

CLOUD CHASERS
MANUAL CEO Y ADMINISTRADOR

Brayan Fernando Sanchez Izquierdo

Yareth Ohany Garcia Rangel

Cesar Arturo Esquivel

Sena Centro de Industria y Construcción

Análisis y Desarrollo De Software

Introducción

Bienvenidos al Manual de CEO y Administrador para el CRM. Este documento ha sido creado con el propósito de proporcionar una guía completa sobre el uso y la gestión eficiente del sistema CRM, dirigida específicamente al CEO y a los administradores de la empresa.

El objetivo principal de este manual es capacitar al CEO y a los administradores en el uso efectivo del sistema CRM, ofreciendo una comprensión detallada de sus funciones, características y procedimientos esenciales. Esto no solo facilitará una administración eficiente del sistema, sino que también mejorará la experiencia del usuario y optimizará las operaciones diarias de la empresa.

En este manual, encontrarán instrucciones detalladas sobre cómo aprovechar al máximo las herramientas de seguimiento de clientes, gestión de relaciones y análisis de datos que ofrece el CRM. Además, se proporcionan directrices claras para la personalización y configuración del sistema según las necesidades específicas de la empresa, asegurando así un uso óptimo y adaptado a las circunstancias particulares de la organización.

Al seguir las recomendaciones y prácticas descritas aquí, tanto el CEO como los administradores estarán debidamente preparados para utilizar el sistema de gestión de tickets de manera efectiva, lo cual promueve un manejo organizado y profesional de las consultas y solicitudes de soporte.

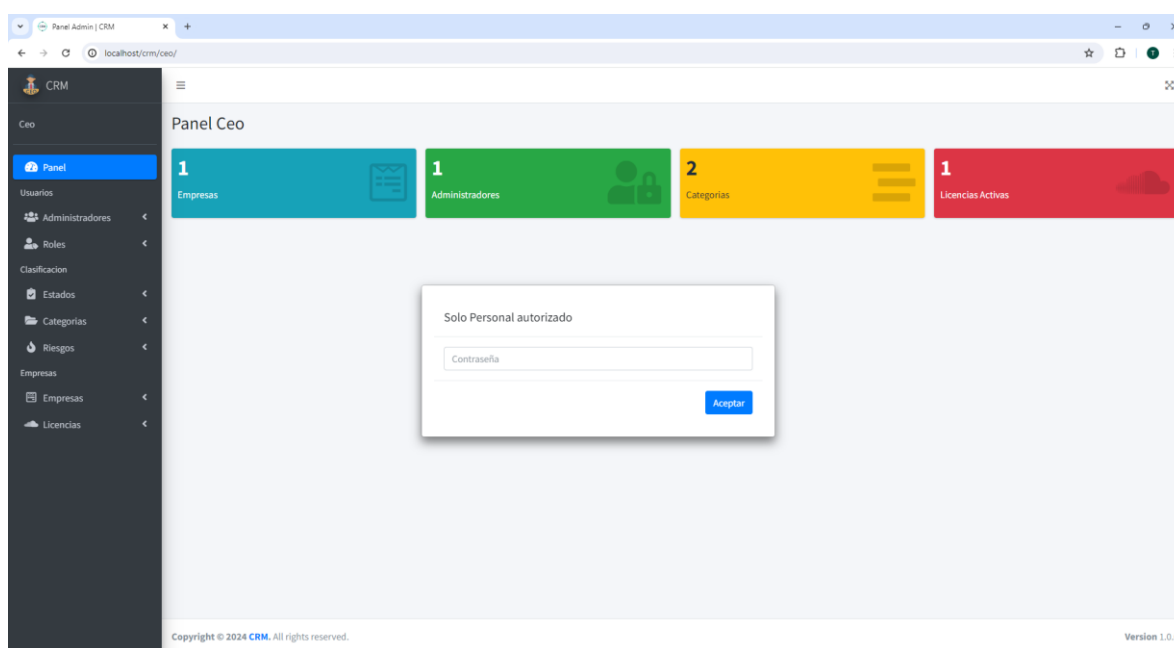
Descripción sobre el manejo de módulos de Ceo

CEO

1. Abra su navegador web preferido y acceda a la siguiente dirección:

<http://localhost/crm/Ceo>.

Figura N° 1

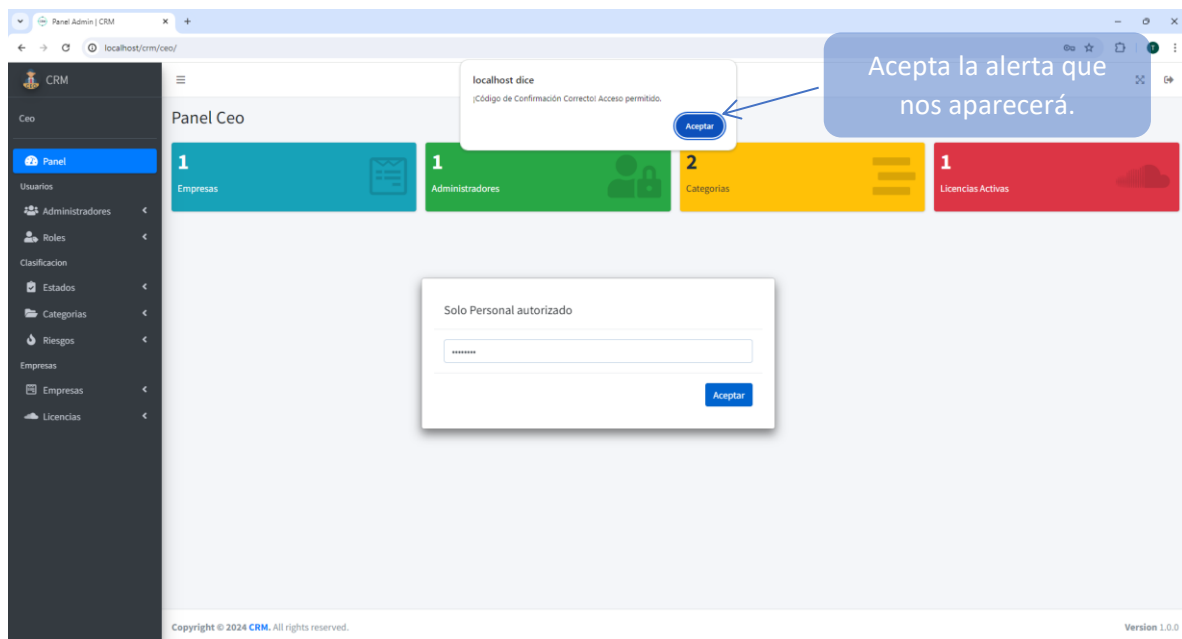


Nota. Interfaz CEO

2. Observaremos que no se puede hacer clic en ningún lugar de la página, por lo que debemos ingresar la contraseña 'cesar123' en el campo habilitado, Una vez que haya verificado que todo es correcto, presione el botón "Aceptar".

Figura N° 2

Código de confirmación



Nota. Acceso al sistema.

3. Ahora puede acceder a las funciones de la interfaz de CEO a su vez puede visualizar las estadísticas de los cuatro principales datos de nuestro panel. Posteriormente, nos dirigiremos a la interfaz de empresa.

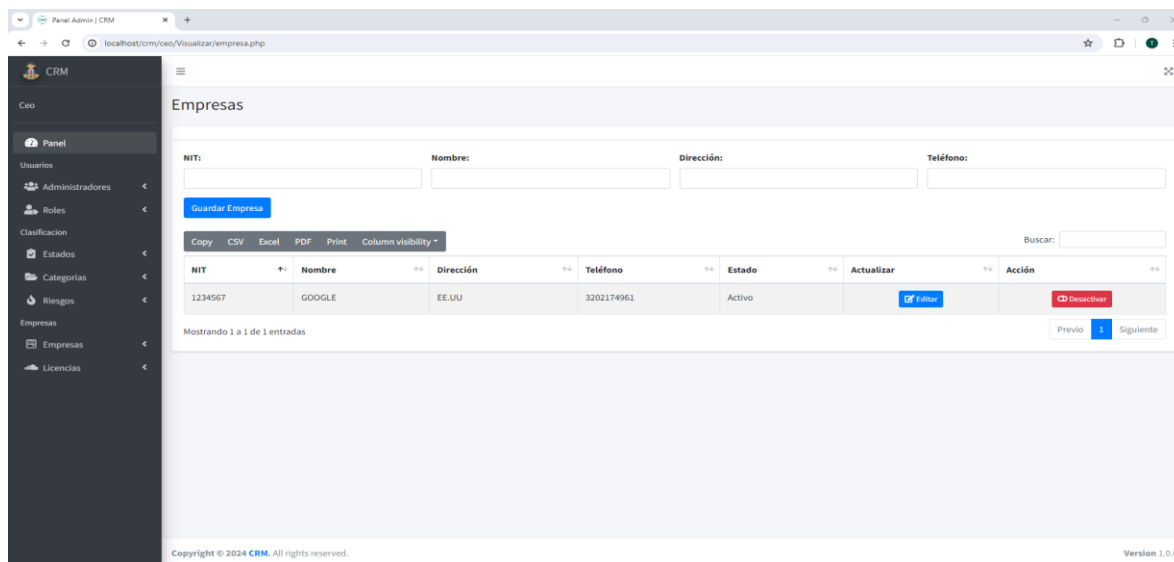
Figura N° 3



Nota. Redireccionamiento a interfaz Empresas

4. La interfaz 'Empresas' proporciona herramientas para la gestión integral de empresas, en la parte superior, los usuarios pueden crear nuevas empresas completando un formulario específico, en la sección inferior, se muestran las empresas ya creadas, con opciones para realizar diversas acciones mediante dos botones distintos

Figura N° 4



Aclaración, opciones de formularios

Todos nuestros formularios ofrecen opciones avanzadas como impresión, descarga y más.

Son dinámicos, lo que permite la selección y descarga de datos específicos o aquellos que cumplen con criterios de similitud.



Nota. Interfaz Empresas Creadas

5. El primer botón “azul” nos llevará a una sección donde podremos actualizar los datos de la empresa seleccionada, mientras que el segundo botón “rojo” permitirá activar o desactivar empresas para sus funciones en otros módulos.

Figura N° 5

Registro Empresa

The diagram illustrates the process of managing company records. It consists of three main parts:

- Top Screenshot (List View):** Shows a table with columns: NIT, Nombre, Dirección, Teléfono, Estado, Actualizar, and Acción. The first row shows a company with NIT 1234567, Name GOOGLE, Address EE.UU, Phone 3202174961, and Status Activo. The 'Actualizar' column has a blue 'editar' button. The 'Acción' column has a red 'Desactivar' button. A callout box points to the 'editar' button with the text: "Presionamos el botón 'editar'".
- Middle Screenshot (Edit Form):** Titled "Editar Empresa", it shows input fields for Nit (1234567), Nombre (GOOGLE), Dirección (EE.UU), and Teléfono (3202174961). There is an 'Actualizar' button. A callout box points to this button with the text: "Después de editar los campos, podemos validar esto presionando el botón 'Actualizar'".
- Bottom Screenshot (Updated List View):** Shows the same table as the top screenshot, but the Status is now 'Inactivo'. The 'Actualizar' column has a blue 'editar' button. The 'Acción' column has a green 'Activar' button. A callout box points to the 'Desactivar' button from the top screenshot and the 'Activar' button here with the text: "Presionamos el botón 'desactivar' cambiara su color y texto".

Nota. Funcionamiento de botones

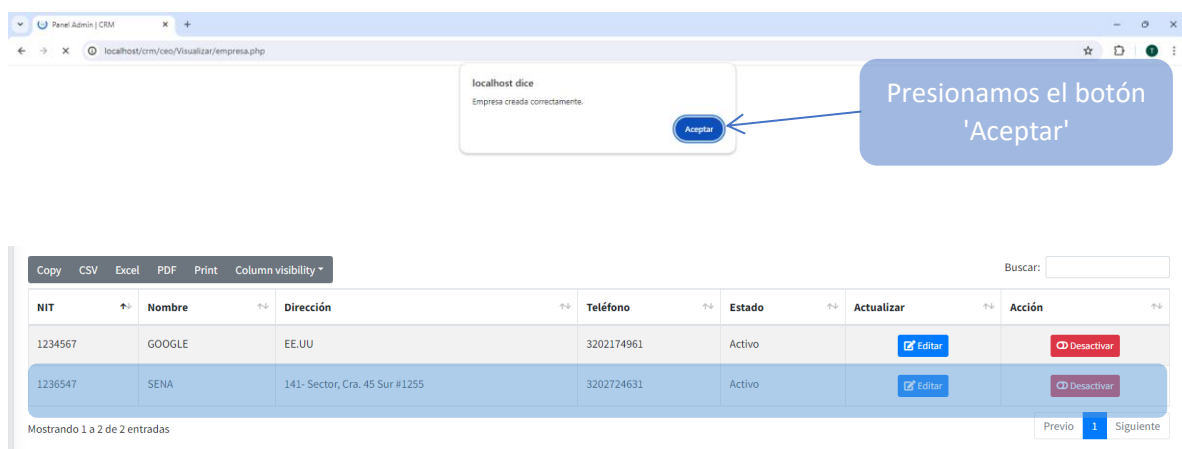
6. Vamos a crear una nueva empresa. Para esto, debemos completar los campos del formulario.

Figura N° 6



Aclaración,

Cada vez que realizamos una acción de guardar, crear, actualizar, desactivar o activar etc, aparece una alerta confirmando la acción realizada, después de aceptar la alerta, seremos redirigidos a la interfaz correspondiente para **visualizar la acción.**



Nota. Creación Empresa

7. Después de crear nuestra empresa correctamente, nos dirigiremos a la interfaz de licencias

Figura N° 7



Nota. Redireccionamiento a interfaz Licencias

8. Interfaz de Licencias, observaremos la posibilidad de crear nuevas licencias en la parte superior, mientras que en la sección inferior se muestran las licencias ya existentes con su código de barras único, **fecha de inicio** y **fecha de vencimiento** correspondientes esta funcionalidad no solo facilita una gestión eficaz, sino que también asegura el cumplimiento de los requisitos regulatorios, garantizando que todas nuestras operaciones estén debidamente autorizadas y validadas.

Figura N° 8

The screenshot displays the 'Licencias' (Licenses) section of a CRM system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Panel', 'Usuarios', 'Administradores', 'Roles', 'Clasificación', 'Estados', 'Categorías', 'Riesgos', 'Empresas', and 'Licencias'. The main content area features a form for creating a new license with fields for 'Selección el NIT de la empresa', 'Licencia Generada', 'Fecha de Creación', and 'Fecha de Vencimiento'. Below the form is a table of existing licenses with columns for 'Licencia', 'NIT', 'Estado', 'Fecha Inicial', and 'Fecha Final'. The table shows one entry for 'GOOGLE' with an 'Activo' status and dates '2024-05-25' to '2025-05-25'. The interface also includes a search bar, a 'Crear Licencia' button, and a footer with copyright information and version details.

Licencia	NIT	Estado	Fecha Inicial	Fecha Final
	GOOGLE	Activo	2024-05-25	2025-05-25

Nota. Interfaz licencias Creadas

9. Vamos a crear una licencia, es importante recordar que solo las empresas activas estarán disponibles en el menú desplegable de selección de NIT. Esto garantiza que se elija una empresa válida para la operación.

Figura N° 9

Seleccionar empresa

Primero presionamos el NIT y luego elegimos la empresa creada en el menú desplegable. 1

Después de seleccionar nuestra empresa, procederemos a presionar el botón 'Crear licencia'. 2

Selección de NIT de la empresa:

Selección de NIT:

GOOGLE

SENA

2024-06-19

Crear Licencia

Licencia Generada: xzCh21ivEusatQw879cq

Fecha de Vencimiento: 2025-06-19

Después de aceptar la alerta Podremos visualizar la licencia que ha sido creada en nuestro sistema.

Panel Admin | CRM

localhost/crm/ceo/Visualizar/licencia.php

Licencias

Selección de NIT de la empresa:

Selección de NIT:



Nb6EFM157wYH0nRmK

Fecha de Creación: 2024-06-19

2025-06-19

Crear Licencia

Copy CSV Excel PDF Print Column visibility

Licencia	NIT	Estado	Fecha Inicial	Fecha Final
	GOOGLE	Activo	2024-05-25	2025-05-25
	SENA	Activo	2024-06-19	2025-06-19

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

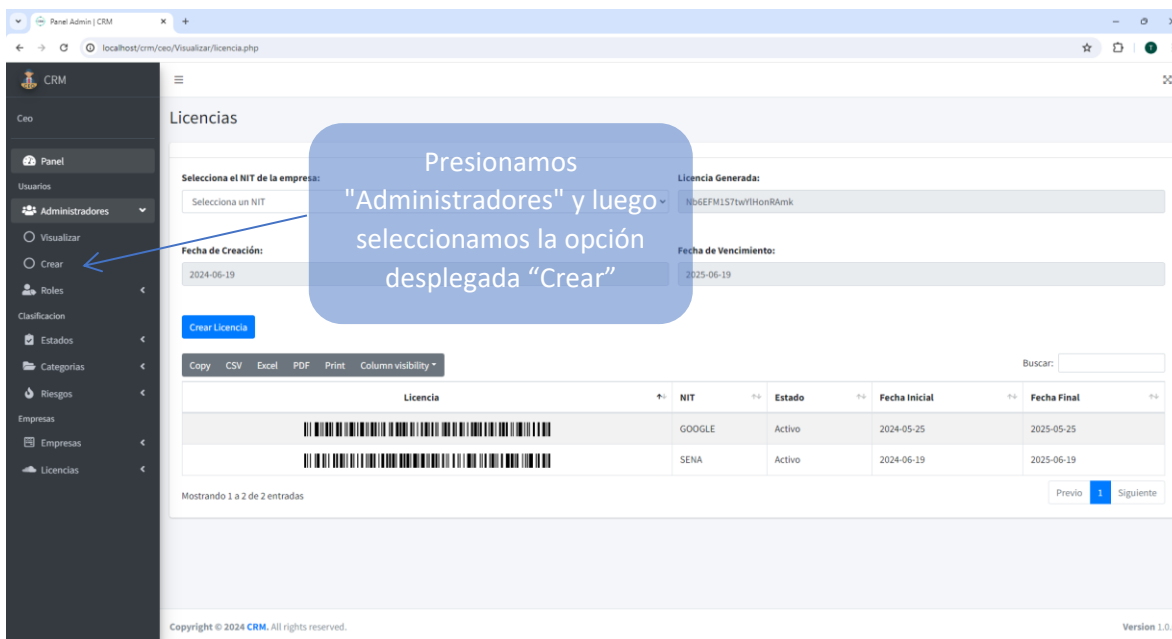
Previo 1 Siguiete

Copyright © 2024 CRM. All rights reserved. Version 1.0.0

Nota. Generación de licencia a una empresa

10. Después de crear nuestra licencia correctamente, nos dirigiremos a la interfaz de Administrador (Crear)

Figura N° 10



Nota. Redireccionamiento a vista crear Administradores

11. En esta vista, procederemos a crear un administrador para la empresa con licencia. Es esencial completar meticulosamente todos los campos obligatorios para garantizar un proceso de creación fluido y una gestión eficiente."

Figura N° 11

Crea Un Usuario

Documento: 1104544452

Nombre: JORGE GONZALES

Correo: tecnelectrics@gmail.com

Teléfono: 3202174963

Dirección: sena sofia plus

Empresas: Seleccione_Empresa, Seleccione_Empresa, GOOGLE, SENA

Crear

Primero presionamos la empresa y luego elegimos la empresa creada en el menú desplegable

Después de rellenar todos campos, procederemos a presionar el botón 'Crear'

Después de aceptar, seremos redirigidos automáticamente a la interfaz de administradores.

Administradores Registrados

Documento	Nombre	Correo	Teléfono	Dirección	NIT	
1104544452	JORGE GONZALES	tecnelectrics@gmail.com	3202174963	sena sofia plus	SENA	Desactivar
1104544454	Brayan	bfsanchez45@misena.edu.co	3202174961	mz casa 14	GOOGLE	Desactivar

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas

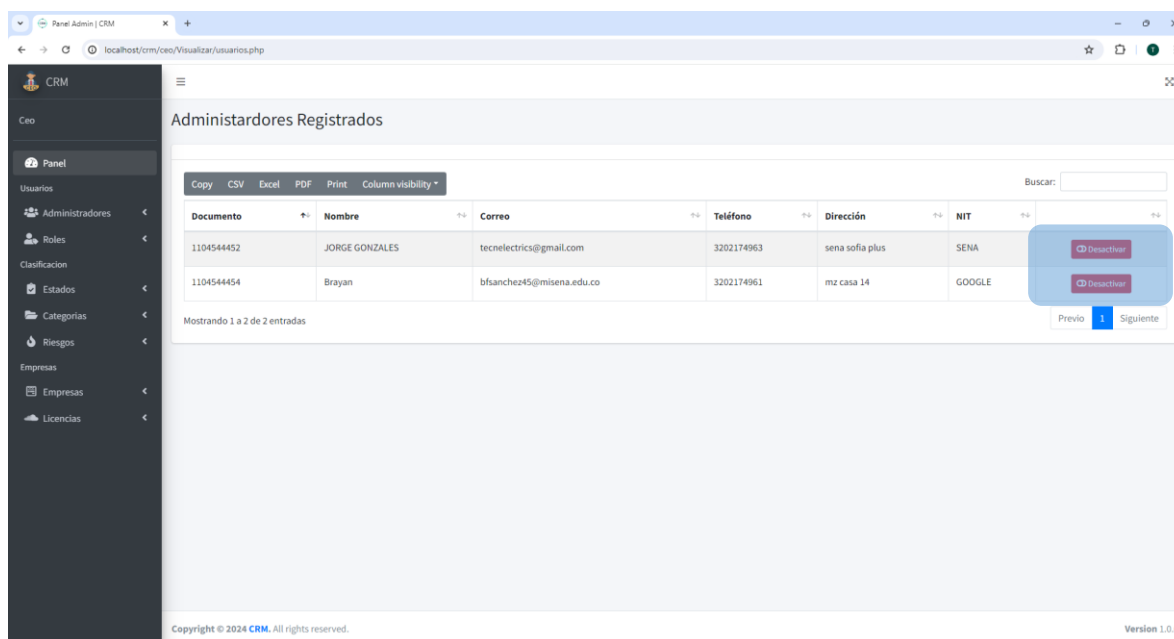
Previo 1 Siguiente

Copyright © 2024 CRM. All rights reserved. Version 1.0.0

Nota. Crear administrador

12. En la interfaz de administradores, tendremos la capacidad de ver todos los administradores creados, junto con la opción de activar o desactivar sus cuentas según los requerimientos operativos de la empresa esta función se realiza a través de un botón, siguiendo el mismo procedimiento que en la interfaz de la empresa.

Figura N° 12



Nota. Interfaz Administradores Creados

- 13.** Una vez creado nuestro administrador, concluiremos nuestras acciones en la interfaz CEO, ya que nuestro software incluye las siguientes cuatro vistas fundamentales. Modificarlas podría afectar gravemente el funcionamiento del CRM.

Figura N° 13

Aclaraciones de interfaces Estados, Roles, Categorías, Riesgos

Estados Registrados			
<div>Copy CSV Excel PDF Print Column visibility</div> <div>Buscar: <input type="text"/></div>			
ID_Rol	Nombre		
1	Activo		Editar
2	Desactivado		Editar
3	Esperando		Editar
4	En proceso		Editar
5	Solucionado		Editar
Mostrando 1 a 5 de 5 entradas			
<div>Previo 1 Siguiente</div>			

Categorías Registrados			
<div>Copy CSV Excel PDF Print Column visibility</div> <div>Buscar: <input type="text"/></div>			
ID_categoria	Nombre		
1	Hardware		Editar
2	Software		Editar
Mostrando 1 a 2 de 2 entradas			
<div>Previo 1 Siguiente</div>			

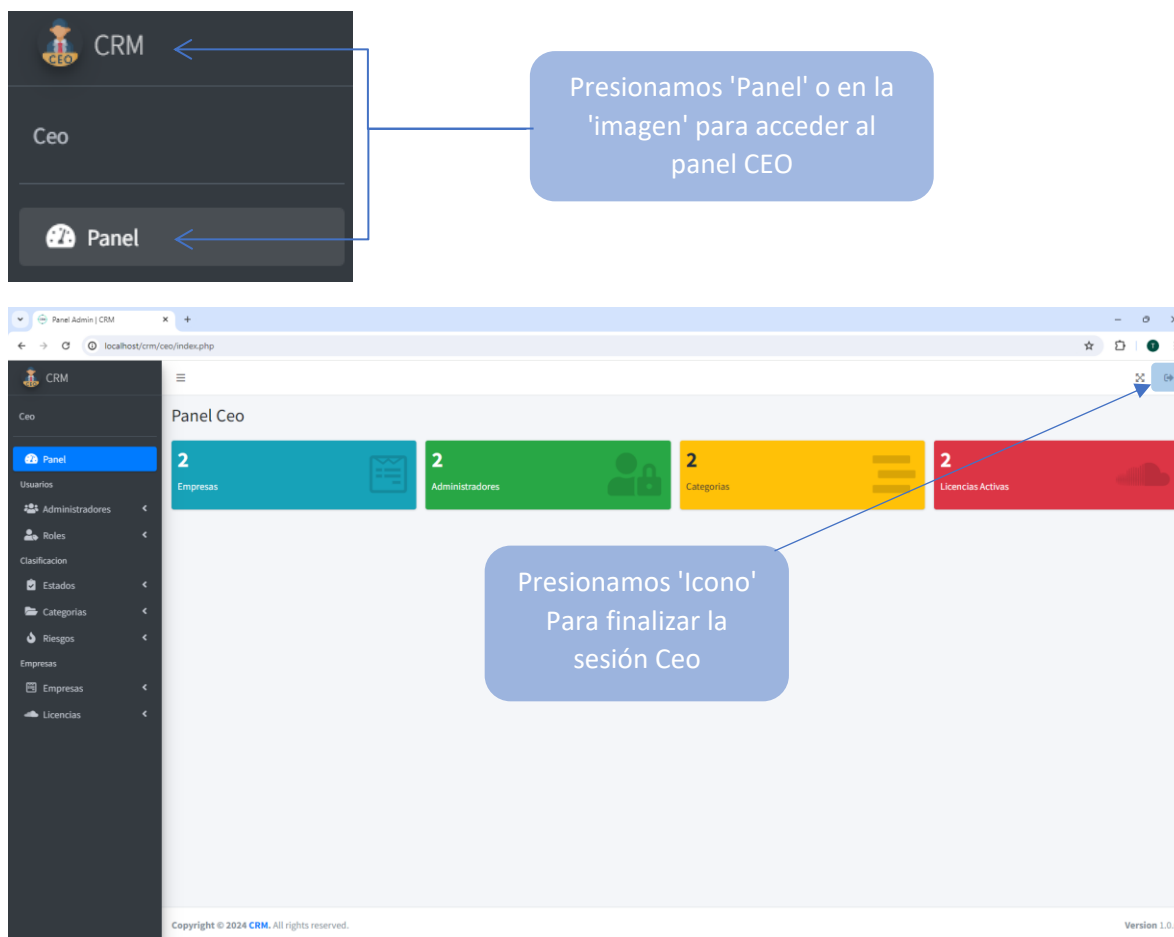
Roles Registrados			
<div>Copy CSV Excel PDF Print Column visibility</div> <div>Buscar: <input type="text"/></div>			
ID_Rol	Nombre		
1	Admin		Editar
2	Cliente		Editar
3	Empleados		Editar
4	Tecnico		Editar
Mostrando 1 a 4 de 4 entradas			
<div>Previo 1 Siguiente</div>			

Riesgos Registrados			
<div>Copy CSV Excel PDF Print Column visibility</div> <div>Buscar: <input type="text"/></div>			
Id_Riesgos	Tipo de Riesgos	Tiempo de atencion	
1	Alto	Entre 1 y 3 días hábiles	Editar
2	Medio	Entre 5 y 7 días hábiles	Editar
3	Bajo	Entre 8 y 10 días hábiles	Editar
Mostrando 1 a 3 de 3 entradas			
<div>Previo 1 Siguiente</div>			

Nota. Módulos preestablecidos

14. Una vez que hayamos revisado nuestro administrador, procederemos a cerrar sesión en el panel del CEO para continuar con nuestras actividades. Además, me complace informar que hemos completado la redacción del manual del CEO, asegurando una guía exhaustiva y detallada para futuras referencias y procedimientos.

Figura N° 14



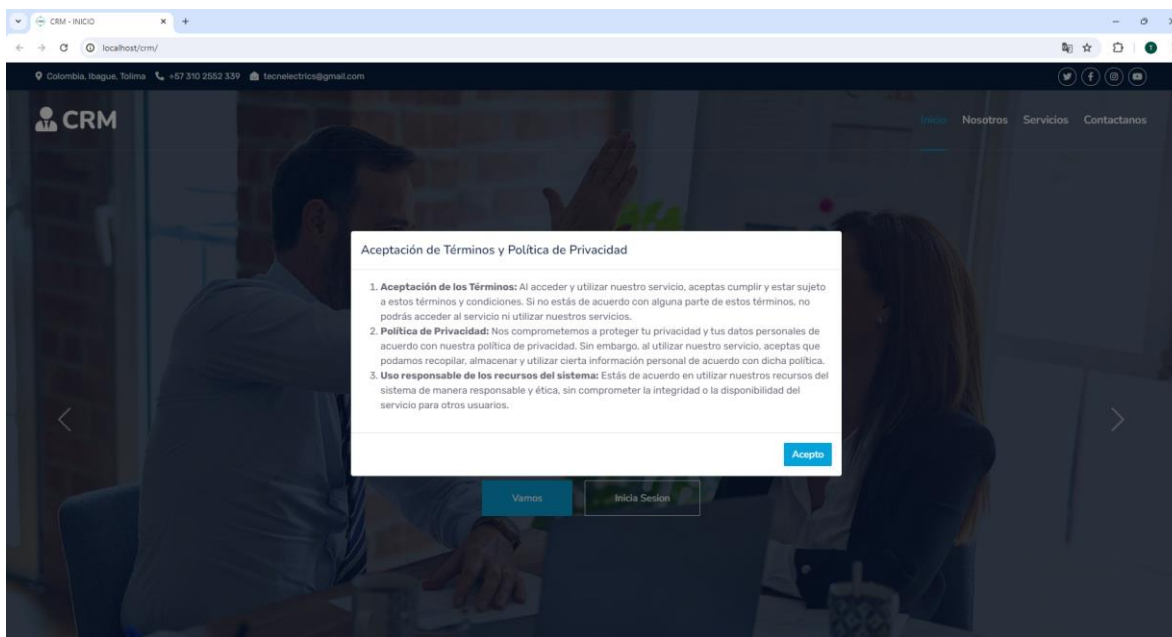
Nota. Cerrar sesión CEO

Administrador

1. En su buscador de confianza ingresa mediante el siguiente link:

<http://localhost/crm>

Figura N° 15



Nota. Interfaz usuarios

2. No podremos hacer clic en ningún lugar de la página. Debemos leer detenidamente los términos y condiciones antes de aceptarlos para continuar.

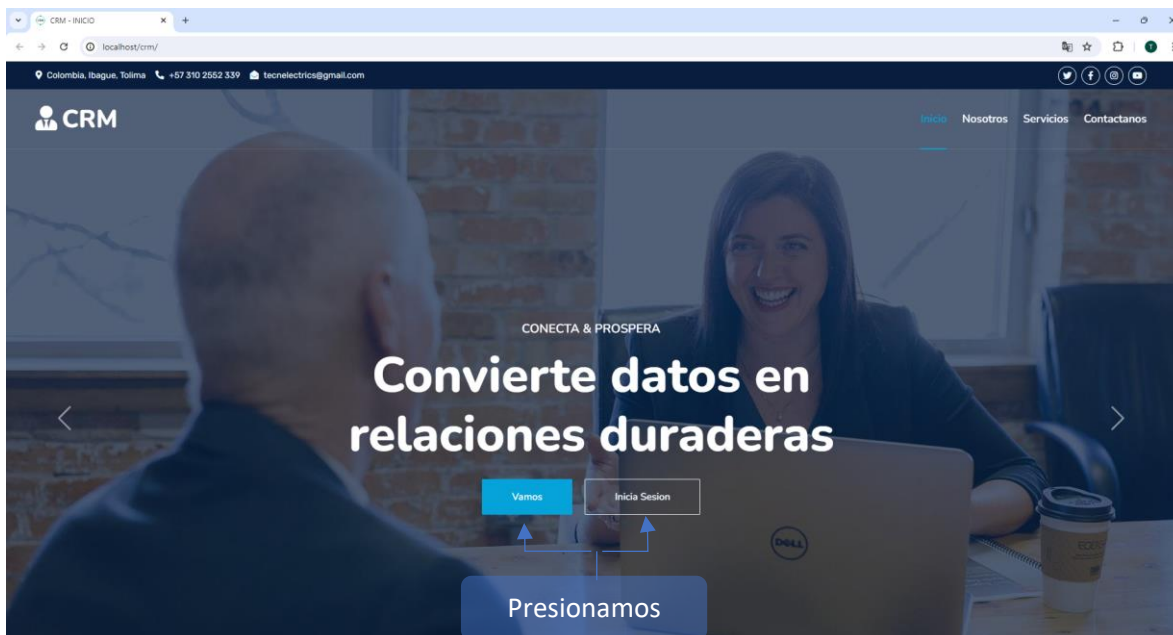
Figura N° 16



Nota. Términos y condiciones

3. Una vez que aceptemos, tendremos la opción de presionar cualquiera de los dos botones para iniciar sesión y continuar con el proceso.

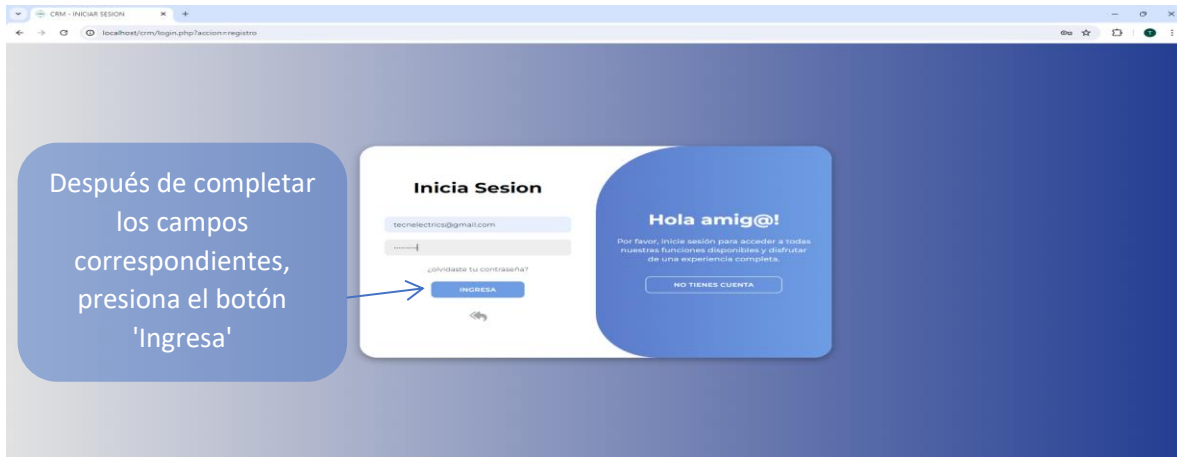
Figura N° 17



Nota. Redireccionamiento a la vista inicia sesión

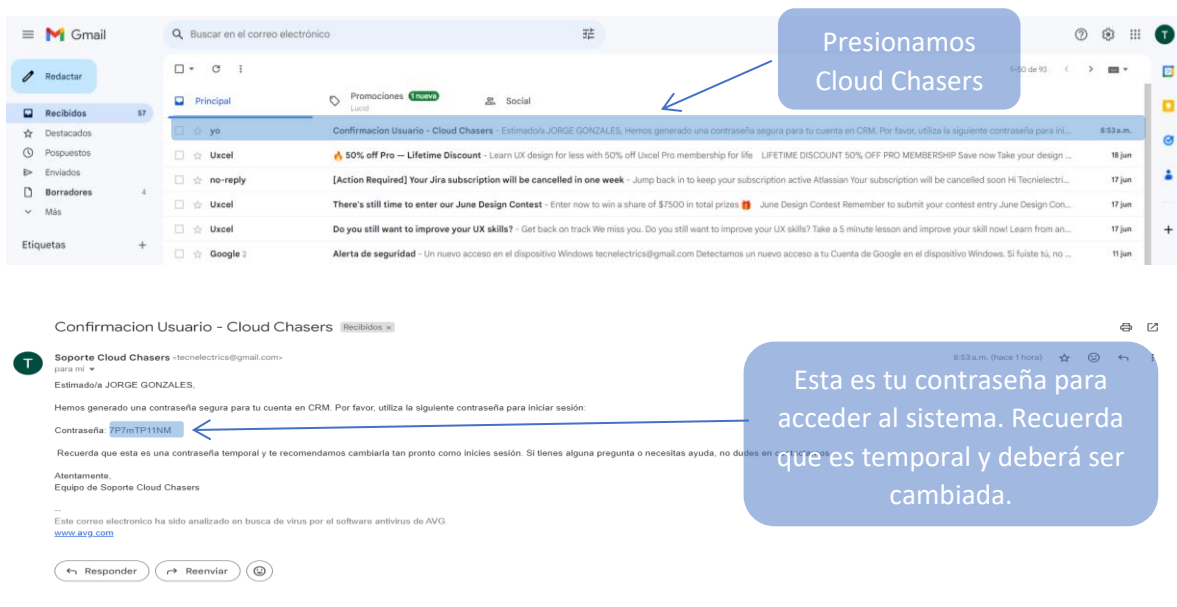
4. Podremos iniciar sesión para acceder a la plataforma ingresando nuestro correo electrónico. La contraseña se enviará a nuestro correo, por lo que es importante revisar la bandeja de entrada para obtener las credenciales necesarias. Asegúrate de ingresar correctamente tu correo electrónico para recibir la información de acceso.

Figura N° 18



Nota. Vista inicio de sesión

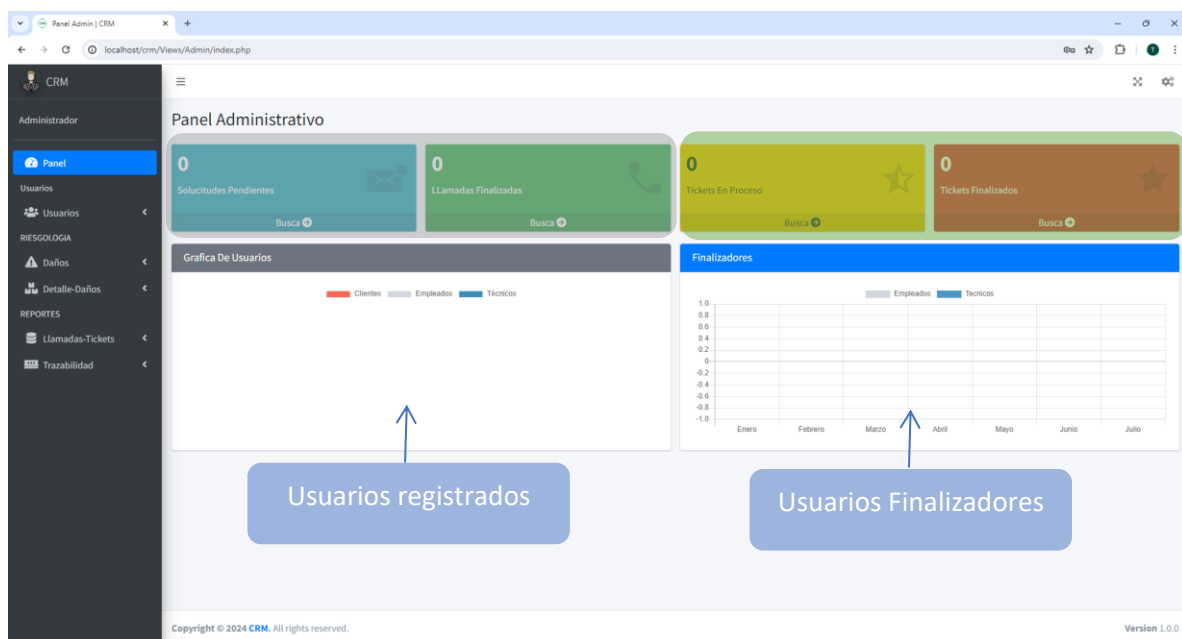
Figura N° 19



Nota. Gmail personal

5. El panel de administración ofrece cuatro informes detallados sobre llamadas y tickets, complementados con gráficos que representan el número de usuarios creados y el estado de los finalizadores de tickets. Esta herramienta proporciona una visión integral y visual de las actividades y métricas clave, facilitando la gestión y la toma de decisiones informadas.

Figura N° 20



Nota. Interfaz Administrador

6. Para actualizar nuestra contraseña, es necesario dirigirse a la sección de perfil del usuario.

Figura N° 21



Nota. Redireccionamiento a la vista inicia perfil

7. En esta vista, disponemos de la funcionalidad para actualizar y modificar cualquier dato personal según sea necesario. Esto nos permite mantener nuestros registros actualizados y precisos.

Figura N° 22



Nota. Actualización De datos

8. Esta es la interfaz de usuarios, donde podemos ver todos los usuarios registrados junto con sus roles específicos. Cada usuario cuenta con dos opciones: editar y desactivar su cuenta, proporcionando flexibilidad y control administrativo.

Figura N° 23

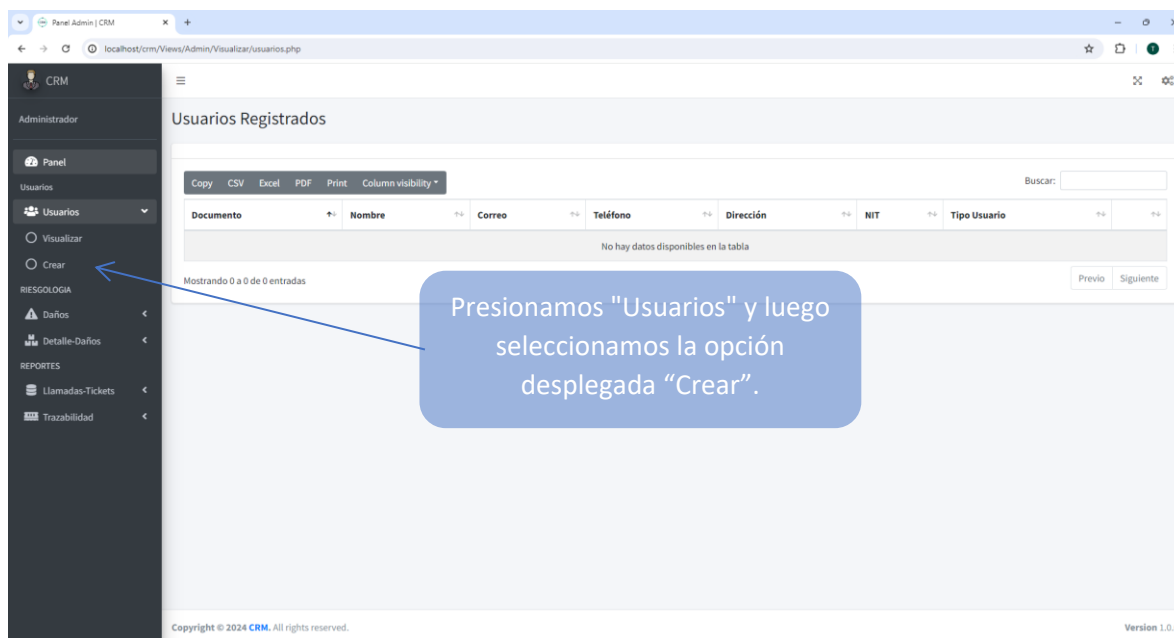
The image shows a screenshot of a CRM application interface. The top section, titled 'Usuarios Registrados', displays a table with columns: Documento, Nombre, Correo, Teléfono, Dirección, NIT, and Tipo Usuario. Below the table, there are two buttons: 'Editar' (blue) and 'Desactivar' (red). A blue callout box points to the 'Editar' button with the text 'Presionamos el botón \'editar\''. An orange callout box points to the 'Desactivar' button with the text 'Presionamos el botón \'desactivar\' cambiara su color y texto'. Below these buttons is the 'Editar Usuario' form, which contains fields for Documento, Correo, Dirección, Nombre, Teléfono, and Rol. A blue callout box points to the 'Editar' button in the form with the text 'Después de editar los campos, podemos validar esto presionando el botón \'editar\''. At the bottom, the 'Usuarios Registrados' table is shown again, but now it contains one entry: Documento 1104544451, Nombre DANIEL, Correo ezbrayanp@gmail.com, Teléfono 3202174968, Dirección Tensei shitara data, NIT SENA, and Tipo Usuario Cliente. The 'Editar' button is now green and labeled 'Activar'. An orange callout box points to this button with the text 'Presionamos el botón \'desactivar\' cambiara su color y texto'.

Copyright © 2024 CRM. All rights reserved. Version 1.0.0

Nota. Interfaz Usuarios Registrados y opciones de botones

9. Ahora procederemos a crear usuarios para nuestro sistema dirigiéndonos a la vista de creación de usuarios.

Figura N° 24



Nota. Redireccionamiento a la vista Usuarios (Crear)

- 10.** Vamos a crear un usuario, es importante recordar que los roles ya estarán preseleccionados en el menú desplegable de selección de ROL. Esto garantiza que se elija una empresa válida para la operación.

Figura N° 25

The screenshot shows a web form titled "Crea Un Usuario". It contains several input fields: "Documento" (110454451), "Nombre" (DANIEL), "Correo" (ezbrayanp@gmail.com), "Telefono" (3202174967), and "Direccion" (Tensei shitara data). There is a "Crear" button. A dropdown menu for "Rol" is open, showing options: "Seleccione_Rol", "Seleccione_Rol", "Cliente", "Empleados", and "Tecnico". The "Cliente" option is highlighted. Annotations with arrows point to the "Crear" button and the "Rol" dropdown menu.

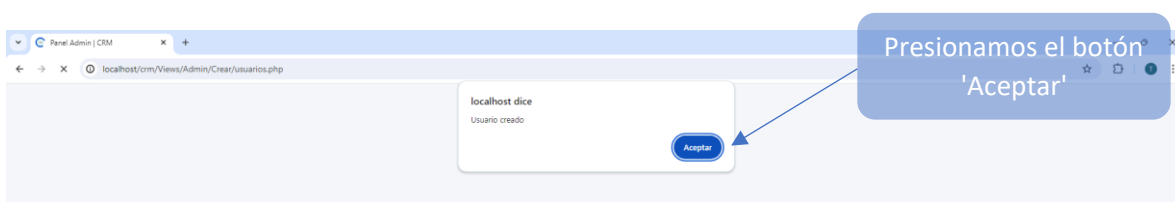
Después de completar los campos correspondientes, presiona el botón 'Crear' 2

presionamos el ROL y luego elegimos una de las opciones en el menú desplegable 1

Formato CSV (Clientes)

Aclaración,

Cada vez que realizamos una acción de guardar, crear, actualizar, desactivar o activar etc, aparece una alerta confirmando la acción realizada, después de aceptar la alerta, seremos redirigidos a la interfaz correspondiente para **visualizar la acción**.



Nota. Creación Usuarios

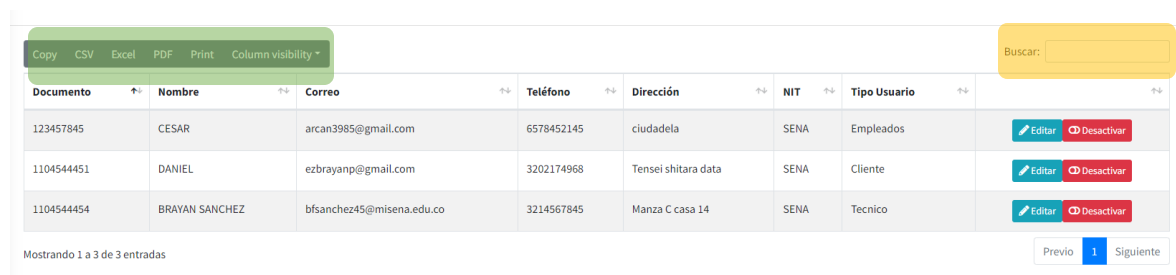
11. Después de crear nuestros usuarios correctamente, nos dirigiremos a la interfaz de Daños

Figura N° 26



Aclaración, opciones de formularios

Todos nuestros formularios ofrecen opciones avanzadas como impresión, descarga y más. Son dinámicos, lo que permite la selección y descarga de datos específicos o aquellos que cumplen con criterios de similitud.



Nota. Opciones de formulario interfaz Administrador

12. Esta Vista nos permite crear nuevos registros de daños, facilitando la asignación de categorías y riesgo correspondientes es fundamental que cualquier imagen adjunta sea del tipo PNG, garantizando la compatibilidad y la calidad visual adecuada para el sistema.

Figura N° 27

Crear Nuevo Daño

Nombre del Daño
congelamiento de pantalla

Precio
150000

Foto
Seleccionar archivo pantalla.jpeg

Crear

Categoría
Hardware
Software

Riesgo
Alto
Medio
Bajo

Después de completar los campos correspondientes, presiona el botón 'Crear' 2

presionamos la categoría o riesgo luego elegimos las opciones en los menús desplegables 1

Nota. Creación daño

13. En esta interfaz podremos visualizar los daños que se hayan creado, además encontraras dos botones adicionales: uno azul para actualizar el daño creado y otro de color rojo/verde para activar o desactivar, siguiendo el mismo procedimiento que en la interfaz de usuarios registrados.

Figura N° 28

Panel Admin | CRM

localhost/crm/Views/Admin/Visualizar/daños.php


CRM
Administrador

Panel
Usuarios
RESOLUCIÓN
Daños
Detalle-Daños
REPORTES
Llamadas/Tickets
Trazabilidad

Daños Registrados

Copy CSV Excel PDF Print Column visibility

Buscar:

Tipo de Daños	Categoría	Foto	Precio	Nivel De Riesgo	Acción
congelamiento de pantalla	Hardware		150000	Alto	Desactivar Editar

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Previo 1 Siguiente

Nota. Botones interfaz daños creados

14. Después de crear nuestro daño correctamente, nos dirigiremos a la interfaz de Detalle daños (Crear)

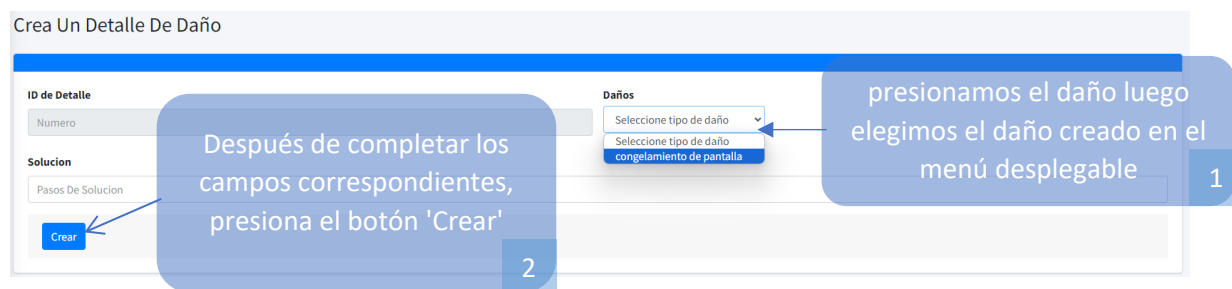
Figura N° 29



Nota. Interfaz daños registrados

15. Vamos a crear un detalle de daño, es importante recordar que el daño debe estar activo para que aparezca en el menú desplegable de selección de daños, asegurando así que se elija un daño válido para la operación.

Figura N° 30

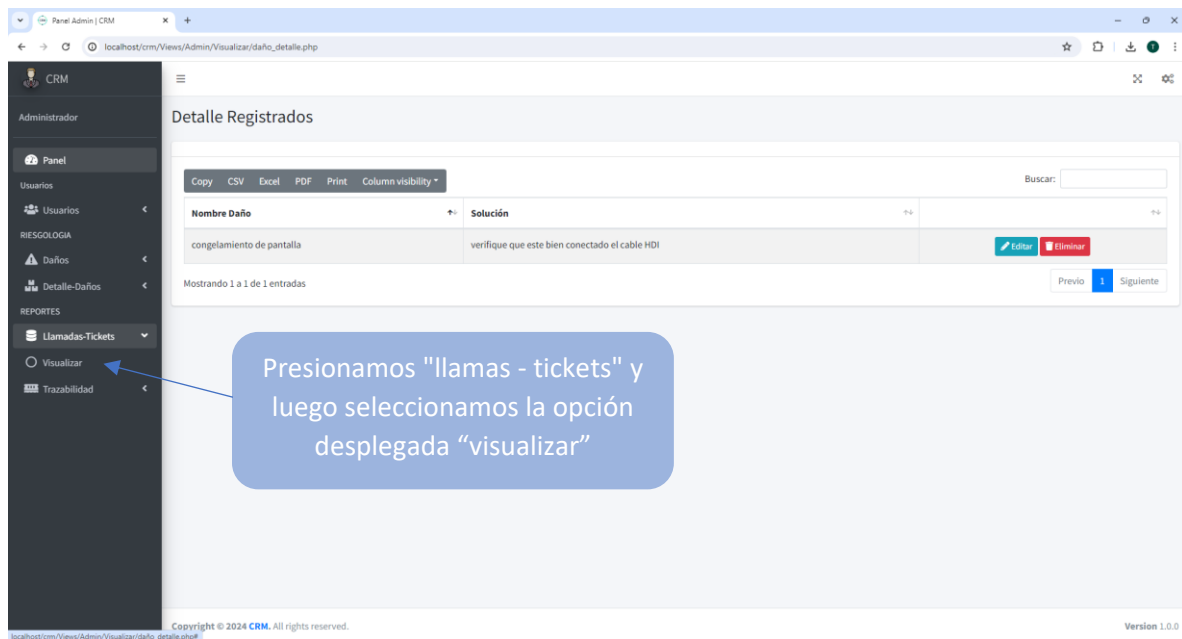


Nota. Creación detalle de daño

16. Ahora podemos visualizar los detalles creados con sus aspectos específicos de cada daño creado, además si un daño está desactivado, no se mostrará en esta interfaz. Cada detalle ofrece las opciones de eliminar y editar, permitiendo un control preciso sobre la gestión de los daños registrados."

Nos dirigimos ahora a los reportes de llamadas y tickets.

Figura N° 31



Nota. Interfaz detalle daños registrados

17. En esta interfaz, se podrá visualizar en la parte superior el rango de proceso de las llamadas y, en la parte inferior, se podrán observar las secciones que indican en qué proceso se encuentra el ticket del cliente. Esta disposición permite una gestión eficiente y clara del flujo de trabajo, facilitando la identificación de estados y avances en tiempo real

Figura N° 32

CRM

Administrador

Panel

Usuarios

RIESGOLOGIA

Daños

Detalle-Daños

REPORTES

Llamadas-Tickets

Trazabilidad

Reportes

Llamadas

Estado	Daño
50%	congelamiento de pantalla

Progreso

Detalle

Ver

Tickets

Espera

Proceso

Finalizado

Copy

CSV

Excel

PDF

Print

Column visibility

Buscar:

ID Ticket	Estado	Riesgo	Tecnico Asignado	Descripción Detalle	Fecha
Tk_001	En proceso	Alto	1104544454-BRAYAN SANCHEZ	no logre solucionar	2024-06-19 13:17:20

Mostrando 1 a 1 de 1 entradas

Copyright © 2024 CRM. All rights reserved.

Version 1.0.0

Presionamos "Ver" y se desplegará una ventana modal que nos permitirá visualizar los detalles de esta llamada.

Al seleccionar cualquiera de estos tres enlaces, se podrán visualizar los tickets correspondientes a su estado actual.

Detalles de la Llamada

ID Ticket	Tk_001
ID Cliente	1104544451 - DANIEL
Fecha	2024-06-19 12:47:08
Descripción	no me funciona mi pantalla
ID Empleado	123457845 - CESAR

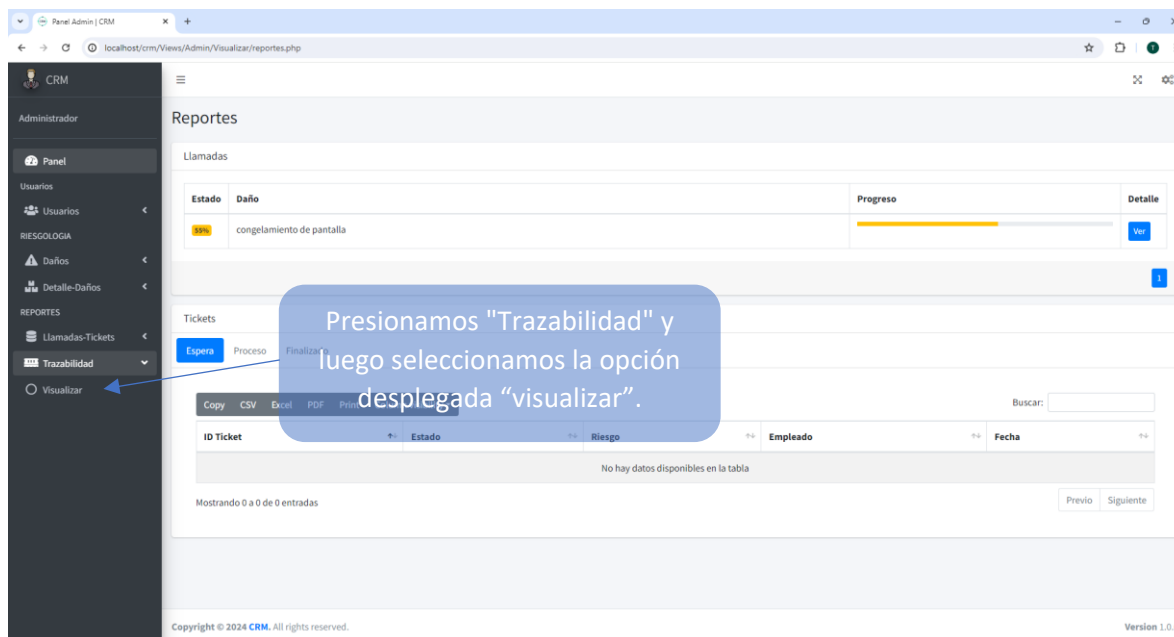
Cerrar

Imprimir

Nota. Interfaz reportes llamadas y tickets

18. Después de visualizar nuestros reportes correctamente, nos dirigiremos a la interfaz de trazabilidad

Figura N° 33



Nota. Redireccionamiento a la vista Trazabilidad

19. Interfaz trazabilidad en la parte superior, podremos buscar todos los tickets que se encuentren dentro de un determinado período de tiempo gracias a la funcionalidad de filtrado por fecha. En la parte inferior, se visualizará la trazabilidad completa de los tickets.

Figura N° 34

The screenshot displays the 'Trazabilidad Completa' (Complete Traceability) interface in a CRM system. The interface is divided into two main sections: a search filter at the top and a detailed ticket view at the bottom.

Search Filter Section:

- Fechas (Dates):** Includes fields for 'Fecha de Inicio' (Start Date) and 'Fecha Fin' (End Date), both set to 'dd/mm/aaaa'. A 'Filtrar' (Filter) button is present.
- Message:** 'No se encontraron tickets para el rango de fechas seleccionado.' (No tickets found for the selected date range).
- Detalle Tickets (Ticket Details):** A section with a 'Ticket Tk_001' entry and an 'Imprimir' (Print) button.

Table Section:

Below the search filter, there is a table with the following columns: Ticket, Estado, Documento, ID Riesgo, Fecha Inicio, Fecha Final, and Descripción Detalle. The table contains two rows of data.

Ticket	Estado	Documento	ID Riesgo	Fecha Inicio	Fecha Final	Descripción Detalle
Tk_001	3	123457845	1	2024-06-19	2024-06-19	
Tk_001	4	1104544454	1	2024-06-19		no logre solucionar

Mostrando 1 a 2 de 2 entradas (Showing 1 to 2 of 2 entries). Navigation buttons: Previo, 1, Siguiente.

Detalle Tickets Section:

- Ticket Tk_001:** A section with a 'Detalle Tickets' header and an 'Imprimir' button.
- Table:** A table showing the detailed traceability for 'Ticket Tk_001' with columns: Estado, Documento, ID Riesgo, Fecha Inicio, Fecha Final, and Descripción Detalle.

Estado	Documento	ID Riesgo	Fecha Inicio	Fecha Final	Descripción Detalle
3	123457845	1	2024-06-19	2024-06-19	
4	1104544454	1	2024-06-19		no logre solucionar

Copyright © 2024 CRM. All rights reserved. Version 1.0.0

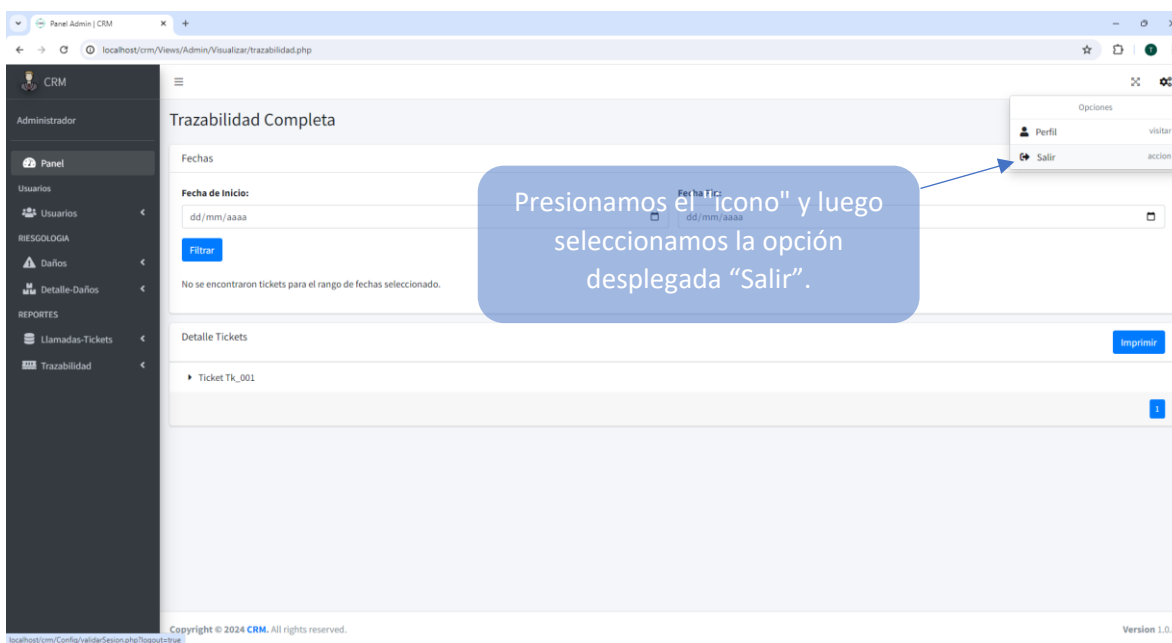
Annotations:

- A blue callout box points to the 'Filtrar' button, stating: 'Después de ingresar las fechas deseadas, el administrador puede presionar el botón "Buscar" para filtrar los tickets dentro del período especificado.' (After entering the desired dates, the administrator can press the "Search" button to filter the tickets within the specified period.)
- A blue callout box points to the 'Detalle Tickets' section, stating: '¿Al presionar "Detalle TK_001?", se abrirá la trazabilidad completa de ese ticket específico.' (When pressing "Detalle TK_001", the complete traceability of that specific ticket will be opened.)

Nota. Interfaz Trazabilidad

20. Para concluir el manual, es importante asegurar que todos los pasos y procedimientos estén claramente documentados. Al alcanzar este hito, saldremos del modo administrador con éxito.

Figura N° 35



Conclusión

Este Manual CRM es una guía integral diseñada para capacitar a los líderes empresariales en la utilización efectiva del sistema CRM al ofrecer una comprensión detallada de las funciones, características y procedimientos esenciales del CRM, este manual busca mejorar la administración del sistema, optimizar las operaciones diarias y enriquecer la experiencia del usuario con instrucciones precisas para el seguimiento de clientes, gestión de relaciones y análisis de datos, así como directrices para la personalización del sistema, el manual asegura que tanto el CEO como los administradores puedan gestionar las consultas y solicitudes de soporte de manera organizada y profesional al seguir las prácticas recomendadas, los líderes estarán preparados para maximizar el potencial del CRM, promoviendo una gestión eficiente y adaptada a las necesidades específicas de la empresa.