

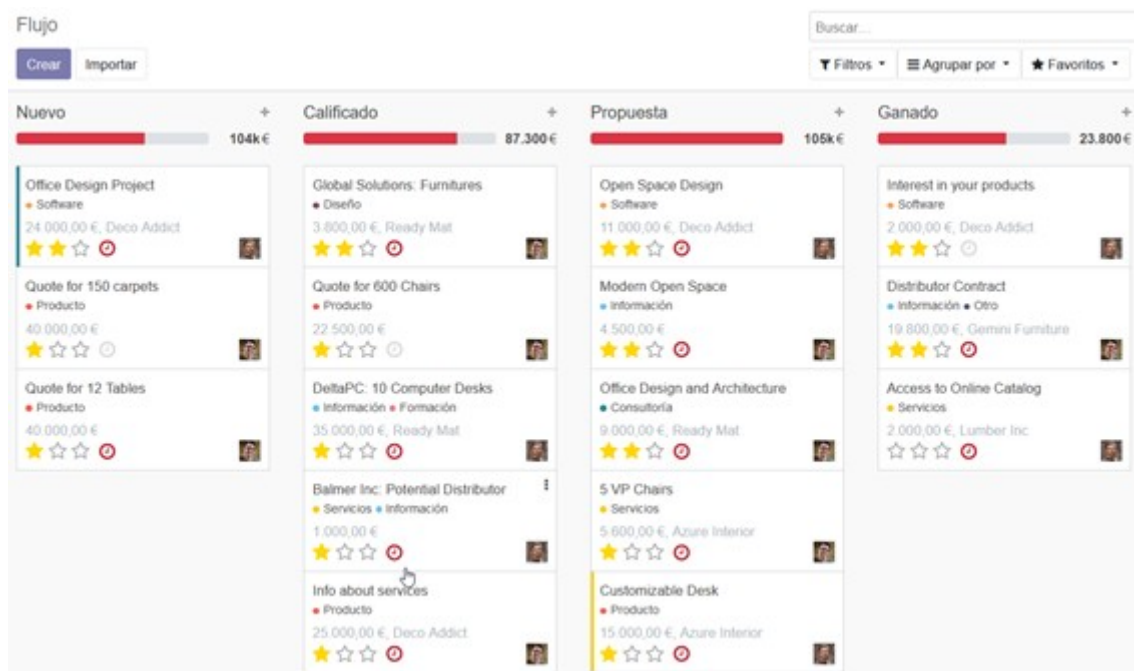
CRM

1.- GESTIÓN DE FASES

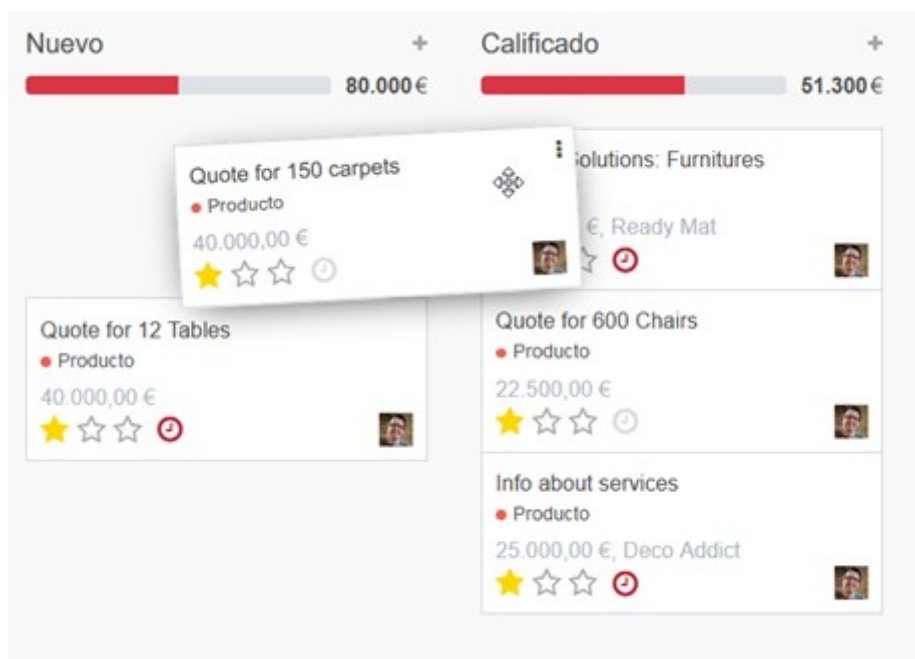
El módulo CRM de Odoo permite gestionar la relación e interacción con clientes y consumidores actuales o potenciales. Gestiona las solicitudes de información, las oportunidades comerciales, las reuniones, comunicaciones telefónicas, campañas de marketing...

Al entrar en el módulo CRM se muestra la sección principal: “**Flujo**”, en el cual se muestran las diferentes fases del ciclo de ventas.

Para explicar lo que es un flujo en el CRM de Odoo vamos a ver el ejemplo configurado en la instalación por defecto que realizamos en Odoo.

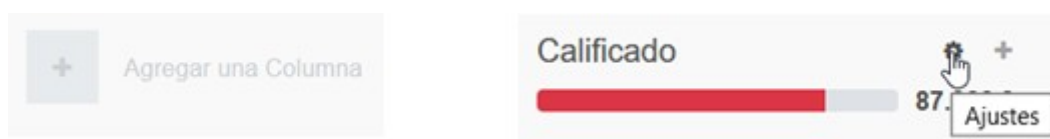


Cada una de las columnas es una fase del ciclo de ventas. En cada una de ellas, se posicionan en una columna u otra “**Oportunidades**” dependiendo del estado en el que estén. Para llevar el control del estado de la operación, estas oportunidades se pueden mover de una columna a otra simplemente arrastrándola a la posición deseada.



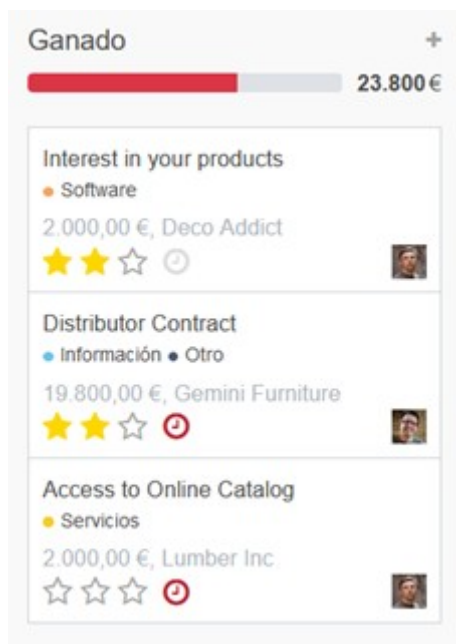
Estas fases del flujo se pueden definir a medida.

Con el botón “*agregar una columna*” se añaden nuevas fases. Situándose con el ratón al lado del título de la fase se muestra la rueda dentada que permite acceder al menú para eliminar la fase, editar la etapa o duplicarla. La cruz que aparece al lado de este icono permitirá añadir una nueva oportunidad a la fase.

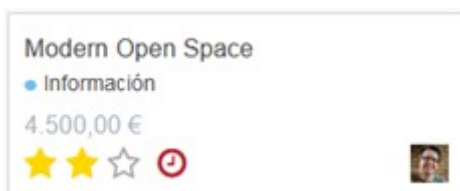


2.- GESTIÓN DE OPORTUNIDADES

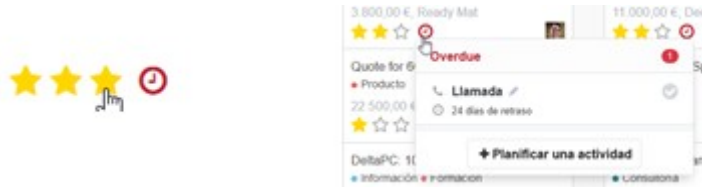
Al acceder al módulo CRM se muestra la ventana principal con la definición de las fases del flujo de ventas. En cada fase aparecerán las oportunidades que estén en el estado correspondiente. La definición de las oportunidades en Odoo incluyen la siguiente configuración accesible desde la vista previa de la ficha:



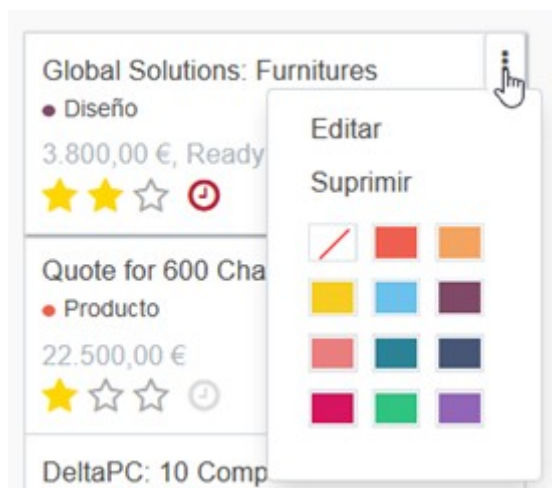
- Título de la oportunidad
- Etiqueta
- Ingreso estimado
- Prioridad / Actividades planificadas



De las cuales, la prioridad y las actividades planificadas, son modificables desde esta vista previa:



Si dejamos el ratón encima de las fichas, se muestra un botón con 3 puntos que nos permite acceder al menú de la oportunidad para poder modificarla, suprimirla o resaltarla de algún color concreto.



Creación de una oportunidad

Para crear una oportunidad de forma rápida y desde la primera fase, bastará con apretar el botón del menú superior “**Crear**”.

Se creará una nueva ficha de oportunidad en vista rápida en la que podremos ingresar los datos básicos de la misma.

Si queremos añadir más detalles a la misma, bastará con editarla apretando con el ratón encima de ella o bien accediendo al menú de los tres puntos.

Si queremos crear una oportunidad dentro de una fase concreta, sin tener que ser en la inicial, pulsaremos el botón con el signo más que aparece al lado del título de la fase.

Nuevo

1 Other

Oportunidad

Cliente

Ingreso estimado

0,00

€

Añadir

Editar

Descartar

Quote for 150 carpets

Producto

40.000,00 €

Quote for 12 Tables

Producto

40.000,00 €

Calificado

87.300 €

Modificación de la ficha de oportunidad

The screenshot shows the 'Oportunidad' (Opportunity) form in Odoo. At the top right, there are two buttons: 'Reunion' (Meeting) and 'Presupuestos' (Quotations). The main title is 'Por ejemplo Precios de Productos'. Below this, there are two input fields for 'Ingreso estimado' (Estimated income) and 'Probabilidad' (Probability). The probability is currently set to 26,19 % (Estimado por Odoo). Below these are several other fields: 'Cliente' (Customer), 'Correo electrónico' (Email), 'Teléfono' (Phone), 'Cierre previsto' (Expected closing), 'Prioridad' (Priority), 'Categorías' (Categories), 'Comercial' (Salesperson), 'Equipo de ventas' (Sales team), 'Compañía' (Company), and 'My Company (San Francisco)'.

Datos básicos:

El menú de la parte superior izquierda permitirá marcar la oportunidad como ganada, perdida o bien generar un presupuesto asociado a ella. En el menú superior derecho se mostrarán y se permitirán asociar los eventos y presupuestos creados.

The screenshot shows the top navigation bar of the Odoo Opportunity form. It contains three buttons: 'Nuevo Presupuesto' (New Quotation), 'Marcar como ganado' (Mark as won), and 'Marcar perdido' (Mark as lost). To the right of these buttons are two more buttons: 'Reunion' (Meeting) and 'Presupuestos' (Quotations).

Se introducirá el nombre de la oportunidad, el ingreso estimado que se alcanzará si llega a fin y la posibilidad de que este se acepte. Odoo tiene un cálculo automatizado de posibilidades que estima gracias al estudio del fin de las posibilidades, por lo que se puede introducir esta probabilidad manualmente o dejar que Odoo la estime.

The screenshot shows the 'Probabilidad' (Probability) field in the Odoo Opportunity form. It displays '26,19 % (Estimado por Odoo)' and a button labeled 'Switch to automatic probability'.

Se introducirá el cliente que genera la oportunidad, los datos de contacto, la fecha en la que se estima el cierre de la operación, la prioridad de la oportunidad y su categorización. Estas categorías servirán para diferenciar los tipos de oportunidades. Son totalmente personalizables por el usuario. Una oportunidad puede pertenecer a una o más categorías.

Por último, se definirá el comercial a cargo de la operación, el equipo de ventas al que está sujeto y la empresa a la que pertenece (en caso de tener configurado Odoo en modo multiempresa).

Categorías

Crear Importar

<input type="checkbox"/>	Nombre de etiqueta
<input type="checkbox"/>	Producto
<input type="checkbox"/>	Software
<input type="checkbox"/>	Servicios
<input type="checkbox"/>	Información
<input type="checkbox"/>	Diseño
<input type="checkbox"/>	Formación
<input type="checkbox"/>	Consultoría
<input type="checkbox"/>	Otro

Datos complementarios:

- Notas y aclaraciones internas de la oportunidad.

Notas internas Seguimiento

Añadir una descripción.

- Seguimiento. Datos precisos para realizar el seguimiento de la acción comercial:
 - información de contacto del cliente que genera la oportunidad
 - campaña de marketing a la que pertenece la oportunidad
 - medio (red social o medio de comunicación) por el que se dio a conocer el producto, servicio o empresa
 - fuente por la que se realizó el contacto
 - recomendaciones.

Notas internas Seguimiento

Información de contacto

Nombre de la compañía	Global Solutions	Nombre del contacto	Robin Smith	Título
Dirección	Union Road	Puesto de trabajo		
	Calle 2.	Móvil		
	Liverpool			
	California (US)			
	L25 4RL			
	Reino Unido			
Sitio web	http://www.ready-mat.com/			
Idioma				

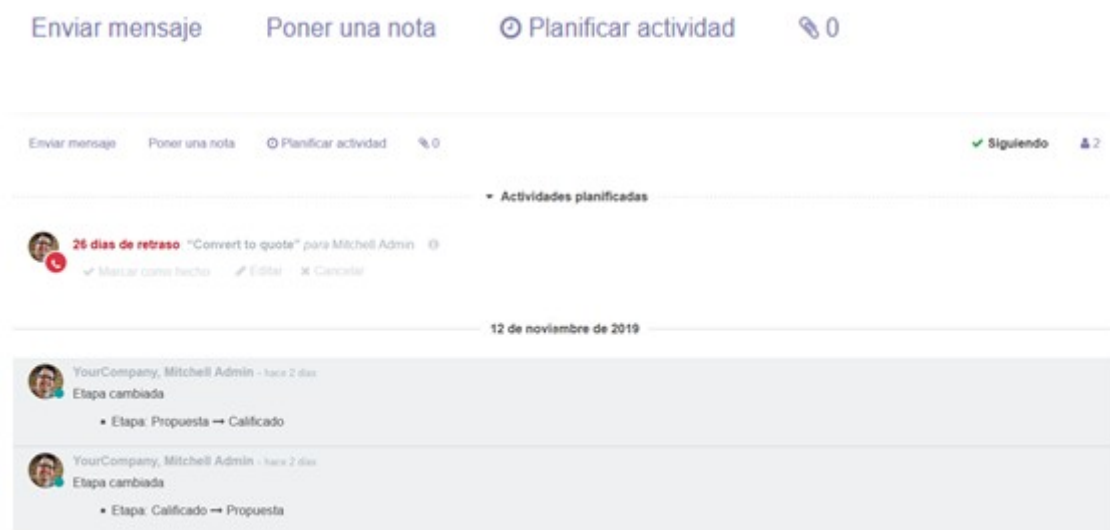
Marketing

Campaña	Email de Campaña - Productos	Misc.	Recomendado por
Media			
Fuente	Lead Recall		

SEGUIMIENTO DE OPORTUNIDADES

El seguimiento de oportunidades permite grabar notas, adjuntos, eventos... a las mismas, y suscribirse a las novedades o modificaciones que tengan para recibir un mensaje de alerta con cada cambio que se produzca en ellas.

La configuración del seguimiento se hará en la parte inferior de la ficha de la oportunidad.



En la derecha del menú superior se podrá definir qué usuarios siguen los cambios de la oportunidad.

3.- PRESUPUESTOS

Los presupuestos en Odoo se pueden generar a partir de una oportunidad o bien independientemente.

En el caso de generar el presupuesto a partir de una oportunidad lo haremos desde su ficha. En caso contrario, accederemos al menú superior y haremos clic en **“presupuestos”** a través de la opción *ventas > mis presupuestos > crear*.

En el caso de generarse un presupuesto desde una oportunidad, si ésta tiene asignado un cliente, el sistema asociará automáticamente el presupuesto a ese cliente. Por el contrario, dejará escoger entre las siguientes opciones:

- crear uno nuevo
- asociar con uno existente
- añadir cliente

Nuevo Presupuesto

Quotation Customer

☐ Create a new customer

☒ Link to an existing customer

☐ Do not link to a customer

Cliente

Confirmar Cancelar

La ficha de presupuestos contiene las siguientes secciones:

Nuevo

Cliente Ready Mat, Kim Snyder

Plantilla de presupuesto 4 Person Desk

Expiration 29/12/2019

Plazos de pago 30 días

Lineas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unit...	Impuestos	Subtotal
[FURN_8220] 4 Person Desk	4 Person Desk	1,000	23,500.00		21,150.00 €

Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota

Términos y condiciones

Base imponible: 21,150.00 €

Impuestos: 0,00 €

Total: 21,150.00 €

En la parte superior se introducen los datos generales: cliente asignado al presupuesto, plantilla a usar en el mismo, fecha de validez y plazos de pago.

En la parte inferior se diferencian tres secciones:

- Líneas de pedido: añadir los productos o servicios a presupuestar, así como sus cantidades y precios.

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unit...	Impuestos	Subtotal	
+ [FURN_8220] Four Person Desk	4 Person Desk	1,000	23.500,00		21.150,00 €	
		1,000	0,00		0,00	

Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota

También es posible diferenciar secciones o añadir notas.

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	Impuestos	Subtotal	
+ [FURN_8220] Four Person Desk	4 Person Desk	1,000	23.500,00		21.150,00 €	

Agregar un producto Agregar una sección Agregar nota

Líneas del pedido Productos opcionales Otra información

Producto	Descripción	Cantidad	Precio unitario	
+ [FURN_7777] Office Chair	Office Chair	4,00	70,00	

Agregar un producto

- Productos adicionales: en esta sección se pueden añadir productos que no se sumarán al coste total del presupuesto. Son líneas informativas que orientan al cliente sobre precios de productos adicionales en el caso de querer aladirse al presupuesto.
- Otra información: información comercial, de entrega de aspectos contables.

Líneas del pedido Productos opcionales Otra información

Ventas

Comercial: Mitchell Admin Posición fiscal:

Equipo de ventas: Europa

Compañía: My Company (San Francisco)

Referencia cliente:

Entrega

Política de entrega: Lo antes posible

Fecha de entrega: Expected: 14/11/2019

Fecha efectiva:

En la parte inferior de las fichas de presupuestos también tenemos las opciones para hacer los seguimientos correspondientes, al igual que pasaba con las oportunidades.

4.- INFORMES Y ESTADÍSTICAS

El módulo CRM de Odoo permite generar una serie de informes y gráficos informativos para poder analizar los estados de las distintas oportunidades y tener una vista globalizada del ciclo de seguimiento a los clientes.

En la sección Ventas-flujos de equipos, podremos hacer análisis de flujos de ventas de cada uno de los equipos de ventas configurados.



En el botón superior derecho se puede configurar la vista del informe, generar nuevas oportunidades o presupuestos asociados a los mismos o generar informes acotados.



Otra herramienta de análisis que nos acerca Odoo son los informes.

Los informes de flujo permiten generar gráficos de distintos tipos de flujos de procesos del CRM, con filtros preconfigurados para facilitar su estudio.

