

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)

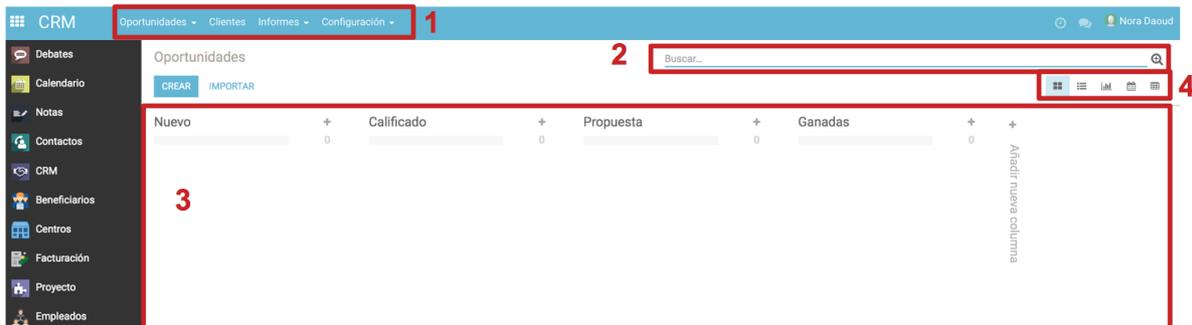
Vinculado a otros módulos : Contactos y Venta

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



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.

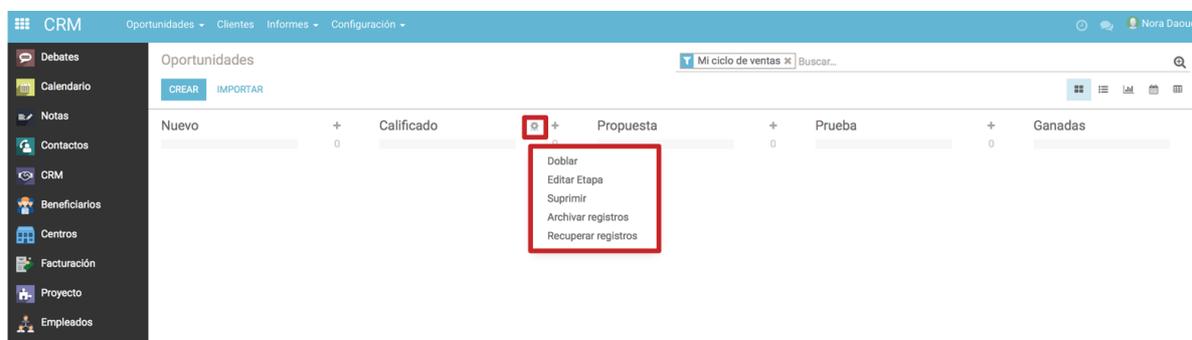
Por defecto, aparecen 4 columnas (Nuevo, Calificado, Propuesta, Ganadas), pero podemos crear nuevas columnas si queremos detallar las etapas necesarias para el seguimiento de una oportunidad.

Manual de uso - Módulo CRM



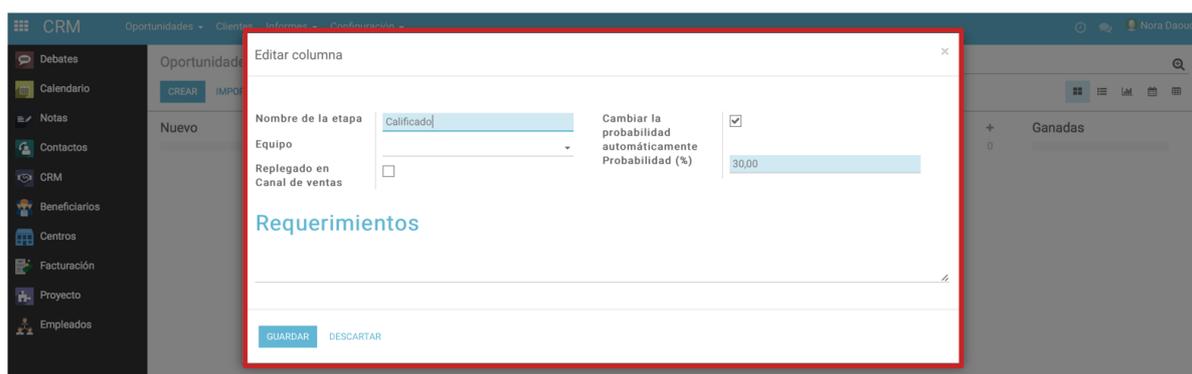
Se puede ordenar las columnas pulsando en el título de una etapa y desplazándola donde queremos.

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.



Doblar : si queremos repetir la etapa.

Editar columna : Nos permite cambiar algunos parámetros.



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.

Crear: Equipo
✕

Canal de ventas

Nombre del equipo de vent

- Activo

Presupuestos

Oportunidades

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 → Configuración → Etiquetas de iniciativas → Crear o Importar

2.3 Tipo de actividad

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

CRM → Configuración → Tipos de actividad → Crear



The screenshot shows the 'Tipos de actividad' configuration form in the CRM system. The form is titled 'Tipos de actividad / Nuevo' and includes a 'GUARDAR' button and a 'DESCARTAR' button. The form fields are:

- Nombre:** A text input field with a light blue background.
- Categoría:** A dropdown menu with 'Otro' selected.
- Resumen:** A text input field.
- Nº de días:** A text input field with the value '0'.
- Siguientes actividades recomendadas:** A dropdown menu.

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 pérdida antes.

CRM → Configuración → Motivos de pérdida → Crear

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

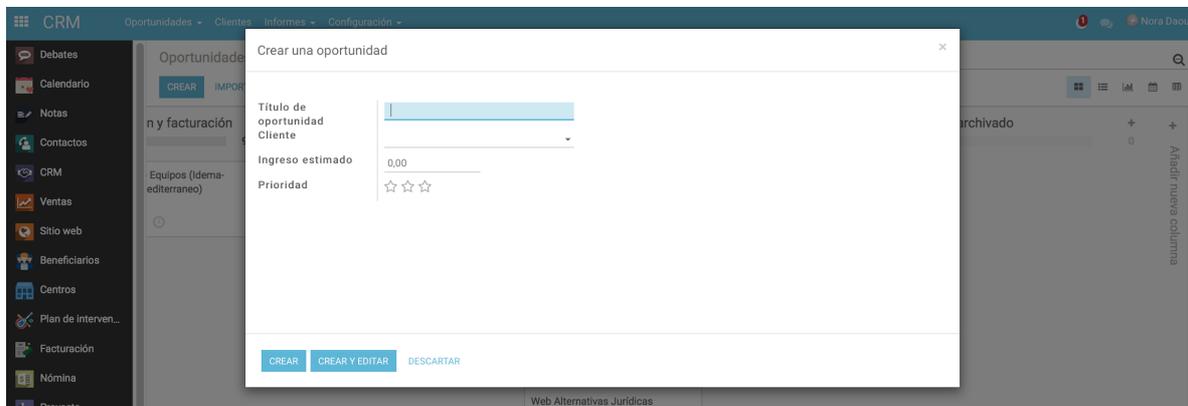
Manual de uso - Módulo CRM

The screenshot displays the CRM interface for an opportunity named 'PRUEBA'. The top navigation bar includes 'Oportunidades', 'Clientes', 'Informes', and 'Configuración'. The sidebar on the left lists various modules like 'Debate', 'Calendario', 'Notas', 'Contactos', 'CRM', 'Ventas', 'Sitio web', 'Beneficiarios', 'Centros', 'Plan de interven...', 'Facturación', 'Nómina', 'Proyecto', 'Partes de horas', 'Marketing por e...', 'Eventos', and 'Empleados'. The main content area shows the opportunity details for 'PRUEBA' with a value of '0,00 € a 10 %'. A progress bar at the top indicates the current stage is 'MARCAR PERDIDO', which is highlighted in red. Other stages include 'NUEVO PRESUPUESTO', 'MARCAR GANADO', 'ENVIO DE LA OFERTA', 'PLANIFICACIÓN', 'EJECUCIÓN', 'EVALUACIÓN Y FACTURACIÓN', 'FALLIDOS', 'FINALIZADOS', 'EVALUADOS', and 'ARCHIVADO'. The opportunity details include 'Cliente: Correo electrónico', 'Teléfono', 'Cierre previsto', 'Prioridad', and 'Etiquetas'. There are also icons for 'Reunion' and 'Presupuesto(s)'. At the bottom, there are tabs for 'Notas internas' and 'Información de contacto'.

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

3. Crear una oportunidad

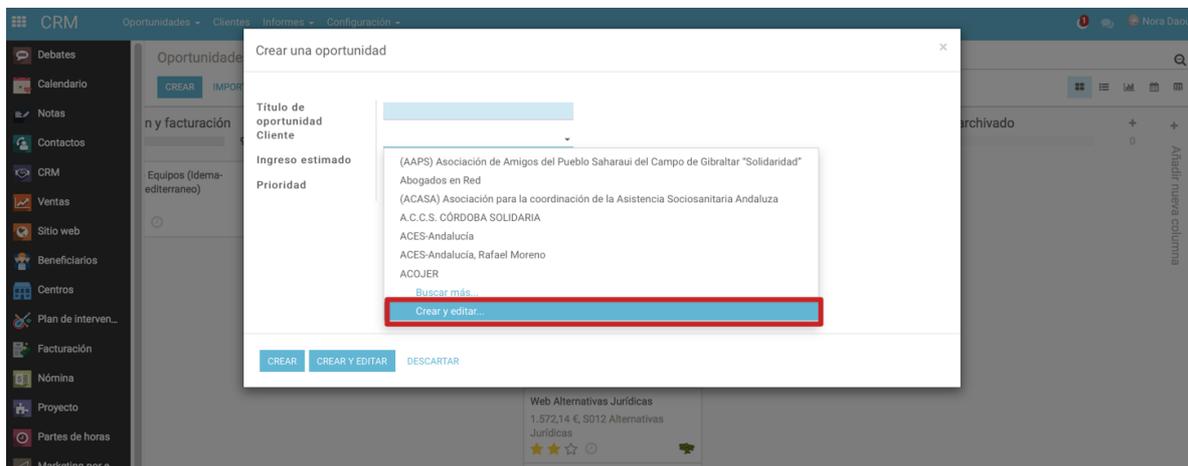
3.1 Presentación de una oportunidad



CRM → Oportunidades → Crear

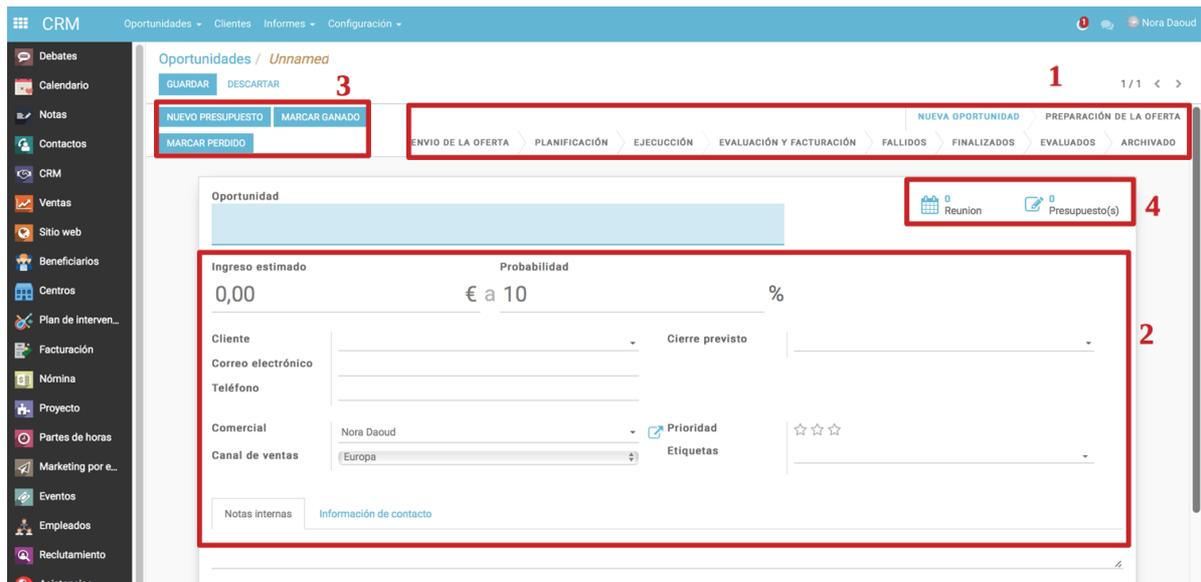
Aparecen 4 campos básicos a rellenar : el título de la oportunidad, el cliente, el ingreso estimado y el nivel de prioridad de la oportunidad.

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



Para añadir mas informaciones a la oportunidad :

Crear una oportunidad → Crear y editar



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.

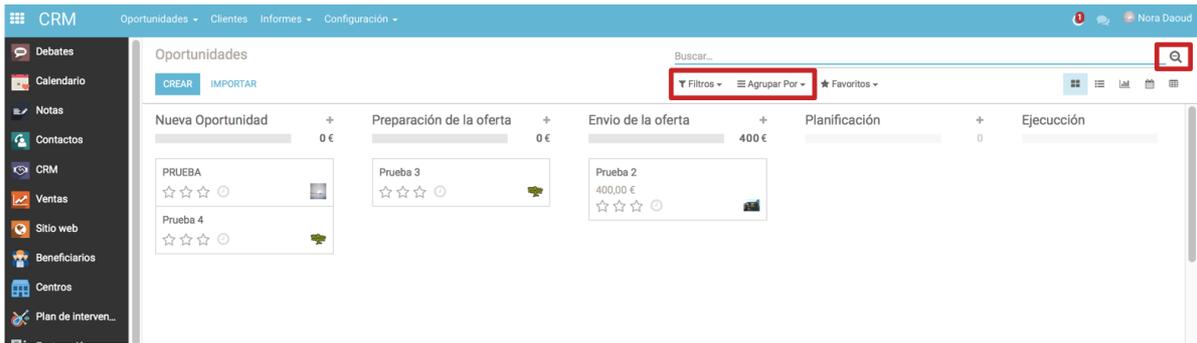
Marcar ganado : Registrar la oportunidad como ganada. Nos permite filtrar y tener un listado de todas las oportunidades ganadas.

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.



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.)

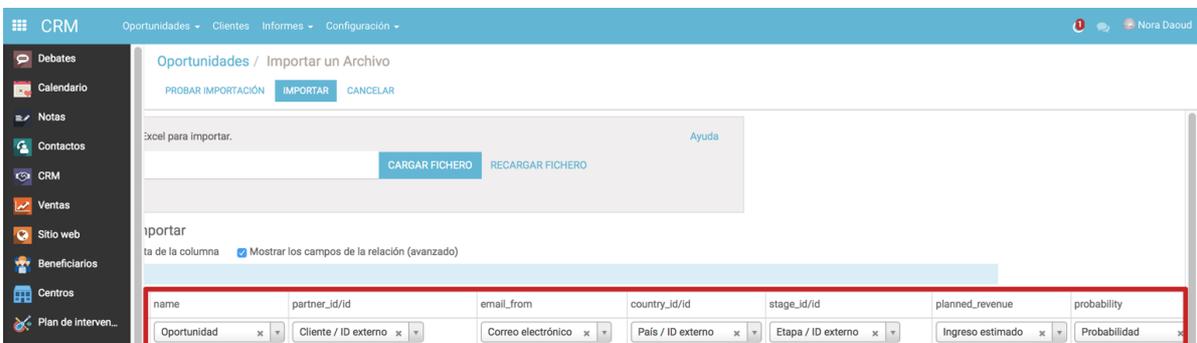
4. **Agrupar por** : Permite agrupar las oportunidades por unos campos específicos. Una vez elegido el campo, le damos a Aplicar y se guarda. Permite registrar y acceder mas rapido a una búsqueda.

4. Importar una oportunidad

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

CRM → Importar → Cargar fichero

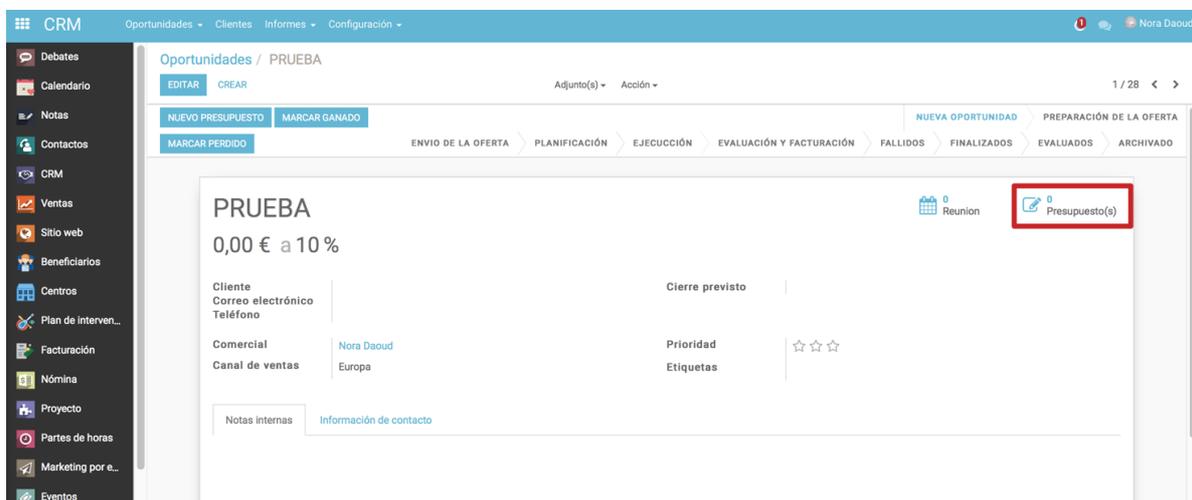
Una vez el fichero cargado, se puede relacionar los campos con las columnas del fichero.



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.

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



Se puede acceder directamente a los presupuestos creados :

CRM → Oportunidades → Presupuestos

