



**TECNICATURA UNIVERSITARIA EN ADMINISTRACIÓN**

## **INFORMÁTICA II**

**Profesor Titular:** Mg. Lic. Leandro Di Matteo

**Profesor Adjunto asignado:** Lic. Jezabel Velasquez

**TP N° 7: CRM**



Fecha: 03/11//2025

**GRUPO 99**

---

<b>Índice</b>	
<b>Introducción .....</b>	<b>1</b>
<b>Desarrollo .....</b>	<b>2</b>
<b>Reflexión Final: .....</b>	<b>9</b>
<b>Encuesta de Bitrix24.....</b>	<b>12</b>
<b>Bibliografía.....</b>	<b>12</b>

## Introducción

Bitrix24 es una plataforma integral de gestión empresarial en la nube, orientada principalmente a pymes, aunque también puede ser útil para corporaciones y entidades educativas que buscan centralizar sus procesos internos y comerciales. Reúne en un mismo entorno herramientas de CRM, ventas, marketing, tareas, proyectos, comunicaciones internas, gestión de recursos humanos y automatización de procesos, lo que la convierte en una solución completa para la administración organizacional.

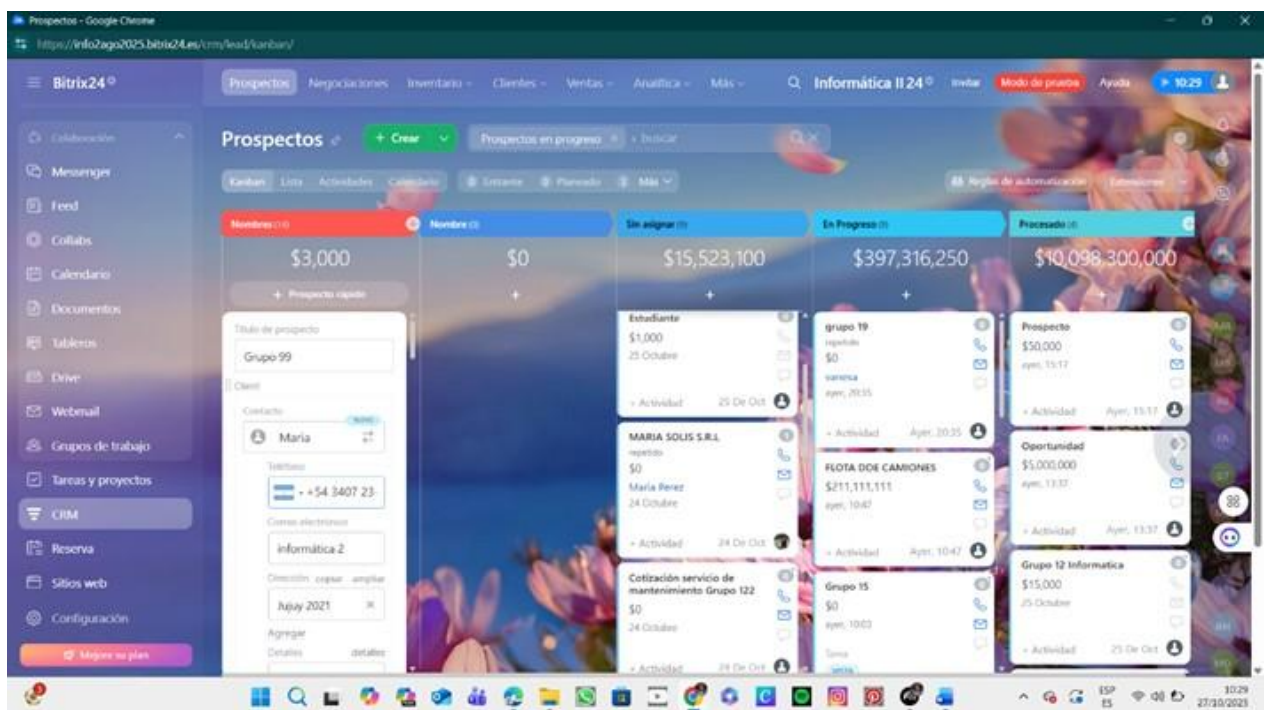
La plataforma permite un alto grado de personalización mediante la adaptación de módulos o la incorporación de nuevas aplicaciones desde su marketplace. Puede utilizarse desde navegadores web o dispositivos móviles (Android e iOS), y ofrece además una versión local (on-premise) para quienes prefieran alojar sus datos en servidores propios. Su capacidad de integración con correos electrónicos, redes sociales y herramientas de productividad, junto con su compatibilidad con sistemas operativos Windows, Linux y macOS, garantizan una amplia accesibilidad e interoperabilidad.

Bitrix24 se distribuye bajo un modelo “gratuito”, que combina una versión Free con funciones básicas y planes pagos que amplían la capacidad de almacenamiento y los recursos disponibles.

Los planes van desde la versión **Free** (gratuita, con 5 GB de almacenamiento y usuarios ilimitados) hasta opciones como **Basic** (49 USD/mes, 5 usuarios), **Standard** (99 USD/mes, 50 usuarios), **Professional** (199 USD/mes, 100 usuarios) y **Enterprise** (desde 399 USD/mes, hasta 10000 usuarios). Estos valores, junto con el soporte incluido según el plan y las actualizaciones automáticas en la nube, convierten a Bitrix24 en una alternativa flexible y competitiva para la gestión integral de organizaciones modernas.

## Desarrollo

### Captura N° 1: Creación de Prospecto



### Descripción de la funcionalidad: Prospecto

Un prospecto (lead) es una persona u organización que ha manifestado un interés inicial en los productos o servicios de la empresa.

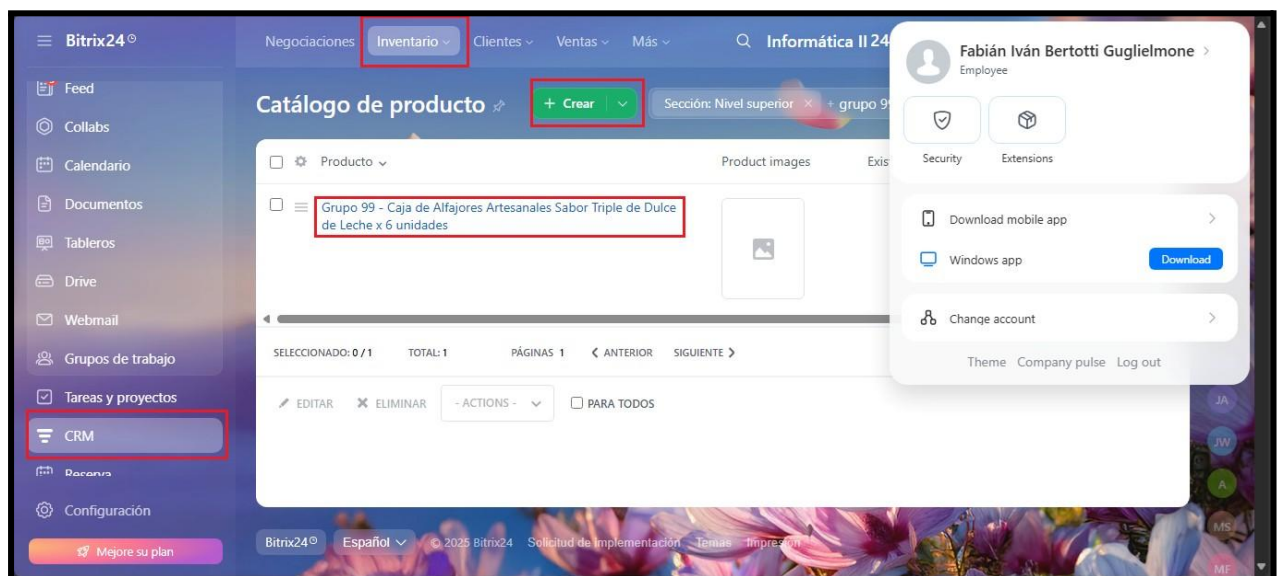
Representa el primer paso del ciclo comercial y posee el potencial de convertirse en comprador. El propósito de esta figura es generar nuevas oportunidades de negocio. Una vez que el prospecto es validado, se transforma en una negociación (deal).

### **Aplicación:**

La funcionalidad del prospecto (*lead*) es el primer paso en el proceso comercial y sirve, para tres cosas principales:

1. Generar Oportunidades: Es la etapa fundamental para identificar a personas u organizaciones con un interés inicial y generar nuevas oportunidades de negocio, alimentando así el flujo de ventas.
2. Organizar la Información Inicial: Permite registrar estos contactos con pocos datos (como su origen o interés) y clasificarlos según su grado de interés.
3. Priorizar el Seguimiento: Ayuda al equipo comercial a priorizar acciones y enfocar la atención en los contactos con mayor probabilidad de avanzar. Si el prospecto es validado, se transforma en una negociación (*deal*), que es la oportunidad comercial en curso.

### **Captura N° 2: Inventario**



### ***Descripción de la funcionalidad: Cargar un producto en el inventario***

Es el proceso de ingresar un artículo o servicio al catálogo de ventas del CRM, estableciendo sus propiedades (nombre, descripción, unidad de medida y precio). Esto lo convierte en un ítem seleccionable dentro de las negociaciones, las facturas y los reportes de ventas.

Para el ejemplo, se creó el producto "Caja de Alfajores Artesanales Sabor Triple de Dulce de Leche x 6 unidades". Se utilizó la unidad de medida "Piezas" y se estableció una proporción de 6 para indicar que cada "Pieza" que se vende contiene seis unidades individuales de alfajor.

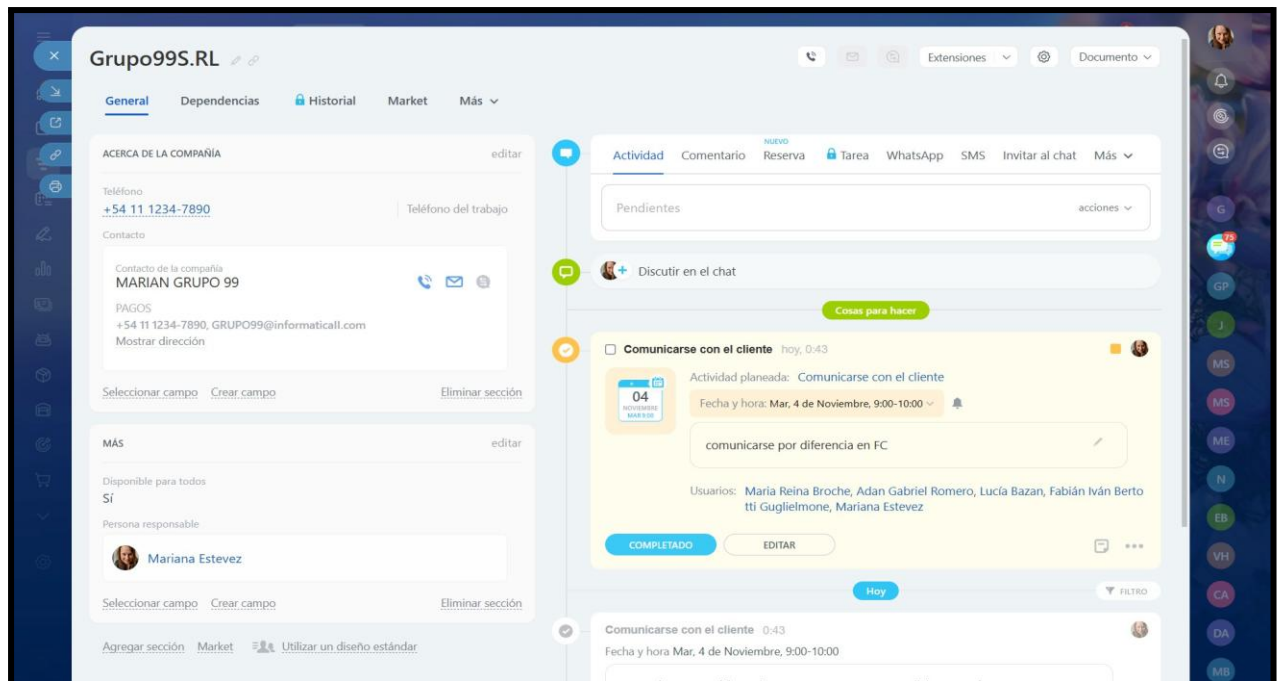
### ***Aplicación:***

Esta funcionalidad se utiliza para centralizar la gestión de ventas y asegurar la uniformidad de precios. Al tener los productos cargados en el catálogo, el equipo comercial puede:

- Generar cotizaciones y facturas automáticamente, lo que evita errores de tipeo en los precios y agiliza el proceso de venta.
- Facilitar la gestión administrativa, ya que el producto queda listo para ser vinculado a las negociaciones y, posteriormente, a los documentos de control de stock y análisis de rentabilidad.

### Captura Nª 3: Visualización de una compañía

<https://info2ago2025.bitrix24.es/crm/company/details/170/>



#### Descripción de la funcionalidad:

En esta captura se observa la ficha de una empresa dentro del CRM; ésta sección del sistema permite concentrar toda la información del cliente en un único lugar: datos de contacto, historial de llamadas o mensajes, tareas pendientes y la persona responsable del seguimiento. Todo queda registrado, lo que evita la pérdida de información y las repeticiones entre áreas.

#### Aplicación:

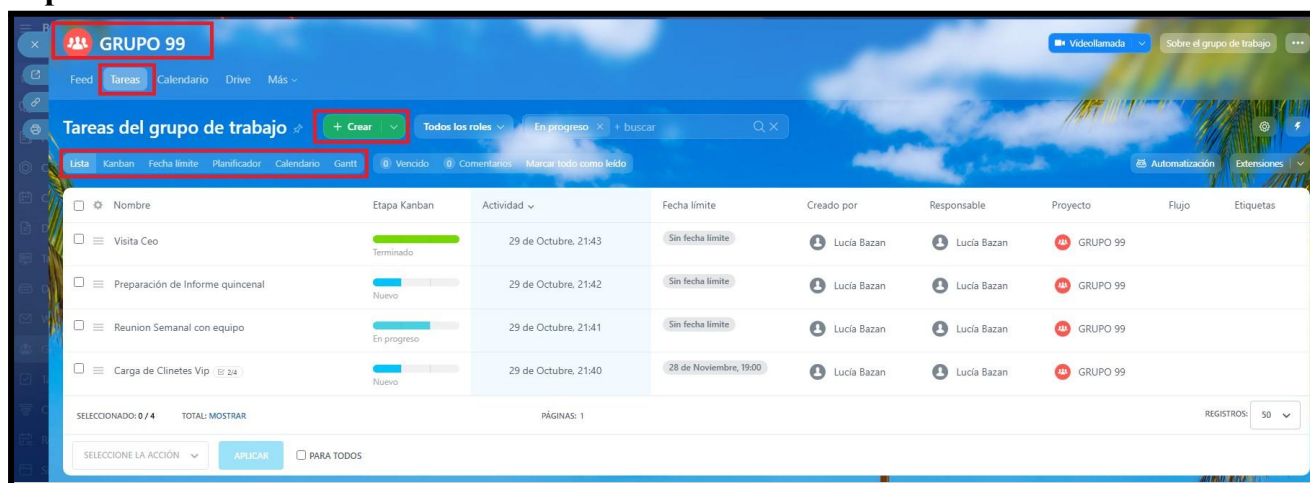
Esta función se utiliza para llevar un control más organizado de los clientes y realizar un seguimiento ordenado de cada caso (gestión de clientes y seguimiento de actividades).

Desde esta ficha es posible agendar reuniones, programar recordatorios, enviar mensajes o agregar comentarios para el equipo. En nuestro ejemplo, se muestra una actividad planificada para comunicarse con el cliente, con fecha, hora y responsables

asignados. Para elaborarlo, creamos una compañía con datos ficticios, tal como indican las consignas, de modo que el sistema pudiera identificar al equipo de trabajo.

Además, este ejemplo puede integrarse con distintos canales de comunicación como WhatsApp, correo electrónico o chat, lo que facilita la interacción con los clientes.

#### Captura Nª 4: Creación de una tarea.



#### Descripción de la funcionalidad:

La herramienta de creación de tareas en Brixit X24 permite asignar y organizar actividades dentro del equipo de trabajo. A través de esta función es posible designar responsables, establecer fechas límite, agregar descripciones detalladas y vincular cada tarea con un proyecto, cliente o grupo de trabajo específico. Esto facilita la trazabilidad de los

procesos y mejora la comunicación interna, ya que todos los participantes pueden visualizar el avance desde una misma interfaz.

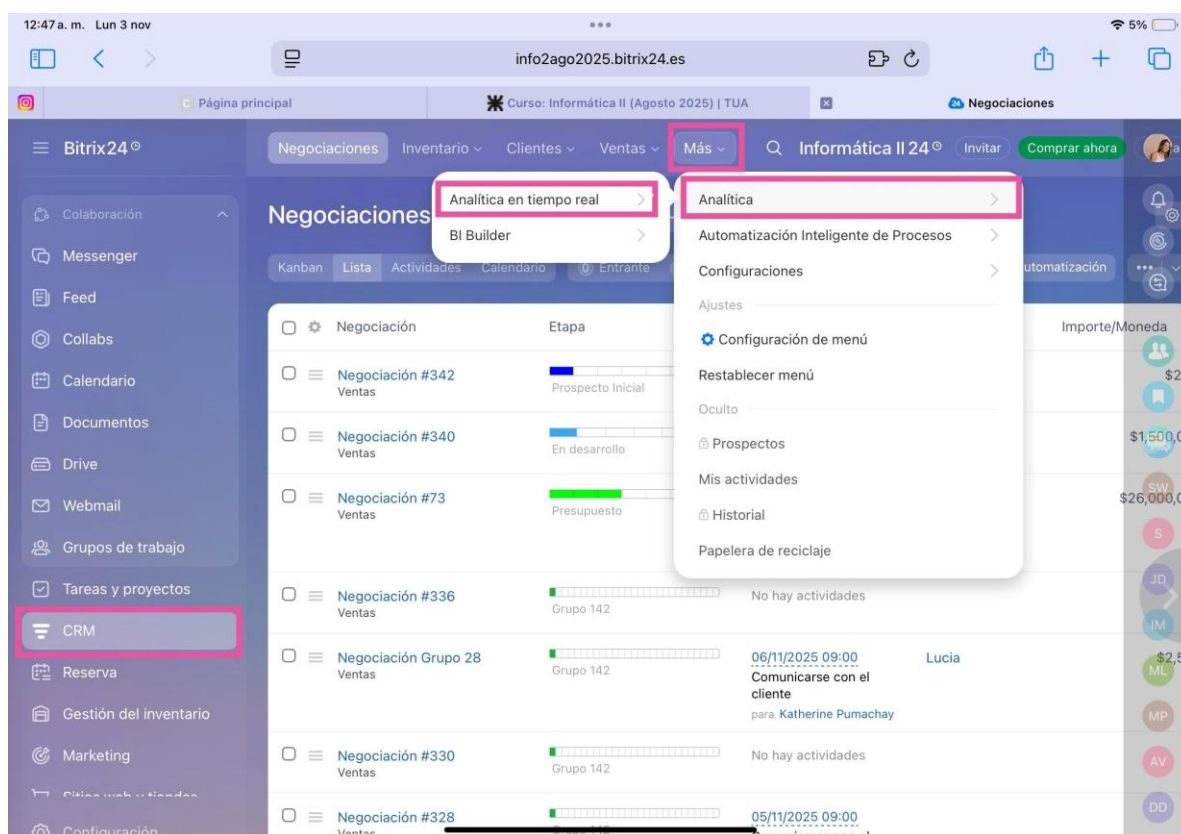
### ***Aplicación:***

Para crear una tarea se puede acceder desde dos rutas principales dentro del sistema:

- Desde el menú lateral izquierdo, seleccionando la opción “Tareas y proyectos” y luego haciendo clic en “Crear”. Allí se completa un formulario con el nombre de la tarea, su descripción, los responsables asignados y la fecha de vencimiento. Además, es posible adjuntar archivos, crear listas de verificación (checklists) o asociar la tarea a un proyecto existente.
- Desde la vista “Grupos de trabajo”, ingresando al grupo correspondiente (Grupo 99 en este caso) y generando la tarea directamente dentro del el. Esta opción permite una mejor visualización del ciclo de vida de las tareas mediante los modos de vista Gantt, lista o Kanban, facilitando el control de seguimiento del progreso.
- Dentro del cuadro de creación, el sistema también permite establecer la prioridad, marcar la tarea como favorita y activar notificaciones automáticas para los participantes involucrados. En nuestro caso, se utilizó esta funcionalidad para organizar las actividades del grupo de manera colaborativa, asegurando que cada integrante contará con una tarea asignada y visible para todos.
- Dentro del cuadro de creación, el sistema también permite establecer la prioridad, marcar la tarea como favorita y activar notificaciones automáticas para los participantes involucrados. En nuestro caso, se utilizó esta funcionalidad para organizar las actividades del grupo de manera colaborativa, asegurando que cada integrante contará con una tarea asignada visible para todos.



## Captura Nª 5: Analítica en tiempo real



### Descripción de la funcionalidad:

La funcionalidad "Analítica en tiempo real" de Bitrix24 permite obtener una visión completa y actualizada del rendimiento comercial dentro del CRM. Desde esta sección se accede a diferentes informes e indicadores clave, como el embudo de ventas, el volumen de negociaciones en curso, el desempeño de los empleados y las métricas vinculadas a las actividades comerciales.

El sistema recopila automáticamente los datos ingresados por los usuarios en las distintas áreas del CRM (prospectos, compañías, tareas, negociaciones, etc.) y los presenta en paneles dinámicos, facilitando la interpretación de la información.

Esta herramienta ayuda a visualizar el avance de los objetivos y a detectar de forma rápida posibles desvíos o puntos de mejora, ya que los gráficos y tablas se actualizan constantemente a medida que se registran nuevas acciones dentro del sistema.

### ***Aplicación:***

Esta herramienta se utiliza para interpretar la información obtenida del área comercial y transformarla en datos útiles para la gestión.

Gracias a los informes que genera, permite evaluar resultados, detectar desvíos y planificar estrategias de mejora dentro del equipo de ventas.

- Ayuda a los supervisores o responsables del área a controlar el cumplimiento de los objetivos establecidos.
- Facilita la comparación de resultados entre distintos períodos o empleados.
- Permite optimizar los procesos internos, ya que al analizar la información en tiempo real se pueden tomar decisiones más rápidas y precisas.

### **Reflexión Final:**

La experiencia de trabajo con el CRM **Bitrix24** nos permitió comprender, de manera práctica, el verdadero alcance de una herramienta pensada no solo para la gestión interna, sino principalmente para fortalecer el vínculo con los clientes. Aunque ninguno de los integrantes del grupo se desempeña actualmente en el área de ventas, descubrimos que un sistema de este tipo no es exclusivo de ese ámbito, su lógica atraviesa toda la estructura administrativa y demuestra que la relación con el cliente es también una extensión del orden interno de la organización.

En un primer momento, el desafío principal fue entender cómo se articula toda la información dentro del sistema. **Bitrix24** presenta una gran cantidad de opciones de herramientas y funciones, que para un nuevo usuario pueden resultar algo abrumadoras. Sin embargo, esa misma complejidad se convierte en una ventaja cuando se la analiza con una mirada administrativa, detrás de cada función hay un proceso que busca estandarizar,

automatizar y hacer más transparente el flujo de trabajo. Aprendimos que el verdadero valor de un CRM no está solo en registrar datos, sino en conectar esos datos con decisiones estratégicas concretas y con la experiencia del cliente.

Lo que más nos gustó fue comprobar cómo la plataforma permite integrar tareas internas (como la organización de equipos, la gestión de proyectos o el seguimiento de indicadores) con la relación externa (seguimiento de prospectos, atención y fidelización de clientes). Esa dualidad, lo interno y lo externo funcionando dentro de un mismo sistema, nos hizo reflexionar sobre el papel actual del administrador, ya no se trata solo de coordinar recursos, sino también de construir relaciones sostenibles con el entorno. En ese sentido, la herramienta nos ayudó a visualizar la administración como un sistema vivo, donde la información y la comunicación fluyen en tiempo real entre todos los actores.

Uno de los aspectos que más nos llamó la atención fue la funcionalidad de Sales Intelligence para conocer el Costo de Adquisición de Clientes; esta herramienta nos permitió dimensionar la importancia de contar con datos precisos para la toma de decisiones. Además, nos resultaron muy interesantes las funcionalidades para la creación de páginas web y las herramientas de automatización de procesos, que facilitan la gestión de tareas repetitivas y permiten optimizar el tiempo y los recursos.

Desde nuestra experiencia personal y profesional, consideramos que el CRM es totalmente aplicable a distintos contextos organizacionales, lo imaginamos especialmente útil en empresas de servicios, instituciones educativas, emprendimientos comerciales o cualquier negocio que necesite mantener un contacto constante y ordenado con sus clientes. Su carácter colaborativo y su capacidad para registrar cada interacción la vuelven una herramienta valiosa para generar confianza y continuidad en las relaciones comerciales, incluso en sectores donde la venta no es el eje central.

A nivel de usabilidad, **Bitrix24** resultó una plataforma visualmente atractiva y bastante intuitiva una vez superada la etapa inicial de exploración. No obstante, la amplitud de funciones puede abrumar en primera instancia, sobre todo si no se tiene experiencia previa en entornos CRM. En nuestro caso, si bien no estábamos familiarizados con el uso de algún CRM, la curva de aprendizaje fue moderada nos demandó tiempo y práctica, pero el proceso fue fluido gracias al trabajo colaborativo y a la guía dada en clase.

Más allá de los aspectos técnicos, lo más valioso fue el cambio de mirada que generó la experiencia. Entendimos que las herramientas digitales no sustituyen la gestión administrativa, sino que la complementan y la vuelven más estratégica. Un CRM no solo permite vender mejor, sino administrar con mayor inteligencia midiendo resultados, anticipando necesidades, y fortaleciendo las relaciones con quienes dan sentido a toda organización sus “clientes”; desde esa perspectiva podríamos decir que la plataforma nos enseñó algo más profundo que su funcionamiento, nos mostró cómo la administración moderna debe pensarse cada vez más desde la información y la experiencia del usuario, interno y externo.

En conclusión, la práctica nos dejó un aprendizaje integral. A pesar de nuestras distintas trayectorias laborales, coincidimos en que la experiencia fue positiva, oportuna, desafiante y reveladora. Aprendimos que un CRM como **Bitrix24** no es solo un software de ventas, sino una herramienta que traduce en lenguaje digital la esencia misma de la administración “coordinar recursos, procesar información y generar relaciones de valor”. En ese sentido, su aplicación es tan amplia como las posibilidades de innovar que tenga cada organización.

## Encuesta de Bitrix24

Todos los participantes del Grupo 99 realizamos la encuesta. Los correos utilizados para el mismo fueron:

- [franciscoamadeor@gmail.com](mailto:franciscoamadeor@gmail.com)
- [marianaestevez777@gmail.com](mailto:marianaestevez777@gmail.com)
- [adan.gabriel.romero@gmail.com](mailto:adan.gabriel.romero@gmail.com)
- [delfinaluna0012@gmail.com](mailto:delfinaluna0012@gmail.com)
- [elviajero790@gmail.com](mailto:elviajero790@gmail.com)
- [bazan.lucia@gmail.com](mailto:bazan.lucia@gmail.com)
- [nicofedejovi2021@gmail.com](mailto:nicofedejovi2021@gmail.com)

## Bibliografía

- Universidad Tecnológica Nacional. Unidad 6: CRM (Customer Relationship Management). Material de la cátedra Informática II, Facultad Regional Rosario, Argentina.

- Bitrix24. (2025). Bitrix24 CRM, gestión de proyectos y comunicación en equipo.  
<https://www.bitrix24.es/>