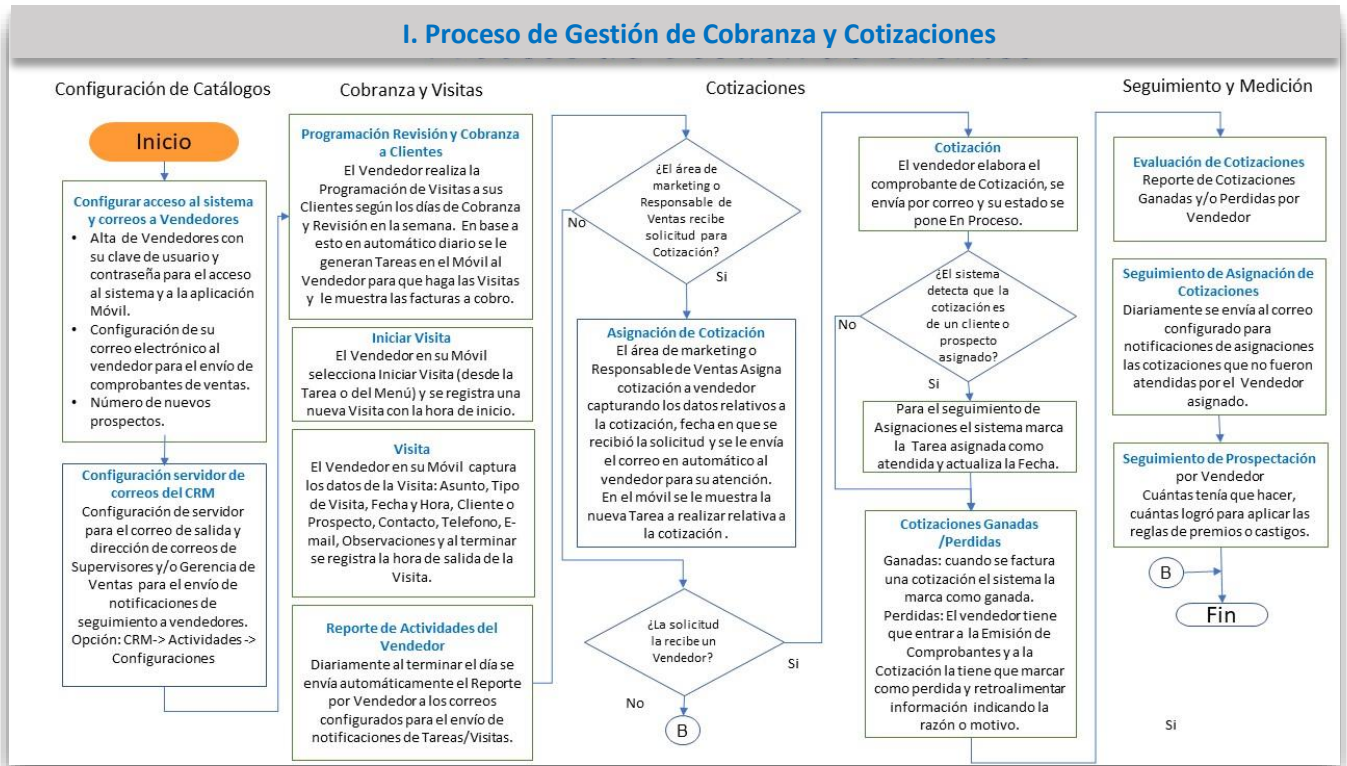


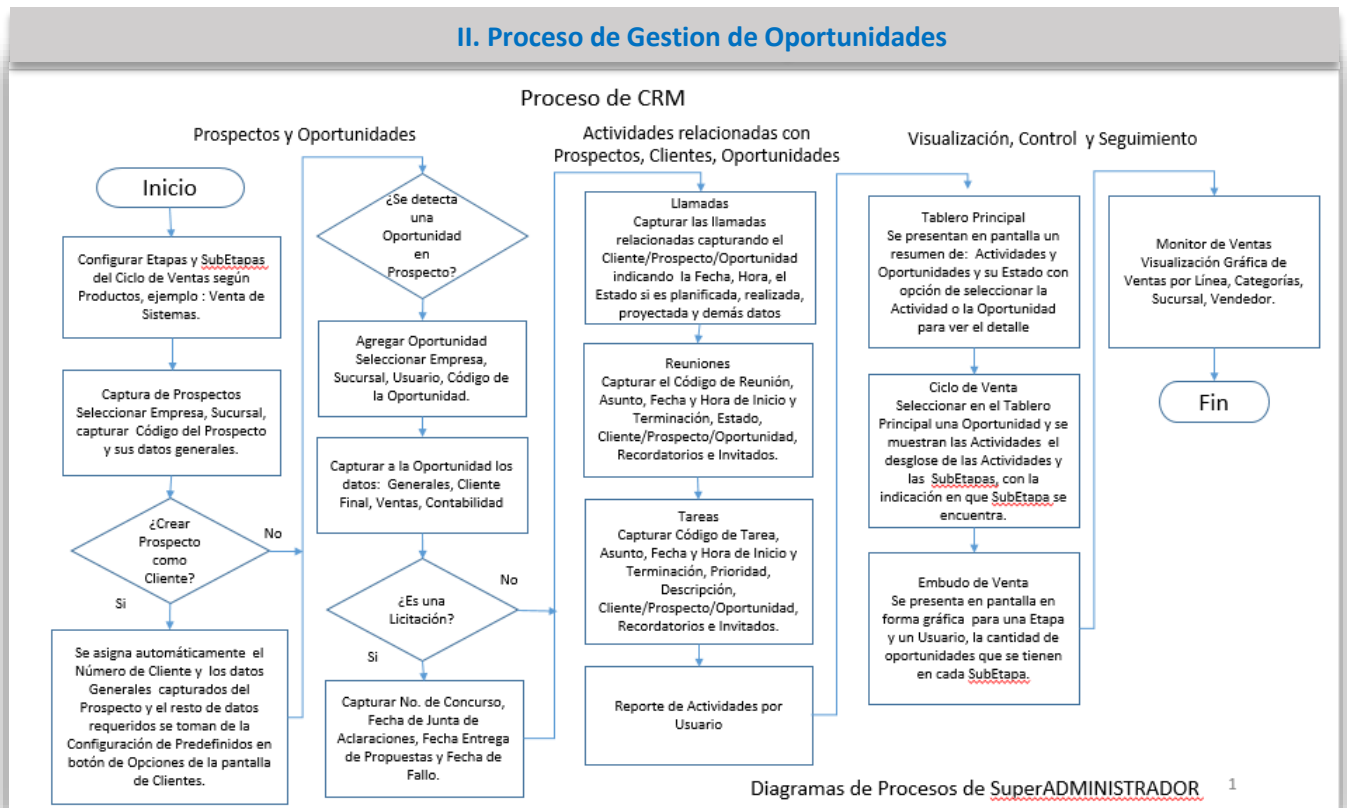


CRM (Customer relationship management) Diagramas de Proceso

I. Proceso de Gestión de Cobranza y Cotizaciones



II. Proceso de Gestion de Oportunidades





Índice

1. Configuración
 - 1.1 [Configurar correos a Vendedores.](#)
 - 1.2 [Configurar servidor de salida de correos y envío automático a correos.](#)
2. Cobranza y Visitas
 - 2.1 [Programación de Revisión y Cobranza a Clientes](#)
 - 2.2 [Consulta de Tareas en Móvil](#)
 - 2.3 [Registro de Visitas con el Móvil](#)
 - 2.4 [Reporte de Actividades del Vendedor](#)
3. Cotizaciones
 - 3.1 [Asignar Cotización a Vendedor](#)
 - 3.2 [Elaborar Cotización](#)
 - 3.3 [Seguimiento Cotizaciones Ganadas, Perdidas](#)
 - 3.4 [Seguimiento Asignación de Cotizaciones](#)
4. Prospección
 - 4.1 [Alta de Prospectos](#)
 - 4.2 [Seguimiento de Prospección por Vendedor](#)
5. Oportunidades
 - 5.1 [Etapas y SubEtapas del Ciclo de Ventas](#)
 - 5.2 [Agregar Oportunidades](#)
 - 5.3 [Forecast \(Pronóstico\)](#)
6. Actividades
 - 6.1 [Llamadas](#)
 - 6.2 [Reuniones](#)
 - 6.3 [Tareas](#)
 - 6.4 [Reporte de Actividades por Usuario](#)
7. Tableros
 - 7.1 [Tablero Principal](#)
 - 7.2 [Ciclo de Ventas](#)
 - 7.3 [Embudo de la Venta](#)
 - 7.4 [Monitor de Ventas](#)
 - 7.5 [Indicadores](#)

Gestión de Cobranza y Cotizaciones

El Departamento de Ventas utiliza la solución CRM para la automatización de la fuerza de ventas, la atención a las peticiones y la distribución de los contactos y prospectos de ventas. El cliente recibe información oportuna a su pedidos, productos y servicios, soluciones, soporte y sugerencias.

El CRM de SuperADMINISTRADOR se liga con el dispositivo Móvil y a la Cartera de Clientes permitiendo:

- ✓ Programar las visitas de los vendedores a los Clientes en los días de Cobranza y Revisión.
- ✓ Generación automática de tareas a los vendedores y registro de visitas.
- ✓ Incremento en la productividad de los vendedores al emitirse en forma automática diariamente su Reporte de Actividades y envío por correo electrónico a sus supervisores.

Gestión de Oportunidades

IDENTIFICAR POSIBLES PROSPECTOS

Éste término es el primer paso para cerrar un negocio en tu Empresa. El proceso comercial en una empresa, el cliente llega a modo de "prospecto", luego se convierte en "oportunidad" y termina siendo "TU CLIENTE", pero antes de cerrar un negocio ¿Cómo defino mis Prospectos?, ahí está el meollo del asunto, esto pasa mucho en los proyectos y en la creación de las campañas de marketing o en las agendas de los comerciales.

REUNIONES, LLAMADAS, TAREAS

El propósito de este proceso es dar seguimiento y gestionar las actividades necesarias para convertir oportunidades de negocio en negocios reales. Cuando una oportunidad ha sido detectada, un agente del área de marketing ingresa la información relacionada a ella para crear el registro en el sistema. A partir de este momento, el agente de marketing podrá actualizar la información de la oportunidad a lo largo del proceso de evaluación y compra del Cliente.

OPORTUNIDADES

- ✓ Contiene todas aquellas oportunidades informadas por el equipo de ventas permitiendo perfilar el embudo y hacer proyecciones precisas acerca de las ventas futuras de la Empresa
- ✓ Gestionar las actividades necesarias para convertir oportunidades de negocio en negocios reales. El agente de marketing podrá actualizar la información de la oportunidad a lo largo del proceso de evaluación y compra del Cliente.

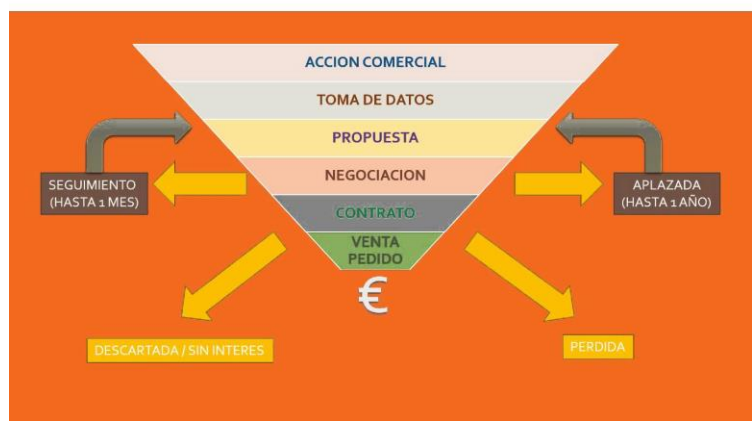
GENERAR DOCUMENTOS

- ✓ Presupuestos
- ✓ Cotizaciones
- ✓ Pedidos
- ✓ Tickets para seguimiento interno

CERRAR LA VENTA

Utilizar el CRM lo ayudará a conseguir sus metas empresariales, Cerrar la mayoría de sus Oportunidades como Exitosas y todo esto enfocado en el Cliente.

PROCESO DE VENTAS OPORTUNIDADES

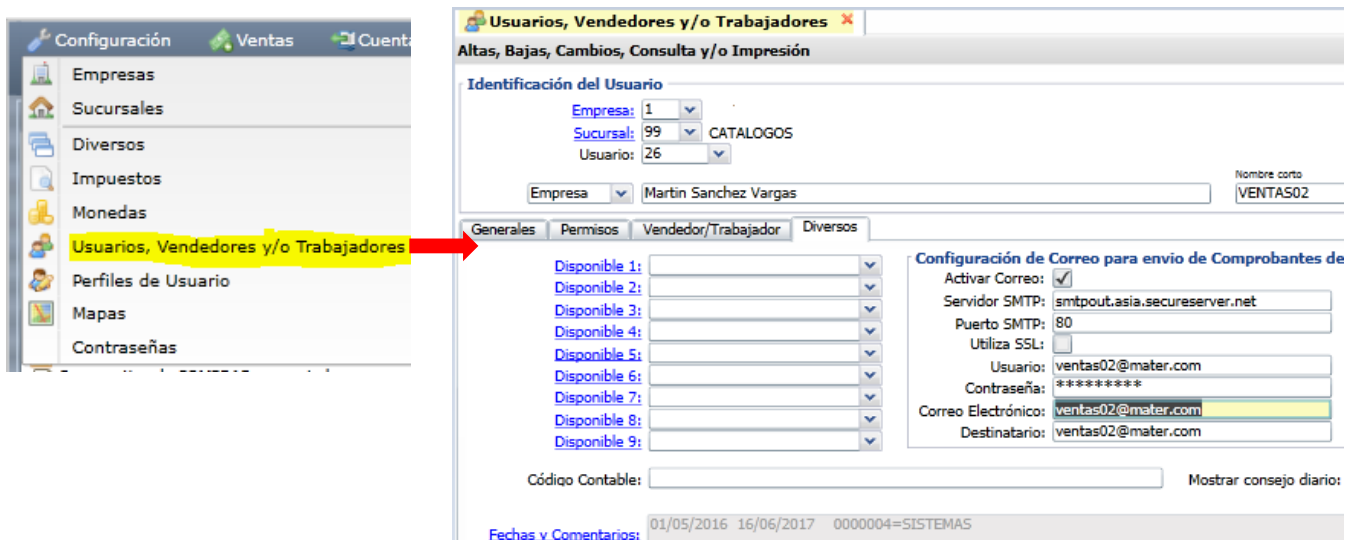


1. Configuración

1.1. Configurar correos de los Vendedores

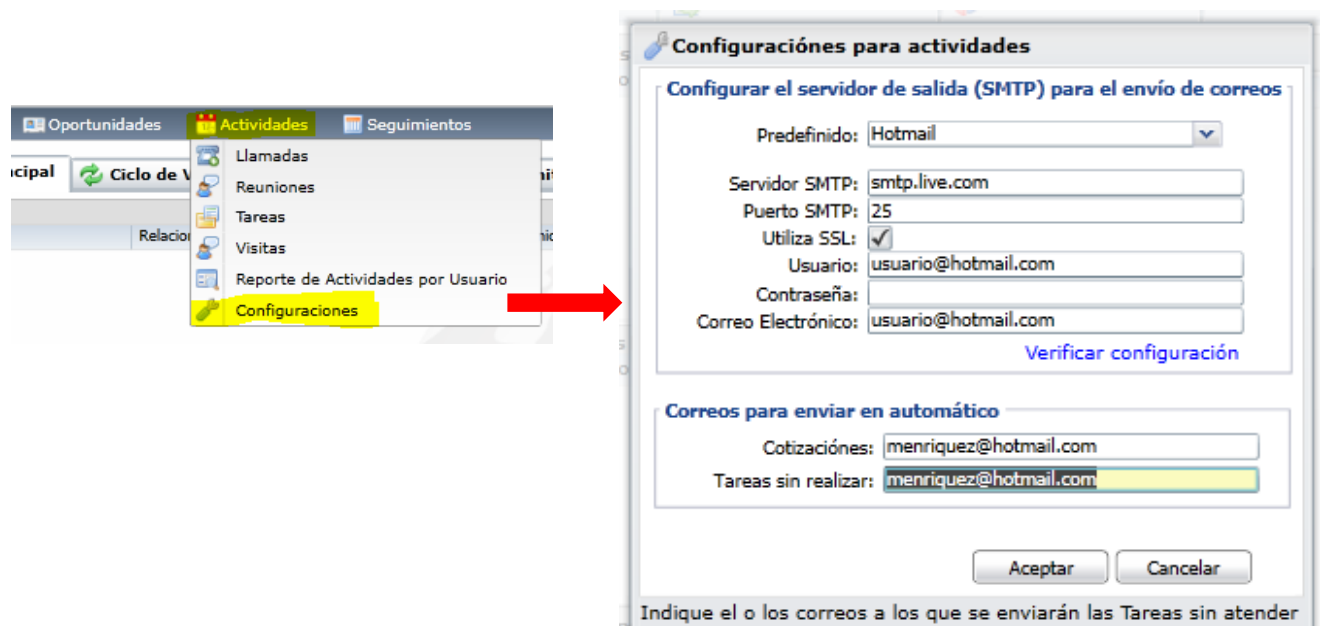
Entrar a SA -> Configuración -> Usuarios, Vendedores, Trabajadores

El usuario en la **Pestaña de Vendedor/Trabajador** debe tener activada la casilla de que es **Vendedor**. Seleccionar la **Pestaña Diversos** para configurar el correo para el envío de los comprobantes de ventas: dar clic en casilla de **Activar Correo**, capturar los datos del **servidor de correos**. Capturar el **Usuario, Contraseña, Correo electrónico y Destinatario**.



1.2. Configuración servidor de salida y envío automático a correos.

Entrar a CRM> Actividades > Configuraciones.



Configurar el servidor de salida (SMTP) para el envío de correos

Predefinido: Seleccione en la ventana. Se predefinen configuraciones para los servidores de correo más comunes, si se tiene un correo corporativo solicitar al área de sistemas la configuración. **Servidor, Puerto y Utiliza SSL:** se predefinen según lo seleccionado en el campo anterior o capture la configuración particular. **Usuario y Contraseña:** capturar la Cuenta de usuario y contraseña que se usará para enviar los correos por SuperADMINISTRADOR. **Correo Electrónico:** capturar la dirección de correo electrónico con la cual se enviarán los correos. **Verificar Configuración:** dar clic en esta etiqueta para verificar la correcta configuración del correo.

Correos para enviar en automático

Cotización: indique el o los correos al los que se enviarán las cotizaciones sin atender del vendedor. En **Tareas:** indique el o los correos al los que se enviarán diariamente las tareas del vendedor. Dar clic en **Aceptar** para guardar el registro.

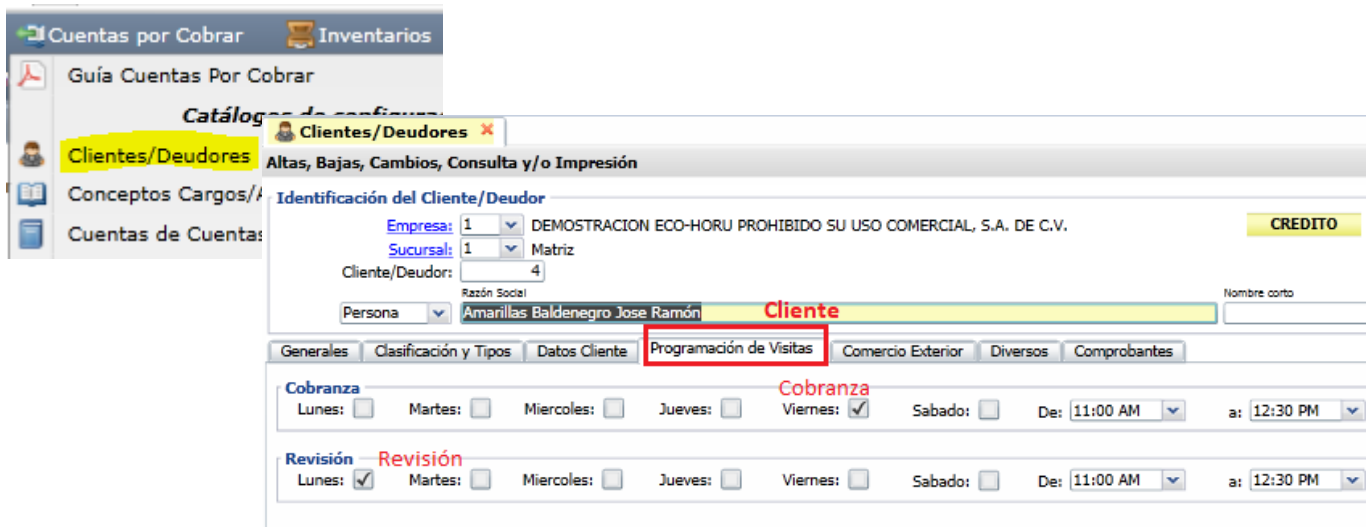
2 Cobranza y Visitas

2.1 Programacion de Revisión y Cobranza a Clientes

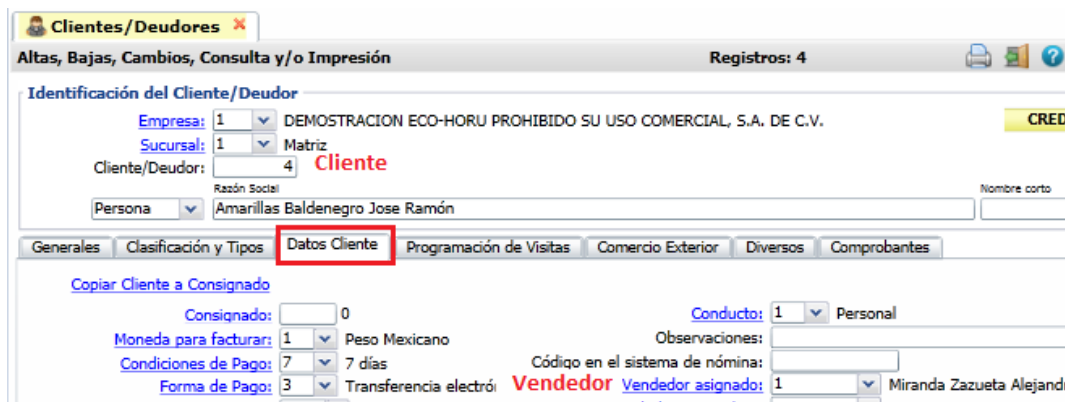
Registrar a cada cliente los días y horario para la cobranza y revisión de comprobantes y verificar que tenga un Vendedor Asignado. El CRM diariamente de forma automática le genera a los vendedores las Tareas de las visitas que tiene que realizar a sus clientes.

Entrar SA → Cuentas por Cobrar → Clientes/Deudores

Seleccionar Empresa-Sucursal y capturar el número de Cliente o F2 para entrar a ventana de búsqueda. Al mostrarse la pantalla del cliente seleccionar la Pestaña de **Programación de Visitas**. Dar clic en la casilla del **Día de la semana** para activar se programe visita de cobranza y/o revisión y capturar la **Hora De – A** en que se tiene que realizar. Dar clic en botón **Grabar**.



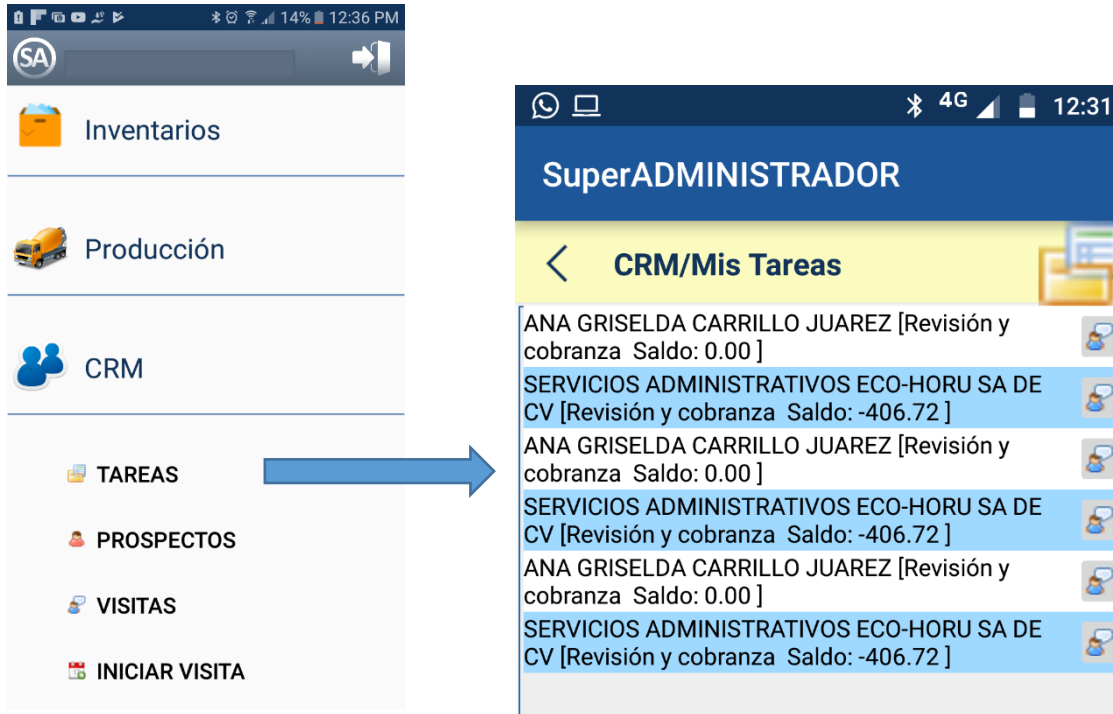
En la Pestaña de **Datos Cliente** verificar que se haya capturado el **Vendedor Asignado**.





2.2 Consulta de Tareas en el Móvil.

En esta opción el Vendedor entra a consultar las Tareas que tiene por realizar lo cual le ayuda a programar sus actividades en el día desde cualquier lugar.

El vendedor entra a la **Aplicación Móvil del SA -> Tareas** y se muestra el detalle de las Tareas que tiene ese día para realizar visitas a los Clientes o otra actividades.



Para iniciar una visita desde esta pantalla se selecciona el icono  . 

2.3 Registro de Visitas en el Móvil

Paso 1. INICIAR VISITA

Es el primer paso a realizar para registrar la **Hora de Inicio** de la Visita. Es posible iniciarla directamente en la **Tarea** desde el icono de Visita o seleccionar **Iniciar Visita** desde el Menú del CRM.

Paso 2. Registrar datos y resultados de la Visita

Se muestra el **Folio** consecutivo siguiente. En **Motivo de la visita** se describe el asunto (hasta 100 caracteres). En **Tipo de Visita** seleccionar en la ventana de los existentes. Ejemplo: Cotización. Indicar la visita con quien está **Relacionada: Cliente, Prospecto, Oportunidad**, Otro. Capturar el código de la **Relación** según sea Cliente, Prospecto, Oportunidad o entrar a la ventana de búsqueda. Capturar el nombre del **Contacto, Telefono, E-mail** y **Observaciones**.

Paso 3. Grabar Visita

Al guardar la visita con el botón **Grabar** se toma del móvil la hora y se **registra como la Hora de Salida** y si tiene una **Tarea relacionada se marca como atendida**.

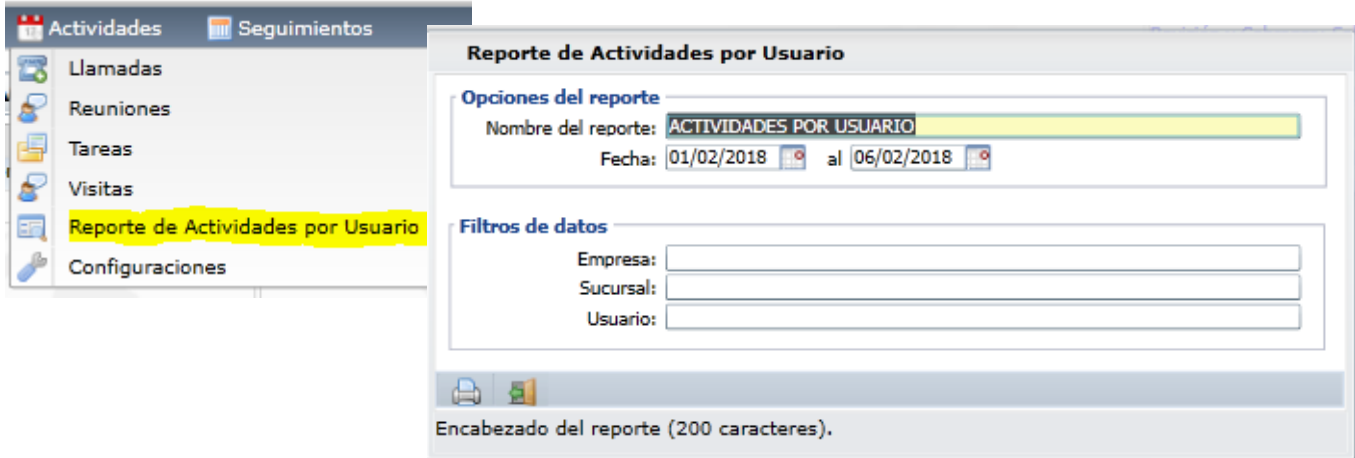


2.4 Reporte de Actividades por Vendedor

Diariamente al finalizar el día con el registro de las actividades realizadas por los vendedores se genera automáticamente el Reporte de Actividades por Vendedor y se envía a los correos que se indicaron en la opción Actividades -> Configuraciones, esto le facilita y ahorra un tiempo considerable al vendedor.

Entrar a [CRM-> Actividades -> Reporte de Actividades por Usuario](#)

En Opciones del Reporte indique el Nombre del encabezado y el Rango de Fechas de las actividades a considerar en el reporte. En Filtros de Datos capture los filtros requeridos separados por comas o dejar en vacío para Todos.



Dar clic en el botón **Impresora** para iniciar la impresión. Un ejemplo de este reporte se muestra a continuación.

21/02/2018 01:43:58 p. m.	DEMOSTRACION ECO-HORU PROHIBIDO SU USO COMERCIAL, S.A. DE C.V.	Hoja: 1 de 1
ACTIVIDADES POR USUARIO DEL 21 AL 24 FEB 2018		
<u>Fecha de registro</u>	<u>Relacionado a</u>	<u>Observaciones</u>
Empresa: DEMOSTRACION ECO-HORU PROHIBIDO SU USO COMERCIAL, S.A. DE C.V.		
Sucursal: Matriz		
Usuario: Miranda Zazueta Alejandra		
<u>Reuniones</u>		
21/02/2018 12:00:00	Oportunidad -	Presentación a Transportes Huirivis
21/02/2018 12:00:00	Oportunidad -	Presentación a Transportes Huirivis
<u>Tareas</u>		
21/02/2018 12:00:00	Oportunidad -	Propuesta de solucion
21/02/2018 12:00:00	Oportunidad -	Propuesta de solucion



3. Cotizaciones

3.1 Asignar Cotización a Vendedor

A través de esta opción se asignan las cotizaciones a los vendedores, se les envía un correo de notificación y también se genera una Tarea en el CRM para que el Vendedor a través de la aplicación móvil las consulte y programe las actividades que tiene que realizar en el día.

Entrar a CRM ->Seguimientos -> Asignar Cotización a Vendedor.



Seleccionar la **Empresa-Sucursal**. En **Relacionada con** indicar si es para un Cliente, Prospecto, Oportunidad, Otro. Según la relación capturar a continuación el código del Cliente, Prospecto o Oportunidad. En **Asignar a** seleccione en la ventana el Vendedor. **Enviar a:** si ya hay un correo capturado para el vendedor aquí se muestra o se captura el correo electrónico para el envío de la notificación. En Comentario se indica que es lo que se está solicitando se cotize, este texto se le enviara en el correo al vendedor.

Si el solicitante envió algún archivo con lo que solicita, por ejemplo un archivo en Excel, para Adjuntarlo dar clic en el botón Seleccionar y al mostrar la ruta seleccione el archivo. Dar clic en botón **Grabar**.

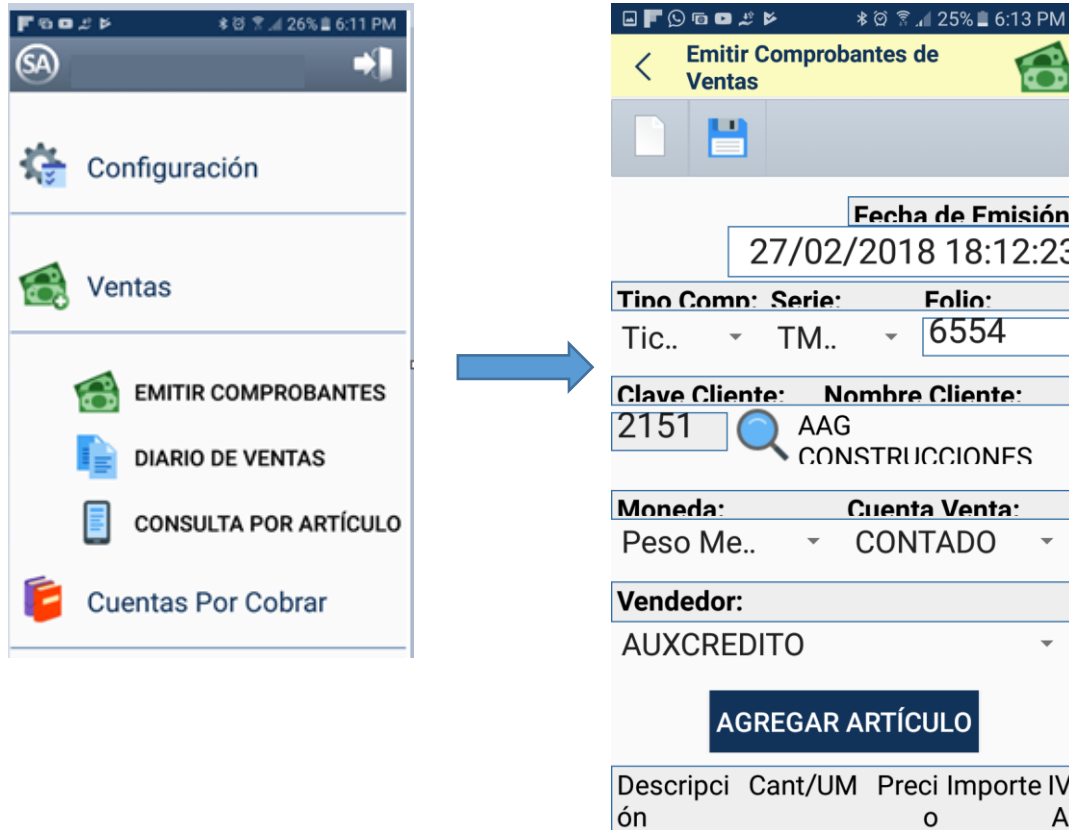
El CRM automáticamente envía el correo y genera una Tarea al Vendedor en la aplicación Móvil.



3.2 Elaborar Cotización

En la Emisión de Comprobantes de Ventas se elaboran las cotizaciones o a través de la aplicación móvil el Vendedor tiene la facilidad de elaborar las cotizaciones desde cualquier lugar donde se encuentre.

Entrar a [Aplicación Móvil](#) → [Ventas](#) → [Emitir Comprobantes](#).



En la pantalla de Emitir Comprobantes de Ventas se procede a elaborar la cotización. Al terminar seleccionar el botón de Guardar después de lo cual se le envía el correo al Cliente, Prospecto, Contacto.

Si el sistema detecta que al Cliente o Prospecto que se le esta cotizando es el mismo de una Asignación entonces se marca la Asignación como ya Atendida y se le pone la fecha y hora de ese momento. Para el seguimiento al elaborarla el estado de la Cotización se pone En Proceso.



3.3 Seguimiento a Cotizaciones Ganadas, Perdidas

Cotizaciones Ganadas

Al hacer una factura desde una cotización automáticamente el sistema marca la Cotización como **Ganada**.

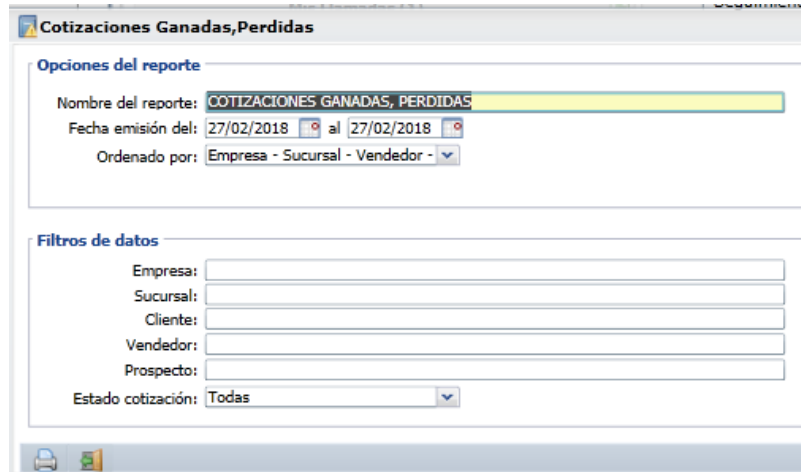
Cotizaciones Perdidas

Cuando ya una Cotización se da como **Perdida** entonces el Vendedor debe entrar a la Cotización en Emisión de Comprobantes y cambiarle el Estado a Perdida y en la Razón hacer una descripción de porque se perdió esta cotización. Esta retroalimentación es importante para evaluar y marcar acciones futuras para fortalecer la venta.

Entrar a CRM -> Seguimientos -> Cotizaciones Ganadas, Perdidas



En la pantalla indicar el **Nombre** del reporte, **Rango de Fecha de Emisión** de las Cotizaciones, **ordenamiento** y los **Filtros de Datos** deseados. Seleccionar el icono de Impresora para obtener el reporte.



Un ejemplo de este reporte se muestra a continuación.

24/02/2018 09:46:05 a. m.

Hoja: 1 de 1

COTIZACIONES GANADAS, PERDIDAS DEL 01 AL 02 FEB 2018

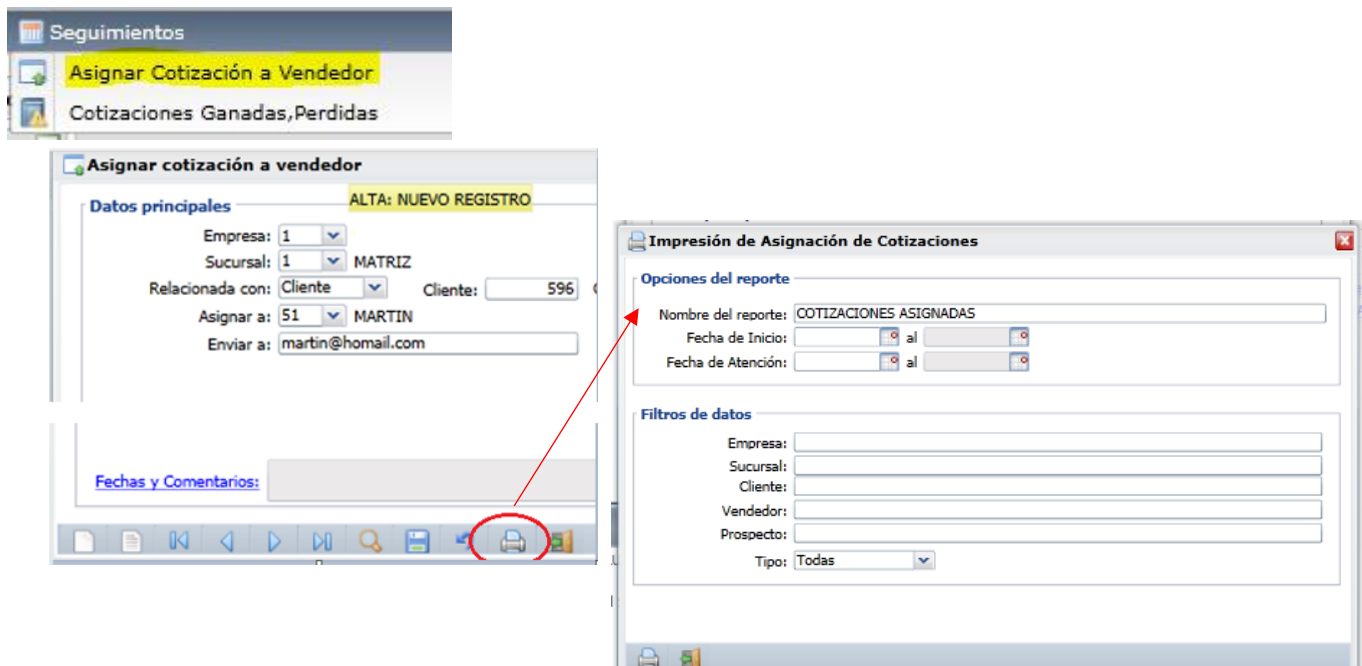
Cliente	Serie/Folio	Emisión	Estado	Motivo Ganada/Perdida	Total
Emp: 1					
Suc: 5 CT					
Ven: 3 VENDEDOR					
GRUPO DE INGENIERIA	CT101	02/02/2018	Ganada		3,534.25
RODRIGUEZ ARROYOS	CT100	01/02/2018	En proceso		3,466.48
Total Vendedor ganadas:	1	Total Vendedor perdidas:	0	0	
	3,534.25		0.00		
Suc: 6 HER:					
Ven: 25 Roberto Cordova					
SICZEM INGENIERIAS	CH360	02/02/2018	En proceso		2,512.01
Total Vendedor ganadas:	0	Total Vendedor perdidas:	0	0	
	0.00		0.00		
Ven: 37 VICTOR HUGO					
PIXO ACABADOS Y CONCRETOS S	CH359	02/02/2018	En proceso		5,544.22
VENTA AL PUBLICO	CH358	01/02/2018	En proceso		3,364.08
Total Vendedor ganadas:	0	Total Vendedor perdidas:	0	0	
	0.00		0.00		



3.4 Seguimiento Asignación de Cotizaciones

Entrar a CRM -> Seguimientos -> Asignar Cotizaciones a Vendedores

En la misma opción explicada en el punto 3.1 al dar clic en el icono de **Impresora** se muestra la pantalla para la impresión del Seguimiento.



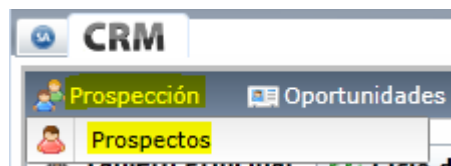
Indicar el Nombre del Reporte, el Rango de Fechas desde que se inicio la asignación y el rango de fechas de cuando fue atendida. Capture los Filtros de Datos de las opciones mostradas de uno o varios separados por comas o dejar en vacio para tomar todos. Dar clic en el icono de Impresora para iniciar la impresión.




4 Prospección

4.1 Prospectos

En CRM entrar a **Prospección / Prospectos** o en la aplicación Móvil.



El proceso comercial en una empresa, el cliente llega a modo de "prospecto", luego se convierte en "oportunidad" y termina siendo "TU CLIENTE".

Seleccionar la Empresa y Sucursal. Capturar el Código del Prospecto. Capturar el Nombre, RFC, datos de Contacto: Cargo, Departamento, Teléfono, Celular, Fax, Correo Electrónico, marcar la Casilla de Activo, Observaciones y los datos de Domicilio. Al dar de Alta un Prospecto se presenta el dato informativo No es Cliente. Guardar los datos seleccionado el icono .

Dar de Alta a Prospecto como Cliente

Si posteriormente se detecta una Oportunidad en el Prospecto se da de Alta como Cliente en esta misma opción. Seleccionar la Empresa, Sucursal y Código del Prospecto y se presenta la pantalla con sus datos y el icono de Crear Cliente. Previamente en la pantalla de Captura de Clientes en el botón de Opciones se configuran los datos predefinidos para asignarlos al dar de alta en el Catálogo de Clientes desde esta opción. Seleccionar el icono **Crear Cliente** y se da de alta asignándole un Número de Cliente y el dato informativo cambia a Es Cliente.



4.2 Seguimiento de Prospección por Vendedor

En CRM entrar a **Prospección / Seguimiento de Prospección por Vendedor**.

Según las meta mensual que tiene asignada el Vendedor de nuevos prospectos en este reporte se comparan para todo un año las metas mensuales contra el número real de prospectos realizados. Indique el Nombre del reporte y los filtros de datos o deje en vacío para Todos. Seleccionar icono de impresora para imprimir. Un ejemplo de este reporte se muestra a continuación.

27/02/2018 05:12:36 p. m. DEMOSTRACION ECO-HORU PROHIBIDO SU USO COMERCIAL, S.A. DE C.V. Hoja: 1 de 1

SEGUIMIENTO PROSPECTACIÓN ANUALIZADO

Vendedor	Meta	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agosto	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom
		Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co	Pr/Co
Emp: 1	DEMOSTRACION ECO-HORU PROHIBIDO SU USO COMERCIAL, S.A. DE C.V.													
Miranda Zazueta Alejar 5		0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0
		0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0	0 / 0

5. Oportunidades

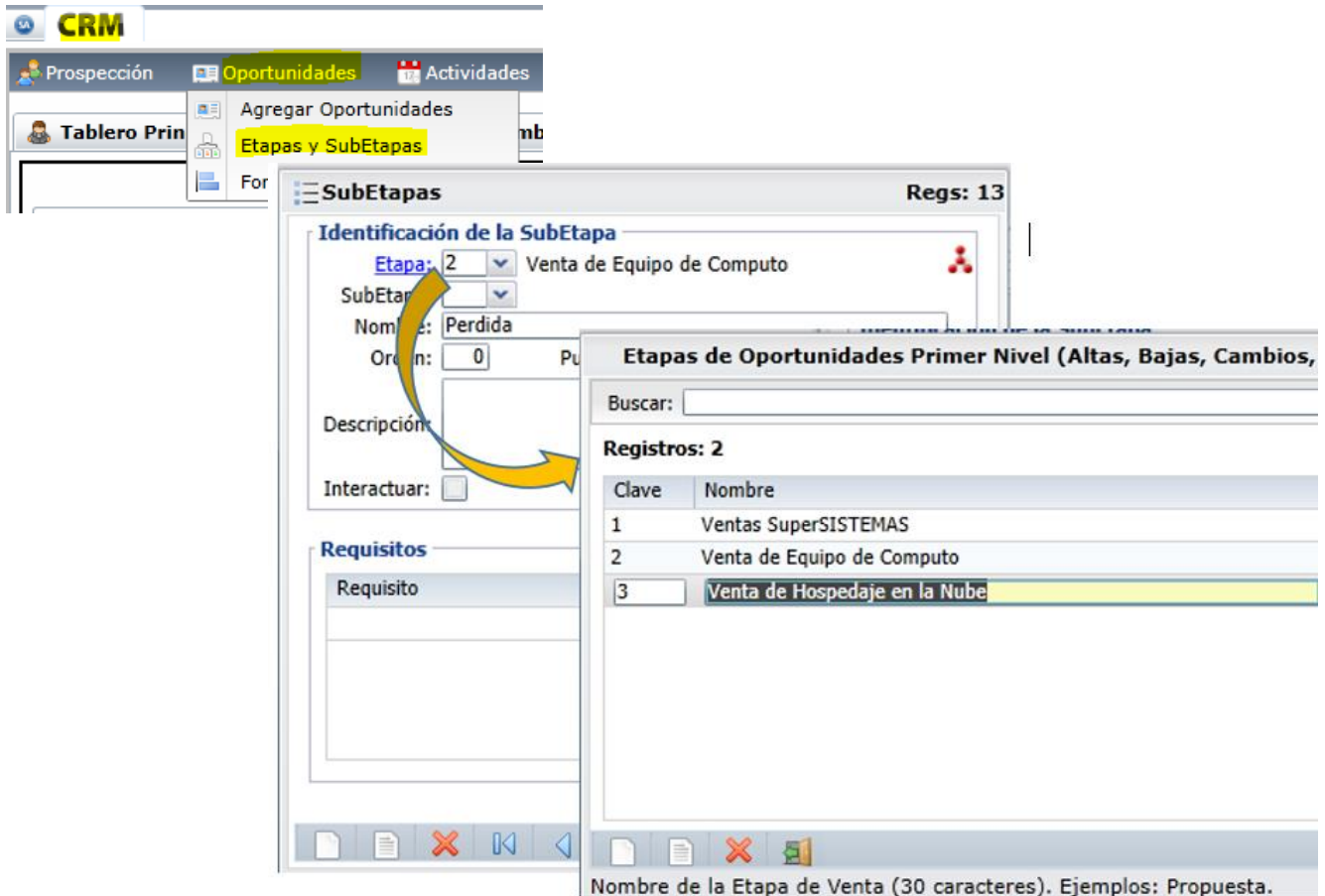
5.1 Etapas y SubEtapas

En CRM entrar a [Oportunidades / Etapas y SubEtapas](#).

Alta de Etapas

Cada uno de los rubros de productos de la Empresa que se van a prospectar, se definen como Etapas, por ejemplo: 1 Venta de SuperSISTEMAS, 2 Venta de Equipo de Cómputo.

Seleccionar [Etapa:](#) . En la ventana que se abre dar de alta las Claves y Nombres de la Etapas. Al terminar dar clic en botón Salir.





Alta de SubEtapas

Seleccionar la Etapa, en SubEtapa dejar en blanco si es una Fase dentro de la Etapa o capturar la Clave de la SubEtapa. Capturar Nombre, Orden, Puntaje, Descripción, casilla de interactuar, Días de duración y los Requisitos para cumplir con la Fase o SubEtapa.

SubEtapas Regs: 8

Identificación de la SubEtapa ALTA: Registro NUEVO.

Etapa: 1 Venta SuperSISTEMAS

SubEtapa: 1

Nombre: Compra de Bases

Orden: 1 Puntaje: 5

Descripción: Compra de Bases de la Licitación

Interactuar: Días: 1

Requisitos

Requisito

Pago de las Bases por Internet

Requisito para cumplir con la etapa en el ciclo de vida de la venta. (100 caracteres).

Al terminar seleccionar el icono para Grabar.

Selección el icono para imprimir un listado de las Etapas y SubEtapas. Un ejemplo del reporte se muestra a continuación.

15/07/2015 10:01:54 p. m. Hoja: 1 de 1

Etapas y SubEtapas de Ventas (Ciclo de Venta)

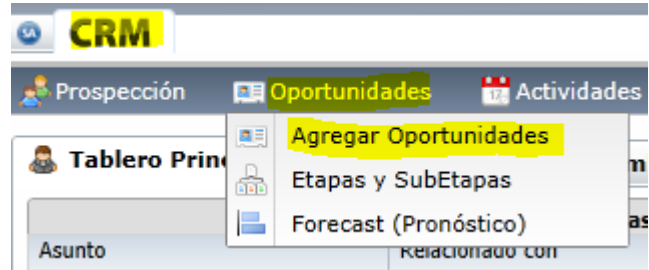
Orden	Puntaje	Descripción	Interactuar
1 Ventas SuperSISTEMAS			
1 Prospección			
Orden: 1	Puntaje: 1	Descripción: Realizar Llamdas a Prospecto o Cliente	Interactuar: No
2 Calificación			
Orden: 2	Puntaje: 2	Descripción: Calificar la Etapa de la Venta	Interactuar: No
3 Necesita Analisis			
Orden: 3	Puntaje: 3	Descripción: Inventir más tiempo en análisis de la Oportunidad	Interactuar: No
4 Propuesta de valor			
Orden: 4	Puntaje: 4	Descripción:	Interactuar: No
5 Propuesta/Cotización			
Orden: 5	Puntaje: 5	Descripción: Generar Propuesta ó Cotización	Interactuar: No
6 Negociación/Revisión			
Orden: 6	Puntaje: 6	Descripción: Revisión de las Cotizaciones y llegar al acuerdo final	Interactuar: No
7 Ganado			
Orden: 7	Puntaje: 7	Descripción: Se gano la Oportunidad y se concretó la Venta	Interactuar: No
8 Perdido			
Orden: 8	Puntaje: 8	Descripción: Se perdio la Oportunidad y no se concretó la Venta	Interactuar: No
Total SubEtapas:			8



5.2 Agregar Oportunidades

- ✓ Contiene todas aquellas oportunidades informadas por el equipo de ventas permitiendo perfilar el embudo y hacer proyecciones precisas acerca de las ventas futuras de la Empresa
- ✓ Gestionar las actividades necesarias para convertir oportunidades de negocio en negocios reales. El agente de marketing podrá actualizar la información de la oportunidad a lo largo del proceso de evaluación y compra del Cliente.

En CRM entrar a **Oportunidades / Agregar Oportunidades**.



Seleccionar **Empresa, Sucursal**, automáticamente se asigna el **Usuario**, capturar el **Código de Oportunidad** y el **Nombre**. En esta pantalla se muestran 7 pestañas.

En la **Pestaña Generales** están los datos relevantes de la Oportunidad. Capturar Cliente, Tipo de Crédito, Monto de la Oportunidad, Tipo, Probabilidad de Venta (porcentaje), Moneda, Clase, la Utilidad Estimada (porcentaje). El sistema calcula la Utilidad Global.

Oportunidades Regs: 0

Identificación de la Oportunidad ALTA: Registro NUEVO.

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 1 Nombre: Licitación Nacional CNA-SON-001-2015

General **Cliente** Final Ventas Contabilidad Licitación Entrega Invitados Histórico de Movimientos

Presione F2 para buscar

Cliente: 40 SECRETARIA DE AGR **Origen interesado:** 12 Sitio Web

Tipo de Crédito: 2 Crédito Simple **Próximo paso:** Comprar las Bases de la Licitación e Inscribirse

Monto: 3500000.00 **Fecha de cierre:** 31/07/2015

Tipo: 1 Negocios Existentes **Fecha Facturación:** 20/08/2015

Probabilidad: 70.00 % **Descripción:** Adquisición de Equipo de Cómputo 100 Computadoras, 25 Impresoras Laser y 5 Plotters

Moneda: 1 **Asignado a:** 2 VENDEDOR 1

Clase: 1 CONCURSO

Utilidad estimada: 25.00 %

Utilidad global: 875,000.00

Avance: 0.00%
[Ver Ciclo de Venta](#)

Fechas y Comentarios:

Cliente al que esta ligada la Oportunidad de venta.

En Origen Interesado seleccionar la fuente de donde se conoció la Oportunidad. En Próximo Paso describir cuál es el siguiente paso para el seguimiento. Capturar la Fecha de Cierre y la Fecha de Facturación (oportunidad ganada) y la Descripción general de la Oportunidad. En Asignado a, seleccionar la persona responsable a quien se le asigna la gestión. **Es importante que se llenen todos los datos de esta pantalla ya que nos permite tener un panorama global de la oportunidad.**

Avance: Al concluir etapas, subetapas o fases del Ciclo de Ventas se sumaliza el valor que se les capturó al definirla en Puntaje y se obtiene el porcentaje de Avance que se muestra en la pantalla.

En la parte inferior se muestra el botón [Ver Ciclo de Venta](#), que al ser seleccionado presenta las Actividades y SubEtapas con el detalle de lo que se ha hecho y la posición dentro del ciclo donde se encuentra la Oportunidad.

En la **Pestaña Cliente Final** capturar Cliente Final, Rango de Empleados, Segmento.

The screenshot shows the 'Oportunidades' form in the 'Pestaña Cliente Final' tab. The form includes fields for 'Empresa', 'Sucursal', 'Usuario', and 'Oportunidad', with a 'Nombre' field containing 'COMISION NACIONAL DEL AGUA LICITACION CNA-SON-0024-2015'. Below these are tabs for 'Generales', 'Cliente Final', 'Ventas', 'Contabilidad', 'Licitación', 'Entrega', 'Invitados', and 'Histórico de Movimientos'. The 'Cliente Final' tab is active, showing fields for 'Cliente final', 'Rango de empleados', and 'Segmento'. There are also dropdowns for 'Etapa' (2), 'SubEtapa' (1), 'Agrupador' (1), and 'Estado' (2). A 'Actividad Económica' dropdown is set to '21 COMPRA VENTA', and the 'Contacto' field contains 'LIC. GERARDO REYES'. A 'Prioridad' checkbox is checked. A 'Detalle de éxito o perdida' text area is present. At the bottom, there is a 'Fechas y Comentarios' field and a progress indicator showing 'Avance: 0.00%' with a 'Ver Ciclo de Venta' button. A toolbar with various icons is located below the form, and a descriptive text block explains the 'Prioridad' checkbox.

Actualización del Ciclo de Venta

A continuación se muestran los campos para el seguimiento de la Oportunidad: **Etapa, SubEtapa, Agrupador y Estado**. Cada que se concluye una Fase o SubEtapa, aquí se captura para actualizar el Estado y Avance de la Oportunidad, validándose que sean consecutivas según el Ciclo de Ventas, y entonces se marca como realizada con el icono

Capturar la Actividad Económica, Contacto. En la casilla de Prioridad se activa cuando se quiere que se le dé prioridad independiente de la Etapa en que se encuentre la Oportunidad, esta activación por lo general es realizada por el Responsable del Área de Ventas.

Cuando ya una Oportunidad está Perdida, entonces en Motivo de Perdida se selecciona la causa. En el campo de Detalle de éxito o perdida se describe el resultado de la Oportunidad.

El apartado de Fechas y Comentarios es para cuando se da de baja la oportunidad quede registrada la fecha y el usuario, o para escribir alguna observación.

En la **Pestaña de Ventas** se capturan los datos de las Autorizaciones Técnicas y Financieras de la Oportunidad y la Cantidad Estimada de Presupuesto.

Oportunidades Regs: 0

Identificación de la Oportunidad ALTA: Registro NUEVO.

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 1 Nombre: Licitación Nacional CNA-SON-001-2015

Generales | Cliente Final | **Ventas** | Contabilidad | Licitación | Entrega | Invitados | Historico de Movimientos

Proceso de Autorización de Proyecto:
 Necesidad de negocio:
 ¿Quien Autoriza Financiero?:
 ¿Quien Autoriza Técnicamente?:
 ¿Quien autoriza necesidad?:
 ¿Cuenta con Presupuesto?:
 Cantidad estimada de presupuesto:

Fechas y Comentarios: **Avance: 0.00%**
[Ver Ciclo de Venta](#)

Es el proceso que seguirán dentro de la organización cliente para que este proyecto se autorice, es obligatorio obtener esta información con el afán de entender la viabilidad y riesgos de que el proyecto se autorice.

En la **Pestaña de Contabilidad** se captura la Fecha en que se realizó el gasto, el Concepto y el Monto.

Oportunidades Regs: 0

Identificación de la Oportunidad ALTA: Registro NUEVO.

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 1 Nombre: Licitación Nacional CNA-SON-001-2015

Generales | Cliente Final | Ventas | **Contabilidad** | Licitación | Entrega | Invitados | Historico de Movimientos

Fecha del gasto:
 Concepto:
 Monto:

Fechas y Comentarios: **Avance: 0.00%**
[Ver Ciclo de Venta](#)

Ingresar la fecha en que se realizó el gasto. Formato: dd, dmmm, ddmmaa, ddmmaaaa, Tecla F9=hoy, o ícono Calendario. Ejemplos: 14, 1407, 140715, 14072015.

La **Pestaña de Licitación** se usa cuando la Oportunidad es un Concurso para capturar el Número de Concurso, Fecha de Junta de Aclaraciones, Fecha de Entrega de Propuestas y Fecha de Fallo. En la **Pestaña de Entrega** se capturan los datos para la orden de compra al fabricante/Canal y la Entrega al Cliente. La **Pestaña de Invitados** para seleccionar las personas que intervienen en esta Oportunidad.

Oportunidades Reg: 0

Pestaña Licitación

ALTA: Registro NUEVO.

Identificación de la Oportunidad

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 1 Nombre: Licitación Nacional CNA-SON-001-2015

Generales Cliente Final Ventas Contabilidad **Licitación** Entrega Invitados Histórico de Movimientos

de concurso: CNA-SON-001-2015 Fecha de entrega de propuestas: 10/08/2015
 Fecha de junta de aclaraciones: 31/07/2015 Fecha de fallo: 17/08/2015

Oportunidades Reg: 0

Pestaña Entrega

ALTA: Registro NUEVO.

Identificación de la Oportunidad

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 2 Nombre: Licitación CNA-SON-001-2015

Generales Cliente Final Ventas Contabilidad **Licitación** **Entrega** Invitados Histórico de Movimientos

Autorización precios Fabricante: Destinos de entrega:
 Fecha de colocación del canal: Acepta parcialidades:
 # Orden Compra Canal: Detalle / Solicitud de entrega:
 # Orden Fabricante:
 Fecha solicitada de entrega:

Oportunidades Reg: 0

Pestaña Invitados

ALTA: Registro NUEVO.

Identificación de la Oportunidad

Empresa: 1 Sucursal: 1 Usuario: 1 Oportunidad: 1 Nombre: Licitación Nacional CNA-SON-001-2015

Generales Cliente Final Ventas Contabilidad Licitación Entrega **Invitados** Histórico de Movimientos

Invitados

Invitado

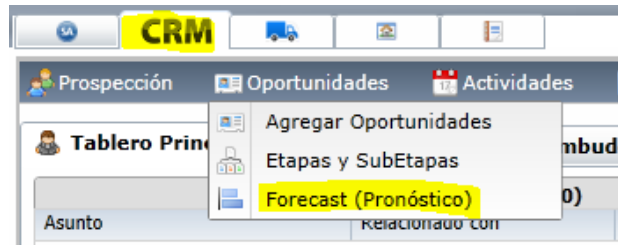
VENDEDOR 1 .

Avance: 0.00% [Ver Ciclo de Venta](#)

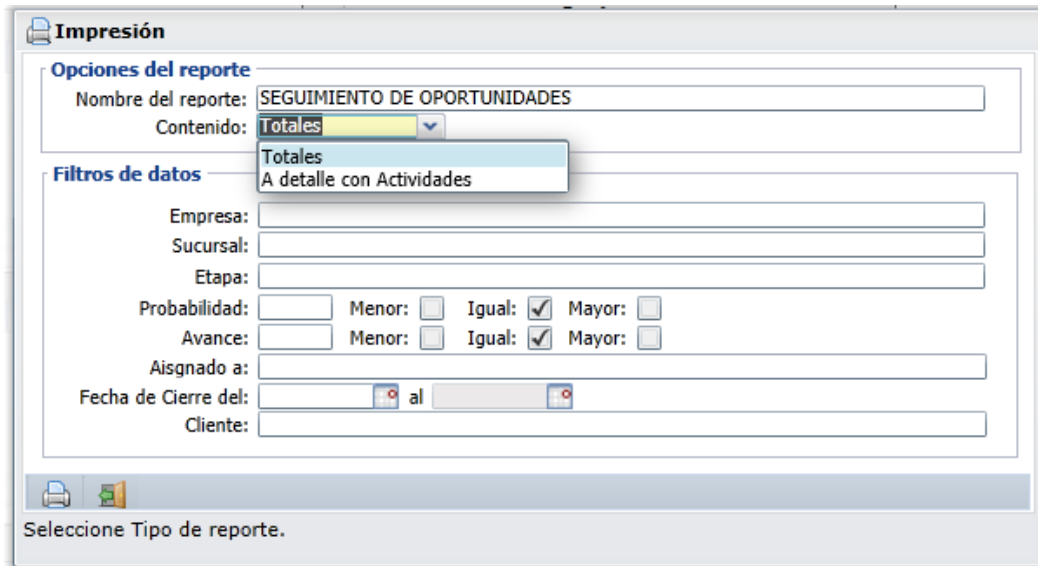
Seleccione ejecutivo que esta asociado a esta Oportunidad.

5.3 Forecast (Pronóstico)

En CRM entrar a Oportunidades / Forecast (Pronóstico).



Reporte que nos da el Forecast o Pronóstico de Ventas según el seguimiento de las oportunidades.



Em Opciones del reporte capture el Nombre del Reporte y en Contenido seleccionar si se quiere a Totales por oportunidad o A detalle con las Actividades de cada oportunidad.

En Filtros de Datos, capture las condiciones deseadas para filtrar las oportunidades según el reporte requerido.

Dar clic en el botón de Impresión  para proceder a la generación del reporte.

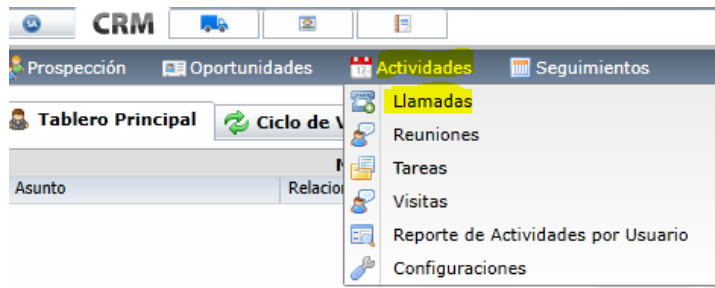


6. Actividades

En el Menú de Actividades se programan todas las Llamadas, Reuniones y Tareas calendarizadas relacionadas a las Oportunidades, las cuales se van presentando en un Tablero Principal del Usuario para apoyar en la gestión de Mercadotecnia. Las opciones de Visita y Configuraciones solo son cuándo se tiene en el CRM activada la aplicación para los dispositivos móviles.

6.1 Llamadas

En CRM entrar a **Actividades / Llamadas**.




En la pantalla de esta opción se captura el Asunto de la Llamada, Fecha y hora de Inicio, Duración. La casilla de Activa para saber si la llamada esta vigente. En Estado seleccionar si es Saliente o Entrante y en el campo siguiente si fue Planificada, Realizada o No Realizada.

En el dato Relacionado con, seleccionar si es Cliente/Distribuidor, Prospecto u Oportunidad y en el siguiente dato capturar su identificación. En el Tablero Principal se muestran las Llamadas aquí calendarizadas y se indica a quien están relacionadas.

En el Apartado Recordatorios seleccionar para que el sistema avise de que se realice por medio de Correo electrónico, Pantalla y el tiempo antes de la hora de la llamada en que se envíe el aviso.

En el apartado de Invitados, seleccionar quien va a estar presente.

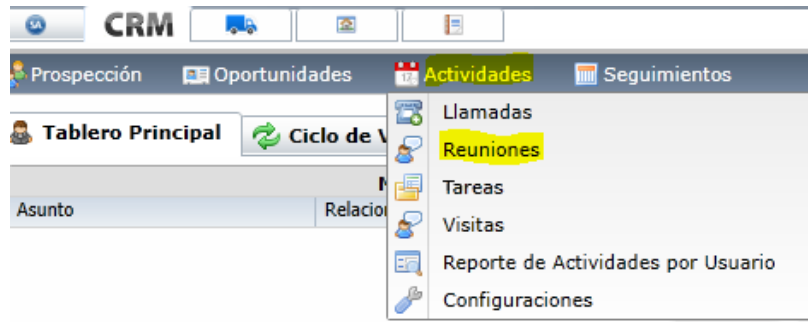
The image shows the 'Registro de llamadas' form. It has a title bar 'Registro de llamadas' and a sub-header 'Identificación de la llamada' with a status 'ALTA: NUEVO REGISTRO'. The form contains several fields: 'Empresa' (dropdown with value 1), 'Sucursal' (dropdown with value 1), 'Asunto' (text field with value 'Inscripción'), 'Fecha y hora de inicio' (date and time picker with value '16/07/2015 11:00:00'), 'Duración' (text field with value '00:15:00'), 'Activa' (checkbox checked), 'Observaciones' (text area with value 'Inscripción a la Licitación'), 'Estado' (dropdown with value 'Saliente'), 'Planificada' (checkbox checked), 'Relacionada con' (dropdown with value 'Oportunidad'), and 'Oportunidad' (text field with value '2 LICITACION PEÑ-SON-0024-2015'). Below this is the 'Recordatorios' section with checkboxes for 'Correo electrónico', 'Pantalla', and 'SMS', and a 'Recordar' dropdown. The 'Invitados' section has an 'Invitado' dropdown with value 'Ventas Generales'. At the bottom, there is a 'Fechas y Comentarios' field and a toolbar with icons for document, delete, back, forward, search, save, refresh, print, and help. A footer note says 'Seleccione el Vendedor/Trabajador que se le pagará la comisión. (7)'. The form is styled with a light blue and white color scheme.

Grabar el registro .



6.2 Reuniones

En CRM entrar a **Actividades / Reuniones**.



En la pantalla de esta opción se captura el Asunto de la Reunion, Fecha y hora de Inicio y Terminación. En Estado seleccionar si es Planificada, Realizada o No Realizada. En el dato Relacionado con, seleccionar si es Cliente/Distribuidor, Prospecto u Oportunidad y en el siguiente dato capturar su identificación. En el Tablero Principal se muestran las Reuniones aquí calendarizadas y se indica a quien están relacionadas.

En el Apartado Recordatorios seleccionar que el sistema envíe un recordatorio por medio de Correo electrónico, Pantalla o SMS y en Recordar seleccionar el tiempo antes de la hora de la Reunión para que se envíe el aviso. En el apartado de Invitados, seleccionar quien va a estar presente en la Reunión.

The screenshot shows the 'Reuniones' form with the following details:

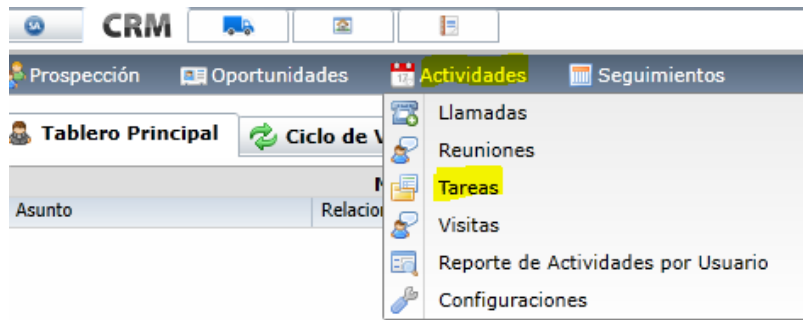
- Identificación de la Reunión:**
 - Empresa: 1
 - Sucursal: 1
 - Usuario: 12 Eco-Horu
 - Reunión: 1
 - Asunto: Revisión Bases de Licitación PEN-SON-0024-2015
 - Inicia: 20/07/2015 10:00:00
 - Termina: 20/07/2015 11:00:00
 - Observaciones: Revisión de las Bases de Licitación
 - Estado: Planificada
 - Relacionada con: Oportunidad
 - Oportunidad: 2 LICITACION PEÑ-SON-0024-2015
 - Lugar: Sala de Juntas
- Recordatorios:**
 - Correo electrónico:
 - Pantalla:
 - SMS:
 - Recordar: 30 minuto antes
- Invitados:**
 - Invitado: Eco-Horu
 - Invitado: Ventas Generales (highlighted)
- Fechas y Comentarios:** (Empty field)

Grabar el registro



6.3 Tareas

En CRM entrar a **Actividades / Tareas**.




En la pantalla de esta opción se captura el Asunto de la Tarea, Fecha y hora de Inicio y Terminación. En Prioridad seleccione Baja, Media o Alta. En Descripción capturar en que consiste la Tarea. En Estado seleccionar en la ventana (No Iniciada, En Progreso, Completada, Esperando Datos, Diferida).

En el dato Relacionado con, seleccionar si es Cliente/Distribuidor, Prospecto u Oportunidad y en el siguiente dato capturar su identificación. En el Tablero Principal se muestran las reuniones aquí calendarizadas y se indica a quien están relacionadas.

En el Apartado Recordatorios seleccionar que el sistema envíe un recordatorio por medio de Correo electrónico, Pantalla o SMS y en Recordar seleccionar el tiempo antes del inicio de la Tarea para que se envíe el aviso

En el apartado de Invitados, seleccionar quien va a estar presente en la Reunión.

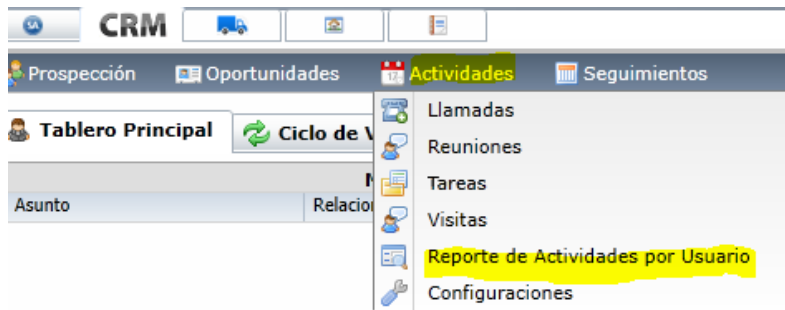



Grabar el registro .



6.4 Reporte de Actividades por Usuario

En CRM entrar a **Actividades / Reporte de Actividades por Usuario**.



En esta pantalla se tiene opciones para imprimir en un Rango de Fechas las Actividades de todos los Usuarios en todas las Empresas o posibilidad de seleccionar con el Filtro de Datos uno o varios, si se dejan en blanco se asumen todos. Seleccione el Rango de Fechas y los Filtros de Datos, y el icono de Impresión .

Reporte de Actividades por Usuario

Opciones del reporte

Nombre del reporte:



Fecha: al

Filtros de datos

Empresa:

Sucursal:

Usuario:

Indique de uno en uno y/o rangos separados por comas. Ejemplo: 1,3,6-9. Deje en nada para incluir TODOS.

Un ejemplo de este reporte se muestra a continuación.

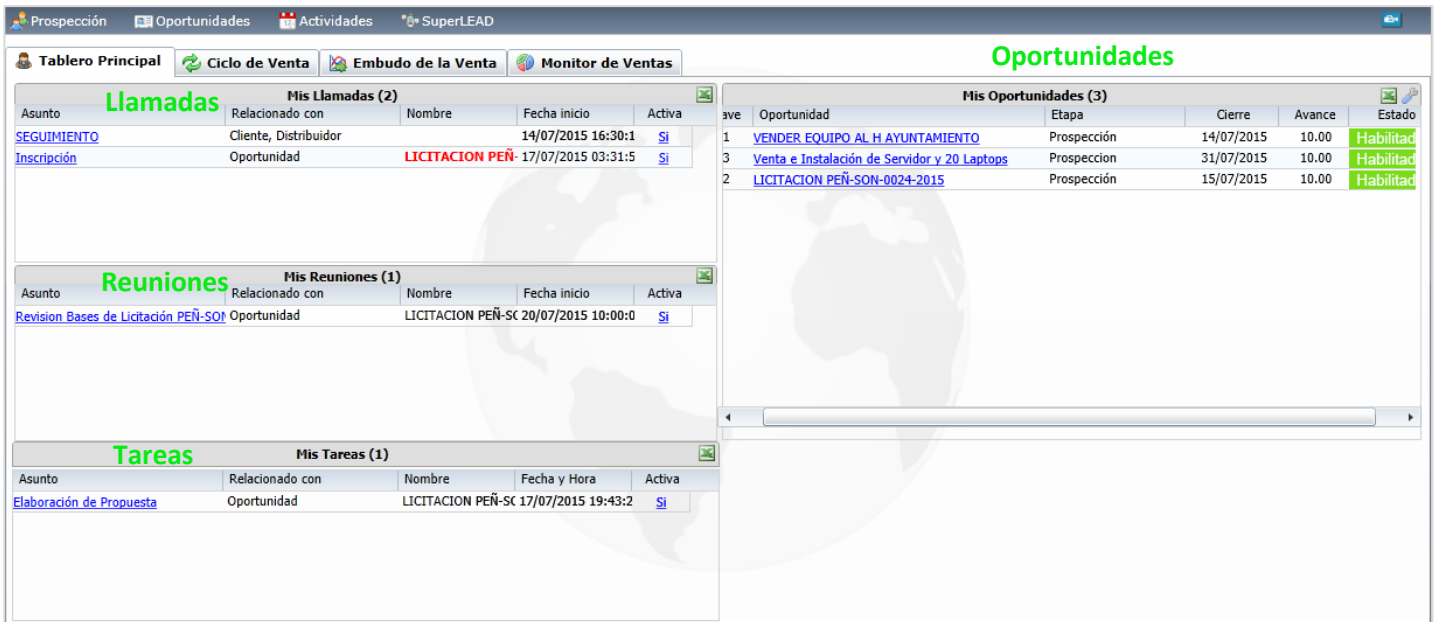
17/07/2015 11:14:48 a. m. Hoja: 1 de 1

ACTIVIDADES POR USUARIO DEL 01 AL 31 JUL 2015

	<u>Fecha de registro</u>	<u>Relacionado a</u>	<u>Observaciones</u>
Empresa:			
Sucursal:	Matriz		
Usuario:	Ventas Generales		
	<u>Reuniones</u>		
	17/07/2015	Oportunidad	Revision de las Bases de Licitación
	<u>Llamadas</u>		
	16/07/2015	Oportunidad	Inscripción a la Licitación
Usuario:	Eco-Horu		
	<u>Reuniones</u>		
	17/07/2015	Oportunidad	Revision de las Bases de Licitación
	17/07/2015	Oportunidad	Revision de las Bases de Licitación
	<u>Llamadas</u>		
	14/07/2015	Cliente, Distribuidor	
	14/07/2015	Cliente, Distribuidor	
	16/07/2015	Oportunidad	Inscripción a la Licitación
	16/07/2015	Oportunidad	Inscripción a la Licitación
	<u>Tareas</u>		
	17/07/2015	Oportunidad	Según las Bases de la Licitación preparar la documentación de la Propuesta Técnica y Económica
	17/07/2015	Oportunidad	Según las Bases de la Licitación preparar la documentación de la Propuesta Técnica y Económica

7.1 Tablero Principal

En la pantalla Principal de CRM se visualiza el Tablero Principal, en la parte izquierda de la pantalla se muestran el detalle de las Actividades y en la parte derecha las Oportunidades.



The screenshot shows the CRM Dashboard with the following data:

Mis Llamadas (2)				
Asunto	Relacionado con	Nombre	Fecha inicio	Activa
SEGUIMIENTO	Cliente, Distribuidor		14/07/2015 16:30:1	SI
Inscripción	Oportunidad	LICITACION PEÑ-	17/07/2015 03:31:5	SI

Mis Reuniones (1)				
Asunto	Relacionado con	Nombre	Fecha inicio	Activa
Revision Bases de Licitación PEÑ-SO	Oportunidad	LICITACION PEÑ-SC	20/07/2015 10:00:0	SI

Mis Tareas (1)				
Asunto	Relacionado con	Nombre	Fecha y Hora	Activa
Elaboración de Propuesta	Oportunidad	LICITACION PEÑ-SC	17/07/2015 19:43:2	SI

Mis Oportunidades (3)					
ave	Oportunidad	Etapa	Cierre	Avance	Estado
1	VENDER EQUIPO AL H AYUNTAMIENTO	Prospección	14/07/2015	10.00	Habilitad
3	Venta e Instalación de Servidor y 20 Laptops	Prospeccion	31/07/2015	10.00	Habilitad
2	LICITACION PEÑ-SON-0024-2015	Prospección	15/07/2015	10.00	Habilitad

Actividades

En el Tablero Principal para las Actividades se muestra el Asunto, Relacionada con y el Nombre de identificación, este Nombre se pone en rojo cuando ya la Fecha de inicio es del día de hoy. En la columna Asunto se muestra en color azul la liga para ver el detalle de la actividad.

Oportunidades

En el Tablero Principal en la sección de Oportunidades se muestran las columnas el Código de la Oportunidad, Nombre, SubEtapa en que se encuentra dentro del Ciclo de Ventas, Fecha de Cierre, el Avance en porcentaje y el Estado (Habilitado, No Habilitada).

El Nombre de la Oportunidad se muestra en color azul y al hacer clic sobre él.




7.2 Ciclo de Venta

En el Tablero Principal al hacer clic sobre el Nombre de una Oportunidad se muestra su Ciclo de Venta. Se filtran todas las Actividades y se muestran las SubEtapas y el Avance en cada de una ellas.

Oportunidad: "LICITACION PEÑ-SON-0024-2015"

- 1.- Prospección (Realizar Llamadas a Prospecto o Cliente)
- 2.- Calificación (Calificar la Etapa de la Venta)
- 3.- Necesita Analisis (Invenrtir más tiempo en análisis de la Oportunidad)
- 4.- Propuesta de valor
 - Llamadas (0)
 - Reuniones (0)
 - Tareas (0)
- 5.- Propuesta/Cotización (Generar Propuesta ó Cotización)
- 6.- Negociación/Revisión (Revisión de las Cotizaciones y llegar al acuerdo final)
- 7.- Ganado (Se gano la Oportunidad y se concretó la Venta)
- 8.- Perdido (Se perdio la Oportunidad y no se concretó la Venta)

Para obtener un reporte de la Oportunidad seleccionar el icono de Impresión .

Un ejemplo de este reporte se muestra a continuación.

17/07/2015 12:53:31 p. m.

MANTENIMIENTO DE PARTES Y REPARACIONES EN EL CRM

Hoja: 1 de 1

CICLO VENTA OPORTUNIDAD

Oportunidad: LICITACION PEÑ-SON-0024-2015

Avance: 10

0.- Perdida



Llamadas

17/07/2015 03:31:51 Inscripción a la Licitación



Reuniones

20/07/2015 10:00:00 Revision de las Bases de Licitación



Tareas

17/07/2015 07:43:29 Según las Bases de la Licitación preparar la documentación de la Propuesta Técnica y Económica

1.- Prospeccion



Llamadas

17/07/2015 03:31:51 Inscripción a la Licitación



Reuniones

20/07/2015 10:00:00 Revision de las Bases de Licitación



Tareas

17/07/2015 07:43:29 Según las Bases de la Licitación preparar la documentación de la Propuesta Técnica y Económica

2.- Cotizar Oportunidad detectadas

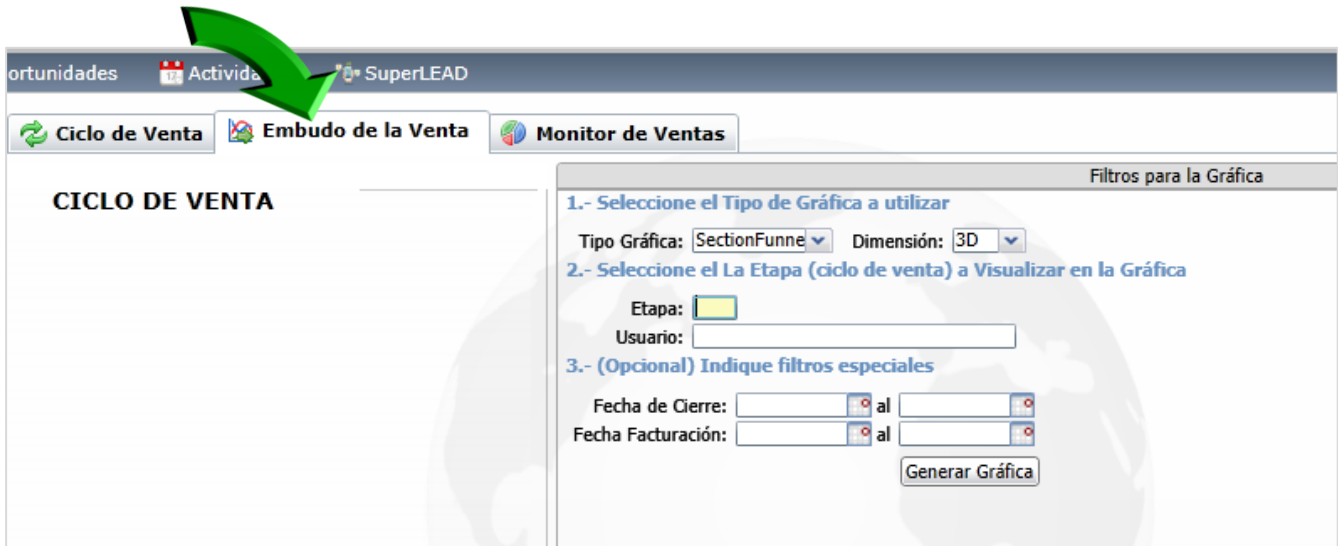
3.- Seguimiento a la Cotización

4.- Ganada



7.3 Embudo de Venta

Entrar en CRM en el Tablero Principal seleccionar Embudo de la Venta. Esta opción permite visualizar gráficamente para el Ciclo de Ventas de una Etapa cual es la distribución y cantidad en cada una de las SubEtapas que se les está dando seguimiento ya sean Prospectos, Clientes/Distribuidores u Oportunidades.



Seleccionar el Tipo de Grafica y la Dimensión (2D, 3D). Seleccionar la Etapa (Ciclo de Venta) que se desea visualizar, el Usuario o Todos y opcionalmente los Filtros Especiales de Fecha de Cierre y Fecha de Facturación. Seleccionar el icono **Generar Gráfica**. Un ejemplo se muestra a continuación.



7.4 Monitor de Ventas

Seleccionar en la Pantalla Principal de CRM en Tableros la pestaña **Monitor de Ventas**. En esta opción se visualiza gráficamente las Ventas de una Empresa seleccionada por distintos rubros en un Rango de Fechas, con opción de comparar este período con otro período seleccionado.

En este monitor se muestran cuatro secciones: Ventas por Líneas, Ventas por Categorías, Ventas por Sucursal y Ventas por Vendedor.

En cada una de estas secciones se tiene opción para seleccionar el tipo de Gráfica. Seleccionar el Rango de Fechas y el Período si se va a Comparar con el primero.





7.5 Indicadores

Seleccionar en la Pantalla Principal de CRM en la sección de Tableros la pestaña Indicadores. En esta opción se visualiza gráficamente información relativa al número de Clientes registrados, nuevos, dados de baja y la información de las Tarjetas de puntos si se maneja el Programa de Lealtad.

Tablero Principal Ciclo de Venta Embudo de la Venta Monitor de Ventas **Indicadores**

Indicadores de Clientes

Empresa: 1 Sucursal:

Total de clientes registrados hasta este momento	7,615
Total de clientes con tarjeta	0
Total de clientes sin tarjeta	7,615
Total de clientes nuevos este mes	0
Total de clientes dados de baja	0
Total de puntos acumulados en este mes	0
Total de puntos utilizados en este mes	0
Total de puntos por utilizar o ser canjeados	0

