LIBRA

EVENT DRIVEN ENTERPRISE

CRM

v.6.4.0

www.edisa.com

MANUAL CRM

28/09/2021 - 6.4.0

marcos.esperon@edisa.com

Introducción 4
Implementación en Libra 5
Organizaciones de CRM 8
Interfaz Táctil 10
Oportunidades 14
Directorio 18
Contacto 20
Tareas 21
Entidad 24
Calendario 28
Exportar un calendario en iCal 28
Indicadores 31
Información ampliada 32
Campañas 33
Competencias 37
Encuestas 38
Toma de Datos 40
1. IMPLANTACION CRM 40
1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS 40
1.2. ENTIDADES 40
EQUIPO COMERCIAL 40
1.3. OPORTUNIDADES 40
TIPOS DE OPORTUNIDAD 40
ESTADOS 41
1.4. TAREAS 41
TIPOS DE TAREA 41
ESTADOS 41
1.5. INDICADORES 41

Introducción

El término de CRM proviene de las siglas en inglés Customer Relationship Management, y compone las funciones que permiten la administrar y gestionar las relaciones con nuestros clientes. Para la gestión de relación se manejan tres conceptos esenciales:

- **ENTIDAD**: serán aquellos agentes con los que tengamos relación alguna. Aquí se engloban clientes (aquellos que ya tenemos un historial en nuestro ERP) con prospectos (leads, clientes potenciales…) a los que vamos a ofrecerles nuestros servicios.

- **OPORTUNIDAD**: es un interés determinado que tiene una entidad en realizar un negocio con nosotros. Este será el comienzo del proceso de ventas, que irá pasando por diferentes etapas o status hasta que se gane o pierde.

- **TAREA**: son las diferentes acciones que realizará el equipo comercial para conseguir la resolución de un caso o finalización de la oportunidad.

El concepto de CRM combina las herramientas de organización, así como la estrategia que defina la empresa en este ámbito. LIBRA ofrece de forma estándar una serie de etapas de la oportunidad y tipos de tarea, pero estos factores dependen del tipo de estrategia que quiera seguir el cliente de la instalación y se personalizan a su gusto.

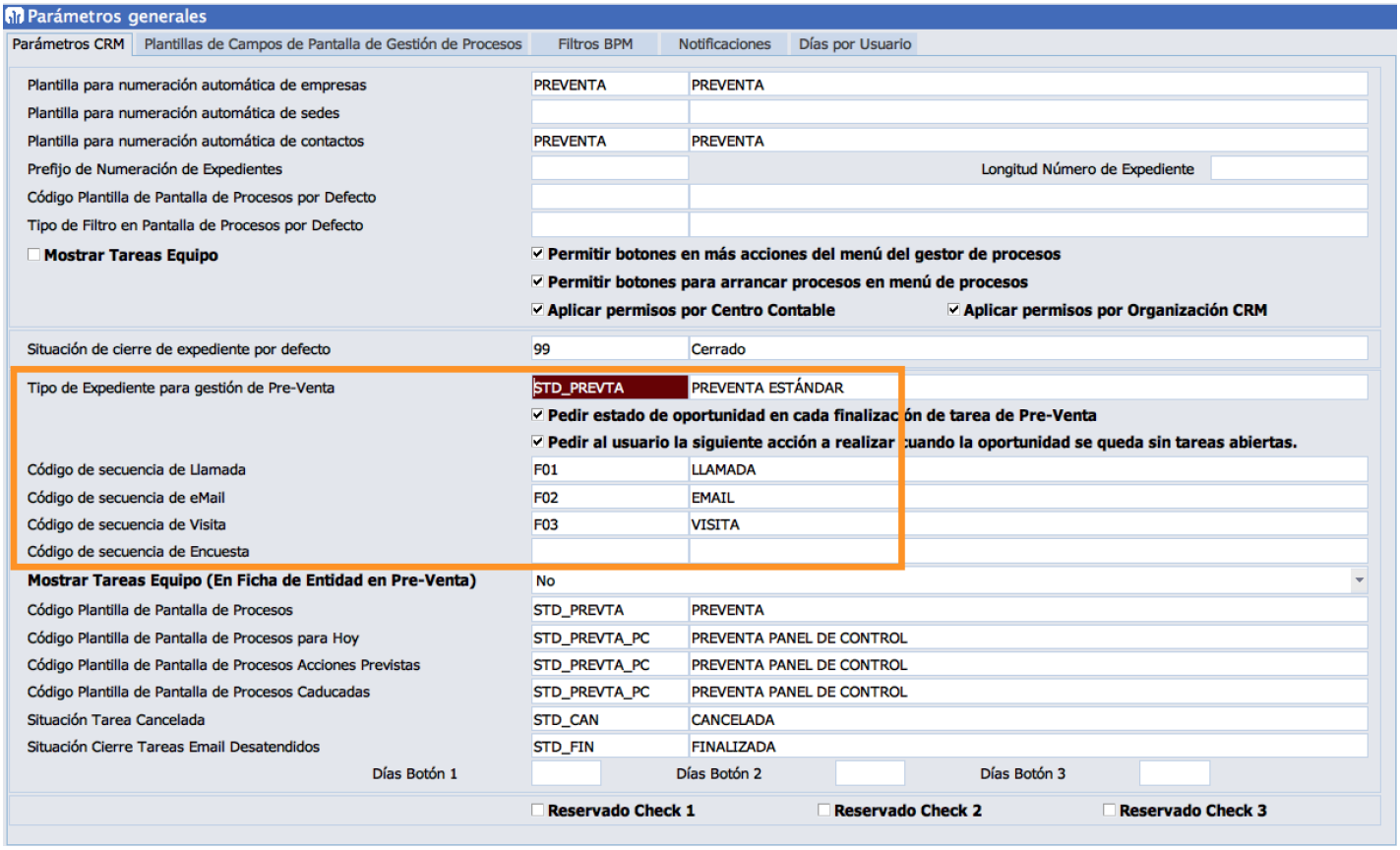
Implementación en Libra

LIBRA integra el proceso de CRM en los siguientes maestros:

ENTIDAD	Maestro de Entidades (CRMEMPRESAS)
OPORTUNIDAD	Cabecera de Expediente (CRMEXPEDIENTES_CAB)
TAREA	Línea de Expediente (CRMEXPEDIENTES_LIN)

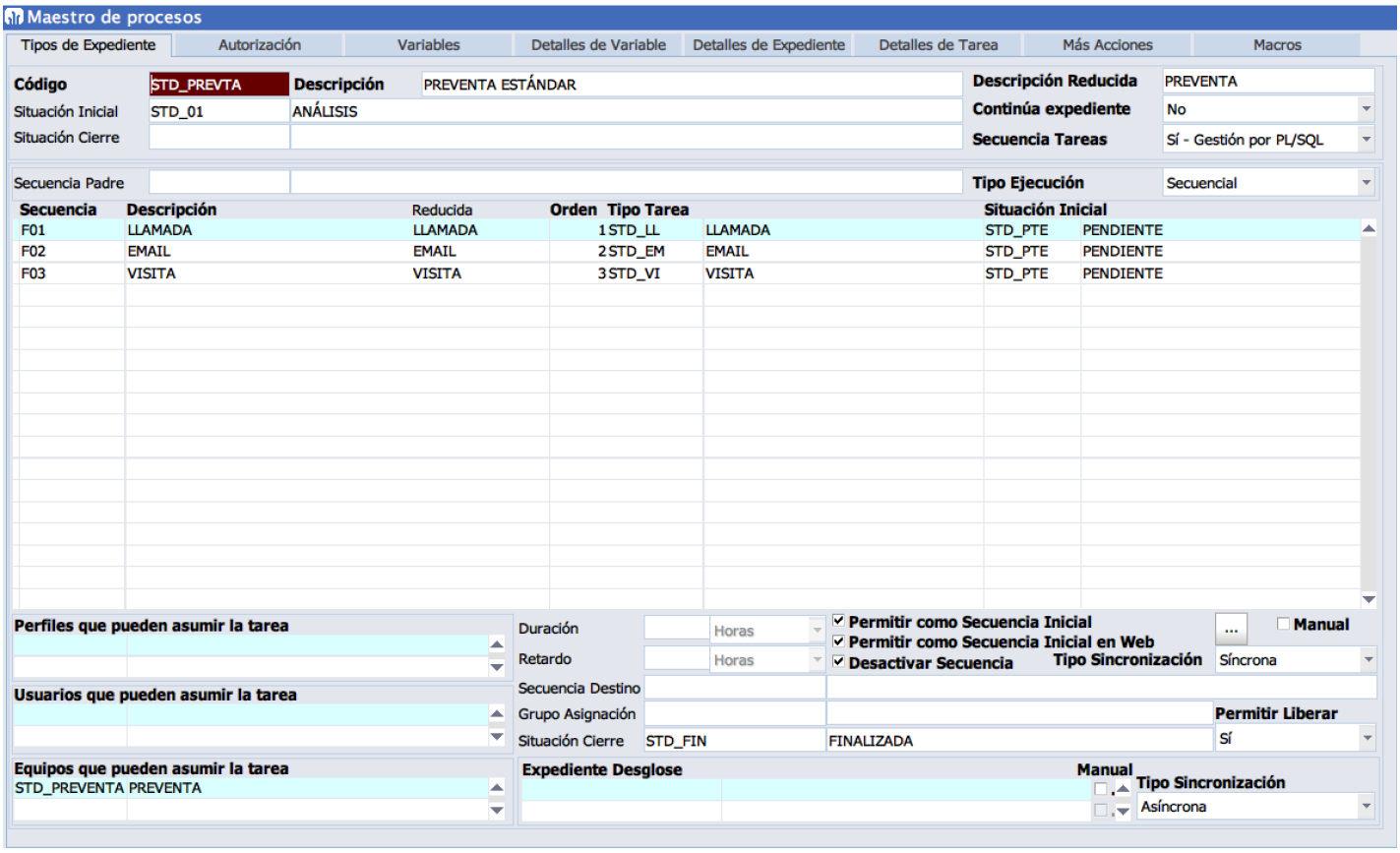
Para ello, con la versión de LIBRA, se ofrece un fichero XML que se puede importar en el Maestro de Procesos de BPM y cargar con un tipo de expediente de preventa.

Cuando se carga ese fichero por primera vez, se asigna el Tipo de Expediente de Preventa en los Parámetros de CRM (CRMPARAM), así como las secuencias de cada tipo de tarea:

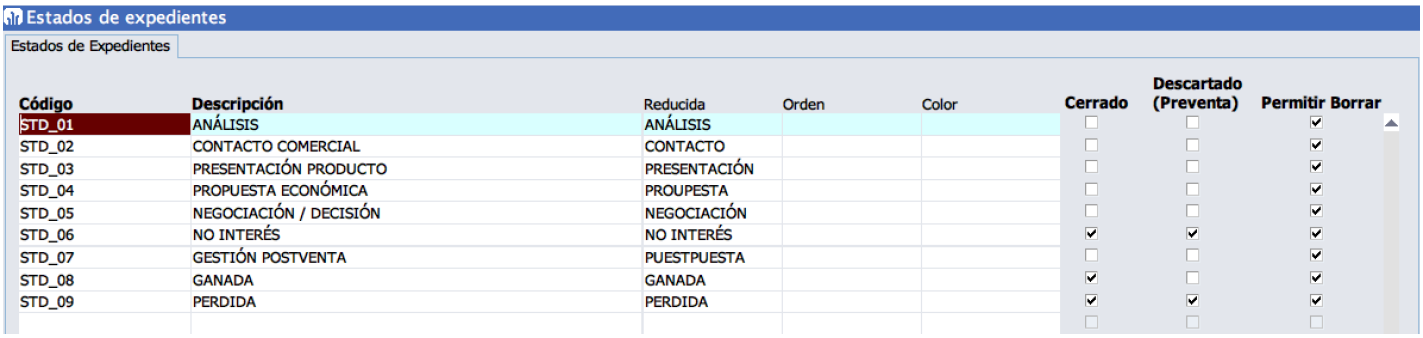


Si se desea usar otro Tipo de Expediente para la preventa será necesario indicarlo en este mantenimiento.

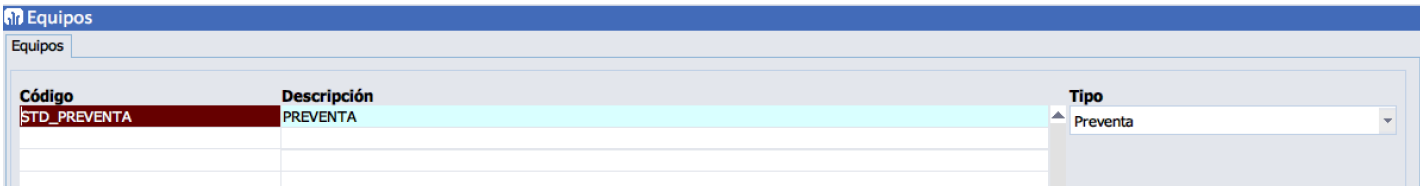
En el Maestro de Procesos (CRMPROCESOS) tendremos cargado el tipo de expediente estándar:



Así como las etapas que podrán tener las oportunidades (CRMESTADOS_PROYECTOS):



Además de un equipo (CRMEQUIPOS) de tipo preventa al que habrá que asignarles los usuarios de LIBRA que forman parte:



Hay que tener en cuenta que para las Oportunidades y Tareas, aunque sean cabeceras y líneas de expediente, no se usan plantillas. En el CRM tienen unos campos definidos por defecto.

Otros conceptos que también podremos utilizar son:

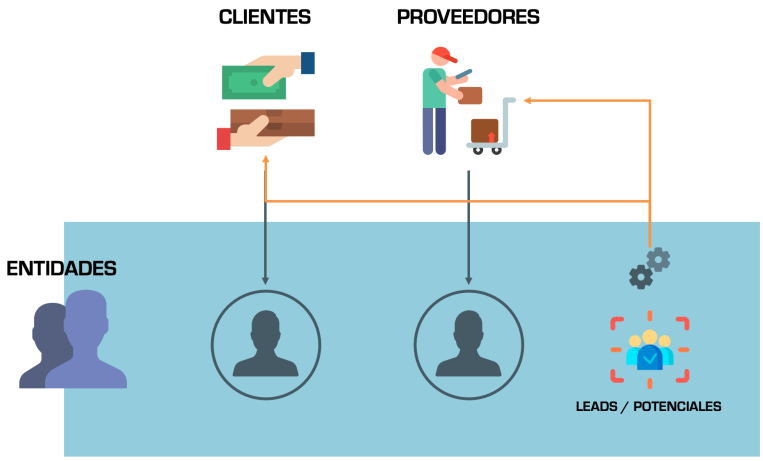
- **Contactos**: para gestionar las personas físicas con las que se relaciona en cada entidad (CRMCONTACTOS).
- **Departamentos**: para poder categorizar entidades y contactos, asignarles etiquetas (CRMDEPARTAMENTOS).
- **Sedes**: para gestionar diferentes organizaciones o ubicaciones dentro de la misma entidad (CRMSEDES).
- **Orígenes**: para poder definir los conceptos por los que nacen las oportunidades; eventos, ferias, e-mail, llamada, web… (CRMORIGENES).
- **Motivos de Descarte**: para definir los motivos por los que una tarea de una oportunidad ha finalizado en ganada o perdida (CRMMOTIVDESC).
- **Claves Estadísticas**: para asociar valores estadísticos a las entidades (CRMCLAV_EST).
- **Notas**: para registrar notas contra una entidad (CRMEMPRESAS_NOTAS).
- **Competencias**: para registrar información sobre las competencias (CRMCOMPENTECIAS), su vínculo con nuestros clientes (CRMCOMPENTENCIAS_ENTIDADES) y el detalle de cada vínculo (CRMCOMPENTENCIAS_ENTIDAD_DET).

Además, en LIBRA tendremos integrados otros módulos del ERP para dar una funcionalidad mayor al CRM:

- Generador de Informes
- Vista 360º
- Gestor Documental
- Campañas
- Encuestas

Cabe recordar que para trabajar con ENTIDADES en LIBRA disponemos del paquete estándar PKCRMENTIDADES, donde tenemos la posibilidad de generar o actualizar registros desde clientes y proveedores. Lo recomendado es generar una alerta que llame a estos procedimientos.

En CRMEMPRESAS los clientes se relacionan con el campo CODIGO_CLIENTE_APLICACION y los proveedores con CODIGO_PROVEEDOR_APLICACION.



De este modo se puede trabajar en el CRM con clientes potenciales / leads que todavía no tienen la ficha de cliente o proveedor generada en LIBRA.

En caso de los potenciales será necesario analizar posteriormente el proceso que se seguirá en la instalación para convertir un cliente potencial en cliente/proveedor final.

Organizaciones de CRM

El CRM basa su funcionamiento en la gestión de las entidades que tiene a su haber, motivo por el cual debe contener un listado con todas las posibles entidades de la organización.

Para el caso particular es importante contar con las entidades básicas de gestión que son los CLIENTES y los PROVEEDORES, para el efecto de clientes el CRM contempla una escala similar que debe ser coincidente con su creación a fin de respetar la claridad de los datos.

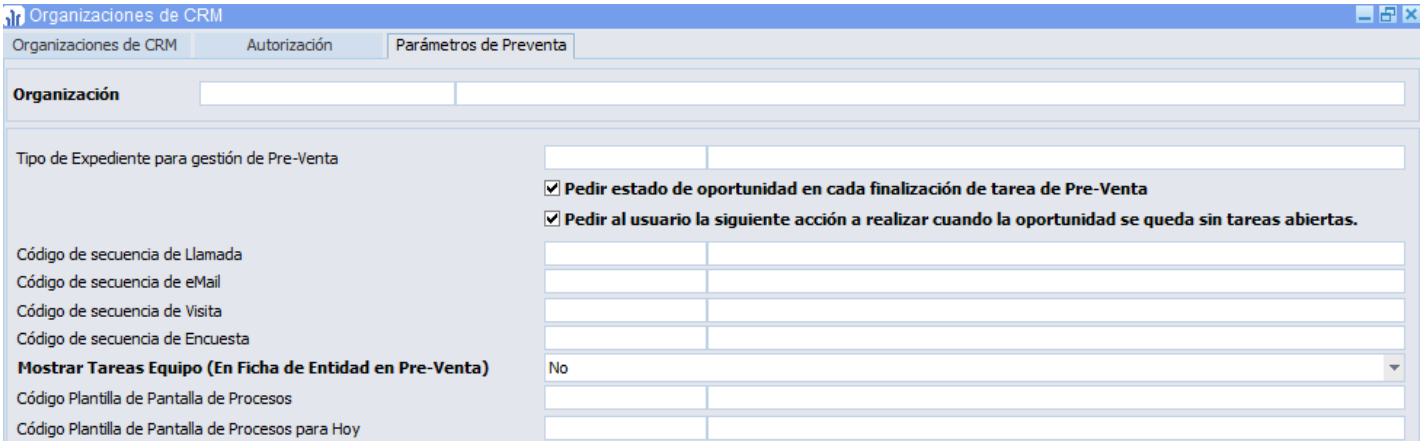
Así como a nivel de cliente existe CLIENTE / DOMICILIO / AGENDA.

A nivel de CRM existe ENTIDAD / SEDE / CONTACTO.

Es especialmente útil en grupos empresariales que comparten la misma empresa de instalación y se separan por centros contables, para que dentro de la misma empresa se puedan generar agrupaciones de separación para permisos y asignación.

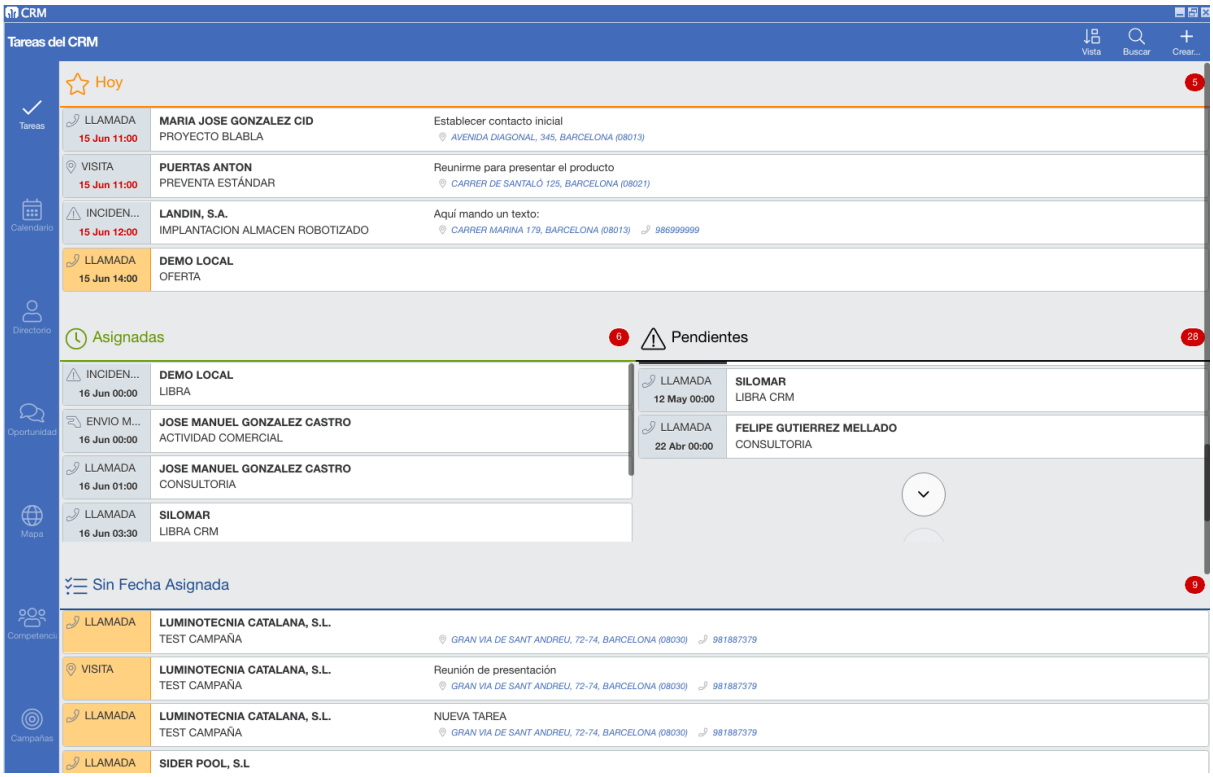
En caso de no requerirse llega con configurar una única organización o incluso ninguna, si no se configura ninguna no se deben administrar los permisos, si se configura alguna, deben configurarse rigurosamente los permisos. Es importante tener esto en cuenta dentro del desarrollo de la implementación.

De este modo, los parámetros que encontramos en CRMPARAM a nivel general se pueden redefinir para cada Organización de CRM que asignemos en Libra en el programa CRMORGAN:



Interfaz Táctil

El uso general del CRM es a través de la MOVILIDAD de LIBRA (MWL.CRM). Desde aquí se realizará la gestión completa de las ENTIDADES, OPORTUNIDADES y TAREAS.



Al acceder al programa lo primero que visualizará el usuario es un panel dividido en varios bloques mostrando las tareas a modo de planificador. De forma estándar se separan en tareas para HOY, tareas ASIGNADAS a fechas futuras, tareas PENDIENTES o caducadas y tareas SIN FECHA ASIGNADA.

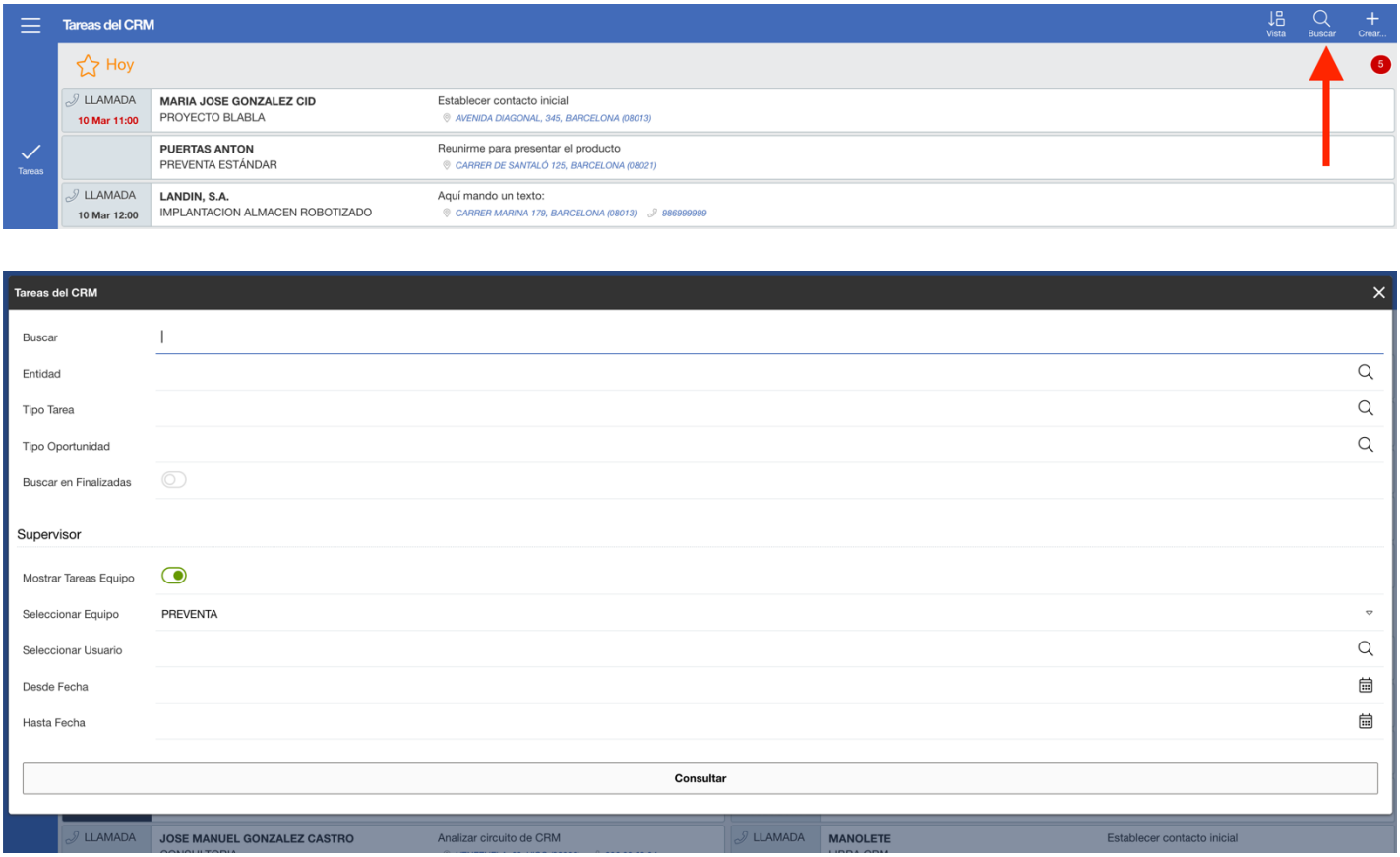
Cada elemento indica el tipo de tarea que es, su fecha, la entidad y oportunidad a la que pertenecen y las observaciones.

Tareas del usuario actual.

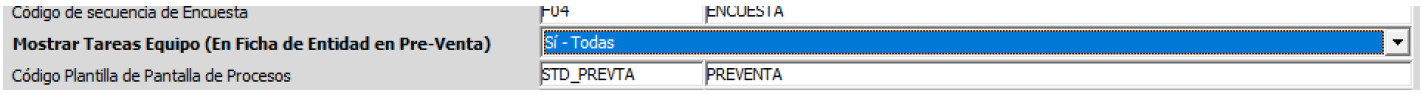
Tareas libres, sin usuario asignado. Es necesario asumir previamente para realizar.

Tareas de otros usuarios, solo visibles cuando el usuario es supervisor y tiene activada la opción de ver las tareas del equipo.

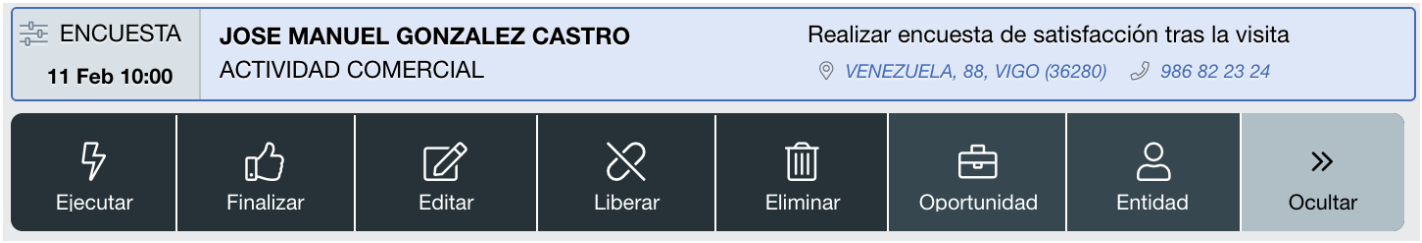
En la barra superior tenemos la posibilidad de abrir un formulario para realizar una búsqueda sobre las tareas en curso. Además aquí, si el usuario es supervisor de todo el equipo o de algunos usuarios, se podrá activar la opción para mostrar las tareas de los otros sobre su panel.



Esta opción de ver las tareas de otros usuarios si es supervisor se puede aplicar por defecto al entrar en el programa activando el parámetro correspondiente en CRMPARAM:



Pulsando en cada elemento nos aparecerán las acciones que podemos realizar con esa tarea:



- **Ejecutar**: Opcional. Se muestra si la tarea tiene la ejecución de un programa asociado en el maestro de procesos. Se puede indicar un programa a ejecutar cuando estamos en el cliente de LIBRA y otro para cuando nos encontramos en ejecución por navegador web (o desactivar que se pueda ejecutar).

- **Finalizar**: Marca la tarea como finalizada. Si solamente hay un estado de finalización pregunta para confirmar y finalizar directamente; en caso contrario muestra el bloque para registrar la finalización de la tarea indicando con qué estado de los permitidos.

  Dependiendo del parámetro FINALIZACION_RAPIDA_TAREA se muestra una ventana flotante con los campos mínimos para finalizar o lleva a la sección de edición de la tarea por si hemos personalizado más campos de la línea que queramos registras. Si solo hay un estado de finalización disponible se podrá finalizar automáticamente sin pasar por esa ventana flotante.

- **Editar**: Muestra el bloque de edición de la tarea en una ventana flotante.

- **Liberar**: Deja la tarea libre para que otro usuario del equipo pueda asumirla y realizarla.

- **Eliminar**: Marca una tarea como eliminada.

- **Oportunidad**: Accede a la ficha de la oportunidad a la que pertenece esa tarea.

- **Entidad**: Accede a la ficha de la entidad a la que pertenece esa tarea.

- **Campaña:** Opcional. Si la tarea pertenece a una campaña se habilita este botón para acceder a la ficha de esa campaña.

A no ser que hayamos activado el parámetro ENTRAR_DIRECTO_ENTIDAD (por defecto a N), que en ese caso nos llevará automáticamente a la ficha de la entidad cuando pulsemos una tarea.

Con el botón “**Crear…”** de la barra superior tendremos la posibilidad de dar de alta alguno de los conceptos (estas opciones se pueden activar o desactivar por parámetro de llamada al programa):

- PUEDE_CREAR_ENTIDADES: (S/N, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_SEDES: (S/N/ E: visible solo desde la ficha de la entidad, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_CONTACTOS: (S/N/ E: visible solo desde la ficha de la entidad, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_OPORTUNIDADES: (S/N, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_COMPETENCIAS: (S/N, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_CAMPANAS: (S/N, por defecto S)
- PUEDE_CREAR_TAREAS: (S/N, por defecto S)

En el caso del alta de una nueva Entidad, el programa llamará al mantenimiento de entidades (MWL.CRMEMPRESAS). Existe el parámetro PLANTILLA_ENTIDAD para indicar la plantilla a utilizar en este caso. Si este parámetro está en blanco se recupera el valor de Parámetros del CRM.

El CRM solo puede trabajar con UNA ÚNICA PLANTILLA para las entidades.

La sección de botones para crear tareas es personalizable, se pueden configurar los botones que se necesiten con los tipos de tarea en cada caso. Para ello hay que personalizar el campo “Parámetros Web” del bloque V_TAREAS_ENTIDAD, que por defecto tendrá:

Evitar los saltos de línea al escribir este código. Aquí se ha aplicado un formateo para mejorar la lectura.

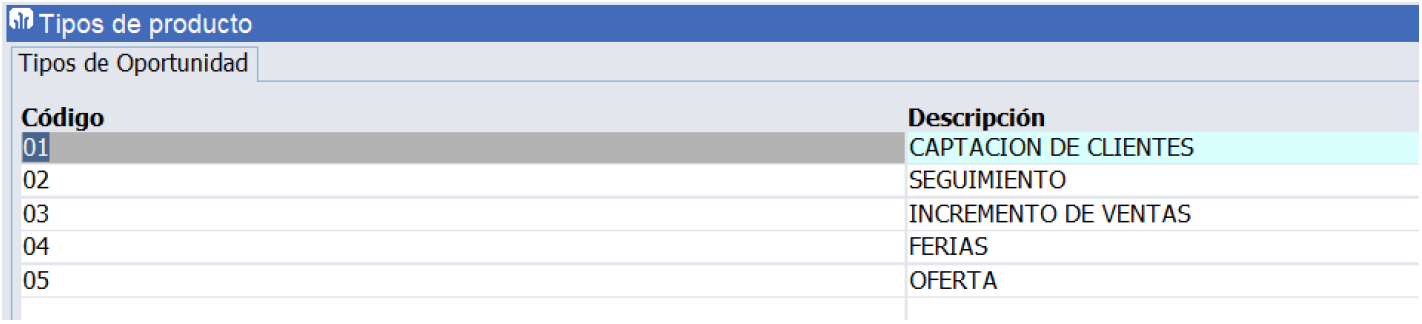
```
"botones":[
   {
      "id":"tarea_llamada",
      "clase":"btngris",
      "texto":"<span class=\"icon icon-phone\"></span>",
      "secuencia":":parametros.secuencia_llamada"
   },
   {
      "id":"tarea_email",
      "clase":"btngris",
      "texto":"<span class=\"icon icon-envelope\"></span>",
      "secuencia":":parametros.secuencia_email"
   },
   {
      "id":"tarea_visita",
      "clase":"btngris",
      "texto":"<span class=\"icon icon-map-marker\"></span>",
      "secuencia":":parametros.secuencia_visita"
   },
   {
      "id":"tarea_encuesta",
      "clase":"btngris",
      "texto":"<span class=\"icon icon-sliders\"></span>",
      "secuencia":":parametros.secuencia_encuesta"
   },
   {
      "id":"tarea_generica",
      "clase":"btngris",
      "texto":"<span class=\"icon icon-plus\"></span>",
      "secuencia":""
   }
]
```

Hay que tener en cuenta que **no se podrá dar de alta una tarea sin antes tener una oportunidad abierta en la entidad**.

Oportunidades

En una oportunidad definimos el interés de la entidad en un servicio en concreto. Podremos tener tantas oportunidades abiertas contra una entidad como queramos, pero siempre es obligatorio que exista al menos una abierta.

Desde LIBRA podemos dar de alta diferentes Tipos de Oportunidades (CRMPRODUCTOS) que será necesario indicar al crear una nueva oportunidad:



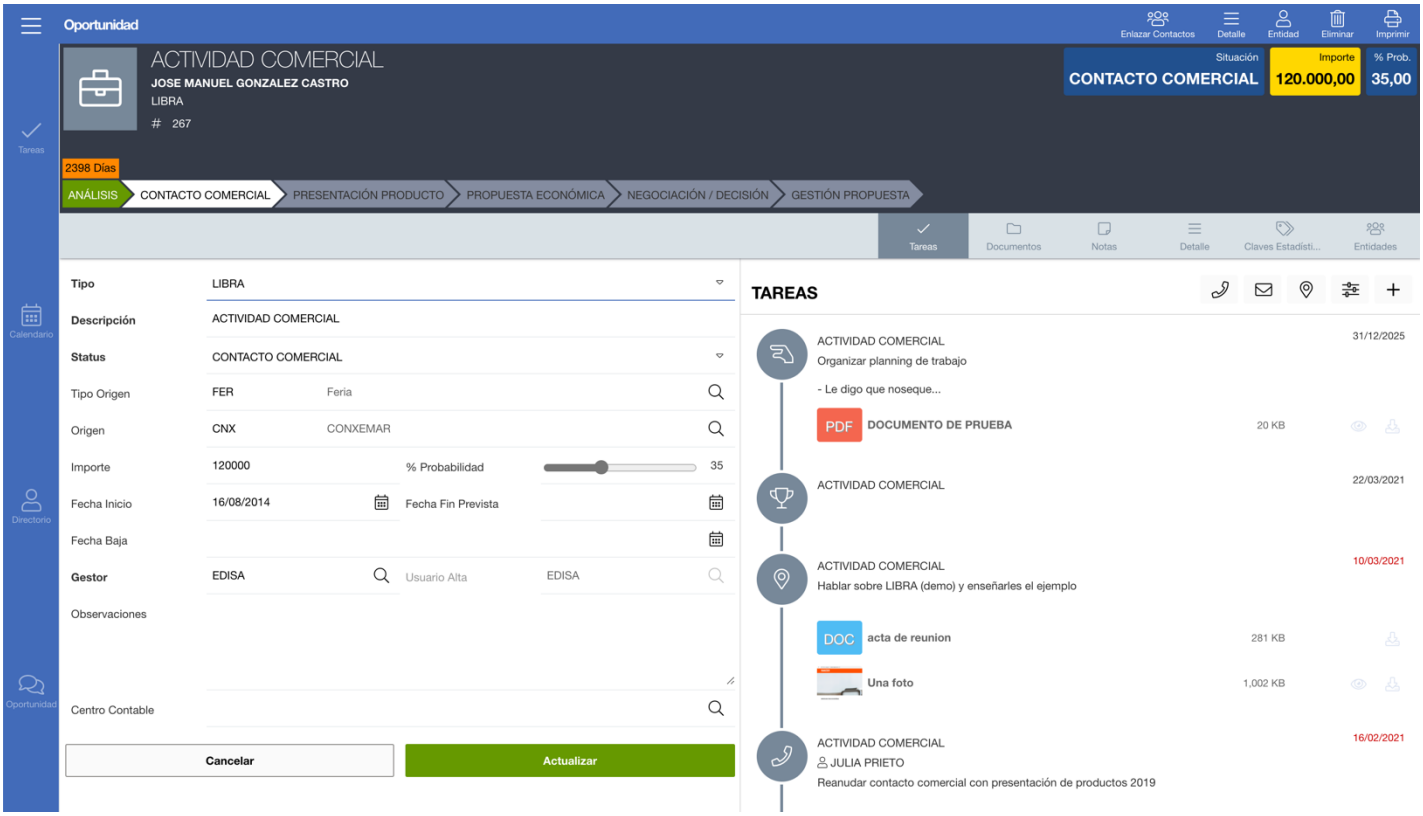
Se puede marcar un tipo de oportunidad como OPORTUNIDAD_GENERICA_PREVTA; de modo que el CRM no permita eliminarla y se pueda controlar que no existan varias del mismo tipo para una entidad o que se modifique el status.

El proceso estándar nos dará de alta una serie de status para las oportunidades en CRMESTADOS_PROYECTOS:

- STD_01: ANÁLISIS
- STD_02: CONTACTO COMERCIAL
- STD_03: PRESENTACIÓN PRODUCTO
- STD_04: PROPUESTA ECONÓMICA
- STD_05: NEGOCIACIÓN / DECISIÓN
- STD_06: NO INTERÉS
- STD_07: GESTIÓN PROPUESTA
- STD_08: GANADA
- STD_09: PERDIDA

Estas etapas se pueden configurar en función de los pasos que quiera registrar el cliente en su estrategia comercial.

Si se añaden nuevas etapas hay que tener en cuenta de registrarlas en las Situaciones Permitidas (por Tipo de Expediente) en el Maestro de Procesos para nuestro expediente de preventa.



La pantalla de la oportunidad se divide en tres secciones:

- **CABECERA**: Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (OPORTUNIDAD_INFO > CABECERA).

- **OPORTUNIDAD**: Ficha con los campos de la oportunidad, bloque OPORTUNIDAD del mantenimiento de programas.

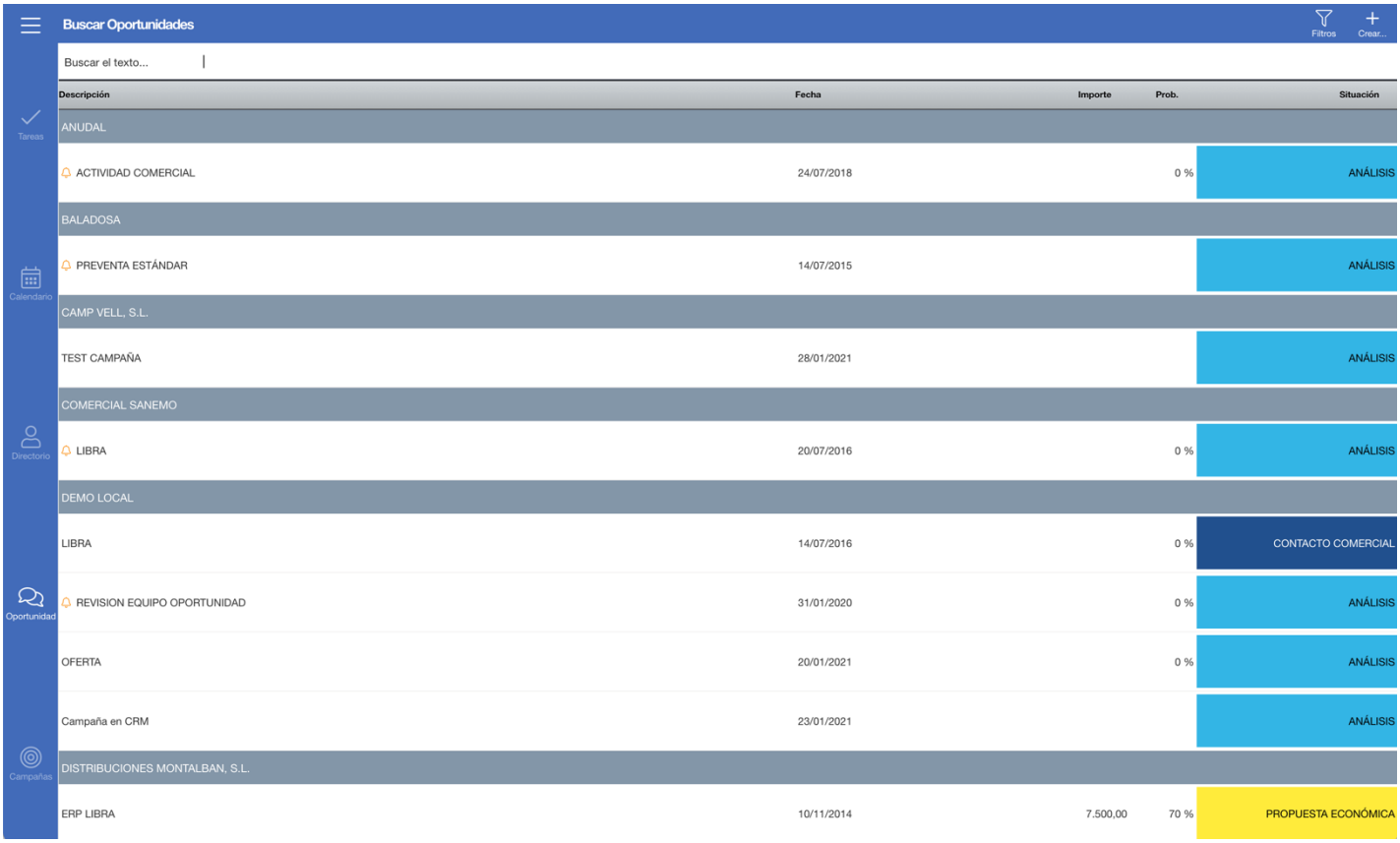
- **SECCION DE DETALLE**: Se muestran diferentes pestañas con información relacionada de la oportunidad:
    - TAREAS: Listado de V_TAREAS_ENTIDAD filtrando por la oportunidad.
    - DOCUMENTOS: Listado de V_NOTAS_TAREA filtrando por la oportunidad.
    - NOTAS: Notas ampliadas para la oportunidad.
    - DETALLE: Se muestra el mantenimiento de CRMEXPEDIENTES_DES. Se pueden asignar los parámetros PLANTILLA_DETALLE_OPORTUNIDAD y ID_PERS_DETALLE_OPORTUNIDAD.
    - CLAVES ESTADISTICAS: Listado de V_CLAVES_ESTADISTICAS filtrando por la oportunidad.
    - ENTIDADES: Listado de V_ENTIDADES_OPORTUNIDAD.
    - OPORTUNIDAD_EXTRA: Bloque del mantenimiento de programas, por defecto oculto, por si se quiere ofrecer más información personalizada.

Algunos campos disponibles en la gestión de la oportunidad son:

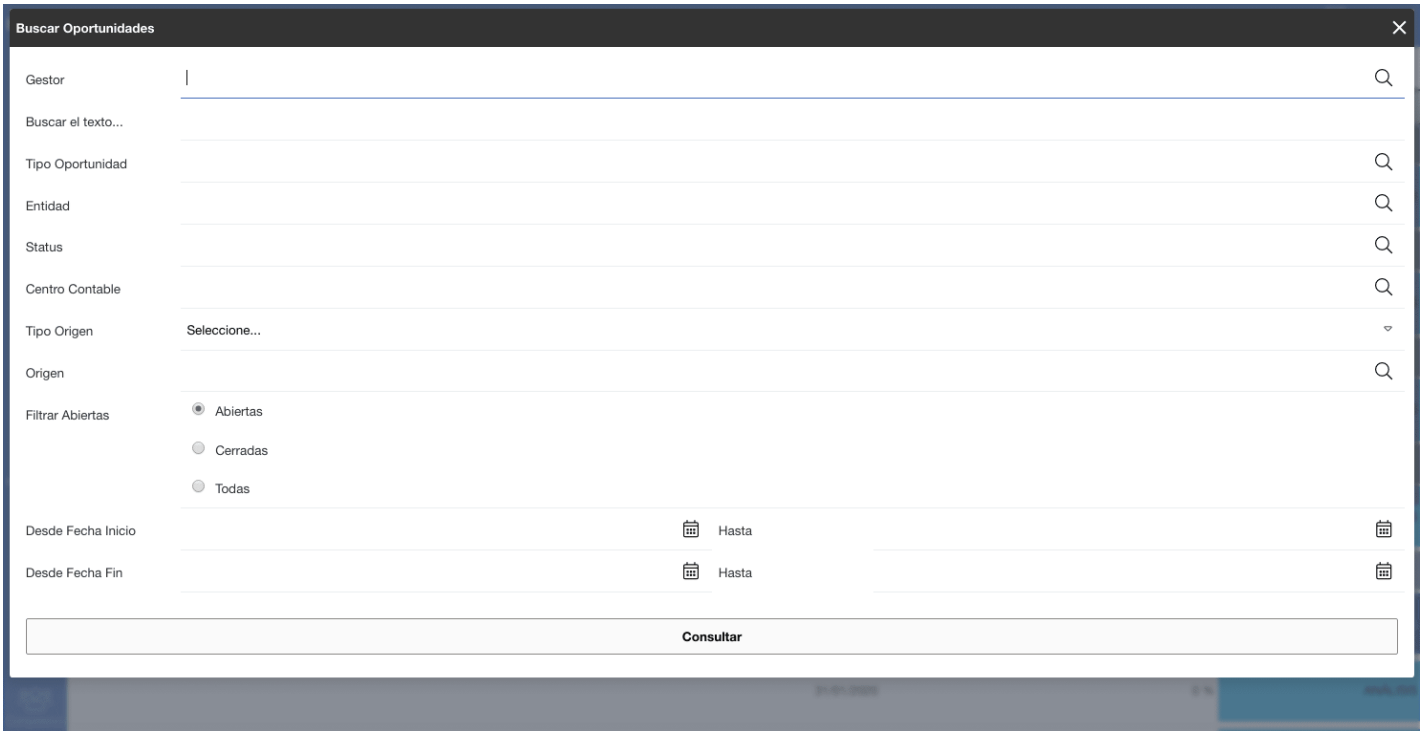
- **Tipo Origen**: aquí codificamos los diferentes métodos para localizar clientes; por ejemplo: feria, networking, llamada, puerta fría, publicidad, telemárketing… (CRMORIGENES)
- **Origen**: definimos los eventos concretos (la feria X, el evento Y…)
- **Importe**: cubriremos este dato cuando tengamos una aproximación del valor de esa oportunidad de negocio. Esto permitirá mostrar indicadores de importes por etapas.
- **Porcentaje de probabilidad**: un indicador manual donde establecemos la probabilidad de éxito que le atribuimos a la oportunidad en base a nuestras sensaciones con el cliente.

Al grabar una nueva oportunidad tenemos la posibilidad de indicar la acción que queremos que realice el programa con el parámetro ACCION_TRAS_CREAR_OPORTUNIDAD: (O: editar oportunidad, T: panel de acciones, E: ficha de entidad, B: buscador de oportunidades, por defecto O)

En la barra de secciones tenemos el Buscador de Oportunidades que nos muestra un listado de los intereses actuales agrupando por entidad:



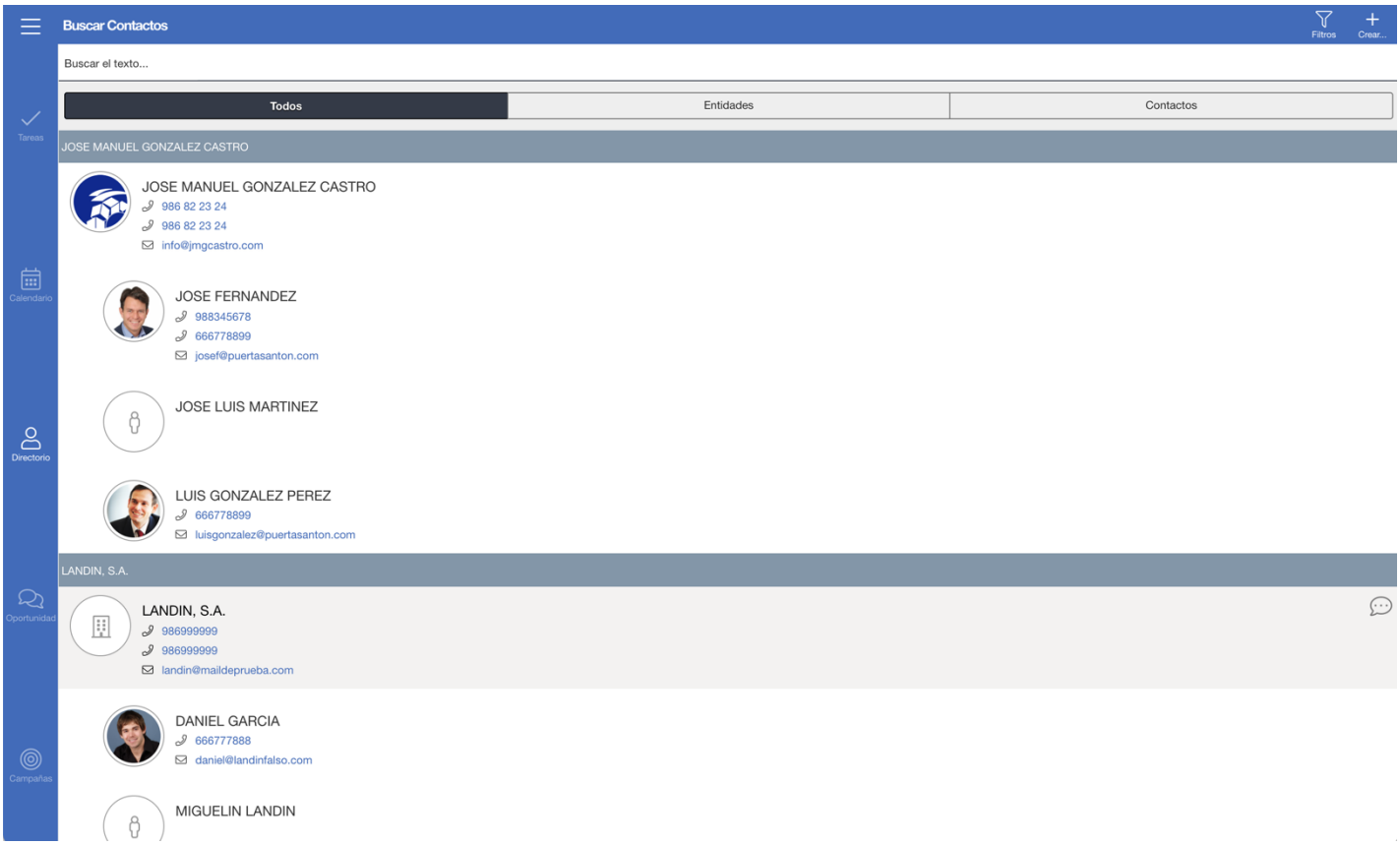
Tenemos disponible un campo superior para realizar una búsqueda rápida por texto en las oportunidades. Si queremos aplicar filtros más detallados, pulsaremos sobre el icono de la barra superior:



- Los status de las oportunidades pueden tener colores específicos.
- Si una oportunidad no tiene actualmente tareas pendientes de realizar, se muestra un icono a modo de alerta delante del título de la oportunidad.

Directorio

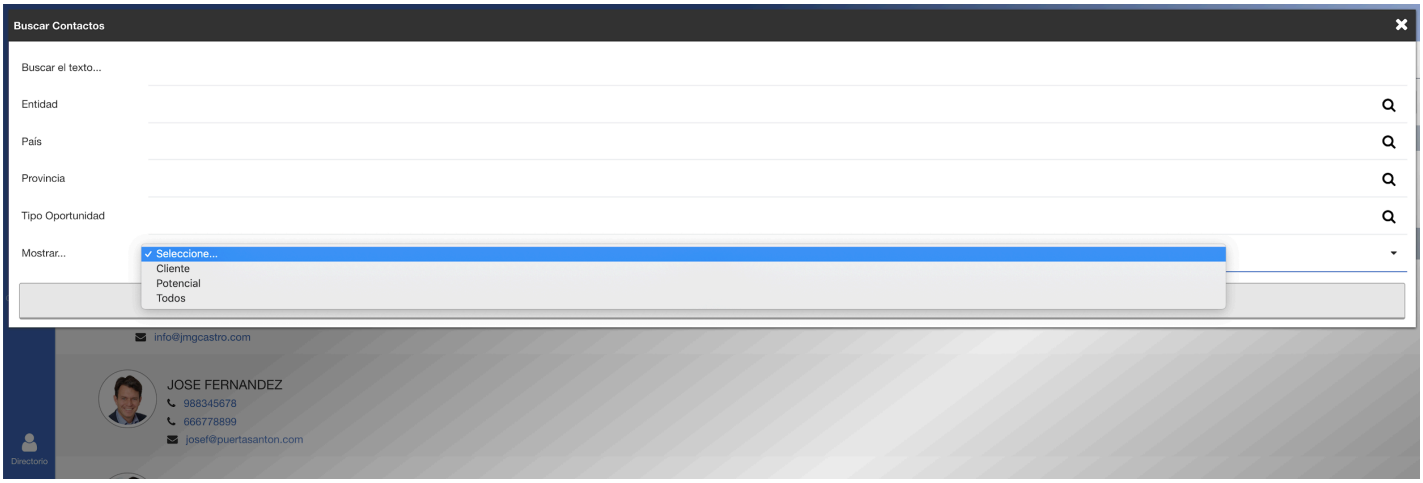
En la barra de secciones tenemos el Directorio, que es un buscador de entidades y contactos en una misma pantalla:



Los registros potenciales (todavía no clientes en LIBRA) se identificarán con un icono en la parte derecha.

Al igual que en el buscador de oportunidades, tenemos un campo superior para realizar una búsqueda rápida por texto, que filtra por varios campos de la entidad o el contacto.

Si queremos aplicar un filtro más detallado, pulsaremos sobre el botón de la barra superior:



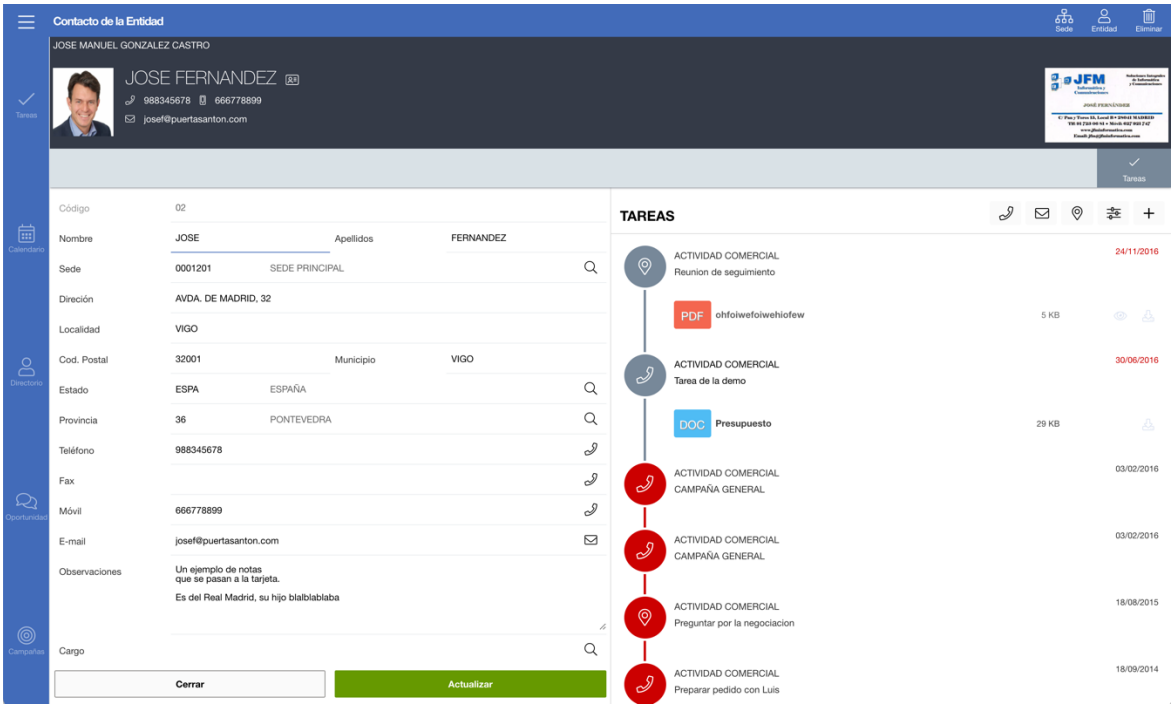
Dependiendo de si se trata de un registro de tipo entidad o uno de tipo contacto, al pulsarlo nos llevará a la pantalla correspondiente con la ficha del registro.

Se puede personalizar cual es el tipo de registro a buscar por defecto editando el valor “tipo_por_defecto” en el campo “Parámetros Web” del bloque V_CONTACTOS: ('E', 'C' o en blanco para todos).

Contacto

Cuando pulsemos sobre un registro de contacto (en el buscador o en la ficha de la entidad) el programa nos mostrará la ficha correspondiente.

Esta pantalla está dividida en tres secciones:



- **CABECERA**: Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (CONTACTO_INFO > CABECERA).

  - Pulsando sobre la zona de la foto del contacto nos permitirá subir una imagen.

  - Pulsando sobre el icono de la parte derecha, nos permitirá subir la imagen de la tarjeta.

  - A la derecha del nombre del contacto se muestra un icono que nos permite descargar la información del registro en un archivo vCard (VCF).

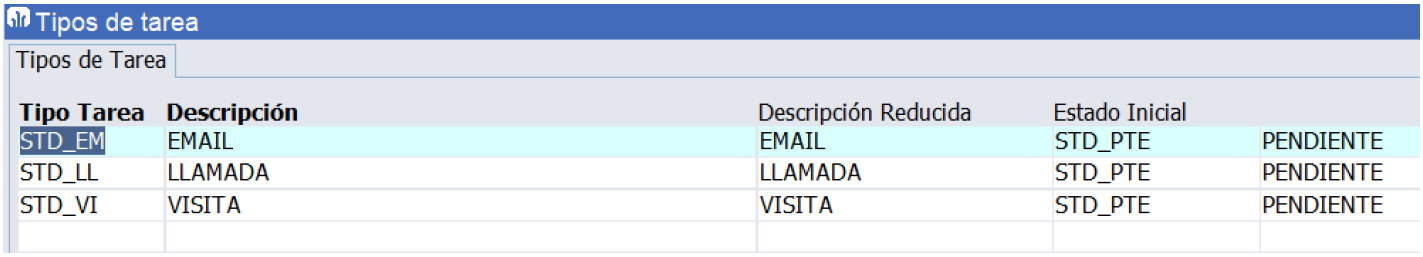
- **CONTACTO**: Bloque con los campos del contacto (CONTACTO).

- **SECCIONES DE DETALLE**: Se muestran diferentes pestañas con información relacionada del contacto:
  - TAREAS: Listado de V_TAREAS_ENTIDAD filtrando por el contacto.
  - DEPARTAMENTOS: Listado de V_DEPARTAMENTOS_CONTACTO.

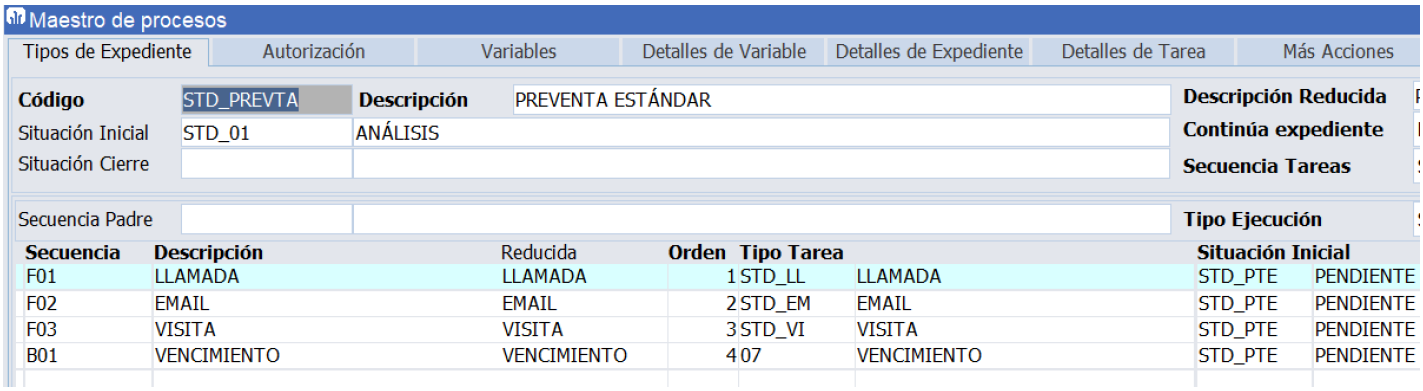
Tareas

En el Maestro de Procesos podremos definir tantos tipos de tarea como necesitemos. El proceso crea los tipos LLAMADA, EMAIL y VISITA y existen otros estándares como pueden ser ENCUESTA y OBJETIVOS.

Se pueden parametrizar nuevos Tipos de Tarea, desde el programa CRMTIPOS_TAREA de LIBRA y que luego asociaremos al proceso parametrizado para el circuito de CRM y equipo de usuarios en CRMPROCESOS:



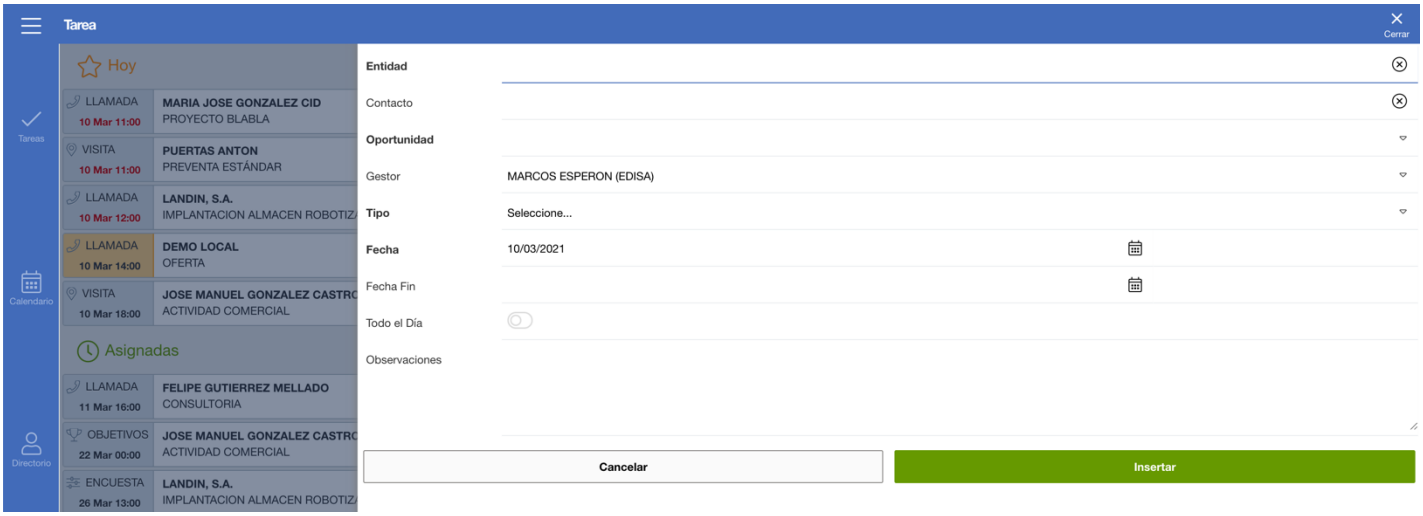
El nombre del icono usado para el Módulo Web será "`icon-`" y un nombre de la lista de iconos de la Movilidad (p.e: `icon-phone, icon-envelope, icon-map-marker`...)



En el bloque V_TAREAS_ENTIDAD, en los Parámetros Web, se puede personalizar el array de botones que se muestran para la creación de una nueva entidad, cambiando los tipos por defecto por los personalizados:

```
"botones":[{"id":"tarea_llamada","clase":"btngris","texto":"<span class=\"icon
icon-
phone\"></span>","secuencia":":parametros.secuencia_llamada"},{"id":"tarea_vencimi
ento","clase":"btngris","texto":"<span class=\"icon icon-
sliders\"></span>","secuencia":"B01"},{"id":"tarea_generica","clase":"btngris","te
xto":"<span class=\"icon icon-plus\"></span>","secuencia":""}]
```

En el programa MWL.CRM, la creación de una nueva tarea se realiza desde una ventana modal:



Aquí se piden los datos mínimos para crear la tarea. Si queremos se puede acceder a la pantalla de edición de la tarea una vez se grabe, con el parámetro EDITAR_TAREA_AL_CREAR.

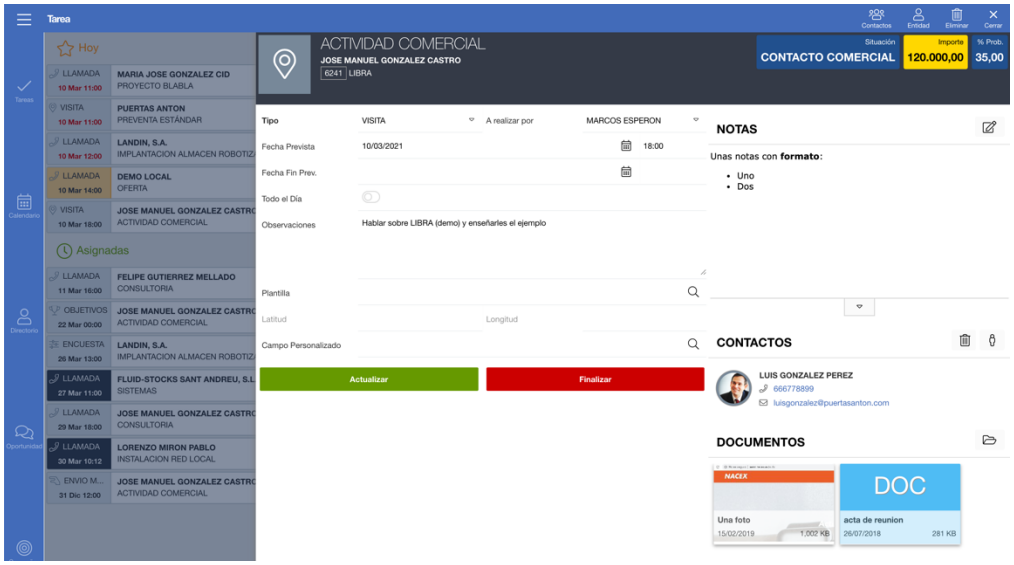
La lista de valores de Entidad filtra por aquellas que tengan una oportunidad abierta.

Si el usuario es responsable del equipo, en el gestor le podrá asignar la tarea a otro usuario.

Es posible indicar si la tarea tiene una fecha fin, o si dura todo el día, opciones que se utilizarán en el modo de visualización de calendario de las tareas.

Dependiendo desde donde llamemos a esta ventana de creación de la tarea, los campos de Entidad y Oportunidad pueden venir ya cubiertos y se ocultan automáticamente.

La pantalla de edición de una tarea nos permite añadir más información y detalle:



- **CABECERA**: Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (TAREA_INFO > CABECERA).

  - Pulsando sobre el título de la oportunidad nos lleva a la ficha.

- **TAREA**: Bloque con los campos de la tarea (TAREA).

  - Podemos obligar a geolocalizar cuando se finalice una tarea. Para ello existe una check en el maestro de procesos para cada tipo de secuencia.

- **SECCIONES DE DETALLE**: Se muestran diferentes pestañas con información relacionada del contacto:
  - NOTAS: Notas ampliadas con formato para la tarea.
  - CONTACTOS: Listado de V_TAREAS_ENTIDAD filtrando por la tarea.
  - DOCUMENTOS: Listado de V_NOTAS_TAREA.

Entidad

Cuando pulsamos el acceder a una entidad el CRM nos muestra una pantalla totalmente personalizable con información detallada del registro. La pantalla se compone de dos secciones:

- **CABECERA**: Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (ENTIDAD_INFO > CABECERA).

  - Si se trata de una entidad asociada a cliente final se activa el botón de acceso a la Vista 360º.

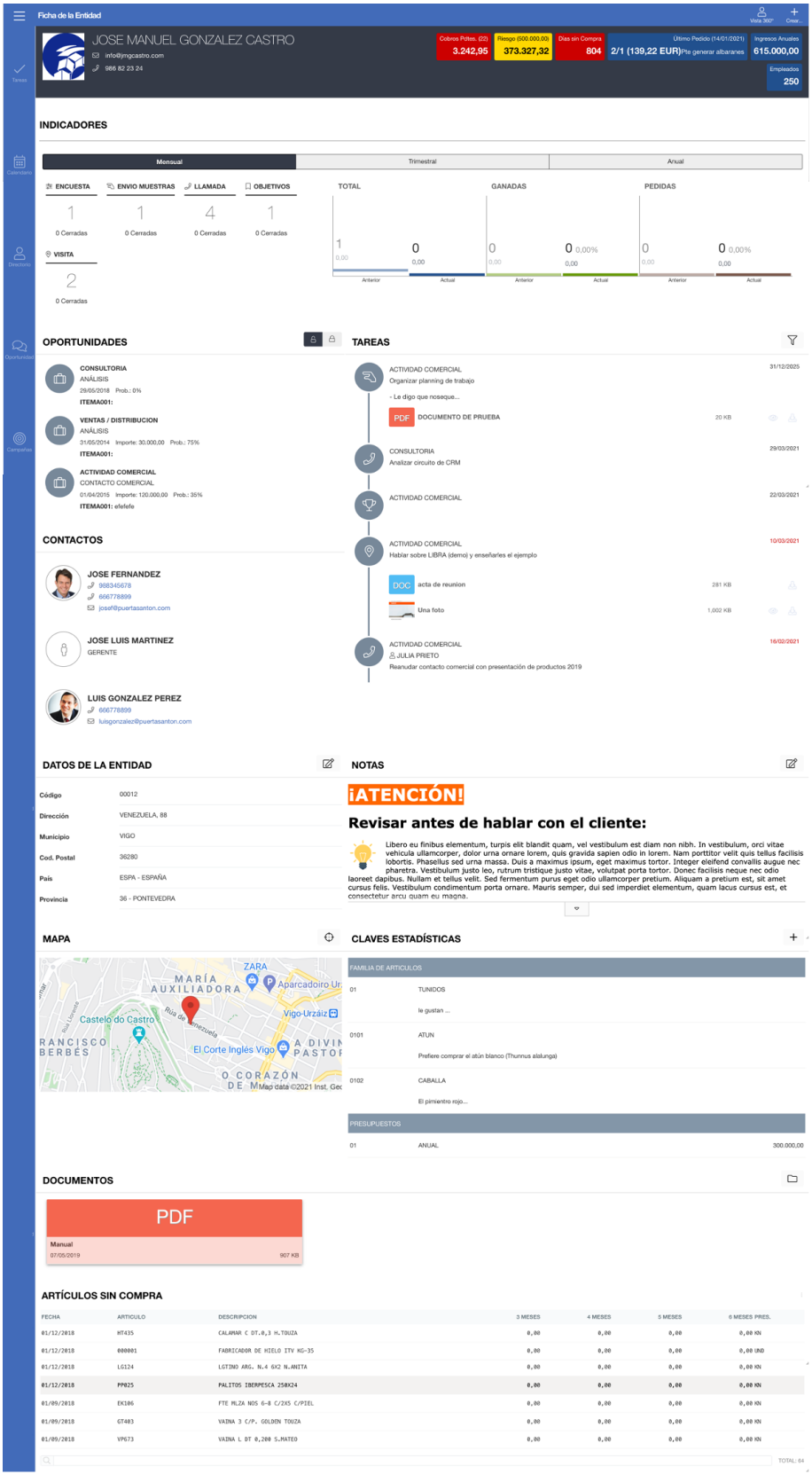
- **DETALLE**: Compuesto por múltiples bloques:

  - INDICADORES: Bloque ENTIDAD_EXTRAS.
  - OPORTUNIDADES: Lista de V_OPORTUNIDADES_ENTIDAD.
  - CONTACTOS: Lista de V_CONTACTOS_ENTIDAD.
  - TAREAS: Lista de V_TAREAS_ENTIDAD.
  - DEPARTAMENTOS: Lista de V_DEPARTAMENTOS_ENTIDAD.
  - DATOS DE LA ENTIDAD: Bloque DATOS_ENTIDAD.
  - NOTAS: Bloque DETALLE_NOTA.
  - MAPA
  - CLAVES ESTADISTICAS: Lista de V_CLAVES_ESTADISTICAS.
  - COMPETENCIAS: Lista de V_COMPETENCIAS_ENTIDAD.
  - INFORMES: Bloque ENTIDAD_INFORMES

La forma en la que se representan estos bloques en pantalla es totalmente personalizable. Para ello hay que modificar el valor “plantilla” del campo “Parámetros Web” del bloque DATOS_ENTIDAD:

```
"plantilla": {
  "direction": "row",
  "wrap": "wrap",
  "columnas": [
    {
      "id": "c1",
```

```
      "flex": "1 100%",
      "order": "1",
      "bloques": [
        {"id": "extras", "icono": "dashboard", "etiqueta": "Extras", "fixed": "S"}
      ]
    },
    {
      "id": "c2",
      "flex": "0 1 40%",
      "order": "2",
      "bloques": [
        {"id": "oportunidades", "icono": "briefcase", "etiqueta": "Oportunidades", "fixed": "N"},
        {"id": "contactos", "icono": "phone", "etiqueta": "Contactos", "fixed": "N"},
        {"id": "sedes", "icono": "sitemap", "etiqueta": "Sedes", "fixed": "N"},
        {"id": "departamentos", "icono": "tags", "etiqueta": "Departamentos", "fixed": "N"}
      ]
    },
    {
      "id": "c3",
      "flex": "0 1 60%",
      "order": "3",
      "bloques": [
        {"id": "tareas", "icono": "check", "etiqueta": "Tareas", "fixed": "N", "scrollable": "50rem"}
      ]
    },
    {
      "id": "c4",
      "flex": "1 100%",
      "order": "4",
      "bloques": [
        {"id": "datos", "icono": "user", "etiqueta": "Datos", "fixed": "S", "style": "flex: 0 1 40%"},
        {"id": "notas", "icono": "sticky-note", "etiqueta": "Notas", "fixed": "N", "style": "flex: 0 1 60%"},
        {"id": "mapa", "icono": "map-marker", "etiqueta": "Mapa", "fixed": "N", "style": "flex: 0 1 40%"},
        {"id": "claves_estadisticas", "icono": "star", "etiqueta": "Claves Estadísticas", "fixed": "N",
"style": "flex: 0 1 60%"},
        {"id": "informes", "icono": "list", "etiqueta": "Informes", "fixed": "S"}
      ]
    }
  ]
}
```


Ficha de la Entidad
JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO
info@jmgcastro.com
986 82 23 24
Cobros Pdtes. (22) 3.242,95
Riesgo (600.000,00) 373.327,32
Días sin Compra 804
Último Pedido (14/01/2021) 2/1 (139,22 EUR)Pte generar albaranes
Ingresos Anuales 615.000,00
Empleados 250
INDICADORES
Mensual
Trimestral
Anual
ENCUESTA 1 0 Cerradas
ENVIO MUESTRAS 1 0 Cerradas
LLAMADA 4 0 Cerradas
OBJETIVOS 1 0 Cerradas
VISITA 2 0 Cerradas
TOTAL
GANADAS
PEDIDAS
Anterior
Actual
OPORTUNIDADES
CONSULTORIA
ANÁLISIS
29/05/2018 Prob.: 0%
ITEMA001:
VENTAS / DISTRIBUCION
ANÁLISIS
31/05/2014 Importe: 30.000,00 Prob.: 75%
ITEMA001:
ACTIVIDAD COMERCIAL
CONTACTO COMERCIAL
01/04/2015 Importe: 120.000,00 Prob.: 35%
ITEMA001: efefefe
TAREAS
ACTIVIDAD COMERCIAL 31/12/2025
Organizar planning de trabajo
- Le digo que noseque...
DOCUMENTO DE PRUEBA 20 KB
CONSULTORIA 29/03/2021
Analizar circuito de CRM
ACTIVIDAD COMERCIAL 22/03/2021
ACTIVIDAD COMERCIAL 10/03/2021
Hablar sobre LIBRA (demo) y enseñarles el ejemplo
acta de reunion 281 KB
Una foto 1.002 KB
ACTIVIDAD COMERCIAL 16/02/2021
JULIA PRIETO
Reanudar contacto comercial con presentación de productos 2019
CONTACTOS
JOSE FERNANDEZ
988345678
666778899
jose@puertasanton.com
JOSE LUIS MARTINEZ
GERENTE
LUIS GONZALEZ PEREZ
666778899
luisgonzalez@puertasanton.com
DATOS DE LA ENTIDAD
Código 00012
Dirección VENEZUELA, 88
Municipio VIGO
Cod. Postal 36280
País ESPA - ESPAÑA
Provincia 36 - PONTEVEDRA
NOTAS
¡ATENCIÓN!
Revisar antes de hablar con el cliente:
Libero eu finibus elementum, turpis elit blandit quam, vel vestibulum est diam non nibh. In vestibulum, orci vitae vehicula ullamcorper, dolor urna ornare lorem, quis gravida sapien odio in lorem. Nam porttitor velit quis tellus facilisis lobortis. Phasellus sed urna massa. Duis a maximus ipsum, eget maximus tortor. Integer eleifend convallis augue nec pharetra. Vestibulum justo leo, rutrum tristique justo vitae, volutpat porta tortor. Donec facilisis neque nec odio laoreet dapibus. Nullam et tellus velit. Sed fermentum purus eget odio ullamcorper pretium. Aliquam a pretium est, sit amet cursus felis. Vestibulum condimentum porta ornare. Mauris semper, dui sed imperdiet elementum, quam lacus cursus est, et consectetur arcu quam eu magna.
MAPA
ZARA
MARÍA AUXILIADORA
Aparcadoiro Ur
Vigo-Urzáiz
Castelo do Castro
El Corte Inglés Vigo
Map data ©2021 Inst. Geo
CLAVES ESTADÍSTICAS
FAMILIA DE ARTICULOS
01 TUNIDOS
le gustan ...
0101 ATUN
Prefiere comprar el atún blanco (Thunnus alalunga)
0102 CABALLA
El pimientro rojo...
PRESUPUESTOS
01 ANUAL 300.000,00
DOCUMENTOS
PDF
Manual
07/05/2019 907 KB
ARTÍCULOS SIN COMPRA
FECHA ARTICULO DESCRIPCION 3 MESES 4 MESES 5 MESES 6 MESES PRES.
01/12/2018 HT435 CALAMAR C DT.0,3 H.TOUZA 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
01/12/2018 000001 FABRICADOR DE HIELO ITV KG-35 0,00 0,00 0,00 0,00 UND
01/12/2018 LG124 LGTINO ARG. N.4 6X2 N.ANITA 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
01/12/2018 PP025 PALITOS IBERPESCA 250X24 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
01/09/2018 EK106 FTE MLZA NOS 6-8 C/2X5 C/PIEL 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
01/09/2018 GT403 VAINA 3 C/P. GOLDEN TOUZA 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
01/09/2018 VP673 VAINA L DT 0,200 S.MATEO 0,00 0,00 0,00 0,00 KN
TOTAL: 64

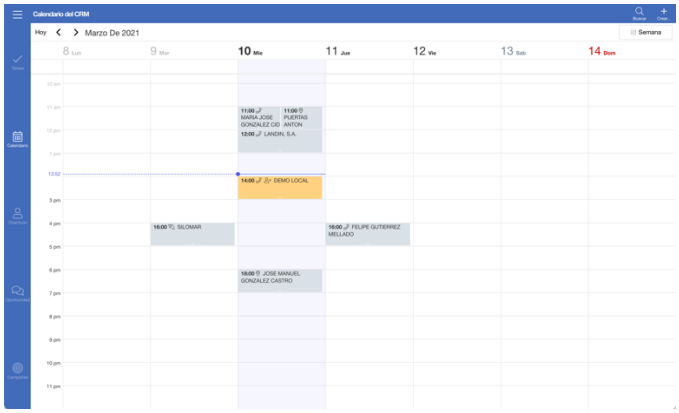
Si no queremos modificar la plantilla, tenemos parámetros para indicar bloques que queramos ocultar en esta pantalla:

- MOSTRAR_OPORTUNIDADES_ENTIDAD
- MOSTRAR_COMPETENCIAS
- MOSTRAR_CONTACTOS_ENTIDAD
- MOSTRAR_TAREAS_ENTIDAD
- MOSTRAR_DEPARTAMENTOS
- MOSTRAR_NOTAS
- MOSTRAR_CLAVES_ESTADISTICAS

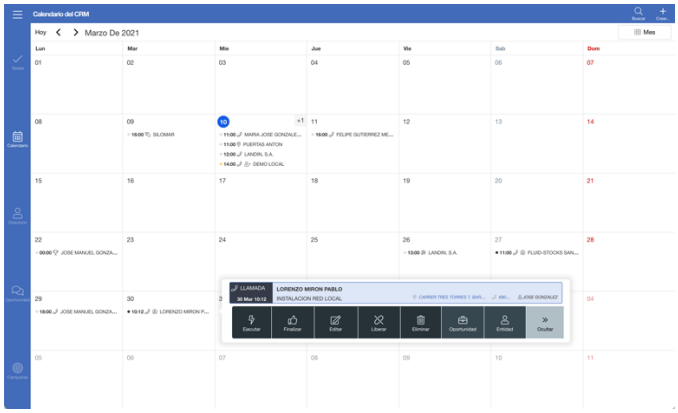
Calendario

El modo calendario nos permite visualizar las tareas (del usuario y equipo) en formato mes, semana, día… al pulsar sobre un evento se mostrará la información extendida de la tarea con las opciones disponibles:

Vista Semanal



Vista Mensual



Es posible arrastrar y soltar para modificar las fechas de los eventos.

Exportar un calendario en iCal

En algunos clientes se ha solicitado la opción de visualizar las tareas del CRM en su calendario externo. Será necesario que el cliente de calendario que se vaya a utilizar (Outlook/Google/IOS) acepte la posibilidad de cargar eventos desde una URL.

Con esta opción, ofreceremos un método de exportar las tareas siguiendo el estándar iCalendar v.2.0 para el intercambio de información de calendarios.

Por cada usuario habrá que generar una URL con un `token` asociado que identifica a ese usuario y empresa de forma única, para que se puedan devolver los eventos correspondientes.

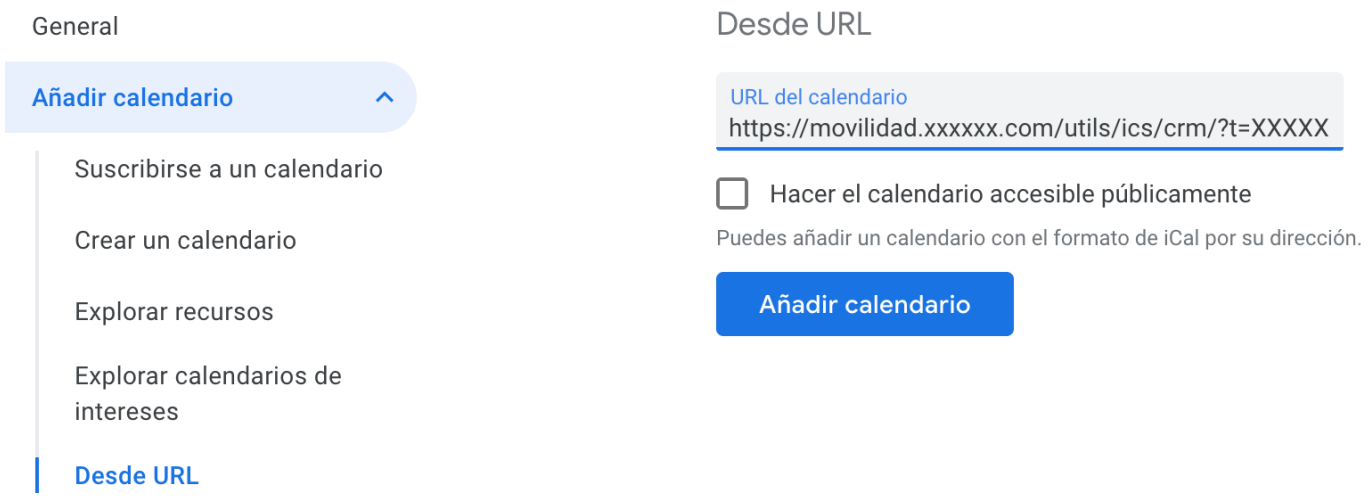
```
SELECT pkencripta.generar_token_acceso_externo(:usuario, :empresa, 'S')
  FROM DUAL;
```

Cada vez que se genera un `token` permanente a un usuario se anula el previo que tuviera registrado, por lo que las URLs con ese `token` dejarán de funcionar.

En el servidor de MOVILIDAD se implementará el recurso necesario para publicar este calendario. La URL será algo similar a:

```
https://movilidad.xxxxxx.com/utils/ics/crm/?t=<TOKEN>
```

Reemplazando el parámetro `<TOKEN>` por el correspondiente para cada usuario. Esta URL será la que se introduzca al añadir un nuevo calendario desde URL en la aplicación externa. Por ejemplo, en Google Calendar:



Esta URL devuelve las tareas del usuario en tiempo real cada vez que se consulta. Estas tareas no se pueden modificar, toda la gestión de las tareas se realiza desde el CRM de LIBRA.

IMPORTANTE

El formato ICS necesario puede variar para las diferentes versiones de Outlook. Nosotros generamos el recurso siguiendo las especificaciones estándar del protocolo.

Además, no podemos garantizar el funcionamiento con un certificado digital no válido en el servidor de MOVILIDAD.

El tiempo de refresco dependerá del servicio de calendario usado. Por ejemplo, para Outlook según su nota oficial la actualización puede llevar más de 24 horas, pero normalmente se debería ver los cambios aproximadamente cada 3 horas:

Suscribirse a un calendario en línea se conecta a su calendario. Cada vez que el propietario de un calendario al que se haya suscrito realiza cambios en los eventos, Outlook.com actualiza el calendario. Esta es una buena manera de realizar el seguimiento de eventos que cambian frecuentemente, como la cartelera o el horario escolar.

> **Nota:** Esta actualización puede tardar más de 24 horas, pero las actualizaciones normalmente deberían realizarse aproximadamente cada 3 horas.

https://support.microsoft.com/es-es/office/importar-o-suscribirse-a-un-calendario-en-el-outlook-com-cff1429c-5af6-41ec-a5b4-74f2c278e98c?ui=es-es&rs=es-es&ad=es

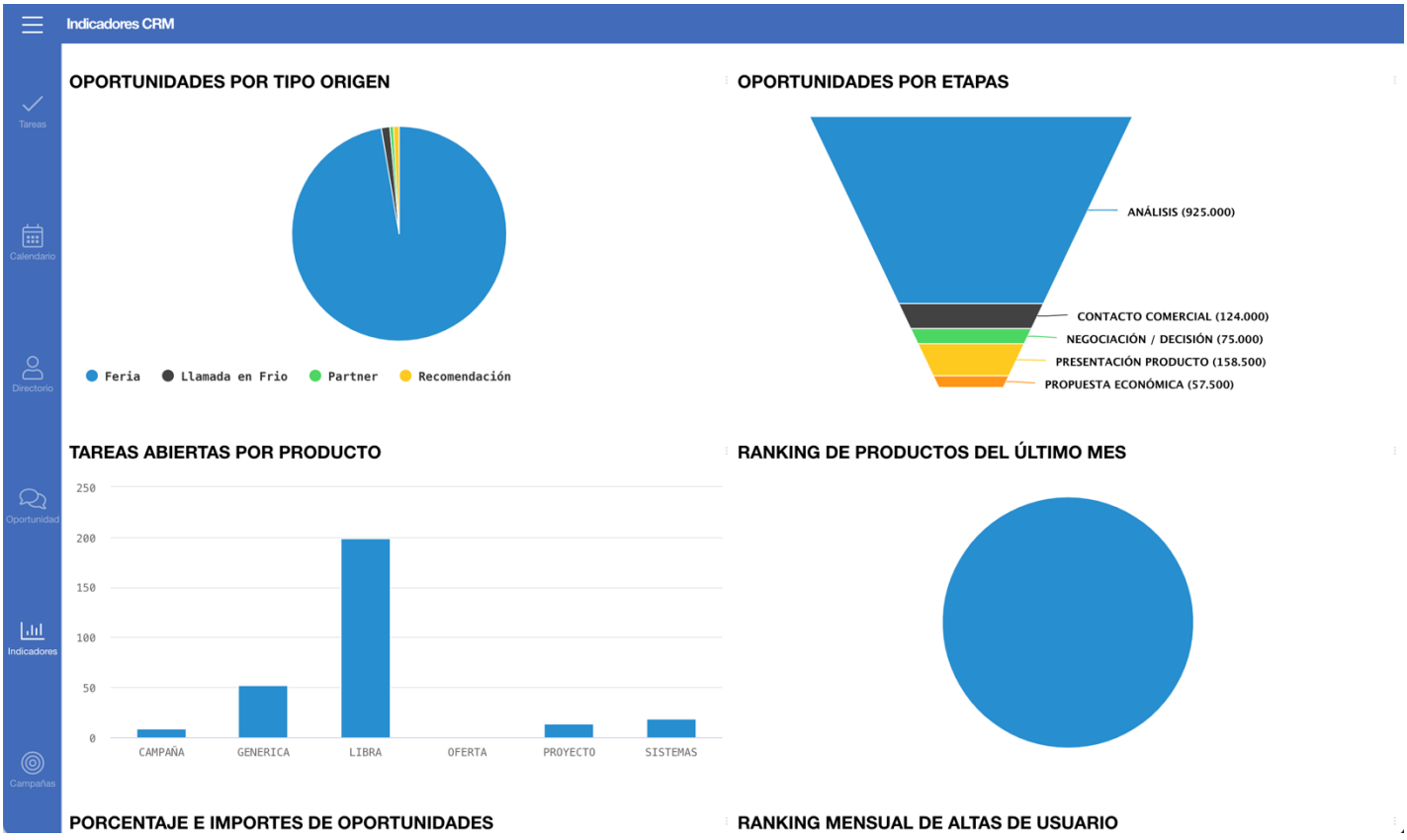
Indicadores

La sección de indicadores está pensada para ofrecer al usuario una serie de gráficos e informes relevantes para su trabajo.

Esta sección se ha deshabilitado por defecto, ya que existe un panel de widgets estándar del CRM, que se puede activar para cualquier usuario/perfil.

De todos modos se puede activar la sección con el parámetro MOSTRAR_INDICADORES a ‘S’.

La sección viene con una serie de informes predefinidos, pero se pueden personalizar en el bloque INDICADORES del mantenimiento de programas:



Información ampliada

Los accesos a las diferentes secciones de la barra lateral (o inferior si estamos en una pantalla reducida) se pueden personalizar.
Para ello tenemos que indicar el orden a seguir en el parámetro:

- ORDEN_BOTONES_NAVEGACION: por defecto: T, O,D,C,I

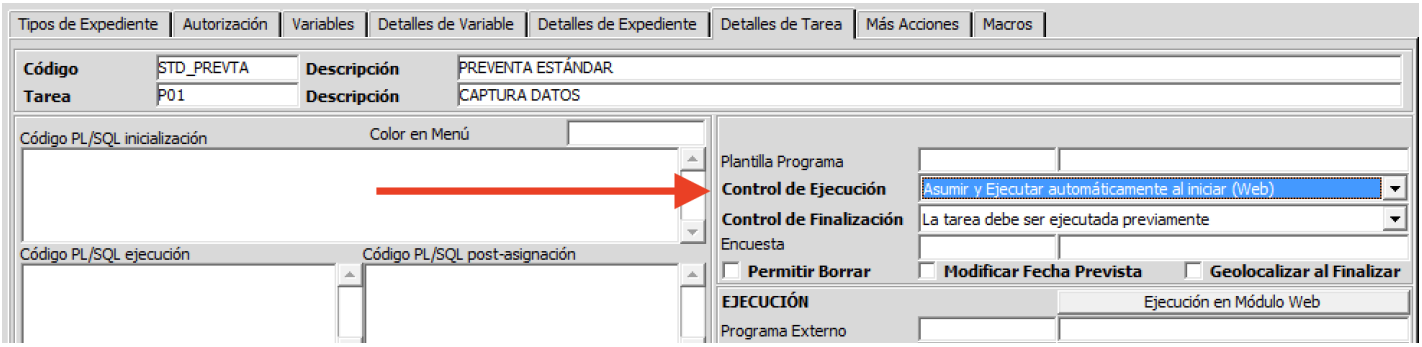
Se puede personalizar cual es la primera sección a la que accede el usuario al entrar en el programa de CRM:

- REGION_INICIO: (T: Tareas, O: Oportunidades, D: Directorio, I: Indicadores; por defecto T)

Se puede personalizar cual es el modo de calendario por defecto al entrar en la sección:

- MODO_CALENDARIO: (por defecto month; disponible: month, agendaWeek, agendaDay, listMonth)

El programa de CRM controla las tareas que tienen ejecución automática en el maestro de proceso:

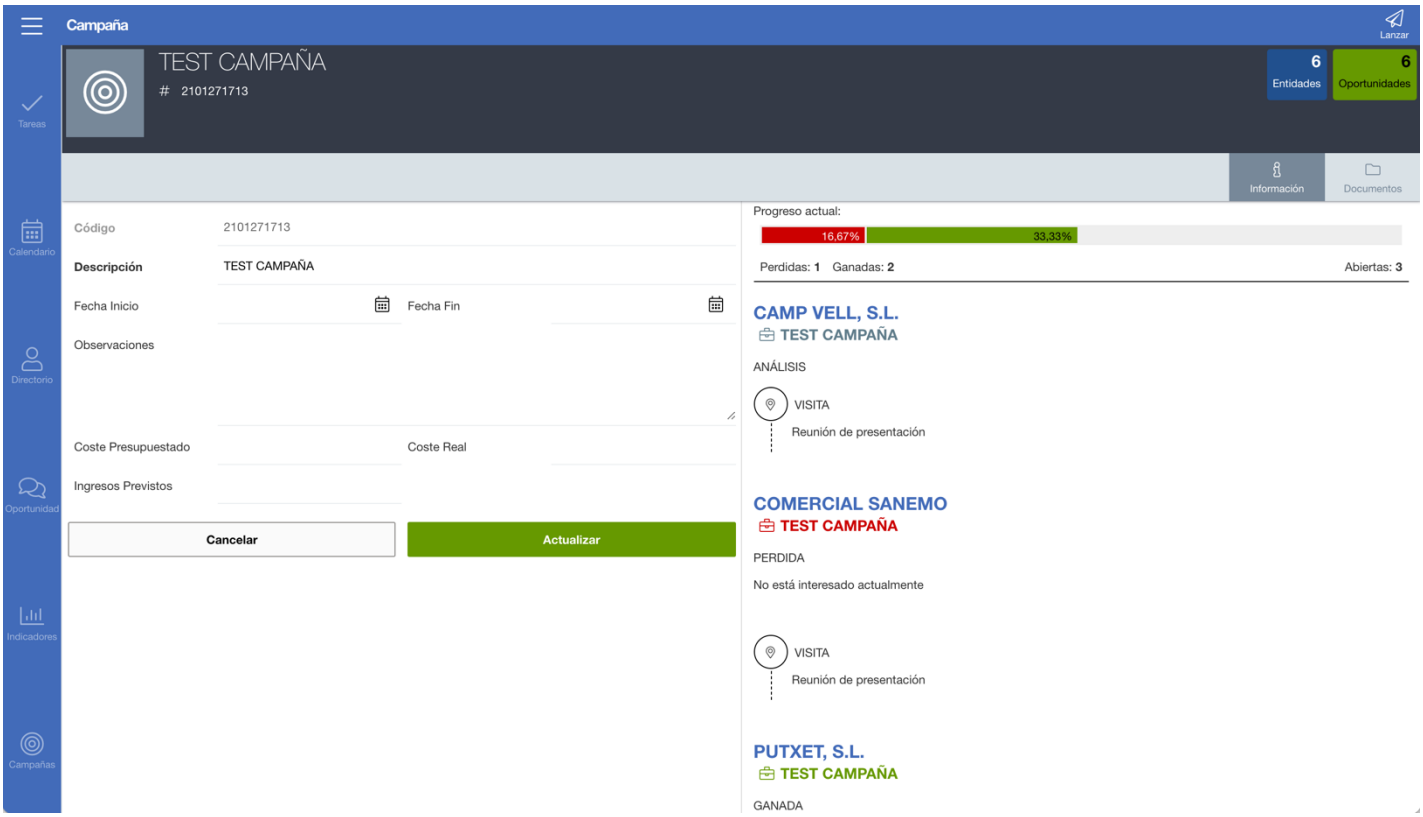


Cuando se crea una tarea de este tipo a un usuario, al entrar en el programa se lanza la ejecución automáticamente hasta que se finaliza.

Hay que tener cuidado con esta parametrización porque se puede caer en un bucle que no permita el acceso al programa.

Campañas

A partir de la versión 6.3.9 está integrado dentro del programa de CRM el uso de campañas para generar oportunidades y tareas de forma masiva a una selección de entidades.



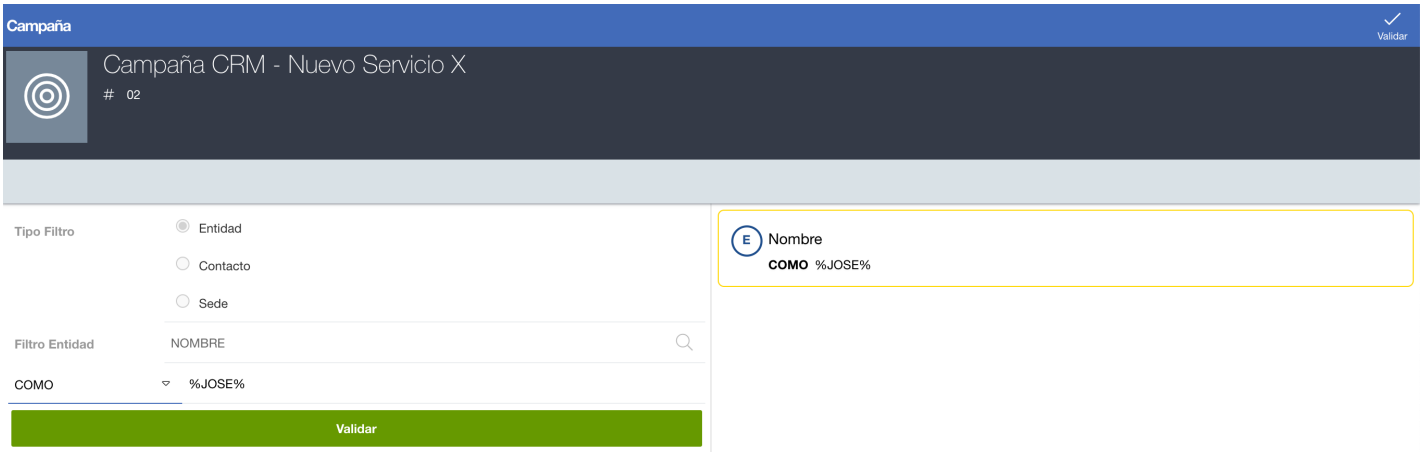
El funcionamiento se basa en la selección de las entidades contra las que lanzar la generación de eventos.

Primero se genera un código único de la campaña, con una descripción, unas fechas de inicio y fin (opcionales), observaciones y la posibilidad de indicarle costes e ingresos previstos.

La campaña pasará por los siguientes estados:

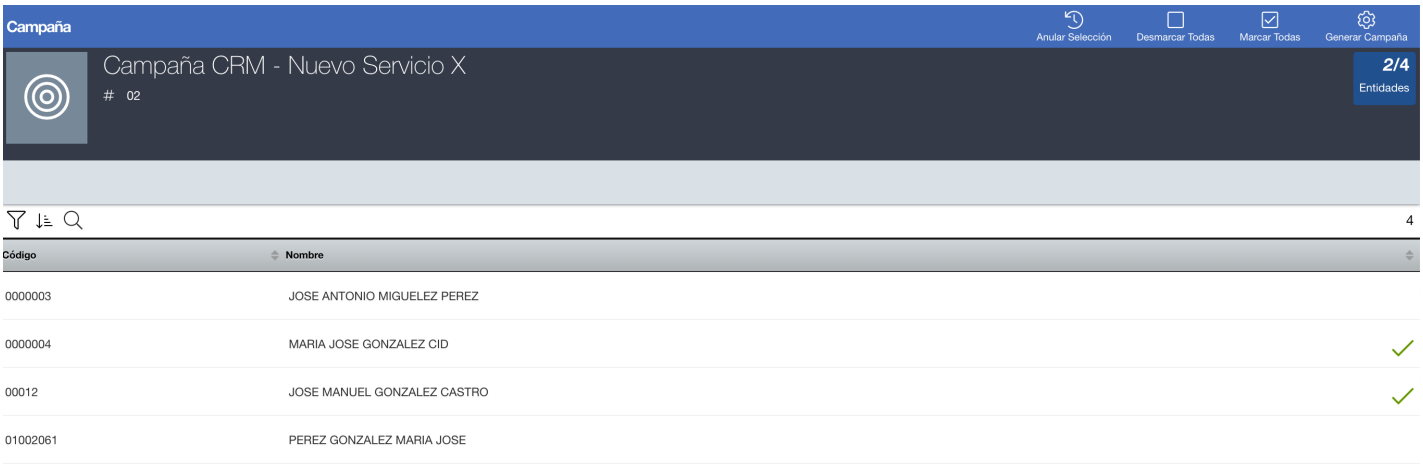
1. Pendiente de Filtros
2. Pendiente de Selección
3. Seleccionada
4. Confirmada
5. Descartada
6. Lanzada

Una vez introducida la cabecera de la campaña, tenemos la pantalla para filtrar las entidades. Se nos muestran los diferentes campos (en base a la plantilla) de CRMEMPRESAS, CRMCONTACTOS y CRMSEDES, y podemos ir definiendo el filtro que aplicaremos a cada campo.



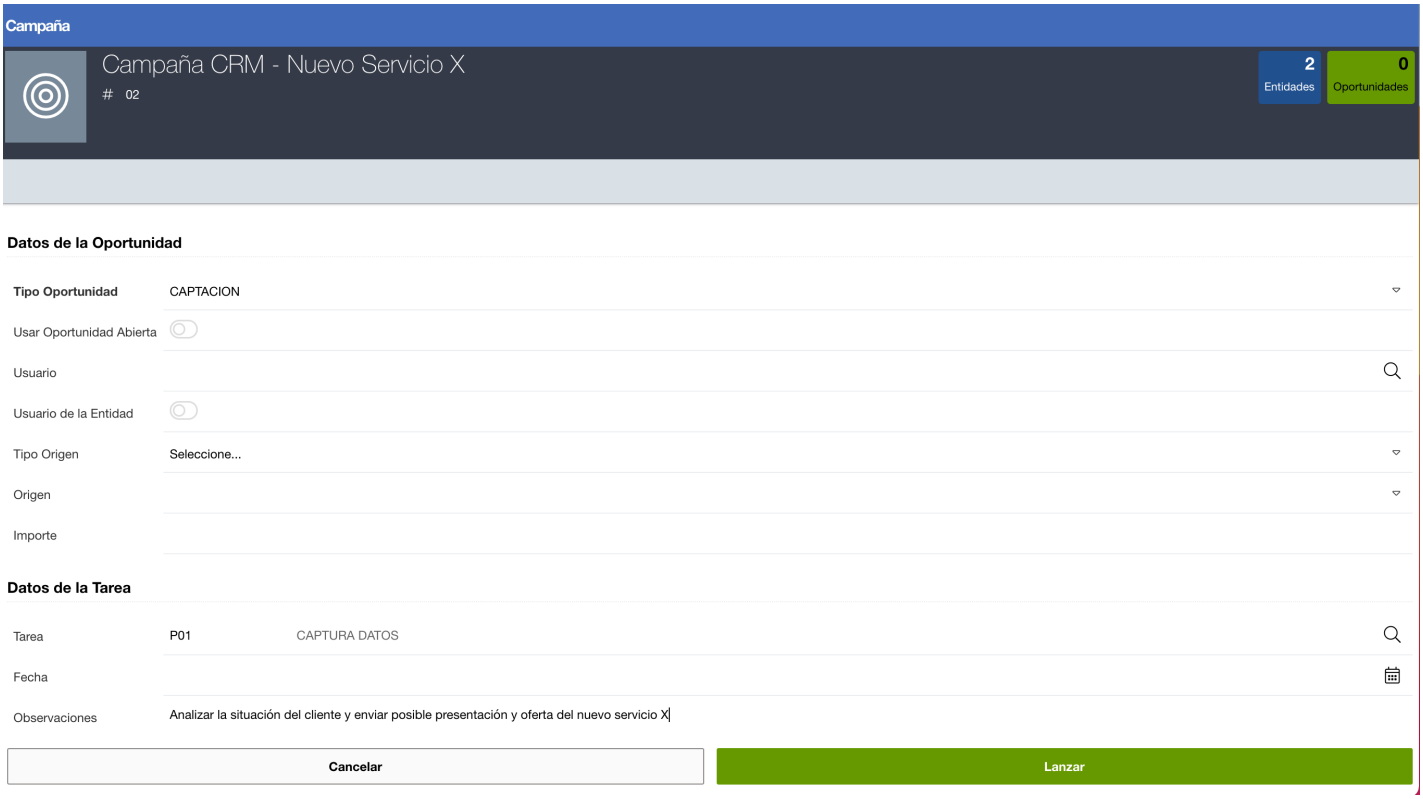
Con esos filtros parametrizados, se ejecuta la consulta y se pasa a la pantalla de selección. Aquí se visualizan todas las entidades que cumplen los filtros requeridos.

Esta pantalla nos sirve como un nuevo paso de segmentación. Aquí, de las entidades que cumplen los filtros, marcaremos las que sí queremos que finalmente entren en la campaña:

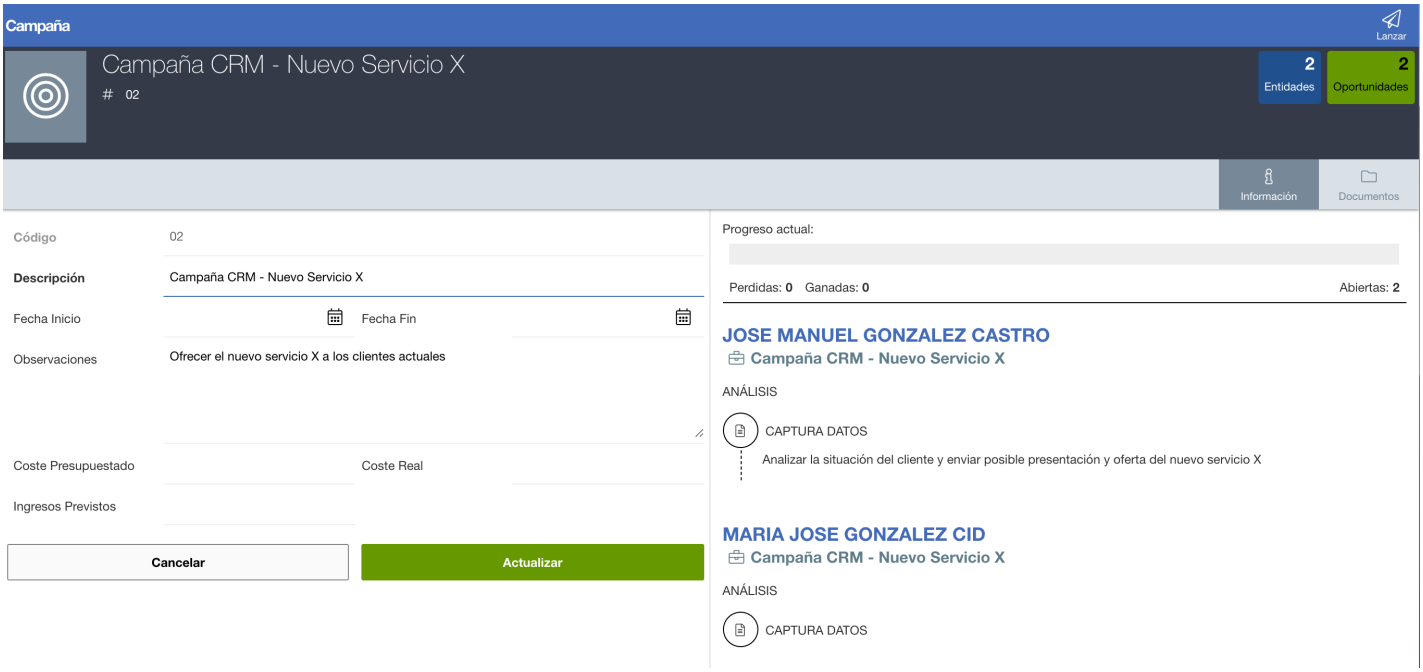


Una vez seleccionados los registros, se realiza la generación de la campaña, que es establecer en firme las entidades que van a participar en ella.

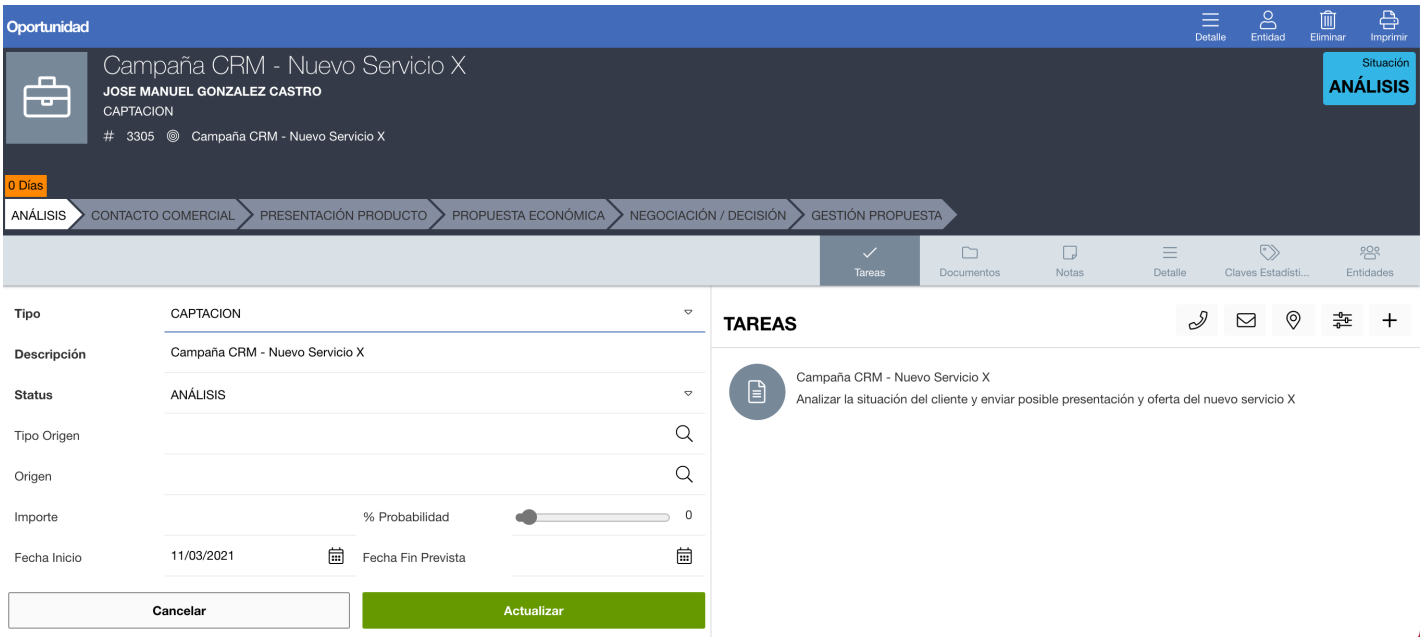
Con la campaña realizada ya podemos realizar el paso de lanzar la generación de oportunidades/tareas en el CRM a cada una de las empresas:



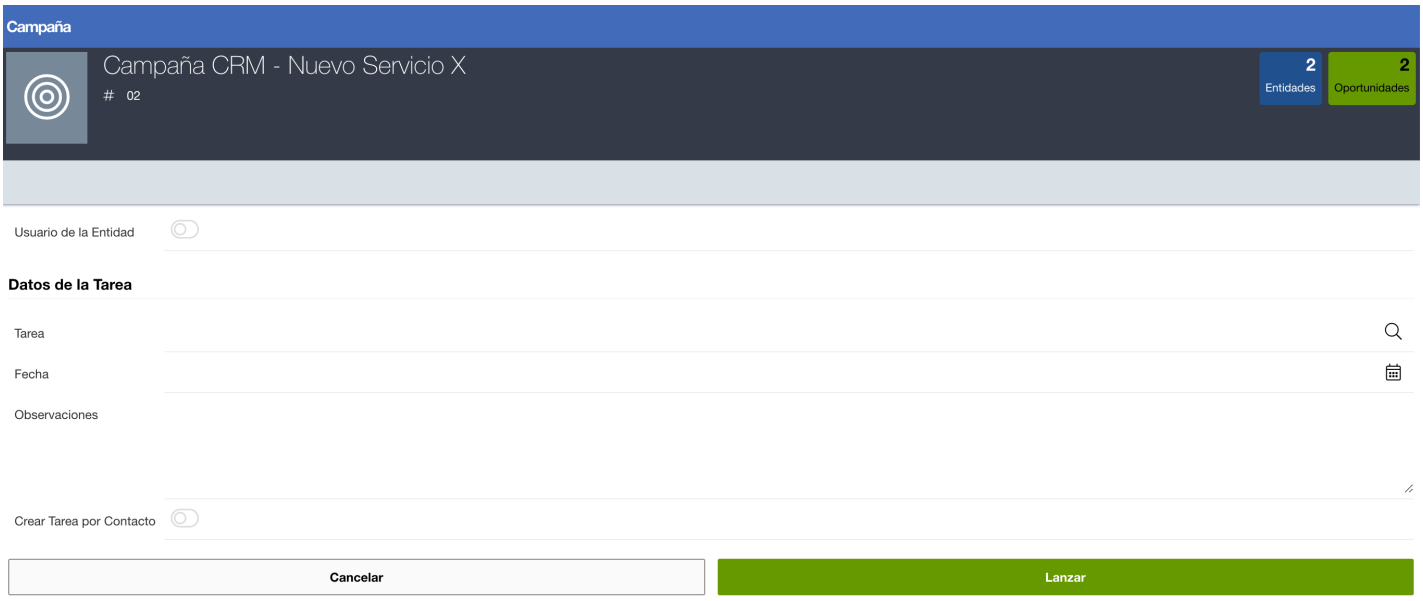
En este ejemplo, una vez lanzada la campaña veremos que se ha generado una oportunidad de tipo CAPTACION para cada una de las entidades de la campaña, junto con una tarea de CAPTURA DATOS:



Podremos gestionar esas oportunidades como otras cualquiera de la entidad:

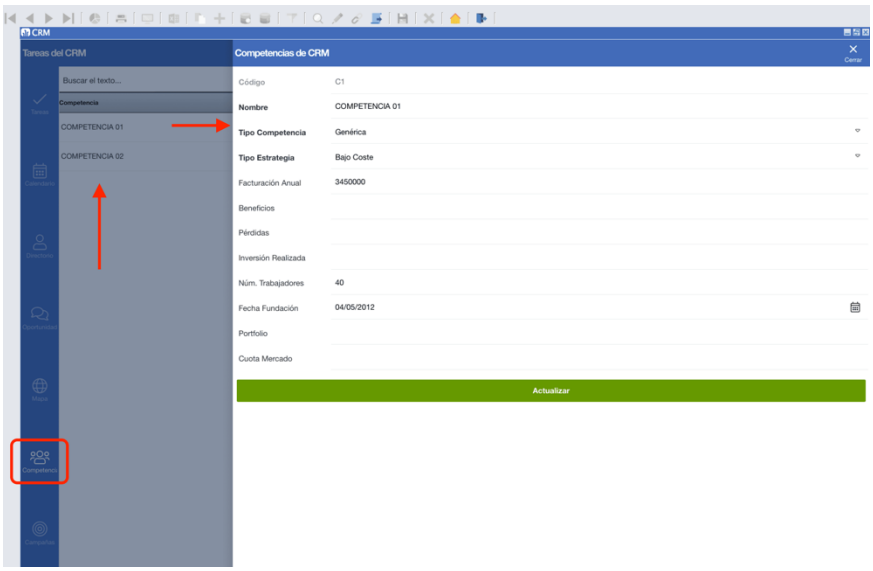


Una campaña se puede lanzar todas las veces que se quiera. En caso de que ya esté asociada a una oportunidad creada para la entidad, el proceso de lanzar solo nos permitirá crear nuevas tareas:

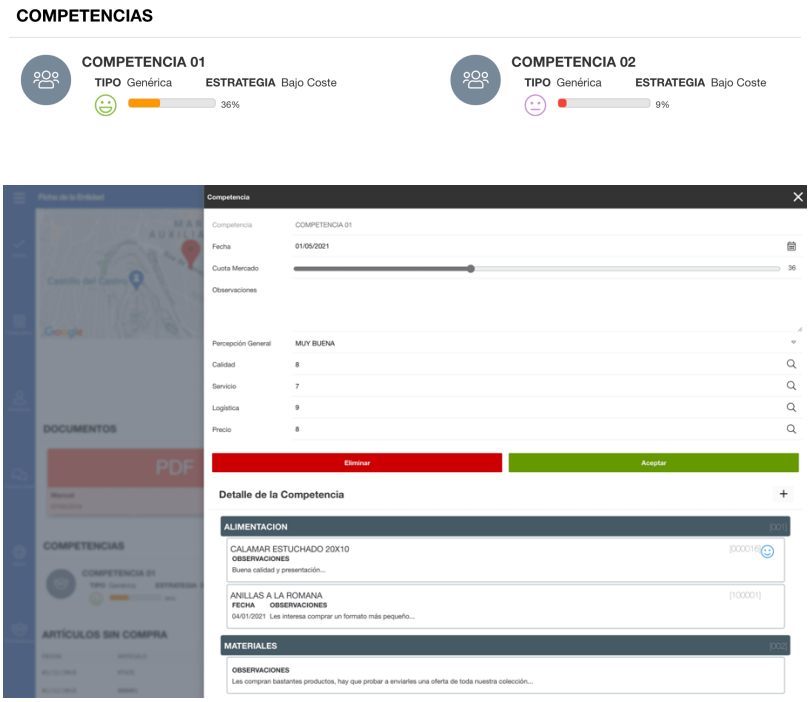


Competencias

A partir de la versión 6.3.9 se puede registrar información de la competencia y su vínculo con nuestras entidades:



A nivel de entidad se pueden asociar competencias y registrar un detalle general, por familia o artículo:

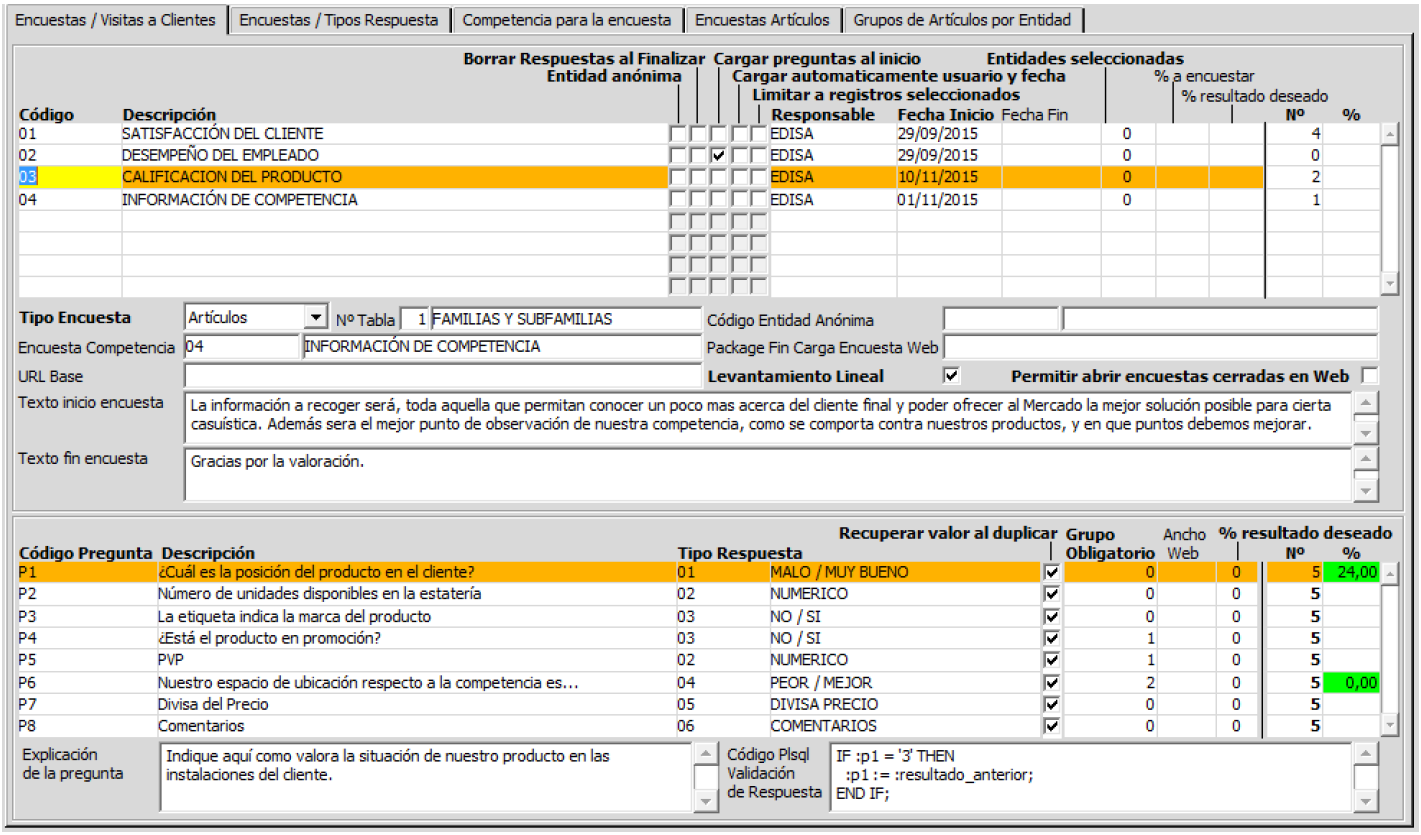


Encuestas

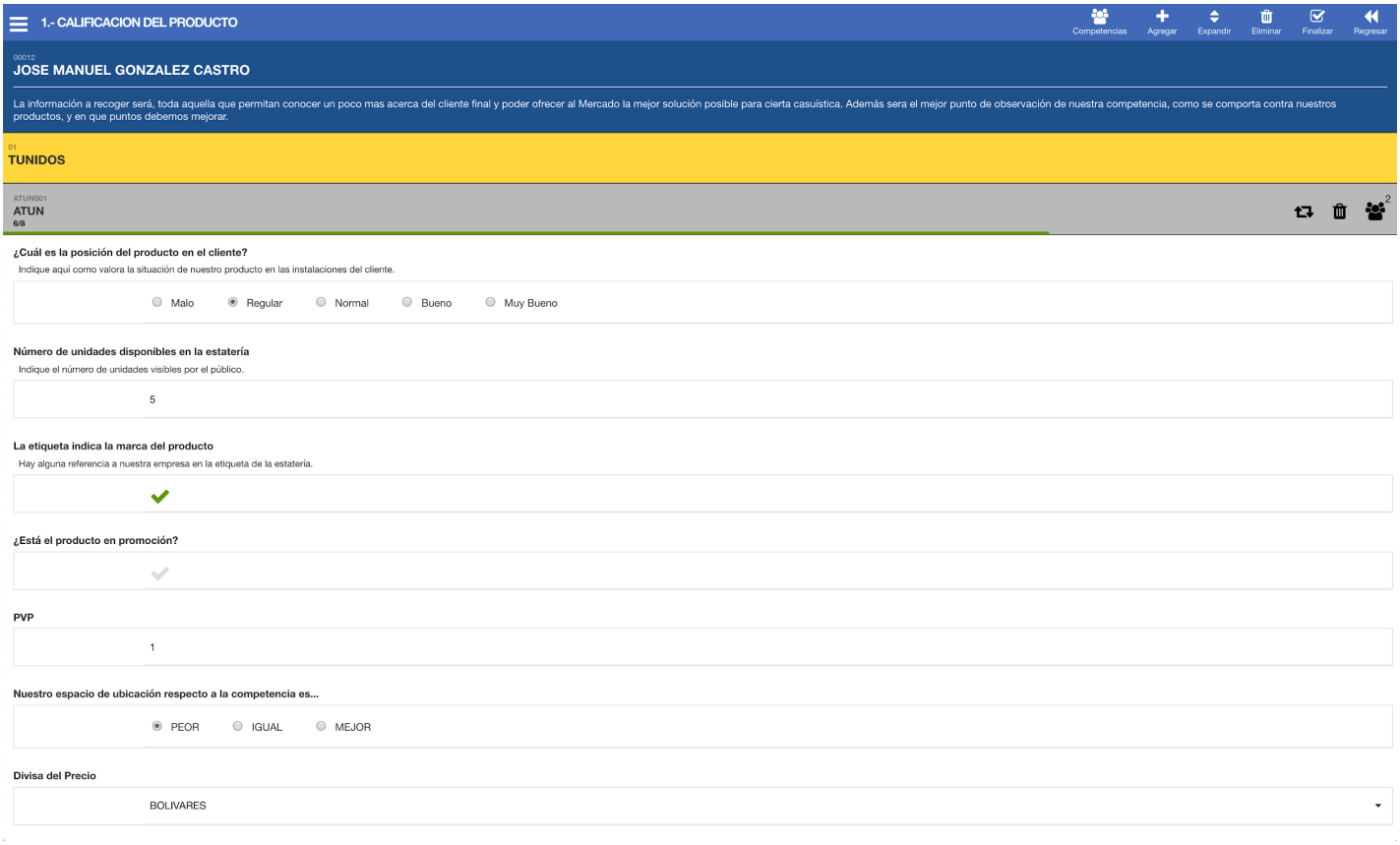
Podemos asociar tareas al módulo de encuestas de LIBRA.

Esta es una opción muy interesante cuando el cliente nos solicita la posibilidad de capturar cierta información en las visitas a los clientes.

La gestión de los tipos de encuesta, con sus preguntas, respuestas, artículos aosicados… se realiza a través de mantenimiento ENCUESTASP de LIBRA:



Cuando se ejecuta una tarea de tipo encuesta, se lanza el programa en Movilidad para registrar las respuestas correspondientes:



Desde esta pantalla, tras grabar la encuesta, podemos finalizar directamente la tarea de CRM asociada con el botón de la barra superior.

Toma de Datos

1. IMPLANTACION CRM

1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Para implantar el módulo de CRM de LIBRA es requisito obligatorio tener instalados las últimas versiones de Entorno y CRM de LIBRA, y la MOVILIDAD instalada a través de LibraUpdate.

1.2. ENTIDADES

¿Qué tipos de entidades se van a usar? ¿Son solamente clientes? ¿Se pueden crear clientes potenciales?
¿Se ha definido la plantilla de campos para el alta de clientes potenciales?
¿Qué proceso se sigue para convertir un cliente potencial en cliente final?

Si actualmente no usan BPM tener en cuenta la necesidad de parametrizar la alerta que genera las entidades en base a clientes/proveedores.

EQUIPO COMERCIAL

¿Cómo es el equipo comercial? ¿Qué usuarios, quienes son responsables de otros? ¿Hay quien pueda gestionar tareas de otros usuarios?
¿Se aplican controles para visualizar las entidades entre los usuarios del equipo? ¿Varios usuarios pueden ver la misma entidad?

1.3. OPORTUNIDADES

TIPOS DE OPORTUNIDAD

¿Qué se va a tratar como oportunidad? ¿Son proyectos, presupuestos u ofertas? ¿Cuántos tipos hay? ¿Hay oportunidades genéricas?
¿Cuándo nacen las oportunidades, de forma manual, desde procesos en Libra?
¿Habrá algún determinado concepto que sea un detalle por oportunidad?

ESTADOS

¿Qué etapas tienen las oportunidades? ¿Cómo evolucionan? ¿El usuario puede cambiar el estado, viene de procesos de Libra?

1.4. TAREAS

TIPOS DE TAREA

¿Qué tipos de tareas se van a definir? ¿Quién las crea? ¿Hay procesos automáticos?
¿Habrá algún determinado concepto que sea un detalle por tarea?

ESTADOS

¿Qué estados de finalización tienen las tareas? ¿Cómo afectan al flujo de la oportunidad?

1.5. INDICADORES

¿Qué datos se quieren visualizar en la ficha de la entidad?
¿Qué indicadores se quieren ofrecer al usuario?

EDISA

LATINOAMÉRICA

COLOMBIA
ECUADOR
MÉXICO
REP. DOMINICANA

ESPAÑA

MADRID
BARCELONA
VALENCIA
VIGO
OVIEDO
LAS PALMAS
OURENSE (CENTRO I+D)