



Guía de Uso

CRM Cerecilla

Versión 2.0

Diciembre 2024

CERE CILLA S.L.

CIF: B05406822 | www.cerecilla.com

Índice de Contenidos

1. Introducción al CRM	3
2. Acceso al Sistema	3
3. Dashboard - Panel Principal	4
4. Gestión de Clientes	5
5. Gestión de Operarios	6
6. Documentos	6
7. Sistema de Emails	7
8. Campañas de Email	8
9. Plantillas de Email	9
10. CerecIA - Asistente Inteligente	10
11. Administración (Solo Admins)	10
12. Soporte y Contacto	11

1. Introducción al CRM

CerecillaCRM es una plataforma integral diseñada para gestionar todas las operaciones relacionadas con clientes, servicios de energía y comunicaciones de Cerecilla S.L.

CLI

Gestión de Clientes

Base de datos completa con todos los datos de clientes y sus servicios contratados.

@

Sistema de Emails

Envío de emails individuales y campañas masivas con plantillas personalizables.

OP

Gestión de Operarios

Control de agencias inmobiliarias y colaboradores con seguimiento de comisiones.

IA

CerecIA

Asistente inteligente con IA para consultas rápidas sobre clientes y servicios.

2. Acceso al Sistema

Iniciar Sesión

1 Accede a la URL del CRM

Abre tu navegador y dirígete a la dirección proporcionada por tu administrador.

2 Introduce tus credenciales

Ingresá tu correo electrónico y contraseña asignados.

3 Accede al Dashboard

Serás redirigido automáticamente al panel principal.

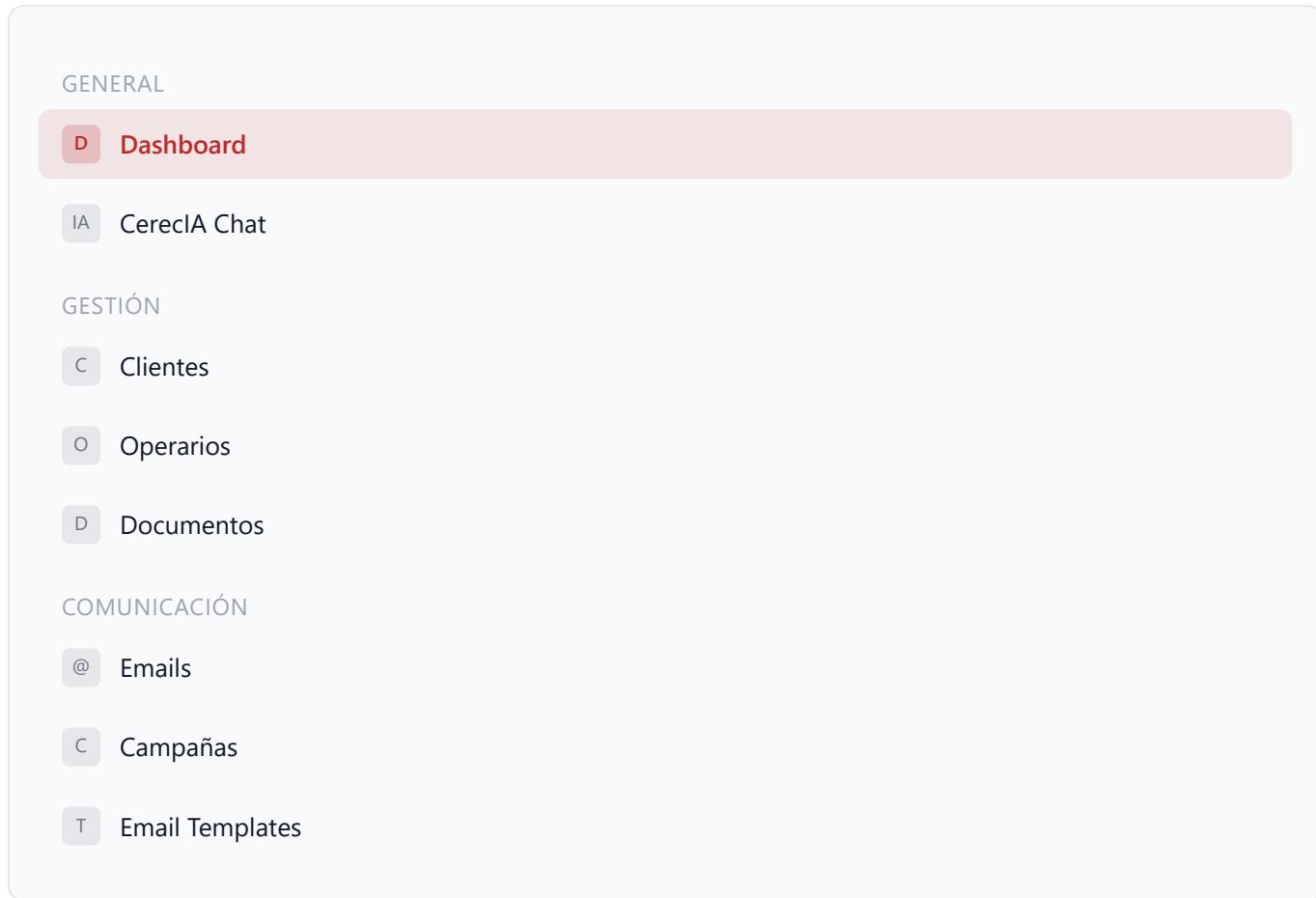
Importante

Si olvidaste tu contraseña, contactá con tu administrador para restablecerla. No compartas tus credenciales con terceros.

3. Dashboard - Panel Principal

El Dashboard es tu centro de control, donde puedes ver de un vistazo el estado general del CRM.

Navegación del Menú Lateral



GENERAL

- D Dashboard

GESTIÓN

- C Clientes
- O Operarios
- D Documentos

COMUNICACIÓN

- @ Emails
- C Campañas
- T Email Templates

Estadísticas del Dashboard

En el dashboard encontrarás:

- **Emails enviados:** Contador de emails enviados correctamente
- **Plantillas:** Número de plantillas de email disponibles
- **Fallidos:** Emails que requieren atención por errores de envío
- **Emails recientes:** Lista de los últimos emails enviados con su estado

Consejo

Puedes colapsar el menú lateral haciendo clic en la flecha para tener más espacio de trabajo. En dispositivos móviles, el menú se oculta automáticamente.

4. Gestión de Clientes

El módulo de Clientes es el corazón del CRM, donde se almacena toda la información de los clientes.

Información del Cliente

Campo	Descripción
Datos personales	Nombre, DNI/NIE, teléfono, email, dirección
Servicios	Operador, tipo de servicio (luz, gas, etc.), estado
CUPS	Códigos CUPS de luz y gas, compañías, potencias
Facturación	Cuenta bancaria, estado de facturación/cobro/pago
Observaciones	Notas del operario y notas de administración

Funcionalidades

- + Añadir Cliente
Crea nuevos clientes manualmente con el botón "Añadir Cliente".
- I Importar desde Excel
Importa múltiples clientes desde un archivo Excel con el formato correcto.
- B Buscar y Filtrar
Usa la barra de búsqueda para encontrar clientes por nombre, DNI, email o teléfono.
- E Editar Cliente
Haz clic en un cliente para ver su detalle y editarlo.

Estados del Cliente

Los clientes pueden tener diferentes estados: **Nuevo, En proceso, Completado, Cancelado**. Estos estados ayudan a hacer seguimiento del progreso de cada gestión.

5. Gestión de Operarios

Este módulo gestiona las agencias inmobiliarias y colaboradores que trabajan con Cerecilla.

Datos del Operario

- **Información básica:** Nombre de la agencia/operario, CIF/NIF, dirección
- **Contacto:** Persona de contacto, teléfono, email
- **Comisiones:** Porcentaje de comisión, facturación pendiente
- **Estado:** Activo/Inactivo, fecha de alta

Funcionalidades

- Añadir nuevos operarios manualmente
- Importar operarios desde Excel
- Ver clientes asociados a cada operario
- Exportar listados para facturación

Consejo

Asocia correctamente los clientes a sus operarios para llevar un control preciso de las comisiones a pagar.

6. Documentos

El módulo de Documentos permite almacenar y gestionar archivos relacionados con los clientes.

Tipos de Documentos

DOC**Contratos**

Contratos firmados con clientes y operarios.

ID**Documentación**

DNI, NIFs, escrituras y autorizaciones.

FAC**Facturas**

Facturas emitidas y recibidas.

+

Otros

Cualquier documentación adicional relevante.

7. Sistema de Emails

El sistema de emails permite enviar comunicaciones individuales o masivas a clientes y operarios.

Enviar un Email

1 Accede a Emails > Nuevo Email

Haz clic en "Emails" en el menú lateral y luego en "Nuevo email".

2 Selecciona la plantilla (opcional)

Puedes partir de una plantilla existente o escribir desde cero.

3 Añade los destinatarios

Escribe las direcciones de email o selecciona de la lista de clientes.

4 Redacta el asunto y contenido

Personaliza el mensaje según tus necesidades.

5 Envía o programa

Haz clic en "Enviar" para envío inmediato.

Estados de los Emails

Estado	Significado
En cola	El email está pendiente de envío
Enviando	El email se está procesando
Enviado	El email se ha enviado correctamente
Entregado	El email ha llegado al destinatario
Error	Ha ocurrido un problema en el envío

Importante

Los emails fallidos aparecerán en el dashboard. Revísalos regularmente para identificar direcciones incorrectas o problemas de entrega.

8. Campañas de Email

Las campañas permiten enviar emails masivos a grupos segmentados de clientes con seguimiento de resultados.

Crear una Campaña

1 Accede a Campañas > Nueva Campaña

Define el nombre y objetivo de la campaña.

2 Selecciona la audiencia

Filtre los clientes por estado, servicio, operario u otros criterios.

3 Elige la plantilla

Selecciona una plantilla de email existente o crea una nueva.

4 Programa o envía

Envía inmediatamente o programa para una fecha específica.

Métricas de Campaña

ENV**Enviados**

Total de emails enviados en la campaña.

ENT**Entregados**

Emails que llegaron al buzón del destinatario.

ABI**Abiertos**

Destinatarios que abrieron el email.

CLI**Clícs**

Clícs en enlaces dentro del email.

Mejores Prácticas

- Usa asuntos claros y atractivos (máximo 50 caracteres)
- Personaliza el contenido con el nombre del cliente
- Incluye siempre un enlace de baja para cumplir con RGPD
- Envía en horarios de mayor apertura (10-12h o 15-17h)

9. Plantillas de Email

Las plantillas permiten crear diseños reutilizables para emails, ahorrando tiempo y manteniendo coherencia en las comunicaciones.

Crear una Plantilla

1 Accede a Email Templates > Nueva Plantilla

Define un nombre descriptivo para identificarla fácilmente.

2 Diseña el contenido

Usa el editor visual o HTML para crear el diseño.

3 Añade variables dinámicas

Usa variables como `{{nombre}}` para personalización.

4 Previsualiza y guarda

Revisa cómo se verá el email antes de guardar.

Variables Disponibles

Variable	Se reemplaza por
<code>{{nombre}}</code>	Nombre del cliente
<code>{{email}}</code>	Email del cliente
<code>{{telefono}}</code>	Teléfono del cliente
<code>{{direccion}}</code>	Dirección del cliente
<code>{{servicio}}</code>	Tipo de servicio contratado

Editor de Plantillas

El editor incluye herramientas para añadir imágenes, botones, enlaces y dar formato al texto. También puedes arrastrar y soltar elementos para reorganizar el diseño.

10. CerecIA - Asistente Inteligente

CerecIA es un asistente basado en inteligencia artificial que te ayuda a obtener información rápida sobre clientes y operaciones.

¿Qué puedes preguntar?

BUS

Búsquedas

"¿Cuántos clientes tengo en estado pendiente?"

EST

Estadísticas

"¿Cuál es el operario con más clientes?"

DAT

Datos de clientes

"Muéstrame los datos de Juan García"

?

Ayuda

"¿Cómo creo una nueva campaña?"

Consejo

Escribe tus preguntas de forma natural, como si hablaras con un asistente. CerecIA entenderá el contexto y te dará la información que necesitas.

11. Administración (Solo Admins)

Los usuarios con rol de administrador tienen acceso a funcionalidades adicionales de configuración.

Gestión de Usuarios

- **Crear usuarios:** Añadir nuevos usuarios al sistema
- **Asignar roles:** Viewer, Admin, Manager, Super Admin
- **Desactivar usuarios:** Bloquear acceso sin eliminar datos

Roles del Sistema

Rol	Permisos
Viewer	Solo lectura de datos
Manager	Lectura y edición de clientes/operarios
Admin	Todo lo anterior + gestión de usuarios
Super Admin	Acceso total al sistema

12. Soporte y Contacto

Si tienes dudas o problemas con el CRM, aquí tienes las opciones de soporte disponibles.



Email de Soporte

info@cerecilla.com



Teléfono

Contacta con tu administrador



CerecIA

Pregunta directamente al asistente



Web

www.cerecilla.com

Antes de contactar soporte

- Describe el problema con detalle
- Indica qué pasos seguiste antes del error
- Adjunta capturas de pantalla si es posible
- Menciona tu navegador y dispositivo

Atajos de Teclado Útiles

Atajo	Acción
Ctrl + K	Búsqueda rápida
Ctrl + N	Nuevo elemento
Esc	Cerrar modal/popup
Ctrl + P	Imprimir página actual

Gracias por usar CerecillaCRM

Si tienes sugerencias para mejorar el sistema, no dudes en compartirlas con nosotros.

CERECILLA S.L.

CIF: B05406822 | C/Lope de Vega, 10. Esc. Izq. 4º 6ª. Barcelona. CP 08005
www.cerecilla.com | info@cerecilla.com

© 2024 Cerecilla S.L. Todos los derechos reservados.