

# Índice

|                                           |          |
|-------------------------------------------|----------|
| <b>Guía rápida — Módulo CRM.....</b>      | <b>2</b> |
| <b>1. Proposito.....</b>                  | <b>2</b> |
| <b>2. Conceptos clave.....</b>            | <b>2</b> |
| <b>3. Flujo general y menu .....</b>      | <b>2</b> |
| <b>4. Estados.....</b>                    | <b>3</b> |
| <b>5. Prospectos .....</b>                | <b>4</b> |
| <b>6. Oportunidades.....</b>              | <b>4</b> |
| <b>7. Cotizaciones y aprobacion .....</b> | <b>4</b> |
| <b>8. Otras pantallas utiles.....</b>     | <b>4</b> |
| <b>9. Preguntas frecuentes .....</b>      | <b>4</b> |

# Guía rápida — Módulo CRM

## 1. Proposito

El CRM lleva una venta del prospecto al pedido: se registra el prospecto, se convierte en oportunidad, avanza por el embudo, se cotiza, se aprueba y se convierte en pedido de venta.

## 2. Conceptos clave

| Concepto    | Qué es                                   |
|-------------|------------------------------------------|
| Prospecto   | Posible cliente, aún sin calificar.      |
| Cuenta      | Empresa con la que se negocia.           |
| Oportunidad | Venta concreta, con valor y etapa.       |
| Cotización  | Propuesta de precios de una oportunidad. |

Tabla 1 Conceptos CRM

**Regla.** Sin venta concreta: prospecto. Con venta concreta: oportunidad. Con precios por escrito: cotización.

## 3. Flujo general y menu



Diagrama 1 Flujo general del CRM.

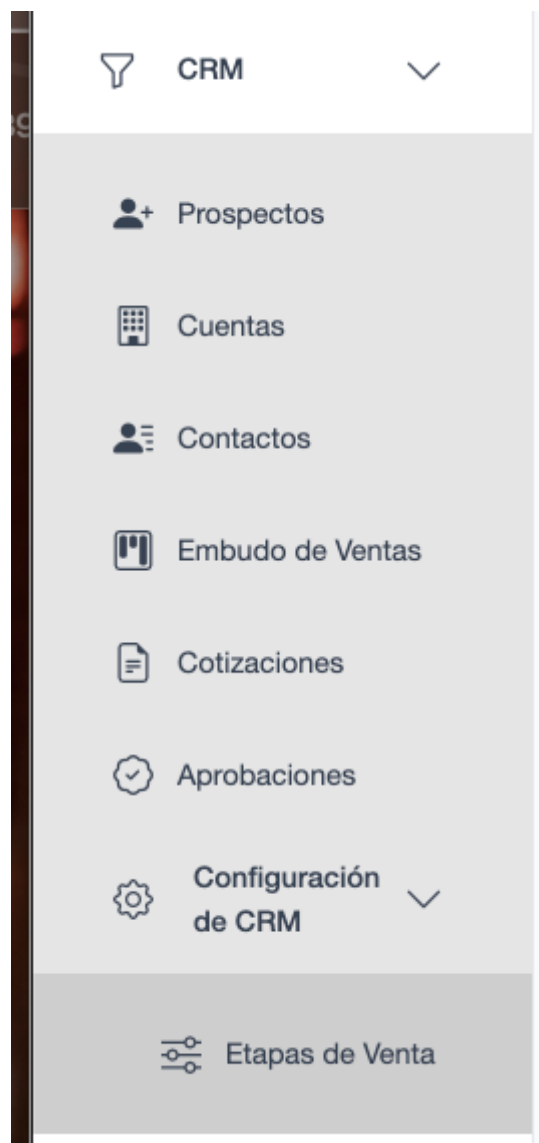


Figura: 1 Grupo CRM en el menú lateral.

## 4. Estados

| Registro    | Estados                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Prospecto   | Nuevo → Calificado → Convertido, o Perdido                              |
| Oportunidad | Abierto → Ganada o Perdida                                              |
| Cotización  | Borrador → Pendiente de Aprobación → Aprobada → Convertida, o Rechazada |

Tabla 2 Estados (CRM)

## 5. Prospectos

- CRM › Prospectos › **Nuevo Prospecto**.
- Capture Empresa, nombre y correo del contacto; pulse **Crear**.
- Cuando haya venta concreta, pulse **Convertir a Oportunidad**.
- Confirme el nombre de la cuenta y convierta.

**Tip.** Con correo capturado, el contacto recibe solo el enlace de alta de empresa.

## 6. Oportunidades

- CRM › Oportunidades.
- Abra la tarjeta y marque las actividades hechas.
- Pulse **Siguiente** para avanzar una etapa.
- Si va a generar pedido, pulse **Editar** y ponga Tipo de Cuenta = Cliente.

**Advertencia.** Sin actividades obligatorias completas, no avanza.

## 7. Cotizaciones y aprobacion

- CRM › Cotizaciones › **Nueva Cotización**.
- Elija la oportunidad, la moneda y agregue artículos; pulse **Crear**.
- Pulse **Enviar para Aprobación**.
- El gerente entra a Aprobaciones de Cotizaciones y pulsa **Aprobar** o **Rechazar**.
- Aprobada: pulse **Convertir a Pedido**.

**Advertencia.** Convertir a pedido exige que la oportunidad tenga Cliente.

## 8. Otras pantallas utiles

| Pantalla                            | Para qué sirve                                       |
|-------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Cuentas                             | Datos de las empresas con que se negocia.            |
| Contactos                           | Personas ligadas a prospectos o clientes.            |
| Configuración CRM › Etapas de Venta | Etapas del embudo y sus actividades (solo gerentes). |

*Tabla 3 Pantallas Utiles*

## 9. Preguntas frecuentes

- **¿Por qué no avanza mi oportunidad?**
  - Faltan actividades obligatorias; el mensaje dice cuáles.
- **¿Puedo saltar etapas?**
  - No, Siguiente avanza de una en una.
- **¿Por qué no puedo editar la cotización?**

- Solo se edita en Borrador o Rechazada.
- **¿Quién aprueba?**
  - Administrador, Gerente de ventas o Gerente de CRM.
- **Error al convertir a pedido.**
  - Asigne un Cliente a la oportunidad.
- **El contacto no recibió el enlace.**
  - No tenía correo o falló el envío; compártalo a mano.
- **No puedo borrar una etapa.**
  - Tiene oportunidades; muévalas antes.