



Telefónica

TRAMITACIÓN
SEGUROS DE HOGAR:

GESTIÓN EN CRM

1

Acceso CRM

Telefónica Seguros

CLIENTES BÚSQEDAS Y LISTADOS ADMINISTRADOR FICHEROS NUEVO PRESUPUESTO **ACCESO CRM**

BÚSQEDA CLIENTES

Tipo de documento NIF/NIE/CIF

NIF N° póliza Nombre completo Nombre

BUSCAR LIMPIAR

RESULTADO DE LA BÚSQEDA

Accede a través del Portal del Gestor, pestaña "Acceso CRM"

2

Búsqueda mail confirmación

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Relacionar los emails seleccionados con un caso Asignar los emails seleccionados a un usuario

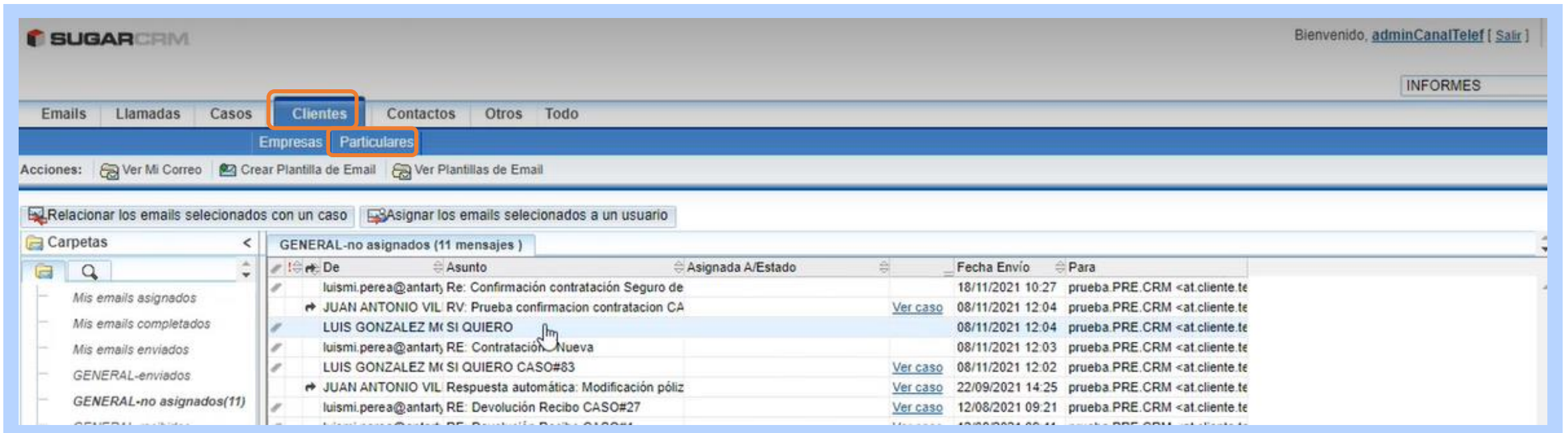
Carpetas

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
luismi.perea@antart	Re: Confirmación contratación Seguro de		18/11/2021 10:27	prueba PRE.CRM <at cliente te
JUAN ANTONIO VIL RV	Prueba confirmación contratación CA	Ver caso	08/11/2021 12:04	prueba PRE.CRM <at cliente te
LUIS GONZALEZ MI SI QUIERO CASO#87		Ver caso	08/11/2021 12:04	prueba PRE.CRM <at cliente te
luismi.perea@antart	RE: Contratación - Nueva		08/11/2021 12:03	prueba PRE.CRM <at cliente te
LUIS GONZALEZ MI SI QUIERO CASO#83		Ver caso	08/11/2021 12:02	prueba PRE.CRM <at cliente te
JUAN ANTONIO VIL	Respuesta automática: Modificación póliz		22/09/2021 14:25	prueba PRE.CRM <at cliente te
luismi.perea@antart	RE: Devolución Recibo CASO#27	Ver caso	12/08/2021 09:21	prueba PRE.CRM <at cliente te
luismi.perea@antart	RE: Devolución Recibo CASO#1	Ver caso	12/08/2021 09:11	prueba PRE.CRM <at cliente te
JUAN ANTONIO VIL	Cliente - reclamacion deuda CASO#27	Ver caso	06/08/2021 11:13	at cliente.telefonica@antartyc
prueba PRE.CRM <2	RE: Prueba caso1 CASO#13	Ver caso	08/07/2021 09:45	MARTA RUIZ MARTIN <marta
luismi.perea@antart	Prueba de correo CASO#84	Ver caso	01/07/2021 13:33	at cliente.telefonica@antartyc

Ve a la pestaña de Emails y busca el correo del cliente. Cuando lo localices, y no veas caso a continuación, deberás crear uno

3

Creación del caso



The screenshot shows the SUGARCRM web interface. At the top, the SUGARCRM logo is on the left, and the user 'adminCanalTelef' is logged in on the right. Below the header, there is a navigation bar with tabs: 'Emails', 'Llamadas', 'Casos', 'Clientes', 'Contactos', 'Otros', and 'Todo'. The 'Clientes' tab is selected and highlighted with an orange box. Below this, there are sub-tabs for 'Empresas' and 'Particulares', with 'Particulares' also highlighted with an orange box. A toolbar below the tabs contains actions like 'Ver Mi Correo', 'Crear Plantilla de Email', and 'Ver Plantillas de Email'. Below the toolbar, there are two buttons: 'Relacionar los emails seleccionados con un caso' and 'Asignar los emails seleccionados a un usuario'. The main content area shows a list of emails under the heading 'GENERAL-no asignados (11 mensajes)'. The list has columns for 'De', 'Asunto', 'Asignada A/Estado', 'Fecha Envío', and 'Para'. One email is selected, and a mouse cursor is pointing at it. The email details are as follows:

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
luismi.perea@antartv	Re: Confirmación contratación Seguro de		18/11/2021 10:27	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
JUAN ANTONIO VIL RV	Prueba confirmacion contratacion CA	Ver caso	08/11/2021 12:04	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
LUIS GONZALEZ M SI QUIERO			08/11/2021 12:04	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
luismi.perea@antartv	RE: Contratación Nueva		08/11/2021 12:03	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
LUIS GONZALEZ M SI QUIERO	CASO#83	Ver caso	08/11/2021 12:02	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
JUAN ANTONIO VIL	Respuesta automática: Modificación póliz	Ver caso	22/09/2021 14:25	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te
luismi.perea@antartv	RE: Devolución Recibo CASO#27	Ver caso	12/08/2021 09:21	prueba.PRE.CRM <at.cliente.te

Ve ahora a la pestaña de “clientes” / “particulares”

3

Creación del caso

IMPORTANTE! ↓

Comprueba que introduces correctamente el nombre del cliente (¡Utiliza los 2 campos del apellido para no cargar al cliente equivocado!)

1

2

3

Introduce el nombre del cliente y pulsa en “buscar”.
Cuando aparezca, pulsa sobre su número de identificador

3

Creación del caso

Móvil: Leída LOPD: ☒ Estado Civil: Acepta publicidad: ☐

Relacionado con Particular: Relacionado con Empresa:

Observaciones Relación Con Particular: Observaciones Relación Con Empresa:

Creado en: 18/11/2021 08:20 por proc_sincronizacion Creado Por: proc_sincronizacion

Modificado en: 18/11/2021 11:14 por adminCanalTelef Modificado Por: adminCanalTelef

➤ Dirección

Tipo de Vía:	Calle	Dirección:	Trinidad
Número:	5	Localidad:	GETXO
Provincia:	48	Código Postal:	48993

Todo **Casos** Clientes

Nuevo

Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación
83	Confirmación póliza 60410000012161	resuelto		18/11/2021 09:00
82	confirmación póliza 6466972	resuelto		18/11/2021 08:51

Save Cancel Formulario Completo

Título: * Confirmación póliza 60410000011981

Particular: 710 Empresas:

Asunto: * Nueva póliza

Nivel:

F.Notificación/F.Acuse Recibo:

Asignado a: adminCanalTelef

Método Recepción: Correo electrónico

Número Póliza: 60410000011981

Retener Baja: ☐

Descripción: llegada correo aceptación

Confirma con "save"

Save Cancel Formulario Completo

Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación
83	Confirmación póliza 60410000012161	resuelto		18/11/2021 09:00

Cuando accedas a ficha del cliente, ve a la parte inferior, pestaña "casos", y pincha en "Nuevo"

Ahora, para crear la póliza, rellena los campos:

- ✓ Asunto: *Nueva Póliza*
- ✓ Título: *Confirmación Póliza XXXXXXXX*
- ✓ **Número de Póliza: XXXXXXXXX**
- ✓ Descripción: *Llegada Correo Aceptación*

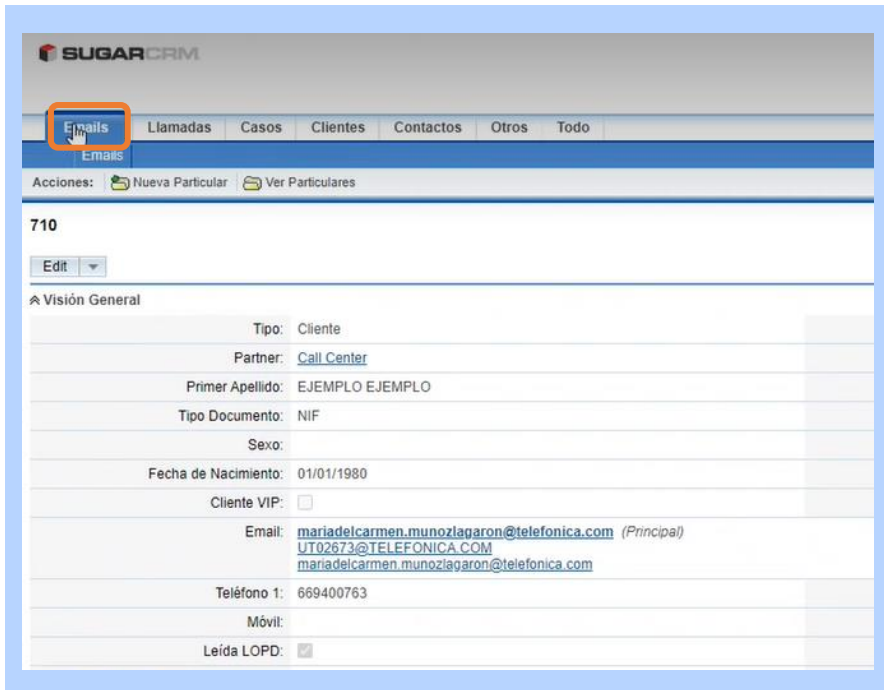
IMPORTANTE! →

Se ha creado el nuevo caso (num 87) →

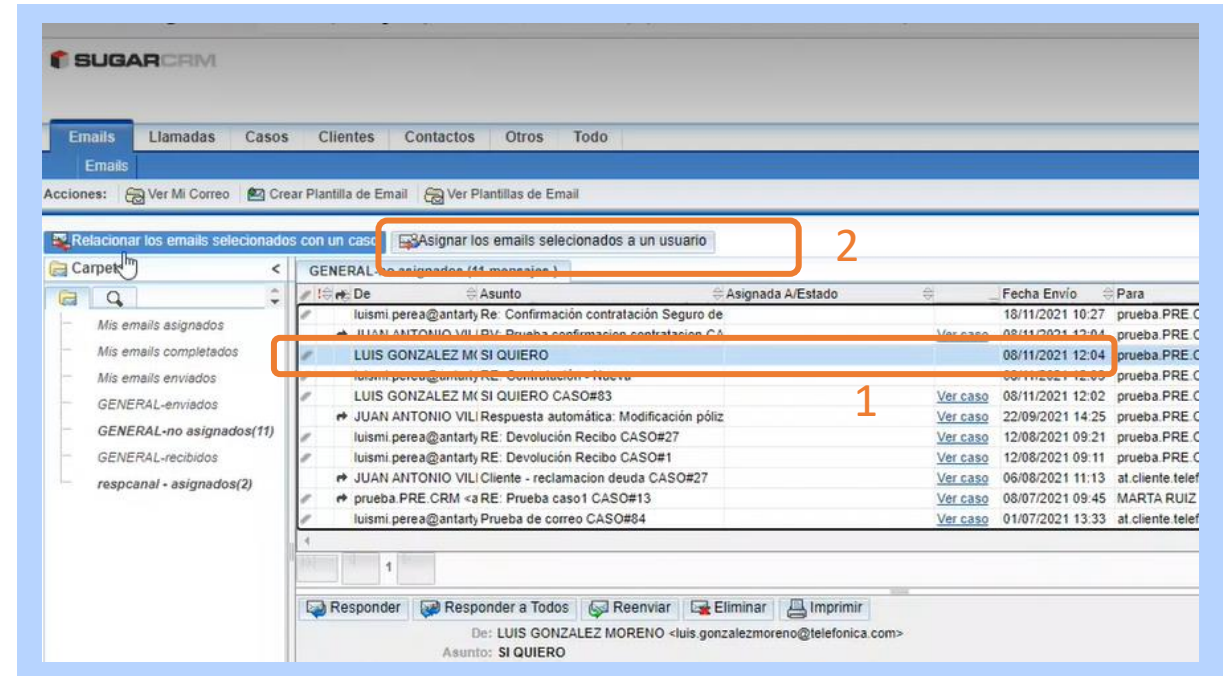
Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado
87	Confirmación póliza 60410000011981	abierto		18/11/2021 11:20	adminCanalTelef
83	Confirmación póliza 60410000012161	resuelto		18/11/2021 09:00	adminCanalTelef
82	confirmación póliza 6466972	resuelto		18/11/2021 08:51	adminCanalTelef

4

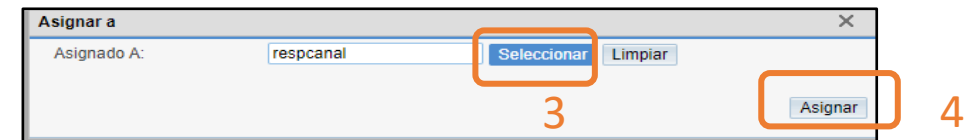
Vincular mail a un usuario



Volvemos a la pestaña “Emails”



Seleccionamos el mail del cliente inicial y a continuación click en “*Asignar los emails seleccionados a un usuario*”



Por defecto sale el usuario logado (en este caso el comercial). Si no pulsar “Seleccionar” y una vez seleccionado pinchar en “Asignar”

5

Asociación del nuevo caso con el cliente

Seleccionamos el mail del cliente inicial y a continuación click en “*Relacionar los emails seleccionados con un caso*”

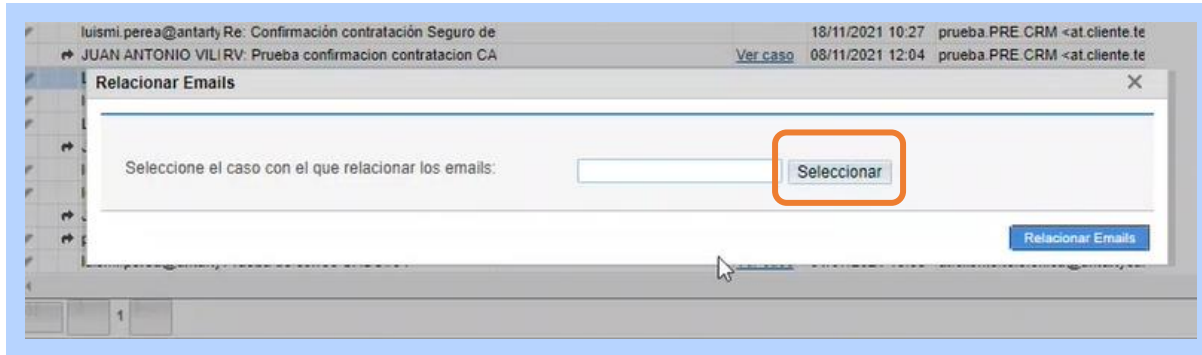
The screenshot shows the SUGARCRM interface with the 'Emails' tab selected. The left sidebar shows a list of email folders, including 'GENERAL-no asignados(11)'. The main area displays a list of emails. An orange box labeled '2' highlights the button 'Relacionar los emails seleccionados con un caso'. Another orange box labeled '1' highlights the email from 'JUAN ANTONIO VILIRV: Prueba confirmacion contratacion CA'.

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
luismi.perea@antarty	Re: Confirmación contratación Seguro de		18/11/2021 10:27	prueba.PRE C
JUAN ANTONIO VILIRV	Prueba confirmacion contratacion CA	Ver caso	08/11/2021 12:04	prueba.PRE C
LUIS GONZALEZ MK SI QUIERO			08/11/2021 12:04	prueba.PRE C
luismi.perea@antarty	RE: Contratación - Nueva		08/11/2021 12:03	prueba.PRE C
LUIS GONZALEZ MK SI QUIERO	CASO#83	Ver caso	08/11/2021 12:02	prueba.PRE C
JUAN ANTONIO VILI	Respuesta automática: Modificación póliz	Ver caso	22/09/2021 14:25	prueba.PRE C
luismi.perea@antarty	RE: Devolución Recibo CASO#27	Ver caso	12/08/2021 09:21	prueba.PRE C
luismi.perea@antarty	RE: Devolución Recibo CASO#1	Ver caso	12/08/2021 09:11	prueba.PRE C
JUAN ANTONIO VILI	Cliente - reclamacion deuda CASO#27	Ver caso	06/08/2021 11:13	at.cliente.telef
prueba.PRE. CRM <a	RE: Prueba caso1 CASO#13	Ver caso	08/07/2021 09:45	MARTA RUIZ
luismi.perea@antarty	Prueba de correo CASO#84	Ver caso	01/07/2021 13:33	at.cliente.telef

At the bottom, the email details are shown: 'De: LUIS GONZALEZ MORENO <luis.gonzalezmoreno@telefonica.com>' and 'Asunto: SI QUIERO'.

5

Asociación del nuevo caso con el cliente



luismi.perea@antartia Re: Confirmación contratación Seguro de
JUAN ANTONIO VILIRV: Prueba confirmacion contratacion CA

18/11/2021 10:27 prueba.PRE CRM <at.cliente.te
08/11/2021 12:04 prueba.PRE CRM <at.cliente.te

Ver caso

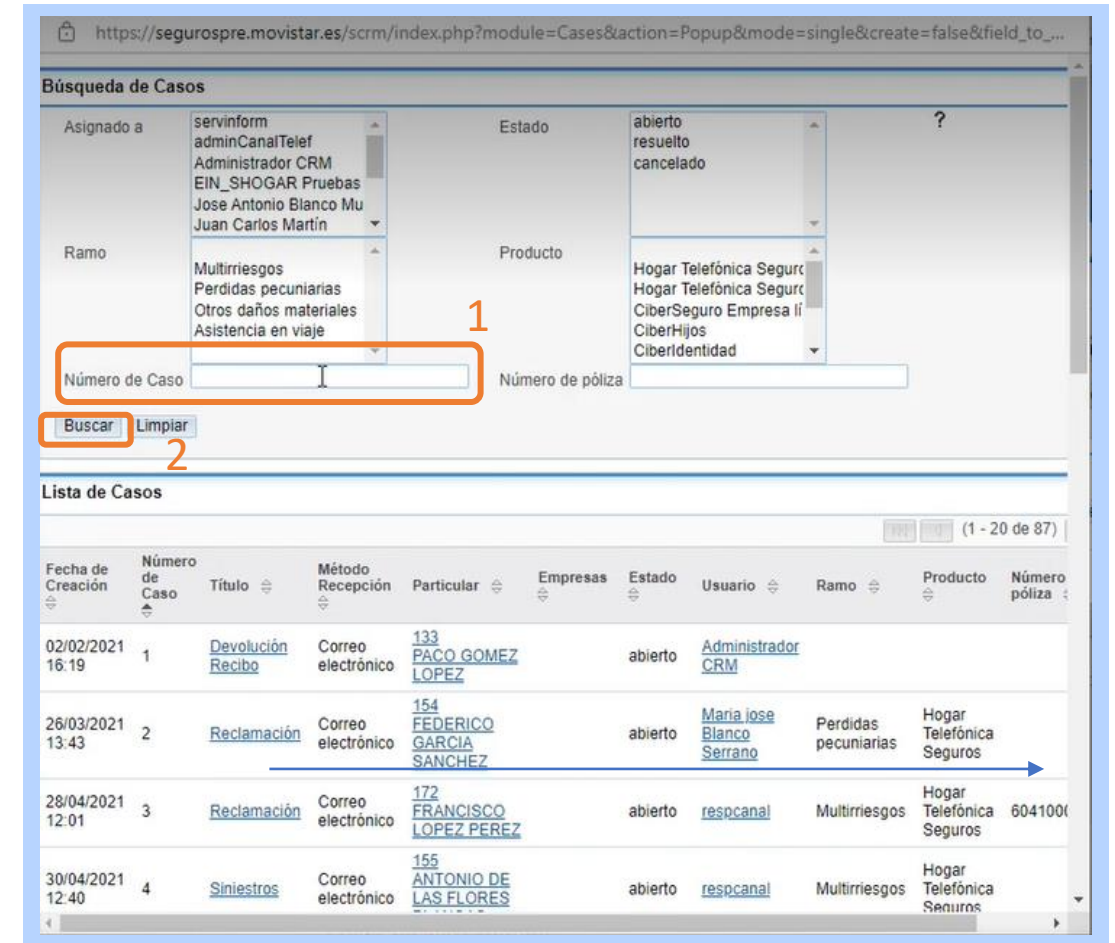
Relacionar Emails

Seleccione el caso con el que relacionar los emails:

Seleccionar

Relacionar Emails

Pulsa en “seleccionar”



https://segurospre.movistar.es/scrm/index.php?module=Cases&action=Popup&mode=single&create=false&field_to_...

Búsqueda de Casos

Asignado a: servinform, adminCanalTelef, Administrador CRM, EIN_SHOGAR Pruebas, Jose Antonio Blanco Mu, Juan Carlos Martín

Estado: abierto, resuelto, cancelado

Ramo: Multirriesgos, Perdidas pecuniarias, Otros daños materiales, Asistencia en viaje

Producto: Hogar Telefónica Seguro, Hogar Telefónica Seguro, CiberSeguro Empresa li, CiberHijos, CiberIdentidad

Número de Caso: Número de póliza:

Buscar **Limpiar**

Lista de Casos

Fecha de Creación	Número de Caso	Título	Método Recepción	Particular	Empresas	Estado	Usuario	Ramo	Producto	Número póliza
02/02/2021 16:19	1	Devolución Recibo	Correo electrónico	133 PACO GOMEZ LOPEZ		abierto	Administrador CRM			
26/03/2021 13:43	2	Reclamación	Correo electrónico	154 FEDERICO GARCIA SANCHEZ		abierto	Maria Jose Blanco Serrano	Perdidas pecuniarias	Hogar Telefónica Seguros	
28/04/2021 12:01	3	Reclamación	Correo electrónico	172 FRANCISCO LOPEZ PEREZ		abierto	resocanal	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros	6041000
30/04/2021 12:40	4	Siniestros	Correo electrónico	155 ANTONIO DE LAS FLORES		abierto	resocanal	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros	

Introduce el número del caso creado (núm 87) y pulsa en “Buscar”

5

Asociación del nuevo caso con el cliente

da de Casos

ado a: servinform, adminCanalTelef, Administrador CRM, EIN_SHOGAR Pruebas, Jose Antonio Blanco Mu, Juan Carlos Martín

Estado: abierto, resuelto, cancelado

Producto: Hogar Telefónica Seguro, Hogar Telefónica Seguro, CiberSeguro Empresa lí, CiberHijos, CiberIdentidad

Número de Caso: 87

Número de póliza:

Limpiar

Número de Caso	Título	Método Recepción	Particular	Empresas	Estado	Usuario	Ramo	Producto	Número de póliza
87	Confirmación poliza 6041000011981	Correo electrónico	710 JUAN EJEMPLO EJEMPLO		abierto	adminCanalTelef	Multirriesgos	Hogar Telefónica Seguros	6041000011981

Pulsa en el caso que aparece

SUGARCRM

Emails, Llamadas, Casos, Clientes, Contactos, Otros, Todo

Acciones: Ver Mi Correo, Crear Plantilla de Email, Ver Plantillas de Email

Relacionar los emails seleccionados con un caso, Asignar los emails seleccionados a un usuario

Carpets: Mis emails asignados, Mis emails completados, Mis emails enviados, GENERAL-enviados, GENERAL-no asignados(11), GENERAL-recibidos, resp canal - asignados(2)

GENERAL-no asignados (11 mensajes)

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
luisml.perea@antartey	Re: Confirmación contratación Seguro de		18/11/2021 10:27	prueba PRE CRM <at cliente te
JUAN ANTONIO VILIRV	Prueba confirmacion contratacion CA	Ver caso	08/11/2021 12:04	prueba PRE CRM <at cliente te

Relacionar Emails

Seleccione el caso con el que relacionar los emails: Confirmación poliza 6041000011981 [Seleccionar](#)

[Relacionar Emails](#)

Responder, Responder a Todos, Reenviar, Eliminar, Imprimir

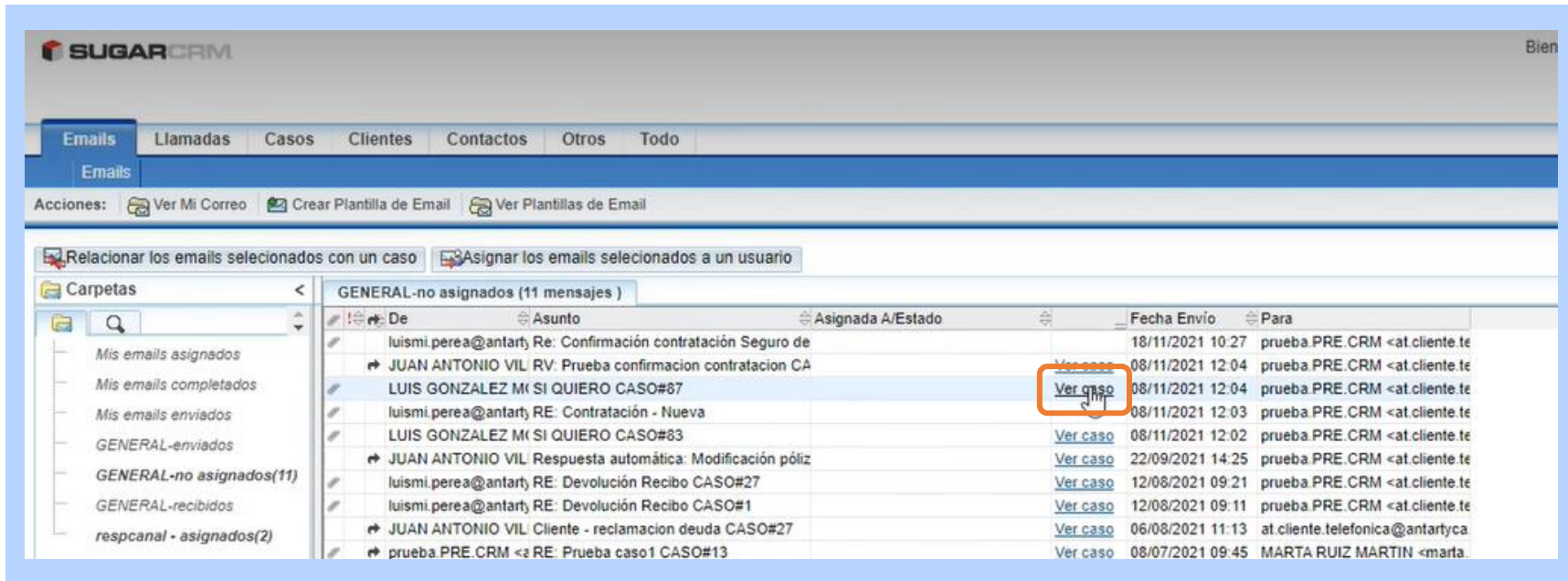
De: LUIS GONZALEZ MORENO <luis.gonzalezmoreno@telefonica.com>

Asunto: SI QUIERO

Pulsa en "Relacionar Emails"

6

Resolución del Nuevo Caso

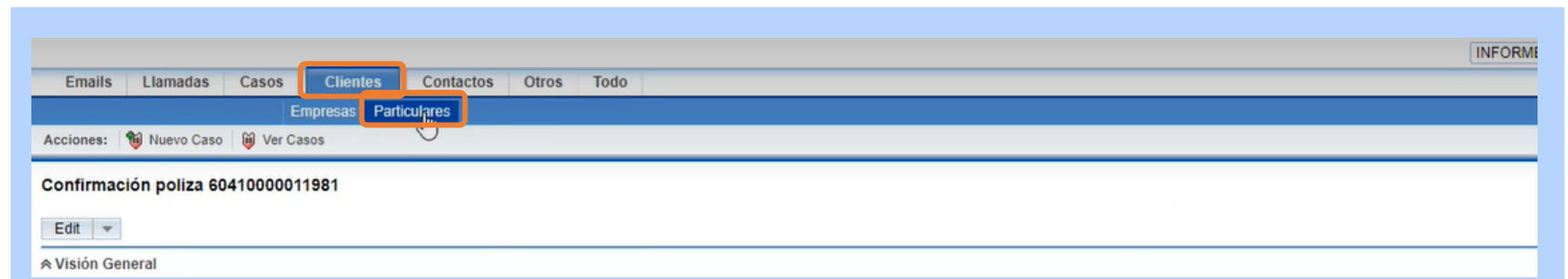


The screenshot shows the SUGARCRM interface with the 'Emails' tab selected. The left sidebar shows a folder tree with 'GENERAL-no asignados(11 mensajes)' selected. The main area displays a list of emails. The email 'LUIS GONZALEZ MI SI QUIERO CASO#87' is highlighted, and a red box around the 'Ver caso' link in the 'Asunto' column indicates the next step.

De	Asunto	Asignada A/Estado	Fecha Envío	Para
luismi.perea@antartyc	Re: Confirmación contratación Seguro de		18/11/2021 10:27	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
JUAN ANTONIO VIL RV:	Prueba confirmación contratación CA		08/11/2021 12:04	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
LUIS GONZALEZ MI SI QUIERO	CASO#87		08/11/2021 12:04	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
luismi.perea@antartyc	RE: Contratación - Nueva		08/11/2021 12:03	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
LUIS GONZALEZ MI SI QUIERO	CASO#83		08/11/2021 12:02	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
JUAN ANTONIO VIL	Respuesta automática: Modificación póliz		22/09/2021 14:25	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
luismi.perea@antartyc	RE: Devolución Recibo CASO#27		12/08/2021 09:21	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
luismi.perea@antartyc	RE: Devolución Recibo CASO#1		12/08/2021 09:11	prueba PRE.CRM <at.cliente.te
JUAN ANTONIO VIL	Cliente - reclamacion deuda CASO#27		06/08/2021 11:13	at.cliente.telefonica@antartyc
prueba PRE.CRM <a	RE: Prueba caso1 CASO#13		08/07/2021 09:45	MARTA RUIZ MARTIN <marta.

En la bandeja de correos ya aparece un caso asociado al mail del cliente

Volvemos ahora a la pestaña "Clientes" / "Particulares"



The screenshot shows the SUGARCRM interface with the 'Clientes' tab selected. The 'Particulares' sub-tab is also selected. The main area displays the 'Confirmación poliza 60410000011981' and an 'Edit' button.

Emails	Llamadas	Casos	Clientes	Contactos	Otros	Todo
Empresas Particulares						

Acciones: Nuevo Caso Ver Casos

Confirmación poliza 60410000011981

Edit

Visión General

6

Resolución del Nuevo Caso

Emails Llamadas Casos Clientes Contactos Otros Todo

Acciones: Nueva Particular Ver Particulares

Buscar Particulares

1

Identificador Nombre Primer Apellido ?

Segundo Apellido

Nacionalidad

Tipo Documento

Estado Civil

Tipo

Subtipo

Teléfono

Email

Sexo

Provincia

Localidad

Código Postal

Cliente VIP

Partner

LOPD

Fecha de Nacimiento

Asignado a

Clasificación Cliente

Creado en

Creado Por

Modificado en

Modificado Por

2

Opciones de Diseño

Guardar búsqueda como: Save

Modificar búsqueda actual: Actualizar Eliminar

3

Buscar Búsqueda Básica | Búsquedas Guardadas --Ninguno--

	Creado en	Identificador	Documento	Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido	Partner	Teléfono 1	Teléfono 2	Móvil	Email
<input type="checkbox"/>	18/11/2021 08:20	710	12345698B	JUAN	EJEMPLO	EJEMPLO	Call Center	669400763			mariaadelcarmen.munozlagaron@telefonica.com

Volvemos a cargar el cliente a través de su nombre, vamos a “buscar” y pulsamos en el identificador

6

Resolución del Nuevo Caso

Todo

Casos

Cientes

Casos

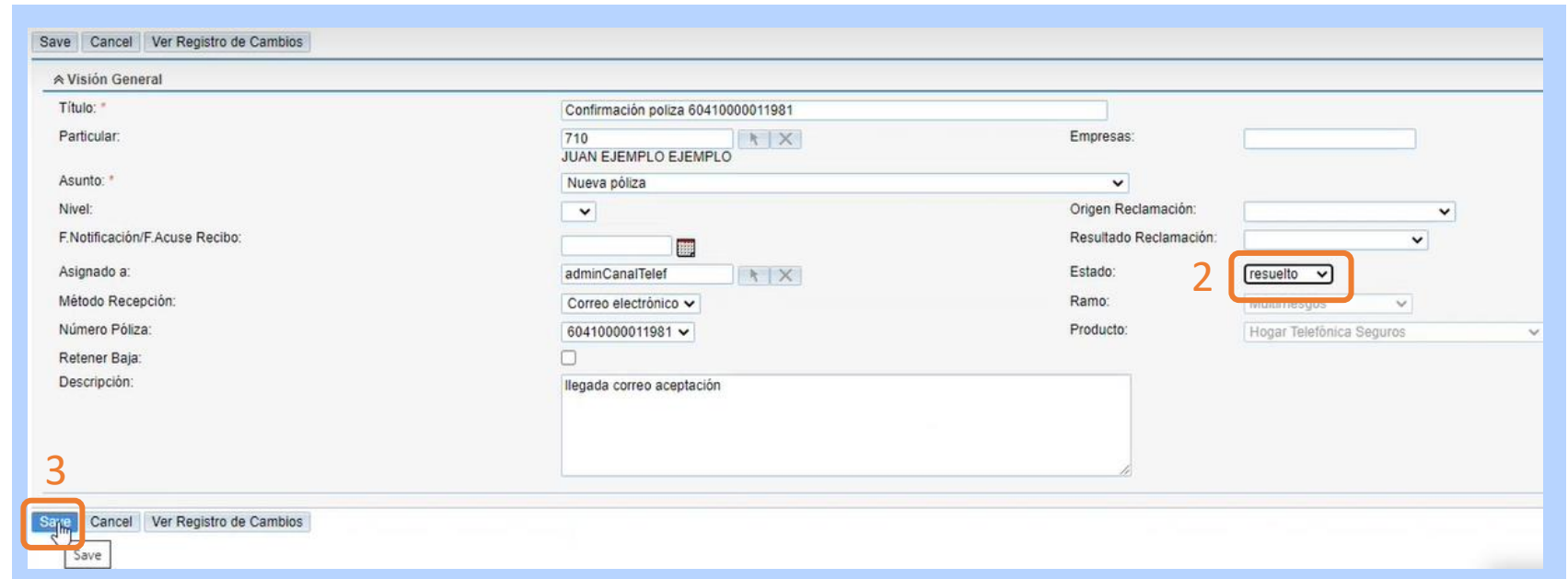
Nuevo

(1 - 3 de 3)

Número de Caso	Título	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado	
87	Confirmación poliza 60410000011981	abierto		18/11/2021 11:20	adminCanalTelef	<div>edit</div>
83	Confirmación poliza 60410000012161	resuelto		18/11/2021 09:00	adminCanalTelef	<div>edit</div>
82	confirmación poliza 6466972	resuelto		18/11/2021 08:51	adminCanalTelef	<div>edit</div>

Ahora, en la pestaña "casos", localizamos el que acabamos de abrir, y pulsamos en "edit"

Modifica el estado del caso a "resuelto" y pulsa en "Save"



Save Cancel Ver Registro de Cambios

Visión General

Título: * Confirmación póliza 60410000011981

Particular: 710 JUAN EJEMPLO EJEMPLO

Asunto: * Nueva póliza

Nivel: *

F.Notificación/F.Acuse Recibo: *

Asignado a: adminCanalTelef

Método Recepción: Correo electrónico

Número Póliza: 60410000011981

Retener Baja: *

Descripción: Llegada correo aceptación

Empresas: *

Origen Reclamación: *

Resultado Reclamación: *

Estado: resuelto

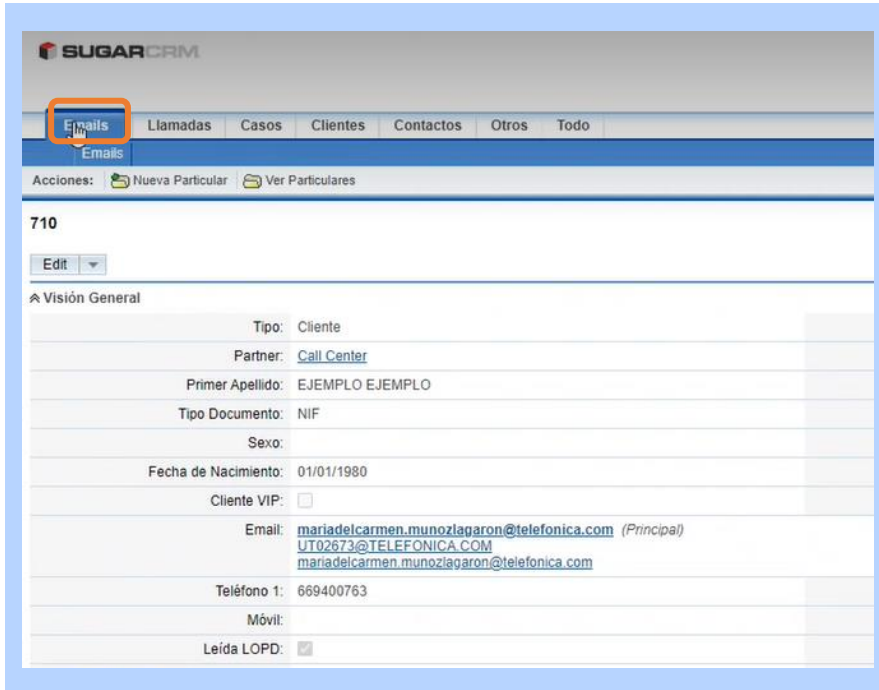
Ramo: Hogar Telefónica Seguros

Producto: Hogar Telefónica Seguros

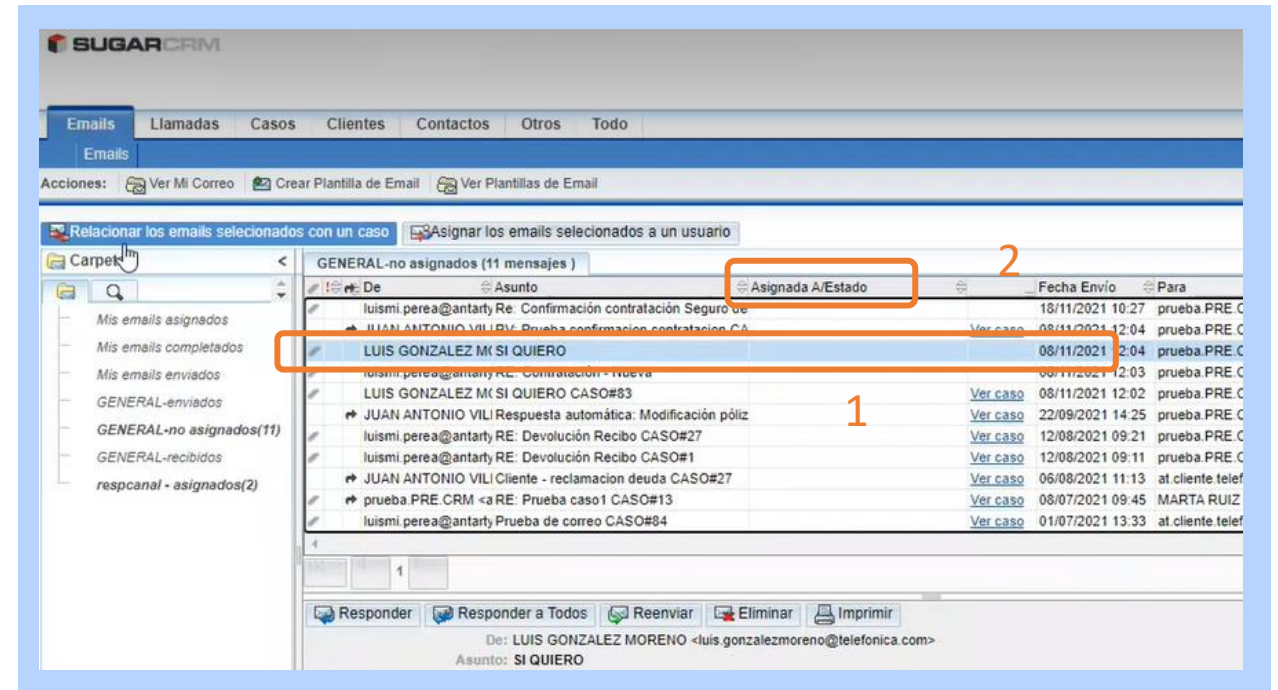
Save Cancel Ver Registro de Cambios

7

Marcar email como finalizado



Una vez resuelto el caso, volvemos a la pestaña "Emails"



Seleccionamos el mail del cliente inicial y a continuación en "Asignada A/Estado" y "Marcar como finalizada"

