



ADMINISTRACIÓN DE CONTACTOS Y CUENTAS

Guía rápida de usuario

Funciones Básicas

Contenido

1. Gestión de Cuentas.....	3
1.1. Alta de una Cuenta	3
1.2. Búsqueda de Cuenta Existente.....	5
2. Actividades.....	9
2.1. Tareas.....	9
2.2. Redactar Email.....	10
2.3. Historial	11
2.4. Notas	11
2.5. Archivar E-mails.....	12
2.6. Ver Resumen.....	14
3. Gestión de Contactos.....	14
3.1. Crear Contacto.....	15
3.2. Oportunidades	15
3.3. Nueva Oportunidad	16
3.4. Generar Oportunidades.....	18
3.5. Clientes Potenciales	19
4. Casos	20
5. Organizaciones Miembro	22
6. Incidencias	23
7. Proyectos	23
8. Todas las tareas de proyecto que se generen permiten ser listadas, con las ventajas que esto supone.....	26
9. Documentos.....	26

Introducción

Un sistema CRM o Administrador de Clientes y Fuerza de Ventas, es un sistema cuyo objetivo primordial es gestionar el PROCESO DE VENTAS, apoyándose en la información referente a los clientes de la empresa y sus interacciones con los ejecutivos de cuentas (vendedores, representantes, ejecutivos de venta, etc.) De tal forma que el CRM es capaz de captar información de dicho proceso y presentarla en forma gráfica y/o de reportes a los gerentes comerciales (gerente de ventas, líder de proyectos, socias, etc.) permitiendo así administrar la implantación del Plan de Marketing de la empresa.

Este proyecto se apoya en Key CRM¹ en su versión Community Edition con la intención de reforzar con una herramienta tecnológica a las empresas en su proceso de gestión de clientes, así como mejorar el control de sus procesos de ventas.

El presente documento es una guía de uso y no pretende ser un manual exhaustivo de la herramienta mencionada. De igual forma el soporte al que alude el proyecto se limita a los aspectos de infraestructura y mantenimiento de la misma para la correcta operación del software instalado en ella.

1. Acceso a la aplicación

Key CRM permite gestionar distintos perfiles de usuarios, para ello desde el menú de administración (que se verá en otro apartado), habrá que habilitar los correspondientes permisos. Suponiendo que ya disponemos de nuestro usuario y contraseña, basta con introducir los mismos en el inicio de la sesión en una pantalla como la que se describe en la figura 1.

Una vez dentro de la aplicación, nos encontramos con varios menús que nos permiten navegar por la aplicación eligiendo la opción que deseemos consultar en cada momento:

Así entre las opciones posibles podemos realizar consultas y nuevas gestiones de: Tareas, Reuniones, Llamadas, Contactos, Agenda...y un amplio etc. que iremos poco a poco comentando, pero que de apariencia es como la descrita en el gráfico de figura 2.

The screenshot displays the Key CRM application interface. At the top is a navigation bar with tabs: Home, Dashboard, My Sites, Calendar, Activities, Emails, Contacts, Leads, Accounts, Opportunities, Cases, Projects, and a double arrow icon. Below this is a 'Last Viewed' section showing a list of recent items with icons and names. On the left side, there is a 'Shortcuts' section with icons for various actions like 'Create Contact', 'Enter Business Card', etc., and a 'New Contact' form with fields for First Name, Last Name, Office Phone, Email Address, and Assigned to. The main content area is divided into four sections: 'My Calls', 'My Meetings', 'My Open Tasks', and 'My Top Open Opportunities'. Each section contains a table of data with various columns and a 'Close' button.

My Calls

Close	Subject	Duration	Start Date	Accept?
(0 - 0 of 0)				

My Meetings

Close	Subject	Duration	Start Date	Accept?
X	Presentacion CMS	0h15m	2013-02-25 15:00	Accepted
X	CMS	0h15m	2013-02-28 11:00	Accepted

My Open Tasks

Close	Subject	Priority	Start Date	Due Date
X	Cambios Tríptico SW	High	2012-09-12 00:00	2012-09-14

My Top Open Opportunities

Opportunity Name	Amount	Expected Close Date
SW Jemaflex	\$933.50	2012-08-15
SW CRM	\$3,000.00	2012-08-31
SW CMS	\$1,292.00	2012-11-05
SW CMS	\$2,400.00	2012-11-23
SW CMS	\$233.00	2013-01-31

menú Principal Figura 2

El menú superior de la aplicación, nos permite acceder a las datos globales de las diferentes funcionalidades de la aplicación, como son:

Ventas: El cual nos muestra un Sub menú donde podemos accesar a nuestras Cuentas (Proyectos), Contactos (Despachos) y Oportunidades.

Mercadeo: Desde este menú podemos Visualizar nuestras campañas de marketing , clientes proyectos, y

grupos objetivos.

Soporte : menú que nos permitira acceder a nuestros casos (problemas de logistica, administrativos, ventas, devoluciones, fabricacion. Etc.)

Actividades: Nos permite tanto buscar como abrir distintos tareas, a saber: reuniones, componer emails, planificacion de llamadas..etc.

Colaboracion: menú que cuenta con un acceso a todos los documento archivados por el usuario y acceso a correo electrónico

Key: Este modulo te muestra cada uno de los reportes como puede ser , llamadas, reuniones, oportunidades, eficiencia.

Todo: En este menú como lo dice su nombre, podras encontrar todos los modulos que conforman el sistema.

Contactos: Son todos los despachos o grupos de referencia de cada cuenta.

Cuentas: Son todos los proyectos que conforman datos de los clientes tanto potenciales como efectivos

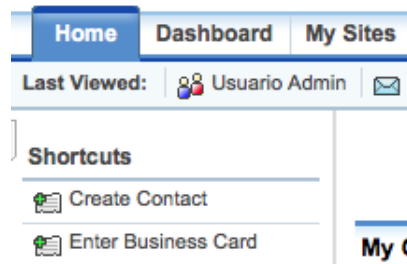
Calendario: Como su propio nombre indica es un calendario sobre el que se pueden fijar los distintos eventos.

Oportunidades: Son las oportunidades de venta que existen para las distintas cuentas, a nivel global

Documentos: Archivo documental donde colgar los archivos corporativos por ejemplo a modo de plantillas, de tal manera que cuando cualquier persona de la organización desee realizar una oferta, acuda a este repositorio de información para seleccionar la plantilla adecuada.

Emails: Key CRM permite el envio de emails desde la aplicación (aunque estos no se integran con el cliente de correo que se utilice).

De igual manera podrás Observar en la en la parte Inferior de la barra de menús antes mencionada , otra barra llamada **VISTAS RECIENTES**, la cual nos permite navegar entre las ultimas 10 actividades realizadas por el usuario , esto te permitira tener un acceso rápido y fácil manipulación del sistema. (figura 4)



Barra de menú y Vistas Recientes, Figura 4

ADMINISTRACIÓN DE CONTACTO Y CUENTAS

1. Gestión de Cuentas

A nivel global, la gestión de los clientes se efectúa desde el menú de contactos y el de cuentas. Ahora bien, el acceso a ambas funciones puede hacerse tanto desde el menú superior, como desde dentro de los contactos y/o cuentas.

1.1. Alta de una Cuenta

Para dar de alta una cuenta, iremos a la sección de Ventas por ejemplo, y daremos click en la opción de Cuentas y observaremos una Barra de Acciones en la parte superior y visualizaremos **CREAR CUENTA**.

Basta en este caso con ir introduciendo los datos en cada uno de los campos y cuando se haya finalizado seleccionar la opción Guardar. Ver Figura 6.

Accounts ? [Help](#)

ACCOUNT INFORMATION

Name: *	<input type="text"/>	Phone Office:	<input type="text"/>
Website:	<input type="text" value="http://"/>	Fax:	<input type="text"/>
Ticker Symbol:	<input type="text"/>	Alternate Phone:	<input type="text"/>
Member of:	<input type="text"/> <input type="button" value="Select"/> <input type="button" value="Clear"/>	Employees:	<input type="text"/>
Ownership:	<input type="text"/>	Rating:	<input type="text"/>
Industry:	<input type="text"/>	SIC Code:	<input type="text"/>
Type:	<input type="text"/>	Annual Revenue:	<input type="text"/>
Product:	<div><div>---</div><div>Mobotix</div><div>S2 Security</div><div>35</div><div>Samsung</div><div>Radwin</div></div>	RFC:	<input type="text"/>
Assigned to:	<input type="text" value="Iaguila"/> <input type="button" value="Select"/> <input type="button" value="Clear"/>		

ADDRESS INFORMATION

Billing Address:	<input type="text"/>	Shipping Address:	<input type="text"/>
City:	<input type="text"/>	City:	<input type="text"/>
State:	<input type="text"/>	State:	<input type="text"/>
Postal Code:	<input type="text"/>	Postal Code:	<input type="text"/>
Country:	<input type="text"/>	Country:	<input type="text"/>
		Copy address from left:	<input type="checkbox"/>

Generar Informacion. Figura 6

1.2. Búsqueda de Cuenta Existente

Basta con seleccionar la pestaña Cuentas y aparecerá una pantalla como la que muestra

Accounts: Home

Basic Search		Advanced Search	
Name	<input type="text"/>	Billing City	<input type="text"/>
Billing Address	<input type="text"/>	Phone Office	<input type="text"/>
		Only my items	<input type="checkbox"/>
<div>Search</div> <div>Clear</div> <div> Saved Searches</div> <div>--None--</div> <div>⌵</div>			

Si deseamos realizar una búsqueda de cuenta genérica porque no recordamos el nombre exacto de la entidad, basta con que utilicemos el comando %nombre cuenta%, es decir, supongamos que buscamos Vanguard Engineering, y no recordamos que es Vanguard, basta con que pongamos entre %Engineering% y nos listará todos los contactos que contengan “Engineering” en su nombre.

Cuentas: Inicio

[Imprimir](#)

Búsqueda Básica | Búsqueda Avanzada

Nombre

Ciudad de cobro

Teléfono oficina

Dirección de cobro

Solo mis elementos ☐

Buscar

Limpiar

 | Búsquedas Guardadas

—Ninguno—

Lista de Cuentas

Seleccionar


Eliminar

Exportar

Combinar Duplicados

Seleccionados: 0

(1 - 1 de 1)

<input type="checkbox"/>	Nombre	Ciudad	Teléfono	Usuario
<input type="checkbox"/>	Vanguard Engineering		 (555) 543-13-12	admin

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Combinar Duplicados

Seleccionados: 0

(1 - 1 de 1)

Es más, podemos realizar las búsquedas por todos los campos que están descritos en la Ilustración siguiente, tanto por Web, por Teléfono, Email, Ciudad, Código Postal, etc.

Cuentas: Inicio

[Imprimir](#)

Búsqueda Básica | **Búsqueda Avanzada**

Nombre

Cualquier dirección

Cualquier teléfono

Web

Ciudad

Cualquier email

Ingresos anuales

Estado/Provincia

Empleados

Código postal

País

Sigla bursátil

Código SIC

Rating

Propietario

Asignado a

admin
chris
jim
max
sally

Tipo

Analista
Competidor
Cliente
Integrador
Inversor

Industria

Textil
Banca
Biotecnología
Química
Comunicaciones

[Búsquedas y Diseños Guardados](#)

Buscar

Limpiar

 | Búsquedas Guardadas

—Ninguno—

Una vez seleccionada la cuenta disponemos de los siguientes campos de información:

1. Actividades
2. Historial
3. Contactos
4. Oportunidades
5. Candidatos
6. Casos
7. Organizaciones Miembro
8. Incidencias
9. Proyectos

Comencemos por cada uno de los campos, no sin antes hacer una anotación previa. Es muy importante seguir un modelo de clasificación de la información, con el objeto de poder diferenciar y seguir la información que a lo largo del tiempo se va introduciendo en el CRM, este punto es importante, sobre todo para el apartado de Incidencias, Casos, Oportunidades y Proyectos. Por ejemplo, si estamos ante una oferta presentada a un cliente y ésta debe ser revisada, se debería establecer un sistema de codificación de la oferta para poder distinguir entre distintas versiones y/o revisiones de una oferta.

2. Actividades

En este campo se reflejan las tareas asociadas a una cuenta, que son:

- Tareas
- Reuniones
- Llamadas
- E-mails

Cuando una de estas funciones se ha ejecutado, entonces esta actividad se desplaza al apartado Historial.

Veamos dos ejemplos de funcionamiento, con la variable Tareas y Emails, ya que el resto funciona de la misma manera.

2.1. Tareas

Supongamos que definimos la tarea de preparar un informe para una cuenta, introducimos los campos correspondientes y detallamos que la tarea está sin iniciarse, con lo que la pantalla gráfica sería del tipo:

Tareas

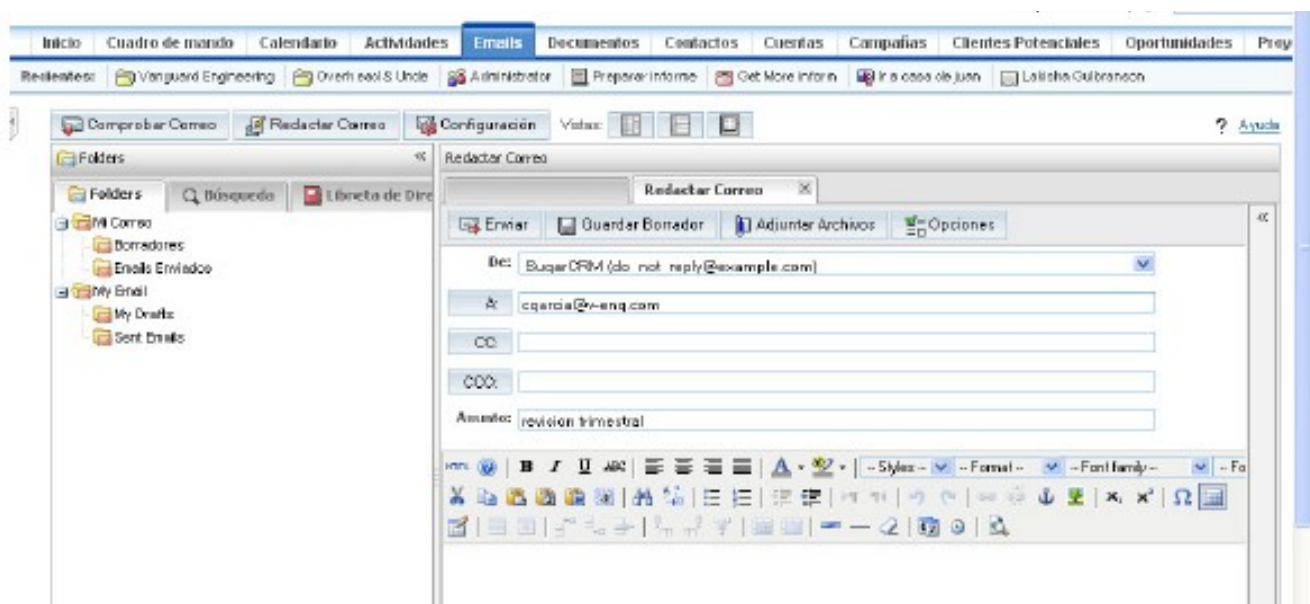
<input type="button" value="Guardar"/>		<input type="button" value="Cancelar"/>		<input type="button" value="Cerrar y Crear Nuevo"/>							
Asunto: *	<input type="text" value="Preparar informe"/>				Estado: *	<input type="button" value="No Iniciada"/>					
Fecha vencimiento:	<input type="text" value="01/23/2009"/>	<input type="button" value="mm/dd/yyyy"/>	<input type="text" value="05"/>	:	<input type="text" value="15"/>	<input type="button" value="pm"/>	<input type="checkbox"/> Ninguno	Relativo a:	<input type="button" value="Cuenta"/>	<input type="button" value=""/>	
Fecha de inicio:	<input type="text" value="01/16/2009"/>	<input type="button" value="mm/dd/yyyy"/>	<input type="text" value="10"/>	:	<input type="text" value="00"/>	<input type="button" value="am"/>	<input type="checkbox"/> Ninguno	Contacto:	<input type="text" value=""/>	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<input type="button" value="Lir"/>
Prioridad: *	<input type="button" value="Alta"/>										
Asignado a:	<input type="text" value="admin"/>		<input type="button" value="Seleccionar"/>		<input type="button" value="Limpiar"/>						
Descripción:	<input type="text" value="Preparar informe anual detallado"/>										

Cuando la tarea se ha realizado se especifica en el menú Estado, se despliega el menú y se elige la opción completada, en este momento, esta Tarea se desplaza al menú de Historial.

2.2.Redactar Email

Desde esta opción se pueden redactar e-mails y asociarse los mismos a todas las funcionalidades descritas, como son: Asociación a cuenta, Contacto, Posibilidad de enviar desde plantillas y Adjuntar archivos.

Cabe señalar que los e-mails que se envíen desde esta aplicación no se “integran”, en los clientes de correo tipo “Evolution” o “Outlook”.

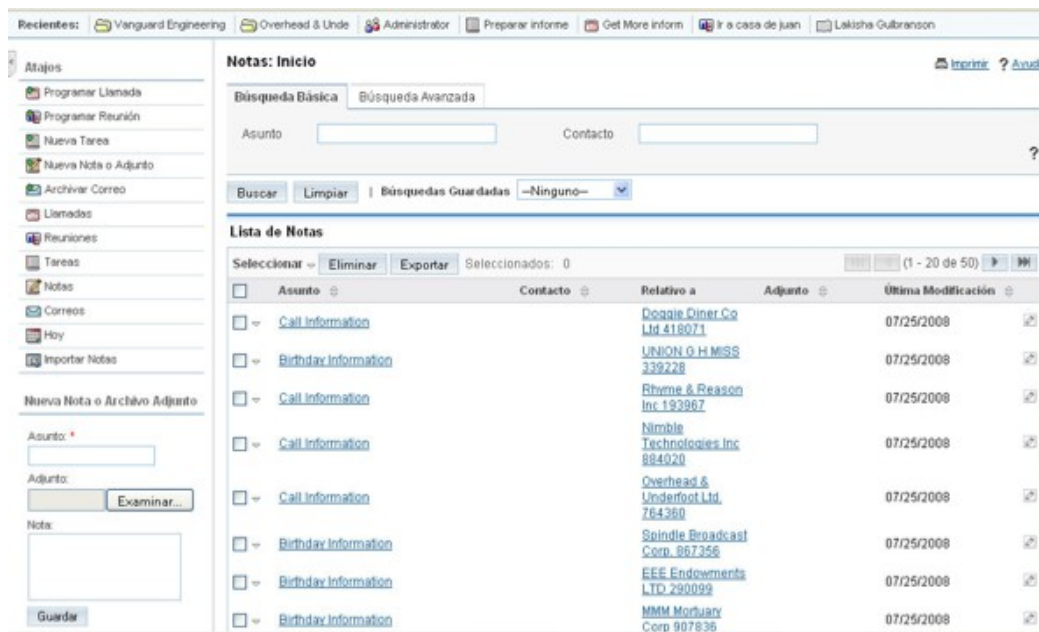


2.3. Historial

Refleja el Histórico de las Actividades. En el Historial podemos guardar los documentos que deseamos asociar a una cuenta, y que no pertenezcan a las categorías de Ofertas, Incidencias, Casos y Proyectos, ya que existe la posibilidad de adjuntar archivos a cada uno de estos eventos.

2.4. Notas

Dentro de este evento, nos encontramos con dos áreas, la pantalla Atajos y el área para el registro y anexo de la documentación. El menú Atajos, nos permite acceder rápidamente a otras funcionalidades de la aplicación, y el menú Nueva Nota o Adjunto nos permite asociar un documento a una cuenta, por ejemplo alguna factura.



2.5. Archivar E-mails

Si usted cuenta con Sugar Plug-in para Microsoft Outlook, puede copiar sus e-mails de Outlook a Sugar para añadirlo a sus registros. Puede asociar un mail archivado de esta manera a cualquier registro como una cuenta, oportunidad, etc. Por ejemplo, cuando se asocia un e-mail a una cuenta, el e-mail se despliega en el sub-panel Historial de la misma. Usted también podría archivar manualmente documentos a su bandeja de entrada o salida en Sugar. Cuando un mail es archivado se pueden anexar documentos ubicados en el repositorio de Sugar o localmente en su máquina. Para lograr lo anterior deberá ingresar al módulo de E-mails, seleccionar la opción Crear e-mail archivado.

Esta función nos permite guardar (de una manera manual) aquellos e-mails que no se han generado directamente desde la aplicación, y que deseamos que queden reflejados en la misma.

Obsérvese como en el menú superior sólo se permite Guardar o Cancelar, es decir, no se pueden enviar desde esta opción, y sin embargo, podemos asociar a este email, los documentos que hayamos adjuntado al email enviado.

2.6.Ver Resumen

Por último Historial tiene disponible una opción de Ver resumen desde donde se ven a simple vista todos los e-mails que han sido enviados y archivados.

3.Gestión de Contactos

Dentro de esta opción podemos tanto crear como buscar los contactos que deseamos (ilimitados). Disponemos de dos opciones:

- Nuevo (que permite crear todos los contactos que deseemos)
- Seleccionar (para localizar contactos: interesante opción si la lista de contactos de la cuenta es muy extensa).

3.1. Crear Contacto

Es bastante intuitivo, basta con completar los campos como se muestra.

Contacts:

Save

Cancel

Contact Information

First Name:

Last Name: *

Account Name:

Select

Clear

Lead Source:

Campaign:

Select

Clear

Title:

Department:

Reports To:

Select

Clear

Sync to Outlook®:

☐

Do Not Call:

☐

Assigned to:

Select

Clear

Office Phone:

Mobile:

Nextel:

Other Phone:

Fax:

Birthdate:

Assistant:

Assistant Phone:

Portal

Pass:

Portal Active:

☐

Email

Email Address:

Add

Primary

Opted Out

Invalid

3.2. Oportunidades

Las oportunidades siguen el mismo patrón que el caso anterior, se pueden generar tantas oportunidades como se deseen y se pueden hacer las búsquedas que se deseen.

3.3. Nueva Oportunidad

Lo primero que debemos hacer, es identificar la nueva venta a través de un número, dígito o conjunto de palabras que nos permita posteriormente localizarlas. Así por ejemplo un criterio sencillo a utilizar sería: Nombre cliente, tipo de proyecto y por último fecha.

Supongamos que somos una empresa que vende material de oficina al cliente Gobierno, y que le vende en el mes de marzo del año 01, un toner. Un código para la oferta puede ser: Gobiernotoner0301.

Por supuesto que esto se trata de un ejemplo, y cada empresa tendrá su sistema, simplemente anotar que a través de un sistema de codificación, podremos buscar documentos, y visualizar a simple vista las ofertas presentadas a una cuenta, en distintos meses y de que tipología.

Una vez decidido el criterio de identificación de ofertas, procedemos a generar la oportunidad, tal y como se describe en la Ilustración 13.

Oportunidades

Guardar Cancelar

Nombre Oportunidad: *	Vanguard13050901	Moneda:	Mexican Pesos : \$
Cuenta: *	Vanguard Engineering	Seleccionar	Limpiar
Tipo:	Negocios Existentes	Cantidad: *	1
Toma de contacto:	Recomendación	Fecha de cierre: *	
Campaña:		Próximo paso:	Llamada agendada
Etapas de ventas: *	Prospecto		
Asignado a:	admin	Seleccionar	Limpiar
Descripción:	Creacion de una plataforma web		

Guardar Cancelar

Guardamos la oportunidad y ésta queda reflejada dentro de la cuenta.

A partir de aquí, las opciones que disponemos dentro de cada oportunidad son las siguientes:

Actividades

Historial

Candidatos

Contactos

Proyectos

Esto es así porque, dentro de una posible venta, cuando nos llama un cliente para solicitar información sobre un producto y/o servicio, es probable que debamos enviar información por email, que debamos redactar un documento del tipo oferta, que cambiemos los interlocutores con los que hablamos, etc., y necesitamos que todo esto quede registrado en la aplicación.

En la Ilustración se resume las posibilidades de las oportunidades:

All Sales Marketing Support Activities Collaboration

Activities

Create Task Schedule Meeting Schedule Call Compose Email

Close Subject Status Contact Due Date Assigned User

History

Create Note or Attachment Archive Email View Summary

Subject Status Contact Date Modified Assigned User

Leads

Create Select

Name Referred By Lead Source Office Phone Email Lead Source Description Assigned User

Contacts

Create Select

Name Account Name Role Email Office Phone

Projects

Create Select

Name Assigned To Start Date End Date

3.4. Generar Oportunidades

La mecánica de funcionamiento de las opciones de:
Actividades

Historial

Candidatos

Contactos

Es como la descrita en páginas anteriores. La opción de Proyectos, se detallará en apartados posteriores, no sin antes hacer una aclaración previa de este punto.

La opción Proyectos se utiliza cuando una venta ya es efectiva y desde ese mismo momento se tienen que realizar una serie de “trabajos” para poder entregar el producto y/o servicio al cliente. Esta opción no es válida para cualquier tipología de empresas, principalmente se utiliza en empresas de servicios, donde una vez efectuada la venta, se inicia todo el proceso de asignación de tareas para esa oportunidad, así como la asignación de contactos de la empresa cliente, etc.

¿En que casos se asocian las oportunidades a los proyectos? cuando supongamos que el departamento de producción está inmerso en el desarrollo de un proyecto, y con el tiempo se ve que surgen nuevas necesidades y que debe hacerse una oferta nueva.

Sectores en los que no es usual habilitar este campo, es donde se despachan artículos directamente para la atención del público, ya que la venta se produce y ahí termina el proceso.

3.5. Clientes Potenciales

Esta opción está disponible para aquellas situaciones en las que la empresa desee separar los clientes efectivos de los potenciales.

Lo habitual es hacer registro de todas las cuentas disponibles y ya dentro de ellas valorar a través de las oportunidades ganadas, quienes son clientes. Sin embargo, para aquellas situaciones en las que se desee disponer de esta posibilidad se utilizará la opción del menú superior de Toma de contacto para abrir los candidatos que se estimen, y cuando estos se conviertan en ventas efectivas, “convertir” estos contactos en cuentas.

Otra posible utilidad de esta opción podría ser el caso de que se disponga de uno o varios canales de distribución y se desee asignar a la cuenta del distribuidor los posibles candidatos que disponga.

Es decir, las opciones como siempre, son múltiples, es la propia organización la que debe decidir cuales son las opciones y posibilidades que mejor se adaptan a su mecánica de funcionamiento.

Por último es importante señalar que, la opción Candidatos, se habilita desde el menú superior de Toma de contacto, del que se hará mención en otro apartado.

4.Casos

A través de esta opción podemos llevar una completa gestión de incidencias de nuestros clientes. Podemos registrar desde la llamada del cliente especificando el motivo de la incidencia, y una vez creada, se auto numeran de manera automática permitiendo llevar una gestión de incidencias y su facturación.

Por ejemplo supongamos que un cliente nos llama porque el toner que se ha vendido en el ejemplo anterior, está mal instalado. A partir de aquí se genera la incidencia. Como siempre mencionaremos que lo deseable sería que se siguiera un procedimiento de control de incidencias, en donde al menos se especificara el año, ya que la propia aplicación genera la numeración correlativa.

Esto es útil porque si después, debe ir un técnico, en la hoja de parte de trabajo, se pondrá la numeración que se ha generado en el CRM, para su posterior control y facturación.

Al recibir la llamada de incidencia, damos a la opción de Nuevo y completamos una pantalla como la de la Ilustración.

Cases

Save

Cancel

Number: *

Priority:

High

Status:

New

Productcode: *

Type:

Administration

Subject: *

Description:

Resolution:

Save

Cancel

Como puede observarse el caso se asigna a una cuenta y permite dotarle de las posibilidades de prioridad, estado, asunto, descripción y resolución.

Una vez guardada la incidencia, veremos desde la cuenta todos los casos que tiene asignados.

La aplicación nos permite asignar a cada caso la posibilidad de contar con:

Contactos

Actividades

Historial (interesante para adjuntar documentos)

Incidencias (herramienta útil para gestionar las incidencias internas de la propia empresa, no de la cliente).

Es decir, si un cliente nos llama para la avería de toner y esto nos implica que debemos ponernos en contacto con otra persona (ejemplo el de mantenimiento de la cuenta Gobierno), y el encargado de mantenimiento nos pide que le enviemos un email con las instrucciones o que elaboremos un documento por ejemplo de incidencia, todo esto, se podrá asignar a esta sección, facilitando de esta manera la clasificación de las gestiones, documentos, contactos y tareas.

5.Organizaciones Miembro

Se suele utilizar para asociar las sucursales a una cuenta principal, así si por ejemplo la empresa Vanguard Engineering, dispone de una oficina externa en Toluca, se puede abrir una cuenta tal y como se detalla en la Ilustración.

Cuentas

Información de la Cuenta

Nombre: *

Vanguard Engineering Toluca

Web:

http://

Sigla bursátil:

Miembro de:

Vanguard Engineering

Seleccionar

Limpiar

Propietario:

Industria:

Tipo:

Asignado a:

admin

Seleccionar

Limpiar

Teléfono oficina:

Fax:

Teléfono alternativo:

Empleados:

Rating:

Código SIC:

Ingresos anuales:

Siguiendo con la filosofía de la aplicación, las delegaciones miembro disponen de las mismas funcionalidades que se están detallando a lo largo del presente manual de usuario.

En la Ilustración siguiente se observa que si listamos la cuenta, vemos a simple vista que organizaciones miembro tiene asociadas.

Nuevo

Seleccionar

(1 - 1 de 1)

Nombre	Etapas de Ventas	Fecha Cierre	Cantidad	Usuario Asignado
Vanguard13050901	Prospecto	02/25/2009	\$1.00	admin

Clientes Potenciales

Nuevo

Seleccionar

(0 - 0 de 0)

Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Contacto	Usuario Asignado
--------	--------------	------------------	----------	-------	---------------------------------	------------------

Casos

Nuevo

Seleccionar

(0 - 0 de 0)

Núm.	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado
------	--------	--------	-----------	-------------------	------------------

Organizaciones Miembro

Nuevo

Seleccionar

(1 - 1 de 1)

Nombre	Ciudad	Estado/Provincia	Teléfono
Vanguard Engineering Toluca			

edit

Incidencias

Nuevo

Seleccionar

(0 - 0 de 0)

Núm.	Asunto	Estado	Tipo	Prioridad	Usuario Asignado
------	--------	--------	------	-----------	------------------

6.Incidencias

Esta opción se utiliza para reportes de incidencias internas. No es usual que se asocie a una cuenta en concreta, porque para eso existe el apartado Casos, sino que mas bien, se utiliza cuando se está haciendo un producto y/o servicio y se desea llevar un control de incidencias en el proceso. Por este motivo, y dado su naturaleza poco frecuente, omitiremos esta opción.

7.Proyectos

La utilización de esta opción, al igual que las anteriores, está condicionada a los procedimientos que tenga la empresa. Pero para el caso de proyectos, si cabe, esta opción está más condicionada a los procedimientos de trabajo de las organizaciones.

¿Que empresas suelen utilizar “proyectos”? Aquellas que para cada oportunidad de venta existente y materializada con éxito, deciden que ese trabajo debe ser “tratado” documentalmente de otra forma, es decir, cuando la venta se materializa, se decide que se abre un proyecto, y la documentación y comunicados que se generen mientras se va realizando todo lo que se ha detallado en la oferta.

Ejemplo de esto podría ser sectores como:

Telefonía
Ingeniería
Asesorías
Despachos de abogados ...etc.

En definitiva todo el sector de servicios, en el que, cuando se produce la venta, se origina el grueso del trabajo.

Una vez abierto el proyecto, podemos llevar control de los siguientes aspectos:

1. Tareas del Proyecto
2. Actividades
3. Historial
4. Contactos
5. Cuentas
6. Oportunidades

Es decir, podemos asociar los proyectos a las cuentas, esto es así porque los proyectos pueden abrirse tanto desde la cuenta en cuestión, como desde el menú superior.

Las oportunidades también se asocian a los proyectos, de esta forma si estamos trabajando en equipo, disponemos del contrato firmado y podemos “chequear” los alcances de trabajo pactados.

La opción de Contactos es interesante, porque a menudo las personas de la empresa cliente que deben colaborar con nosotros, son distintas de las que han firmado el contrato.

La opción de Tareas, sigue la misma estructura que la detallada al principio del manual, al igual que Historial.

De todas estas opciones, merece una especial dedicación la opción de Tareas del Proyecto, porque al completarse, nos permite conocer que porcentaje de las tareas del proyecto se han desarrollado. De esta forma, distintos departamentos, pueden conocer y hacer seguimiento de tareas de su competencia. También puede servir para controlar internamente la evolución de las fases del proyecto.

Atajos

- Crear Proyecto
- Lista de Proyectos
- Tareas de Proyecto**

Nuevo Proyecto

Nombre: *

Fecha Inicio: *

Fecha Fin: *

Prioridad: Alta

Asignado a: *

Proyectos: Inicio
[Imprimir](#)

Búsqueda Básica

Búsqueda Avanzada

Nombre
Solo mis elementos

Buscar

Limpiar

Búsquedas Guardadas

Ninguno

Lista de Proyectos

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Seleccionados: 0

(1 - 1 de 1)

	Nombre	Fecha Inicio	Fecha Fin	Estado	Asignado a
<input type="checkbox"/>	Create new project plan for audit	01/01/2000	01/01/2000	Borrador	admin

Seleccionar

Eliminar

Exportar

Seleccionados: 0

(1 - 1 de 1)

Todas las tareas de proyecto que se generen permiten ser listadas, con las ventajas que esto supone.

8.Documentos

La idea es generar una “biblioteca de documentos”, en donde albergar toda la fuente de conocimiento de la empresa.

Esta biblioteca se puede clasificar según su naturaleza, para poder agrupar los documentos. Pero ¿qué clase de documentación puede ser introducida en este epígrafe? Toda aquella que deba ser utilizada para elaborar otras documentaciones, por ejemplo: Plantillas de oferta, plantillas de cartas comerciales, plantillas de facturas, plantillas de órdenes de trabajo...etc. En definitiva es un “cajón de sastre” en donde se aconseja meter la información que constituya base de conocimiento para la empresa.

Así por ejemplo, si deseamos generar una plantilla de ofertas, en el nombre del documento pondremos el título de la plantilla (para poder distinguir unas de otras), en el campo Nombre de archivo seleccionaremos la ruta donde tenemos guardado la plantillas.

Por seguridad, el cambio de las versiones se efectúa desde el menú de administración, esto es así para que nadie, ajeno al editor de la documentación, tenga la facultad de alterarla.

Documentos

Guardar Cancelar

Nombre de Documento: * Plantilla para levantamiento de

Nombre de Archivo: * Examinar...

Versión: *


¿Plantilla?: ☐


Tipo de Documento:

Categoría: ▼

Subcategoría:

Estado: Activo ▼

Fecha de Publicación: * 

Fecha de Caducidad: 

Documento Relacionado: Seleccionar

Versión de Documento Relacionado:

Descripción: