

# Manual de uso Módulo CRM

Permite realizar un seguimiento de tus actividades de venta, desde la primera fase de contacto hasta la elaboración de un presupuesto.

Nivel de dificultad : \*\*\*\*\* Duración : 20 minutos Plantilla asociada : SI (crm.lead.csv) Vinculado a otros módulos : Contactos y Venta Ultima actualización : 27/04/2020

## SUMARIO

1. Presentación del módulo	3
2. Configurar nuestro CRM	3
2.1 Las columnas como etapas del seguimiento de una oportunidad.	3
2.2 Gestionar las etiquetas	5
2.3 Tipo de actividad	6
2.4 Motivo de pérdida	6
3. Crear una oportunidad	8
3.1 Presentación de una oportunidad	8
3.2. Los filtros y la búsqueda de oportunidades	9

# 1. Presentación del módulo

	CRM	Oportunidades <del>-</del> Clientes In	nformes - Configuración -				🕗 👳 🚇 Nora Daoud
9	Debates	Oportunidades		2 Buscar			Q
(iii)	Calendario	CREAR IMPORTAR					• = w # = 4
Ľ	Notas	Nuevo	+ Calificado	+ Propuesta	+ Ganadas	+ +	
4	Contactos		0	0	0	0 Añ	
9	CRM					adir n	
*	Beneficiarios	3				ueva	
m	Centros					colun	
B	Facturación					าทล	
ġ,	Proyecto						
*	Empleados						

1. Este módulo tiene un **submenú superior** con tres entradas fijas : OPORTUNIDADES (para crear una oportunidad o directamente un presupuesto), CLIENTES (aparecen todos los clientes registrados previamente como clientes en el módulo CONTACTOS), INFORMES (genera informes según la información registrada) y CONFIGURACIÓN.

2. **Buscador básico** : Se puede buscar la ficha de una oportunidad con su nombre. Cuando empezamos a crear una ficha, sale un buscador avanzado (Filtros).

3. Las columnas : Aparecen por defecto 4 columnas (Nuevo, Calificado, Propuesta, Ganadas). Podemos eliminarlas y/ o crear nuevas.

5. **Modo de visualización** : Como todos los módulos, existe la posibilidad de visualizar las oportunidades en modo tarjetas, en modo lista o gráfico. El modo listado permite seleccionar una selección de oportunidades y exportarlas en formato Excel.

# 2. Configurar nuestro CRM

# 2.1 Las columnas como etapas del seguimiento de una oportunidad.

Por defecto, aparecen 4 columnas (Nuevo, Calificado, Propuesta, Ganadas), pero podemos crear nuevas columnas si queremos detallar las etapas necesarias para el seguimiento de una oportunidad.

Página 2



Se puede ordenar las columnas pulsando en el título de una etapa y desplazándola donde queremos.

Existe una serie de acciones posibles sobre cada columna. Pulsando la rueda a la izquierda del título de la etapa, sale un listado de acciones posibles.

	CRM or	ortunidades - Clientes Informes	s 👻 Configu	uración 🗸					0	2	🚺 No	ora Daoud
9	Debates	Oportunidades				Mi ciclo de ventas	Buscar					Q
0	Calendario	CREAR IMPORTAR								≡	lad (	•
•	Notas	Nuevo	+	Calificado		a +	Prueba	+ Gana	das			
6	Contactos		0		Doblar	0		0				
9	CRM				Editar Etapa							
*	Beneficiarios				Suprimir Archivar registros							
Æ	Centros				Recuperar registros							
B	Facturación					-						
ġ.	Proyecto											
*	Empleados											

Doblar : si queremos repetir la etapa.

Editar columna : Nos permite cambiar algunos parámetros.

===			es Informes - Configura	ición 🚽				C				
9	Debates	Oportunidade	Editar columna				×					Q
1	Calendario	CREAR IMPOR							=	<u>Laul</u>	m	•
=-		Nuevo	Nombre de la etapa	Calificado	Cambiar la	<b>v</b>		+ Ganadas				
6			Equipo		automáticamente Probabilidad (%)			0				
9			Replegado en Canal de ventas		Probabilidad (%)	30,00						
*	Beneficiarios		Doquorimio	ntoo								
m			Requeinine	ntos								
₿							1,					
ń,												
ż			GUARDAR DESCARTA	JR								

**En equipo** : se puede asignar un equipo de trabajo a esta tarjeta. Se puede crear un equipo, con una persona del equipo como responsable de esta tapa. Los otros equipos no serán capaces de ver o usar esta etapa.

Página 3

Crear: Equipo	×
Canal de ventas	A atting
Nombre del equipo de vent	- Activo
<ul> <li>✓ Presupuestos</li> <li>✓ Oportunidades</li> </ul>	
Líder del canal	
Pseudónimo de @ correo	
Miembros del equipo Tablero	
AÑADIR	
GUARDAR DESCARTAR	

**Cambiar la probabilidad** : Cada columna suma los importes de cada oportunidad. Si seleccionamos esta opción, cuando la oportunidad pasarán a esta etapa se cambiará automáticamente la probabilidad.

**Probabilidad** : Se puede asignar un porcentaje a esta etapa que representa por defecto/media para que los casos de esta etapa sean un éxito.

## 2.2 Gestionar las etiquetas

Hacer uno de etiquetas en la base de datos da la oportunidad de mejorar la información de la que disponemos.

Esta etiqueta resulta útil cuando queremos filtrar las oportunidades de un tipo de servicios por ejemplo.

=	CRM	Oportunidades - Clientes Informes - Configuración -	👳 🛭 🚭 Nora Daoud
9	Debates	Etiquetas de iniciativas / Nuevo	
	Calendario	GUARDAR DESCARTAR	
=/	Notas		
6	Contactos	Nombre	
6	CRM		
	Ventas		
0	Sitio web		
2	Beneficiarios		
	Centros		

 $CRM \rightarrow Configuración \rightarrow Etiquetas de iniciativas \rightarrow Crear o Importar$ 

Página 4

## 2.3 Tipo de actividad

Para gestionar las oportunidades, podemos asignarles actividades, configuradas previamente.



■ CRM	Oportunidade	es – Clientes Informes –	Configuración 👻			0 🧙	😡 Nora Daoud
🗩 Debates	Tipo	os de actividad / Nue	vo				
📆 Calendario	GUA	ARDAR DESCARTAR					
Notas							
Contactos		Nombre					
CRM							
🗾 Ventas		0.1			0.100100000		
😢 Sitio web		Resumen	Otro	÷	actividades	*	
Seneficiari	os	Nº de días	0		recomendadas		
Centros			-				
Dian de int	erven						
Facturació	n						
SE Nómina							

## 2.4 Motivo de pérdida

En el caso de que se pierde oportunidades, se puede controlar las razones por las que se perdieron.

Hay que configurar los motivos de perdida antes.

#### CRM→ Configuración → Motivos de pérdida → Crear

Cuando abrimos la ficha de una oportunidad, aparece la opción de marcar como Perdido.

	CRM	Oportunidad	es 🗸 Clientes Informes 🗸	Configuración 🗸					🕘 👳 🔜 Nora Daoud
9	Debates	Орс	rtunidades / PRUEBA						
	Calendario	EDI	TAR CREAR		Adjunto(s) -	Acción -			1/30 < >
=/	Notas	NU	EVO PRESUPUESTO MARCAR	GANADO				NUEVA OPORTUNIDAD	PREPARACIÓN DE LA OFERTA
6	Contactos	MA	RCAR PERDIDO	ENVIO DE LA OF	ERTA PLANIFICACIÓN	EJECUCCIÓN	EVALUACIÓN Y FACTURACIÓN	FALLIDOS FINALIZADOS	EVALUADOS ARCHIVADO
9	CRM								
	Ventas		PRUEBA					Reunion	Presupuesto(s)
0	Sitio web		0.00 € a10	%					
*	Beneficiarios		0,00 0 4 10						
Æ	Centros		Cliente Correo electrónico			Cierre pr	revisto		
8	Plan de interven.		Teléfono						
E.	Facturación		Comercial Canal de ventas	Nora Daoud		Prioridad	4 ☆☆☆		
S	Nómina		ound of fentus	Lutopa		Eliquela	•		
*	Proyecto		Notas internas	nformación de contacto					
0	Partes de horas								
1	Marketing por e								
47	Eventos								
	Empleados								

Aparece el listado de los motivos de pérdida, configurados previamente.

# 3. Crear una oportunidad

## 3.1 Presentación de una oportunidad

E CRM of	portunidades 🚽 Cliente	s Informes <del>-</del> Configurad	sión 🗸						0		ra Daoud
Debates	Oportunidade	Crear una oportunida	ad				×				Q
Calendario	CREAR IMPOR									 <u>a</u> 6	
≥ Notas	n y facturación	Título de oportunidad	1					archivado		+	+
Contactos		Cliente		*							Añ
CRM	Equipos (Idema-	Prioridad	0,00								adir n
Mentas Ventas	editerrarieoj										ueva
Sitio web	0										
Beneficiarios											
Centros											
Plan de interven											
Facturación		CREAR CREAR Y EDIT	AR DESCARTAR								
Nómina			_								
Froyecto				Web Alternat	ivas Jurídicas						

 $CRM \rightarrow Oportunidades \rightarrow Crear$ 

Aparecen 4 campos básicos a rellenar : el título de la oportunidad, el cliente, el ingreso estimado y el nivel de prioridad de la oportunidad.

El cliente tiene que estar registrado en el módulo de CONTACTOS. Si no lo es, se puede crear su ficha desde allí : *Cliente*  $\rightarrow$  *Crear y editar* 

===	CRM º	)portunidades 🗕 Cliente	s Informes <del>-</del> Configuraci	ón <del>-</del>			_	6		-	Nora D	aoud
۶	Debates	Oportunidade	Crear una oportunida	d			×					Q
	Calendario	CREAR IMPOR	Título de		archivac		=	Let.	<b>m</b>			
6	Contactos		Cliente		archivad	10		0		+ Ar		
S		Equipos (Idema-	Ingreso estimado Prioridad	(AAPS) Asociación de Ami Abogados en Red								
2	Ventas			(ACASA) Asociación para la A.C.C.S. CÓRDOBA SOLIDA	a coordinación de la Asistencia Sociosanitaria An RIA	ıdaluza						
Q	Sitio web			ACES-Andalucía								
1	Beneficiarios			ACES-Andalucia, Ratael Mo ACOJER	reno							
<b>A</b>	Centros			Buscar más								
8				Crear y curtar								
E			CREAR CREAR Y EDITA	R DESCARTAR								
S	Nómina			_								
ń	Proyecto				Web Alternativas Jurídicas 1.572,14 €, S012 Alternativas							
0	Partes de horas				Jurídicas ★★☆②  李							
4	<ol> <li>Marketing por e</li> </ol>											

Para añadir mas informaciones a la oportunidad :

Crear una oportunidad → Crear y editar

CRM Oportunid	ades - Clientes Informes - Configurad	ión <del>-</del>				0 👳 4
Debates	portunidades / Unnamed					1
Calendario	UARDAR DESCARTAR 3					1/
Notas	NUEVO PRESUPUESTO MARCAR GANADO				NUEVA OPORTUNII	DAD PREPARACIÓN DE L
Contactos	MARCAR PERDIDO	ENVIO DE LA OFERTA PLANIFICACIÓN	N EJECUCCIÓN EVALUAC	IÓN Y FACTURACIÓN	FALLIDOS FINALIZAD	OS EVALUADOS AR
CRM						
Ventas	Oportunidad				0 Reunion	Presupuesto(s)
Sitio web						
Beneficiarios	Ingreso estimado	Probabilidad				
Centros	0,00	€ a 10		%		
Plan de interven						
Facturación	Cliente		Cierre previsto			<u> </u>
Nómina						
Proyecto						
Partes de horas	Comercial Nora Da	oud	<ul> <li>Prioridad</li> </ul>	444		
Marketing por e	Canal de ventas		♦ Etiquetas			
Eventos						
Empleados	Notas internas Información	de contacto				
Reclutamiento						
						1,

**1.** Aparece las diferentes etapas y en azul la etapa en la cual se encuentra la oportunidad. Se puede desplazar la oportunidad desde allí.

2. Aparece unos campos a rellenar mas avanzados.

**3**. Nuevo presupuesto : Está vinculado al módulo Venta. Es para convertir la oportunidad en un presupuesto.

Marcar ganado : Registrar la oportunidad como ganada. Nos permite filtrar y tener un listado de todas las oportunidades ganadas.

Marcar perdido : Registrar la oportunidad como pérdida. Se archiva y nos permite filtrar y tener un listado de todas las oportunidades perdidas.

**4**. El acceso a los otros módulos. Desde la oportunidad, se puede programar una reunión con el cliente (Reunión) o crear un presupuesto de venta (presupuestos).

## 3.2. Los filtros y la búsqueda de oportunidades

Desde el panel de control de las oportunidades, se puede filtrar o buscar según varios criterios.

	CRM	Oport	tunidades <del>-</del> Clientes Inforr	nes 🗸 Configi	uración 🗸						0 😞	😡 Nora Daoud	
9	Debates		Oportunidades				Buscar					୍ର	
	Calendario		CREAR IMPORTAR				▼ Filtros -	≡Agrupar	r→ ★ Favoritos → III III III III III III III III III				
*	Notas		Nueva Oportunidad	+	Preparación de la oferta	+	Envio de la oferta	+	Planificación	+	Ejecucción	1	
4	Contactos			0€		0€		400€		0		_	
9	CRM		PRUEBA	100	Prueba 3	_	Prueba 2						
	Ventas		Ruoba 4	100	~~~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~~ ~	Ŧ	습습 이						
0	Sitio web		습습습 ②	-									
*	Beneficiarios												
<b>A</b>	Centros												
<b>※</b>	Plan de interven												

**Filtros** : Permite de filtrar por una serie de criterios por defecto (actividades a realizar, perdidas, ganadas etc.)

#### Añadir filtros personalizados > elegir el campo que determinara la búsqueda.

Permite hacer una búsqueda más avanzada, por criterios más específicos (importe, cliente, etiquetas etc.)

4. **Agrupar por** : Permite agrupar las oportunidades por unos campos específicos. Una vez elegido el campo, le damos a Aplicar y se guarda. Permite registrar y acceder mas rapido a una búsqueda.

#### 4. Importar una oportunidad

Para importar las oportunidades en el sistema, se rellena la plantilla "crm.lead.csv" con nuestros datos.

#### $CRM \rightarrow Importar \rightarrow Cargar fichero$

Una vez el fichero cargado, se puede relacionar los campos con las columnas del fichero.

	CRM	Oportunidades - Clientes Informes - Configuración - 0											
9	Debates	Oportunidades / Importar un Archivo											
	Calendario	PROBAR IMPORTACIÓN IMPORTAR CANCELAR											
•	Notas												
4	Contactos	Avel para importar. Ayuda											
	CRM	CARGAR FICHERO											
2	Ventas												
۲	Sitio web	Iportar In de la seluma — Master las semas de la selación (suprando)											
*	Beneficiarios												
m	Centros	name partner_id/id email_from country_id/id stage_id/id planned_revenue probab	pility										
8	Plan de interven	Oportunidad x v Cliente / ID externo x v Correo electrónico x v País / ID externo x v Etapa / ID externo x v Ingreso estimado x v Proba	abilidad ×										

5. Pasar de una oportunidad a un presupuesto

Como lo hemos visto anteriormente, una oportunidad puede convertirse en un presupuesto y así estar registrado en el Modulo de Venta.

	CRM	Oporti	unidades 🚽	Clientes Informes	🔹 Configuración 🗸								0 .	y 😡 No	ra Daoud
9	Debates		Oportu	nidades / PRUE	BA										
	Calendario	н.	EDITAR CREAR				Adjunto(s) - Acción -							1/28	< >
=/	Notas		NUEVO PRESUPUESTO MARCAR GANADO						NUEVA OPORTUNIDAD PREPARACIÓN DE LA OFERT						
6	Contactos	н.	MARCAR	R PERDIDO		ENVIO DE LA OFERTA	PLANIFICACIÓN	EJECUCCIÓN	EVALUACIÓN	I Y FACTURACIÓN	FALLIDOS	FINALIZADOS	EVALUADOS	ARCHIV	ADO
9	CRM	н.													- 1
	Ventas	н.		PRUEBA							Ê	0 Reunion	Presupuesto	s)	- 1
۲	Sitio web	н.		0.00€a1	0%									-	- 1
*	Beneficiarios														- 1
<b>A</b>	Centros	н.		Cliente Correo electrónic	D			Cierre p	revisto						- 1
8	Plan de interven.	·   -		Teléfono											- 1
₽°	Facturación	н.		Comercial Canal de ventas	Nora Daoud			Priorida	d	습습습					- 1
S	Nómina							Liquit	-						
ġ.	Proyecto			Notas internas	Información de co	ntacto									
0	Partes de horas														
	Marketing por e														
47	Eventos														

Desde la ficha de la oportunidad, se puede ir a Presupuestos.

Se puede acceder directamente a los presupuestos creados :

III CRM	Oportunidades 🗕 Clientes Inform	ies 🗸 Config	uración 👻						0	2	🌏 Nora I	Daoud
🗩 Debates	Oportunidades x Buscar											Q
📆 Calendario	PresupuestosTAR		▼ Filtros → ≡Agrupar Por → ★ Favoritos →								al 🗎	⊞
► Notas	Nueva Oportunidad	+	Preparación de la oferta	+	Envio de la ofe	erta +	Planificación	+	Ejecucción			
Contactos		0€		0€		400€		0				
CRM	PRUEBA		Prueba 3		Prueba 2							
🛃 Ventas	습습습 ②		습습습 ②	nije:	400,00€ ☆☆☆ ②	25						- 11
😢 Sitio web	Prueba 4											
Reneficiarios		T.										
Centros												

 $CRM \rightarrow Oportunidades \rightarrow Presupuestos$