



# LIBRA

EVENT DRIVEN ENTERPRISE



# MANUAL CRM

Introducción	4
Implementación en Libra	5
Organizaciones de CRM	8
Interfaz Táctil	9
Oportunidades	13
Directorio	18
Contacto	20
Tareas	22
Entidad	25
Calendario	29
Exportar un calendario en iCal	29
Indicadores	31
Información ampliada	32
Gestión de Campañas	33
Encuestas	34
Toma de Datos	36
1. IMPLANTACION CRM	36
1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS	36
1.2. ENTIDADES	36
EQUIPO COMERCIAL	36
1.3. OPORTUNIDADES	36
TIPOS DE OPORTUNIDAD	36
ESTADOS	36
1.4. TAREAS	37
TIPOS DE TAREA	37
ESTADOS	37
1.5. INDICADORES	37

# Introducción

El término de CRM proviene de las siglas en inglés Customer Relationship Management, y compone las funciones que permiten la administrar y gestionar las relaciones con nuestros clientes. Para la gestión de relación se manejan tres conceptos esenciales:



- **ENTIDAD:** serán aquellos agentes con los que tengamos relación alguna. Aquí se engloban clientes (aquellos que ya tenemos un historial en nuestro ERP) con prospectos (leads, clientes potenciales...) a los que vamos a ofrecerles nuestros servicios.
- **OPORTUNIDAD:** es un interés determinado que tiene una entidad en realizar un negocio con nosotros. Este será el comienzo del proceso de ventas, que irá pasando por diferentes etapas o status hasta que se gane o pierde.
- **TAREA:** son las diferentes acciones que realizará el equipo comercial para conseguir la resolución de un caso o finalización de la oportunidad.

El concepto de CRM combina las herramientas de organización, así como la estrategia que defina la empresa en este ámbito. LIBRA ofrece de forma estándar una serie de etapas de la oportunidad y tipos de tarea, pero estos factores dependen del tipo de estrategia que quiera seguir el cliente de la instalación y se personalizan a su gusto.

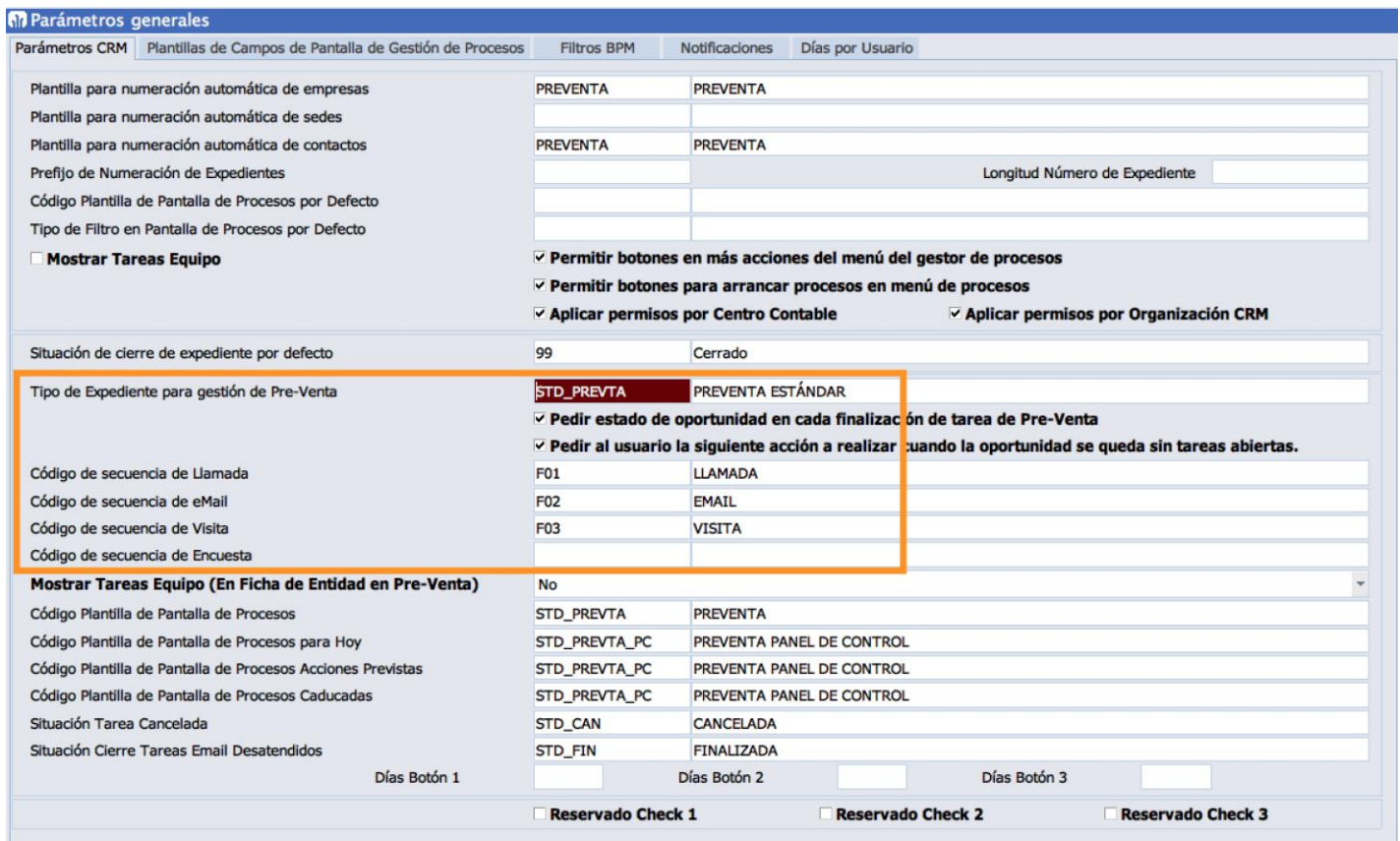
# Implementación en Libra

LIBRA integra el proceso de CRM en los siguientes maestros:

ENTIDAD	Maestro de Entidades (CRMEMPRESAS)
OPORTUNIDAD	Cabecera de Expediente (CRMEXPEDIENTES_CAB)
TAREA	Línea de Expediente (CRMEXPEDIENTES_LIN)

Para ello, con la versión de LIBRA, se ofrece un fichero XML que se puede importar en el Maestro de Procesos de BPM y cargar con un tipo de expediente de preventa.

Cuando se carga ese fichero por primera vez, se asigna el Tipo de Expediente de Preventa en los Parámetros de CRM (CRMPARAM), así como las secuencias de cada tipo de tarea:



Parámetros generales				
Parámetros CRM	Plantillas de Campos de Pantalla de Gestión de Procesos	Filtros BPM	Notificaciones	Días por Usuario
Plantilla para numeración automática de empresas	PREVENTA	PREVENTA		
Plantilla para numeración automática de sedes				
Plantilla para numeración automática de contactos	PREVENTA	PREVENTA		
Prefijo de Numeración de Expedientes			Longitud Número de Expediente	
Código Plantilla de Pantalla de Procesos por Defecto				
Tipo de Filtro en Pantalla de Procesos por Defecto				
<input type="checkbox"/> <b>Mostrar Tareas Equipo</b>	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Permitir botones en más acciones del menú del gestor de procesos</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Permitir botones para arrancar procesos en menú de procesos</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Aplicar permisos por Centro Contable</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Aplicar permisos por Organización CRM</b>			
Situación de cierre de expediente por defecto	99	Cerrado		
<b>Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta</b>	<b>STD_PREVTA</b>	PREVENTA ESTÁNDAR		
	<input checked="" type="checkbox"/> <b>Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta</b> <input checked="" type="checkbox"/> <b>Pedir al usuario la siguiente acción a realizar cuando la oportunidad se queda sin tareas abiertas.</b>			
Código de secuencia de Llamada	F01	LLAMADA		
Código de secuencia de eMail	F02	EMAIL		
Código de secuencia de Visita	F03	VISITA		
Código de secuencia de Encuesta				
<b>Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)</b>	No			
Código Plantilla de Pantalla de Procesos	STD_PREVTA	PREVENTA		
Código Plantilla de Pantalla de Procesos para Hoy	STD_PREVTA_PC	PREVENTA PANEL DE CONTROL		
Código Plantilla de Pantalla de Procesos Acciones Previstas	STD_PREVTA_PC	PREVENTA PANEL DE CONTROL		
Código Plantilla de Pantalla de Procesos Caducadas	STD_PREVTA_PC	PREVENTA PANEL DE CONTROL		
Situación Tarea Cancelada	STD_CAN	CANCELADA		
Situación Cierre Tareas Email Desatendidos	STD_FIN	FINALIZADA		
Días Botón 1		Días Botón 2		Días Botón 3
<input type="checkbox"/> <b>Reservado Check 1</b>			<input type="checkbox"/> <b>Reservado Check 2</b>	
<input type="checkbox"/> <b>Reservado Check 3</b>				

Si se desea usar otro Tipo de Expediente para la preventa será necesario indicarlo en este mantenimiento.

En el Maestro de Procesos (CRMPROCESOS) tendremos cargado el tipo de expediente estándar:

**Maestro de procesos**

Tipos de Expediente | Autorización | Variables | Detalles de Variable | Detalles de Expediente | Detalles de Tarea | Más Acciones | Macros

**Código** STD\_PREVTA **Descripción** PREVENTA ESTÁNDAR **Descripción Reducida** PREVENTA

**Situación Inicial** STD\_01 **ANÁLISIS** **Continúa expediente** No

**Situación Cierre** **Secuencia Tareas** Sí - Gestión por PL/SQL

**Secuencia Padre** **Tipo Ejecución** Secuencial

Secuencia	Descripción	Reducida	Orden	Tipo Tarea	Situación Inicial
F01	LLAMADA	LLAMADA	1	STD_LL LLAMADA	STD_PTE PENDIENTE
F02	EMAIL	EMAIL	2	STD_EM EMAIL	STD_PTE PENDIENTE
F03	VISITA	VISITA	3	STD_VI VISITA	STD_PTE PENDIENTE

**Perfiles que pueden asumir la tarea** Duración: Horas Retardo: Horas

**Usuarios que pueden asumir la tarea** Secuencia Destino: Grupo Asignación: Situación Cierre: STD\_FIN FINALIZADA

**Equipos que pueden asumir la tarea** STD\_PREVENTA PREVENTA

**Expediente Desglose** Manual Tipo Sincronización: Sí

Permitir como Secuencia Inicial  Manual

Permitir como Secuencia Inicial en Web

Desactivar Secuencia Tipo Sincronización: Sí

Permitir Liberar

Manual Tipo Sincronización: Asíncrona

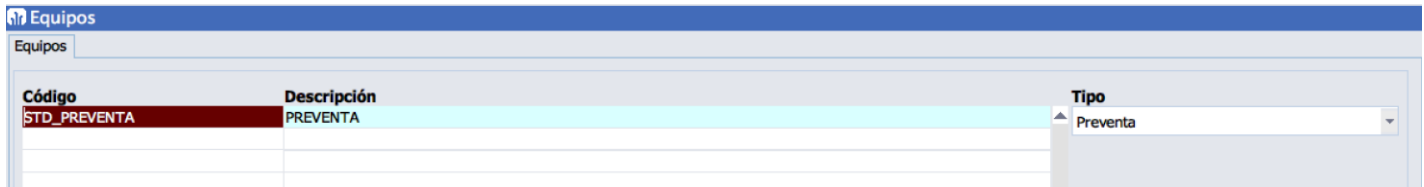
Así como las etapas que podrán tener las oportunidades (CRMESTADOS\_PROYECTOS):

**Estados de expedientes**

Estados de Expedientes

Código	Descripción	Reducida	Orden	Color	Cerrado	Descartado (Preventa)	Permitir Borrar
STD_01	ANÁLISIS	ANÁLISIS			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_02	CONTACTO COMERCIAL	CONTACTO			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_03	PRESENTACIÓN PRODUCTO	PRESENTACIÓN			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_04	PROPUESTA ECONÓMICA	PROUPESTA			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_05	NEGOCIACIÓN / DECISIÓN	NEGOCIACIÓN			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_06	NO INTERÉS	NO INTERÉS			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_07	GESTIÓN POSTVENTA	PUESTPUESTA			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_08	GANADA	GANADA			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
STD_09	PERDIDA	PERDIDA			<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Además de un equipo (CRMEQUIPOS) de tipo preventa al que habrá que asignarles los usuarios de LIBRA que forman parte:



Código	Descripción	Tipo
STD_PREVENTA	PREVENTA	Preventa

Hay que tener en cuenta que para las Oportunidades y Tareas, aunque sean cabeceras y líneas de expediente, no se usan plantillas. En el CRM tienen unos campos definidos por defecto.

Otros conceptos que también podremos utilizar son:

- **Contactos:** para gestionar las personas físicas con las que se relaciona en cada entidad (CRMCONTACTOS).
- **Departamentos:** para poder categorizar entidades y contactos, asignarles etiquetas (CRMDEPARTAMENTOS).
- **Sedes:** para gestionar diferentes organizaciones o ubicaciones dentro de la misma entidad (CRMSEDES).
- **Orígenes:** para poder definir los conceptos por los que nacen las oportunidades; eventos, ferias, e-mail, llamada, web... (CRMORIGENES).
- **Motivos de Descarte:** para definir los motivos por los que una tarea de una oportunidad ha finalizado en ganada o perdida (CRMOTIVDESC).
- **Claves Estadísticas:** para asociar valores estadísticos a las entidades (CRMCLAV\_EST).
- **Notas:** para registrar notas contra una entidad (CRMEMPRESAS\_NOTAS).

Además, en LIBRA tendremos integrados otros módulos del ERP para dar una funcionalidad mayor al CRM:

- Generador de Informes
- Vista 360°
- Gestor Documental
- [Campañas](#)
- Encuestas

Cabe recordar que para trabajar con ENTIDADES en LIBRA disponemos del paquete estándar PKCRMENTIDADES, donde tenemos la posibilidad de generar o actualizar registros desde clientes y proveedores. Lo recomendado es generar una alerta que llame a estos procedimientos.

En CRMEMPRESAS los clientes se relacionan con el campo CODIGO\_CLIENTE\_APLICACION y los proveedores con CODIGO\_PROVEEDOR\_APLICACION.

## Organizaciones de CRM

El CRM basa su funcionamiento en la gestión de las entidades que tiene a su haber, motivo por el cual debe contener un listado con todas las posibles entidades de la organización.

Para el caso particular es importante contar con las entidades básicas de gestión que son los CLIENTES y los PROVEEDORES, para el efecto de clientes el CRM contempla una escala similar que debe ser coincidente con su creación a fin de respetar la claridad de los datos.

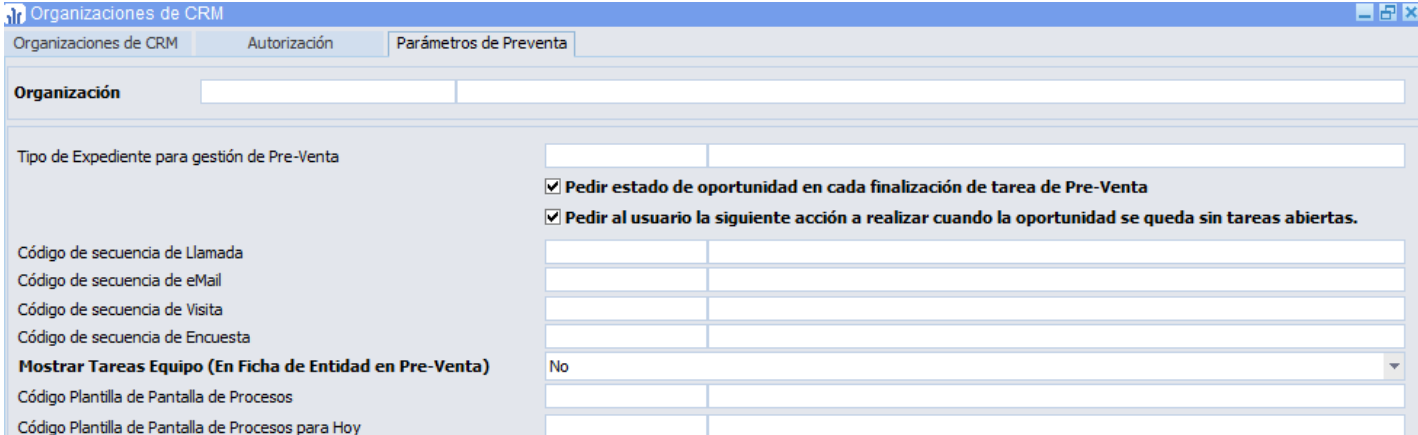
Así como a nivel de cliente existe CLIENTE / DOMICILIO / AGENDA.

A nivel de CRM existe ENTIDAD / SEDE / CONTACTO.

Es especialmente útil en grupos empresariales que comparten la misma empresa de instalación y se separan por centros contables, para que dentro de la misma empresa se puedan generar agrupaciones de separación para permisos y asignación.

En caso de no requerirse llega con configurar una única organización o incluso ninguna, si no se configura ninguna no se deben administrar los permisos, si se configura alguna, deben configurarse rigurosamente los permisos. Es importante tener esto en cuenta dentro del desarrollo de la implementación.

De este modo, los parámetros que encontramos en CRMPARAM a nivel general se pueden redefinir para cada Organización de CRM que asignemos en Libra en el programa CRMORGAN:

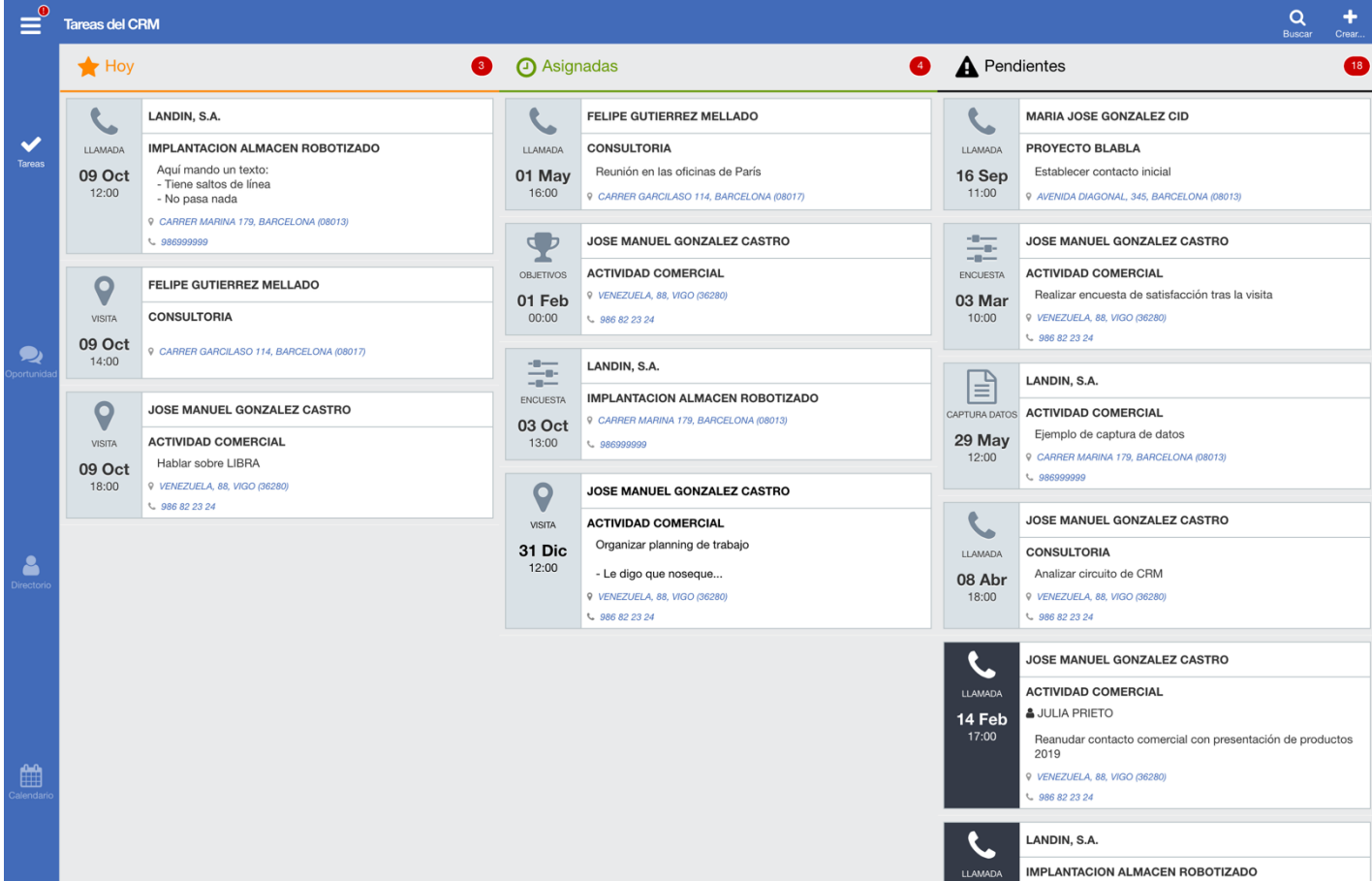


Organización	
Tipo de Expediente para gestión de Pre-Venta	<input type="text"/>
<input checked="" type="checkbox"/> Pedir estado de oportunidad en cada finalización de tarea de Pre-Venta	
<input checked="" type="checkbox"/> Pedir al usuario la siguiente acción a realizar cuando la oportunidad se queda sin tareas abiertas.	
Código de secuencia de Llamada	<input type="text"/>
Código de secuencia de eMail	<input type="text"/>
Código de secuencia de Visita	<input type="text"/>
Código de secuencia de Encuesta	<input type="text"/>
<b>Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)</b>	No
Código Plantilla de Pantalla de Procesos	<input type="text"/>
Código Plantilla de Pantalla de Procesos para Hoy	<input type="text"/>



# Interfaz Táctil

El uso general del CRM es a través de la MOVILIDAD de LIBRA (MWL.CRM)



The screenshot displays the 'Tareas del CRM' (CRM Tasks) interface. At the top, there are navigation icons for 'Buscar' (Search) and 'Crear...' (Create...). Below this, the interface is divided into three main sections: 'Hoy' (Today), 'Asignadas' (Assigned), and 'Pendientes' (Pending). Each section contains a list of tasks with details such as the task type (e.g., Llamada, Visita, Encuesta), the date and time, the entity name, and specific notes or objectives. The tasks are color-coded: 'Hoy' is orange, 'Asignadas' is green, and 'Pendientes' is grey. A vertical sidebar on the left contains icons for 'Tareas', 'Oportunidades', 'Directorio', and 'Calendario'.

Al acceder al programa lo primero que visualizará el usuario es un panel dividido en tres bloques mostrando las tareas a modo de planificador: acciones para realizar Hoy, las Asignadas a fechas futuras y las Pendientes que le han quedado sin realizar.

Cada elemento indica el tipo de tarea que es, su fecha, la entidad y oportunidad a la que pertenecen y las observaciones.

En la barra superior tenemos la posibilidad de abrir un formulario para realizar una búsqueda sobre las tareas en curso. Además, si el usuario es supervisor de todo el equipo o de algunos usuarios se podrá activar la opción para mostrar las tareas de los otros sobre su panel (se visualizan en color gris oscuro).

Esta opción de ver las tareas de otros usuarios si es supervisor se puede aplicar por defecto al entrar en el programa activando el parámetro correspondiente en CRMPARAM:

Código de secuencia de Encuesta	F04	ENCUESTA
Mostrar Tareas Equipo (En Ficha de Entidad en Pre-Venta)	SI - Todas	
Código Plantilla de Pantalla de Procesos	STD_PREVTA	PREVENTA

Pulsando en cada elemento nos aparecerán las acciones que podemos realizar con esa tarea:

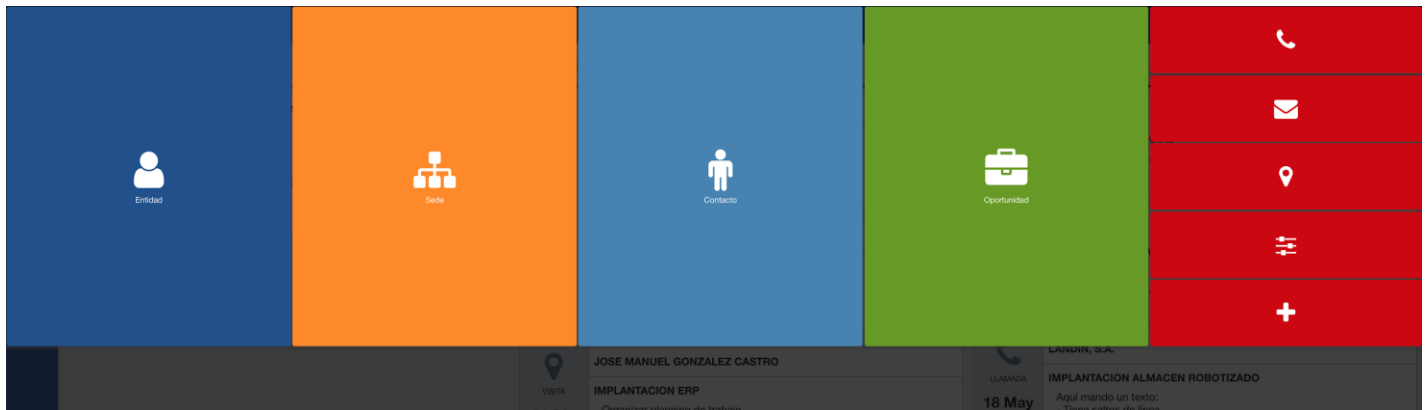


activar

- **Ejecutar:** Se muestra si la tarea tiene la ejecución de un programa asociado en el maestro de procesos. Se puede indicar un programa a ejecutar cuando estamos en el cliente de LIBRA y otro para cuando nos encontramos en ejecución por navegador web (o desactivar que se pueda ejecutar).
- **Finalizar:** Muestra el bloque para registrar la finalización de la tarea. Dependiendo del parámetro FINALIZACION\_RAPIDA\_TAREA se muestra una ventana flotante con los campos mínimos para finalizar o lleva a la sección de edición de la tarea por si hemos personalizado más campos de la línea que queremos registrar. Si solo hay un estado de finalización disponible se podrá finalizar automáticamente sin pasar por esa ventana flotante.
- **Editar:** Muestra el bloque de edición de la tarea.
- **Eliminar:** Marca una tarea como eliminada.
- **Oportunidad:** Accede a la ficha de la oportunidad a la que pertenece esa tarea.
- **Entidad:** Accede a la ficha de la entidad a la que pertenece esa tarea.

A no ser que hayamos activado el parámetro ENTRAR\_DIRECTO\_ENTIDAD (por defecto a N), que en ese caso nos llevará automáticamente a la ficha de la entidad cuando pulsemos una tarea.

Con el botón **Nuevo** de la barra superior tendremos la posibilidad de dar de alta alguno de los conceptos (estas opciones se pueden activar o desactivar por parámetro de llamada al programa):



- PUEDE\_CREAR\_ENTIDADES: (S/N, por defecto S)
- PUEDE\_CREAR\_SEDES: (S/N/ E: visible solo desde la ficha de la entidad, por defecto S)
- PUEDE\_CREAR\_CONTACTOS: (S/N/ E: visible solo desde la ficha de la entidad, por defecto S)
- PUEDE\_CREAR\_OPORTUNIDADES: (S/N, por defecto S)
- PUEDE\_CREAR\_TAREAS: (S/N, por defecto S)

En el caso del alta de una nueva Entidad, el programa llamará al mantenimiento de entidades (MWL.CRMEMPRESAS). Existe el parámetro PLANTILLA\_ENTIDAD para indicar la plantilla a utilizar en este caso. Si este parámetro está en blanco se recupera el valor de Parámetros del CRM.

*El CRM solo puede trabajar con UNA ÚNICA PLANTILLA para las entidades.*

La sección de botones para crear tareas es personalizable, se pueden configurar los botones que se necesiten con los tipos de tarea en cada caso. Para ello hay que personalizar el campo "Parámetros Web" del bloque V\_TAREAS\_ENTIDAD, que por defecto tendrá:

```
"botones":[
  {
    "id":"tarea_llamada",
    "clase":"btnggris",
    "texto":"<span class=\"icon icon-phone\"></span>",
    "secuencia":":parametros.secuencia_llamada"
  },
  {
    "id":"tarea_email",
    "clase":"btnggris",
    "texto":"<span class=\"icon icon-envelope\"></span>",
    "secuencia":":parametros.secuencia_email"
  },
  {
    "id":"tarea_visita",
    "clase":"btnggris",
    "texto":"<span class=\"icon icon-map-marker\"></span>",
    "secuencia":":parametros.secuencia_visita"
  },
  {
    "id":"tarea_encuesta",
    "clase":"btnggris",

```

```
    "texto": "<span class=\"icon icon-sliders\"></span>",
    "secuencia": ":parametros.secuencia_encuesta"
  },
  {
    "id": "tarea_generica",
    "clase": "btngris",
    "texto": "<span class=\"icon icon-plus\"></span>",
    "secuencia": ""
  }
]
```

Evitar los saltos de línea al escribir este código. Aquí se ha aplicado un formateo para mejorar la lectura.

Hay que tener en cuenta que **no se podrá dar de alta una tarea sin antes tener una oportunidad abierta en la entidad.**

# Oportunidades

En una oportunidad definimos el interés de la entidad en un servicio en concreto. Podremos tener tantas oportunidades abiertas contra una entidad como queramos.

Desde LIBRA podemos dar de alta diferentes Tipos de Oportunidades (CRMPRODUCTOS) que será necesario indicar al crear una nueva oportunidad:

Tipos de producto	
Tipos de Oportunidad	
Código	Descripción
01	CAPTACION DE CLIENTES
02	SEGUIMIENTO
03	INCREMENTO DE VENTAS
04	FERIAS
05	OFERTA

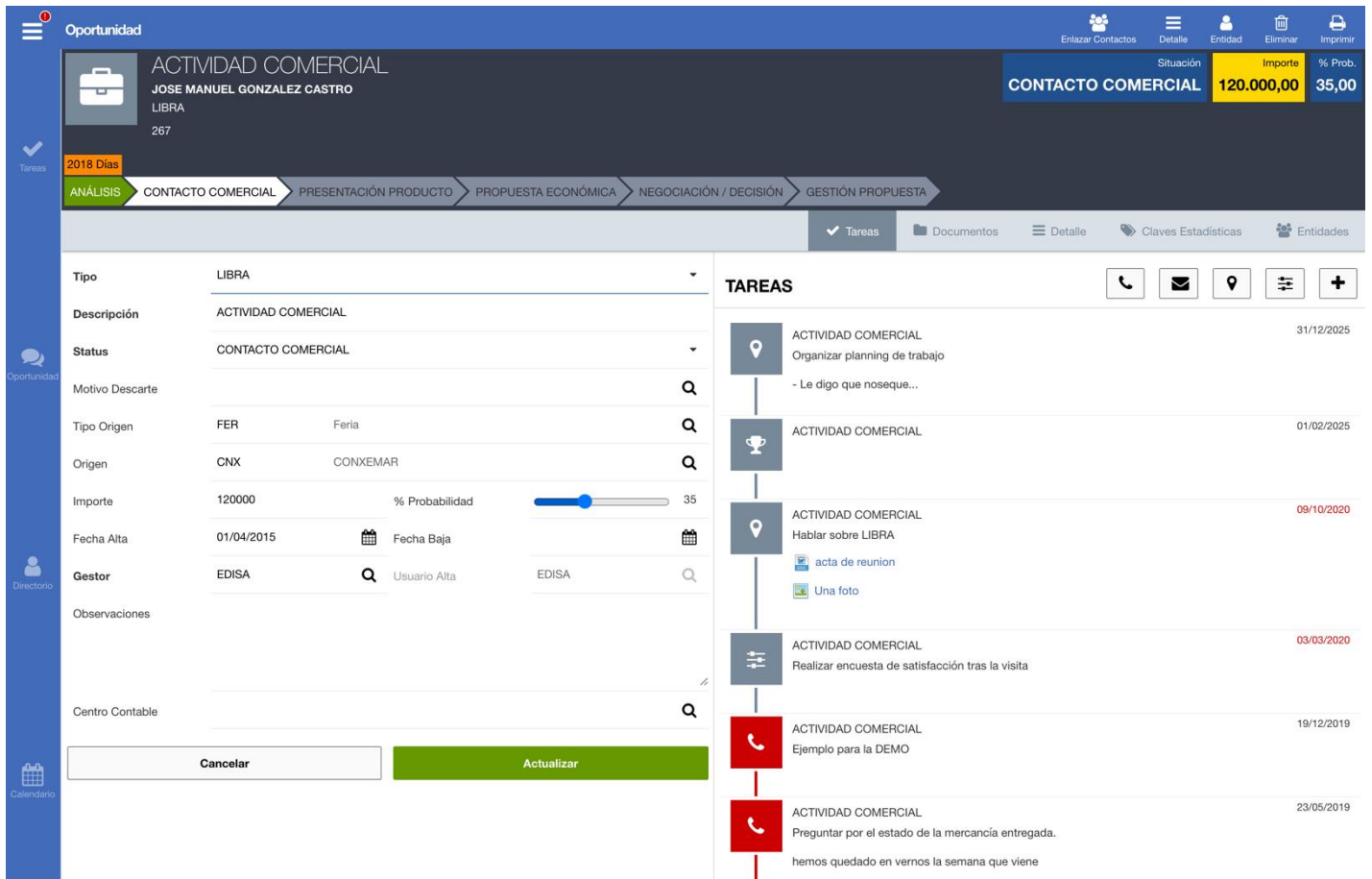
Se puede marcar un tipo de oportunidad como OPORTUNIDAD\_GENERICA\_PREVTA; de modo que el CRM no permita eliminarla y se pueda controlar que no existan varias del mismo tipo para una entidad o que se modifique el status.

El proceso estándar nos dará de alta una serie de status para las oportunidades en CRMESTADOS\_PROYECTOS:

- STD\_01: ANÁLISIS
- STD\_02: CONTACTO COMERCIAL
- STD\_03: PRESENTACIÓN PRODUCTO
- STD\_04: PROPUESTA ECONÓMICA
- STD\_05: NEGOCIACIÓN / DECISIÓN
- STD\_06: NO INTERÉS
- STD\_07: GESTIÓN PROPUESTA
- STD\_08: GANADA
- STD\_09: PERDIDA

Estas etapas se pueden configurar en función de los pasos que quiera registrar el cliente en su estrategia comercial.

Si se añaden nuevas etapas hay que tener en cuenta de registrarlas en las Situaciones Permitidas (por Tipo de Expediente) en el Maestro de Procesos para nuestro expediente de preventa.



La pantalla de la oportunidad se divide en tres secciones:

- **CABECERA:** Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (OPORTUNIDAD\_INFO > CABECERA).
- **OPORTUNIDAD:** Ficha con los campos de la oportunidad, bloque OPORTUNIDAD del mantenimiento de programas.
- **SECCION DE DETALLE:** Se muestran diferentes pestañas con información relacionada de la oportunidad:
  - TAREAS: Listado de V\_TAREAS\_ENTIDAD filtrando por la oportunidad.
  - DOCUMENTOS: Listado de V\_NOTAS\_TAREA filtrando por la oportunidad.
  - DETALLE: Se muestra el mantenimiento de CRMEXPEDIENTES\_DES. Se pueden asignar los parámetros PLANTILLA\_DETALLE\_OPORTUNIDAD y ID\_PERS\_DETALLE\_OPORTUNIDAD.
  - CLAVES ESTADISTICAS: Listado de V\_CLAVES\_ESTADISTICAS filtrando por la oportunidad.
  - ENTIDADES: Listado de V\_ENTIDADES\_OPORTUNIDAD.

- OPORTUNIDAD\_EXTRA: Bloque del mantenimiento de programas, por defecto oculto, por si se quiere ofrecer más información personalizada.

Algunos campos disponibles en la gestión de la oportunidad son:

- **Tipo Origen:** aquí codificamos los diferentes métodos para localizar clientes; por ejemplo: feria, networking, llamada, puerta fría, publicidad, telemarketing... (CRMORIGENES)
- **Origen:** definimos los eventos concretos (la feria X, el evento Y...)
- **Importe:** cubriremos este dato cuando tengamos una aproximación del valor de esa oportunidad de negocio. Esto permitirá mostrar indicadores de importes por etapas.
- **Porcentaje de probabilidad:** un indicador manual donde establecemos la probabilidad de éxito que le atribuimos a la oportunidad en base a nuestras sensaciones con el cliente.

Al grabar una nueva oportunidad tenemos la posibilidad de indicar la acción que queremos que realice el programa con el parámetro ACCION\_TRAS\_CREAR\_OPORTUNIDAD: (O: editar oportunidad, T: panel de acciones, E: ficha de entidad, B: buscador de oportunidades, por defecto O)

En la barra de secciones tenemos el Buscador de Oportunidades que nos muestra un listado de los intereses actuales agrupando por entidad:

Buscar Oportunidades						Filtros
Buscar el texto...		libra				
Descripción	Fecha	Importe	Prob.	Situación		
BALADOSA						
LIBRA	09/10/2015	135.000,00	90 %	PERDIDA		
COMERCIAL SANEMO						
▲ LIBRA	20/07/2016		0 %	ANÁLISIS		
CUETARA						
▲ LIBRA MOVILIDAD	26/07/2018		0 %	ANÁLISIS		
DEMO LOCAL						
▲ LIBRA	14/07/2016		0 %	PRESENTACIÓN PRODUCTO		
DISTRIBUCIONES MONTALBAN, S.L.						
ERP LIBRA	10/11/2014	7.500,00	70 %	PROPUESTA ECONÓMICA		
FLUID-STOCKS SANT ANDREU, S.L.						
▲ LIBRA ERP BBBBB	30/11/2017		0 %	ANÁLISIS		
ITESAL						
▲ LIBRA	11/04/2018		25 %	CONTACTO COMERCIAL		
LANDIN, S.A.						
LIBRA	15/08/2014	25.000,00		GANADA		
IMPLANTACION LIBRA						
		30.000,00		PERDIDA		

Tenemos disponible un campo superior para realizar una búsqueda rápida por texto en las oportunidades. Si queremos aplicar filtros más detallados, pulsaremos sobre el icono de la barra superior:



Buscar Oportunidades
✕

Buscar el texto...

Tipo Oportunidad

Entidad

Estado

País

Provincia

Gestor




Filtrar Abiertas:
  Abiertas
  Cerradas
  Todas

Centro Contable

Tipo Origen

Origen

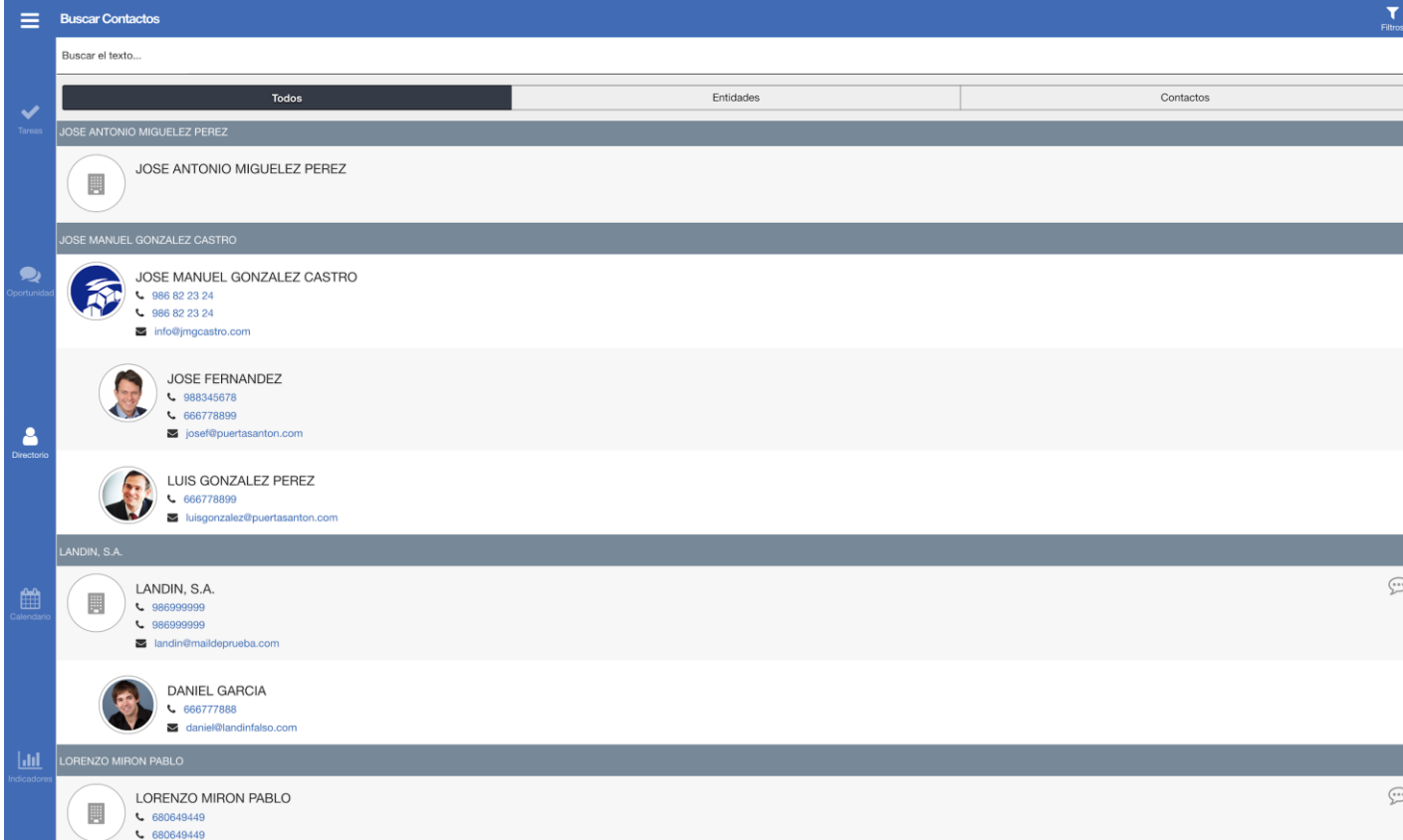
[Consultar](#)

	LIBRA	11/04/2018	25 %	CONTACTO COMERCIAL
MI CLIENTE POTENCIAL				
	LIBRA	11/12/2017	0 %	CONTACTO COMERCIAL
SOAGERO				
	LIBRA CFM	09/07/2018	0 %	ANALISIS

- Los status de las oportunidades pueden tener colores específicos.
- Si una oportunidad no tiene actualmente tareas pendientes de realizar, se muestra un icono a modo de alerta delante del título de la oportunidad.

# Directorio

En la barra de secciones tenemos el Directorio, que es un buscador de entidades y contactos en una misma pantalla:



Buscar Contactos

Buscar el texto...

Todos Entidades Contactos

JOSE ANTONIO MIGUELEZ PEREZ

JOSE ANTONIO MIGUELEZ PEREZ

JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO

JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO

986 82 23 24  
986 82 23 24  
info@jmgcastro.com

JOSE FERNANDEZ

988345678  
666778899  
josef@puertasanton.com

LUIS GONZALEZ PEREZ

666778899  
luisgonzalez@puertasanton.com

LANDIN, S.A.

LANDIN, S.A.

986999999  
986999999  
landin@maildeprueba.com

DANIEL GARCIA

666777888  
daniel@landinfalso.com

LORENZO MIRON PABLO

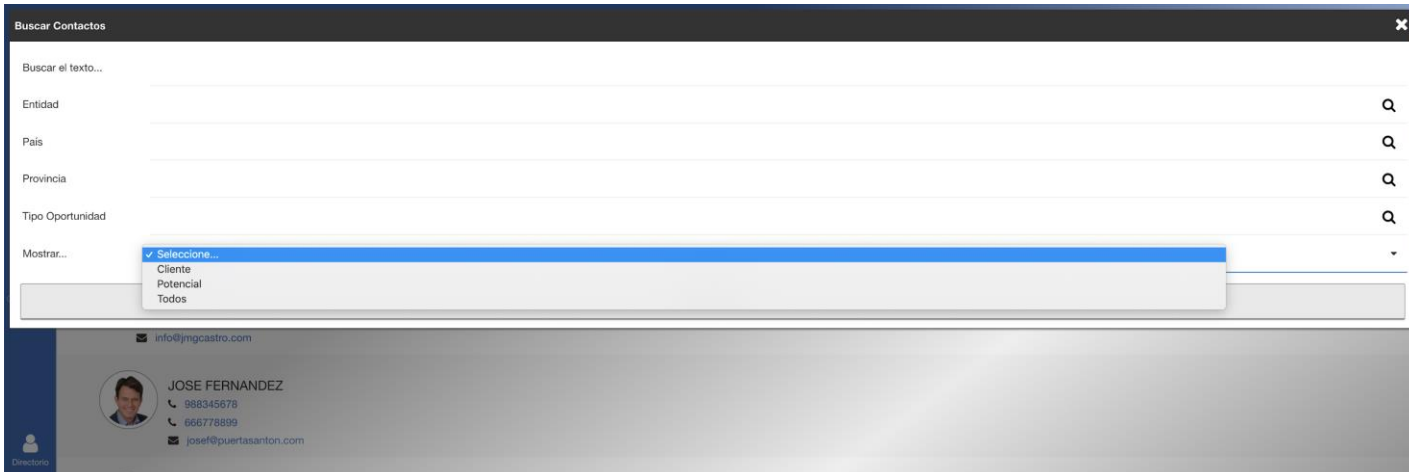
LORENZO MIRON PABLO

680649449  
680649449

Los registros potenciales (todavía no clientes en LIBRA) se identificarán con un icono en la parte derecha.

Al igual que en el buscador de oportunidades, tenemos un campo superior para realizar una búsqueda rápida por texto, que filtra por varios campos de la entidad o el contacto.

Si queremos aplicar un filtro más detallado, pulsaremos sobre el botón de la barra superior:



Buscar Contactos

Buscar el texto...

Entidad

País

Provincia

Tipo Oportunidad

Mostrar...

- ✓ Selecciona...
- Cliente
- Potencial
- Todos

info@yngcastro.com

JOSE FERNANDEZ

98345678

666778899

josef@puertasanton.com

Director

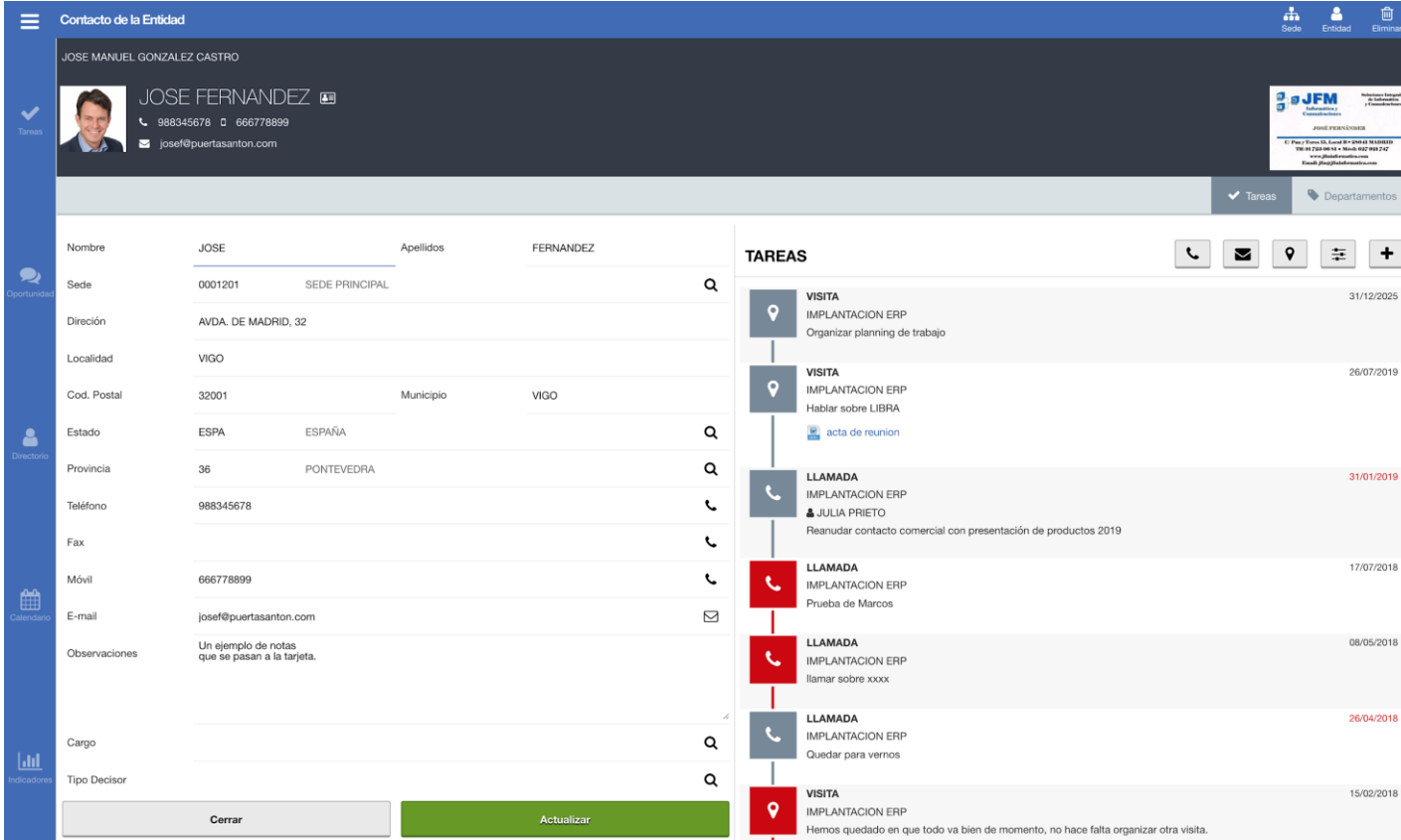
Dependiendo de si se trata de un registro de tipo entidad o uno de tipo contacto, al pulsarlo nos llevará a la pantalla correspondiente con la ficha del registro.

Se puede personalizar cual es el tipo de registro a buscar por defecto editando el valor "tipo\_por\_defecto" en el campo "Parámetros Web" del bloque V\_CONTACTOS: ('E', 'C' o en blanco para todos).

# Contacto

Cuando pulsemos sobre un registro de contacto (en el buscador o en la ficha de la entidad) el programa nos mostrará la ficha correspondiente.

Esta pantalla está dividida en tres secciones:



- **CABECERA:** Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (CONTACTO\_INFO > CABECERA).
  - Pulsando sobre la zona de la foto del contacto nos permitirá subir una imagen.
  - Pulsando sobre el icono de la parte derecha, nos permitirá subir la imagen de la tarjeta.
  - A la derecha del nombre del contacto se muestra un icono que nos permite descargar la información del registro en un archivo vCard (VCF).
- **CONTACTO:** Bloque con los campos del contacto (CONTACTO).

- **SECCIONES DE DETALLE:** Se muestran diferentes pestañas con información relacionada del contacto:
  - TAREAS: Listado de V\_TAREAS\_ENTIDAD filtrando por el contacto.
  - DEPARTAMENTOS: Listado de V\_DEPARTAMENTOS\_CONTACTO.

# Tareas

En el Maestro de Procesos podremos definir tantos tipos de tarea como necesitemos. El proceso crea los tipos LLAMADA, EMAIL y VISITA y existen otros estándares como pueden ser ENCUESTA y OBJETIVOS.

Se pueden parametrizar nuevos Tipos de Tarea, desde el programa CRMTIPOS\_TAREA de LIBRA y que luego asociaremos al proceso parametrizado para el circuito de CRM y equipo de usuarios en CRMPROCESOS:

Tipos de tarea				
Tipos de Tarea				
Tipo Tarea	Descripción	Descripción Reducida	Estado Inicial	
STD_EM	EMAIL	EMAIL	STD_PTE	PENDIENTE
STD_LL	LLAMADA	LLAMADA	STD_PTE	PENDIENTE
STD_VI	VISITA	VISITA	STD_PTE	PENDIENTE

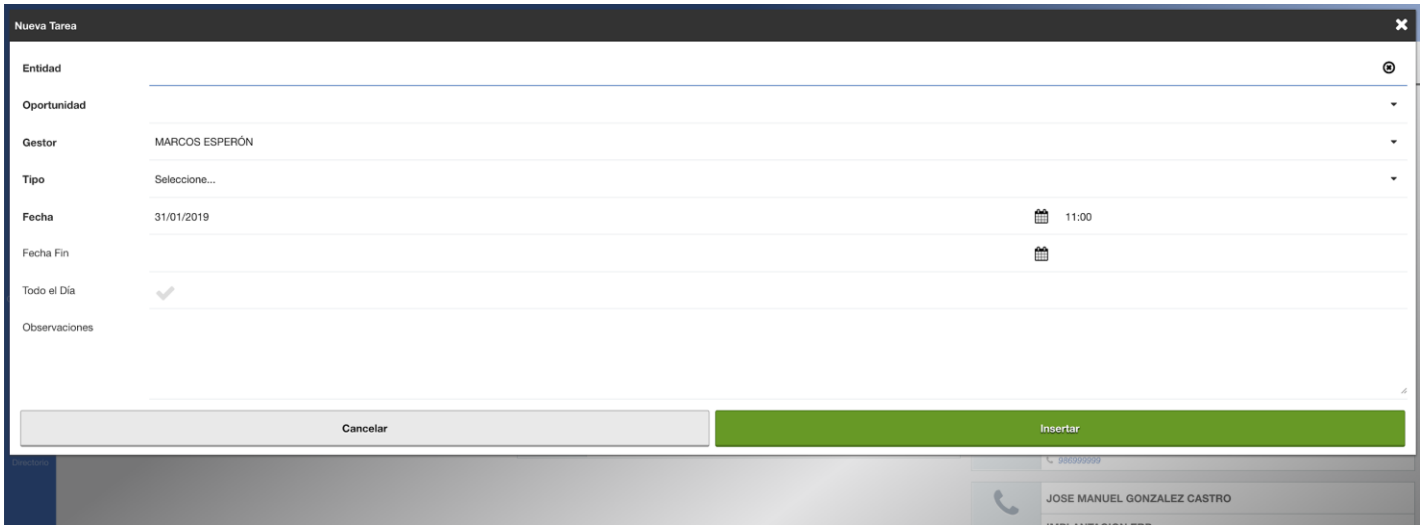
El nombre del icono usado para el Módulo Web será "icon-" y un nombre de la lista de iconos de la Movilidad (p.e: icon-phone, icon-envelope, icon-map-marker...)

Maestro de procesos							
Tipos de Expediente		Autorización	Variables	Detalles de Variable	Detalles de Expediente	Detalles de Tarea	Más Acciones
<b>Código</b>	STD_PREVTA	<b>Descripción</b>	PREVENTA ESTÁNDAR		<b>Descripción Reducida</b>		
Situación Inicial	STD_01	ANÁLISIS			<b>Continúa expediente</b>		
Situación Cierre					<b>Secuencia Tareas</b>		
Secuencia Padre					<b>Tipo Ejecución</b>		
<b>Secuencia</b>	<b>Descripción</b>	Reducida	<b>Orden</b>	<b>Tipo Tarea</b>	<b>Situación Inicial</b>		
F01	LLAMADA	LLAMADA	1	STD_LL LLAMADA	STD_PTE	PENDIENTE	
F02	EMAIL	EMAIL	2	STD_EM EMAIL	STD_PTE	PENDIENTE	
F03	VISITA	VISITA	3	STD_VI VISITA	STD_PTE	PENDIENTE	
B01	VENCIMIENTO	VENCIMIENTO	4	07 VENCIMIENTO	STD_PTE	PENDIENTE	

En el bloque V\_TAREAS\_ENTIDAD, en los Parámetros Web, se puede personalizar el array de botones que se muestran para la creación de una nueva entidad, cambiando los tipos por defecto por los personalizados:

```
"botones": [{"id": "tarea_llamada", "clase": "btnggris", "texto": "<span class=\"icon icon-phone\"></span>", "secuencia": ":parametros.secuencia_llamada"}, {"id": "tarea_vencimiento", "clase": "btnggris", "texto": "<span class=\"icon icon-sliders\"></span>", "secuencia": "B01"}, {"id": "tarea_generica", "clase": "btnggris", "texto": "<span class=\"icon icon-plus\"></span>", "secuencia": ""}]
```

En el programa MWL.CRM, la creación de una nueva tarea se realiza desde una ventana modal:



Aquí se piden los datos mínimos para crear la tarea. Si queremos se puede acceder a la pantalla de edición de la tarea una vez se grabe, con el parámetro EDITAR\_TAREA\_AL\_CREAR.

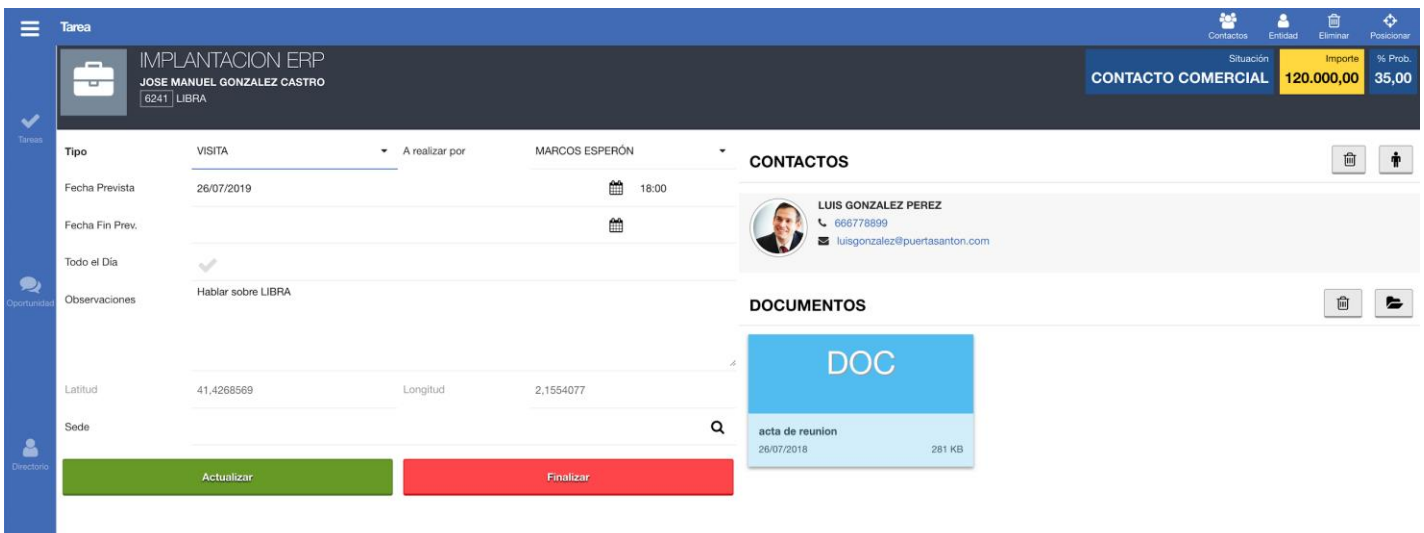
La lista de valores de Entidad filtra por aquellas que tengan una oportunidad abierta.

Si el usuario es responsable del equipo, en el gestor le podrá asignar la tarea a otro usuario.

Es posible indicar si la tarea tiene una fecha fin, o si dura todo el día, opciones que se utilizarán en el modo de visualización de calendario de las tareas.

Dependiendo desde donde llamemos a esta ventana de creación de la tarea, los campos de Entidad y Oportunidad pueden venir ya cubiertos y se ocultan automáticamente.

La pantalla de edición de una tarea nos permite añadir más información y detalle:



- **CABECERA:** Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (TAREA\_INFO > CABECERA).
  - Pulsando sobre el título de la oportunidad nos lleva a la ficha.
- **TAREA:** Bloque con los campos de la tarea (TAREA).
  - Podemos obligar a geolocalizar cuando se finalice una tarea. Para ello existe una check en el maestro de procesos para cada tipo de secuencia.
- **SECCIONES DE DETALLE:** Se muestran diferentes pestañas con información relacionada del contacto:
  - CONTACTOS: Listado de V\_TAREAS\_ENTIDAD filtrando por la tarea.
  - DOCUMENTOS: Listado de V\_NOTAS\_TAREA.



# Entidad

Cuando pulsamos el acceder a una entidad el CRM nos muestra una pantalla totalmente personalizable con información detallada del registro. La pantalla se compone de dos secciones:

- **CABECERA:** Se genera mediante un CLOB en base de datos. Se puede personalizar modificando la llamada en el mantenimiento de programas (ENTIDAD\_INFO > CABECERA).
  - Si se trata de una entidad asociada a cliente final se activa el botón de acceso a la Vista 360°.
- **DETALLE:** Compuesto por múltiples bloques:
  - INDICADORES: Bloque ENTIDAD\_EXTRAS.
  - OPORTUNIDADES: Lista de V\_OPORTUNIDADES\_ENTIDAD.
  - CONTACTOS: Lista de V\_CONTACTOS\_ENTIDAD.
  - TAREAS: Lista de V\_TAREAS\_ENTIDAD.
  - DEPARTAMENTOS: Lista de V\_DEPARTAMENTOS\_ENTIDAD.
  - DATOS DE LA ENTIDAD: Bloque DATOS\_ENTIDAD.
  - NOTAS: Bloque DETALLE\_NOTA.
  - MAPA
  - CLAVES ESTADISTICAS: Lista de V\_CLAVES\_ESTADISTICAS.
  - INFORMES: Bloque ENTIDAD\_INFORMES

La forma en la que se representan estos bloques en pantalla es totalmente personalizable. Para ello hay que modificar el valor “plantilla” del campo “Parámetros Web” del bloque DATOS\_ENTIDAD:

```
"plantilla": {
  "direction": "row",
  "wrap": "wrap",
  "columnas": [
    {
      "id": "c1",
      "flex": "1 100%",
      "order": "1",
      "bloques": [
        {"id": "extras", "icono": "dashboard", "etiqueta": "Extras", "fixed": "S"}
      ]
    }
  ]
}
```

```
]
},
{
  "id": "c2",
  "flex": "0 1 40%",
  "order": "2",
  "bloques": [
    {"id": "oportunidades", "icono": "briefcase", "etiqueta": "Oportunidades", "fixed": "N"},
    {"id": "contactos", "icono": "phone", "etiqueta": "Contactos", "fixed": "N"},
    {"id": "sedes", "icono": "sitemap", "etiqueta": "Sedes", "fixed": "N"},
    {"id": "departamentos", "icono": "tags", "etiqueta": "Departamentos", "fixed": "N"}
  ]
},
{
  "id": "c3",
  "flex": "0 1 60%",
  "order": "3",
  "bloques": [
    {"id": "tareas", "icono": "check", "etiqueta": "Tareas", "fixed": "N", "scrollable": "50rem"}
  ]
},
{
  "id": "c4",
  "flex": "1 100%",
  "order": "4",
  "bloques": [
    {"id": "datos", "icono": "user", "etiqueta": "Datos", "fixed": "S", "style": "flex: 0 1 40%"},
    {"id": "notas", "icono": "sticky-note", "etiqueta": "Notas", "fixed": "N", "style": "flex: 0 1 60%"},
    {"id": "mapa", "icono": "map-marker", "etiqueta": "Mapa", "fixed": "N", "style": "flex: 0 1 40%"},
    {"id": "claves_estadisticas", "icono": "star", "etiqueta": "Claves Estadísticas", "fixed": "N",
"style": "flex: 0 1 60%"},
    {"id": "informes", "icono": "list", "etiqueta": "Informes", "fixed": "S"}
  ]
}
]
}
```

Ficha de la Entidad
Vista 95% + -

**JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO**  
info@ymgcastro.com  
986 82 23 24

Cobres Pótes (22) **3.242,95**
Riesgo (200.000,00) **339.768,01**
Días sin Compra **35**
Último Pedido (27/12/2018) **2/14 (124,36 EUR)** no generar albaranes
Ingresos Anuales **615.000,00**

Empleados **250**

### INDICADORES

Mensual
Trimestral
Anual

**EMAIL**
**LLAMADA**
**VISITA**

1  
1 Cerradas

8  
7 Cerradas

3  
1 Cerradas

TOTAL
GANADAS
PEDIDAS

0  
0,00

0  
0,00

0  
0,00%

Anterior
Actual
Anterior
Actual
Anterior
Actual

OPORTUNIDADES
🔒
TAREAS

CONSULTORIA

ANÁLISIS  
29/05/2018 Prob.: 0%

ITEMA001:

VENTAS / DISTRIBUCION

ANÁLISIS  
31/05/2014 Importe: 30.000,00 Prob.: 75%

ITEMA001:

IMPLANTACION ERP

CONTACTO COMERCIAL  
01/04/2015 Importe: 120.000,00 Prob.: 35%

ITEMA001: efefe

VISITA

IMPLANTACION ERP  
12/01/2017

VISITA

IMPLANTACION ERP  
Reunion de seguimiento  
[ohtolwefowehfweh](#)  
24/11/2016

LLAMADA

IMPLANTACION ERP  
Tarea de la demo  
[Presupuesto](#)  
30/06/2016

VISITA

IMPLANTACION ERP  
reunion de seguimiento de lo que sea  
documento de ...  
17/03/2016

VISITA

IMPLANTACION ERP  
Reunion de seguimiento del proyecto  
09/03/2016

### CONTACTOS

JOSE FERNANDEZ

988345678  
666778899  
josef@puertasanton.com

LUIS GONZALEZ PEREZ

666778899  
luisgonzalez@puertasanton.com

### DEPARTAMENTOS

Almacén
Comercial
Compras
Producción
Sistemas

DATOS DE LA ENTIDAD
📄 NOTAS

Código: 00012

Dirección: VENEZUELA, 88

Municipio: VIGO

Cod. Postal: 36280

Provincia: 36 - PONTEVEDRA

País: ESPAÑA - ESPAÑA

Lorem ipsum

Dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. In sit amet interdum neque. Duis cursus elementum lacus, mattis pretium quam volutpat ut. Maecenas hendrerit sapien eros, finibus commodo purus sagittis quis. Sed tempus ex dolor, vel vehicula elit tistestas sed.

Quisque arcu ligula, ultricies at tellus eget, accumsan porta sem. Vivamus condimentum est ornare, efficitur mi vitae, ullamcorper neque.

- Aliquam eu porttitor est.
- Cras imperdiet laeas quis consequat rutrum.
- Curabitur venenatis metus eu fringilla varius.

Cras consequat

libero eu frinibus elementum, turpis elit blandit quam, vel vestibulum est diam non nibh. In vestibulum, orci vitae vehicula ullamcorper, dolor urna ornare lorem, nisi convallis sapien enim in lorem. Nam mollis ut nisi quis tellus facilisis lobortis. Donec velit sed urna magna. Duis a maximus lorem. nullam maximus tristique. Tallyour.

MAPA
📍 CLAVES ESTADÍSTICAS

FAMILIA DE ARTICULOS

01 TUNDOS

0101 ATUN  
Prefiere comprar el atún blanco (Thunnus alalunga)

PRESUPUESTOS

01 ANUAL 300.000,00

### ARTÍCULOS SIN COMPRA EN LOS ÚLTIMOS 2 MESES

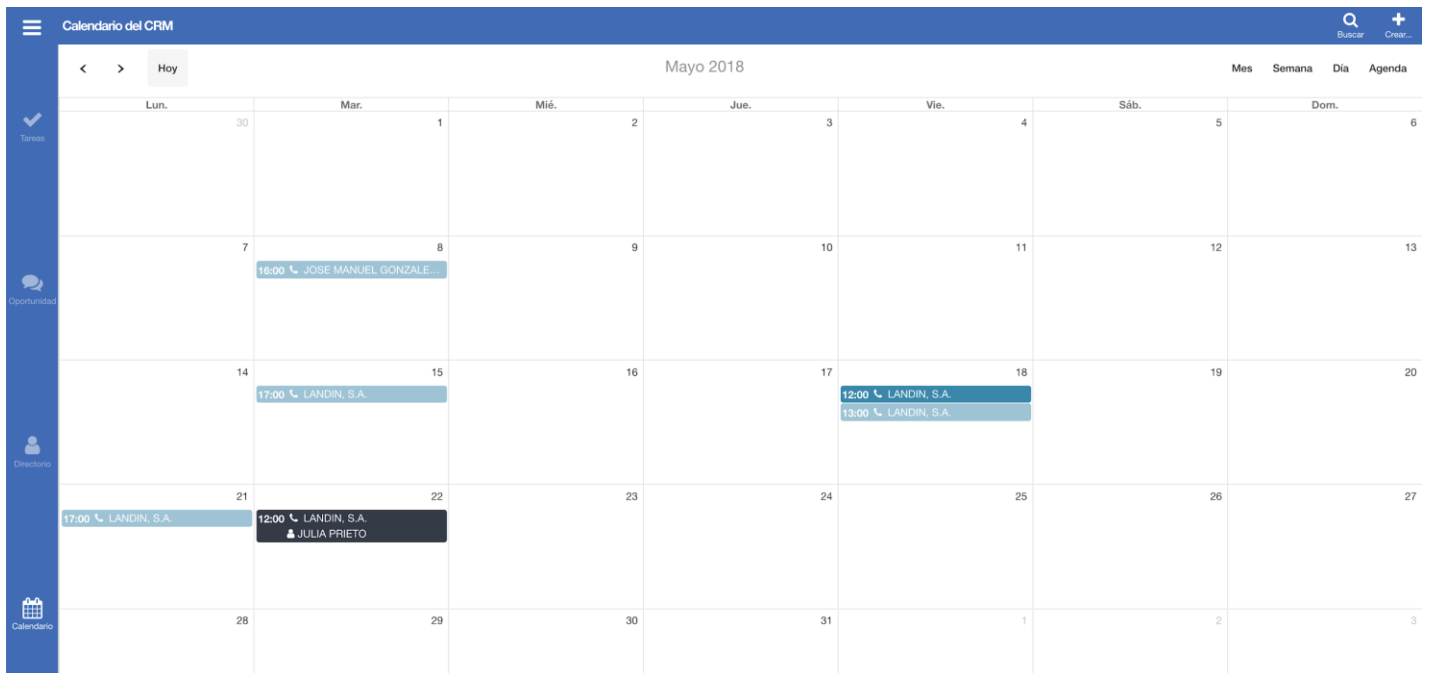
FECHA	ARTICULO	DESCRIPCION	3 MESES	4 MESES	5 MESES	6 MESES PRES.
01/09/2018	EK186	FTE PLZA NOS 4-8 C/2XS C/PIEL	0,00	2.520,00	0,00	0,00 KN
01/09/2018	GT483	VADNA 3 C/P. GOLDEN TOUZA	0,00	826,25	0,00	0,00 KN
01/09/2018	VP673	VADNA L DT 0,200 S.MATEO	0,00	2.672,40	0,00	0,00 KN
01/08/2018	EK184	FTE PLZA NOS 4-6 C/2XS C/PIEL	0,00	0,00	430,00	0,00 KN
01/08/2018	UB175	FTE. 5/P 2/4 DT. 0,75 URABAIN	0,00	0,00	2.572,00	0,00 KN
01/07/2018	GC014	CALMAR C4 (10-14)DT. 0,300 G.CHICHA	0,00	0,00	0,00	549,30 KN
01/07/2018	PP250	PALITOS DE MAR NOS 250X24	0,00	0,00	0,00	400,00 KN

Si no queremos modificar la plantilla, tenemos parámetros para indicar bloques que queremos ocultar en esta pantalla:

- MOSTRAR\_OPORTUNIDADES\_ENTIDAD
- MOSTRAR\_CONTACTOS\_ENTIDAD
- MOSTRAR\_TAREAS\_ENTIDAD
- MOSTRAR\_DEPARTAMENTOS
- MOSTRAR\_NOTAS
- MOSTRAR\_CLAVES\_ESTADISTICAS

# Calendario

El modo calendario nos permite visualizar las tareas (del usuario y equipo) en formato mes, semana, día... al pulsar sobre un evento se mostrará la información extendida de la tarea con las opciones disponibles:



En un futuro será posible arrastrar y soltar para modificar las fechas de los eventos.

## Exportar un calendario en iCal

En algunos clientes se ha solicitado la opción de visualizar las tareas del CRM en su calendario externo. Será necesario que el cliente de calendario que se vaya a utilizar (Outlook/Google/IOS) acepte la posibilidad de cargar eventos desde una URL.

Con esta opción, ofreceremos un método de exportar las tareas siguiendo el estándar iCalendar v.2.0 para el intercambio de información de calendarios.

Por cada usuario habrá que generar una URL con un token asociado que identifica a ese usuario y empresa de forma única, para que se puedan devolver los eventos correspondientes.

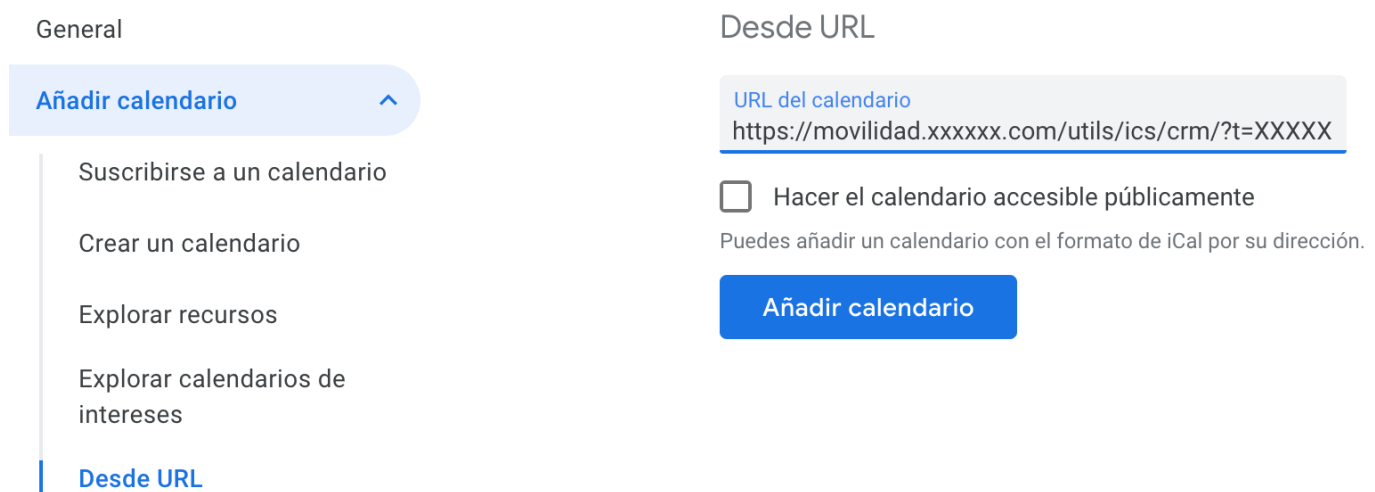
```
SELECT pkencrpta.generar_token_acceso_externo (:usuario, :empresa, 'S')
FROM DUAL;
```

Cada vez que se genera un `token` permanente a un usuario se anula el previo que tuviera registrado, por lo que las URLs con ese `token` dejarán de funcionar.

En el servidor de MOVILIDAD se implementará el recurso necesario para publicar este calendario. La URL será algo similar a:

```
https://movilidad.xxxxxx.com/utils/ics/crm/?t=<TOKEN>
```

Reemplazando el parámetro `<TOKEN>` por el correspondiente para cada usuario. Esta URL será la que se introduzca al añadir un nuevo calendario desde URL en la aplicación externa. Por ejemplo, en Google Calendar:



The screenshot shows the 'Add calendar' interface in Google Calendar. On the left, under the 'General' tab, the 'Desde URL' option is selected. On the right, the 'Desde URL' section is active, showing a text input field for the 'URL del calendario' containing the URL `https://movilidad.xxxxxx.com/utils/ics/crm/?t=XXXXXX`. Below the input field, there is a checkbox labeled 'Hacer el calendario accesible públicamente' which is currently unchecked. A note below the checkbox states: 'Puedes añadir un calendario con el formato de iCal por su dirección.' At the bottom of this section is a blue button labeled 'Añadir calendario'.

Esta URL devuelve las tareas del usuario en tiempo real cada vez que se consulta. Estas tareas no se pueden modificar, toda la gestión de las tareas se realiza desde el CRM de LIBRA.

## IMPORTANTE

El formato ICS necesario puede variar para las diferentes versiones de Outlook. Nosotros generamos el recurso siguiendo las especificaciones estándar del protocolo.

Además, no podemos garantizar el funcionamiento con un certificado digital no válido en el servidor de MOVILIDAD.

# Indicadores

Esta sección se ha deshabilitado. Para visualizar estos indicadores se recomienda crear páginas de widgets.

La sección de indicadores está pensada para ofrecer al usuario una serie de gráficos e informes relevantes para su trabajo.

La sección viene con una serie de informes predefinidos, pero se pueden personalizar en el bloque INDICADORES del mantenimiento de programas:



Complementario a esta sección se encuentra disponible desde versión 6.3.2 el panel de widgets estándar del CRM, que se puede activar para cualquier usuario/perfil.

## Información ampliada

Los accesos a las diferentes secciones de la barra lateral (o inferior si estamos en una pantalla reducida) se pueden personalizar.

Para ello tenemos que indicar el orden a seguir en el parámetro:

- **ORDEN\_BOTONES\_NAVEGACION:** por defecto: T, O,D,C,I

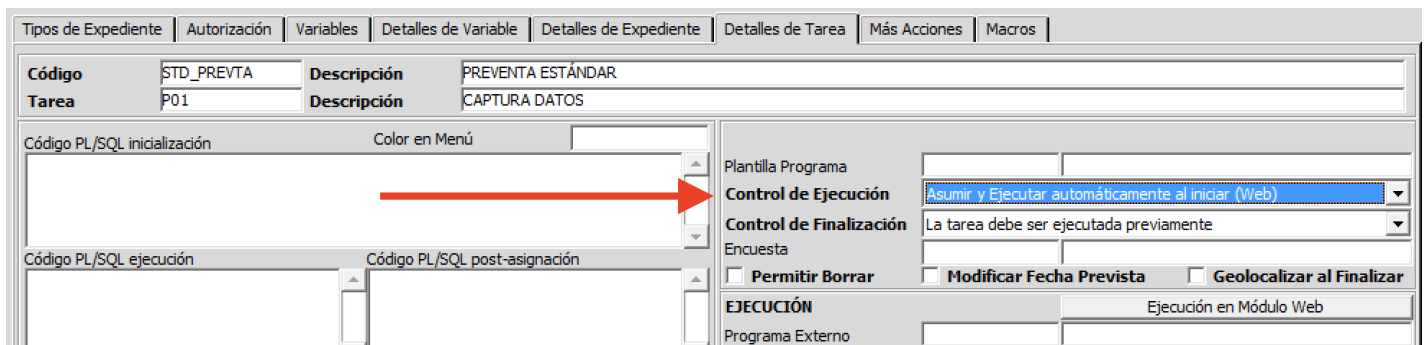
Se puede personalizar cual es la primera sección a la que accede el usuario al entrar en el programa de CRM:

- **REGION\_INICIO:** (T: Tareas, O: Oportunidades, D: Directorio, I: Indicadores; por defecto T)

Se puede personalizar cual es el modo de calendario por defecto al entrar en la sección:

- **MODO\_CALENDARIO:** (por defecto month; disponible: month, agendaWeek, agendaDay, listMonth)

El programa de CRM controla las tareas que tienen ejecución automática en el maestro de proceso:



Tipo de Expediente	Autorización	Variables	Detalles de Variable	Detalles de Expediente	Detalles de Tarea	Más Acciones	Macros
<b>Código</b>	STD_PREVTA	<b>Descripción</b>	PREVENTA ESTÁNDAR				
<b>Tarea</b>	P01	<b>Descripción</b>	CAPTURA DATOS				
Código PL/SQL inicialización	Color en Menú						
Código PL/SQL ejecución	Código PL/SQL post-asignación	Plantilla Programa					
		<b>Control de Ejecución</b>	Asumir y Ejecutar automáticamente al iniciar (Web)				
		<b>Control de Finalización</b>	La tarea debe ser ejecutada previamente				
		Encuesta					
		<input type="checkbox"/> Permitir Borrar	<input type="checkbox"/> Modificar Fecha Prevista	<input type="checkbox"/> Geolocalizar al Finalizar			
<b>EJECUCIÓN</b>		Ejecución en Módulo Web					
Programa Externo							

Cuando se crea una tarea de este tipo a un usuario, al entrar en el programa se lanza la ejecución automáticamente hasta que se finaliza.

Hay que tener cuidado con esta parametrización porque se puede caer en un bucle que no permita el acceso al programa.



# Gestión de Campañas

El módulo de campañas de LIBRA está destinado a realizar una segmentación de las entidades del CRM.

El funcionamiento se basa en la selección de las entidades.

Primero se genera un ID de la campaña, con una descripción, una fecha y los valores de las plantillas de entidades y contactos que queremos usar en el proceso de selección. La campaña pasará por los siguientes estados:

1. Pendiente de Filtros
2. Pendiente de Selección
3. Seleccionada
4. Generada
5. Descartada

Una vez introducida la cabecera de la campaña, tenemos la pantalla para filtrar las entidades. Se nos muestran los diferentes campos (en base a la plantilla) de CRMEMPRESAS y CRMCONTACTOS, y podemos ir definiendo el filtro que aplicaremos a cada campo.

Con esos filtros parametrizados, se ejecuta la consulta y se pasa a la pantalla de selección. Aquí se visualizan todas las entidades que cumplen los filtros requeridos.

Esta pantalla nos sirve como un nuevo paso de segmentación. Aquí, de las entidades que cumplen los filtros, marcaremos las que sí queremos que finalmente entren en la campaña.

Una vez seleccionados los registros, se realiza la generación de la campaña, que es establecer en firme las entidades que van a participar en ella.

Con la campaña realizada ya podemos realizar los últimos pasos:

- Enviar un correo electrónico a las empresas, con la posibilidad de embeber campos de la ficha.
- Exportar a un fichero los datos de las empresas.
- Generar oportunidades/tareas de CRM a cada una de las empresas.

Hay una versión limitada de este proceso en Movilidad. Se realizó pensando en finalizar siempre con la generación de oportunidades/tareas, y que luego muestre un resumen del estado de esa campaña en el CRM.

# Encuestas

Podemos asociar tareas al módulo de encuestas de LIBRA.

Esta es una opción muy interesante cuando el cliente nos solicita la posibilidad de capturar cierta información en las visitas a los clientes.

La gestión de los tipos de encuesta, con sus preguntas, respuestas, artículos asociados... se realiza a través de mantenimiento ENCUESTASP de LIBRA:

Borrar Respuestas al Finalizar Entidad anónima		Cargar preguntas al inicio Cargar automáticamente usuario y fecha Limitar a registros seleccionados		Entidades seleccionadas				
Código	Descripción	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin	% a encuestar	% resultado deseado	Nº	%
01	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	EDISA	29/09/2015		0		4	
02	DESEMPEÑO DEL EMPLEADO	EDISA	29/09/2015		0		0	
03	CALIFICACION DEL PRODUCTO	EDISA	10/11/2015		0		2	
04	INFORMACIÓN DE COMPETENCIA	EDISA	01/11/2015		0		1	

<b>Tipo Encuesta</b>	Artículos	Nº Tabla	1 FAMILIAS Y SUBFAMILIAS	Código Entidad Anónima	
Encuesta Competencia	04	INFORMACIÓN DE COMPETENCIA	Package Fin Carga Encuesta Web		
URL Base	Levantamiento Lineal		<input checked="" type="checkbox"/>	Permitir abrir encuestas cerradas en Web	
Texto inicio encuesta	La información a recoger será, toda aquella que permitan conocer un poco mas acerca del cliente final y poder ofrecer al Mercado la mejor solución posible para cierta casuística. Además sera el mejor punto de observación de nuestra competencia, como se comporta contra nuestros productos, y en que puntos debemos mejorar.				
Texto fin encuesta	Gracias por la valoración.				

Código Pregunta	Descripción	Tipo Respuesta	Recuperar valor al duplicar	Grupo Obligatorio	Ancho Web	% resultado deseado	Nº	%
P1	¿Cuál es la posición del producto en el cliente?	01 MALO / MUY BUENO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	24,00
P2	Número de unidades disponibles en la estatería	02 NUMERICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	
P3	La etiqueta indica la marca del producto	03 NO / SI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	
P4	¿Está el producto en promoción?	03 NO / SI	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	5	
P5	PVP	02 NUMERICO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	0	5	
P6	Nuestro espacio de ubicación respecto a la competencia es...	04 PEOR / MEJOR	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	0	5	0,00
P7	Divisa del Precio	05 DIVISA PRECIO	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	
P8	Comentarios	06 COMENTARIOS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	0	0	5	

Explicación de la pregunta	Indique aquí como valora la situación de nuestro producto en las instalaciones del cliente.	Código Plsq  Validación de Respuesta	IF :p1 = '3' THEN :p1 := :resultado_anterior; END IF;
----------------------------	---	--------------------------------------	---

Cuando se ejecuta una tarea de tipo encuesta, se lanza el programa en Movilidad para registrar las respuestas correspondientes:

1.- CALIFICACION DEL PRODUCTO

Competencias Agregar Expandir Eliminar Finalizar Regresar

00012  
**JOSE MANUEL GONZALEZ CASTRO**

La información a recoger será, toda aquella que permitan conocer un poco mas acerca del cliente final y poder ofrecer al Mercado la mejor solución posible para cierta casuística. Además sera el mejor punto de observación de nuestra competencia, como se comporta contra nuestros productos, y en que puntos debemos mejorar.

01  
**TUNIDOS**

ATUN001  
**ATUN**  
es

¿Cuál es la posición del producto en el cliente?  
Indique aquí como valora la situación de nuestro producto en las instalaciones del cliente.

Malo  Regular  Normal  Bueno  Muy Bueno

**Número de unidades disponibles en la estantería**  
Indique el número de unidades visibles por el público.

5

**La etiqueta indica la marca del producto**  
Hay alguna referencia a nuestra empresa en la etiqueta de la estantería.

✓

**¿Está el producto en promoción?**

✓

**PVP**

1

**Nuestro espacio de ubicación respecto a la competencia es...**

PEOR  IGUAL  MEJOR

**Divisa del Precio**

BOLIVARES

Desde esta pantalla, tras grabar la encuesta, podemos finalizar directamente la tarea de CRM asociada con el botón de la barra superior.

# Toma de Datos

## 1. IMPLANTACION CRM

### 1.1. CONSIDERACIONES PREVIAS

Para implantar el módulo de CRM de LIBRA es requisito obligatorio tener instalados las últimas versiones de Entorno y CRM de LIBRA, y la MOVILIDAD instalada a través de LibraUpdate.

Versión mínima: 6.0.3.6.3.8

### 1.2. ENTIDADES

- ¿Qué tipos de entidades se van a usar? ¿Son solamente clientes? ¿Se pueden crear clientes potenciales?
- ¿Se ha definido la plantilla de campos para el alta de clientes potenciales?
- ¿Qué proceso se sigue para convertir un cliente potencial en cliente final?

#### EQUIPO COMERCIAL

- ¿Cómo es el equipo comercial? ¿Qué usuarios, quienes son responsables de otros? ¿Hay quien pueda gestionar tareas de otros usuarios?
- ¿Se aplican controles para visualizar las entidades entre los usuarios del equipo? ¿Varios usuarios pueden ver la misma entidad?

### 1.3. OPORTUNIDADES

#### TIPOS DE OPORTUNIDAD

- ¿Qué se va a tratar como oportunidad? ¿Son proyectos, presupuestos u ofertas? ¿Cuántos tipos hay? ¿Hay oportunidades genéricas?
- ¿Cuándo nacen las oportunidades, de forma manual, desde procesos en Libra?
- ¿Habrá algún determinado concepto que sea un detalle por oportunidad?

#### ESTADOS

¿Qué etapas tienen las oportunidades? ¿Cómo evolucionan? ¿El usuario puede cambiar el estado, viene de procesos de Libra?

## 1.4. TAREAS

### TIPOS DE TAREA

¿Qué tipos de tareas se van a definir? ¿Quién las crea? ¿Hay procesos automáticos?  
¿Habrá algún determinado concepto que sea un detalle por tarea?

### ESTADOS

¿Qué estados de finalización tienen las tareas? ¿Cómo afectan al flujo de la oportunidad?

## 1.5. INDICADORES

¿Qué datos se quieren visualizar en la ficha de la entidad?  
¿Qué indicadores se quieren ofrecer al usuario?

LATINOAMÉRICA

COLOMBIA

ECUADOR

MÉXICO

REP. DOMINICANA

ESPAÑA

MADRID

BARCELONA

VALENCIA

VIGO

OVIEDO

LAS PALMAS

OURENSE (CENTRO I+D)

