

A photograph of a modern, multi-story building with a light blue and grey facade. Large, 3D, light blue letters spelling 'EDISA' are mounted on the building. Below 'EDISA', the words 'CENTRO DE INNOVACIÓN' are written vertically. The building has large windows and a glass-enclosed entrance on the ground floor. The sky is clear and blue.

CRM

v.6.5.0

MANUAL CRM

13/01/2026 - 6.5.0

marcos.esperon@edisa.com

Introducción	5
Implementación en Libra	6
Organizaciones de CRM	9
Interfaz Táctil	11
Oportunidades	16
Directorio	21
Contacto	23
Tareas	24
Documentos de la Tarea	27
Tipos de Documento	27
Reasignar la Oportunidad de una Tarea	27
Eliminar una Tarea	28
Registrar Tareas al lanzar la Llamada	28
Entidad	29
Visualización de Tareas	32
Conversaciones en Tareas	34
Ejemplo de Envío de Notificación de Observación por Correo Electrónico	34
Reasignar Oportunidades / Tareas	37
Calendario	41
Exportar un calendario en iCal	41
Indicadores	44
Información ampliada	45
Campañas	46
Competencias	50
Encuestas	53
Toma de Datos	55
1. IMPLANTACION CRM	55
1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS	55
1.2. ENTIDADES	55
EQUIPO COMERCIAL	55
1.3. OPORTUNIDADES	55

TIPOS DE OPORTUNIDAD	55
ESTADOS	56
1.4. TAREAS	56
TIPOS DE TAREA	56
ESTADOS	56
1.5. INDICADORES	56

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.

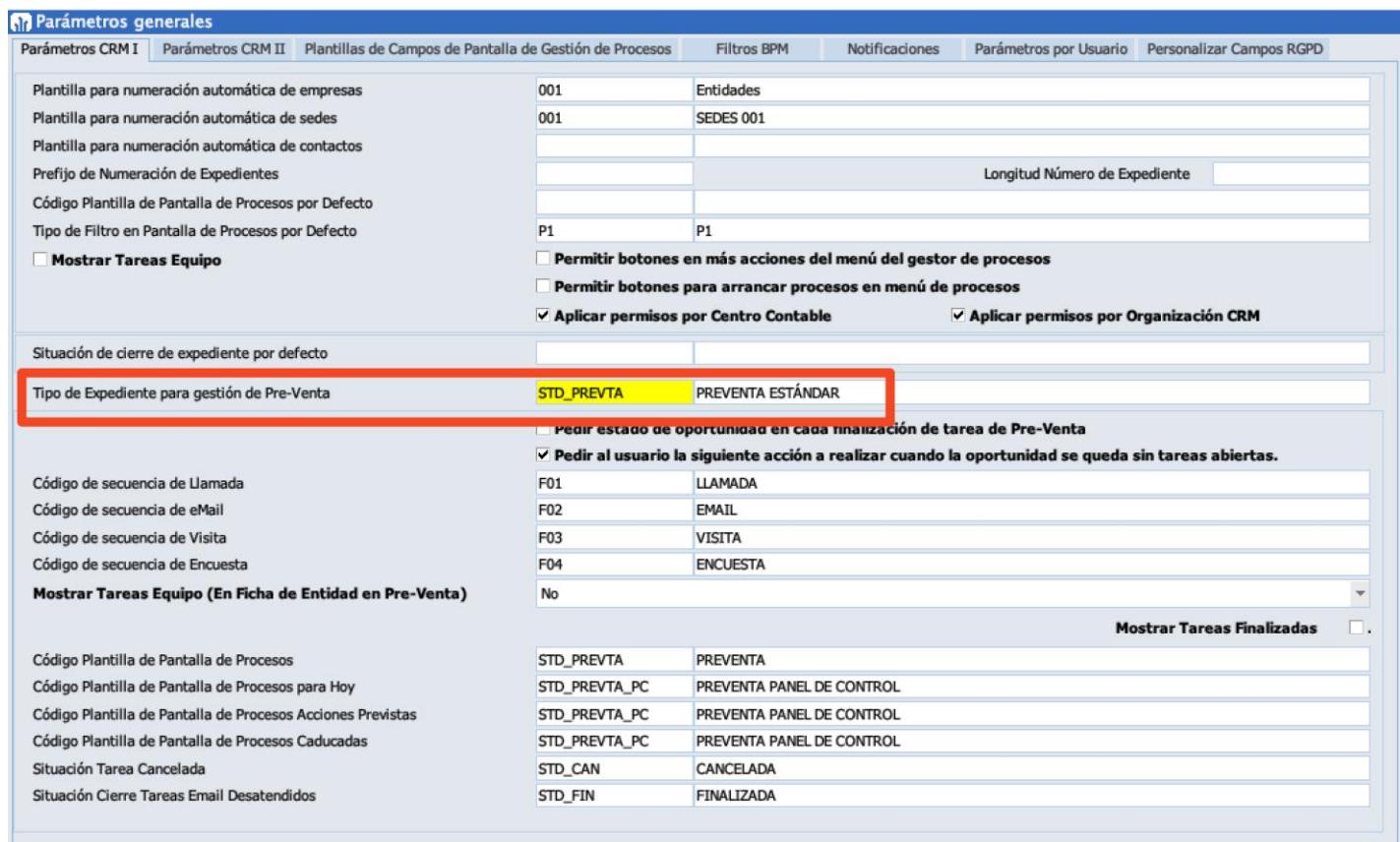
Implementación en Libra

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:



Parámetros generales

Parámetros CRM I | Parámetros CRM II | Plantillas de Campos de Pantalla de Gestión de Procesos | Filtros BPM | Notificaciones | Parámetros por Usuario | Personalizar Campos RGPD

Plantilla para numeración automática de empresas: 001 | Entidades: Entidades

Plantilla para numeración automática de sedes: 001 | SEDE 001

Plantilla para numeración automática de contactos

Prefijo de Numeración de Expedientes

Longitud Número de Expediente: []

Código Plantilla de Pantalla de Procesos por Defecto: P1 | P1

Mostrar Tareas Equipo

Permitir botones en más acciones del menú del gestor de procesos

Permitir botones para arrancar procesos en menú de procesos

Aplicar permisos por Centro Contable | Aplicar permisos por Organización CRM

Situación de cierre de expediente por defecto

Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta: STD_PREVTA | PREVENTA ESTÁNDAR

Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta

Pedir al usuario la siguiente acción a realizar cuando la oportunidad se queda sin tareas abiertas.

Código de secuencia de Llamada: F01 | LLAMADA

Código de secuencia de eMail: F02 | EMAIL

Código de secuencia de Visita: F03 | VISITA

Código de secuencia de Encuesta: F04 | ENCUESTA

No

Mostrar Tareas Finalizadas:

Mostrar Tareas Finalizadas

Código Plantilla de Pantalla de Procesos: STD_PREVTA | PREVENTA

Código Plantilla de Pantalla de Procesos para Hoy: STD_PREVTA_PC | PREVENTA PANEL DE CONTROL

Código Plantilla de Pantalla de Procesos Acciones Previstas: STD_PREVTA_PC | PREVENTA PANEL DE CONTROL

Código Plantilla de Pantalla de Procesos Caducadas: STD_PREVTA_PC | PREVENTA PANEL DE CONTROL

Situación Tarea Cancelada: STD_CAN | CANCELADA

Situación Cierre Tareas Email Desatendidos: STD_FIN | FINALIZADA

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:

Maestro de procesos

Tipos de Expediente		Autorización		Variables		Detalles de Variable		Detalles de Expediente		Detalles de Tarea		Más Acciones		Macros																																																																																																																																																										
Código	STD_PREVTA	Descripción	PREVENTA ESTÁNDAR										Descripción Reducida	PREVENTA																																																																																																																																																										
Situación Inicial	STD_01	ANÁLISIS											Continúa expediente	No																																																																																																																																																										
Situación Cierre													Secuencia Tareas	Sí - Gestión por PL/SQL																																																																																																																																																										
Secuencia Padre													Tipo Ejecución	Secuencial																																																																																																																																																										
Secuencia	Descripción	Reducida	Orden	Tipo Tarea											Situación Inicial																																																																																																																																																									
F01	LLAMADA	LLAMADA	1 STD_LL	LLAMADA											STD_PTE	PENDIENTE																																																																																																																																																								
F02	EMAIL	EMAIL	2 STD_EM	EMAIL											STD_PTE	PENDIENTE																																																																																																																																																								
F03	VISITA	VISITA	3 STD_VI	VISITA											STD_PTE	PENDIENTE																																																																																																																																																								
Perfiles que pueden asumir la tarea																																																																																																																																																																								
<table border="1"> <tr> <td>Duración</td> <td>Horas</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial en Web</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> </tr> <tr> <td>Retardo</td> <td>Horas</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Desactivar Secuencia</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> <td><input type="checkbox"/> Síncrona</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> <tr> <td colspan="18">Usuarios que pueden asumir la tarea</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> <table border="1"> <tr> <td>Secuencia Destino</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Permitir Liberar</td> </tr> <tr> <td>Grupo Asignación</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Sí</td> </tr> <tr> <td>Situación Cierre</td> <td>STD_FIN</td> <td>FINALIZADA</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> <tr> <td colspan="18">Equipos que pueden asumir la tarea</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> <table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table></td> </tr> </table>																		Duración	Horas	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial en Web	<input type="checkbox"/> Manual	Retardo	Horas	<input checked="" type="checkbox"/> Desactivar Secuencia	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización	<input type="checkbox"/> Síncrona																			Usuarios que pueden asumir la tarea																		<table border="1"> <tr> <td>Secuencia Destino</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Permitir Liberar</td> </tr> <tr> <td>Grupo Asignación</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Sí</td> </tr> <tr> <td>Situación Cierre</td> <td>STD_FIN</td> <td>FINALIZADA</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> <tr> <td colspan="18">Equipos que pueden asumir la tarea</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> <table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>																		Secuencia Destino	<input type="checkbox"/> Permitir Liberar		Grupo Asignación	<input type="checkbox"/> Sí		Situación Cierre	STD_FIN	FINALIZADA																					Equipos que pueden asumir la tarea																		<table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table>																		STD_PREVENTA PREVENTA	<input type="checkbox"/> Expediente Desglose	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización																		
Duración	Horas	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial	<input checked="" type="checkbox"/> Permitir como Secuencia Inicial en Web	<input type="checkbox"/> Manual																																																																																																																																																																				
Retardo	Horas	<input checked="" type="checkbox"/> Desactivar Secuencia	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización	<input type="checkbox"/> Síncrona																																																																																																																																																																				
Usuarios que pueden asumir la tarea																																																																																																																																																																								
<table border="1"> <tr> <td>Secuencia Destino</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Permitir Liberar</td> </tr> <tr> <td>Grupo Asignación</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Sí</td> </tr> <tr> <td>Situación Cierre</td> <td>STD_FIN</td> <td>FINALIZADA</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> <tr> <td colspan="18">Equipos que pueden asumir la tarea</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> <table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table> </td> </tr> </table>																		Secuencia Destino	<input type="checkbox"/> Permitir Liberar		Grupo Asignación	<input type="checkbox"/> Sí		Situación Cierre	STD_FIN	FINALIZADA																					Equipos que pueden asumir la tarea																		<table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table>																		STD_PREVENTA PREVENTA	<input type="checkbox"/> Expediente Desglose	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización																																																																																		
Secuencia Destino	<input type="checkbox"/> Permitir Liberar																																																																																																																																																																							
Grupo Asignación	<input type="checkbox"/> Sí																																																																																																																																																																							
Situación Cierre	STD_FIN	FINALIZADA																																																																																																																																																																						
Equipos que pueden asumir la tarea																																																																																																																																																																								
<table border="1"> <tr> <td>STD_PREVENTA PREVENTA</td> <td><input type="checkbox"/> Expediente Desglose</td> <td><input type="checkbox"/> Manual</td> <td><input type="checkbox"/> Tipo Sincronización</td> </tr> <tr> <td colspan="18"> </td> </tr> </table>																		STD_PREVENTA PREVENTA	<input type="checkbox"/> Expediente Desglose	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización																																																																																																																																																			
STD_PREVENTA PREVENTA	<input type="checkbox"/> Expediente Desglose	<input type="checkbox"/> Manual	<input type="checkbox"/> Tipo Sincronización																																																																																																																																																																					

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

Estados de expedientes

Estados de Expedientes									
Código	Descripción	Reducida	Orden	Color	Cerrado	Descartado (Preventa)	Permitir Borrar		
STD_01	ANÁLISIS	ANÁLISIS			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_02	CONTACTO COMERCIAL	CONTACTO			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_03	PRESENTACIÓN PRODUCTO	PRESENTACIÓN			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_04	PROPIUESTA ECONÓMICA	PROPIUESTA			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_05	NEGOCIACIÓN / DECISIÓN	NEGOCIACIÓN			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_06	NO INTERÉS	NO INTERÉS			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_07	GESTIÓN POSTVENTA	PUESTPUESTA			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_08	GANADA	GANADA			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
STD_09	PERDIDA	PERDIDA			<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		

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

Equipos		
Código	Descripción	Tipo
STD_PREVENTA	PREVENTA	Preventa

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:

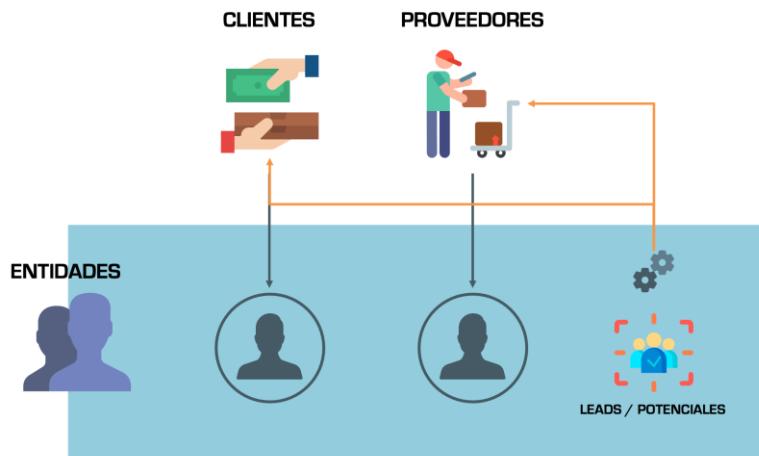
- **Contactos:** para gestionar las personas físicas con las que se relaciona en cada entidad (CRMCONTACTOS).
- **Departamentos:** para poder categorizar entidades y contactos, asignarles etiquetas (CRMDEPARTAMENTOS).
- **Sedes:** para gestionar diferentes organizaciones o ubicaciones dentro de la misma 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 (CRMCOMPENTCIAS), su vínculo con nuestros clientes (CRMCOMPENTCIAS_ENTIDADES) y el detalle de cada vínculo (CRMCOMPENTCIAS_ENTIDAD_DET).

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

- Generador de Informes
- Vista 360°
- 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_APPLICACION y los proveedores con CODIGO_PROVEEDOR_APPLICACION.



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:

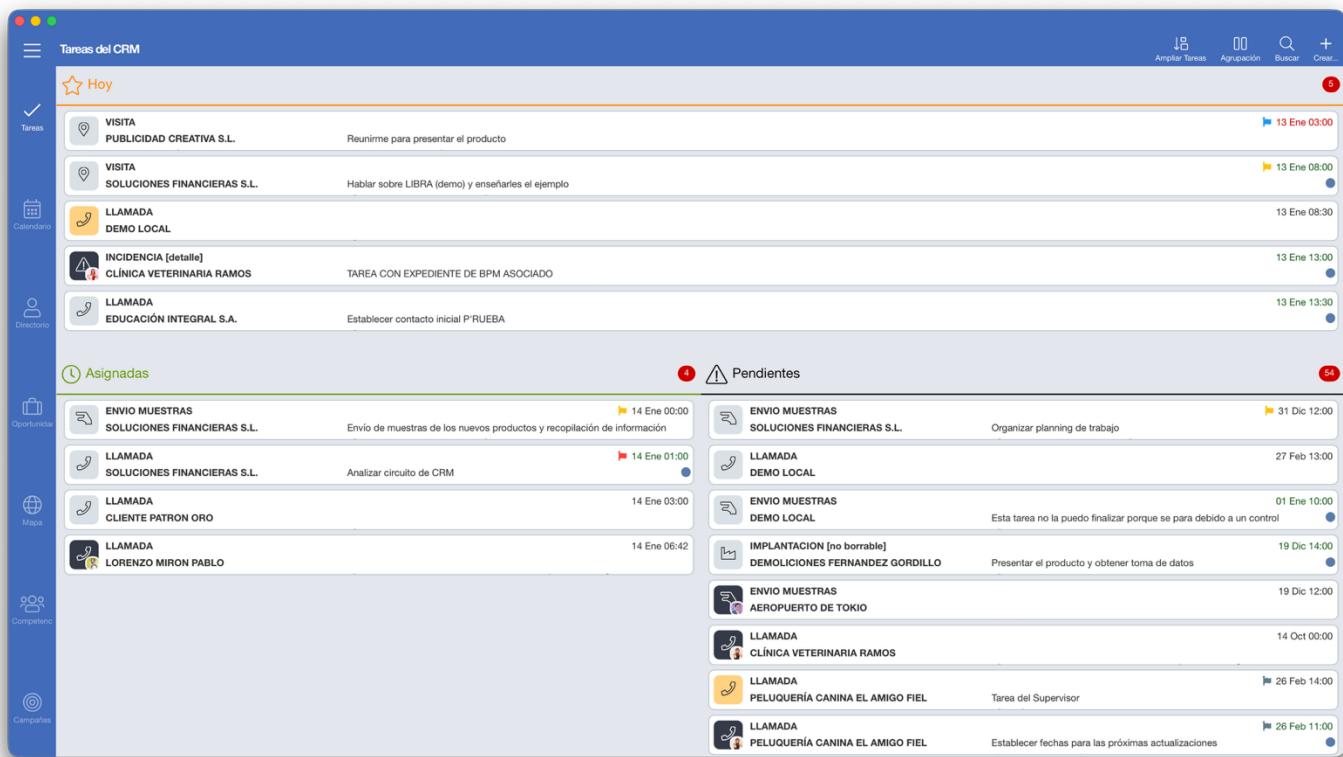
Organizaciones de CRM

Organizaciones de CRM Autorización Parámetros de CRM

Organización	OC01	ORG. CRM 01	
Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta			
<input type="checkbox"/> Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta <input type="checkbox"/> Pedir al usuario la siguiente acción a realizar cuando la oportunidad se queda sin tareas abiertas.			
Código de secuencia de Llamada			
Código de secuencia de eMail			
Código de secuencia de Visita			
Código de secuencia de Encuesta			
Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)			
Si - Tareas por Supervisores del Equipo de Preventa			
Mostrar las Tareas Finalizadas <input checked="" type="checkbox"/>			
Código Plantilla de Pantalla de Procesos			
Código Plantilla de Pantalla de Procesos para Hoy			
Código Plantilla de Pantalla de Procesos Acciones Previstas			
Código Plantilla de Pantalla de Procesos Caducadas			
Situación Tarea Cancelada			
Situación Cierre Tareas Email Desatendidos			
Días Botón 1	Días Botón 2	Días Botón 3	
<input type="checkbox"/> Reservado Check 1	<input type="checkbox"/> Reservado Check 2	<input type="checkbox"/> Reservado Check 3	
Reasignar Oportunidad de la Tarea	Si	Crear Tarea de Llamada Automática	Preguntar
Tipo de Expediente para Televenta			
Incluir email CCO			
Editar Tareas Finalizadas <input type="checkbox"/>			

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.



The screenshot shows the MWL.CRM interface with the following sections:

- Tareas del CRM** (Tasks): Shows tasks for today (Hoy) and other dates. Examples include:
 - VISITA PUBLICIDAD CREATIVA S.L. (Meeting) - Reunirme para presentar el producto (13 Ene 03:00)
 - VISITA SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. (Meeting) - Hablar sobre LIBRA (demo) y enseñarles el ejemplo (13 Ene 08:00)
 - LLAMADA DEMO LOCAL (Call) - 13 Ene 08:30
 - INCIDENCIA [detalle] CLÍNICA VETERINARIA RAMOS (Incident) - TAREA CON EXPEDIENTE DE BPM ASOCIADO (13 Ene 13:00)
 - LLAMADA EDUCACIÓN INTEGRAL S.A. (Call) - Establecer contacto inicial P'RUEBA (13 Ene 13:30)
- Asignadas** (Assigned): Shows tasks assigned to the user. Examples include:
 - ENVIO MUESTRAS SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. (Delivery) - Envío de muestras de los nuevos productos y recopilación de información (14 Ene 00:00)
 - LLAMADA SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. (Call) - Analizar circuito de CRM (14 Ene 01:00)
 - LLAMADA CLIENTE PATRON ORO (Call) - 14 Ene 03:00
 - LLAMADA LORENZO MIRON PABLO (Call) - 14 Ene 06:42
- Pendientes** (Pending): Shows tasks pending for the user. Examples include:
 - ENVIO MUESTRAS SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. (Delivery) - Organizar planning de trabajo (31 Dic 12:00)
 - LLAMADA DEMO LOCAL (Call) - 27 Feb 13:00
 - ENVIO MUESTRAS DEMO LOCAL (Delivery) - Esta tarea no la puedo finalizar porque se para debido a un control (01 Ene 10:00)
 - IMPLANTACION [no borrible] DEMOLICIONES FERNANDEZ GORDILLO (Installation) - Presentar el producto y obtener toma de datos (19 Dic 14:00)
 - ENVIO MUESTRAS AEROPUERTO DE TOKIO (Delivery) - 19 Dic 12:00
 - LLAMADA CLÍNICA VETERINARIA RAMOS (Call) - 14 Oct 00:00
 - LLAMADA PELUQUERÍA CANINA EL AMIGO FIEL (Call) - Tarea del Supervisor (26 Feb 14:00)
 - LLAMADA PELUQUERÍA CANINA EL AMIGO FIEL (Call) - Establecer fechas para las próximas actualizaciones (26 Feb 11:00)

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.

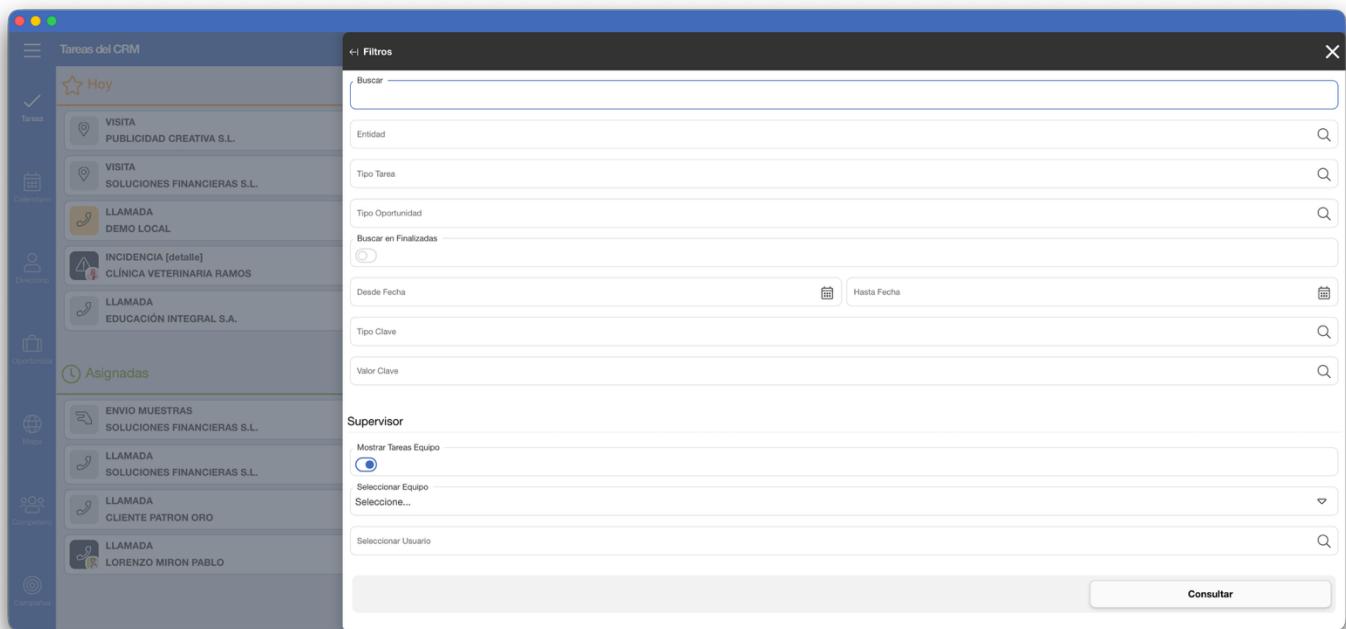
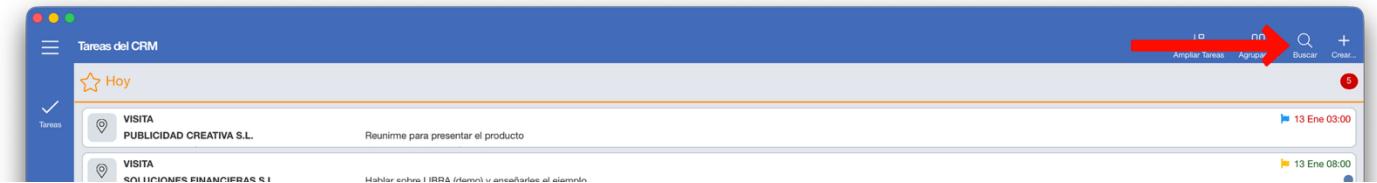
Cada elemento indica el tipo de tarea que es, su fecha, la entidad y oportunidad a la que pertenecen y las observaciones.

 Tareas del usuario actual.

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

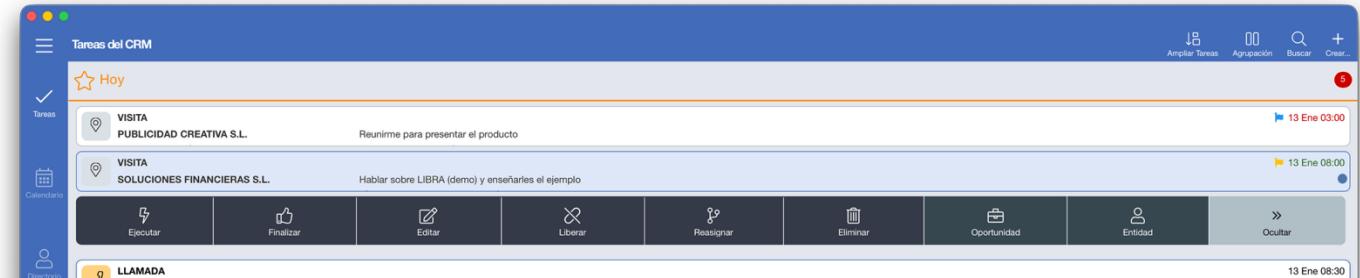
 Tareas de otros usuarios, solo visibles cuando el usuario es supervisor y tiene activada la opción de ver las tareas del equipo.

En la barra superior tenemos la posibilidad de abrir un formulario para realizar una búsqueda sobre las tareas en curso.



La sección de “Supervisor” dependerá de la parametrización. Ver el apartado “[Visualización de Tareas](#)” de este documento para más información.

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 queremos registrar. 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.
- **Reasignar:** Permite cambiar una tarea a otra oportunidad. Esta opción se muestra si está activo el parámetro REASIGNAR_OPORTUNIDAD_TAREA de CRMPARAM.
- **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-survey\"></span>",
    "secuencia": ":parametros.secuencia_encuesta"
  }
]
```

```
        "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:

Tipos de producto	
Tipos de Oportunidad	
Código	Descripción
01	CAPTACION DE CLIENTES
02	SEGUIMIENTO
03	INCREMENTO DE VENTAS
04	FERIAS
05	OFERTA

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.

En los parámetros generales, existe la check “Tipo Oportunidad Único” que nos permite controlar que no se pueda crear más de una oportunidad para la entidad con el mismo tipo.

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

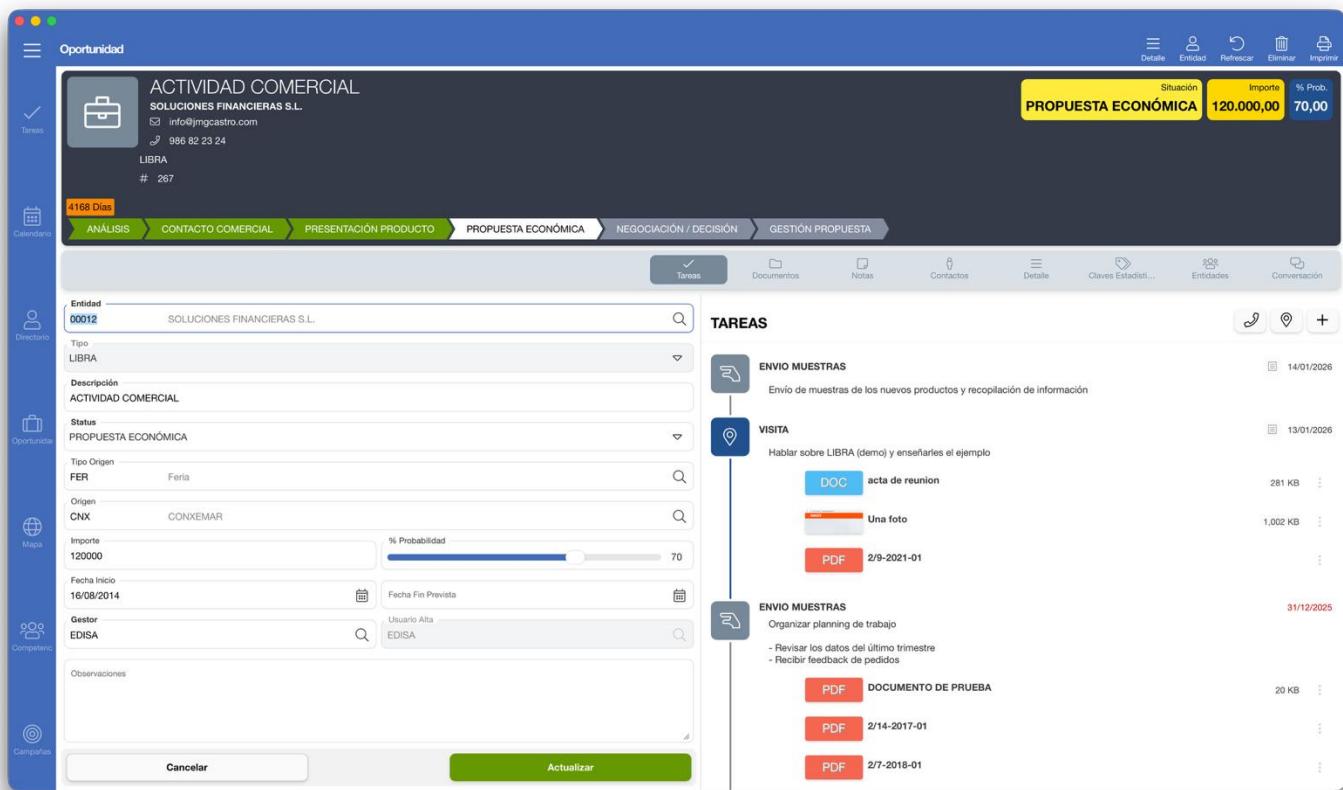
- STD_01: ANÁLISIS
- STD_02: CONTACTO COMERCIAL
- STD_03: PRESENTACIÓN PRODUCTO
- STD_04: PROPUESTA ECONÓMICA
- STD_05: NEGOCIACIÓN / DECISIÓN
- STD_06: NO INTERÉS
- STD_07: GESTIÓN PROPUESTA
- STD_08: GANADA
- STD_09: PERDIDA

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.

Situaciones Permitidas (por Tipo de Expediente)		Tipo de Oportunidad		Situaciones Permitidas (por Tipo de Oportunidad)	
STD_01	ANÁLISIS				
STD_02	CONTACTO COMERCIAL				
STD_03	PRESENTACIÓN PRODUCTO				

A mayores también se puede utilizar el bloque de Situaciones Permitidas por Tipo de Oportunidad.



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.
- CONTACTOS: Contactos de la entidad asociados a esa 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.
- CONVERSACION: Listado de observaciones de la oportunidad entre usuarios internos.
- 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)

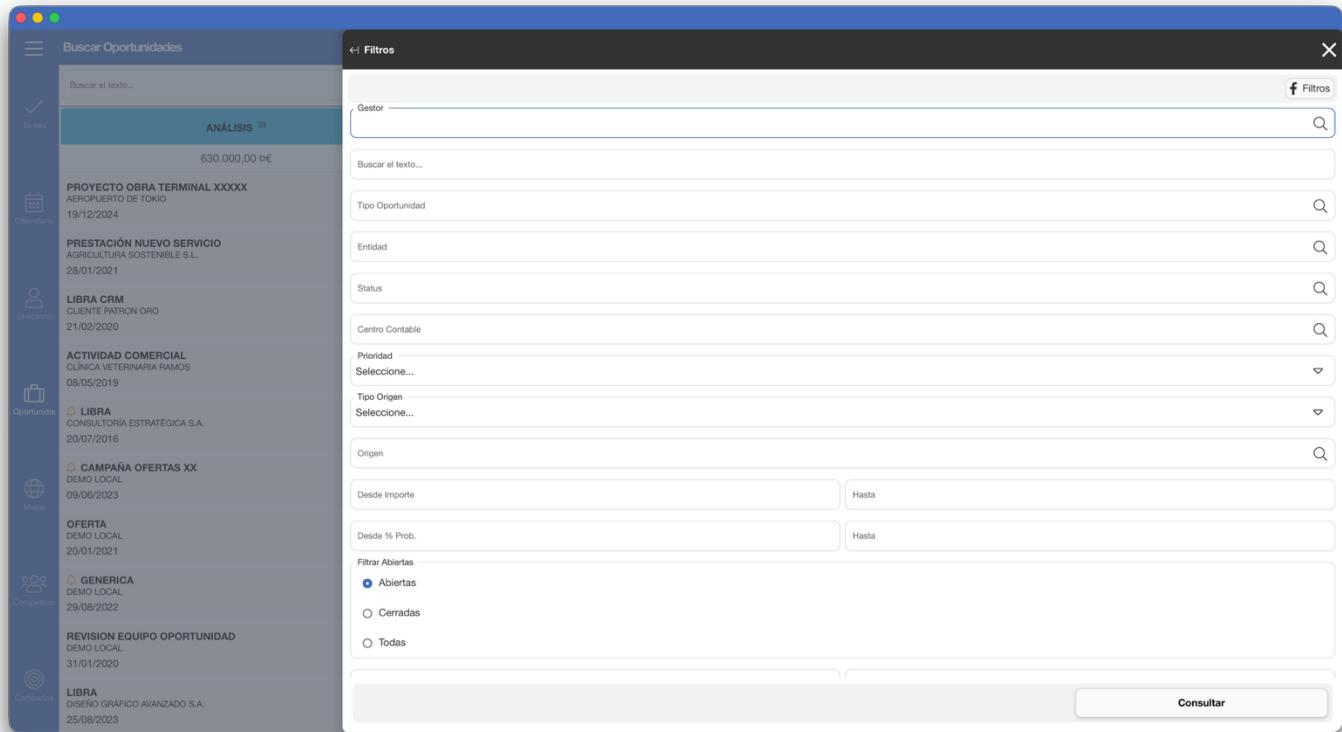
En la barra de secciones tenemos el Buscador de Oportunidades que nos muestra un listado de los intereses actuales agrupando por entidad:

Buscador	Descripción	Fecha	Importe	% Prob.	Prioridad	Situación
Tareas	DEMO LOCAL					
Calendario	⚠ CAMPAÑA OFERTAS XX	09/06/2023		10 %		ANÁLISIS
Directorio	LIBRA	14/07/2016		0 %		CONTACTO COMERCIAL
Oportunidades	OFERTA	20/01/2021		0 %		ANÁLISIS
Mapa	⚠ GENERICA	29/08/2022		10 %		ANÁLISIS
Competencia	REVISION EQUIPO OPORTUNIDAD	31/01/2020		0 %		ANÁLISIS
Campañas	DEMOLICIONES FERNANDEZ GORDILLO					
	LIBRA CRM	19/12/2024		30 %		PRESENTACIÓN PRODUCTO
	DISEÑO GRÁFICO AVANZADO S.A.					
	LIBRA	25/08/2023		10 %		ANÁLISIS
	DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L.					
	ERP LIBRA	10/11/2014	7.500,00	70 %		PROPUESTA ECONÓMICA
	EDUCACIÓN INTEGRAL S.A.					
	PROYECTO BLABLA	15/02/2018		0 %		ANÁLISIS
	ESPARIS GUNSTAR					
	⚠ PRESENTACION NUEVAS FUNCIONALIDADES 2014	17/08/2014	2.500,00	75 %		PRESENTACIÓN PRODUCTO

Si se activa el parámetro OPORTUNIDADES_POR_ETAPAS a 'S' el buscador mostrará los resultados agrupados por el estado de la oportunidad:

ANÁLISIS ³³		CONTACTO COMERCIAL ²	PRESENTACIÓN PRODUCTO ⁷	PROPIEDAD INTELECTUAL ³	NEGOCIACIÓN / DECISIÓN ¹
630.000,00 €		4.000,00 €	158.500,00 €	177.500,00 €	75.000,00 €
PROYECTO OBRA TERMINAL XXXXX AEROPUERTO DE TORO 19/12/2024	LIBRA DEMO LOCAL 10 % 14/07/2016	CLÍNICA VETERINARIA RAMOS 0 % 10/03/2015	IMPLEMENTACION ALMACEN ROBOTIZADO CLÍNICA VETERINARIA RAMOS 150.000,00 80 % 10/12/2014	ERP LIBRA DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L. 7.500,00 70 % 31/12/2014	CONSULTORIA MANUELLA NOVALDA 75.000,00 40 %
PRESTACIÓN NUEVO SERVICIO AGRICULTURA SOSTENIBLE S.L. 28/01/2021	INSTALACION RED LOCAL LORENZO MIRON PABLO 09/07/2014	4.000,00 90 %	SISTEMAS CLÍNICA VETERINARIA RAMOS 24/05/2016 30 % 31/12/2016	CONSULTORIA INDUSTRIAS VERDES S.A. 50.000,00 90 % 01/04/2015	ACTIVIDAD COMERCIAL SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. 120.000,00 70 % 01/04/2015
LIBRA CRM CLIENTE PATRÓN ORO 21/02/2020	LIBRA CRM DEMO LOCAL 0 %	LIBRA CRM DEMOLICIONES FERNANDEZ GORDILLO 19/12/2024 30 %	PRESENTACION NUEVAS FUNCIONALIDADES 2014 ESPARIS GUNBAR 17/05/2014 75 %	VENTA DEL ERP ESPARIS GUNBAR 6.000,00 75 %	
ACTIVIDAD COMERCIAL CLÍNICA VETERINARIA RAMOS 05/05/2019	0 %				
LIBRA CONSULTORÍA ESTRÁTÉGICA S.A. 20/07/2016	0 %				
CAMPÁÑA OFERTAS XX DEMO LOCAL 09/06/2023	10 %				
OFERTA DEMO LOCAL 28/01/2021	0 %				
GENÉRICA DEMO LOCAL 28/06/2022	10 %				
REVISIÓN EQUIPO OPORTUNIDAD DEMO LOCAL 31/01/2020	0 %				
LIBRA INTERFACIO GRÁFICO AVANZADO S.A. 25/08/2023	10 %				

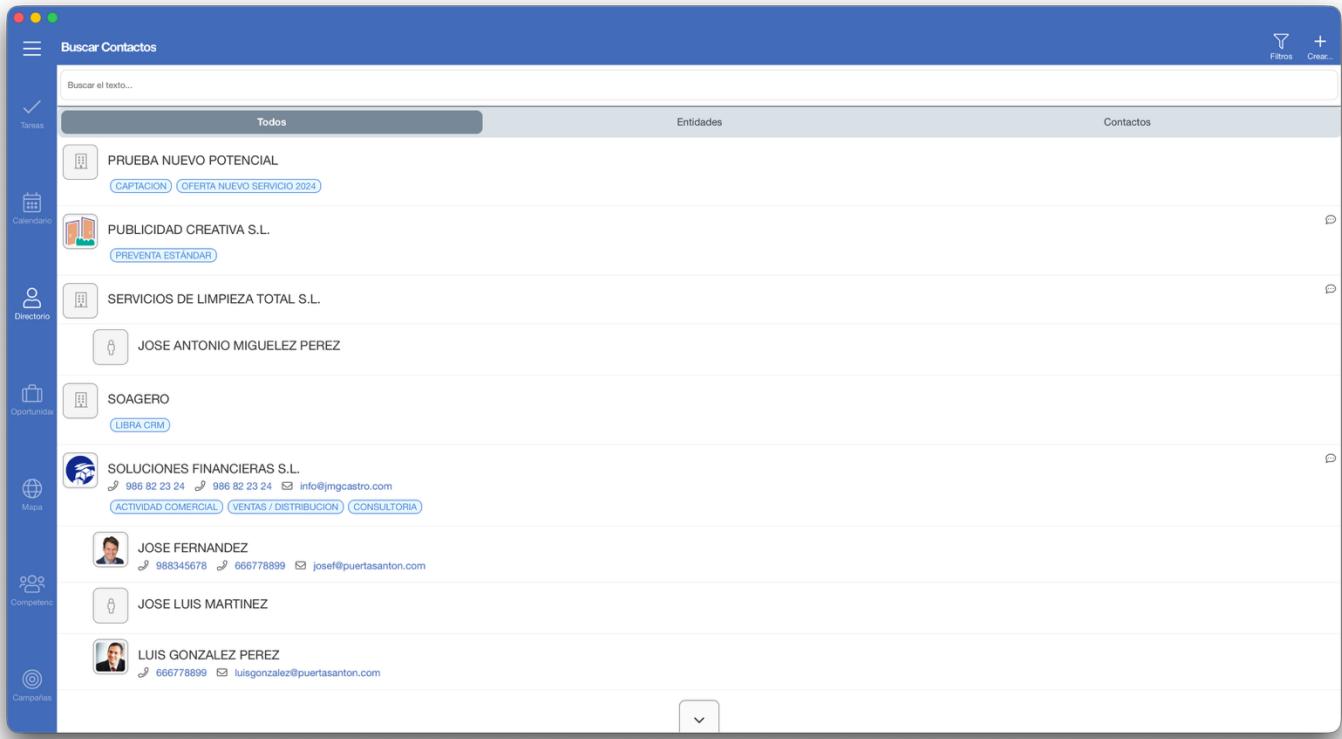
Tenemos disponible un campo superior para realizar una búsqueda rápida por texto en las oportunidades. Si queremos aplicar filtros más detallados, pulsaremos sobre el ícono de la barra superior:



- 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:



The screenshot shows the Directorio interface with the following details:

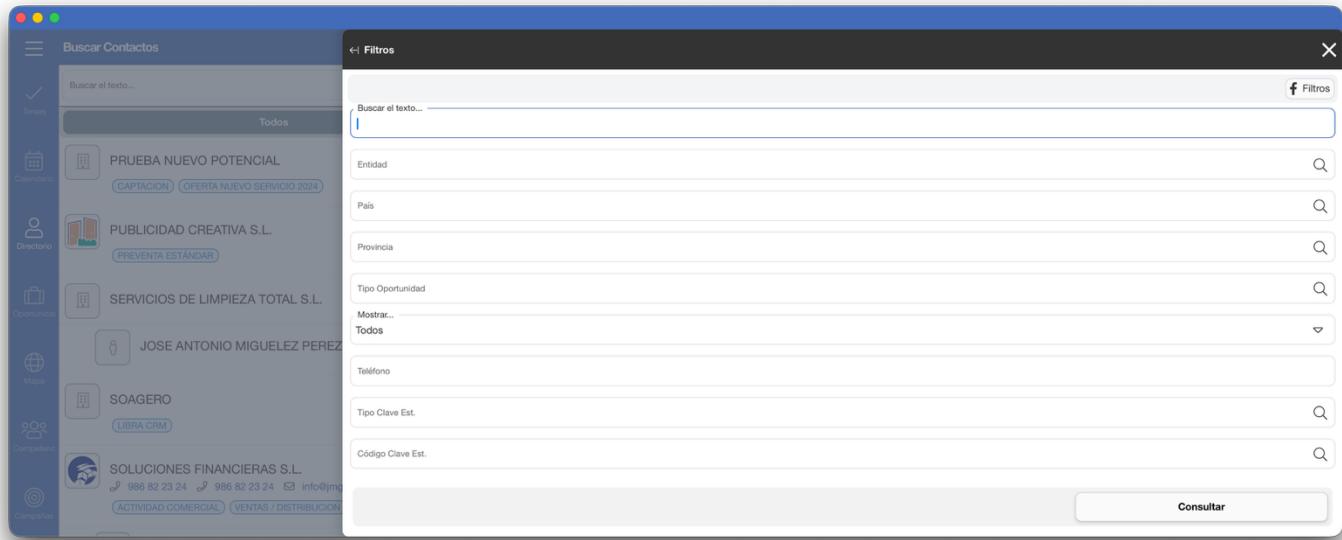
- Header:** 'Buscar Contactos' with a search bar 'Buscar el texto...' and a 'Todos' button.
- Left Sidebar (Section Icons):**
 - Tareas
 - Calendario
 - Directorio
 - Oportunidad
 - Mapa
 - Competencia
 - Campañas
- Top Right Buttons:** Filtros, +, and Clear.
- Section Headers:** Entidades and Contactos.
- Entity List:**
 - PRUEBA NUEVO POTENCIAL (Captación, Oferta Nuevo Servicio 2024)
 - PUBLICIDAD CREATIVA S.L. (Preventa Estándar)
 - SERVICIOS DE LIMPIEZA TOTAL S.L. (JOSE ANTONIO MIGUELEZ PEREZ)
 - SOAGERO (LIBRA CRM)
 - SOLUCIONES FINANCIERAS S.L. (JOSE FERNANDEZ, JOSE LUIS MARTINEZ, LUIS GONZALEZ PEREZ)
- Contact List:**
 - JOSE FERNANDEZ (988345678, 666778899, jose@puertasanton.com)
 - JOSE LUIS MARTINEZ
 - LUIS GONZALEZ PEREZ (666778899, luisgonzalez@puertasanton.com)

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

Bajo la cabecera de la entidad tendremos la lista de oportunidades activas.

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.

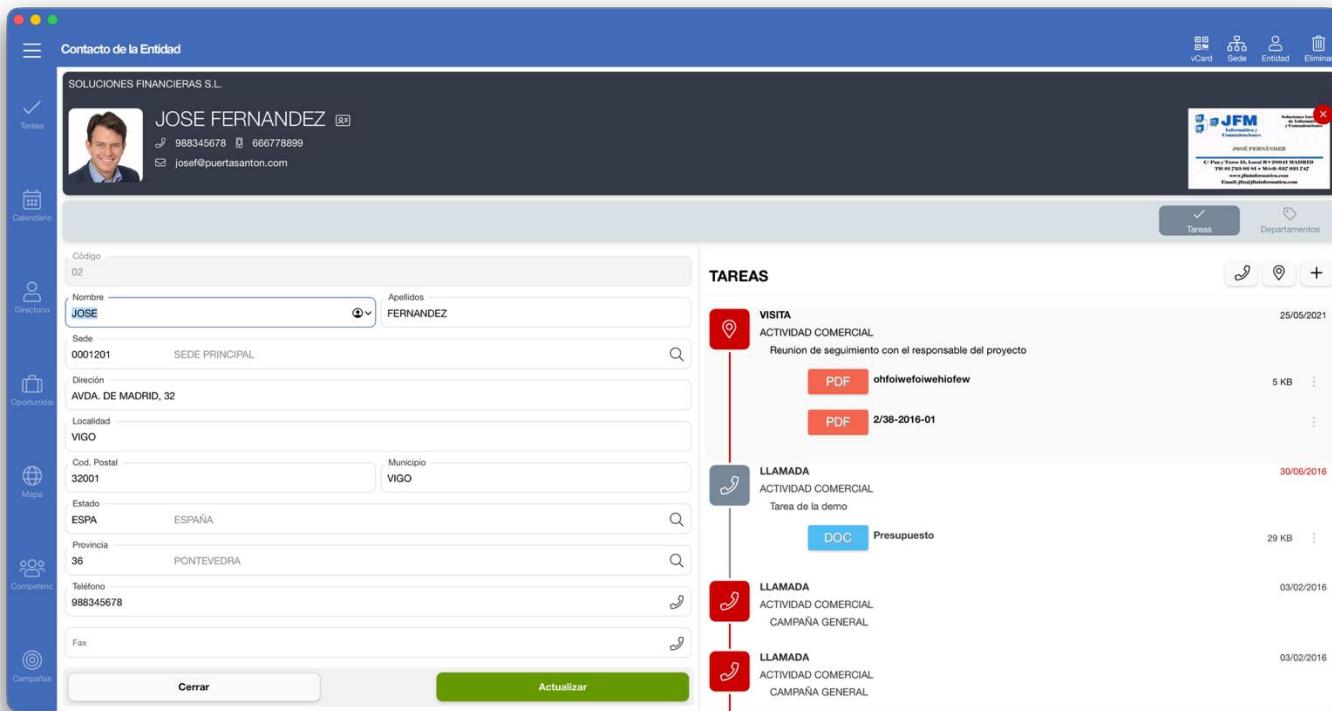
Si pulsamos sobre una de las etiquetas de las oportunidades activas, nos llevará a la pantalla de esa oportunidad.

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.

En la barra superior tenemos los plugins para Eliminar el Contacto, acceder a la Entidad, gestionar las Sedes y cargar la información del contacto leyendo un código QR de una vCard.

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:

Tipos de tarea					
Tipos de Tarea					
Tipo Tarea	Descripción		Descripción Reducida	Estado Inicial	
STD_EM	EMAIL		EMAIL	STD_PTE	PENDIENTE
STD_LL	LLAMADA		LLAMADA	STD_PTE	PENDIENTE
STD_VI	VISITA		VISITA	STD_PTE	PENDIENTE

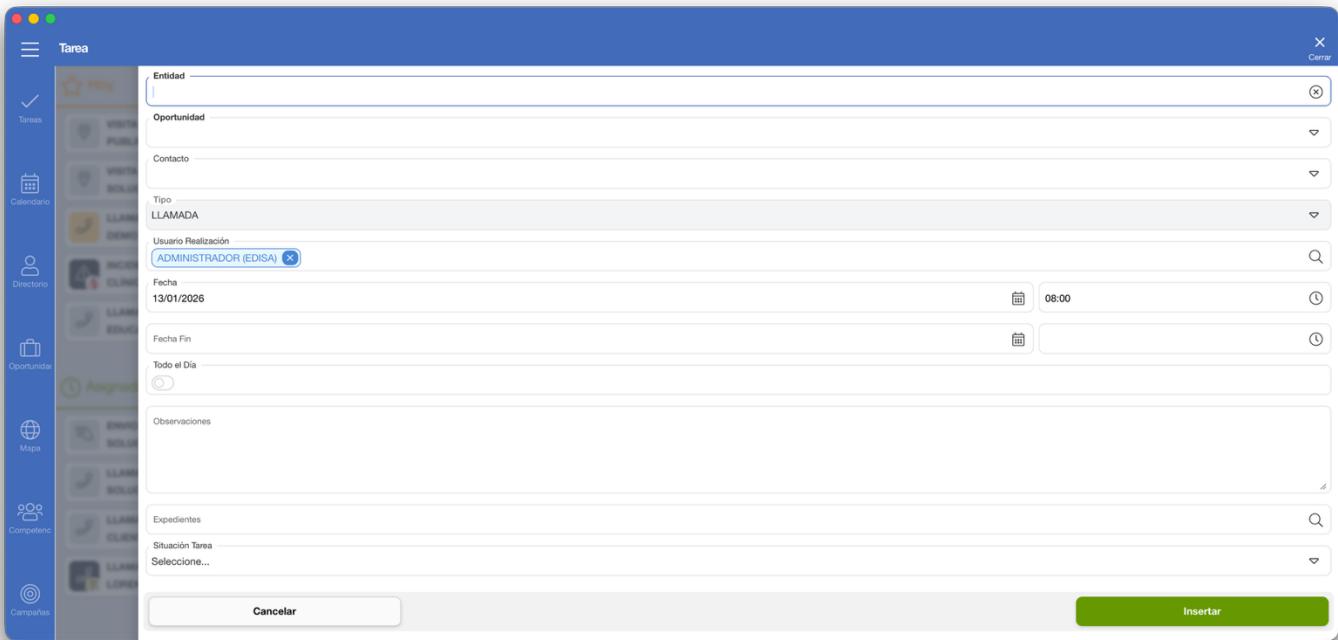
El nombre del ícono usado para el Módulo Web será “icon-” y un nombre de la lista de iconos de la Movilidad (p.e: icon-phone, icon-envelope, icon-map-marker...)

Maestro de procesos								
Tipos de Expediente		Autorización		Variables		Más Acciones		
Código	STD_PREVTA	Descripción	PREVENTA ESTÁNDAR			Descripción Reducida		
Situación Inicial	STD_01	ANÁLISIS				Continúa expediente		
Situación Cierre						Secuencia Tareas		
Secuencia Padre			Tipo Ejecución					
Secuencia	Descripción	Reducida	Orden	Tipo Tarea	Situación Inicial			
F01	LLAMADA	LLAMADA	1	STD_LL	LLAMADA	STD_PTE PENDIENTE		
F02	EMAIL	EMAIL	2	STD_EM	EMAIL	STD_PTE PENDIENTE		
F03	VISITA	VISITA	3	STD_VI	VISITA	STD_PTE PENDIENTE		
B01	VENCIMIENTO	VENCIMIENTO	407		VENCIMIENTO	STD_PTE PENDIENTE		

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_vencimiento", "clase": "btngris", "texto": "<span class=\"icon icon-sliders\"></span>"}, {"secuencia": "B01"}, {"id": "tarea_generica", "clase": "btngris", "texto": "<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.

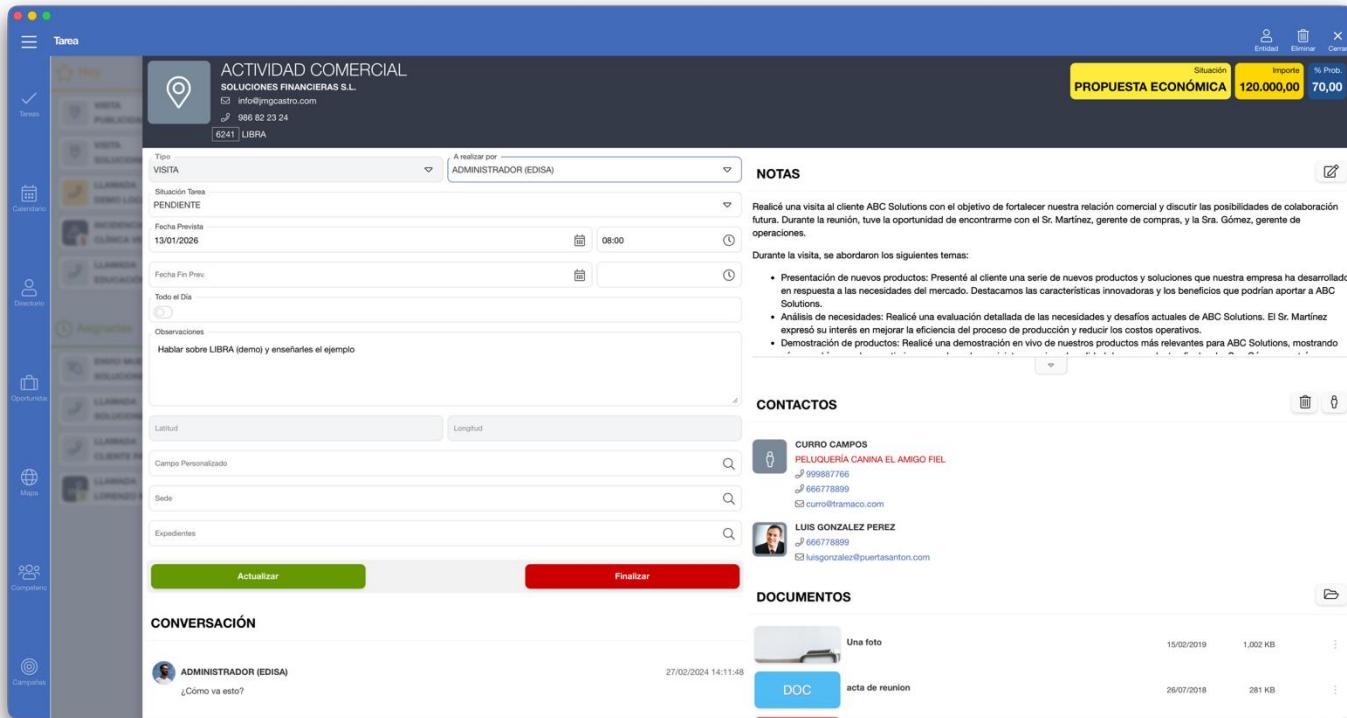
La lista de valores de Entidad filtra por aquellas que tengan una oportunidad abierta.

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.
 - CONVERSACION: Listado de observaciones entre los usuarios.
 - CLAVES ESTADÍSTICAS: Listado de V_CLAVES_ESTADISTICAS

Documentos de la Tarea

El listado de documentos dentro de la tarea se compone de dos orígenes:

1.- Los documentos subidos directamente a la tarea, que se almacenan en la tabla CRMEXPEDIENTES_LIN_NOTAS.

2.- Los documentos de gestión (presupuestos, pedidos, albaranes o facturas) que están asociados a la tarea a través del ID_CRM. Estos documentos son de solo consulta, y será necesario tener definidos los formatos a usar en cada uno para poder generar la previsualización del PDF.

Tipos de Documento

Los tipos de documento se configuran desde el programa CRM_MCOESA:

Cód. estadísticos expedientes				
Códigos Estadísticos de CRM				
Tipo	Número	Descripción		
DOCUMENTO	1	TIPOS DOCUMENTO		
Grupo estadístico de valores permitidos				
Código	Descripción	Ponderación	Padre	Último Nivel
0	GENERICO			<input checked="" type="checkbox"/>
1	DOCUMENTOS			<input checked="" type="checkbox"/>
2	PRESUPUESTOS			<input checked="" type="checkbox"/>
3	OTROS			<input checked="" type="checkbox"/>
4	MAIL			<input checked="" type="checkbox"/>

Reasignar la Oportunidad de una Tarea

A nivel de Parámetros del CRM tenemos la opción de permitir al usuario cambiar una tarea a otra oportunidad:



Al seleccionar una tarea aparecerá el botón de acción “Reasignar”, y se abrirá una ventana modal con la lista de oportunidades de la entidad.

Si se ha seleccionado “Sí, pero solo del mismo tipo” se filtrará el listado por las oportunidades que coincidan con el tipo de la oportunidad (CRMPRODUCTO) en la que se encuentra la tarea en ese momento.

Tras seleccionar una oportunidad del listado se lanzará el proceso de reasignación. Este proceso duplica la línea actual de CRMEXPEDIENTES_LIN de la tarea y mueve el detalle de la línea (documentos, contactos asociados, claves...) y anula la línea anterior.

Eliminar una Tarea

La opción de eliminar una tarea del CRM depende de dos permisos:

1.- El parámetro PUEDE_ELIMINAR_TAREAS del programa.

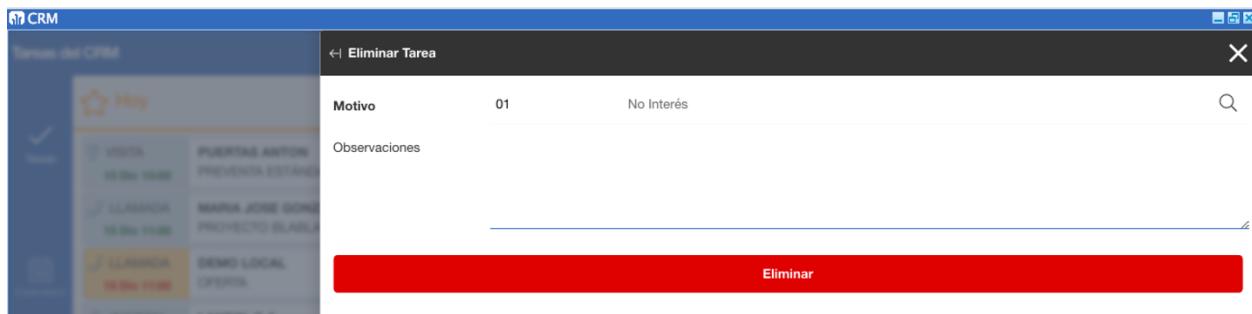
2.- La opción “Permitir Borrar” de la secuencia asociada a la tarea en el maestro de procesos.

A la hora de permitir borrar una tarea desde la secuencia, podemos parametrizar la opción “Sí, Pedir Motivo”



Si la secuencia tiene marcada esta opción, a la hora de borrar una tarea se abrirá una ventana modal al usuario para indicar el motivo.

Para registrar el motivo será necesario tener codificados una serie de valores en el maestro de Motivos de Descarte (CRMMOTIVDESC), bien cuyo campo aplicación esté a nulo o sea “LINEA DE EXPEDIENTE”



A nivel interno las tareas de CRM no se eliminan como tal de la base de datos, sino que se marcan como descartadas haciendo uso del valor de “Situación Tarea Cancelada” de Parámetros de CRM:



Registrar Tareas al lanzar la Llamada

A nivel de Parámetros de CRM tenemos una opción para crear tareas de llamada automática:



Cuando activamos esa opción, si el usuario pulsa sobre uno de los enlaces de teléfono (de la entidad o de un contacto) podremos crear la tarea automáticamente.

Si nos encontramos en una oportunidad, se asignará automáticamente. En caso contrario, se mostrará la ventana modal de selección de la oportunidad.

Si el teléfono es el de un contacto, quedará asociado de forma automática a la tarea.

Tras la creación se navegará de forma directa a la tarea recién creada.

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 360°.
- **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@mgcastro.com
966 82 23 24

Cobros Pendientes: 3.242,95 IVA: 373.327,32 Último Pedido (14/01/2021): 2/1 (139,22 EUR) Ingresos Anuales: 615.000,00

Empleados: 250

INDICADORES

Visitas

Objetivos

Visitas

OPORTUNIDADES

CONSULTORIA

ACTIVIDAD COMERCIAL

CONTACTOS

DATOS DE LA ENTIDAD

NOTAS

ATENCIÓN!

MAPA

CLAVES ESTADÍSTICAS

ARTÍCULOS SIN COMPRA

DOCUMENTOS

PDF

ARTÍCULOS SIN COMPRA

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

Visualización de Tareas

Tanto a nivel de CRMPARAM como de CRMORGAN (Organización CRM) tenemos la posibilidad de parametrizar qué tareas ven los usuarios del CRM en base a equipos:

Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí - Tareas por Supervisores del Equipo de Preventa <input type="checkbox"/> Sí - Tareas de Usuarios del Equipo Responsable de la Entidad <input type="checkbox"/> Sí - Todas
Código Plantilla de Pantalla de Procesos	<input type="checkbox"/>

- **No:** Solamente verán sus propias tareas, ninguna del equipo (independientemente de si el usuario es supervisor o no)
- **Sí – Tareas por Supervisores del Equipo de Preventa:** podrán visualizar (y gestionar) las tareas de los usuarios del que es supervisor en base a la parametrización del equipo indicado como preventa. Desde el botón de “Buscar” de la sección de tareas del programa se podrá activar o desactivar el mostrar las tareas del equipo.
- **Sí – Tareas de Usuarios del Equipo Responsable de la Entidad:** podrán visualizar las tareas de los usuarios que pertenezcan al equipo indicado como equipo responsable en la entidad si el usuario actual también pertenece a ese equipo responsable. Las podrá gestionar si son supervisores a nivel del equipo de preventa. No se puede desactivar desde el botón de “Buscar”.
- **Sí – Todas:** podrán visualizar las tareas de todos los usuarios. Las podrá gestionar si son supervisores a nivel del equipo de preventa. No se puede desactivar desde el botón de “Buscar”.

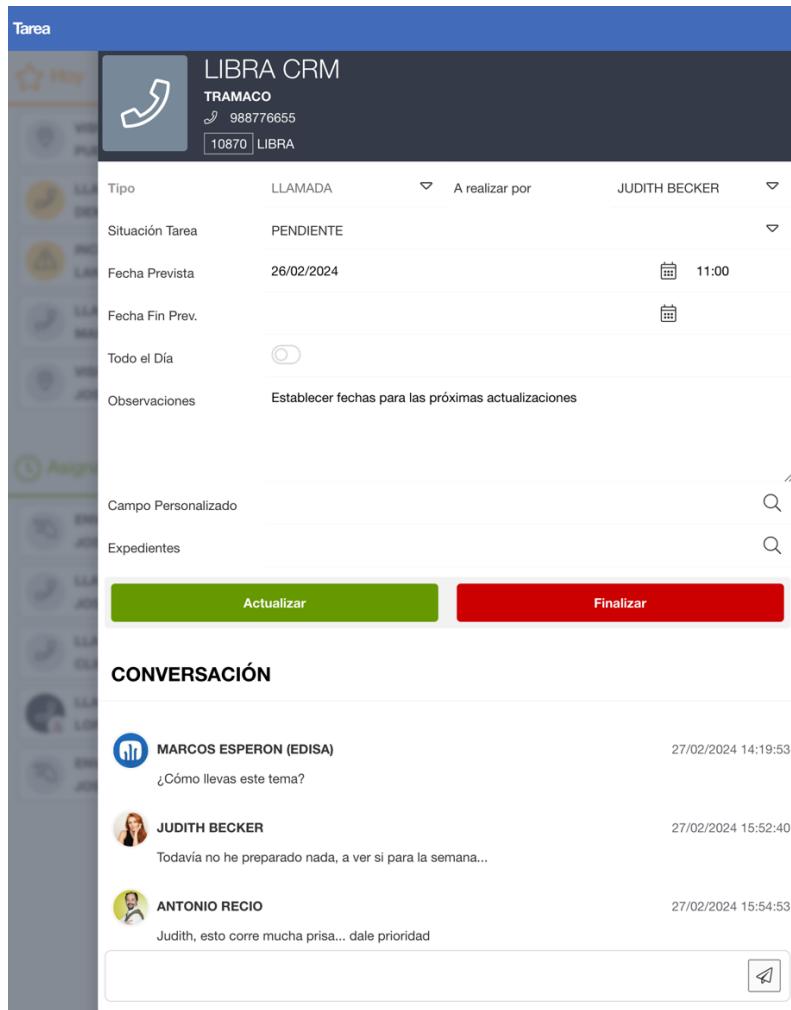
A mayores de esta parametrización, está disponible la casilla “Mostrar las Tareas Finalizadas”:



Esa opción nos permite mostrar las tareas de cualquier usuario en la ficha de la entidad siempre y cuando estén finalizadas (útil para que un usuario pueda ver el historial completo de lo realizado en ese cliente).

Conversaciones en Tareas

Desde la versión 6.4.5 está disponible la opción de mostrar una conversación interna de los usuarios del CRM para cada tarea:



Tarea

LIBRA CRM
TRAMACO
988776655
10870 LIBRA

Tipo	LLAMADA	A realizar por	JUDITH BECKER
Situación Tarea	PENDIENTE		
Fecha Prevista	26/02/2024	11:00	
Fecha Fin Prev.			
Todo el Día			
Observaciones	Establecer fechas para las próximas actualizaciones		

Campo Personalizado

Expedientes

Actualizar Finalizar

CONVERSACIÓN

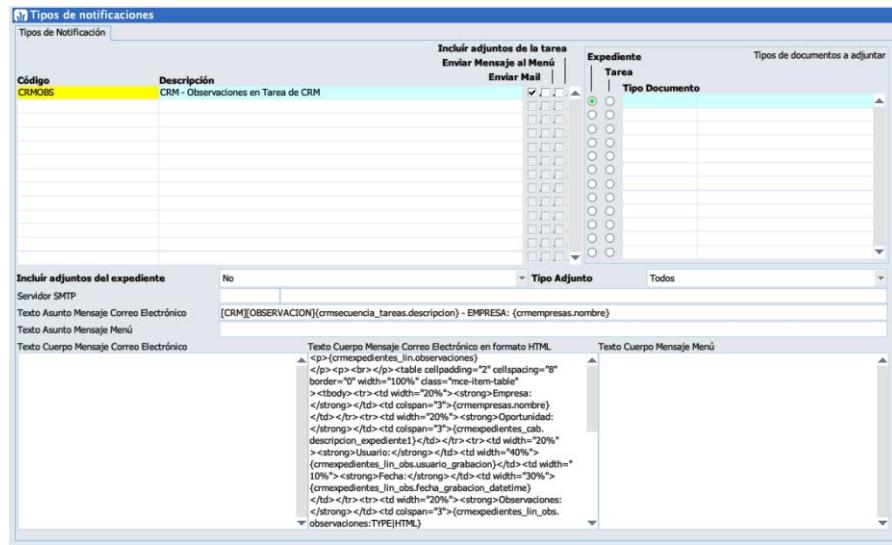
MARCOS ESPERON (EDISA) 27/02/2024 14:19:53
¿Cómo llevas este tema?

JUDITH BECKER 27/02/2024 15:52:40
Todavía no he preparado nada, a ver si para la semana...

ANTONIO RECIO 27/02/2024 15:54:53
Judith, esto corre mucha prisa... dale prioridad

Ejemplo de Envío de Notificación de Observación por Correo Electrónico

Desde el Mantenimiento de Tipos de Notificación [CRMTIPOS_NOTIFICACIONES] se puede configurar una notificación que se enviará cuando un usuario registre una observación en la tarea:



Asunto:

[CRM] [OBSERVACION] {crmsecuencia_tareas.descripcion} - EMPRESA: {crmempresas.nombre}

Cuerpo:

```

<p>{crmexpedientes_lin.observaciones}</p>
<table cellpadding="2" cellspacing="8" border="0" width="100%">
<tr>
  <td width="20%"><b>Empresa:</b></td>
  <td colspan="3">{crmempresas.nombre}</td>
</tr><tr>
  <td width="20%"><b>Oportunidad:</b></td>
  <td colspan="3">{crmexpedientes_cab.descripcion_expediente1}</td>
</tr><tr>
  <td width="20%"><b>Usuario:</b></td>
  <td width="40%">{crmexpedientes_lin_obs.usuario_grabacion}</td>
  <td width="10%"><b>Fecha:</b></td>
  <td width="30%">{crmexpedientes_lin_obs.fecha_grabacion_datetime}</td>
</tr><tr>
  <td width="20%"><b>Observaciones:</b></td>
  <td colspan="3">{crmexpedientes_lin_obs.observaciones:TYPE|HTML}</td>
</tr>
</table>
<br />
<a href="{menu_param.url_servidor_movilidad}/crm?entidad={crmempresas.codigo}&oportunidad={crmexpedientes_cab.numero_expediente}&tarea={crmexpedientes_lin.numero_linea}" style="background-color:#426bb9; border-radius:3px; color:#ffffff; display:inline-block; font-family:Arial; font-size:13px; height:30px; line-height:30px; min-width:54px; padding:1px 20px; text-align:center; text-decoration:none; white-space:nowrap" target="_blank">Ver Tarea</a>

```

En el Maestro de Procesos definimos un código PLSQL post-observación a nivel del Detalle de Expediente:

Maestro de procesos

Tipos Expediente Autorización Variables Detalles Variable Detalles Expediente I Detalles Expediente II Detalles Tarea I Detalles Tarea II Más Acciones

Código STD_PREVENTA Descripción PREVENTA ESTÁNDAR

Tipo de Expediente Plantilla

Producto
Programa Asociado
Plantilla
Plantilla Consulta Cabecera
Plantilla Consulta Línea
Equipo Asignado
Usuario Asignado
Fichero para Impresión
Programa Asociado (Módulo Web)
Plantilla (Módulo Web)
ID Personalización (Módulo Web)
Código PL/SQL inicialización
plantillasLog(Se inicia una oportunidad de CRM)

Editor PL/SQL

```

1 BEGIN
2   pkcrmnotificaciones.inicializar_destinatarios;
3
4   -- destinatario por usuario
5   pkcrmnotificaciones.add_destinatario('USUARIO', 'ADMIN');
6
7   -- destinatario por equipo
8   pkcrmnotificaciones.add_destinatario('EQUIPO_AT', 'EQUIPO_PREVENTA');
9   -- destinatario por email
10  pkcrmnotificaciones.add_destinatario('EMAIL', 'administrador@edisa.com');
11
12  pkcrmnotificaciones.enviar(p_empresa => :global.codigo_empresa,
13    p_numero_expediente => :p_numero_expediente,
14    p_numero_linea => :p_numero_linea,
15    p_tipo_notificacion => 'CRMOBS',
16    p_numero_linea_obs => :p_numero_linea_obs);
17
18 END;

```

Código PL/SQL de Finalización
plantillasLog(Se finaliza una oportunidad de CRM)

Código PL/SQL de Cambio de Prioridad

Código PL/SQL post-observación

```

DECLARE
  v_enviar BOOLEAN := FALSE;
BEGIN
  SITUACIONES PERMITIDAS (por Tipo de Expediente)
  STD_01 ANALISIS
  STD_02 CONTACTO COMERCIAL
  STD_03 PRESENTACION PRODUCTO

```

```

BEGIN
  pkcrmnotificaciones.inicializar_destinatarios;

  -- destinatario por usuario
  pkcrmnotificaciones.add_destinatario('USUARIO', 'ADMIN');
  -- destinatario por equipo
  pkcrmnotificaciones.add_destinatario('EQUIPO', 'EQUIPO_PREVENTA');
  -- destinatario por equipo, solo usuarios que pueden asumir tareas
  pkcrmnotificaciones.add_destinatario('EQUIPO_AT', 'EQUIPO_PREVENTA_2');
  -- destinatario por email
  pkcrmnotificaciones.add_destinatario('EMAIL', 'administrador@edisa.com');

  pkcrmnotificaciones.enviar(p_empresa => :global.codigo_empresa,
    p_numero_expediente => :p_numero_expediente,
    p_numero_linea => :p_numero_linea,
    p_tipo_notificacion => 'CRMOBS',
    p_numero_linea_obs => :p_numero_linea_obs);
END;

```

Externo [CRM][OBSERVACION]VISITA - EMPRESA: [REDACTED]

Smiley icon Hoy a las 11:51

S  sistemas@edisa.com
Para [REDACTED]

[REDACTED]

Empresa: [REDACTED]
Oportunidad: [REDACTED]
Usuario: EDISA **Fecha:** 22/03/2024 11:52:01
Observaciones: Estas son unas observaciones en la tarea

[Ver Tarea](#)

Powered By LIBRA ERP

Reasignar Oportunidades / Tareas

Tenemos disponible un programa MWL.CRMREASIGNAR que permite cambiar de forma masiva al usuario asignado de las tareas abiertas (y oportunidades) de una entidad.

El programa se denomina “Reasignar Oportunidad / Tareas” y se localiza en la rama CRM de la MOVILIDAD:

Menús		
Menús	Tercer Nivel	Cuarto Nivel
Nivel 1	2V80	Módulo WEB
Nivel 2	2V80080	Módulo Web Libra
Nivel 3	2V8008003	CRM
1	19/03/2024 17:15:17	
Cuarto Nivel	Descripción	
2V800800312	Reasignar Oportunidad / Tareas	Programa mwl.crmreasignar
		Plantilla
		1

Al acceder al programa se muestran los filtros para consultar las oportunidades/tareas a reasignar:

Reasignar Oportunidad / Tareas

Reasignación de Oportunidades y Tareas

Usuario Actual

Nuevo Usuario

Entidad

Oportunidades

Reasignar Oportunidades

Tipo Oportunidad

Status Oportunidad

Solo con Tareas Activas

Oportunidad

Tareas

Reasignar Tareas

Desde Fecha Realizar Hasta Fecha Realizar

Tipo Tarea

Asignar Tareas Libres

Nueva Fecha Realizar Hora

Botones

Limpiar **Consultar**

Los campos disponibles son:

- **USUARIO ACTUAL:** Obligatorio, para indicar el usuario que actualmente es responsable de las tareas (y oportunidades).
- **NUEVO USUARIO:** Opcional, para indicar el usuario al que se le asignarán los cambios. Si no se indica ningún usuario las tareas quedarán liberadas para que las puedan visualizar los usuarios del equipo correspondiente.
- **ENTIDAD:** Opcional, filtro para seleccionar las tareas de una entidad en concreto. Si no se indica ninguna entidad se buscarán todas las tareas (y oportunidades) asignadas al USUARIO ACTUAL.
- **REASIGNAR OPORTUNIDADES:** Casilla, por defecto a S si se indica un NUEVO USUARIO. Indica si se van a procesar las oportunidades para reasignar el usuario.
- **TIPO OPORTUNIDAD:** Opcional, filtro para seleccionar las oportunidades y tareas de un tipo de oportunidad en concreto.
- **STATUS OPORTUNIDAD:** Opcional, filtro para seleccionar las oportunidades y tareas de un estado en concreto.
- **SOLO CON TAREAS ACTIVAS:** Opcional, filtro para seleccionar solo oportunidades que tienen tareas activas.
- **OPORTUNIDAD:** Opcional, filtro para seleccionar las tareas de una oportunidad en concreto (requiere indicar una ENTIDAD en el filtro anterior). Si no se indica ninguna oportunidad se buscarán todas las tareas asignadas al USUARIO ACTUAL y ENTIDAD.
- **REASIGNAR TAREAS:** Casilla, por defecto a S. Indica si se van a procesar las tareas para reasignar el usuario.
- **DESDE / HASTA FECHA A REALIZAR:** Opcional, filtros para seleccionar las tareas con Fecha a Realizar entre estos valores.
- **TIPO TAREA:** Opcional, filtro para seleccionar las tareas de un tipo concreto.
- **ASIGNAR TAREAS LIBRES:** Opcional, por defecto N. Si se activa se procesarán también las tareas que cumplan los filtros anteriores y que no tengan un usuario a realizarla. Estará deshabilitado si el NUEVO USUARIO no tiene valor.
- **NUEVA FECHA REALIZAR:** Opcional. Permite indicar una nueva fecha (y hora) de realización de las tareas que se procesen en la reasignación.

Tras aplicar los filtros correspondientes y pulsar sobre CONSULTAR, se mostrará un listado de las oportunidades y/o tareas que cumplen las condiciones:

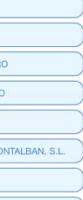
Reasignación de Oportunidades y Tareas			
Se procesarán 42 Oportunidades y 42 Tareas			 
 BALADOSA PREVENTA ESTÁNDAR 	 CAMP VELL, S.L. TEST CAMPAÑA 	 CLIENTE PATRON ORO LIBRA CRM 	
 CLIENTE PATRON ORO LIBRA CRM  ENVIO MUESTRAS	 CLIENTE PATRON ORO LIBRA CRM  LLAMADA	 CLIENTE PATRON ORO LIBRA CRM  LLAMADA	12/05/2021 00:00
 CLIENTE PATRON ORO LIBRA CRM  VISITA	 COMERCIAL SANEMO LIBRA  23/11/2022 12:00	 DEMO LOCAL CAMPANA OFERTAS XX 	
 DEMO LOCAL GENERIC  ANALISIS	 DEMO LOCAL LIBRA  CONTACTO COMERCIAL	 DEMO LOCAL LIBRA  VISITA	22/02/2021 00:00
 DEMO LOCAL LIBRA  LLAMADA	 DEMO LOCAL LIBRA  LLAMADA	 DEMO LOCAL LIBRA  IMPLEMENTACION	02/06/2022 09:00
 DEMO LOCAL LIBRA  ENVIO MUESTRAS	 DEMO LOCAL OFERTA  13/12/2023 17:00	 DEMO LOCAL REVISION EQUIPO OPORTUNIDAD 	09/02/2023 10:00
			

Cada ficha muestra:

- INDICADOR
 - Las oportunidades se visualizan con el icono en color oscuro.
 - Las tareas se visualizan con el icono del tipo de tarea en color gris claro.
- ENTIDAD
- OPORTUNIDAD
- ESTADO DE LA OPORTUNIDAD
- TIPO TAREA / FECHA REALIZACION

Si hemos indicado un NUEVO USUARIO en el campo de filtros, visualizaremos un botón inferior de CONFIRMAR. Si no hemos indicado NUEVO USUARIO, el botón mostrará LIBERAR.

En la barra superior tenemos la opción de visualizar las “Entidades” de las Oportunidades y Tareas que se han obtenido en la consulta:

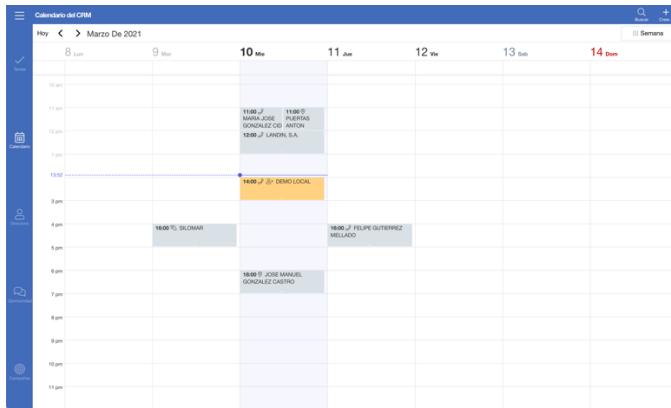
Reasignación de Oportunidades y Tareas		Desmarcar	Marcar	Entidades	Regresar
Se procesarán 42 Oportunidades y 42 Tareas					
 BALADOSA	 PREVENTA ESTÁNDAR ANÁLISIS	 CAMP VELL, S.L. TEST CAMPAÑA ANÁLISIS	 CLIENTE PATRÓN ORO LIBRA CRM ANÁLISIS	 CLIENTE PATRÓN ORO LIBRA CRM ANÁLISIS ENVIO MUESTRAS	 03/2021 16:00
 CAMP VELL, S.L.					
 CLIENTE PATRÓN ORO					
 COMERCIAL SANEMO					
 DEMO LOCAL					
 DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L.					
 ESPARIS GUNSA					
 EUROCOLAR					
 FELIPE GUTIERREZ MELLADO					
 FLUID-STOCKS SANT ANDREU, S.L.					
 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO					
 LANDIN, S.A.					
 LUMINOTECNIA CATALANA, S.L.					
 MANOLETE					
 MANUELA NOVALGA					
 MARIA-JOSÉ GONZALEZ CID					
 MI POTENCIAL DE LA FORMACION S.A.					
					
 CAMP VELL, S.L.	 PREVENTA ESTÁNDAR ANÁLISIS	 CLIENTE PATRÓN ORO LIBRA CRM ANÁLISIS	 DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L. CAMPANA JULIO 2015 ANÁLISIS	 DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L. ERP LIBRA PROPIUESTA ECONÓMICA	 03/2021 16:00
 CLIENTE PATRÓN ORO					
 DEMO LOCAL					
 LIBRA CRM					
 LLAMADA	12/05/2021 00:00	 CLIENTE PATRÓN ORO LIBRA CRM ANÁLISIS	 LIBRA CRM ANÁLISIS	 LIBRA CRM ANÁLISIS	
 LLAMADA	24/05/2024 03:30	 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LLAMADA	23/11/2022 12:00	 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 LIBRA CRM		 LIBRA CRM		 LIBRA CRM	
 BALADOSA	 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL	 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL	 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL	 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL	 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL
 CV CAMP VELL, S.L.	LLAMADA 30/06/2016 12:00	 LLAMADA 22/03/2021 00:00	 OBJETIVOS 22/03/2021 00:00	 VISITA 12/01/2017 19:00	
 CLIENTE PATRON ORO					
 GS COMERCIAL SANEMO					
 DL DEMO LOCAL					
 DM DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L.					
 EG ESPARIS GUNSTAR					
 EU EUROCOLAR					
 FG FELIPE GUTIERREZ MELLADO					
 FS FLUID-STOCKS SANT ANDREU, S.L.					
 JM JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO					
 LS LANDIN, S.A.					
 LC LUMINOTECNIA CATALANA, S.L.					
 MA MANOLETE					
 MH MANUELA NOVALGA					
 MJ MARIA JOSE GONZALEZ CID					
 MP MI POTENCIAL DE LA FORMACION S.A.					
 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL VISITA 02/08/2017 17:00  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL ENVIO MUESTRAS 31/12/2025 12:00  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL VISITA 23/05/2024 16:30  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL ENCUESTA 11/02/2021 10:00  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO CONSULTORIA ANALISIS  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO CONSULTORIA ANALISIS ENVIO MUESTRAS 24/05/2024 00:00  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL LLAMADA 09/08/2021 16:30  JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO ACTIVIDAD COMERCIAL CONTACTO COMERCIAL ENCUESTA 24/03/2023 11:00  LANDIN, S.A. ACTIVIDAD COMERCIAL ANALISIS  LANDIN, S.A. IMPLEMENTACION ALMACEN ROBOTIZADO PRESENTACION PRODUCTO  LANDIN, S.A. IMPLEMENTACION ALMACEN ROBOTIZADO PRESENTACION PRODUCTO ENCUESTA 25/03/2023 11:00  MI POTENCIAL DE LA FORMACION S.A. LIBRA ERP ANALISIS					
<input type="button" value="Confirmar"/>					

Al pulsar sobre el botón, se lanzará el proceso que reasignará todas las oportunidades y/o tareas.

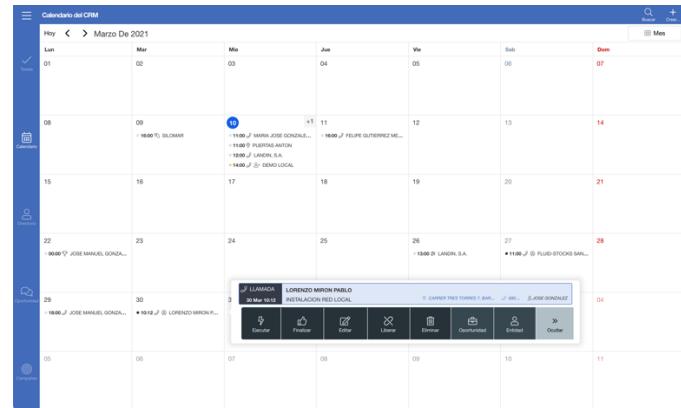
Calendario

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.

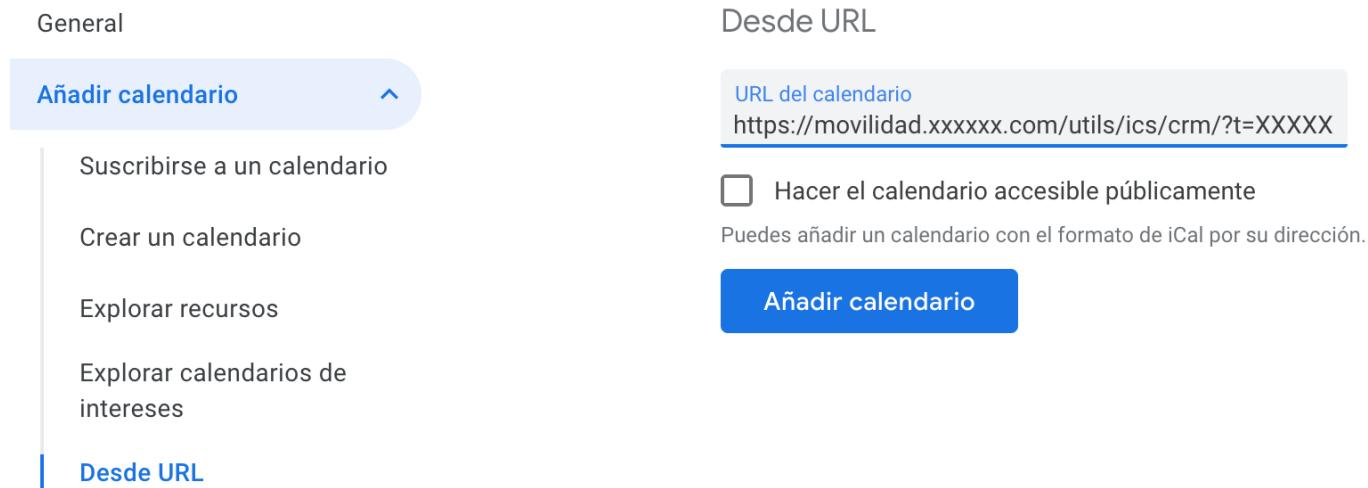
```
SELECT pkcripta.generar_token_acceso_externo (:usuario, :empresa, 'S')
  FROM DUAL;
```

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.xxxxxxx.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:



General

Añadir calendario

Suscribirse a un calendario

Crear un calendario

Explorar recursos

Explorar calendarios de intereses

Desde URL

URL del calendario
<https://movilidad.xxxxxxx.com/utils/ics/crm/?t=XXXXXX>

Hacer el calendario accesible públicamente
Puedes añadir un calendario con el formato de iCal por su dirección.

Añadir calendario

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>

Si se encuentran problemas al registrar la URL en la importación del calendario, comprobar que la MOVILIDAD no tiene algún tipo de limitación de acceso con:

<https://www.ssllabs.com/ssltest/analyze.html?d=movilidad.xxxxxxx.com>

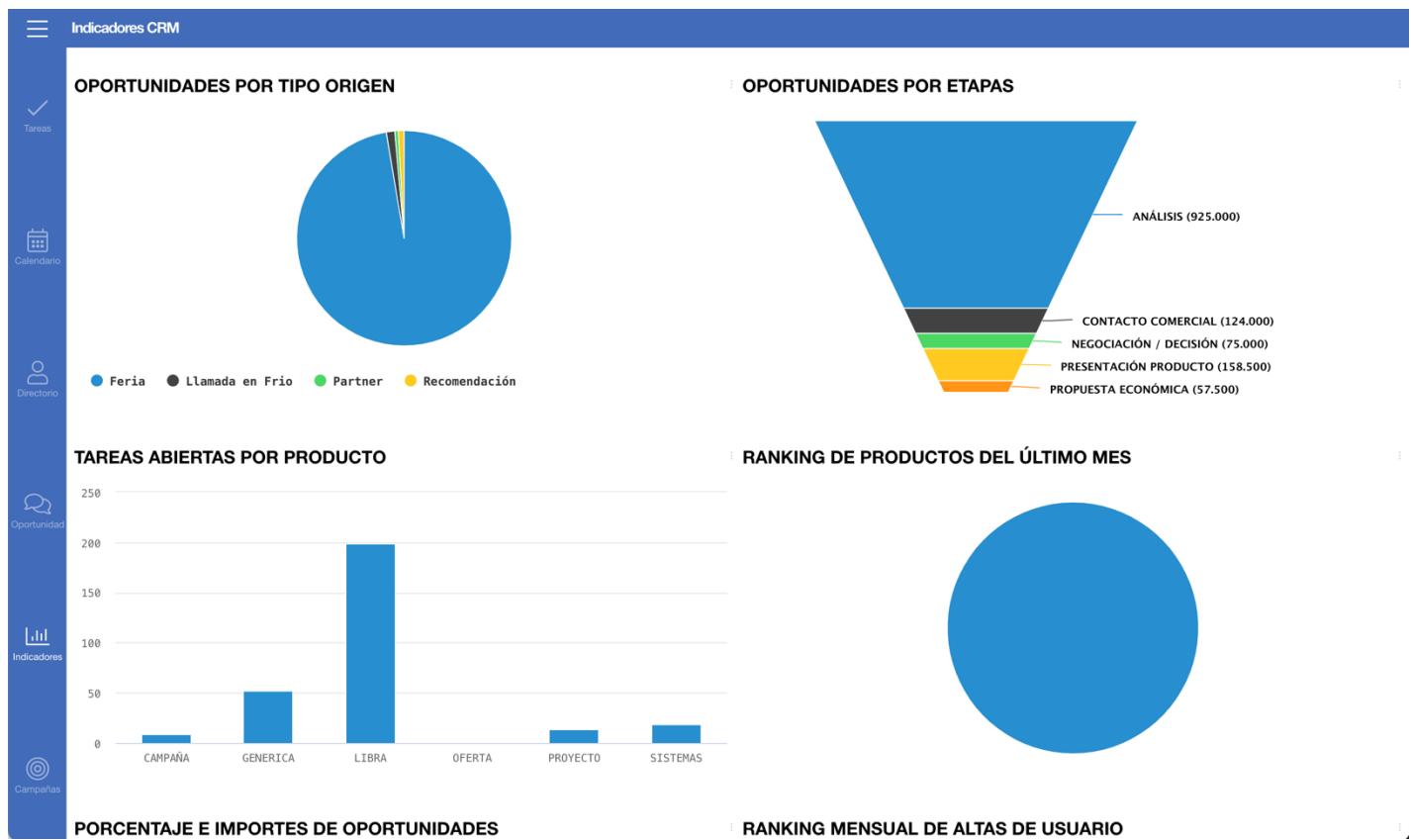
Indicadores

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

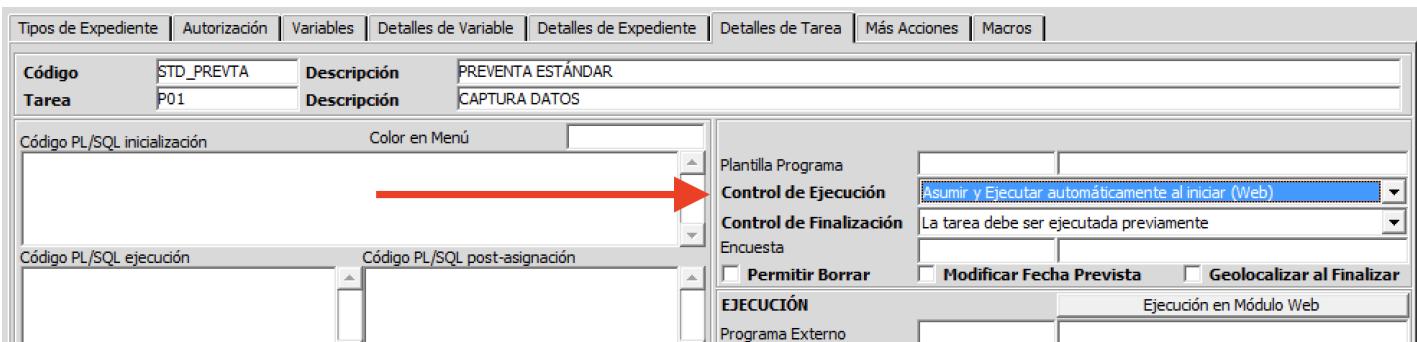
Se puede personalizar cual es la primera sección a la que accede el usuario al entrar en el programa de CRM:

- 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:

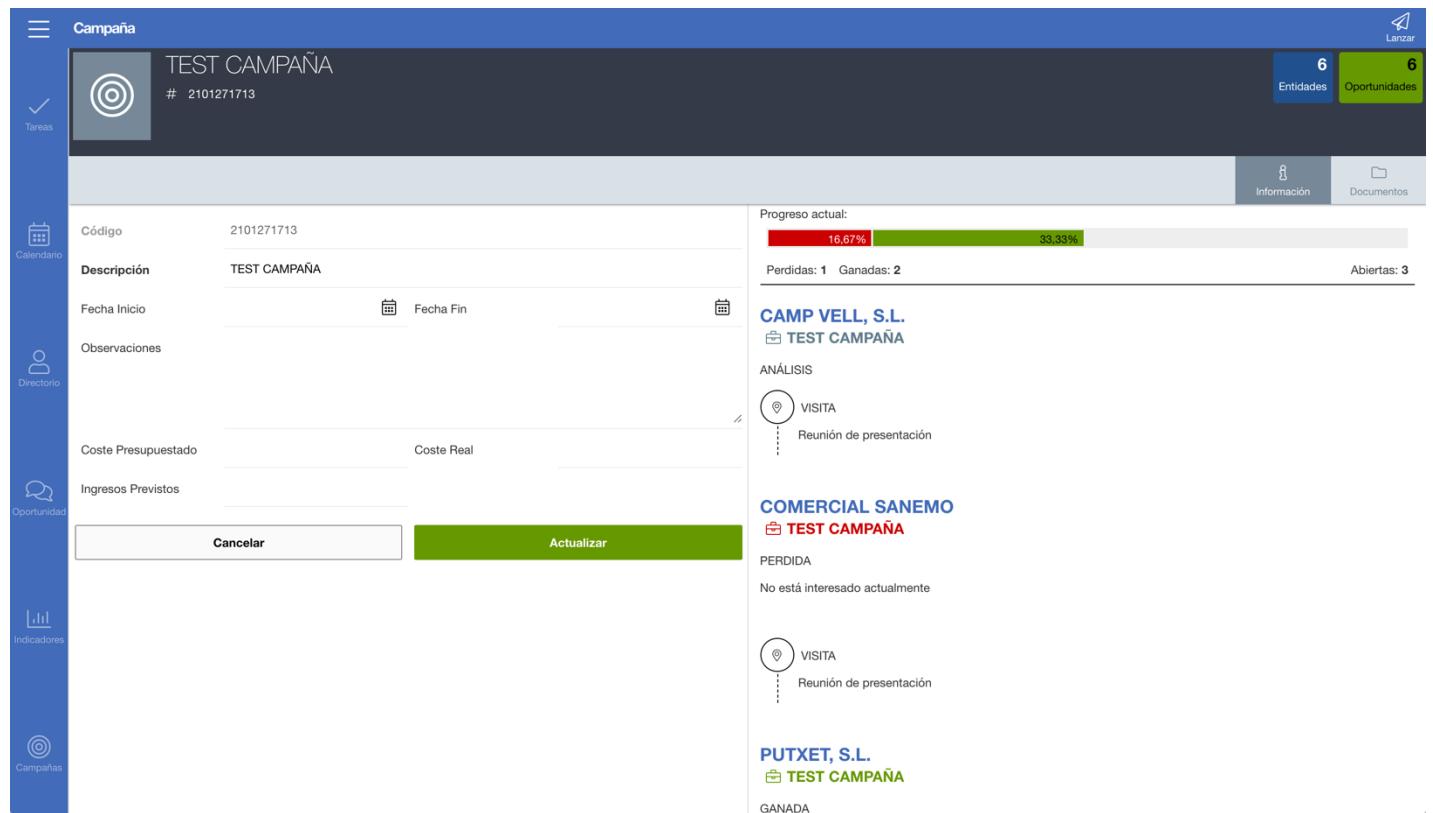


Cuando se crea una tarea de este tipo a un usuario, al entrar en el programa se lanza la ejecución automáticamente hasta que se finaliza.

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.



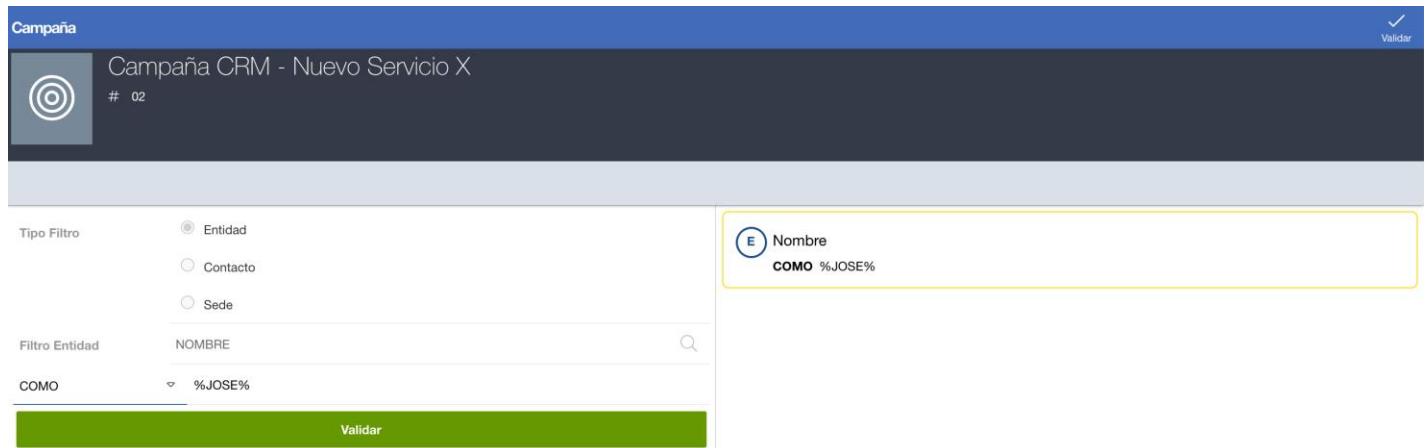
El funcionamiento se basa en la selección de las entidades contra las que lanzar la generación de eventos.

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.



Campaña CRM - Nuevo Servicio X
02

Tipo Filtro Entidad Contacto Sede

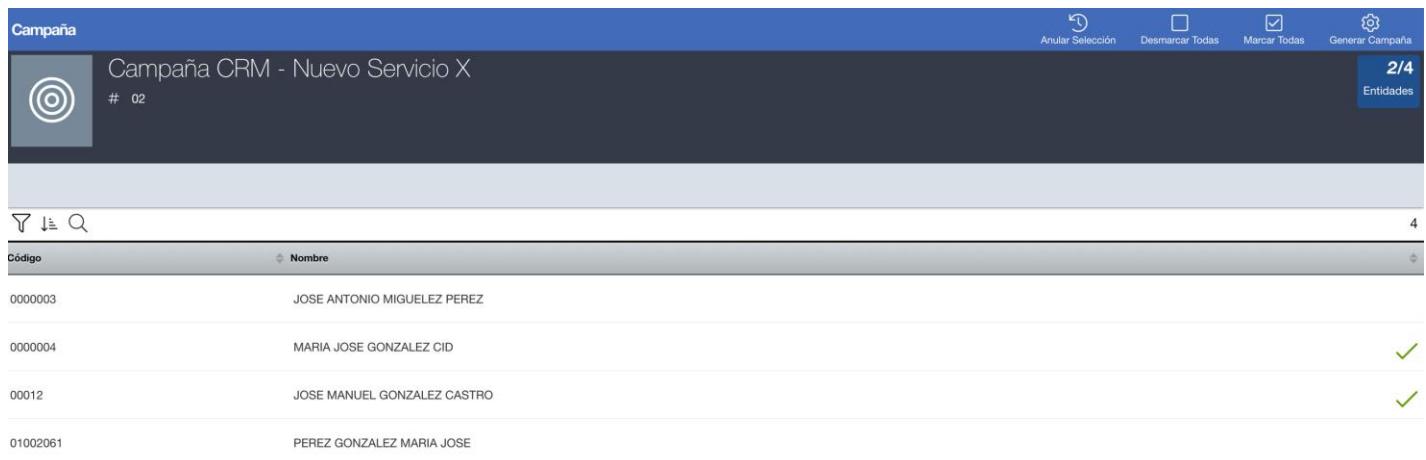
Filtro Entidad NOMBRE

COMO %JOSE%

Validar

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:



Campaña CRM - Nuevo Servicio X
02

2/4 Entidades

Código	Nombre	
000003	JOSE ANTONIO MIGUELEZ PEREZ	
000004	MARIA JOSE GONZALEZ CID	✓
00012	JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO	✓
01002061	PEREZ GONZALEZ MARIA JOSE	

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:

Campaña

Campaña CRM - Nuevo Servicio X # 02

2 Entidades 0 Oportunidades

Datos de la Oportunidad

Tipo Oportunidad	CAPTACION
Usar Oportunidad Abierta	<input type="radio"/>
Usuario	<input type="text"/>
Usuario de la Entidad	<input type="radio"/>
Tipo Origen	Seleccione...
Origen	<input type="text"/>
Importe	<input type="text"/>

Datos de la Tarea

Tarea	P01	CAPTURA DATOS
Fecha	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Observaciones	Analizar la situación del cliente y enviar posible presentación y oferta del nuevo servicio X	

Lanzar

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:

Campaña

Campaña CRM - Nuevo Servicio X # 02

2 Entidades 2 Oportunidades

Información

Documentos

Código	02	Progreso actual:
Descripción	Campaña CRM - Nuevo Servicio X	Perdidas: 0 Ganadas: 0 Abiertas: 2
Fecha Inicio	<input type="text"/>	Fecha Fin <input type="text"/>
Observaciones	Ofrecer el nuevo servicio X a los clientes actuales	
Coste Presupuestado	<input type="text"/>	Coste Real <input type="text"/>
Ingresos Previstos	<input type="text"/>	

JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO

Campaña CRM - Nuevo Servicio X

ANÁLISIS

CAPTURA DATOS

Analizar la situación del cliente y enviar posible presentación y oferta del nuevo servicio X

MARIA JOSE GONZALEZ CID

Campaña CRM - Nuevo Servicio X

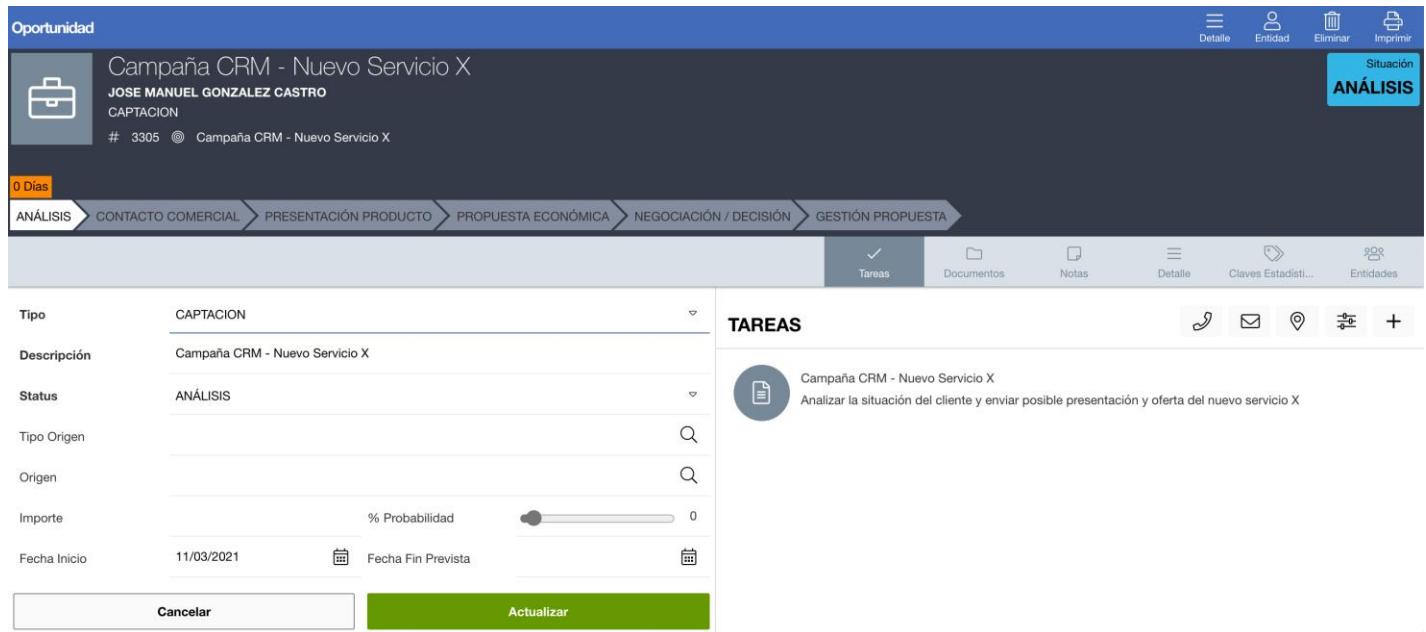
ANÁLISIS

CAPTURA DATOS

Cancelar

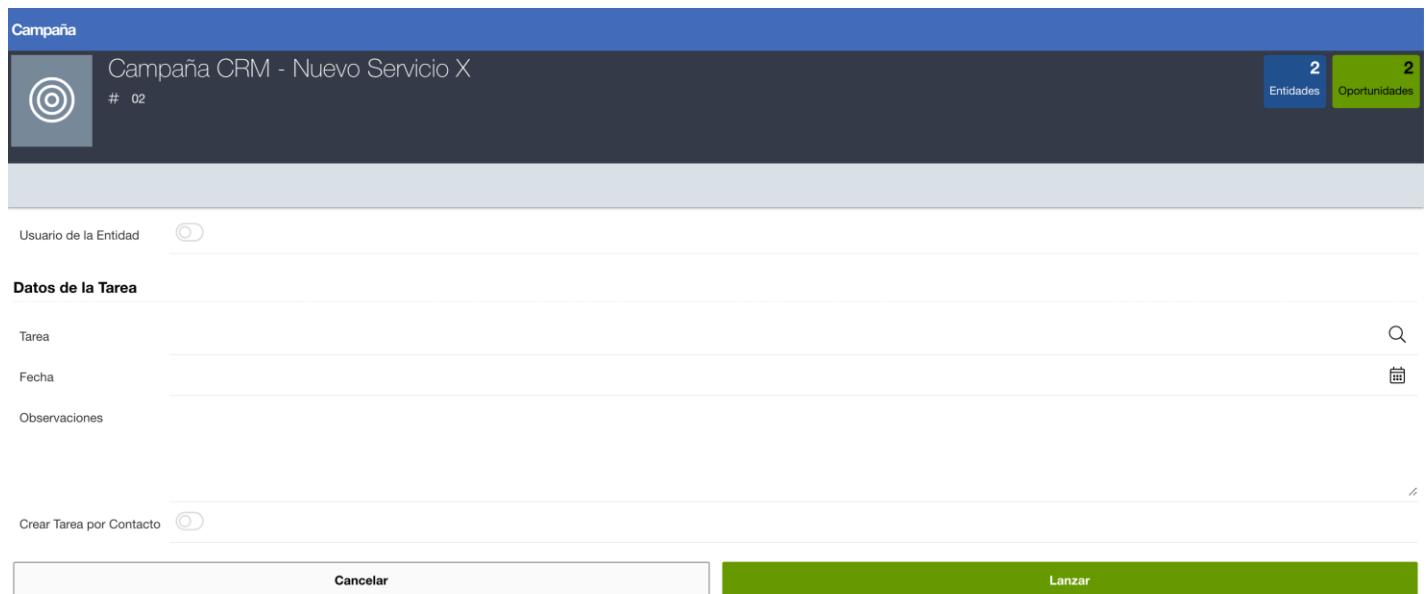
Actualizar

Podremos gestionar esas oportunidades como otras cualquiera de la entidad:



The screenshot shows a detailed view of an opportunity card. At the top, it displays the opportunity name 'Campaña CRM - Nuevo Servicio X', the owner 'JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO', and the status 'CAPTACION'. Below this, the ID '# 3305' and a note '# Campaña CRM - Nuevo Servicio X' are shown. A '0 Días' badge is present. The top right features buttons for 'Detalle', 'Entidad', 'Eliminar', and 'Imprimir'. A blue box labeled 'ANÁLISIS' is visible. The main content area includes a breadcrumb navigation: 'ANÁLISIS > CONTACTO COMERCIAL > PRESENTACIÓN PRODUCTO > PROPUESTA ECONÓMICA > NEGOCIACIÓN / DECISIÓN > GESTIÓN PROPUESTA'. Below the breadcrumb are buttons for 'Tareas', 'Documentos', 'Notas', 'Detalle', 'Claves Estadísti...', and 'Entidades'. The left sidebar contains fields for 'Tipo' (set to 'CAPTACION'), 'Descripción' (set to 'Campaña CRM - Nuevo Servicio X'), 'Status' (set to 'ANÁLISIS'), 'Tipo Origen' (with a search icon), 'Origen' (with a search icon), 'Importe' (with a slider set to 0), and 'Fecha Inicio' (set to '11/03/2021') and 'Fecha Fin Prevista' (with a calendar icon). At the bottom are 'Cancelar' and 'Actualizar' buttons. The right sidebar is titled 'TAREAS' and lists a task: 'Campaña CRM - Nuevo Servicio X' with the description 'Analizar la situación del cliente y enviar posible presentación y oferta del nuevo servicio X'. It includes icons for a file, a phone, an envelope, a location, and a plus sign.

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:



The screenshot shows a campaign card for 'Campaña CRM - Nuevo Servicio X' with ID '# 02. The top right shows '2 Entidades' and '2 Oportunidades'. Below the card, a section titled 'Datos de la Tarea' contains fields for 'Tarea' (with a search icon) and 'Fecha' (with a calendar icon). There is also a 'Observaciones' field. At the bottom, a 'Crear Tarea por Contacto' button is shown. At the very bottom are 'Cancelar' and 'Lanzar' buttons.

Competencias

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

La funcionalidad de gestión de competencia permite llevar un control detallado de las empresas competidoras de la organización, así como analizar su relación con los clientes. Esto proporciona información valiosa para tomar decisiones estratégicas y comerciales mejor informadas.

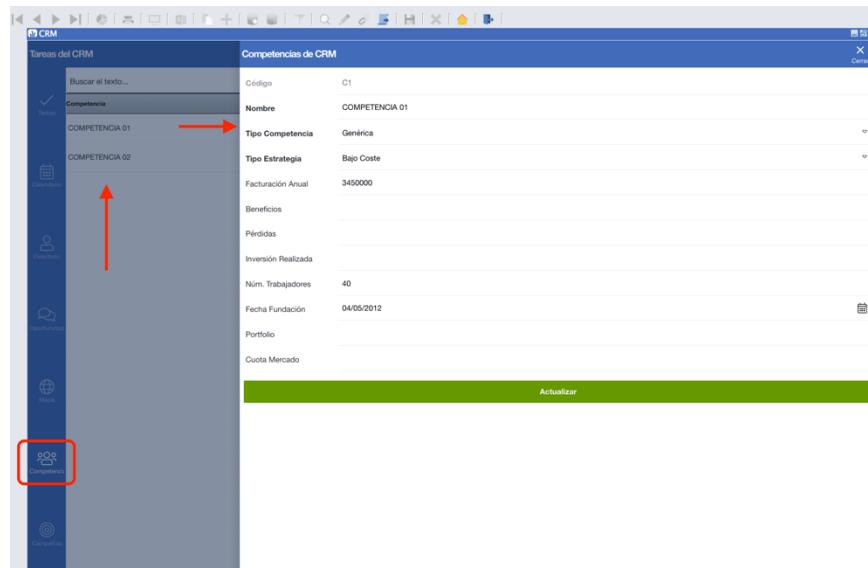
Desde la sección de Competencias se pueden gestionar registros de empresas competidoras. Esta funcionalidad permite:

- Detectar oportunidades comerciales cuando un cliente esté insatisfecho con su proveedor actual.
- Mejorar la propuesta de valor adaptándola a las debilidades de la competencia.
- Facilitar reportes comparativos por región, segmento, o tipo de competencia.

Cada competencia puede tener varias características, entre ellas:

- Denominación de la empresa competidora.
- Tipo de Competencia:
 - Genérica: Competidor general del sector.
 - Primaria: Competidor principal en relación con tu empresa.
 - Secundaria: Competidor que influye de forma parcial o indirecta.
- Tipo de Estrategia:
 - Bajo Coste: Compite principalmente por precios bajos.
 - Diferenciación: Se destaca por ofrecer productos o servicios únicos.
 - Especialización: Está enfocada en un nicho de mercado muy concreto.

Este catálogo sirve como base para vincular competencias a clientes específicos, permitiéndote realizar un seguimiento a nivel micro.

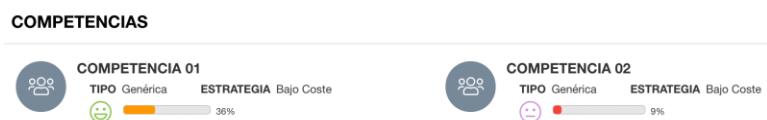


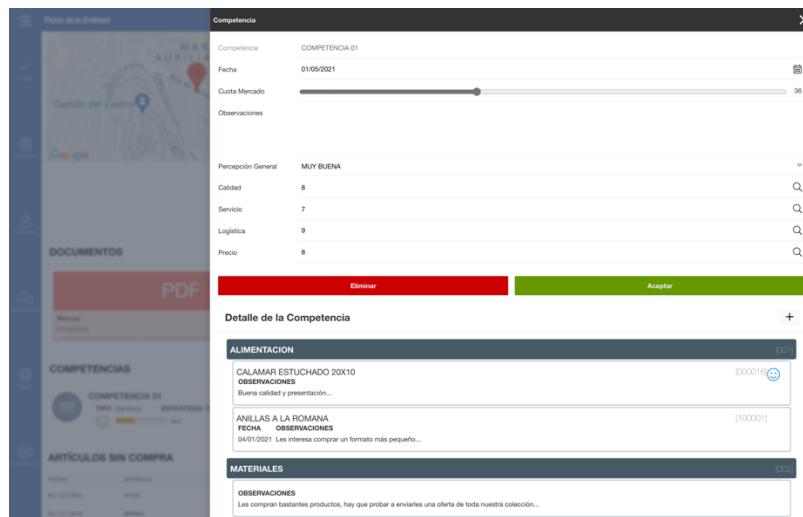
En la ficha de cada cliente, se pueden registrar las competencias con las que trabaja o ha trabajado, así como detalles específicos que ayuden a evaluar la relación entre el cliente y la competencia.

Datos para registrar por asociación:

- Fecha: Fecha del registro o del inicio de la relación entre el cliente y la competencia.
- Cuota de Mercado: Estimación (porcentual) de cuánto representa la competencia en ese cliente.
- Observaciones: Comentarios libres que aporten contexto o detalles específicos.
- Percepción General: Opinión global del cliente sobre esa competencia (puede ser cualitativa o seleccionada de una lista).
- Calidad: Evaluación de la calidad percibida de los productos/servicios de la competencia.
- Servicio: Valoración del servicio ofrecido por la competencia (postventa, soporte, etc.).
- Logística: Valoración sobre la capacidad logística y tiempos de entrega.
- Precio: Valoración del posicionamiento de precios frente al mercado.

Estos datos permiten construir una visión 360° del entorno competitivo en el que se mueve cada uno de los clientes.





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 asociados... 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:

1.- CALIFICACION DEL PRODUCTO

JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO

La información a recoger será, toda aquella que permitan conocer un poco más acerca del cliente final y poder ofrecer al Mercado la mejor solución posible para cierta casuística. Además será el mejor punto de observación de nuestra competencia, como se comporta contra nuestros productos, y en qué puntos debemos mejorar.

01 TUNIDOS

ATUN
68

¿Cuál es la posición del producto en el cliente?
Indique aquí como valoría la situación de nuestro producto en las instalaciones del cliente.

Malo Regular Normal Bueno Muy Bueno

Número de unidades disponibles en la estantería
Indique el número de unidades visibles por el público.

5

La etiqueta indica la marca del producto
Hay alguna referencia a nuestra empresa en la etiqueta de la estantería.

✓

¿Está el producto en promoción?
✓

PVP
1

Nuestro espacio de ubicación respecto a la competencia es...
 PEOR IGUAL MEJOR

Divisa del Precio
BOLIVARES

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?

LATINOAMÉRICA
COLOMBIA
ECUADOR
MÉXICO
REP. DOMINICANA

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

