



Biblioteca Virtual FP

Plan FP 2015

# ERP-CRM IFC04CM15

Juan Félix Mateos

[jfmateos@educa.madrid.org](mailto:jfmateos@educa.madrid.org)

[juanfelixmateos@gmail.com](mailto:juanfelixmateos@gmail.com)



Biblioteca Virtual FP

Plan FP 2015

# TEMA 3

## CRM

### Customer Relationship Management

# CRM en OpenERP

## Principales características

- Gestión de **iniciativas y oportunidades**
  - Clasificables en **etapas**
  - Posibilidad de personalizar las etapas
- Equipos de ventas **jerarquizables y escalables**
- Planificación (calendario) de **llamadas y reuniones**
- **Informes** detallados de iniciativas, oportunidades, ...

# CRM en OpenERP

## Iniciativas y oportunidades

- Una **iniciativa** es un **contacto** que podría convertirse en una oportunidad de negocio: campaña telefónica, contacto a través del formulario de nuestra web, minado de potenciales clientes en bases de datos (páginas amarilla).
- Una **oportunidad** es una **posibilidad de negocio concreta**, con una **estimación de ingresos** y una **probabilidad de llegar a ser un Pedido de venta**. La misión de los comerciales será conseguir convertirla en un Pedido de venta.
- Cada oportunidad tiene un recorrido de etapas predeterminado (pero modificable):
  - **Nuevo**: Se crea la oportunidad.
  - **Calificación**: Se establecen los parámetros (estimación de ingresos, ...)
  - **Propuesta**: Se hace una oferta al cliente.
  - **Negociación**: Se negocia la oferta.
  - **Ganado**: Se convierte en un Pedido de venta.
  - **Perdido**: Oportunidad fracasada.

# CRM en OpenERP

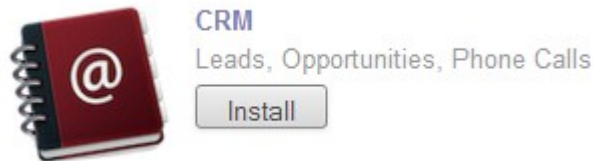
## Equipo de ventas

- Podemos agrupar a los comerciales en equipos de ventas; por ejemplo, utilizando como criterio la zona geográfica que atienden o la categoría de productos en la que están especializados.
- Cada equipo de ventas tiene un **Jefe de equipo**.
- Los equipos de ventas pueden anidarse unos dentro de otros, de modo que cuando un equipo ha cubierto ciertas etapas escale la oportunidad a otro equipo de nivel superior; por ejemplo, el equipo **junior** puede encargarse de las etapas hasta el estado de **propuesta** y el **senior** tomar el control de la **negociación**.
- Cada equipo de ventas puede tener una **clasificación de etapas personalizada**.
- Podemos establecer porcentajes de éxito predefinidos para cada etapa de modo que al cambiar de etapa se establezca el nuevo porcentaje automáticamente.

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Instalar el módulo CRM


- Acreditarse como administrador e instalar el módulo CRM
- Una vez instalado, revisar en la sección Configuración>Módulos>Módulos locales los menús>Imprimir>Guía técnica los menús y vistas que crea este módulo.



Este módulo tiene como dependencia al módulo Calendario.

Módulos loc... / CRM

Imprimir Más  
Guía técnica



**CRM**  
Leads, Opportunities, Phone Calls  
[Actualizar](#) [Desinstalar](#)

Autor	OpenERP SA	Nombre técnico	crm
Sitio web	<a href="http://www.openerp.com">http://www.openerp.com</a>	Licencia	Affero GPL-3
Categoría	Gestión relaciones con el cliente (CRM)	Última versión	7.0.1.0

Descripción Datos técnicos Características

**Menús creados**  
Reporting/Dashboards/CRM  
Reporting/Sales/Leads Analysis  
Reporting/Sales/Opportunities Analysis  
Reporting/Sales/Phone Calls Analysis  
Sales/Configuration/Contacts Segmentation  
Sales/Configuration/Leads & Opportunities/Campaigns  
Sales/Configuration/Leads & Opportunities/Channels  
Sales/Configuration/Leads & Opportunities/Payment Modes  
Sales/Configuration/Leads & Opportunities/Sales Tags  
Sales/Configuration/Leads & Opportunities/Stages  
Sales/Configuration/Phone Calls  
Sales/Configuration/Phone Calls/Categories  
Sales/Configuration/Sales Teams  
Sales/Phone Calls  
Sales/Phone Calls/Logged Calls  
Sales/Phone Calls/Scheduled Calls  
Sales/Sales/Leads  
Sales/Sales/Opportunities  
Settings/Technical/Low Level Objects/Resource/Working Time

**Informes definidos**

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Comprobar los privilegios del empleado

- Configuración>Usuarios>Usuarios>erpxx\_empleado>Permisos de acceso>Ventas
  - Mostrar las iniciativas propias
  - Ver todas las iniciativas
  - Responsable. Acceder a la configuración de equipos de ventas y los informes.
- Actualmente nuestro empleado tiene la categoría de Responsable de ventas.
- Comprobar (Configuración>Usuarios>Grupos) que al asignarle en esta categoría ha quedado asignado automáticamente a los grupos (esto es así porque los grupos de usuarios están jerarquizados):
  - Ventas/Mostrar las iniciativas propias
  - Ventas/Ver todas las iniciativas
  - Ventas/Responsable

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Equipo de ventas

- Por defecto ya existe un equipo de ventas en el sistema llamado “Departamento de ventas”.
- Cambiar el nombre a “Departamento de ventas junior” y añadir a nuestro empleado a este equipo de ventas y configurarlo como jefe del equipo.
  - Ventas>Configuración>Equipo de ventas

Equipos de ... / Departamento de ventas

[Guardar](#) o [Descartar](#)



Equipo de ventas	<input type="text" value="Departamento de ventas junior"/>	Jefe de equipo	<input type="text" value="erp01_empleado"/>
Equipo padre	<input type="text"/>	Horario de trabajo	<input type="text"/>
Código	<input type="text" value="Sales"/>	Activo	<input checked="" type="checkbox"/>

Equipo de ventas	Etapas	Notas
Alias	<input type="text" value="sales-department"/>	@villatic.org
Reasignar escalado	<input type="checkbox"/>	

### Miembros del equipo

[Agregar](#)

erp01\_empleado

X



# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Etapas del equipo de ventas

- En la lista de Etapas, vamos a eliminar de este equipo las etapas de Negociación y Ganado (que se las concederemos posteriormente a un equipo Senior), pero vamos a añadir otra llamada “Solvencia” entre “Calificación y propuesta” para conocer el rating del potencial cliente antes de invertir esfuerzos.
  - En la lengüeta Etapas, eliminar las etapas Negociación y Ganado haciendo clic sobre el icono de la papelera que hay a la derecha.
  - ¿Podemos añadir aquí etapas nuevas?
    - Aparentemente no, porque en la lista sólo están las etapas que ya existieran previamente. Comprobarlo pulsando el botón Agregar. Pero pulsando el botón Crear sí podríamos; no obstante vamos a hacerlo de otro modo para mostrar distintas posibilidades. Pulsar Guardar.

### Seleccione etapas para este equipo de ventas

Agregar				
Nombre de etapa	Probabilidad (%)	Estado relacionado		Tipo
• Nuevo	0,00	Nuevo		Ambos
• Oportunidad	20,00	En Proceso		Iniciativa
• Muerta	0,00	Cancelado		Iniciativa
• Calificación	20,00	En Proceso		Oportunidad
• Propuesta	40,00	En Proceso		Oportunidad
• Perdido	0,00	Cancelado		Oportunidad

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Añadir etapas nuevas

- Para añadir una etapa nueva tenemos que usar Ventas>Configuración>Leads&Oportunidades>Etapas.
- Crear la etapa “Solvencia” para las oportunidades con una probabilidad del 30%.
- Activar la opción **Cambiar la probabilidad automáticamente** para que al pasar a esta etapa se le asigne automáticamente a la oportunidad la probabilidad que hemos configurado (30%).

### Etapas / Nuevo

[Guardar](#) o [Descartar](#)



Nombre de etapa

Solvencia

Estado relacionado

En Proceso

Probabilidad (%)

30

Tipo

Oportunidad

Cambiar la probabilidad automáticamente



Secuencia

1

Por defecto a un nuevo equipo de ventas



Replegar por defecto



### Requerimientos

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Añadir etapas nuevas

- Regresar a la vista de formulario del equipo de ventas junior y añadirle la nueva etapa de Solvencia.
- Arrastrar (por el punto de la izquierda) la etapa de Solvencia hasta situarla entre Calificación y Propuesta.

### Seleccione etapas para este equipo de ventas

Agregar				
Nombre de etapa	Probabilidad (%)	Estado relacionado		Tipo
• Nuevo	0,00	Nuevo		Ambos
• Oportunidad	20,00	En Proceso		Iniciativa
• Muerta	0,00	Cancelado		Iniciativa
• Calificación	20,00	En Proceso		Oportunidad
• Solvencia	30,00	En Proceso		Oportunidad
• Propuesta	40,00	En Proceso		Oportunidad
• Perdido	0,00	Cancelado		Oportunidad

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Crear un equipo de ventas nuevo

- Crear un equipo de ventas llamado “Departamento de ventas senior”, cuyo único miembro será el administrador, que a la vez ejercerá como jefe de equipo.
- Activar la opción “Reasignar escalado”
  - Al escalar una oportunidad a este equipo, el responsable pasará a ser automáticamente el administrador en lugar del anterior jefe de ventas del equipo del que se ha escalado
- Observar que en la lista de Etapas aparece automáticamente la de Solvencia que creamos anteriormente.
  - ¿Por qué? Porque al crear la etapa estaba activada la opción **Por defecto a un nuevo equipo de ventas**.

The screenshot shows the 'Equipos de ... / Nuevo' (Teams / New) form in OpenERP. At the top, there are buttons for 'Guardar' (Save) and 'Descartar' (Discard). The form fields are organized into two columns. The left column contains 'Equipo de ventas' (Sales team) with the value 'Departamento de ventas senior', 'Equipo padre' (Parent team) as an empty dropdown, and 'Código' (Code) as an empty text field. The right column contains 'Jefe de equipo' (Team leader) as a dropdown with 'Administrator' selected, 'Horario de trabajo' (Working hours) as an empty dropdown, and 'Activo' (Active) with a checked checkbox. Below these fields, there are tabs for 'Equipo de ventas', 'Etapas' (Stages), and 'Notas' (Notes). Under the 'Equipo de ventas' tab, there is a section for 'Reasignar escalado' (Reassign escalation) with a checked checkbox. At the bottom, there is a section titled 'Miembros del equipo' (Team members) with an 'Agregar' (Add) button and a list showing 'Administrator' with an 'X' icon next to it.

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Jerarquía de equipos de ventas

- Vamos a anidar el departamento de ventas junior en el senior.
- Acceder a la vista de formulario del departamento junior y elegir como Equipo padre al Departamento senior.

Equipos de ... / Departamento de ventas junior

Guardar o Descartar

1 / 2

Equipo de ventas	Departamento de ventas junior
Equipo padre	Departamento de ventas senior
Código	Sales

Jefe de equipo

erp01\_empleado

Horario de trabajo

Activo

☒

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Crear una iniciativa

- Acreditarse como empleado y crear una iniciativa para la siguiente tarjeta comercial que hemos recibido en una feria de un potencial cliente interesado en automatizar una sala de refrigeración.



Cuestión pendiente  
¿Dónde se configuran las  
categorías?

Asunto **Control de sala de refrigeración** Planificar/Registrar llamada

Nombre de la compañía	Automatic	Nombre del contacto	Pedro Picapiedra
Cliente			Señor
Dirección	Alberto Aguilera, 25	Email	
		Función	Director de producción
	28025	Teléfono	911 234 567
	Madrid	Móvil	
	Madrid	Fax	911 234 568
	España		
Comercial	erp01_empleado	Prioridad	Normal
Equipo de ventas	Departamento de ventas junior	Categorías	Producto

Notas internas Información extra

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Planificar una llamada

- Vamos a planificar una llamada para esta iniciativa con el objeto de concretar el interés del potencial cliente.

**Planificar/Registrar llamada** ✕

Acción	<input type="text" value="Planificar una llamada"/>	Empresa	
Resumen de la llamada	<input type="text" value="Concretar iniciativa control de sala de refrige"/>	Teléfono	<input type="text" value="911 234 567"/>
Fecha prevista	<input type="text" value="04/09/2015 11:09:34"/>	Asignar a	<input type="text" value="erp01_empleado"/>
		Equipo de ventas	<input type="text" value="Departamento de ventas senior / Depar"/>

o

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Consultar llamadas planificadas

- Consultar la lista de llamadas planificadas (Ventas>Llamadas telefónicas>Llamadas planificadas) en las vistas de lista y calendario.

Mensajería Ventas Informes erp01\_empleado

**OpenERP**

**Ventas**

- Cientes
- Iniciativas
- Oportunidades
- Presupuestos
- Pedidos de ventas

**Llamadas telefónicas**

- Llamadas registradas
- Llamadas planificadas**

**Products**

- Productos

**Configuración**

- Equipos de ventas

**Llamadas planificadas**

septiembre 2015

lunes	martes	miércoles	jueves	viernes	sábado	domingo
31	01	02	03	04 11:09 Concretar inicio	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20

septiembre 2015

lun	mar	mié	jue	vie	sáb	dom
	01	02	03	04	05	06
07	08	09	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

**Responsable**

erp01\_empleado



# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Marcar una llamada como registrada

- Como consecuencia de la llamada averiguamos que nuestro producto es compatible y que se trata de una oportunidad de negocio de 30.000 €.
  - Marcar la llamada como realizada (botón rojo de la esquina superior izquierda).
  - Comprobar que la llamada ya no aparece en la lista de planificadas pero sí en la de registradas.

The screenshot displays the OpenERP CRM interface. The top navigation bar includes 'Mensajería', 'Ventas', and 'Informes'. The left sidebar shows a menu with 'Ventas' (Clients, Initiatives, Opportunities, Presupuestos, Pedidos de ventas), 'Llamadas telefónicas' (Llamadas registradas, Llamadas planificadas), 'Products' (Productos), and 'Configuración' (Equipos de ventas). The main content area is titled 'Llamadas re... / Concretar iniciativa control de sala de refrigeración'. It features buttons for 'Editar', 'Crear', and 'Más'. A status bar at the top right of the main area shows 'Confirmado' and 'Realizada'. The central card displays details for a call with the number '911 234 567'. The card includes fields for 'Fecha' (04/09/2015 11:09:34), 'Duración' (06:55), 'Responsable' (erp01\_empleado), 'Equipo de ventas' (Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior), 'Contacto' (Saliente), 'Móvil', 'Prioridad' (Normal), and 'Iniciativa/Oportunidad' (Control de sala de refrigeración). At the bottom of the card, a note reads: 'Llamar para concretar si nuestros productos cumplen los requisitos de su sala de refrigeración'. The bottom of the interface shows a chat area with a message from 'erp01\_empleado' and a 'Siguiendo' button.

Mensajería Ventas Informes

erp01\_empleado

OpenERP

Ventas

- Cientes
- Iniciativas
- Oportunidades
- Presupuestos
- Pedidos de ventas

Llamadas telefónicas

- Llamadas registradas
- Llamadas planificadas

Products

- Productos

Configuración

- Equipos de ventas

Llamadas re... / Concretar iniciativa control de sala de refrigeración

Editar Crear Más

Confirmado Realizada

Planificar otra llamada Planificar una reunión

**Concretar iniciativa control de sala de refrigeración**

**911 234 567**

Fecha	04/09/2015 11:09:34	Responsable	erp01_empleado
Duración	06:55	Equipo de ventas	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
Contacto	Saliente	Móvil	
Categoría	Normal	Iniciativa/Oportunidad	Control de sala de refrigeración
Prioridad	Normal		

Llamar para concretar si nuestros productos cumplen los requisitos de su sala de refrigeración

Enviar un mensaje Registrar una nota

Siguiendo

Un seguidor Añadir otros

erp01\_empleado documento actualizado hace un minuto Me gusta

erp01 empleado x

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: De iniciativa a oportunidad

- Vamos a promocionar nuestra iniciativa a oportunidad asociándosela a nuestro cliente erp01\_cliente.
- Observar que la oportunidad comienza con una probabilidad del 0%.

**Iniciativas / Control de sala de refrigeración**

Editar Crear Más ▾

Marcar ganado Marcar perdido Convertir a presupuesto Nuevo Calificación Solvencia Propuesta

**Control de sala de refrigeración** Planificar/Registrar llamada  
0,00 € en 0% Reunión

Cliente	cliente	Acción siguiente	04/09/2015
Email	erp01_cliente@villatic.org	Cierre previsto	
Teléfono		Prioridad	Normal
Comercial	erp01_empleado	Categorías	Producto
Equipo de ventas	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior		
	Escalado		

Notas internas Iniciativa

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: La oportunidad cubre etapas

- En la esquina superior derecha de la oportunidad se muestran las distintas etapas disponibles para este equipo de ventas.
- Hacer clic sobre Calificación y establecer un **ingreso estimado** de 30.000€.
  - ¿Ha cambiado la probabilidad de la oportunidad? No, sigue siendo 0% porque esta etapa no está configurada para actualizar la probabilidad automáticamente.
- Pasar la oportunidad a la etapa de Solvencia.
  - ¿Ha cambiado ahora la probabilidad? Sí, porque al crear esta etapa la configuramos para actualizar automáticamente la probabilidad.

Oportunidad... / Control de sala de refrigeración

Editar Crear Más ▾

Marcar ganado Marcar perdido Convertir a presupuesto Nuevo Calificación Solvencia Propuesta

**Control de sala de refrigeración** 30000,00 € en 30%

Planificar/Registrar llamada Reunión

Cliente	erp01_cliente	Acción siguiente	21/06/2014
Email	erp01_cliente@villatic.org	Cierre previsto	
Teléfono	911 234 567	Prioridad	Normal
Comercial	erp01_empleado	Categorías	Producto
Equipo de ventas	Departamento de ventas junior Escalado		

Notas internas Iniciativa

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Escalado de una oportunidad

- Nuestro servicio de rating nos envía un informe positivo sobre la solvencia de la empresa y la promocionamos a la etapa de Propuesta.
- Realizamos exitosamente la presentación al potencial cliente y... ¿ahora qué? No tenemos más etapas.
  - Ha llegado el momento de escalar la oportunidad al equipo senior.
  - Editar la oportunidad y pulsar el enlace Escalado en el formulario.
    - Observa cómo cambian el comercial y el equipo de ventas.

Oportunidad... / Control de sala de refrigeración

[Guardar](#) o [Descartar](#)

[Marcar ganado](#) [Marcar perdido](#) [Convertir a presupuesto](#) [Nuevo](#) [Calificación](#) [Solvencia](#) [Propuesta](#) [Negociación](#) [Ganado](#)

Asunto: **Control de sala de refrigeración**

Ingreso estimado: 30000,00 € en 30 %

Cliente: cliente

Email: erp01\_cliente@villatic.org

Teléfono:

Acción siguiente: 04/09/2015

Cierre previsto: Por ejemplo, llamada por

Prioridad: Normal

Categorías: Producto x

Comercial: Administrator

Equipo de ventas: Departamento de ventas senior

Escalado

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Escalado de una oportunidad

- Al escalar la oportunidad el empleado tiene la capacidad de seguir cubriendo etapas que no corresponden a su equipo de ventas ¿Por qué?
  - ¿Será porque tiene el rol de “Responsable de ventas” y esto le permite un control total sobre las cuestiones de ventas? Comprobémoslo. El sistema de permisos/ACL de OpenERP es tan complejo que a menudo la forma más segura de verificar las capacidades reales de un usuario es poniéndolas a prueba.
- Degradar al empleado para que en el servicio de ventas sólo pueda ver sus propias iniciativas.
  - Crear una iniciativa con el cliente degradado y convertirla en una oportunidad.
  - ¿Puede el empleado escalar la oportunidad al equipo senior?
    - No, porque si la pudiese escalar ya no sería una propiedad propia y, consecuentemente, no estaría autorizado a verla; por eso OpenERP le impide escalarla.
- Acreditarse como administrador y promocionar al empleado para que pueda ver todas las iniciativas.
  - Acreditarse como empleado. ¿Puede ahora escalar la propuesta?
    - Sí, y además ahora puede cubrir incluso las etapas que no corresponden a su equipo de ventas.
- ¿Confuso? Vea la siguiente diapositiva

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Escalado de una oportunidad

- Acredítarse como administrador y comparar las reglas sobre el objeto iniciativas/oportunidad de los grupos de usuarios
  - Ventas/Mostrar iniciativas propias

**Grupos / Ventas / Mostrar las iniciativas propias**

**Abrir: Reglas**

**General**

Nombre	Personal Leads
Objeto	Iniciativa/Oportunidad
Activo	<input checked="" type="checkbox"/>

**Permisos de acceso**

Aplicar para lectura	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicar para escritura	<input checked="" type="checkbox"/>
Aplicar para creación	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicar para eliminación	<input checked="" type="checkbox"/>

**Definición de regla (filtro de dominio)**

`[('user_id','=',user.id),('user_id','=',False)]`

- Ventas/Mostrar todas las iniciativas.

**Grupos / Ventas / User: All Leads**

**Abrir: Reglas**

**General**

Nombre	All Leads
Objeto	Iniciativa/Oportunidad
Activo	<input checked="" type="checkbox"/>

**Permisos de acceso**

Aplicar para lectura	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicar para escritura	<input checked="" type="checkbox"/>
Aplicar para creación	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicar para eliminación	<input checked="" type="checkbox"/>

**Definición de regla (filtro de dominio)**

`[(1,'=',1)]`

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Escalado de una oportunidad

- ¿Cómo podríamos averiguar todas las reglas que afectan a un objeto?
  - Configuración>Seguridad>Reglas de registros
    - Buscar para el objeto Lead (iniciativa en inglés)

Reglas de registros

Regla de registro

Lead x

Crear

o Importar

1-2 de 2

<input type="checkbox"/>	Objeto	Nombre	Global	Dominio	Aplicar para lectura	Aplicar para escritura	Aplicar para creación	Aplicar para eliminación
<input type="checkbox"/>	Iniciativa/Oportunidad	Personal Leads	<input type="checkbox"/>	[('user_id','=',user.id), ('user_id','=',False)]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Iniciativa/Oportunidad	All Leads	<input type="checkbox"/>	[(1,'=',1)]	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: La vista Kanban

- Acreditarse como administrador
- Acceder a la oportunidad e intentar promocionarla al estado de Negociación en la vista formulario.
- Cambiar a la vista Kanban
  - Comprobar que en esta vista podemos:
    - Arrastrar la oportunidad a cualquier etapa
    - Reordenar las etapas arrastrándolas

<div>Crear</div> o <a href="#">Añadir una columna nueva</a>											<div><div></div><div></div><div></div></div>	
<div>Nuevo</div> <div>Ingresos esperados: 0,00</div>	<div>0</div> +	<div>Calificación</div> <div>Ingresos esperados: 0,00</div>	<div>0</div> +	<div>Solvencia</div> <div>Ingresos esperados: 0,00</div>	<div>0</div> +	<div>Propuesta</div>	+	<div>Negociación</div>	+	<div>0</div> <div>Perdido</div>	<div>Ganado</div> <div>Ingresos esperados: 0,00</div>	
								<div>Control de sala de refrigeración - 30000,00 EUR erp01_cliente 21/06/2014 : <div><div></div><div></div></div></div>				



# CRM en OpenERP

## Ejercicio: Informes

- Informes>Ventas>Análisis de oportunidades
  - Observar cómo la columna **Ingreso estimado** es el resultado del producto entre la **probabilidad** y los **ingresos previstos**

Depurar Vista#665 ▼ **Análisis de oportunidades** ?

🔍 Oportunidad x 📄 Comercial x ⌵

◀ ▶ ☰ ⚙

Grupo	<input type="checkbox"/> # Oportunidades	Ingresos previstos	Retraso de apertura	Tiempo restante para el cierre	Fecha límite sobrepasada	Probabilidad	Ingreso estimado
Administrator (1)	1	30000,00	0,01	0,03	0,00	<div><div></div></div>	18000,00
	1	30000,00					

# CRM en OpenERP

## Ejercicio: De oportunidad a Pedido de venta

- Promocionar al estado Ganado
- Convertir en presupuesto
  - Borrador: Añadir productos
  - Presupuesto enviado
  - Confirmar venta

# CRM en OpenERP

## Cuestión pendiente: Configuración de categorías

- Cada módulo añade en el menú Configuración nuevas opciones.
- En el caso del módulo CRM ha incluido en el menú Configuración>Iniciativas y oportunidades la opción Etiquetas de ventas, donde se pueden configurar las categorías que se desee.

Depurar Vista#637

<input type="checkbox"/>	Nombre	Equipo de ventas
<input type="checkbox"/>	Producto	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Software	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Servicios	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Información	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Diseño	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Formación	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Consultoría	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior
<input type="checkbox"/>	Otro	Departamento de ventas senior / Departamento de ventas junior

# CRM en OpenERP

## Iniciativas automáticas a partir de emails

- Una característica muy cómoda es la posibilidad de habilitar una dirección de email de modo que todos los correos que se reciban en ella se conviertan automáticamente en una iniciativa. Por ejemplo, puede utilizarse con el formulario de contacto de la web de la empresa.
  - Configuración>Ventas (Sales)>Integración con emails>En servidor de email

### Integración con emails

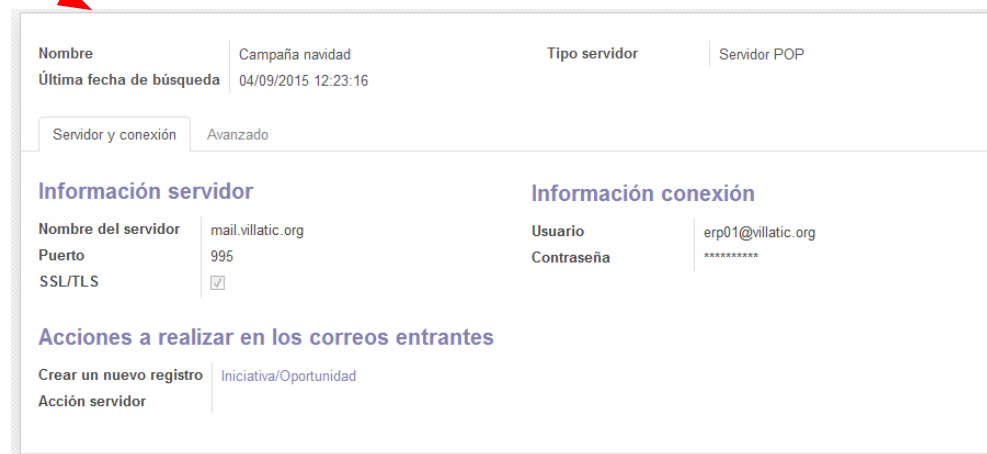
OpenERP permite crear automáticamente ofertas (u otros documentos) desde correos entrantes. sincronizar correos con OpenERP usando cuentas POP/IMAP, con scripts desde su servidor de manualmente usando los plugins específicos para su gestor de correo preferido.

#### En cliente email

- ☐ Activar plug-in Thunderbird
- ☐ Activar plug-in Outlook

#### En servidor de mail

- ☒ Crear iniciativa desde correos entrantes — [Configurar](#)



Nombre	Campaña navidad	Tipo servidor	Servidor POP
Última fecha de búsqueda	04/09/2015 12:23:16		
Servidor y conexión		Avanzado	
<b>Información servidor</b>			
Nombre del servidor	mail.villatic.org		
Puerto	995		
SSL/TLS	<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>Información conexión</b>			
Usuario	erp01@villatic.org		
Contraseña	*****		
<b>Acciones a realizar en los correos entrantes</b>			
Crear un nuevo registro	Iniciativa/Oportunidad		
Acción servidor			

# CRM en OpenERP

## Tarifas

- Por defecto, nuestras empresas tendrán una tarifa de venta (lista de precios) única, pero podemos definir otras tarifas.
- A su vez, cada tarifa puede tener distintas versiones que entrarán en vigor en función de las fechas (no se pueden solapar). Por ejemplo, supongamos que queremos crear campañas de descuentos en verano y Navidad para reducir el stock de productos perecederos. Podríamos crear una tarifa llamada “Stocks fuera” con dos versiones: una para el verano del 15% y otra para Navidad del 10%.
- A su vez, cada versión de una tarifa contendrá elementos, que pueden ser productos concretos o categorías completas de productos, y en los que podremos configurar diversos criterios:
  - Cantidad mínima
  - Basándonos en otra tarifa/precio de venta/precio de coste...

The screenshot shows the 'Abrir: Elementos de la tarifa' (Open: Tariff Elements) window in OpenERP. It contains the following fields and values:

- Nombre de regla:** Arduino UNO 5%
- Producto:** Arduino UNO
- Categoría de producto:** (empty)
- Cantidad mín.:** 0
- Secuencia:** 5
- Cálculo del precio:**
  - Basado en:** Precio al público
  - Nuevo Precio =** Precio base \* ( 1 +  ) +
  - Método redondeo:**  **Margen mín.:**  **Margen máx.:**
- Buttons:** Guardar (red), o Descartar

# CRM en OpenERP

## Ejercicio tarifas

- Crear una tarifa de descuentos para clientes VIP llamada “Clientes VIP”
- En ella, crear 2 versiones llamadas “Verano” y “Navidad”
- En cada versión, añadir una regla para el producto Arduino UNO, con un descuento del 5% para la de verano, y con un descuento del 50% para la de Navidad.
- El uso de tarifas es delicado y, como veremos en el bloque siguiente, tiene implicaciones que pueden afectar gravemente a la facturación.

**Abrir: Elementos de la tarifa**

**Nombre de regla**

**Producto**

**Categoría de producto**

**Cantidad mín.**

**Secuencia**

**Cálculo del precio**  
**Basado en**

**Nuevo Precio =**  

Precio base	*	( 1 +	<input type="text" value="-0,0500"/>	) +	<input type="text" value="0,00"/>
<b>Método redondeo</b>	<input type="text" value="0,00"/>	<b>Margen mín.</b>	<input type="text" value="0,00"/>	<b>Margen máx.</b>	<input type="text" value="0,00"/>

# CRM en OpenERP

## Calendarios

- Al instalar el módulo CRM se ha instalado como dependencia el módulo Calendario, que nos proporciona 2 tipos básicos de calendarios:
  - El de planificación de llamadas telefónicas que ya hemos estudiado
  - El de reuniones (al que se accede desde Mensajería>Organizador>Calendario)
- En el momento de redactar este documento el sistema de invitaciones del calendario de reuniones en OpenERP es muy limitado,
- Creamos una reunión como administradores e invitamos al empleado.
- Nos acreditamos como empleados, vemos la reunión en nuestro calendario y confirmamos nuestra asistencia.

Editar: Reuniones

Asunto de la reunión  
Reunión del día 30

Asistentes  
Administrador x erp01\_empleado x

Detalles de la reunión Opciones Invitaciones

Contacto	Enviar a	Estado			
erp01_empleado	erp01_empleado@villatic.org	Aceptada			
Administrador	erp01_admin@villatic.org	Necesita acción			

Añadir un elemento

Guardar o Descartar