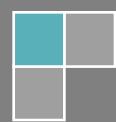


UT3: EXPLOTACIÓN DE SISTEMAS ERP-CRM

Sistemas De Gestión Empresarial

C.F.G.S. Desarrollo de Aplicaciones Multiplataforma



CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	GESTIÓN DE LA COMPRA / VENTA	3
	<i>Creación de categorías y terceros</i>	3
	<i>Creación categorías de productos</i>	4
	<i>Creación de productos y stock inicial</i>	5
	<i>Órdenes de compra</i>	6
	<i>Órdenes de venta</i>	10
	<i>Devoluciones</i>	14
	<i>Informes de compras y ventas.....</i>	17
3.	GESTIÓN DE ALMACÉN.....	18
	<i>Ubicaciones</i>	19
	<i>Almacenes</i>	20
4.	GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES.....	29
	<i>Configuración</i>	29
	<i>Gestión de iniciativas.....</i>	33
	<i>Iniciativas.....</i>	33
	<i>Oportunidades.....</i>	35
	<i>Reclamaciones.....</i>	37
	<i>Soporte (HelpDesk).....</i>	38



1. INTRODUCCIÓN.

Esta unidad trata sobre la explotación o manejo de la aplicación OpenERP desde el punto de vista de un usuario no necesariamente técnico. Se abordará la realización de operaciones de compra-venta, almacén, contabilidad y relación con los clientes fundamentalmente.

2. GESTIÓN DE LA COMPRA / VENTA

Antes de aprender el funcionamiento de la aplicación vamos a delimitar el ámbito de nuestra empresa ampliéndolo según vamos avanzando en el capítulo. Tenemos una empresa que se dedica a vender productos informáticos a los clientes y a abastecerse desde diferentes proveedores. Deseamos realizar la **compra - venta** de productos y las **facturas** para los clientes, llevar una gestión del stock y lanzar periódicamente informes de compras y ventas realizadas, así como comprobar el estado del almacén.

Se plantea para todo ello una situación real en la que se deben gestionar operaciones de **compra-venta** siguiendo los siguientes pasos:

Crear terceros → Crear productos → Stock inicial → Operación de compra venta → Comprobar los niveles de stock

Creación de categorías y terceros

Para nuestro sistema, un socio o tercero es cualquier persona u organismo con la que tengamos algún tipo de relación. Esta definición incluye tanto los clientes como los proveedores, siendo extensible incluso a los empleados. **Es importante reseñar que, para el sistema, ambas figuras se crean desde el mismo lugar: Ventas>clientes**, que bien podría haberse llamado **terceros o socios**. Para poder gestionar adecuadamente los socios, deberemos **crear un conjunto de categorías** en los que poder emplazar cada uno.

A priori las categorías necesarias son: **clientes y proveedores**, pudiendo hacer una estructura tan compleja como necesitemos. Una vez creadas las categorías pasaremos a añadir los socios. Empezaremos por los proveedores ya que conocemos todos sus datos, incorporaremos cada cliente en el momento de la primera venta, una vez registrado en el sistema no será necesario volver a hacerlo. Para ello: **Ventas > Configuración > Libreta de direcciones > Etiquetas de empresa**

The screenshot shows the OpenERP web interface. At the top, there's a header with the company name "Your Company (juanjo)" and a menu bar with links like Clientes, Empleados, Meetings, and Productos. Below the header is a red navigation bar with tabs: VENTAS, PURCHASES, ALMACÉN, GESTIÓN INTERNA, CONTABILIDAD, RECURSOS HUMANOS, and CONFIGURACIÓN. The main content area has a title "★ Buscar: Categorías de empresas". It features a search form with fields for "Categoría padre", "Padre derecho", "Nombre de categoría", and "Padre izquierdo". Below the form are buttons for "Crear" (Create) and "Suprimir" (Delete). A list of categories is shown, with checkboxes for "NOMBRE COMPLETO", "CLIENTES", and "PROVEEDORES". The sidebar on the left contains a tree view of various configuration modules, with "Partner Categories" currently selected.



El siguiente paso es añadir todos los proveedores a los que realicemos compras. Dentro de la pestaña **Ventas > Libreta de direcciones > Clientes** añadiremos tanto a los proveedores como a los compradores, pero en este paso estamos introduciendo los datos de proveedores, pulsaremos sobre el botón de **Nuevo**. Es extremadamente importante **no olvidar marcar proveedor** en la pestaña **Ventas & Compras**, en otro caso no podremos realizar búsquedas de forma adecuada y no se mostrará en ciertas listas correctamente. Añadiremos la etiqueta que corresponda según la hayamos creado en el punto anterior.

Para finalizar, completaremos la base de datos con los clientes. Si tenemos listados anteriores se utilizarán estos datos, si no los tenemos cada vez que se realice la primera compra se tendrán que introducir y dar de alta uno nuevo. Del mismo modo que en los proveedores, **no nos podremos olvidar fijar la caja de selección de Ventas & Compras** a Cliente y la categoría.

Creación categorías de productos

El funcionamiento de una empresa es comprar productos a los proveedores y vender sus productos a los clientes, siendo estos productos los mismos (solo distribuimos) o los que hemos creado nosotros en un proceso productivo. En el caso que nos ocupa, una tienda informática, distribuiremos los productos comprados sin realizar cambio alguno. En cualquier caso, es imprescindible tener una organización precisa de los productos que tenemos, dónde los tenemos y cómo los clasificamos.

Por tanto, el primer proceso que haremos una vez introducidos nuestros clientes y proveedores será **crear un conjunto de categorías para poder clasificar nuestros productos**. Esta clasificación laharemos atendiendo a los estándares del mercado o en su caso a lo que hacen otras empresas similares, aunque podremos innovar la clientela esperará conceptos similares en productos iguales. Así el establecer una categoría de monitores o de pantallas puede parecer lo mismo, pero el cliente encontrará monitores ya que es el término más común.

Para crear la clasificación usaremos una **estructura jerárquica**, con un único parente: **Todos los productos**, por defecto esta categoría está definida y solo tendremos que editarla cambiándole el nombre (**All products**). La gestión la realizaremos entrando en el punto **Ventas > Configuración > Productos > Categorías de productos**. Los únicos datos que rellenaremos serán el nombre y la categoría del parente si corresponde, lo demás se dejará por defecto:

El trabajo más costoso es crear y mantener al día la base de datos de productos. Afortunadamente el control de stock lo realiza el programa de forma automática cuando realicemos las compras y ventas, por lo que solo tendremos que realizar esta tarea la primera vez y cuando cambiemos los productos del catálogo.



Creación de productos y stock inicial

Es importante establecer cuidadosamente todos los datos del producto para tener la mayor información posible. Los productos se gestionan dentro de *Ventas > Productos > Productos (Nuevo)*.

REFERENCIA	NOMBRE	UDM	TIPO DE PRODUCTO	STOCK REAL	STOCK VIRTUAL	PRECIO AL PÚBLICO	COST PRICE	ESTADO
	Servicio en parte de horas	Hour	Servicio	0,000	0,000	75,00	30,00	

Para **crear un producto** lo primero que introduciremos será el nombre, seguido de una referencia propia o del proveedor. Estableceremos si el producto puede ser comprado, vendido, o ambas cosas, siendo lo normal este último caso, en el que lo compramos a unos y se lo vendemos a otros. Si añadimos productos que no se venden, que usamos en la tienda y queremos gestionar su contabilidad utilizaremos la opción de puede ser un gasto.

A continuación, se establece el **tipo del producto**, donde **Consumible** significa que no se gestiona el stock y la cantidad es ilimitada, **Almacenable** se gestionará el stock y **Servicio** si no es un producto lo que se está dando de alta.

Se pueden introducir en la pestaña de **Inventario** los **pesos** y el **volumen** del producto, si vamos a realizar ventas que incluyan trasportes podremos calcular gastos de transporte con estos datos, si la venta es directamente en mostrador o sin trasporte son innecesarios. Estableceremos la categoría y el responsable del producto.

Para terminar, añadiremos en la pestaña de **Inventario** la información necesaria y estableceremos las existencias que hay actualmente en la tienda pulsando sobre el botón **Actualizar** que aparece en la **sección de Stocks**, apuntando en la nueva ventana el número de elementos que hay actualmente y la localización. Si no vamos a realizar una gestión de almacenes sería recomendable usar los campos **Estante, fila y caja** que se muestran en la pestaña de **Abastecimiento - Ubicación** para tener completamente localizado el producto. Es muy importante determinar correctamente los datos que aparecen en la pantalla de **contabilidad** poniendo los impuestos adecuados en cada momento (Por norma general el 21%).

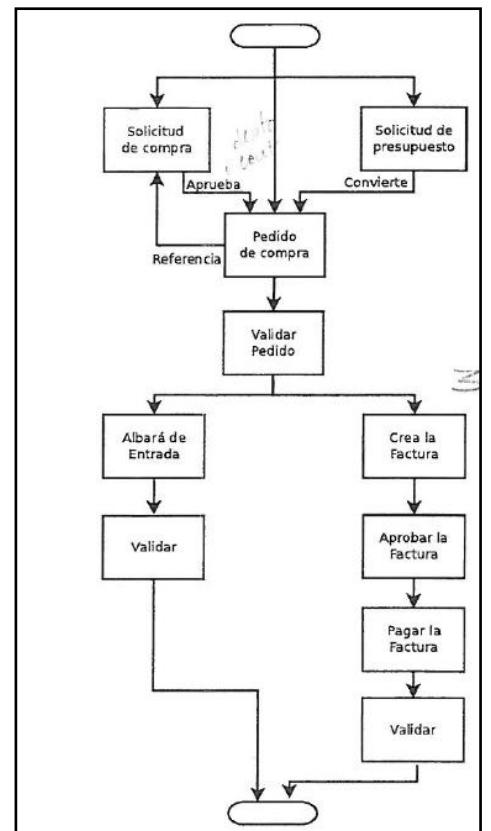
Órdenes de compra

La **compra - venta** de productos es nuestra actividad, los compramos en los proveedores y los vendemos a los clientes. Para poder realizar la venta primero tendremos que **tener existencias de los objetos** (aunque se pueden comprar bajo pedido y reservar) y, por tanto, lo primero que haremos será aprovisionarnos.

El **abastecimiento** se implementa mediante **órdenes de compra o pedidos de compra** diseñados desde la ventana **Compras**. En función de la complejidad de la empresa podremos:

- Realizar directamente el pedido de compra.
- Solicitar un presupuesto a nuestro proveedor convirtiéndolo posteriormente en un pedido de compra.
- Crear una solicitud de compra que deberá ser aprobada por el departamento de contabilidad.

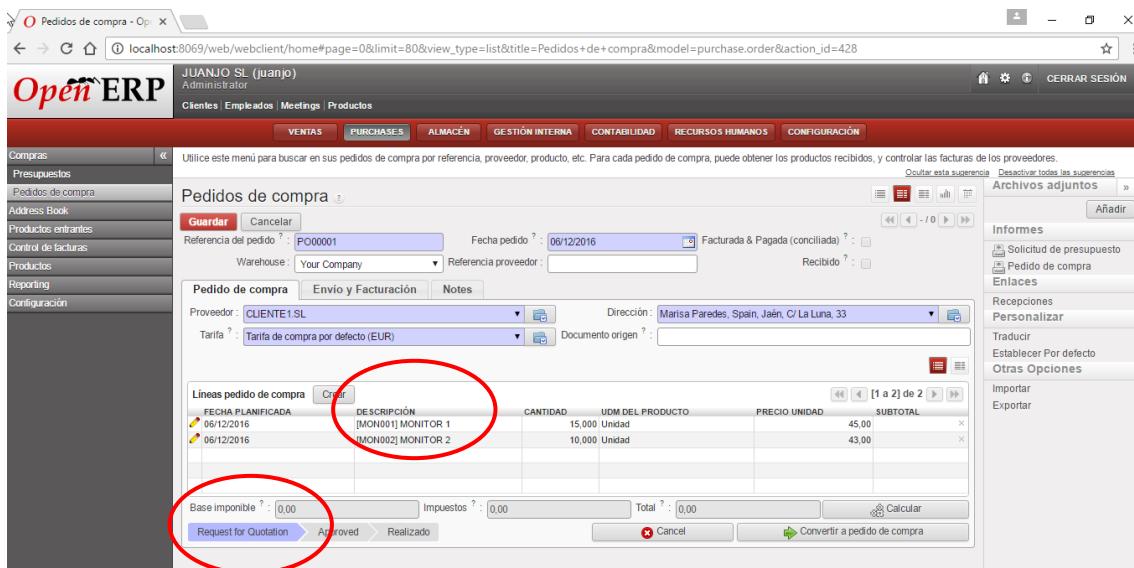
Desplazándonos a **Compras > Compras > Pedidos de compras** crearemos la orden de compra, en ella estableceremos el **proveedor y los productos que vamos a solicitar**. Las cajas son todas de búsqueda con lo que introduciendo los primeros caracteres se nos mostrará una lista de elementos coincidentes. En cada línea que introduzcamos tendremos que añadir al menos el nombre del producto, la cantidad y el precio si la venta se realiza con precios medios, no con precios estándares. Repetiremos el proceso para cada elemento que queramos comprar.



The screenshot shows the OpenERP web client interface for managing purchase orders. The top navigation bar includes links for VENTAS, PURCHASES, ALMACÉN, GESTIÓN INTERNA, CONTABILIDAD, RECURSOS HUMANOS, and CONFIGURACIÓN. The main menu on the left is under the 'Compras' section, with 'Pedidos de compra' selected. The central area displays a search interface for 'Pedidos de compra' with various filters like 'PRESUPUESTOS', 'PARA APROBAR', 'APROBADO', 'DONE', 'EXCEPCIÓN', 'NO FACTURADO', and fields for 'Referencia', 'Proveedor', 'Producto', and 'Responsable'. Below the search is a table showing a list of purchase orders with columns for 'REFERENCIA', 'FECHA PEDIDO', 'PROVEEDOR', 'FECHA PREVISTA', 'DOCUMENTO ORIGEN', 'FACTURADO', 'RECEIVED', 'BASE IMPONIBLE', 'TOTAL', and 'ESTADO'. At the bottom of the table, there are summary totals: '0,00' and '0,00'.

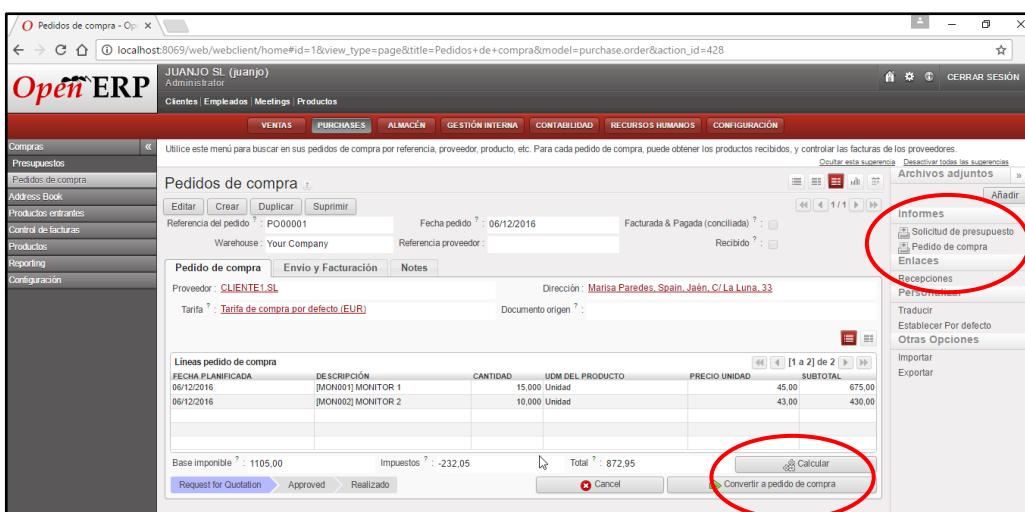


Al **crear un pedido**, por defecto, se crea en **modo OC en borrador**, en modo presupuesto (disponible en ese menú) hasta que se confirma el pedido.



The screenshot shows the 'Pedidos de compra' (Purchase Orders) screen in OpenERP. A new purchase order is being created with reference PO00001. The 'Líneas pedido de compra' (Purchase Order Lines) table contains two items: MONITOR 1 and MONITOR 2. The status of the order is 'Request for Quotation'. A red circle highlights the status bar at the bottom of the screen.

OJO: Se debe crear en **Contabilidad > Configuración > Diarios > Diarios**, un diario de ventas y uno de compras, de manera que se pueda establecer el apunte contable para esta operación en los libros de la empresa. Así mismo el producto debe contar con la contabilidad establecida. Finalmente:



The screenshot shows the same purchase order screen after it has been confirmed. The status is now 'Realizado'. A red circle highlights the 'Convertir a pedido de compra' button at the bottom right of the screen.



The screenshot shows the 'Solicitudes de presupuesto' (Purchase Quotations) screen. A red circle highlights the 'Presupuestos' link in the sidebar. The main table lists one quotation with reference PO00001, status 'PRESUPUESTOS', and a note 'Request for Quotation'.



OpenERP JUANJO SL (juanjo)
Administrador

VENTAS PURCHASES ALMACÉN GESTIÓN INTERNA CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Compras Presupuestos Pedidos de compra Address Book Productos entrantes Control de facturas Productos Reporting Configuración

Último pedido para buscar en sus pedidos de compra por referencia, proveedor, producto, etc. Para cada pedido de compra, puede obtener los productos recibidos, y controlar las facturas de lo que se ha facturado.

Pedidos de compra

Editar Crear Duplicar Suprimir Referencia del pedido : PO00001 Fecha pedido : 06/12/2016 Facturada & Pagada (conciliada) : Warehouse : Your Company Referencia proveedor : Recibido :

Pedido de compra Envío y Facturación Notes Proveedor : CLIENTE1 SL Dirección : Marisa Paredes, Spain, Jaén, C/La Luna, 33 Tarifa : Tarifa de compra por defecto (EUR)

Líneas pedido de compra

FECHA PLANIFICADA	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	UDM DEL PRODUCTO	PRECIO UNIDAD	SUBTOTAL
06/12/2016	[MON001] MONITOR 1	15.000 Unidad		45.00	675.00
06/12/2016	[MON002] MONITOR 2	10.000 Unidad		43.00	430.00

Base imponible : 1108.00 Impuestos : -232.05 Total : 872.95

Request for Quote → Approved → Realizado

Cancelar pedido de compra Imprimir

Al realizar un proceso de compra, se genera el correspondiente albarán de entrada:

OpenERP JUANJO SL (juanjo)
Administrador

VENTAS PURCHASES ALMACÉN GESTIÓN INTERNA CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Compras Presupuestos Albaranes de entrada Address Book Productos entrantes Control de facturas Productos Reporting Configuración

Los 'Envíos a recibir' es la lista de todos los pedidos que recibirá de sus proveedores. Un envío a recibir contiene una lista de productos que serán recibidos de acuerdo con el pedido de compra total o parcialmente.

Envíos a recibir

Editar Crear Duplicar Suprimir Referencia : IN/00001 Origin : PO00001 Fecha creación : 06/12/2016 01:00:00 Expected Date : 06/12/2016 01:00:00 Control factura : No aplicable Pedido en espera de : Diario de existencias :

Pedido de compra : PO00001

General Information Información adicional Notes

Movimientos de existencias

PRODUCTO	CANTIDAD	UDM	PRODUCTION LOT	PAQUETE	UBICACIÓN DESTINO	ESTADO
[MON001] MONITOR 1	15.000 Unidad				Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	Reservado
[MON002] MONITOR 2	10.000 Unidad				Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	Reservado

New Ready to Process Done Cancelar Process Estado

Realización

JUANJO SL

Phone: Mail:

Dirección de envío: S.L. CLIENTE1 SL C/ La Luna, 33 23001 Jaén, España

Dirección de contacto : Sra. Marisa Paredes C/ La Luna, 33 23001 Jaén, España

Recepción: IN/00001

Diario	Pedido (origen)	Destinatario	Fecha de envío prevista	Peso
	PO00001	Sra. Marisa Paredes	06/12/2016 01:00:00	

Descripción	Lote	Estado	Ubicación	Cantidad
[MON001] MONITOR 1		Reservado	Proveedores	15.000 Unidad
[MON002] MONITOR 2		Reservado	Proveedores	10.000 Unidad
	Total			25.00 Unidad

Y se encuentra disponible una factura borrador o proforma:

The screenshot shows the 'Compras' (Purchases) module in OpenERP. The left sidebar has a menu with several options, one of which is 'Based on Purchase Order lines', which is circled in red. The main window displays a supplier invoice for 'CLIENTE1 SL'. It includes fields for 'Diario', 'Número', 'Divisa', 'Proveedor', 'Fecha factura', 'Forzar periodo', and tabs for 'Factura', 'Otra información', and 'Pagos'. Below these tabs is a table for 'Líneas de factura' (Invoice Lines) showing two items: 'MONITOR 1' and 'MONITOR 2'. At the bottom, there's a section for 'Impuestos' (Taxes) and buttons for 'Borrador', 'Abierto/a', 'Pagado', 'Cancel', and 'Approve'.

Una vez recibido y validado el albarán, se debe validar y pagar la factura correspondiente:

This screenshot shows the same 'Factura de proveedor' screen, but the 'Pagos' tab is active. It displays a payment record for a rectified invoice. The payment details include a subtotal of 100,00, an impuesto of -21,00, and a total of 79,00. Buttons for 'Cancel' and 'Factura rectificativa' are visible at the bottom.

Se utilizará “efectivo” como método de pago:

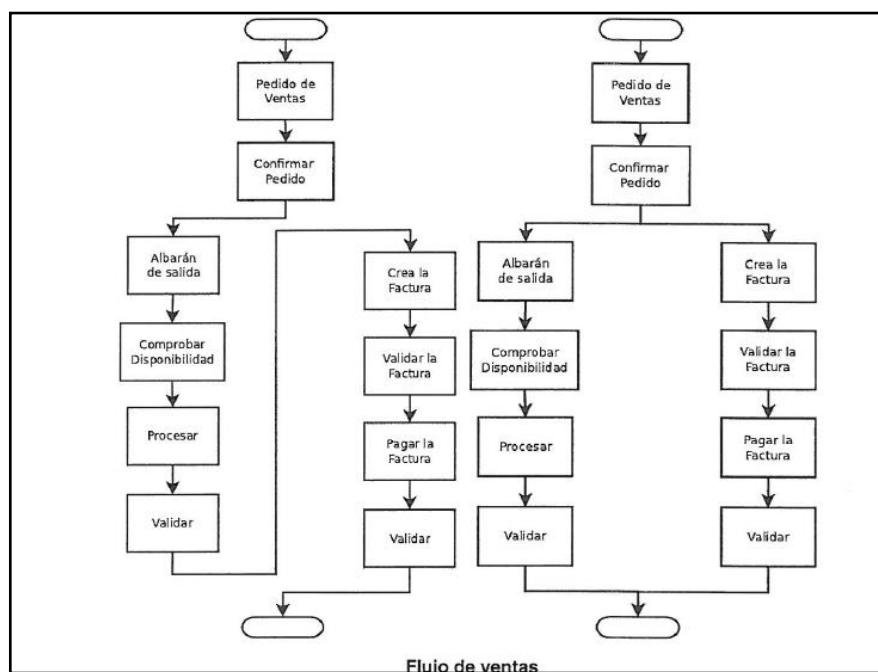
This screenshot shows the 'Factura de proveedor' screen with the 'Pagos' tab selected. The payment section shows a subtotal of 100,00, an impuesto of -21,00, and a total of 79,00. A red circle highlights the 'Pagar factura' button at the bottom right of the payment area.



Órdenes de venta

Cuando un cliente quiera comprar algo tendremos que hacer una orden de venta con los productos deseados, crear un albarán de salida para la entrega y la factura correspondiente. Si el cliente está ya en la base de datos lo podremos utilizar directamente, en otro caso, el paso previo a la orden de compra será introducir los datos del cliente en el sistema.

La orden de venta se forma siempre por dos partes imprescindibles, una para el almacén (**albarán de salida**) y otra para el cliente (**factura**), el orden cómo se procesen estos dos elementos creará cuatro flujos de trabajo distintos. En la cabecera del punto aparecen dos fl



- El primero se utiliza cuando se crea el albarán de salida y tras comprobar la disponibilidad se factura.
 - El segundo se hace en paralelo la facturación y la creación del albarán.

Aun así, hay dos flujos más en el que primero se factura y después se crea el albarán, y el último en el que la factura se crea desde el albarán directamente. En los ejemplos posteriores se ha usado el segundo flujo (el albarán y factura se lanzan en paralelo) ya que nos parece más eficiente, pero los mecanismos son los mismos independientemente del flujo elegido.

Crearemos un nuevo pedido de venta en el menú **Ventas > Ventas > Pedidos de ventas**. Similar al pedido de compras estableceremos los datos del cliente que nos va a realizar el pedido, añadiendo tantos productos como desee a través del botón **Nuevo**.

En cada ***línea de venta*** determinamos el producto, la cantidad. Si no hemos establecido correctamente los impuestos al crear el producto, ahora podemos cambiarlos, posteriormente habrá que rectificar la factura si nos hemos equivocado.

Definiremos también en la pestaña de **Información** extra **la política de facturación** (entregar cada producto cuando esté disponible/todos a la vez), o **cuando crear la factura** (bajo demanda = factura manual/sobre la orden de entrega/antes del envío). Se dejan las opciones por defecto (entregar cada producto cuando esté disponible/Bajo demanda).



The screenshot shows the 'Sales Orders' screen in OpenERP. The main area displays fields for Reference of the order (SO001), Date (07/12/2016), Payment status (Pagado), and Delivery status (Entregado). Below these are tabs for Logística, Referencias, and Fechas. A large black oval highlights the 'Logística' tab, specifically the 'Entregar cada producto cuando está disponible' (Deliver each product when it is available) and 'Entregar y facturar bajo demanda' (Deliver and invoice upon demand) options under 'Política de entrega' and 'Política de facturación' respectively. Other visible fields include 'Inco term', 'Equipo de ventas', 'Categoría', 'Documento origen', and various date fields.

Cuando esté completo el pedido, se confirma la venta en el botón (**Confirmar venta**) correspondiente y pasaremos a facturar (**Crear factura**).

This screenshot shows the same 'Sales Orders' screen after the order has been completed. The status bar at the bottom indicates the order is now 'Realizado'. The 'Pedidos de venta' tab is selected. A large black oval highlights the 'Realizado' status and the 'Confirmar pedido' button, which is highlighted with a green checkmark icon. Other buttons visible include 'Quotation', 'In Progress', 'Cancelar pedido', 'Imprimir presupuesto', and 'Advance Invoice'.

This screenshot shows the 'Sales Orders' screen again, but this time the order has been confirmed. The status bar shows 'Realizado'. The 'Pedidos de venta' tab is selected. A large black oval highlights the 'Realizado' status and the 'Crear factura final' button, which is highlighted with a green checkmark icon. Other buttons visible include 'Quotation', 'To Invoice', 'In Progress', 'Cancelar pedido', 'Imprimir pedido', and 'Advance Invoice'.



Con las opciones seleccionadas se generarán conjuntamente el albarán de salida (al confirmar la venta):

The screenshot shows the 'Facturas de cliente' (Invoices) screen in OpenERP. The top navigation bar includes 'VENTAS', 'PURCHASES', 'ALMACÉN', 'GESTIÓN INTERNA', 'CONTABILIDAD', 'RECURSOS HUMANOS', and 'CONFIGURACIÓN'. On the left, a sidebar lists various modules like 'Cuentas', 'Facturas de cliente', 'Journal Items', 'Cuentas', 'Proveedores', 'Banco y caja', etc. The main form is titled 'Facturas de cliente' and contains fields for 'Número' (Number), 'Divisa' (Currency) set to 'EUR (€)', 'Cliente' (Customer) set to 'CLIENTE3 SL', 'Dirección de factura' (Billing Address) set to 'Penélope Cruz, Spain, Barcelona, Avda. Ariona, 34', 'Posición fiscal' (Tax Position), 'Fecha factura' (Invoice Date), 'Forzar período' (Force Period), 'Cuenta' (Account) set to '03_CuentaCobro 03 CuentaCobro', and 'Descripción' (Description). Below these are tabs for 'Factura', 'Otra información', and 'Pagos'. A table for 'Línea de factura' (Invoice Line) shows one item: 'DESCRIPCIÓN' [MON001] MONITOR 1, 'CUENTA' 700000 Ventas de mercaderías en España, 'CANTIDAD' 2.00, 'UNIDAD DE MEDIDA' Unidad, 'PRECIO UNIDAD' 90,00, 'DESCUENTO (%)' 0,00, and 'IMPORTE' 180,00. Another table for 'Impuestos' (Taxes) shows a single entry: 'DESCRIPCIÓN IMPUESTO' Retenciones a cuenta IRPF 21%, 'CUENTA IMPUESTO' 473021 Hacienda Pública. Retenciones a cuenta arrendamientos, cap. mobiliario 21%, 'BASE' 180,00, and 'IMPORTE' -37,80. At the bottom right are buttons for 'Cancelar' (Cancel), 'PRO-FORMA', and 'Validar' (Validate), with 'Validar' being the one circled.

Se forzará la disponibilidad del producto para que pase a estar reservado.

The screenshot shows the 'Albaranes de salida' (Delivery Orders) screen in OpenERP. The top navigation bar is identical to the previous screenshot. The sidebar on the left includes 'Warehouse Management', 'Envíos a recibir', 'Albaranes internos', 'Albaranes de salida', 'Movimientos de productos', 'Trazabilidad', 'Control inventario', 'Planificaciones', 'Productos', 'Almacén', and 'Configuración'. The main form is titled 'Albaranes de salida' and contains fields for 'Referencia' (Reference) set to 'OUT/00001', 'Origin' (Origen) set to 'SO001', 'Fecha creación' (Creation Date) set to '07/12/2016 01:00:00', 'Dirección' (Address) set to 'CLIENTE3 SL_Penélope Cruz, Spain, Barcelona, Avda. Ariona, 34', 'Expected Date' (Expected Date) set to '14/12/2016 01:00:00', 'Control factura' (Invoice Control) set to 'No aplicable', 'Pedido en espera de' (Pending Order), 'Diario de existencias' (Stock Journal) set to 'Delivery Orders', and a 'Products' tab showing a list of items. Below the products is a table for 'Movimientos de existencias' (Stock Movements) with one row: 'PRODUCTO' [MON001] MONITOR 1, 'CANTIDAD UDM' 2.000, 'UDV DEL PRODUCTO' Unidad, 'PRODUCTION LOT', 'PAQUETE', 'UBICACIÓN ORIGEN' Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias, 'FECHA' 14/12/2016, and 'ESTADO' Esperando disponibilidad. At the bottom right are buttons for 'Nuevo' (New), 'Esperando disponibilidad' (Waiting Availability), 'Ready to Process', 'Done', 'Cancelar', 'Check Availability', and 'Forzar disponibilidad' (Force Availability), with 'Forzar disponibilidad' being the one circled.

This screenshot is similar to the previous one but shows the state after processing. The 'ESTADO' (State) column in the stock movement table now shows 'Reservado' (Reserved) instead of 'Esperando disponibilidad'. The 'Process' button at the bottom right is circled.



Tras el envío, el pedido se encuentra en estado “entregado”.

REFERENCIA	EMPRESA	ORIGIN	FECHA CREACIÓN	EXPECTED DATE	PEDIDO EN ESPERA DE	CONTROL FACTURA	DIARIO DE EXISTENCIAS	ESTADO
OUT/00001	CLIENTE3.SL	S0001	07/12/2016 01:00:00	14/12/2016 01:00:00		No aplicable	Delivery Orders	Done

Se creará la factura manualmente facturando el pedido completo:

REFERENCIA DEL PEDIDO	FECHA	CLIENTE	COMERCIAL	PICKED	INVOICED	BASE IMPONIBLE	TOTAL	ESTADO DEL PEDIDO
S0001	07/12/2016	CLIENTE3.SL	Administrator	100%	100%	180,00	142,20	In Progress

Una vez llegado a este punto no hay ninguna diferencia con las órdenes de compras, buscaremos las facturas dentro de **Contabilidad > Clientes > Facturas de clientes** y seguiremos el mismo proceso que a la hora de comprar, imprimiendo una copia para el cliente en el botón Imprimir. También iremos a los albaranes de salida (**Almacén > Gestión de almacenes > Albaranes de salida**) y procesaremos el albarán con el pedido para gestionar correctamente el stock. Es imprescindible que hagamos los dos procesos, ya que uno nos actualiza el estado del almacén y el otro gestiona la contabilidad de la empresa.

DESCRIPCIÓN	CUENTA	CANTIDAD	UNIDAD DE MEDIDA	PRECIO UNIDAD	DESCUENTO (%)	IMPORTE
[MON002] MONITOR 2	700000 Ventas de mercaderías en España	100,00	Unidad	87,00	0,00	8700,00

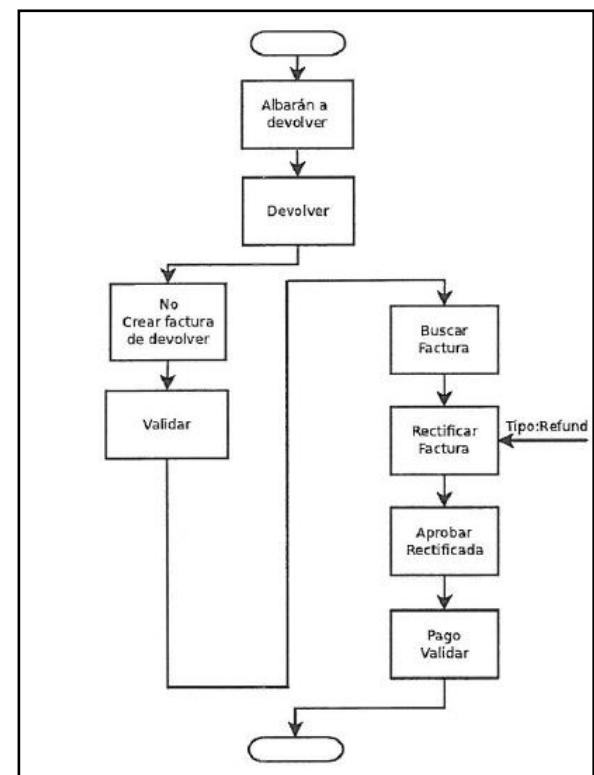
Devoluciones

Tendremos que gestionar los dos aspectos (**almacén y contabilidad**) de forma correcta para que el sistema no quede inestable.

La gestión del almacén es relativamente sencilla si **no se ha generado la factura**: Se busca el albarán de salida correspondiente y se devuelve o cancela según el estado, a continuación, el pedido de ventas podremos cancelarlo sin ninguna complicación. Tanto el albarán como el pedido quedarán en estado cancelado, pudiendo eliminar el pedido del sistema, pero no el albarán. Como no se han creado las facturas no hay nada más que hacer.

Para gestionar correctamente la [devolución de una factura de venta](#) atenderemos a dos casos:

- La factura no está pagada.** Si no hemos gestionado el pago de la factura y se encuentra en estado borrador simplemente podemos **eliminar la factura** y proceder como si no se hubiera creado, **cancelando el albarán (devolver productos sin facturación)** y el pedido.





- B. Si por el contrario hemos **realizado la gestión del pago**, no se podrá cancelar la factura y deberemos pasar a rectificarla. El proceso de rectificación se basa en buscar la factura antigua (**Contabilidad > Clientes > Facturas del cliente**) abrirla y **crear una nueva factura rectificativa** que incluya la devolución del importe, realizando a continuación un proceso de aprobación, pago y validación como si de una factura normal se tratara. Este proceso es imprescindible si queremos mantener la contabilidad de forma correcta:

- a. Abrimos la factura y creamos una para rectificar pulsando sobre el botón (**Reintegrar factura**).

The screenshot shows the 'Facturas de cliente' (Customer Invoices) screen in the OpenERP Clientes module. The main area displays a table of invoices. At the bottom right of the screen, there is a toolbar with several buttons: 'Borrador' (Draft), 'Abierto' (Open), 'Pagado' (Paid), 'Cancel' (Cancel), 'Factura rectificativa' (Rectified Invoice), and 'Imprimir factura' (Print invoice). The 'Factura rectificativa' button is highlighted with a red circle.

- b. Creamos la factura rectificativa estableciendo correctamente método de abono (factura rectificativa) y el motivo.

The screenshot shows the 'Reintegrar factura' (Integrate Invoice) dialog box. It includes fields for 'Descripción' (Description), 'Diario reintegro' (Reintegration Diary), 'Fecha operación' (Operation Date), 'Forzar periodo' (Force Period), and 'Método de abono' (Payment Method). The 'Método de abono' dropdown is set to 'Modificar: Factura devolución, reconcilia y crea una nueva factura borrador.' (Modify: Devolution invoice, reconcile and create a new draft invoice). Below the dialog, a preview of the invoice table is visible.

- c. Se crea una factura nueva en estado borrador. Aprobamos la nueva factura y la pagamos como una normal.
 d. Cancelamos el albarán de salida y si creemos necesario el pedido de compra.

Gestionar la **devolución de pedidos de compras** es un poco más complejo y tendremos en cuenta que retrasaremos la confirmación del albarán hasta la llegada de los productos para evitar gran cantidad de problemas. El procedimiento es el siguiente:

1. Se **cancela el albarán**.
2. Buscamos la **factura** correspondiente que estará en modo borrador y la **eliminamos**.
3. Vamos a los **pedidos de compras**, editamos el pedido correspondiente y lo **cancelamos**.

En caso de que hayamos **confirmado el albarán o la factura**, estudiaremos el procedimiento en profundidad dentro de la sección de contabilidad, pero es similar al del cliente:

- Devolver albarán de entrada, creándose un albarán de salida que validaremos de forma normal. Si hemos elegido **Para ser abonado/factura** se creará la factura automáticamente, si no buscaremos la factura inicial y crearemos una rectificativa para devolver.

The screenshot shows the 'Purchase Orders' screen. The main panel displays a purchase order for a monitor. The status bar at the bottom indicates the order is 'Approved'. A red circle highlights the 'Cancelar pedido de compra' (Cancel purchase order) button.

The screenshot shows the 'Receipts' screen. It details a receipt for a shirt from 'Camiseta Primer Equipo Real Jaén'. The status bar at the bottom indicates the receipt is 'Realizado' (Completed). A standard 'Cancelar' (Cancel) button is visible in the bottom right corner.

The screenshot shows the 'Shipments' screen. It details a shipment for a shirt from 'REAL JAÉN S.A.' to 'D. Sergio Hitos, Spain, Jaén, Ctra. Granada S/N'. The status bar at the bottom indicates the shipment is 'Realizado' (Completed). A standard 'Cancelar' (Cancel) button is visible in the bottom right corner.



The screenshot shows the 'Return Picking' module in OpenERP. On the left, there's a sidebar with various warehouse management options like 'Envíos a recibir', 'Albaranes internos', and 'Albaranes de salida'. The main window has a header 'Your Company (Juanjo)' and 'Administrador'. Below the header, it says 'Categoría: | Emplazamiento | Proveedor | Producto'. A search bar 'Depurar Vista[597]' is present. The main area is titled 'Movimientos productos' with a 'Crear' (Create) button. A table lists a single product: '[CPERJ001] Camiseta Primer Equipo Real Jaén'. The table includes columns for 'PRODUCTO', 'CANTIDAD', and a unit selector. At the bottom, there's a dropdown for 'Facturación' set to 'No facturación', and a row with 'Cancel' and 'Devolver' buttons.

En este caso y tras enviar, se crea una factura de abono (rectificativa).

The screenshot shows the 'Borrador de factura rectificativa' (Draft Rectification Invoice) screen. It includes fields for 'Proveedor' (APP Informática), 'Número de factura del proveedor' (OUT/0002-IN/00002-devolver:PO00002), 'Fecha factura' (23/11/2015), 'Cuenta' (410000 Acreedores por prestaciones de servicios (euros)), and 'Diario' (La cuenta de la empresa utilizada para esta factura). The invoice table shows one item: 'Samsung 1332' with a description 'Samsung 1332', account '600000 Compras de bienes destinados a la actividad', quantity '12.000', price '79.00', tax '21% IVA Soportado (operaciones corrientes)', and total '948,00'. Below the table, a breakdown shows '21% IVA Soportado (operaciones corrientes)' with account '472000 Hacienda Pública. IVA soportado', base '948,00', and total '199,08'. The total for the invoice is 'Subtotal: 948,00 €', 'Impuesto: 199,08 €', 'Total: 1147,08 €', and 'Saldo: 0,00 €'.

2. **Validaremos la factura rectificativa.** Al pagar la factura, se encontrará un importe negativo (abono)

The screenshot shows the 'Pagar factura' (Pay Invoice) screen. It includes fields for 'Proveedor' (APP Informática), 'Importe pagado' (-1147,08 €), 'Método de pago' (selected), 'Fecha' (23/11/2015), 'Periodo' (11/2015), 'Ref. pago' (OUT/0002-IN/00002-devolver), and 'Memoria' (Por ejemplo, factura FV/0042). Below these, there's a field for 'Importe de la diferencia' (0,00 €) and a 'Pagar' (Pay) button.

Informes de compras y ventas

Es una necesidad en el trabajo cotidiano realizar informes de las compras y ventas. OpenERP nos facilita la tarea al presentar varias herramientas que realizan este trabajo. En ambos casos nos desplazaremos a la pestaña principal correspondiente (**Compras o Ventas**) y accederemos a una vista gráfica del análisis usando el botón de **Vista gráfico** que se sitúa en la parte superior derecha de la ventana.



En la realización de análisis más exhaustivos podemos exportar los datos que necesitemos a un fichero en formato de texto plano (CSV) desde cualquier lista, seleccionando la pestaña inferior DATA.

El asistente nos permitirá seleccionar los campos que queremos exportar y en el orden deseado, junto con el nombre y localización del fichero a crear. Una vez terminado el fichero, lo exportaremos a una base de datos externa o a una hoja de cálculo para realizar el análisis pertinente.

3. GESTIÓN DE ALMACÉN

La gestión del almacén (**stock de productos**) se basa en dos principios, el concepto de Ubicación y el de Almacén, estando ambos relacionados. Un **almacén** es una localización física de elementos de stock, **dividiéndose cada uno de ellos en ubicaciones** (secciones) diferentes. Así un almacén estará formado al menos por una **Ubicación**.

Los elementos se desplazan entre ubicaciones diferentes dejando constancia de ello en el sistema a través de los albaranes. Existen tres **tipos de albaranes**, de entrada, de salida e **internos**. Los primeros se utilizan para la recepción de mercancías a un almacén, los segundos para la salida de productos del almacén y los terceros para realizar **movimientos entre almacenes o ubicaciones propias de la compañía**.

Para realizar todas las configuraciones posibles de almacenes se han definido tres **tipos de ubicaciones** diferentes:

- a. **Ubicaciones físicas**, que representan la **estructura física** de un almacén existente.
- b. **Ubicaciones de socios**, utilizadas para **conciliar los stocks** que se venden y se compran en contabilidad.
- c. **Ubicaciones virtuales**, utilizadas durante la **producción** en el desplazamiento de materiales entre diferentes fases o localizaciones físicas de producción.

El almacenaje utiliza un sistema de gestión de doble entrada, representando cualquier movimiento de stock mediante una salida de una ubicación (restamos el número de elementos) y una entrada en otra (adición de elementos), de tal manera que **la cuenta total del stock entre todos los almacenes y ubicaciones será cero**. Este sistema facilita la gestión y el control de errores. El sistema implementa la gestión mediante **dos valores de stock en un producto**: el valor real y el valor virtual. El **valor real** es la cantidad existente total en este momento de un producto, mientras que el **valor virtual** se calcula **sumando al valor real los productos que esperamos recibir y restando los que vamos a distribuir**. El valor virtual se usa generalmente para lanzar **reglas automáticas de almacenaje** mientras que el valor real será utilizado en las ventas para indicar la existencia o no en depósito del producto a vender.

$$\text{VALOR VIRTUAL} = \text{VALOR REAL} + \text{PRODUCTOS A RECIBIR} - \text{PRODUCTOS A DISTRIBUIR}$$

Ubicaciones

En OpenERP se pueden crear:

- **Vista**. Ubicación organizativa que puede contener otras ubicaciones. Solo se utiliza para organizar, nunca podrá contener stock.
- **Clientes y proveedores**. Ubicaciones virtuales que representan respectivamente la salida de productos y la entrada de material, son necesarias ya que en ellas se anotan los movimientos finales e iniciales del abastecimiento. Hay que recordar que el total del stock siempre será cero y en [una llegada de material se restará de la ubicación Proveedores seleccionada mientras que en una venta se añadirá a la ubicación Cliente correspondiente](#).
- **Interno**. Gestión del stock propio.
- **Inventario**. Se utiliza para la gestión de las correcciones manuales del inventario. Si hacemos cambios de inventario sin albaranes, desde la ficha del producto, por ejemplo, se utilizará esta ubicación para la gestión.
- **Producción**. Usado en la gestión del material básico que forma un producto y la producción del mismo.
- **Procurement (Abastecimiento)**. Es una ubicación temporal usada para la compraventa cuando el sistema no puede determinar el origen o destino de un producto o la compraventa no está completamente terminada.
- **Tránsito**. Se utiliza en compañías multinacionales en los movimientos entre diferentes sedes.

[Para determinar los movimientos de stock se usarán los datos que aparecen en el albarán, en el producto y en el almacén](#), así se evitan incoherencias en el cambio quedando de esta forma completamente determinado el siguiente paso a efectuar con el producto.

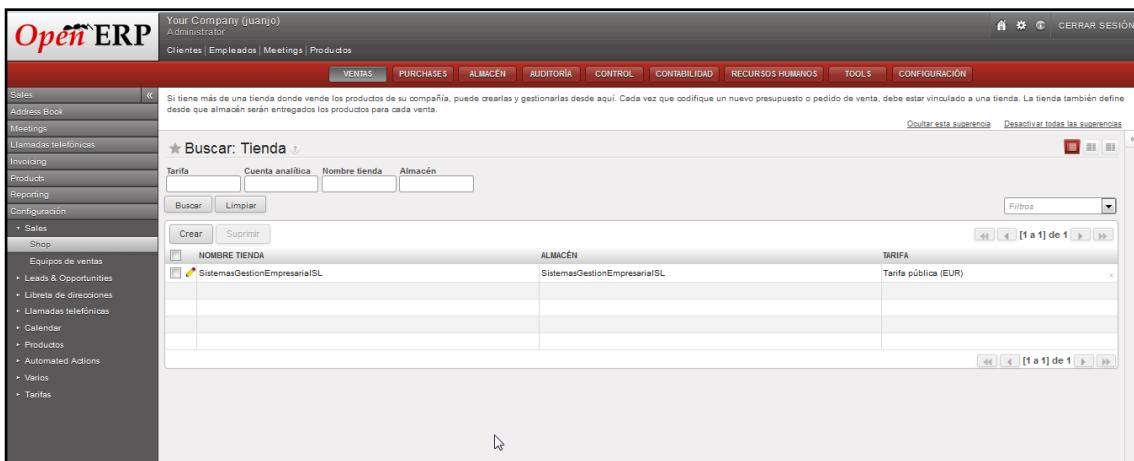
Los datos de las ubicaciones **procurement**, **inventario** y **producción** se establecen en la ficha del **producto**, los datos de **recepción y reparto** en la de **socios** y, la **configuración para cada tienda** se hace en **Ventas >Configuración > Ventas > Tiendas**.

En **cada ubicación** podemos añadir la **dirección física real e indicar al sistema que la utilice en los albaranes**. Este complemento junto con la completa integración que hace con el sistema de contabilidad (anota asientos en el plan contable de forma automática) permite una gestión eficiente de la empresa.

La última característica que muestra el sistema de almacenaje es la posibilidad de [desplazar objetos de una a otra ubicación de forma automática \(ubicaciones enlazadas\)](#), automatizando la gestión del stock sin necesidad



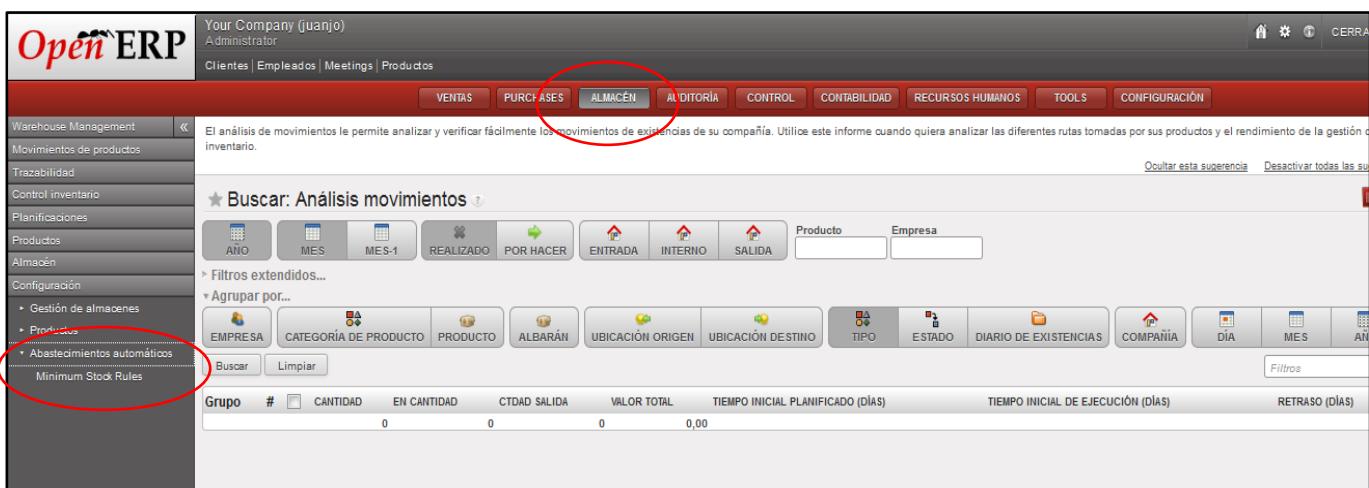
de albaranes. Por ejemplo, cuando llega el material se recoge en una localización física y se desplaza a una ubicación diferente para controlar la calidad.



Almacenes

Un almacén se utiliza para agrupar varias ubicaciones y gestionarlas de forma conjunta. Así, un **almacén constará de una ubicación de entrada** (desde donde vienen las mercancías), **una de salida** (donde se desplazarán los elementos al moverlos) y **la ubicación de stock** desde donde se venderán los productos.

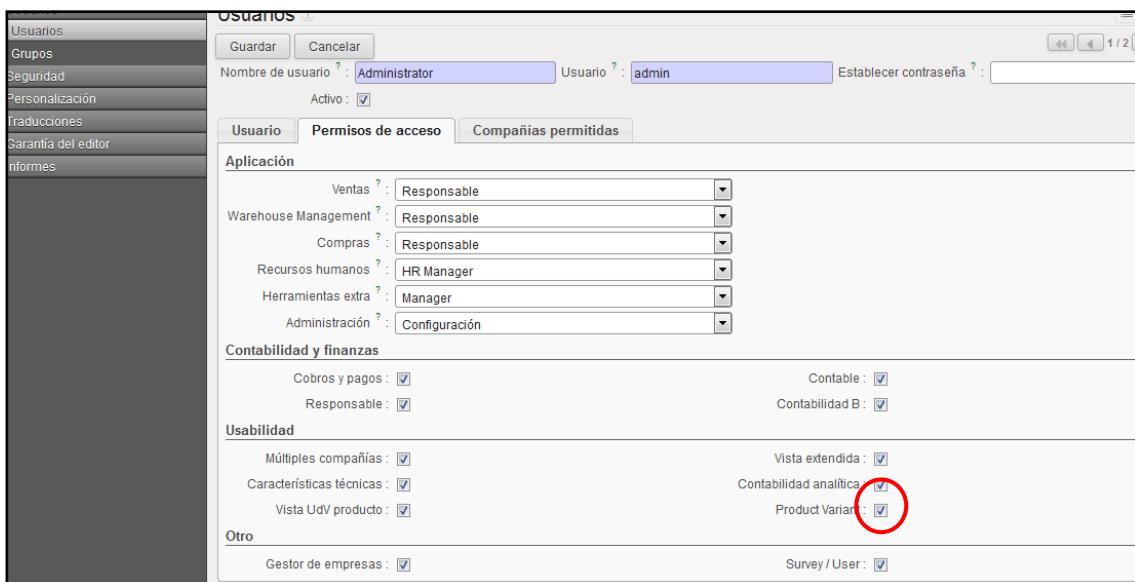
La gestión de almacenaje puede ser compleja teniendo que comprobar el estado de cada producto y lanzar las órdenes de compras correspondientes. Para operaciones sencillas nos podemos ayudar de **órdenes de abastecimiento automáticas** que se lanzan cuando se cumplen unas reglas establecidas sobre los productos (reglas de stock mínimas). En esencia, determinamos para cada producto y ubicación diferente el nivel mínimo que debe existir y el máximo, creando el sistema los presupuestos correspondientes de compra cuando la regla se rompe. Para acceder a la gestión nos moveremos a **Almacén -> Abastecimiento automático -> Reglas**, considerando que se utiliza para **comprobar la regla el stock virtual** del producto, no el real.



Para que funcione correctamente el abastecimiento automático deberemos rellenar los **datos del Proveedor** en la ficha de **cada producto**. Una vez la regla se cumple, se lanza una excepción de abastecimiento que podremos gestionar junto con el presupuesto de compra. Del mismo modo que la contabilidad tiene diferentes diarios (libros) para mantener la información, **podemos dividir la información de los almacenes en diferentes diarios** para organizarla mejor.



Para poder acceder a la configuración de ubicaciones, se debe activar ese ítem en las características técnicas:



The screenshot shows the 'Users' configuration screen. In the 'Aplicación' (Application) section, there is a group of checkboxes under 'Usabilidad' (Usability). One of these checkboxes, 'Product Variant', is circled in red.

CASO PRÁCTICO

Nuestra empresa de distribución informática decide abrir una nueva tienda en otro lugar de la provincia. Para mejorar la gestión creará **dos almacenes físicos**, uno en cada tienda y uno global que repartirá a dichas tiendas. Los productos se recogerán siempre en el almacén global y cuando las tiendas los necesiten éstas solicitarán desplazarlos a su almacén. Las ventas se realizarán siempre desde los almacenes de las tiendas.

1) CREAR LA ESTRUCTURA DE ALMACÉN

1.a. Ubicaciones

Creamos las ubicaciones necesarias (**Almacén > Configuración > Ubicaciones**). Las tres dependerán de la ubicación padre (nuestra empresa, se puede modificar este valor).



NOMBRE UBICACIÓN	TIPO DE UBICACIÓN
<input type="checkbox"/> Physical Locations / Your Company / Output	Ubicación interna
<input type="checkbox"/> Physical Locations / Your Company / Stock	Ubicación interna

Se crea una **ubicación para cada tienda y otra para el stock general**, todas como ubicaciones internas. En este paso no establecemos movimientos entre ubicaciones, lo haremos en el siguiente paso al crear los almacenes.



1.b. Almacén

Es ahora cuando definimos la estructura real del almacenaje con tres almacenes distintos, uno para cada tienda y el general. En cada almacén estableceremos las ubicaciones de entrada, salida y stock de forma correcta.

	NOMBRE	UBICACIÓN DE ENTRADA	UBICACIÓN DE EXISTENCIAS	UBICACIÓN DE SALIDA	OWNER ADDRESS
<input type="checkbox"/>	Your Company	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	Ubicaciones físicas / Su compañía / Salida	x
<input type="checkbox"/>	SGE general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	x
<input type="checkbox"/>	Tienda 1 - SGE	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Tienda1 - Stock	Ubicaciones de empresas / Clientes	x
<input type="checkbox"/>	Tienda 2 - SGE	Ubicaciones físicas / Su compañía / Stock general	Ubicaciones físicas / Su compañía / Tienda2 - Stock	Ubicaciones de empresas / Clientes	x

En los almacenes situados en las tiendas no hay nada en especial, recogiendo ambas los productos del stock general, depositándolos en los clientes y con el stock en la ubicación propia. Sin embargo, en el almacén general fijamos las tres opciones a él mismo, indicando que no se pueden hacer ventas desde este almacén de esta manera.

1.c. Tiendas

Se deben habilitar las **Tarifas de Compra** y **Tarifas de Venta** en las Características técnicas del usuario. Tras ello, modelamos las tiendas físicas incluyendo en cada una el almacén que van a utilizar ([Ventas > Configuración > Tienda](#))



1.d. Productos

Añadimos las categorías y los productos necesarios sin olvidarnos establecer el proveedor de forma correcta.

1.e. Stock inicial

Creamos el stock inicial usando la ficha del producto o creando una orden de compra. El primer caso se usa cuando estamos migrando y tenemos ya productos, el segundo caso es para la realización de compras.

La **orden de compra se hace siempre para el almacén general**, de la misma forma que se vio en el punto anterior, recogiendo los pedidos y validando el albarán correspondiente, validando y pagando la factura para completar el proceso de contabilidad.

1.f. Reglas stock mínimo

Para finalizar fijaremos las reglas de abastecimiento automático abriendo el producto y seleccionando en el panel lateral la entrada Reglas de stock mínimo (**Almacén -> Configuración -> Reglas de Reabastecimiento**).



2) USO DE ALMACÉN

The movements internos muestran todas las operaciones de inventario que se deben realizar en su almacén. Todas las operaciones pueden ser clasificadas en diarios de existencias, para que cada trabajador tenga su propia lista de operaciones a realizar en su propio diario. La mayor parte de operaciones son preparadas automáticamente por OpenERP según sus reglas de logística preconfiguradas, pero también puede registrar operaciones de existencias de forma manual.

Con la estructura creada y el suficiente abastecimiento en el almacén general pasaremos a realizar ventas desde las tiendas. **Primero venderemos en una tienda y como no hay stock pediremos traspasar productos desde el almacén general.**

Los pedidos de venta le ayudan a gestionar presupuestos y pedidos de sus clientes. OpenERP sugiere que comience por crear un presupuesto. Una vez esté confirmado, el presupuesto se convertirá en un pedido de venta. OpenERP puede gestionar varios tipos de productos de forma que un pedido de venta puede generar facturas, órdenes de entrega, órdenes de fabricación, compras, etc. Según la configuración del pedido de venta, se generará una factura en función de muchos que todo lo que confirme cuando se envíe la factura a su cliente.

Una vez terminado el pedido de venta comprobamos que el stock no está disponible y tendremos que **hacer una petición de material creando un albarán interno.**

Producto	Cantidad	Ubicación destino	Estado
Samsung 1332	1,000	Ubicaciones de empresas / Clientes	Esperando disponibilidad

En dicho albarán indicaremos las ubicaciones origen y destino, así como la cantidad necesaria. Este albarán lo trataremos como uno más procesándolo y validando de la forma anteriormente expuesta.



Cuando hayamos terminado de procesar el albarán interno nos encontraremos que los productos se han trasvasado del almacén general al de la tienda (este movimiento de stock llevará asociado un transporte físico y un retardo), estando estos reservados.

Para comprobar el trasvase:

Al comprobar la disponibilidad del almacén de las tiendas, saldrán las compras como existencias futuras. Ahora **podemos terminar de gestionar el albarán de salida** (comprobando disponibilidad y enviando) creado por la compra y la factura correspondiente.



Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Los pedidos de ventas le ayudan a gestionar presupuestos y pedidos de sus clientes. OpenERP sugiere que comience por crear un presupuesto. Una vez esté confirmado, el presupuesto se convierte en un pedido de venta. OpenERP puede gestionar varios tipos de productos de forma que un pedido de venta puede generar tareas, órdenes de entrega, órdenes de fabricación, compras, etc. Según la configuración del pedido de venta, se generará una factura en borrador de manera que sólo hay que confirmarla cuando se quiera facturar a su cliente.

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias

★ Buscar: Sales Orders

PRESUPUESTOS VENTAS PARA FACTURAR Referencia del pedido Cliente Comercial Equipo de ventas

Buscar Limpiar Filtros

Crear Suprimir

REFERENCIA DEL PEDIDO	FECHA	CLIENTE	COMERCIAL	PICKED	INVOICED	BASE IMPONIBLE	TOTAL	ESTADO DEL PEDIDO
SO012	31/12/2016	Axelor	Administrator	100%	0%	1500,00	1500,00	To Invoice
SO001	31/12/2016	Axelor	Demo User	0%	0%	6250,00	6250,00	Quotation
SO006	31/12/2016	Maxter	Demo User	0%	0%	3000,00	3000,00	In Progress
SO005	31/12/2016	China Export	Demo User	0%	0%	3225,00	3225,00	To Invoice
SO004	31/12/2016	Ecole de Commerce de Liege	Demo User	0%	0%	5400,00	5400,00	To Invoice
SO003	31/12/2016	Agrolat	Demo User	0%	0%	3600,00	3600,00	Quotation
SO002	31/12/2016	Bank Wealthy and sons	Demo User	0%	0%	1244,00	1244,00	Quotation
SO001	31/12/2016	Agrolat	Administrator	0%	0%	6414,70	6414,70	Quotation

Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración

Los pedidos de ventas le ayudan a gestionar presupuestos y pedidos de sus clientes. OpenERP sugiere que comience por crear un presupuesto. Una vez esté confirmado, el presupuesto se convierte en un pedido de venta. OpenERP puede gestionar varios tipos de productos de forma que un pedido de venta puede generar tareas, órdenes de entrega, órdenes de fabricación, compras, etc. Según la configuración del pedido de venta, se generará una factura en borrador de manera que sólo hay que confirmarla cuando se quiera facturar a su cliente.

Ocultar esta sugerencia

Sales Orders

Editar Crear Duplicar Suprimir Referencia del pedido: SO012 Fecha: 31/12/2016 Pagado?: Entregado?:

Tienda: Shop 1 Referencia cliente:

Pedido de venta Otra información Historial

Cliente: Axelor Contacto del pedido?: Laith Jubair, France, Champs sur Marne, 12 rue Albert Einstein

Dirección de factura?: Laith Jubair, France, Champs sur Marne, 12 rue Albert Einstein Dirección de envío?: Laith Jubair, France, Champs sur Marne, 12 rue Albert Einstein

Tarifa?: Tarifa pública (EUR)

Líneas pedido de ventas

DESCRIPCIÓN	CANTIDAD (UDM)	UDM	DESCUENTO (%)	PRECIO UNIDAD	SUBTOTAL
[CPU1] Procesador AMD Athlon XP 1800+	20.000	Unidad	0,00	75,00	1500,00

Base imponible?: 1500,00 Impuestos?: Total?: 1500,00 Advance Invoice

Quotation To Invoice In Progress Realizado Cancelar pedido Imprimir pedido Crear factura final

Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

★ Facturas de cliente

Guardar Cancelar Día: Sales Journal - (test) (EUR) Número: Divisa: EUR (€) Change

Cliente: Axelor Dirección de factura: Laith Jubair, France, Champs sur Marne, 12 rue Albert Einstein Posición fiscal: Prazos de pago:

Fecha factura: Forzar periodo?: Cuenta: 430000 Clientes (euros) Descripción:

Factura Otra información Pagos

Línea de factura Crear DESCRIPCIÓN CUENTA CANTIDAD UNIDAD DE MEDIDA PRECIO UNIDAD DESCUENTO (%) IMPORTE

[CPU1] Procesador AMD Athlon XP 1800+	700000 Ventas de mercaderías en España	20,00	Unidad	75,00	0,00	1500,00
---------------------------------------	--	-------	--------	-------	------	---------

Impuestos Crear DESCRIPCIÓN IMPUESTO CUENTA IMPUESTO BASE IMPORTE

Calcular impuestos Subtotal: 1500,00 Impuesto: 0,00 Total: 1500,00

Borrador Abierto/a Pagado Saldo pendiente: 0,00

Cancel PRO-FORMA Valida

En la gestión diaria de las compraventas nos podemos encontrar con que el **almacén general se ha quedado sin un producto y hay que reponerlo**. El abastecimiento se puede realizar mediante el mecanismo visto anteriormente de órdenes de compra directamente o utilizar órdenes de abastecimiento que generaremos en el momento que detectemos una falta de productos.

Abriendo los datos del producto podemos crear una solicitud de abastecimiento introduciendo la cantidad de elementos deseados.



The screenshot shows the Odoo Product Management screen. On the left, there's a sidebar with various menu items like Usuarios, Seguridad, Personalización, Traducciones, etc. The main area displays a product record for 'HDD Seagate 7200.8 80GB'. The 'Códigos' (Codes) tab is selected, showing fields for Reference (HDD1), Puede ser vendido (Can be sold) checked, and EAN13 (EAN13) (EAN13) with Puede ser comprado (Can be bought) checked. Below this is the 'Información' (Information) tab. A red circle highlights the 'Acciones' (Actions) menu on the right, which includes options like 'Solicitud de abastecimiento' (Purchase Request), 'Stock Moves', 'Existencias por ubicación' (Inventory by location), and 'Importar' (Import). Other tabs visible include Procurement & Locations, Suppliers, Descriptions, Empaquetado (Packaging), and Contabilidad (Accounting).

Este procedimiento lanzará un presupuesto de compra que tendremos que convertir en orden de compra para realizar la recepción del material.

The screenshot shows the Odoo Purchasing module. The left sidebar lists categories like Compras, Presupuestos, Pedidos de compra, etc. The main area is titled 'Solicitudes de presupuesto' (Purchase Requests) and shows a single entry for reference P000014. The details include a warehouse ('Your Company'), a supplier ('Your Company'), and a delivery address ('Jean Guy Lavente, Belgium, Namur, 42 rue de la Lesse'). The 'Pedido de compra' (Purchase Order) tab is selected, showing a table with one line item: '30/12/2016' (Planned Date), 'HDD1 HDD Seagate 7200.8 80GB' (Description), '5,000' (Quantity), 'Unidad' (Unit of Measure), '40,00' (Unit Price), and '200,00' (Subtotal). At the bottom, the status is shown as 'Realizado' (Completed). The right side of the screen shows a sidebar with actions like 'Solicitud de presupuesto' (Create Purchase Request), 'Pedido de compra' (Create Purchase Order), and 'Importar' (Import).

La creación de las órdenes de compra a partir de un presupuesto lo tendremos que realizar siempre de forma manual teniendo en cuenta que, los presupuestos los crearemos a mano nosotros cuando lo estimemos o de forma automática en el momento que se cumplan las reglas de mínimo abastecimiento. Estas reglas se verifican con cada compra siendo posible forzar que se verifiquen usando el menú **Almacén -> Planificaciones -> Excepciones abastecimiento** o en alguna otra ventana.



OpenERP Your Company (juanjo)
Administrator Clientes | Empleados | Meetings | Productos

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Warehouse Management Movimientos de productos Trazabilidad Control inventario Planificaciones Calcular planificadores Excepciones abastecimiento Productos Almacén Configuración

Excepciones abastecimiento

Outliner esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias Archivos adjuntos Añadir Acciones Calcular sólo reglas de stock mínimo Calcular planificadores Enlaces Minimum Stock Rules Personalizar Traducir Establecer por defecto Otras Opciones Importar Exportar

Las órdenes de abastecimiento representan la necesidad de una cierta cantidad de productos en un momento y lugar dado. Los pedidos de venta son una de las típicas fuentes de órdenes de abastecimiento (pero aquí son documentos distintos). En función de los parámetros del abastecimiento y la configuración del producto, el motor de abastecimientos intentará satisfacer la demanda reservando productos del stock, encargando productos a un proveedor, elaborando una orden de producción, etc. Una 'Excepción de abastecimiento' ocurre cuando el sistema no puede encontrar la forma de satisfacer un abastecimiento. Algunas excepciones se resolverán automáticamente, pero otras necesitarán intervención manual (éstas se identificarán por un mensaje de error específico).

Excepciones abastecimiento

Editor Crear Duplicar Suprimir

Referencias

Motivo del abastecimiento : [PC1] Basic PC
Documento origen : S0004
Compañía : Your Company

Planificación

Fecha planificada : 08/01/2017 01:00:00
Método abastecimiento : Bajo pedido
Prioridad : Normal

Detalles de abastecimiento Información extra Notas

Producto y Ubicación

Producto : [\[PC1\]PC Básico](#) Ubicación : [Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias](#)
Cantidad : 2,000 UdM del producto : [Unidad](#)
Cantidad UdV : 2,00

UdV del producto : [Unidad](#)

Estado

Último error :
Estado : Excepción

Cancel Reintentar

No podemos olvidar que las reglas se lanzarán cuando el stock virtual esté por debajo del mínimo establecido en la regla. En **Almacén -> Trazabilidad -> Movimientos de existencias** se pueden comprobar los trasvases realizados.

OpenERP Your Company (juanjo)
Administrator

Clients | Empleados | Meetings | Productos

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Warehouse Management Movimientos de productos Trazabilidad Lotes de producción Movimientos de existencias Paquetes Control inventario Planificación Productos Almacén Configuración

Este menú le da la trazabilidad completa de las operaciones de inventario sobre un producto específico. Puede filtrar sobre el producto para ver todos los movimientos pasados o futuros para el producto.

Quitar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias

★ Buscar: Movimientos de existencias

PREPARADO FUTURE REALIZADO HOY

Producto	Ubicación ?	Empresa ?	Fecha ?	Origen	Production Lot ?

Agrupar por... Buscar Limpiar Filtros

Crear Suprimir

DESCRIPCIÓN	REFERENCIA ORIGEN	DIRECCIÓN DE DESTINO	PRODUCTO	CANTIDAD UDM	PRODUCTION LOT	PAQUETE	UBICACIÓN ORIGEN	UBICACIÓN DESTINO	FECHA PREVISTA	ESTADO
[CPU1] Processor AMD Athlon XP 1800+	OUT/00004	SO005	China Export [CPU1] Procesador AMD Athlon XP 1800+	3,000 Unidad			Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias / Estante 1	Ubicaciones de empresas / Clientes	31/12/2016 01:00:00	31/12/2016 01:00:00 Reservado
P000002: [PC3] PC Medio	IN/00004	P000002	China Export [PC3] PC Medio	1,000 Unidad			Ubicaciones de empresas / Proveedores	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	31/12/2016 01:00:00	31/12/2016 01:00:00 Reservado
P000006: [HDD2] HDD Seagate 7200.8 120GB	IN/00005	P000008	Viking Direct [HDD2] HDD Seagate 7200.8 120GB	10,000 Unidad			Ubicaciones de empresas / Proveedores	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	31/12/2016 01:00:00	31/12/2016 01:00:00 Reservado
P000008: [RAM] DDR 256MB PC400	IN/00005	P000005	Viking Direct [RAM] DDR 256MB PC400	10,000 Unidad			Ubicaciones de empresas / Proveedores	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	31/12/2016 01:00:00	31/12/2016 01:00:00 Reservado
P000005: [RAM512] DDR 512MB PC400	IN/00005	P000006	Viking Direct [RAM512] DDR 512MB PC400	10,000 Unidad			Ubicaciones de empresas / Proveedores	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	31/12/2016 01:00:00	31/12/2016 01:00:00 Reservado
P000014: [HDD1] HDD Seagate 7200.8 80GB	IN/00009	P000014	Distrib PC [HDD1] HDD Seagate 7200.8 80GB	5,000 Unidad			Ubicaciones de empresas / Proveedores	Ubicaciones físicas / Su compañía / Existencias	30/12/2016 01:00:00	30/12/2016 01:00:00 Reservado

La vista de calendario suele ser muy útil:



4. GESTIÓN DE LAS RELACIONES CON LOS CLIENTES

Estamos llegando al final de la gestión de nuestra empresa que ahora decide embarcarse en proporcionar nuevos servicios a sus clientes como son: el **sopor te telefónico** y la **gestión de las reclamaciones**. También descubre un nuevo abanico de oportunidades creando posibilidades de negocio al contactar con sus clientes y ofrecerles telefónicamente ofertas que cree que les pueden interesar. Todos los servicios se gestionarán desde la plataforma quedando recogida la información necesaria correctamente e iniciando el proceso de venta en aquellos casos en los que sí se acuerde. *El fin último es dotar a nuestra empresa de mayor valor para nuestros clientes.*

Se plantea para todo ello una situación real en el que deben gestionar las diferentes opciones siguiendo los siguientes pasos:

Ventas -> Configurar -> Crear iniciativa -> Crear oportunidad -> Convertir a presupuesto -> Comprobar los niveles de stock

Ventas -> Configurar -> Reclamaciones

Ventas -> Configurar -> Ayuda (Helpdesk)

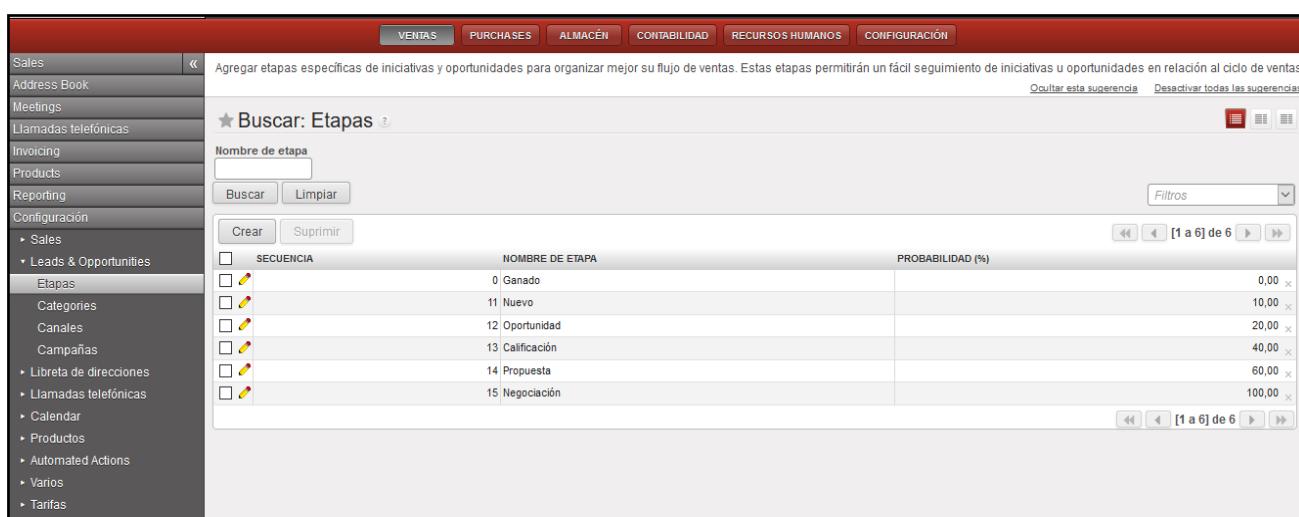
Configuración

Nuestra gestión utilizará diversas herramientas en las relaciones con los clientes, las cuales debemos configurar adecuándolas a nuestra empresa. Podemos dejar las configuraciones por defecto o crear las nuestras propias modificándolas para la empresa.

La administración se realiza en el menú **Ventas -> Configuración**.

Una **iniciativa** está definida por el nombre, las actividades y el estado en el ciclo de vida.

1. El **ciclo de vida** determina las **etapas** sucesivas por la que va a pasar. Dentro del menú **Iniciativas y Oportunidades (Leads & Opportunities) -> Etapas** configuramos estas etapas, el orden de las mismas, el tipo (iniciativa, Lead) y la probabilidad de que se lleve a cabo. El valor de secuencia especifica el orden de la etapa actual con respecto a las demás. Para indicar la siguiente etapa incrementaremos este valor en al menos una unidad.



SECUENCIA	NOMBRE DE ETAPA	PROBABILIDAD (%)
0	Ganado	0,00
11	Nuevo	10,00
12	Oportunidad	20,00
13	Calificación	40,00
14	Propuesta	60,00
15	Negociación	100,00

2. Cuando creamos una iniciativa necesitamos indicar el motivo principal de la misma. Esta información se refleja mediante **categorías de iniciativas**. Estas categorías se determinarán según el tipo de empresa y los servicios que preste. Podemos configurarlas entrando en el menú **Iniciativas y Oportunidades -> Categorías**.



Sales Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración • Sales • Leads & Opportunities Etapas Categories Canales Campañas • Libreta de direcciones • Llamadas telefónicas • Calendar • Productos • Automated Actions • Varios • Tarifas

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Crear categorías específicas que se adapten a las actividades de su compañía para clasificar y analizar mejor sus iniciativas y oportunidades. Estas categorías podrían, por ejemplo, reflejar la estructura sus productos o de los distintos tipos de ventas que realice.

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias

★ Buscar: Categorías

Nombre Equipo de ventas

Buscar Limpiar Crear Suprimir Filtros [1 a 8] de 8

NOMBRE	EQUIPO DE VENTAS
Interesado en ordenadores	Departamento de ventas
Interesado en accesorios	Departamento de ventas
Necesita servicios	Departamento de ventas
Necesita información	Departamento de ventas
Necesita un diseño de sitio web	Departamento de ventas
Distribuidor potencial	Departamento de ventas
Necesita consultoría	Departamento de ventas
Otro	Departamento de ventas

[1 a 8] de 8

3. También es relevante fijar el **mecanismo de comunicación** que se usa entre la empresa y el potencial cliente. Entre los mecanismos actuales encontramos las llamadas telefónicas, un sitio web, el uso de correo electrónico, etc. Para gestionar los diferentes medios nos desplazaremos a **Iniciativas y Oportunidades -> Canales**

Sales Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración • Sales • Leads & Opportunities Etapas Categories Canales Campañas • Libreta de direcciones • Llamadas telefónicas • Calendar • Productos • Automated Actions • Varios • Tarifas

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Controle el origen de sus iniciativas y oportunidades de venta mediante la creación de canales específicos que se usarán en la creación de documentos en el sistema. Algunos ejemplos de canales son: Sitio web, llamada telefónica, distribuidores, ...

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias

★ Buscar: Canales

Activo Nombre del canal

Buscar Limpiar Crear Suprimir Filtros [1 a 4] de 4

NOMBRE DEL CANAL	ACTIVO
direct	<input checked="" type="checkbox"/>
e-mail	<input checked="" type="checkbox"/>
phone	<input checked="" type="checkbox"/>
website	<input checked="" type="checkbox"/>

[1 a 4] de 4

4. Al igual que las iniciativas, las oportunidades tienen un conjunto de fases por las que pasará el documento. En la pantalla **Oportunidades**, podemos crear nuevas oportunidades:

Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing Products Reporting Configuración

VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Con las oportunidades puede gestionar y guardar el registro de su canal de ventas creando documentos específicos de venta por cliente - o potencial cliente - para el seguimiento de sus ventas. Información sobre ingresos esperados, etapa de la oportunidad, fecha estimada de cierre, histórico de las comunicaciones y muchos otros datos puede ser registrada. Las oportunidades pasan de correo electrónico: nuevos emails pueden crear oportunidades, y cada uno de ellos obtiene automáticamente el historial de la conversación con el cliente.

Ocultar esta sugerencia

Oportunidades

Guardar Cancelar

Oportunidad:	Etapa:	Comercial:
Ingreso estimado:	Probability (%):	Cierre previsto:
Fecha de la próxima acción:	Acción siguiente:	Prioridad:

Planificar/Registrar llamada Programar reunión Convertir a presupuesto

Oportunidad Iniciativa Comunicación e Historial Información extra

Contactos Categorización

Cliente :	Equipo de ventas :
Email :	Categoría :

Detalles

Nuevo En Proceso Cerrado Cancel Abierto Pending



5. En el proceso de búsqueda de nuevos clientes o ventas tendremos que comunicarnos con ellos, y tanto si lo hacemos por correo electrónico como si se hace de forma personal, a través de teléfono **registraremos estas actuaciones**. En el caso de que usemos el teléfono tendremos que establecer previamente los tipos de llamadas que se van a registrar. Bajo **Llamadas telefónicas -> Categorías** determinamos los diferentes tipos. Una categoría tendrá su nombre y un departamento de ventas opcional que la puede realizar. Si no identificamos el departamento se aplicará a todos.

NOMBRE	EQUIPO DE VENTAS
<input type="checkbox"/> Entrante	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Saliente	Departamento de ventas

6. Dentro de una empresa se realizan **reuniones** a varios niveles, del jefe con los empleados, del comercial con los clientes, etc. El utilizar un calendario interno de gestión y controlar eficientemente las reuniones nos va a proporcionar dos ventajas, la primera una mayor eficiencia en el desarrollo, la segunda una base documental de todo el proceso. El primer paso para el uso del calendario es la **configuración de las diferentes categorías de reuniones** bajo el menú **Calendario -> Categorías de reuniones**. Para cada categoría estableceremos el nombre y añadiremos si es necesario el departamento de ventas relacionado. Posteriormente gestionaremos las reuniones y las confirmaciones.

NOMBRE	EQUIPO DE VENTAS
<input type="checkbox"/> Reunión de cliente	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Reunión interna	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Phone Call	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Reunión fuera de las instalaciones	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Discusión abierta	Departamento de ventas
<input type="checkbox"/> Opinión reunión	Departamento de ventas



7. Cuando facilitamos el servicio de reclamaciones de forma automatizada, por ley debe existir el libro y hojas de reclamaciones. Una vez instalado el módulo ***crm_claim*** tenemos que configurar en primer lugar los tipos de reclamaciones (**Reclamación -> Categorías**) que vamos a atender y en segundo lugar el proceso por el que va a pasar cada reclamación. Este proceso se define en etapas dentro del punto **Reclamación -> Etapas**. Cada etapa tendrá un nombre y la secuencia (un número que representará el orden de la etapa) obligatoriamente, opcionalmente se le indicará una probabilidad de consecución. Posteriormente, en la vida de una reclamación se usarán estas etapas para definir el estado de la misma.

NOMBRE	EQUIPO DE VENTAS
Reclamaciones objetivas	Departamento de ventas
Valor reclamaciones	Departamento de ventas
Política de reclamaciones	Departamento de ventas

8. Para terminar, configuraremos los diferentes **servicios de ayuda** que vamos a dotar a nuestros clientes definiendo las posibles categorías del servicio. Estas son dependientes de la empresa y del servicio que queremos ofrecer a nuestros clientes. En el menú **HelpDesk -> Categorías** describiremos estos elementos. Tenemos que instalar el módulo ***crm_helpdesk***.

NOMBRE	EQUIPO DE VENTAS



Gestión de iniciativas

El sistema de CRM (Gestión con los clientes) nos permite tres tipos de actividades por defecto:

- la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio.
- la gestión de las reclamaciones.
- el control del servicio de soporte.

En este punto vamos a abordar la primera de ellas: **gestión de las iniciativas**. Cuando queremos abrir nuevos mercados, aumentar nuestras ventas o cualquier tipo de nueva oportunidad, utilizaremos el sistema para reflejar esta actividad. El sistema gestiona mediante dos documentos (iniciativas y oportunidades) que tienen significado diferente en el proceso. Una iniciativa generalmente será una oportunidad de negocio conseguida desde el departamento de marketing, una preventa, que posteriormente se pasará al departamento de ventas a través de una oportunidad. Una oportunidad es un registro de posibles ventas realizadas por parte del departamento de ventas desde una iniciativa o conseguida directamente.

El flujo de abajo suele ser el siguiente:

Iniciativa → Oportunidad (llamadas/reuniones) → Presupuesto

Iniciativas

Una **iniciativa es una preventa**, una posibilidad de venta generada desde el departamento de marketing (o ventas si no existe) que se podrá concretar o no en una venta. La iniciativa pasa sucesivamente por un conjunto de fases según va avanzando el proceso de la misma. Una vez terminada se podrá convertir en una oportunidad de venta si llegamos a un acuerdo o podrá finalizarse sin haberse concretado nada. En cualquier caso, el primer paso es crear la iniciativa a través de **Ventas -> Ventas -> Iniciativas**.

Para cada iniciativa es **imprescindible únicamente el campo Asunto** en el que definiremos una descripción breve del tema que nos sirva para ordenar y encontrar rápidamente el documento. A continuación, se establecerán un conjunto de datos obligatorios que están presentes **por defecto: la prioridad, el departamento** de ventas al que se le asignará la gestión, la **categoría** correspondiente y la **etapa**. En la parte inferior rellenaremos los datos imprescindibles para conectar con el cliente, si este está en la base de datos usaremos el campo **Cliente**. Dentro de la pestaña **Información extra** se reflejará al menos el **estado** y si es una iniciativa activa.



Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing After-Sale Services Products Reporting Configuración VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Iniciativas

Guardar Cancelar Subject: Promoción Navidad 2016 Prioridad: Normal Category: Interesado en ordenador Convertir a oportunidad Comercial: Administrador Equipo de ventas: Departamento de ven Etapa:

Iniciativa Comunicación e Historial Información extra Nombre empresa?:

Contacto

Nombre de contacto:	Email?:
Título:	Función:
Calle:	Teléfono:
Calle2:	Fax:
Código postal:	Ciudad:
País:	Provincia:

Enlaces Cliente?:

Notes

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias Archivos adjuntos Añadir Enlaces Llamadas telefónicas Reuniones Personalizar Traducir Establecer Por defecto Otras Opciones Importar Exportar

El documento recién creado no es estático, sino que va a variar con el tiempo para reflejar la situación actual con el cliente y las comunicaciones que hemos llevado a cabo. **La evolución de la iniciativa se establece pulsando Convertir a oportunidad / Cancelar caso directamente o pulsando los botones que aparecen a la derecha como flechas para desplazarnos a la siguiente etapa definida.**

Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing After-Sale Services Products Reporting Configuración VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Iniciativas

Guardar Cancelar Subject: Promoción Navidad 2016 Prioridad: Normal Category: Interesado en ordenador **Convertir a oportunidad** Comercial: Administrador Equipo de ventas: Departamento de ven Etapa:

Iniciativa Comunicación e Historial Información extra Nombre empresa?:

Contacto

Nombre de contacto:	Email?:
Título:	Función:
Calle:	Teléfono:
Calle2:	Fax:
Código postal:	Ciudad:
País:	Provincia:

Enlaces Cliente?:

Notes

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias Archivos adjuntos Añadir Enlaces Llamadas telefónicas Reuniones Personalizar Traducir Establecer Por defecto Otras Opciones Importar Exportar

Sales Leads Opportunities Pedidos de ventas Address Book Meetings Llamadas telefónicas Invoicing After-Sale Services Products Reporting Configuración VENTAS PURCHASES ALMACÉN CONTABILIDAD RECURSOS HUMANOS CONFIGURACIÓN

Create a Partner

Related Partner: Crear una nueva empresa

Convertir a oportunidad

Seleccionar acción: Convert to Opportunities

Cancelar **Crear oportunidad**

Iniciativa Comunicación e Historial Información extra Nombre empresa?:

Contacto

Nombre de contacto:	Email?:
Título:	Función:
Calle:	Teléfono:
	Fax:

Ocultar esta sugerencia Desactivar todas las sugerencias Archivos adjuntos Añadir Enlaces Llamadas telefónicas Reuniones Personalizar Traducir Establecer Por defecto Otras Opciones Importar Exportar



En el botón **Planificar/registrar llamada** reflejaremos cada uno de los contactos que hayamos tenido, así como la información relevante que deseemos guardar.

The screenshot shows a CRM interface with a sidebar containing links like Sales, Leads, Opportunities, etc. The main window is titled 'Oportunidad' and contains fields for 'Oportunidad' (Promoción Navl), 'Etapa' (Nuevo), 'Comercial' (Administrator), and a prominent red-highlighted 'Planificar/Registrar llamada' button. Other buttons include 'Guardar', 'Cancelar', 'Programar reunión', and 'Convertir a presupuesto'. Below this are sections for 'Contactos' and 'Detalles'.

The screenshot shows an OpenERP interface with a sidebar and a central dialog box titled 'Planificar/Registrar llamada'. The dialog includes fields for 'Acción' (Registro una llamada), 'Resumen de la llamada' (Promoción Navidad 2016), 'Empresa' (Promoción Navidad 2016), 'Tipo' (Saliente), 'Contacto', and 'Teléfono'. At the bottom are buttons for 'Cancelar' and 'Registrar llamada' (highlighted by a red circle).

Oportunidades

Cuando creamos una oportunidad estamos dando por sentado que el porcentaje de éxito es elevado y la persona involucrada está interesada en la compra, por lo que necesita una mayor atención y registro que la iniciativa. Aunque nos encontramos con similitudes como son el escalado, las fases (funcionan de manera similar), la probabilidad de éxito y la prioridad. La gestión que nos permite hacer es mucho más eficiente, siendo posible programar reuniones, llamadas, etc.

La oportunidad presenta una estimación de ventas, con lo que el primer campo a llenar tras el nombre descriptivo (Oportunidad) es el *Ingreso estimado*. Este dato es muy importante pues nos va a servir para determinar a final de año las posibles ganancias no realizadas.

Durante la vida de la oportunidad nos pondremos en contacto con la persona relacionada mediante diferentes mecanismos. Dentro del sistema tenemos principalmente tres (**teléfono, reuniones y correo electrónico**) pero vamos a utilizar solo dos (el e-mail requiere de un servidor y configuración extra). Dentro de la gestión registraremos o programaremos una llamada en el botón *Planificar / Registrar llamada* definiendo la fecha prevista o realizada, si es entrante (el cliente nos ha llamado a nosotros) o es de salida (la hemos realizado) y el usuario asignado a dicha llamada.



OpenERP

Iniciativas / Promoción navidad 2015

Guardar o Descartar

Nuevo Calificación Propuesta Negociación Ganado

Asunto: **Promoción navidad 2015**

Ingreso estimado: 200 € en 60 %

Cliente: APP Informatica

Email:

Teléfono:

Acción siguiente: 10/12/2015

Cierre previsto:

Prioridad: Normal

Comercial: Administrador

Equipo de ventas: Departamento de ventas

Escalado:

Categorías: Información

Notas internas:

Initiativa:

Nombre del cliente: APP Informatica

Dirección: Calle... Ciudad Estado C.P. País

Nombre del contacto:

Función:

Móvil:

Fax:

Mailings:

Varios:

Planificar/Registrar llamada

Acción: Registrar una llamada

Resumen de la llamada: Promoción navidad 2015

Empresa: APP Informatica

Teléfono:

Tipo: Saliente

Contacto inicial:

Registrar llamada o Cancelar

Posteriormente, esta información quedará reflejada en las *llamadas registradas*.

OpenERP

Llamadas registradas

Crear o Importar

Estado: Realizada | 1-1 de 1

Fecha	Resumen de llamadas	Contacto	Responsable
10/12/2015 22:52:48	Promoción navidad 2015	APP Informatica	Administrator

Si la negociación avanza y tenemos que realizar algún tipo de reunión también hay que registrarla en el sistema a través del botón *Reunión* en la que se abrirá el calendario correspondiente y podremos crear una nueva reunión con los datos necesarios pinchando sobre el día correspondiente.



The screenshot shows a 'Crear: Reuniones' (Create: Meetings) window. At the top, it says 'Nuevo evento' (New event). It has tabs for 'Asistentes' (Attendees), 'APP Informática' (selected), 'Detalles de la reunión' (Meeting details), 'Opciones' (Options), and 'Invitaciones' (Invitations). The 'Comenzando en' (Starting at) field is set to '01/12/2015 08:00:00'. The 'Duración' (Duration) field shows '01:00 horas'. The 'Responsable' (Responsible) dropdown is set to 'Administrador'. The 'Descripción' (Description) field is empty. At the bottom, there are 'Guardar' (Save) and 'Descartar' (Discard) buttons.

Al igual que las iniciativas, la oportunidad tienen un final positivo (Marcar ganado) o en el que la venta no se va a concretar (Marcar Perdido). En caso de que se haya conseguido la venta convertiremos la oportunidad en un presupuesto (Convertir a presupuesto) entrando en el flujo de ventas conocido hasta ahora, así podemos cerrar la oportunidad desde el mismo asistente.

Como hemos comprobado **en las oportunidades se hace un mayor énfasis en la comunicación con el cliente** puesto que supone una mayor probabilidad de venta. Entre los mecanismos de comunicación instalados por defecto aparecen las reuniones y las llamadas telefónicas. Para ambos casos tenemos que poder gestionar de forma rápida y eficiente todos los registros pendientes (o ya realizados) y crear nuevos, por lo que el sistema nos muestra dos entradas diferentes en donde se relacionan todas las entradas.

Para las llamadas nos desplazaremos a **Ventas > Llamadas telefónicas** pudiendo gestionar de forma separada las llamadas entrantes (Inbound) de las realizadas por nosotros (Outbound). La gestión de reuniones se hace desde la entrada **Ventas > Configuración > Calendar > Eventos** donde se puede configurar todo lo necesario para planificar la reunión.

Reclamaciones

Los productos fallan y no tenemos control sobre este hecho, hay que asumirlo, pero podemos facilitar un mecanismo eficiente de reclamaciones al cliente para minimizar el impacto que producirá en él al encontrarse con un producto deficiente. Si reducimos el tiempo en corregir un problema el cliente tendrá una visión positiva de nuestro servicio a pesar del fallo en el objeto. OpenERP proporciona un mecanismo rápido para gestionar cualquier tipo de reclamación generada por el cliente. Para abrir una reclamación nos desplazamos a **Ventas > Servicio de Postventa >Reclamaciones**, dentro de la lista (que podemos filtrar) encontramos la posibilidad de crear una nueva reclamación.

The screenshot shows the 'Reclamaciones' (Claims) module in OpenERP. On the left, there's a sidebar with links like Mensajería, Ventas, Contabilidad, Purchases, Almacén, Informes, and Configuración. The main area shows a list of claims. A new claim is being created, with the subject 'Producto defectuoso' and the date '10/12/2015 23:02:19'. The responsible person is 'Administrador' and the sales team is 'Departamento de ventas'. The status is 'Normal'. The description field contains the text 'El producto adquirido no se ajusta a las especificaciones de funcionamiento descritas en el embalaje'.



La reclamación incluirá al menos un **nombre, la fecha de apertura y la prioridad**. Añadiremos toda la información necesaria para poder gestionarla completamente, como son la persona que la ha creado (Responsable), la etapa en la que se encuentra, los datos de la persona que hace la reclamación, una descripción y a qué objeto interno hace Referencia. Con estos datos el equipo de ventas asignado realizará las acciones pertinentes estableciendo la etapa de la reclamación adecuadamente según el momento de la misma (Etapa). Utilizaremos la pestaña de **Seguimiento** para determinar la siguiente acción a realizar (preventiva/correctiva) del mismo modo que en los casos anteriores. Cuando la reclamación esté finalizada pasaremos a cerrarla dando por terminado el proceso.

Soporte (HelpDesk)

Una empresa de servicios, o cualquier empresa, que desee ampliar su catálogo de oportunidades podrá prestar a los clientes un servicio de soporte (de pago o gratuito) sobre los productos que considere apropiados. Para dar este servicio es necesario personal cualificado en resolver las dudas y problemas que presenten los productos en los que demos soporte.

Al igual que la gestión de reclamaciones, el sistema facilita mecanismos eficientes para la gestión de cualquier petición de soporte realizada. Tras la correcta configuración del sistema que hicimos en la primera parte de este punto en donde se configuraban las categorías pertinentes, pasaremos ahora a dar de alta y tratar adecuadamente la petición desde el menú **Ventas > Servicio de Postventa (After-sale Services) > Helpdesk y soporte**.

El documento que tenemos que rellenar se tratará de la forma convencional incluyendo al menos el nombre de la consulta, la prioridad, la fecha de inicio y la fecha límite. Pero esta información no es suficiente para dar soluciones adecuadas, por lo que anotaremos toda la información del cliente, la consulta que nos hace y cómo nos la hace (canal).

La gestión se realizará por el canal establecido pudiendo cerrar la consulta en cualquier momento, cancelarla o **derivarla a una persona de rango superior si no somos capaces de solucionarla (Escalar)**. Las pestañas de Comunicación e Historial e Información extra las utilizaremos para establecer todos los datos del tratamiento dado a la consulta e información adicional (costes estimados y documentos relacionados).

El sistema permite enviar recordatorios al responsable de forma automática si vemos que llega la fecha límite para solucionarlo y todavía sigue pendiente (botón Enviar recordatorios que aparece cuando la solicitud está abierta).

Es importante recordar que los estados por los que una consulta pasa durante su tratamiento son: borrador (Draft), abierta (Open), pendiente y cerrada.