C.R.M. Cube





C.R.M. Cube "Customer Relationship Management"









¿QUÉ ES C.R.M. (del acrónimo inglés "Customer Relationship Management")?

La administración basada en la relación con los clientes. CRM, es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente u orientación al mercado. El concepto más cercano es el de Marketing relacional (según se usa en España), teniendo mucha relación con otros conceptos como: Clienting, Marketing 1x1, Marketing directo de base de datos, 'one to one' etc.

La administración de la relación con los clientes. CRM, es sinónimo de Servicio al cliente, o de Gestión de clientes. Con este significado CRM se refiere a una parte de la gestión de la empresa, sobre todo aquella que afecta a la 'Gestión del Conocimiento'.

¿PARA QUÉ SE UTILIZA?

El software CRM Cube ofrece la posibilidad de almacenar gran cantidad de datos de cada cliente, organizar la información, planificar actividades, tareas y acciones. Es nuestro mejor aliado para buscar la información sobre nuestros contactos y recordarnos todo lo necesario para una atención profesional.

Con el software CRM Cube es fácil y rápido gestionar la información de que disponemos para cada uno de nuestros clientes. Así, en todos los sectores de nuestra organización, dispondremos de información útil, coherente y actualizada de las características e incidencias de nuestros clientes, que es donde reside el verdadero negocio.

El software CRM Cube desarrollado por Sensei T.I. nos permite acceder, a través de Internet desde el lugar donde necesitemos (oficina, despacho, lugar de residencia, viajes...) y nos aporta las ventajas de conocer toda la información necesaria de nuestros clientes en tiempo real con la principal ventaja que, para usarlo, no requiere ninguna instalación adicional.



¿DE QUÉ HERRAMIENTAS DISPONE?

FICHA / HISTORIAL. Encontramos toda la información relativa al cliente: desde su dirección, teléfono o personas de contacto, hasta todas las oportunidades de negocio establecidas con éste así como las incidencias asociadas a cada una de éstas.

OPORTUNIDAD. Aquello que puede suponernos un nuevo ingreso de negocio. (P.ej.: un nuevo presupuesto, una nueva opción de venta, de pedido...).

CASO. Incidencias o situaciones que suponen un 'problema' para el cliente y que habremos de resolver. (P.ej.: una llamada de un cliente, una solicitud de servicio técnico...)

EVENTO Cualquier actividad que caduque en el tiempo (P. ej: hacer algo concreto a una hora determinada o reunirse con alguien)

TAREA. Lleva implícita una acción; por ejemplo: efectuar una visita comercial, enviar un presupuesto, revisar aquel expediente... etc.





COMENZAR A USAR EL CRM Cube:

- 1. Defina las Tablas Tipo de uso frecuente:
 - Cuentas / Cliente Potencial, Grandes Cuentas, etc.
 - Casos / Administración, Comercial, Resolución Inmediata, etc.
 - Oportunidades / Clientes nuevos, Marketing Zona A, etc.
 - Eventos / Visita para ..., Visitas Técnicas, etc.
 - Tareas / Confirmar Visita, Enviar Estudio, etc.
- 2. Introduzca las cuentas.
- 3. Asocie a estas Oportunidades y a estas Tareas, Eventos, Casos, etc.



Ejemplo Gráfico





PROCESOS

Crime 2 Casos C	20portunidades Contactos Documentos Compartir		_
uscar en CRM:	Agenda personal	3	
Product Enero, 2008 Image: Constraint of the state of the s	Ium 07/01 10:36 REVISAR PRPTO ORDENADORES + ANTIVIRUS Ium 07/01 10:30 REVISION DE SUS PETICIONES A PRODUCCION vie 11/01 09:30 REUNION CON DISTRIBUIDOR DE METTLER Listado de Tareas // Nueva Tarea - Nueva Tarea de Correo	Cuenta	Propietario Asignad Antonio R. Murilio Antonio Antonio R. Murilio Antonio Antonio R. Murilio Antonio
5 28 29 30 31 1 2 3 6 4 5 6 7 8 9 10		Cuenta	Propietario
Seleccione fecha	vie 24/10 06:00 <u>Caducidad Antivirus</u> mié 15/10 06:00 <u>Caducidad Antivirus</u> mié 01/10 06:00 <u>CADUCIDAD ANTIVIRUS</u> mié 01/10 06:00 Caducidad Antivirus	Cuentas oc	ultadas Maria Carrion Maria Carrion Maria Carrion Maria Carrion
opera	jue 18/09 06:00 Caducidad Antivirus lun 01/09 06:00 CADUCIDAD ANTIVIRUS		Maria Carrion Maria Carrion
.r.w. idealum, 3.m.	mie 20:08 06:00 <u>Caducidad Antivirus</u> vie 25:07 06:00 <u>Caducidad Antivirus</u>		Maria Carrion Maria Carrion

Pantalla Principal

- 1. Barra de opciones.
- 2. Busca el texto introducido en todos los campos de la aplicación.
- 3. Eventos pendientes de sucederse.
- 4. Tareas pendientes de resolver.
- 5. Calendario.
- 6. Histórico de las operaciones recientes.





Seguidamente entraremos en el detalle de funcionamiento de cada una de las opciones que componen CRM Cube:



Inicio

AGENDA: Visualizaremos nuestra Agenda Personal mostrándose primeramente los Eventos pendientes de caducar, y a continuación, las Tareas pendientes de resolver continuando con la agenda de Eventos pendientes de los usuarios seleccionados.

Advierta que, si pulsamos sobre una Tarea en concreto, se nos mostrará ésta en pantalla permitiéndonos consultarla o resolverla y que lo mismo sucede pulsando sobre la cuenta.



Agenda Personal de Eventos y Tareas

NUEVO Evento, Tarea, Cuenta, Caso, Oportunidad y Usuario: Aunque no será la forma más habitual de trabajo, desde cada una de éstas opciones entramos directamente a introducir nuevos datos. Como ejemplo práctico mostramos la introducción de Eventos.





	Datos a Bellemar
* Tipo de Evento:	
* Propietario:	Antonio R. Murillo
Lugar	3
* Asignado a:	Antonio R. Murillo
* Evento:	
* Asunto:	
Registro Relacionado:	Cuenta V
	Hora: (HH:mm) Duración: 0 : 0 (hh:mm)
Confirmado:	SI 💌
Facturar:	NO 💌
Visado:	NO 💌
Descripción:	

Introducción de un Evento

1. Seleccione el Tipo de Evento de entre los de la Tabla de Eventos que se definieron en Inicio – Administración – Tablas Tipo.

2. Seleccione el Propietario del Evento de entre los de la Tabla Propietarios que se definieron en Inicio – Administración – Tablas Tipo (el propietario por defecto es el usuario que lo registra).

3. Puede registrar un Evento para que sea cumplido por Vd. Mismo o por otra persona de la organización; en este caso seleccione su nombre de los de entre la Tabla de Usuarios.

4. Asigne un Nombre al Evento (P.Ej.: 'Comer con Sr. Rubio').

5. Introduzca el Asunto (P.Ej.: 'Venta de ordenadores').

6. MUY IMPORTANTE: El Evento puede estar relacionado con una Cuenta (si todavía no se ha abierto ninguna otra acción), con un Caso (si ha ocurrido alguna incidencia con la Cuenta) o con la Oportunidad (si se trata de una ocasión de negocio).

7. Finalmente, faltaría por definir la fecha y la hora previstas para la realización del Evento y unas posibles notas descriptivas, si se consideran necesario, para la realización de dicho Evento.





Una vez concluida la introducción de los datos podemos ACEPTAR la operación, RESTAURAR para desechar la entrada de datos y comenzar de nuevo, DUPLICAR para los casos en que sean Eventos similares y se puedan aprovechar los datos introducidos en un Evento para otro, o CANCELAR para rechazar la introducción de los datos.

CONFIGURACIÓN:

ADMINISTRACIÓN: Se utiliza para registrar nuevos Usuarios y su perfil de funcionamiento así como para introducir los ítems necesarios en las Tablas de uso frecuente en la aplicación.

i na ado de ede	intus		
Filtros rápidos:	Mis Cuentas	۲	Avanzado
	Mis Cuentas		-
Listado de Regi	Todas las Cuentas		



CUENTAS: Entraremos tanto a consultar o modificar los datos de las cuentas, como para introducir cuentas nuevas.

Al entrar a esta opción se visualizan todas las cuentas ordenadas alfabéticamente, pudiendo solo visualizar "Mis Cuentas" (las que yo he introducido en el sistema) tras elegir dicha opción en el desplegable combo box. Para entrar en la cuenta deseada bastará con pulsar sobre su nombre.

Para localizar una cuenta en concreto bastará con pulsar sobre el botón AVANZADO y se nos planteará una pantalla de filtros, donde una vez rellenos los convenientes, se nos presentará la(s) cuenta(s) localizada(s).

ombre:	gra	Busour restau	Prioridad:	•
° de Cuenta:			Tipo de Cuenta:	T
echa de Creación:			Propietario:	
escripción:			Agente:	T
uta:		T	Bloqueado:	•
argo:				
odigo Postal:			Provincia/Estado:	
Ver Datos Cuentas			Ordenado por:	Nombre 🔻

Resultado de la Búsqueda





NOTA: No importa si se introduce el dato a buscar en minúsculas o mayúsculas ya que se localiza por los dos formatos. Así mismo, los comodines % están implícitos en la búsqueda por tanto, no es necesario su uso.

Una vez localizada la cuenta en cuestión bastará pulsar sobre ella para que se nos presente en pantalla dicha cuenta con toda la información referente a la misma.

Si pulsa sobre el botón , a continuación de la dirección, accederá a la utilidad de Mapas de Google y le mostrará el plano de situación de la cuenta.



NUEVAS CUENTAS: Para introducir nuevas cuentas bastará con rellenar los datos que conozcamos de éstas teniendo en cuenta que, los marcados con (*) son imprescindibles para realizar la incorporación efectivamente.

Dada la extremada sencillez de manejo de la opción apenas nos resta señalar que, el campo "CUENTA **PRINCIPAL**" se usará sólo en aquellos casos en los que la cuenta que estamos introduciendo pertenezca a un grupo de cuentas debiendo introducir aquí el número de cuenta que engloba a éstas.





Casos

CASOS: Entraremos aquí para ver todos Mis Casos ordenados por su fecha de creación.



Filtro de mis Casos

Análogamente a lo explicado anteriormente, también se pueden ver **TODOS** los casos si selecciona *'Todos los Casos'* en el desplegable o puede pinchar sobre **AVANZADO** para especificar los filtros por los que se ha de encontrar el caso buscado.

Filtrado de Casos				
Filtros rápidos: Todos	•	Mis Casos	۲	Avanzado
		Mis Casos		
Listado de Casos // <u>Nuevo</u>		Todos los Casos		





Filtrado de Casos					
Filtros rápidos: Todos	▼ Mis Casos ▼	Buscar Restaurar			
Nombre:			Tipo de Caso:	Todos	•
Nº de Caso:			Tipo de Cuenta:	Todos 🔻	
Fecha de Creación:			Creador:	Todos	•
Fecha de Finalización:			Propietario:	Todos	•
Asunto:			Prioridad:	Todos 🔻	
Descripción:			Ref. Documento:		
Comentarios Internos:			Enviar encuesta:	Todos V	

NUEVO CASO: Para registrar un nuevo Caso bastará con ir seleccionando los ítems de los menús desplegables e introducir la mayor cantidad de información conocida del mismo que posteriormente nos será de bastante utilidad para efectuar un completo seguimiento del mismo.

ube > Casos > Detalle Tipo de Caso: * Propietario: Prioridad:	El estado 'Abierto' o 'Cerrado' nos indicará si está resuelto o no Pulse para asociar el Caso a una
Estado:	Abierto
Franqueo:	NO
* Caso:	Enviar presupuesto CRM
Duración Prevista:	0 : 0 (hh:mm)
Cuenta Principal:	
Asunto:	El cliente necesita que le pasemos un Estudio Económico de la
Descripción:	implantación del CRM en sus instalaciones
	Hace tiempo que están buscando

Ficha Detalle de un Caso







OPORTUNIDADES:

Exactamente igual que en las opciones anteriores de Cuentas y Casos, en esta pantalla se nos muestran **NUESTRAS** oportunidades abiertas, pudiendo filtrar las oportunidades según sus fases, estados y/o propie-tario.

Filtrado de Oportunidades				
Filtros rápidos: Todos	•	Mis Oportunidades Abiertas	Avanzado Ver Gr	áfica
Listado de Registros // Nueva		Mis Oportunidades Todas las Oportunidades		
Cuenta	Propietari	Mis Oportunidades Abiertas Mis Oportunidades Cerradas Todas las Oportunidades Abiertas	<u>Etapa</u>	Probabilidad
ACEROS CORRUGADOS DEL SUR, S.L.	Jose Dieg	Todas las Oportunidades Cerradas conductores	Análisis de la oportunidad	20.0

Ejemplo de Filtrado

NOTA: Al pulsar sobre las cabeceras de columna (Cuenta, Propietario, Oportunidad, Importe, Etapa, etc.) la información aparecerá ordenada por dicho campo

NUEVA OPORTUNIDAD:

Entendiendo por 'Oportunidad' un posible medio de ingresos. La introducción de los datos es de similar funcionamiento a las opciones anteriores y una vez introducida a ésta se le pueden asociar tantas Tareas, Eventos y Casos como sean necesarios hasta el buen fin y consecución del cierre de la oportunidad.





erenn	Ficha	de	Detalle	de la	a Oportu	inidad

CRMcube > Oportunidad > Editar

	Datos a	Rellenar
Tipo de Oportunidad:	GGCC 🔻	
Propietario:	Jose Diego García 🔹	
Oportunidad:	Formación 10/14	
Cuenta Principal:	Empresa de Pruebas	Todas
Contacto Principal:	Lucia	
E-Mail:	sensei@sensei.es	
Importe:	420	1
Fecha de Cierre:	30/11/2014 [08/01/2015] (dd/mm/yyyy)	a
Etapa:	Contacto inicial	
Probabilidad (%):	0.0	
Siguiente Paso:]
Campaña:		
Enviar encuesta:	SI 🔻	

Descripción:					
	Aceptar / ir a Detalle	Aceptar / ir a Oportunidades	Restaurar	Vista de Impresión	Cancelar

Ejemplo de Oportunidad

Datos a Rellenar Tipo de Oportunidad: GGCC
Tipo de Oportunidad: GGCC Propietario: Jose Diego García
Propietario: Jose Diego García
Oportunidad: Formación 10/14
Cuenta Principal: Empresa de Pruebas
Contacto Principal: Lucia
E-Mail: sensei@sensei.es
Importe: 420
Forba do Ciorro: 30/11/2014
(dd/mm/yyyy) ? Noviembre, 2014 ×
Etapa: Contacto inicial « < Hoy > »
Probabilidad (%): 0.0 Sm Lun Mar Mie Jue Vie Sab Dom
Siguiente Paso: 44 27 28 29 30 31 1 2
Campaña: 45 3 4 5 6 7 8 9
Enviar encuesta: SI V 47 17 18 19 20 21 22 23
48 24 25 26 27 28 29 30
49 1 2 3 4 5 6 7
Seleccione fecha

Ejemplo de Oportunidad. con desplegable "fecha de cierre"





20200	Ficha	de	Detalle	de l	a	Oportunidad
SU WU	1 Iona	ao	Botano		-	oportainaaa

CRMcube :	> Oportunidad	>	Editar
-----------	---------------	---	--------

	Datos	a Rellenar
Tipo de Oportunidad:	GGCC	
Propietario:	Jose Diego García 🔹	
Oportunidad:	Formación 10/14	
Cuenta Principal:	Empresa de Pruebas	Todas
Contacto Principal:	Lucia	
E-Mail:	sensei@sensei.es	
Importe:	420	7
Fecha de Cierre:	30/11/2014 [<u>08/01/2015]</u> (dd/mm/yyyy)	_
Etapa:	Contacto inicial 🔻	
Probabilidad (%):	Contacto inicial	
Siguiente Paso:	Largo plazo	
Campaña:	Análisis de la oportunidad	
Enviar encuesta:	Oferta presentada Cierre previsto periodo en curso	
	Negociación Ganada Perdida Cancelada / Genera Nueva	

Ejemplo de Oportunidad con desplegable "Etapa"



Entendemos por 'Contacto' la persona o personas a las que nos dirigiremos al entablar relación con las Cuentas.

En ésta opción aparecen por defecto todos los contactos ordenados alfabéticamente pudiendo seleccionar los propios accionando sobre el desplegable de opciones.

Filtrado de Co	intactos							
Filtros rápidos	: Todos los Contacto	Avanzado						
Listado de Co	ntactos // <u>Nuevo</u>							
Nombre	Apellidos	Cargo	Teléfono	Móvil	E-Mail	NIE	Fecha de Nacimiento	Origen del Contacto
Damian Cuar Parra	tero	Gerente						
				\exists	Pulsando accedemos a la ficha del contacto			

Ejemplo de Contactos





Filtrado de Contactos
Filtros rápidos: Todos los Contactos 🔻 Avanzado

Si pulsas en AVANZADO, te muestra el desplegable que ves a continuación

as Casos Oportunidade	es Contactos Comparti	r.					
Filtrado de Contactos							
Filtros rápidos: Todo	os los Contactos ▼ Buscar Restaur	ar					
Nombre:							
Fecha de Nacimiento):						
Origen del Contacto:							
Descripción:							
Propietario Cuenta:	Todos	۲					
Bloqueado:	•						
Cargo:		•					
Provincia/Estado:							
Código Postal:							
Propietario Contacto	Todos	•					
Listado de Contactos	# <u>Nuevo</u>						
Nombre A	Apellidos	Cargo	Teléfono	Móvil	<u>Móvil E-Mail</u>	Móvil <u>E-Mail</u>	Móvil E-Mail NIF
<u>Damian Cuartero</u> Parra		Gerente					





NUEVO CONTACTO: Igualmente que los anteriores, obviamos extendernos por su intuitivo manejo.



CRMcube > Contactos > Editar Datos a Rellenar * Propietario: Nuevo Nuevo ۲ Supervisor: Nuevo Nuevo ٠ * Nombre: Sr. Juan * Apellidos: López Pérez * NIF: 22222222X ... [08/01/2015] 05/01/2015 Fecha de Nacimiento: (dd/mm/yyyy) Origen del Contacto: Teléfono: 968555555 Móvil: 630630630 Fax: * E-Mail: sensei@sensei.es Cargo: Asesor ۲ Asesor Director General Facturación Gerente Descripción: Indefinido Informatico Resp. Pedidos Resp. producción Resp.Administracion Aceptar Restaurar Vista de Impresión Cancelar Responsable calidad

· Las opciones marcadas con un * deben relienarse obligatoriamente.







Cada Cuenta u Oportunidad puede llevar anexados ficheros, que puedan ser manejados por las aplicaciones que tengamos instaladas en nuestro ordenador, y que nos suponga una aclaración o ampliación sobre éstas. Así un fichero con la extensión DOC puede contener un contrato con la cuenta realizado con la aplicación Office y que se abrirá al pulsar sobre él y del mismo modo cualquier otro formato reconocible por su sistema. Al entrar a la opción vemos una pantalla de la forma siguiente:

Listado de Notas y Ficheros Asociados // Nueva

Título <u>Guía del Alumno</u> <u>Adobe Photoshop. Guía Didáctica</u> <u>Excel 2007. Guía Didáctica</u> <u>Gestión del Cambio. Guía Didáctica</u> <u>Usos y Aplicaciones de Internet. Guía Didáctica</u> Fecha de Creación 02/01/2015 02/01/2015 02/01/2015 02/01/2015 02/01/2015

Fichero FCD11 00010 00001 3483616 Adobe Photoshop CS4 para Excel 2007. Programa del Gestión del Cambio. Progr Usos y Aplicaciones de In

Pinchando se ejecutará la aplicación y nos mostrará el fichero/documento archivado.



Opción de Menú Principal Compartir: Vista Previa y Otros Formatos.







La defensa del Medio Ambiente es un compromiso de todos y **CRM Cube** pretende encontrar el mejor modo de **COMPARTIR** con otros, lo que tenemos en nuestras pantallas sin recurrir a necesarias o imprescindibles salidas en papel. En toda la aplicación usted encontrará la opción Compartir en la zona derecha del menú de opciones.

Como ejemplo, imaginemos que mantenemos visualizados en nuestra pantalla los Casos, y queremos obtener un "listado" de todos los Casos (en este ejemplo supongamos unos 2000). El medio de navegación nos estará mostrando una pantalla con 20 casos y 103 páginas para clickear siguiente; se puede observar que en cada pie de página, se encuentra el texto 'Todos'. Al pulsarlo desplegará y hará una petición de Todos los Casos al sistema.

Si después pulsamos en Vista Previa el creará una página sobre impresa en pantalla conteniendo toda esa información.



Nota: Al clickear en vista previa el sistema no modificara la nueva información a mostrar, y lo hará sobre la contenida en ese momento en su pantalla, no añadiendo o eliminando nuevos datos que pudieran haber sido introducidos o modificados en el tiempo transcurrido entre la acción clikde mostrar nuestra pantalla y de clic mostrar vista previa, garantizando así que " lo que hay es lo que se ve", y evitando el problema que supondría que esa información hubiera cambiado por la intervención "on line" sobre los datos de otros usuarios y que provocaría que la información enviada o/compartida fuera distinta a la que usted previamente había visualizado, y quería realmente enviar, compartir o lanzar a impresora.





Una vez tenemos el previo mediante nuestro navegador se podrá enviar a impresora, a correo electrónico, copiar, pegar o cuanto nos soporte nuestra herramienta de navegación. Así mismo **CRM Cube** puede convertir a PDF o a formato CSV compatible con Hojas de Cálculo directamente.

Hasta ahora este sistema acarreaba un problema importante: Si tenemos visualizada una pantalla con MIS CASOS y queremos compartirla con alguien o enviar a imprimir y seguido pulsamos VISTA PREVIA, podía ocurrir que entre que presentamos la información de nuestra pantalla y pulsamos el botón de previo, haya transcurrido el tiempo suficiente para que la información haya cambiado porque otro usuario de nuestra orga-



nización hubiese modificado o añadido nueva información, lo que nos obligaría a hacer una nueva petición al servidor del dato 'vista previa'. Este no sería el problema, el verdadero problema es que siempre habría que revisar lo que tenemos en pantalla y lo que obtenemos en 'vista previa' porque podría ser distinto. Esto se ha resuelto haciendo UNA SOLA PETICIÓN AL SERVIDOR y creando la 'vista previa' desde lo que realmente estamos visualizando en nuestra pantalla.

Mediante la opción COMPARTIR tipo CSV el usuario puede extraer toda su información en formato reconocible por hojas de cálculo y trasladar a su propio disco duro la información contenida en cada apartado de **CRM Cube** en los servidores centralizados ASP. Use esta opción como COPIA DE SEGURIDAD de sus datos para custodiar en su sistema la información de su empresa y siempre que quiera manejar la información CRM en local para hojas de cálculo, cuadros de mando, aplicaciones de minería para la extracción de datos, etc. etc.





La opción COMPARTIR por correo electrónico montará un proceso para INSERTAR el contenido de la información en su aplicación de correo electrónico. Algunos navegadores (Safari p.ej.) incorporan ya directamente la opción de "enviar el contenido de esta página por correo electrónico" con lo que también mediante navegadores podrá **COMPARTIR** la información deseada.

Si usted comparte información mediante Vista Previa cada informe compartido MANTENDRA dentro de él los privilegios de acceso e hipervínculos. Es decir, que si envía ese informe a alguien de su organización y el usuario destino está en ese momento validado y con su sesión **CRM Cube** iniciada, al clickear sobre los hipervínculos del informe compartido continuará operando y accediendo a los datos dentro de la aplicación y en tantas ventanas como desee. Sin embargo si usted envía ese informe a alguien de fuera de su organización (cliente, proveedor, etc.) al clickear en hipervínculo el sistema mostrar la pantalla de inicio de sesión para validarse mediante usuario y contraseña y no podrá por tanto, acceder a ningún otro dato que no sea el propiamente visible en el informe o vista enviada.

Esta característica genera un importante valor añadido a **CRM Cube** ya que a modo de ejemplo, usted podría enviar un correo electrónico con una vista y sus comentarios a su compañero del departamento comercial que se encuentra en otro continente y este acceder a los datos de hipervínculos desde el mismo correo electrónico recibido sin necesidad de retornar a la aplicación **CRM Cube** y reconstruir el dato para acceder a mayores y mejores niveles de información.

COMPARTIR es sin duda el mejor modo de trasladar y procesar información tanto entre los usuarios **CRM Cube** de su organización como entre todos los elementos de la cadena de procesos CRM, (clientes, proveedores, colaboradores, agencias externas, otros departamentos de la empresa, etc. etc. etc.) Deseamos que disfrute de una nueva forma de entender las Relaciones con los Clientes y gestionar sus Fuerzas de Ventas y Servicios post-venta.







Configuración de rutas por usuario y código postal

Se añade la posibilidad de configuración de códigos postales por ruta y de rutas por usuario.

Utilidad:

El acceso a datos, cuentas, eventos, tareas, etc. estará delimitado por el propietario-item. Esta delimitación además de por permisos en los registros (opción permisos) podrá ahora segmentarse por nueva opción Configuración de Rutas. Estas podrán más configurarse automáticamente por asignación de códigos postales.

1. Creación de la ruta. Para crear la ruta, accedemos a las tablas tipo (Inicio --> Administración --> Tablas Tipo), donde se crean las distintas rutas.

					902 101 459 Atención al clier
Inicio Agenda Muro Cue Nuevo Huevo H	ntas Casos Oportunidades Contact 20 77777 Tablas Tipo Emails	s Comparte			
? Enero, 2015 «	CRMcube > Tablas Tipo Tipos de Cuentas		Tipos de Casos		
Circle in the line core of the	Nombre:	BAJA Centro Asociado Cliente Potencial Distribuidor GGCC •	Nombre:	administracion Análisis Bi Calidad CITRIX	Nuevo Modificar Eliminar
Diario Semanal Mensual	Tipos de Oportunidades		Tipos de Eventos		
Que está pasando? Antonio Cano ha creado el caso Antonio Cano ha creado el caso	Nombre:	CLIENTE NUEVO ESTANDAR/PREFI A CMC UBE GGCC Hard Clene habitual LARGO PLAZO	Nombre:	flecos de visita anterior Formación remota LLAMADA Mantenimiento Obligatorio	Nuevo Modificar Eliminar

2. Configurador de rutas. Para configurar los códigos postales de cada una de las rutas, pulsando doble click sobre la ruta, accedemos al configurador, donde podemos filtrar los códigos postales por aproximación a distintos dígitos (por ejemplo, los que empiecen en 30 ó 302), y seleccionar los códigos postales a incluir en la ruta.

3. Asignación a usuario (vendedor). En pantalla de usuarios (Inicio --> Administración --> Usuarios), se muestra un listado de usuarios. Al pinchar en el nombre del que queremos configurar, se muestra la ficha de dicho usuario y en la zona inferior las zonas que tiene ya asignadas. Para modificar las zonas asignadas, editamos el registro y aparecerá un desplegable con las zonas para asignar.

Una vez hecho esto, cada vez que creemos una cuenta o modifiquemos, si el código postal tiene configurada la ruta y el usuario, se actualizará automáticamente dicha ruta y el propietario de la cuenta como el usuario que tiene dicha ruta asignada. Manualmente, el sistema permitirá una vez hecho esto, cambiar la ruta y propietario de la cuenta.





CUBE								902 101 459 Atención al clie
Inicio Agenda Muro Cuen	tas Casos	Oportunidades Contactos Comp	partir					
car en CR Configuración Configuración Canifiguración Usuanios Administración Usuanios Tablas Tablas Tablas Tip Inalizar Sesión Plantillas	o rin	Listado de Usuar	ios					
Enero, 2015	Filtrado de	e Usuarios						
< Hoy > »								
Lun Mar Mie Jue Vie Sab Dom	Filtrar: To	odos	In Avanzado					
29 30 31 1 2 3 4	Linteda de	Ilevenies // Norma						
5 6 7 8 9 10	Listado de	e osuarios // <u>Nuevo</u>						
12 13 14 15 16 17 18	Admin.	Nombre	Apellidos	Fecha de Alta	Cargo	Usuario	Alertas	Aviso tarea nueva
19 20 21 22 23 24 25	N	Aqueda	de Funes	01/04/2014		Agueda	N	N
26 27 28 29 30 31 1	N	Alexandra	Nolasco	04/08/2014		Alexandra_ANULADA	N	N
20 27 20 25 50 51 1	N	Antonio	Cano	03/11/2007		Cano	N	S
2 0 4 0 0 7 0	N	anulado	anulado	31/10/2007		anulado	N	N
Seleccione lecha	N	Anulado Amelia	Perez	03/03/2008		ANUI AAmei	N	N
CURE								

Customer Relationship Hanagement								902 101 459 Atención al cliente
Inicio Agenda Muro Cuer	ntas Casos Op	ortunidades Contactos Compartir						
Buscar en CRM:	erm L	istado de Usuarios						
? Enero, 2015	Filtrado de U	suarios						
« Hoy > N Sm Lum Mar Mie Jue Vie Sab Dom 1 2 3 4 2 5 6 7 8 9 10 11 3 12 13 14 15 16 17 18 4 19 20 12 22 24 25 2 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 15 20 1 12 3 4 2 2 3 4 1 2 12 12 24 25 2 2 2 2 4 2 3 3 1 6 2 3 4 5 6 7 6 2 3 4 5 6 7 8 5 6 7 8 5 6 7 8 5 6 7 8 5 6 1 1	Nombre: Apellidos: Fecha de Alt Cargo Usual	a:		Buscar	Restaurar Car	scelar		
Diario Semanal Mensual	Listado de U	suarios // <u>Nuevo</u>						
	Admin.	Nombre	Apellidos	Fecha de Alta	Cargo	Usuario	Alertas	Aviso tarea nueva
Que está pasando?	N	Adueda Alexandra	de Funes Nolasco	01/04/2014 04/08/2014		Agueda Alexandra_ANULADA	N	N



Se ha creado una opción que permite cambiar los propietarios de las cuentas de forma masiva, por ejemplo, porque un código postal cambie de ruta, o una ruta cambie de usuario.

Cambio código postal de ruta.

Para ello, entraríamos en Cuentas --> Cambio propietario --> Cambio Código Postal. Se accederá a una pantalla donde pedirá el propietario origen, ruta origen, y código postal origen, y la ruta destino. De esta forma, recorrerá las cuentas del propietario, ruta, y código postal origen, y le asignará la ruta destino.

Una vez finalizado, mostrará un mensaje informando del número de cuentas que se han actualizado.





Q	R	M	Custo	ner Relat	ionship P enda	BE fanageme Mu	nt ro Cu	entas Casos Oportunidades Contactos Compartir	
Bus	car e	n CR	M:				š	Cambio de CP	
?		E	nero	, 201	5	_		CRMcube > Cuentas > Cambio de Propietario > Cambio de CP	
**	<		He	y		>	>>	Propietario Orígen: Seleccionar 🔹	
Sm	Lun	Mar	Mie	Jue	Vie	Sab	Dom	Ruta Orígen: Seleccionar	
1	29	30	31	1	2	3	4	Código Postal Orígen:	
2	5	6	7	8	9	10	11	Dute Destings October 201	
3	12	13	14	15	16	17	18	Ruta Destino. Seleccionar	
4	19	20	21	22	23	24	25	Cambiar contactos asociados	
5	26	27	28	29	30	31	1	Aceptar Cancelar	
6	2	3	4	5	6	7	8		



Cambio ruta

Esta opción permite cambiar varias cuentas de ruta (y por tanto de propietario).

Se accede en el menú a la opción Cuentas --> Cambio propietario --> Cambio Ruta. Aquí, se accederá a una pantalla similar a la anterior, donde se especificará el propietario y ruta origen, y el propietario destino. El programa recorrerá las cuentas que sean del propietario y ruta origen designados, y las pasará al propietario destino, reasignando al mismo tiempo la ruta del propietario origen al destino.



Encuentros

Nueva opción que permitirá registrar cualquier acontecimiento que organice la empresa en la que vayan a asistir varias cuentas del CRM, por ejemplo, demostraciones, master, seminarios, cursos, etc..

Lo primero sería configurar los tipos de encuentros con los que vamos a trabajar, y para ellos, en tablas tipo (Inicio --> Administración --> Tablas Tipo), se dan de alta.

Para acceder a la pantalla de encuentros, entramos en el menú en la opción Encuentros. En esta pantalla podremos filtrar por los filtros estándar o avanzados, o, pulsando el botón **Nuevo**, accedemos a la ficha de creación de los mismos con los siguientes campos:

- 1. Nº de Encuentro. Campo automático que registrará el número del mismo.
- 2. Nombre.
- 3. Propietario. Seleccionar en el desplegable el propietario o coordinador del mismo.
- 4. Tipo de Encuentro. Seleccionar de tablas tipo, el tipo de encuentro. Campo obligatorio.
- 5. Dirigido a (titulación). Seleccionar la titulación a la que va destinado. Campo obligatorio.
- 6. Ciudad. Ciudad de celebración.
- 7. Lugar. Lugar de celebración (ej: Hotel XXXX)
- 8. Preinscripciones. Nº de personas preinscritas al mismo.





- 9. F. Inicio.
- 10. F. Finalización.
- 11. Duración. Duración total del curso en horas: minutos.
- 12. Estado.
- 13. Observaciones.

Materiales del curso. Para relacionar el material que se entrega en el mismo.

Al pulsar a Nuevo, se pide el artículo y unidades que se van a relacionar con el mismo.

Ponentes. Relacionar los ponentes del encuentro, que estarán dados de alta como contactos en el CRM. Se permite tanto la creación de nuevos ponentes (en la tabla de contactos), así como agregar al encuentro ponentes de entre los contactos existentes.

Asistentes. Relación de cuentas confirmadas al evento. Mediante el botón agregar, se permitirá seleccionar de entre las cuentas creadas, y por cada una de las seleccionadas, creará un evento relacionado con la cuenta y con el encuentro, con el tipo de evento seleccionado en la parte superior de la pantalla.

NOTA: Observe los botones de selección **Listado de Registros Registros Registros**, la cual le permitirá seleccionar todo, invertir la selección, y deseleccionar todo.



Sincronización con iCalendar

Esta nueva funcionalidad permite enviar eventos y tareas del CRM en el formato estándar de intercambio de información de calendarios iCalendar, de forma que las aplicaciones que implementan el uso de este estándar (iCal, Google Calendar, MS Outlook, Windows Live Calendar, etc...) puedan añadir de forma automática estos eventos y tareas a su calendario global, donde incluyan también otros calendarios (como por ejemplo personales) y permitir la sincronización con smart device y telefonía móvil mediante la gestión de este estandar.

Para el uso de la funcionalidad, hay que configurar en la pantalla de usuarios, lo siguiente:

- E-mail. Cuenta de correo en la que se recibirán los avisos por correo electrónico.

- Aviso Nueva Tarea. Opción ya disponible en versiones anteriores, que envía correo electrónico al usuario seleccionado de forma automática (es obligatorio configurar en este caso el email del usuario), al crearle un evento o tarea.

- Enviar alertas propias. Envía el mismo correo que la opción anterior también en eventos creados por el propio usuario.

- Adjuntar archivo icalendar. Adjunta el archivo en el formato icalendar en el correo de alerta descrito anteriormente.

- Cuenta sincronización ical. Si la cuenta de sincronización de calendarios es distinta de la cuenta de email configurada en el usuario, aquí se indicará la de sincronización. Los calendarios alojados en cloud computing, web, etc... del tipo Google Calendar, mobileme, etc... sincronizan sólo con sus propias cuentas, por lo que es necesario indicarla aquí.







Se añade nueva opción por la que el usuario puede generarse una copia de seguridad de sus datos y descargarla en cualquier momento.

Esta opción está situada en Inicio --> Administración --> Copia de seguridad, y pide la ubicación donde guardar el fichero de copia de seguridad, generando la misma.

El formato de fichero generado vendrá comprimido en formato zip incluyendo los ficheros en formato .dmp (estándar de Oracle).

Vinculación de cuentas en ERP

Se permite la conexión para creación automática de las nuevas cuentas del CRM en el ERP. Para ello, en la cuenta, debe marcar el campo "Actualizado en ERP", y al aceptar la cuenta, se grabará dicha cuenta en su ERP. Además, se grabará en la ficha de la cuenta del CRM, en el campo N° de Cuenta, la cuenta del ERP que se creó.

Control de objetivos por vendedor

Se permite gestionar el importe de ventas imputado a cada vendedor (por usuario), relacionando el importe, objetivo, y desviación %. Para la visualización de los datos, se permite incluir como filtros los datos a mostrar (por ejemplo, puedo configurar ver el último mes con ventas introducido, y el mismo mes del año anterior).

Modificaciones en pantallas



Cuentas:

Se añaden los siguientes campos:

- Ruta. Si tiene usted configurado dicho código postal en el nuevo configurador de rutas, se actualizará automáticamente, permitiendo modificarlo posteriormente de forma manual.

- Nombre Comercial
- Productos Competencia
- Interesado por

Opciones para generación de etiquetas de envío y mailing:

- Envío a dirección principal
- Envío a dirección de envío
- Envío a dirección de facturación
- Envío por email



Contacto principal. Campo para determinar la persona de contacto por defecto.







Campos de alertas por e-mail:

- Aviso nueva tarea
- Enviar alertas propias
- Adjuntar archivo icalendar
- Cuenta sincronización ical
- Tabla de Rutas asignadas. Relación de las rutas del vendedor.
- Tabla de Datos de Facturación. Relación de las ventas por año, mes y vendedor, con objetivo y desviación.

C1011.

Documentos anexos:

- Tipos de fichero. Vinculada con la tabla tipo de Tipos de fichero, podremos relacionar el tipo del mismo (por ejemplo: presupuesto, contrato.

Tablas tipo:

Se añaden tablas tipo de titulaciones, especialidades, tipos de encuentros, tipos de fichero, y rutas.







L	
L	
L	
L	

TECNOLOGÍASDE LAINFORMACIÓN

100% Innovación española