



**Instructivo**  
CRM

Referencia:	STARTX-INTECO-2018-INST-003
Versión:	1.0
Creado por:	Ramsés López – <a href="mailto:ramses.lopez@startxconsulting.com">ramses.lopez@startxconsulting.com</a>
Revisado por:	Yeudy Molina – <a href="mailto:yeudy.molina@startxconsulting.com">yeudy.molina@startxconsulting.com</a>
Fecha:	28 marzo, 2018
Última Modificación:	2 abril, 2018

## Contenidos

<b>Introducción</b>	<b>3</b>
Propósito	3
Alcance	3
<b>Ingreso al módulo CRM</b>	<b>4</b>
Pasos	4
<b>Estructura del CRM</b>	<b>7</b>
Iniciativas	7
Oportunidades	11
Presupuestos	14
<b>Búsquedas y filtros</b>	<b>18</b>
Búsqueda general	18
Filtros por defecto	19

# Introducción

## Propósito

El CRM de INTECO es manejado por un módulo de la plataforma tecnológica de Odoo implementada en la institución, por lo que una parte fundamental de esta plataforma es el manejo del CRM.

El módulo de CRM tiene como objetivo gestionar la base de datos de clientes y registrar toda la información con suficiente detalle para que los agentes de ventas y trabajadores de servicio, puedan acceder directamente a dicha información, responder las necesidades de los clientes con planes y servicios, recordar distintas ofertas y saber qué otros productos ha adquirido el cliente.

## Alcance

El documento abarca el manejo del CRM dentro de la plataforma de odoo. Explicando todo el flujo de trabajo desde que se inicia el primer contacto con el cliente hasta que se emiten ofertas y facturas.

# Ingreso al módulo CRM

El proceso de ingreso del CRM, sigue la lógica establecida para el acceso a otros módulos, a continuación se describen los pasos.

## Pasos

Descripción de pasos para acceder al módulo.

1. Ingresar al sitio web de INTECO: <https://www.inteco.org>
2. Identificarse con el usuario en el sitio web

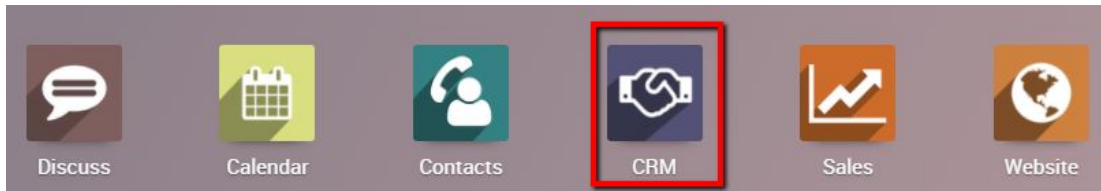


Nota: Sabrá que está identificado en el sistema si ve la franja morada en la parte superior del sitio y su nombre.

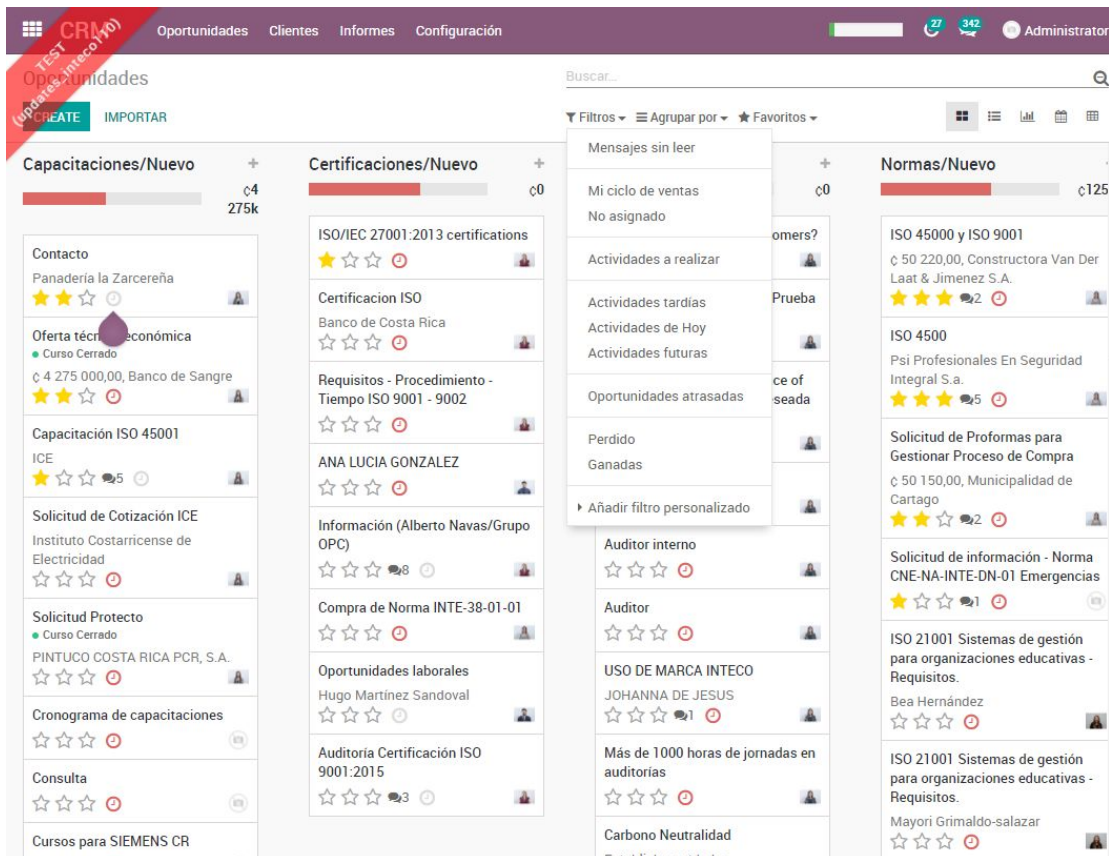
3. Hacer clic en el botón de “Acceso al Panel de Aplicaciones” que se encuentra en la franja morada en la parte superior derecha:



4. Una vez en el panel de aplicaciones, hacer click en el módulo de “CRM”



5. Cuando ingrese al panel de CRM se le mostrará lo siguiente ventana.



# Estructura del CRM

El módulo de CRM está compuesto por Oportunidades, Clientes, Informes y un panel de configuración para usuarios con permisos avanzados.



La información generada es recogida en diferentes etapas a medida que avance el proceso de negociación con el posible cliente. Dichas etapas están identificadas en 3, Iniciativas, Oportunidades y Presupuestos las cuales se describen a continuación.

## Iniciativas

Las iniciativas es la primera etapa y se pueden crear de diferentes formas, ya sea un contacto por redes sociales, un email de consulta, una visita realizada por el cliente, cualquier medio de comunicación que se haya establecido con el futuro cliente se registra como una iniciativa.

**General Consult - General - asd**

Nombre de la compañía: VX

Dirección: Costa Rica

País (\*):

Sitio web:

Names (\*): Yanina

Last Names (\*): Aular

Nombre del contacto (\*): Yanina Aular

Correo electrónico (\*): yanina@correo.com

Puesto de trabajo:

Teléfono:

Móvil:

Comercial: Emily Mondragon

Canal de ventas: General

Prioridad: ☆☆☆

Etiquetas:

Notas internas: sad

Custom infos:

type\_of\_request : consult

subservices : 11

Luego de creada la iniciativa, el usuario tiene la opción de convertirla en una oportunidad que es el siguiente paso dentro de la negociación, para esto se deben completar determinadas actividades, las cuales el sistema validará.

Las iniciativas están conformadas por la información de contacto del cliente e información por parte de la empresa inteco como, responsable o persona encargada la cual se registra en el campo “**Comercial**” además posee un canal de venta que pueden ser General, Capacitaciones, Normas y certificaciones, se registran también etiquetas y se le puede asignar una prioridad a la iniciativa.

Activo

Iniciativa

Consulta sobres las normas del 2018

Información del cliente

Nombre de la compañía	Home	Names (*)	Pedro
Dirección	Calle...	Last Names (*)	Luis
	Calle 2...	Nombre del contacto (*)	Pedro Luis Doctor
	Ciudad Estado C.P.	Correo electrónico (*)	123@123.com
País (*)	Costa Rica	Puesto de trabajo	
Sitio web	Por ejemplo, www.odoo.com	Teléfono	
		Móvil	

Comercial	Administrator	Prioridad	☆☆☆
Canal de ventas	General	Etiquetas	

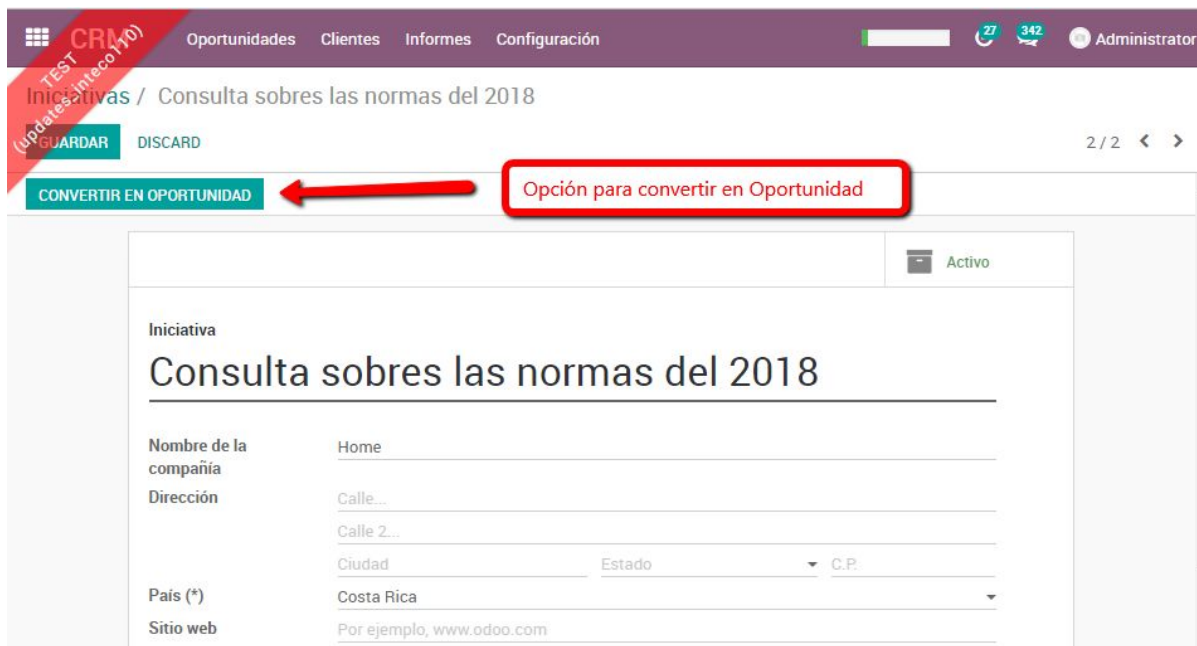
Notas internasInformación extra

Información de Inteco

Es necesario completar los campos marcados en rojos de la imagen anterior para avanzar a la siguiente etapa, una vez realizado esto procedemos a marcar las tereas como “Hecho” y procedemos a convertir la iniciativa en Oportunidad.



Actividades dentro de la iniciativa.



De no continuar con la negociación el usuario tiene la opción de archivar dicha iniciativa dejándola en un estado de cerrada.



## Oportunidades

Las oportunidades representan una parte más avanzada dentro de la negociación las cuales indican una posible oportunidad de negocio con dicho contacto. Una vez presionado la opción Convertir en oportunidad se muestra el siguiente mensaje donde el usuario tiene las siguientes opciones.

- Convertir a oportunidad – Convierte la iniciativa en oportunidad.
- Fusionar con oportunidad existente – Le permite al usuario seleccionar una oportunidad y fusionarla.

Además, el usuario puede asignar la oportunidad a otra persona, así como cambiar el canal de venta por su posterior manejo. La última función es cuento al cliente donde tendrá las opciones de:

- Enlace a cliente existente – lo que permite seleccionar de una lista de clientes y enlazar la oportunidad con el cliente seleccionado.
- Crear nuevo cliente – Esta opción crea el cliente de forma automática con los datos recogidos previamente.
- No enlazar a un cliente – Esta le permite al usuario no asociar la oportunidad a un cliente en específico y trabajar el caso de forma independiente.

Convertir a oportunidad

Acciones de conversión

☒ Convertir a oportunidad

☐ Fusionar con oportunidad existente

Asignar esta oportunidad a

Comercial

Administrador

Canal de ventas

Certificaciones

Cientes

☐ Enlace a cliente existente

☒ Crear un nuevo cliente

☐ No enlazar a un cliente

CREAR OPORTUNIDAD

CANCELAR

Una vez creada la oportunidad se muestran diferentes campos como el Ingreso estimado, Probabilidad que representa el porcentaje de probabilidad de completarse con éxito la negociación, Presupuesto donde se crean las ofertas a presentar al cliente, así como agendar reuniones entre otras.

**CRM** Oportunidades Clientes Informes Configuración 342 Administrator

Oportunidades / Consulta sobres las normas del 2018 / Consulta sobres las normas del 2018

**DISCARD** 1 / 1 < >

**NUEVO PRESUPUESTO** **MARCAR COMO GANADO** **MARCAR PERDIDO** CERTIFICACIONES/NUEVO CALIFICADO PROPUESTA NEGOCIACIÓN GANADAS

0 Reunion 0 Presupuesto(s)

**Oportunidad**

### Consulta sobres las normas del 2018

Ingreso estimado (\*) Probabilidad  
 €5 000 000,00 a 95 %

Cliente Home, Pedro Luis Cierre previsto (\*) 23/05/2018  
 Correo electrónico (\*) 123@123.com  
 Teléfono

Comercial Administrator Prioridad ☆☆☆  
 Canal de ventas Certificaciones Etiquetas

Notas internas Información de contacto

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad ✓ Siguiendo 1

En la parte superior se muestra una barra de herramientas donde el usuario en la parte izquierda tendrá diferentes opciones y la derecha representa la situación actual de la oportunidad en donde se indica el canal de venta y en que etapa marcha la negociación de esta.

**CRM** Oportunidades Clientes Informes Configuración 342 Administrator

Oportunidades / Consulta sobres las normas del 2018

**DISCARD** **CREATE** Adjunto(s) Acción 1 / 1 < >

**NUEVO PRESUPUESTO** **MARCAR COMO GANADO** **MARCAR PERDIDO** CERTIFICACIONES/NUEVO CALIFICADO PROPUESTA NEGOCIACIÓN GANADAS

0 Reunion 0 Presupuesto(s)

**Consulta sobres las normas del 2018**

€ 5 000 000,00 a 95 %

La información y las acciones registradas sobre la oportunidad se muestran en un historial ubicado en la parte inferior.

	Nota de <b>Administrator</b> - hace 3 minutos ☆ Initial follow-up 1 done by Administrator: Seguimiento inicial 1
	Nota de <b>Administrator</b> - hace 3 minutos Seller Assignment done by Administrator: Asignación de un vendedor
	Nota de <b>Administrator</b> - hace 10 minutos • Ingreso estimado: 5000000
	<b>Administrator</b> - hace 15 minutos Etapas cambiadas • Ingreso estimado: • Canal de ventas: General → Certificaciones • Etapa: General/Nuevo → Certificaciones/Nuevo
	Nota de <b>Administrator</b> - hace 15 minutos • Ingreso estimado: • Cliente: Home, Pedro Luis
	Nota de <b>Administrator</b> - hace 25 minutos Initial follow-up 1 done by Administrator: Seguimiento inicial 1
	Nota de <b>Administrator</b> - hace 26 minutos Seller Assignment done by Administrator: Asignación de un vendedor
	<b>Administrator</b> - hace 43 minutos Etapas cambiadas • Ingreso estimado: • Comercial: Administrator • Canal de ventas: General • Etapa: General/Nuevo

Para avanzar a la siguiente etapa se procede creando un presupuesto opción ubicada en la parte superior, al pulsar sobre esta opción se muestra una ventana donde se ingresa la información necesaria para crear el presupuesto.

## Presupuestos

Los presupuestos u ofertas representan una parte importante dentro de la negociación ya que es aquí donde se estima el importe a ganar y el producto a vender para esto se debe completar las siguientes opciones.

**TEST CRM**  
(update INTECO FYD)

Oportunidades Clientes Informes Configuración

Oportunidades / Consulta sobre las normas del 2018 / Nuevo

GUARDAR DISCARD

ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO IMPRIMIR PREVISUALIZAR CONFIRMAR VENTA CANCELAR PRESUPUESTO PRESUPUESTO ENVIADO PEDIDO DE VENTA

### Nuevo

Cliete	Home, Pedro Luis	Fecha de caducidad	02/05/2018
Dirección de factura	Home, Pedro Luis	Tarifa	USD Tarifa Pública (USD)
Dirección de entrega	Home, Pedro Luis	Plazos de pago	
Plantilla de presupuesto	Evaluación de la Conformidad		

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Precio unidad	Impuestos	Subtotal
Añadir un elemento					

Consideraciones relevantes

Los costos de las etapas posteriores a la pre auditoria, pueden variar en función a la cantidad de personas, modificación de alcance, emplazamientos a auditar, complejidad del sistema, entre otros.

Los gastos de traslado, estadia y viáticos no están incluidos. En caso de que el cliente solicite que la gestión del desplazamiento, alojamiento y manutención sea realizada por INTECO, se añadirá un 10% en concepto de gestión al coste real de los mismos y se incluirá el total en la factura de certificación.

Base imponible:	\$ 0,00
Impuestos:	\$ 0,00
<b>Total:</b>	<b>\$ 0,00</b>

Las marcadas en azul representan la se registra la información del cliente y los datos de la oferta. En la sección marcada en rojo es donde se recoge los datos del producto a vender, una vez completada la información en la parte superior marcada en azul, el usuario puede proceder y agregar los productos a ofertar, para esto debe pulsar sobre la opción “Añadir un elemento”. En la parte inferior de la oferta se muestra el importe total de la oferta.

La siguiente imagen muestra la opción “Añadir un elemento” donde se selecciona el producto a vender con sus respectivo importe, impuestos, cantidad así como una descripción previamente definida en el catálogo de productos.

Create Líneas del pedido

Producto

[CERT-ISO-9001] Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnóstico

Cantidad pedida

1

Precio unidad

5000

Impuestos

Sales Tax

Tiempo inicial entrega

20 días

Descripción

Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnóstico

GUARDAR & CERRAR

GUARDAR Y NUEVO

DISCARD

Una vez insertado el producto el usuario tendrá la opción de enviar la oferta al cliente por correo electrónico desde el propio CRM, imprimir, previsualizar oferta, confirmar que fue aceptada la oferta o cancelar.

Una vez creada la oferta esta se puede editar cuantas veces sea necesario.

**TEST CRM**  
(Update: 11/10)

Oportunidades Clientes Informes Configuración

Oportunidades / Consulta sobre las normas del 2018 / S0004

EDITAR CREATE Imprimir Adjunto(s) Acción 1 / 1 < >

ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO IMPRIMIR PREVISUALIZAR CONFIRMAR VENTA CANCELAR
 PRESUPUESTO PRESUPUESTO ENVIADO PEDIDO DE VENTA

Ha actualizado Descripción (Spanish (CR) / Español (CR)). Actualizar traducciones

## S0004

Cliente: Home, Pedro Luis  
 Dirección de factura: Home, Pedro Luis  
 Dirección de entrega: Home, Pedro Luis  
 Plantilla de presupuesto: Evaluación de la Conformidad

Fecha de caducidad: 02/05/2018  
 Tarifa: USD Tarifa Publica (USD)  
 Plazos de pago: 30 Dias Netos

Líneas del pedido Productos sugeridos Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Precio unidad	Impuestos	Subtotal
[CERT-ISO-9001] Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnostico	Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnostico	1,000	5 000,00	Sales Tax	\$ 5 000,00

Consideraciones relevantes

Los costos de las etapas posteriores a la pre auditoria, pueden variar en función a la cantidad de personas, modificación de alcance, emplazamientos a auditar, complejidad del sistema, entre otros.

Base imponible:	\$ 5 000,00
Impuestos:	\$ 650,00
<b>Total:</b>	<b>\$ 5 650,00</b>

Una vez aprobada la oferta esta pasa a pedido de venta y se completa el ciclo de venta de forma satisfactoria. También el usuario podrá generar la factura desde el propio módulo de CRM.



CRM (update: Inicio 10)

Oportunidades Clientes Informes Configuración

Presupuestos / S0004

Imprimir Adjunto(s) Acción

1 / 2 < >

CREAR FACTURA PREVISUALIZAR IMPRIMIR ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO CANCELAR BLOQUEAR

PRESUPUESTO PRESUPUESTO ENVIADO PEDIDO DE VENTA

**S0004**

Cliente: Home, Pedro Luis

Costa Rica

Dirección de factura: Home, Pedro Luis

Dirección de entrega: Home, Pedro Luis

Plantilla de presupuesto: Evaluación de la Conformidad

Fecha confirmación: 02/04/2018 06:18:07

Tarifa: USD Tarifa Pública (USD)

Plazos de pago: 30 Días Netos

Líneas del pedido Productos sugeridos Otra información

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Entregado	Facturado	Precio unidad	Impuestos	Subtotal
[CERT-ISO-9001] Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnostico	Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnostico	1,000	0,000	0,000	5 000,00	Sales Tax	\$ 5 000,00

Consideraciones relevantes

Los costos de las etapas posteriores a la pre auditoria, pueden variar en función a la cantidad de personas, modificación de alcance, emplazamientos a auditar, complejidad del sistema, entre otros.

Base imponible:	\$ 5 000,00
Impuestos:	\$ 650,00
<b>Total:</b>	<b>\$ 5 650,00</b>

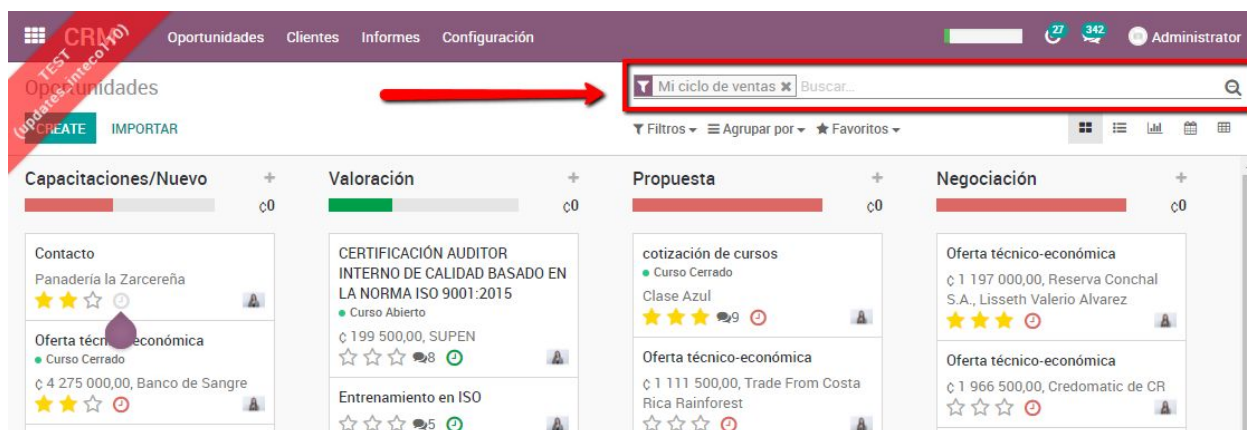
## Búsquedas y filtros

El módulo de CRM le permite al usuario realizar búsquedas, aplicar filtros de una manera intuitiva. Entre más información se registre de un cliente o contacto los filtros y búsquedas serán más efectivos.

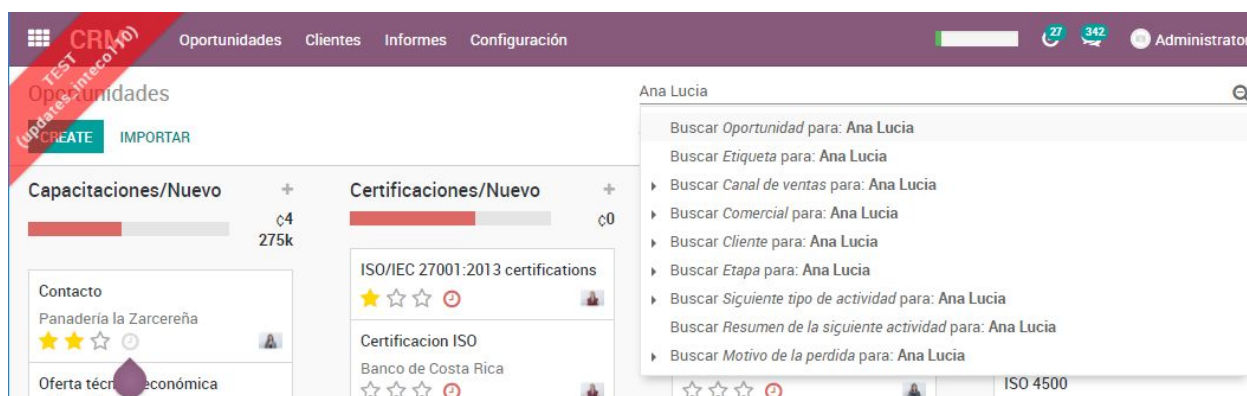
### Búsqueda general

La forma más sencilla de buscar contenido es por medio de la barra de búsqueda introduciendo la o las palabras a buscar, esta función es muy útil para buscar cualquier información asociada a un contacto o cliente.

La barra de búsqueda se encuentra en la parte superior:



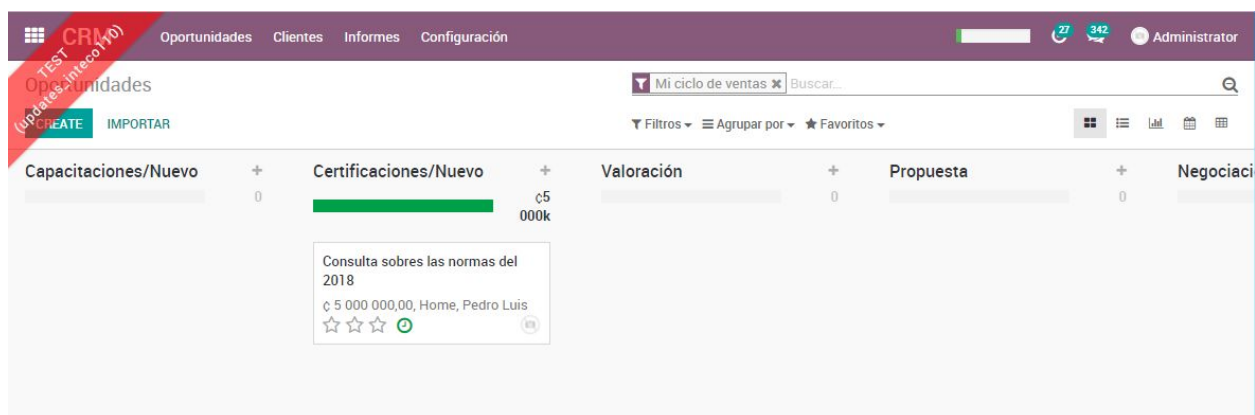
Al escribir una palabra en esta barra, el sistema guiará al usuario a determinar sobre que elemento aplicar la búsqueda **Oportunidad**, **Etiqueta**, **Canal de ventas**, **Comercial para**, **Cliente**, **Etapas**, **Tipo de actividad**, **Resumen Motivo**.



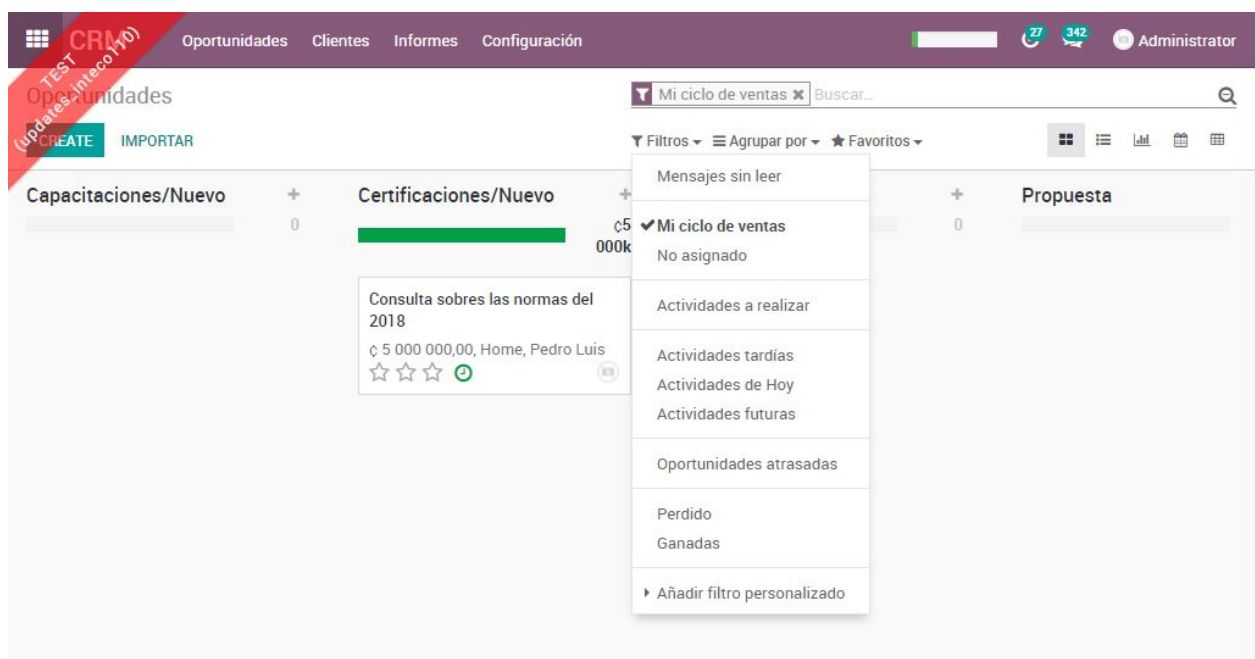
Al seleccionar sobre que se desea hacer la búsqueda, el sistema iniciará la búsqueda y mostrará la lista que cumplan los criterios de búsqueda:

## Filtros por defecto

Al ingresar al CRM el sistema muestra de forma automática el filtro “Mi ciclo de ventas” donde solo se mostrará la información asociada al usuario registrado en el momento.



El sistema trae por defecto una serie de filtros que el usuario puede aplicar rápidamente para filtrar las oportunidades los filtros que vienen por defecto son los que aparecen en la siguiente imagen.



Además, el usuario podrá crear su propio filtro personalizado y guardar su búsqueda como favorito lo cual le permite acceder a la información en otras sesiones de trabajo sin necesidad de crear el mismo filtro.

Una vez creado el filtro puede desplegar la opción de Favoritos y guardar la búsqueda actual

aplicando un nombre.

