

# **PRÁCTICA 9**

# **UNIDAD 2**

**SISTEMAS DE GESTIÓN  
EMPRESARIAL**


Alejandro Sánchez Gil  
2ºDAM CURSO 2024/2025



**Castilla-La Mancha**

**ÍNDICE**

INVESTIGACIÓN CRM..... 2

Actividad 9. Gestión CRM	
 <div> <b>UNIDAD DE TRABAJO 2.</b>  <b>INSTALACIÓN Y CONFIGURACIÓN DE ERP</b> </div>	
<b>MÓDULO:</b> SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL	<b>GRUPO:</b> DAM2
<b>FECHA:</b> 06/11/2024	

ALUMNO/A (Nombre y Apellidos): Alejandro Sánchez Gil

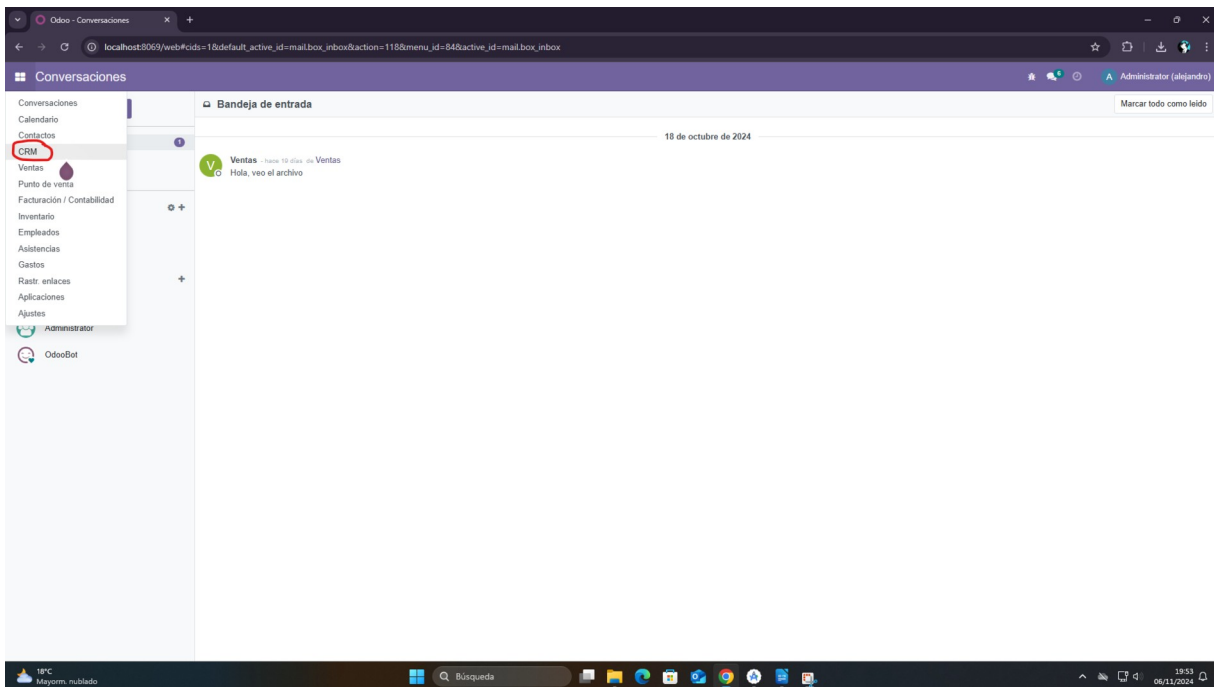
**INVESTIGACIÓN MÓDULO CRM.**

Instala e Investiga el CRM. Realiza 3 operaciones que consideres interesantes.

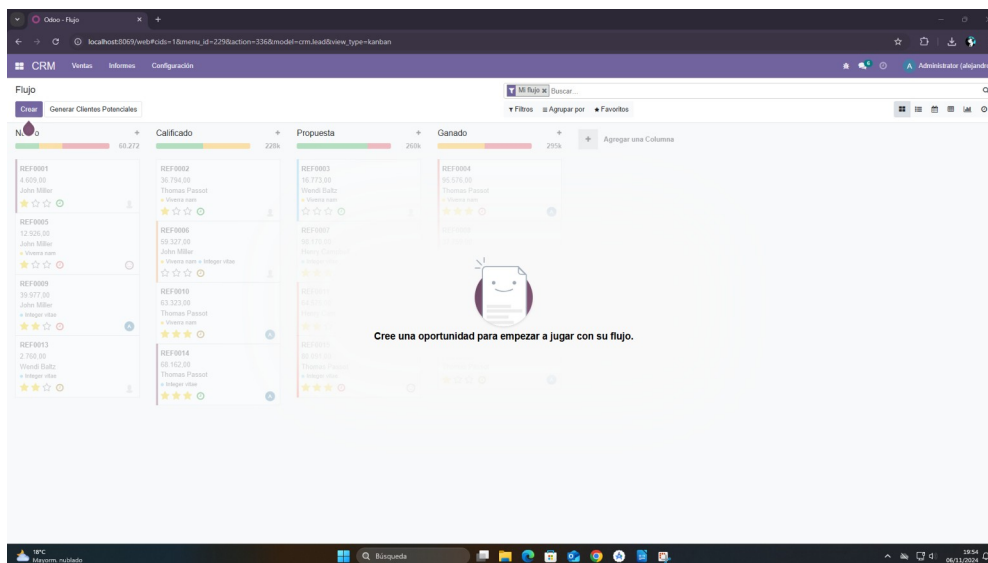
## INVESTIGACIÓN CRM

A continuación vamos a comprobar 3 funciones interesantes del módulo CRM, primero vamos a instalarlo (este paso yo lo omito puesto que ya lo tengo instalado, en caso de no tenerlo instalado solo hay que ir a Aplicaciones y hacer clic en instalar en el módulo de CRM).

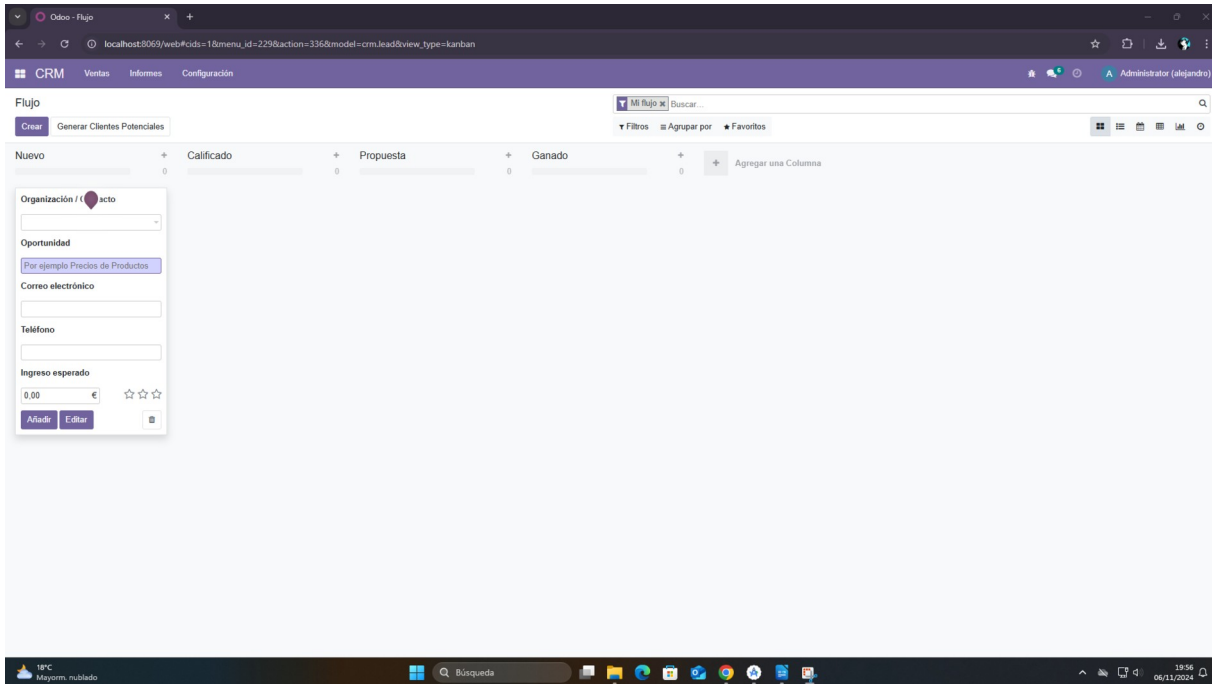
Lo siguiente que debemos hacer es entrar a CRM, para ello hacemos clic en el icono de menú y en CRM:



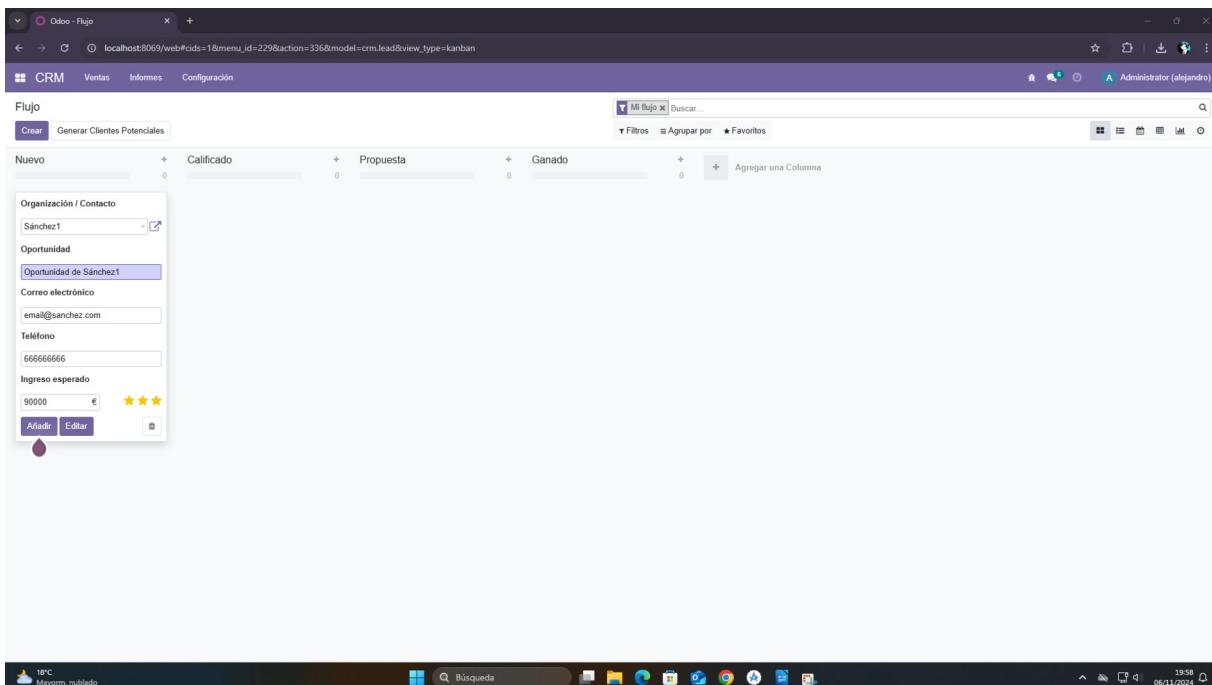
Y aquí tendríamos la página principal del módulo CRM:



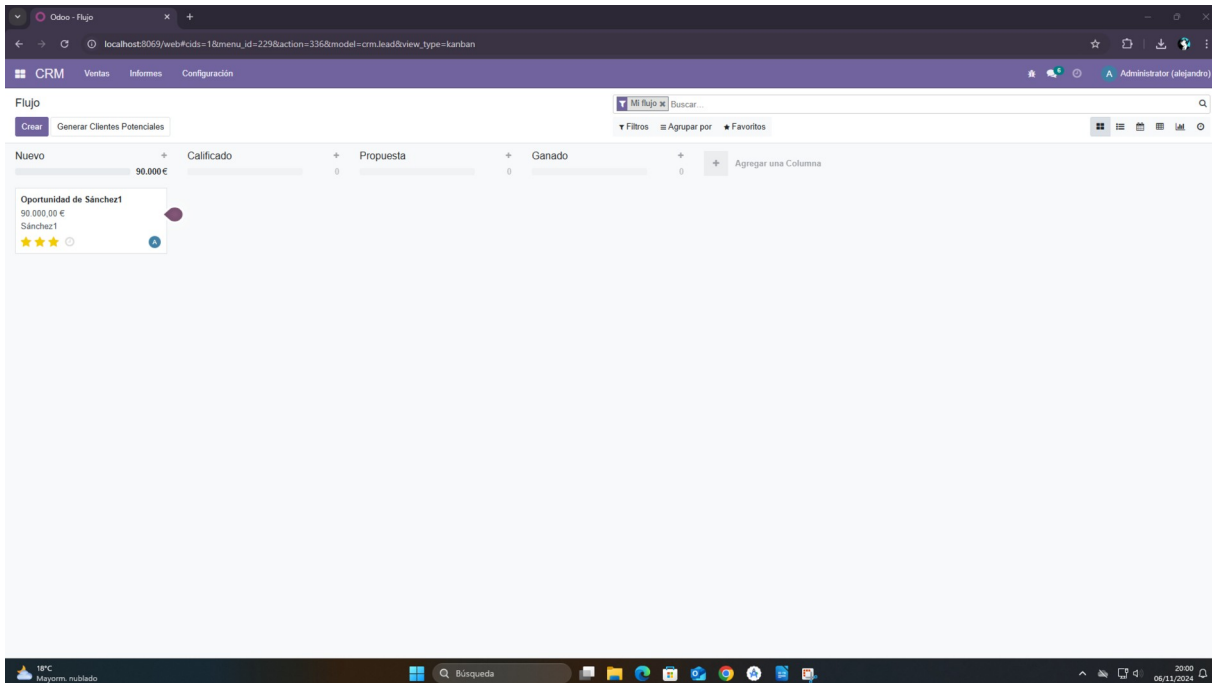
Como podemos ver contamos con tres opciones en la barra de opciones, a su vez contamos con otros dos botones “Crear” y “Generar clientes potenciales”, entiendo que el botón “Crear” nos permitirá realizar un “Flujo” ya que esa es la pestaña en la que nos encontramos actualmente, vamos a pulsarlo:



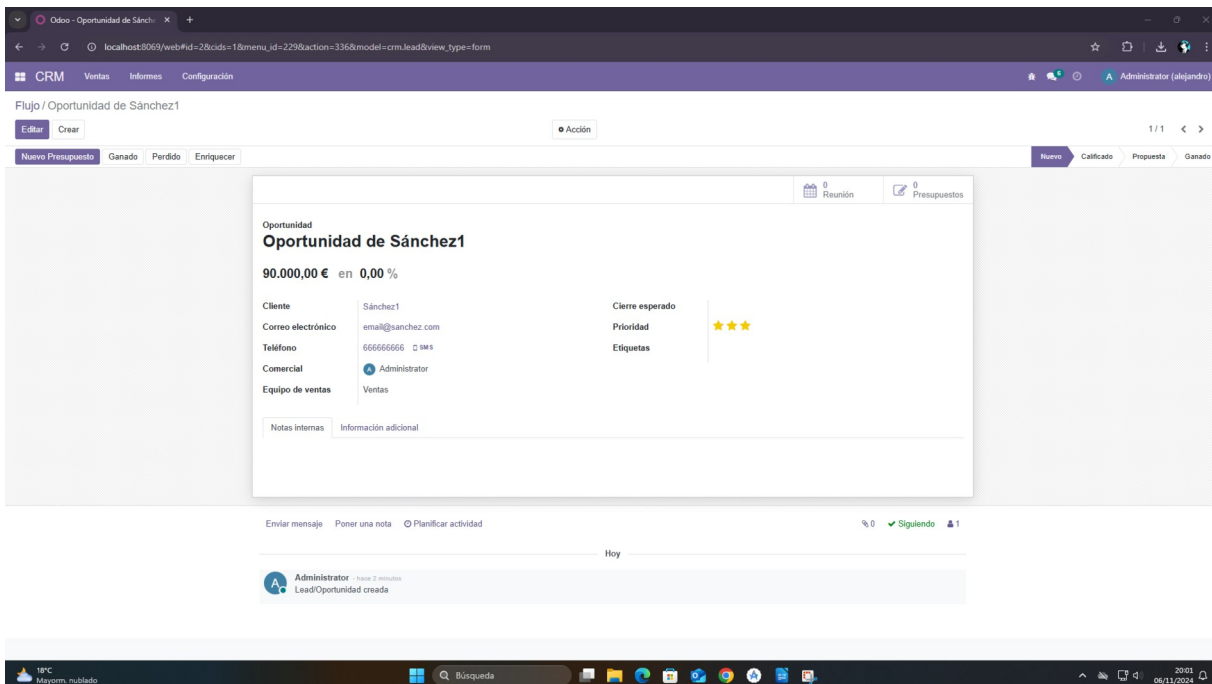
Al pulsarlo nos sale este menú en la parte izquierda, vamos a rellenarlo con datos:



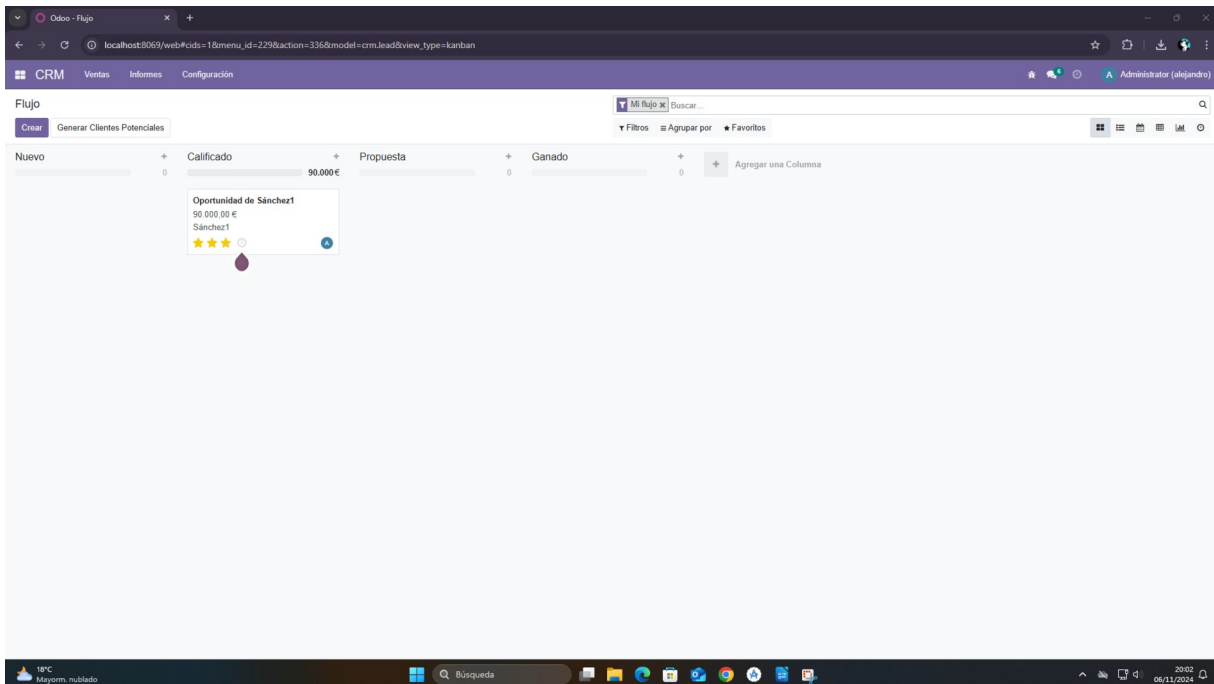
De este menú podemos sacar unas cuantas cosas, primero estamos rellenando una oportunidad empresarial de algún tipo, por la cual se va a recibir un ingreso, con las estrellas de la parte inferior del menú se puede establecer la prioridad, se rellenan los datos de contacto de la empresa y el ingreso esperado, una vez le damos a “Añadir” se nos genera lo siguiente:



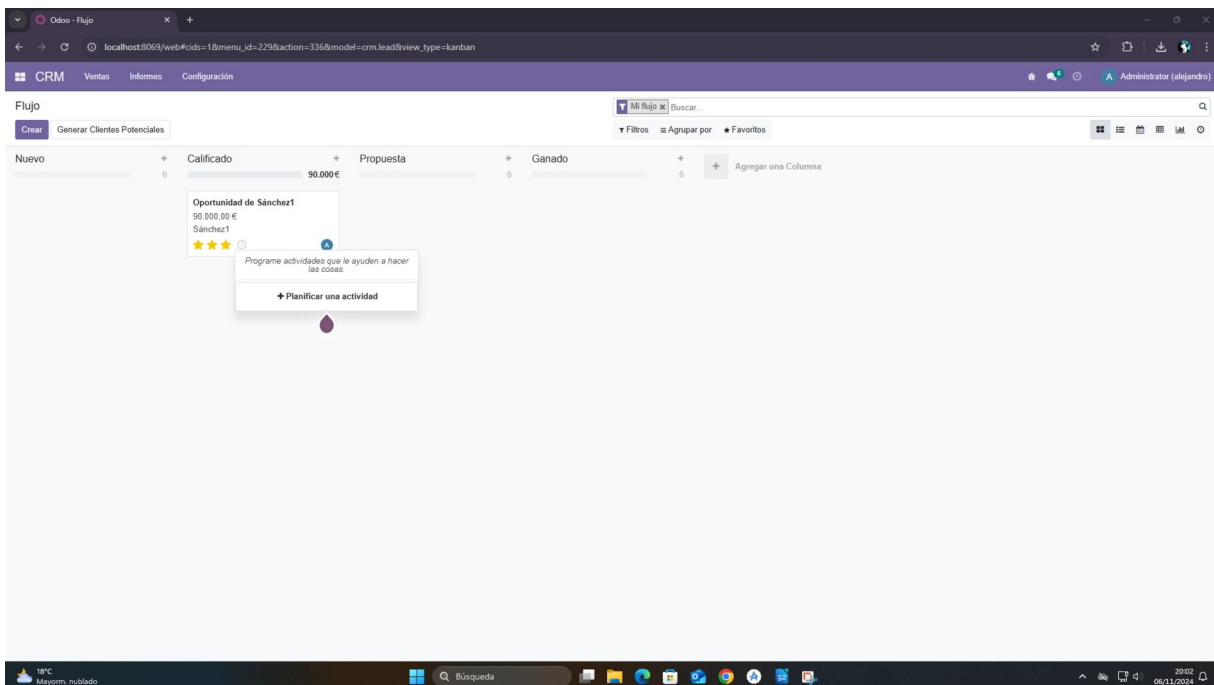
Si hacemos clic en el podremos ver a detalle la información del flujo:



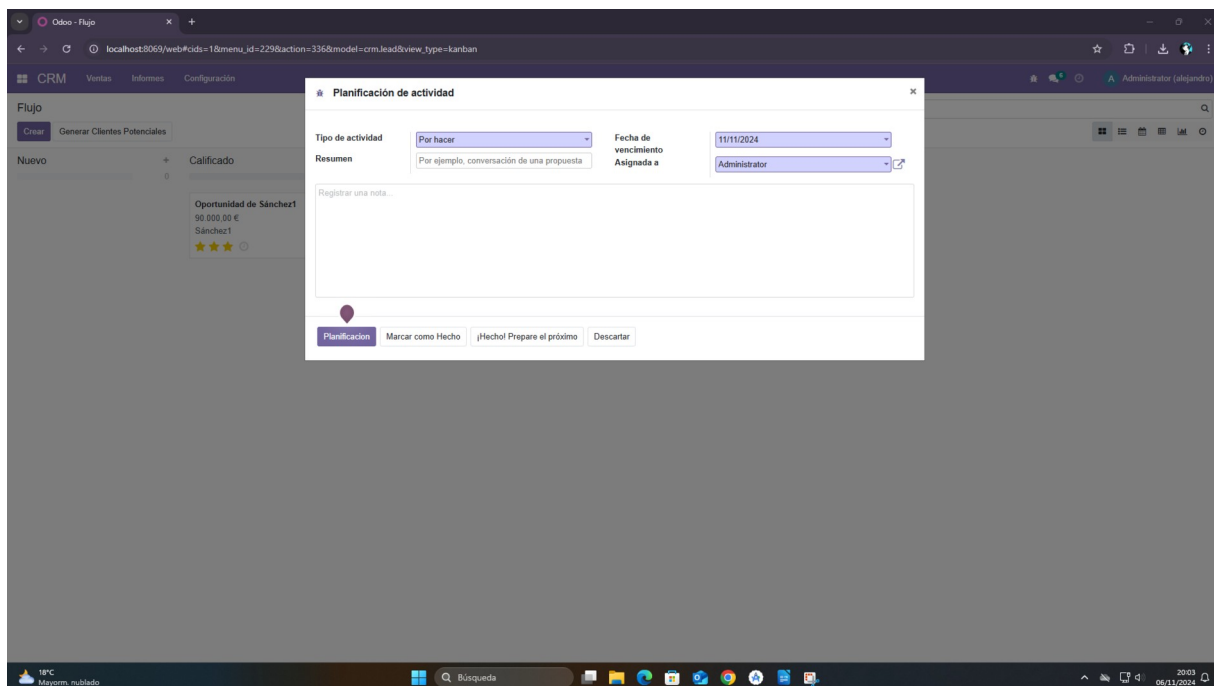
Si volvemos a flujo, podremos ver que podemos arrastrar la oportunidad de una columna a otra, para organizar las distintas oportunidades que tengamos:



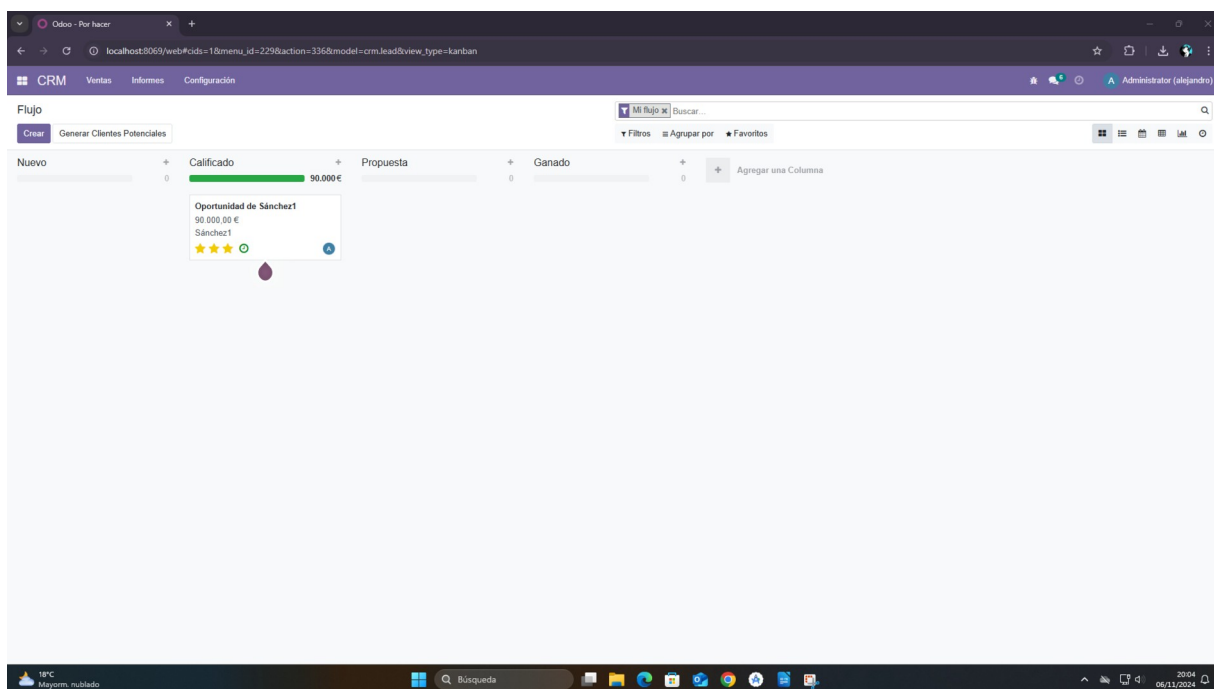
Si hacemos clic en el reloj podremos programar actividades para organizar las tareas a realizar:



Si hacemos clic en planificar una actividad accederemos al siguiente menú:

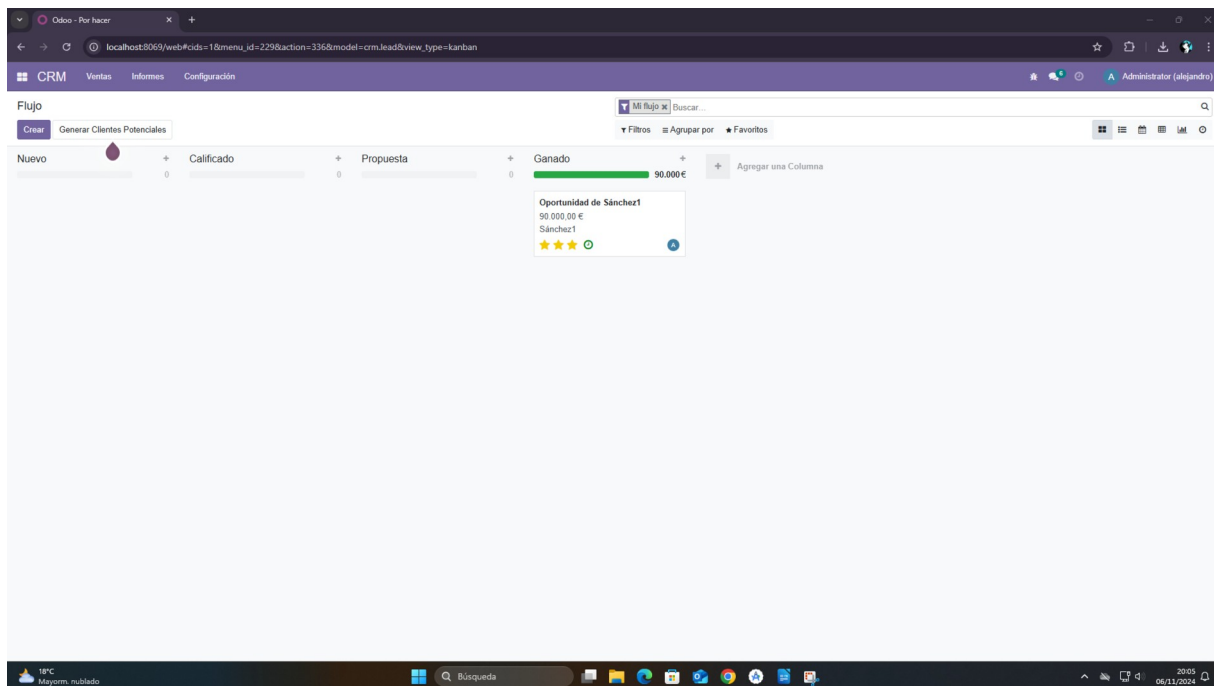


Donde podemos establecer la información de la actividad a realizar, para terminar de programarla hacemos clic en “Planificación”:

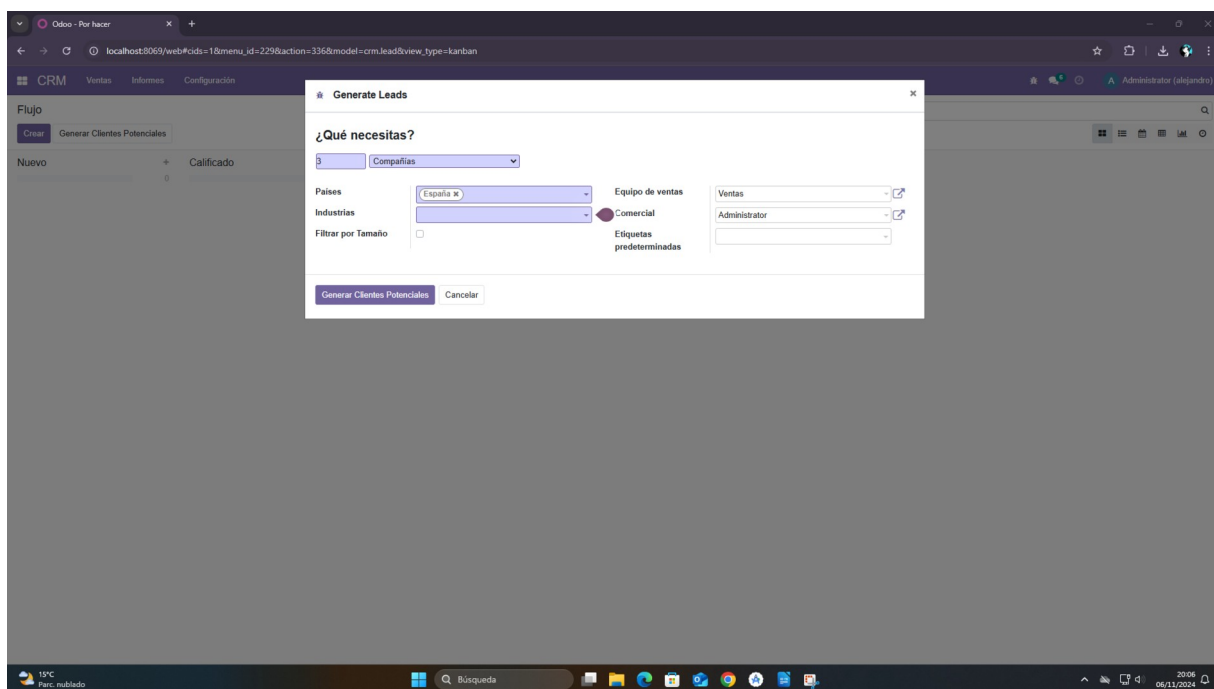


Así podemos dejarla marcada como “pendiente de revisión” una vez hayamos ingresado el beneficio pondríamos la oportunidad en ganada:

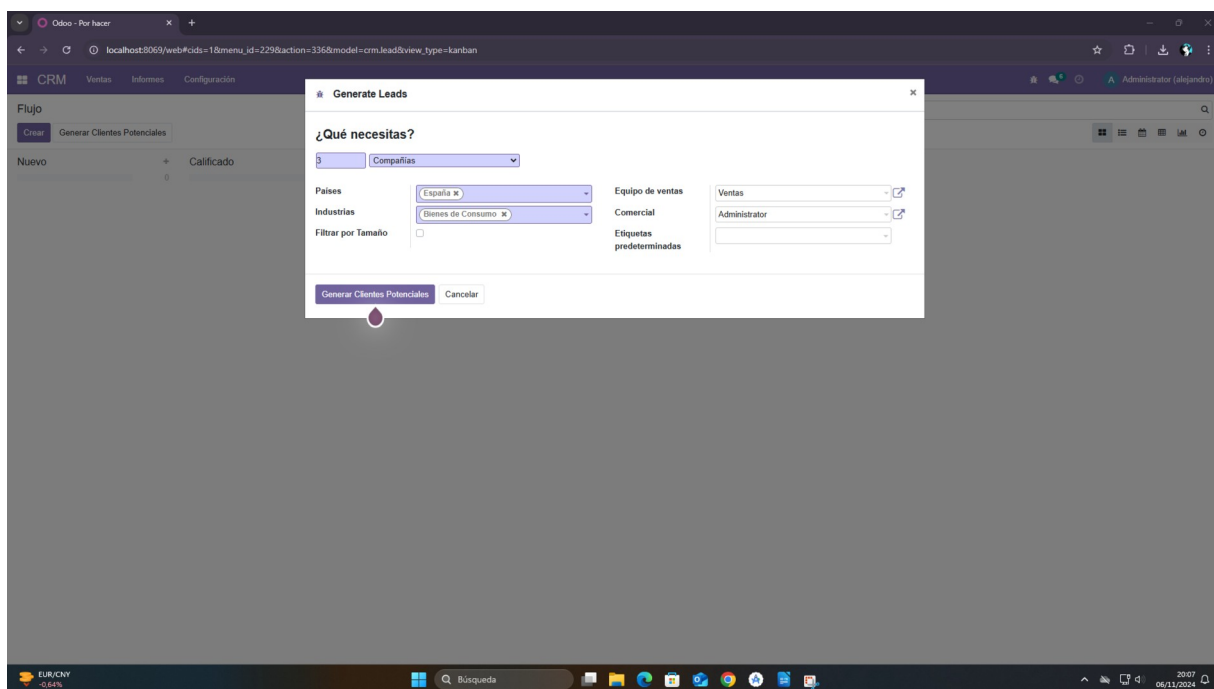




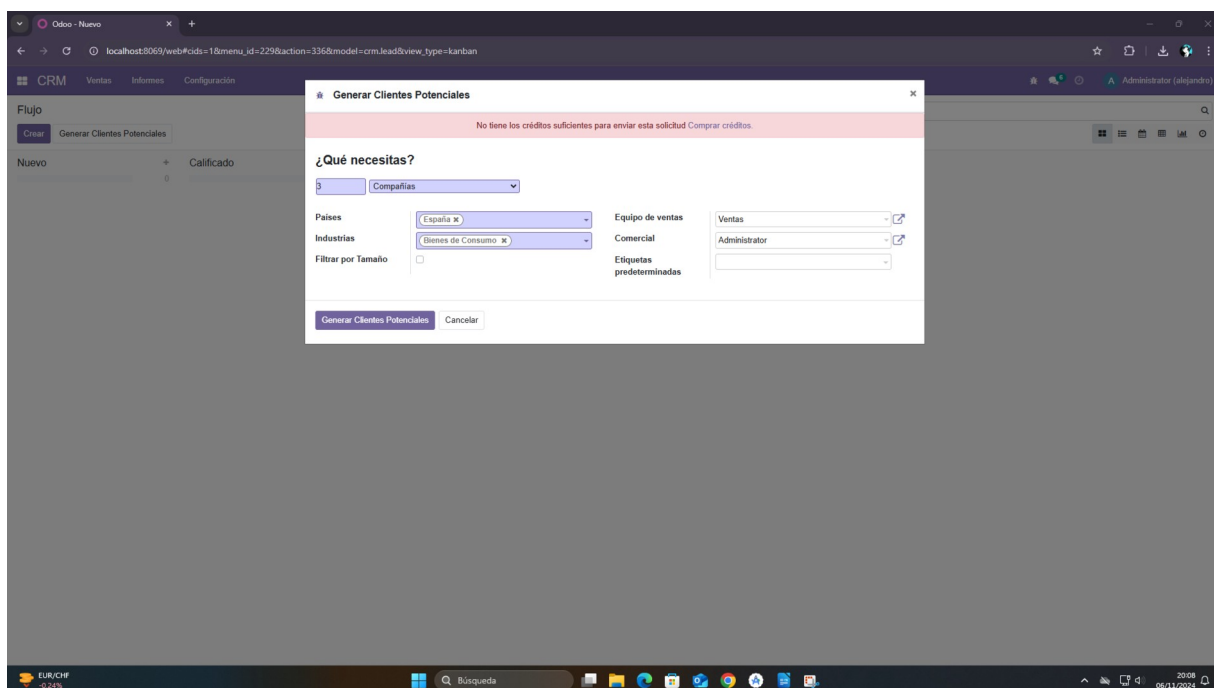
Vamos a ver ahora la otra opción del botón que es la generación de clientes, hacemos clic:



Aquí podemos ver que podemos administrar la cantidad de empresas que deseamos tener como cliente, además nos permite filtrar por industria en la que se enfocan dichas empresas, vamos a seleccionar una industria:

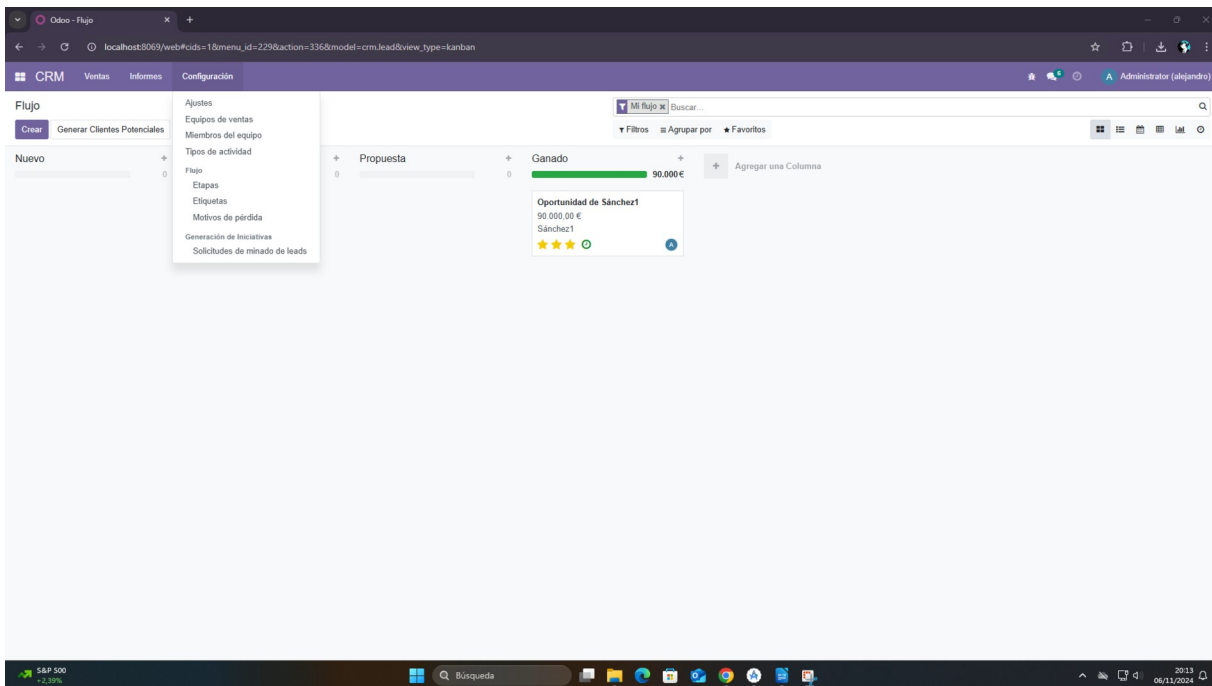


Una vez hayamos rellenado los datos para comenzar la búsqueda de clientes potenciales, solo haremos clic en el botón “Generar Clientes Potenciales”:

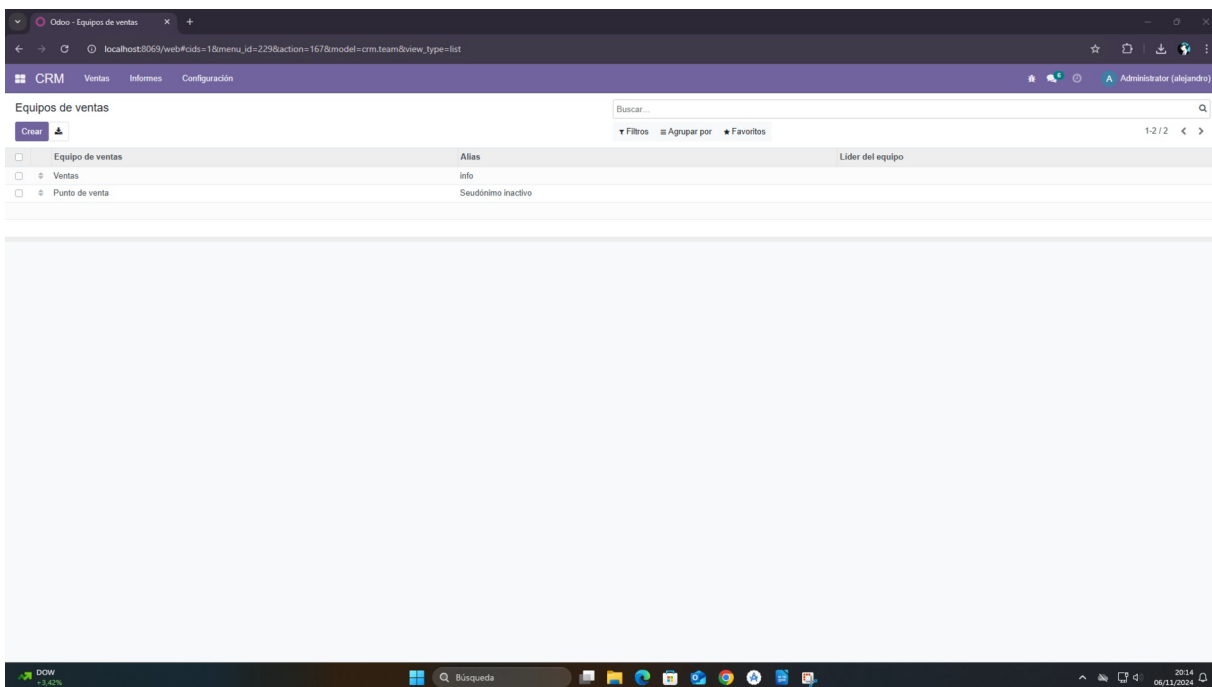


En este caso el sistema me indica que no tenemos créditos para buscarlos, que tendríamos que pagar, en caso de tener dichos créditos nos mostraría 3 clientes potenciales de la industria que hemos seleccionado.

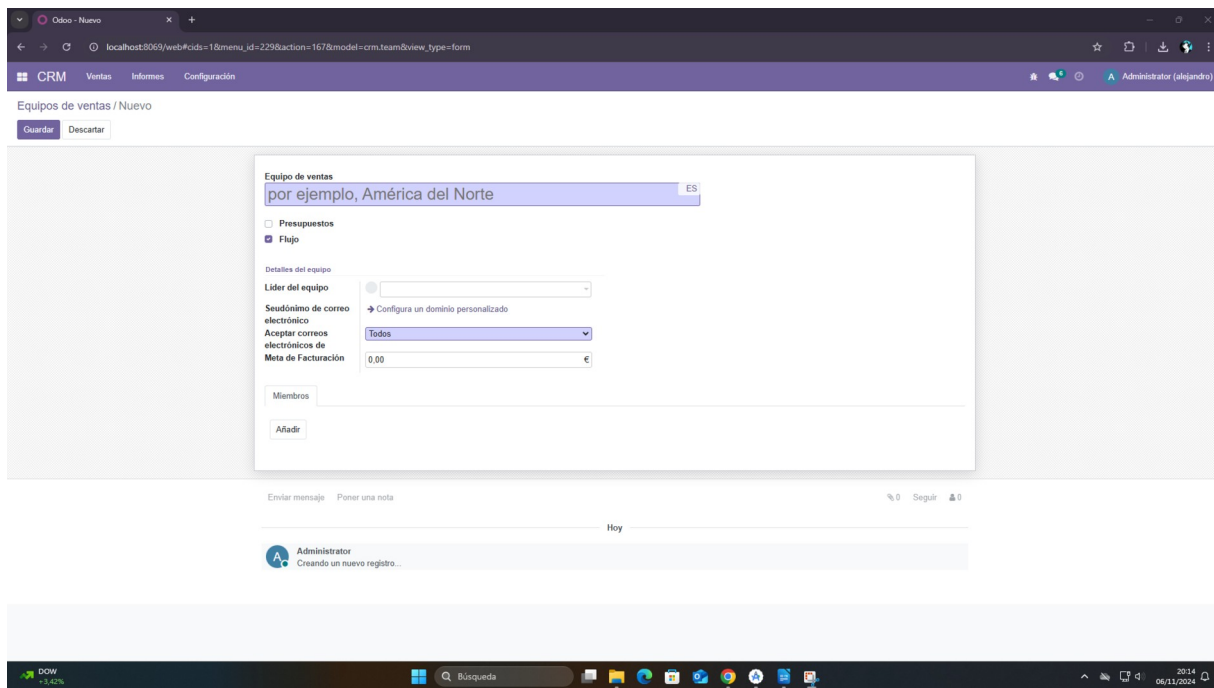
Vamos a entrar ahora en la pestaña Configuración para ver que podemos hacer:



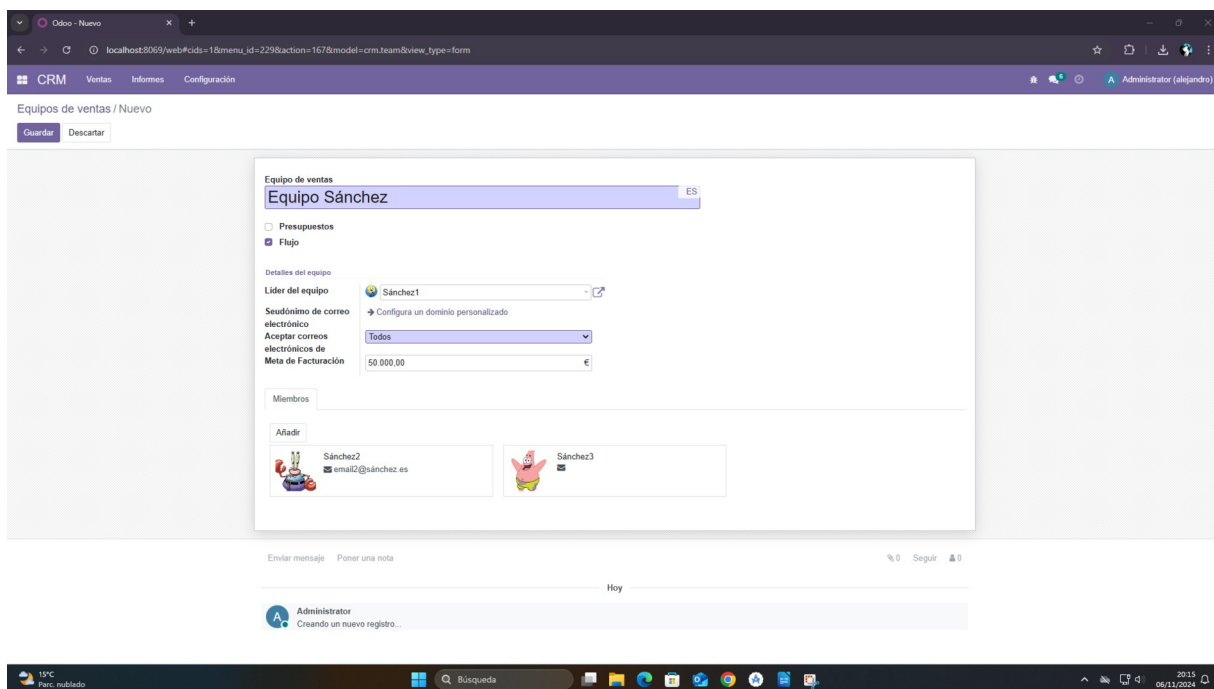
Como vemos tenemos tres opciones, a mi me llama la atención “Equipos de ventas” entremos allí:



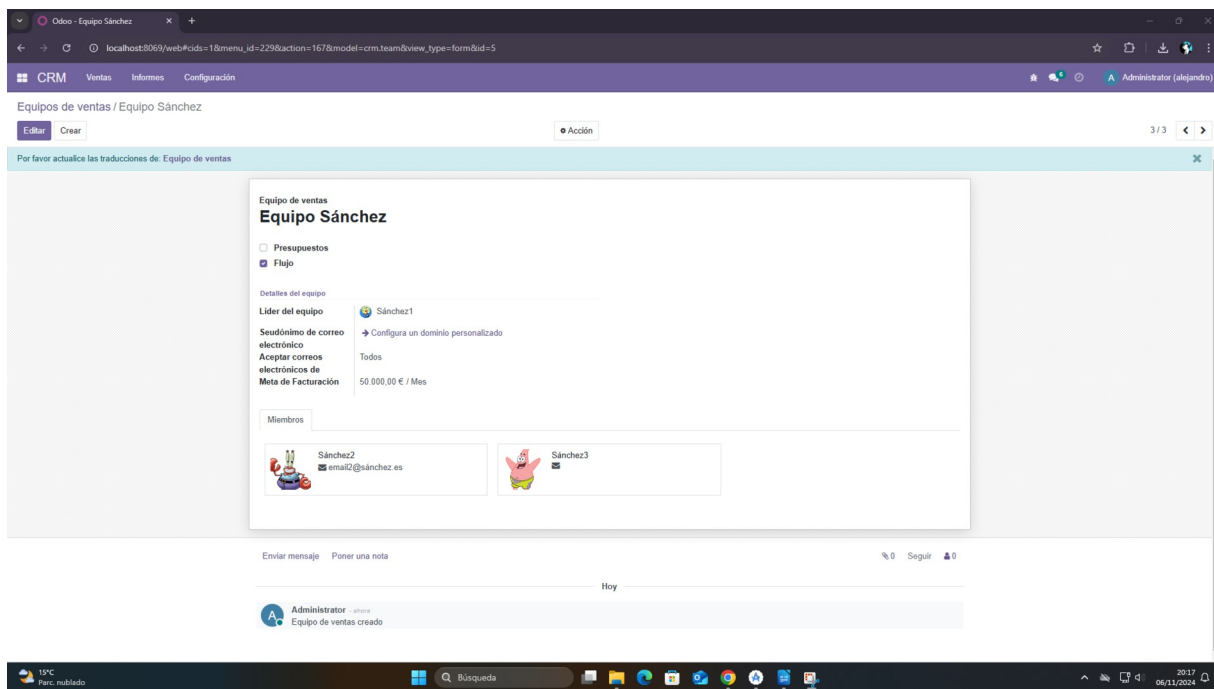
Como podemos ver encontramos todos los equipos de ventas que tenemos actualmente, por defecto veo que tenemos dos, pero vamos a crear uno más, hacemos clic en “Crear”:



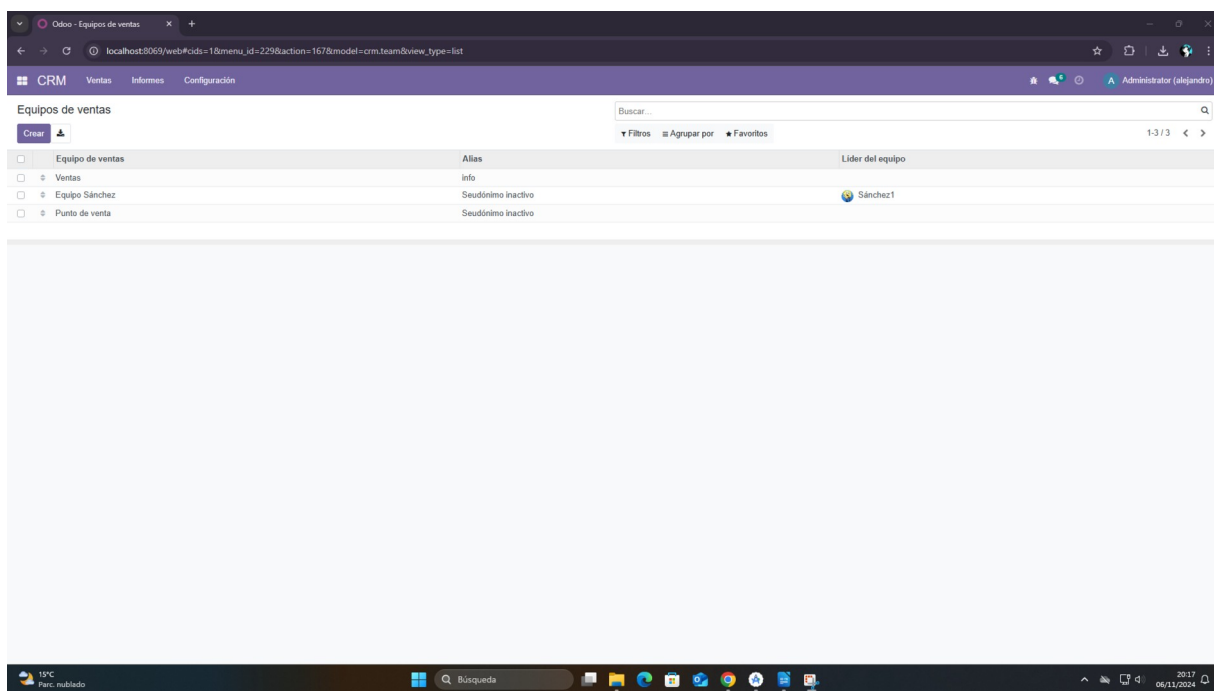
Aquí rellenaremos los datos generales de nuestro nuevo equipo de ventas, y podemos establecer el líder del equipo, sus miembros, los correos que recibirán, un dominio privado, etc:



Al hacer clic en guardar tenemos lo siguiente:



Y si volvemos a equipos de ventas lo podemos localizar:



Y con esto habríamos visto tres funciones interesantes del CRM.