



Módulo C.R.M. (Promoción Comercial)

© TeleGestión Informática, S.L.

Dpto. de Formación

Juan de Urbieto, 13
28007 Madrid (Spain)

Solicite información de los cursos
presenciales y on-line sobre el contenido
de este Manual:

+34 915 016 438

formacion@telegestion.com

www.telegestion.com

Edición: noviembre de 2009.

Módulo C.R.M. (Promoción Comercial)

Introducción	5
Uso de este Manual	5
<i>Ruta</i>	5
<i>Iconos de los Botones utilizados</i>	6
Trabajando con C.R.M.	8
Nota preliminar	8
Objetivos del Módulo de Promoción Comercial (CRM)	8
Requisitos básicos	8
Principios de Funcionamiento	8
Configuración inicial	10
Usuarios	10
<i>Datos Generales</i>	10
<i>Privilegios de Acceso</i>	10
<i>Acceso Empresas</i>	11
<i>Preferencias</i>	11
Empresas	12
<i>Generales</i>	12
<i>Acceso</i>	12
<i>Comunicados</i>	12
<i>Tareas</i>	12
<i>Miscelánea</i>	13
Preferencias	13
<i>Generales</i>	13
<i>Comercial</i>	13
<i>Comunicaciones</i>	13
Campañas Comerciales	14
Introducción	14
Método de trabajo	14
1. <i>Describir el objetivo comercial</i>	14
2. <i>Segmentar</i>	14
3. <i>Generar oportunidades de venta</i>	15
Campañas	15
Contactos	15
<i>Introducción</i>	15
<i>Niveles de Acceso</i>	16
<i>Clasificación de los Contactos</i>	16
<i>Direcciones de los Contactos</i>	17
<i>Opciones</i>	17
Grupos	18
<i>Ejemplo de clasificación por Grupos</i>	18
Selección de Contactos y creación de Procesos	19
Seguimiento de los Procesos Comerciales	21
<i>Opciones de la Ventana Procesos Comerciales</i>	21
<i>Manipulación masiva de Procesos Comerciales</i>	22
<i>Estado de un Proceso Comercial</i>	23
<i>Botón "Sólo en Curso"</i>	23
<i>Botón "Usar Selección Guardada"</i>	23

Proceso de "Inicio de Venta" _____	23
<i>Objetivo</i> _____	24
<i>Fundamentos</i> _____	24
<i>Configuración</i> _____	24
<i>Operativa</i> _____	24
Asignación a Proyectos (Plan de Cuentas Analítico) _____	24
Comunicados _____	26
Introducción a los Códigos de Fusión _____	26
Modelos de Comunicados _____	26
<i>Formato carta</i> _____	26
<i>Formato HTML (correo electrónico)</i> _____	26
Pasos para el envío de comunicados _____	27
1. <i>Crear el Modelo</i> _____	27
2. <i>Seleccionar los documentos / destinatarios</i> _____	27
3. <i>Comprobar y Enviar</i> _____	27
Modelos HTML _____	27
<i>Creación del modelo</i> _____	27
<i>Utilizar un modelo HTML</i> _____	28
Configuración de envíos por SMS _____	29
Listado de claves de fusión de campos _____	30
<i>General</i> _____	30
<i>Empresa</i> _____	30
<i>Entidades</i> _____	30
<i>Cuentas</i> _____	30
<i>Contactos Personales</i> _____	30
<i>C.R.M.: Contactos Personales</i> _____	30
<i>Cuentas: Contratos</i> _____	31
<i>Artículos</i> _____	31
<i>Documentos de Gestión</i> _____	32
<i>Documentos de Gestión (Líneas de Albaranes y Facturas)</i> _____	32
<i>Documentos de Gestión (Líneas de Presupuestos y Pedidos)</i> _____	33
<i>Extras: Archivo</i> _____	33
Ejemplo de modelo HTML con códigos de fusión _____	33

Introducción

Uso de este Manual

Ruta

Tanto en la Base de Conocimientos (www.telegestion.com), como en los distintos manuales del SIT, se menciona la Ruta como el camino o pasos que debe seguir el usuario para poder utilizar una determinada utilidad del programa.

Partiendo de la ventana principal, el usuario se desplaza por el programa haciendo clic sobre los distintos botones. La "Ruta" se representa de la siguiente forma:

[PESTAÑA (de la Ventana Principal) : OPCIÓN PRINCIPAL : OPCIÓN SECUNDARIA : etc.].

De esta forma, haciendo clic en las opciones indicadas, le llevaremos hasta la ventana objeto de la explicación.

Cuando llegue a una lista de registros podrá:







- Crear un nuevo registro.
- Modificar el registro.
- Cambiar la selección de registros (ver botones de selección).
- Utilizar cualquier otro botón para realizar una determinada acción (imprimir, borrar, exportar, etc.).

El SIT es una aplicación multiproceso. Es decir, sin necesidad de salir de un determinado registro, puede acceder a otras ventanas:

- Sólo estará activa la última ventana abierta en cada proceso.
- Si el cursor se convierte en un icono con forma de caja, significa que el usuario ha hecho clic en una ventana inactiva, ocultando la activa. Basta con pulsar cualquier tecla para que la ventana activa del proceso se sitúe en primer término.

Iconos de los Botones utilizados

	CONFIRMAR	
	Guarda los cambios realizados en el registro y cierra la ventana.	** Intro (enter del teclado numérico).
	CANCELAR	
	Cierra el Registro sin guardar los cambios realizados.	** (Ctrl/cmd + .).
	PROCESOS	
	Se abre un desplegable con distintas herramientas disponibles para esa ventana.	Por ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> • "Procesos Automáticos". • "Generar comunicados en bloque". • Etc.
	ORDENAR	
	Ordena subregistros manualmente. Desplaza subregistros a una posición anterior o posterior.	
	AÑADIR	
	Añade subregistros.	** (Ctrl/cmd + +).
	BORRAR	
	Elimina subregistros.	** (Ctrl/cmd + -).
	ELIMINAR	
	Elimina el registro seleccionado.	** (Ctrl/cmd + Borrador).
	BUSCAR	
	Muestra la ventana de "Opciones de búsqueda".	
	IMPRIMIR	
	Imprimir el/los Registros seleccionados.	** (Ctrl/cmd + P).
NUEVO		

	NUEVO	
	Nuevo Registro.	** (Ctrl/cmd + N).
	DUPLICAR	
	Duplica el/los registros seleccionados.	
	SELECCIÓN INICIAL	
	<p>Es el estado en el que el SIT muestra un listado de registros al entrar en cada parte del programa.</p> <p>El botón "Selección Inicial" muestra todos los registros de la selección inicial y pone todos los menús de selección a "0", es decir, nos muestra el listado tal y como lo encontramos cuando accedimos a él.</p>	<p>* Si entramos mientras mantenemos pulsada la tecla mayúsculas del teclado, mostrará sólo los registros cuyo estado signifique "pendiente" (en aquellas ventanas con esta opción).</p>
	AISLAR	
	Aísla los registros destacados.	<p>** Si solamente seleccionamos un registro y accionamos este botón mientras mantenemos pulsada la tecla mayúsculas del teclado, aislará este registro junto con los que existan con su misma "cuenta" o dato más relevante.</p>
	OMITIR	
	Omite los registros destacados.	
	BUSCAR OMITIDOS	
	BUSCAR OMITIDOS: muestra los registros previamente omitidos.	<p>** REDUCIR SELECCIÓN: si no seleccionamos ningún registro y accionamos este botón mientras mantenemos pulsada la tecla mayúsculas del teclado, convierte la selección "actual" en "inicial". Todas las selecciones posteriores se harán sobre esta nueva "Selección de Trabajo". Tendremos que salir (cerrar) la ventana y volver a abrirla para recuperar todos los registros.</p>

Trabajando con C.R.M.

Nota preliminar

Como paso previo al estudio del módulo CRM, es muy importante que el usuario conozca todo lo relativo a:

- Entidades, Cuentas y Contactos.
- Documentos de Gestión.

Esta información la encontrará en los manuales de Iniciación y TeleGest, de la aplicación SIT.

Objetivos del Módulo de Promoción Comercial (CRM)

El principal objetivo del módulo de PROMOCIÓN COMERCIAL del SIT es la creación y seguimiento de campañas de ventas, de prensa o de información en general. Esto permitirá, con el mínimo requerimiento humano, incrementar el volumen de ventas de la empresa, o bien la mejora de su imagen pública.

Este módulo del SIT responde además a los siguientes objetivos:

1. Explotar al máximo cada una de las posibilidades de venta de la empresa.
2. Optimizar la Comunicación.
3. Gestionar el Conocimiento.
4. Localizar nuevas Oportunidades.
5. Permitir la Colaboración.
6. Ofrecer una Atención al Cliente de calidad.

Requisitos básicos

Para poder cumplir estos objetivos, los usuarios del SIT deben seguir un método adecuado, basado en:

1. Formación en el SIT y sus módulos (especialmente TeleGest y CRM), estableciéndose una Forma de Trabajo orientada al objetivo marcado.
2. Tener claramente registrados en el SIT sus clientes y contactos comerciales.
3. Los usuarios deben preocuparse de que el SIT contenga datos verídicos e información siempre actualizada.
4. Que entre los usuarios del SIT se designe a un interlocutor conocedor de la aplicación, con el objetivo de canalizar todas las dudas o sugerencias de mejora entre el equipo de usuarios y Telegestión Informática.

Principios de Funcionamiento

1. Un solo usuario puede atender numerosos procesos comerciales sin que la atención a cada uno de ellos se resienta.
2. El SIT se encarga de distribuir e intercambiar el trabajo entre distintos usuarios de tal manera que el éxito de un proceso no dependa de la disponibilidad del usuario.
3. Los departamentos comerciales se dirigen a un colectivo dual: Empresas y Personas. Por eso, la base de datos de Contactos Comerciales en el SIT es también dual: Contactos Empresas y Contactos Personales.

4. El objetivo principal de este módulo es crear en la persona destinataria de nuestra gestión la idea de que se le presta una atención personalizada y continua, dirigida exclusivamente a la satisfacción de sus necesidades.
5. El SIT se encarga de crear / enviar información de forma masiva, así como mantener un registro histórico de todas las informaciones enviadas.

Configuración inicial

Usuarios

[GENERALES : USUARIOS]

En esta sección se pueden configurar los distintos perfiles de usuario del SIT. Cada perfil debe asignarse a una persona usuaria, aunque una persona puede tener más de un perfil (por ejemplo, uno como contable y otro como usuario de CRM).

Para crear un nuevo usuario, seleccionar Comando/CTRL+N o hacer clic en el botón Nuevo (ver apartado USABILIDAD en el manual de "Instalación, Configuración y Mantenimiento del SIT").

El SIT le solicitará asignar un nombre de usuario y una contraseña para proteger los datos y que sólo tengan acceso al sistema las personas autorizadas.

No obstante, si no quiere que al principio aparezca la ventana de petición de datos del usuario, puede crear un usuario "nombre" con la contraseña "nombre".

Como paso previo, será necesario importar las tablas [UTILIDADES : Importar Tablas], donde se encuentra, entre otros datos, un listado de países y provincias necesarios a la hora de dar de alta estos registros (más información en el manual de "Instalación, Configuración y Mantenimiento del SIT").

Datos Generales

Dar de alta los datos de la Cuenta Persona Física para este perfil de usuario. Si es la primera vez que introduce el nombre, el SIT preguntará si desea crearla.

En caso de crear la nueva cuenta, tendrá que introducir un número (a elección suya), al cual se le asignará, de forma automática, una número de cuenta contable de tipo personal (según el Plan General Contable). En caso de no querer generar una cuenta contable, deje en blanco este campo.

Además de otros datos generales, puede incluir sus datos de cuenta de correo electrónico:

- Correo electrónico.
- Servidor de envío SMTP.
- Nombre usuario de la cuenta de Correo.
- Clave de acceso a la cuenta de Correo.

Con este apartado correctamente cumplimentado, podrá enviar¹ correos electrónicos de forma individual o conjunta, a cualquiera de sus cuentas abiertas en el SIT (clientes, proveedores, contactos personales, etc.).

Privilegios de Acceso

Determinaremos los diferentes privilegios que deberá tener el usuario para acceder, visualizar, modificar, etc. haciendo doble clic sobre cada una de ellas.

El color determina el acceso de ese usuario a un determinado privilegio. Rojo: sin acceso. Verde: con acceso. Naranja: acceso restringido a una determinada opción (la que figura entre paréntesis).

¹ El envío de correos electrónicos dependerá de los módulos de SIT instalados.

Seleccionaremos el tipo de usuario: supervisor, vendedor, etc. **Como mínimo habrá un “supervisor”, que será el usuario administrador de la aplicación.**

Usuarios CRM: Todas las opciones que comienzan por 04 otorgan o deniegan privilegios a los usuarios del módulo CRM. A continuación se describen los privilegios más importantes:

1. Contactos Empresas: Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : EMPRESAS].
2. Contactos Personales: Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : CONTACTOS PERSONALES].
3. Asignar nivel de acceso: El nivel de acceso es el color de la banderita de los Contactos Personales [MÓDULOS : CRM : CONTACTOS PERSONALES]. Un usuario sin este permiso no puede cambiar el color de la banderita.
4. Campañas: Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : CAMPAÑAS].
5. Modelos Cartas Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : MODELOS CARTA].
6. Modelos HTML: Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : MODELOS HTML].
7. Procesos Comerciales: Acceso a la ventana [MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES]. Permite dar acceso a: a) todos (verde), b) sólo los asignados al actual usuario (naranja), c) ninguno (rojo).

EL SIT puede delimitar el acceso de usuarios a determinados documentos (Entidades, Cuentas, Tareas y Documentos Comerciales). Este permiso controla la visualización de dichos documentos. No evita trabajar con ellos, sino que al entrar en su ficha, los datos no resultan visibles. De esta manera, el usuario conoce que un determinado documento existe, pero no accede a su contenido.

Para ello, primero hay que configurar la preferencia 0402 “Acceso a confidenciales” para establecer los privilegios de cada usuario [USUARIOS : Privilegios Acceso]:

- **Verde:** acceso libre a todos los documentos.
- **Rojo:** sin acceso.
- **Naranja:** acceso restringido únicamente a los documentos de las cuentas propias.

Acceso Empresas

Simplemente seleccione con un doble clic las empresas a las que podrá tener acceso este usuario.

En el apartado EMPRESAS, puede generar las empresas que desee gestionar con el SIT.

Preferencias

Las diferentes preferencias que tendrá el usuario serán activadas en esta pestaña. Recuerde que en un futuro podrá modificarlas de acuerdo a las necesidades. Algunas de estas preferencias se verán en forma de ventanas como “Búsqueda rápida de contacto”, “Búsqueda rápida de apuntes”, “Gestor de tareas” o “Ventana de información de existencias”.

Adicionalmente, seleccionará el formato de fechas con el que trabajará y la serie que por defecto se utilizará en las facturas.

En Preferencias también podemos establecer un formato de fechas. **IMPORTANTE:** si se elige la opción de fechas de dos dígitos para el año, tenga en cuenta que si el año es inferior a 40, el SIT lo va a asociar al siglo XXI (por ejemplo: 19/12/28, el SIT lo entiende como 2028). En cambio, para años iguales o superiores a 40, el SIT lo asocia al siglo XX (por ejemplo: 19/12/41, el SIT lo entiende como 1941).

Empresas

[GENERALES : EMPRESAS]

En esta sección se pueden configurar las distintas empresas que gestionará a través del SIT. El SIT es un sistema multiempresa, es decir nos permite llevar la contabilidad, gestión, nóminas, etc., de un ilimitado número de empresas en un solo fichero de datos.

Las opciones seleccionadas en **Empresas** afectarán a todos los usuarios con acceso a dichas empresas (ver [USUARIOS : Seleccionar Empresa : Pestaña Acceso Empresas]).

Para crear una nueva empresa, seleccionar Comando/CTRL+N o hacer clic en el botón Nuevo.

Cree una nueva empresa indicando todos los datos posibles. Servirán para automatizar después muchos procesos del programa. En esta opción nos encontramos con diversas pestañas:

Generales

Para consignar todos los datos fiscales y de funcionamiento de la empresa.

Si dispone de un servidor Web y de correo electrónico para la empresa, indicarlos en este apartado.

En la pestaña generales introduciremos la información correspondiente a la empresa. Si disponemos de un logo en formato normal (JPG, etc.) y con un peso y una resolución de contenidos inferior a 300 ppp, lo podrá importar para que se imprima en los documentos comerciales.

Acceso


Especifique en este apartado qué usuarios tendrán acceso a esta Empresa.

También podrá acotar las fechas en que esta Empresa estará visible para todos los usuarios.

Comunicados

Este apartado se debe configurar para los Módulos de Gestión Documental y Gestión de Clientes (C.R.M.).

En la parte inferior de esta ventana, encontrará los Modelos de Correspondencia por Defecto. Para cada uno, podemos introducir un modelo previamente creado en [MÓDULOS : CRM : MODELOS CARTA / MODELOS HTML]. Los distintos modelos se podrán enviar desde distintas partes del programa (Cuentas,

Artículos, Documentos Comerciales, etc.), seleccionando el registro y haciendo clic en el botón .

Para ello, primero debe seleccionar en esta ventana el Comunicado que el SIT debe enviar en cada situación.

Tareas

Debe disponer del Módulo de Tareas.

Opciones disponibles:

1. Modelo Correspondencia Tareas: permite elegir un Modelo de Carta por defecto para los comunicados enviados desde una tarea.
2. Usuarios por defecto para recibir tareas: podemos definir un usuario para que reciba una tarea cada vez que se crea un nuevo Presupuesto de Ventas o una Orden (pedido) de Compra.

3. Campaña por defecto en nuevos contactos: cada vez que en el SIT se crea un nuevo Contacto (por ejemplo, desde la Barra de búsqueda rápida de Contactos), se crea un Proceso Comercial asignado a la Campaña aquí definida.
4. Endosar proceso a: para el caso anterior, la tarea se endosa al responsable aquí seleccionado.

Miscelánea

Aquí configurará datos varios como:

1. Medio utilizado para los mensajes por defecto (C. Electrónico, Carta, Fax, SMS, etc.).
2. Extensión de los ficheros de exportación para Mac y PC (dependiendo de su versión instalada).
3. Otros.

Preferencias

[GENERALES : PREFERENCIAS].

Generales

Indique la empresa principal (por defecto) para el SIT.

Conozca la ubicación de su fichero de datos, así como la versión con la que actualmente está trabajando.

Comercial

Cuando realice documentos de gestión, puede añadir comentarios (icono globo de texto) relacionados. Estos comentarios vienen con unos botones que se pueden definir en esta pestaña (apartado comentarios automáticos). Haga clic sobre un botón e introduzca el texto. Si deja un espacio al final, al hacer clic en ese botón cuando inicie un comentario, tiene la posibilidad de añadir más texto.

Si dispone del módulo de tareas, en esta pestaña puede realizar la misma operación para sus comentarios sobre tareas.

Configure en esta pestaña su servidor SMS y de CORREO SALIENTE.

Comunicaciones

Se definen los directorios donde se ubican los archivos de:

1. Directorio WEB
2. Documentos adjuntos
3. Sistema RED
4. Histórico

Se configuran los datos relativos a:

1. FTP
2. Recepción de Tareas (módulo de Tareas)
3. Servidor SOAP

Campañas Comerciales

Introducción

El módulo CRM del SIT le permitirá, entre otras funcionalidades, definir, organizar y llevar a cabo sus campañas comerciales. En cada campaña se planteará un objetivo y una estrategia a seguir (por ejemplo: dar a conocer un nuevo servicio, asegurarse la participación de sus mejores clientes a un evento de su empresa, fomentar la venta de un determinado producto, realizar una encuesta para valorar la calidad de su servicio de atención al cliente, etc.).

Una vez definida la Campaña, deberá analizar qué recursos dispone para llevarla a cabo (red de comerciales, departamento de atención al cliente, etc.), seleccionar su *target* (listado de contactos) y finalmente ponerla en marcha (mediante la creación de Procesos Comerciales y su asignación a responsables encargados de su ejecución).

Además, el SIT está preparado para almacenar y gestionar todos los datos de aquellas empresas o particulares que, sin ser clientes o proveedores en la actualidad, son susceptibles de formar parte, en el futuro, del negocio de ésta.

El SIT considera que dichos datos tienen una gran importancia en la administración interna de la empresa, por lo que puedan suponer para el crecimiento futuro de ésta. Es importante recordar al usuario que debe mantener viva una actitud de colaboración con el resto de usuarios del sistema, cuidando constantemente la riqueza, veracidad y exactitud de los datos introducidos en estos ficheros. Aseguramos así que nuestra imagen pública proyectada al exterior sea más positiva.

Método de trabajo

Lo primero que debe evitarse es confundir Contacto Comercial (empresa o persona a la que nos dirigimos) con Proceso de Venta, pues el primero es el motor de arranque del segundo. A lo largo del tiempo, el mismo Contacto Comercial puede ser objeto, selectivamente, de una o múltiples campañas comerciales. Por lo tanto, la información y estado de un proceso comercial se guarda en el registro de Procesos Comerciales (que como ya indicamos, está estrechamente relacionado con una determinada Campaña) y no en el registro de la empresa objeto del proceso.

Resumiendo todo lo anterior, existe un Proceso Comercial (oportunidad de negocio, de información, etc.), para cada Contacto (persona responsable en una empresa) y por cada Campaña (objetivo comercial).

A continuación se detallan los pasos a seguir:

1. Describir el objetivo comercial

En primer lugar, hay que marcarse un objetivo comercial que posteriormente podamos evaluar. A este objetivo lo denominamos CAMPAÑA, y a cada campaña le pondremos un nombre.

Una Campaña consiste en la descripción de un objetivo a conseguir y el camino a seguir para obtenerlo (descrito en el apartado "observaciones" de la Campaña).

2. Segmentar

A continuación hay que seleccionar los contactos comerciales. Es importante discriminar a quien enviamos nuestros mensajes comerciales para ser efectivos y no perjudicar nuestra imagen con mensajes que puedan ser considerados "*spam*" o no deseados por nuestros clientes.

3. Generar oportunidades de venta

Cada oportunidad de venta o información se dará de alta en el SIT como un PROCESO COMERCIAL.

Por lo tanto, podemos resumir que para cada CAMPAÑA correctamente SEGMENTADA, se debe generar el mayor número posible de PROCESOS COMERCIALES.

En el SIT, los procesos comerciales pueden convertirse en **tareas** (es preciso tener contratado dicho módulo). Esto permitirá:

1. Favorecer la colaboración (al poner en común la información).
2. Hacer participar a otros usuarios (cada vez que un usuario solicita la participación de otro usuario al que le "endosa" una tarea).

Campañas

[MÓDULOS : CRM : CAMPAÑAS].

En el fichero de campañas, el usuario puede crear una nueva Campaña de información o venta, a la que asigna un código y un nombre. Esto ayudará posteriormente al usuario a separar los Procesos Comerciales que debe atender dependiendo de la Campaña a la que pertenecen.

Se pueden añadir aquí Observaciones Comerciales que sirvan para entender mejor los objetivos de la campaña, además de incorporar Comentarios Automáticos de uso frecuente que faciliten las gestiones con las empresas objeto del Proceso Comercial (Por ejemplo, "Llamar más tarde" o "Envío la información"). Sólo tendrá que hacer clic en los botones para así personalizar sus etiquetas.

A modo de ejemplo, las observaciones comerciales pueden constituir una especie de "calendario" de acciones que el comercial debe seguir como camino idóneo a la consecución del objetivo.

En definitiva, en el registro de la Campaña se eligen todos los parámetros que hacen que una campaña funcione de distinta manera a como lo hacen las demás.

IMPORTANTE: cada vez que realice modificaciones en una Campaña, el SIT actualizará todos sus procesos comerciales previamente asociados, de forma automática. Esto es muy práctico ya que el responsable de la campaña puede, en cualquier momento, modificar datos como descripción u observaciones sin tener que ir proceso por proceso.

Contactos

[MÓDULOS : C.R.M. : EMPRESAS].

En esta ventana se muestran registros de Cuentas (clientes, proveedores, personal, etc.). Si se modifican (con doble clic en el registro), se abre la ventana de la Cuenta.

[MÓDULOS : C.R.M. : CONTACTOS PERSONALES].

En esta ventana se muestran registros de Contactos. Si se modifican (con doble clic en el registro), se abre la ventana del Contacto.

Introducción

Si hemos definido correctamente nuestros objetivos y hemos concretado los pasos que hay que seguir, el siguiente punto es seleccionar con eficacia las Empresas y Personas. Le permitirá ahorrar esfuerzo y dirigir todos sus recursos a los contactos que realmente deben ser el objetivo de su Campaña.

Dispondrá de un archivo de personas y departamentos, muchos de ellos formando parte de los Contactos de la Empresa. Su uso se amplía a la gestión de distintas sedes de envío de Documentos Comerciales, de entrega de material o de prestación de servicios.

Los contactos se introducen desde cada ficha de empresa en [CUENTAS : cualquiera : CONTACTOS PERSONALES/DEPARTAMENTOS]. No obstante, se habilitan estos accesos directos para facilitar la selección de personas, independientemente de la empresa a la que pertenecen, y convertirlos en objetivo de una acción masiva (por ejemplo, enviar mil cartas a mil cargos concretos de empresas distintas).

El método de selección más completo para los Contactos es la gestión de Grupos de Correo [MÓDULOS : C.R.M. : GRUPOS], cuyo funcionamiento se detalla más adelante.



Niveles de Acceso

[MÓDULOS : CRM : CONTACTOS PERSONALES].

Los Contactos Personales pueden clasificarse según un nivel de acceso, es decir, dependiendo de la capacidad que se asigna a un Contacto Personal para acceder a un determinado cargo de nuestra empresa. Se utiliza fundamentalmente para regular las llamadas recibidas desde el exterior. Este nivel de acceso se establece mediante unos banderines con un código de color, siendo arbitrario y pudiendo definirse de la siguiente forma:

1. Naranja (por defecto): preguntar primero al destinatario de la llamada antes de pasarla.
2. Verde: pasar directamente la llamada (sin preguntar).
3. Rojo: pasar siempre a la misma persona (independientemente de por quién pregunte).
4. Blanco: pendiente de calificación.

Este código puede ser usado por la persona que atiende las llamadas telefónicas para conocer si debe o no pasar la llamada a la persona solicitada. No obstante, este código de colores puede ser usado con otras finalidades distintas a las explicadas anteriormente.

Para cambiar el código de acceso del Contacto Personal, basta con hacer clic en el botón con el banderín de color (el usuario debe disponer de los privilegios adecuados, en [GENERALES : USUARIOS : PRIVILEGIOS : Opción 0404]. Los niveles de acceso cambian secuencialmente.

También es posible cambiar el código de acceso de una serie de Contactos Personales (en grupo). Para ello, ir a:

[MÓDULOS : C.R.M. : CONTACTOS PERSONALES].

1. Seleccione los Contactos Personales deseados y destáquelos.
2. Cambie el menú de Código de Acceso (banderita) mientras mantiene pulsada la tecla mayúsculas.

Clasificación de los Contactos

Cada uno de los Contactos/Departamentos se agruparán por distintos criterios dentro de la ficha de cada Cuenta [CUENTAS : Seleccionar Cuenta : Contactos]:

La agrupación se hará a los siguientes niveles:

1. Contactos de la Entidad. Estos son Todos los contactos pertenecientes a la Entidad, independientemente de la cuenta o cuentas asignadas.
2. Contactos de la Cuenta. Son contactos asociados a la Cuenta que estemos visualizando. Los contactos asociados a la cuenta se visualizan en **negrita**. Es posible asociar contactos de una Entidad a una de las cuentas, seleccionando dicho contacto y pulsando el botón "Asociar Cuenta".
3. Contactos por Departamento. Se mostrarán todos los departamentos, con sus respectivos contactos en cada pestaña con el nombre del departamento.

IMPORTANTE: para evitar "duplicidad" en la inserción de departamentos, se ha habilitado la función de "Texto Predictivo" en el campo "Departamento", en cada contacto. El SIT propondrá el departamento, buscando coincidencias con los ya existentes en otros contactos.

Direcciones de los Contactos

El SIT puede almacenar hasta tres direcciones de los destinatarios: para la Entidad, la Cuenta y el Contacto:

- Dirección de la Entidad²: es la dirección fiscal de una Persona Física o Jurídica.
- Dirección de la Cuenta: es la dirección de la actividad (opcional).
- Dirección del Contacto: es la dirección personal (opcional).

Cuando se selecciona uno o varios contactos para enviarles un comunicado (tipo carta), el SIT buscará la dirección por el siguiente orden:

1. Contacto.
2. Cuenta.
3. Entidad.

De tal forma que en el Comunicado figurará la primera dirección localizada, siempre en dicho orden.

Opciones

[MÓDULOS : CRM : EMPRESAS / CONTACTOS PERSONALES / PROCESOS COMERCIALES].

Para ejecutar las siguientes herramientas, debe seleccionar uno o varios registros en cualquiera de estas ventanas y hacer clic en los botones:

- **Fusionar Cuentas:** si detecta que dos o más cuentas están duplicadas, selecciónelas y haga en este botón. Toda la información registrada en el SIT para las cuentas fusionadas se guardarán en una única cuenta.
- **Traspasar (Cuentas):** permite exportar cuentas de empresas o contactos previamente seleccionadas a otra empresa que previamente se haya dado de alta en [GENERALES : EMPRESAS].
- **Traspasar Expedientes:** es un procedimiento para asociar las ofertas, procesos comerciales, tareas y personas asociadas desde la cuenta previamente seleccionada a otra. Esto sucede cuando un cliente desea, a partir de cierto momento, que le llevemos su gestión desde otra cuenta diferente (a nombre de la misma o de otra empresa, etc.).
- **Buscar por Características:** previamente debe dar de alta las características en [LISTAS : CONTA : CALIFICACIÓN COMERCIAL]. Esta opción le permite crear características para valorar sus empresas o contactos, y posteriormente poder realizar una búsqueda de aquellos registros que cumplan dichas características.

Puede crear características de tipo "Sí/No", con despleables (opción múltiple), de texto o numéricos.

Para introducir las características en sus registros, ir a [MÓDULOS : CRM : EMPRESAS], seleccionar registros y clic en "Introducir Características".

² **Para ampliar esta información:** ver apartado Entidades, Cuentas y Contactos en el Manual de TeleGest.

Puede utilizar esta opción de "búsqueda por características", por ejemplo, en aquellas Campañas creadas para realizar una encuesta a sus clientes sobre sus gustos o preferencias. En el futuro podrá recurrir a las características guardadas para realizar sus campañas comerciales.


- **Generar Comunicados** en Bloque: crea un comunicado personalizado (basado en un modelo existente en [MÓDULOS : CRM : MODELOS DE CARTA]), para ser enviado a los registros seleccionados.
- **Generar Procesos Comerciales:** ver apartado "Selección de Contactos y creación de Procesos" en este manual.
- **Incluir / Excluir** en Campañas en [CRM : EMPRESAS]: pulsar la tecla "mayúsculas" y hacer clic en este botón. Los registros seleccionados no se tendrán en cuenta en cualquier operación de Generación de nuevos Procesos Comerciales.

La columna "AC" (acción comercial) queda desmarcada para los registros seleccionados.

Si modifica la empresa o contacto, o modifica su Cuenta y a continuación selecciona la pestaña COMERCIAL, observará la casilla "Incluir en Campañas Comerciales" desmarcada.

Para volver a incluir un registro en "Campañas Comerciales", seleccionarlo y a continuación clic en este botón.

IMPORTANTE: la acción "Excluir de Campañas" no elimina Procesos Comerciales que ya se encuentren en curso, ni evita que el usuario reciba nuevos comunicados desde el SIT.

- **Transformar:** seleccione un contacto y conviértalo en una cuenta de cliente, proveedor, etc.
- **Importar / Seleccionar** (sólo en CONTACTOS PERSONALES): importa contactos comerciales procedentes de otra aplicación, siempre que su formato sea texto separado por tabuladores. Al hacer clic en este botón, se abre una ventana con información de los campos permitidos y el orden que deben tener.
- **Importar** (sólo en EMPRESAS. Clic en icono ): importa empresas y su contacto comercial, siempre que su formato sea texto separado por tabuladores. Al hacer clic en este botón, se abre una ventana con información de los campos permitidos y el orden que deben tener.

Grupos

[MÓDULOS : CRM : GRUPOS].

Es un archivo auxiliar que constituye un sistema ilimitado de selección de contactos personales. El usuario puede incluir a cada contacto personal en uno o múltiples Grupos. Esta pertenencia será un criterio más a la hora de realizar una selección de Contactos Personales para realizar una tarea masiva.

IMPORTANTE: el código de los grupos es muy útil para clasificar las fichas de contactos personales.

En la ventana de cada Contacto, tiene la posibilidad de activar o desactivar su pertenencia a un Grupo.

Ejemplo de clasificación por Grupos

Ir a [MÓDULOS : CRM : GRUPOS / PROCESOS COMERCIALES]:

1. Clic en "Nuevo" (recomendamos utilizar la combinación de teclas "CMD / CTRL + N").
2. Introducir todos los datos para poder dar de alta el nuevo Grupo. Recuerde que podrá organizar fácilmente sus contactos por el código de grupo introducido.
3. Confirmar.

Ir a [MÓDULOS : C.R.M. : CONTACTOS PERSONALES].

1. Clic en botón de búsqueda avanzada (icono con la lupa en la parte inferior de la ventana).
2. El SIT le mostrará la ventana "Selección de Contactos", en la que introduciremos nuestros criterios de búsqueda.
3. Podrá utilizar múltiples criterios para seleccionar sus contactos: actividad y origen, campaña en las que está participando, comunicados masivos en los que está incluido o excluido, artículos que ha adquirido, facturación mínima, datos relativos a su domicilio, etc.
4. A continuación, Confirmar (recomendamos el uso de la tecla "intro" del teclado numérico).
5. En la ventana de Contactos Comerciales, se mostrarán únicamente los contactos que cumplen los criterios previamente seleccionados.



6. Reducir selección: pulsar la tecla mayúsculas y sin soltarla, clic en el icono "*selección inversa*". Una vez ha reducido selección, podrá trabajar con los nuevos registros mostrados haciendo clic en cualquiera de los siguientes cuatro botones: *selección inicial*, *aislar*, *omitir* y *selección inversa*:



7. Tras aislar los contactos que le interesen para el grupo, u omitir aquellos que no va a incluir en el grupo, resalte los contactos finalmente seleccionados (teclas CMD / CTRL + A).
8. Pulsar la tecla "mayúsculas" y sin soltarla, en el desplegable con el nombre "Grupo Correo", clic en el Grupo al que desea realizar la asociación.

Desde ahora, la selección de contactos personales que había realizado ha quedado asociado a un Grupo de Correo.

Selección de Contactos y creación de Procesos

En capítulos anteriores hemos definido un Proceso Comercial como una oportunidad de venta o de información (lanzamiento de un producto, un nuevo servicio, anuncio de un determinado evento, etc.).

Para que estas oportunidades se conviertan en realidades de venta o de participación en un determinado evento, es crucial realizar una adecuada *selección* de los Contactos Comerciales.

Es importante que el proceso de consecución del objetivo marcado en la campaña debe ser completado al 100%. Cualquier campaña que se desarrolle a porcentajes inferiores no podrá ser tomada como elemento de análisis para decisiones futuras.

Por ello, es necesario plantearse qué capacidad tiene la empresa para contactar con el 100% de los Procesos Comerciales propuestos para una determinada Campaña.

Esta es la importancia de la selección: listados demasiado grandes conllevan una pérdida de efectividad y falta de concentración en los objetivos a conseguir. Listados pequeños tienen como consecuencia una pérdida de productividad por falta de objetivos.

Una vez marcado el objetivo de Contactos Comerciales necesarios, se realizará una lista de criterios de selección por orden de prioridad. Por ejemplo:

- "Clientes que ya han adquirido algún producto pero que no han adquirido otro determinado producto".
- "Contactos comerciales cuyo código postal comience por 08".
- "Contactos pertenecientes a un determinado Proyecto (Cuenta de Analítica)".
- "Contactos dentro de un grupo de Correo".
- Etcétera.

Una vez establecidos dichos criterios, se procederá a ejecutar cada una de las búsquedas y a asociar masivamente Procesos Comerciales a los registros encontrados. Así sucesivamente hasta completar el número de Procesos Comerciales determinado anteriormente.

Tenga en cuenta que varios criterios pueden dar como resultado la selección repetida de alguno de los contactos. En este caso, el SIT no creará más de un proceso comercial por contacto. Esta posibilidad le permitirá realizar varias búsquedas por distintos criterios, sin temor a duplicidades de procesos comerciales.

El proceso para buscar y seleccionar contactos y convertirlos en procesos comerciales, se realiza desde cualquiera de las siguientes ventanas: [MÓDULOS : C.R.M. : EMPRESAS / CONTACTOS PERSONALES / PROCESOS COMERCIALES]:

1. Clic en botón de búsqueda avanzada (icono con la lupa en la parte inferior de la ventana).
2. Se abre la siguiente ventana, en la que introduciremos nuestros criterios de búsqueda:

The screenshot shows a window titled "Selección de Contactos" with the following fields and options:

- Tipo Sociedad:** Text input field.
- Actividad:** Dropdown menu.
- Origen:** Dropdown menu.
- Incluidos en campañas
- Excluidos de campañas
- Sólo cuentas en alta
- Campaña:** Two text input fields.
- Estado:** Dropdown menu.
- Contrato:** Two text input fields.
- Estado:** Dropdown menu.
- Cuentas con comunicado...**
 - Dropdown menu
 - Pendientes de enviar
- Cuentas sin comunicado...**
 - Dropdown menu
- Compra desde...** 00/00/00 **hasta...** 00/00/00
- Artículo Adquirido:** Two text input fields.
- Familia Adquirida:** Two text input fields.
- Descripción artículo:** Text input field.
- Vendido
- Comprado
- Importe mínimo:** Text input field with "0,00 €" value.
- País:** Text input field.
- Provincia:** Text input field.
- Código Postal:** Text input field.
- Cuentas con servidor web

3. Como se puede observar, puede utilizar múltiples criterios para seleccionar sus contactos: actividad y origen, campaña en las que está participando, comunicados masivos en los que está

incluido o excluido, artículos que ha adquirido, facturación mínima, datos relativos a su domicilio, etc.

4. A continuación, Confirmar (recomendamos el uso de la tecla "intro" del teclado numérico).
5. En la ventana de Contactos Comerciales, ahora se mostrarán únicamente los contactos que cumplen los criterios previamente seleccionados.



6. Opcionalmente puede reducir selección: pulsar la tecla mayúsculas y sin soltarla, clic en el icono "selección inversa". Una vez ha reducido selección, podrá trabajar con los nuevos registros mostrados haciendo clic en cualquiera de los siguientes cuatro botones: *selección inicial*, *aislar*, *omitir* y *selección inversa*:



7. Tras aislar los contactos que le interesen para el grupo, u omitir aquellos que no va a incluir en el grupo, resalte los contactos finalmente seleccionados (teclas CMD / CTRL + A).
8. Clic en el botón "Generar Procesos Comerciales". Tiene la opción de "Generar una Tarea" para cada nuevo proceso comercial (opción disponible sólo con el módulo de Tareas).

IMPORTANTE: es posible crear Procesos Comerciales también desde otras ventanas del programa SIT. Por ejemplo, desde [GENERALES : CUENTAS : CONTRATOS]. Sólo tiene que seleccionar registros y hacer clic en "Generar Procesos Comerciales".

Asegurarse de que existe un **Responsable para cada Proceso Comercial**. Los responsables son los Contactos a los que se envían los Comunicados que se puedan crear para esta Campaña o Proceso.

La mejor forma de comprobar que todos los Procesos Comerciales tienen asignados un Responsable, es ir a [MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES] y modificar el primer registro (con doble clic). A continuación, pulsar la tecla "mayúsculas" y sin soltarla, clic en el botón "Siguiente" (la primera flecha a



la derecha). El SIT se detendrá en el primer registro que encuentre sin Responsable asignado. Si esto ocurre, seleccionar un contacto y clic en "Marcar Responsable". Repetir el proceso hasta alcanzar el último registro.

Seguimiento de los Procesos Comerciales

Una vez creados los Procesos Comerciales, el SIT ayudará al usuario a gestionar cada Proceso de forma individual, aunque vayan dirigidos al mismo Contacto Comercial o pertenezcan a la misma Campaña.

Un Proceso Comercial finalizará en el momento que se consigue el objetivo de la Campaña.

Para ver y realizar el seguimiento de sus procesos acceda a:

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES]

IMPORTANTE: Si al entrar se mantiene la tecla *mayúsculas* pulsada, el SIT procederá a mostrar únicamente los **Procesos Comerciales cuyo responsable es el usuario actual y que, además, están activos** (el botón "Sólo en curso" permanece "pulsado").

Opciones de la Ventana Procesos Comerciales

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES].

Dispone de varias posibilidades para poder trabajar con los procesos comerciales. A continuación describimos las más importantes:

1. **Usar selección guardada:** podrá filtrar los registros mostrados. La nueva selección se puede almacenar permanentemente pulsando mayúsculas y sin soltarla, clic en este botón.
2. **Buscar** (icono "lupa" en la parte inferior): se abre la ventana "Selección de Contactos" (ver "Selección de Contactos y creación de Procesos" en este manual, para más información sobre su contenido). Desde aquí, podrá localizar procesos comerciales según uno o varios de los criterios mostrados (actividad y origen, campaña en las que está participando, comunicados masivos en los que está incluido o excluido, artículos que ha adquirido, facturación mínima, datos relativos a su domicilio, etc).
3. **Buscar por Correspondencia.** Permite una o varias de las siguientes opciones:
 - a. localiza procesos comerciales a los que ya se ha enviado un determinado modelo de carta.
 - b. buscar un proceso por el campo correo electrónico.
 - c. localizar procesos comerciales a los que todavía no se ha enviado ningún comunicado.
4. **Buscar por Características.** Ver apartado "Contactos, Opciones" en este Manual.
5. **Generar Comunicados:** una vez seleccionados los procesos comerciales, con esta opción le asignamos un modelo de comunicado o carta y se procede a su envío o impresión.
6. **Generar Procesos Comerciales:** podemos generar nuevos procesos comerciales (para una nueva Campaña) a partir de los procesos previamente seleccionados en esta ventana.

Esta opción es muy interesante si tiene Campañas periódicas (por ejemplo: estrenos o lanzamientos, ofertas de temporada, eventos anuales, etc.). En estos casos, puede ser muy útil crear nuevos procesos comerciales partiendo de procesos de una campaña anterior, cuyo resultado haya sido positivo.
7. **Asociar Tarea** (debe disponer del módulo de Tareas): todos los procesos comerciales pueden llevar asociada una Tarea, para que se muestre de automáticamente al usuario que debe realizar su seguimiento. Podemos activar tareas para los procesos previamente seleccionados, haciendo clic en este botón. En caso de no disponer del módulo de Tareas o de no tener Tareas asociadas, el usuario deberá ir a [MÓDULOS : CRM : pulsar mayúsculas y sin soltarla, clic en PROCESOS COMERCIALES] para ver los procesos que le han sido encomendados.
8. **Asignar Fecha:** todos los procesos llevan una fecha de inicio y otra de finalización. Puede seleccionar procesos en grupo, hacer clic en este botón y de forma automática modificar las fechas de estos procesos.

Manipulación masiva de Procesos Comerciales

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES].

Cuando el usuario o el coordinador de una campaña se ve obligado a realizar cambios en bloque en un alto número de Procesos Comerciales, el SIT pone a su disposición la siguiente herramienta:

Por ejemplo, es posible asignar un conjunto de procesos al mismo responsable seleccionando primero los procesos deseados y eligiendo el responsable en el menú correspondiente, **con la tecla mayúsculas pulsada**. Esta técnica funciona con los desplegables que se encuentran en la parte inferior de la ventana.

IMPORTANTE: un error en la asignación en bloque de un valor puede provocar efectos indeseados en una gran cantidad de registros. Sea muy prudente cuando hace asignaciones en bloque.

Estado de un Proceso Comercial

Los Procesos Comerciales pueden tener estados diferentes. El SIT siempre considera que los tres últimos dan por finalizado el proceso. El usuario puede determinar la descripción de cada uno de los estados para facilitar la selección o seguimiento de los procesos.

Al listado de posibles estados se accede por:

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES : LISTA ESTADO]

Ejemplos de estados pueden ser:

- 01 Proponer
- 02 Llamar Comercial
- 03 Información básica
- 04 Información completa
- 06 Visitar
- 07 Esperando visita
- 08 En espera
- 90 *Resultado –*
- 91 *Resultado +*
- 93 *Posponer*

Los 3 últimos estados finalizan automáticamente el Proceso afectado (las tareas también se darán por finalizadas). Cualquier Proceso Comercial debería finalizar en el momento que se consigue el objetivo de la Campaña.

Botón "Sólo en Curso"

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES].

Si hace clic en este botón, se mostrarán todos los procesos, excepto aquellos que tengan asignado uno de los tres últimos estados definidos en el anterior apartado.

Volviendo a hacer clic en el mismo botón, el SIT mostrará todos los procesos, independientemente de su estado.

Botón "Usar Selección Guardada"

[MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES].

Cuando el usuario ha realizado una selección de registros siguiendo distintos métodos (búsquedas directas, búsquedas por criterios, selección manual, reducción de selección, etc.) y se ve obligado a salir del fichero en el que está trabajando para volver más tarde a él, mediante este botón tiene la posibilidad de guardar la selección de registros previamente realizada. Podrá reutilizarla en su próxima visita al mismo fichero.

1. Para guardar la selección de registros actual, haga clic en el botón "Usar Selección Guardada" pulsando a la vez la tecla "mayúsculas".
2. Para usar la selección guardada con anterioridad, haga clic en el mismo botón.

Proceso de "Inicio de Venta"

(para disponer de esta utilidad, es conveniente tener activo el Módulo de Tareas del SIT).

Objetivo

Lograr en el mínimo tiempo posible y con la máxima eficacia, la introducción de nuevos Contactos Comerciales y la consiguiente puesta en marcha del proceso de promoción de venta.

Fundamentos

1. No permitir la duplicidad de contactos.
2. Reducir al mínimo el tiempo que transcurre entre la petición de información y el inicio del Proceso Comercial.
3. Distribuir el trabajo encomendando las tareas a los usuarios adecuados.

Configuración

1. En [EMPRESAS : Modificar EMPRESA : Pestaña TAREAS], introducir la Campaña (deberá definirla previamente) sobre la que se debe crear un proceso de inicio de venta. Introducir también el Usuario al que se le debe endosar el proceso en "Endosar proceso a".
2. El Usuario que recibe la petición de información de un nuevo contacto personal debe tener acceso a la "Búsqueda Rápida de contactos" [USUARIOS : PREFERENCIAS].

Operativa

1. Buscar en la barra de "Búsqueda Rápida de Contactos" para comprobar si ya está dado de alta.
2. Si no existe, el SIT preguntará si desea crearlo. Aceptar.
3. Rellenar todos los datos solicitados.
4. Al confirmar, el Contacto Comercial ha sido guardado y se genera un nuevo Proceso Comercial, se endosa la tarea y se asigna a la Campaña seleccionada previamente en la ficha de la empresa.

Asignación a Proyectos (Plan de Cuentas Analítico)

El SIT nos ofrece la posibilidad de asociar los documentos comerciales (Presupuesto, Pedido, Albarán o Factura) a una determinada campaña o proyecto. El programa usa como base el Plan de Cuentas Analítico independientemente de que el usuario utilice o no la Contabilidad Analítica.

Asociar los documentos a distintas campañas o proyectos permite lo siguiente:

1. Selección múltiple de documentos por campaña para efectuar un proceso múltiple con todos ellos.
2. Generar la contabilidad analítica automáticamente en la contabilización de facturas recibidas y emitidas (si dispone de los módulos de SIT correspondientes).

Debe tener en cuenta:

1. La Campaña es una determinación genérica para un proceso de venta común a todos los clientes hacia los que se generen Procesos Comerciales de dicha campaña.
2. Un Proyecto comienza en el momento que se inicia la relación de trabajo con el cliente (el Proceso Comercial ha sido positivo y conseguimos la venta).
3. De cada "Proceso Comercial" de una Campaña podrían surgir más de un "Proyecto" para el mismo cliente.

4. De cada "Proceso Comercial" pueden surgir "Proyectos" absolutamente distintos para cada cliente.

Para añadir Campañas y Proyectos:

[LISTAS : GESTIÓN COMERCIAL : Botón PROYECTOS/CAMPAÑAS]

Para más información, ver apartado de Proyectos en el manual de TeleGest del SIT.

Comunicados

Con el módulo CRM del SIT, se pueden generar automáticamente comunicados para sus contactos o modelos para sus artículos, documentos de gestión, etc.

Introducción a los Códigos de Fusión

Es posible personalizar cada modelo que se origine. Para ello, basta con incluir en el texto del modelo unas "claves" determinadas. En el momento de generar cada uno de los comunicados, el SIT sustituye cada una de las claves por el dato correspondiente.

Las claves de campo de fusión para el SIT van entre los caracteres "<" y ">". En el caso de que estemos introduciendo las claves en Modelos HTML, podremos sustituir los caracteres "<" y ">" por "[" y "]", cuando dichas claves se encuentran dentro de etiquetas HTML.

Al final de este manual encontrará un listado de los principales Códigos de Fusión.

Modelos de Comunicados

[MÓDULOS : CRM : MODELOS DE CARTAS]

Tiene la opción de escribir directamente su modelo en texto o en formato HTML.

Los Modelos de Carta se utilizan básicamente en [CUENTAS : CUALQUIERA : SELECCIONAR CONTACTO]. Desde aquí haga clic en "Escribir Carta" y a continuación en "Elegir modelo".

El medio por el que se enviará el mensaje es, por defecto, el que figura en el propio modelo de correspondencia [MÓDULOS : CRM : MODELOS DE CARTA]. Si el modelo no tiene un medio de envío, entonces se enviará por el medio que figura en la ficha del contacto personal.

Formato carta

Cree el modelo de la carta que quiere enviar. Por ejemplo:

Muy Sres. nuestros:

Con objeto de proceder a la realización de la declaración de operaciones con terceros que establece el Real Decreto 2027/1995, les comunicamos que, según los datos que obran en nuestro poder referidos al ejercicio [Ejercicio], el volumen total de las operaciones realizadas con Uds. asciende a [Acumulado Facturas].

Les agradeceremos que, en caso de no coincidir dicha cifra con la que obre en su poder, nos lo comuniquen lo antes posible. De no ser así, consideraremos correcta esta cantidad.

Atentamente.

Los textos entre "[" y "]" serán sustituidos en cada caso por los valores correspondientes.

Copiar en "Modelos" o "Comunicados" el contenido de la carta.

Elegir el medio de envío (carta, correo electrónico, etc.).

Desde la opción de Comunicados, puede configurar un servidor FTP para el documento recién creado.

Formato HTML (correo electrónico)

[MÓDULOS : CRM : MODELO DE CARTAS]

Se basa en la utilización de plantillas para que, a partir de datos contenidos en la base de datos del SIT, se generen documentos HTML de forma automática que pueden enviarse mediante correo electrónico.

Su funcionamiento es similar al visto en formato carta, es decir; a partir de una "Plantilla" podremos incorporar a nuestro modelo "Códigos de fusión" que, al generar la comunicación, en este caso un archivo HTML, se sustituirán los "Códigos de fusión" por los datos a los que hace referencia los mismos.

Para que un comunicado tenga formato HTML, es necesario que comience con la etiqueta <HTML>. Como el SIT no es un editor de HTML, el comunicado debe ser compuesto previamente en un programa de edición de HTML. Posteriormente, el código HTML puede ser copiado de dicho programa y pegado en el texto del comunicado.

Las imágenes y hojas de estilo vinculadas al documento deben guardarse por separado en el servidor. El texto del mensaje, por lo tanto, ha de incluir la ruta en la que se encuentran dichos elementos.

Pasos para el envío de comunicados

1. Crear el Modelo

Para disponer de un mismo mensaje para enviar de forma individual o en bloque, deberá crear un "Modelo de Carta" en:

[MÓDULOS : CRM : MODELOS DE CARTA]

2. Seleccionar los documentos / destinatarios

1. Seleccione varios Documentos de Gestión en [GESTIÓN : DOCUMENTOS DE GESTIÓN], varios Contactos en [PROMOCIÓN COMERCIAL : EMPRESAS o CONTACTOS PERSONALES] o varios Procesos Comerciales en [MÓDULOS : CRM : PROCESOS COMERCIALES], y haga clic en el botón "GENERAR COMUNICADOS EN BLOQUE", tanto si se trata de un único contacto como varios.
2. De forma individual, desde cualquier registro de contacto, seleccione la persona que recibirá el envío, clic en "Enviar Carta" y utilizar la opción de "Introducir Modelo".

3. Comprobar y Enviar

Desde la ventana de Correo, hacer clic en "Sin Enviar" para ver/revisar los documentos listos para el envío.

Seleccione los documentos y realice una de las siguientes acciones:

1. Clic en el botón "Enviar", para efectuar el envío por correo electrónico o SMS.
2. Clic en el botón "Etiquetas", para imprimir etiquetas de los destinatarios seleccionados.
3. Clic en el botón "Fusionar", para crear un único documento TXT que permite, mediante la opción de "combinar correspondencia" de un procesador de textos, generar cartas, sobres o etiquetas.

Modelos HTML

[MÓDULOS : CRM : MODELOS HTML]

Creación del modelo

Ir a [MÓDULOS : CRM : Modelo HTML : "Nuevo"]:

Pegar el código HTML del diseño de la siguiente forma: en la "Cabecera" el código correspondiente a la "Cabecera"(desde el inicio del código de la página hasta la etiqueta "/head") y en el "Pie" el código

correspondiente al "pie de página"(a partir de la etiqueta "/body" hasta el final. Tanto en la "Cabecera" como en el "Pie" no es necesario incluir códigos de fusión.

El código que podremos introducir tanto en cabecera como en el pie no es necesario que correspondan con las cabeceras y pie del diseño HTML, lo que quiere decir que parte de la cabecera o del pie podrían "invadir" el cuerpo del modelo (por ejemplo, podremos comenzar el cuerpo de la página en el campo "Cabecera" para incluir datos comunes a varios registros, cuando estamos generando una página de múltiples registros).

En el cuerpo (por cada Registro...) se deberán incluir los códigos de fusión correspondientes a cada registro:

Ir a [MÓDULOS : CRM : Modelo HTML : "Modificar"]:


En cada uno de los modelos HTML existentes podremos indicar el nombre del archivo que generará, además de los datos/directorio FTP (File Transfer Protocol) para que el SIT se encargue de subir dicho fichero a la ubicación indicada, cada vez que se utilice dicho modelo.

A continuación:

1. Si el Modelo seleccionado contiene los datos de nuestro servidor FTP, el SIT enviará directamente el fichero.
2. Si el Modelo seleccionado NO contiene esta información, entonces nos invitará a crear y guardar el documento en nuestro equipo.

Utilizar un modelo HTML

La herramienta de creación de modelos HTML se basa en la utilización de plantillas para que, a partir de datos contenidos en la base de datos del SIT, se generen páginas HTML de forma automática.

Para crear una nueva página en formato HTML, seleccione el registro y clic en el botón .

A continuación le describimos algunas de las rutas donde puede encontrar este icono:

- [GESTIÓN : ALMACENES/ARTÍCULOS : ARTÍCULOS]. Para la creación de un catálogo o fichas de artículos.
- [EXTRAS : ARCHIVO]. Para la generación de índices de contenido y artículos.
- [GESTIÓN : DOCUMENTOS DE GESTIÓN]. Para imprimir los documentos de gestión

seleccionados en formato HTML. En este caso, el icono que se muestra es .

Configuración de envíos por SMS

El SIT integra un sistema de envíos de SMS a teléfonos móviles basado en Correo Electrónico. Este sistema funciona mediante el envío de un correo electrónico a una "Pasarela" de SMS.

Esta pasarela es una compañía externa que recibe el correo electrónico y lo transforma en SMS para hacerlo llegar al teléfono móvil del destinatario.

Para configurar la pasarela elegida, ir a [PREFERENCIAS : Pestaña COMERCIAL] y complete los datos relativos al proveedor SMS.

1. Dominio: normalmente, el dominio al que van dirigidos los correos electrónicos. Ej: "@esendex.com"
2. Servidor de correo y su identificación: algunos proveedores de servicios de envío de SMS exigen que el correo electrónico se les envíe directamente conectando a determinado servidor. Si no es así, introduzca los datos de su servidor de correo saliente.

Una vez configurado, basta con escribir un comunicado a un "Contacto Personal" cuyo Medio de Envío sea "SMS".

Tenga en cuenta que el número de teléfono que debe tener el Contacto Personal debe ser el móvil y debe incluir, además, el prefijo del país. Ej. teléfono en España: "34xxxxxxx".

Listado de claves de fusión de campos

General

<FechaActual>-->[PREFERENCIAS : FECHA ACTUAL]

<MiNombre>-->[USUARIOS : DATOS GENERALES : Nombre completo]

Empresa

<EMPNombre>--> Nombre

<EMPCiudad>--> Localidad

Entidades

<ENTNombreComercial>--> Nombre Comercial

<ENTDescripcion>--> Descripción

<ENTNIF>--> DNI Número

<ENTSS>--> Afiliación SS

<ENTCódigo Postal>--> Código Postal

<ENTCiudad>--> Población

<ENTDirección>--> Dirección

<ENTServidorWeb>--> Servidor Web

<ENTTeléfono>--> Teléfono

<ENTFax>--> Fax

Cuentas

<CTADescripción>--> Nombre Cuenta

<CTACódigo Postal>--> Código Postal

<CTACiudad>--> Población

<CTADirección>--> Dirección

<CTAServidor Web>--> Servidor Web

<CTATeléfono>--> Teléfono

<CTAFax>--> Fax

<CTACuenta Banco>--> Cuenta Banco

Contactos Personales

<CPSaludo>

C.R.M.: Contactos Personales

<CPCódigo Postal>--> Código Postal

<CPCiudad>--> Localidad
<CPDirección>-->Dirección
<CPSaludo>-->Saludo
<CPTratamiento>-->Tratamiento
<CPNombre>-->Nombre
<CPApellidos1>-->Apellido1
<CPA apellido2>-->Apellido2
<CPAlias>-->Alias
<CPDNI>-->DNI
<CPDepartamento>-->Departamento
<CPCargo>-->Cargo
<CPTeléfono>-->Teléfono
<CPEmail>--> Email
<CPWeb Nombre] Acceso Web - Nombre
<CPWeb Contraseña] Acceso Web - Contraseña

Cuentas: Contratos

<CCFecha Fin>--> Fecha Fin de Contrato
<CCFecha Inicio>--> Fecha de Inicio del Contrato
<CCFecha Contrato>-->Fecha del contrato
<CCNeto>--> Importe Neto
<CCCuota>-->Importe Cuota
<Comentarios>-->Observaciones

Artículos

<ARTPrecio1>
<ARTPrecio2>
<ARTPrecio3>
<ARTCantidad x Unidad>
<ARTDescripción>
<ARTCódigo>
<ARTObservaciones>
<ARTObservaciones Comercial>
<ARTObservaciones Adicionales>
<ARTRegistro>
<ARTEstado> Es el nº correspondiente al color de la "Bandera" que indica el estado del Artículo/Archivo.(1-Rojo, 2-Naranja, 3-Verde, 4-Blanco)

<ARTExistenciasR> ---> Existencias Reales

<ARTExistenciasV> ---> Existencias Virtuales

Documentos de Gestión

<DCMembrete>

<DCDireccionEntrega>

<DCDireccionFiscal>

<DCFacturaProveedor>

<DCRegistroFactura>

<DCFechaFactura>

<DCFechaEntrega>

<DCObservaciones>

<DCFormaPago>

<DCNombre>

<DCSerie>

<DCMesNumérico>

<DCMes>

<DCAño>

<DCMesAbreviado>

<DCTtotal>

<DCLiquido>

<DCBaseT>

<DCBase1>

<DCBase2>

<DCBase3>

<DCTipoIVA1>

<DCTipoIVA2>

<DCTipoIVA3>

<DCCuotaIVA1>

<DCCuotaIVA2>

<DCCuotaIVA3>

<DCCuotaIVAT>

<DCLogo>

Documentos de Gestión (Líneas de Albaranes y Facturas)

<LINDescripcion>

<LINObservaciones>

<LINCantidad>
<LINPrecioU>
<LINBruto>
<LINImporte>
<LINDescuento>

Documentos de Gestión (Líneas de Presupuestos y Pedidos)

<PRLINDescripcion>
<PRLINObservaciones>
<PRLINCantidad>
<PRLINDescripcion>
<PRLINPrecioU>
<PRLINBruto>
<PRLINImporte>
<PRLINDescuento>

Extras: Archivo

<ARCHEnlace>
<ARCHTexto>
<ARCHCodigo>
<ARCHDescripcion>
<ARCHObservaciones>
<ARCHFechaC>
<ARCHFechaM>
<ARCHDestino>
<ARCHTipo>
<ARCHPublicacion>

<ARTEstado>Es el nº correspondiente al color de la "Bandera" que indica el estado del Artículo/Archivo.(1-Rojo, 2-Naranja, 3-Verde, 4-Blanco)

Ejemplo de modelo HTML con códigos de fusión

```
<html>
<head>
<base href="http://telegestion.com/">
<title>TeleGesti&oacute;n Inform&aacute;tica</title>
<body>
.....
<table>
```

```

<tr>
  <td width="77%" valign="top" bgcolor="#FFCC33"
class="tituloTABLAS2"><ARTDescripcion></td>
  <td width="23%" valign="top"><a href="01info.php" class="menu">Solicitar
  Informaci&oacute;n</a></td>
</tr>
<tr>
  <td colspan="2" valign="top" bgcolor="#FFFFFF"
class="textoNORMAL"><ARTObservaciones></td>
</tr>
<tr>
  <td colspan="2" valign="top" bgcolor="#FFFFFF" class="titulo2">Precio:<span class="style1">
  <PrecioArticulo1>&euro; </span></td>
</tr>
<tr>
  <td colspan="2" valign="top" bgcolor="#FFFFFF" class="titulo2">Duraci&oacute;n:<span
class="style1">
  <CantidadxUnidad> Horas </span></td>
</tr>
<tr>
  <td colspan="2" valign="top" bgcolor="#FFFFFF" class="titulo2">Observaciones:<span
class="style1">
  <ARTObservacionesAdicionales></span></td>
</tr>
</table>
.....
</body>
</html>

```