

1	Introducción.....	3
2	Ficha	4
3	Lista	5
4	CRM.....	6
4.1	Acciones del CRM	7
4.2	Documentos de venta	8
5	Gestión documental.....	9
6	Opciones de menú de CRM	10
6.1	Imprimir CRM y acciones	10
6.2	Copiar a Cliente	10
6.3	Crear Presupuesto	10
6.4	Buscar (en Observaciones; en CRM y en acciones)	10
6.5	Nueva alarma y Ver Alarmas	10
6.6	Listados	10

1 Introducción

CRM es una funcionalidad del programa para la Administración de la Relación con los Clientes y su nombre proviene del acrónimo inglés “Customer Relationship Management”.

En el CRM se mantiene una lista de posibles clientes o clientes (en adelante contactos), siendo el contenido de los contactos diferente a la lista de clientes de la ventana “Clientes”.

En la parte superior de esta ventana encontramos los siguientes elementos: barra de navegación, desde la cual se crean, eliminan o modifican los contactos, además de permitirnos desplazarnos por los registros; botón de menú con las distintas acciones que se pueden realizar; botón de salir (cierra la ventana).

Bajo la barra de navegación, en el marco central de la ventana disponemos de cuatro pestañas:

- Ficha: muestra los datos relativos al cliente seleccionado.
- Lista: muestra la lista de todos los contactos del CRM (por defecto se muestran los 50 últimos registros, según el criterio de ordenación).
- CRM: muestra la ventana de administración de la relación del contacto seleccionado.
- Gestión Documental: pestaña podemos gestionar documentos o cualquier otro tipo de archivos de interés para el contacto.

2 Ficha

The screenshot shows a CRM interface with a 'Ficha' (Card) view. The top navigation bar includes 'Ficha', 'Lista', 'CRM', and 'Gestión Documental'. The main content area is divided into several sections:

- Header:** 'Visualizando 1 registros de 1'.
- Form Fields:**
 - Código: 1, C.I.F.: (empty)
 - Referencia: (empty), F.Contacto: 16/02/2022 8:29:34
 - Nombre: Cliente de prueba, Fuente: (empty)
 - N. Comercial: Todos Del Sur S.L., Cómo nos conoció: (empty)
 - P. Contacto: (empty), F. Nacimiento: (empty)
 - Dirección: Calle de la Cruz 20, Com: (empty)
 - Cód. Postal: 29620, Localidad: Torremolinos
 - Provincia: Málaga, País: España
 - Teléfonos: 952.333.666, Fax: (empty)
 - e-mail: (empty)
 - Website: (empty)
 - Nº Llamadas: (empty), Actividad: (empty)
 - Gremio: (empty), Zona: (empty)
 - Categoría: (empty)
 - Familia: (empty), Puntuación: (empty)
 - Próxima Cita: (empty)
 - Nota próx. cita: (empty)
 - Intermediario: (empty)
 - Fecha Intermediario: (empty), Insertar Fecha: (button)
 - Seguimiento: (checkbox checked) Realizando Seguimiento
 - Comercial: (empty), Lo sigue: (empty)
 - Fecha Comienzo: (empty), Llamada Realizada: (empty)
 - Próxima Llamada: (empty), Última Llamada: (empty)
- Observaciones:** 16/02/2022: Diana Lopez deja mensaje en la web. Enviado mail tpo II.

Imagen 1

En la ficha se muestran los datos del contacto, tales como nombre, dirección teléfonos, email, fechas de contacto inicial, etc.

El uso de esta ficha es similar a la ficha de la ventana clientes.

3 Lista

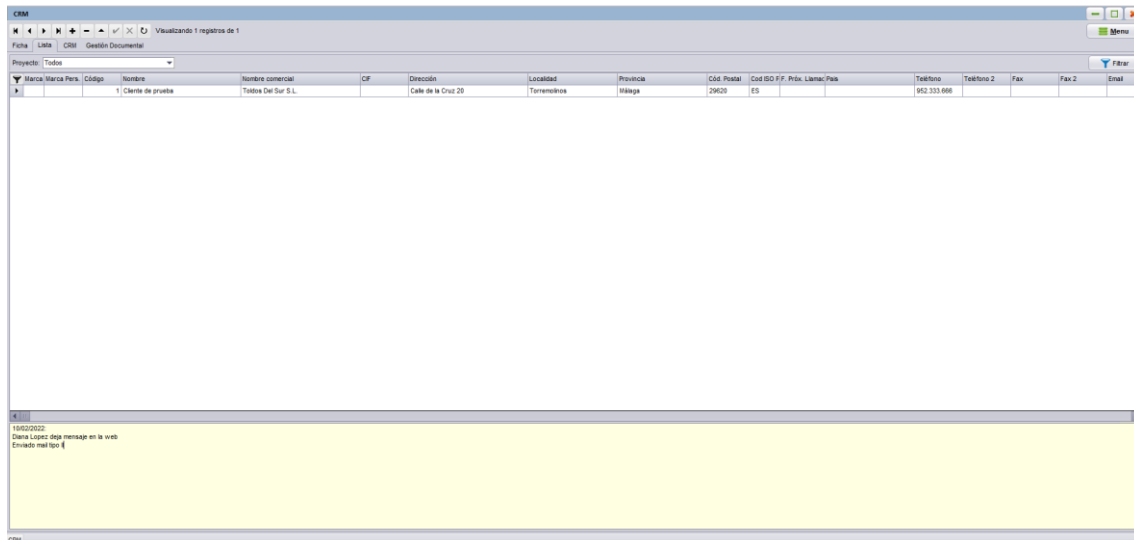


Imagen 2

En la pestaña lista podemos ver el listado de contactos. Su funcionamiento es igual a la lista de clientes (búsquedas, ordenación, etc.).

Adicionalmente a la búsqueda rápida mediante F4, en la parte superior del listado podemos aplicar ciertos criterios de búsqueda, entre ellos por categoría del contacto, o proyecto asignado en la ficha CRM. Una vez definidos los filtros, pulsar el botón Filtrar situado a la derecha.

Las categorías de contactos de CRM se pueden definir en Tabla de Categorías en CRM de clientes accesible mediante el botón Tablas Auxiliares de la pestaña Ficheros del menú principal de programa.

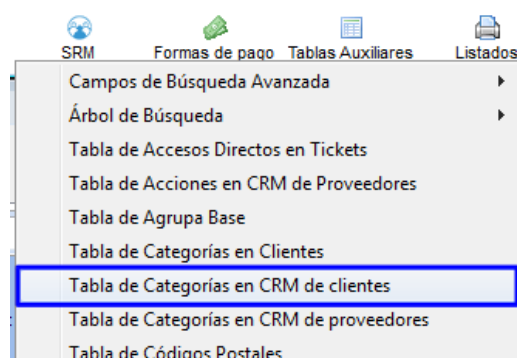


Imagen 3

Los proyectos se pueden definir en Tabla de Proyectos para CRM de Clientes, accesible mediante el botón Tablas Auxiliares de la pestaña Ficheros del menú principal de programa.

4 CRM

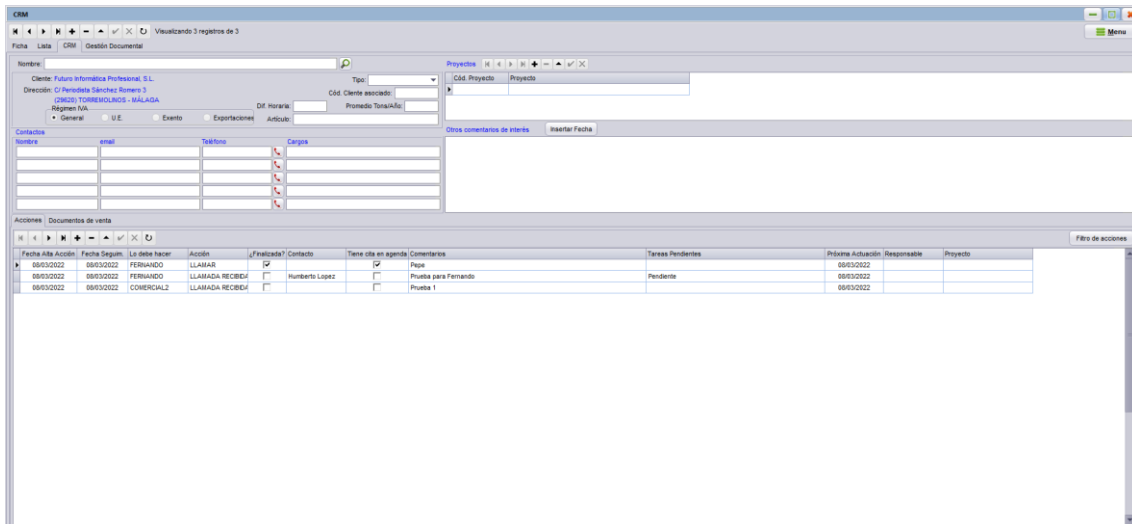


Imagen 4

La pestaña CRM es donde gestionamos los datos relativos a las acciones realizadas sobre un contacto.

En la parte superior se están situados los datos relativos a las personas de contacto (izquierda), proyectos asignados al contacto y comentarios de interés (derecha). Para asignar un proyecto a un contacto, en la barra de navegación de proyectos, pulsar el botón añadir (ver imagen 5).

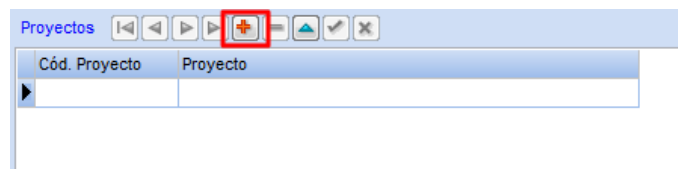


Imagen 5

En la ventana nueva que se muestra, seleccionar el proyecto (previamente se han de dar de alta como se explica en el apartado anterior) en el desplegable y pulsar el botón Aceptar.

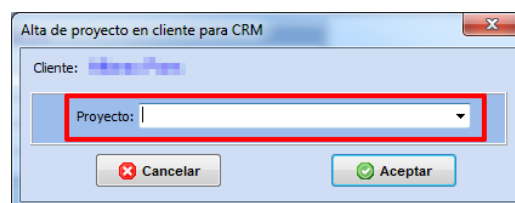


Imagen 6

En la parte inferior de la ventana tenemos las acciones realizadas con el contacto y los documentos de venta asociados al cliente relacionado con el contacto de CRM. Las acciones y los documentos de ventas se encuentran separados en dos pestañas.

4.1 Acciones del CRM

Para añadir una acción a un contacto, pulsar el botón añadir de la barra de navegación correspondiente a las acciones.

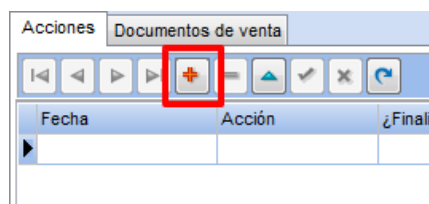


Imagen 7

Indicar los datos relativos a la acción tales como fecha, acción realizada, contacto (persona con la que se ha llevado la acción), proyecto al que pertenece la acción (los proyectos mostrados son los que se han asociado con anterioridad al contacto), responsable o persona de nuestra empresa que ha realizado la acción, fecha de la próxima acción a realizar, comentarios y asuntos pendientes. En la parte superior de la ventana se podrá indicar qué usuario del programa (se deben usar accesos a GestFuturo con usuario y contraseña) será el encargado de llevar a cabo la acción, además, el usuario podrá crear una cita en su agenda pulsando el botón con el símbolo más (+) situado a la derecha del campo "Entrada agenda". Una vez introducidos los datos necesarios pulsar el botón Aceptar.

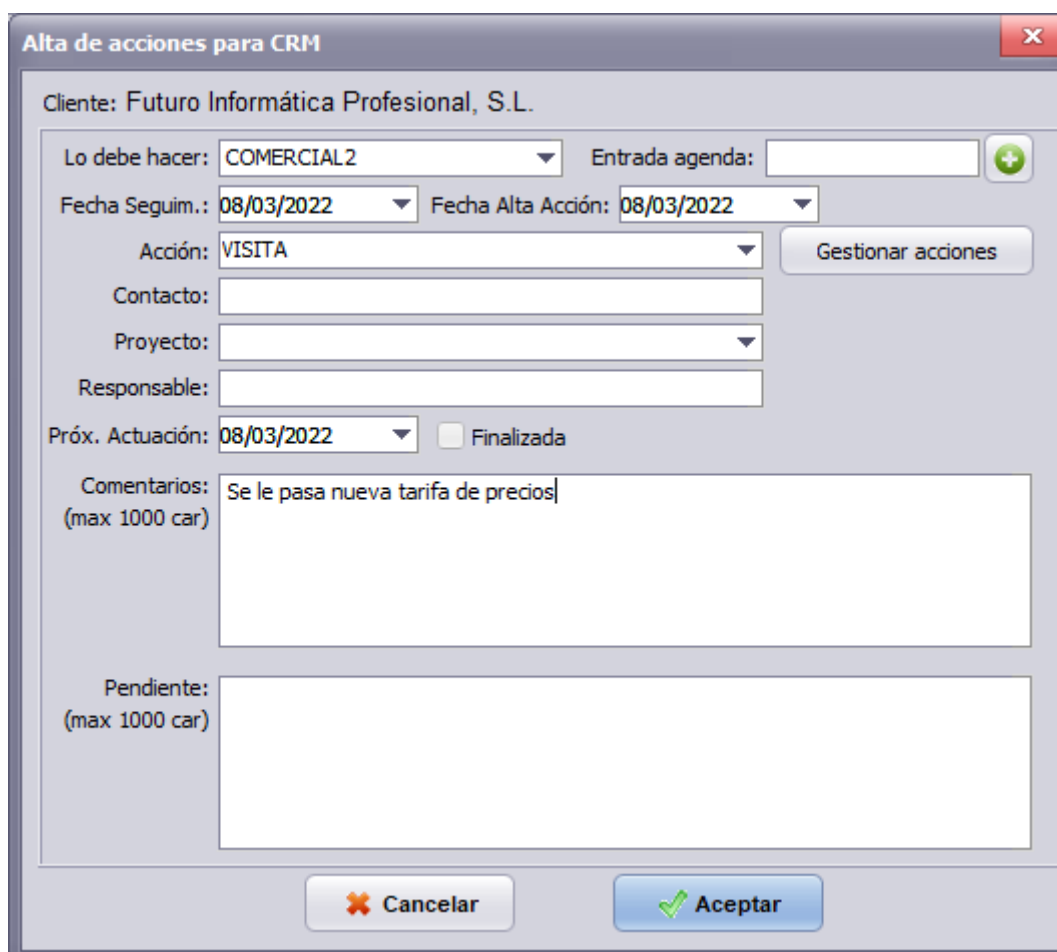
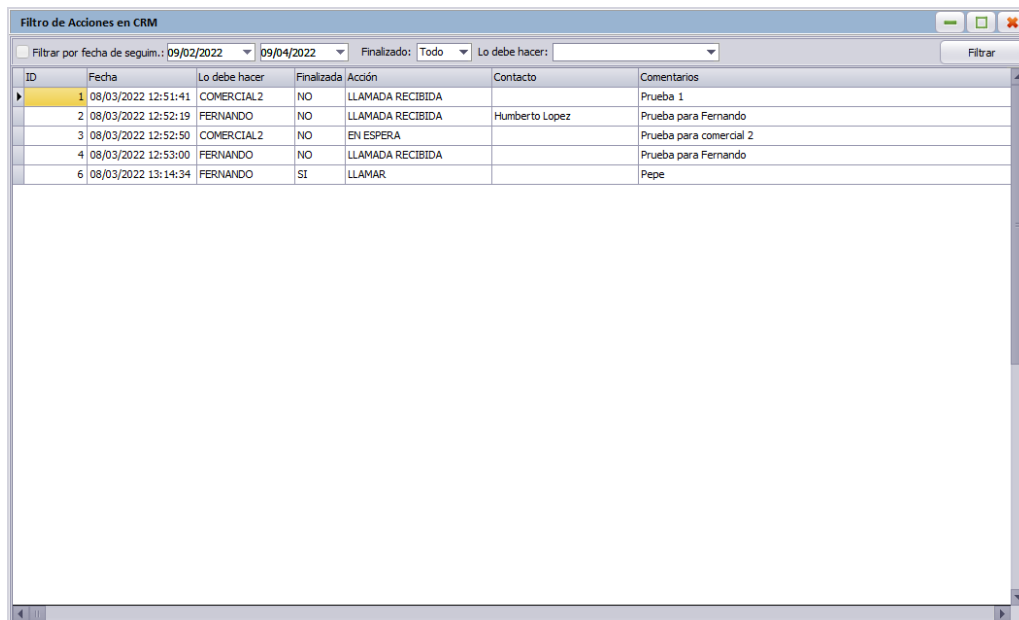
The image shows a dialog box titled 'Alta de acciones para CRM'. At the top, it says 'Cliente: Futuro Informática Profesional, S.L.'. The form contains several fields: 'Lo debe hacer:' with a dropdown menu showing 'COMERCIAL2'; 'Entrada agenda:' with an empty text box and a green plus icon; 'Fecha Seguim.:' with a dropdown menu showing '08/03/2022'; 'Fecha Alta Acción:' with a dropdown menu showing '08/03/2022'; 'Acción:' with a dropdown menu showing 'VISITA'; 'Contacto:', 'Proyecto:', and 'Responsable:' with empty text boxes; 'Próx. Actuación:' with a dropdown menu showing '08/03/2022' and a 'Finalizada' checkbox; 'Comentarios:' with a text area containing 'Se le pasa nueva tarifa de precios|'; and 'Pendiente:' with an empty text area. At the bottom, there are two buttons: 'Cancelar' with a red X icon and 'Aceptar' with a green checkmark icon. A 'Gestionar acciones' button is also visible next to the 'Acción:' dropdown.

Imagen 8

A la derecha de la ventana de las acciones del CRM se ha habilitado un botón (Filtro de acciones) para poder filtrar lo que necesitemos ver de las acciones, ya sean en un rango de fechas, las finalizadas o las pendientes o las acciones de cada usuario de GestFuturo (los usuarios administradores podrán visualizar todas las acciones de todos los usuarios, los usuarios que no sean administradores solo verán las acciones que les hayan sido asignadas a él).



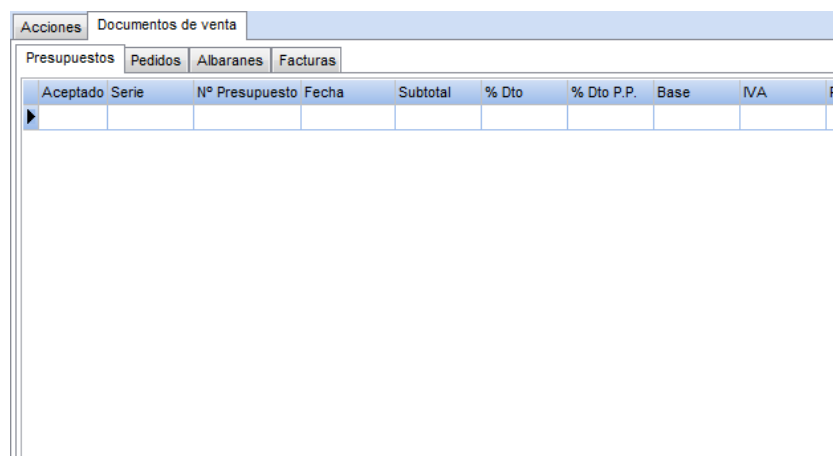
ID	Fecha	Lo debe hacer	Finalizada	Acción	Contacto	Comentarios
1	08/03/2022 12:51:41	COMERCIAL2	NO	LLAMADA RECIBIDA		Prueba 1
2	08/03/2022 12:52:19	FERNANDO	NO	LLAMADA RECIBIDA	Humberto Lopez	Prueba para Fernando
3	08/03/2022 12:52:50	COMERCIAL2	NO	EN ESPERA		Prueba para comercial 2
4	08/03/2022 12:53:00	FERNANDO	NO	LLAMADA RECIBIDA		Prueba para Fernando
6	08/03/2022 13:14:34	FERNANDO	SI	LLAMAR		Pepe

Imagen 9

4.2 Documentos de venta

La pestaña de documentos de venta se encuentra dividida en cuatro pestañas más, una por cada tipo de documento de venta (presupuestos, pedidos, albaranes y facturas).

En la pestaña correspondiente se muestran los documentos de venta asociados al contacto del CRM (una vez que se ha pasado a cliente). Podemos ir a cualquiera de los documentos listados haciendo doble clic con el ratón sobre el número del mismo.



Aceptado	Serie	Nº Presupuesto	Fecha	Subtotal	% Dto	% Dto P.P.	Base	IVA	R

Imagen 10

5 Gestión documental

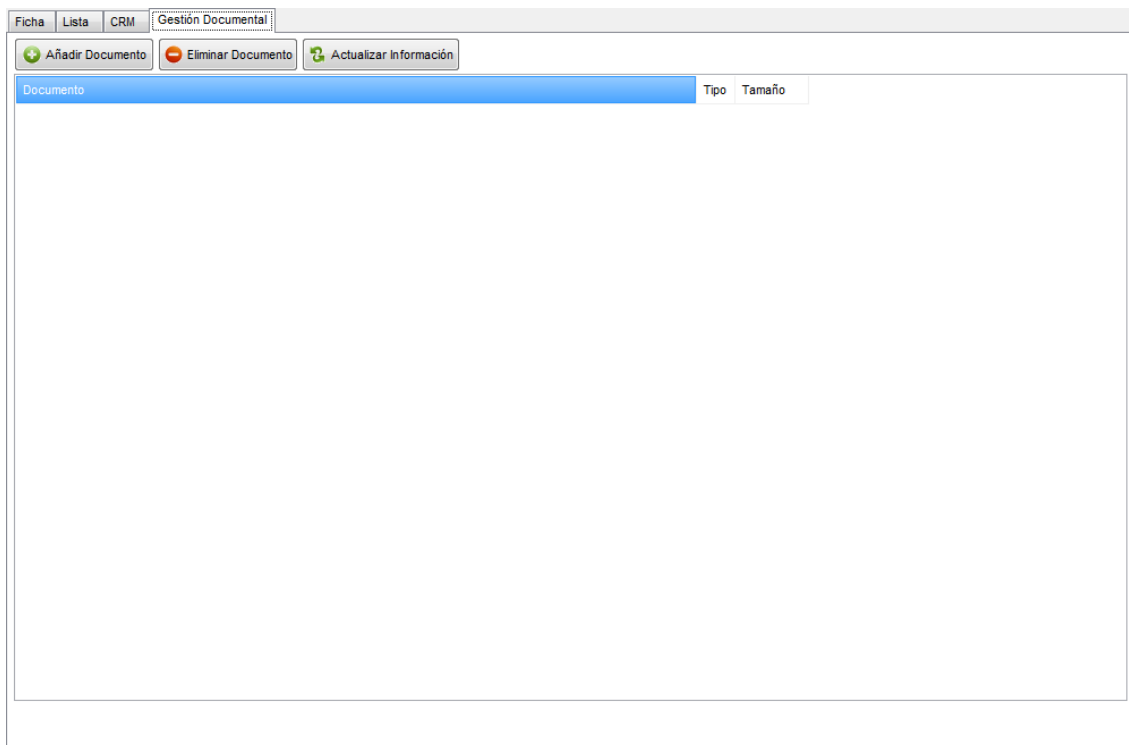


Imagen 11

La pestaña de Gestión documental tiene un funcionamiento análogo al resto de pestañas de gestión documental del programa, por ejemplo en la ventana clientes o pedido de cliente.

En esta pestaña podemos añadir cualquier documento o archivo de interés para el contacto del CRM. Para añadir un documento pulsar el botón “Añadir Documento”. Para eliminar un archivo de gestión documental basta con seleccionarlo y pulsar el botón “Eliminar Documento”.

Para ver un archivo de la gestión documental simplemente haga doble clic con el ratón sobre el archivo que desee ver. El archivo se abrirá en la aplicación predefinida en Windows para ese tipo de archivos.

6 Opciones de menú de CRM

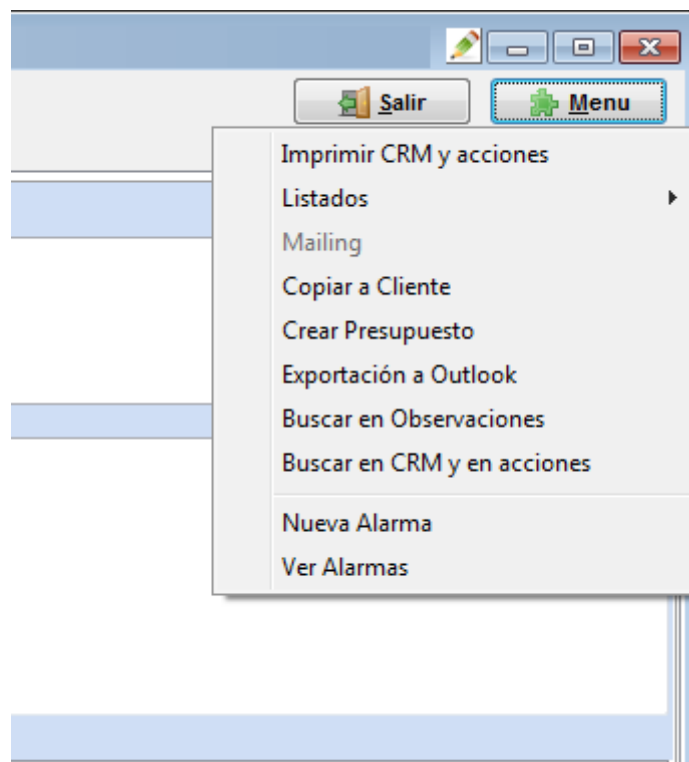


Imagen 12

6.1 Imprimir CRM y acciones

Imprime los datos del contacto del CRM y las acciones realizadas sobre este contacto.

6.2 Copiar a Cliente

Crear un cliente a partir de los datos de un contacto del CRM.

El código del cliente generado no tiene por qué coincidir con el código del contacto del CRM.

6.3 Crear Presupuesto

Se crea un presupuesto de venta con el código de cliente de contado (puede definirse en "Varios", "Configuración", "Otras Conf.") y con el nombre del contacto CRM.

6.4 Buscar (en Observaciones; en CRM y en acciones)

Utilidad para buscar algún texto en el campo de observaciones del contacto o buscar en el CRM.

6.5 Nueva alarma y Ver Alarmas

Se utilizan para crear alarmas sobre un CRM y ver las alarmas que ya están creadas.

Su funcionamiento es análogo a la función de alarmas de otras ventanas de ventas.

6.6 Listados

Utilidad para imprimir distintos tipos de listados relacionados con el CRM.