ERP AtlanticGes Infinito

Módulo de CRM

Dinfisa

El módulo C.R.M. permite gestionar las relaciones con los **preclientes** y **clientes** de la empresa.

Con este módulo se desarrollan las labores comerciales de la empresa con eficacia y versatilidad:

- Acciones comerciales realizadas a **preclientes** y **clientes**.
- Gestión de las actividades de **postventa** con los **clientes** (solución de las incidencias producidas).
- Gestión y control del **servicio técnico**.
- Control y seguimiento de **avisos** de **clientes**.
- Control de las **visitas**, utilización de la **agenda** para detallar y organizar las labores a ejecutar.
- Los **empleados** elaboran **partes de trabajo** en los que incluyen las labores realizadas de manera diaria.
- Comunicación entre los usuarios por medio de la **mensajería interna**.
- Comunicación con los **clientes** mediante **correo electrónico**.

*Menú Ribbon de **CRM**.*

El módulo C.R.M. se compone de varias opciones:

- **Preventa.**
- **Postventa.**
- **Servicio técnico.**
- **Partes trabajo.**
- **Agenda.**
- **Email.**
- **Mensajería.**
- **Avisos.**
- **Planificación.**

11.1 PREVENTA

En la opción de **preventas** se va incluyendo toda la información referida a la **preventa** y en especial las **acciones comerciales**. Se van registrando las actividades que los **comerciales** desarrollan en relación con los **preclientes** y **clientes** (envío de documentación, visitas,...). Así se dispone de información actualizada acerca de cuál es la **situación de la operación comercial**.

En esta opción los **comerciales** de la empresa disponen de cuanta información necesitan para desempeñar su labor:

- Acceder a los formularios de los **preclientes** y **clientes** y controlar en línea las **acciones comerciales** efectuadas.
- Guardar información relevante acerca de la fecha y el origen del contacto, quién lo efectuó, la prioridad de la operación comercial, el **comercial** que se ocupó de la acción,…
- Mantener actualizada la situación concreta de la operación comercial (importe previsto, datos de la venta,…).
- El detalle de las acciones emprendidas por el **comercial** para materializar la venta, estén cerradas o no.
- Gestión de los documentos asignados a la **preventa**.

11.2 POSTVENTA

Mediante esta opción se controlan las **incidencias** comunicadas por los **clientes** y los procedimientos seguidos en cada caso para resolverlas. Se encuentra indicado en especial para aquellas empresas que disponen de un **servicio de postventa a clientes**.

- Al dar de alta la **incidencia** la aplicación ya presenta al usuario el nombre de la persona de contacto del **cliente**, su teléfono y el email.
- Al introducir el **artículo** al que se refiere la **incidencia** se dispondrá de información acerca de la garantía, su término, el número y fecha de la **factura**,...
- Se pueden asociar documentos a la **incidencia**, almacenados en la **gestión documental**.
- Rápida consulta del historial de **incidencias** del **cliente** y acceso directo a cualesquiera de ellas.
- Se puede acceder a **información comercial** presentando en pantalla las últimas **ventas** efectuadas al **cliente** y las **preventas** en curso.
- La clasificación de la **incidencia** según la **prioridad**, el **tipo** y la **situación** facilitan el trabajo del departamento de postventa haciendo posible conocer en todo momento su exacto estado.
- En la **incidencia** se van almacenando los datos acerca de las actuaciones desarrolladas hasta que, una vez ya resuelta, se cierra definitivamente.
- Las acciones llevadas a cabo por el personal de postventa se registran de forma automática en los respectivos **partes** de los **empleados**.
- El responsable de **postventa** se encuentra puntualmente informado puesto que la aplicación le envía un **mensaje interno** cada vez que se da de alta en la aplicación una **incidencia** sin cerrar.
- Adicionalmente el responsable puede asignar **incidencias** entre los técnicos a su cargo. Al hacerlo la aplicación da de alta un evento en la **agenda personal** del técnico y además le avisa por medio de un **mensaje interno**.
- Desde la propia **incidencia** se pueden enviar **mensajes internos** a otros usuarios. Al tiempo se puede mantener un contacto con el **cliente** por medio del **correo electrónico** (utilizando la opción de **enviar e-mail**); tanto los **mensajes internos** como los **correos electrónicos** quedan archivados en la incidencia para facilitar su posterior consulta.

11.3 SERVICIO TÉCNICO

El registro completo de los datos relacionados con el departamento de **reparaciones** de la empresa (el **servicio técnico**).

Los objetivos que se consiguen:

- Mantener un **seguimiento completo y exhaustivo** de las **reparaciones**, desde que el **artículo** es entregado por el **cliente** hasta el momento en que lo recoge.

  Para llevar a cabo este control en cada **parte de reparación** se hace constar una serie de datos:

  - ☑ La fecha de entrada del **producto** y el **técnico** que lo recoge.
  - ☑ La información proporcionada por el **cliente** acerca de la **naturaleza de la avería** así como los **accesorios entregados** si fuera el caso.
  - ☑ Informe del **técnico** al que se asigna la **reparación** indicando las **tareas** llevadas a cabo. Estas acciones se dan de alta de forma automática en su **parte de trabajo**.
  - ☑ Información adicional acerca de la **garantía** del **artículo** a reparar.
  - ☑ Cuáles fueron los materiales utilizados en la **reparación**.
  - ☑ El registro de la **mano de obra** empleada: el número de horas aplicadas para realizar la **reparación**.
  - ☑ El control de la **fecha de entrega** del **artículo** al **cliente**, una vez concluida la **reparación**, así como el **técnico** responsable.
- Planificar la labor del personal que forma parte del departamento de **servicio técnico** mediante el **planning del técnico**: la asignación de **técnico**, fecha y hora para atender una **reparación** determinada.

11.4 PARTES DE TRABAJO

El control de las actividades realizadas por los empleados a lo largo del día. Tanto el departamento de recursos humanos como la gerencia disponen de una descripción resumida del trabajo realizado día a día por el personal de la empresa.

En cada **parte** se incluyen el **centro de trabajo**, el **departamento**, la **fecha** y el **empleado** al que corresponde. Dentro de cada **parte** los miembros del personal harán constar las labores desarrolladas, precisando la hora de inicio y la hora de fin, obteniéndose así información precisa para el control de los tiempos aplicados a la realización de las diferentes **tareas**.

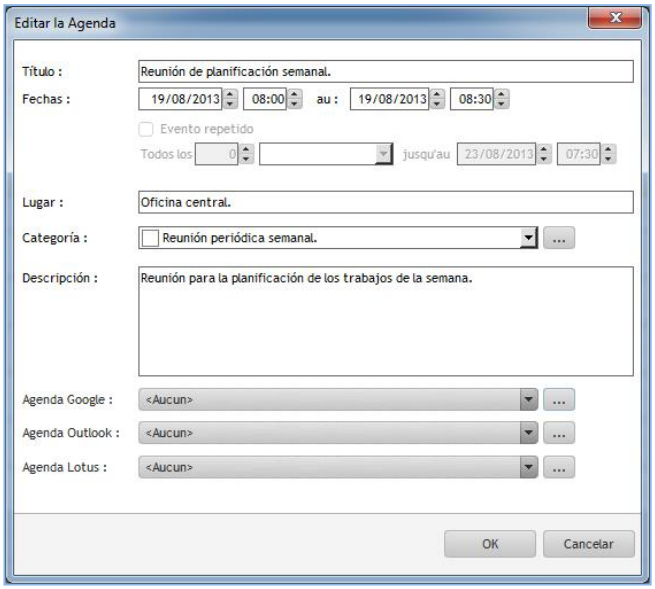
Con la finalidad de simplificar y al tiempo agilizar la labor de rellenar el **parte diario** muchas de las anotaciones que se hacen en él se encuentran automatizadas.

- Se actualiza de manera automática con las anotaciones realizadas en el historial de **incidencias** en las **postventas**. A medida que se dan de alta las anotaciones sobre cómo atienden las **incidencias** la información se registra en el **parte** del **empleado**.
- Los trabajos realizados contra una **reparación** también se dan de alta en el **parte** del **empleado**.

11.5 AGENDA

Los **empleados** de la empresa disponen de una **agenda** totalmente personal con la que organizar sus actividades diarias.

Los usuarios introducirán en su **agenda** personal sus **eventos** correspondientes, existiendo una celda para cada hora del día.



*Edición de la **agenda** en el **CRM**.*

Permite la consulta de las notas tanto por **día**, por **semana** (se selecciona la **semana laboral o la semana completa**) y por **meses**.

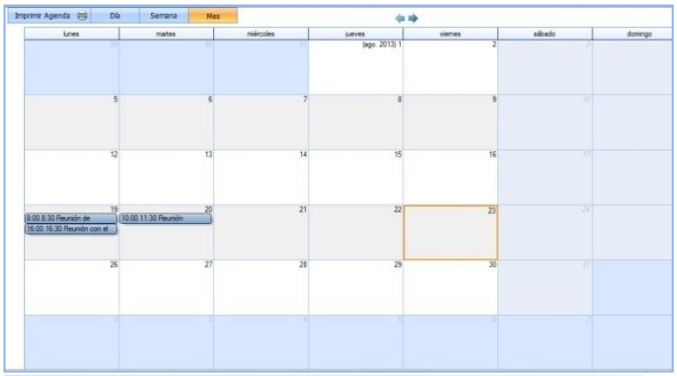


*Imagen de la **agenda** por meses.*

La **agenda** permite la sincronización con otras plataformas, generándose las **agendas** en dichas aplicaciones o bien exportando las anotaciones realizadas.

- Agenda **Google**.
- Agenda **Outlook**.
- Agenda **Lotus**.

Asimismo las notas incluidas en la **agenda** se pueden **enviar directamente** por medio del **correo electrónico.**

11.6 EMAIL Y MENSAJERÍA

Se dispone de dos tipos de comunicaciones:

- **Mensajería interna**. El envío de **mensajes** entre los usuarios de la aplicación.
- **Email**. El envío de **correos electrónicos**.

Como características más relevantes:

- En la **mensajería interna** y en el **correo electrónico** existen sendas bandejas para recoger los **mensajes enviados** y los **recibidos**.
- Se pueden adjuntar **archivos** tanto a un **mensaje interno** como a un **email**.
- Si el usuario tiene **mensajes** pendientes de lectura le aparece una advertencia al entrar en la aplicación.

Si se desea seguir los **mensajes enviados** y **recibidos** basta marcar en su formulario el check **recordatorio**. Se podrán consultar en el apartado **Recordatorios**.

11.7 AVISOS

El control de todos los **avisos** anotados en la empresa a lo largo del día, procedentes tanto de **clientes** como de **proveedores**.

Para cada **aviso** se dispone de toda una serie de datos.

- **Fecha** y **hora** de alta del **aviso**.
- A quién corresponde el **aviso**: nombre del **cliente** o del **proveedor**.
- El destinatario del **aviso**.
- **Codificación** de los **avisos** según naturaleza.
- El **texto** y la **valoración**.
- Se puede conocer en tiempo real cuál es la situación exacta en la que se encuentra el **aviso**: si está **resuelto o no** (en este último caso aparece resaltado en otro color).

A medida que el usuario vaya realizando **acciones** para resolver el **aviso** las irá anotando en el correspondiente formulario.

- Las fechas de **notificación y resolución**.
- Los datos de quien resuelve el **aviso** (nombre, departamento y centro de trabajo).
- El **código de resolución**.
- La solución que le dio el destinatario.

11.8 EL PLANNING DINÁMICO

Incorpora una herramienta para desarrollar el **seguimiento y control de proyectos**.

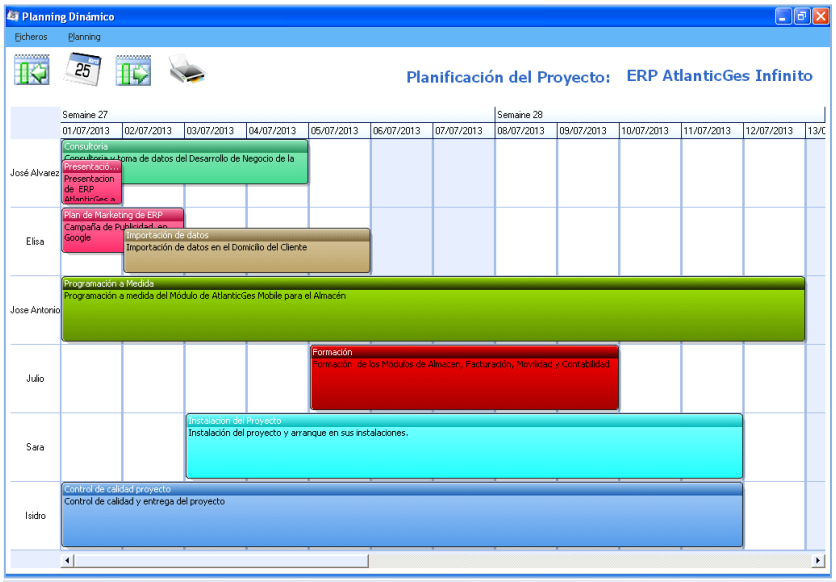
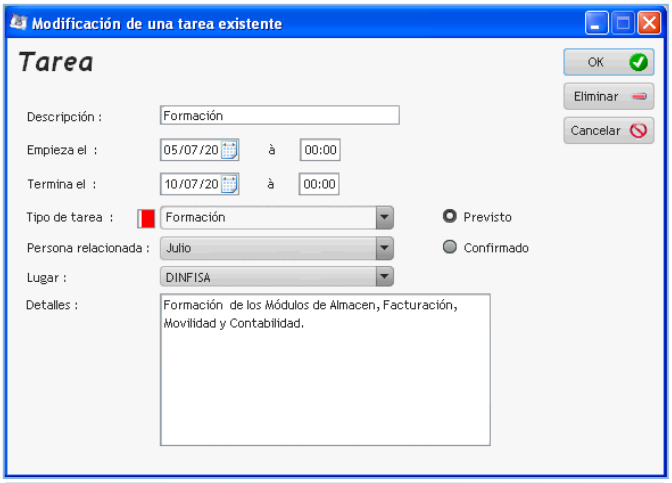


*Imagen del **planning dinámico**.*

Las **características**:

- Las **tareas** se establecen por días y se detallan fácilmente en el **planning**: basta con arrastrar y soltar (tecnología "drag and drop").
- Permite visualizar las **tareas** planificadas por días, semanas, meses,…



*Modificación de una tarea en el **planning dinámico**.*

- Para cada **tarea** se incluye su detalle:
  - ☑ La descripción de la **tarea**.
  - ☑ El periodo, indicando la fecha y hora de inicio y la fecha y hora de fin.
  - ☑ El tipo de **tarea**, pudiendo establecer un color para identificarla fácilmente en el **planning**.
  - ☑ Si la **tarea** se encuentra prevista o confirmada.
  - ☑ La **persona** relacionada y el lugar.
  - ☑ Los detalles de la **tarea**.
- Las **tareas** se pueden imprimir (por días, semanas, meses,…) y enviarse por **correo electrónico**.
- Adicionalmente se sincronizan con la **agenda propia y con las de otras plataformas (Outlook, Google,…)**