

SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL



CUESTIONES BASICAS II

EMILIO FERNÁNDEZ GALLARDO
2º DAM

UD2



Índice

1. ¿Cuáles son los pilares en los que se debe basar una empresa para producir y maximizar sus beneficios? ¿Cómo crees que puede ayudar la implantación de un CRM/ERP a ello?.....	2
2. Enumera los sectores de una empresa que generan información a analizar por un CRM/ERP y pon ejemplos de cada uno de ellos.....	2
3. Define SIG y enumera tipos de empresas que, debido su volumen de información, se ven forzadas a usarlos. ¿Cómo están organizados los SIG? ¿Qué capacidad de adaptación ofrecen a la empresa?.....	3
4. Hoy en día, es casi más importante fidelizar clientes que conseguir nuevos, ¿qué herramienta tiene esto como objetivo? ¿cómo ayuda a conseguirlo (funciones que implementa)?.....	4
5. ¿Para qué tipo de empresas están destinados los CRM?.....	4
Bibliografía.....	5

1. Realizar el registro gratuito en la web del CRM usando una dirección de email.

2. Haz un primer estudio de todos los apartados (Sales, Marketing, Email, Marketing, ...) que ofrece dicha plataforma detallando las opciones que te parezcan más útiles de cada uno.

Ayuda a tu equipo de ventas para ser más productivo con buenas herramientas como:

- Sales:
- CRM
- Marketing:
- Commerce
- Service
- Finance
- Email and Collaboration
- Project Management
- Developer Platforms

3. Centrándonos en la sección CMR, realiza las siguientes tareas:

a. Introduce los datos de un posible cliente ficticio. Importa los clientes que te ofrece la propia plataforma desde el archivo de muestra y aprueba dichos posibles clientes importados.

Crear Posible cliente [Editar diseño de la página](#)

Imagen de Posible cliente

Información de Posible cliente

Propietario de Posible cliente	<input type="text" value="efergal485"/>	Empresa	<input type="text" value="Jose SL"/>
Nombre	<input type="text" value="Sr. Jose"/>	Apellidos	<input type="text" value="Manu"/>
Correo electrónico	<input type="text" value="jose123@gmail.com"/>	Título	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text" value="1111111111"/>
Sitio web	<input type="text" value="jose.com"/>	Móvil	<input type="text"/>
Estado de Posible cliente	<input type="text" value="Intento de contacto"/>	Fuente de Posible cliente	<input type="text" value="Socio"/>
Cantidad de empleados	<input type="text" value="23"/>	Sector	<input type="text" value="Gestión de redes ópticas"/>
ID de Skype	<input type="text"/>	Ingresos anuales	<input type="text" value="€ 75000"/>
		Calificación	<input type="text" value="Activo"/>
		No participación del correo electrónico	<input type="checkbox"/>
		Correo electrónico secundario	<input type="text"/>
		Twitter	<input type="text" value="@"/>

Información de la dirección

Calle	<input type="text" value="Nardo"/>	Ciudad	<input type="text" value="Málaga"/>
-------	------------------------------------	--------	-------------------------------------

Importar Posibles clientes - Archivo+CSV+de+ejemplo.csv

¿Qué desea hacer con los registros del archivo?

☒ Agregar como nuevo Posibles clientes ☐ Actualizar solo Posibles clientes existentes ☐ Ambos

Omitir posibles clientes existente basado en

--Ninguno-- ▼

Importar Posibles clientes - Archivo+CSV+de+ejemplo.csv

Reglas de asignación

☐ Asigne propietario en función de las reglas de asignación

Activar automatización y administración de procesos


☒ Activar automatizaciones y procesos configurados para registros nuevos y actualizados

☒ Habilite la aprobación de Posible cliente manual

☒ Confirmo que todas las direcciones de correo electrónico incluidas en esta importación se utilizarán únicamente para enviar comunicaciones a personas con su consentimiento explícito o con fines comerciales legítimos, en conformidad con la [directiva sobre correo no deseado de Zoho](#).

b. Crea un contacto ficticio. Importa los clientes que te ofrece la propia plataforma desde el archivo de muestra.

Imagen de Contacto



Información de Contacto

Propietario de Contacto	<input type="text" value="efergal485"/>	Fuente de Posible cliente	<input type="text" value="-None-"/>
Nombre	<input type="text" value="Sra. Angela"/>	Apellidos	<input type="text" value="Lechuga"/>
Nombre de Proveedor	<input type="text" value="Proveedor"/>	Nombre de Cuenta	<input type="text" value="Chapman (Sample)"/>
Departamento	<input type="text" value="DIM"/>	Correo electrónico	<input type="text" value="prueba"/>
Teléfono particular	<input type="text" value="525212556151"/>	Título	<input type="text"/>
Fax	<input type="text"/>	Teléfono	<input type="text"/>
Fecha de nacimiento	<input type="text" value="10/10/1989"/>	Otro teléfono	<input type="text"/>

Importar Contactos - Archivo+CSV+de+ejemplo.csv

¿Qué desea hacer con los registros del archivo?

☒ Agregar como nuevo Contactos ☐ Actualizar solo Contactos existentes ☐ Ambos

Omitir contactos existente basado en

c. Crea la cuenta de un cliente ficticio. Además, ha habido suerte y uno de los posibles clientes se ha convertido en cliente de la empresa. Convierte a cliente (cuenta) uno de los posibles clientes importados en el apartado a) .

Crear Cuenta [Editar diseño de la página](#)

Imagen de Cuenta

Información de Cuenta

Propietario de Cuenta

efergal485

Nombre de Cuenta

Cuenta Prueba

Fax

Sitio de Cuenta

Cuentas

Sitio web

Cuentas.com

Tipo de Cuenta

Inversor

Calificación

-None-

Teléfono

6528465984

Cuenta principal

Símbolo del valor

Propietario

Público

Empleados

54

← **Mr. Christopher Maclead (Sample)** - Rangoni Of Florence

[Agregar etiquetas](#)

Lista relacionada

Notas

Cadencias

Archivos adjuntos

Productos

Actividades abiertas

Actividades cerradas

Reuniones invitado

Correos electrónicos

Campañas

Social

[Agregar lista relacionada](#)

Enlaces

[Agregar enlace](#)

Visión general

Cronología

Propietario de Posible cliente

efergal485

Correo electrónico

christopher-maclead@noemail.invalid

Teléfono

555-555-5555

Móvil

555-555-5555

Estado de Posible cliente

Lost Lead

Ocultar Detalles

Información de Posible cliente

Propietario de Posible cliente

efergal485

Correo electrónico

christopher-maclead@noemail.invalid

Fax

—

Sitio web

<http://www.rangoniofflorence.com>

Estado de Posible cliente

Lost Lead

Cantidad de empleados

—

ID de Skype

christopher-maclead

Modificado por

efergal485
mié, 2 oct 2024 04:16 PM

Empresa

Rangoni Of Florence

Nombre de Posible cliente

Mr. Christopher Maclead (Sample)

Título

VP Accounting

Teléfono

555-555-5555

Móvil

555-555-5555

Fuente de Posible cliente

Cold Call

Sector

Service Provider

Ingresos anuales

850.000,00 €

Calificación

—

No participación del correo electrónico

—

Creado por

efergal485
mié, 2 oct 2024 04:16 PM

Correo electrónico

—

4

Convertir Posible cliente (Christopher Maclead (Sample) - Rangoni Of Florence)

Crear nueva Cuenta

Rangoni Of Florence

Crear nuevo Contacto

Christopher Maclead (Sample)

☐ Cree una nueva Trato para este Cuenta.

Propietario de los nuevos registros
efergal485

Convertir

Cancelar

d. Registra el trato con el que hayas llegado con uno de los clientes ya registrado en la plataforma. Comenta los datos que estás introduciendo a la hora de registrar el trato con el cliente.

Crear Trato [Editar diseño de la página](#)

Información de Trato

Propietario de Trato

efergal485

Nombre de Trato

Trato de Prueba

Nombre de Cuenta

King (Sample)

Tipo

Negocios existentes

Ingresos esperados

€ 5220.00

Fuente de Posible cliente

Socio

Nombre de Contacto

Christopher Maclead (Sample)

Importe

€ 5800

Fecha de cierre

25/10/2024

Fase

Negociación/revisión

Probabilidad (%)

90

Siguiente paso

Fuente de Campaña

Información de la descripción

Descripción

Propietario del Trato: El usuario que gestiona el trato, en este caso, "efergal485".

Nombre de Trato: Se da un nombre descriptivo al trato

Nombre de Cuenta: La empresa o cuenta a la que pertenece el cliente, en este caso, "King".

Tipo: Especifica el tipo de negocio, en este caso, "Negocios existentes", lo que indica que ya había una relación previa con el cliente.

Ingresos Esperados: Indica cuánto se espera obtener del trato, aquí especificado como "€5220.00".

Fuente de Posible Cliente: El origen de la oportunidad de negocio, que en este caso es "Socio".

Nombre de Contacto: El nombre del cliente o persona de contacto, "Christopher Maclead (Sample)".

Importe: El valor total del trato es "€5800".

Fecha de Cierre: Fecha estimada para cerrar el trato, que se establece como "25/10/2024".

Fase: La etapa en la que se encuentra el trato, en este caso, "Negociación/revisión", lo que indica que se está discutiendo el acuerdo.

Probabilidad (%): La probabilidad de que el trato se cierre con éxito.

Siguiente Paso: Especifica la acción que debe realizarse a continuación para avanzar en el proceso de venta.

e. Registra una tarea que recuerde por correo electrónico cada mes la visita mensual a las instalaciones de una de las cuentas ya registradas en la plataforma.

Crear Tarea [Editar diseño de la página](#)

Información de Tarea

Titular de la tarea

efergal485

▼

Asunto

Correo electrónico

Fecha de vencimiento

05/09/2031

Contacto ▼

Christopher Maclead (Sample)

🔍

Cuenta ▼

Rangoni Of Florence

🔍

Estado

No iniciado ▼

Prioridad

Alto ▼

Repetir

☒ Cada mes

Recordatorio

☐

Información de la descripción

Descripción

Visita mensual a las instalaciones

//

f. Crea un nuevo producto para comercializar e importa los productos que te ofrece el fichero de muestra que ofrece la plataforma.

ProductoPrueba - P-2325
[Agregar etiquetas](#)

Visión general Cronología

Categoría de Producto Hardware

Precio por unidad 200,00 €

Nombre de Proveedor —

Cant. pedida 500

Cantidad en existencias 1000

Ocultar Detalles

Información de Producto

Propietario de Producto efergal485

Código de Producto P-2325

Producto Activo ☒

Categoría de Producto Hardware

Fecha de finalización de las ventas —

Fecha de finalización de asistencia —

Modificado por efergal485
mié, 2 oct 2024 04:37 PM

Nombre de Producto ProductoPrueba

Nombre de Proveedor —

Fabricante LexPon Inc.

Fecha de inicio de las ventas —

Fecha de inicio de asistencia —

Creado por efergal485
mié, 2 oct 2024 04:37 PM

Información del precio

Precio por unidad 200,00 €

Impuesto IVA - 0.0 %

Gravable ☒

Comisión 10,00 €

Asignar campos de importación a Zoho CRM - Archivo+CSV+de+ejemplo (1).csv

[Asignación de campos](#) Asignar valor predeterminado

Todo **Asignado (4)** Sin asignar (47)

CAMPOS EN ARCHIVO	CAMPOS EN ZOHO CRM
Nombre	Nombre de Producto ▾
Nombre de Proveedor	Nombre de Proveedor (Nombre de Proveed ▾
Descripción	Descripción ▾
Etiqueta	Etiqueta ▾

g. Elabora un presupuesto donde aparezcan todos los productos registrados en la plataforma. Todos deben presentar unidades mayores a 1, un descuento distinto para cada producto que debe estar entre 10% y 20% y un impuesto distinto para cada uno que debe estar entre 5% y 15%.

Presupuesto P2325 Convertir ▾

[Agregar etiquetas](#)

Lista relacionada

- Notas
- Ordenes de venta
- Archivos adjuntos
- Actividades abiertas
- Actividades cerradas
- Comentarios electrónicos
- Enlaces
- [Agregar enlace](#)

Visión general Cronología

Última actualización

Número de Presupuesto: 76218900000436284

Fase de Presupuesto: Negociación

Propietario de Presupuesto: efergal485

Válido hasta: 29/11/2024

Transportista: FedEx

Cuentas

Rangoni Of Florence

<http://www.rangoniofflorence.com>

555-555-5555

Contactos

Mr. Christopher Maclead (Sample)

Rangoni Of Florence

christopher-maclead@noemail.invalid

555-555-5555

Tratos

Trato de Prueba **636010016**

Negociación/Revisión: 25/10/2024

Artículos presupuestados

Nº Serie	Nombre de Producto	Cantidad	Precio de lista (€)	Importe (€)	Descuento (€)	Impuesto (€)	Total (€)
1	ProductoPrueba (P-2325)	20	200,00	4.000,00	480,00	0,00	3.520,00
2	Josephine	50	500,00	25.000,00	4.750,00 ⓘ	0,00	20.250,00
3	Angela	500	20,00	10.000,00	600,00	0,00	9.400,00

Subtotal: 33.170,00 €

Descuento: 0,00 €

Impuesto: 0,00 €

Ajuste: 0,00 €

Total general: 33.170,00 €

Términos y condiciones

[Términos y condiciones](#) —

Información de la descripción

[Descripción](#) —

h. Convierte el presupuesto creado en el apartado g) en “Orden de venta” que querrá decir que el cliente ha aceptado el presupuesto. Posteriormente, convierte en “Factura” ese mismo presupuesto para que pueda ser remitida al cliente. Comprueba que dichas conversiones han quedado registradas en los apartados correspondientes de la plataforma.

Presupuesto P2325	Creada	€ 33.170,00	Trato de Prueba	Christopher Maclead (Sample)	Rangoni Of Florence	efergal485
[Detailed view of the budget record with various tabs and filters]						

i. Crea un nuevo proveedor al que comprarle los productos e importa los proveedores que te ofrece el fichero de muestra que ofrece la plataforma.

Nombre de Proveedor	Correo electrónico	Teléfono	Sitio web	Propietario de Proveedor
Theola	theola-frey@noemail.invalid	555-555-5555	http://www.chanayjeffreyaesq.com	efergal485
Chau	chau-kitzman@noemail.invalid	555-555-5555	http://www.bentongshibyr.com	efergal485
Jose	jose123@gmail.com	1111111111	jose.com	efergal485
Proveedor	proveedor@gmail.com	414141541541		efergal485

j. Ve a “Productos” y asigna a cada producto registrado un proveedor de los introducidos en el apartado i).

Editar Producto

[Editar diseño de la página](#)

Imagen de Producto

Información de Producto

Propietario de Producto: efergal485

Código de Producto:

Producto Activo: ☒

Categoría de Producto: -None-

Fecha de finalización de las ventas: DD/MM/YYYY

Fecha de finalización de asistencia: DD/MM/YYYY

Nombre de Producto: Josephine

Nombre de Proveedor:

Theola
Chau
Jose
Proveedor
Nuevo Proveedor

Fabricante:

Fecha de inicio de las ventas:

Fecha de inicio de asistencia:

k. Registra una “Orden de compra” para poder abastecer tus almacenes. Compra más de 100 unidades de cada uno de los productos a los proveedores correspondientes aplicando descuentos e impuestos mayores que 5 en todos los casos.

Orden de compra 1 - Creada

← [Agregar etiquetas](#)

Lista relacionada

- Notas
- Archivos adjuntos
- Actividades abiertas
- Actividades cerradas
- Correos electrónicos

Enlaces

[Agregar enlace](#)

Visión general Cronologia

Número de orden-de-compra 1

Fecha de la orden de compra 02/10/2024

Fecha de vencimiento —

Total general 2.634.750,00 €

Transportista FedEx

Artículos de compra

Nº Serie	Nombre de Producto	Cantidad	Precio de lista (€)	Importe (€)	Descuento (€)	Impuesto (€)	Total (€)
1	Josephine	150	4.500,00	675.000,00	47.250,00	0,00	627.750,00
2	John	200	300,00	60.000,00	3.000,00	0,00	57.000,00
3	ProductoPrueba (P-2325)	5000	200,00	1.000.000,00	0,00	0,00	1.000.000,00
4	Angela	100	10.000,00	1.000.000,00	50.000,00	0,00	950.000,00

Subtotal	2.634.750,00 €
Descuento	0,00 €
Impuesto	0,00 €
Ajuste	0,00 €
Total general	2.634.750,00 €

Términos y condiciones

Términos y condiciones —

Información de la descripción

Descripción —

I. A través de la sección “Informes”, haz una captura de toda la variedad de informes predefinidos que ofrece la plataforma. Además:

Carpetas

Q Carpeta de búsqueda

Todos los informes

Mis informes

Favoritos

Vistos recientemente

Informes de programación

Eliminado recientemente

Informes de Cuenta y Contacto

Informes de Trato

Informes de Posible cliente

Informes de Campaña

Informes de Caso y Solución

Informes de Producto

Informes de Proveedor

Informes de Presupuesto

Informes de Orden de venta

Informes de Orden de compra

Informes de Factura

Informes métricos de ventas

Informes de correo electrónico

Reunión Reports

Todos los informes

Q Buscar Todos los informes

Crear informe

Advanced Analytics para Zoho CRM
creado por Zoho Analytics

Nombre Del Informe	Descripción	Carpeta	Fecha De Último Acceso	Creado Por
<input type="checkbox"/> Proveedores frente a compras	Proveedores basado en compras	Informes de Proveedor	-	-
<input type="checkbox"/> Principales 10 usuarios	Principales 10 usuarios por tasa de correos enviados	Informes de correo electrónico	-	-
<input type="checkbox"/> Principales 10 plantillas por tasa de apertura	Principales 10 plantillas según el porcentaje de destinatarios que ha abierto e...	Informes de correo electrónico	-	-
<input type="checkbox"/> Principales 10 plantillas por tasa de clics	Principales 10 plantillas según el porcentaje de destinatarios que han hecho ...	Informes de correo electrónico	-	-
<input type="checkbox"/> Ventas de hoy	Ventas de hoy	Informes de Trato	-	-
<input type="checkbox"/> Posibles clientes para hoy	Posibles clientes obtenidos hoy	Informes de Posible cliente	-	-
<input type="checkbox"/> Fase frente a informe de tipo Trato	Resume las diferentes fases de negocios nuevos y existentes	Informes de Trato	-	-
<input type="checkbox"/> Estado de correo electrónico enviado	Los correos electrónicos enviados por los usuarios a todos los registros y su e...	Informes de correo electrónico	-	-
<input type="checkbox"/> Informe de rendimiento del vendedor	Tratos obtenidos por vendedor	Informes de Trato	-	-
<input type="checkbox"/> Ventas por origen de Posible cliente	Ventas obtenidas de diferentes orígenes de Posible cliente	Informes de Trato	-	-
<input type="checkbox"/> Ventas este mes	Ventas de este mes	Informes de Trato	-	-
<input type="checkbox"/> Ordenes de venta por estado	Ordenes de venta basado en estado	Informes de Orden de venta	-	-
<input type="checkbox"/> Ordenes de venta por propietario	Ordenes de venta y sus propietarios.	Informes de Orden de venta	-	-
<input type="checkbox"/> Ordenes de venta por Cuentas	Ordenes de venta basado en Cuentas	Informes de Orden de venta	-	-
<input type="checkbox"/> Duración del ciclo de ventas entre propietarios	Promedio de tiempo de Tratos ganados, por propietario Trato	Informes métricos de ventas	-	-
<input type="checkbox"/> Duración del ciclo de ventas entre orígenes de Posible cliente	Tiempo promedio utilizado para ganar Trato, por origen de Posible cliente	Informes métricos de ventas	-	-
<input type="checkbox"/> Duración del ciclo de ventas entre tipo de Trato	Promedio de tiempo que tarda Trato en ganarse, por tipo	Informes métricos de ventas	-	-
<input type="checkbox"/> Presupuestos por fase	Presupuesto basado en fases	Informes de Presupuesto	-	-
<input type="checkbox"/> Presupuestos por Cuentas	Presupuestos basado en Cuentas	Informes de Presupuesto	-	-
<input type="checkbox"/> Ordenes de compra por estado	Ordenes de compra basado en estado	Informes de Orden de compra	-	-
<input type="checkbox"/> Productos por fecha de finalización de asistencia	Productos que finaliza asistencia este mes	Informes de Producto	-	-
<input type="checkbox"/> Productos por categoría	Productos basado en categoría	Informes de Producto	-	-
<input type="checkbox"/> Soluciones populares	Cantidad de comentarios para Soluciones.	Informes de Caso y Solución	-	-
<input type="checkbox"/> Reuniones planificados frente a completados este mes	Conocer cuántos eventos pendientes planificados se han completado en el ...	Reunión Reports	-	-
<input type="checkbox"/> Canal por fase	Tratos por fase	Informes de Trato	-	-

- i. exporta a PDF el informe “Posibles clientes para hoy” y captura del contenido de dicho PDF en una imagen.

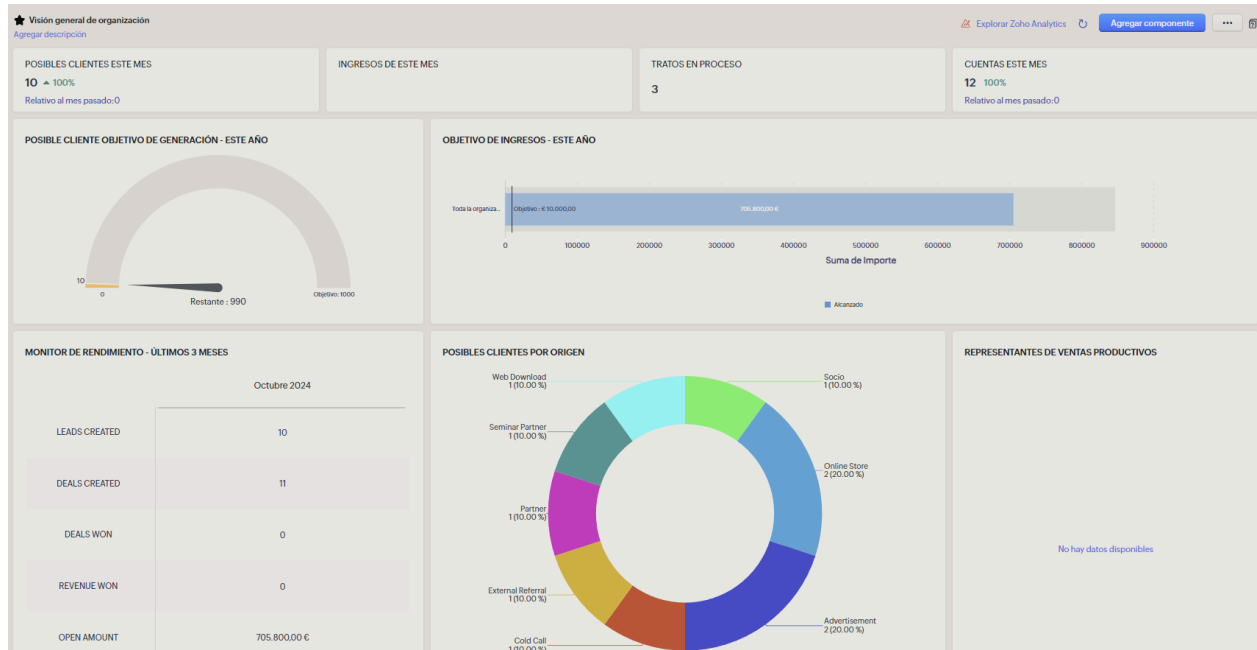
<div>Posibles clientes para hoy</div> <div>Generado por 02/10/2024 04:53 PM en efergal485</div>							
Cantidad de registros : 10							
Nombre completo	Correo electrónico	Teléfono	Fuente de Posible cliente	Estado de Posible cliente	Empresa	Nombre	Apellidos
Carlissa Kidman (Sample)	carlissa-kidman@noemail.invalid	555-555-5555	Advertisement	Contact in Future	Oh My Goodknits Inc	Carlissa	Kidman (Sample)
James Merced (Sample)	james-merced@noemail.invalid	555-555-5555	Web Download	Lost Lead	Kwik Kopz Printing	James	Merced (Sample)
Tresa Sweely (Sample)	tresa-sweely@noemail.invalid	555-555-5555	Seminar Partner	Contacted	Molong Associates	Tresa	Sweely (Sample)
Felix Hirpara (Sample)	felix-hirpara@noemail.invalid	555-555-5555	Online Store	Attempted to Contact	Chapman	Felix	Hirpara (Sample)
Kayleigh Lace (Sample)	kayleigh-lace@noemail.invalid	555-555-5555	Partner	Not Contacted	Printing Dimensions	Kayleigh	Lace (Sample)
Yvonne Tjepkema (Sample)	yvonne-tjepkema@noemail.invalid	555-555-5555	External Referral	Pre-Qualified	Grayson	Yvonne	Tjepkema (Sample)
Michael Ruta (Sample)	michael-gruta@noemail.invalid	555-555-5555	Online Store	Attempted to Contact	Buckley Miller & Wright	Michael	Ruta (Sample)
Theola Frey (Sample)	theola-frey@noemail.invalid	555-555-5555	Cold Call	Contact in Future	Dal Tile Corporation	Theola	Frey (Sample)
Chau Kitzman (Sample)	chau-kitzman@noemail.invalid	555-555-5555	Advertisement	Attempted to Contact	Creative Business Systems	Chau	Kitzman (Sample)
Jose Manu	jose123@gmail.com	1111111111	Socio	Intento de contacto	Jose SL	Jose	Manu

- ii. enviar por correo electrónico el informe “Productos por categoría”.

<div>← Productos por categoría</div> <div><div>Actualizado hace menos de un minuto</div><div>Editar</div><div>Cerrar gráfico</div></div>					
<div>Filtro</div>	<div>Registros totales : 4</div>				
CATEGORÍA DE PRODUCTO	NOMBRE DE PRODUCTO	CÓDIGO DE PRODUCTO	PRODUCTO ACTIVO	CATEGORÍA DE PRODUCTO	RECIBO POR UNIDAD
Hardware (1)	ProductoPruaba	P-2325	verdadero	Hardware	200,00 €
- (3)	Josephine	-	verdadero	-	-
	John	-	verdadero	-	-
	Angela	-	verdadero	-	-

m. En la sección “Análisis”, comenta los gráficos y la información que se puede obtener del apartado “Visión general de la organización”. ¿Se puede ver reflejada alguna operación de las registradas en los apartados anteriores?

Se pueden ver los tratos en procesos, los ingresos lo clientes por origen, pero las operaciones no parece



n. Investiga en qué consisten las secciones “Casos” y “Soluciones” de la plataforma

Los casos son básicamente los comentarios recibidos de clientes que están relacionados a problemas con sus productos o servicios.

Las soluciones son los recursos de la organización que ayudan a resolver esos “casos” (problemas) repetitivos que encuentran los clientes.