

# **SOFTWARE DE GESTIÓN DE EMPRESA**

## **PRÁCTICAS: 7ª SESIÓN**

Bego Blanco

[begona.blanco@ehu.eus](mailto:begona.blanco@ehu.eus)

Departamento de Leguajes y Sistemas Informáticos  
Escuela de Ingeniería de Bilbao

# RECORDEMOS



# ANTES DE LA VENTA

- Controlar las iniciativas y las oportunidades de venta
- Algunas se convertirán en ventas efectivas, otras no
- Sirve para medir la eficiencia de los equipos de venta
- Su utiliza para planificar el proceso de pre-venta

# OPORTUNIDADES DE VENTA

- Vista tipo Kanban para mostrar las oportunidades de venta

The screenshot displays a CRM application interface with a purple header bar. The header contains the CRM logo, navigation tabs (Ventas, Iniciativas, Informes, Configuración), a clock, a chat icon with a '1' badge, a search icon, and a user profile for 'Bego Blanco (edu-ehuodocom)'. Below the header, the main area is titled 'Flujo' and features a search bar with 'Flujo de ventas' and a 'Buscar...' button. A toolbar includes 'CREAR' and 'IMPORTAR' buttons, followed by 'Filtros', 'Agrupar por', and 'Favoritos'. The Kanban board has four columns: 'Nuevo' (3.500 €), 'Calificado' (0), 'Propuesta' (1.200 €), and 'Ganado' (0 €). Each column contains cards representing sales opportunities. The 'Nuevo' column has three cards: '10 sillones' by John Smith, '50 mesas' by John Smith, and 'sala moderna' by Bego Blanco. The 'Propuesta' column has one card: 'Oficina pequeña' by María Pérez. The 'Ganado' column has one card: 'Amueblar salón' by Mario Díez. Each card displays a title, value, name, star rating, and a clock icon.

CRM

Ventas Iniciativas Informes Configuración

Flujo

Flujo de ventas Buscar...

CREAR IMPORTAR

Filtros Agrupar por Favoritos

Nuevo + 3.500 €

Calificado + 0

Propuesta + 1.200 €

Ganado + 0 €

Agregar una Columna

10 sillones  
John Smith  
★★★★☆

50 mesas  
2.000,00 €, John Smith  
★☆☆☆☆

sala moderna  
1.500,00 €, Bego Blanco  
☆☆☆☆☆

Oficina pequeña  
1.200,00 €, María Pérez  
★★★★☆

Amueblar salón  
Mario Díez  
★★★★★

# OPORTUNIDADES DE VENTA

- Configuración del módulo

The screenshot shows the 'Configuración' (Configuration) module in a CRM system. The top navigation bar includes 'CRM', 'Ventas', 'Iniciativas', 'Informes', and 'Configuración'. The 'Configuración' dropdown menu is open, showing options: 'Ajustes', 'Equipos de ventas', 'Tipos de actividad', 'Flujo', 'Etapas', 'Categorías', and 'Motivos de pérdida'. Three red arrows point from text boxes to specific menu items: 'Equipos de ventas' (to 'Definir equipos de venta y su responsable'), 'Etapas' (to 'Diferenciar líneas de producto/divisiones'), and 'Categorías' (to 'Crear/modificar/borrar etapas de la vista Kanban'). The background shows a Kanban board with columns: 'Nuevo' (3.500 €), 'Calificado', 'Propuesta' (1.200 €), and 'Ganado' (0 €). Cards in the 'Nuevo' column include '10 sillones' (John Smith) and '50 mesas' (2.000,00 €, John Smith). Cards in the 'Propuesta' column include 'Oficina pequeña' (1.200,00 €, María Pérez). A card in the 'Ganado' column includes 'Amueblar salón' (Mario Díez). The top right shows the user 'Bego Blanco (edu-ehuodocom)'.

Definir equipos de venta y su responsable

Diferenciar líneas de producto/divisiones

Crear/modificar/borrar etapas de la vista Kanban

# OPORTUNIDADES DE VENTA

CRM Ventas Iniciativas Informes Configuración

Flujo / Oficina pequeña

EDITAR CREAR

NUEVO PRESUPUESTO MARCAR COMO GANADO MARCAR PERDIDO

Acción

NUEVO CALIFICADO PROPUESTA GANADO

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad

4 / 5 < >

0 Reunion 1 Presupuestos

**Oficina pequeña**  
1.200,00 € en 0,00 %

Cliente **María Pérez**  
Correo electrónico  
Teléfono

Cierre previsto  
Prioridad ★★☆☆  
Categorías

Comercial **Bego Blanco**  
Equipo de ventas Europa

Notas internas Seguimiento

Actividades planificadas

Vencido en 3 días: "Consultar presupuesto" para Bego Blanco  
✓ Marcar como hecho ✎ Editar ✕ Cancelar

Hoy

**Bego Blanco** hace 2 horas  
Reunión hecho: Reunión para presentar proyecto con presupuesto

**Bego Blanco** hace 2 horas  
Etapa cambiada  
• Etapa: Nuevo → Propuesta

**Bego Blanco** hace 2 horas  
Iniciativa/Oportunidad creado

Planificación de las acciones realizadas y planificadas

# INICIATIVAS DE VENTA

- Una oportunidad de venta implica una relación más estrecha con el cliente
- Para crear oportunidades de venta, primero hay que realizar iniciativas de venta
  - Asistir a ferias
  - Desarrollar campañas de marketing
  - Cualquier otra acción comercial

# INICIATIVAS DE VENTA

CRM

VentasIniciativasInformesConfiguración

1

Bego Blanco (edu-ehuodocom)

Iniciativas

Buscar...

CREARIMPORTAR

Filtros

Agrupar por

Favoritos

1-1 / 1

<input type="checkbox"/>	Creado el	Iniciativa	Nombre del contacto	Correo electrónico	Teléfono	Ciudad	País	Equipo de ventas	Vendedor	Categorías
<input type="checkbox"/>	22/03/2020 19:28:17	Contacto por asistencia a feria						Europa	Bego Blanco	

Una iniciativa de venta se puede convertir en una oportunidad de venta (o se puede perder)

CRM

Ventas

Iniciativas

Informes

Configuración

1

Bego Blanco (edu-ehuodocom)

Iniciativas / Contacto por asistencia a feria

EDITAR

CREAR

Acción

1 / 1

CONVERTIR EN OPORTUNIDAD

MARCAR COMO PERDIDO

## Contacto por asistencia a feria

40,00 %

Cliente [Restaurante Dícaro](#)

Nombre de la compañía  
Restaurante Dícaro

Dirección

Nombre del contacto

Correo electrónico

Correo electrónico cc

Puesto de trabajo



# EJERCICIO

- Instalar el módulo CRM
- Crear tres usuarios nuevos para formar un equipo de ventas
- Uno de los usuarios será el líder del equipo y supervisará el trabajo de los otros dos
- Cada comercial trabajará en una categoría

# EJERCICIO

- Crear iniciativas y oportunidades de venta nuevas y pasarlas por las distintas etapas, hasta completar la venta
- En cada etapa, planificar distintas acciones: reuniones, llamadas, e-mails, ...
- El líder del equipo de ventas podrá ver todas esas acciones de su equipo