



Instructivo
CRM

Instructivo
Ref: STARTX-INTECO-2018-INST-003

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

Contenidos

Introducción	3
Propósito	3
Alcance	3
Ingreso al módulo CRM	4
Pasos	4
Estructura del CRM	7
Iniciativas	7
Oportunidades	11
Presupuestos	14
Búsquedas y filtros	18
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

The screenshot shows the INTECO website homepage. At the top, there is a purple navigation bar with the following items: 'Síntesis' (highlighted with a red arrow), 'Contenido', 'Personalizar', and 'Promover'. To the right of the bar are icons for search, a plus sign ('Nuevo'), and a pencil ('Editar'). Below the bar, the INTECO logo is displayed, followed by a banner for the '30 ANIVERSARIO' (30th Anniversary) with the text 'Gestionamos conocimiento para su competitividad'. On the right side of the page, there are two event cards: 'Determinación Causa Raíz' (with a green field image, date 27 y 28 de julio, duration 12 horas, and an 'Inscribirse' button) and 'C-Neutralidad Integrado/ La Norma INTE/ISO 14064:2006 e INTE 12-01-06:2016' (with a group of people in a park image, date 28 de julio, duration 24 horas, and an 'Inscribirse' button). At the bottom left, there is a 'Sobre INTECO' section with a brief description and social media links (Facebook, Twitter, LinkedIn, YouTube).

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:

The screenshot shows the INTECO website homepage again, but this time the 'Síntesis' button in the purple navigation bar is highlighted with a red arrow. The rest of the navigation bar and the main content area are visible below.

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.

TEST CRM

Oportunidades Clientes Informes Configuración

Opportunities

CREATE IMPORTAR

Capacitaciones/Nuevo + c4 275k

Contacto
Panadería la Zarcereña
★★★ 0 0

Oferta técnica económica
● Curso Cerrado
€ 4 275 000,00, Banco de Sangre
★★★ 0 0

Capacitación ISO 45001
ICE
★★★ 0 5 0

Solicitud de Cotización ICE
Instituto Costarricense de Electricidad
★★★ 0 0

Solicitud Protecto
● Curso Cerrado
PINTUCO COSTA RICA PCR, S.A.
★★★ 0 0

Cronograma de capacitaciones
★★★ 0 0

Consulta
★★★ 0 0

Cursos para SIEMENS CR
★★★ 0 0

Certificaciones/Nuevo + c0

ISO/IEC 27001:2013 certifications
★★★ 0 0

Certificación ISO
Banco de Costa Rica
★★★ 0 0

Requisitos - Procedimiento - Tiempo ISO 9001 - 9002
★★★ 0 0

ANA LUCIA GONZALEZ
★★★ 0 0

Información (Alberto Navas/Grupo OPC)
★★★ 0 8 0

Compra de Norma INTE-38-01-01
★★★ 0 0

Oportunidades laborales
Hugo Martínez Sandoval
★★★ 0 0

Auditoria Certificación ISO 9001:2015
★★★ 0 3 0

Mensajes sin leer
Mi ciclo de ventas
No asignado
Actividades a realizar
Actividades tardías
Actividades de Hoy
Actividades futuras
Oportunidades atrasadas
Perdido
Ganadas

Normas/Nuevo + c125

ISO 45000 y ISO 9001
€ 50 220,00, Constructora Van Der Laat & Jiménez S.A.
★★★ 0 2 0

ISO 4500
Psi Profesionales En Seguridad Integral S.A.
★★★ 0 5 0

Solicitud de Proformas para Gestionar Proceso de Compra
€ 50 150,00, Municipalidad de Cartago
★★★ 0 0 0

Solicitud de información - Norma CNE-NA-INTE-DN-01 Emergencias
★★★ 0 1 0

ISO 21001 Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos.
Bea Hernández
★★★ 0 0 0

ISO 21001 Sistemas de gestión para organizaciones educativas - Requisitos.
Mayori Grimaldo-salazar
★★★ 0 0 0

Buscar...

Filtros Agrupar por Favoritos

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	Names (*)	Yanina
Dirección		Last Names (*)	Aular
País (*)	Costa Rica	Nombre del contacto (*)	Yanina Aular
Sitio web		Correo electrónico (*)	yanina@correo.com
Comercial	Emily Mondragon	Puesto de trabajo	
Canal de ventas	General	Teléfono	
		Móvil	
		Prioridad	☆☆☆
		Etiquetas	

Notas internas: sad
Custom infos: type_of_request: consult
subservices: 11

Enviar mensaje Poner una nota Planificar actividad ✓ Siguiente 2

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 sobre 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
País (*)	Ciudad Estado C.P.	Correo electrónico (*)	123@123.com
Sitio web	Costa Rica	Puesto de trabajo	
	Por ejemplo, www.odoo.com	Teléfono	
		Móvil	
Comercial	Administrator	Prioridad	★ ★ ★
Canal de ventas	General	Etiquetas	
<input type="button" value="Notas internas"/> <input type="button" value="Información 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 tareas como “Hecho” y procedemos a convertir la iniciativa en Oportunidad.

Actividades dentro de la iniciativa.

The screenshot shows a task list with two items:

- Mañana: "Registro de datos" - Marcar como hecho
- Mañana: "Asignación de tareas" - Marcar como hecho

A modal window titled "Comentarios" is open, containing a text input field labeled "Write Feedback" and a button bar with "DONE & SCHEDULE NEXT" and "HECHO". Below the modal, a note says "Vence en 2 días: "Seguimiento inicial 1"" for Administrator.

The screenshot shows an initiative record titled "Consulta sobre las normas del 2018". The record has fields for company name, address, city, state, zip code, country (Costa Rica), and website. At the top right, there are buttons for "GUARDAR" (Save) and "DISCARD". A red arrow points to a green button labeled "CONVERTIR EN OPORTUNIDAD" (Convert to Opportunity). A red box highlights this button with the text "Opción para convertir en Oportunidad".

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	Administrator
Canal de ventas	Certificaciones

Clientes ▼

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.

The screenshot shows a CRM application with a dark header bar. On the left, there's a red ribbon-like graphic with the text 'TEST Intec100'. The header includes navigation links: 'Oportunidades', 'Clientes', 'Informes', and 'Configuración'. On the right, there are status icons for 'Zapier' (342), 'Administrator', and a battery level. Below the header, the URL 'Iniciativas / Consulta sobre las normas del 2018 / Consulta sobre las normas del 2018' is visible. A toolbar at the top has buttons for 'GUARDAR' (highlighted in green) and 'DISCARD'. To the right, a progress bar shows '1 / 1' with arrows. A horizontal menu bar below the toolbar includes 'NUEVO PRESUPUESTO', 'MARCAR COMO GANADO', 'MARCAR PERDIDO', 'CERTIFICACIONES/NUEVO', 'CALIFICADO', 'PROPUESTA', 'NEGOCIACIÓN', and 'GANADAS'. Below this, a section titled 'Oportunidad' displays the opportunity name 'Consulta sobre las normas del 2018'. It contains fields for estimated income ('Ingreso estimado (*)'), probability ('Probabilidad'), client ('Cliente'), email ('Correo electrónico (*)'), phone ('Teléfono'), commercial ('Comercial'), sales channel ('Canal de ventas'), priority ('Prioridad'), and tags ('Etiquetas'). At the bottom, tabs for 'Notas internas' and 'Información de contacto' are shown. A large text area for notes is present. At the very bottom, there are buttons for 'Enviar mensaje', 'Poner una nota', and 'Planificar actividad', along with a 'Siguiente' button and a user icon.

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.

This screenshot shows the same CRM application interface, but the focus is on the bottom section where actions and history are listed. The top part of the screen is identical to the previous one. The bottom section features a table with columns for 'Adjunto(s)', 'Acción', and a timestamp '1 / 1'. The first row in the table is highlighted with a red border. The table also includes a 'CERRADA' button and a 'CREATE' button. Above the table, there are three buttons: 'NUEVO PRESUPUESTO', 'MARCAR COMO GANADO' (highlighted in red), and 'MARCAR PERDIDO'. To the right of the table, another horizontal menu bar shows 'CERTIFICACIONES/NUEVO', 'CALIFICADO', 'PROPUESTA', 'NEGOCIACIÓN', and 'GANADAS'. The rest of the page is mostly blank white space.

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

	Nota de Administrator - hace 3 minutos 
	Initial follow-up 1 done by Administrator: Seguimiento inicial 1
	Nota de Administrator - hace 3 minutos Seller Assignment done by Administrator: Asignación de un vendedor
	Nota de Administrator - hace 10 minutos <ul style="list-style-type: none">• Ingreso estimado: 5000000
	Administrator - hace 15 minutos Etapa cambiada <ul style="list-style-type: none">• Ingreso estimado:• Canal de ventas: General → Certificaciones• Etapa: General/Nuevo → Certificaciones/Nuevo
	Nota de Administrator - hace 15 minutos <ul style="list-style-type: none">• Ingreso estimado:• Cliente: Home, Pedro Luis
	Nota de Administrator - hace 25 minutos Initial follow-up 1 done by Administrator: Seguimiento inicial 1
	Nota de Administrator - hace 26 minutos Seller Assignment done by Administrator: Asignación de un vendedor
	Administrator - hace 43 minutos Etapa cambiada <ul style="list-style-type: none">• 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)

Oportunidades Clientes Informes Configuración

27 342 Administrator

Opciones / 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

Cliente	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		

Líneas del pedido	Productos sugeridos	Otra información			
Producto	Descripción	Cantidad pedida	Precio unidad	Impuestos	Subtotal
Añadir un elemento					

Consideraciones relevantes

Los costos de las etapas posteriores a la pre auditoría, 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
 Total: \$ 0,00

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	[CERTISO-9001] Certificación de Gestión de la Calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	Impuestos	Sales Tax <input checked="" type="checkbox"/>
Cantidad pedida	1		Tiempo inicial entrega	20 días
Precio unidad	5000			
Descripción	Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnóstico			
<hr/>				
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.

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.

The screenshot shows a CRM application window with the following details:

- Header:** Includes "TEST CRM" (highlighted in red), "Oportunidades", "Clientes", "Informes", "Configuración", and a user icon for "Administrator".
- Breadcrumbs:** "Presupuestos / SO004"
- Buttons:** "EDITAR" (highlighted in red), "CREATE", "IMPRIMIR", "ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO", "CANCELAR", "BLOQUEAR", and three status buttons: "PRESUPUESTO" (highlighted in red), "PRESUPUESTO ENVIADO", and "PEDIDO DE VENTA".
- Document ID:** SO004
- Customer Information:**

Cliente	Home, Pedro Luis	Fecha confirmación	02/04/2018 06:18:07
Dirección de factura	Costa Rica	Tarifa	USD Tarifa Pública (USD)
Dirección de entrega	Home, Pedro Luis	Plazos de pago	30 Días Netos
Plantilla de presupuesto	Evaluación de la Conformidad		
- Table Headers:** "Líneas del pedido", "Productos sugeridos", "Otra información".
- Table Data:**

Producto	Descripción	Ctdad pedida	Entregado	Facturado	Precio unidad	Impuestos	Subtotal
[CERT-ISO-9001] Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnóstico	Certificación de Gestión de la Calidad (INTE/ISO 9001) - Evaluación de diagnóstico	1,000	0,000	0,000	5 000,00	Sales Tax	\$ 5 000,00
- Notes:** "Consideraciones relevantes" and "Los costos de las etapas posteriores a la pre auditoría, pueden variar en función a la cantidad de personas, modificación de alcance, emplazamientos a auditar, complejidad del sistema, entre otros."
- Totals:** "Base imponible: \$ 5 000,00", "Impuestos: \$ 650,00", "Total: \$ 5 650,00"

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:

The screenshot shows the CRM application's main dashboard. At the top, there is a navigation bar with links for 'Oportunidades', 'Clientes', 'Informes', and 'Configuración'. On the right side of the header, there are icons for notifications (27), messages (342), and the user 'Administrator'. Below the header, there is a search bar with the placeholder text 'Mi ciclo de ventas' and a magnifying glass icon. A red arrow points from the left towards this search bar. The main content area displays four cards: 'Capacitaciones/Nuevo', 'Valoración', 'Propuesta', and 'Negociación', each containing various items like contacts, offers, and training programs.

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, Etapa, Tipo de actividad, Resumen Motivo**.

This screenshot shows the CRM interface after a search has been performed. The search term 'Ana Lucia' is entered into the search bar at the top. A dropdown menu appears with suggestions related to 'Ana Lucia': 'Buscar Oportunidad para: Ana Lucia', 'Buscar Etiqueta para: Ana Lucia', 'Buscar Canal de ventas para: Ana Lucia', 'Buscar Comercial para: Ana Lucia', 'Buscar Cliente para: Ana Lucia', 'Buscar Etapa para: Ana Lucia', 'Buscar Siguiente tipo de actividad para: Ana Lucia', 'Buscar Resumen de la siguiente actividad para: Ana Lucia', and 'Buscar Motivo de la perdida para: Ana Lucia'. Below the suggestions, there is a rating bar with stars and a link to 'ISO 4500'.

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 otros 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.

The screenshot shows a CRM interface with a dark header bar. The header includes the CRM logo, navigation links for 'Oportunidades', 'Clientes', 'Informes', and 'Configuración', and a user status for 'Administrator'. A red diagonal banner across the top left corner displays the text 'TEST' and 'Updates.intecivo10'. Below the header, the main area is titled 'Oportunidades' and features a search bar with filters for 'Mi ciclo de ventas', 'Actividades a realizar', and 'Buscar...'. There are buttons for 'CREATE' and 'IMPORTAR'. The main list contains three items:

- Capacitaciones/Nuevo**: Status '0', value '000k'.
- Certificaciones/Nuevo**: Status '0', value '000k'. This item has a detailed view box overlaid:
 - Content: 'Consulta sobre las normas del 2018', '€ 5 000 000,00', 'Home, Pedro Luis'.
 - Rating: 3 stars.
- Valoración**: Status '0', value '000k'.

At the bottom right of the list, there are buttons for 'Guardar búsqueda actual' and 'Propuesta'.