administrator
Referencia Factura	
Fecha de Creación	14-01-2015 13:42:41

▼ Descripción

Notas EL IPAD YA NO SE ENCUENTRA EN GARANTÍA PERO NOS HAN CONTRATADO UNA EXTENSION DE MANTENIMIENTO DE UN AÑO

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.

Acciones + Añadir Activo

A	B	C	D	E	F
<input type="checkbox"/>	Nombre Activo		Estado		
<input type="checkbox"/>	AURICULARES SAI		En Garantía		
<input type="checkbox"/>	IPAD SAI		En Mantenimiento		

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

Creando Nuevo Activo Guardar Cancelar

Detalles de Activo

* Nombre Activo	<input type="text"/>	* Adquirido por	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> 🔍 +
* Nombre Producto	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> 🔍 +	* Número serie	<input type="text"/>
* Fecha venta	<input type="text"/>	* Estado	Selecciona una Opción ▼
Fecha instalación	<input type="text"/>	* Asignado a	Usuario Administrator ▼
Fecha Fin Garantía	<input type="text"/>	Referencia Factura	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> 🔍
Fecha Fin Mantenimiento	<input type="text"/>		

Descripción

Notas

Guardar Cancelar

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.

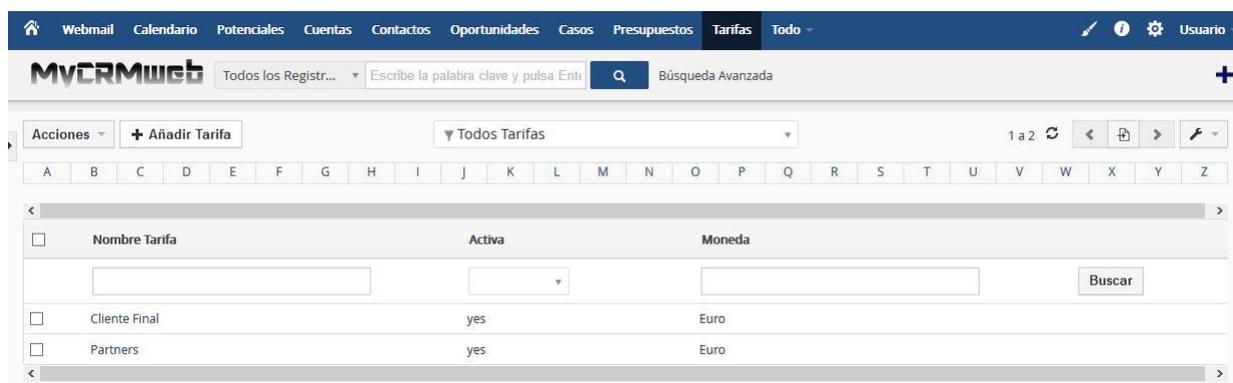
Los campos de Fecha de Venta, Fecha fin Garantía y Fecha fin Mantenimiento le ayudarán a gestionar mejor los servicios asociados al Activo instalado en casa de su cliente.

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

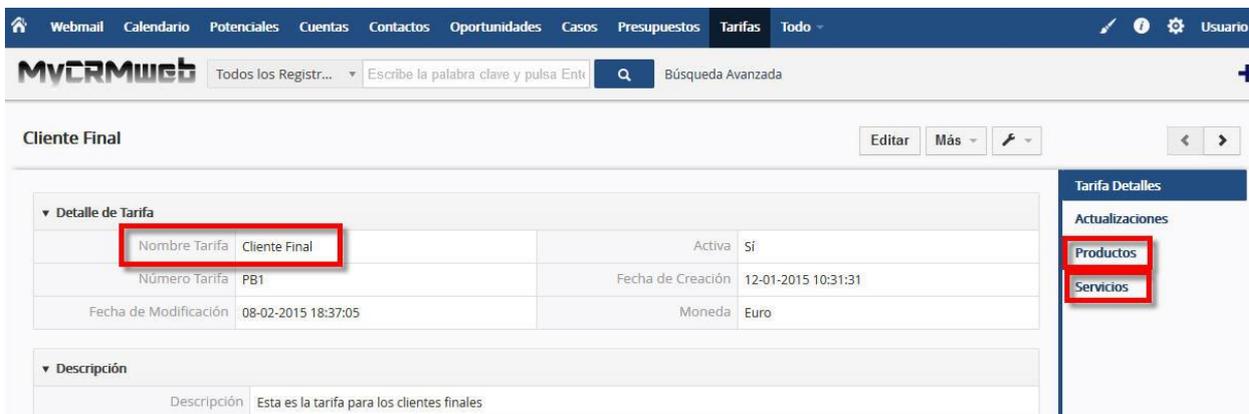
6 TARIFAS

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.



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:



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.

El Precio Unitario de esta columna es el que tiene asignado el producto

El Precio Unitario de esta columna es el aplicado para el producto en la presente tarifa

6.2 NUEVA TARIFA

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

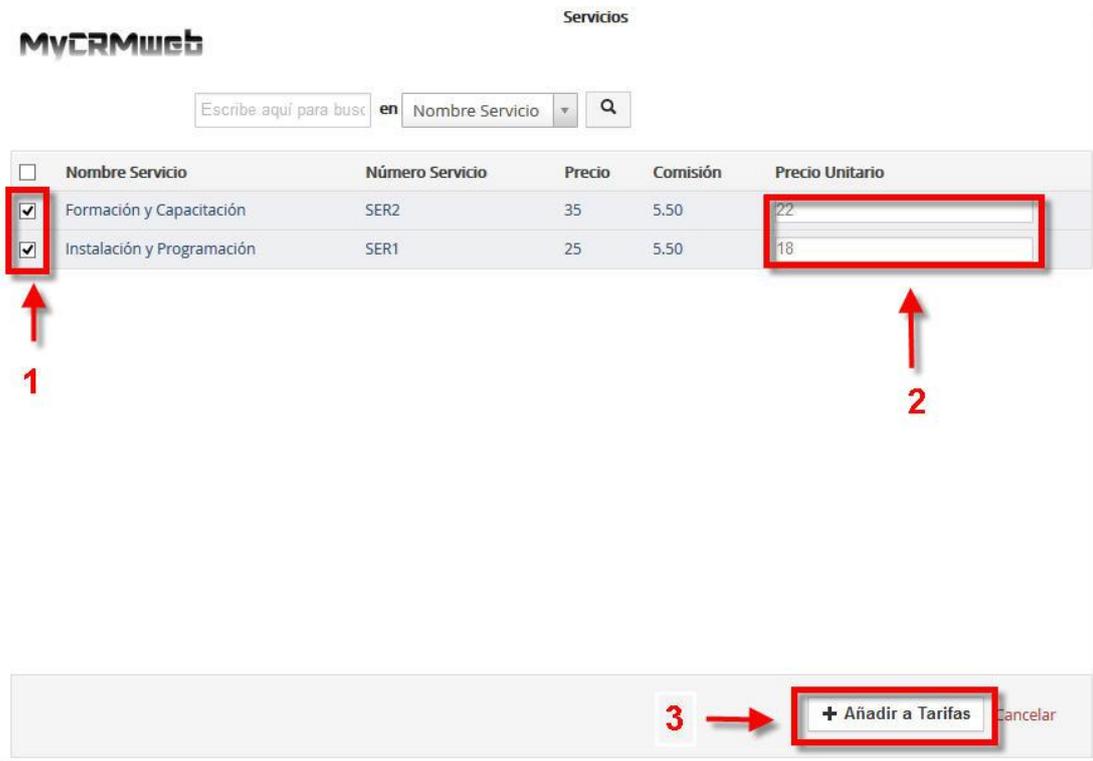
Introduzca el nombre descriptivo de la nueva tarifa, seleccione la divisa, habilite la marca "Activa" y, eventualmente, introduzca una descripción que ayude a comprender el cometido de la nueva tarifa por si fuera necesario consultarla.

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

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



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.

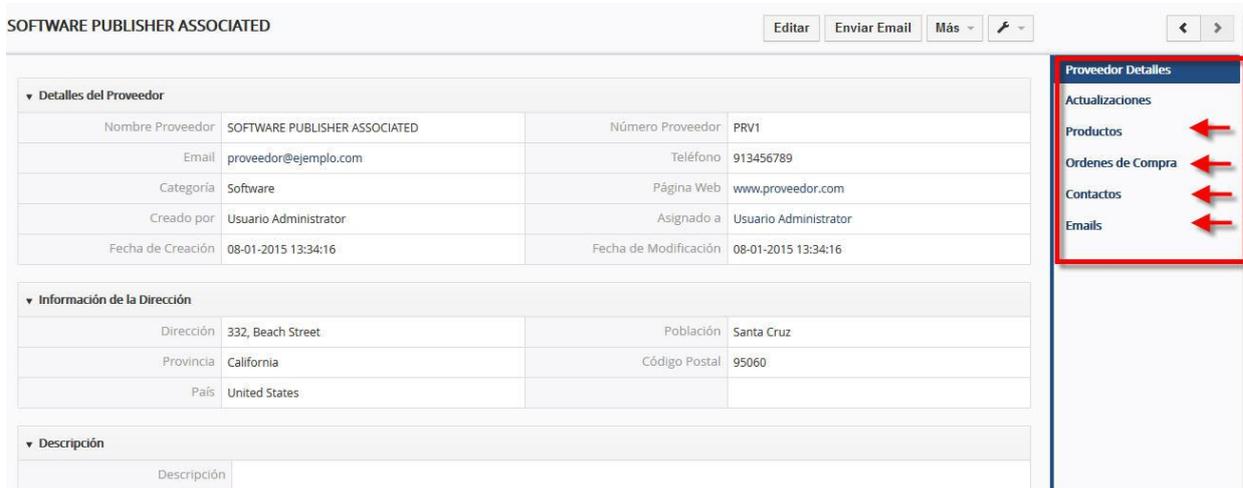
7 PROVEEDORES

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.



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



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.

SOFTWARE PUBLISHER ASSOCIATED

Editar Enviar Email Más

Selecciona Productos + Añadir Producto 1 a 2

Nombre Producto	Código de Producto	Precio Unitario
MICRMweb - Pack PYME en la nube	MCWPYME01	399,00
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	APLIPDRTN643G	489,00

Proveedor Detalles
Actualizaciones
Productos
Órdenes de Compra
Contactos
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**) situado en la parte superior del listado de proveedores y aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la siguiente figura:

Creando Nuevo Proveedor Guardar Cancelar

Detalles del Proveedor

* Nombre Proveedor Email

Teléfono Categoría

Página Web * Asignado a

Información de la Dirección

Dirección 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.

<input type="checkbox"/>	Número Pedido	Referencia	Estado	Nombre Cuenta	Total
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	PED1	200 Auriculares	Creado	ALCON	13.487,40€
<input type="checkbox"/>	PED2	8 IPADS RETINA 64	Aprobado	FUNDICIONES AZPEITIA	5.118,10€

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:

200 Auriculares [Editar Más ↕]

▼ Detalles de Pedido

Referencia	200 Auriculares	Nombre Cuenta	ALCON
Número Pedido	PED1	Nombre Oportunidad	MICRMWEB PARA 500 USUARIOS
Referencia del Cliente	P5674242	Asignado a	Usuario Administrator
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

▼ Información de 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

▼ Condiciones Generales

Condiciones Generales - Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de uno o varios productos.
- Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios productos.

▼ Descripción

Descripción 200 Auriculares para la campaña de navidad. Entregar antes del 1/12/2015

Detalles Elemento		Moneda : Euro(€)		Modo Impuesto : group	
*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto	
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	200	59,00	11.800,00	10.620,00	
		(-) Descuento :	1.180,00		
		Total Después Descuento :	10.620,00		
Total Elementos				10.620,00	
(-) Descuento				0,00	
(+) Gastos Manipulación/Transporte				0,00	
Total antes de impuestos				10.620,00	
(+) Impuesto				2.867,40	
(+) Impuestos Manipulación/Transporte				0,00	
Ajuste				0,00	
Total				13.487,40	

Pedido Detalles

Actualizaciones

Actividades ←

Documentos ←

Facturas ←

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.

200 Auriculares [Editar Más ↕]

1 a 1 [↩] [↪]

Referencia	Número Factura	Estado	Pedido	Asignado a	Total
Pack PYME en la nube	2015-1	Creado	200 Auriculares	Usuario Administrator	506,73

Pedido Detalles

Actualizaciones

Actividades

Documentos

Facturas

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.



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 siempre estará vinculado a una Cuenta.

Creando Nuevo Pedido Guardar Cancelar

Detalles de Pedido

* Referencia	* Nombre Cuenta
Nombre Oportunidad	Referencia del Cliente
* Asignado a	Nombre de contacto
* Estado	

Facturación Recurrente

Habilitar facturación recurrente	Frecuencia
Inicio Periodo	Final Periodo
Condiciones de Pago	* Estado Factura

Información de la Dirección

Copiar Dirección de Facturación	Copiar Dirección de Envío
* Dirección (Factura)	* Dirección (Envío)
Población (Factura)	Población (Envío)
Provincia (Factura)	Provincia (Envío)
Código Postal (Factura)	Código Postal (Envío)
País (Factura)	País (Envío)

Condiciones Generales

Condiciones Generales

- Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de uno o varios productos.
- Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios productos.

Descripción

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.

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

Detalles Elemento		Moneda	3		Modo Impuesto	Grupo
Herramientas	*Nombre Elemento	1	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
⋮	Escribe aquí para buscar	1	0	(-) Descuento :	0.00	0.00
				Total Después Descuento :	0.00	0.00
+ Añadir Producto		+ Añadir Servicio		4		
Total Elementos					0.00	
(-) Descuento					0.00	
(+ Gastos Manipulación/Transporte					0.00	
Total antes de impuestos					0.00	
(+ Impuesto					0.00	
(+ Impuestos Manipulación/Transporte					0.00	
Ajuste <input checked="" type="radio"/> Añadir <input type="radio"/> Deducir					0.00	
Total						

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

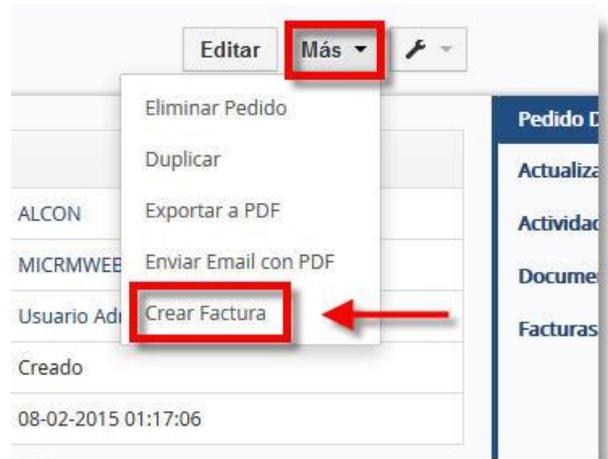
formulario.

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.



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 “Órdenes de Compra” en la barra del menú, acceda a partir de la opción **[Mas]** del menú.



The screenshot shows the MyCRMweb interface with a navigation menu at the top including Webmail, Calendario, Potenciales, Cuentas, Contactos, Oportunidades, Casos, and Ordenes de Compra. Below the menu is a search bar and a table of purchase orders. The table has columns for 'Número Orden Compra', 'Referencia', 'Nombre Proveedor', 'Total', 'Referencia del pedido', and 'Asignado a'. The first row of data is highlighted with red boxes around the 'Número Orden Compra' (PO1) and 'Referencia' (Compra de Auriculares) cells.

	Número Orden Compra	Referencia	Nombre Proveedor	Total	Referencia del pedido	Asignado a
<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/>	PO1	Compra de Auriculares	JABRA SPAIN	4,168,45€	JS234234	Usuario Administrator

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:

Compra de Auriculares

Editar Más

Eliminar Orden Compra
Duplicar
Exportar a PDF
Enviar Email con PDF

1

Orden Compra Detalles

Actualizaciones

Actividades

Documentos

2

▼ Detalles de Orden Compra

Referencia	Compra de Auriculares	Número Orden Compra	PO1
Nombre Proveedor	JABRA SPAIN	Nombre de contacto	Pedro Gonzá
Estado	Entregado	Referencia del pedido	J5234234
Creado por	Usuario Administrator	Asignado a	Usuario Administrator
Fecha de Creación	14-01-2015 13:50:19	Fecha de Modificación	08-02-2015 19:09:49

▼ Información de la Dirección

Dirección (Factura)	Avd Diagonal, 618	Dirección (Envío)	Avd Diagonal, 618
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

▼ Condiciones Generales

Condiciones Generales - Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de uno o varios productos.
- Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios productos.

▼ Descripción

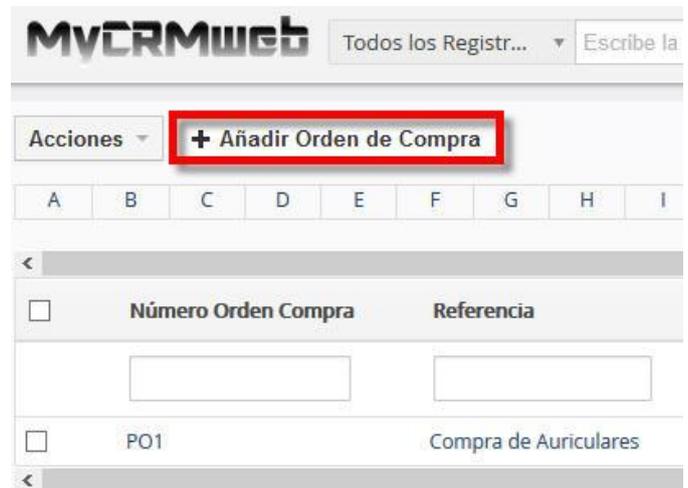
Descripción

Detalles Elemento		Moneda : Euro(€)		Modo Impuesto : group	
*Nombre Elemento	Cantidad	Precio de lista	Total	Precio Neto	
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	100	53,00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	5.300,00 1.855,00 3.445,00		
Total Elementos			3.445,00		
(-) Descuento			0,00		
(+ Gastos Manipulación/Transporte			0,00		
Total antes de impuestos			3.445,00		
(+ Impuesto			723,45		
(+ Impuestos Manipulación/Transporte			0,00		
Ajuste			0,00		
Total			4.168,45		
Pagado			0,00		
Balance			4.168,45		

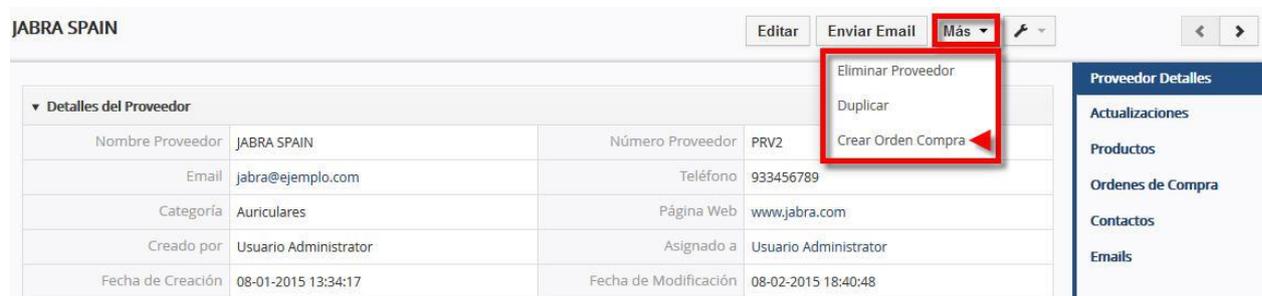
Podemos generar la orden de compra en formato PDF o enviarla por e-mail incluyendo el archivo PDF usando las opciones de botón desplegable [Más] en la parte superior tal como se muestra el punto [1] de la imagen superior. Asimismo, desde los elementos del panel lateral derecho, [2], accederemos a la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



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.



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:

Creando Nuevo Orden Compra Guardar Cancelar

Detalles de Orden Compra

* Referencia	<input type="text"/>	* Nombre Proveedor	<input type="text" value="JABRA SPAIN"/>
Nombre de contacto	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/>	* Estado	Selecciona una Opción
Referencia del pedido	<input type="text"/>	* Asignado a	Usuario Administrator

Información de la Dirección

* Dirección (Factura)	<input type="text"/>	* Dirección (Envío)	<input type="text"/>
Población (Factura)	<input type="text"/>	Población (Envío)	<input type="text"/>
Provincia (Factura)	<input type="text"/>	Provincia (Envío)	<input type="text"/>
Código Postal (Factura)	<input type="text"/>	Código Postal (Envío)	<input type="text"/>
País (Factura)	<input type="text"/>	País (Envío)	<input type="text"/>

Condiciones Generales

Condiciones Generales: - Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de uno o varios productos.
- Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios productos.

Descripción

Descripción:

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 siempre 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.

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

Detalles Elemento		Moneda	3		
Herramientas		Euro (€)	Modo Impuesto		Grupo
*Nombre Elemento	1	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="🔍"/>	1	0	<input type="button" value="📄"/>	0.00	0.00
			(-) Descuento :	0.00	
			Total Después Descuento :	0.00	
<input type="button" value="➕ Añadir Producto"/> <input type="button" value="➕ Añadir Servicio"/>		4			
Total Elementos					0.00
(-) Descuento					0.00
(+ Gastos Manipulación/Transporte					<input type="text" value="0.00"/>
Total antes de impuestos					0.00
(+ Impuesto					0.00
(+ Impuestos Manipulación/Transporte					0.00
Ajuste <input checked="" type="radio"/> Añadir <input type="radio"/> Deducir					<input type="text" value="0.00"/>
Total					

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:

Número Factura	Fecha Factura	Referencia	Estado	Total	Fecha Vencimiento	Asignado a
2015-1	08-02-2015	Pack PYME en la nube	Creado	506,73€	08-03-2015	Usuario Administrator
2015-2	09-02-2015	100 AURICULARES JABRA DUO	Creado	5.619,76€	19-09-2015	Usuario Administrator
2015-3		Puesta en marcha	Aprobado	627,26€		Usuario Administrator

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

Detalle de Factura	
Referencia	100 AURICULARES JABRA DUO
Fecha Factura	09-02-2015
Estado	Creado
Fecha Vencimiento	19-09-2015
Asignado a	Usuario Administrator
Fecha de Creación	14-01-2015 13:31:06

Información de la Dirección	
Dirección (Factura)	Elcano, 1
Población (Factura)	Bilbao
Provincia (Factura)	Vizcaya
Código Postal (Factura)	48001
País (Factura)	España

Condiciones Generales	
Condiciones Generales	- Portes Pagados para pedidos superiores a 1.000 € de uno o varios productos. - Pedido mínimo de compra 300 € de uno o varios productos.
Forma de Pago	Recibo Bancario

Descripción	
Descripción	

Detalles Elemento		Moneda : Euro(€)	Modo Impuesto : group	
*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	100	59,00	5.900,00	4.425,00
		(-) Descuento :	1.475,00	
		Total Después Descuento :	4.425,00	
Total Elementos				4.425,00
(-) Descuento				0,00
(+) Gastos Manipulación/Transporte				0,00
Total antes de impuestos				4.425,00
(+) Impuesto				1.194,76
(+) Impuestos Manipulación/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:

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:

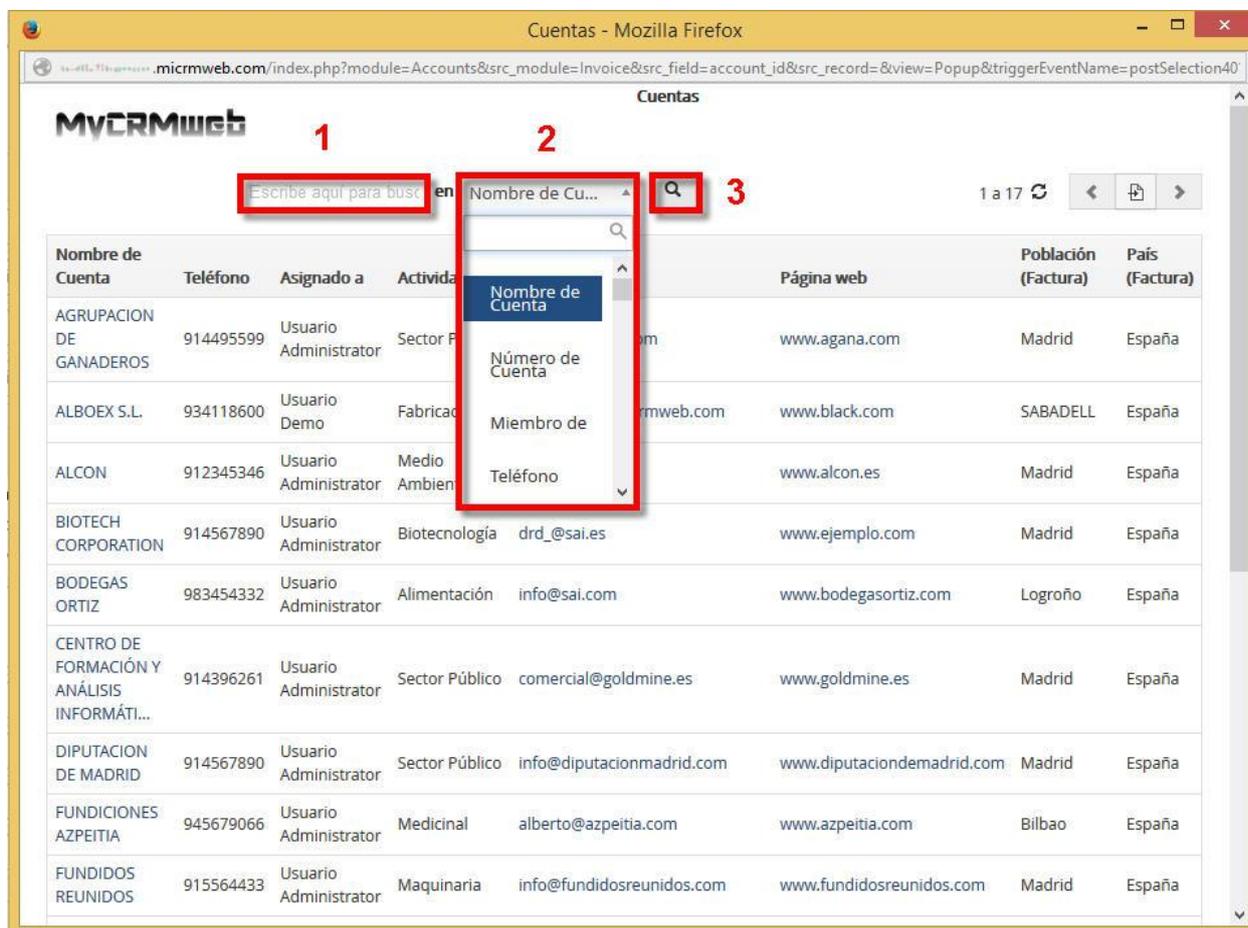
La generación de una factura requiere que el usuario entre la información en los dos bloques de la pantalla de Factura.

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:

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.



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.

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

Detalles Elemento		Moneda	3		Modo Impuesto	Grupo
Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto	
⋮	Escribe aquí para buscar	1	0	0.00	0.00	
			(-) Descuento :	0.00		
			Total Después Descuento :	0.00		
+Añadir Producto		+Añadir Servicio		4		
Total Elementos				0.00		
(-) Descuento				0.00		
(+ Gastos Manipulación/Transporte				0.00		
Total antes de impuestos				0.00		
(+ Impuesto				0.00		
(+ Impuestos Manipulación/Transporte				0.00		
Ajuste <input checked="" type="radio"/> Añadir <input type="radio"/> Deducir				0.00		
Total						
				Guardar Cancelar		

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:

	Pregunta	Categoría	Nombre Producto	Fecha de Creación	Fecha de Modificación
<input type="checkbox"/>					
<input type="checkbox"/>	Cómo instalar actualizaciones de firmar...	General	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	08-02-2015 17:00:48	08-02-2015 17:00:48
<input type="checkbox"/>	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
<input type="checkbox"/>	¿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:

▼ Información de Entrada de Conocimiento			
Nombre Producto	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	Número Entrada de Conocimiento	KB2
Estado	Publicada	Categoría	General
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	<p>1 Reinicia tu iPad si se bloquea.</p> <p>Si tu iPad se bloquea es casi imposible que puedas manejarlo. En estos casos lo mejor que puedes hacer es reiniciar el 'tablet' y volver a encenderlo.</p> <p>Para reiniciar la tableta tienes que pulsar el botón 'Home' (en la base de la pantalla) y el de encendido al mismo tiempo durante varios segundos. Esto hará que el iPad se apague. Llegado a este punto puedes volver a encenderlo y a usarlo con normalidad.</p>		

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.

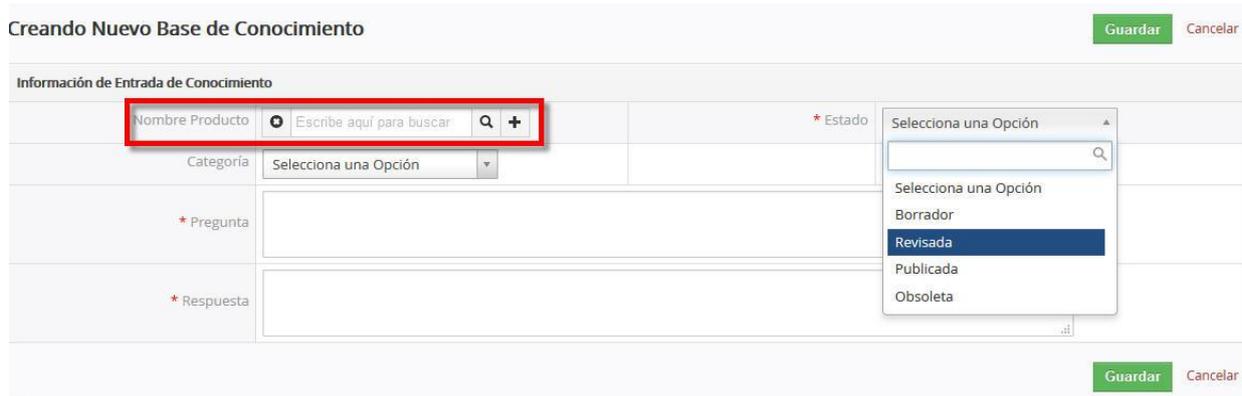
Asimismo, desde el mismo panel, podremos acceder a los **Documentos** que hayan sido vinculados a la entrada en la base de conocimiento.

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.



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



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:

Número Caso	Título	Estado	Relacionado con	Fecha de Creación	Prioridad	Nombre de contacto	Asignado a
TK18	Solicitan la Creación de un campo nuevo	Abierto	FUNDICIONES AZPETA	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
TK3	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	BIDEGAS ORTIZ	16-03-2012 17:13:12	Alta	Juana Ortiz	Usuario Administrador
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 Administrador
TK6	No puede acceder a nuestra web	En Progreso	TRANSPORTES LA PILARICA	16-03-2012 17:13:12	Normal	--	Usuario Administrador
TK7	No le funciona la opción Exportar a Powe...	Abierto	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	16-03-2012 17:13:12	Normal	--	Usuario Administrador
TK15	Me da el error 'No tiene permisos de esc...	Abierto	ALCON	16-03-2012 17:13:12	Baja	Pedro Martinez	Usuario Administrador
TK8	Le da un mensaje de error el correo. 100...	Cerrado	INDÚSTRIAS ACME	16-03-2012 17:13:12	Normal	Luisa Perez	Usuario Demo
TK9	La impresora de chorro de tinta ha dejad...	Abierto	ALCON	16-03-2012 17:13:12	Normal	--	Usuario Administrador
TK10	GoldMine me da un 10061 al abrir el corr...	Cerrado	GCS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Raynald Philips	Usuario Administrador
TK11	Estan evaluando MICRMWEB y no pueden ent...	Abierto	STRATEGIC CONSULTING	16-03-2012 17:13:12	Normal	--	Usuario Administrador
TK12	Error en GoldMine Premium con la Fusion ...	Cerrado	FUNDIDOS REUNIDOS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Matias TomboS	Usuario Administrador
TK13	En la factura 1232 se han aplicado gesto...	Esperando	FUNDICIONES AZPETA	16-03-2012 17:13:12	Normal	--	Usuario Administrador
TK14	Ahora no puedo imprimir con CRM Web	En Progreso	FUNDIDOS REUNIDOS	16-03-2012 17:13:12	Alta	Matias TomboS	Usuario Administrador

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:

The screenshot displays the user interface for a case titled "No puede entrar en la aplicacion" with a priority of "Alta". The main content area is divided into several sections:

- Case Information Table:**

Título	No puede entrar en la aplicacion
Relacionado con	STRATEGIC CONSULTING
Nombre de contacto	Maria Martinez
Asignado a	Usuario Demo
Prioridad	Alta
Estado	Abierto
Número Caso	TK16
Descripción	No puede entrar
Solución	
- Actividades:** No hay actividades pendientes.
- Documentos:** Añadir
- Actualizaciones:**
 - Usuario Administrator actualizado 8 meses hace
 - Horas: de 0 A 1
 - Usuario Administrator actualizado 8 meses hace
 - Nombre de contacto : cambiado A Maria Martinez
 - Usuario Administrator actualizado 9 meses hace
 - Asignado a: de Usuario Administrator A Usuario Demo
 - Usuario Administrator actualizado 9 meses hace
 - Relacionado con : cambiado A STRATEGIC CONSULTING
- Comentarios:** Añade tu comentario aquí... [Publicar]

The "Más" dropdown menu is highlighted with a red box, showing the options: "Eliminar Caso", "Duplicar", and "Convertir en FAQ".

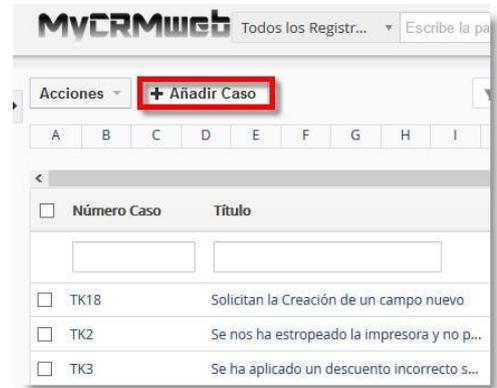
Desde esta pantalla, es posible convertir un Caso en una entrada de la Base de Conocimiento. Para ello, seleccionaremos la opción "Convertir en FAQ" del menú desplegable "Más" situado en la parte superior de la pantalla tal como muestra la imagen superior.

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.



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	Escribe aquí para buscar	Q +
Nombre de contacto	Escribe aquí para buscar	Q +	* Asignado a
Categoría	Selecciona una Opción		Usuario Administrator
Nombre Producto	Escribe aquí para buscar	Q +	Prioridad
Horas			Selecciona una Opción
			* Estado
			Selecciona una Opción
			Días

Descripción

Descripción

Resolución de Caso

Solución

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 dicha 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:

	Nombre de Proyecto	Tipo	Relacionado con	Fecha de Inicio	Fecha prevista finalización	Fecha final real	Presupuesto previsto	Progreso	Estado	Asignado a
<input type="checkbox"/>	Formación MyCRMWEB	Proyecto Interno	DIPUTACION DE MADRID	07-09-2015	28-04-2016		18000	10%	Iniciado	Usuario Administrator
<input type="checkbox"/>	Proyecto Instalación CRM	Instalación 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 Instalación CRM
Relacionado con - AGRUPACION DE GANADEROS

Editar más

Proyecto Resumen

Proyecto Detalles
Comentarios
Actualizaciones
Tareas de Proyecto
Hitos de Proyecto
Documentos
Casos

Resumen de Módulo

Actividades Abiertas	Progreso	Actividades fuera de fecha	Actividades Completadas
0	30%	2	0

Prioridad Alta	Prioridad Normal	Prioridad Baja	Otras Prioridades
1	1	0	0

Nombre de Proyecto	Proyecto Instalación CRM
Nº de Proyecto	PRY1
Asignado a	Usuario Demo
Estado	Iniciado
Fecha de Inicio	28-01-2015
Tipo	Instalacion CRM
Fecha prevista finalización	25-02-2015

Mostrar Datos Completos

Creado el Lun, Ene 12, 2015 en 09:46
Modificado el Dom, Feb 08, 2015 en 17:11

Hitos Añadir

Nombre de Hito	Fecha de Hito
Enseñar prototipo a cliente	23-02-2015

Actividades Seleccionar Estado Añadir

Nombre de Tarea	Progreso
Análisis estructura y personal	20%
Instalación CRM	50%

Documentos Añadir

Título	Nombre Archivo
Artículo	Artículo_Revista_Deust...

Actualizaciones

Usuario Administrator actualizado 8 meses hace
Relacionado con : cambiado A AGRUPACION DE GANADEROS
descripción : cambiado A
INSTALAR UN CRM EN LA NUBE PARA SUS OFICINAS CENTRALE
Usuario Administrator actualizado 8 meses hace
Asignado a: de Usuario Administrator A Usuario Demo
Documentos añadido Artículo 9 meses hace
Actividades añadido Instalación CRM 9 meses hace
Actividades añadido Análisis estructura y personal 9 meses hace
más..

Comentarios

Añade tu comentario aquí... **Publicar**

Usuario Administrator 8 meses hace
Este es un comentario sobre el Proyecto
Responder | Editar

Casos Seleccionar Estado Añadir

Sin Relacionados HelpDesk

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

Proyecto Resumen
Proyecto Detalles
Comentarios
Actualizaciones
Tareas de Proyecto
Hitos de Proyecto
Documentos
Casos

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.

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].

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.

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:

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.

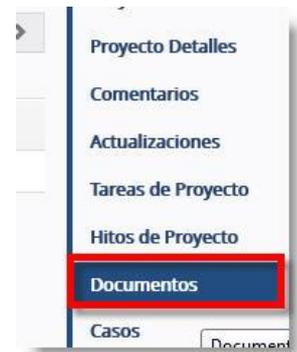
Agregue la fecha y seleccione el Tipo en la lista desplegable. Añada una descripción en el campo al pie de la pantalla y pulse el botón **[Guardar]** para guardar el hito.

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.



The screenshot shows the 'Proyecto Instalación CRM' interface. At the top, it says 'Relacionado con - AGRUPACION DE GANADEROS'. There are buttons for 'Editar', 'más', and a search icon. Below this, there are two buttons: 'Selecciona Documentos' (labeled with a red '1') and '+ Añadir Documento' (labeled with a red '2'). A table below shows a list of documents with columns: Título, Nombre Carpeta, Asignado a, Fecha de Modificación, and Nombre Archivo. The first row has 'Artículo' in the 'Título' column (labeled with a red '3'), 'Default' in 'Nombre Carpeta', 'Usuario Administrator' in 'Asignado a', '14-01-2015 13:37:31' in 'Fecha de Modificación', and 'Articulo_Revista_Deusto.pdf' in 'Nombre Archivo'. On the right, there is a secondary navigation menu with items: Proyecto Resumen, Proyecto Detalles, Comentarios, Actualizaciones, Tareas de Proyecto, Hitos de Proyecto, Documentos (highlighted with a blue bar), and Casos.

Puede añadir documentos ya almacenados en su crm 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

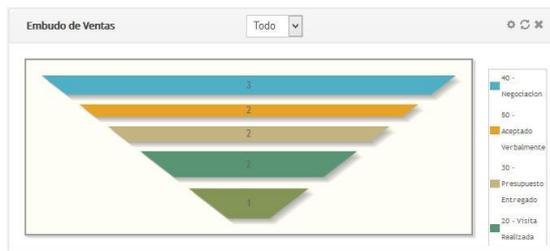
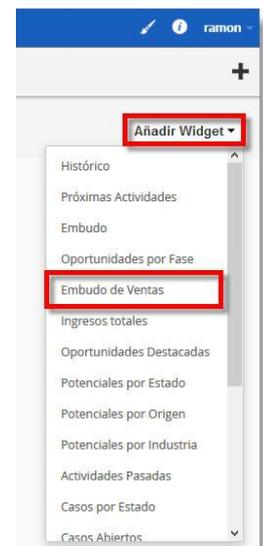
Los Widgets son una herramienta de presentación rápida de información resumida alojada en el CRM y que se muestran al usuario en la página de portada. La página de portada es la que MyCRMWeb ofrece al usuario en el instante en que éste se conecta al sistema.

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”.



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.

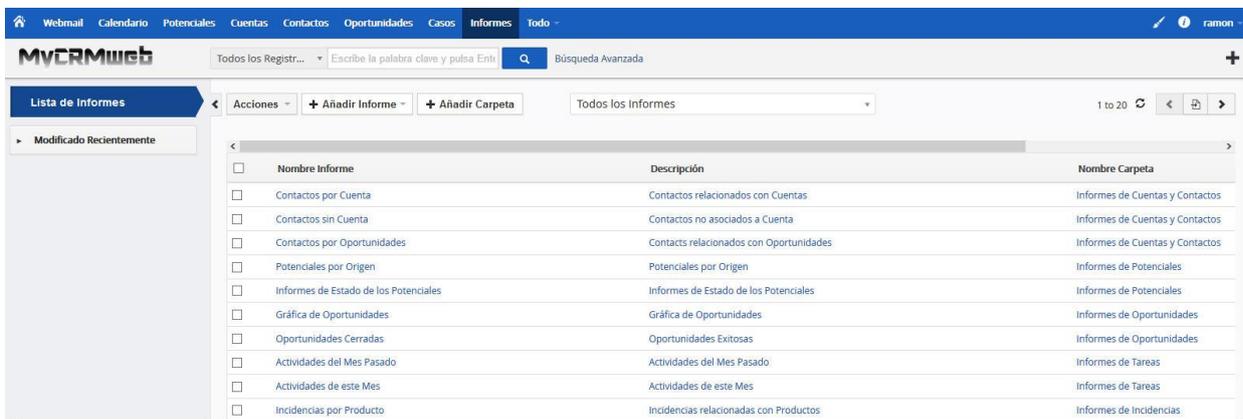
16. INFORMES

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:



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 queremos 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.



Potenciales por Origen
Registros en total : 37

Duplicar **1** Imprimir **3** Exportar CSV **4** Exportar Excel **5**

Todas las Condiciones (Se deben cumplir todas las condiciones)

Añadir Condición **2**

Se cumple cualquier condición (Al menos una condición se cumple)

Añadir Condición

Generar ahora Guardar

Nombre	Apellido	Empresa	Origen de Potencial	Action
Ernest	Morillo	AGRUPACIÓN DE COMERCIANTES	Autogenerada	Ver Detalles
Alejandro	Tico	SPACE WEBS		Ver Detalles
José	Fluvià	ABENTEL	Boca Oreja	Ver Detalles
Iosu	Reverter	ALSABE	Llamada fria	Ver Detalles
Ignacio	Palau	LECTA	Conferencia	Ver Detalles
Anna	Nogues	CADENA DE TIENDAS AURGI	Contacto	Ver Detalles
Amadeo	Garcia	IT EXPERTS		Ver Detalles

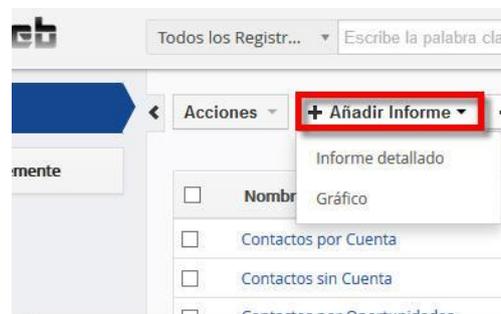
El informe, una vez en pantalla, tiene dos áreas claramente diferenciadas: La parte superior, con los controles que le permiten:

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:



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

Creando Informe

1 Detalles Informe 2 Seleccionar Columnas 3 Filtros

Nombre Informe* **1**

Carpeta de Informes* **2**

Módulo Primario* **3**

Selecciona Módulos Relacionados (MAX 2) **4**

Descripción

Programación del informe **5**

Ejecutar el informe **6**

A las* **7**

Seleccionar destinatarios* **8**

Enviar a esta dirección email

Siguiente Cancelar

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.

5. 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.

Creando Informe

1 Detalles Informe 2 Seleccionar Columnas 3 Filtros

Seleccionar Columnas(MAX 25) **1**

Saludo
 Nombre
 Apellido
 Nombre Cuenta
 Teléfono Empresa
 Email
 Cargo
 Facturado Año 2014

Agrupar por
 Fuente:
 Tipo: **2**
 NINGUNO

Ordenación
 Ascendente Descendente
 Ascendente Descendente
 Ascendente Descendente

Cálculos

Columnas	Suma	Media	Valor Mínimo	Valor Máximo
Cuentas-Facturado Año 2014 3	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Atrás **Siguiente** Cancelar

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.

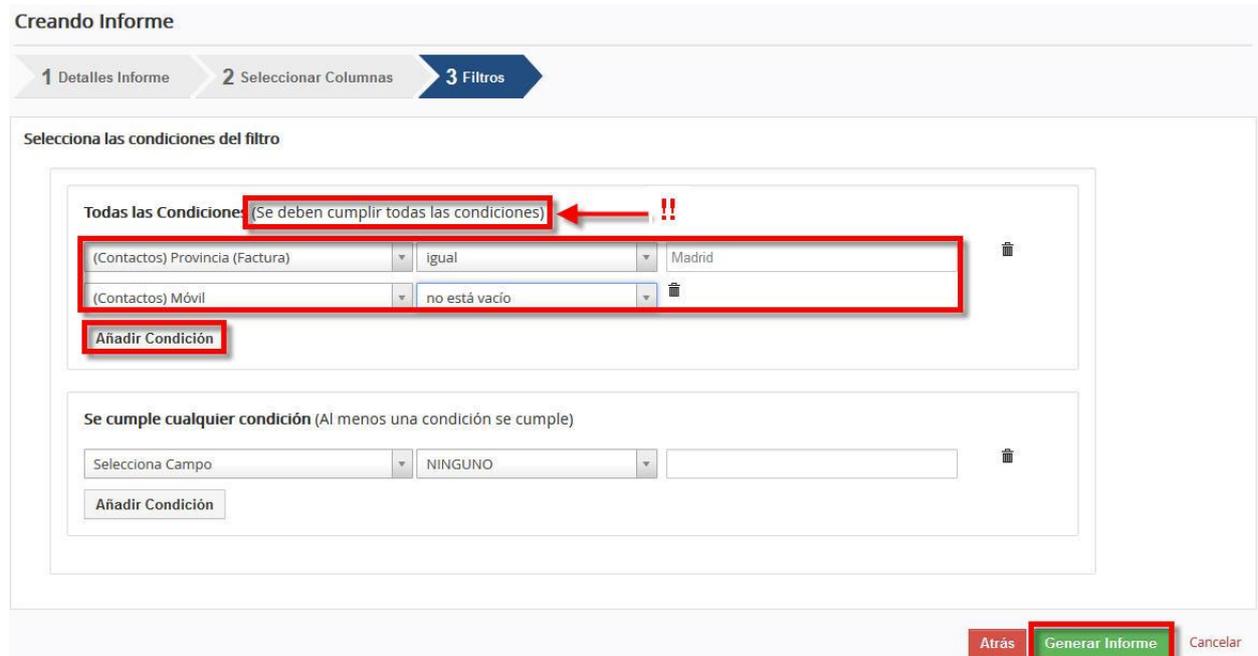
El generador de informes permite agrupar los resultados hasta por tres campos [2], de forma ascendente o descendente. Si desea agrupar, elija el campo de agrupación en las listas desplegadas.

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:



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..)	3er. Componente: 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.

Personalizar  Duplicar

Contactos de Madrid
Registros en total : 15

Imprimir Exportar CSV Exportar Excel

Todas las Condiciones (Se deben cumplir todas las condiciones)

(Contactos) Provincia (Factura) Madrid 

(Contactos) Móvil 

Añadir Condición

Se cumple cualquier condición (Al menos una condición se cumple)

Añadir Condición

Generar ahora **Guardar**

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@jabberwocky.com	Gerente	-	Ver Detalles
Sr.	Antonio	Fernandez	AGRUPACION DE GANADEROS	914495503	agana@yahoo.com	Director General	-	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 Comercial	-	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.



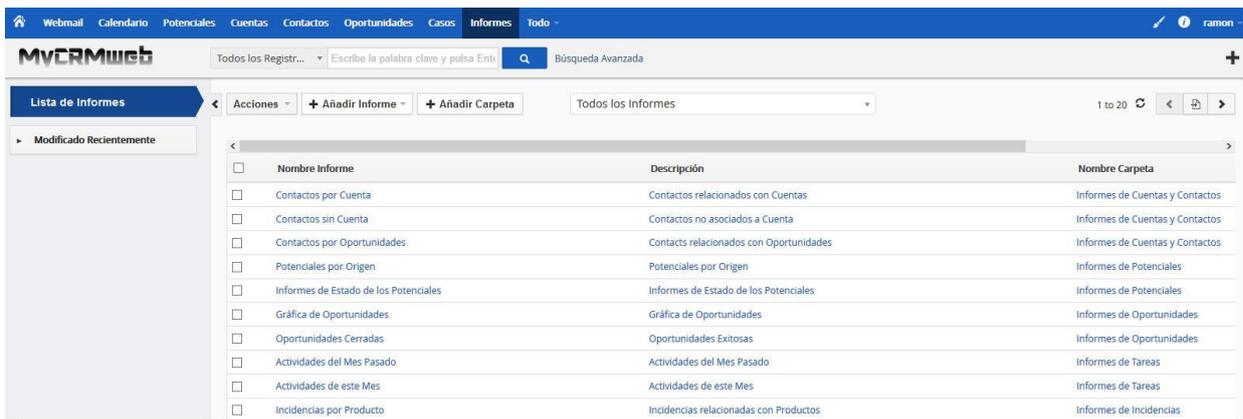
Nota: Diseñar un informe puede ser una tarea muy compleja. Debe comenzar con un informe muy simple y controlar sus resultados con frecuencia antes de comenzar a utilizar condiciones de filtro complejas.

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.



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

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.

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

A screenshot of a modal window titled 'Añadir Nueva Carpeta' with a close button (X) in the top right corner. The form contains two input fields: 'Nombre Carpeta*' (with a red asterisk indicating it is required) and 'Descripción Carpeta'. The 'Descripción Carpeta' field has a placeholder text 'Introduce Descripción'. At the bottom of the modal, there are two buttons: 'Guardar' (a green button) and 'Cancelar' (a red button).

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.

The screenshot shows a table with columns: Referencia, Número Contrato, Relacionado con, Asignado a, Fecha Inicio, Fecha Fin Previsto, Progreso, and Estado. Two rows are visible:

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
MANTENIMIENTO MENSUAL CRM - SAI	SERCON2	SAI - 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:

The screenshot shows the details of a contract. At the top, there are buttons for 'Editar' and 'Más'. A dropdown menu is open from the 'Más' button, showing options: 'Eliminar Contrato de Servicio' and 'Duplicar'. A red '1' is next to the 'Más' button. On the right side, there is a sidebar with a menu: 'Contrato de Servicio Re...', 'Contrato de Servicio De...', 'Actualizaciones', 'Service Requests', and 'Documentos'. Red arrows point to 'Service Requests' and 'Documentos', with a red '2' next to them.

▼ Detalles del Contrato de Servicio	
Referencia	MANTENIMIENTO ANUAL FUND. AZPEITIA
Relacionado con	FUNDICIONES AZPEITIA
Tipo	Servicios
Fecha Inicio	28-01-2015
Fecha Fin Previsto	27-01-2016
Fecha Fin Real	
Duración Prevista (días)	365
Duración Real (días)	
Fecha de Creación	14-01-2015 13:38:34

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.



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.



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.

Creando Nuevo Contrato de Servicio **Guardar** Cancelar

Detalles del Contrato de Servicio

* Referencia	<input type="text"/>	1	3	Cuentas	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/>	<input type="text" value="Q"/>	<input type="text" value="+"/>
* Asignado a	Usuario Administrator			Tipo	Selecciona una Opción		
Unidad de seguimiento	Selecciona una Opción	2		Fecha Inicio	<input type="text"/>	<input type="text" value="📅"/>	
Total Unidades	<input type="text"/>			Fecha Fin Previsto	<input type="text"/>	<input type="text" value="📅"/>	
Unidades consumidas	<input type="text"/>			Estado	Selecciona una Opción		
Prioridad	Selecciona una Opción						

Guardar Cancelar

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.

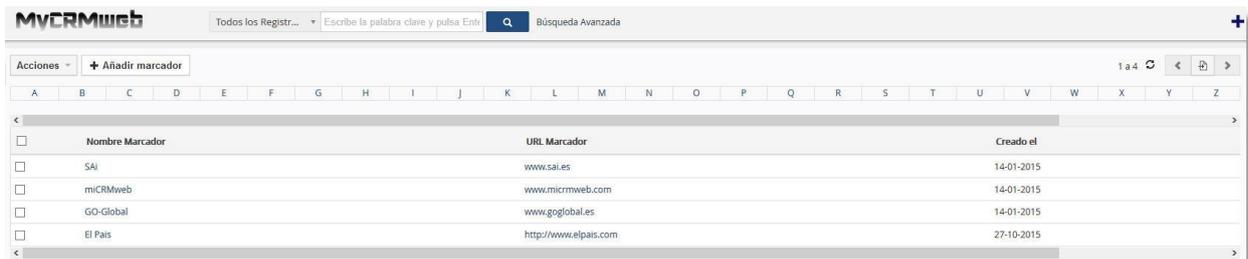
18 OTROS MODULOS

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.



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.



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

Crear Nuevo Marcador

* Nombre Marcador

* URL Marcador

Guardar Cancelar

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.



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.

Añadir fuente RSS

* Fuente RSS

Guardar Cancelar

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.



18.3 PAPELERA DE RECICLAJE

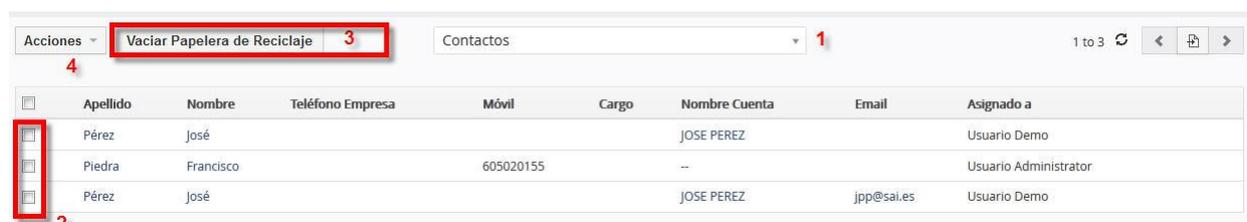
La Papelera de Reciclaje es un módulo de MyCRMWeb que almacena de forma transitoria los registros que se eliminan de la base de datos.

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:



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 **borrar definitivamente** los registros seleccionados de la base de datos.



Si desea vaciar completamente la Papelera de Reciclaje y eliminar definitivamente **TODOS** 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 llegaron a ser eliminados por error y tuvieron 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.