

Manual de CRM HTML

Manual de CRM



Orion ERP

Índice

1. Introducción
2. Alcances
3. Objetivos
4. Descripción CRM
- 5.1 Iniciativas

1. Introducción

OrionERP es un ERP (Enterprise Resource Planning) de gestión empresarial compuesto por los principales módulos necesarios para el manejo y control de su empresa, entre ellos compras, ventas, facturación, recursos humanos, inventario, permitiéndole gestionar cada área del negocio y automatizar sus procesos internos. Los datos generados se comparten entre los departamentos, dando lugar a un sistema unificado que integra todos sus procesos del back office, facilitando el flujo de información dentro de su organización para que sus decisiones de negocio puedan estar basadas en datos en tiempo real.

Al tener conectadas las actividades de todos sus departamentos en un solo software, permite lograr un enfoque integral de la planificación de sus recursos empresariales estandarizando y automatizando sus procesos de negocio, mejorando la eficiencia de sus operaciones. Además de ahorrar tiempo y dinero, garantiza que todos trabajen con los mismos datos y observen los mismos indicadores claves de rendimiento (KPI).

Este documento es un manual que brindara herramientas básicas para el manejo adecuado del sistema a los usuarios, así como un apoyo en su proceso de capacitación, ya que facilitara la comprensión y entendimiento de las operaciones, tramites y servicios que brinda sistema OrionERP.

2. Alcance

Este manual va dirigido al usuario final del módulo de CRM y todo aquel que participe en el proceso de las oportunidades de negocio del módulo de CRM.

3. Objetivos

Los objetivos de este manual son los siguientes:

Principal:

- Apoyar al usuario en el manejo de su sistema Orión ERP

Secundario:

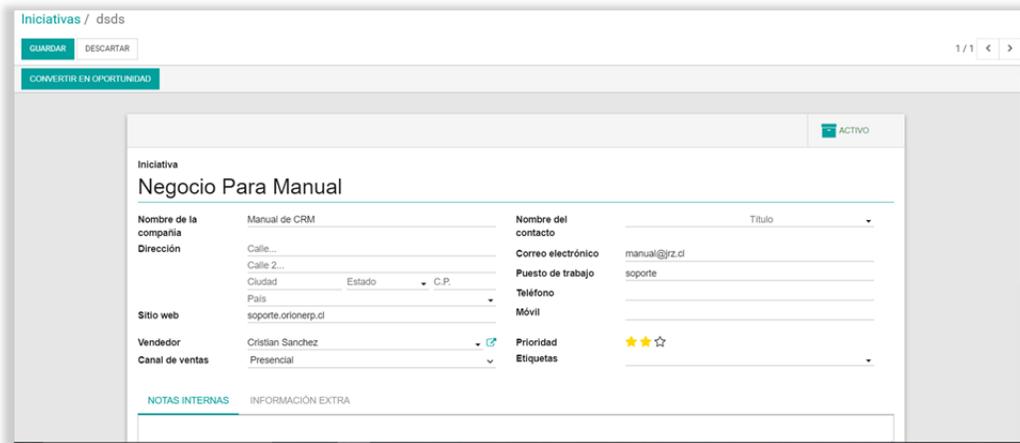
- Servir como guía de consulta para resolver las preguntas más frecuentes en el uso del sistema.
- Familiarizar al usuario con las opciones que permite el sistema en el ingreso de la información potenciando el uso de este.
- Mostrar en forma clara y concisa el funcionamiento de la aplicación.

4. Descripción CRM

Es un modelo para hacer seguimiento para lo que se conoce como oportunidades de ventas y cualquier posibilidad que represente una oportunidad para el negocio, sus principales funciones se dividen en tres actividades diferentes, seguimiento de la venta a través de un embudo de ventas, registro de varios pedidos de venta para cerrar el negocio y agendamiento de actividades como reuniones dentro de las oportunidades del negocio. Este sistema se conecta con todos los módulos del sistema, siendo el primero el módulo con ventas

4.1 Iniciativas

Es un formulario de posibilidad que está sujeto a evaluación para ser considerado dentro del Embudo de ventas, dentro de este sentido es un prospecto que aún no está calificado por un Vendedor, Equipo de Ventas o jefe de Ventas.



The screenshot shows a web form titled 'Iniciativas / dsds' with a 'CONVERTIR EN OPORTUNIDAD' button. The form is for an initiative named 'Negocio Para Manual' and is currently 'ACTIVO'. It contains the following fields:

- Nombre de la compañía:** Manual de CRM
- Dirección:** Calle, Calle 2, Ciudad, Estado, C.P., País
- Sitio web:** soporte.orionerp.cl
- Vendedor:** Cristian Sanchez
- Canal de ventas:** Presencial
- Nombre del contacto:** [Empty]
- Correo electrónico:** manual@grz.cl
- Puesto de trabajo:** soporte
- Teléfono:** [Empty]
- Móvil:** [Empty]
- Prioridad:** 3 stars
- Etiquetas:** [Empty]

At the bottom, there are sections for 'NOTAS INTERNAS' and 'INFORMACIÓN EXTRA'.

Del siguiente formulario podemos definir (ninguno de los campos es requisito)

Funciones:

- **Archivar/Desarchivar:** La iniciativa se pasa a estado archivado el cual nos permite tener el formulario en historia para poder activarlo cuando se requiera

Formulario:

- **Iniciativa:** Nombre que tendrá la iniciativa para identificarlo
- **Nombre de la compañía:** Ingresar un nombre de la compañía que quiere registrar
- **Dirección:** Ingresar dirección de la compañía, estado, ciudad y país
- **Sitio web:** Si posee un sitio web se ingresa la dirección
- **Vendedor:** Encargado de validar y revisar el formulario
- **Canal de ventas:** vías por medio de la cual el producto o servicio es ofrecido ante potenciales clientes
- **Nombre de contacto:** Nombre de la persona que genera la oportunidad de negocio
- **Correo electrónico:** Email asociado a la empresa
- **Puesto de trabajo:** área donde trabaja el contacto
- **Teléfono/Móvil:** se ingresa un contacto para el registro
- **Prioridad:** Se rellenan las estrellas según la prioridad que se quiera dar.
- **Etiquetas:** Por defecto se le asocia la etiqueta "Pedido pendiente"
- **Botón Convierte en Oportunidad:**

Convertir en oportunidad

Acción de conversión

Convertir en oportunidad
 Combinar con oportunidad existente

Asignar esta oportunidad a

Vendedor Cristian Sanchez

Canal de ventas Presencial

Cientes

Enlace a cliente existente
 Crear un nuevo cliente
 No enlazar a un cliente

Cliente

Del formulario se define lo siguiente:

Acción de conversión:

- **Convertir en oportunidad:** Se pasará a estado de oportunidad
- **Combinar con oportunidad existente:** La iniciativa se relacionará con otra oportunidad ya existente

Asignar esta oportunidad a:

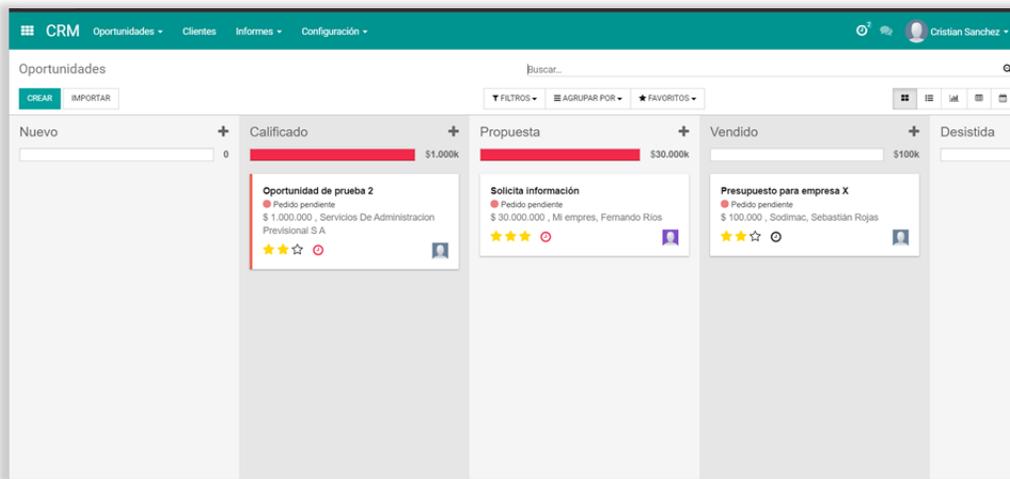
- **Vendedor:** Persona que estará a cargo para analizar la iniciativa y comprobar si es una oportunidad
- **Canal de ventas:** Como se procederá a realizar la venta de este apartado solo permite **Presencial**.

Cientes:

- **Enlace a cliente existen:** Permite seleccionar a un cliente existente al sistema ya ingresado.
- **Crear un nuevo cliente:** Crear un nuevo cliente para esta oportunidad.
- **No enlazar un cliente:** Aun no enlazar la iniciativa u oportunidad a un cliente.

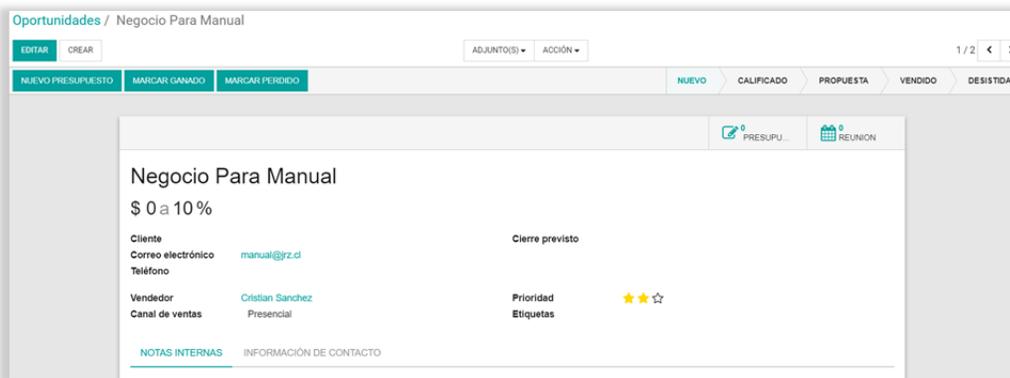
4.2 Oportunidades

En este menú podemos crear las oportunidades de ventas y moverlas por las diferentes etapas predeterminadas que propone el sistema, las etapas se pueden agregar, modificar y mover según lo requiera, lo recomendado es crear etapas que se relacionen con la preventa. Podremos configurar los estados de cada oportunidad solo arrastrando con un clic.



En el Menú

Seleccione Sub-Menú Oportunidades > Oportunidades > "Nombre Oportunidad"

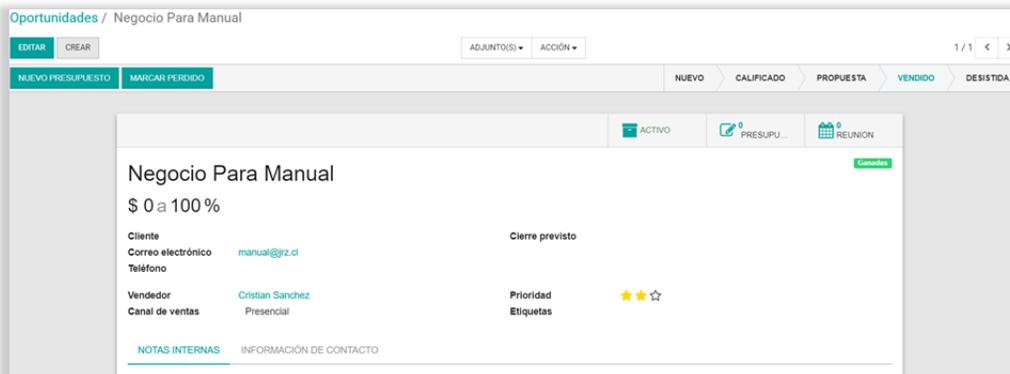


Del siguiente formulario definimos lo siguiente.

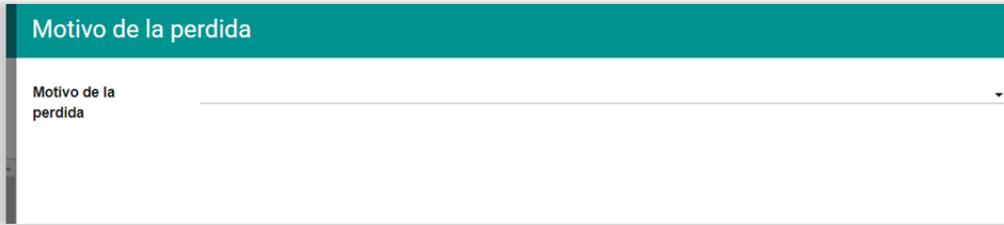
Funciones:

- **Nuevo presupuesto:** Nos da acceso a crear un presupuesto directamente vinculando el proceso de ventas
- **Marcar Ganado:** Cambia de atributo en ganado la oportunidad.
- **Marcar Perdido:** Cambia de atributo en perdido la oportunidad
- **Presupuesto:** permite generar un nuevo presupuesto para esta oportunidad.
- **Reunión:** Abrirá una ventana en calendario en la cual podrá añadir diferentes reuniones

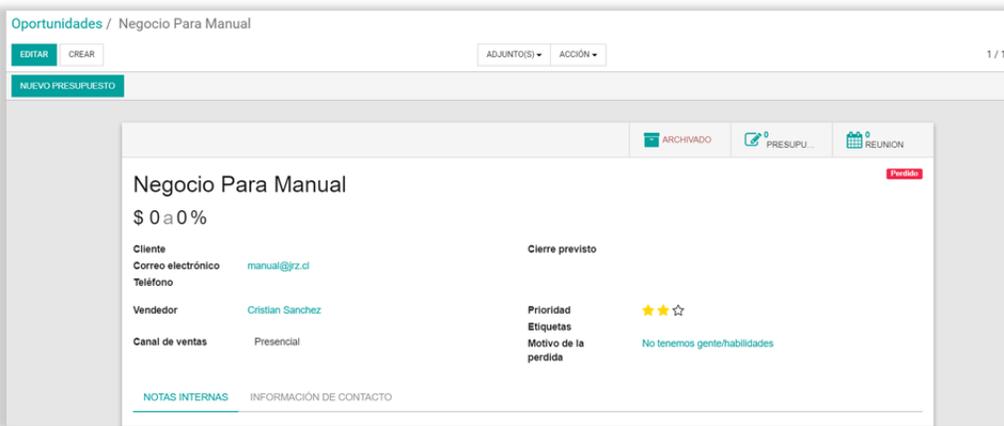
La oportunidad pasa a estado de Vendido, este puede cambiar en cualquier momento.



La oportunidad se selecciona con la función en perdido, se selecciona el motivo de la pérdida según la lista editada en configuración este cambiara en el sistema y se agregara con una etiqueta como perdido.



Motivo de la pérdida



Oportunidades / Negocio Para Manual

EDITAR CREAM ADJUNTO(S) ACCIÓN 1/1

NUEVO PRESUPUESTO

ARCHIVADO PRESUPU... REUNION

Negocio Para Manual Perdido

\$ 0 a 0%

| | |
|-------------------------------------|---|
| Cliente | Cierre previsto |
| Correo electrónico: manual@jz.cl | |
| Teléfono | |
| Vendedor : Cristian Sanchez | Prioridad : ★★☆☆ |
| Canal de ventas : Presencial | Etiquetas : No tenemos gente/habilidades |
| | Motivo de la pérdida |

NOTAS INTERNAS INFORMACIÓN DE CONTACTO

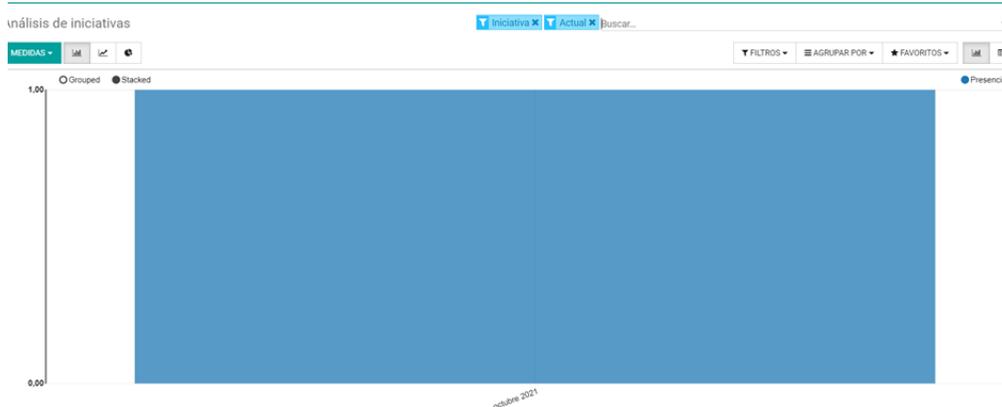
5. Informes

Es la autorización al Departamento de Compras con el fin de abastecer bienes o servicios. Ésta a su vez es originada y aprobada por el Departamento que requiere los bienes o servicios.

Un requerimiento de compra puede ser emitida por cualquier área de la empresa tal como: Producción, Marketing, Almacén, Logística, etc.

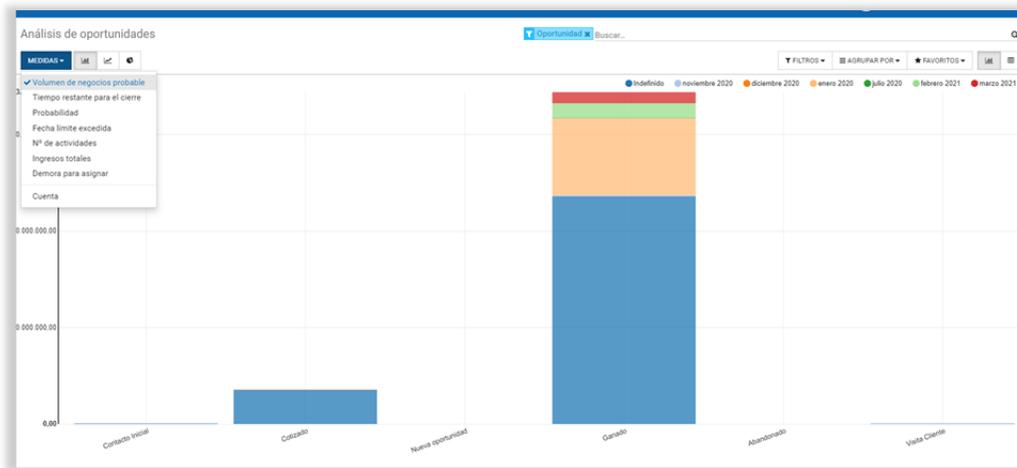
Este documento es interno por lo que no debe ser utilizada como Orden de Compra

5.1 Iniciativas



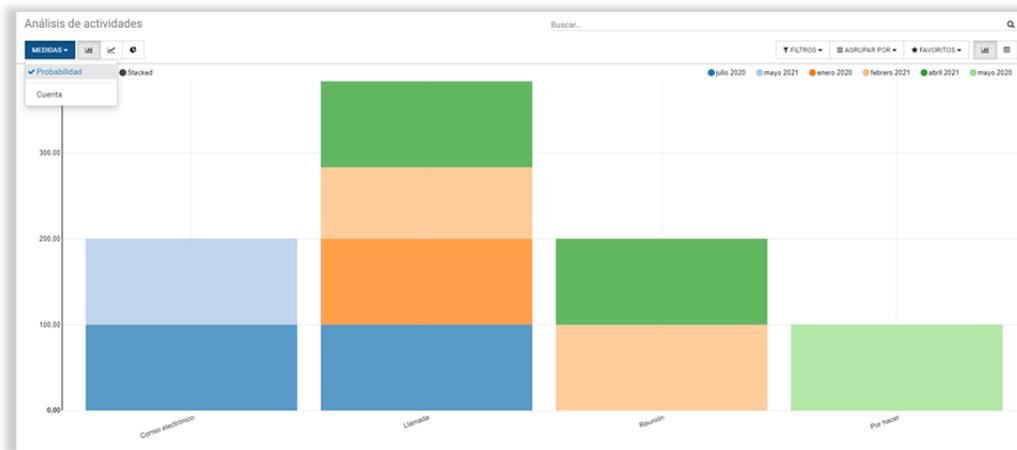
Muestra gráficos y tablas con estadísticas de las iniciativas.

5.2 Oportunidades



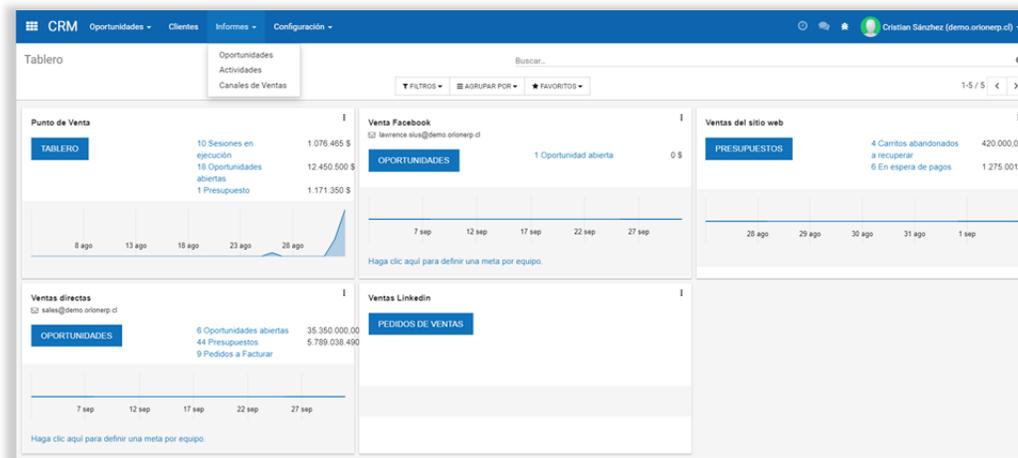
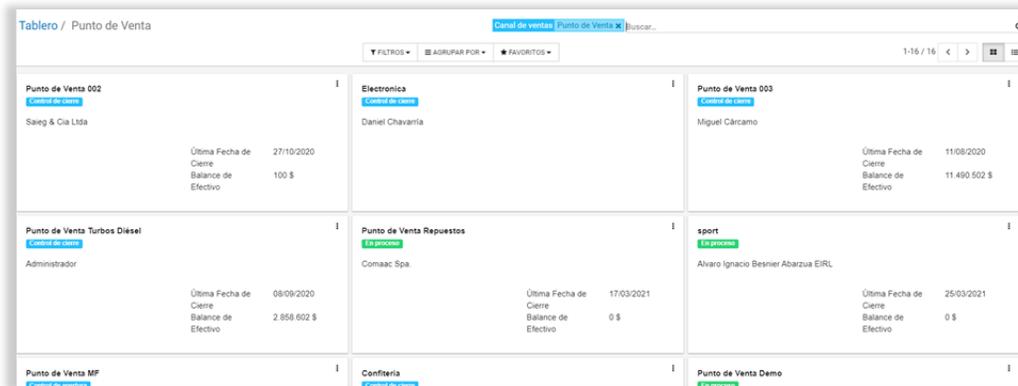
Muestra gráficos y tablas con estadísticas de las oportunidades.

5.3 Actividades



Muestra gráficos y tablas con estadísticas de las actividades.

5.4 Canales de venta

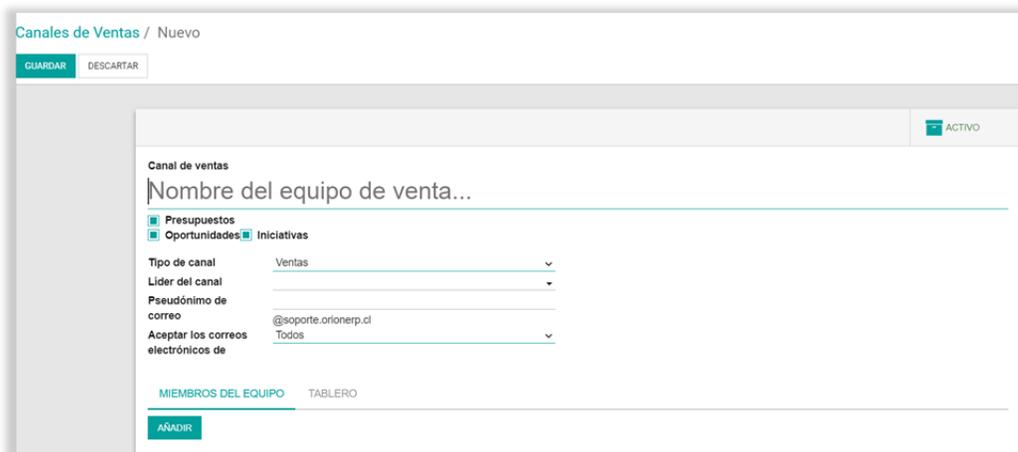



| Canal de Ventas | Nombre del equipo de venta... | Última Fecha de Cierre | Balance de Efectivo |
|------------------------------|-------------------------------|------------------------|---------------------|
| Punto de Venta 002 | Saieg & Cia Ltda | 27/10/2020 | 100 \$ |
| Punto de Venta 003 | Miguel Cárcamo | 11/08/2020 | 11,490,502 \$ |
| Punto de Venta Turbos Diesel | Administrador | 09/09/2020 | 2,858,602 \$ |
| Punto de Venta Repuestos | Comaac Spa | 17/03/2021 | 0 \$ |
| Point de Venta MF | | | |
| Confiteria | | | |
| Point de Venta Demo | | | |

6. Configuración

Este Menú cuenta con 4 opciones:

6.1 Canales de venta



The configuration form for a sales channel includes the following fields:

- Canal de ventas:** Nombre del equipo de venta...
- Presupuestos:**
- Oportunidades:**
- Iniciativas:**
- Tipo de canal:** Ventas
- Lider del canal:** [Dropdown menu]
- Pseudónimo de correo:** @soporte.orionerp.cl
- Aceptar los correos electrónicos de:** Todos
- MIEMBROS DEL EQUIPO:** TABLERO
- Botón:** AÑADIR

Del formulario podemos definir lo siguiente:

- **Canal de ventas:** Se define un nombre para el canal de ventas.
- **Tipo de canal:** Se puede optar por ventas, sitio web, Punto de ventas.
- **Líder del canal:** Se selecciona a la persona que estará a cargo del canal
- **Pseudónimo de correo:** Se puede definir un nombre para el alias del correo como ejemplo @manuales.cl
- **Aceptar los correo:** Se puede elegir a que áreas o cargos pueden comunicarse entre los correos como; todos, empresas autenticadas, solo seguidores y trabajadores autenticados.

Miembro del equipo:

- **Añadir:** se pueden añadir mas miembros al canal para relacionarse

6.2 Tipos actividades

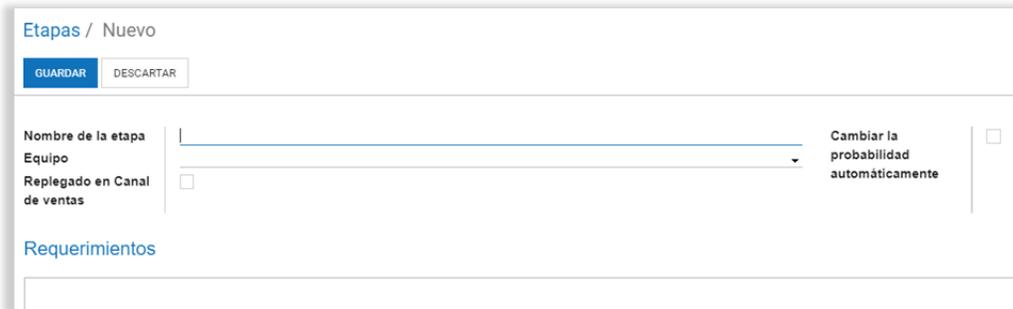
En este menú podemos crear y editar los tipos de actividad. Para ello accedemos al botón crear y levanta el siguiente formulario.



- **Nombre:** se define un nombre a la actividad.
- **Categoría:** Se escoge entre reunión u otro.
- **Modelo:** Se define modelo relacionado.
- **Resumen:** Se define campo texto.
- **N° de días:** Se define cantidad de días que durara la actividad.
- **Siguietes actividades recomendadas:** Se asigna una actividad recomendada luego de realizar la definida

6.3 Etapas

En este menú podemos crear y editar las etapas. Para ello accedemos al botón crear y levanta el siguiente formulario.



- **Nombre de la etapa:** Se introduce el nombre de la etapa que se mostrara en el flujo de ventas.
- **Equipo:** Equipo específico que usara esta etapa.
- **Replegado en canal de ventas:** Parametrizar la vista Kanban cuando no hay registros para mostrar.
- **Cambiar la probabilidad automáticamente:** Cambiara automáticamente la probabilidad de la oportunidad.
- **Requerimiento:** Campo de texto que se muestra en las etapas.

6.4 Etiqueta de iniciativas

Esta opción nos permitirá crear y editar las distintas etiquetas de iniciativas.

CRM Oportunidades ▾ Clientes Informes ▾ Configuración ▾

Etiquetas de iniciativas Buscar...

CREAR IMPORTAR ▼ FILTROS ▾ ≡ AGRUPAR POR ▾ ★ FAVORITOS ▾

| <input type="checkbox"/> | Nombre |
|--------------------------|---------------------|
| <input type="checkbox"/> | Venta a fabricación |
| <input type="checkbox"/> | 1000 Cuentas |
| <input type="checkbox"/> | ejemplo |
| <input type="checkbox"/> | venta |
| <input type="checkbox"/> | Etiqueta Ejemplo |
| <input type="checkbox"/> | ClienteBueno |
| <input type="checkbox"/> | Computacion |
| <input type="checkbox"/> | Auditoria |

CRM Oportunidades ▾ Clientes Informes ▾ Configuración ▾

Etiquetas de iniciativas / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

Nombre

6.5 Motivo de perdidas

En este menú podemos crear y editar los distintos motivos de pérdida convirtiéndolos en Etiquetas para. Esta función se realiza igual a lo descrito en el capítulo de ventas

CRM Oportunidades ▾ Clientes Informes ▾ Configuración ▾

Motivo de pérdida

CREAR IMPORTAR

| <input type="checkbox"/> | Nombre |
|--------------------------|--------|
| <input type="checkbox"/> | |
| <input type="checkbox"/> | |

- Ajustes
- Canales de Ventas
- Tipos de actividad
- Iniciativas y Oportunidades
- Etiquetas de iniciativas
- Motivo de pérdida**

CRM Oportunidades ▾ Clientes Informes ▾ Configuración ▾

Motivo de pérdida

CREAR IMPORTAR

| <input type="checkbox"/> | Nombre |
|--------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Demasiado caro |
| <input type="checkbox"/> | No tenemos gente/habilidades |
| <input type="checkbox"/> | No hay suficiente stock |
| <input type="checkbox"/> | caro |

Motivo de pérdida / Nuevo

GUARDAR DESCARTAR

Nombre |
Activo

7. Anexos

7.1 Líneas de pedido

Crear Líneas del pedido

| | | | |
|-----------------|------------------------------------|------------------------|--|
| Producto | <input type="text"/> | Impuestos | <input type="text"/> |
| Sección | <input type="text"/> | Tiempo inicial entrega | <input type="text" value="0,00"/> días |
| Cantidad Pedida | <input type="text" value="1,000"/> | Etiquetas Analíticas | <input type="text"/> |
| Precio un. | <input type="text" value="0,00"/> | | |
| Descuento (%) | <input type="text" value="0,00"/> | | |
| Product URL | <input type="text"/> | | |

Descripción

| Líneas de factura | Descripción | Cuenta | Cantidad | Unidad de medida | Precio un. | Descuento (%) | Importe |
|------------------------------------|-------------|--------|----------|------------------|------------|---------------|---------|
| Añadir un elemento | | | | | | | |
| | | | | | | | |

Pestaña pedidos:

- **Agregar un producto:** Permite agregar varias líneas de productos, definiendo el producto, descripción, sección, cantidad pedida, precio Un., impuesto, descuentos, Product URL, etiquetas analíticas, tiempo inicial entrega, se puede escoger un producto de los que se encuentran en el maestro de productos.

| LÍNEAS DEL PEDIDO | | PRODUCTOS SUGERIDOS | | OTRA INFORMACIÓN | | | |
|------------------------------------|---------|------------------------|----------|------------------|--------------|---------------|--|
| Producto | Sección | Descripción | Cantidad | Unidad de medida | Precio un. | Descuento (%) | |
| + [CGL001] Diagnostico Linea Base | | Diagnostico Linea Base | 1,00 | Unidad | 2.000.000,00 | 0,00 | |
| Añadir un elemento | | | | | | | |

- **Agregar un producto:** Los campos que aparecen son iguales a la pestaña línea de productos. Esta pestaña se usa para relacionar productos que de una manera se pueden sugerir para la compra un vez que se haya visto los productos principales y aparecen en los pedidos como productos de opción. Además, se podrá crear y editar los productos. Para añadir un elemento deberá seleccionar un producto ya creado podrá añadir tantos como desee.

LÍNEAS DEL PEDIDO
PRODUCTOS SUGERIDOS
OTRA INFORMACIÓN

Información de envío

Inventario: Bodega Central

Política de entrega: Despachar cada producto cuando se encuentre disponible

Fecha de Pedido: _____

Fecha compromiso: 02/09/2021 16:30:22

Fecha de Vencimiento: _____

Información de ventas

Vendedor: Cristian Sánchez

Etiquetas: _____

Equipo de ventas: Ventas directas

Global Channel: _____

Referencia cliente: _____

Modo de confirmación: Firma en línea Pago en línea

Cuenta analítica: _____

Facturando

Fecha orden: 02/09/2021 16:30:22

Posición fiscal: _____

Invoicing Policy: _____

Auto Workflow: _____

Informes

Documento origen: _____

Campaña: _____

Medio: _____

Texto original: _____

Oportunidad: _____

| Fecha Documento | Folio Referencia | Tipo de Documento SII | Motivo |
|------------------------------------|------------------|-----------------------|--------|
| Añadir un elemento | | | |

Información de ventas

- **Vendedor:** Se define usuario que ejerce como vendedor, toma por defecto el usuario que creó el pedido
- **Etiquetas:** _____
- **Equipo de ventas:** Se puede definir equipo de ventas previamente definido.
- **Modo de confirmación:** Se selecciona si será firmado en línea o pago en línea
- **Cuenta analítica:** Selecciona un encargado de las cuentas o cree uno nuevo

Información de envío

- **Inventario:** _____
- **Entregas Política de entrega:** Permite escoger entre: -Despachar cada producto cuando se encuentre disponible
- **Fecha de entrega:** Se establece la fecha de entrega del pedido

Informes

- Se definen los documentos de origen del pedido como oportunidad, campaña, Medio y fuente
- Una vez se hayan completado los campos requeridos tenemos varias opciones

7.2 Presupuesto

Este menú abre la vista de los presupuestos con un filtro que muestra los presupuestos generados por el usuario actual y de poder crear presupuestos

Oportunidades / Presupuesto para empresa X / Nuevo

GUARDAR
DESCARTAR

ENVIAR POR CORREO ELECTRÓNICO
ENVIAR FACTURA PROFORMA
CONFIRMAR VENTA
CANCELAR
PRESUPUESTO
PRESUPUESTO ENVIADO
PEDIDO DE VENTA

Nueva

Cliente: Sodimac, Sebastián Rojas

Dirección factura: Sodimac, Sebastián Rojas

Dirección de entrega: Sodimac, Sebastián Rojas

Fecha de caducidad: _____

Tarifa: Tarifa pública (CLP)

Plazos de pago: _____

Convertir a moneda local?:

Condiciones de Pago: _____

Condición de Pago elegida: _____

Método de envío: _____

LÍNEAS DEL PEDIDO
OTRA INFORMACIÓN

| Ítem | Sección | Producto | Descripción | Ciudad pedida | Unidad de medida | Precio un. | Coste | Impuestos | Descuento (%) | Total |
|------------------------------------|---------|----------|-------------|---------------|------------------|------------|-------|-----------|---------------|-------|
| Añadir un elemento | | | | | | | | | | |

Desde este formulario podemos definir

- **Cliente:** Seleccionamos de los clientes creados o creamos uno nuevo.
- **Dirección factura:** Se define para el pedido de venta actual.
- **Fecha de caducidad:** Se introduce la fecha de expiración del pedido.
- **Tarifa:** Se introduce una tarifa previamente creada, por defecto viene creada una tarifa pública.
- **Fecha de entrega:** Se establece la fecha de entrega del pedido.

