

# MÓDULO DE PRINCIPAL DE CRM DE FacturaLUX - GUIA BÁSICA DE USUARIO

## 1.Introducción

El módulo principal de CRM de FacturaLUX permite realizar un seguimiento de los contactos y clientes potenciales de la empresa, así como llevar un control de las oportunidades de venta de la empresa.

Este módulo sólo funciona correctamente a partir de la versión 2.1 de la aplicación base.

En esta guía básica veremos cómo manejar tarjetas y contactos, así como realizar una previsión de ventas..

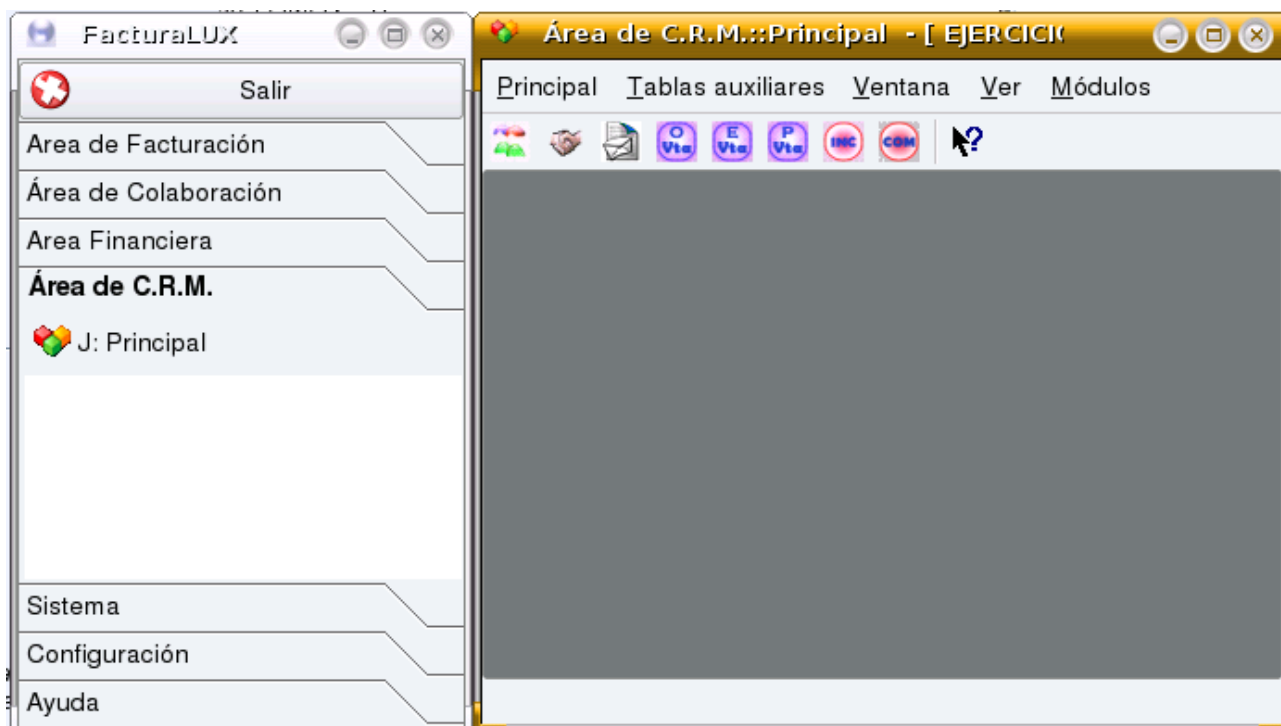
Antes de iniciar esta guía recomendamos visitar la sección de documentación de la web de FacturaLUX en

<http://www.facturalux.org/documentacion/>

y más concretamente la guía de instalación para poder instalar el módulo sin problemas, el enlace directo a esta guía es

[http://www.facturalux.org/documentacion/ver\\_doc.php?pag=GuiaIns/cf\\_CargaModulos.html](http://www.facturalux.org/documentacion/ver_doc.php?pag=GuiaIns/cf_CargaModulos.html)

Una vez instalado el módulo este aparecerá en el **Área de C.R.M.** con el nombre **Principal**.



Módulo de principal de C.R.M.

## 2. Contactos

Los contactos son personas que relacionan a la empresa con empresas que son clientes o clientes potenciales. Un contacto puede estar relacionado a uno o más clientes.

Editar Contactos [ EJERCICIO 1 ]

Código 000001 Nombre Contacto de ejemplo

**Datos principales** Clientes Comunicaciones

NIF 11111111 Cargo Resp. compras

Dirección Calle Nueva 1

Ciudad Almansa Provincia Albacete País ESP

Teléfono 1 666 666 666 Teléfono2 999 999 999

E-mail contacto@ejemplo.com

Responsable facturalux Factura Lux

Observaciones

Contactos

En el formulario de edición de contactos podemos consignar los datos personales de cada contacto. La pestaña **Clientes** nos permite indicar qué clientes están relacionados con el contacto, y en la pestaña **Comunicaciones** podemos guardar un archivo de las comunicaciones más relevantes sostenidas con el contacto.

## 3. Tarjetas

Las tarjetas sirven para guardar información de empresas y personas con las que hemos tenido algún tipo de contacto comercial pero que todavía no calificamos como clientes o contactos.

- Tarjetas personales
- Tarjetas de empresa
- Tarjetas de felicitacion

Editar Tarjetas [ EJERCICIO 1 ]

Código 000008 Estado NUEVA Fuente de Origen INTERNET

Responsable facturalux Factura Lux

**Datos** Comunicaciones Observaciones

**Contacto**

Contacto Nombre Contacto de ejemplo N.I.F.

Cargo

Teléfono 1 666 666 666 Teléfono 2 E-mail

Dirección

Ciudad Provincia Pais

**Cliente**

C.Cliente Cliente Empresa Ejemplo S.L. C.I.F./N.I.F.

Teléfono 1 Teléfono 2 E-mail

Dirección Dirección

Ciudad El Bonillo Provincia Pais

Tarjetas

Dada la naturaleza de las tarjetas, el formulario permite establecer los datos que tengamos del contacto o cliente potencial sin imponer ningún campo obligatorio. Cada tarjeta puede tener asociadas una serie de comunicaciones, así como unas observaciones que añadan información complementaria.

Cuando los contactos comerciales registrados en una tarjeta fructifican, podemos crear contactos, clientes y oportunidades de venta a partir de una tarjeta. Esto se realiza desde el formulario maestro de tarjetas, seleccionando la tarjeta correspondiente y pulsando el botón de generación que deseemos.

Tarjetas [ EJERCICIO 1 ]

Crear cliente Crear contacto Crear oportunidad

Buscar 000008 en Código

	Código	Contacto	Estado	Nombre
1	000008	Contacto de ejemplo	NUEVA	Empresa Ejemplo S.L.

Botones para generar clientes, contactos y oportunidades de venta a partir de una tarjeta

Hay que notar que para convertir una tarjeta en cliente, contacto u oportunidad debemos tener informados los datos mínimos que se nos pedirían en caso de crear cada uno de estos registros de forma manual. Cuando se crea un cliente o contacto, la tarjeta se actualiza para registrar el código asignado al nuevo cliente o contacto.

#### 4. Oportunidades de venta

Las oportunidades de venta registrarán las ventas que los comerciales estén negociando. Debemos asignar un *estado* a cada oportunidad. Cada estado tiene asociada una probabilidad de que la venta se realice (por ejemplo, el estado EN ESTUDIO puede tener una probabilidad del 25%, mientras que el estado PTE APROBACIÓN puede tenerla del 90%)

**Editar Oportunidad de Venta [ EJERCICIO 1 ]**

Código: 00000001 Descripción: VENTA DE MAQUINARIA A CLIENTE DE EJEMPLO

**Datos** Observaciones

C.Cliente: 000001 Cliente: Cliente de ejemplo Contacto: Probabilidad: 25.00 Tarjeta: Total: 1000.00 Fecha Cierre: 26-01-2007 Responsable: facturalux Factura Lux

Estado: EN ESTUDIO

**Presupuestos** Comunicaciones

	Código	Pte. aprobar	Fecha	Nombre	C.I.F./N.I.F	Total	Cod. cliente	Obser
1	00010A000001		12-12-2006	Cliente de ejemplo	1	11,60	000001	

Oportunidad de venta

Para cada oportunidad de venta estableceremos el importe total estimado de la venta a realizar. Podemos asociar presupuestos a la oportunidad en caso de que ya hayamos realizado alguno al cliente (o cliente potencial).

Estos presupuestos son los del módulo de facturación, por lo que están completamente integrados con el proceso normal de facturación (puede generarse su pedido correspondiente y posteriormente su albarán, factura, asiento contable y pagos). Los presupuestos asociados a una oportunidad de venta tienen habilitada una pestaña llamada *C.R.M.* en su formulario de edición que ofrece datos de interés sobre la oportunidad de venta asociada.

## 5. Previsiones de venta

Esta opción permite emitir informes de previsión de venta, es decir, qué ventas tenemos previsto cerrar y qué probabilidad de completarlas con éxito tiene cada una.

Podemos definir los criterios de búsqueda de oportunidades en el formulario de previsiones de venta.

**Editar Previsiones de Venta [ EJERCICIO 1 ]**

**Criterios de búsqueda**

Descripción: VENTAS DE ESTE MES PARA EL USUARIO FACTURALUX

Fecha

Intervalo: 000005 Este mes

Fecha Desde: 01-12-2006 Fecha Hasta: 31-12-2006

Responsable: facturalux Factura Lux

Grupo:

Propietario: facturalux Factura Lux

Previsiones de venta

Una vez definidos los criterios de búsqueda podemos emitir el informe de la manera normal, seleccionando el correspondiente registro y pulsando el botón Imprimir en el formulario maestro de previsiones de venta.

Estos presupuestos son los del módulo de facturación, por lo que están completamente integrados con el proceso normal de facturación (puede generarse su pedido correspondiente y posteriormente su albarán, factura, asiento contable y pagos). Los presupuestos asociados a una oportunidad de venta tienen habilitada una pestaña llamada *C.R.M.* en su formulario de edición que ofrece datos de interés sobre la oportunidad de venta asociada.

Visor de informes

Menú

InfoSIAL, S.L. - Creadores de FacturaLUX -  
http://www.infosial.com

CFMF 802352961 C/ SAN ANTONIO, 88  
02640 ALMANSA ALBACETE

**Previsiones de venta** Este mes (01-12-2006 / 31-12-2006)

Código	Oportunidad	Cliente	Importe	Estado	Prob(%)	Estimado	F.Cierre
0000002	VENTA DE MÓDULO DE CRM A CLIENTE INTELIGENTE	CLIENTE INTELIGENTE	249,00	A APROBAR	90,00	224,10	20-12-2006
0000001	VENTA DE MAQUINARIA A CLIENTE DE EJEMPLO	Cliente de ejemplo	1.000,00	EN ESTUDIO	25,00	250,00	28-12-2006
Subtotales			1.249,00			474,10	
<b>Totales</b>			<b>1.249,00</b>			<b>474,10</b>	

## 6. Incidencias

Podemos registrar los problemas e incidencias que se producen en cada cliente en la tabla de incidencias. Esto nos permite tener registradas las quejas y cuestiones que los clientes nos hacen llegar, así como la persona encargada de resolverlas y la descripción de la solución adoptada.

Insertar Incidencias [ EJERCICIO 1 ]

Código: 0000001 Descripción: PROBLEMA EN LA INSTALACIÓN

**Datos principales** Resolución Comunicaciones

Prioridad: Baja Estado de la Incidencia: Nueva

Responsable: facturalux Factura Lux

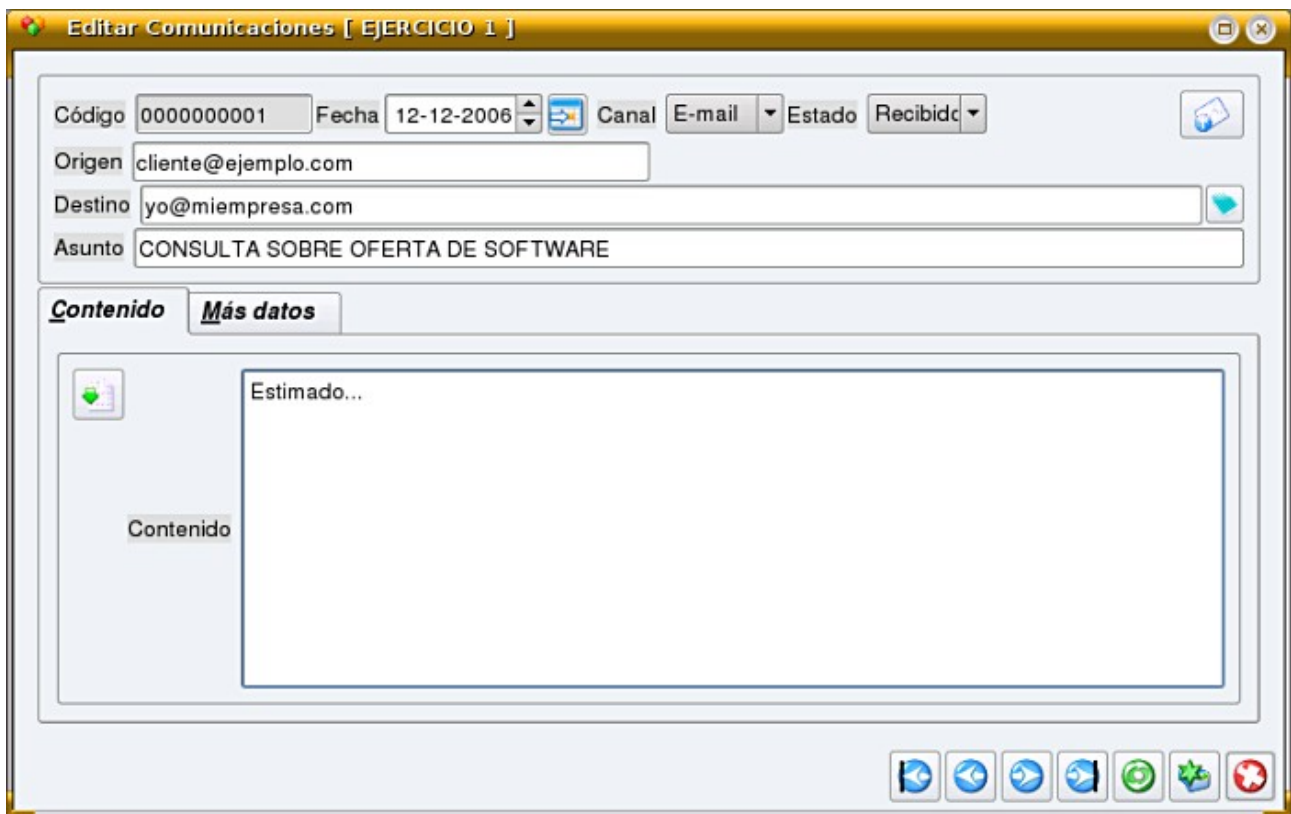
C. Cliente: 000001 Cliente: Cliente de ejemplo

Descripción Larga: PROBLEMA AL CARGAR LA PRIMERA PANTALLA DE LA APLICACIÓN. ERROR: NO SE ENCUENTRA EL ARCHIVO DE EJEMPLO

Podemos dar de alta y consultar incidencias directamente desde el formulario de edición de clientes del módulo principal de CRM.

## 7. Comunicaciones

Podemos registrar las comunicaciones que estimemos relevantes en la tabla de comunicaciones. Esta tabla está accesible directamente o a través de los formularios de edición de tarjetas, contactos, clientes y oportunidades de venta. Una comunicación, por tanto, podrá estar asociada a uno o más de estos elementos.



Comunicaciones

## 8. Clientes

El módulo principal de TPV ofrece un formulario de clientes que muestra los clientes de la base de datos. Estos clientes son los mismos que los clientes que se gestionan desde el módulo principal de facturación.

No podemos dar de alta clientes desde el CRM, dado que necesitamos aportar datos importantes de facturación (forma de pago, serie de facturación, etc.) que deben ser introducidos desde el formulario de facturación.

Desde el formulario de edición de clientes del CRM podemos ver los datos que nos interesan desde un punto de vista de atención al cliente, como son los contactos, las comunicaciones, las incidencias, las tarjetas y las oportunidades de venta asociadas.

Editar Clientes [ EJERCICIO 1 ]

Código 000001 Nombre Cliente de ejemplo

**General** **Cont**actos **Direcciones** **Incidencias** **Comunicaciones** **Tarjetas** **Oportunidades**

Formulario de edición de clientes