

MANUAL DEL USUARIO

CRM.ES

VERSIÓN 6.X

TABLA DE CONTENIDO

1. BIENVENIDO A MYCRMWEB	4
1.1. SOBRE ESTE MANUAL.....	4
1.2. ¿QUIÉN DEBE LEER ESTE MANUAL?	4
2. SOBRE MYCRMWEB	5
3. EMPEZAR CON MYCRMWEB	7
3.1 ACCESO A MYCRMWEB	7
3.2 SU CONTRASEÑA	8
3.2 LA INTERFAZ DEL USUARIO	9
3.4.1. Módulos del CRM.....	14
4. USANDO MYCRMWEB	18
4.1 POTENCIALES	18
4.1.1 Convertir Potencial.....	21
4.2 CUENTAS	22
4.3 FILTROS O VISTAS	26
4.4 CONTACTOS.....	29
4.5 OPORTUNIDADES.....	31
4.6 EMAILS	35
4.7 CALENDARIO.....	46
4.8 DOCUMENTOS.....	53
4.9 PRESUPUESTOS	55
5. Sincronización con Outlook	60
5.1 Trabajar con el enlace de Outlook	60
6. FUNCIONES GENERALES	68
6.1 LISTA DE MÉTRICAS	68
6.2 FUNCIÓN DE BUSQUEDA.....	68
6.3 NUBE DE ETIQUETAS	71

1. BIENVENIDO A MYCRMWEB

Gracias por usar **MYCRMWEB**. Esta aplicación está diseñada para ayudar a su empresa a organizar y mantener eficazmente información crucial en muchos aspectos de su negocio.

- **MYCRMWEB** le permite una mejor administración de la información corporativa de los clientes, contactos, oportunidades, generación de citas, informes de ventas y demás actividades tales como las llamadas y reuniones.
- El sistema también ofrece un entorno gráfico e informando para hacer un seguimiento de sus ventas, sus fuentes más importantes, y los resultados del mes-por-mes para las oportunidades.

El sistema mezcla estas capacidades en una interfaz intuitiva y sencilla. Las instrucciones que se presentan en esta guía le ayudaran a familiarizarse con los principios de uso de **MYCRMWEB**.

MYCRMWEB está basado en vTiger, un proyecto de código abierto y, como tal, avanza rápidamente gracias al desarrollo y contribución de nuevos miembros de su comunidad de apoyo.

1.1. SOBRE ESTE MANUAL

Este manual está actualizado con todos los detalles de funcionamiento de **MYCRMWEB**. Está pensado para usuarios que son nuevos en su utilización. La información en esta guía describe cómo usar un ordenador personal y un navegador para acceder al CRM y realizar un gran número de tareas de dirección de información corporativa.

No se exige a los lectores que tengan conocimientos de programación o de desarrollo de software, pero deben estar familiarizados con el uso de un ordenador personal y de los navegadores de Internet como Microsoft Internet Explorer o Mozilla Firefox.

1.2. ¿QUIÉN DEBE LEER ESTE MANUAL?

Este Manual de Usuario indica cómo mantener información principalmente de los usuarios que se desean tener almacenados y de las actividades de las compañías junto con sus resultados. Contiene notas adicionales y temas específicamente para administradores que manejan el acceso al sistema del usuario.

Este Manual no está pensado para el personal de administración de sistemas que necesita instalar y configurar el sistema, como la parte de su aplicación inicial.

2. SOBRE MYCRMWEB

MYCRMWEB permite a las empresas organizar y mantener eficazmente la información sobre todos los aspectos de sus relaciones con los clientes, reales y potenciales. El sistema ofrece toda la funcionalidad necesaria para manejar la información sobre muchos aspectos de su negocio a través de una interfaz de usuario intuitiva y amistosa.

Algunas de las características que este CRM ofrece son:

Relación con la dirección de Clientes:

- Considere la creación y dirección, con cualquier número de Contactos, asociados con cada Cuenta
- Historial de actividades (Reuniones, Llamadas, Notas con enlaces de archivos, Correos electrónicos) que relacionan Contactos, Cuentas y Oportunidades;
- Pueden asignarse tareas a los usuarios, y pueden enviarse notificaciones del correo electrónico automáticas;
- Pueden crearse informes en todos los aspectos de la relación del cliente, definiciones del informe normales y definiciones de informe frecuentes creadas y guardadas por el usuario.
- Relación de todas las Campañas ofrecidas por la empresa a sus potenciales clientes y contactos.

La Fuerza de la Automatización:

- Vista de listados de próximas actividades, oportunidades recientes, tareas abiertas, gráficos de ventas, calendario mensual, y un fácil manejo para la entrada de nuevos contactos.
- Creación de clientes y búsqueda, conversión de clientes en las Oportunidades;
- Creación de Flujos de Trabajo que permitan llevar a cabo procesos de negocio, como por ejemplo enviar un aviso por email cuando se cierra una venta o cuando un cliente llama por una incidencia.

Gestión de Casos o Incidencias de Clientes:

- Sistema de dirección que permite a los usuarios buscar los problemas del cliente y sus resoluciones. Permite llevar un seguimiento de las incidencias para mejorar la satisfacción del cliente.
- Cada caso se enlaza a la cuenta relacionada, los contactos, las notas, los archivos asociados, más las llamadas.

Servicio de noticias:

- Las RSS son grupos de noticias las cuales podrá seleccionar y manejar, incluso puede visualizar sus grupos de noticias favoritos en su pantalla en "Mi RSS Noticias".

- *Mis Sitios* son enlaces a cualquier otra página web que sea de interés para su negocio.

El Calendario corporativo:

- La vista del calendario (día, semana, mes o año) de todas las actividades corporativas, con una lista de las tareas asociadas.
- La sincronización con Outlook o con Google Calendar.
- El calendario puede ser compartido para poder visualizar los calendarios de otros usuarios y así evitar los conflictos de planificación, o por el contrario puede hacer que este sea privado.



3. EMPEZAR CON MYCRMWEB

3.1 ACCESO A MYCRMWEB

Su administrador de *MYCRMWEB* le proporcionará la URL (dirección web) para acceder a su sistema de MYCRMWEB que tendrá, más o menos, este aspecto:

http://su_empresa.MICRMWEB.com

para los clientes internacionales, la I se cambia por una Y

http://su_empresa.MYCRMWEB.com

Donde *su_empresa* se substituirá por el nombre indicado por el administrador. Antes de empezar a trabajar con *MYCRMWEB*, el sistema debe identificarle para poder autorizar su uso. Esto se realizará mediante un procedimiento en la entrada de la aplicación que requiere un **Nombre de usuario** y una **Contraseña**. Ambos le serán proporcionados por su administrador de sistema *MYCRMWEB*.

Al iniciar *MYCRMWEB*, la pantalla de Entrada aparecerá tal y como se muestra en la Figura 1. Esta pantalla de entrada es modificable. Si lo desea, su Administrador puede proporcionarle un **Tema (aspecto de la pantalla)** o **Idioma** diferentes.

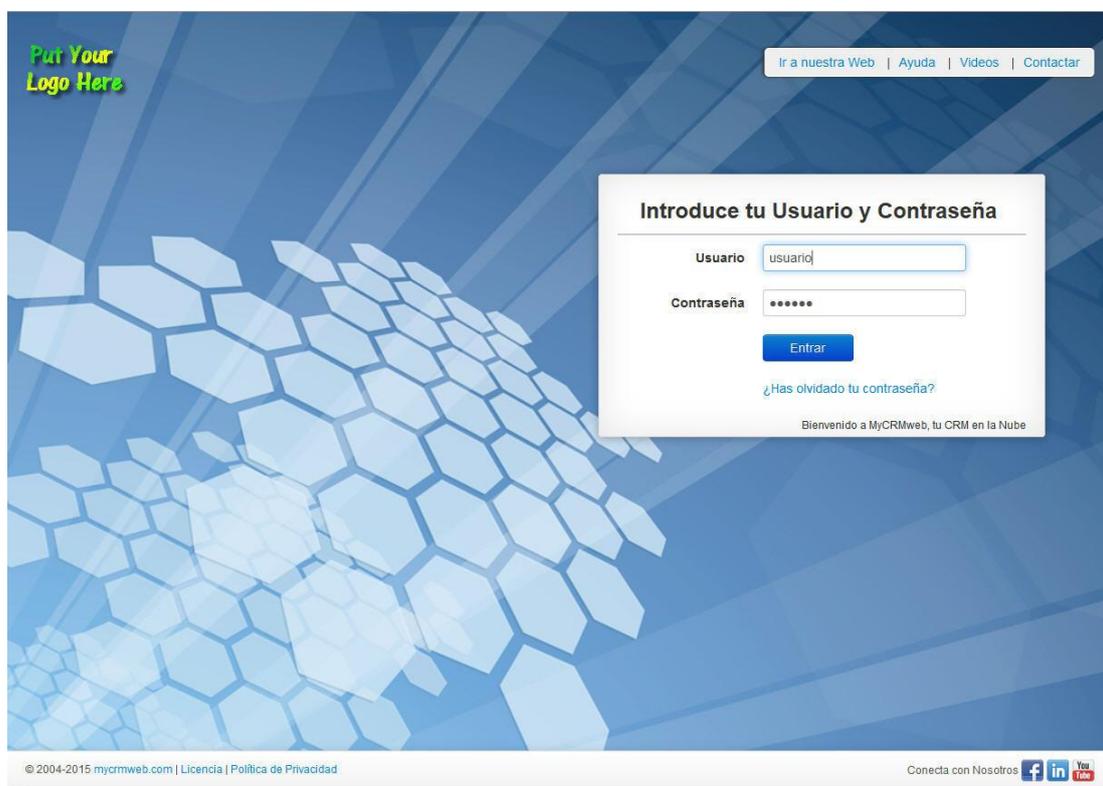


Figura 1

NOTA: La mayoría de los navegadores son capaces de almacenar su Nombre de usuario y la Contraseña para simplificar el uso. Sin embargo, esto puede ser un riesgo para la seguridad. Si usted no puede garantizar que nadie más tiene acceso a su equipo, personas no autorizadas podrían acceder a sus datos confidenciales.

3.2 SU CONTRASEÑA

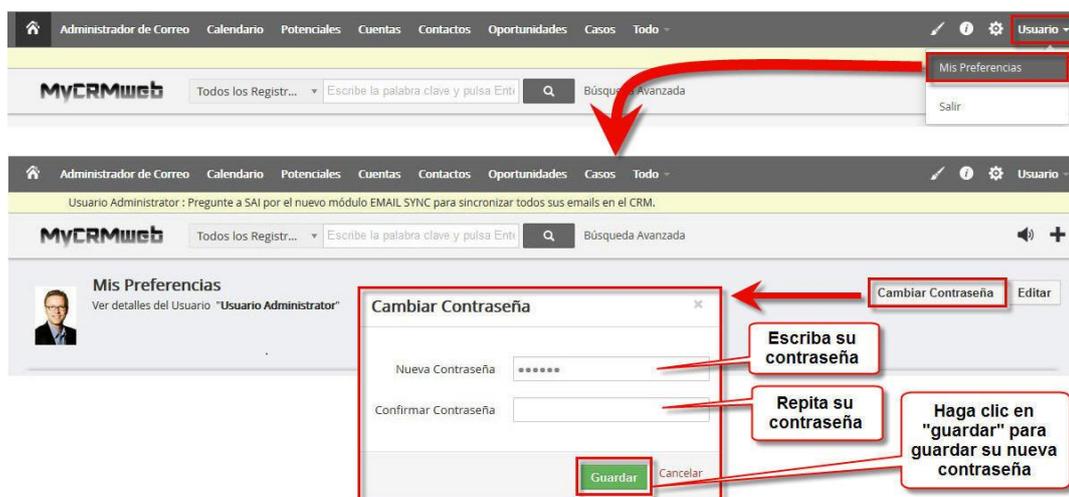
Cuando se le facilite el acceso al sistema, el administrador le proporcionará una contraseña. Por razones de seguridad se recomienda cambiar inmediatamente esta contraseña por otra que sólo usted conozca.

Importante: Se recomienda que el nombre del usuario y contraseña contengan una combinación de letras y números y que utilice por lo menos 8 dígitos. Cuantos más dígitos tenga, más seguro será el acceso al CRM. No está permitido el uso de caracteres especiales tales como %, &, /, \, @, etc. o caracteres especiales utilizados en otros idiomas. Una contraseña buena podría ser, por ejemplo "Dhe4K39b". El usuario, una vez creado, ya no puede cambiarse. Sin embargo, puede crear un nuevo usuario y transferirle todos sus datos.

CAMBIAR SU CONTRASEÑA

Para cambiar su contraseña:

1. Haga clic en la opción **Mis Preferencias** que aparece en la parte superior derecha de la pantalla, según se indica en la Figura.
2. Se muestra una nueva pantalla en la que deberá hacer un clic en el botón de **Cambiar Contraseña**
3. Se abre un cuadro de diálogo donde debe introducir su nueva contraseña

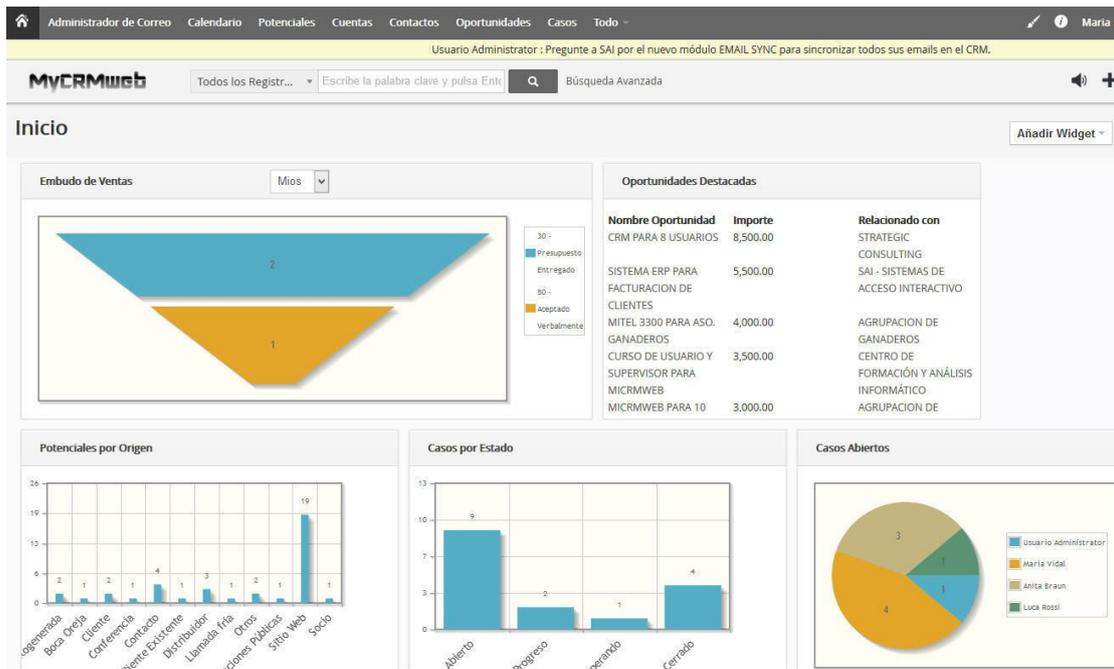


4. Haga clic sobre el botón **Guardar**.

Si olvida su contraseña, debe avisar a su administrador del sistema para que la restablezca a un valor que usted pueda usar temporalmente. Vuelva a entrar en el sistema y cámbiela de nuevo según el procedimiento descrito anteriormente.

3.2 LA INTERFAZ DEL USUARIO

Cuando entre en el sistema, verá una pantalla de Inicio similar a la que se muestra en la siguiente imagen:



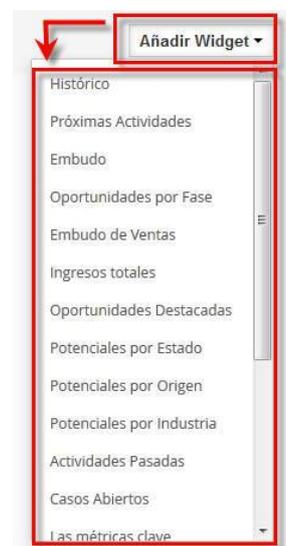
El aspecto de esta pantalla puede cambiar en función del tema escogido, la apariencia del sistema y los datos reales almacenados.

CONTENIDO DE LA PÁGINA INICIO

Cada usuario podrá también personalizar el contenido de su página de Inicio. Para ello, una vez situado en dicha página, deberá pulsar sobre el enlace *“Añadir Widget”*, situado en la esquina superior derecha de la pantalla, tal como muestra la imagen de la derecha.

Cuando se abra la lista de selección con los componentes disponibles, seleccionar aquellos elementos que se desee ubicar en la página de Inicio.

Cada uno de los elementos gráficos o de lista que aparecen en la página de inicio proporciona acceso al módulo respectivo. Por ejemplo, clicando sobre cualquier elemento del gráfico de *“Embudo de Ventas”*, el programa accederá al módulo de Oportunidades. Pulsando sobre cualquiera de las columnas del gráfico *“Casos por Estado”*, MYCRMWEB abrirá el módulo de Casos y mostrará el detalle de los casos en el *“Estado”* que se haya seleccionado.





Importante: Tenga en cuenta que todos los datos almacenados en el sistema de MYCRMWEB tienen un propietario. El propietario se muestra en el campo **"Asignado a"**. Si crea una nueva entrada, los datos serán asignados a usted automáticamente a menos que lo cambie intencionadamente. En la página principal sólo se mostrarán los datos asignados a usted.

NAVEGACIÓN

El diseño de MYCRMWEB le permite en todo momento la obtención de la información de todo el sistema de forma rápida y efectiva. Puede navegar dentro del CRM tal y como lo hace por cualquier otro sitio web.



NOTA: Se recomienda no utilizar los botones *"Ir página anterior"* / *"Ir página siguiente"* del navegador. Estos botones pueden causar problemas en las páginas por el contenido generado dinámicamente.

COMO SE MUESTRA EN LA SIGUIENTE FIGURA, TIENE ACCESO A LAS DIFERENTES ÁREAS Y FUNCIONES PARA NAVEGAR Y TRABAJAR CON EL CRM.



- ✓ **Área del usuario:**
Desde aquí puede acceder a sus preferencias, obtener ayuda o salir el sistema de CRM.
- ✓ **Área de Navegación:**
Puede moverse entre los diferentes módulos y funciones ofrecidos por el sistema de CRM. Pulsando la opción "Más", tendrá acceso a todos aquellos elementos que no son directamente visibles en esta barra.
- ✓ **Menú Rápido:**
Aquí podrá seleccionar una nueva entrada de datos de forma rápida.
- ✓ **Búsqueda:**
Le permite buscar información dentro de su base de datos.

FUNCIÓN GLOBAL DE BÚSQUEDA

Las páginas principales proporcionan una función de búsqueda que le permite buscar en toda la base de datos. Puede buscar por cualquier término. Rellene el campo de la búsqueda y pulse el botón [Lupa].



CREACIÓN RÁPIDA

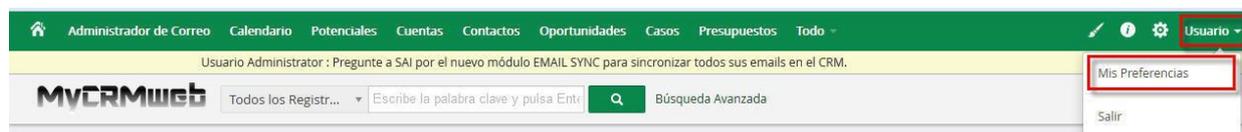
El botón *Creación rápida*, situado en la parte superior derecha de la pantalla y mostrado como un símbolo **+**, le permite introducir una nueva entrada en el módulo correspondiente de una forma ágil y sencilla con tan sólo desplegar y seleccionar un elemento de la lista.



¿CÓMO EMPEZAR?

Para utilizar mejor el sistema de CRM, es necesario configurarlo para que se adapte a las necesidades de su compañía. Cada usuario con privilegios de administrador puede modificar las configuraciones básicas. Además, hay muchas funciones disponibles que permiten a los usuarios configurar la presentación de los datos sin cambiar las configuraciones básicas y sin tener los privilegios de un administrador. Todas las opciones se explicarán en próximas secciones.

MIS PREFERENCIAS



Al hacer clic en **MIS PREFERENCIAS...** se abre una nueva ventana, tal y como se muestra en la imágenes de la página siguiente. En esta pantalla, Ud. podrá ver, modificar y/o añadir información de su usuario.

Administrador de Correo Calendario Potenciales Cuentas Contactos Oportunidades Casos Presupuestos Todo

myCRMweb Todos los Registr... Escribe la palabra clave y pulsa Entr Búsqueda Avanzada

Mis Preferencias

Ver detalles del Usuario "Usuario Administrator" Cambiar Contraseña Editar

▼ Login y Rol de Usuario

Nombre Usuario	admin	Email	base620rm@gmail.com
Nombre Usuario	Admin	Apellido	Administrator
Admin	Sí	Rol	Gerente
Vista Predeterminada de Potenciales	Hoy	Estado	Activo

▼ Configuración Calendario

Primer día de la semana	Lunes	La jornada comienza a las	09:00
Formato Fecha	dd-mm-yyyy	Formato Horario Calendario	24
Zona Horaria	(UTC+01:00) Brussels, Copenhagen, Madrid, Paris	Vista predeterminada de Calendario	Esta Semana
Duración de llamadas (Mins)	10	Duración Eventos (Mins)	30
Estado de Evento por defecto	Planificado	Tipo de Actividad por defecto	Reunión
Intervalo de Recordatorio	5 Minutos	Ocultar Actividades completadas en Calendario	No

▼ Configuración Campos Tipo Moneda y Número

Moneda	Euro	Agrupación de Dígitos	123,456,789
Separador Decimal	,	Separador de Grupos de Dígitos	.
Posición Símbolo Moneda	1,0\$	Número de Decimales en Moneda	2
Eliminar ceros a la derecha	Sí		

▼ Más Información

Cargo		Fax	
Password Business Intelligence	demo4321	Email Alternativo	
Tel. Oficina		Email Particular	Informa a
Móvil		Teléfono Alternativo	
Teléfono Particular		Documentos	
Firma		Apariencia	
Ciente de Email Interno	Sí	Extensión telefónica	Ocultar panel de la izquierda No
Idioma	ES Spanish		
Vista predeterminada de registro	Resumen		
Altura de Fila	medio		

▼ Información de la Dirección

Dirección		Pais	
Población		Código Postal	
Provincia			

► Información de Imagen de Usuario

▼ Opciones Avanzadas de Usuario

Clave de acceso	2SXgfemDisXRLQAI		
-----------------	------------------	--	--

Mostrar Nube de Etiquetas

Nube Etiquetas	Mostrados		
----------------	-----------	--	--

La mayor parte de estos campos se explican por sí mismos. Los campos destacados en rojo en la Figura anterior son campos que sirven para propósitos especiales y se explican en la tabla siguiente:

Nombre Usuario	Esta casilla contiene el nombre de usuario con el que Ud. se identifica al conectarse al crm. <u>Este nombre no se puede modificar una vez creado.</u>
Email	Contiene la dirección de correo electrónico asociada al usuario dentro del crm. En los procesos de notificación automática, por ejemplo, de actividades que otros usuarios le programen a Ud. los avisos le serán enviados a esta cuenta de email.
Admin	Si esta casilla está marcada (Sí), significa que otorga al usuario los privilegios de administrador. Este campo <u>no puede ser modificado por un usuario</u> pero sí puede ser cambiado por un usuario con privilegios de administrador.
Rol	Este campo indica el rol asignado al usuario. Este campo no puede ser editado por un usuario, pero puede ser modificado por un administrador.
Vista Predeterminada de Potenciales	Establece la vista “por defecto” de Potenciales y cómo éstos se presentan en la página de inicio del usuario.
Estado	Este campo muestra si un usuario está o no activo. Un usuario inactivo no tiene acceso al sistema CRM. Este campo no puede ser editado por un usuario, pero puede ser modificado por un administrador.
Primer día de la Semana	Establece el primer día de la semana que se mostrará al abrir el calendario. Esto le permite acomodar su calendario al estilo que más le convenga (Comenzar la semana en Lunes o comenzarla en Domingo)
La jornada comienza a las	Establece la hora de la primera fila de la franja horaria vertical en que se dividirá su calendario.
Zona horaria	Establece la zona horaria en la que Ud. está basado como usuario del MyCRMWeb. Este valor resulta especialmente importante en aquellos sistemas en que los usuarios se conectan desde distintos lugares del mundo.
Estado de evento por Defecto	Establece el estado que adoptará cualquier evento que el usuario programe en el calendario de forma predeterminada.
Tipo de Actividad por defecto	Establece el tipo de actividad que adoptará el programa de forma predeterminada cuando el usuario cree una nueva actividad en el calendario

Intervalo de Recordatorio	Tiempo de espera hasta que el sistema notifica en una ventana flotante el aviso para una actividad programada. Si el usuario pospone el aviso, el siguiente aparecerá tras el tiempo indicado en este parámetro.
Moneda	Establece la divisa en la que operará el usuario a la hora de confeccionar facturas, pedidos y presupuestos.
Password Business Intelligence	Contiene la contraseña que el usuario deberá utilizar (junto a su usuario de MyCRMWeb) para acceder al módulo de Business Intelligence.
Cliente de Email Interno	Establece si MyCRMWeb usará el propio cliente de correo para intentar componer y enviar emails desde el crm o si, por el contrario, intentará abrir el cliente de correo instalado en el pc del usuario (por ejemplo, Outlook) para enviar emails.
Informa a	Aquí es donde se define al supervisor de un usuario.
Ocultar panel de la izquierda	Oculto o muestra de forma predeterminada el panel de opciones que se ubica a la izquierda de la pantalla en el crm. Esta opción puede ser muy práctica cuando el usuario trabaja con pantallas pequeñas ya que permite que el programa muestre datos en toda el área de pantalla y el usuario habilite el panel izquierdo sólo cuando lo necesite.
Imagen del usuario:	Imagen o foto del usuario.
Clave de acceso	Este valor lo proporciona el programa de forma automática y <u>Ud. no puede cambiarlo</u> . Este valor se utiliza como clave de seguridad en algunos programas por ejemplo, algunos plugins que comunican Outlook con el crm para intercambio de correos electrónicos.

Haga un clic en el botón **[EDITAR]**, en la parte superior derecha si lo que desea es realizar alguna modificación. Una vez haya modificado, pulse el botón **[GUARDAR]** que aparecerá en la parte superior derecha de la pantalla. Si prefiere descartar los cambios, pulse el botón **[CANCELAR]**.

3.4.1. MÓDULOS DEL CRM

MYCRMWEB contiene muchos módulos de trabajo con los que poder llevar a cabo su actividad diaria. Veamos una lista de los más importantes:

1. INICIO

Contiene una apreciación global de sus principales Cuentas, Contactos, Presupuestos Pendientes, Próximos Eventos...en definitiva, aquella información más relevante que le será presentada en cuanto Ud. conecte al crm.

2. CALENDARIO

Muestra las actividades, reuniones, tareas y llamadas que haya programadas. El programa ofrece la posibilidad de compartir su calendario con otros usuarios para poder coordinar sus actividades diarias o, por el contrario, puede hacer que este sea privado.

3. CAMPAÑAS

Se visualizará un listado de todas las campañas existentes de forma paginada. Puede hacer clic en una cuenta específica para visualizar el registro de dicha campaña de forma detallada.

MYCRMWEB le permite mantener almacenada una gran variedad de información sobre una campaña, tal como los contactos con los que está relacionada, las actividades que se han llevado a cabo hasta el momento, las oportunidades que han podido generar,...

4. POTENCIALES

Muestra una lista de todas las tomas de contacto realizadas hasta el momento.

Los Potenciales son las personas o compañías con quienes su empresa podría hacer el futuro negocio. También son llamados Referencias y está pensado para registrar ese primer contacto. Los Potenciales pueden contener a menudo información incompleta o inexacta, y hay que tener claro que muchos procesos comerciales requieren que los datos sean los más exactos posibles.

Si hace clic en un Potencial individual, podrá visualizar toda la información relacionada con el. En ese registro, usted puede ver todas las actividades relacionadas, así como el historial de actividad.

5. CUENTAS

Las cuentas son las compañías con que su organización hace el negocio. *MYCRMWEB* le permite mantener almacenada una gran variedad de información sobre una cuenta, incluso su sitio web, la dirección principal, el número de empleados y otros datos.

Se visualizará un listado de todas las cuentas existentes de forma paginada. Puede hacer clic en una cuenta específica para visualizar el registro de dicha cuenta de forma detallada.

6. CONTACTOS

Se visualizará un listado de todos los contactos existentes de forma paginada. Usted puede hacer clic en un contacto específico para visualizar el contenido del registro de forma detallada.

Los contactos son las personas con quienes su organización hace el negocio. Como con las cuentas, el CRM le permite mantener gran variedad de información del contacto como el título, dirección de correo electrónico, y otros datos. Normalmente los contactos están enlazados a una Cuenta, aunque esto no es

estrictamente obligatorio.

7. OPORTUNIDADES

Las oportunidades intentan conseguir una buena venta o conseguir clientes potenciales. Una vez ha comenzado el proceso de venta con un Potencial, dicho Potencial ha de convertirse en un contacto y posiblemente también en una cuenta. Las oportunidades le ayudan a manejar sus procesos de ventas haciendo un seguimiento de sus atributos como las fases de las ventas, la probabilidad de cierre, importe global estimado del posible negocio y otra información.

En este módulo se muestra una lista de todas las oportunidades de forma paginada. Si hace un clic en una oportunidad individual se le mostrará toda la información referente a dicha oportunidad. En ese registro, podrá ver la fase en la que se encuentra, las notas y anexos relacionados y los contactos.

8. PRODUCTOS

Muestra un listado de todos los productos de forma paginada. Si hace clic en un producto individual podrá ver toda su información detallada. Un producto se puede utilizar al concertar una cita con el cliente.

9. DOCUMENTOS

Muestra una lista de los documentos que usted puede transmitir o usar. También puede crear sus propios documentos, publicarlos y especificar qué usuarios tienen acceso.

10. ADMINISTRADOR DE CORREO

Este módulo le permite gestionar el correo electrónico entrante y saliente, desde el propio CRM, y enlazar los correos a los contactos o cuentas remitentes (correo entrante) o destinatarios (correo saliente)

11. CASOS

Muestra una lista paginada de todos los casos o incidencias abiertas. Si hace clic en un caso individual podrá ver toda su información de forma detallada. Entre esa información, puede ver todas las actividades relacionadas, su histórico de actividades, los contactos y las Cuentas.

El seguimiento de las incidencias es una función muy importante para apoyar y mantener la satisfacción del cliente. El módulo de Incidencias ayuda a los técnicos de soporte a resolver problemas o a aclarar dudas y preguntas, simplemente siguiendo la información relativa a cada incidencia, tal como su estado y prioridad, su resolución, el usuario asignado, el producto o servicio involucrado y su tipo (defecto o rasgo).

12. RSS

Permite ver los últimos titulares proporcionados por su RDF. Permite ver noticias u otras informaciones que son distribuidas u obtenidas a través de sitios web que publican su información de esta manera.

13. NUESTROS SITIOS

Permite tener almacenados enlaces a otras páginas webs que pueden ser interesantes para su negocio.

14. INFORMES

Muestra una lista de todos los informes. Los informes almacenados pueden verse, pueden anularse o pueden publicarse. Haciendo clic en el nombre de un informe podrá ver la información detallada del criterio del informe (los campos y filtro aplicado), permitiéndole alterar el criterio.

4. USANDO MYCRMWEB

MYCRMWEB le ofrece infinidad de posibilidades para añadir, procesar o visualizar sus datos. Eso incluye:

- *ADMINISTRACIÓN DE LOS CONTACTOS* de sus clientes y vendedores, relacionándolos con personas, empresas o grupos,
- el tiempo y la prioridad para poder controlar la administración de las actividades,
- un seguimiento del proceso de ventas desde que se comienza con un primer contacto hasta que dichas ventas se completan,
- Relacionar los emails, documentos e información detallada de cada contacto y empresa para tenerla siempre al alcance
- Disponer de un catálogo de productos y servicios que nos permita generar presupuestos, pedidos y facturas de forma fácil y potente.

Usted debe decidir qué funciones son importantes para usted y para su negocio y lo que módulos del crm quiere utilizar. Las secciones siguientes describen con todo detalle cómo introducir los datos en el sistema de CRM y cómo éstos son presentados y utilizados. Para aquellas personas que no utilicen todos los módulos, nuestra recomendación es que desactiven desde el panel de Administrador aquellos que no se usen. Eso le permitirá manejar la aplicación desde menús más sencillos y concisos.

4.1 POTENCIALES

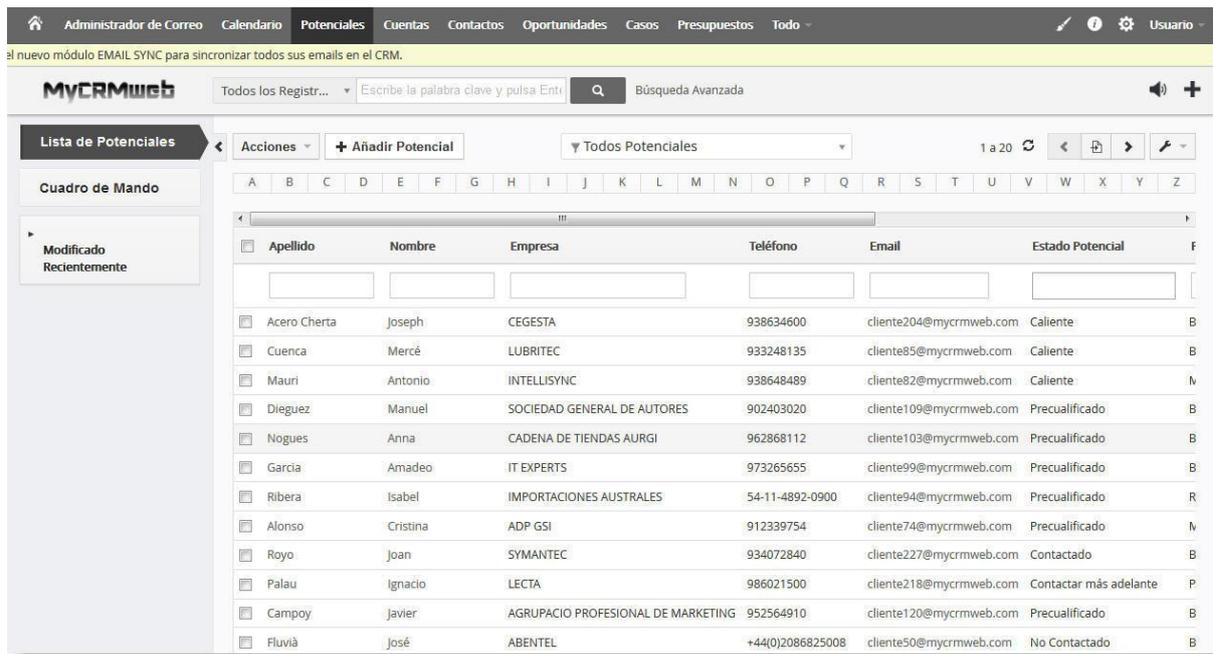
La administración y la utilización efectivas de los Potenciales son el elemento más importante de un sistema de generación de nuevos clientes. Los potenciales pueden ser usados en Campañas de Marketing para hacer envíos personalizados de información, llamadas de Telemarketing o procesos combinados.

El proceso de venta soportado por *MYCRMWEB* está dividido en los siguientes pasos:

- Potenciales
- Cuentas y Contactos
- Oportunidades
- Presupuestos
- Pedidos
- Facturas
- Servicios

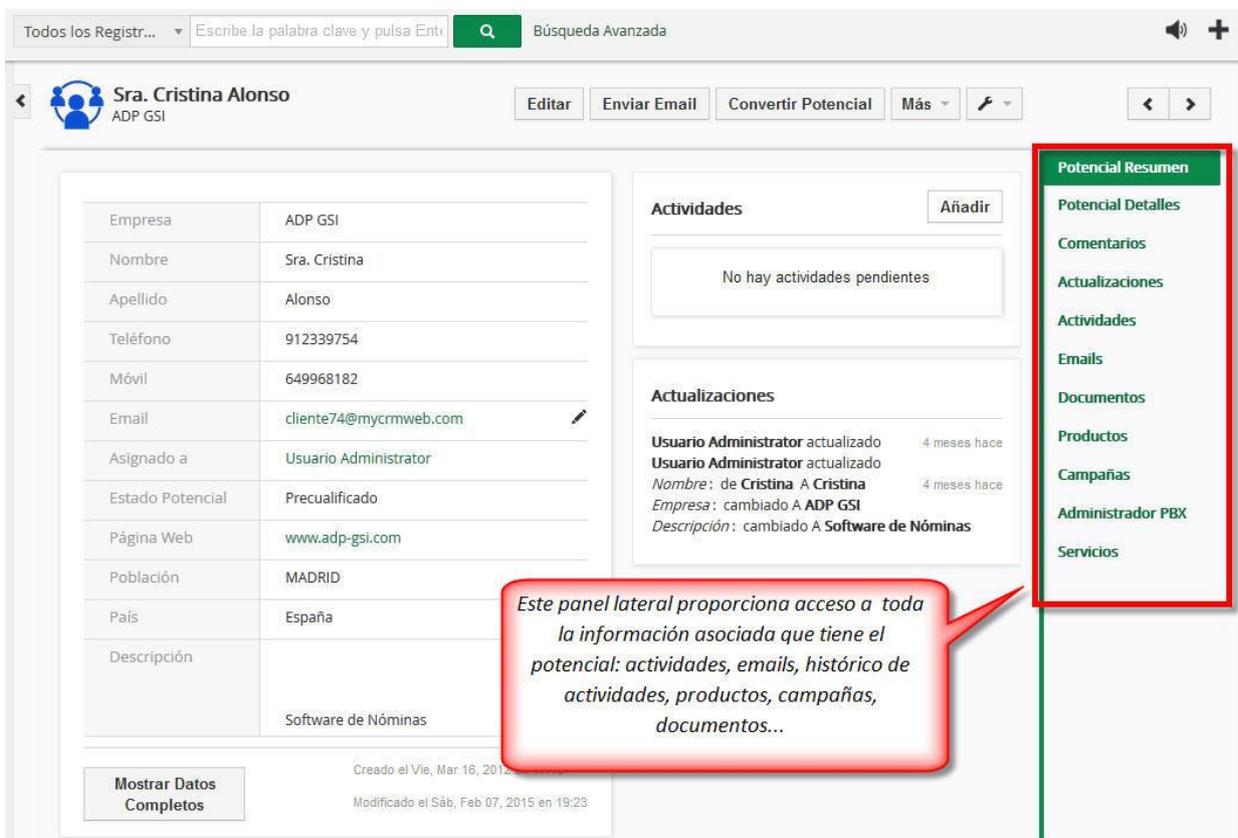
Los Potenciales son sus primeros contactos con un futuro cliente. Puede agrupar los nuevos Potenciales por cada una de sus actividades de marketing (ferias, presentaciones, anuncios,...).

Inicialmente, al entrar en este módulo, se visualizará un listado con todos los Potenciales que estén dados de alta en el sistema, tal y como se muestra en la siguiente figura.



Apellido	Nombre	Empresa	Teléfono	Email	Estado Potencial
Acero Cherta	Joseph	CEGESTA	938634600	cliente204@mycrmweb.com	Caliente
Cuenca	Mercé	LUBRITEC	933248135	cliente85@mycrmweb.com	Caliente
Mauri	Antonio	INTELLISYNC	938648489	cliente82@mycrmweb.com	Caliente
Dieguez	Manuel	SOCIEDAD GENERAL DE AUTORES	902403020	cliente109@mycrmweb.com	Precualificado
Nogues	Anna	CADENA DE TIENDAS AURGI	962868112	cliente103@mycrmweb.com	Precualificado
García	Amadeo	IT EXPERTS	973265655	cliente99@mycrmweb.com	Precualificado
Ribera	Isabel	IMPORTACIONES AUSTRALES	54-11-4892-0900	cliente94@mycrmweb.com	Precualificado
Alonso	Cristina	ADP GSI	912339754	cliente74@mycrmweb.com	Precualificado
Royo	Joan	SYMANTEC	934072840	cliente227@mycrmweb.com	Contactado
Palau	Ignacio	LECTA	986021500	cliente218@mycrmweb.com	Contactar más adelante
Campoy	Javier	AGRUPACION PROFESIONAL DE MARKETING	952564910	cliente120@mycrmweb.com	Precualificado
Fluvià	José	ABENTEL	+44(0)2086825008	cliente50@mycrmweb.com	No Contactado

Si quiere ver la información en detalle de uno de ellos, sólo tendrá que hacer un clic sobre el nombre (...apellido, empresa...) de dicho potencial. Entonces visualizará una pantalla como la que sigue:



Sra. Cristina Alonso
ADP GSI

Editar | Enviar Email | Convertir Potencial | Más

Empresa	ADP GSI
Nombre	Sra. Cristina
Apellido	Alonso
Teléfono	912339754
Móvil	649968182
Email	cliente74@mycrmweb.com
Asignado a	Usuario Administrator
Estado Potencial	Precualificado
Página Web	www.adp-gsi.com
Población	MADRID
País	España
Descripción	Software de Nóminas

Actividades Añadir

No hay actividades pendientes

Actualizaciones

- Usuario Administrator actualizado 4 meses hace
- Usuario Administrator actualizado 4 meses hace
- Nombre: de Cristina A Cristina
- Empresa: cambiado A ADP GSI
- Descripción: cambiado A Software de Nóminas

Potencial Resumen

- Potencial Detalles
- Comentarios
- Actualizaciones
- Actividades
- Emails
- Documentos
- Productos
- Campañas
- Administrador PBX
- Servicios

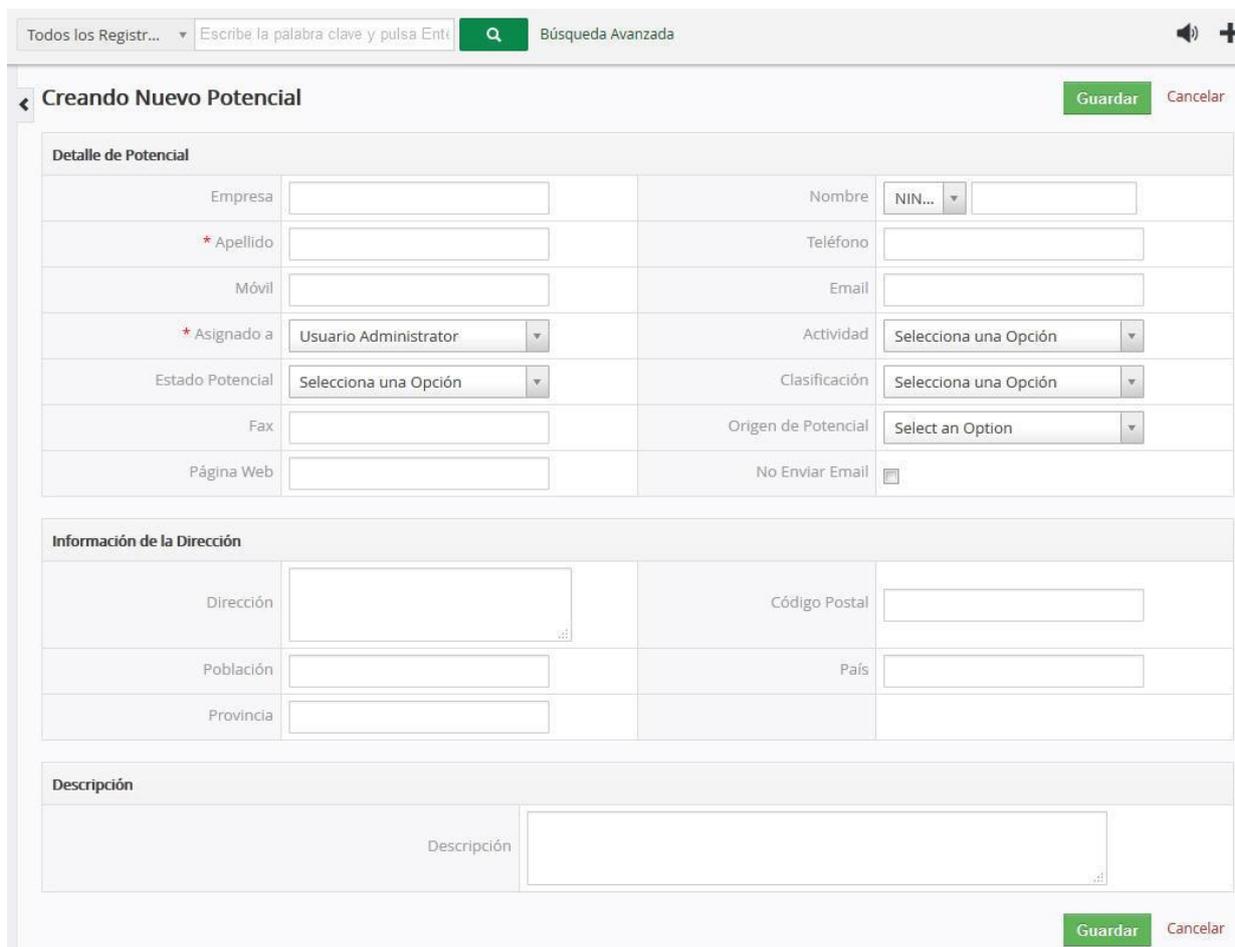
Este panel lateral proporciona acceso a toda la información asociada que tiene el potencial: actividades, emails, histórico de actividades, productos, campañas, documentos...

Mostrar Datos Completos

Creado el Vie, Mar 16, 2012 en 19:23
Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 19:23

NUEVOS POTENCIALES

Para crear un nuevo Potencial, deberá pulsar el botón de añadir () y el programa le mostrará una pantalla como la de la siguiente figura:



Una vez se hayan rellenado los campos deseados, haga clic en el botón *[Guardar]*. Los campos señalados con un asterisco rojo, como por ejemplo Apellido, son obligatorios. Eso significa que el programa no le permitirá guardar el nuevo registro de Potencial si dichos campos no han sido debidamente cumplimentados. Usted puede designar más campos obligatorios desde el módulo de administración si desea que su equipo de usuarios rellene ciertos campos siempre que den de alta un Potencial nuevo. Para poder alterar el comportamiento descrito, debe ser administrador.

4.1.1 CONVERTIR POTENCIAL

Convertir Potencial

Llegado el momento en el que un Potencial se convierte en una posibilidad real de negocio, bastará con clicar sobre el botón “Convertir Potencial”, ubicado en la parte superior de la pantalla de Potencial, para que pase a ser un cliente definitivo en nuestra Base de Datos.

Este enlace **Convertir Potencial** es sumamente potente, porque le ahorrará mucho tiempo a usted y a su equipo. Con un solo clic, y a partir de los datos del Potencial, usted podrá crear una Cuenta, un Contacto asociado y si, además, ya tiene una previsión económica de venta futura, podrá crear también la correspondiente Oportunidad.

Desde esta misma pantalla se puede crear la Cuenta, el Contacto y la Oportunidad en un solo paso

Convertir Potencial : Cristina Alonso

Crear Cuenta

* Nombre de Cuenta: ADP GSI

Actividad: Distribución

Crear Contacto

Crear Oportunidad

* Asignado a: Usuario Administrator

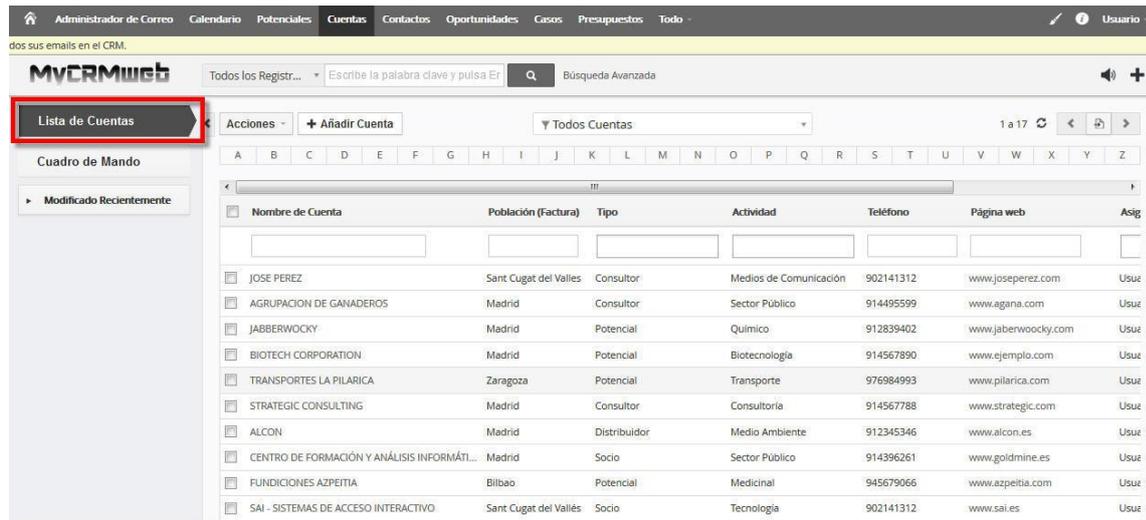
Transferir elemento: Cuenta Contacto

Guardar Cancelar

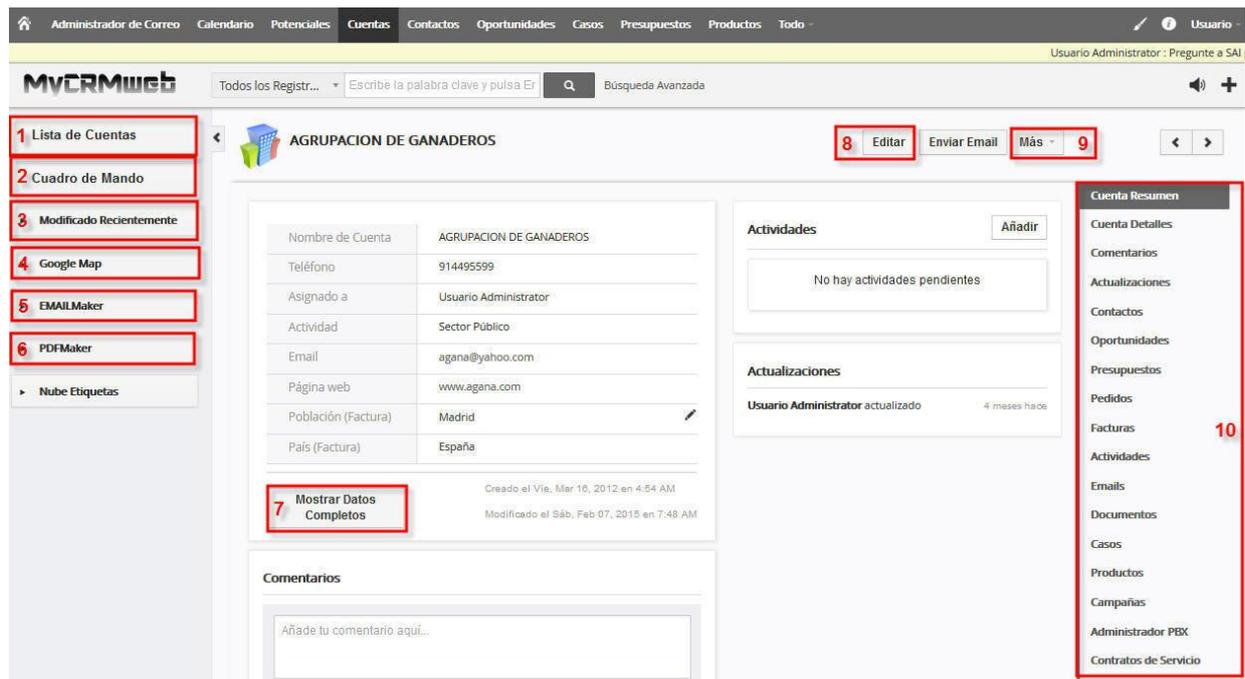
! **Importante:** recuerde que esta función es unidireccional. Por lo tanto, una vez creada la Cuenta, el Contacto y la Oportunidad, no será posible deshacer la acción.

4.2 CUENTAS

El módulo de Cuentas proporciona una lista de todas las empresas clientes que se han dado de alta.



Si hacemos un clic sobre el nombre de cualquiera de las cuentas de la lista, podremos visualizar los datos de ésta de forma más detallada, tal y como se muestra en la imagen de la siguiente página. Asimismo, una vez situados en una Cuenta, MYCRMWEB nos proporciona el acceso a todas las herramientas que necesitamos para gestionar dicha Cuenta: Modificarla, eliminarla, enviar un correo electrónico, acceder a toda la información vinculada (Contactos, Documentos, Proyectos, etc.).



Mapa de controles de la pantalla de Cuenta:

1. **Lista de Cuentas:** Devuelve la pantalla principal de Cuentas con el listado de las mismas.
2. **Cuadro de Mando:** Abre la pantalla del cuadro de mando de Cuentas donde se ubican los indicadores principales que muestran los valores más relevantes relativos a Cuentas.
3. **Modificado Recientemente:** Muestra una lista de las cuentas que han sufrido algún cambio en su información.

4. **Google Map:** Abre un visor donde nos muestra la ubicación geográfica de la Cuenta. Esta información se obtiene de la dirección de facturación.



5. **EMAILMaker:** Proporciona acceso a las plantillas de correo electrónico confeccionadas con Email Maker y permite enviar un email a la Cuenta utilizando cualquiera de ellas.



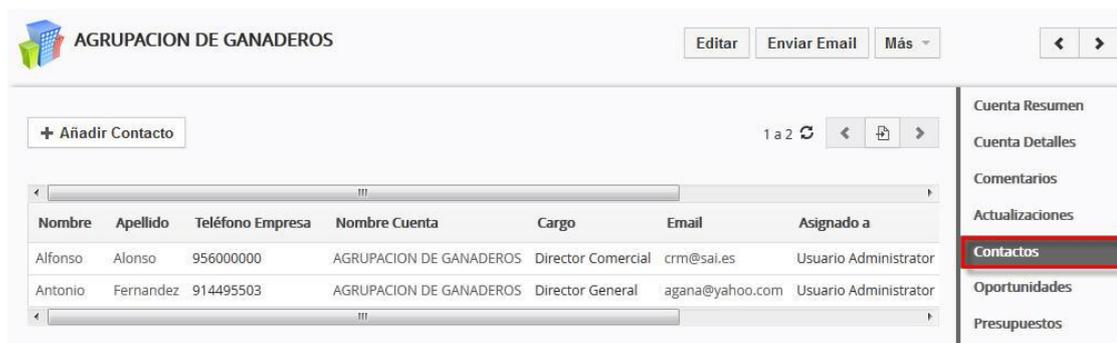
6. **PDFMaker:** Proporciona acceso a las plantillas de documento confeccionadas con PDF Maker y permite generar un documento vinculado a la Cuenta utilizando cualquiera de ellas.



7. **Mostrar Datos Completos:** Como habrá observado, al seleccionar una Cuenta desde la lista del módulo de Cuentas, MYCRMWEB muestra únicamente los datos principales que identifican dicha Cuenta. Pulsando sobre este botón, el programa expande la pantalla de información de la Cuenta mostrando todos los campos disponibles, incluidos todos aquellos que se hayan agregado a la estructura de su crm.
8. **Editar:** Activa la pantalla que le permite modificar el contenido de los campos de la Cuenta. Una vez modificada la información, deberá pulsar sobre el botón Guardar para que los cambios que haya podido efectuar queden registrados.
9. **Más:** Despliega una lista de opciones:



10. **Acceso** a los registros de los módulos relacionados vinculados a la Cuenta. Clicando en cada uno de los elementos de la lista, MYCRMWEB nos muestra los registros relacionados con la cuenta, pertenecientes al módulo seleccionado. Por ejemplo: Contactos pertenecientes a la Cuenta.



...oportunidades pertenecientes a la Cuenta:

AGRUPACION DE GANADEROS

Editar Enviar Email Más

+ Añadir Oportunidad 1 a 4

Nombre Oportunidad	Importe	Relacionado con	Probabilidad	Fecha Estimada de Cierre	Fase de Venta
CRM PARA GESTIÓN DE POSTVENTA	550.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	14-10-2010	30 - Presupues
MICRMWEB PARA 10 USUARIOS	3,000.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	01-10-2008	50 - Aceptado
MITEL 3300 PARA ASO. GANADEROS	4,000.00	AGRUPACION DE GANADEROS	80	03-10-2011	40 - Negociaci
VIEWLET BUILDER ENTERPRISE	450.00	AGRUPACION DE GANADEROS	50	19-05-2010	40 - Negociaci

- Cuenta Resumen
- Cuenta Detalles
- Comentarios
- Actualizaciones
- Contactos
- Oportunidades**
- Presupuestos
- Pedidos
- Facturas

Presupuestos vinculados a la Cuenta:

FUNDICIONES AZPEITIA

Editar Enviar Email Más

+ Añadir Presupuesto 1 a 1

Referencia	Nombre Cuenta	Número Presupuesto	Nombre Oportunidad	Asignado a
IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES	FUNDICIONES AZPEITIA	OF3	MAQUINARA ESPECIAL FUNDICION	Usuario Admini

- Cuenta Resumen
- Cuenta Detalles
- Comentarios
- Actualizaciones
- Contactos
- Oportunidades
- Presupuestos**

y del mismo modo, todos y cada uno de los módulos relacionados con la Cuenta en la que estamos situados.

NUEVAS CUENTAS

Para crear una nueva cuenta, pulse el botón de añadir cuenta (**+ Añadir Cuenta**) en la pantalla principal del módulo de Cuentas y le aparecerá entonces una pantalla como la mostrada en la siguiente figura:

Creando Nueva Cuenta Guardar Cancelar

Detalle de Cuenta

* Nombre de Cuenta Miembro de

Teléfono * Asignado a

Teléfono Alternativo Actividad

Fax Tipo

Email CIF

No Enviar Email Página web

Información de la Dirección

Dirección (Factura) Dirección (Envío)

Copiar Dirección Envío Copiar Dirección Facturación

Población (Factura) Población (Envío)

Provincia (Factura) Provincia (Envío)

Código Postal (Factura) Código Postal (Envío)

País (Factura) País (Envío)

Descripción

Descripción

Cuentas - Mozilla Firefox Guardar Cancelar

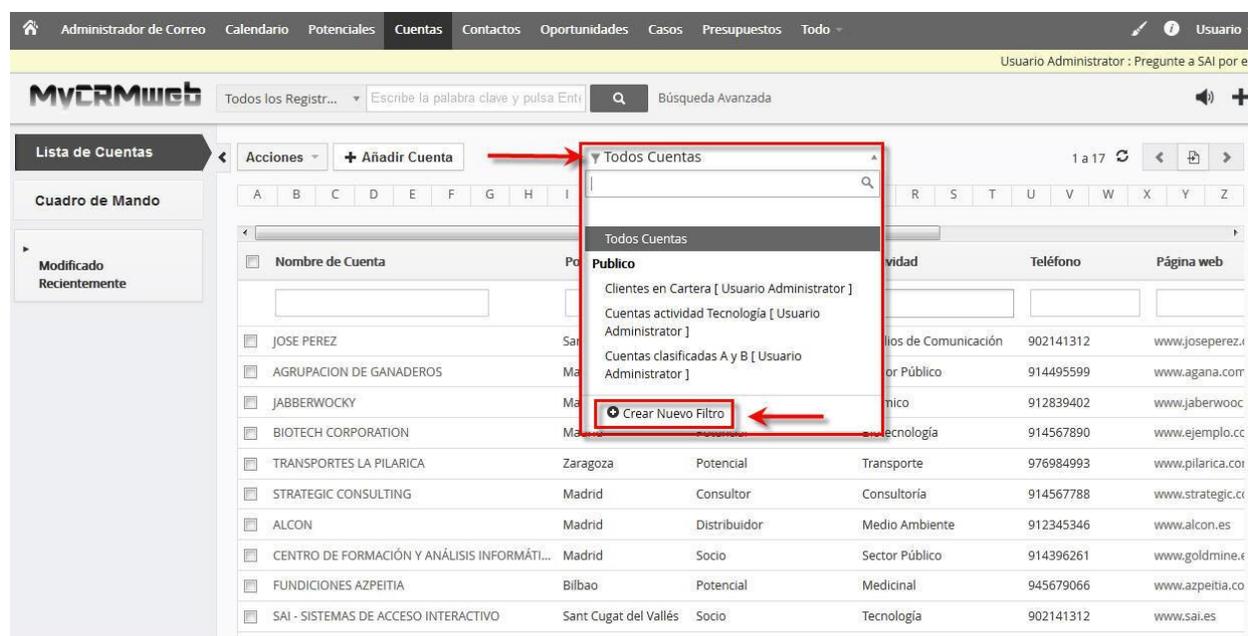
Desplace el cursor por los campos del formulario y entre la información solicitada. Recuerde que los campos señalados con un asterisco rojo son obligatorios y el programa no le permitirá guardar la Cuenta si dichos campos quedan en blanco. Una vez se hayan rellenado los campos deseados, haga clic en el botón *[Guardar]*.

4.3 FILTROS O VISTAS

En el área de navegación verá una lista de todos los registros almacenados en el sistema de MYCRMWEB. Con el paso del tiempo estas listas pueden llegar a ser excesivamente largas y dificultosas a la hora de trabajar con ellas. Además, debido al tamaño limitado de la pantalla, solamente algunas columnas pueden ser mostradas. Por lo tanto, es aconsejable y generalmente también necesario para el manejo diario del sistema, adaptar las listas a las necesidades respectivas de los usuarios. Por norma general, cada usuario puede crearse sus propias listas individuales, pero hay que tener en cuenta que también estarán disponibles para el resto de los usuarios.

La manera de generar un Filtro o Vista (independientemente del módulo en el que nos encontremos), es la siguiente:

1. Si, por ejemplo, nos encontramos en el módulo de Cuentas, la pantalla principal que se visualiza de este módulo es la siguiente:



Como se puede apreciar en la imagen, en la parte central superior (marcada en la figura anterior), encontramos una lista con todos los filtros que hay para el módulo en el que nos encontramos, y desde donde se puede Crear un nuevo filtro, Editar uno ya existente o bien Eliminarlo.

CREAR UN NUEVO FILTRO O VISTA

1. Seleccionar la opción “Crear Nuevo Filtro”:

- Aparece una nueva ventana con tres secciones:
- **Detalles Básicos:**

en la que debe introducir los siguiente datos:

Nombre Vista	Deberá asignarle un nombre al filtro que va a crear. Por ejemplo: “Cuentas de Madrid capital” o “Cuentas que no son clientes”
Fijar por defecto	Si marca esta opción, el resultado del filtro se mostrará por defecto cada vez que acceda a ese módulo del CRM
Mostrar en Métricas	Si marca esta opción se mostrará en la Página de inicio, en la sección de Métricas, el número de registros que contiene dicho filtro.
Hacer Público	Si marca esta opción, el filtro estará disponible para los demás usuarios. Antes de estar disponible debe ser aprobado por un Supervisor.

- **Elegir columnas y orden (Máx. 12):**

En esta sección seleccionamos las columnas que queremos que aparezcan en pantalla cada vez que activemos el filtro. Para añadir columnas, simplemente clicamos sobre el nombre de la columna en la lista vertical. Automáticamente, el campo pasa a la línea superior que contiene las cabeceras de los campos de la vista.

Para eliminar un campo, simplemente clicar sobre el icono del aspa situado a la izquierda del nombre en la línea de la cabecera.

- Condiciones del Filtro:

En esta sección se establecen las condiciones que harán que la vista que estamos creando nos muestre un subconjunto de registros, precisamente aquellos que cumplan las condiciones que vamos a establecer.

Selecciona las condiciones del filtro :

Todas las Condiciones (Se deben cumplir todas las condiciones)

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

Las condiciones se establecen en dos grupos: El grupo de las que han de cumplirse todas para que la fórmula del filtro devuelva los registros esperados y el grupo de las que debe cumplirse al menos una condición para que el filtro devuelva los registros esperados.

Para añadir condiciones a un filtro, pulsaremos el botón “Añadir Condición”. La pantalla nos mostrará los elementos para que podamos construir la condición, es decir: Columna (campo) que vamos a comparar, tipo de comparación que vamos a establecer (mayor, menor, igual, distinto de, etc.) y valor con el que vamos a comparar.

The image shows three sequential screenshots of the filter configuration interface:

- Selección de campo:** A dropdown menu titled "Selección de Campo" with a search bar and a list of fields: Teléfono, Asignado a, Teléfono Alternativo, Actividad, and Fax.
- Selección de operador:** A dropdown menu with the word "igual" selected in the search bar. The list of operators includes: igual, distinto, empieza con, termina con, and contiene.
- Selección de valor:** A dropdown menu with a search bar and a list of values: Biotecnología, Informática, Consultoría, Transporte, Fabricación, Distribución, Químico, and Banca.

Una vez establecidas las condiciones, pulsaremos el botón Guardar para salvar nuestra Vista.

Veamos en la imagen de la siguiente página un ejemplo de cómo quedarían las condiciones de un filtro que nos devolviera las cuentas cuya Actividad sea “Medio Ambiente” y que estén ubicadas en Madrid o en Barcelona.

Selecciona las condiciones del filtro :

Todas las Condiciones (Se deben cumplir todas las condiciones)

Actividad igual Medio Ambiente

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

Provincia (Factura) igual Madrid

Provincia (Factura) igual Barcelona

Las condiciones de filtrado establecen qué registros serán mostrados y se construyen agregando condiciones (figura anterior). Puede agregar nuevas condiciones pulsando sobre el botón *[Añadir Condición]*. Para eliminar una condición, pulse sobre el icono de *papelera* correspondiente, situado al final de línea de la condición.

Una vez se ha creado el filtro, este aparecerá en el menú desplegable de **Filtros** pulsando sobre el icono del embudo. Si lo selecciona, en la lista sólo aparecerán aquellas cuentas o contactos que cumplan las condiciones de dicho filtro.

4.4 CONTACTOS

Los contactos son las personas relacionadas con las Cuentas aunque no es condición indispensable, es decir, pueden existir contactos no enlazados a ninguna cuenta.

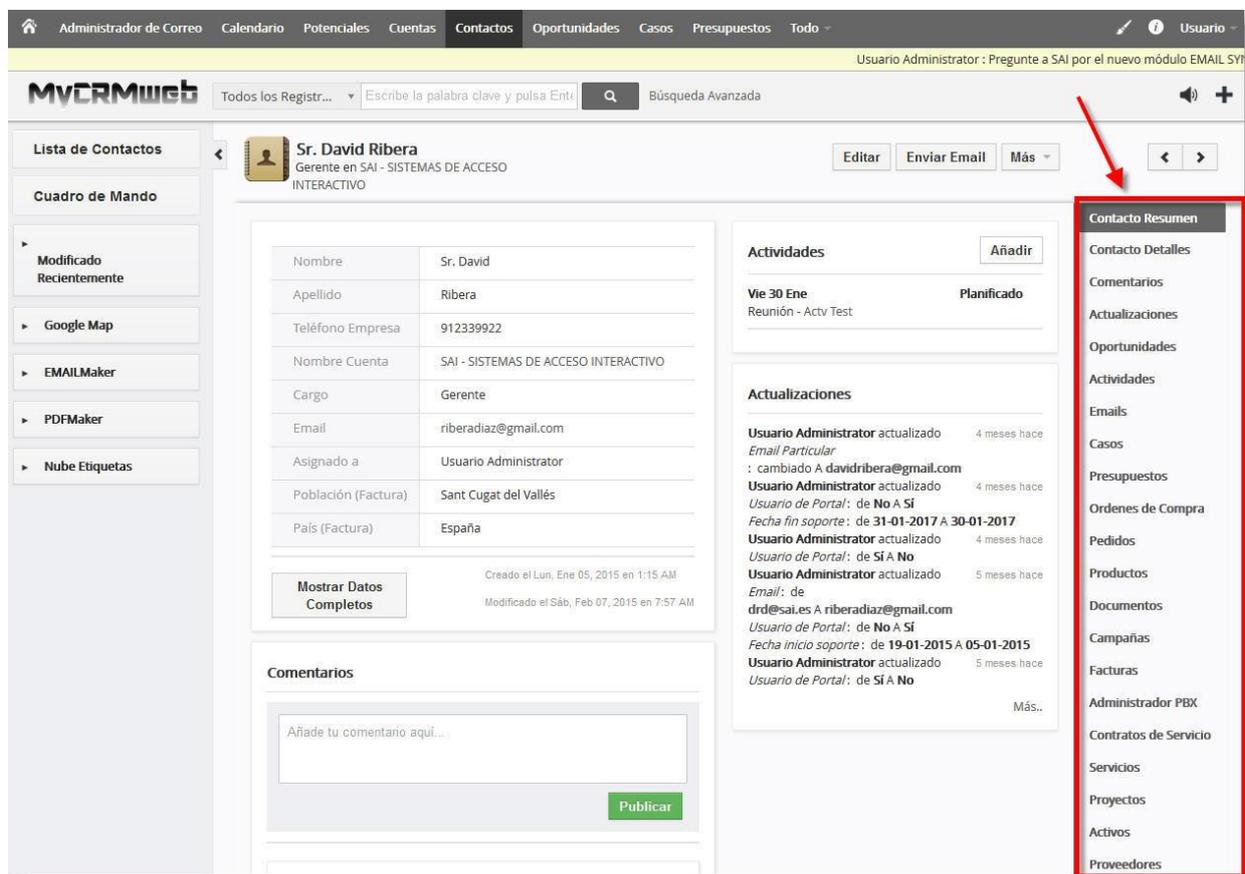
La visualización y funcionalidades de la pantalla son prácticamente idénticas a las del módulo de CUENTAS visto en el capítulo anterior.

Apellido	Nombre	Teléfono Empresa	Móvil	Cargo	Nombre Cuenta	Email
Masegosa	Raúl	935906366	692731283	Consultor	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rma@sai.es
Peñalver Garcia	Ricard	935906366	654443322	Director Compras	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	rpg@sai.es
Ribera	David	912339922	678007766	Gerente	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	riberadiaz@gmail.
Martinez	María	917665544	678998855	Directora Financiera	STRATEGIC CONSULTING	maria_martinez@
Lopez	Jose	912345346	678998877	Director General	ALCON	rgavin@ferrerysar
Garrido	Juan	917665544	655445533	Director Comercial	STRATEGIC CONSULTING	juan_garrido@str
Fernandez	Antonio	914495503	655443332	Director General	AGRUPACION DE GANADEROS	agana@yahoo.cor
Ribera	Daniel	934749099	650996653	Director Compras	NEURORED SISTEMAS MEDICOS S.L.	comercial@sai.es
Ausgang	Petra	912839402	678449334	Gerente	JABBERWOCKY	petra.ausgang@ja

Algunas de las características de un **Contacto**:

- debe tener un nombre (Apellido obligatorio)
- debe estar asignado a un usuario
- puede o no pertenecer, trabajar para, representar o estar asociado a una Cuenta
- puede tener asociado un origen de la toma de contacto (obligatorio según la LOPD)
- puede tener otro contacto al que informa

Si hacemos un doble clic en el nombre de un contacto, podremos ver toda la información detallada sobre el mismo:



Y, al igual que vimos en el módulo de Cuentas, la barra lateral derecha de la pantalla (figura superior) nos proporciona acceso a los registros de cualquiera de los módulos relacionados con el Contacto.

NUEVOS CONTACTOS

Para crear un nuevo contacto, pulse el botón de añadir (**+ Añadir Contacto**) y le aparecerá entonces una pantalla como la que se muestra en la siguiente figura:

Debe rellenar los campos con la información del contacto prestando especial atención a aquellos campos obligatorios marcados con un asterisco rojo. Una vez cumplimentada la información, pulse sobre el botón *[Guardar]*.

Si el contacto está asociado a una Cuenta ya existente, puede establecer dicha relación pulsando sobre el icono de la lupa situado a la derecha del campo **Nombre Cuenta** (ver imagen arriba). Esta opción le abrirá una ventana emergente donde Ud. podrá elegir la cuenta a la que asociar el Contacto.

4.5 OPORTUNIDADES

En el proceso de ventas, las Oportunidades son proyectos o ventas potenciales que esperamos realizar con nuestros clientes en el futuro. Por lo tanto, al crear una oportunidad es necesario registrar una serie de datos económicos y de referencia importantes para llevar un control de lo que tenemos previsto vender.



La venta es un proceso que sigue una serie de fases. La gestión de Oportunidades nos ayuda a llevar un completo control que todos los elementos que tenemos en cada una de las fases.

MYCRMWEB, con su módulo de Oportunidades, le permite almacenar toda la información de ventas o proyectos futuros y conocer la información detallada y en qué fase se encuentra cada una de las oportunidades.

La pantalla inicial del módulo oportunidades:

MYCRMweb

Todos los Registr... Escribe la palabra clave y pulsa E Búsqueda Avanzada

Lista de Oportunidades

Acciones + Añadir Oportunidad

Todos Oportunidades 1 a 12

Nombre Oportunidad	Fase de Venta	Relacionado con	Fuente	Fecha Estimada de Cierre	Importe
SISTEMA ERP PARA FACTURACION DE CLIENTES	50 - Aceptado Verbalmente	SAI - SISTEMAS DE ACCESO INTERACTIVO	Sitio Web	21-04-2010	5,500.00
MICRMWEB PARA 10 USUARIOS	50 - Aceptado Verbalmente	AGRUPACION DE GANADEROS	Relaciones Públicas	01-10-2008	3,000.00
MICRMWEB PARA EMAIL MARKETING	20 - Visita Realizada	INDÚSTRIAS ACME	Autogenerada	14-04-2010	300.00
SISTEMA ERP PARA 20 PERSONAS	Cerrada-Perdida	ALCON	Autogenerada	22-07-2010	500.00
MITEL 3300 PARA ASO. GANADEROS	40 - Negociación	AGRUPACION DE GANADEROS	Otros	03-10-2011	4,000.00
CURSO DE USUARIO Y SUPERVISOR PARA MICRM...	40 - Negociacion	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL...	Socio	17-06-2010	3,500.00
CRM PARA GESTIÓN DE POSTVENTA	30 - Presupuesto Entregado	AGRUPACION DE GANADEROS	Feria	14-10-2010	550.00
MICRMWEB PARA 500 USUARIOS	Cerrada-Ganada	ALCON	Conferencia	10-11-2010	1,000.00
SISTEMA DE GESTION DE CONTENIDO WEB	10 - Contacto Inicial	BIOTECH CORPORATION	Autogenerada	09-07-2012	1,700.00
MAQUINARA ESPECIAL FUNDICION	30 - Presupuesto Entregado	FUNDICIONES AZPETAIA	Conferencia	28-02-2013	1,000.00
CRM PARA 8 USUARIOS	20 - Visita Realizada	STRATEGIC CONSULTING	Conferencia	15-06-2010	8,500.00
VIEWLET BUILDER ENTERPRISE	40 - Negociacion	AGRUPACION DE GANADEROS	Cliente Existente	19-05-2010	450.00

Algunas de las características de una Oportunidad son:

- debe pertenecer o estar asociada a una Cuenta o un Contacto
- debe tener asignada una fecha estimada de cierre
- debe tener asignada una fase de venta

- puede tener asociado un origen de la toma de contacto
- puede estar asociada a un usuario

Elementos que se pueden asociar a una Oportunidad (ver columna de la derecha en la imagen inferior):

- Actividades que pueden ser tareas o eventos
- Contactos: personas relacionadas con la oportunidad, adoptando un rol determinado dentro de la misma.
- Campaña, en el caso de que la oportunidad haya surgido como resultado de una campaña.
- Productos relacionados con la oportunidad
- Historial de la Oportunidad y sus fases de venta
- Documentos
- Presupuestos
- Pedidos
- Historial de Actividades (ya realizadas)
- Servicios

The screenshot displays the user interface for managing an opportunity. The main header includes the logo and text 'MICRMWEB PARA 10 USUARIOS' and 'Related to - AGRUPACION DE GANADEROS'. The opportunity details table shows the following information:

Nombre Oportunidad	MICRMWEB PARA 10 USUARIOS
Importe	3,000.00
Relacionado con	AGRUPACION DE GANADEROS
Probabilidad	80
Fecha Estimada de Cierre	01-10-2008
Fase de Venta	50 - Aceptado Verbalmente
Asignado a	Usuario Demo
Descripción	AGRUPACION DE GANADEROS DE LA PENÍNSULA

Below the details table are three sections: 'Actividades' (with an 'Añadir' button and a message 'No hay actividades pendientes'), 'Contactos Relacionados' (with an 'Añadir' button), and 'Documentos' (with an 'Añadir' button'). On the right, a sidebar titled 'Oportunidad Resumen' contains a list of 'Oportunidad Detalles' items: Comentarios, Actualizaciones, Actividades, Contactos, Productos, Documentos, Presupuestos, Pedidos, and Servicios. This list is highlighted with a red border.

NUEVAS OPORTUNIDADES

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

Creando Nueva Oportunidad Guardar Cancelar

Detalles de Oportunidad	
* Nombre Oportunidad	Importe €
Relacionado con <input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/> <input type="button" value="X"/>	* Probabilidad
* Fecha Estimada de Cierre	Tipo
* Fase de Venta	Siguiente Paso
* Asignado a	Fuente

Descripción

Descripción

Guardar Cancelar

Ahora ya puede introducir la información básica de la oportunidad. Los campos que no sean obligatorios pueden quedarse vacíos o bien, si no son de utilidad, pueden ser eliminados por el administrador del sistema.

Campos obligatorios que deben ser rellenados por el usuario:

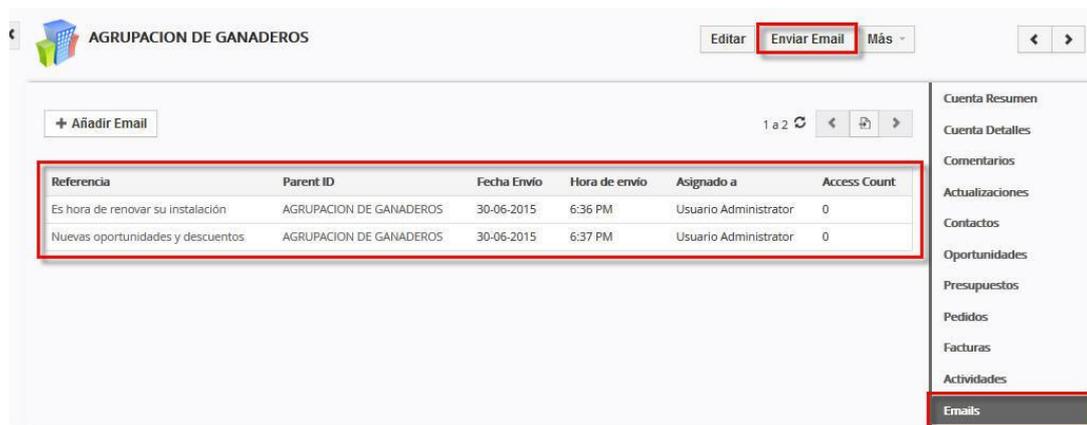
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de la Oportunidad 	Debe darle un nombre único a cada oportunidad.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Relacionado con 	Seleccione un nombre de cuenta almacenado ya en su CRM haciendo un clic en el icono de la lupa. Observe que no puede introducir el nombre de una cuenta de forma directa.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Asignado a 	Comercial que introduce la oportunidad o que está encargado de seguirla
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fecha estimada de cierre 	Fecha en la que se tiene previsto cerrar dicha oportunidad
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fase de Venta 	Seleccione una fase de venta. Éstas pueden ser configuradas libremente por el administrador del sistema. Cada vez que esté haciendo un progreso en la venta, se recomienda actualizar este campo.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Probabilidad 	Seleccione un valor de la lista de la lista de selección que indica la probabilidad de éxito estimada.

Una vez se hayan rellenado los campos deseados, hacer clic en el botón *[Guardar]*.

4.6 EMAILS

El sistema de CRM permite enviar y recibir emails a/de sus cuentas, compañeros de trabajo, proveedores, contactos y potenciales. Puede enviar emails a contactos directamente desde el propio sistema de CRM. Para poder enviar y recibir emails ha de configurar un acceso común a su servidor de correo saliente. También necesitará configurar el acceso al servidor para cada usuario individual para la recepción de correo.

Usando los detalles del contacto almacenados ya en su sistema, MYCRMWEB se asegura de que los emails serán almacenados y debidamente relacionados con el contacto, potencial o cuenta al que se haya enviado. Puede ver y acceder a los emails enviados y recibidos en la vista de detalle de los contactos o cuentas según se ve en la siguiente imagen:



The screenshot shows the MYCRMWEB interface for a contact named 'AGRUPACION DE GANADEROS'. At the top, there are buttons for 'Editar', 'Enviar Email' (highlighted with a red box), and 'Más'. Below this is a '+ Añadir Email' button and a table of email records. The table has columns for 'Referencia', 'Parent ID', 'Fecha Envío', 'Hora de envío', 'Asignado a', and 'Access Count'. Two rows are visible, both with 'AGRUPACION DE GANADEROS' as the Parent ID and 'Usuario Administrator' as the assignee. The 'Enviar Email' button and the 'Emails' link in the right-hand navigation menu are also highlighted with red boxes.

Referencia	Parent ID	Fecha Envío	Hora de envío	Asignado a	Access Count
Es hora de renovar su instalación	AGRUPACION DE GANADEROS	30-06-2015	6:36 PM	Usuario Administrator	0
Nuevas oportunidades y descuentos	AGRUPACION DE GANADEROS	30-06-2015	6:37 PM	Usuario Administrator	0

Para enviar un email a un contacto, cuenta o potencial, puede optar por hacerlo pulsando el botón *[Enviar Email]* que aparece en la imagen de arriba o puede hacerlo desde la pantalla principal del Contacto o Cuenta pulsando sobre el enlace *[Enviar Email]* mostrado en la siguiente figura:

The screenshot shows the profile page for 'AGRUPACION DE GANADEROS'. At the top right, there are buttons for 'Editar', 'Enviar Email' (highlighted with a red box), and 'Más'. The main content is divided into two columns. The left column contains a table with account details:

Nombre de Cuenta	AGRUPACION DE GANADEROS
Teléfono	914495599
Asignado a	Usuario Administrator
Actividad	Sector Público
Email	agana@yahoo.com
Página web	www.agana.com
Población (Factura)	Madrid
País (Factura)	España

Below the table is a 'Mostrar Datos Completos' button. To the right of the table, it says 'Creado el Vie, Mar 16, 2012 en 4:54 AM' and 'Modificado el Sáb, Feb 07, 2015 en 7:48 AM'. The right column has two sections: 'Actividades' with an 'Añadir' button and a message 'No hay actividades pendientes'; and 'Actualizaciones' with an entry 'Usuario Administrator actualizado' dated '4 meses hace'.

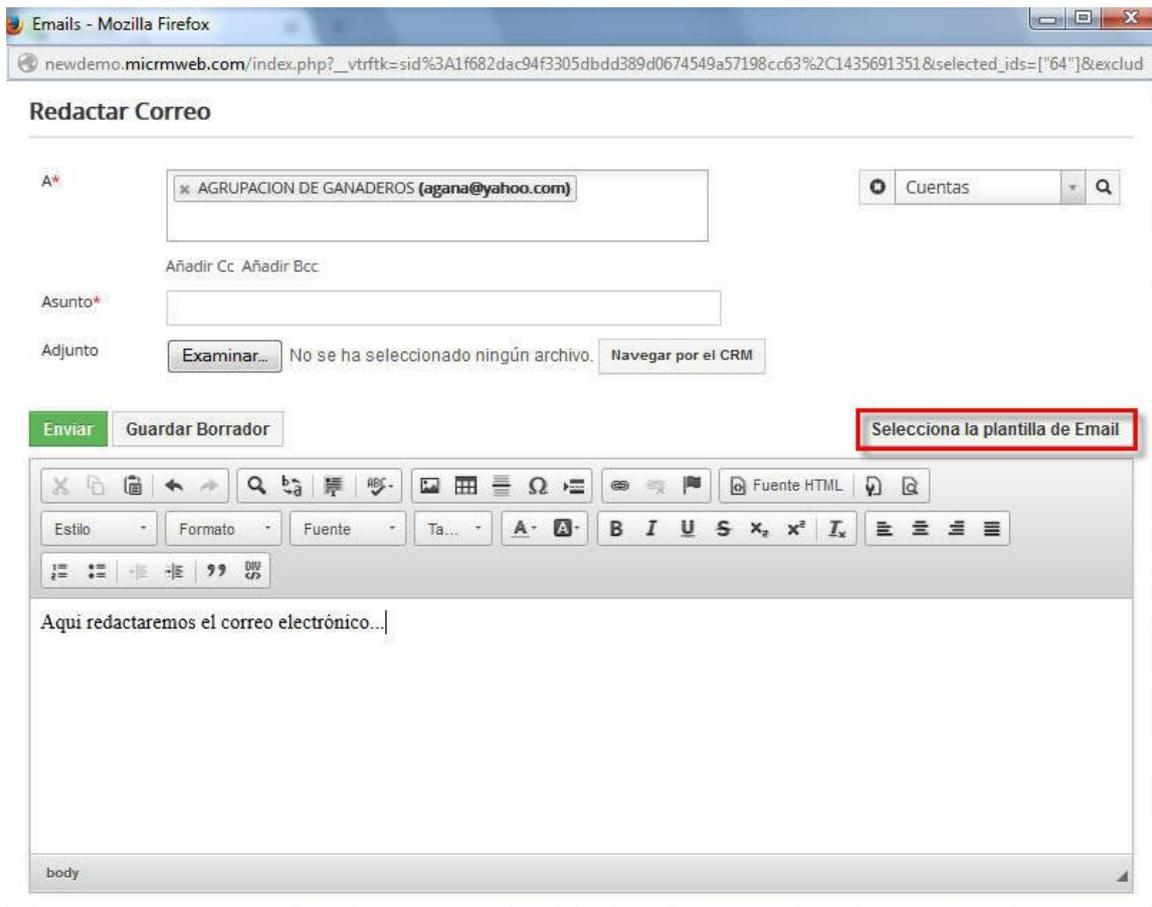
Si la Cuenta, Contacto o Potencial a quien va a enviar el email tiene más de una dirección de correo electrónico, MYCRMWEB mostrará una ventana emergente para que Ud. pueda seleccionar a qué dirección/es debe enviarse el email.

The modal window is titled 'Selecciona las direcciones de Email'. It contains the following text: 'Este registro tiene múltiples cuentas de correo electrónico. Selecciona aquellos a los que se enviará el email'. Below this text are three radio button options:

- Todas las cuentas de email
- Email
- Email Particular

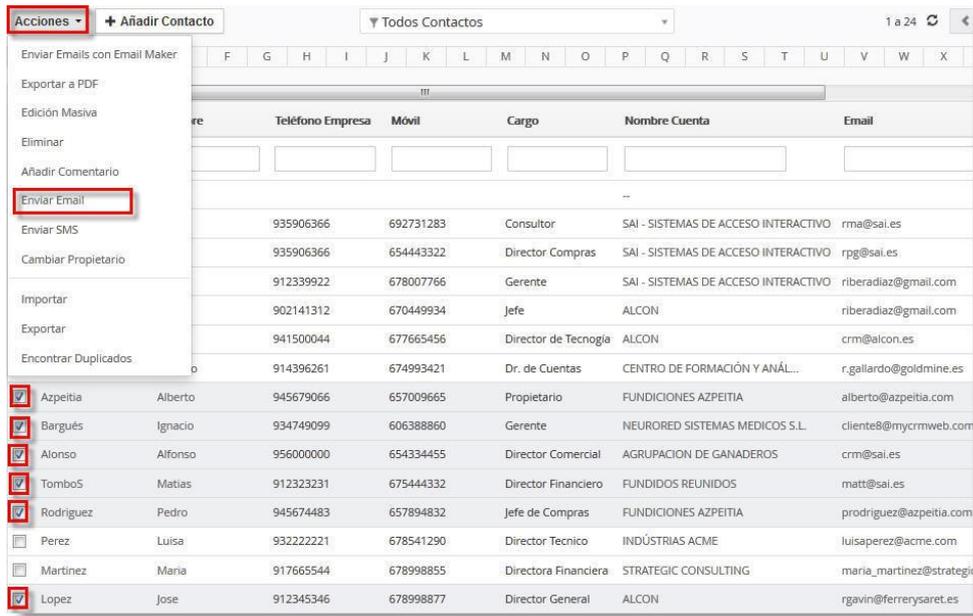
At the bottom right of the modal, there are two buttons: 'Selecciona' and 'Cancelar'.

Finalmente, el programa abrirá una ventana flotante donde se redactará el correo electrónico.



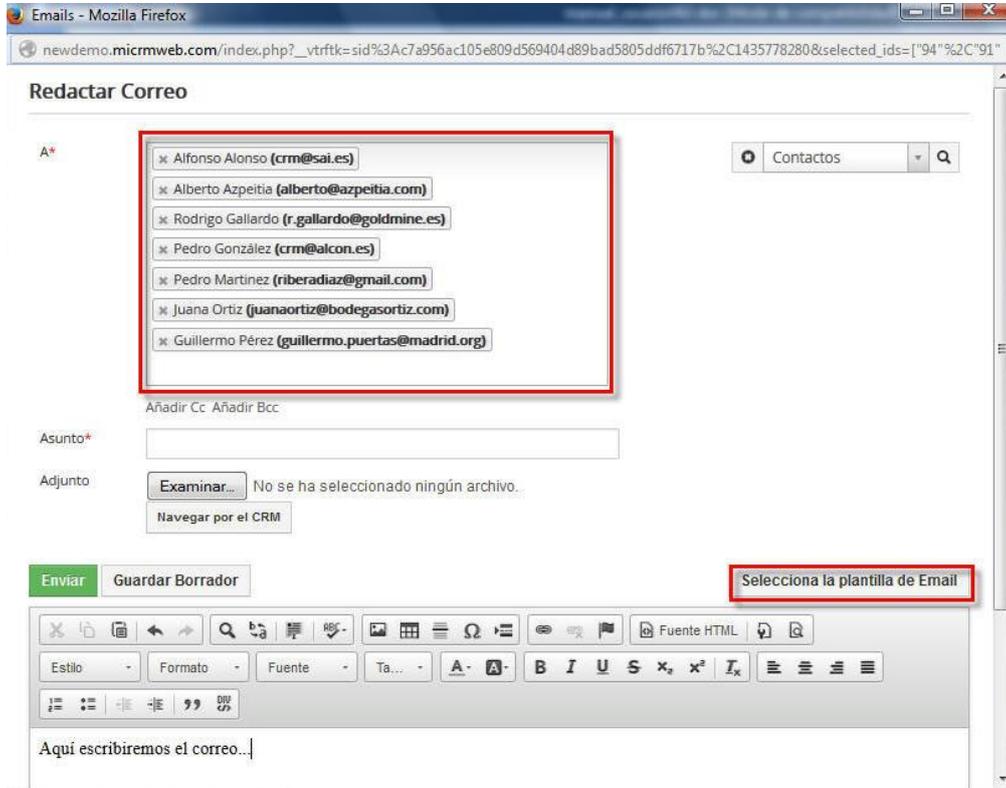
En este punto, el usuario puede seleccionar alguna de las plantillas de Email que haya disponibles en el sistema pulsando el botón *[Selecciona la plantilla de Email]*. Finalmente, el correo se enviará al pulsar sobre el botón *[Enviar]*.

Una tercera forma de enviar un email consiste en marcar el/los contacto/s de destino desde la vista principal y pulsar sobre el botón *[Acciones -> Enviar Email]*, tal como se muestra en la siguiente imagen:



Si los registros tienen más de un campo de tipo dirección de email, MYCRMWEB solicitará confirmación de a cuál de las direcciones se va a enviar el mensaje.

A partir de ese momento, la ventana emergente de envío de correo aparecerá en pantalla.



Esta es la ventana donde Ud. redactará el correo y desde donde lo enviará. Cumplimente los datos de destino y asunto tal como lo haría con cualquier otro programa de correo electrónico. Estos son los datos a cumplimentar:

A:	Aquí encontrará ya escrita la dirección de email del destinatario seleccionado. IMPORTANTE: En el caso de haber seleccionado múltiples contactos, esta línea aparecerá poblada con todas las direcciones de los destinatarios separadas por coma (,). No debe preocuparse ya que el programa generará correos individuales y únicos para cada uno de los destinatarios. Ninguno de los receptores del correo recibirá información relativa al resto de los destinatarios.
Añadir Cc:	Puede incorporar las direcciones de email de las personas a las que quiera enviar una copia del email enviado
Añadir Bcc:	Puede añadir destinatarios adicionales de manera que se envíe con una copia oculta a dichos contactos, de manera que el resto de los destinatarios desconocerían que se les ha enviado dicho email.
Asunto:	Campo obligatorio. Deberá introducir el asunto del email
Adjunto:	Puede añadir ficheros adjuntos a un email. (El tamaño máximo de un fichero adjunto no podrá ser superior a un tamaño de 3 Mb.)

Si desea adjuntar archivos, pulse el botón *[Seleccionar archivo]*. El programa le abrirá una ventana de navegación desde la cual Ud. podrá ir a buscar, seleccionar y cargar el/los archivo/s que desee adjuntar.

Si dispone de una plantilla de correo corporativa o su correo precisa de una plantilla específica creada para la ocasión, pulse el botón *[Seleccione Plantilla de Email]*.

Use la barra de herramientas para modificar y enriquecer el contenido de su correo, cambiando fuentes, colores y tamaños de letra o insertando imágenes en el área del cuerpo del correo

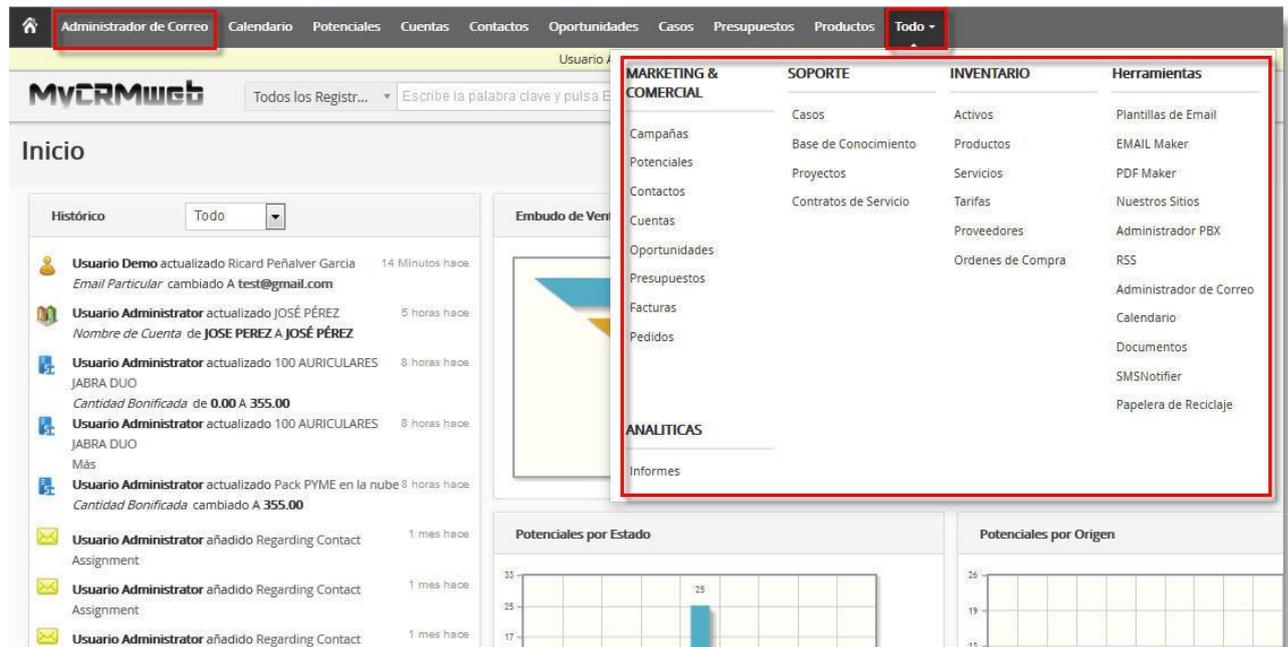
Cuando tenga terminado de componer el correo, pulse sobre el botón *[Enviar]*.

Nota: Por defecto, el sistema manda una copia del correo al propio usuario que lo envía.

EL ADMINISTRADOR DE CORREO

Otra opción para el envío o recepción de correo electrónico es usar el *Administrador de Correo*. Puede acceder a

este módulo desde la barra de enlaces de la parte superior de la pantalla tal como muestra la siguiente imagen:



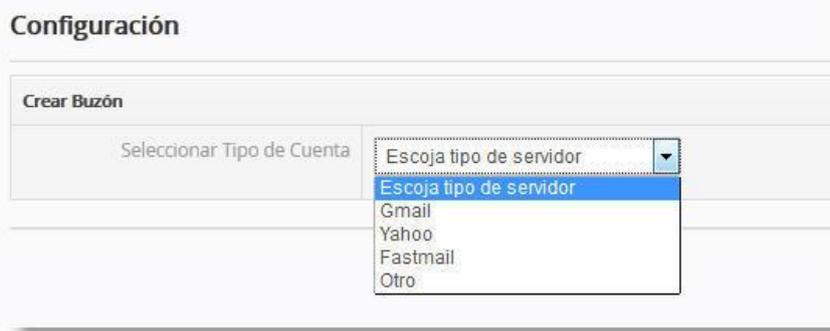
Nota: En el caso de que la barra no muestre el enlace al Administrador de Correo, búsquelo en la ventana emergente que aparece haciendo clic sobre el botón [Todo] de la derecha. Tenga en cuenta que la configuración de la barra sólo permite mostrar diez elementos y que el resto quedan ocultos pero accesibles desde el enlace [Todo]. La configuración de la barra depende del administrador de su sistema CRM y puede que se haya optado por mostrar aquellos elementos de uso más común en detrimento de otros.

Si al acceder al Administrador de Correo, MYCRMWEB le muestra el siguiente mensaje:



Póngase en contacto con su administrador para que le ayude a configurar su buzón o pulse sobre el enlace “Crear Buzón” y siga los siguientes pasos:

- Elija el tipo de servidor en función del tipo de cuenta de correo electrónico que desee configurar:

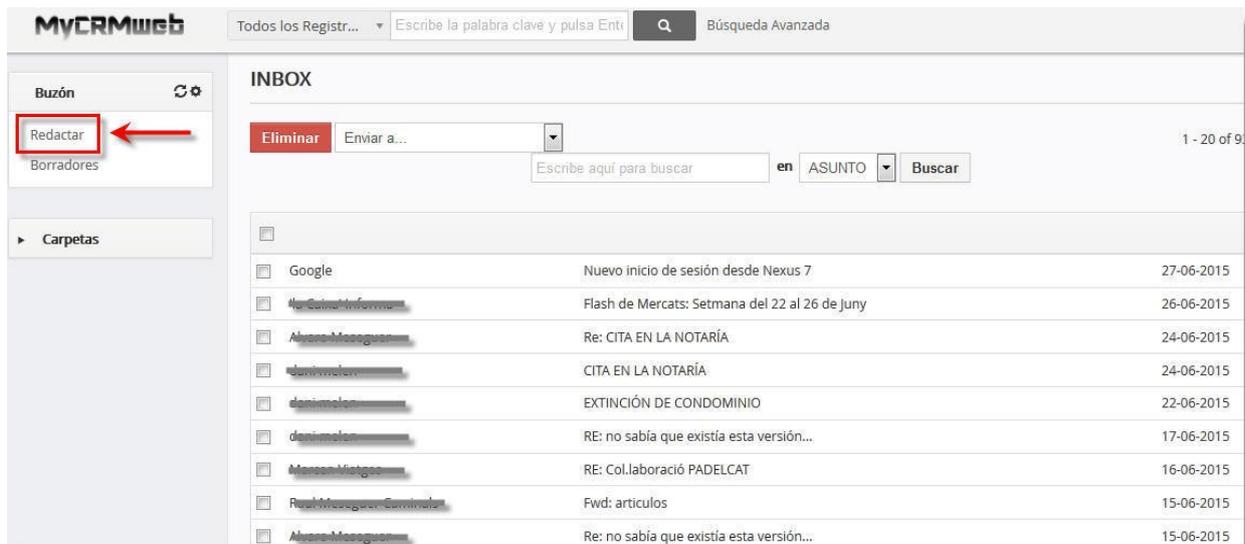


- En función del tipo de servidor elegido, MYCRMWEB le mostrará el resto de la pantalla de configuración tal como se muestra en la siguiente página.

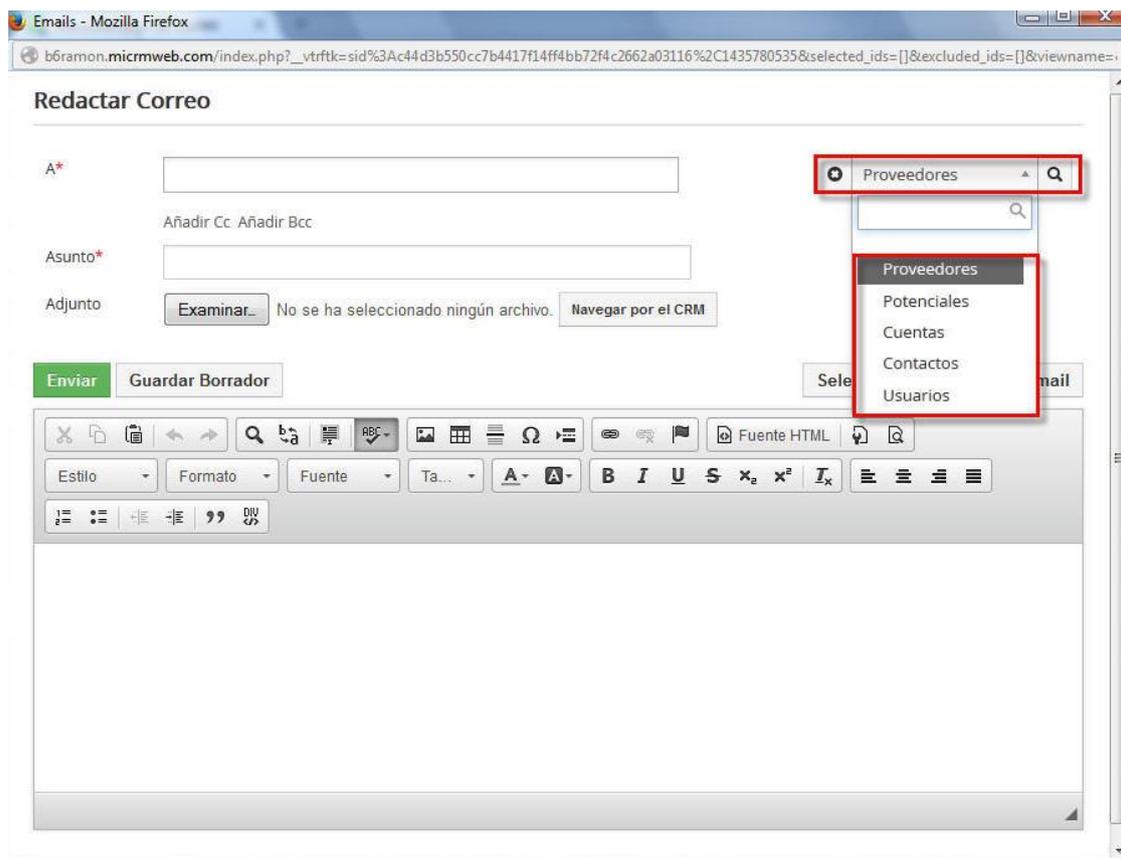
Configuración	
Crear Buzón	
Seleccionar Tipo de Cuenta	Otro
* Nombre de Servidor o IP	mail.company.com or 192.168.XX
* Usuario	su cuenta de correo
* Contraseña	contraseña
Protocolo	<input type="radio"/> IMAP2 <input checked="" type="radio"/> IMAP4
Opciones SSL	<input type="radio"/> No TLS <input checked="" type="radio"/> TLS <input type="radio"/> SSL
Validaciones de Certificado	<input type="radio"/> Validar cert. <input checked="" type="radio"/> No validar cert.
Frecuencia de actualización	Ninguna
Elija una Carpeta	Las copias de los correos enviados desde esta cuenta se guardarán en la carpeta Sent Mail predeterminada. Si desea cambiar la carpeta predeterminada, después de crear el buzón haga click en el ícono Configuración y Edite las opciones.
* Nombre de Servidor o IP	mail.company.com or 192.168.XX
* Usuario	su cuenta de correo
* Contraseña	contraseña
* LBL_Requires_Authentication	<input type="checkbox"/>
Guardar	

Debe suministrar los parámetros de servidor de correo, usuario y contraseña de su cuenta y los valores adicionales de protocolo y cifrado. En caso de duda, solicite dicha información a su administrador del crm. Pulse el botón [Guardar] para salvar la configuración de su buzón.

Por el contrario, si su buzón ya está configurado, su pantalla tendrá este aspecto:



Pulse sobre el botón [Redactar] para abrir una ventana de nuevo correo.



Para elegir destinatarios, deberá seleccionar el módulo (Cuentas, Contactos, Potenciales) desde la lista desplegable de la parte superior derecha. Al seleccionar cualquiera de ellos, el programa mostrará una nueva ventana emergente donde Ud. podrá buscar la Cuenta / Contacto / Potencial / Proveedor al que enviar el correo. Los

destinatarios Cc (con copia) y Bcc (Con Copia Oculta) deben ser escritos a mano.

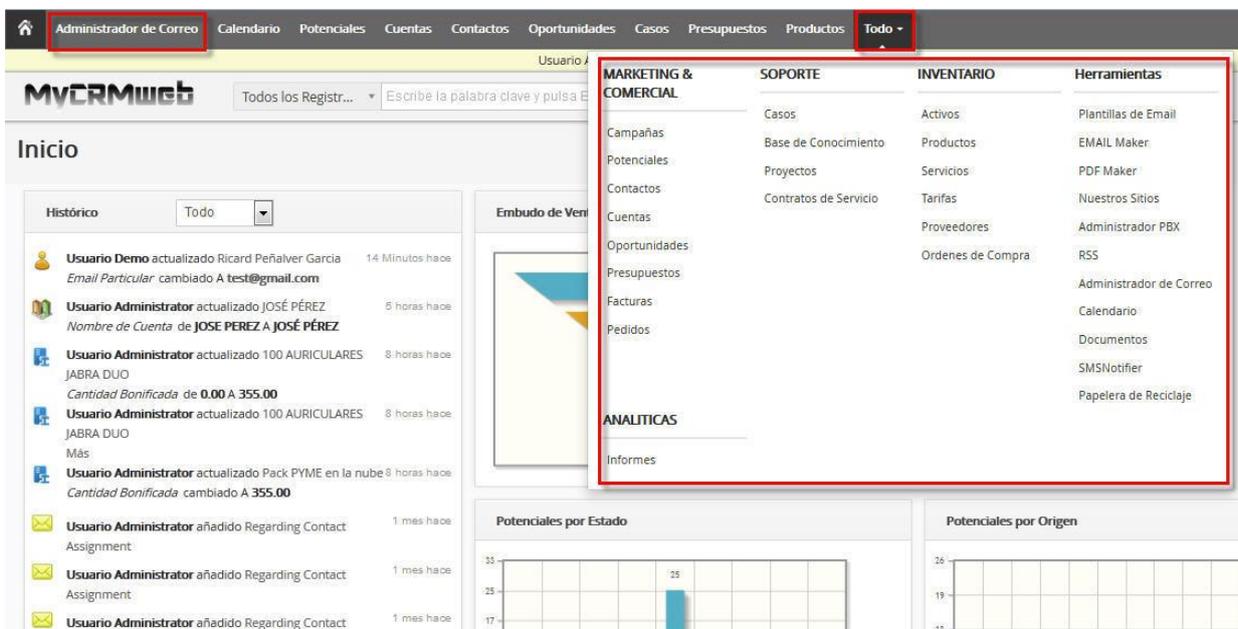
Cumplimente el resto del correo seleccionando una plantilla o agregando archivos adjuntos y redactando el cuerpo del correo del mismo modo en que se explicó en páginas anteriores y finalice pulsando el botón [Enviar].

RECIBIR EMAILS

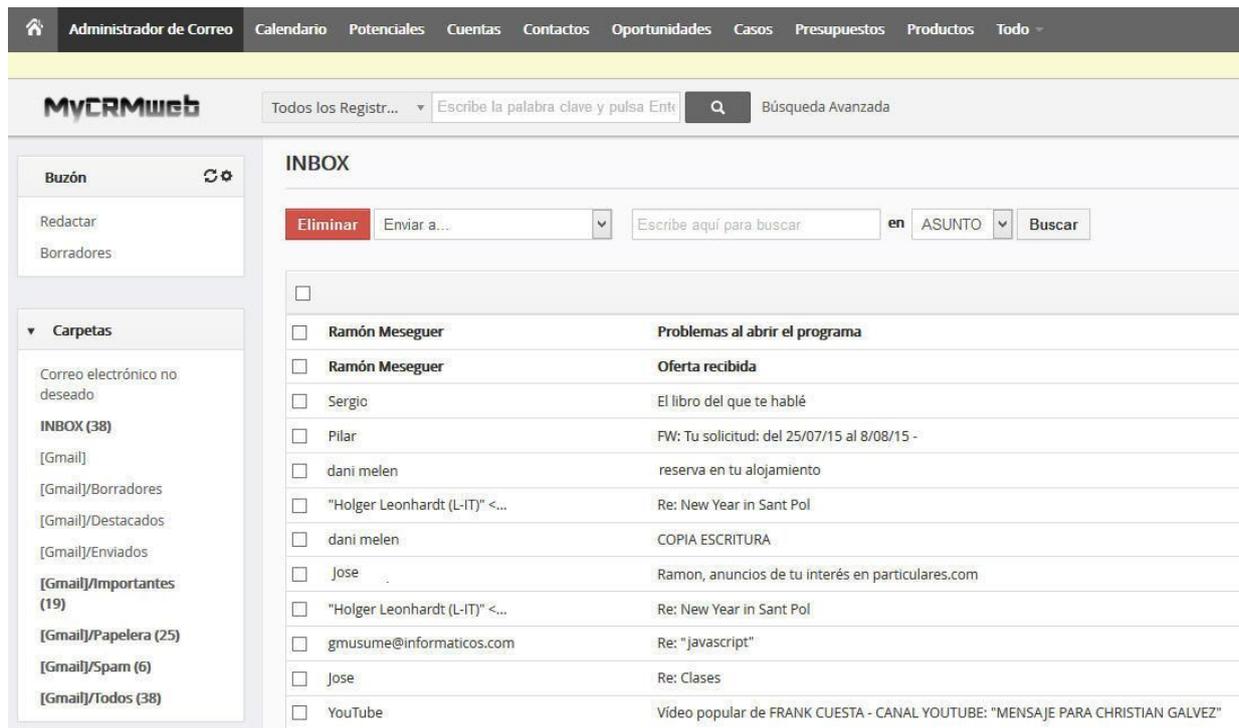
Si recibe sus emails actualmente en Outlook, puede utilizar el Enlace con dicha aplicación para transferir los emails seleccionados a los contactos almacenados en su CRM.

Además, tiene la posibilidad de recibir email en el MYCRMWEB directamente. Antes de nada deberá configurar el acceso a su servidor de recepción del emails. Para configurarlo, siga los pasos descritos en el apartado “El Administrador de Correo” en la página 40 de este manual.

Nota: En el caso de que la barra no muestre el enlace al Administrador de Correo, búsquelo en la ventana emergente que aparece haciendo clic sobre el enlace “Todo” de la derecha. Tenga en cuenta que la configuración de la barra sólo permite mostrar diez elementos y que el resto quedan ocultos pero accesibles desde el enlace “Todo”. La configuración de la barra depende del administrador de su sistema CRM y puede que se haya optado por mostrar aquellos elementos de uso más común en detrimento de otros.



A menos que todavía no haya configurado su Administrador de Correo (en cuyo caso debe retroceder a la página 40 de este manual), el Administrador de Correo aparecerá en pantalla tal como muestra la siguiente imagen:



En función de como haya configurado el acceso a su cuenta, el Administrador de Correo le mostrará una carpeta determinada (en la imagen anterior, INBOX). Para acceder a cualquier otra carpeta, despliegue la lista de Carpetas situada a la izquierda de la pantalla y haga clic sobre la carpeta a la que necesite acceder.

En lo que se refiere a correos electrónicos entrantes (los que Ud. recibe), MYCRMWEB los almacena en la carpeta INBOX y el sistema los gestiona de la siguiente forma:

Si el remitente del correo (la cuenta de correo de quien envía el email) no está registrada en el CRM, el programa le ofrecerá la posibilidad de generar una cuenta, un contacto, un potencial, una tarea o una incidencia, tal como se muestra en la imagen a continuación:



Seleccione la opción deseada en la lista desplegable. En función de la acción seleccionada, el programa procederá a solicitarle los datos del nuevo registro (de cuenta, contacto, potencial, etc.) mostrando una ventana donde Ud.

cumplimentará la información tal como se muestra en la siguiente figura:

Una vez haya rellenado los datos, pulse sobre el botón *[Guardar]*. El CRM guardará el correo y generará un nuevo contacto con los datos suministrados por Ud.

- Si un email viene de un usuario indefinido, el sistema de MYCRMWEB creará un nuevo contacto y asociará el email al contacto creado recientemente
- Si un email viene de un potencial de una campaña, al calificar el email del potencial correspondiente será convertido a un contacto relacionado con la campaña.
- Si un email viene de un contacto de una campaña, al calificar el email será agregado y relacionado con ese contacto

Todos los emails calificados serán movidos a la carpeta de correos asociada de forma automática.

✓ **Emails enviados:** Esta carpeta lista todos los correos enviados organizados por el tipo de contacto.

Puedes buscar tus emails por el tema, el remitente o ambos. Escriba la palabra clave a buscar, elija el ámbito dónde buscar y pulse sobre el botón *[Buscar]*, tal como se muestra en la siguiente imagen:

<input type="checkbox"/>		
<input type="checkbox"/>	Ramón Meseguer	Problemas al abrir el programa
<input type="checkbox"/>	Ramón Meseguer	Oferta recibida

Para eliminar uno o varios correos, marque la casilla correspondiente a la izquierda y pulse el botón *[Borrar]*.



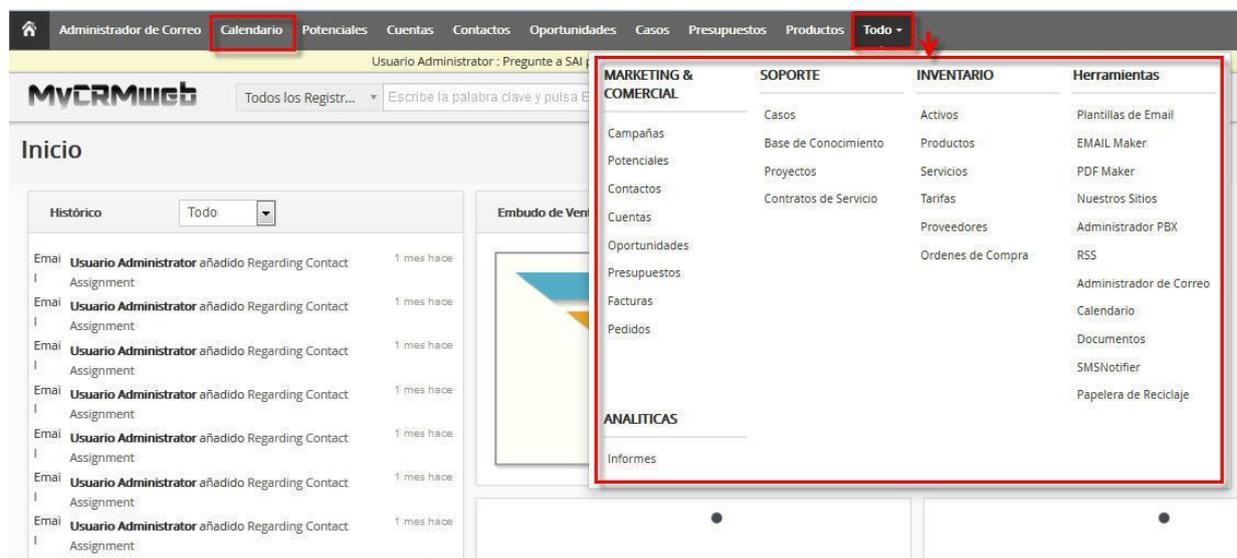
Importante: El email se recibe desprotegido. Eso significa que el CRM no comprueba si hay algún virus. Aunque estos virus no suelen causar ningún daño al CRM, se aconseja tomar precauciones para poder proteger el servidor de correo entrante, especialmente si piensa descargar el contenido del email a su ordenador.

4.7 CALENDARIO

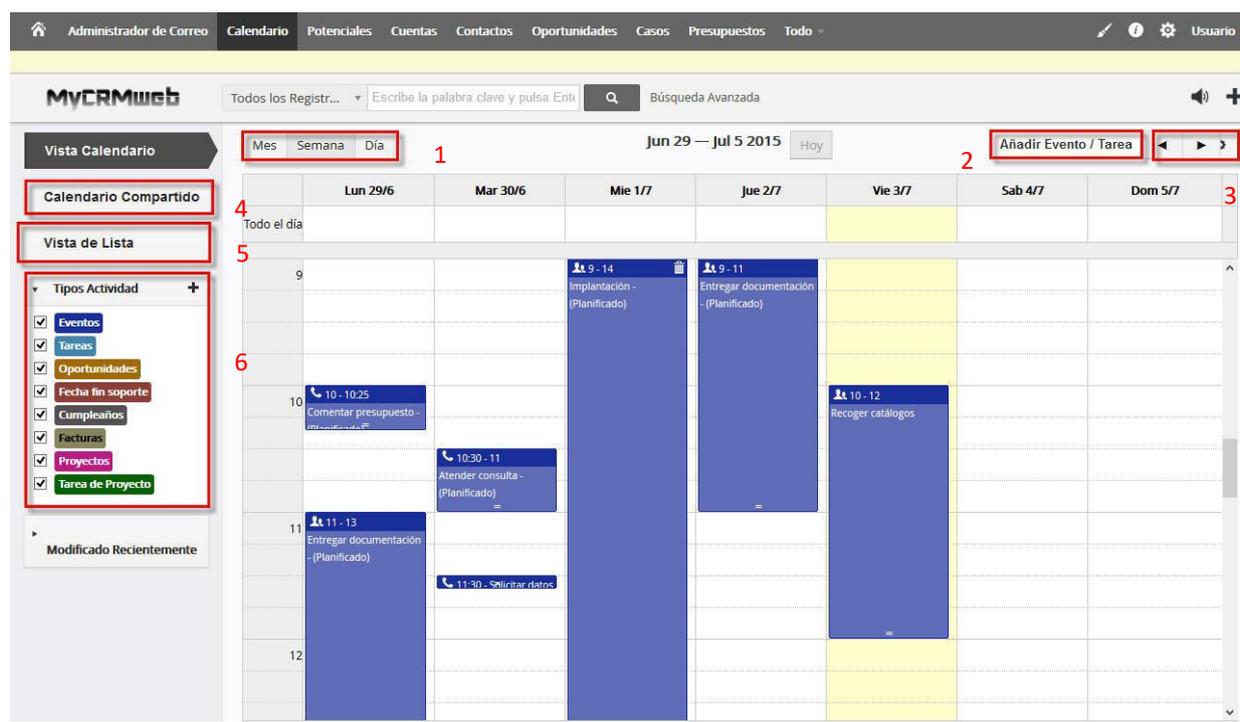
MYCRMWEB proporciona un calendario en el cual se distingue entre las reuniones, las llamadas (ambas designadas como Eventos) y las tareas. Las diferencias operacionales entre los Eventos y las Tareas serán explicadas en las secciones siguientes.

El sistema de MYCRMWEB ofrece varias posibilidades para incorporar o para programar actividades relacionadas al calendario. Puede ser que utilice el calendario directamente, desde el Menú Principal, o puede ser que cree actividades durante el proceso de ventas en las oportunidades, potenciales,...

Para acceder al Calendario, haga clic sobre la opción [Calendario] del Menú principal. Si dicha opción no se encuentra en el Menú Principal, búsquela en la ventana emergente que aparece al pulsar sobre la opción [Todo], tal como muestra la figura:



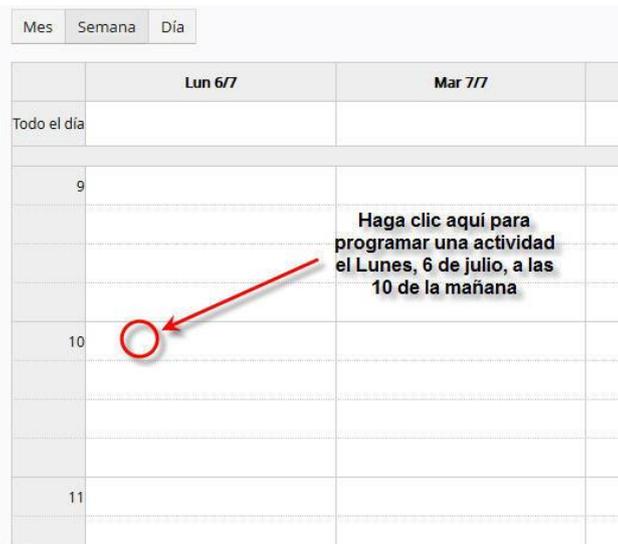
La pantalla de calendario se mostrará tal como se ve en la imagen de la siguiente página. Sobre dicha imagen comentamos los componentes y controles para operar con el calendario que le permitirán manejar su agenda.



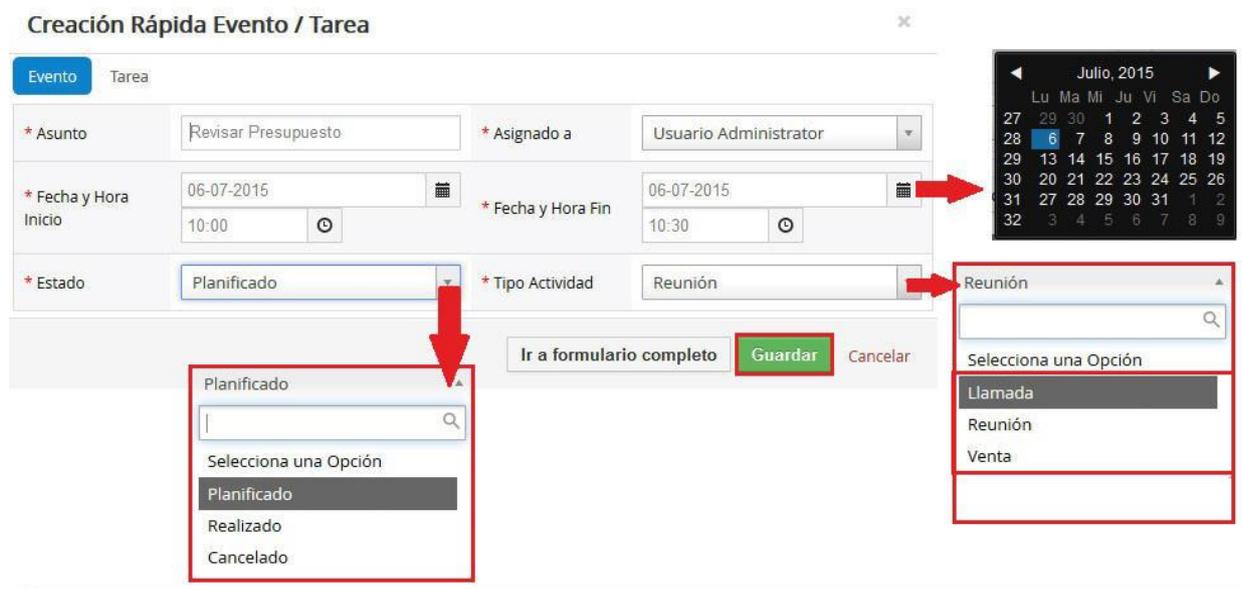
- 1- Selector de vista temporal. El usuario puede optar por ver el calendario en formato diario, semanal (tal como muestra la imagen) o mensual.
- 2- Enlace para añadir Evento o Tarea al calendario. Más adelante se explica la mecánica detallada para añadir actividades al calendario
- 3- Botonera para adelantar o retroceder en el calendario y botón de acceso a la configuración particularizada del usuario.
- 4- Acceso al calendario compartido. Este calendario muestra las actividades del usuario conectado (Ud.) y las actividades del resto de los usuarios que comparten su calendario con Ud.
- 5- Cambia la vista del calendario, del formato gráfico que muestra la imagen a una vista en formato de Lista que cumple funciones muy útiles tales como permitir la búsqueda o clasificar las actividades rápidamente.
- 6- Selector de tipo de actividades que se muestran en el calendario.

PROGRAMANDO ACTIVIDADES

Para programar una actividad en el calendario, sitúe el puntero del ratón en el día (en la columna) y la hora (mueva la barra de desplazamiento vertical situado a la derecha si fuera necesario) en la que quiera programar la actividad. Haga un clic simple.



El programa abrirá la ventana donde solicitará los datos de la actividad a programar.

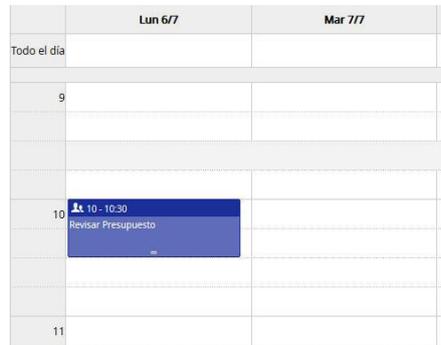


Puede observarse que todos los campos son obligatorios (contienen un asterisco rojo).

Asimismo, observará que la ventana le permite crear un Evento o una Tarea. Si selecciona programar un Evento, el programa le permite escoger el Tipo de Actividad en la lista de selección de la parte inferior derecha. Las actividades de tipo Evento son: Llamada, Reunión y Venta aunque el administrador del crm puede agregar actividades adicionales de tipo evento al sistema. Por el contrario, si elige programar una Tarea, la lista desplegable del Tipo de Actividad desaparecerá de la pantalla, así como la hora de finalización.

Una vez cumplimentados los datos de la actividad, pulse sobre el botón [Guardar]. El programa guardará los datos

y Ud. Podrá ver su actividad programada en el calendario.



Acaba de programar su primera actividad en el calendario, felicidades. No obstante, aparte de informar que tiene que revisar un presupuesto el 6 de julio a las 10 de la mañana, esa actividad de calendario no ofrece más datos.

En un crm, las actividades pueden y deben estar vinculadas a las entidades que maneja el sistema, ya sea Cuentas, Contactos o Potenciales. Para ello, procederemos utilizando el **Formulario Completo** en el momento de programar la actividad.

El Formulario Completo de programación de actividades contiene muchas opciones que, de no usarlo, quedan ocultas al usuario. Veamos dicho formulario por partes.

La opción “Enviar notificación” permite que, en el caso de que Ud. programe un evento a otro usuario del

crm,(**Asignado a**) éste reciba una notificación automática por correo electrónico informándole de la actividad que Ud. le ha planificado.

El desplegable “Prioridad” permite establecer la prioridad de la actividad a realizar y jerarquizar el orden de ejecución por parte de los usuarios asignados.

La casilla “Lugar” permite informar de dónde va a tener lugar la actividad y el desplegable “Visibilidad” permite que la actividad sea vista por el resto de los usuarios o, por el contrario, permanezca oculta y sólo sea visible para el usuario Asignado a.

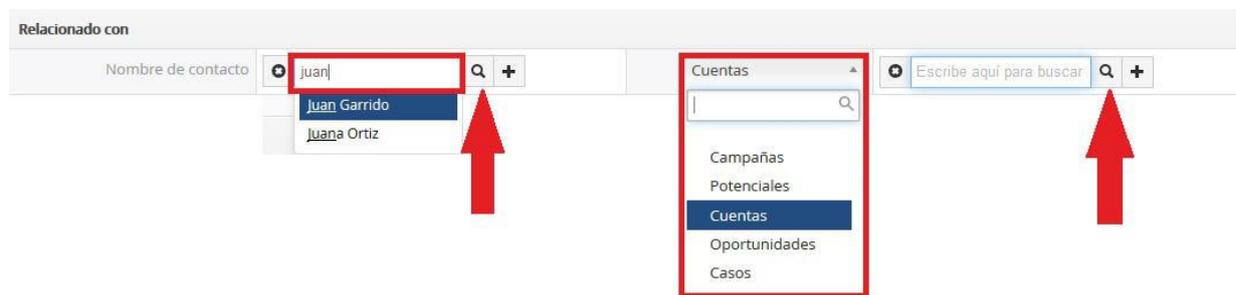
La sección “Detalle recordatorio” habilita el recordatorio automático de la actividad con la anticipación establecida en días, horas y minutos.

El usuario **Asignado a**, recibirá una notificación por correo electrónico con la anticipación establecida que le informará de la actividad por completar.

La sección “Detalles recurrencia” permite programar actividades recurrentes, es decir, actividades que se repiten con una frecuencia determinada y hasta una fecha concreta en el futuro.

Desde el desplegable “una vez cada”, seleccione cada cuantos (días, semanas, meses o años) debe repetirse la actividad. En el siguiente desplegable, selecciones la unidad temporal, es decir, los días, semanas meses o años. Por último, establezca la fecha en la que terminará la recurrencia. Normalmente, la última fecha en que se deberá realizar la actividad.

La sección “Relacionado con” nos permite vincular las actividades a las entidades del crm. Esta vinculación nos permite imputar la actividad a aquellos elementos que la “consumen”, sean Cuentas, Contactos, Oportunidades, Campañas, etc.

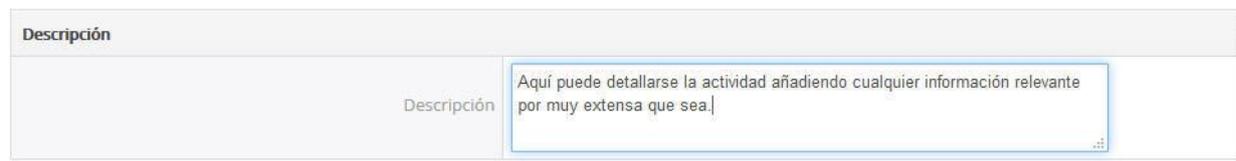


MYCRMWEB permite una doble vinculación. Por un lado, la actividad puede vincularse a un Contacto (izquierda de la imagen anterior) y, además, puede vincularse con una Cuenta, Potencial, Oportunidad, Caso o Campaña (derecha en la imagen anterior).

Para buscar el Contacto o cualquiera de las otras entidades a vincular a la actividad que está programando puede usar la caja de texto. Comience a escribir cualquier parte del nombre, ya sea del Contacto, la Cuenta, Potencial, etc. Y, si existe en el crm, el programa es lo mostrará para que Ud. pueda seleccionarlo.

También puede optar por pulsar los botones de “lupa”. Se abrirá una ventana emergente donde Ud. podrá efectuar la búsqueda por diferentes criterios.

La sección “Descripción” contiene una ventana de texto diseñada para introducir toda aquella información que sea relevante informar en la actividad. Esta información puede ser tan detallada y extensa como sea necesario.



Por último, la sección “Invita”, permite invitar a otros usuarios a la actividad.



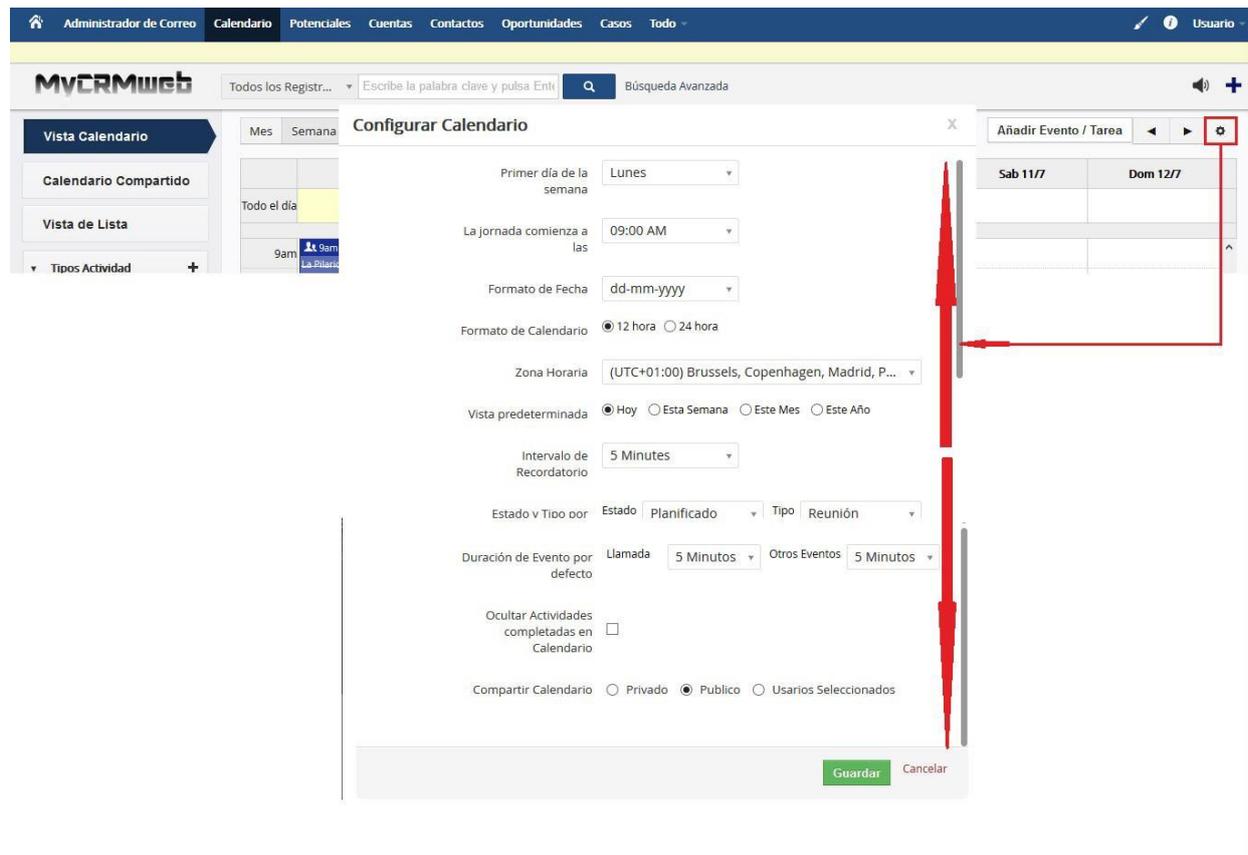
El hecho de invitar a un usuario implica únicamente que dicho usuario recibirá un correo electrónico con la invitación. NO implica que la actividad quede programada para dicho usuario.

Para agregar usuarios a la lista de invitados, simplemente haga clic sobre sus nombres en la lista desplegable que muestra la imagen anterior.

Para finalizar la operación de creación de la actividad, pulsaremos sobre el botón [Guardar] situado en la parte inferior derecha de la ventana.

¿CÓMO CONFIGURAR EL CALENDARIO?

La configuración del Calendario incluye el establecimiento del horario de cobertura así como compartir su calendario o ciertas entradas específicas de los eventos con otros usuarios del sistema de CRM.



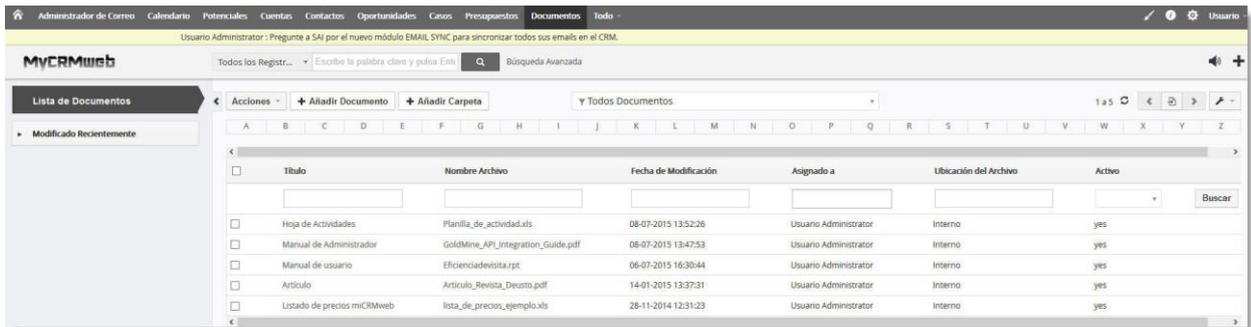
Para acceder a la configuración, pulse sobre el botón del engranaje situado en la parte superior derecha de su pantalla de Calendario.

El programa abrirá una ventana flotante en el centro de su pantalla. Observe que hay una barra de desplazamiento vertical a la derecha que le permite acceder a los parámetros que quedan ocultos en la parte inferior de la ventana.

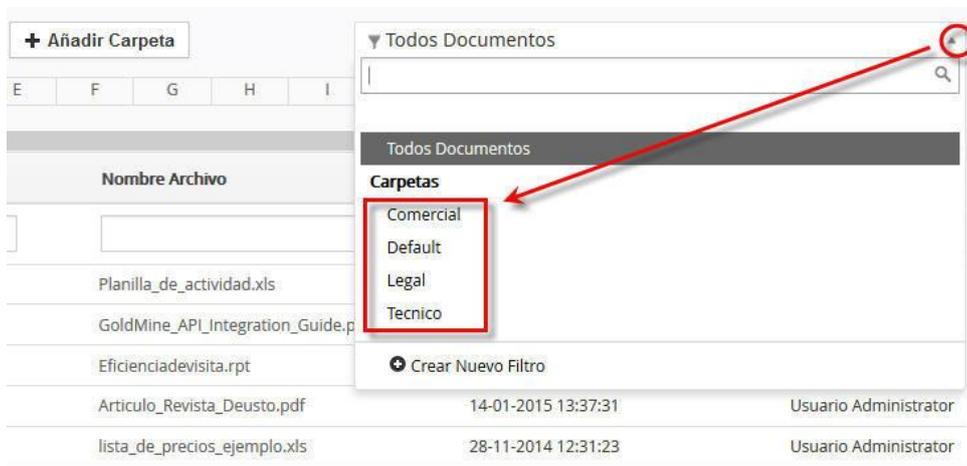
Configure los valores de comportamiento de su calendario según sus necesidades y preferencias, para finalizar, pulse sobre el botón [Guardar].

4.8 DOCUMENTOS

La gestión de Documentos es una herramienta práctica para agregar información adicional a los contactos, cuentas, potenciales, productos, facturas, así como ventas y órdenes de compra. Puede utilizar esta función, por ejemplo, para recoger y vincular los documentos importantes en sus operaciones con clientes.



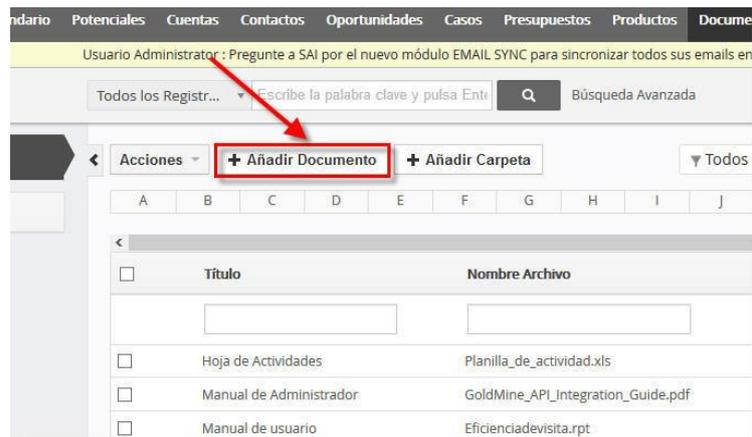
Dentro del CRM, los Documentos se almacenan clasificados en Carpetas. Normalmente las carpetas se asimilan a temáticas distintas (documentos legales, documentos técnicos, documentos comerciales, etc.). Para acceder a cualquiera de ellas, selecciónela desde el desplegable.



En el momento en que selecciones una carpeta, MYCRMWEB mostrará el listado de los documentos clasificados en dicha carpeta.

CREAR UN NUEVO DOCUMENTO

Para incorporar un nuevo Documento, en la página principal del módulo de Documentos, pulse el botón de [Añadir Documento]:



Se abrirá la ventana de creación del nuevo documento:

Creando Nuevo Documento Guardar Cancelar

Información Básica

1 * Título Nombre Carpeta: Default 2

* Asignado a: Usuario Administrator

Descripción

Nota 3

Información Archivo

4 Ubicación del Archivo: Interno Activo:

Nombre Archivo: Examinar... No se ha seleccionado ningún archivo. Versión:

Tamaño máximo fichero SMB

5 Guardar Cancelar

La información a cumplimentar es:

- 1- Título: Es el nombre con el que el documento aparecerá en la lista de documentos y que se usará para, llegado el caso, buscar el documento dentro del sistema.
- 2- Carpeta: Seleccione la carpeta de la lista desplegable. El documento quedará asociado a dicha carpeta.
- 3- Notas: Escriba cualquier información que considere relevante. Estas notas se almacenarán en el sistema y ayudarán a los usuarios a identificar y comprender el contenido del documento en un primer vistazo.
- 4- Ubicación: El documento puede estar ubicado internamente o externamente respecto al crm. Si

seleccionamos ubicación interna, estamos indicando al sistema que dicho documento se ubicará físicamente en el servidor. Para ello, será necesario pasarlo desde su ordenador o red de su despacho al servidor de crm pulsando el botón [*Examinar*] y seleccionando el documento.

- 5- Una vez informados los campos, pulsaremos el botón [*Guardar*] para almacenar definitivamente el documento en el sistema.

Después que un documento se publica, éste podrá ser visto por otros usuarios en función de las opciones de Asignado A que se hayan establecido y de las opciones de visibilidad del CRM. Para ver un documento de los que se listan, es tan sencillo como pulsar sobre el nombre de dicho documento en el enlace.

4.9 PRESUPUESTOS

En este módulo se almacena toda la información relativa a los presupuestos realizados tanto a Referencias como a Clientes, mostrando una lista de todos ellos tal y como se aprecia en la siguiente figura:

Referencia	Fase de Presupuesto	Nombre Cuenta	Fecha de Creación	Válido hasta	Total	Asignado a
IPAD RETINA 64 GB 3G+ AURICULARES	Aceptado	FUNDICIONES AZPEITIA	23-01-2015 4:07 PM	07-03-2015	1,198.95€	Usuario Administrator
AURICULARES JABRA - 4 UNIDADES	Creado	CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁL...	09-01-2015 11:31 AM	19-03-2015	274.32€	Usuario Administrator
50 IPAD PARA DISTRIBUIDOR	Creado	INDÚSTRIAS ACME	08-01-2015 2:01 PM	21-01-2016	34,925.00€	Usuario Administrator

Para los Presupuestos, el sistema de CRM considera todo tipo de impuestos o de descuentos que puedan aplicarse a la oferta de productos o de servicios. Eso puede incluir los impuestos locales, estatales o federales, así como los especiales. Estos impuestos se pueden calcular individualmente para cada producto o servicio o se pueden calcular para el total del conjunto. Antes de que seleccione los productos para su presupuesto, necesita decidir los impuestos que se aplicarán a su oferta.

Haciendo un clic sobre un presupuesto en concreto, se puede visualizar toda la información de la Cabecera y las Líneas del presupuesto tal como muestra las imágenes en la siguiente página:

myCRMweb Todos los Registr...

IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES

▼ Detalles del Presupuesto

Referencia	IPAD RETINA 64 GB 3G + AURICULARES	Nombre Cuenta	FUNDICIONES AZPEITIA
Número Presupuesto	OF3	Nombre de contacto	Alberto Azpeitia
Válido hasta	07-03-2015	Nombre Oportunidad	MAQUINARA ESPECIAL FUNDICION
Asignado a	Usuario Administrator	Fase de Presupuesto	Aceptado
Fecha de Creación	23-01-2015 4:07 PM	Fecha de Modificación	11-05-2015 12:09 PM

▼ Información de la Dirección

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

▼ Condiciones Generales

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

▼ Descripción

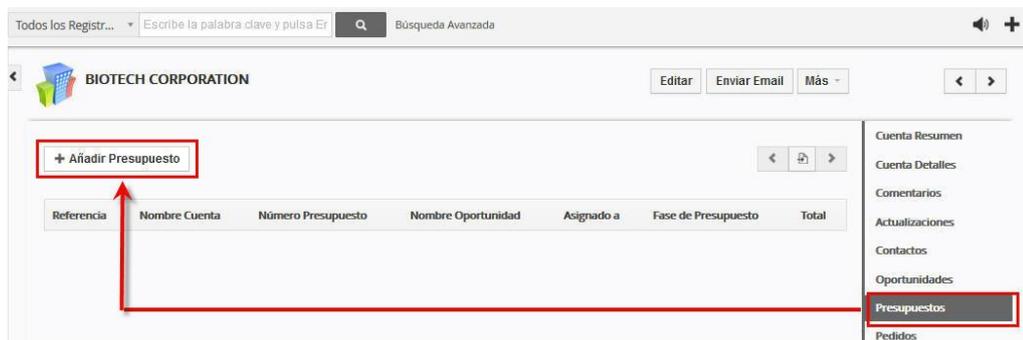
Descripción	El nuevo IPAD retina en color blanco. Memoria RAM de 64 GB y conectividad 3G. Los auriculares de Comunicación de Alta Gama Jabra DUO
-------------	--

Detalles Elemento		Moneda : Euro(€)		Modo Impuesto : group	
*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto	
IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	1	489.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	489.00 0.00 489.00		
Auriculares Jabra Duo Pro 9465	1	59.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	59.00 2.95 56.05		
MICRMweb - Pack PYME en la nube Alta del sistema para todos los usuarios Configuración del Correo Electrónico Importación de Cuentas y Contactos Importación de Productos Formación en grupo PDF Maker Email Maker Integración Mailchimp	1	399.00 (-) Descuento : Total Después Descuento :	399.00 0.00 399.00		
Total Elementos			944.05		
(-) Descuento			0.00		
(+) Gastos Manipulación/Transporte			0.00		
Total antes de impuestos			944.05		
(+) Impuesto			254.90		
(+) Impuestos Manipulación/Transporte			0.00		
Ajuste			0.00		
Total			1,198.95		

NUEVO PRESUPUESTO

El sistema de CRM le ayuda en la creación de presupuestos, también llamados Ofertas. Puede utilizar una de las maneras siguientes:

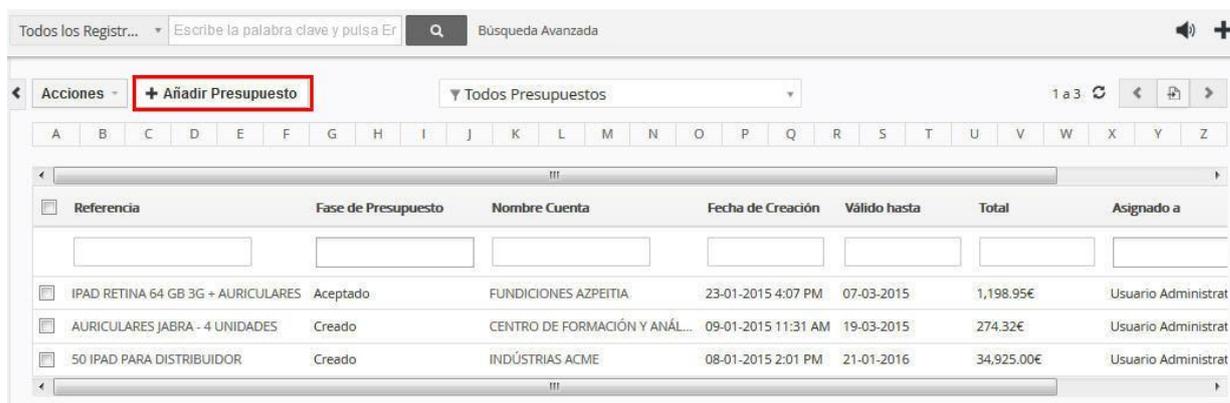
- 1) opción del detalle de una Cuenta para crear un presupuesto con tan sólo hacer un clic en el botón de *[Añadir Presupuesto]*.



- 2) Desde una Oportunidad, accediendo al botón *[Más]* y seleccionando la opción "Crear presupuesto".



- 3) Puede crear un nuevo Presupuesto directamente con el botón *[+Añadir Presupuesto]* de la pantalla principal del módulo de Presupuestos tal y como se indica en la figura siguiente.



En todos los casos, la pantalla que aparece es la siguiente:

Creando Nuevo Presupuesto Guardar Cancelar

Detalles del Presupuesto

* Referencia	<input type="text"/>	* Nombre Cuenta	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/>
Nombre de contacto	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/>	Válido hasta	<input type="text"/>
Nombre Oportunidad	<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/>	* Asignado a	<input type="text" value="Usuario Demo"/>
* Fase de Presupuesto	<input type="text" value="Selecciona una Opción"/>		

Información de la Dirección

Copiar Dirección de Facturación	<input type="radio"/> Cuenta <input type="radio"/> Contacto <input type="radio"/> Dirección (Envío)	Copiar Dirección de Envío	<input type="radio"/> Cuenta <input type="radio"/> Contacto <input type="radio"/> Dirección (Factura)
* 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:

Detalles Elemento

Moneda: <input type="text" value="Euro (€)"/>		Modo Impuesto: <input type="text" value="Grupo"/>			
Herramientas	*Nombre Elemento	Cantidad	Precio Unitario	Total	Precio Neto
<input type="text" value="Escribe aquí para buscar"/> <input type="button" value="Q"/> <input type="button" value="+"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>	<input type="text" value="0"/> (-) Descuento : Total Después Descuento :	0.00 0.00 0.00	0.00

Y en la parte inferior:

Si queremos añadir más de un producto o servicio al presupuesto, haremos un clic en el botón de [Añadir Producto] o [Añadir Servicio]

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 icono nos permite buscar un producto determinado entre todos los almacenados en el sistema y cuyo estado es activo. Abre una ventana de búsqueda como la que se muestra a continuación:

Inventory

MyCRMweb

Selecciona en

1 a 3

<input type="checkbox"/>	Nombre Producto	Código de Producto	Precio Unitario	Comisión	Cantidad/Unidad	Action
<input type="checkbox"/>	MiCRMweb - Pack PYME en la nube	MCWPYME01	399.00€	5.00	1.00	No es un paquete
<input type="checkbox"/>	IPAD RETINA 64 GB Wifi 4G	APLIPDRTN643G	489.00€	5.00	1.00	No es un paquete
<input type="checkbox"/>	Auriculares Jabra Duo Pro 9465	AURJB9465	59.00€	5.50	1.00	No es un paquete



Busca el producto seleccionado entre todas las tarifas activas que hay en el sistema, de manera que pueda seleccionar la tarifa que desea aplicar para ese presupuesto en concreto. La pantalla de búsqueda que abre es como la que se muestra a continuación:

MyCRMweb

en

1 a 2

Nombre Tarifa	Activa	Moneda	Precio Unitario
Cliente Final	yes	Euro	489.00000000
Partners	yes	Euro	375.00000000

5. SINCRONIZACIÓN CON OUTLOOK

5.1 TRABAJAR CON EL ENLACE DE OUTLOOK

El Enlace de Outlook es un software de mejora de productividad que puede usarse con el CRM. Usando el Enlace de Outlook, puede realizar las siguientes operaciones en Microsoft Outlook:

- Revisar el mensaje de E-mail antes de añadirlo a MYCRMWEB.
- Añadir los E-mails de los clientes de Microsoft Outlook relacionados con MYCRMWEB
- Sincronizar los contactos de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Sincronizar las tareas de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Sincronizar el calendario de Microsoft Outlook con MYCRMWEB.
- Resolver los conflictos (si hay alguno) mientras sincroniza los contactos, tareas y calendario

NOTA: Actualmente, en Enlace de Outlook soporta solamente Microsoft Outlook 2007, 2010 y 2013

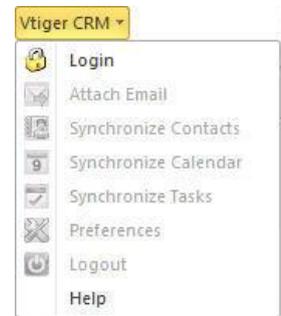


CONFIGURAR EL SERVIDOR MYCRMWEB

Antes de añadir o sincronizar E-mail y contactos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB, proporcione el login de MYCRMWEB en Microsoft Outlook.

Configurar los detalles del login MYCRMWEB en Microsoft Outlook

1. Iniciar Microsoft Outlook.
2. Seleccionar el menú **Complementos**.
3. Seleccione la etiqueta **Vtiger CRM** y abra la configuración de conexión del usuario clicando en la opción *Login*:



- **Vtiger CRM URL:** Introduzca el nombre del servidor MYCRMWEB donde este se está ejecutando.
- **Username:** Introduzca el nombre de usuario tal como lo escribe cuando se conecta a MYCRMWEB. Desde el navegador de internet.
- **Access Key:** Introduzca la Clave de acceso que encontrará en [sus preferencias de usuario](#) en el crm (en la página 9 de este manual se muestra como acceder a sus preferencias de usuario).



- **Auto Login at start Outlook:** Seleccione esta opción si quiere que el plugin conecte al crm de forma automática al iniciar Outlook.

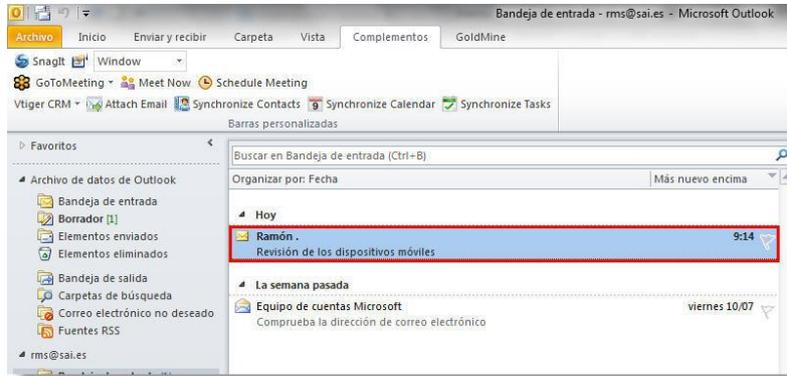
4. Hacer clic en el botón **[Login]** para conectar y aplicar los cambios.

AÑADIR MENSAJES DE E-MAIL A MYCRMWEB

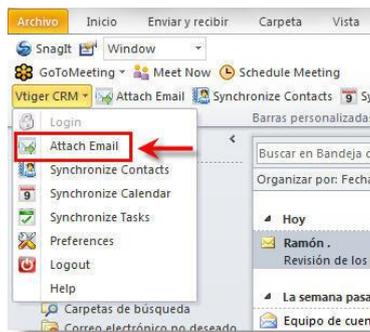
Puede agregar los mensajes de Correo electrónico específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB. Antes de agregar el mensaje de E-mail asegúrese que el contacto correspondiente al Correo electrónico existe en MYCRMWEB.

Agregar mensajes de E-mail desde Outlook a MYCRMWEB

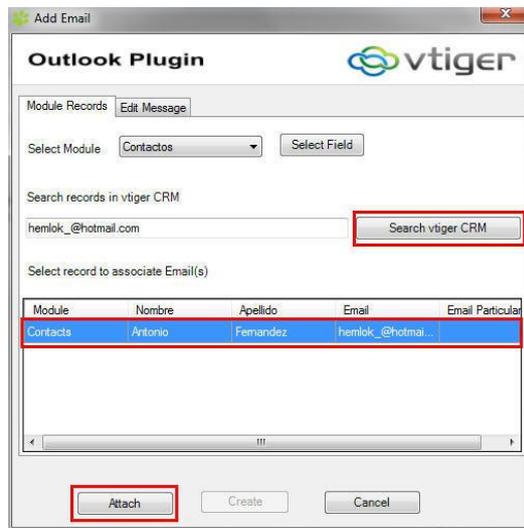
1. Seleccione el Email deseado.



2. Abra el menú del complemento Vtiger CRM y pulse sobre la opción Attach Email.



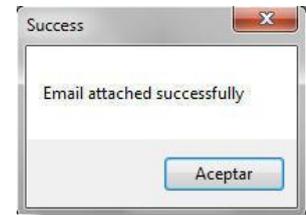
3. El programa abrirá una ventana de diálogo para que Ud. pueda escoger la Cuenta, Contacto o Potencial al que vincular el correo electrónico, tal como muestra la imagen en la página siguiente



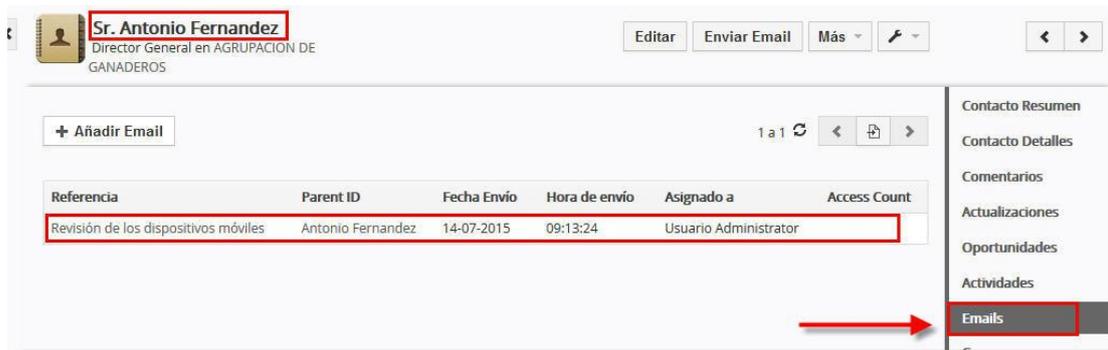
Pulse sobre el botón [Search vtiger CRM] para que el plugin busque la dirección en la base de datos. Los posibles contactos o cuentas serán mostrados para que, en caso de que haya varios con la misma dirección, Ud. pueda seleccionar uno en concreto.

Una vez seleccionado, Pulse el botón [Attach].

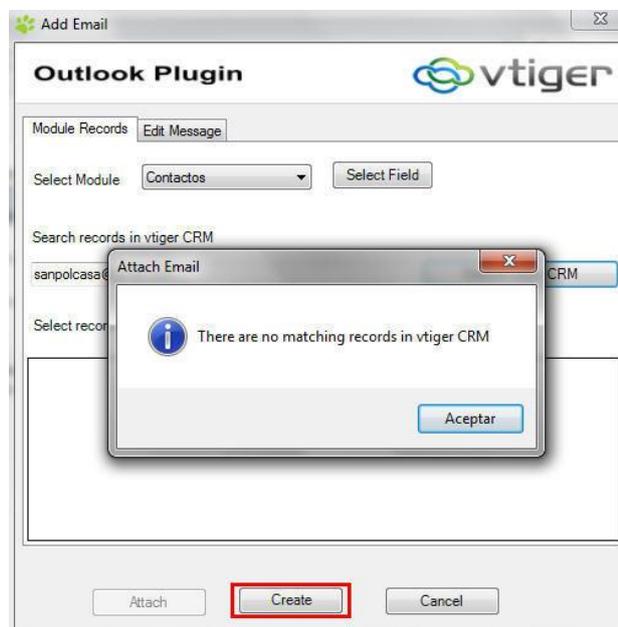
En cuanto el Plugin haya subido el email al crm, recibirá este mensaje:



A partir de este momento, Ud. podrá acceder al correo electrónico ya desde dentro del propio CRM.



Nota: Si la dirección del Correo electrónico no existe en MYCRMWEB, aparecerá un mensaje avisándole que no se encuentra ningún contacto asociado para <la Dirección del Correo electrónico>. Si lo desea, pulse Aceptar en el mensaje y, a continuación, pulse el botón [Create].



Esta operación creará automáticamente un contacto nuevo en su crm y le vinculará el correo electrónico. Después, Ud. puede acabar de completar la información del registro creado dentro del CRM.

SINCRONIZAR CONTACTOS DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

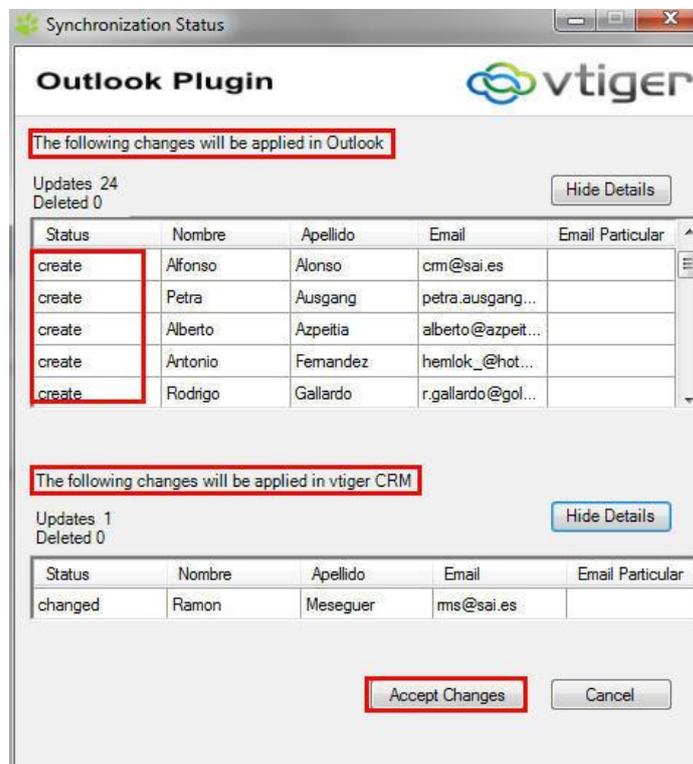
La sincronización le permite volcar contactos específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa. Poner al día la información en ambos, en MYCRMWEB y Microsoft Outlook. También elimina duplicación de contactos y conflictos si el dato no está en la sincronización.

CÓMO SINCRONIZAR CONTACTOS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK Y MYCRMWEB

1. Seleccione la opción **Synchronize Contacts** en el menú vtiger CRM de su Outlook.



El Plugin conectará con el crm para realizar verificaciones y mostrará la siguiente información:



La mitad superior muestra los contactos que se van a sincronizar con Outlook, La mitad inferior muestra los contactos que se van a actualizar en el crm..

2. Pulse el botón **[Accept Changes]**.

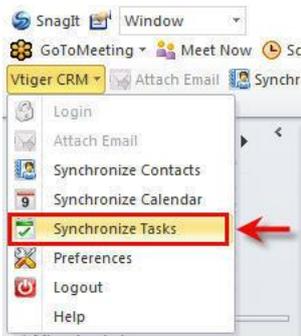
El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de los contactos. Al final del proceso, su Outlook contendrá los contactos del crm y el crm contendrá la información de los contactos de su Outlook.

SINCRONIZAR LAS TAREAS DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

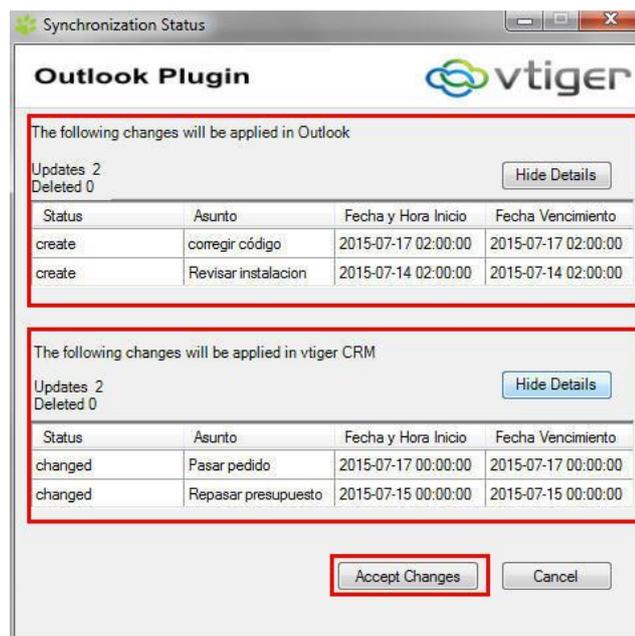
La sincronización le permite intercambiar tareas específicas de clientes de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa y actualizar la información en ambos. También le permite eliminar las tareas duplicadas y resuelve los conflictos si los datos no están en la sincronización.

SINCRONIZAR LAS TAREAS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK & MYCRMWEB

1. Seleccione la opción **Synchronize Tasks** en el menú Vtiger CRM de su Microsoft Outlook.



El programa le mostrará la ventana con la información de las Tareas que se sincronizarán entre Outlook y el CRM con una estructura idéntica a la que hemos visto antes al revisar la sincronización de Contactos.



2. Pulse el botón **[Accept Changes]**

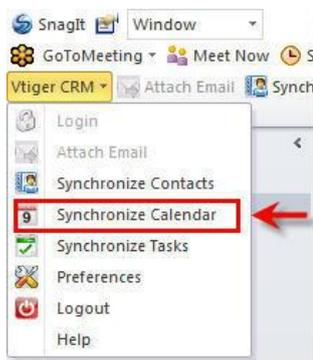
El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de las Tareas. Al final del proceso, su Outlook contendrá las Tareas del crm y el crm contendrá la información de las Tareas de su Outlook.

SINCRONIZAR EL CALENDARIO DE MICROSOFT OUTLOOK CON MYCRMWEB

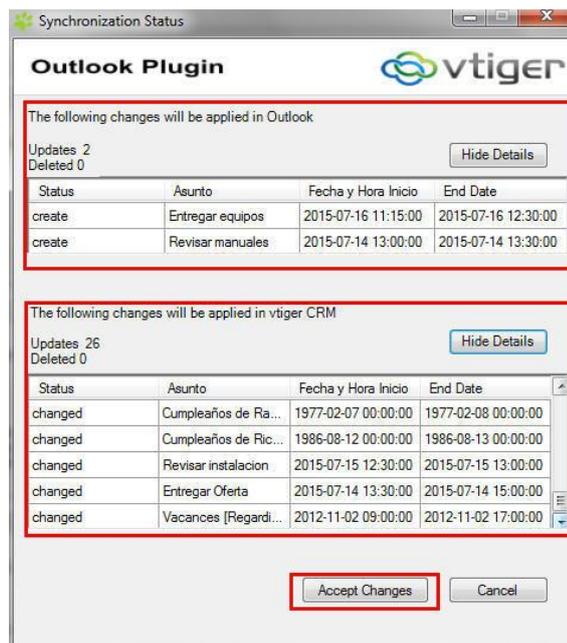
La sincronización le permite sincronizar eventos específicos de Microsoft Outlook a MYCRMWEB y viceversa y actualiza la información en ambos. También elimina la duplicidad de eventos y resuelve los conflictos si los datos no están en la sincronización.

SINCRONIZAR LOS EVENTOS ENTRE MICROSOFT OUTLOOK Y MYCRMWEB

1. Seleccione la opción **Synchronize Calendar** en el menú Vtiger CRM de Microsoft Outlook.



El programa le mostrará la ventana con la información de los Eventos que se sincronizarán entre Outlook y el CRM con una estructura idéntica a la que hemos visto antes al revisar la sincronización de Contactos.



2. Pulse el botón [**Accept Changes**].

El programa mostrará una ventana de progreso mientras Outlook y el CRM intercambian y actualizan la información de los Eventos. Al final del proceso, su Outlook contendrá los Eventos del crm y el crm contendrá la información de los Eventos de su Outlook.



6. FUNCIONES GENERALES

6.1 LISTA DE MÉTRICAS

La Lista de Métricas, es lo que en su Página de inicio en la sección de “*Estadísticas*”. Esta Lista puede darle una vista más comprensiva de los datos más importantes almacenados dentro de su sistema de CRM. Las Estadísticas le proporcionan un resumen cuantitativo de la información seleccionado por sus criterios. El contenido de las Estadísticas viene definido por sus Filtros creados. Si en la creación de un filtro, la casilla de “*Listar en Métrica*” está activa, el CRM considerará este filtro como parte de las estadísticas a mostrar.

Puede utilizar las Estadísticas para contestar a preguntas como por ejemplo:

- ¿Cuántos Referencias tiene la empresa?
- ¿Cuántos presupuestos se han realizado?
- ¿Cuántas oportunidades se han generado?

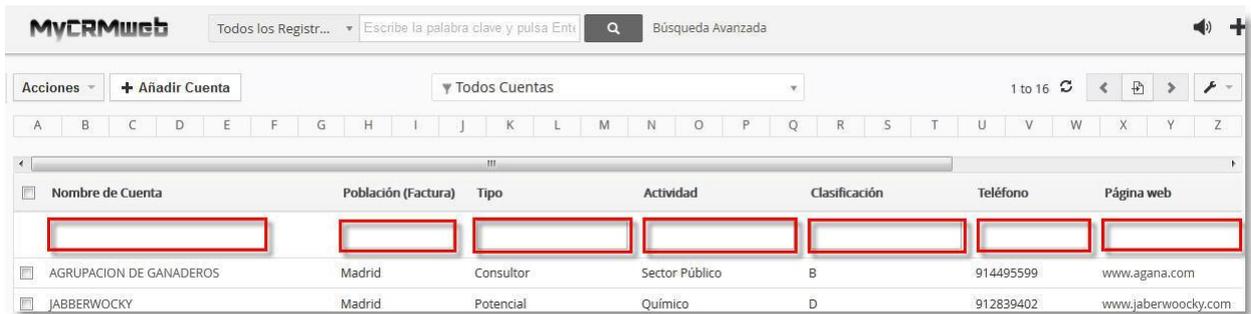
Puede utilizar las estadísticas para los procesos críticos o para reconocer inmediatamente si ha cambiado algo. Por ejemplo, una persona de ventas puede ver inmediatamente si su equipo tiene que solucionar tareas críticas con un cliente especial; un encargado puede mirar el progreso en un ciclo de las ventas; un compañero de trabajo del servicio puede ver, si la compañía ha ganado nuevos clientes etc.

6.2 FUNCIÓN DE BUSQUEDA

Para buscar cualquier registro en el crm, el programa pone a nuestra disposición dos tipos de búsqueda: Simple y Avanzada.

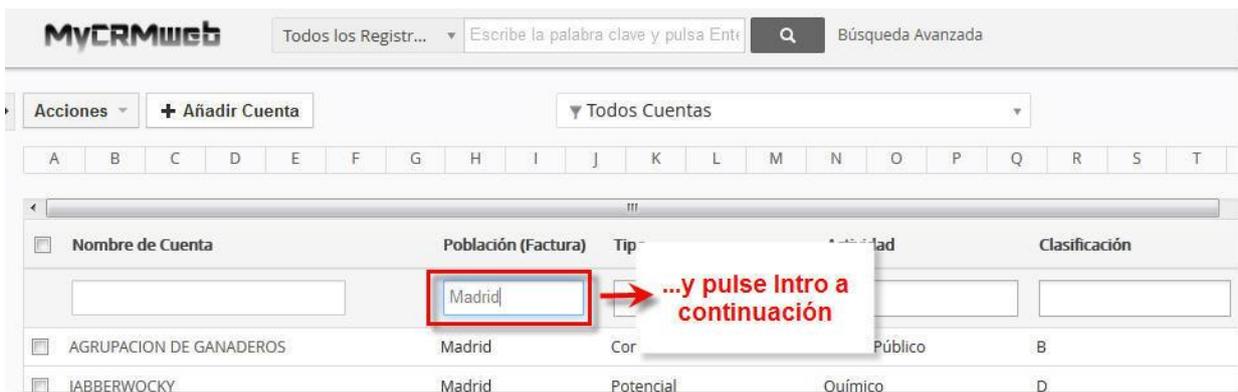
La búsqueda simple se realiza desde la pantalla principal de cualquiera de los módulos (Cuentas, Contactos, Potenciales, etc).

Podemos observar que en la cabecera de cada una de las columnas hay una caja de texto.



Para buscar cualquier contenido en una determinada columna, bastará con que escriba la palabra completa (o parte de ella) y pulse Intro.

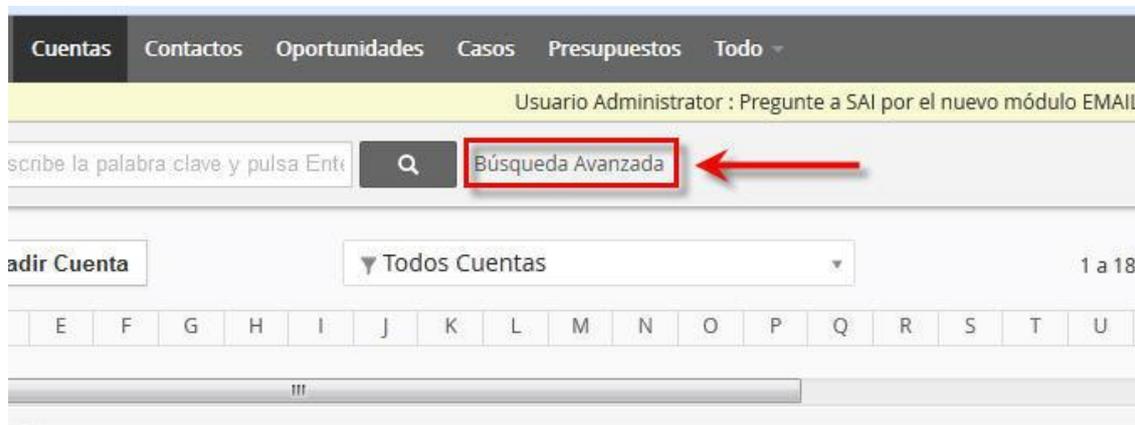
Por ejemplo, para buscar todas las cuentas cuya población sea Madrid, escriba el valor de búsqueda (Madrid) en la casilla de la columna Población:



El resultado será:

Nombre de Cuenta	Población (Factura)	Tipo	Acti
<input type="text"/>	<input type="text" value="Madrid"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
AGRUPACION DE GANADEROS	Madrid	Consultor	Sect
JABBERWOCKY	Madrid	Potencial	Quír
BIOTECH CORPORATION	Madrid	Potencial	Biote
STRATEGIC CONSULTING	Madrid	Consultor	Cons
ALCON	Madrid	Distribuidor	Med
CENTRO DE FORMACIÓN Y ANÁLISIS INFORMÁTI...	Madrid	Socio	Sect
FUNDIDOS REUNIDOS	Madrid	Cliente	Maq
DIPUTACION DE MADRID	Madrid	Cliente	Sect
GCS	Madrid	Cliente	Tecn
INDÚSTRIAS ACME	Madrid	Cliente	Tecn

Si tiene muchas entradas en sus listas de potenciales, contactos o cuentas, la función de búsqueda le ayudará a encontrar cualquier entrada específica de manera rápida. Para ello debe hacer un clic en el enlace de la **Búsqueda Avanzada**



para abrir dicha búsqueda, tal y como se muestra en la siguiente figura:

The screenshot shows the 'Búsqueda Avanzada' configuration dialog box. At the top, it says 'Buscar En' followed by a dropdown menu set to 'Cuentas'. Below this, there are two main sections. The first section is titled 'Todas las Condiciones (Se deben cumplir todas las condiciones)'. It contains a 'Selecciona Campo' dropdown menu, a 'NINGUNO' dropdown menu, and an empty text input field. To the right of the text input is a trash icon. Below these elements is an 'Añadir Condición' button. The second section is titled 'Se cumple cualquier condición (Al menos una condición se cumple)'. It also contains a 'Selecciona Campo' dropdown menu, a 'NINGUNO' dropdown menu, and an empty text input field with a trash icon to its right, and an 'Añadir Condición' button below. At the bottom of the dialog, there are three buttons: 'Guardar como Filtro', 'Buscar', and 'Cancelar'.

De entrada, puede buscar información en cualquier módulo. Seleccione el módulo en la lista desplegable "Buscar En" de la parte superior. A continuación puede declarar todos los condicionales de búsqueda que necesite. Estas condiciones se configuran en dos bloques: El bloque que debe cumplir todas las condiciones (superior) y el bloque que debe cumplir al menos una condición (inferior).

Las condiciones se establecen de modo idéntico a como se vio en la sección **Creación de Filtros y Vistas** en la página 27 de este manual.

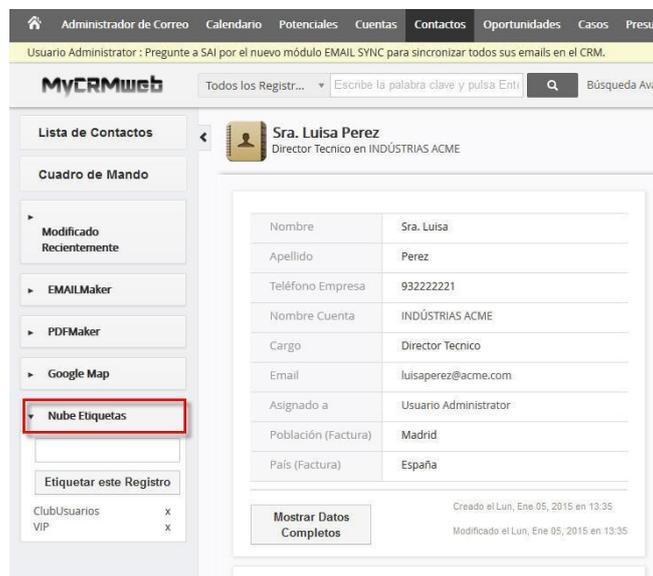
6.3 NUBE DE ETIQUETAS

Las nubes de Etiquetas o de Tags, se diseñan para mejorar la utilidad de MYCRMWEB. Ayudan a categorizar las entradas de MYCRMWEB en función de un juicio o una calificación, independiente de los usuarios del sistema. Las nubes de Etiquetas se basan en la asunción que los seres humanos tienden a realizar para reunir los objetos basados en valores. Tal reunión es de hecho una nueva clasificación de los datos almacenados en el sistema de MYCRMWEB. Para resolver tal requisito de clasificación, las nubes de Etiquetas proporcionan a los usuarios la capacidad de poder generar categorías que no se limitan a un solo módulo. Estas categorías son independientes de las categorías definidas en los datos principales de cada entrada de MYCRMWEB, generalmente las entradas de la lista de la selección. Por ejemplo, una persona de ventas puede considerar una reunión, un cliente y una petición del servicio como “importante”. Estas nuevas categorías o grupos se pueden definir libremente. Puede utilizar cualquier término tal como “importante”, “oferta”, “Berlín” o “privado”. Puede agregar tales términos con esta función en cualquier entrada de MYCRMWEB que se pueda considerar de la misma categoría.



Importante: Las etiquetas siempre serán palabras simples. No usar sentencias ni combinación de expresiones.

Para añadir una etiqueta tan sólo es necesario abrir el desplegable de la **Nube Etiquetas** situado en la parte inferior izquierda de la pantalla



introducir el nombre de la categoría deseado para etiquetar y pulsar el botón de *[Etiquetar este Registro]*:



Puede utilizar el término introducido en la nube de la etiquetas para encontrar todas las entradas de MYCRMWEB que tengan esa misma etiqueta. En la Página de Inicio se mostrarán todas las etiquetas creadas en el sistema. Al hacer un clic sobre el nombre de una etiqueta, el programa abrirá una ventana emergente donde mostrará todas las entradas cuya etiqueta coincida con la señalada.



Para suprimir una etiqueta, haga clic sobre el símbolo del aspa a la derecha de la propia etiqueta.



Si elimina una determinada etiqueta de todos los registros que la tienen asociada, la etiqueta quedará eliminada automáticamente del sistema.