



**CRM**

v.6.5.0

# MANUAL CRM

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
Plantilla para numeración automática de sedes	001	SEDES 001
Plantilla para numeración automática de contactos		
Prefijo de Numeración de Expedientes		Longitud Número de Expediente
Código Plantilla de Pantalla de Procesos por Defecto		
Tipo de Filtro en Pantalla de Procesos por Defecto	P1	P1
<input type="checkbox"/> <b>Mostrar Tareas Equipo</b>	<input type="checkbox"/> Permitir botones en más acciones del menú del gestor de procesos <input type="checkbox"/> Permitir botones para arrancar procesos en menú de procesos <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar permisos por Centro Contable <input checked="" type="checkbox"/> Aplicar permisos por Organización CRM	
Situación de cierre de expediente por defecto		
Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta	STD_PREVTA	PREVENTA ESTÁNDAR
	<input type="checkbox"/> Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta <input checked="" type="checkbox"/> 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
<b>Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)</b>	No	
	<b>Mostrar Tareas Finalizadas</b> <input type="checkbox"/>	
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**

**Usuarios que pueden asumir la tarea**

**Equipos que pueden asumir la tarea** STD\_PREVENTA PREVENTA

**Duración** Horas **Retardo** Horas

**Secuencia Destino** **Grupo Asignación** **Situación Cierre** STD\_FIN FINALIZADA

**Expediente Desglose** **Manual** **Tipo Sincronización** Síncrona

**Permitir como Secuencia Inicial** **Permitir como Secuencia Inicial en Web** **Desactivar Secuencia** **Permitir Liberar** Sí

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	PROPUESTA ECONÓMICA	PROUPESTA			<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 checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_07	GESTIÓN POSTVENTA	PUESTPUESTA			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_08	GANADA	GANADA			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_09	PERDIDA	PERDIDA			<input checked="" 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 (CRMOTIVDESC).
- **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 (CRMCOMPENTENCIAS), su vínculo con nuestros clientes (CRMCOMPENTENCIAS\_ENTIDADES) y el detalle de cada vínculo (CRMCOMPENTENCIAS\_ENTIDAD\_DET).

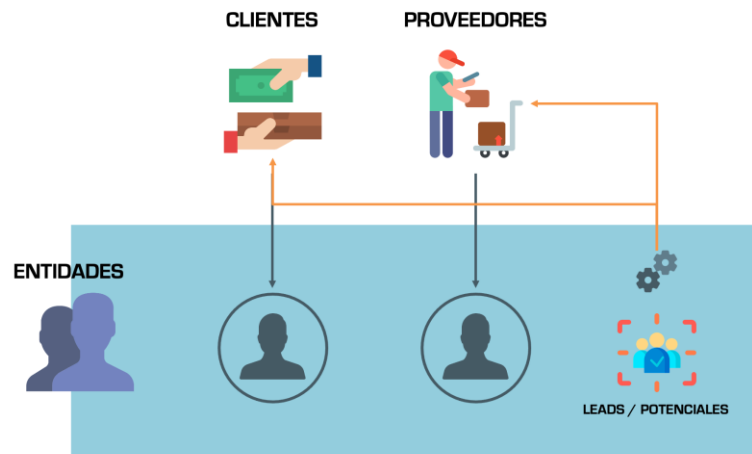
Además, en LIBRA tendremos integrados otros módulos del ERP para dar una funcionalidad mayor al CRM:

- Generador de Informes
- Vista 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\_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.

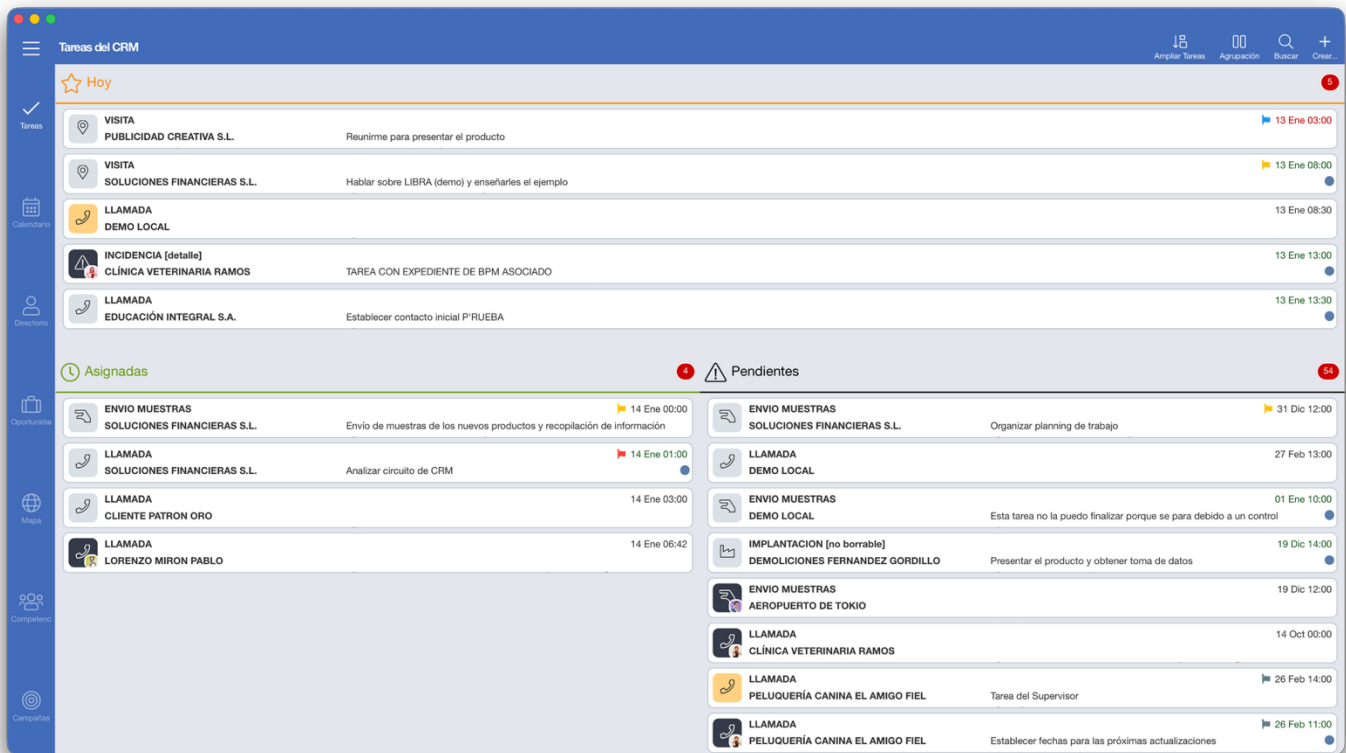
En caso de no requerirse llega con configurar una única organización o incluso ninguna, si no se configura ninguna no se deben administrar los permisos, si se configura alguna, deben configurarse rigurosamente los permisos. Es importante tener esto en cuenta dentro del desarrollo de la implementación.

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:

Organizaciones de CRM	
Organizaciones de CRM	Parámetros de CRM
<b>Organización</b>	OC01      ORG. CRM 01
Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta	
	<input checked="" type="checkbox"/> Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta <input checked="" 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	
<b>Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)</b>	Sí - Tareas por Supervisores del Equipo de Preventa
	<b>Mostrar las Tareas Finalizadas</b> <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	Sí
	Crear Tarea de Llamada Automática      Preguntar
Tipo de Expediente para Televenta	
Incluir email CCO	
	<b>Editar Tareas Finalizadas</b> <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.



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.

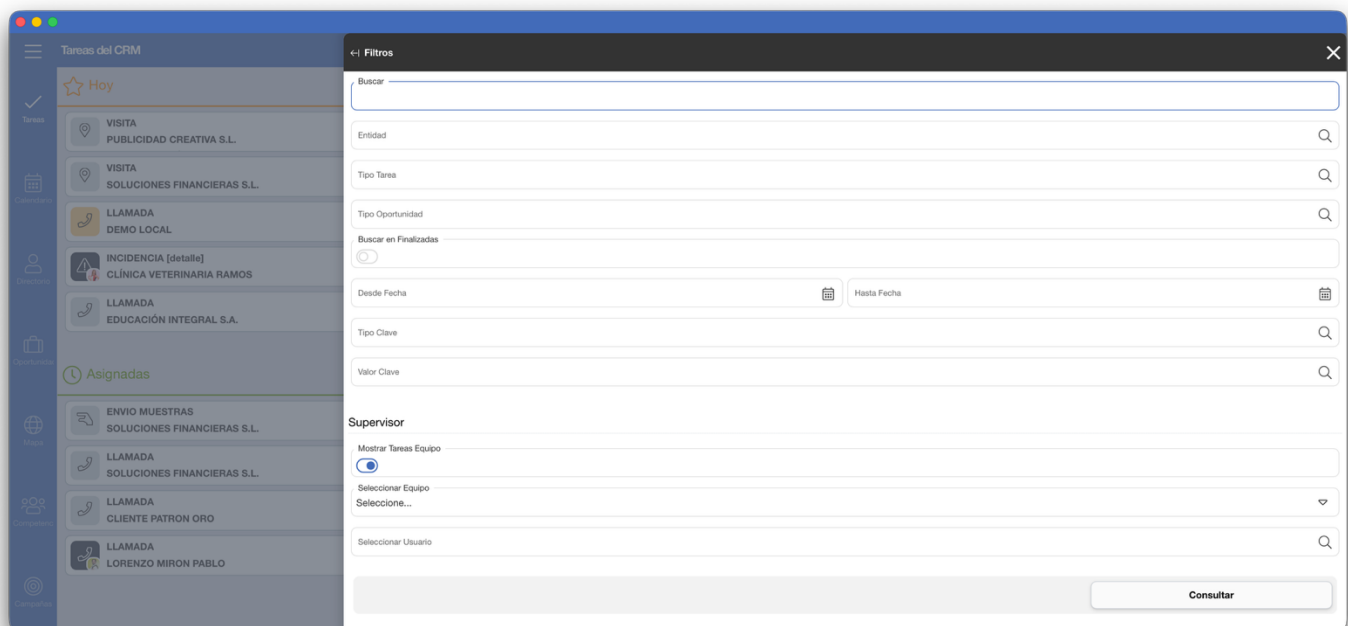
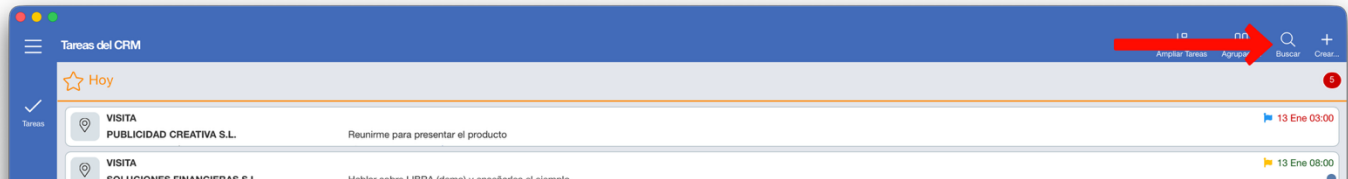


Tareas del usuario actual.

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

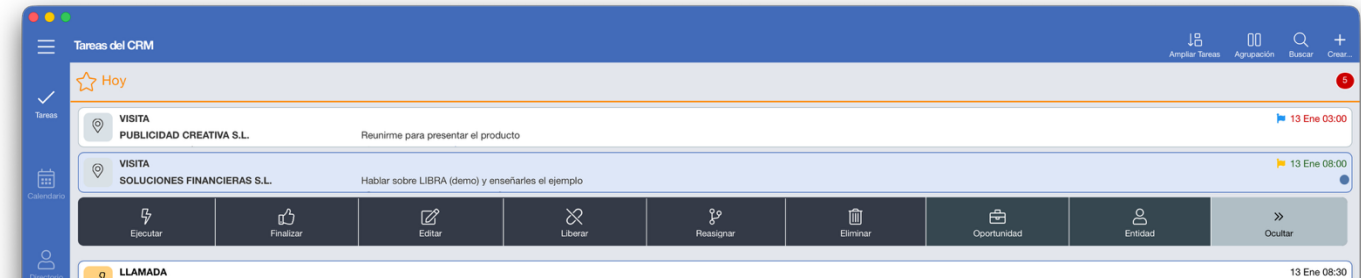
Tareas de otros usuarios, solo visibles cuando el usuario es supervisor y tiene activada la opción de ver las tareas del equipo.

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:



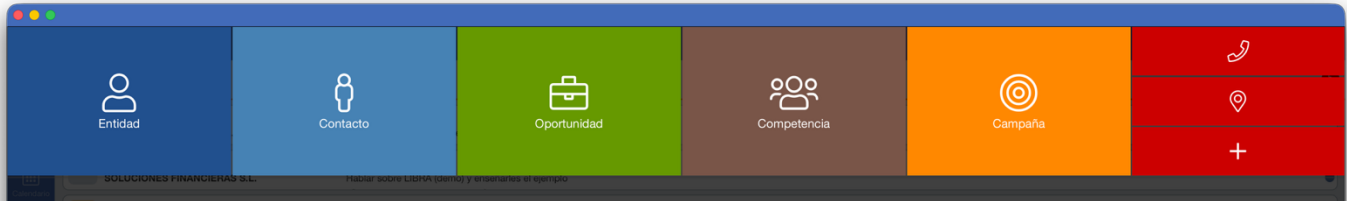
- **Ejecutar:** Opcional. Se muestra si la tarea tiene la ejecución de un programa asociado en el maestro de procesos. Se puede indicar un programa a ejecutar cuando estamos en el cliente de LIBRA y otro para cuando nos encontramos en ejecución por navegador web (o desactivar que se pueda ejecutar).
- **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": "btnggris",
    "texto": "<span class='icon icon-phone'></span>",
    "secuencia": ":parametros.secuencia_llamada"
  },
  {
    "id": "tarea_email",
    "clase": "btnggris",
    "texto": "<span class='icon icon-envelope'></span>",
    "secuencia": ":parametros.secuencia_email"
  },
  {
    "id": "tarea_visita",
    "clase": "btnggris",
    "texto": "<span class='icon icon-map-marker'></span>",
    "secuencia": ":parametros.secuencia_visita"
  },
  {
    "id": "tarea_encuesta",
    "clase": "btnggris",
    "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": "btnggris",
    "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

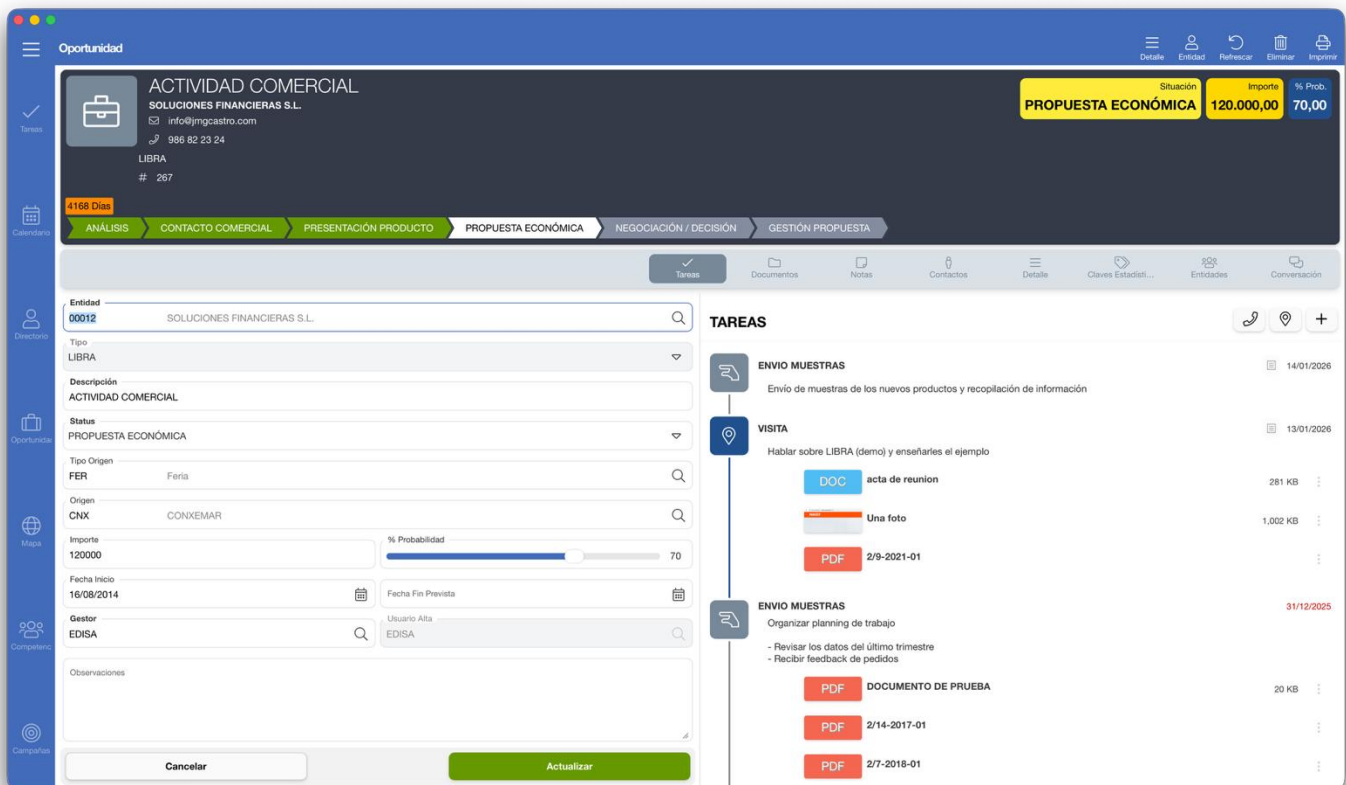
Estas etapas se pueden configurar en función de los pasos que quiera registrar el cliente en su estrategia comercial.



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, telemarketing... (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)

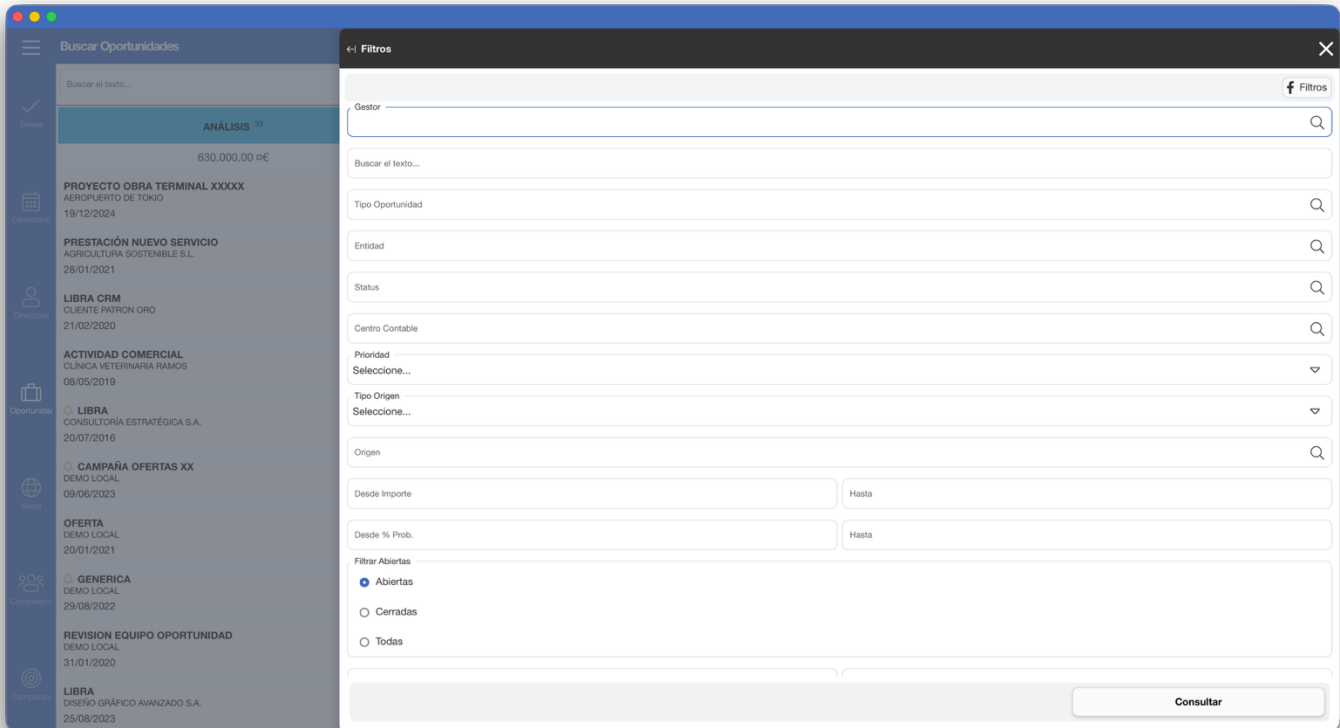
En la barra de secciones tenemos el Buscador de Oportunidades que nos muestra un listado de los intereses actuales agrupando por entidad:

Buscar Oportunidades						
<div> <div>Buscar el texto...</div> <div> <div>Agrupación</div> <div>Recargar</div> <div>Filtros</div> <div>Crear...</div> </div> </div>						
Descripción	Fecha	Importe	% Prob.	Prioridad	Situación	
DEMO LOCAL						
CAMPAÑA OFERTAS XX	09/06/2023		10 %		ANÁLISIS	
LIBRA	14/07/2016		0 %		CONTACTO COMERCIAL	
OFERTA	20/01/2021		0 %		ANÁLISIS	
GENERICA	29/08/2022		10 %		ANÁLISIS	
REVISION EQUIPO OPORTUNIDAD	31/01/2020		0 %		ANÁLISIS	
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 GUNJAR						
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:

Buscar Oportunidades						
<div> <div>Buscar el texto...</div> <div> <div>Agrupación</div> <div>Recargar</div> <div>Filtros</div> <div>Crear...</div> </div> </div>						
ANÁLISIS <sup>10</sup>	CONTACTO COMERCIAL <sup>1</sup>	PRESENTACIÓN PRODUCTO <sup>1</sup>	PROPUESTA ECONÓMICA <sup>3</sup>	NEGOCIACIÓN / DECISIÓN <sup>1</sup>		
630.000,00 €	4.000,00 €	158.500,00 €	177.500,00 €	75.000,00 €		
<div>PROYECTO OBRA TERMINAL XXXXX</div> <div>AEROPUERTO DE TOKIO</div> <div>19/12/2024</div> <div>10 %</div>	<div>LIBRA</div> <div>DEMO LOCAL</div> <div>14/07/2016</div> <div>0 %</div>	<div>IMPLANTACION ALMACEN ROBOTIZADO</div> <div>CLINICA VETERINARIA RAMOS</div> <div>19/03/2015</div> <div>150.000,00</div> <div>80 %</div>	<div>ERP LIBRA</div> <div>DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L.</div> <div>10/11/2014</div> <div>7.500,00</div> <div>70 %</div>	<div>CONSULTORIA</div> <div>MANUELA NOVALGA</div> <div>75.000,00</div> <div>40 %</div>		
<div>PRESTACION NUEVO SERVICIO</div> <div>AGRICULTURA SOSTENIBLE S.L.</div> <div>28/01/2021</div> <div>0 %</div>	<div>INSTALACION RED LOCAL</div> <div>LORENZO MIRON PIELLO</div> <div>09/07/2014</div> <div>4.000,00</div> <div>90 %</div>	<div>SISTEMAS</div> <div>CLINICA VETERINARIA RAMOS</div> <div>24/05/2016</div> <div>30 %</div>	<div>CONSULTORIA</div> <div>INDUSTRIAS VERDES S.A.</div> <div>31/10/2016</div> <div>50.000,00</div> <div>90 %</div>			
<div>LIBRA CRM</div> <div>CLIENTE PATRON ORO</div> <div>21/02/2020</div> <div>0 %</div>		<div>LIBRA CRM</div> <div>DEMOLICIONES FERNANDEZ GORDILLO</div> <div>19/12/2024</div> <div>30 %</div>	<div>ACTIVIDAD COMERCIAL</div> <div>SOLUCIONES FINANCIERAS S.L.</div> <div>01/04/2015</div> <div>120.000,00</div> <div>70 %</div>			
<div>ACTIVIDAD COMERCIAL</div> <div>CLINICA VETERINARIA RAMOS</div> <div>09/05/2019</div> <div>0 %</div>		<div>PRESENTACION NUEVAS FUNCIONALIDADES 2014</div> <div>ESPARIS GUNJAR</div> <div>17/08/2014</div> <div>2.500,00</div> <div>75 %</div>				
<div>LIBRA</div> <div>CONSULTORIA ESTRATEGICA S.A.</div> <div>20/07/2016</div> <div>0 %</div>		<div>VENTA DEL ERP</div> <div>ESPARIS GUNJAR</div> <div></div> <div>6.000,00</div> <div>75 %</div>				
<div>CAMPAÑA OFERTAS XX</div> <div>DEMO LOCAL</div> <div>09/06/2023</div> <div>10 %</div>		<div>LIBRA CRM</div> <div>PELUQUERIA CANINA EL AMIGO FIEL</div> <div>29/06/2021</div> <div>30 %</div>				
<div>OFERTA</div> <div>DEMO LOCAL</div> <div>20/01/2021</div> <div>0 %</div>		<div>PREVENTA ESTÁNDAR</div> <div>PUBLICIDAD CREATIVA S.L.</div> <div>16/07/2015</div> <div>40 %</div>				
<div>GENERICA</div> <div>DEMO LOCAL</div> <div>29/08/2022</div> <div>10 %</div>						
<div>REVISION EQUIPO OPORTUNIDAD</div> <div>DEMO LOCAL</div> <div>31/01/2020</div> <div>0 %</div>						
<div>LIBRA</div> <div>DISEÑO GRÁFICO AVANZADO S.A.</div> <div>25/08/2023</div> <div>10 %</div>						

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:



Buscar Oportunidades

Buscar el texto...

ANÁLISIS <sup>33</sup>

630.000,00 €

PROYECTO OBRA TERMINAL XXXX  
ABRUFUJITO DE TOKIO  
19/12/2024

PRESTACIÓN NUEVO SERVICIO  
AGRICULTURA SOSTENIBLE S.L.  
28/01/2021

LIBRA CRM  
CLIENTE PATRON ORO  
21/02/2020

ACTIVIDAD COMERCIAL  
CLÍNICA VETERINARIA RAMOS  
08/05/2019

LIBRA  
CONSULTORÍA ESTRATÉGICA S.A.  
20/07/2016

CAMPAÑA OFERTAS XX  
DEMO LOCAL  
09/06/2023

OFERTA  
DEMO LOCAL  
20/01/2021

GENERICA  
DEMO LOCAL  
29/08/2022

REVISIÓN EQUIPO OPORTUNIDAD  
DEMO LOCAL  
31/01/2020

LIBRA  
DISEÑO GRÁFICO AVANZADO S.A.  
25/08/2023

Filtros

Gestor

Buscar el texto...

Tipo Oportunidad

Entidad

Status

Centro Contable

Prioridad

Seleccione...

Tipo Origen

Seleccione...

Origen

Desde importe

Hasta

Desde % Prob.

Hasta

Filtrar Abiertas

☒ Abiertas

☐ Cerradas

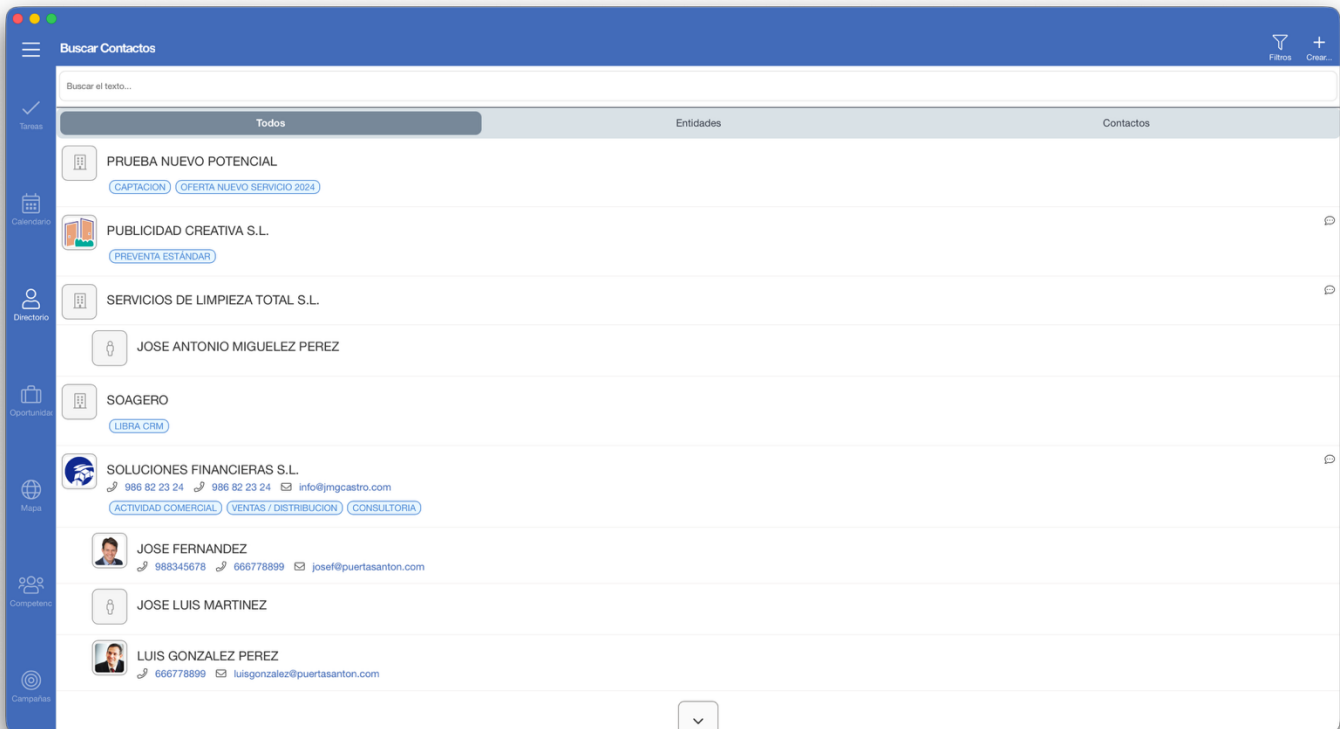
☐ Todas

Consultar

- 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:

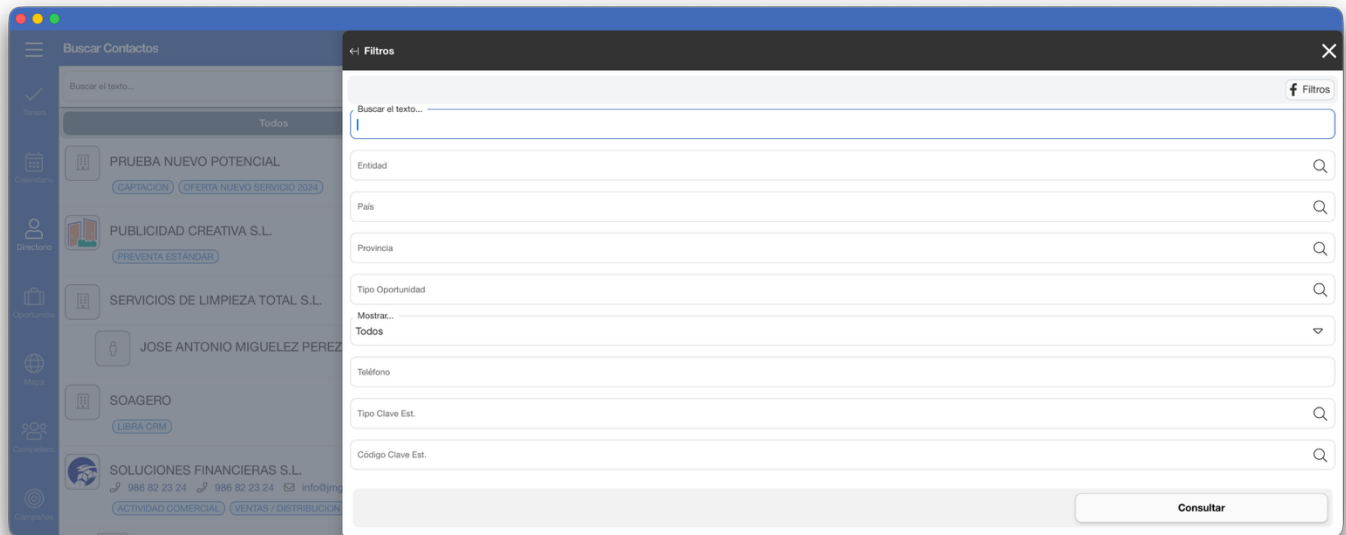


Los registros potenciales (todavía no clientes en LIBRA) se identificarán con un icono en la parte derecha.

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.

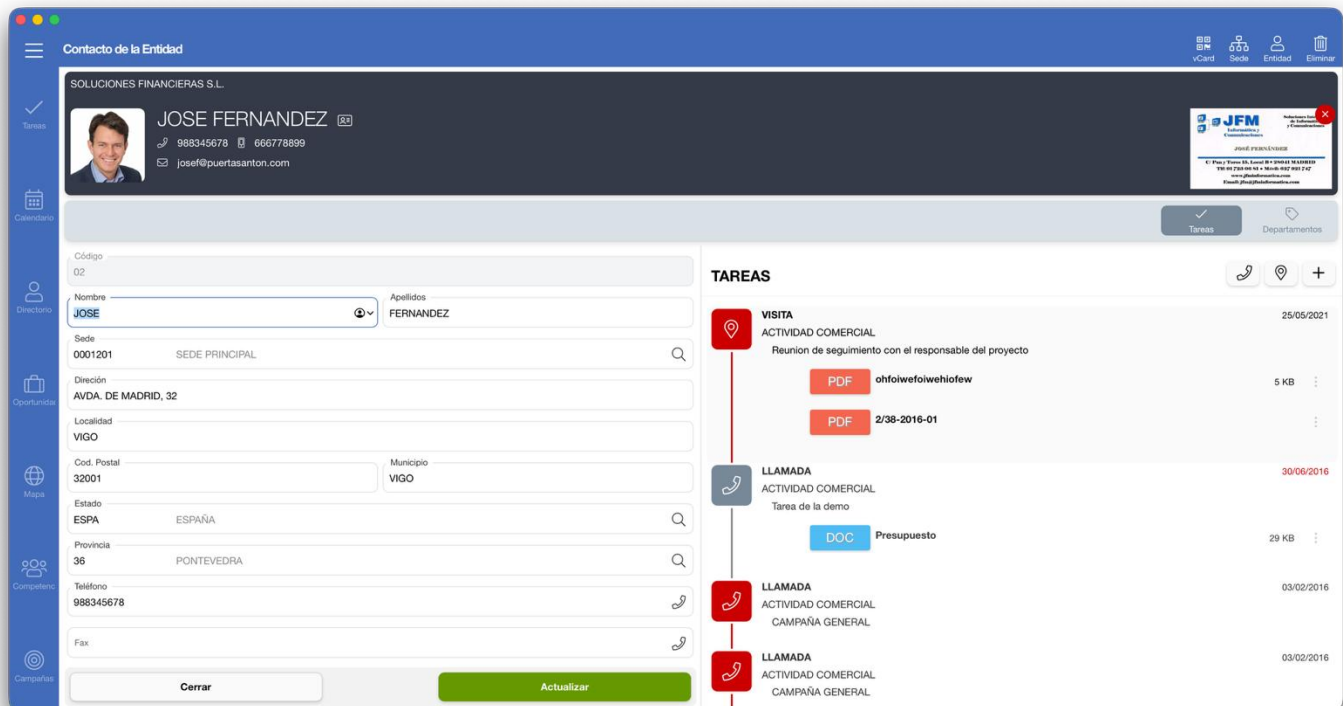
Si pulsamos sobre una de las etiquetas de las oportunidades activas, nos llevará a la pantalla de esa oportunidad.

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:



**Contacto de la Entidad**

SOLUCIONES FINANCIERAS S.L.

**JOSE FERNANDEZ** 

988345678 666778899  
josef@puertasanton.com

**TAREAS**

**VISITA** 25/05/2021  
ACTIVIDAD COMERCIAL  
Reunion de seguimiento con el responsable del proyecto  
PDF ohfoiwefoiwehiofew 5 KB  
PDF 2/38-2016-01

**LLAMADA** 30/06/2016  
ACTIVIDAD COMERCIAL  
Tarea de la demo  
DOC Presupuesto 29 KB

**LLAMADA** 03/02/2016  
ACTIVIDAD COMERCIAL  
CAMPAÑA GENERAL

**LLAMADA** 03/02/2016  
ACTIVIDAD COMERCIAL  
CAMPAÑA GENERAL

**Formulario de Datos:**

Código: 02

Nombre: JOSE Apellidos: FERNANDEZ

Sede: 0001201 SEDE PRINCIPAL

Dirección: AVDA. DE MADRID, 32

Localidad: VIGO

Cod. Postal: 32001 Municipio: VIGO

Estado: ESPAÑA

Provincia: 36 PONTEVEDRA

Teléfono: 988345678

Fax:

**Acciones:** Cerrar Actualizar

- **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 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...)

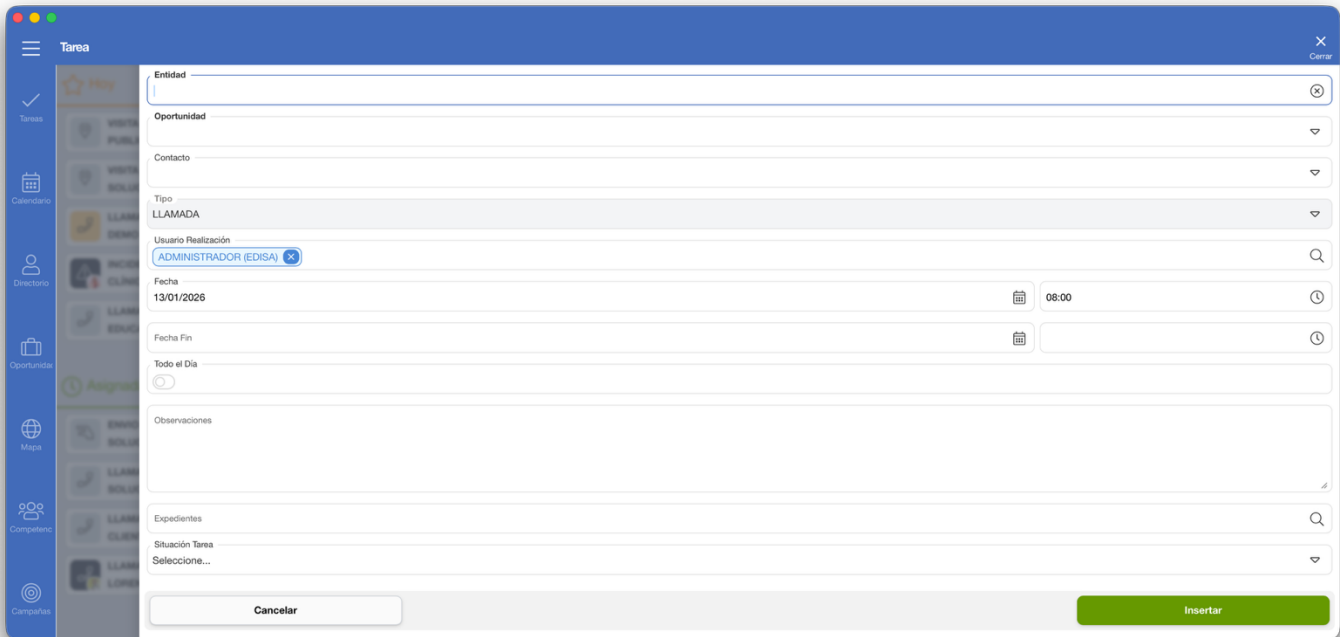
Maestro de procesos						
Tipos de Expediente		Autorización	Variables	Detalles de Variable	Detalles de Expediente	Detalles de Tarea
Código	STD_PREVTA	Descripción	PREVENTA ESTÁNDAR		Descripción Reducida	
Situación Inicial	STD_01	ANÁLISIS			Continúa expediente	
Situación Cierre					Secuencia Tareas	
Secuencia 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	4	07 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.

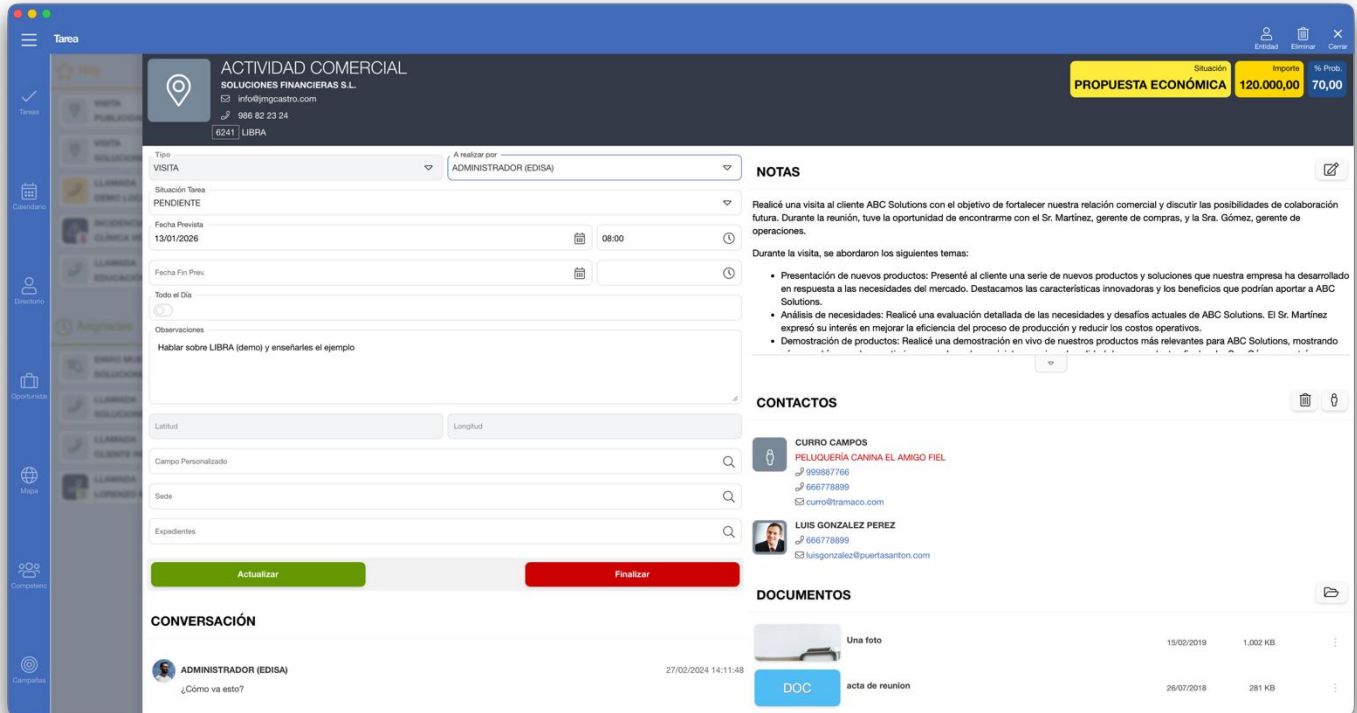
La lista de valores de Entidad filtra por aquellas que tengan una oportunidad abierta.

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



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:

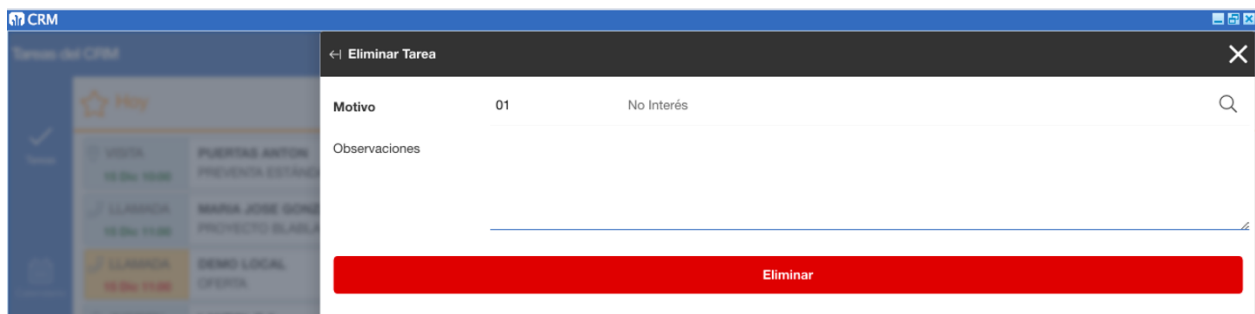
- 1.- El parámetro PUEDE\_ELIMINAR\_TAREAS del programa.
- 2.- La opción “Permitir Borrar” de la secuencia asociada a la tarea en el maestro de procesos.

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

Permitir Borrar	Sí, Pedir Motivo (Preventa)
-----------------	-----------------------------

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:

Situación Tarea Cancelada	STD_CAN	CANCELADA
---------------------------	---------	-----------

### *Registrar Tareas al lanzar la Llamada*

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

Crear Tarea de Llamada Automática	
	No
	Sí
	Preguntar

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",
  "columns": [
    {
      "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

teléfono@ingcastro.com

+350 62 23 24

Cobros Póliza: 2021

3.242,96

Pagos: 2021 (200.000,00)

373.327,32

Días sin Cobrar

804

Último Pedido (14/01/2021)

2/1 (139,22 EUR) no generar alertas

Ingresos Anuales

615.000,00

Wag 300°

Com...

Ingresos Empleados

250

Indicadores

Mensual

Trimestral

Anual

ENCUESTA

ENVÍO MUESTRAS

LLAMADA

OBJETIVOS

1

0 Cerradas

1

0 Cerradas

4

0 Cerradas

1

0 Cerradas

VISITA

2

0 Cerradas

TOTAL

GANADAS

PEDIDAS

1

0

0

0

0

0

Anterior

Actual

Anterior

Actual

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: elifele

Contactos

JOSE FERNANDEZ

+3506345678

666778899

josef@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

36260

País

ESPAÑA - ESPAÑA

Provincia

36 - PONTEVEDRA

Notas

iATENCIÓN!

Revisar antes de hablar con el cliente:

Libero eu fribus elementum, turpis elit blandit quam, vel vestibulum est diam non nibh. In vestibulum, orci vitae vehicula ullamcorper, dolor una ornare lorem, quis gravida sapien odio in lorem. Nam porttitor velit quis tellus facilisis lobortis, Phasellus sed una 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 lacoreet dapibus. Nullam et tellus velit. Sed fermentum purus eget odio ullamcorper pretium. Aliquam a pretium sed, sit amet cursus felis. Vestibulum condimentum porta ornare. Mauris semper, dul sed imperdiet elementum, quam lacus cursus est, et consectetur arcu quam eu magna.

Claves Estadísticas

FAMILIA DE ARTICULOS

01

TUNDOS

la gustan ...

0101

ATUN

Prefiere comprar el atún blanco (Thunnus alalunga)

0102

CABALLA

El pimiento rojo...

HIERBUEJOS

01

ANUAL

300.000,00

Documentos

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

CALMAN C DT, B,3 H,TIGUA

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/12/2018

000001

FABRICADOR DE ITELO ITV WG-35

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/12/2018

LCC24

LOTING ARG. R,4 6X2 BL,NETA

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/12/2018

PP025

PALTOS IBERPESCA 250X24

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/09/2018

EK186

FTE ML2X NWS 6+8 C/2XS C/PTEL

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/09/2018

GT083

VADNA 3 C/P, GOLDEN TIGUA

0,00

0,00

0,00

0,00 00

01/09/2018

VP073

VADNA L DT 8,200 S,PATED

0,00

0,00

0,00

0,00 00

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)	No
Código Plantilla de Pantalla de Procesos	<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

- **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”:



**Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)** Sí - Tareas por Supervisores del Equipo de Preventa  **Mostrar las Tareas Finalizadas** ☒


Código Plantilla de Pantalla de Procesos

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)  
¿Cómo llevas este tema?

27/02/2024 14:19:53




JUDITH BECKER  
Todavía no he preparado nada, a ver si para la semana...

27/02/2024 15:52:40



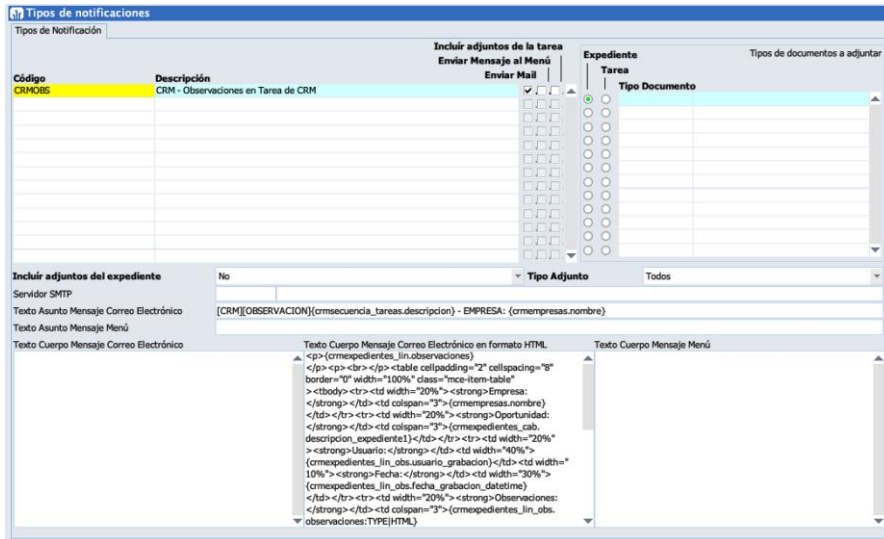
ANTONIO RECIO  
Judith, esto corre mucha prisa... dale prioridad

27/02/2024 15:54:53



### 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:



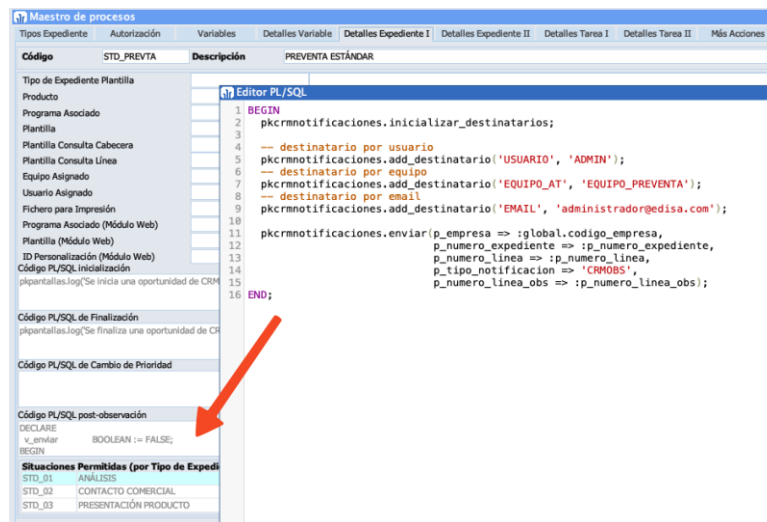
## Asunto:

[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:



```
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]

😊 ⏪ ⏩ ↺



○ sistemas@ [REDACTED].com>

Para [REDACTED]

Hoy a las 11:51

[REDACTED]

**Empresa:** [REDACTED]

**Oportunidad:** [REDACTED]

**Usuario:** EDISA

**Fecha:** 22/03/2024 11:52:01

**Observaciones:** Estas son unas observaciones en la tarea



















Ver Tarea



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:

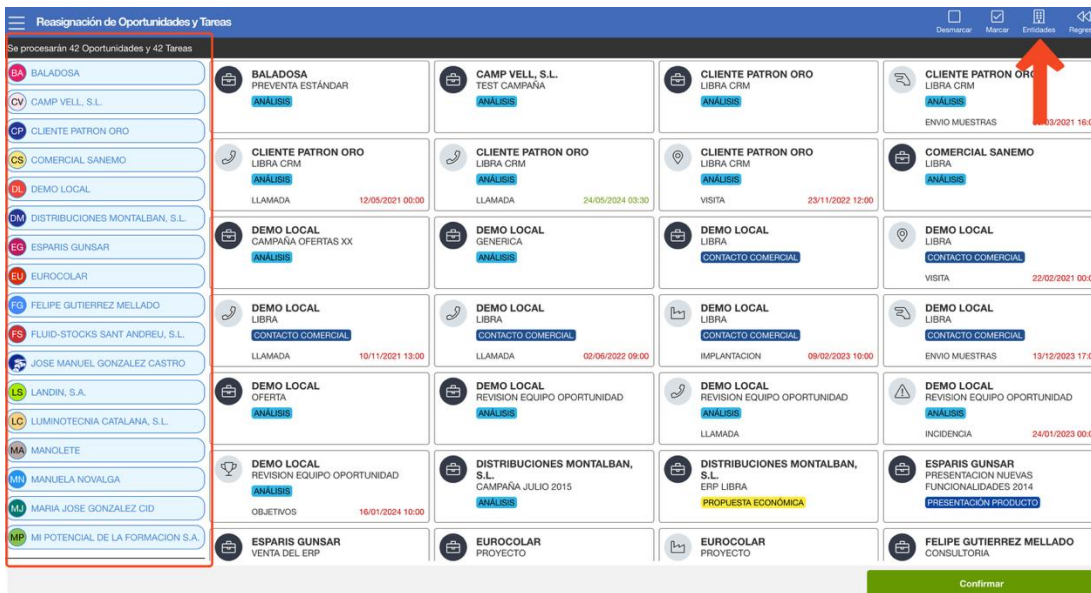
Reasignación de Oportunidades y Tareas			Entidades	Regresar
Se procesarán 42 Oportunidades y 42 Tareas				
 <b>BALADOSA</b> PREVENTA ESTÁNDAR <a href="#">ANÁLISIS</a>	 <b>CAMP VELL, S.L.</b> TEST CAMPAÑA <a href="#">ANÁLISIS</a>	 <b>CLIENTE PATRON ORO</b> LIBRA CRM <a href="#">ANÁLISIS</a>		
 <b>CLIENTE PATRON ORO</b> LIBRA CRM <a href="#">ANÁLISIS</a> ENVIO MUESTRAS 09/03/2021 16:00	 <b>CLIENTE PATRON ORO</b> LIBRA CRM <a href="#">ANÁLISIS</a> LLAMADA 12/05/2021 00:00	 <b>CLIENTE PATRON ORO</b> LIBRA CRM <a href="#">ANÁLISIS</a> LLAMADA 24/05/2024 03:30		
 <b>CLIENTE PATRON ORO</b> LIBRA CRM <a href="#">ANÁLISIS</a> VISITA 23/11/2022 12:00	 <b>COMERCIAL SANEMO</b> LIBRA <a href="#">ANÁLISIS</a>	 <b>DEMO LOCAL</b> CAMPAÑA OFERTAS XX <a href="#">ANÁLISIS</a>		
 <b>DEMO LOCAL</b> GENERICA <a href="#">ANÁLISIS</a>	 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a>	 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a> VISITA 22/02/2021 00:00		
 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a> LLAMADA 10/11/2021 13:00	 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a> LLAMADA 02/06/2022 09:00	 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a> IMPLANTACION 09/02/2023 10:00		
 <b>DEMO LOCAL</b> LIBRA <a href="#">CONTACTO COMERCIAL</a> ENVIO MUESTRAS 13/12/2023 17:00	 <b>DEMO LOCAL</b> OFERTA <a href="#">ANÁLISIS</a>	 <b>DEMO LOCAL</b> REVISION EQUIPO OPORTUNIDAD <a href="#">ANÁLISIS</a>		
			<a href="#">Confirmar</a>	

Cada ficha muestra:

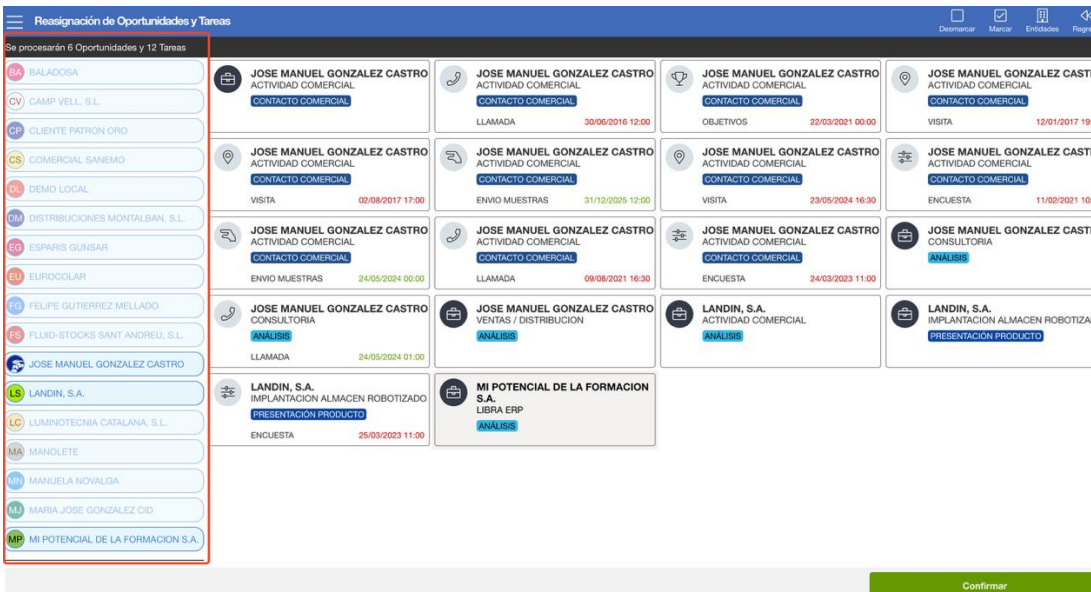
- **INDICADOR**
  - Las oportunidades se visualizan con el icono en color oscuro.
  - Las tareas se visualizan con el icono del tipo de tarea en color gris claro.
- **ENTIDAD**
- **OPORTUNIDAD**
- **ESTADO DE LA OPORTUNIDAD**
- **TIPO TAREA / FECHA REALIZACION**

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:



Por defecto aparecen todas las entidades marcadas para procesar. Pulsando sobre cada una de ellas podremos desmarcarla para que no procese sus oportunidades y/o tareas:



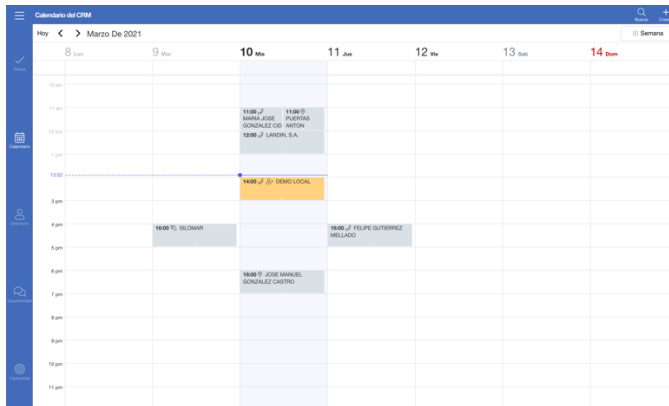
Al pulsar sobre el botón, se lanzará el proceso que reasignará todas las oportunidades y/o tareas.



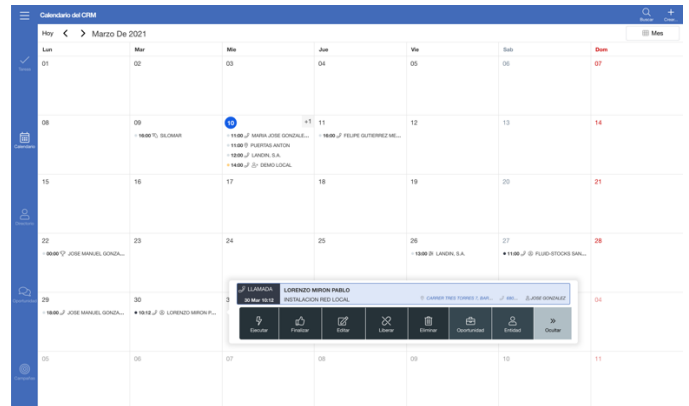
# Calendario

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 pkencrypta.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:

General

Añadir calendario ^

Suscribirse a un calendario

Crear un calendario

Explorar recursos

Explorar calendarios de intereses

Desde URL

Desde URL

URL del calendario  
`https://movilidad.xxxxxx.com/utils/ics/crm/?t=XXXXX`

☐ 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`

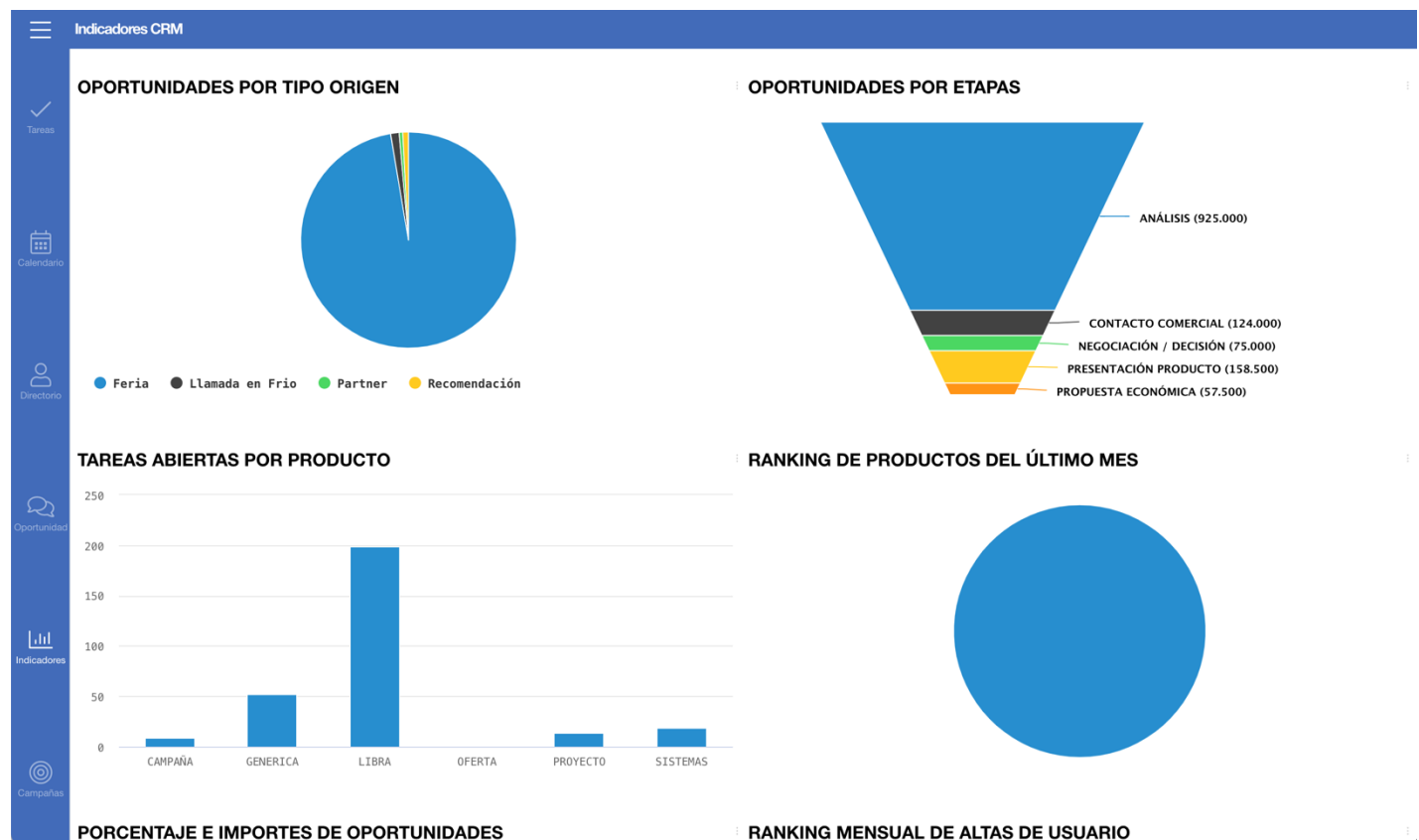
# Indicadores

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

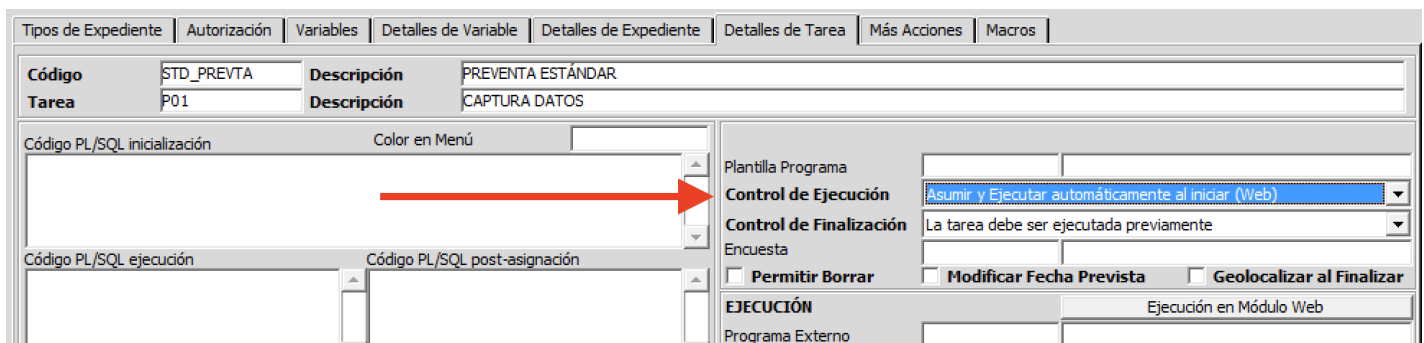
Se puede personalizar cual es la primera sección a la que accede el usuario al entrar en el programa de CRM:

- 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:



The screenshot shows a configuration window for a task. The top navigation bar includes: Tipos de Expediente, Autorización, Variables, Detalles de Variable, Detalles de Expediente, Detalles de Tarea, Más Acciones, and Macros. The main form has the following fields:

- Código**: STD\_PREVTA
- Descripción**: PREVENTA ESTÁNDAR
- Tarea**: P01
- Descripción**: CAPTURA DATOS
- Código PL/SQL inicialización**: (empty)
- Color en Menú**: (empty)
- Plantilla Programa**: (empty)
- Control de Ejecución**: Asumir y Ejecutar automáticamente al iniciar (Web) (selected)
- Control de Finalización**: La tarea debe ser ejecutada previamente (selected)
- Encuesta**: (empty)
- Permitir Borrar**: ☐
- Modificar Fecha Prevista**: ☐
- Geolocalizar al Finalizar**: ☐
- EJECUCIÓN**: Programa Externo
- Ejecución en Módulo Web**: (empty)

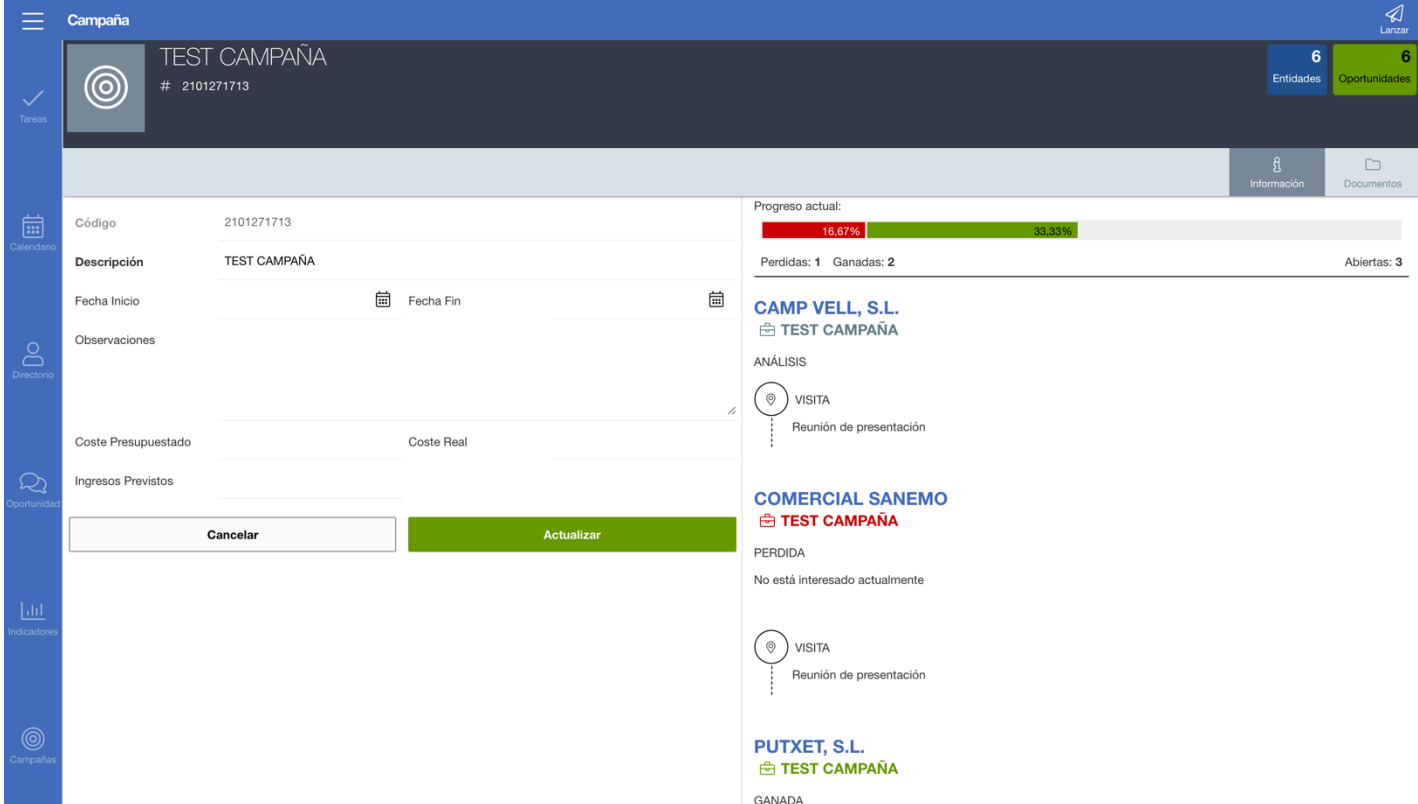
A red arrow points to the 'Control de Ejecución' dropdown menu.

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.



**Campaña**

**TEST CAMPAÑA**  
# 2101271713

6 Entidades 6 Oportunidades

Información Documentos

Código: 2101271713

Descripción: TEST CAMPAÑA

Fecha Inicio: Fecha Fin:

Observaciones:

Coste Presupuestado: Coste Real:

Ingresos Previstos:

Cancelar Actualizar

Progreso actual: 16.67% 33.33%

Perdidas: 1 Ganadas: 2 Abiertas: 3

**CAMP VELL, S.L.**  
TEST CAMPAÑA

ANÁLISIS

VISITA  
Reunión de presentación

**COMERCIAL SANEMO**  
TEST CAMPAÑA

PERDIDA  
No está interesado actualmente

VISITA  
Reunión de presentación

**PUTXET, S.L.**  
TEST CAMPAÑA

GANADA

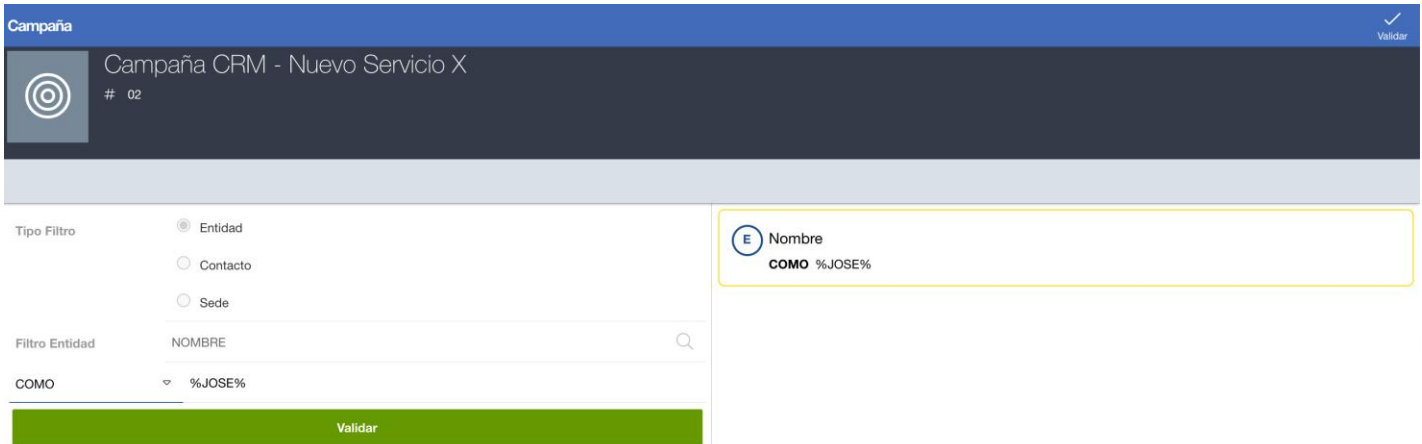
El funcionamiento se basa en la selección de las entidades contra las que lanzar la generación de eventos.

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:

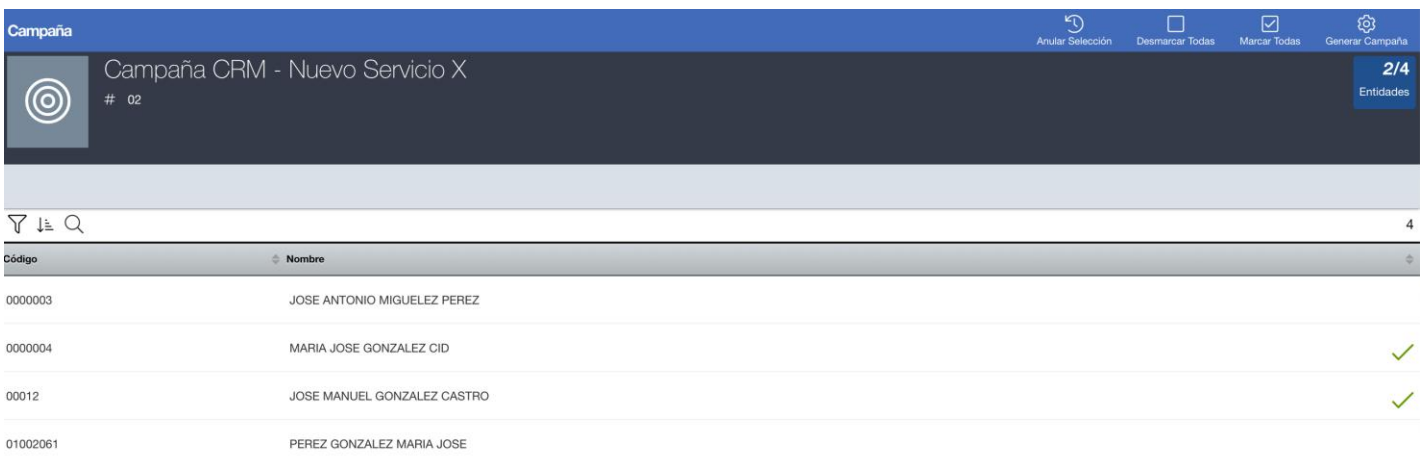
1. Pendiente de Filtros
2. Pendiente de Selección
3. Seleccionada
4. Confirmada
5. Descartada
6. Lanzada

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:




Código	Nombre
0000003	JOSE ANTONIO MIGUELEZ PEREZ
0000004	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

☐

Usuario

Usuario de la Entidad

☐

Tipo Origen

Seleccione...

Origen

Importe

Datos de la Tarea

Tarea

P01

CAPTURA DATOS

Fecha

Observaciones


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

Cancelar

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

Descripción

Campaña CRM - Nuevo Servicio X

Fecha Inicio

Fecha Fin

Observaciones

Ofrecer el nuevo servicio X a los clientes actuales

Coste Presupuestado

Coste Real

Ingresos Previstos

Cancelar

Actualizar


Progreso actual:

Perdidas: 0


Ganadas: 0

Abiertas: 2

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



Podremos gestionar esas oportunidades como otras cualquiera de la entidad:

Oportunidad


**Campaña CRM - Nuevo Servicio X**  
 JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO  
 CAPTACION  
 # 3305 ● Campaña CRM - Nuevo Servicio X

Detalle Entidad Eliminar Imprimir  
 Situación **ANÁLISIS**

0 Dias

ANÁLISIS CONTACTO COMERCIAL PRESENTACIÓN PRODUCTO PROPUESTA ECONÓMICA NEGOCIACIÓN / DECISIÓN GESTIÓN PROPUESTA

Tareas Documentos Notas Detalle Claves Estadísti... Entidades


**Tipo** CAPTACION  
**Descripción** Campaña CRM - Nuevo Servicio X  
**Status** ANÁLISIS  
 Tipo Origen  
 Origen  
 Importe % Probabilidad 0  
 Fecha Inicio 11/03/2021 Fecha Fin Prevista

**TAREAS**  
 Campaña CRM - Nuevo Servicio X  
 Analizar la situación del cliente y enviar posible presentación y oferta del nuevo servicio X

Cancelar Actualizar

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:

Campaña


**Campaña CRM - Nuevo Servicio X**  
 # 02

2 Entidades 2 Oportunidades

Usuario de la Entidad

**Datos de la Tarea**  
 Tarea  
 Fecha  
 Observaciones

Crear Tarea por Contacto

Cancelar Lanzar

# 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.

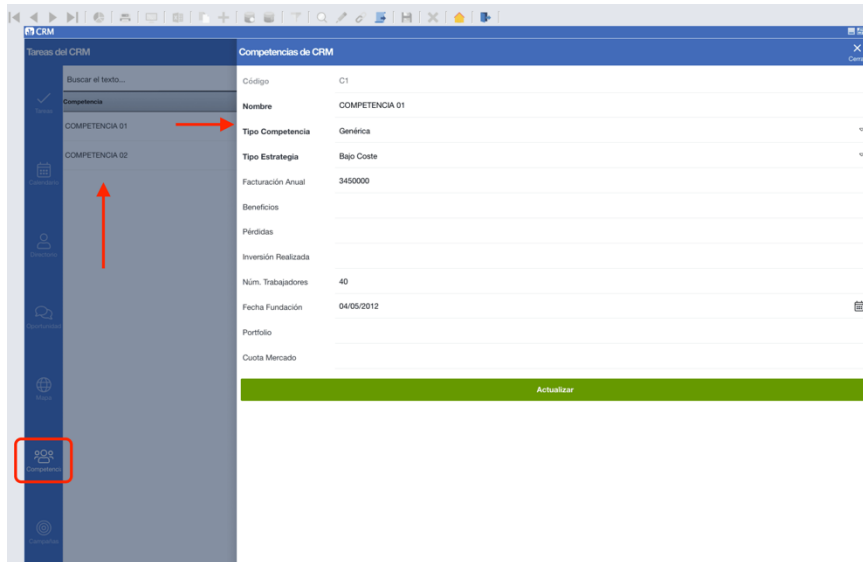
Desde la sección de Competencias se pueden gestionar registros de empresas competidoras. Esta funcionalidad permite:

- 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.

#### COMPETENCIAS



Madrid

COMPETENCIAS

COMPETENCIA 01

01/05/2021

Costo Mercado

Observaciones

Percepción General

Calidad

Servicio

Logística

Precio

M/DJ BUENA

8

7

9

8

Eliminar

Aceptar

**Detalle de la Competencia**

**ALIMENTACION**

CALAMAR ESTUCHADO 20X10

OBSERVACIONES

Buena calidad y presentación...

ANILLAS A LA ROMANA

FECHA OBSERVACIONES

04/01/2021 Les interesa comprar un formato más pequeño...

**MATERIALES**

OBSERVACIONES

Les compran bastantes productos, hay que probar a enviarles una oferta de toda nuestra colección...

# 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:

Encuestas / Visitas a Clientes		Encuestas / Tipos Respuesta		Competencia para la encuesta		Encuestas Artículos		Grupos de Artículos por Entidad	
<b>Borrar Respuestas al Finalizar</b> Entidad anónima				<b>Cargar preguntas al inicio</b> Cargar automáticamente usuario y fecha Limitar a registros seleccionados				<b>Entidades seleccionadas</b>	
Código	Descripción			Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	% a encuestar	% resultado deseado	Nº
01	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE			EDISA	29/09/2015		0		4
02	DESEMPEÑO DEL EMPLEADO		<input checked="" type="checkbox"/>	EDISA	29/09/2015		0		0
03	CALIFICACIÓN DEL PRODUCTO			EDISA	10/11/2015		0		2
04	INFORMACIÓN DE COMPETENCIA			EDISA	01/11/2015		0		1
<b>Tipo Encuesta</b> Artículos N° Tabla 1 FAMILIAS Y SUBFAMILIAS Código Entidad Anónima									
<b>Encuesta Competencia</b> 04 INFORMACIÓN DE COMPETENCIA Package Fin Carga Encuesta Web									
<b>URL Base</b> Levantamiento Lineal <input checked="" type="checkbox"/> Permitir abrir encuestas cerradas en Web									
<b>Texto inicio encuesta</b> La información a recoger será, toda aquella que permitan conocer un poco mas acerca del cliente final y poder ofrecer al Mercado la mejor solución posible para cierta casuística. Además sera el mejor punto de observación de nuestra competencia, como se comporta contra nuestros productos, y en que puntos debemos mejorar.									
<b>Texto fin encuesta</b> Gracias por la valoración.									
Código Pregunta	Descripción	Tipo Respuesta	Recuperar valor al duplicar	Grupo Obligatorio	Ancho Web	% resultado deseado	Nº	%	
P1	¿Cuál es la posición del producto en el cliente?	01 MALO / MUY BUENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	24,00	
P2	Número de unidades disponibles en la estatería	02 NUMERICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5		
P3	La etiqueta indica la marca del producto	03 NO / SI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5		
P4	¿Está el producto en promoción?	03 NO / SI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	5		
P5	PVP	02 NUMERICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	5		
P6	Nuestro espacio de ubicación respecto a la competencia es...	04 PEOR / MEJOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	5	0,00	
P7	Divisa del Precio	05 DIVISA PRECIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5		
P8	Comentarios	06 COMENTARIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5		
<b>Explicación de la pregunta</b> Indique aquí como valora la situación de nuestro producto en las instalaciones del cliente.		<b>Código Plsql</b> IF :p1 = '3' THEN <b>Validación de Respuesta</b> :p1 := :resultado_anterior; END IF;							

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

1.- CALIFICACION DEL PRODUCTO

Competencias
Agregar
Expandir
Eliminar
Finalizar
Regresar

00012  
**JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO**

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

01  
**TUNIDOS**

ATUN001  
**ATUN**  
6/8

2

**¿Cuál es la posición del producto en el cliente?**  
Indique aquí como valora 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?
- ¿Habrà 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)

