

MANUAL DE CRM

Icobandas S.A.

[Escriba aquí]

Contenido

INTRODUCCIÓN	1
MANUAL	2
¿Qué es un Manual?.....	2
¿Qué es el Manual de CRM	2
¿QUE ES CRM? (customer relationship management).....	3
BENEFICIOS DEL CRM EN ICOBANDAS S.A.....	4
PANTALLA PRINCIPAL DE CRM	5
COMO INGRESAR AL CRM	5
PRINCIPALES PESTAÑAS DEL PROGRAMA	7
CLIENTES.....	7
Datos Cliente:	7
Observaciones:	7
Adicionales:	8
Campos Adicionales.....	8
Control de visitas	9
Historial:	9
Presupuestos(cotizaciones), Pedidos, Depósitos, Ventas:	10
ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO DENTRO DEL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS	12
COMO BUSCAR UN CLIENTE DE LA EMPRESA	12
COMO CREAR DE UN FUTURO CLIENTE.....	14
Que tener en cuenta para la creación de un futuro cliente	15
COMO PASAR UN FUTURO CLIENTE A CLIENTE ACTUAL.....	17
COMO HACER UNA COTIZACION DE UN PRODUCTO EN STOCK.....	17
COMO HACER UNA COTIZACION DE UNA BANDA ESTANDAR	21
Banda estándar:.....	21
COMO COTIZAR UNA BANDA DE FABRICACIÓN MAYOR DE 50 METROS	23
Banda Fabricada	23
COMO COTIZAR BANDAS DE FABRICACIÓN MENORES DE 50 METROS.....	23
COMO COTIZAR UN ARTICULO NUEVO	24
COMO COTIZAR UNA BANDA SIN FIN.....	24
COMO COTIZAR UN SERVICIO	24
COMO HACER LA COTIZACION DEL ARTICULO O SERVICIO PARA EL CLIENTE	24
COMO HACER LA COTIZACION INTERNA DE LA EMPRESA	26
COMO HACER OBSERVACIONES AL PRESUPUESTO.....	26
COMO HACER NOTAS AL PRESUPUESTO	27
COMO PASAR LA COTIZACION A PDF	28
COMO PASAR DE COTIZACION A PEDIDO.....	29
Que tener en cuenta para pasar a pedido.....	31

COMO INSERTAR UNA LINEA DE PEDIDO	31
COMO BORRAR UNA FILA.....	32
COMO ANEXAR ARCHIVOS ALPEDIDO O COTIZACIÒN	33
COMO HACER PLANIFICACIÒN DE TAREAS	34
COMO ANEXAR UN DOCUMENTO A UNA TAREA.....	37
PESTAÑA PLANNING.....	38
OPORTUNIDADES	40
<i>Imagen 86. Imprimir Parte izquierda de las oportunidades.....</i>	40
PIPELINE FORESCAST	41
GRAFICO DE OPORTUNIDADES.....	42
COMO VER GRAFICAS DE COTIZACIONES, PEDIDOS, DEPÓSITOS O VENTAS	43
Propiedades chart.....	44
Imprimir:.....	45
CONOCIENDO CADA UNO DE LOS ICONOS DE EL PROGRMA CRM.....	46
Pantalla principal	46
Archivos	47
Configuración.....	47
Actividades	49
<i>Imagen 95. Actividades.....</i>	49
<i>Tipos de oportunidades</i>	49
Segmentos de clientes.....	50
Nivel 1 de clasificación de operaciones.....	50
Nivel 2 de clasificación de operaciones.....	50
Tipos de operaciones.....	51
Tipos de tareas	52
Grupos de tareas	53
Tipos de revisión (Agenda)	53
Comerciales	53
Estado de ofertas.....	56
Tipos de cancelaciones	56
Tipos de visitas.....	57
Tipos de clientes.....	57
Gestión de visitas.....	57
Artículos.....	58
Tipos de Campos Adicionale.....	58
Documentos	59
Ventas.....	60
Facturas	61
Pedidos	61

Depósitos	63
Presupuestos	64
Previsiones de cobro	65
Gestión Documental.....	66
Listados.....	67
GRAFICOS	70
HERRAMIENTAS	70
AYUDA	71

INTRODUCCIÓN

Los manuales son medios valiosos para la comunicación, contienen en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones y procedimientos de los órganos de una organización o institución con el fin de obtener una correcta ejecución de las diferentes funciones o actividades que se hayan asignado en determinado campo laboral, estas instrucciones permiten que las funciones se hagan de una manera ordenada y puntual, lo que hará disminuir el grado de equivocaciones haciendo que cada actividad se realice de forma adecuada generando así un proceso efectivo dentro del cumplimiento de un objetivo.

El CRM o Customer Relationship Management (gestión de la relación con los clientes) que es una solución diseñada para gestionar, controlar y rentabilizar las relaciones con sus clientes y hacer un seguimiento de las operaciones realizadas a clientes y a futuros clientes, un programa que complementa su gestión integrada a Eurowin (sistemas de información que permite la integración de ciertas operaciones de una empresa)

La Empresa Icobandas s.a. está en proceso de implantación del programa CRM en el departamento de Mercadeo y Ventas por lo cual es de gran importancia contar con un manual que sirva de apoyo para realizar ciertas funciones a través del CRM, esto hará que todas las personas que participan dentro de este proceso puedan contar con una guía que permita realizar dichas funciones de una forma más clara y precisa beneficiando no solamente el buen desarrollo de su trabajo si no también el funcionamiento efectivo de la empresa.

El manual esta hecho en base a las funciones que tienen las personas que están involucradas con el proceso de Mercadeo y Ventas es por este motivo que tiene instrucciones específicas de los pasos que se llevan a cabo según las situaciones que se den dentro de la venta que se esté pactando.

MANUAL

¿Qué es un Manual?

Es un documento de comunicación y de apoyo que sirve para transmitir información de un tema puntual, este describe claramente las instrucciones que se consideren necesarias en un orden lógico de los pasos a seguir en el logro de una determinada actividad.

¿Qué es el Manual de CRM

El manual de Crm es una guía para el proceso de M&V de la empresa Icobandas s.a. que facilita la interacción que se tiene con el cliente desde que se hace la prospección hasta que se finaliza la venta, es un documento donde se detalla paso a paso cada una de las actividades necesarias para cumplir no solo con el proceso de ventas si no también con todo lo relacionado a la fidelización de los clientes.

Dentro del manual usted encontrara desde cómo crear un nuevo cliente hasta como llegar a finalizar una venta con el mismo, también la forma de hacer recordatorios, de ver estadísticos, enviar mensajes, correos y realizar campañas de acuerdo a ciertos criterios o segmentos que permitirán llegar a clientes puntuales permitiendo así una mayor probabilidad de cierre de ventas.

Estos recordatorios y notas nos ayudarán a no olvidar compromisos, citas y visitas, lo que permitirá que la calidad de atención a nuestro cliente sea más eficiente y oportuna y por ende podamos satisfacer de manera más rápida sus necesidades creando así una mayor lealtad del cliente con la empresa.

Una de las grandes ventajas que tiene el manual de CRM es que cuando una persona se ausente, ya sea por incapacidad, vacaciones o cualquier motivo que no permita su presencia otra persona pueda remplazarla más fácilmente debido a que contará con una guía que permitirá tener a la mano toda la historia de información y secuencia que se tiene con el cliente para así poder darle continuidad, seguimiento y control a los diferentes compromisos que se han adquirido anteriormente o a las oportunidades que se han registrado y así de esta manera la empresa no se vea afectada o se afecte mínimamente en el proceso de sus negocios.

¿QUE ES CRM? (customer relationship management)

Es una estrategia usada para aprender más acerca de las necesidades y comportamientos de los clientes y a la vez desarrollar relaciones más sólidas con este que permitan una fidelización permanente debido a la satisfacción con los servicios y productos que ofrece la empresa.

También nos permite registrar todas las interacciones que se tienen con los clientes, ya sea visitas, llamadas, correos y demás, lo que hace que la empresa no solo tenga más controlado estadísticamente el proceso de las ventas para cumplir las metas si no también seguir haciendo un constante seguimiento a los compromisos que se adquieren mediante la interacción con los clientes.

Nos permite desarrollar el Pipeline (embudo de ventas) que consiste en mostrar exactamente donde se encuentra las ganancias en el proceso de venta y se podrá entender en qué punto está el negocio, si se tiene el número suficiente de negocios para alcanzar los objetivos y cuotas establecidas, también si se tiene que prestar especial atención a determinados negocios. El Pipeline consta de cuatro etapas: **Contacto:** El cliente se lo ve como una oportunidad, **Propuesta:** Ya se le ha propuesto algo, **Negociación:** Se han acordado condiciones, **Cierre:** Etapa final de negociación. Cada una de estas etapas nos permitirá ver donde se encuentran ubicados nuestros clientes y por ende podremos saber si el porcentaje de ventas que se ha propuesto está lejos o cerca de su cumplimiento, sabiendo estos datos se podrán tomar las medidas necesarias dado el caso que se esté muy lejos de poder cumplir con el objetivo.

BENEFICIOS DEL CRM EN ICOBANDAS S.A.

- ✓ Vista única y en tiempo real de los datos del cliente.
- ✓ Proporciona a la fuerza de ventas información precisa y actualizada de la disponibilidad de productos, como de su cartera de clientes, para apoyar la toma de decisiones.
- ✓ Disminución de costos de interacción y transacción.
- ✓ Incrementa el relacionamiento con el cliente bajo un conocimiento profundo de Su historia mediante las estadísticas de ventas por periodos y productos.
- ✓ Permite mejorar la atención a los clientes y reducir el tiempo de respuesta para una mayor satisfacción y lealtad.
- ✓ Proporciona a los usuarios de CRM, acceder a los servicios de información sin importar su localización física(web).
- ✓ Elimina papeleo innecesario y la duplicidad de información en dos sistemas ERP y CRM para lograr mayor eficiencia y disminuir costos operativos.
- ✓ Hace que los centros de llamadas (call centers) sean más eficientes.
- ✓ Asocia más eficazmente diversos productos y servicios de interés para el cliente.
- ✓ Acceso a toda la historia de información y secuencia que se tiene con el cliente.
- ✓ Fácil continuidad de seguimiento y control a los diferentes compromisos que se han adquirido anteriormente o a las oportunidades que se han registrado.
- ✓ Almacena los datos del contacto, registra llamadas y reuniones, envía mails, agenda reuniones.
- ✓ Todo queda guardado en el historial de contacto.
- ✓ Define los embudos de venta, el estado de maduración de cada cliente en el embudo,
- ✓ Identifica cifras de venta por etapa de negociación.
- ✓ Programa tareas asociadas a un contacto o cliente, vía email enviara un recordatorio en la fecha y hora programada.
- ✓ Completa la información de cada cliente con la mayor cantidad de variables que permita dar trato en singular.
- ✓ Diseñar un mecanismo de segmentación de la base de clientes para valorarlos y diseñar estrategias diferenciadas de servicio, acordes con el segmento al que pertenece cada uno.

PANTALLA PRINCIPAL DE CRM

El CRM contiene la siguiente pantalla principal donde se puede ver todas las opciones con que se cuenta para hacer la interacción con el cliente.

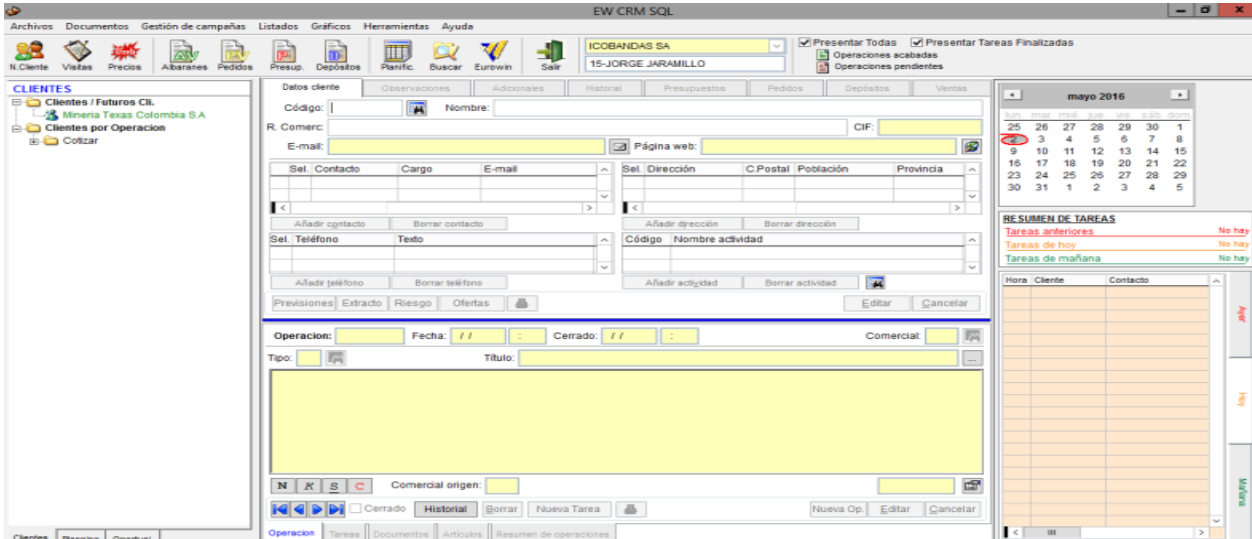


Imagen 1. Pantalla CRM

COMO INGRESAR AL CRM

Para ingresar al programa **CRM** se hacen los siguientes pasos:

Una vez encendido el PC se ubica la barra de tareas que se encuentra en la esquina inferior izquierda de la pantalla del computador donde se escribe **CONEXIÓN A ESCRITORIO REMOTO** de esta forma aparecerá la opción con el mismo nombre la cual se selecciona con un solo clic.

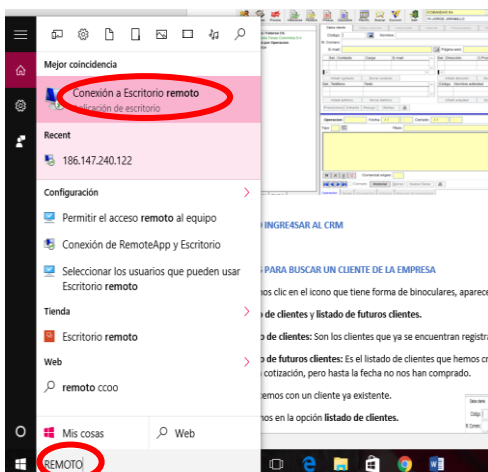


Imagen 2. Pantalla PC

al seleccionarla aparece la siguiente ventana, donde se da clic en **CONECTAR**.

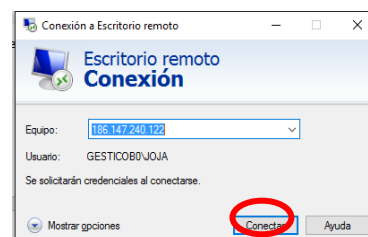


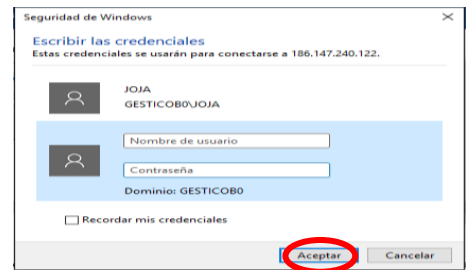
Imagen 3. Escritorio remoto

Imagen 4. Seguridad de Windows

Al darle clic en conectar pide **Nombre de Usuario** y **Contraseña**, que es la que se ha dado anteriormente a quienes tengan acceso al programa.

Al completar estos espacios se procede a dar clic en

Aceptar



Al dar clic en **ACEPTAR** aparece la siguiente ventana donde pide **USUARIO** y **CONTRASEÑA**, que es la misma que se puso en la ventana anterior, se escribe y se presiona **ENTER**, de esta forma ya se estará dentro del programa **CRM**.

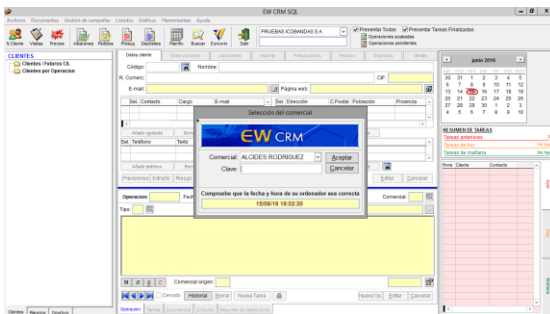
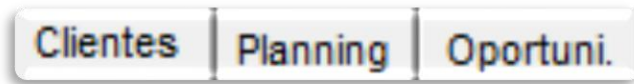


Imagen 5. Pantalla de CRM

Ya habiendo ingresado al CRM se tiene acceso a las funciones.

PRINCIPALES PESTAÑAS DEL PROGRAMA

El programa cuenta con tres pestañas principales, estas se encuentran en la parte inferior izquierda de la pantalla principal, donde en cada una se puede hacer objetivos específicos.



- **CLIENTES**

Es la pestaña donde se incluyen todos los datos que tienen que ver con los clientes y futuros clientes de la empresa.

- **PLANNING**

Muestra la planificación del mes actual, con las tareas marcadas por día y con color diferente dependiendo de la importancia de la tarea.


- **OPORTUNIDADES**

Muestra el resumen de oportunidades, sirve al comercial para obtener un informe del estado de sus operaciones pendientes.

CLIENTES

Como se nombró anteriormente aquí van todos los datos del cliente, dentro de la pestaña clientes en la parte superior hay una serie de apartados que se explicaran a continuación:

Datos Cliente:

Datos cliente	Observaciones	Adicionales	Historial	Presupuestos	Pedidos	Depósitos	Ventas
Código: 1305050000( Nombre: SALAZAR ZULOAGA, HECTOR LEONEL							
R. Comerc: <input type="text"/>						CIF: 306939	

El apartado **DATOS CLIENTE** es donde se coloca toda la información del cliente como: Nombre, Dirección, Teléfono, Pagina Web, entre otros, También es la pestaña donde aparecen todos los datos del cliente cuando ya se ha registrado.

Este campo esta explicado dentro de la creación de un nuevo cliente en la pág. (14)

Observaciones:

Datos cliente	Observaciones	Adicionales	Historial	Presu
---------------	---------------	-------------	-----------	-------

Imagen 5. Pestaña observaciones

Imagen 6. Pestaña observaciones

En el apartado observaciones se escriben las observaciones generales que se tengan del cliente (sugerencias, datos crediticios, etc.)

Para escribir las observaciones es necesario habilitar el espacio, para ello se da clic en el botón **EDITAR** que se encuentra en la parte inferior izquierda del campo como se muestra en la imagen (5), allí se procede a escribir lo que se desea.

Después de escrita la observación se da clic en **ACEPTAR** que aparece después de habilitar el campo en la parte inferior izquierda como muestra la imagen (6) y de esta forma quedara guardada la observación.

Adicionales:

Este contiene dos pestañas: la de campos adicionales y la de control de visitas.



Campos Adicionales

En el apartado **Campos adicionales** aparecen los campos adicionales de clientes existentes en el programa interconectado llamado Eurowin, con su valor correspondiente para el cliente actual.

Nombre	Valor
CONTACTO 1	Antonio
CONTACTO 2	Gregorio
FECHA INSTALACION	10/10/05
FECHA NACIM	
IDIOMA	
N° AUTORIZACION ESTABLECIMIENTO	
TIPO DE CLIENTE	

Imagen 7. Campos Adicionales

Editar Cambia el modo de la pantalla de consulta a edición, de forma que se pueden modificar los datos.

Guarda los datos efectuados.

Cancela las últimas modificaciones de la pantalla no grabadas.

Control de visitas

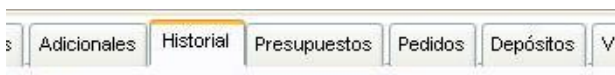
Imagen 8. Control de visitas

Se pueden definir los días de visita del cliente a partir de los siguientes datos:

- ✓ **Días de visita:** Días de la semana en que se puede visitar al cliente.
- ✓ **Periodicidad:** Cada cuanto se visita al cliente.
- ✓ **Orden de visita:** Si en un mismo día hay que visitar más de un cliente, se da prioridad según la necesidad.

Como podemos observar en la imagen (8), están los siete días de la semana para hacerle la respectiva selección según el caso, también está la periodicidad de las visitas y su respectivo orden esto depende del agente o comercial como quiera hacer la visita.

Historial:

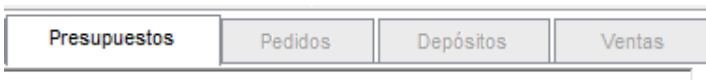


El apartado **HISTORIAL** muestra el listado de los documentos creados para el cliente entre las fechas inicial y final (facturas, pedidos, presupuestos, previsiones de cobro, expedientes de atención telefónica) con la opción de ver el documento según la fecha.

Fecha	Tipo Doc.	Número	Importe	Observaciones
08/11/08	PREV. DE COBRO	23/1	3,94	
08/11/08	PREV. DE COBRO	22/1	3,94	
08/11/08	PREV. DE COBRO	21/1	3,62	
06/11/08	ALBARÁN	141	900,00	
06/11/08	ALBARÁN	142	300,00	
06/11/08	ALBARÁN	143	150,00	
06/11/08	ALBARÁN	144		
06/11/08	ALBARÁN	145	200,00	
06/11/08	PRESUPUESTO	76	1,500,00	
06/11/08	PRESUPUESTO	77	1,400,00	
06/11/08	ATENCIÓN TELEFÓNICA	71		Pregunta como creat

Imagen 9. Historial

Presupuestos(cotizaciones), Pedidos, Depósitos, Ventas:



Estas pestañas abren el listado de: los presupuestos, pedidos, depósitos o ventas del cliente.

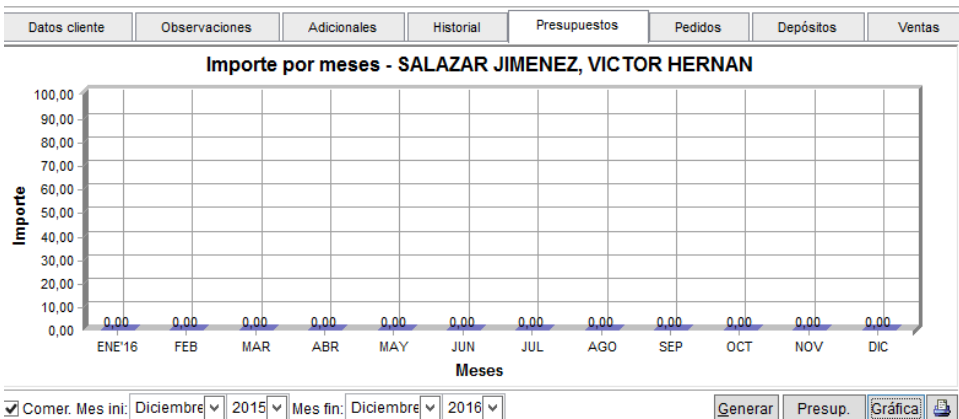


Imagen 10. Presupuestos o cotizaciones

Todas estas pestañas tienen una visualización igual, en la parte inferior izquierda de cada pestaña aparece un icono con el mismo nombre **PRESUPUESTO, PEDIDO, DEPOSITO Y VENTA** al dar clic aquí aparece **UN LISTADO DE:** presupuestos, pedidos, depósitos o ventas (según el que se haya elegido).

El listado de presupuestos da opciones diferentes como se puede observar en la imagen (11) y los tres siguientes (pedidos, depósitos y ventas) da opciones iguales como podemos observar en la imagen (12).

Estos listados tienen diferentes opciones de ver información todo depende de cómo requiera ver el agente o persona encargada.

Imagen 11. Listado de presupuestos o cotizaciones de venta

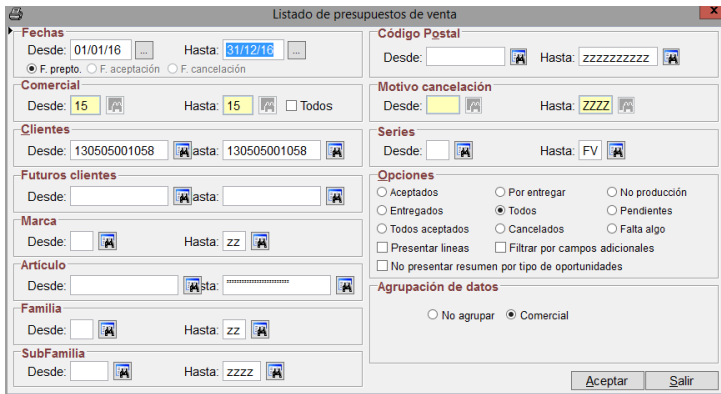


Imagen 12. Listado de facturas o albaranes de venta

Después de haber elegido la información requerida se da clic en **ACEPTAR** donde mostrará el listado que se desea, en este caso se ha escogido ver el listado de presupuestos o cotizaciones, así como en la imagen 13:

Imagen 13. Listado de presupuestos o cotizaciones de venta

Fecha	Letra	Número	Clasificación	Nombre Cliente	Fecha	Importe	Servicio	Saldo
01/01/16	PC	149	130505001058	A.R. LOS RESTREPOS S.A.		3,170,170,000		
08/01/16	PC	170	130505001058	A.R. LOS RESTREPOS S.A.		24,700,827,000		
17/04/16	PC	180	130505001058	A.R. LOS RESTREPOS S.A.		1,831,500,000		
				TOTAL VOUCHER 15		29,702,497,000		
				DESCUENTO 50.00 - 100.00%		0	0.000	
				IMPORTE 70.00 - 79.00%		0	0.000	
				IMPORTE 90.00 - 88.00%		0	0.000	
				IMPORTE 80.00 - 88.00%		0	0.000	
				IMPORTE 20.00 - 39.00%		0	0.000	
				IMPORTE 10.00 - 19.00%		0	0.000	
				IMPORTE 5.00 - 9.00%		0	0.000	
				IMPORTE 0.00 - 0.00%		0	0.000	
				IMPORTE 0.00 - 0.00%		0	0.000	
				TOTAL CLIENTES		29,702,497,000		

De esta forma es como se puede observar los diferentes listados que el programa ofrece.

En las pestañas **PRESUPUESTOS (cotizaciones) Y PEDIDOS** aparece el icono **GENERAR** en el cual podemos hacer un nuevo presupuesto (cotización) o pedido para un cliente, este proceso esta explicado en la pág. (17 Y 29). También aparece el icono **GRAFICA** que muestra una representación de los PRESUPUESTOS, PEDIDOS, DEPOSITOS O VENTAS según el periodo seleccionado, con la posibilidad de comparar con los años anteriores. Este proceso esta explicado en la pág. (43).

ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO DENTRO DEL PROCESO DE MERCADEO Y VENTAS

COMO BUSCAR UN CLIENTE DE LA EMPRESA

La búsqueda de un cliente en la empresa se hace con muchos fines, ya sea porque se quiere hacer una cotización, un pedido, tener un reporte o simplemente anexarle más información. Para buscarlo se hacen los siguientes pasos:

Estando en la pantalla principal se hace clic en el icono que tiene forma de binoculares, que se encuentra en la parte inferior izquierda de la pantalla para lo cual aparecen dos opciones:



Listado de Clientes y Listado de Futuros clientes.

Listado de Clientes: Son los clientes que ya se encuentran registrados en la base de datos y que han comprado algún producto de la Empresa.

Listado de Futuros clientes: Es el listado de clientes que se creado, que posiblemente se le haya hecho alguna cotización, pero hasta la fecha no hayan comprado.

Para este caso se da clic en la opción:

Listado de clientes.

Imagen 14. Datos cliente

Al darle clic aparecerá la siguiente ventana:

Imagen 15 listado de clientes

En esta ventana aparece la opción buscar donde muestra 6 formas de búsqueda de clientes: Por **Código**, **Nombre**, **Población**, **Provincia**, **Dirección** o **Razón social**, está se

elige de acuerdo a como se quiera buscar el cliente o según la información que se tenga de él.

En el caso de buscar el cliente por el **Nombre**, se selecciona **Nombre** y se ubica en el espacio en blanco de la derecha donde se escribe parte del nombre, por ejemplo, si se escribe la letra **A** mostrará todos los clientes en cuyo nombre esté contenida a letra **A**.

No es necesario que se empiece con la primera letra del nombre, se puede escribir cualquier parte del nombre y de igual manera lo buscará en el listado.

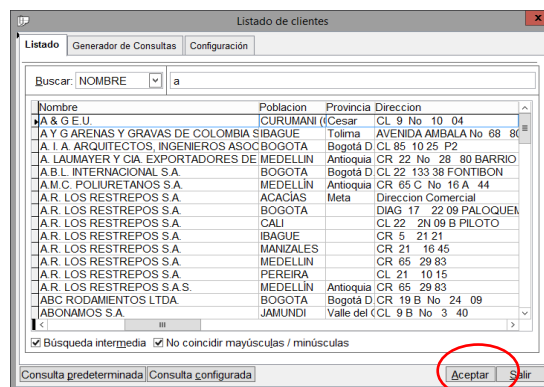
Por ejemplo: Se tiene un cliente llamado REFORESTADORA EL GUACIMO S. A.

Si se empieza escribiendo RE, va a mostrar el listado de clientes cuyo nombre empieza por RE, pero se puede ubicar ese cliente más rápidamente si se empieza escribiendo GUAC, ya que es un nombre menos común por lo cual habrá pocos llamados así, de esta manera va a mostrar todos los clientes en cuyo nombre, contiene las letras GUAC

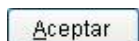
Si se encuentra que el mismo cliente aparece varias veces es porque es un cliente que está ubicado en diferentes zonas, por lo tanto, tiene más de una planta, para lo cual habría que ver de qué zona o planta proviene el pedido y elegirlo según el caso.

Un ejemplo está en la siguiente imagen donde aparece varias veces A.R. los Restrepo S.A., que, si se disminuye el ancho de las columnas, tal como se hace en Excel, o nos movemos hacia la derecha, se encontrará la **Población, Provincia, Dirección** a la cual pertenece ese cliente, de esa forma se puede ubicar más fácilmente al cliente, y su respectiva planta o Zona donde se encuentra radicado y así dar con el cliente exacto.

Imagen 16. Listado de clientes



Una vez identificado el cliente se selecciona, haciendo clic sobre el Nombre y se da clic en



De esta forma trae toda la información registrada de ese cliente como aparece en la imagen (17)

Imagen 17. Listado

EW CRM SQL

Listados Gráficos Herramientas Ayuda

ICOBANDAS SA 15-JORGE JARAMILLO

Presentar Todas Operaciones acabadas Operaciones pendientes

Datos cliente Observaciones Adicionales Historial Presupuestos Pedidos Depósitos Ventas

Código: 1305050010! Nombre: A.R. LOS RESTREPOS S.A.

R. Comerc.: A.R. LOS RESTREPOS S.A. Cif: 890934807-4

E-mail: INFO@LOSRESTREPOS.COM Página web:

Sel. Contacto Persona DEC Cargo E-mail
 PERSONA DEC
 Añadir contacto Borrar contacto

Sel. Dirección Dirección Comercial: 50006 ACACIAS Meta
 Dirección Comercial: 50006 ACACIAS Meta
 Dirección de Envío: 41016 AÍPE Huila
 Añadir dirección Borrar dirección

Sel. Teléfono Texto Código Nombre actividad
 Añadir teléfono Borrar teléfono Añadir actividad Borrar actividad

Previsiones Extracto Riesgo Ofertas Editar Cancelar

La información en amarillo corresponde al cliente seleccionado A.R LOS RESTREPOS S.A. donde está el Nombre, Correo, Nit, Dirección y demás datos del cliente.

Estando en esta ventana se tiene acceso al cliente que se necesita y se puede pasar a hacer la cotización.

“Es muy importante que se actualice la mayor cantidad de datos del cliente, como direcciones, contactos, teléfonos o el segmento al cual pertenece, ya que esta información es muy valiosa porque que facilita la clasificación y construcción de estadísticos de las ventas dentro del programa”.

COMO CREAR DE UN FUTURO CLIENTE

El **Futuro cliente** es quien tiene la necesidad y capacidad de pago para adquirir un producto, pero aún no ha hecho una compra dentro de la Empresa.

Para crear un Futuro cliente se hace clic en el botón de la parte superior izquierda de la pantalla, identificado como **N cliente**, al hacer clic aquí, deja en blanco toda la pantalla central de información del cliente, eso con el fin de empezar a agregar la información del futuro cliente.

Imagen 18. Pantalla CRM

Documentos Gestión de campañas Listados Gráficos Herramientas

N. Cliente Vistas Precios Albaranes Pedidos Presup. Depósitos Planific.

CLIENTES

Clientes / Futuros Cli.

Clientes por Operacion Cotizar

Datos cliente Observaciones

Código:

R. Comerc.:

E-mail:

Sel. Contacto Cargo

Añadir contacto Borrar contacto

Sel. Teléfono Texto

El primer campo en el que se ubica es el código, no es necesario que se escriba dato alguno, con solo dar **ENTER** él ya asigna el código disponible, en este caso asignó el número 22 como lo muestra la imagen (20).

Dado el código da campo para empezar a agregar todos los datos del cliente.

Imagen 19. Apartado datos cliente

Imagen 20. Apartado datos cliente

Primero se agrega Nombre completo y se da clic en **ENTER** de aquí pasa a la casilla razón comercial, y así sucesivamente pasa a las siguientes casillas donde se sigue el mismo procedimiento, se llena los datos y se da **ENTER** de este modo irá quedando registrada la información, se pone, El Nit, E-mail finalizando con la Pagina Web. Después de haber colocado los anteriores datos, también se puede colocar cuatro especificaciones acerca de este cliente como: **CONTACTO, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y ACTIVIDAD**. Para anexar estos datos se hace lo siguiente:

Primero se da clic en **EDITAR** que se encuentra en la parte inferior derecha de la ventana así:

Imagen 21. Apartado datos cliente

Después de darle clic en **EDITAR** quedan habilitados los campos para llenar, ahora solo se le da clic en el campo que se quiera agregar para este caso (**CONTACTO, DIRECCIÓN, TELÉFONO Y ACTIVIDAD**), se pone la información necesaria y se da clic en **ACEPTAR**.

Siguiendo los anteriores pasos ya quedará registrado un Futuro cliente

Que tener en cuenta para la creación de un futuro cliente

✓ PARA EL NIT:

Para el nit hay que tener en cuenta que no se deben digitar puntos, ni el digito de verificación.

EJEMPLO: El Nit de Icobandas S.A. es **891500538-9**, dado el caso solo se digitaría **891500538** sin el digito de verificación, presionamos **ENTER** y al darle **ENTER** el programa nos va a preguntar si queremos que se calcule el digito de verificación le decimos que sí, automáticamente nos va a mostrar este digito.

✓ **PARA BORRAR ALGUN DATO:**

También podremos borrar algo que no esté acorde o un dato que ya no sea necesario:

Primero damos clic en **EDITAR**, al estar las casillas habilitadas se selecciona la casilla y se da clic en **BORRAR**

Para guardar los cambios damos clic en **ACEPTAR**.

✓ **PARA AGREGAR DIRECCIONES:**

Para ingresar las direcciones del cliente también se debe tener en cuenta la siguiente nomenclatura según la DIAN.(imagen 22)

AC	Avenida calle	IPD	Inspección Departam
AD	Administración	IPM	Inspección Municipal
ADL	Adelante	KM	Kilómetro
AER	Aeropuerto	LC	Local
AG	Agencia	LM	Local mezzanine
AGP	Agrupación	LT	Lote
AK	Avenida carrera	MD	Módulo
AL	Altílo	MJ	Mojón
ALD	Al lado	MLL	Muelle
ALM	Almacén	MN	Mezzanine
AP	Apartamento	MZ	Manzana
APTDO	Apartado	NOMBRE VIA	Vías nombre común
ATR	Atrás	NORTE	Norte
AUT	Autopista	O	Oriente
AV	Avenida	OCC	Occidente
AVIAL	Anillo vial	OESTE	Oeste
BG	Bodega	OF	Oficina
BL	Bloque	P	Piso
BLV	Boulevard	PA	Parcela
BRR	Barrio	PAR	Parque
C	Corregimiento	PD	Predio
CA	Casa	PH	Penthouse
CAS	Casero	PJ	Pasaje
CC	Centro comercial	PL	Planta
CD	Ciudadela	PN	Puente
CEL	Célula	POR	Portería
CEN	Centro	POS	Poste
CIR	Circular	PQ	Parqueadero
CL	Calle	PRJ	Paraje
CLJ	Callejón	PS	Paseo
CN	Camino	PT	Puesto
CON	Conjunto residencial	PW	Park Way
CONJ	Conjunto	RP	Round Point
CR	Carrera	SA	Salón
CRT	Carretera	SC	Salón comunal
CRV	Circunvalar	SD	Salida
CS	Consultorio	SEC	Sector
DG	Diagonal	SL	Solar
DP	Depósito	SM	Súper manzana
DPTO	Departamento	SS	Semisótano
DS	Depósito sótano	ST	Sótano
ED	Edificio	SUITE	Suite
EN	Entrada	SUR	Sur
ES	Escalera	TER	Terminal
ESQ	Esquina	TERPLN	Terraplén
ESTE	Este	TO	Torre
ET	Etapa	TV	Transversal
EX	Exterior	TZ	Terraza
FCA	Finca	UN	Unidad
GJ	Garaje	UR	Unidad residencial
GS	Garaje sótano	URB	Urbanización
GT	Glorieta	VRD	Vereda
HC	Hacienda	VTE	Variante
HG	Hangar	ZF	Zona franca
IN	Interior	ZN	Zona
IP	Inspección de Policía		

Ejemplo:

Dirección: CALLE 67 # 88 - 90 BIS ENTRADA 6

Dirección con codificación Dian: CL 67 88 90 BIS EN 6

Imagen 22. Nomenclatura según la DIAN

COMO PASAR UN FUTURO CLIENTE A CLIENTE ACTUAL

Cuando un Futuro Cliente quiere hacer un pedido ya pasa a ser cliente, por lo tanto, es necesario crearlo como cliente de la empresa para poder realizar la cotización y para ello se hace lo siguiente:

Se Busca el Futuro Cliente en el listado, se da clic en el icono **CONVERTIR** que se encuentra en la parte inferior central de la ventana, al dar clic en **CONVERTIR** como muestra la imagen (24) donde pregunta el código del cliente que ya se ha creado, se digita y se da clic en **CONVERTIR CLIENTE** de esta forma quedará convertido en cliente de la empresa.

En el caso de que un futuro cliente quiera emitir un pedido de inmediato no es necesario crearlo como futuro cliente si no como cliente actual por lo cual en la imagen (24) se presiona **ENTER** para que el sistema arroje el código y de esta forma quedará como cliente de la empresa.

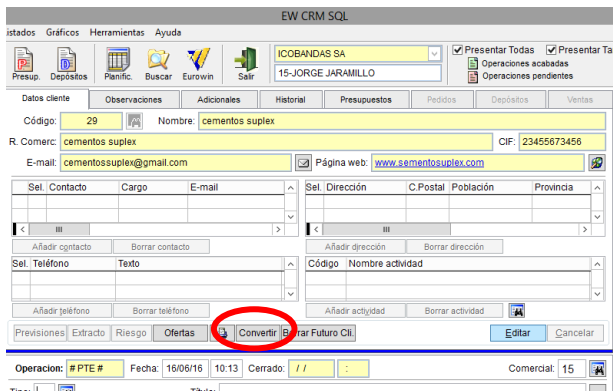


Imagen 23. Apartado datos de cliente.

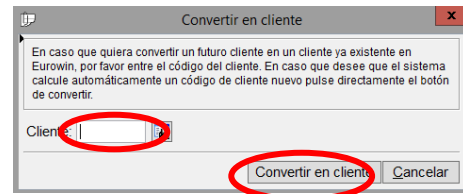


Imagen 24. Convertir en cliente.

COMO HACER UNA COTIZACIÓN DE UN PRODUCTO EN STOCK

Cuando el cliente hace el pedido y se tienen sus datos sea porque se creó como un nuevo cliente o porque se ha elegido en la lista de clientes de la empresa se procede a hacer la cotización así:

Ubicados en el apartado que se muestra la imagen (25), se busca la pestaña llamada **PRESUPUESTOS** y se da clic.

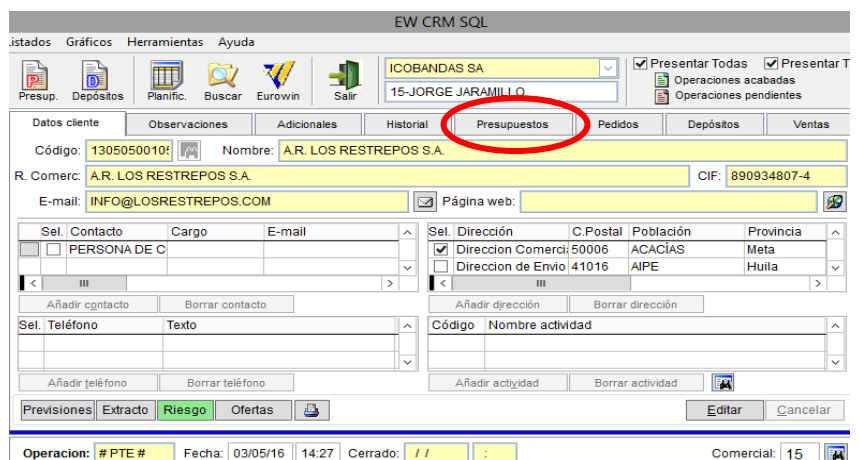
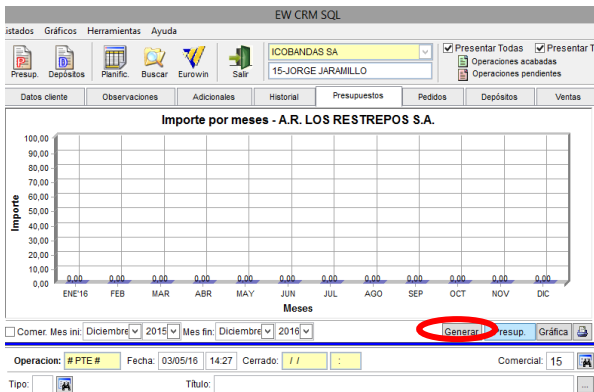


Imagen 25. Apartado datos de cliente

Imagen 26. Apartado Presupuestos



Al hacerle clic aparece la ventana del lado izquierdo imagen (26) donde se busca el botón **GENERAR** que se encuentra en la parte inferior derecha de la misma y se da clic.

Al darle clic en **GENERAR** sale una ventana pequeña donde informa que va a conectarse a otra aplicación (Eurowin) que es el programa con el cual esta interconectado), entonces se da clic en **EJECUTAR**, de nuevo aparece una ventana con advertencia de seguridad para abrir el archivo entonces se vuelve a dar clic en **EJECUTAR** esto se hace las veces que sea necesario hasta que entre al (Eurowin).

Imagen 27. Advertencia de seguridad

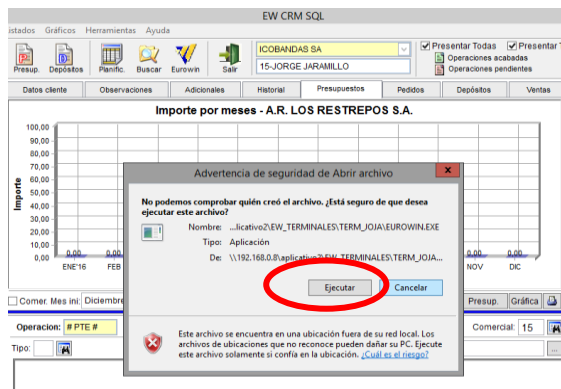
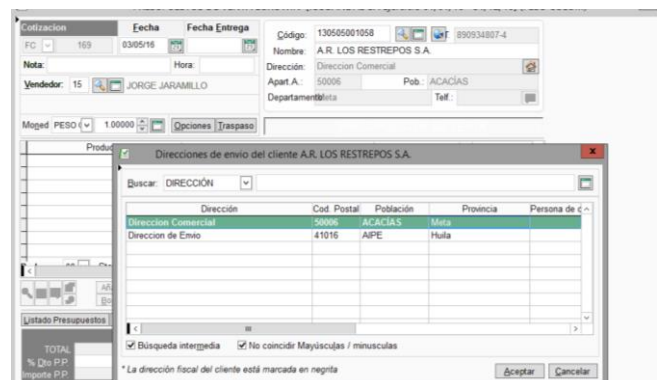


Imagen 28. Direcciones de envío del cliente

NOTA:

Si el cliente seleccionado tiene varias direcciones, el programa mostrará la siguiente ventana, preguntando por la dirección de envío de la mercancía, ahí se debe seleccionar la dirección de envío correspondiente para la presente cotización y se da clic en



Una vez haya cargado la aplicación se puede observar que el encabezado de la cotización ya está listo, ha traído datos del cliente, ha asignado el número de cotización, ha puesto la fecha de la cotización usando la fecha actual, si es necesario cambiarla, se puede cambiar escribiéndola manualmente o seleccionándola haciendo clic en el icono del calendario ubicado al lado del campo fecha, también ha asignado el vendedor correspondiente al usuario con el cual se ha ingresado, con lo que sólo resta indicar los productos a cotizar.

Imagen 29. Presupuestos

Para poner los productos en stock a cotizar, (bandas, Cangilones, etc) hacemos lo siguiente:

Paso 1

Para empezar a agregar los productos se da clic el botón **AÑADIR** que se encuentra en la parte inferior izquierda de la ventana imagen (30).

Imagen 30. Añadir

Paso 2

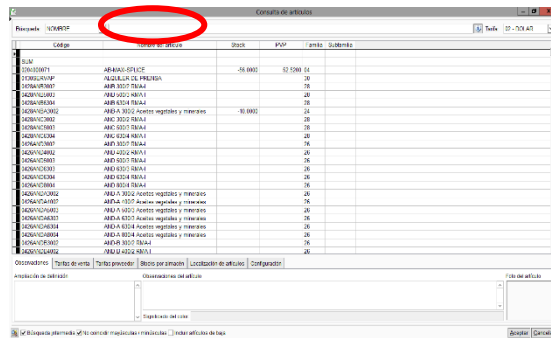
Al pulsar **AÑADIR** nos abre el espacio para que escojamos el producto que vamos a cotizar (parte sombreada en verde)

Imagen 31. Celdas para anexas productos

Paso 3

Una vez ubicado en el primer campo del producto (parte resaltado en verde) se presiona **F4** para que muestre el listado de todos los productos que se encuentran registrados en el **CRM**. Los productos se buscan en la misma forma que los clientes poniendo parte del nombre y así aparecen todos lo que están relacionados con esas letras.

Imagen 32. Consulta de artículos.



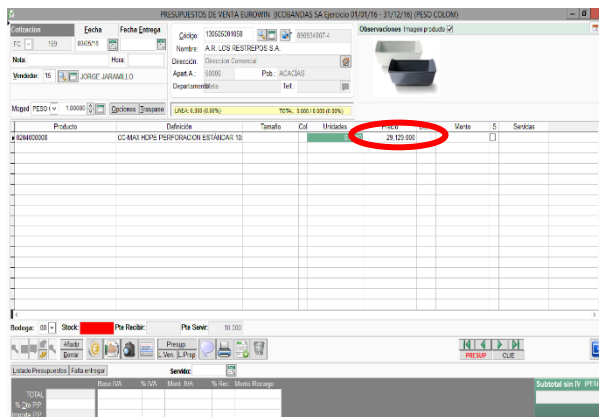
Ejemplo: Si se quiere cotizar un cangilón **Hdmax** se empieza escribiendo **Hd** para que muestre todos los productos que tengan **hd** en su nombre, ahora se debe buscar las dimensiones y el tipo de perforación que se desea.

Ya ubicados sobre el producto requerido se presiona **ENTER** o que se encuentra en la parte inferior derecha, de esta forma el producto quedará seleccionado.

1. Posterior a esto, se ubica en la columna **UNIDADES**, ahí se debe escribir la cantidad en metros para las bandas y unidades para los demás artículos, en seguida muestra el **VALOR TOTAL** del producto, este se puede cambiar manualmente si el precio no es el correcto, también aparece la casilla **DESCUENTO** que se digita dado el caso que se de algún porcentaje de descuento, al dar todos estos valores automáticamente muestra el **VALOR TOTAL** del producto, quedando así cotizado el producto.

Para añadir más productos a esa cotización, repetimos los pasos, 1,2,3.

Imagen 33. Presupuestos de venta.



De esta manera ya se tiene hecha una cotización teniendo en cuenta que hay que agregar las observaciones y notas pertinentes según el caso.

COMO HACER UNA COTIZACION DE UNA BANDA ESTANDAR

Banda estándar: Una banda estándar es la que tiene ciertos criterios definidos (medidas grosor).

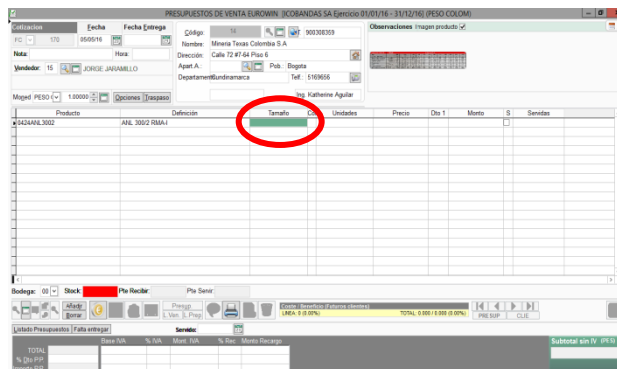
Para cotizar una banda estándar, se sigue los pasos anteriores del Paso 1.

Damos clic en el botón **AÑADIR**, una vez ubicados en el campo **Producto**, pulsamos **F4** y empezamos a buscar la banda que vamos a cotizar

Ejemplo: Buscamos la banda según el nombre, si es una banda **ANL 150 de 2 lonas** empezamos a escribir **ANL** y el programa nos va mostrando todas las bandas que tengan **ANL** en su nombre, ahora buscamos sus dimensiones que dado el caso es una banda **ANL 300/2**, ya que **150** es el producto de la división de **300 /2** y el divisor nos indica el número de lonas, que son las medidas que nos piden en un inicio, al tenerla ubicada hacemos clic y presionamos **ENTER**.

Enseguida se habilita la casilla **TAMAÑO**, para buscar el tamaño pulsamos **F4** donde muestra todos los anchos disponibles para el tipo de banda seleccionado, la información presentada corresponde a el ancho de la banda en pulgadas y milímetros, el primer valor es el ancho en pulgadas y enseguida, separado por un guion, su equivalente en milímetros,

Imagen 34. Presupuestos de venta



luego muestra información de las cubiertas, superior e inferior de esta manera se puede ubicar el ancho y las cubiertas del producto que queremos cotizar, una vez encontrado lo seleccionamos y pulsamos **ENTER** o **Aceptar** así configuramos las dimensiones del artículo.

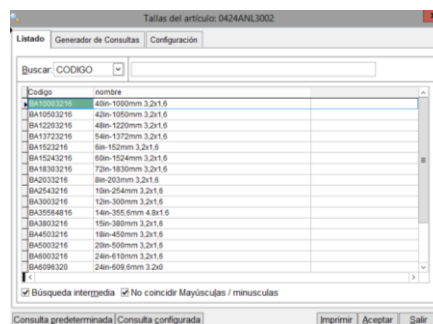


Imagen 35. Tallas de artículos.

Volvemos a presionar **ENTER** y va a la columna **COLOR**, pulsamos **F4** donde muestra las opciones de color para ese artículo, el ejemplo de la imagen nos muestra dos opciones de banda negra BC abierta y banda negra BF abierta, BC son bordes cortados y BF son bordes forrados, seleccionamos el que necesitamos.

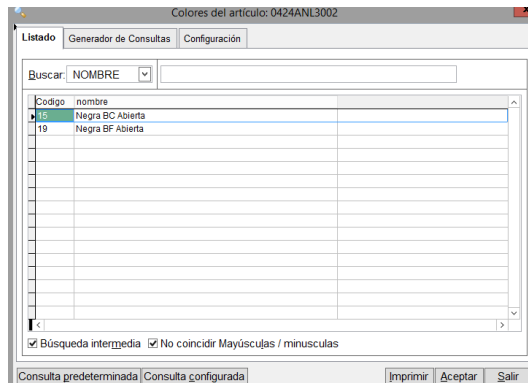


Imagen 36. Colores de artículos.

Al pulsar **ENTER** muestra el precio por metro de la banda y lleva a la casilla de unidades donde se pone la cantidad de metros que se va a cotizar.

Pulsamos la tecla **ENTER**, pasando así al campo de descuento imagen (37)

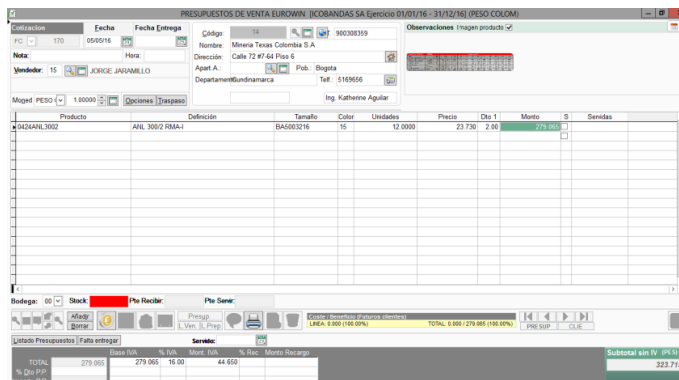
Unidades	Precio	Dto 1	Monto
12.0000	23.730	0.00	284.76

Imagen 37. Descuento

Estando en la casilla descuento se pone el porcentaje a descontar y se presiona la tecla **ENTER**, y calcula el precio total de la banda.

De esta manera ya queda cotizada la banda y si se desea cotizar otro producto solo se ubica el cursor en otra casilla para hacer su respectiva descripción.

Imagen 38. Presupuestos de venta Eurowin



COMO COTIZAR UNA BANDA DE FABRICACIÓN MAYOR DE 50 METROS

Banda Fabricada: Es aquella que se hace a la medida, es decir según las necesidades del cliente.

Este tipo de bandas tienen una cubierta diferente a la estándar, por lo cual se debe calcular manualmente el costo del caucho adicional, para posteriormente cambiar el precio que el programa trae automáticamente.

EJEMPLO: Tomando una banda ANL-150 32" x 2L (3/16"x1/16") x 50 metros, el precio (lista) de esta banda es \$232.141 pero con las cubiertas de (1/8" x 1/16") para el cálculo de las cubiertas se toma así; (3/16" + 1/16") = (4.8mm + 1.6mm) = 6.4 mm, las cubiertas estándar de esta banda son (1/8" + 1/16") = 3.2mm + 1.6mm = 4.8mm la diferencia entre la cubierta estándar y la cubierta requerida es 6.4 mm - 4.8mm = 1.6mm.

Para calcular el valor de esos 1.6mm de espesor adicional en la banda se toma el valor del milímetro/pulgada/metro de caucho, para este caso por ser caucho estándar es \$444 (éste valor se encuentra en la primera hoja de la lista de precios) entonces:

milímetro/pulgada/metro de caucho * caucho adicional * ancho = valor caucho adicional por metro

$\$444 \times 1.6\text{mm} \times 32" = \21.312 este valor es el que hay que adicionar al valor del metro de la banda estándar;

$\$232.141 + \$21.312 = \$253.453$ este es el valor por metro de la banda del ejemplo

\$253.453 este es el valor que debemos escribir en la columna del precio, borrando el que ha traído, correspondiente al precio de la banda estándar

Una vez hecho esto, la sugerencia es que en las observaciones se escriba a la fábrica que se tenga en cuenta que no es un producto estándar ya que tiene cubiertas diferentes lo cual permitirá que sea generado como artículo nuevo.

COMO COTIZAR BANDAS DE FABRICACIÓN MENORES DE 50 METROS.

Estas son bandas de fabricación, pero más pequeñas, por lo tanto, se hacen los mismos pasos, pero teniendo en cuenta que el precio cambia, el **cálculo** para precios bandas de menos de 50 metros es el siguiente:

EJEMPLO: Una banda **ANL-150 32" x 2L (1/8"x1/16") x 30 metros**, el precio (lista) de esta banda es \$232.141 por metro, como son menos de 50 metros y es una banda de FABRICACIÓN (la banda de stock no se tiene en cuenta el metro de más) la operación es;

(Precio lista * cantidad de metros solicitada+1) / cantidad de metros solicitada = precio metro banda

$\$232.141 \times 31 \text{ metros} / 30 \text{ metros} = \239.880 Este nuevo valor es el precio por metro que se le cobra al cliente, ya que en él está incluido el metro adicional.

Revisando

$\$232.141 * 31\text{m} = \$ 7.196.371$ En este caso vemos la diferencia porque el valor de la operación $232.141 \times 31 / 30 = 239.879,033$ pero los valores se redondean al mayor.

$\$239.880$	*	30m	=	\$	7.196.400
-------------	---	-----	---	----	-----------

COMO COTIZAR UN ARTICULO NUEVO

Un artículo nuevo es un artículo que no está creado dentro de la base de datos, por lo tanto, el agente o comercial debe proceder a escoger un artículo parecido en la lista de productos, describiendo en las observaciones el artículo que realmente se requiere para que en este caso el encargado lo cree en la base de datos, luego se sigue el mismo procedimiento de cotización de un producto de stock.

COMO COTIZAR UNA BANDA SIN FIN

Una banda sin fin es uno de los sistemas de transporte continuo más utilizados en la industria, tanto para el transporte de cargas aisladas o bultos, como para materiales a granel.

Esta banda tiene un costo adicional que es tres metros a la cantidad solicitada.

$(\text{Precio lista} * \text{cantidad de metros solicitada} + 3) / \text{cantidad de metros solicitada} = \text{precio metro banda total}$

Entonces el total del precio de la banda sin fin es = (número de metros solicitados* el precio de banda total).

Esto lo hace el agente para la cotización interna de la empresa y se siguen los mismos pasos que una cotización de stock solo que con el cálculo del valor adicional.

COMO COTIZAR UN SERVICIO

Un servicio es un producto intangible que a la vez da una solución inmediata a un problema.

Para realizar la cotización de un servicio se siguen los mismos pasos de una cotización de stock buscando el servicio en la base de datos, el precio depende del tamaño, complejidad, tipo o ubicación del servicio y el descuento del agente.

COMO HACER LA COTIZACION DEL ARTICULO O SERVICIO PARA EL CLIENTE

Esta cotización es la que se le va a entregar al cliente, por lo cual los productos o servicios se nombran de forma diferente

Una vez ubicado en la columna **PRODUCTO** donde aparece el código del producto, aquí no se va a escribir ningún valor, ni se va a presionar **F4** como cuando se cotiza un producto, sino que simplemente se pulsa **ENTER** y aparece una pantalla que se llama **artículos sin codificar** que es para cuando no se tenga el artículo creado, pero que se necesita cotizarlo.

Imagen 39. Artículos sin codificar

Artículos sin codificar

Por favor entre el coste, la cuenta y el tipo de IVA para el artículo que no está codificado.

Cgste: 0.000 (PESO COLOM)

Cuenta contable: 413595000000 *VENTADE OTROS PRODI

Tipo IVA: 05 IVA 16%

Tipo: Bienes Servicios

Tipo Retención:

Aceptar Cancelar

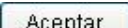
siguiendo la imagen (39) **COSTO** se debe escribir el valor que cuesta el artículo, si el proveedor va a cobrar un precio X entonces se escribe allí, también aparece **CUENTA CONTABLE** que se puede dejar como aparece, pero se debe tener en cuenta que tipo de artículo es, si es un bien o un servicio, el **IVA** debe quedar en 0,5 que corresponde al 16%, el tipo de retención lo podemos dejar en blanco y se da clic en 

Imagen 40. Presupuestos de venta

Producto	Definición	Tamaño	Color	Unidades	Precio	Dto 1	Monto	S	Servicios
BAGANIL3002	ANIL 3002 RMAI			12.0000	23.730	2.00	279.060		
	empalme								

Botones:

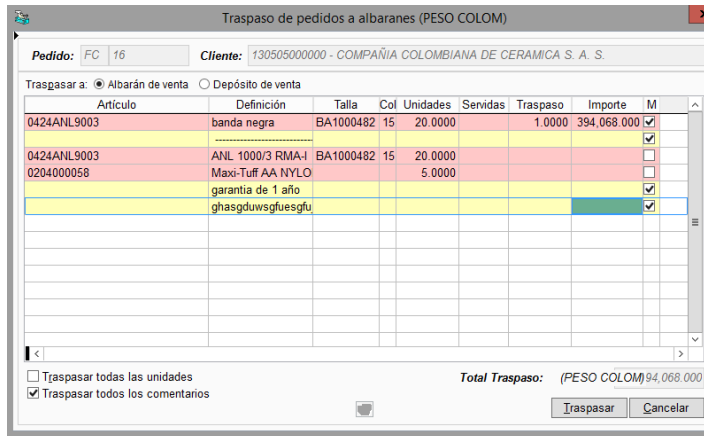
Lista Presupuestos (Falta entrada)

TOTAL	279.060	279.060	16.00	44.650
% Descuento				
Subtotal sin I.V.A.				323.715

Al darle aceptar pasa a la casilla **DEFINICION** donde se escribe el nombre del artículo o del servicio que se esté cotizando y se presiona **ENTER** siguiendo el mismo proceso de una cotización para un artículo normal, ahora pasa a la casilla **UNIDADES** donde se escribe la cantidad, **EL PRECIO** se pone de acuerdo al calculo que se haga en este caso se calcula multiplicando (el precio X*2), se lo escribe y se presiona **ENTER** que envía a la casilla de **DESCUENTO** donde se pone el porcentaje a descontar, se presiona una vez más **ENTER** y queda cotizado el producto o servicio.

COMO HACER LA COTIZACION INTERNA DE LA EMPRESA

Luego de haber hecho la cotización para el cliente como se describió anteriormente, la persona encargada de la venta hace una separación con guiones para que en la parte secundaria quede descrito lo que realmente se está vendiendo como se muestra en la siguiente imagen:



Aquí en la parte secundaria se anexan las observaciones pertinentes y los

productos agregándolos de la base de datos como se describe anteriormente, esta información quedara solo para la empresa.

El campo Definición, es un campo abierto, ahí se puede escribir lo que se desee, o la definición que el cliente indique para el artículo.

COMO HACER OBSERVACIONES AL PRESUPUESTO

Las observaciones que se le dan al presupuesto no las ve el cliente, es información interna, dirigida a la fábrica, para aclarar aspectos de la cotización o puntos a tener en cuenta para la elaboración del producto.

Para hacer estas observaciones se hace clic en la parte inferior media en el icono que tiene forma de globo.

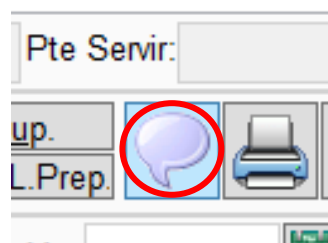
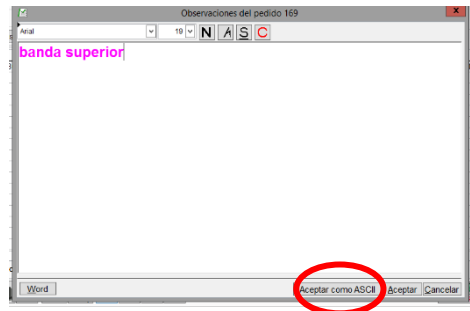


Imagen 41. Icono de observaciones

Al pulsar aquí aparece un cuadro donde se escribe las observaciones, se pueden dirigir a alguna o algunas personas puntuales para que tengan en cuenta, una vez escrita se le da clic en **ACEPTAR COMO ASCCI** y así estará hecha la observación.

Imagen 42. Observaciones del pedido

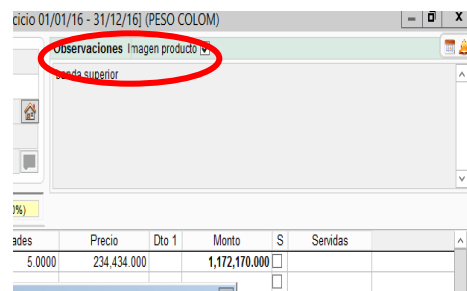


La observación aparece en la parte derecha superior y para poderla ver es necesario deshabilitar la imagen del producto que se está cotizando, se quita la selección de imagen del producto y de esta forma muestra la observación que se acabó de escribir, y si se desea volver a ver la imagen se habilita nuevamente la casilla **imagen producto**.

Imagen 43. Imagen del producto



Imagen 44. Muestra de la observación



De esta forma quedaran escritas las observaciones necesarias para el pedido realizado.

COMO HACER NOTAS AL PRESUPUESTO

Las notas al presupuesto es información que el cliente puede ver.

Para agregarlas se hace lo siguiente:

Se pulsa en el icono inferior que se encuentra en la barra de herramientas llamado **insertar notas al presupuesto**,

Al pulsar allí permite ingresar la nota que se quiere en la cotización.

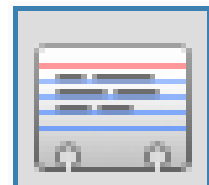


Imagen 45. icono de notas

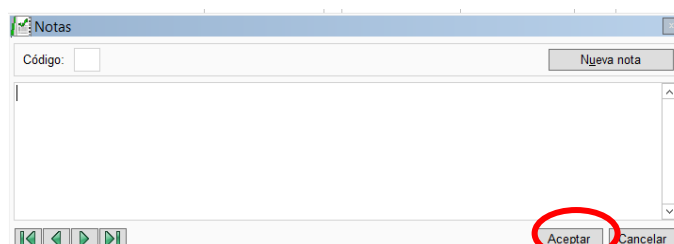


Imagen 46. Notas

Después de escribir la nota damos clic en, al darle clic en aceptar aparece la nota en color azul como si fuera un ítem adicional a la cotización, de esta manera quedará ingresada la nota y el cliente podrá leer la nota en su cotización.

COMO PASAR LA COTIZACION A PDF

Una vez hecha la cotización se debe guardar como **PDF** que es el documento de cotización que se va a enviar al cliente, para pasarla a **PDF** se hace lo siguiente:

Se presiona el botón de la barra inferior que tiene un dibujo en forma de impresora llamado **IMPRIMIR PRESUPUESTO(cotización)**



Al presionarlo da la opción **exportar PDF, Word, Excel**; se habilita esa casilla.

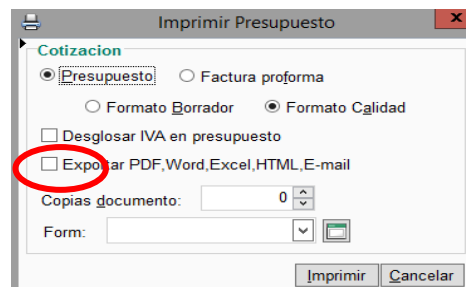


Imagen 47. Imprimir presupuesto.

Al habilitarla aparece la siguiente ventana:

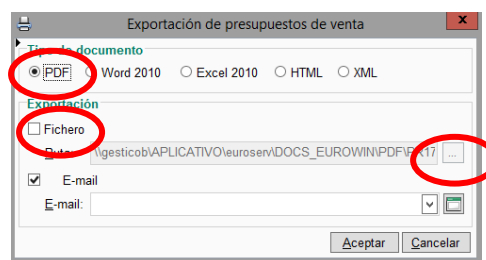
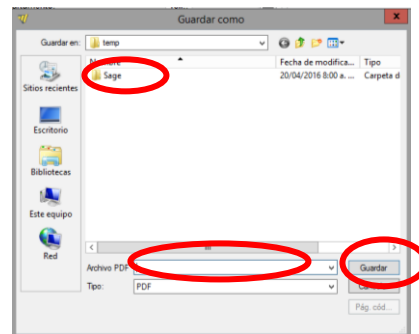


Imagen 48. Exportación de presupuesto de venta.

Se verifica que este seleccionado **PDF** o se selecciona, luego seleccionamos **FICHERO**, al seleccionar la casilla fichero se habilita un espacio llamado ruta, allí se busca el botón gris con puntos llamado **seleccionar fichero** y al darle clic nos aparece la siguiente ventana:

Imagen 49. Guardar como



Aquí pregunta que nombre de archivo se le va a dar y el lugar donde se va a guardar por lo cual se busca el disco duro o carpeta donde se quiere guardar la cotización y se da clic en guardar, de esta forma ya se ha guardado la cotización como **PDF**.

Al darle imprimir pregunta si se quiere ver el **PDF** generado, se da clic en **si**

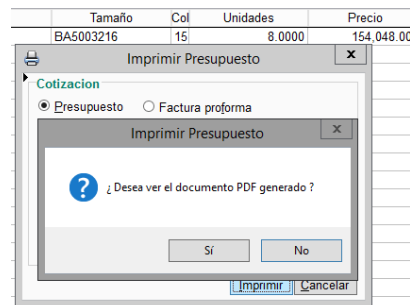


Imagen 50. Imprimir presupuesto

Y es así como muestra la forma en que queda la cotización del cliente.

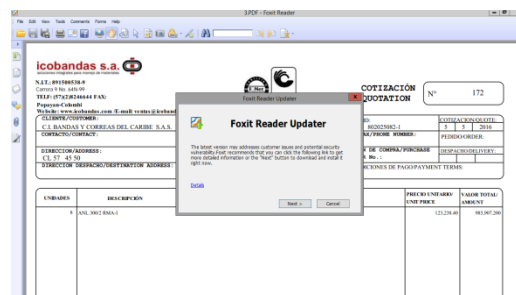


Imagen 51. Presupuesto.

La recomendación es que se cree una carpeta, con un nombre relacionado, por ejemplo, cotizaciones y allí se van guardando automáticamente a medida que se vayan generando.

Otra recomendación es que a la cotización se le dé un nombre que facilite su posterior búsqueda, por ejemplo, el número de cotización que da el sistema ya que al necesitarla será más fácil encontrarla.

COMO PASAR DE COTIZACIÓN A PEDIDO

Una vez aprobada la cotización por el cliente se procede a convertirla a pedido.

En el pedido el agente o la persona encargada de la venta hace una separación con guiones para que quede dividida en dos, la primaria que es donde va la descripción que va a recibir el cliente y la secundaria que es donde está la descripción para la empresa, La

forma de hacer las observaciones están explicadas en la pág. 28, en la siguiente imagen se puede ver la separación y descripciones diferentes que se han hecho para una banda. Imagen (52).

Producto	Definición	F. Entrega	Tamaño	Col	Estado	Selec.	Unidades
0424ANL9003	banda negra	13/05/16	BA1000482	15	PP	<input type="checkbox"/>	20.0000
		13/05/16				<input type="checkbox"/>	
0424ANL9003	ANL 1000/3 RMA-I	12/02/15	BA1000482	15	PP	<input type="checkbox"/>	20.0000
0204000058	Maxi-Tuff AA NYLON PERFORACION ES	13/05/16			PP	<input type="checkbox"/>	5.0000
	garantia de 1 año	13/05/16				<input type="checkbox"/>	
	ghasgdwsgfuesgfujegwf	13/05/16				<input type="checkbox"/>	

Imagen 52. presupuesto

Una vez descritos los productos se da clic en el botón que dice traspaso.

PRESUPUESTOS DE V

Cotización: FC 160 Fecha: 13/04/16 Fecha Entrega: 23/04/16

Código: Nombre: ACEIT Dirección: Apart.A.: Departamento:

Nota: Hora: Vendedor: 14 OSCAR MAURICIO HERNANDE

Moned: PESO C 1.00000 Opciones: **Traspaso**

Producto	Definición
0424ANLT5003	Icobandas resistente a temperatura ANL-
0424ANLT5003	ANL-T 500/3 Temperatura (130-180°C)
0428ANNV30A5003	ICOBANDAS TRANSPORTADORA DSC

Imagen 53. Traspaso

Al darle clic en traspaso muestra la siguiente ventana donde se selecciona **PEDIDO** en la parte superior izquierda, también se selecciona **TRASPASAR TODAS LAS UNIDADES** para que pasen todos los productos y se selecciona **TRASPASAR TODOS LOS COMENTARIOS** para que se pasen todas las notas que se hayan hecho, estos botones se encuentran en la parte inferior izquierda como se muestra con los círculos en rojo. Por último se da clic en **TRASPASAR** en la parte inferior derecha.

Traspaso de presupuestos a albaranes / pedidos

Presupuesto: FC 160 Cliente: 17 - ACEITES Y GRASAS DEL CATATUMBO

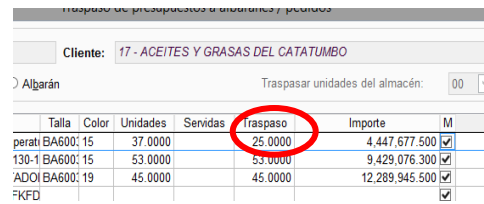
Traspasar **Pedido** Albarán Traspasar unidades del almacén: 00

Artículo	Definición	Talla	Color	Unidades	Servidas	Traspaso	Importe
0424ANLT5003	Icobandas resistente a temperatur	BA600	15	37.0000			
0424ANLT5003	ANL-T 500/3 Temperatura (130-1	BA600	15	53.0000			
0428ANNV30A5003	ICOBANDAS TRANSPORTADORA	BA600	19	45.0000			
	SFHSDJFHFHSDKDFHKDSFKFD						

Traspasar todas las unidades Traspasar todos los comentarios Total Traspaso: (PESO COLOM) Traspasar Cancelar

Imagen 54. Traspaso de presupuestos a pedidos

Dado el caso que un cliente pida un numero diferente de metros o unidades en su aprobaciòn de pedido, se va a la casilla traspaso, se reemplaza el numero nuevo que pidió el cliente y se da clic en **TRASPASAR**.



Talla	Color	Unidades	Servidas	Traspaso	Importe	M
perat	BA600	15	37.0000	25.0000	4.447.677.500	<input checked="" type="checkbox"/>
130-1	BA600	15	53.0000	53.0000	9.429.076.300	<input checked="" type="checkbox"/>
ADOI	BA600	19	45.0000	45.0000	12.289.945.500	<input checked="" type="checkbox"/>
FKFD						<input checked="" type="checkbox"/>

Imagen 55. Traspasar

Despues de hacer clic en traspasar aparece la siguiente ventana:

Donde se ingresa el numero de pedido y se presiona **ENTER**, pregunta la fecha de aprobaciòn del pedido y muestra el cliente, vendedor y almacen, despues de llenar o verificar estos datos se da clic en **ACEPTAR**.

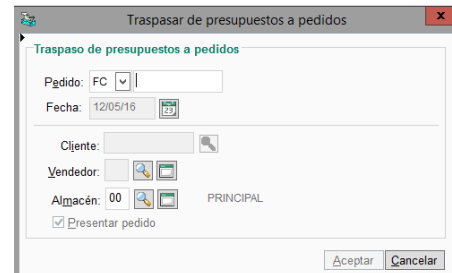


Imagen 56. Traspasar de presupuesto a pedido

De esta forma queda pasada la cotizaciòn a pedido.

En el caso que no haya la suficiente cantidad de articulos o material para el pedido el sistema no dejara escribir en traspaso la cantidad requerida.

Que tener en cuenta para pasar a pedido

Para hacer el pedido el agente o persona encargada del pedido debe pedir al cliente:

- Estados financieros.
- Rut cámara de comercio.
- Referencias comerciales.

COMO INSERTAR UNA LINEA DE PEDIDO

Estas líneas de pedido son necesarias cuando ya se ha cotizado cierto articulo y se requiere de espacio para hacer una descripción mayor de ese artículo, para hacerle una nota o para anexar algún comentario.

Ejemplo:

Tenemos un pedido y queremos anexar una descripción más larga en el primer artículo, pero no se puede ya que el sistema nos permite poner hasta cierto número de caracteres por línea en la casilla, entonces para no borrar nuestro posterior articulo podemos anexar una casilla de más o las que necesitemos haciendo los siguientes pasos:

Se ubica en la fila posterior a donde se quiere generar una nueva fila y se da clic en el botón **OPCIONES**.

Imagen 62. Pedidos de venta

Producto	Definición	F. Entrega	Tamaño	Col	Estado	Sele.	Unidades	Prec
0338CRRRIC	Caja rodillo de retorno RIC	17/05/16	AG24	00	RE	<input type="checkbox"/>	20.0000	
0424ANLA12004	ANLA 1250/4 Aceites vegetales y mineri	17/05/16	BA1000642	15	RE	<input type="checkbox"/>	15.0000	

Al dar clic en el botón **OPCIONES** aparece la siguiente ventana:

Ahora se busca la opción **INSERTAR FILA EN EL PEDIDO** que se encuentra al finalizar de las opciones y la seleccionamos.

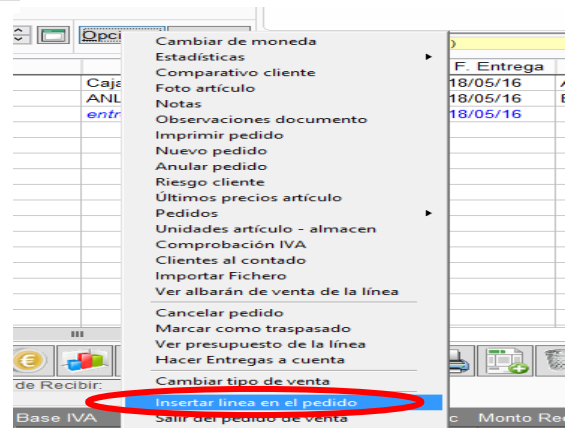


Imagen 63. Insertar fila.

Hecho lo anterior se obtiene una nueva fila para agregar una descripción más larga y si se quiere más filas se vuelve a hacer los mismos pasos según las filas que se requieran.

Imagen 64. Pedidos de venta.

Producto	Definición	F. Entrega	Tamaño	Col	Estado	Sele.	Unidades	Precio	Dto 1
0338CRRRIC	Caja rodillo de retorno RIC	18/05/16	AG24	00	PP	<input type="checkbox"/>	30.0000	153.360	10.00
0424ANLA12004	ANLA 1250/4 Aceites vegetales y mineri	18/05/16	BA1000642	15	PP	<input type="checkbox"/>	23.0000	94.090	0.50

COMO BORRAR UNA FILA

Dado el caso que se haya cometido un error en el pedido del artículo o ya no se quiera dicho artículo se puede borrar en su totalidad haciendo lo siguiente:

Se selecciona la casilla que se desea quitar, se da clic en borrar que se encuentra en la parte inferior izquierda y al salir la pregunta ¿desea borrar el registro actual? se le da clic en sí y listo, de esta manera ya queda borrado lo que no se necesite.

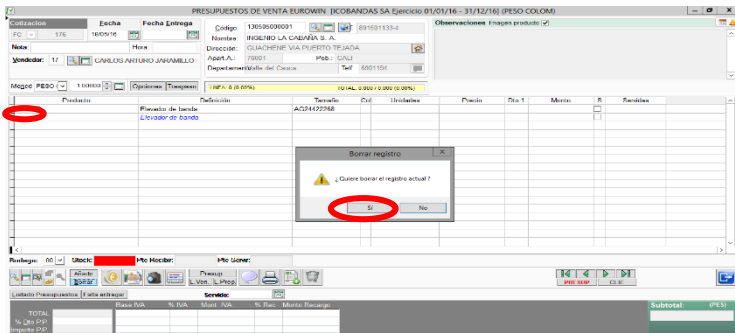


Imagen 65. Presupuestos de venta

COMO ANEXAR ARCHIVOS AL PEDIDO O COTIZACIÓN

Es donde podemos guardar todos los documentos relacionados con un cliente específico, este aparece cuando se está haciendo una cotización, pedido o venta.

Para agregar un documento se da clic en:

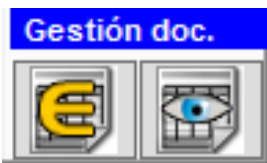


Imagen 66. Gestión documental

Esta ventana permite añadir documentos anexos desde diferentes programas a los clientes como se muestra en la siguiente imagen:



Imagen 67. Formas de anexar doc.

COMO HACER PLANIFICACIÓN DE TAREAS

La planificación de tareas tiene como objetivo no olvidar las actividades u operaciones pendientes que se llevan a cabo dentro del proceso de una venta, de esta manera el encargado podrá poner uno o más recordatorios que permitirán que sus compromisos no pasen desapercibidos.

Para hacer una planificación mensual, semanal o diaria de la agenda se hacen los siguientes pasos:

Primero seleccionamos el cliente o futuro cliente con el cual hemos adquirido el compromiso.

Después vamos a las celdas de la parte final donde seleccionamos operación.



En esta celda escogemos la operación a realizar haciendo clic en el icono en forma de binoculares que aparece en la parte superior izquierda de la siguiente ventana.

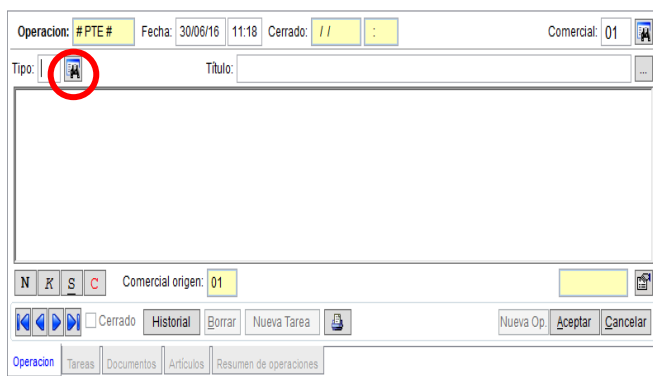


Imagen 68. Celda tareas

Al darle clic muestra el listado de 15 operaciones, entonces se ubica la operación que se quiere realizar, se selecciona y se da clic en aceptar o se presiona ENTER, de esta forma quedará seleccionada la operación.

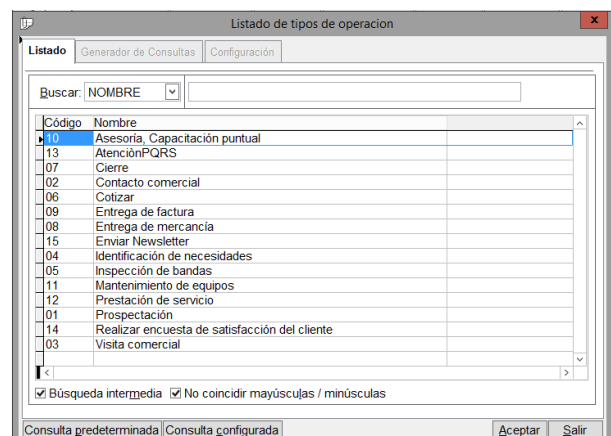


Imagen 69. Listado de tipos de operación

Cuando ya está elegida la operación aparece de nuevo la ventana anterior, pero con la operación que se eligió donde se da clic en **ACEPTAR**.



Imagen 70. Celda operación

Al darle clic en aceptar cambia a color amarillo, es de esta forma que habilita las opciones que están en la parte inferior de la ventana (Operación, tareas, documentos, archivos y resumen de operaciones). Para este caso se ha elegido inspección de bandas como nos muestra la imagen.

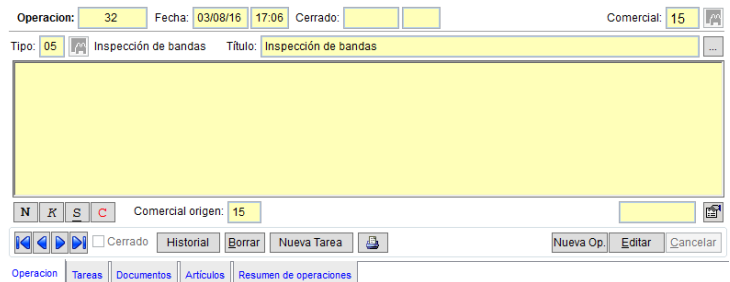


Imagen 71. Celda Operación

Al haber habilitado estos campos vamos a la celda **TAREAS** que se encuentra en la parte inferior de la ventana, y seleccionamos **TAREAS**, al seleccionarla nos muestra todas las tareas que hacen parte de la operación que hemos elegido, en este caso se muestran las tareas de la inspección de bandas que requiere de seis actividades de las cuales podremos elegir las tareas que estén pendientes.

Tarea	Fin	Fecha	Tipo	Descripción de la Tarea	Avisar el	Comercial	Fecha Fin
129	<input type="checkbox"/>	28/06/16	Verificar recepción oportuna	Verificar recepción oportuna y adecua	28/06/16	MANUEL ZAMBRANO M	
130	<input type="checkbox"/>	28/06/16	Cobrar	Cobrar	28/06/16	MANUEL ZAMBRANO M	
128	<input type="checkbox"/>	28/06/16	Despacho de factura	Despacho de factura	28/06/16	MANUEL ZAMBRANO M	
127	<input type="checkbox"/>	28/06/16	Revisar contenido y condi	Revisar contenido y condiciones fac	28/06/16	MANUEL ZAMBRANO M	

Imagen 72. Celda tareas

Damos doble clic en cualquiera de las tareas que tengamos pendientes y nos aparece la siguiente ventana:

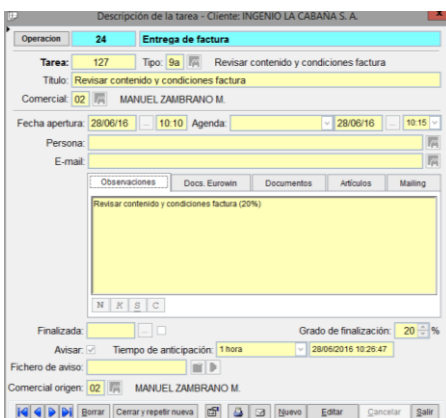


Imagen 74. Descripción de la tarea.

Para editarla y poder hacer las respectivas modificaciones damos clic en **EDITAR**.

En esta ventana podemos ver las siguientes opciones:

- ✓ **Operación:** Muestra el número y la descripción de la operación
- ✓ **Tarea:** Número y descripción de la tarea.
- ✓ **Tipo:** Tipo de tarea
- ✓ **Comercial:** Comercial asignado.
- ✓ **Fecha apertura:** Fecha y hora de apertura de la tarea.
- ✓ **Agenda:** Anotar la tarea en el planning del comercial para poderla ver.
- ✓ **Persona:** Persona de contacto.
- ✓ **E-mail:** Dirección de correo electrónico de contacto.
- ✓ **Observaciones:** Apartado en el que se describen los comentarios sobre la tarea.
- ✓ **Docs. Eurowin:** Documentos de Eurowin asociados a la tarea (pedido, albarán, depósito, presupuesto). Permite consultar el documento seleccionado.
- ✓ **Documentos:** Otros documentos asociados a la tarea (ficheros en formato Word, Excel, PDF, jpg, etc.).
- ✓ **Artículos:** Lista de ofertas de artículos relacionados con la tarea del cliente.
- ✓ **Mailing:** Datos de la campaña de envío de información publicitaria a un gran número de personas, a partir de la cual se ha creado la tarea.
- ✓ **Finalizada:** Marca y fecha de finalización.
- ✓ **Grado de finalización:** Nivel estimado de éxito de la tarea sobre el total de la operación.
- ✓ **Avisar, Tiempo de anticipación:** Indica si se desea que el programa avise para la realización de la tarea y el tiempo de anticipación del aviso.
- ✓ **Fichero de aviso:** Fichero de sonido en formato .wav que se ejecuta al mostrar el aviso.
El fichero de aviso por defecto se define en la configuración de CRM. El fichero seleccionado se copia en la carpeta "Documentos" del servidor de CRM, en una subcarpeta cuyo nombre es la extensión del fichero.
- ✓ **Comercial origen:** Código del comercial que ha creado la tarea, por ejemplo, al generar las tareas de visitas.

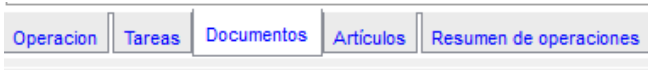
Cada una de estas funciones esta descrita anteriormente para según la tarea y el tiempo en el que se quiera colocar se pueda hacerlo acorde a los requerimientos.

Una vez llenas las especificaciones queda registrada la tarea con su respectiva, fecha, día y hora de recordatorio, su inicio y su final.

Estas darán un anuncio a los agentes lo cual permitirá que sus compromisos sean más fáciles de recordar.

Para el caso de reserva de horas de busca **Reserva**, que guarda horas en el planning. Se pueden reservar horas en el planning seleccionando una hora y pulsando la tecla Mays + Flecha abajo.

COMO ANEXAR UN DOCUMENTO A UNA TAREA



Para anexar un documento a una tarea que se está creando hacemos los siguientes pasos: Primero seleccionamos la celda documentos, al seleccionarla nos aparece la siguiente imagen:

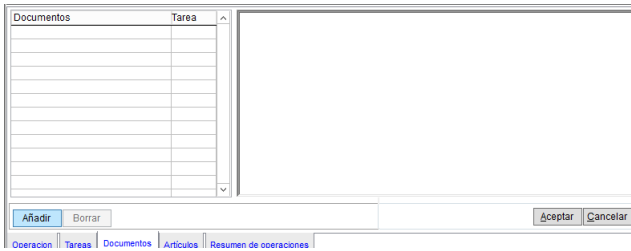


Imagen 79. Documentos

En el lado inferior izquierdo se selecciona la opción AÑADIR, al darle añadir aparece en la celda documentos un icono con 3 puntos donde damos clic, así aparece la imagen de la derecha que es donde se escoge el documento a anexar y se da clic en **ACEPTAR**, el sistema automáticamente le asigna un código a la tarea y listo de esta forma quedaran anexados los documentos, si se desean agregar más documentos se siguen los mismos pasos

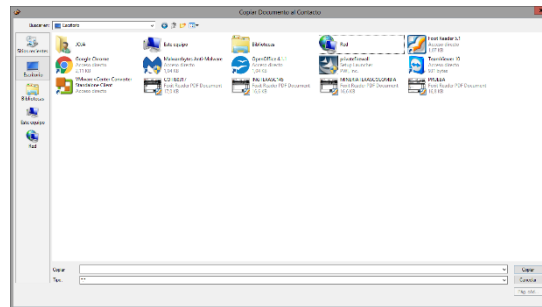
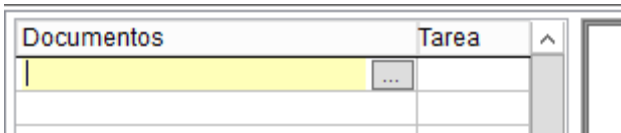


Imagen 80. Copiar documento al contacto

PESTAÑA PLANNING

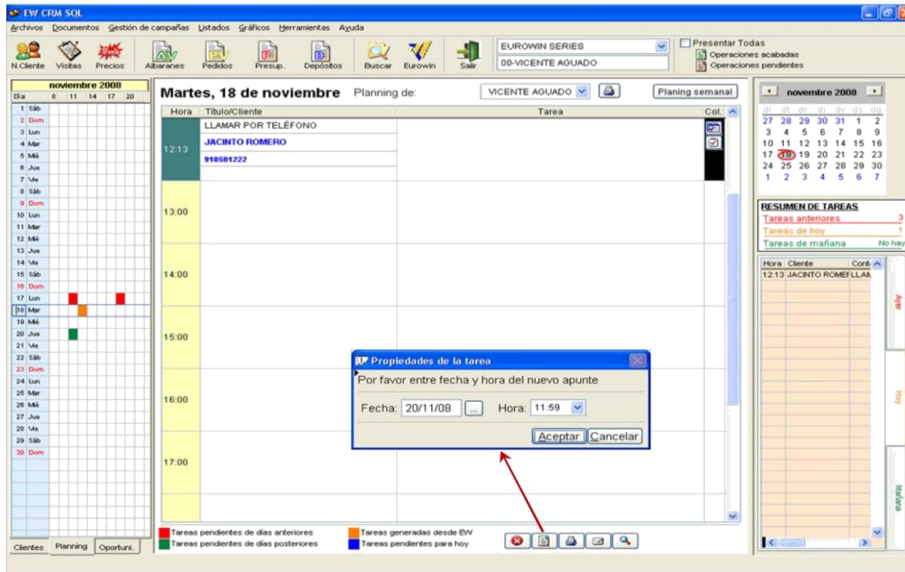


Imagen 81. Pestaña planning

Muestra la planificación mensual con las tareas marcadas por día y por colores según la importancia. El significado de los colores es el siguiente:

ROJO: Corresponde a las tareas pendientes de días anteriores.

NARANJA: Corresponde a tareas pendientes de hoy.

VERDE: Corresponde a las tareas pendientes de días posteriores de un futuro cliente.

AZUL: Es para una tarea pendiente de un cliente y que están agendadas desde la agenda eurowin.

En la imagen anterior podemos ver que la pantalla está dividida en tres:



La primera parte es la izquierda, que es donde aparece el mes actual por días calendario, aquí nos muestra las tareas con un cuadrado coloreado según la clasificación que tenga.

Imagen 82. Lado izquierdo del planning

la segunda es la central que es donde nos muestra el día con las respectivas horas de trabajo laboral y donde también se puede hacer una tarea directa haciendo doble clic sobre el espacio, agregando el cliente, la tarea y el color, como se muestra en la parte que está escrita en azul.

También en la parte central superior encontramos un icono para mirar la planeación semanal, se da clic si se desea mirar y listo

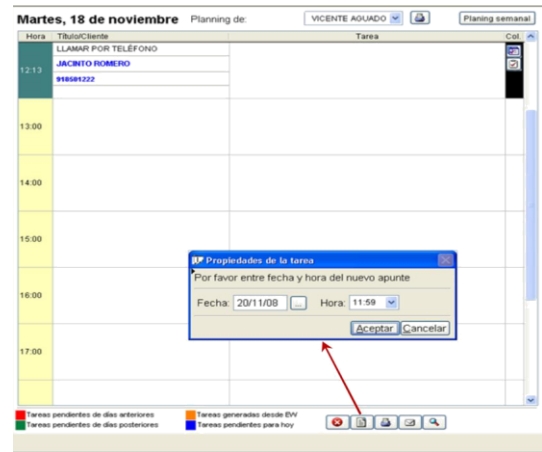


Imagen 83. Parte central planning








La tercera que es la derecha, está dividida en dos: el primer cuadro que es donde aparece el mes calendario con la respectiva fecha seleccionada en un círculo rojo, el segundo cuadro que es donde aparece el resumen de tareas donde está el número de tareas pendientes de cada color.

En la última parte aparece el día anterior, el actual y el posterior con su respectivo hora cliente y contacto por color de tareas, esto con el fin de que el agente pueda ver puntualmente sus compromisos.

Imagen 84. Parte derecha del planning

Botones de la ventana planning:

-  Dar de baja. Sólo puede dar de baja una tarea el comercial que la tiene asignada.
-  Modificar fecha y hora. Permite modificar la fecha y la hora de la tarea.
-  Imprimir. Imprime la tarea con los datos de la operación y del cliente.
-  Enviar e-mail. Abre el programa cliente de correo electrónico para enviar un mensaje nuevo a la dirección del cliente con el título de la tarea en el asunto.
-  Visualizar. Permite seleccionar si se desea navegar a la tarea o a la operación.

OPORTUNIDADES

Oportunidad: Es la situación o el estado de una operación en relación a las posibilidades que tiene de éxito. Este se evalúa según el grado de finalización.

El resumen de oportunidades muestra el listado de las tareas finalizadas pertenecientes a operaciones no cerradas. Sirve al comercial para obtener un informe del estado de sus operaciones pendientes.

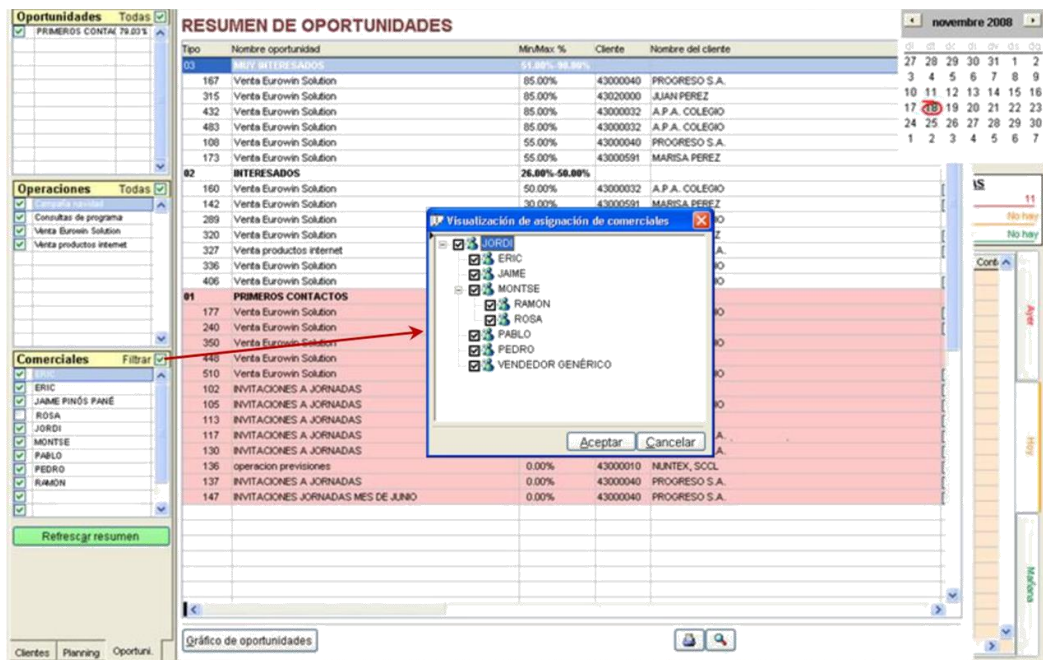
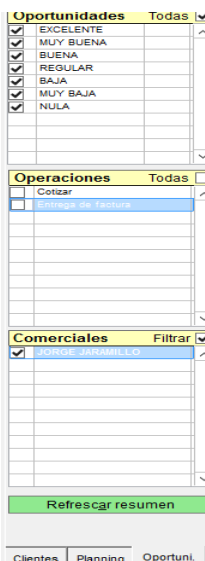


Imagen 85. Oportunidades

La pestaña oportunidades nos muestra el informe de oportunidades, que se pueden filtrar por **OPORTUNIDADES, OPERACIONES Y COMERCIALES**.

Existe la opción donde se pueden marcar los registros individualmente o todos de una vez.



Las oportunidades están clasificadas en 7 tipos, aquí se escoge lo que se quiere ver en el informe y si es el caso también se puede seleccionar todas.

También se escoge el tipo de operación que se desee ver: en este caso aparecen por cotizar y por entregar.

En este último se puede escoger al comercial o agente encargado.

Imagen 86. Imprimir Parte izquierda de las oportunidades

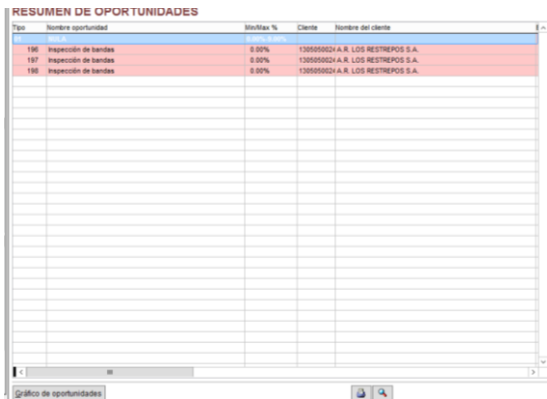
PIPELINE FORESCAST

Pipeline o Forescast, o también llamado embudo de ventas se refiere a las distintas fases por las que pasa una venta, es un dato totalmente objetivo, donde el comercial no debe influir en su construcción, es el volumen de negocio, que se mueve en un determinado periodo de tiempo.

Por medio de la pestaña oportunidades se puede aplicar este método ya que permite ver gráficamente y en un listado el número de oportunidades que se han tenido durante un periodo fijo y a la vez en el grado de aceptación que se encuentran.

Al dar clic en este campo se puede ver el resumen de oportunidades que cuenta con la siguiente información:

Tipo: código del tipo de oportunidad y título de las tareas.



Tipo	Nombre oportunidad	Min/Max %	Cliente	Nombre del cliente
196	Inspección de bandas	0.00%	130505021 A.R. LOS RESTREPOS S.A.	
197	Inspección de bandas	0.00%	130505021 A.R. LOS RESTREPOS S.A.	
198	Inspección de bandas	0.00%	130505021 A.R. LOS RESTREPOS S.A.	

Nombre de oportunidad: Nombre del tipo de oportunidad y título de las tareas.

Min. Max: Grado de finalización de las tareas.

Cliente: Código del cliente

Nombre del cliente

Email: Dirección del correo electrónico del cliente, se pueden marcar varias direcciones.

Imagen 87. Pestaña oportunidades.

El resumen depende de cómo se quiera ver y de acuerdo a las oportunidades, operaciones y comercial que se haya escogido, esto de acuerdo a lo que el encargado requiera, ya habiendo escogido en la imagen (80) y así se puede ver el alcance de cierto tipo de objetivos que se hayan determinado.

GRAFICO DE OPORTUNIDADES

Muestra la estadística de las operaciones por tipos de oportunidad, se puede consultar desde el menú **Gráficos** o desde la pantalla **Resumen de oportunidades**.

Imagen 88. Gráfico de oportunidades

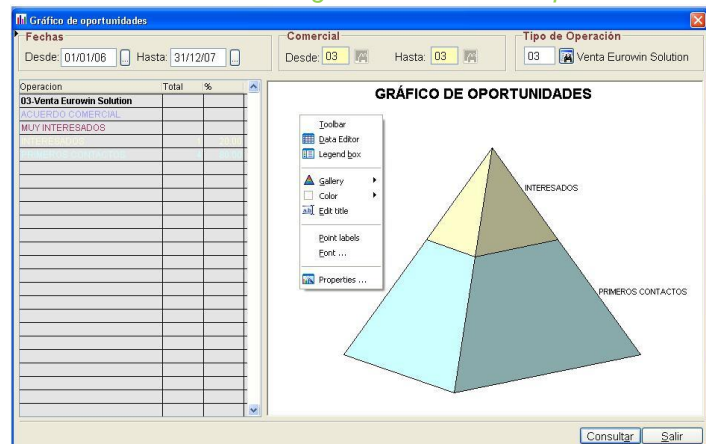
Esta grafica muestra las estadísticas de las operaciones por tipo de oportunidad y en este caso están divididas en tres:

Muy interesado: Grado de finalización entre 50%-100% de operaciones no cerradas.

Interesados: Grado de finalización entre 15%-49.99% de operaciones no cerradas.

Primeros contactos: Grado de finalización entre 0%-14.99% de operaciones no cerradas. De esta forma se podrá ver y calificar como va el alcance de las metas establecidas dentro de un tiempo estipulado, adelantandonos a las respectivas acciones necesarias para cumplir con los objetivos determinados.

Desde este grafico es más sencillo observar como van las ventas en la empresa ya que nos permite ver por porcentajes el grado de compra de cada cliente o posible cliente que se está atendiendo y así poder tomar las medidas necesarias para lograr cumplir con el objetivo planteado.



COMO VER GRAFICAS DE COTIZACIONES, PEDIDOS, DEPÓSITOS O VENTAS

Para ver la gráfica de PRESUPUESTOS, PEDIDOS, DEPOSITOS O VENTAS se hace lo siguiente:

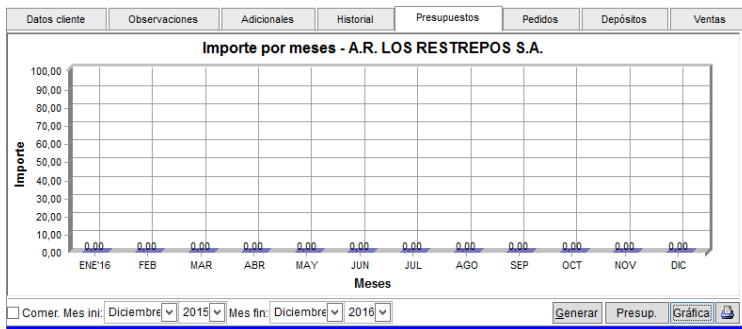


Imagen 90. Importe por meses

En la ventana anterior se puede ver la gráfica directamente escogiendo una fecha de inicio y una de termino con las siguientes opciones:

Mes inicial:

Permite seleccionar el mes y año inicial para la consulta de los datos de la gráfica.

Mes final:

Permite seleccionar el mes y año finales para la consulta de los datos.

Dadas las fechas mostrará la gráfica según importe por mes (cotizaciones, pedidos, depósitos o ventas)

La otra opción es ver la gráfica de una forma más completa y para ello se da clic en el icono **GRÀFICA** que se encuentra en la parte inferior izquierda, así aparecerá la siguiente imagen:

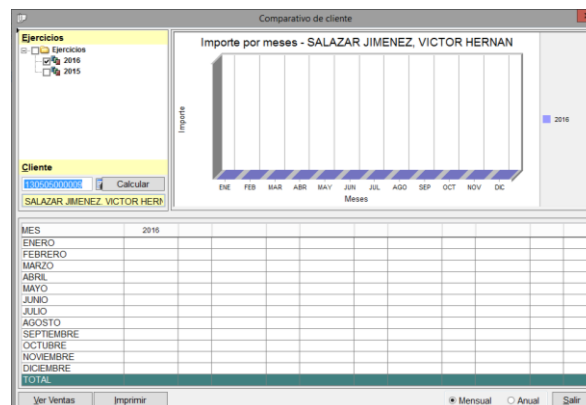


Imagen 91. Comparativo de cliente

Aquí la gráfica muestra el importe mensual o anual de cada cliente o de todos los clientes.

Para verlo se tienen en cuenta:

1. EJERCICIOS

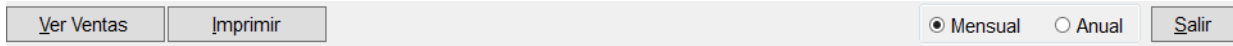
En la parte superior izquierda vemos que aparece la opción **ejercicios**, donde se selecciona los años que se quieren comparar en la gráfica.

2. CLIENTE

En la parte central aparece la opción **Cliente**, que es donde se escoge el cliente que se quiere ver, este se lo busca haciendo clic en los binoculares y seleccionándolo.

3. MENSUAL O ANUAL

En la parte inferior derecha se selecciona mensual o anual según como se quiera ver.



De esta forma mostrara la gráfica, en este caso se ha escogido año 2016, todos los clientes y de forma mensual, por lo cual aparece así:

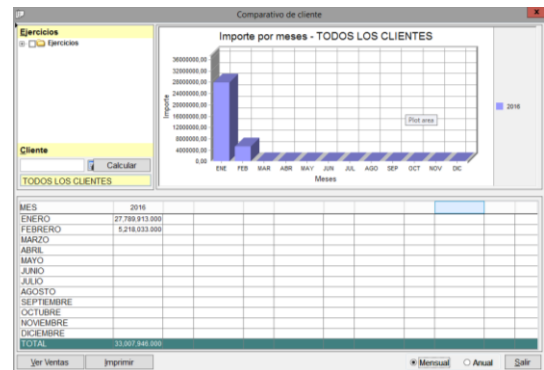


Imagen 92. Comparativo de cliente

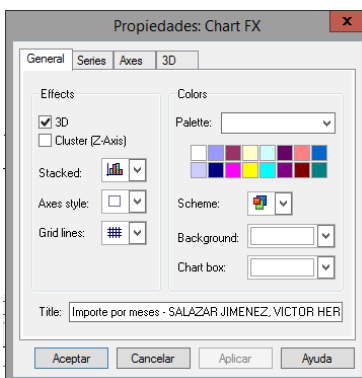
Y de esta forma es como se obtiene la gráfica de las ventas según la fecha requerida.

Propiedades chart

Esta ventana permite hacer ciertas modificaciones a la gráfica, por ejemplo: el color, la letra, ponerla en 3d y ciertos toques que hacen ver el grafico más agradable o fácil de entender.

Para hacer las respectivas modificaciones se hace los siguiente:

Se da doble clic sobre la gráfica, al hacer doble clic aparecerá la siguiente ventana:



Esta ventana tiene las diferentes opciones que se le pueden dar a la gráfica, al haberlas escogido se da clic en **ACEPTAR** y listo.

Imagen 93. Propiedades Chart

Esta es una muestra de cómo se puede editar.

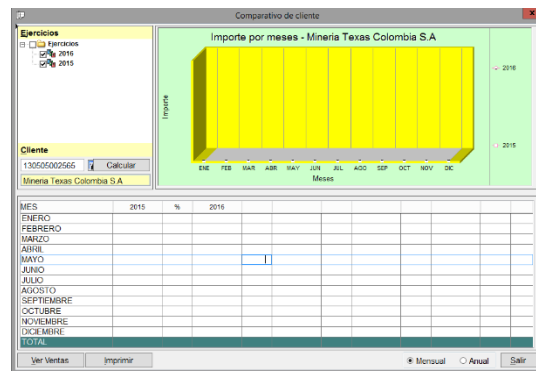


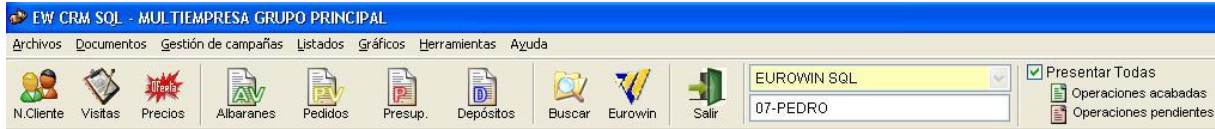
Imagen 94. Comparativo de cliente.

Imprimir: Sirve para imprimir la gráfica, este icono se encuentra en la parte inferior izquierda de la ventana.

CONOCIENDO CADA UNO DE LOS ICONOS DE EL PROGRMA CRM.

Pantalla principal

En la parte superior se encuentran la barra de menús y la barra de herramientas.



La barra de herramientas tiene los siguientes botones:



N. Cliente: Borra los datos de la pantalla para poder capturar un nuevo cliente.



Visitas: Ejecuta la opción de generar una visita.



Precios: Consulta el listado de ofertas de artículos.



Albaranes: Consulta el listado de albaranes (facturas) de venta.



Pedidos: Consulta el listado de pedidos de venta.



Presup.: Consulta el listado de presupuestos.



Depósitos: Consulta el listado de depósitos de venta.



Buscar: Permite buscar una operación y una tarea concreta por el nombre o los datos del cliente.



Eurowin: Abre el programa Eurowin del terminal indicado en la configuración.



Salir: Cierra el programa.

La barra de menús contiene:

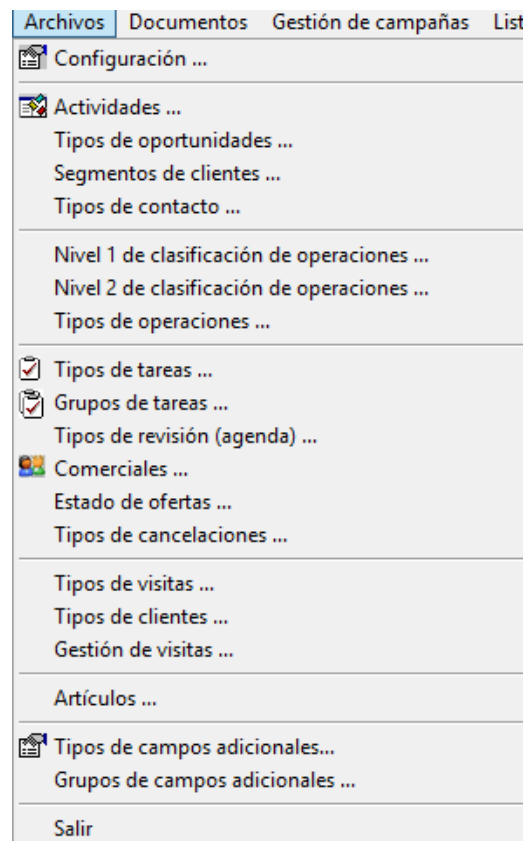
- ✓ Archivos
- ✓ Documentos
- ✓ Gestión de campañas
- ✓ Listados

- ✓ Gráficos
- ✓ Herramientas
- ✓ Ayuda

Archivos

En el menú Archivos se encuentra la opción de configuración y los mantenimientos de la aplicación este tiene las siguientes opciones:

- ✓ Configuración
- ✓ Actividades
- ✓ Tipos de oportunidades
- ✓ Segmentos de clientes
- ✓ Nivel 1 de clasificación de operaciones
- ✓ Nivel 2 de clasificación de operaciones
- ✓ Tipos de operaciones
- ✓ Tipos de tareas
- ✓ Grupos de tareas
- ✓ Tipos de revisión (agenda)
- ✓ Comerciales
- ✓ Estado de ofertas
- ✓ Tipos de cancelaciones
- ✓ Tipos de visitas
- ✓ Tipos de clientes
- ✓ Gestión de visitas
- ✓ Artículos
- ✓ Tipos de campos adicionales
- ✓ Grupos de campos adicionales
- ✓ Salir: Cierra la aplicación.




Configuración

La configuración de CRM permite definir los siguientes datos:

Configuración terminal

El apartado “Configuración terminal” de la pantalla contiene las propiedades de configuración del terminal local. (encargado)

Ruta Eurowin (terminal): Ruta al programa Eurowin.exe, necesaria para poder ejecutar Eurowin desde la barra de herramientas de CRM.

Ruta servidor CRM: Ruta al servidor de CRM. Se ha grabado durante la instalación. Se puede buscar con el botón . Se guarda en el fichero CRM.INI en el apartado [RUTAS] CRM.

Base de datos EW Hotline: Base de datos del programa Atención Telefónica

Ruta Fax de Windows: Ruta en la que se encuentra el fax de Windows que se utiliza al imprimir los documentos si se marca la opción “Enviar por fax”. Se guarda en el fichero CRM.INI en el apartado [RUTAS] FAX.

Comercial predeterminado: Es el comercial por defecto que aparece en seleccionado inicialmente al entrar en CRM. También es el comercial del usuario Supervisor.

Configuración CRM

Contiene los datos que utiliza el programa por defecto en las distintas opciones.

Horario: Horario de entrada y salida utilizado para definir la hora inicial y la hora final del planning.

Días festivos: Hay que marcar los días de la semana que son festivos. La creación automática de tareas tiene en cuenta estos días de forma que no se genera ninguna tarea en estos días.

Tarea visitas: Código que se asigna por defecto a las tareas creadas al generar tareas de cliente / futuro cliente según el control de visitas.

Tarea documentos: Tarea relacionada con documentos de tipo Word, Excel, PDF. Cuando se añade un documento en una operación se genera automáticamente una tarea con este tipo.

Tarea artículos: Cada vez que se añade un artículo en una operación se genera automáticamente una tarea con este tipo.

Tarea e-mail: Tarea relacionada con el envío de correo electrónico. Al crear una tarea de este tipo el sistema abre el programa cliente predeterminado de correo electrónico.

Tarea previsiones: Tarea relacionada con las previsiones de cobro. Cada vez que se modifica la fecha de vencimiento de una previsión desde el CRM el programa crea una tarea con este tipo al cliente de la previsión.

Operación previsiones: Operación relacionada con las previsiones de cobro. Cuando se modifica la fecha de vencimiento de una previsión desde CRM, el programa crea una

operación al cliente con el tipo asignado en esta opción. La tarea previsiones el campo anterior está incluido en esta operación.

Contadores

Contiene los distintos contadores de documentos de la aplicación. Al crear un nuevo elemento se suma 1 al contador actual.

Contador Operación: Contador para las operaciones.

Contador Tarea: Contador para las tareas.

Contador Futuros clientes: Contador para los futuros clientes.

Plantillas de mailing: contador de las plantillas de mailing.

Campañas: Contador de las campañas.

Actividades

Mantenimiento de actividades. Las actividades incluidas en CRM son las mismas de Eurowin. Sirven para clasificar los clientes y futuros clientes.

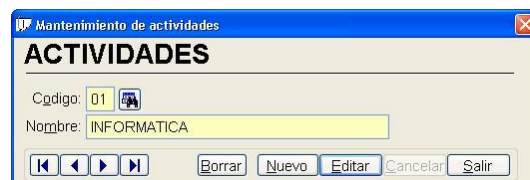


Imagen 95. Actividades

Tipos de oportunidades

Mantenimiento de tipos de oportunidades. Permite definir los tipos de oportunidad y el intervalo del porcentaje del grado de finalización de las oportunidades (tareas finalizadas de operaciones no cerradas). De esta forma en la página de [oportunidades](#), el sistema presenta las operaciones pendientes de cierre por intervalos agrupadas por tipos de oportunidades.

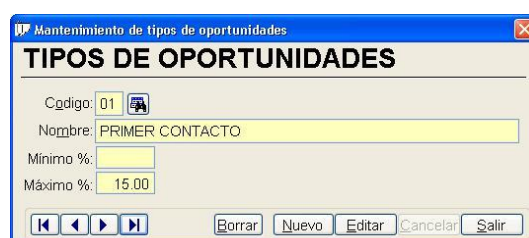


Imagen 96. Oportunidades

Segmentos de clientes

En el mantenimiento de Segmentos de clientes se definen tipos de clientes. En la página [Observaciones](#) de la ficha se asigna el segmento correspondiente al cliente.

En la misma página Observaciones de la ficha del cliente se puede introducir el valor de estos campos para

Aquí hay que escoger un cliente y darle clic en editar para cambiarle o agregarle el segmento



Imagen 97. Segmentos de clientes.

Nivel 1 de clasificación de operaciones

El nivel 1 de clasificación de operaciones sirve para clasificar los tipos de operaciones. En las distintas opciones del programa se pueden filtrar las operaciones según este dato.

A cada código de nivel 1 de clasificación se pueden asignar varios códigos de nivel 2. De esta forma, para asignar el nivel 2 de clasificación en el tipo de operación sólo aparecen los relacionados con el nivel 1 ya introducido.



Imagen 98. Nivel 1 de clasificación.

Nivel 2 de clasificación de operaciones

El nivel 2 de clasificación de operaciones es la subclasificación de las operaciones dependiente del nivel 1.

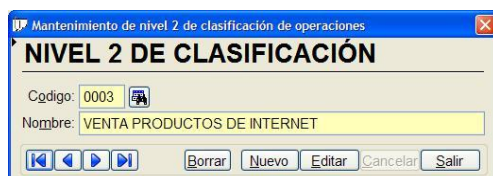


Imagen 99. Nivel 2 de clasificación

Al dar de alta una operación la podemos clasificar según los niveles existentes, pulsando el botón de los tres puntos que se encuentra al lado del título de la operación. Esta opción es informativa.



Imagen 100. Características de la operación

Tipos de operaciones


El objetivo del mantenimiento de tipos de operación es poder definir diferentes plantillas de operaciones. De este modo, en el momento de entrar una operación para un cliente, el sistema crea de forma automática todas las tareas que el comercial debe realizar antes de cerrarla.

El título "Operación" depende del valor introducido en el campo "Nivel1" de la [configuración](#) de CRM.

En el mantenimiento de **tipos de operaciones** hay que introducir el **código**, el **nombre** y la **descripción** del tipo de operación. En la descripción se puede introducir texto con formato mediante las teclas **N** **K** **S** **C** (negrita, cursiva, subrayado y color, respectivamente). Además, se pueden indicar dos niveles de clasificación: [Nivel1](#) y [Nivel2](#).

Una operación se compone de tareas. En la tabla de la parte inferior de la pantalla se introducen los tipos de tareas correspondientes al tipo de operación. El significado de las columnas es el siguiente:

- ✓ En la columna % se indica el porcentaje de la operación que se alcanza después de realizar la tarea.
- ✓ CRM calcula automáticamente un día de duración para cada tarea; en el caso de dejar pasar más días desde la finalización de una tarea al inicio de la siguiente se indica en la columna **Días**.
- ✓ Si se desea que la tarea se incluya automáticamente en el planning hay que marcar la opción **Planning**. Teniendo marcada esta opción se asigna la primera hora libre del día (consultando la agenda), con la posibilidad de modificarla.

Con el botón  se pueden [crear](#) campos adicionales para cada tipo de operación. En el apartado [Operación](#) de la ficha del cliente se introduce el valor de estos campos en la operación del cliente.

En el momento de crear una operación para un cliente o futuro cliente se debe indicar el tipo de operación. Entonces el sistema crea las tareas de la operación como pendientes de

realizar. En el caso de que se haya introducido una descripción en el tipo de operación, ésta se copia en la descripción de la operación.

Al crear una tarea de una operación, el sistema asigna el porcentaje de finalización a la tarea según la configuración del mantenimiento de operaciones. El usuario puede cambiar este porcentaje de finalización de la tarea, es cual se utilizará para agrupar las operaciones dentro de la página de [oportunidades](#) y sólo es efectivo para tareas cerradas.

En el caso de que en el mantenimiento de operaciones no se establezca el número de días que dura una tarea significa que el comercial no sabe cuánto tiempo le puede ocupar. Por tanto, en el momento de crear la operación para un cliente / futuro cliente, el sistema crea las tareas sin asignar una fecha inicio. Sólo se asigna la fecha de inicio a la primera tarea de la operación.

Cuando se cierra una tarea el sistema comprueba si la tarea siguiente tiene fecha de apertura. Si no la tiene, automáticamente se asigna como fecha de apertura la fecha de cierre de la tarea anterior.

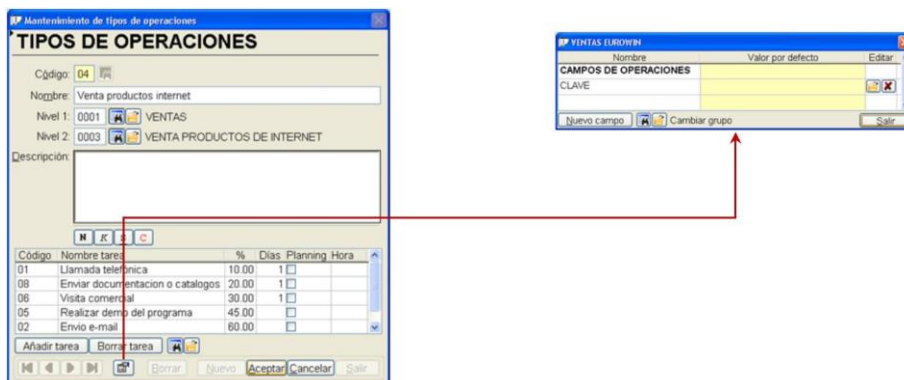


Imagen 101. Tipos de operaciones.

Tipos de tareas

En el mantenimiento de **tipos de tareas** se definen las características de las tareas que forman parte de las operaciones comerciales de clientes, al crear una tarea hay que indicar el tipo.


- Campos

Código y el nombre.

Color: Se utiliza al mostrar las tareas de la operación en la ficha del cliente.

Descripción: La cual se copia automáticamente en las observaciones de las nuevas tareas. En la descripción se puede introducir texto con formato mediante las teclas **N** **K** **S** **C** (**negrita, cursiva, subrayado y color, respectivamente**).

Tarea apuntada en el planning automáticamente: Al crear una tarea de ese tipo queda anotada automáticamente en el planning del comercial.

Con el botón  se pueden crear campos adicionales para cada tipo de operación. En el apartado Tareas de la ficha del cliente se introduce el valor de estos campos en la tarea asociada al cliente.

Grupos de tareas

El mantenimiento de **grupos de tareas** permite definir las tareas de los comerciales que quiere controlar el jefe comercial. Este mantenimiento se utiliza en el listado Análisis comercial.

Es útil por ejemplo para controlar los e-mails de tipo presentación y la información que se envía referente a las campañas. En el listado “Análisis comercial” aparecen las tareas definidas en un grupo determinado e informa del número de presupuestos y ventas en que se han convertido.



Imagen 102. Grupos de tareas

Tipos de revisión (Agenda)

En el mantenimiento de **tipos de revisión** se definen los intervalos de **tiempo** disponibles para la planificación de las tareas. Se pueden definir por minutos, horas, días y semanas. Al crear una tarea, ésta se debe asignar a la agenda para planificar su ejecución. En el campo **Agenda** de la ficha de la tarea se puede seleccionar un tipo de revisión de la lista desplegable en la que aparecen todos los tipos de revisión creados. También se puede planificar un aviso anticipado para la tarea.

Comerciales

El elemento principal de CRM es el **comercial**. Los comerciales son los usuarios que utilizan CRM para registrar y controlar la relación con sus clientes: operaciones / tareas, campañas, ventas, etc.

En la lista de selección de comercial para entrar a CRM sólo aparecen los vendedores que tienen asignado un usuario de Eurowin, además del usuario especial SUPERVISOR.

El usuario Supervisor de CRM es distinto del usuario Supervisor de Eurowin, tiene una contraseña propia y se utiliza como usuario configurador de permisos de los demás comerciales. El comercial asociado al usuario Supervisor se asigna en la [configuración](#).

En el **mantenimiento de comerciales** de CRM aparecen todos los vendedores de la gestión de Eurowin.

Después de dar de alta un nuevo comercial tiene todos los accesos activados. Desde la [Gestión de accesos](#), que se encuentra en el menú Herramientas, se pueden configurar los permisos de todos los comerciales que utilizan la aplicación.

□ Campos

Código: Código del vendedor de Eurowin.

Nombre: Nombre del vendedor / comercial. Es el mismo que en el mantenimiento de vendedores de

Eurowin.

Usuario: Usuario de Eurowin asociado al comercial. Sólo los comerciales que tienen asignado un usuario pueden entrar en CRM. Se utiliza para la compartición del planning de Eurowin con otros comerciales.

Clave: Contraseña de entrada del comercial a CRM. Es independiente de las claves de Eurowin.

E-mail: Dirección de correo electrónico del comercial. No se puede escribir directamente, se captura de las opciones de configuración del e-mail que se describe a continuación.

☰ Abre la pantalla **Opciones de configuración del e-mail** en la que se configuran los siguientes datos:

Nombre e-mail: Nombre de origen en los mensajes automáticos de las campañas.

E-mail: Dirección de correo electrónico. Se utiliza como dirección de origen en la emisión automática de mensajes de las campañas.

Servidor de SMTP: Servidor de correo electrónico para el envío de mensajes.

Autenticación: Indica si es necesario autenticar el acceso al servidor de envío de mensajes.

Usuario: Código de usuario para acceder al servidor de correo electrónico.

Password: Contraseña del usuario que accede al servidor de correo.

Es importante definir correctamente los datos de configuración del e-mail para poder ejecutar las [campañas de mailing](#).

Compartición de clientes. Un comercial puede compartir clientes con otros comerciales. Para compartir un cliente se inserta el comercial y el cliente que se desea compartir. Para compartir todos los clientes con otro comercial basta con añadir el código y nombre del comercial y dejar en blanco los datos del cliente.

La compartición de clientes significa que el comercial principal puede ver los clientes y futuros clientes de los comerciales compartidos, y también las tareas, operaciones y los documentos de los comerciales con estos clientes.

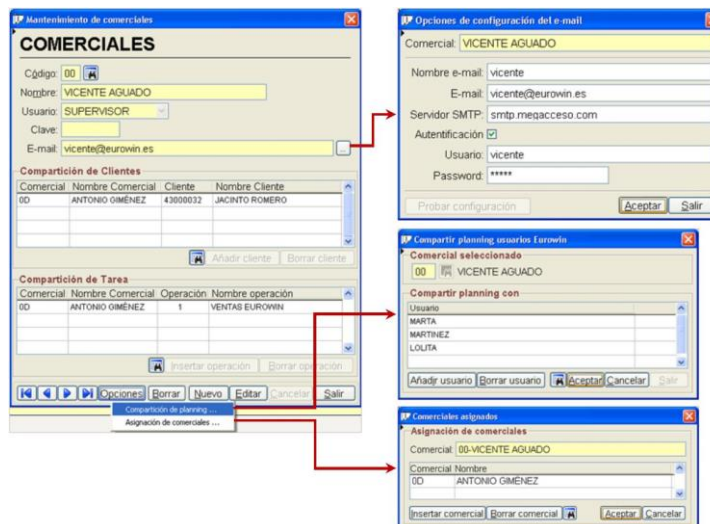


Imagen 103. Comerciales

A través del botón **Opciones** se accede a:

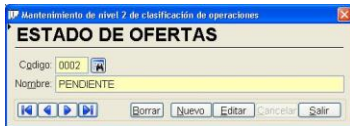
Compartición de planning: El comercial de CRM puede compartir el planning con otros comerciales a través del usuario de Eurowin asociado.

Asignación de comerciales: Un comercial puede tener otros comerciales a su cargo, es decir, se puede establecer una jerarquía de comerciales. En los [listados](#) que permiten filtrar por comercial, marcando la opción *Todos* de la acotación del listado se muestra la información del comercial y de los subordinados.

Estado de ofertas

En el mantenimiento de **estado de ofertas** se definen los diferentes estados de las ofertas de artículos que se realizan en CRM.

El listado [Seguimiento de artículos por operaciones](#) muestra los artículos ofertados según su estado.



. Imagen 104. Estado de ofertas

En la [descripción de una tarea](#) relacionada con el envío de ofertas a clientes, en la pestaña "Artículos" se introducen el artículo, familia, subfamilia o marca ofertada y se puede asignar el estado de la oferta por línea.

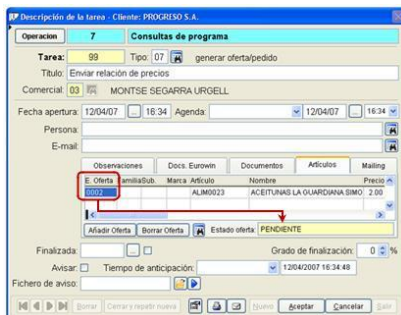


Imagen 105. Descripción de la tarea

Tipos de cancelaciones

En el mantenimiento de **Tipos de cancelaciones** se codifican los motivos por los que se puede cancelar un presupuesto. A cada tipo de cancelación se asocia un [tipo de tarea](#) con el fin de crear una nueva tarea cuando se cancela un documento y así poder ejecutar la acción establecida para la ocasión.

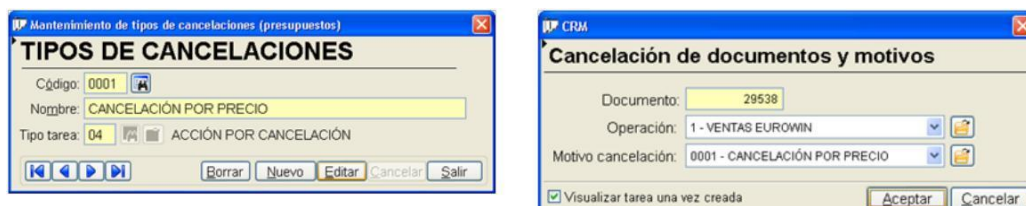


Imagen 106. tipos de cancelaciones

Tipos de visitas

El mantenimiento de **tipos de visitas** es el mismo que el que se encuentra en el módulo Visitas de Eurowin. Define los tipos de visitas que se pueden realizar a los clientes y futuros clientes. Se utiliza en la [gestión de visitas](#).



Imagen 107. Nivel 1 Tipos de visitas.

Tipos de clientes

El mantenimiento de **tipos de clientes** de CRM es el mismo que el que se encuentra en el módulo Visitas de Eurowin. Se utiliza en la gestión de visitas.

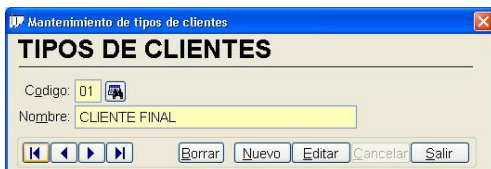


Imagen 108. Tipos de clientes

Gestión de visitas

Cada comercial introduce las visitas que ha realizado el día de la fecha, indicando el código y nombre del cliente, el tipo de cliente visitado, el tipo de visita, la fecha de la próxima visita, la ruta del cliente, las observaciones y si está terminada o no. En la columna Notas, pulsando el botón [...] se pueden insertar notas para cada visita.

NOTA:

El mantenimiento de tipos de visitas, tipos de clientes y gestión de visitas se ha incluido en CRM por compatibilidad con el módulo Visitas de Eurowin.

Se recomienda el tratamiento de las visitas como un tipo de tarea y tratarlo como tareas dependientes de una operación.



Imagen 109. Entrada de visitas

Artículos

La opción Artículos abre la pantalla del mantenimiento de artículos de Eurowin desde la que se pueden crear, modificar o borrar los artículos de la aplicación.


Imagen 110. Mantenimiento de artículos.

Tipos de Campos Adicionales

En el mantenimiento de tipos de campos adicionales se definen los tipos o formatos de campos que se pueden crear y asociar en el mantenimiento de [tipos de operaciones](#), de [tipos de tareas](#) y de [segmentos de clientes](#).

Los campos adicionales permiten personalizar la información que recoge el programa. El usuario puede crear campos para guardar cualquier tipo de información (compatible con los formatos permitidos) asociada a los mantenimientos en los que están disponibles. En algunos [listados](#) se puede filtrar por el valor de los campos adicionales.

Imagen 111. Campos adicionales.


Para crear un campo adicional hay que pulsar el botón  de la pantalla del mantenimiento correspondiente.


Se abre una pantalla cuyo título es el nombre del elemento para el que se crean los campos. En la imagen es “VENTAS Eurowin” porque los campos se crean para la operación “01 - VENTAS Eurowin”.

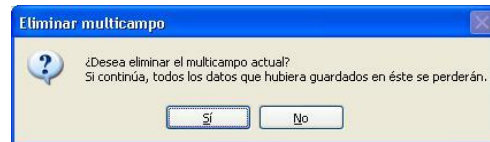
En esta pantalla hay que pulsar el botón **Nuevo campo** , entonces se abre la pantalla


“Creación de campos adicionales” en la que se indica el nombre, el tipo (de los tipos creados en el paso 1), el valor por defecto y la agrupación (de los grupos creados en el paso 2).

Después de crear un campo adicional (paso 3), en la columna **Editar** hay dos botones

 Abre la pantalla “Creación de campos adicionales” en la que se puede modificar el nombre, el tipo, el valor por defecto y el grupo.

 Borra el campo adicional, previa solicitud de confirmación al usuario.



También se puede cambiar el grupo de un campo, seleccionando el campo en la tabla y seleccionando el nuevo grupo con el botón F4   Cambiar grupo.

En resumen, los campos adicionales se crean para cada elemento. Por ejemplo, si tenemos tres tipos de operaciones hay que crear los campos para cada tipo de operación, así cada tipo de operación tiene sus propios campos adicionales.

Documentos

En el menú **Documentos** se encuentran las siguientes opciones:

- [Ventas](#)
- [Facturas](#)
- [Pedidos](#)
- [Depósitos](#)
- [Presupuestos](#)
- [Previsiones de cobro](#)
- [Gestión Documental](#)



Desde las opciones del menú Documentos se pueden consultar los distintos tipos de documentos de venta de la gestión de Eurowin. La funcionalidad de las pantallas depende de la opción de configuración [Integración con Eurowin](#), la cual es operativa cuando se trabaja con Eurowin 8.0 SQL estándar versión 8.0.441 de 25 de febrero de 2008 o posterior.

Ventas

La opción Ventas permite consultar los albaranes de venta del ejercicio predeterminado de Eurowin.





Si está activada la opción de configuración [Integración con Eurowin](#), se abre la misma pantalla de la opción



Albarán de venta de Eurowin con el usuario de Eurowin asociado al comercial actual. Esto implica que se tienen en cuenta los permisos (acceso total, sólo lectura o denegado) del usuario de Eurowin sobre los albaranes.



En el caso de no trabajar con integración con Eurowin, aparece la pantalla **Albaranes de venta CRM** para consultar los albaranes en modo de sólo lectura.

Artículo	Definición	Caja	Unidades	Precio	Dto.1	Dto.2	Importe
D0019	JAMÓN COCIDO 200		10.0000	3.00			30.00

Imagen 112. Albaranes de venta

-  Muestra la foto del artículo seleccionado.
-  Muestra las observaciones del albarán.
-  Limpia los datos de la pantalla para poder consultar un nuevo albarán.
-  Permite visualizar el stock del artículo seleccionado o consultar los últimos precios.

 Abre la pantalla del [listado de pedidos de venta](#).  Abre la pantalla del [listado de presupuestos](#).

 Cierra la pantalla.


Facturas

La opción **Facturas** permite consultar las facturas de venta del ejercicio predeterminado de Eurowin.

Si está activada la opción de configuración [Integración con Eurowin](#) se abre la misma pantalla **Ver factura** de Eurowin con los permisos que tiene en Eurowin el usuario de Eurowin asociado al comercial de CRM.

En cambio, sin la integración con Eurowin aparece la pantalla Facturas de venta en la que se pueden consultar las facturas de venta en modo de sólo lectura.

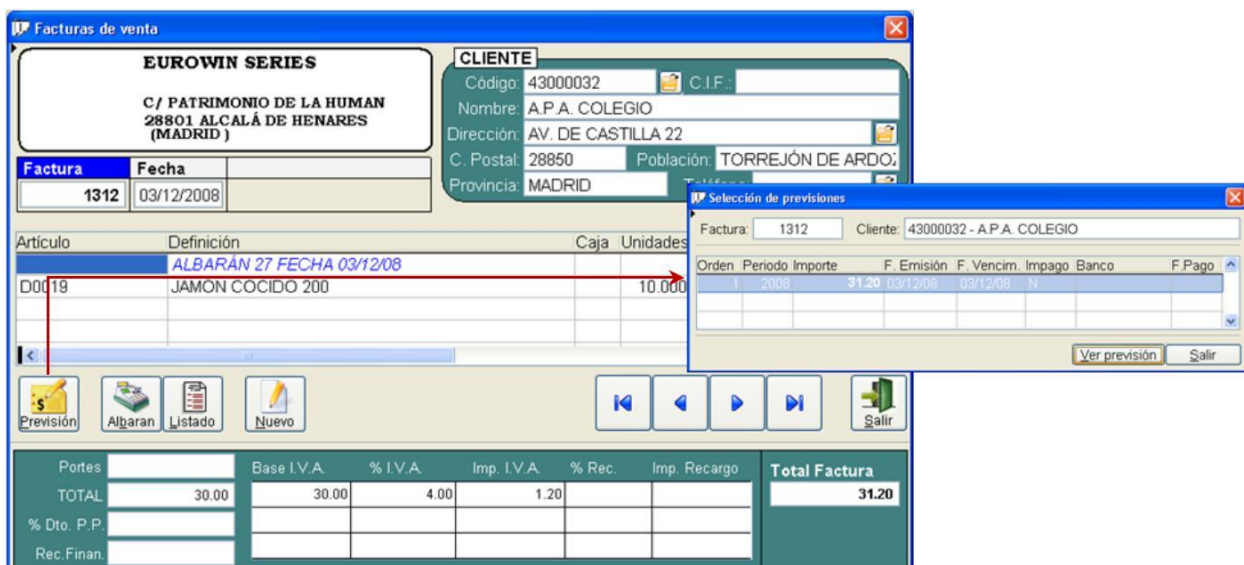




Imagen 113. Albaranes de venta

 Abre la pantalla de selección de previsiones con la previsión perteneciente a la factura actual para consultarla.

 Muestra el albarán de venta de la factura.

 Abre la pantalla del [listado de facturas de venta](#).

 Limpia los datos de la pantalla para poder consultar una nueva factura.

Pedidos

La opción Pedidos muestra los pedidos de venta de Eurowin.

Teniendo activada la opción de configuración Integración con Eurowin abre la pantalla **Pedidos de venta** de Eurowin con la funcionalidad y permisos que tiene el usuario asociado al comercial en Eurowin.

Sin la integración con Eurowin permite consultar y modificar pedidos de venta de Eurowin desde la pantalla

Pedidos de venta CRM. No se pueden crear pedidos nuevos.

Imagen 114 albaranes de venta

Al introducir un código de artículo manualmente aparece la lista de artículos relacionados, es decir, cuyo código empieza con los mismos caracteres introducidos. Después aparece el listado de últimos precios del artículo.




Muestra el listado de artículos. Si se selecciona un artículo se inserta en la línea actual del pedido.

Añadir línea Añade una línea en blanco al final del pedido actual.

Borrar línea Borra la línea actual.



Muestra la foto del artículo seleccionado.  Muestra las observaciones del pedido.



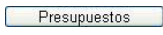
Limpia los datos de la pantalla para poder consultar un nuevo pedido.




Tiene los siguientes puntos:

- Cancelar documento: Marca el pedido como cancelado. (Nota: el tipo de cancelación (motivo) solamente se puede asignar en el presupuesto.)
- Añadir notas al documento.
- Insertar líneas al documento.
- Visualizar stock del artículo.
- Últimos precios. Muestra el listado de últimos precios del artículo seleccionado.
- Tarifas de venta. Muestra el listado de tarifas

 Abre la pantalla del [listado de pedidos de venta](#).

 Abre la pantalla del [listado de presupuestos](#).

 Cierra la pantalla.

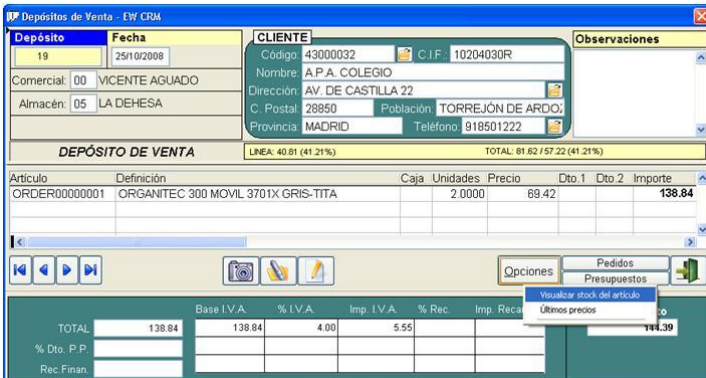
Depósitos

La opción **Depósitos** permite consultar los depósitos de venta del ejercicio predeterminado de Eurowin.

Si está activada la opción de configuración [Integración con Eurowin](#), se abre la misma pantalla de la opción

Depósito de venta de Eurowin con el usuario de Eurowin asociado al comercial actual. Esto implica que se tienen en cuenta los permisos (acceso total, sólo lectura o denegado) del usuario de Eurowin sobre los depósitos.

En el caso de no trabajar con integración con Eurowin, aparece la pantalla **Depósitos de venta CRM** para consultar los depósitos en modo de sólo lectura.




Artículo	Definición	Caja	Unidades	Precio	Dto.1	Dto.2	Importe
ORDER00000001	ORGANITEC 300 MOVIL 3701X GRIS-TITA		2.0000	69.42			138.84


TOTAL	Base I.V.A.	% I.V.A.	Imp. I.V.A.	% Rec.	Imp. Reca.
138.84	138.84	4.00	5.55		144.39

Imagen 115 depósitos de venta


 Muestra la foto del artículo seleccionado.


 Muestra las observaciones del depósito.

 Limpia los datos de la pantalla para poder consultar un nuevo depósito.

 Permite visualizar el stock del artículo seleccionado o consultar los últimos precios.

 Abre la pantalla del [listado de pedidos de](#)

[venta](#).  Abre la pantalla del [listado de presupuestos](#).

 Cierra la pantalla.

Presupuestos


La opción **Presupuestos** permite consultar los presupuestos del ejercicio predeterminado de Eurowin.

Si está activada la opción de configuración [Integración con Eurowin](#) se abre la misma pantalla de la opción

Presupuesto de venta de Eurowin con el usuario de Eurowin asociado al comercial actual. Esto implica que se tienen en cuenta los permisos (acceso total, sólo lectura o denegado) del usuario de Eurowin sobre los presupuestos.

En el caso de no trabajar con integración con Eurowin, aparece la pantalla **Presupuesto de venta - CRM** para consultar, modificar e imprimir los presupuestos.

Imagen 116 presupuestos de venta

 Tiene dos opciones:

- Crear nueva tarea: Permite crear una nueva tarea asociada al presupuesto actual para lo cual solicita la operación a la que pertenecerá la nueva tarea y el tipo de tarea.
- Ver tareas asociadas: Muestra la lista de tareas relacionadas con el presupuesto actual.



Botones de desplazamiento secuencial entre presupuestos para navegar al primero, anterior, siguiente y último respectivamente.




Muestra el listado de artículos. Si se selecciona un artículo se inserta en la línea actual del presupuesto.


 Añade una línea en blanco al final del presupuesto actual.


 Borra la línea actual.

 Muestra la foto del artículo seleccionado.

 Muestra las observaciones del presupuesto.

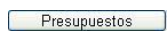
 Limpia los datos de la pantalla para poder consultar un nuevo presupuesto.



 Imprime el presupuesto. Esta opción está disponible con Eurowin 8.0 SQL estándar de fecha 22-07-2008 o posterior.

 Tiene los siguientes puntos:

- Descripción de la forma de pago.
- Aceptar presupuesto / No aceptar presupuesto.
- Traspasar presupuesto a pedido. El programa solicita el número de pedido, la fecha de entrega y el código de comercial. Existe la opción de mostrar el nuevo pedido al terminar el traspaso.
- Cancelar documento: Marca el presupuesto como cancelado. Para ello abre la pantalla **Cancelación de documentos y motivos** donde hay que seleccionar el tipo de cancelación y una operación abierta del cliente. Según el tipo de cancelación se crea la tarea asignada. Consultar el [mantenimiento de tipos de cancelaciones](#).
- Añadir notas al documento.
- Insertar líneas al documento.
- Visualizar stock del artículo.
- Últimos precios. Muestra el listado de últimos precios del artículo seleccionado.
- Imprimir documento.
- Tarifas de venta. Muestra el listado de tarifas

 Abre la pantalla del [listado de pedidos de venta](#).

 Abre la pantalla del [listado de presupuestos](#).

 Cierra la pantalla.


Previsiones de cobro

La opción **Previsiones de cobro** permite consultar las previsiones de cobro de Eurowin.

Si está activada la opción de configuración [Integración con Eurowin](#) se abre la misma pantalla de la opción

Previsiones de cobro del módulo de contabilidad de Eurowin con el usuario de Eurowin asociado al comercial actual. Esto implica que se tienen en cuenta los permisos (acceso total, sólo lectura o denegado) del usuario de Eurowin sobre las previsiones.

Según se ha visto en la [configuración](#), cada vez que se modifica la fecha de vencimiento de una previsión desde CRM, el programa crea una operación al cliente con el tipo de operación asignado en el campo

Operación provisiones y una tarea incluida en esta operación con el tipo asignado en **Tarea provisiones** de la configuración de CRM.

En el caso de no trabajar con integración con Eurowin aparece la pantalla **Previsiones de cobro** para consultar las provisiones en modo de sólo lectura.

Imagen 117. Previsiones de cobro.

Botones



Muestra las observaciones de la previsión.




Muestra la lista de tareas generadas para la previsión actual permitiendo visualizarlas.



Habilita el campo “Vencimiento” para poder modificar esta fecha. Si se modifica el vencimiento de la previsión y en la [configuración](#) se ha asignado un código de operación y un código de tarea para las provisiones, se crea automáticamente una operación y una tarea reflejando el cambio realizado.



Limpia los datos de la pantalla para poder realizar una nueva

consulta.  Cierra la pantalla de consulta de provisiones de cobro de CRM.

Gestión Documental

La opción **Gestión Documental** abre la pantalla de documentos de la Gestión Documental de Eurowin en la que se pueden ver los documentos asociados a clientes, futuros clientes y artículos.

Está disponible cuando está instalado el módulo Gestión Documental en Eurowin. Este módulo se puede adquirir como una opción adicional del programa.

En la configuración de la Gestión Documental de Eurowin, menú Archivos > Pantallas de Eurowin se pueden asignar los permisos a los usuarios para utilizar la gestión documental en CRM. Las opciones son:

EWCRM - Operaciones: Muestra la barra de herramientas de la gestión documental en la pantalla principal de [clientes](#) para poder asociar documentos a las operaciones.

EWCRM - Tareas: Muestra la barra de herramientas en la pantalla [Descripción de la tarea.](#)

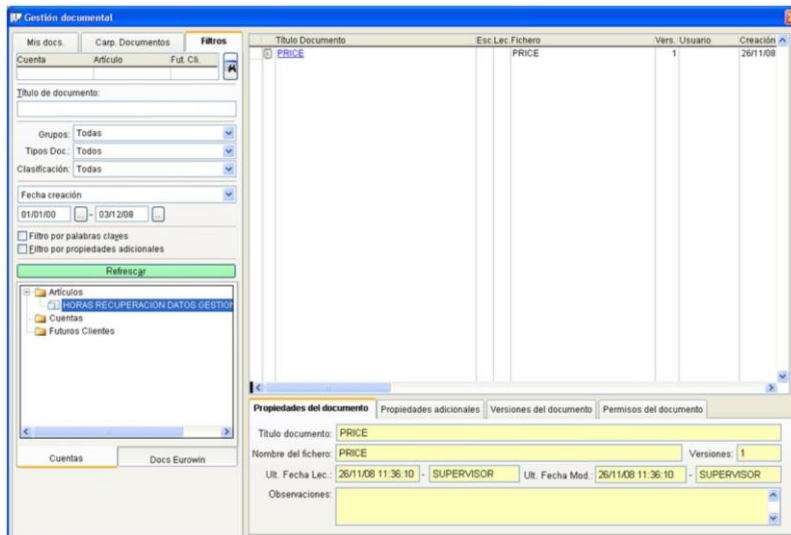


Imagen 118. Gestión documental

Listados

Esta pestaña tiene las siguientes opciones:

Listados	Gráficos	Herramientas	Ayuda
Operaciones por comercial ...			
Consulta de Tareas (planning) ...			
Estado de operaciones por comercial ...			
Estado de tareas por comercial ...			
Seguimiento de artículos por operaciones ...			
Histórico por futuro cliente/cliente ...			
Clientes por comercial ...			
Artículos por cliente ...			
Visitas ...			
Próximas visitas ...			
Albaranes de venta ...			
Facturas de venta ...			
Pedidos de venta ...			
Depósitos de venta ...			
Presupuestos de venta ...			
Frecuencia de pedido ...			
Frecuencia de venta ...			
Frecuencia de repetición de tareas ...			
Previsiones ...			
Frecuencia de cobro ...			
Análisis comercial ...			
Ranking de clientes ...			
Planificación de comerciales ...			
Campos adicionales ...			
Representante evolución mensual...			
Artículos por familia...			

- **Operaciones por comercial**

Muestra el listado de operaciones por comercial según la fecha y que se establezca

- **Consulta de Tareas (planning)**

Es la consulta de las tareas que están dentro del planning según las fechas que se establezcan

- **Estado de operaciones por comercial**

Saca el listado de operaciones por comercial según las fechas que se establezcan.

- **Estado de tareas por comercial**

Saca el listado de tareas por comercial desde la fecha que se establezca.

- **Seguimiento de artículos por operaciones**

Se utiliza para estudiar a los clientes a los cuales se les puede hacer una nueva oferta.

- **Histórico por futuro cliente / cliente**

Presenta operaciones de los clientes y futuros clientes. Aparece ordenada por fecha de inicio de la operación. Permite ver la tarea por operaciones y se puede filtrar por: fechas, comerciales, clientes, futuros clientes, etc.

- **Clientes por comercial**

Muestra los clientes que tienen cada comercial.

- **Artículos por cliente**

Muestra los artículos que ha vendido cada cliente, con el fin de diseñar una oferta a los clientes que han comprado cada artículo.

- **Visitas**

Muestra las visitas que han sido realizadas, también se puede filtrar según como se quiera ver la información.

- **Próximas visitas**

Muestra las próximas visitas que han sido realizadas.

- **Albaranes de venta**

Muestra los listados de ventas introducidos en eurowin.

- **Facturas de venta**

Muestra las facturas de ventas de eurowin, agrupadas por comercial y ordenado por número de factura seleccionada.

- **Pedidos de venta**

Muestra los pedidos de venta registrados en Eurowin.

- **Depósitos de venta**

Muestra los depósitos de venta registrados en eurowin.

- **Presupuestos de venta**

Muestra un resumen por tipo de oportunidades que hayan sido registrados en eurowin.

- **Frecuencia de pedido**

Muestra el número de días que transcurren entre cada pedido de los clientes.

- **Frecuencia de venta**

Muestra el número de días que transcurren entre cada venta a los clientes.

- **Frecuencia de repetición de tareas**

Muestra el intervalo transcurrido entre la realización de tareas a los clientes, es decir hace cuanto se visitó a un cliente y si es necesario hacer una nueva visita.

- **Previsiones**

Muestra las previsiones de los clientes en eurowin de forma ordenada con el código del cliente-.

- **Frecuencia de cobro**

Se podrá calcular la frecuencia de cobro por fecha de cobro a vencimiento, de cobro a emisión o de vencimiento a emisión.

- **Análisis por comercial**

Es el utilizado por el Jefe de Comerciales o Gerente de Ventas, este aparece ordenado por comercial o por día.

- **Ranking de clientes**

Muestra los clientes ordenados por importe o beneficio a partir de la información de sus ventas según el periodo seleccionado.

- **Campos adicionales**

Presenta campos adicionales de los clientes y futuros clientes a nivel de: Clientes Eurowin, Segmentos de clientes, operaciones y tareas

- **Ofertas por artículos**

Presenta la lista de precios para el cliente según la acotación realizada y permite crear un pedido de venta para el cliente de la consulta con los artículos seleccionados.

- Estado de ventas por cliente
- El listado **Estado de ventas por cliente** se puede consultar al pulsar el botón **Control de artículos** de la página [Observaciones](#) de la ficha CRM del cliente.
- Los artículos con el tiempo de control superado aparecen de color rojo.
- El control se supera cuando el número de días transcurrido desde la última venta hasta la actualidad es superior al valor introducido en la columna **Tiempo** o cuando el número de unidades vendidas es inferior al **Consumo** indicado.

Sei.	Artículo	Nombre Artículo	Tiempo	Cajas	Unidades	Ult. Fecha	Ult. Precio	Consumo
<input type="checkbox"/>	INFOR025	TECLADO SOFT INTERNET PRO F			1.00	15/03/05	17.844	
<input type="checkbox"/>	INFOR030	TINTA COLOR ELSTON STYLUS (1.00	15/03/05	36.361	
<input type="checkbox"/>	INFOR036	ALFOMBRILLA TEJANA			1.00	15/03/05	2.782	
<input type="checkbox"/>	INFOR039	MOUSE SOFT INTELLIMOUSE 3.0			1.00	15/03/05	18.781	

Imagen 119. Estado de ventas por cliente.

GRAFICOS

Tiene distintas opciones de gráficos como lo muestra la siguiente tabla:

Gráficos	Herramientas	Ayuda
Gráfico de oportunidades ...		
Ventas por cliente ...		
Ventas por artículo ...		
Ventas por familia ...		
Ventas por marca ...		
Ventas por comercial ...		
Ventas por ruta ...		
Ventas por subfamilia ...		

El grafico de oportunidades esta explicado en la pág. (44)

Cada una de estas ventas muestra un comparativo en un gráfico de barras clasificado por año, años o meses. Este se puede ver según el cliente, artículo, familia, marca, comercial, ruta y subfamilia. Con solo darle clic en cualquiera de estas ventas.

Estando dentro de este grafico se puede cambiar las fechas según lo que se necesite.

HERRAMIENTAS

Aquí se encuentran las siguientes opciones:

Herramientas	Ayuda
Cambio de comercial ...	
Sincronización Outlook 2000 ...	
Gestión de accesos ...	
Cambiar clave de acceso ...	
Actualización de documentos locales ...	
Importar futuros clientes ...	
Importar clientes...	
Captura de clientes en XLS ...	
Copias de seguridad ...	
Gestión de multiempresas CRM	

- **Cambio de comercial**

Muestra la pantalla de selección de comercial para cambiar el comercial de trabajo de CRM del mismo modo que al iniciar el programa.

- **Sincronización Outlook 2000**

Aquí se pueden traspasar algunos datos entre CRM y Outlook 2000 o 2003.

- **Gestión de accesos**

Se definen los permisos de los comerciales a las distintas opciones del programa.

- **Cambiar clave de acceso**

Permite cambiar la contraseña del comercial actual.

- **Actualización de documentos locales**

Con este es posible actualizar el reporte local de los documentos con los del servidor de CRM.

- **Importar futuros clientes**

Permite exportar futuros clientes desde una hoja de Excel.

- **Captura de clientes en XLS**

Permite generar un listado de clientes a partir del código de los clientes de un fichero de Excel.

- **Copias de seguridad**

Permite realizar copias de seguridad de los datos que utiliza el programa. Indica la fecha en la que se ha realizado la última copia y solicita la ruta donde se guardara la copia actual.

- **Gestión de multiempresas CRM**

Se puede crear o eliminar CRM para los grupos de empresa cuando el programa eurowin8.0 SQL relacionado trabaja con multiempresa.

AYUDA

Desde la opción **Acerca de** del menú Ayuda se puede consultar la Licencia, el número de usuarios, la ruta del servidor de Eurowin relacionado y la ruta del servidor de CRM. Además, permite navegar al servidor de actualizaciones, a la página web principal de Eurowin <http://www.eurowin.com> y a la página de soporte remoto de clientes.

Desde esta pantalla, sólo el usuario Supervisor puede actualizar el programa y ampliar el número de usuarios