# Gestión de clientes con

# winCRM

ales.	berer de haar Gerche	0000/11/12-1					142.10
•	• 13/06/2006 17/06/2016	e Vele Doveloge a	Fe de comune	Teorico <b>()Claircen</b> •	•1:14 interiore	O Excargar	Cons
40	Dire	34 nate	Domittin	28 juner		17 venet	
-							
20		_	Raine Monitori 1239 (100) Consultat		Seat Newlor	- 440 1410	_
10*	Galery Caller (1999) (1991) Raufart	Carlos Cattal TEC TITE	Arquination de Vélation (111), 2010 Compile	Appliedes de Sestera (111 - 111) Volta	Teants		
11"		Cessardie da Vese 1122 (111) Concella	Ensemble de Vinei (2011) (2011) Contante				
110	Oute Cause Argeinnin de			Collec Collec 12 II - 1945			
145	(Sentantin de Vers)	Grades	Analia Captower (***				_
1	Dosular Contra Canal						
17	C/Wulta						
11							

Manual del usuario

Versión 3.3

Noviembre 2020

# <u>Índice</u>

Introducción	6
Versiones de winCRM	8
Versión gratuita	8
Versión premium	8
Esquema del libro	10
Configuración de winCRM	12
Configuración Personal	12
Configuración de Empresa	15
Configuración del correo electrónico	18
Datos maestros	21
Técnicos	21
Departamentos	23
Tipos de tareas	24
Prioridades de tareas	25
Temas	26
Clientes	27
Crear nuevos clientes	28
Editar los datos de un cliente	28
Eliminar a un cliente	28
Clasificar a los clientes	29
Listado de clientes	29
Ordenación	30
Posición de las columnas	31

Anchura de las columnas	32
Filtro por clasificaciones	32
Oportunidades	34
Pipeline	40
Gestión Documental	41
Tareas	46
Crear tareas desde la ficha del cliente.	46
Características de una tarea	48
Técnico	48
Técnico de destino	48
Departamento	49
Fecha y Hora	49
Duración	49
Completada	50
Tipo de tarea	51
Prioridad	51
Asunto	52
Utilizar el mantenimiento de asuntos	52
Crear automáticamente los asuntos por cliente	53
Acciones de las tareas	53
Crear una nueva tarea	54
Editar una tarea existente	55
Eliminar una tarea	56
Enviar al cliente un correo electrónico con el resultado de una tarea	57
Planificar una tarea para otro día.	60
Calendario	61

Configuración del calendario	61
Estructura del calendario	62
Encabezado del calendario	62
Cuerpo del calendario	63
Crear una nueva tarea desde el calendario.	64
Modificar una tarea desde el calendario	65
Eliminar una tarea desde el calendario	66
Desplazar tareas en el calendario o cambiar su duración	67
Cambiar rápidamente el cliente asignado en una tarea	67
Abrir la ficha del cliente desde el calendario	68
Duplicar una tarea desde el calendario	68
Procesos	69
Localizar clientes duplicados (comparados por nombre o NIF)	69
Localizar clientes duplicados (comparados por teléfono)	69
Importar clientes desde archivo Excel	69
Copia de seguridad	71
Hacer una copia de seguridad	71
Restaurar una copia de seguridad	73
Módulo Gestión	74
Tipos de documentos	76
Tarifas	77
Familias de artículos	77
Tipos de impuestos	78
Tipos de retenciones	79
Artículos	79
Listado de documentos	80

Módulo SAT	86
Registro básico de una tarea	86
Buscar tareas	89
Reenviar una tarea a un compañero	90
Enviar al cliente el resultado de una incidencia	91
Planificar una tarea durante la resolución de una incidencia	94
Pausar una tarea	94
Cambiar el tiempo dedicado a una tarea	95
Datos del cliente desde el módulo SAT	96
Datos generales	96
Datos de contacto	97
Observaciones	97
Clasificaciones	98
Tareas realizadas	98
Indicadores	99
Tareas pendientes	100
Capturar una tarea pendiente	101
Parámetros de configuración del módulo SAT	102
Módulo reporting	103
Ayuda	105
Conclusión	108

# Introducción

La primera lectura de este manual por otra persona puso en evidencia una dificultad que tenemos los "técnicos informáticos" a la hora de transmitir conocimiento. Esa persona me dijo que antes de empezar con explicaciones concretas era necesario situar al lector para esta lectura.

Vamos a ello.

Antes de nada, deja que te pida un favor: si algo no entiendes, dímelo sin tapujos y yo intentaré mejorarlo: <u>info@wincrm.es</u>. ¡Mil gracias por adelantado y feliz lectura!

winCRM es una base de datos de clientes sencilla.

Una base de datos que tienes que ir alimentando día a día.

Tienes que dar de alta los clientes, clasificarlos por categorías, por oportunidades y por estado de las ventas.

También tienes que registrar las acciones que haces con ellos.

#### Por ejemplo:

- Si tienes una reunión con un cliente, tienes que apuntar esa reunión en winCRM.
- Si haces o recibes una llamada de un cliente donde le propones un producto, tienes que anotar esa propuesta en winCRM.
- Si firmas un acuerdo con un colaborador, tienes que apuntarlo en winCRM.
- Si escribes o recibes un correo electrónico de un cliente, y ese correo electrónico es clave, tienes que copiar ese correo a winCRM.

Día a día, vas alimentando la base de datos con la información y las acciones realizadas con todos los clientes, colaboradores, distribuidores... Eso permite:

- Conocer el estado en el que se encuentran las ventas.
- Distinguir los clientes por categoría.
- Saber el tiempo dedicado por cliente.

- Saber el tiempo dedicado por los vendedores.

Trabajar con winCRM ayuda a las empresas a controlar fácilmente su base de datos de clientes y mejora notablemente la calidad del servicio realizado. Este libro tiene el objetivo de ayudarte a conseguir esa mejora lo más rápidamente posible.

## Versiones de winCRM

#### Versión gratuita

winCRM tiene una versión 100% gratuita para siempre. Es descargable de internet e instalable en cualquier ordenador con Windows (Compatible con Windows XP y posteriores).

La versión gratuita está destinada a usuarios independientes que no necesitan compartir la base de datos con otras personas. En el siguiente apartado explicaremos las diferencias de funcionalidad entre la versión gratuita y la versión profesional.

En este libro hay multitud de capturas de pantalla correspondientes a la versión profesional. En la gran mayoría de los casos no hay diferencia con la versión gratuita.

#### Versión premium

La versión premium de winCRM está especialmente dirigida a empresas con varios usuarios que comparten la misma base de datos. No hay límite en el número de usuarios.

Para esta versión es necesario instalar la base de datos en un ordenador de tipo "servidor" a los que los puestos de trabajo deberán conectarse. Ese servidor puede encontrarse en las instalaciones del cliente o bien en la nube (en este último caso, se puede generar un gasto extra).

Funcionalidad disponible solo para usuarios premium:

- Aplicación web y aplicación Windows, para que utilices en cada momento la que necesites
- Varios usuarios del CRM en la misma base de datos
- Sin límite de clientes. En la versión gratuita el número de clientes que se pueden dar de alta son 200

- Sin límite en el número de tipos de documentos en el módulo de gestión. En la versión gratuita solo se puede crear un tipo de documento
- Servicio técnico, soporte y formación incluidos
- Opción de envío de notificaciones de una tarea a clientes o técnicos
- Copia de seguridad diaria automática
- Posibilidad de instalar sin coste adicional el informe diario de incidencias
- Posibilidad de instalar sin coste adicional el conector con Google Calendar
- Posibilidad de instalar sin coste adicional el conector con Sage 50 o Sage Eurowin
- Posibilidad de instalar sin coste adicional el conector con centralitas IP (LCR o 3CX)
- Reporting avanzado

## Esquema del libro

Este libro está organizado por cada uno de los conceptos sobre los que se apoya el programa winCRM, haciendo mayor hincapié y desarrollando más aquellos puntos que más dudas presentan en los usuarios.



Esos puntos que hay que explicar con más detenimiento quizás sean los más interesantes del programa y los que convierten a winCRM en una gran herramienta de gestión de la relación con los clientes.

Los Maestros son los datos que se dan de alta al principio para empezar a trabajar con el programa y a los que volveremos esporádicamente cuando sea necesario.

Por ejemplo, los técnicos son los trabajadores de la empresa. Daremos de alta los trabajadores al principio y ya no será necesario volver al maestro de técnicos salvo que demos de alta o de baja a algún trabajador.

Veremos a los clientes desde dos puntos de vista. El primero serán sus datos generales y el segundo serán las diversas formas de clasificarlos. Las clasificaciones y las oportunidades son muy útiles y tremendamente versátiles. La gestión documental nos dará la opción de asociar archivos a las fichas de clientes.

Las tareas son uno de los pilares fundamentales de winCRM. Dedicaremos un capítulo a ellas, aunque las tendremos presentes durante todo el libro.

El calendario es la mayor ayuda visual e intuitiva para la gestión diaria de las acciones realizadas por cada técnico. Su funcionalidad es clave y le dedicaremos una sección importante.

Las oportunidades se mostrarán de forma muy visual en el Pipeline, una herramienta muy práctica para el trabajo diario del equipo comercial.

winCRM cuenta con una gestión de eventos, que veremos en este manual.

El módulo de gestión permite hacer documentos de gestión como presupuestos, pedidos, albaranes o facturas, de una forma muy versátil. Sin ser un programa de gestión, winCRM puede ayudar a sus usuarios a redactar los documentos de gestión que puedan necesitar.

La copia de seguridad y la configuración deberán ser realizadas y establecidas desde el principio de la utilización del programa, razón por la cual veremos esa parte en el inicio del manual.

El módulo SAT y el de reporting le dan a winCRM una dimensión especial. Hacen fácil y práctico el registro y la obtención de los datos. Merece la pena utilizarlos.

Por último, explicaremos las opciones presentes en el menú ayuda que redirigen al usuario a los diferentes recursos online para mejorar el aprendizaje del programa.

# Configuración de winCRM

La configuración de winCRM propone varias opciones para adaptar el programa a lo que sea necesario en cada caso. Para acceder a las ventanas de configuración iremos al menú Herramientas > Configuración.

#### **Configuración Personal**

Es la configuración que se aplica al usuario actual. Más adelante veremos la configuración de empresa, cuyas opciones afectarán a todos los usuarios.

Podremos elegir unos valores por defecto:

- <u>Técnico por defecto:</u> Será el técnico que se cargará por defecto al abrir el programa.
- <u>Departamento por defecto</u>: Será el departamento que se asignará por defecto cuando se cree una nueva tarea.
- <u>Tipo de tarea por defecto para las tareas</u>: Tipo de tarea que se crea por defecto, por ejemplo, Consulta, Email, Reunión, Visita....
- <u>Tipo de tarea por defecto para las tareas planificadas</u>: Tipo de tarea que se crea por defecto, por ejemplo, Consulta, Email, Reunión, Visita....
- <u>Prioridad por defecto</u>: Prioridad que se indicará por defecto al crear una tarea. Esta opción solo estará visible si hemos creado alguna prioridad, desde el menú Archivo > Prioridades de tarea.
- Hora de inicio de jornada: Hora en la que el calendario se posicionará por defecto al abrirse.
- <u>Fracción horaria</u>: Fracción mínima seleccionable el en calendario. Solo afecta a nivel visual. La fracción mínima al guardar las tareas es siempre de 1 minuto.
- <u>Tiempo por defecto al crear tareas</u>: Al crear una tarea por defecto se creará con la duración indicada en este campo.
- <u>Tiempo por defecto de la tarea propia al crear tareas para otro técnico</u>: Al crear una tarea para otro técnico se creará automáticamente con la duración indicada en este campo.

🖳 Configuración				
Personal Correo electrónico	Configuración perso	onal		
Empresa	Técnico por defecto	Pedro		~
	Departamento por defecto	Administración		~
3	Tipo de tarea por defecto para	a Tareas:	Consulta	~
	Tipo de tarea por defecto para	a Planificación de Tareas:	Consulta	~
	Prioridad por defecto:		NORMAL	~
	No cargar todos los clientes	al abrir las ventanas de	clientes y listado do clientos	
	Mostrar técnico y observac	iones de última tarea en l	istado de Clientes	
	No permitir marcar completa	adas tareas futuras		
	Utilizar el campo tema en la	is tareas		
	🗌 🗌 Utilizar nombre comercial pr	ioritariamente en los clien	tes	
	Calendario			
	Hora de inicio de jornada 08	::00 😫		
	Fracción horaria 30	) minutos 🗸 🗸		
	Tiempo por defecto al crear ta	areas	15 হ	
	Tiempo por defecto de la tare	a propia al crear tareas pa	ara otro técnico 5 🐳	
	🗹 Mostrar la funcionalidad de	oportunidades		
	Mostrar la funcionalidad de	eventos		
	Crear una tarea en el técnio	co de aviso cuando se cre	ea una tarea para otro técnico	
	Utilizar módulo de Gestión			
			BDD central	ar Cancelar
			BDD central Guard	ar Cancelar

También podremos elegir el funcionamiento del puesto de trabajo para los parámetros siguientes:

- No cargar todos los clientes al abrir las ventanas de clientes y listados de clientes
   Esta opción es muy práctica si el número de clientes de la base de datos es muy elevado. Solo se cargarán los clientes después de hacer algún filtro. Si tenemos más de 50.000 clientes, es conveniente activar esta opción para evitar la espera de unos segundos cada vez que accedemos a la ventana de clientes o al listado de clientes.
- Mostrar técnico y observaciones de última tarea en Listado de Clientes. Esta opción afectará al listado de clientes. Solo disponible en versión Premium.
- <u>No permitir marcar completadas tareas futuras.</u> Por defecto podremos marcar como completadas tareas que planificamos para el futuro. Activando esta opción impedimos hacer una tarea para días futuros indicando que ya ha sido completada.

- <u>Utilizar el campo tema en las tareas</u>. Por defecto no se activará el campo "Tema" en las tareas. No obstante, ese campo puede ser práctico para clasificar las tareas realizadas, especialmente cuando queramos explotar los datos desde el reporting.
- Utilizar nombre comercial prioritariamente en los clientes. Esta opción es especialmente útil en el caso de empresas que son conocidas por su nombre comercial y no por su nombre fiscal. Por ejemplo, esto es algo muy habitual en el caso de bares y restaurantes. Conoceremos el nombre del "Bar Pepe", pero no el nombre de la sociedad "Jose García Martínez". Esto es una opción de usuario pues puede ser que los vendedores de la empresa prefieran utilizar el nombre comercial, en cambio, las personas de administración es muy probable que prefieran ver los nombres fiscales de las empresas. Cada usuario lo puede configurar como mejor le convenga.
- <u>Mostrar la funcionalidad de oportunidades.</u> Por defecto, ni las oportunidades, ni el pipeline, se muestran en winCRM. Activando esta casilla, podremos acceder a esa funcionalidad.
- <u>Mostrar la funcionalidad de eventos.</u> Por defecto, la gestión de eventos no está activada. Activando esta casilla, podremos acceder a esa funcionalidad.
- <u>Crear una tarea en el técnico de aviso cuando se crea una tarea para otro técnico.</u>
   Esta opción generará automáticamente una tarea en el calendario de la persona que crea la tarea para otro técnico. Pongamos un ejemplo para explicar esta opción: si el recepcionista de la empresa, llamado Juan, crea una tarea para Lucía, empleada del departamento de marketing, Juan está creando una tarea en el calendario de Lucía con el mensaje correspondiente, añadiendo el mensaje (Técnico de aviso: Juan). Activando esta opción y sin hacer nada más, se habrá creado una tarea en el calendario de Juan indicando el mensaje, pero con el mensaje añadido "Técnico de destino: Lucía".

En el calendario de Juan, la tarea reenviada se verá de color morado. En el calendario de Lucía, la tarea tendrá color amarillo mientras esté incompleta. Cuando Lucía marque la tarea como completada, el color de la tarea pasará a verde y, simultáneamente, la tarea generada automáticamente en el calendario de Juan pasará del color morado inicial a color verde, indicando que la tarea ha quedado completada.

- <u>Utilizar módulo de Gestión</u>. Por defecto, el módulo de gestión no está activado. Si el usuario lo quiere utilizar, tendrá que activar esta opción.

#### Configuración de Empresa

# La configuración de empresa afectará al funcionamiento del programa para todos los usuarios.

🖳 Configuración		
Personal Correo electrónico Empresa	Configuración de empresa Configuración de empresa Coda técnico sólo verá a sus clientes (salvo administradores) Utilizar control de acceso (contraseña) Utilizar fecha de próximo contacto en los clientes Avisar si guardamos eventos solapados para un mismo cliente o un mismo técnico Ruta gestión documental \\srvdatos\\dots\\DOCS_CRM Esta ruta es recomendable que esté incluida en una copia de seguridad Utilizar técnico de destino en las tareas Utilizar alias para la creación de tareas Utilizar campo País en la ficha del cliente País por defecto: ESPAÑA	~
	Nombre de empresa         Sicom Soluciones Integrales, S.L. <ul> <li>Módulo de Gestión</li> </ul>	
	Tarifa por defecto:       Particulares       ✓         Tipo de impuesto por defecto:       IVA General       ✓         Utilizar recargo de equivalencia       Símbolo de moneda:       €         Texto LOPD documentos:	
	De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos Personales y con el Reglamento General Europeo de Protección de Datos 2016/679 de 27 de abril, le informamos que los datos personales que se muestran en este documento, están incluidos en un fichero titularidad de esta empresa, bajo cuya responsabilidad serán tratados. La finalidad del tratamiento es atender al encargo realizado y los datos serán conservados hasta la finalización de la Texto pie documentos: SICOM SOLUCIONES INTEGRALES, S.L Avda. Zaragoza 67 - 31500 Tudela (Navarra) - CIF: B31755432	×
	BDD central	Cancelar

 <u>Cada técnico solo verá a sus clientes (salvo administradores)</u> Esta opción permitirá que cada técnico o comercial solo vea a sus propios clientes, en cambio, los usuarios administradores podrán ver toda la base de datos así como asignar clientes al técnico que corresponda. Solo disponible en versión Premium.

 <u>Utilizar control de acceso (contraseña)</u> Activando esta opción cada técnico tendrá un nombre de usuario y una contraseña que deberá utilizar para acceder al programa. En este caso, el técnico por defecto del puesto de trabajo se asigna al técnico que ha accedido. Solo disponible en versión Premium.

 <u>Utilizar la fecha de próximo contacto en los clientes</u> Es una opción que mostrará en la ventana de los clientes un cuadro de texto de tipo fecha para poder seleccionar una fecha. Esa fecha será visible en el listado de clientes. El objetivo de esta opción es poder organizar las acciones comerciales sin tener que planificar un evento exacto en calendario. Por defecto esta opción está desactivada en winCRM.

Así se verá esta opción en la ficha del cliente:

Archivo Herramientas Módulos Ve	ntana Ayuda						-
6 Clientes Listado de Clientes	SAT Reporting Copies seguride	d Cerrar				winC	RM
scar Clientes (N. / N. Com.)	Nombre Cliente (ERP: 4300	00002) *	Nombre Comer	ial *	NIF / CIF *	Clasificaciones	Configurar
×	GARCÍA PÉREZ, CARLOS					Filtrar	
PNÁNDEZ LÓDEZ ANA MADÍA	Dirección *		Cód. Postal *	Localidad *	Provincia *	RGPD - Consentin	niento Obtenido
RCÍA PÉREZ, CARLOS	AVDA. LOS TILOS,1		49001	ZAMORA	ZAMORA	RGPD - Datos per     RGPD - Encarcado	sonales
. GIL, JOSÉ LUIS DRÍGHEZ GUTIÉRREZ LUCÍA	EMail		Web			RGPD - Encargad	o contrato
DRIGOEZ GOTTERREZ, LOCIA			[			🗌 RGPD - Trabajado	or
	Contactos *	- 22 m				RGPD - Trabajado	or contrato
	Descripción Te	eléfono	Cargo		Email		
	Observaciones					Seguros de Vida	
ſ	Foolan Dequists Defuine Co	utata Tan	ino origoodo			*	
	Fecha Prevista Próximo Co 🔽 09/05/2018	intacto Ticn	nico asignado Ner	I		*	vato enlazable con E

Y así podremos verlo desde el listado de clientes:

-	comercial	Clasificación			• Oportu	unidad	-	_ Estado
ia		CIF/NIF		Teléfon				
Próxima Fecha	V Nombre	Nombre Comercial	NIF	Localidad	Provincia	Email	Teléfonos	Observaci
09/05/2018	GARCÍA PÉREZ, CARLOS			ZAMORA	ZAMORA			
	FERNÁNDEZ LÓPEZ, ANA			ZAMORA	ZAMORA		983212121	
	GI. GIL, JOSÉ LUIS			VALLADOLID	VALLADOLID			
	RC DRÍGUEZ GUTIÉRREZ,			ZAMORA	ZAMORA			

 <u>Avisar si guardamos eventos solapados para un mismo cliente o un mismo técnico.</u> Al crear tareas, en caso de conflicto, el sistema nos mostrará un aviso.

- <u>Ruta gestión documental.</u> El campo de la ruta de la gestión documental es necesario para poder utilizar la funcionalidad de añadir documentos a las fichas de cliente. Como se indica en esta ventana, la ruta donde se guarden los archivos de la gestión documental se ha de incluir en alguna copia de seguridad. La copia de seguridad de winCRM, solo incluye los datos.
- <u>Utilizar técnico de destino en las tareas.</u> Si activamos esta opción, podremos asignar un técnico de destino para una tarea de tal manera que, en el módulo SAT, esa tarea figurará en la lista de tareas a solucionar por un determinado técnico. Solo afecta al módulo SAT. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Utilizar alias para la creación de tareas.</u> En algunos casos varias personas pueden utilizar el mismo usuario de winCRM. Esto es algo práctico cuando un mismo departamento de una empresa lo pueden gestionar varias personas, compartiendo el mismo calendario. Para esos casos se puede añadir el campo Alias. Al activar el campo alias, en las opciones de usuario se verá una opción adicional para que cada persona pueda indicar su propio Alias. Al crear las tareas se verá mediante el campo Alias, quién ha creado la tarea. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Utilizar el campo País en la ficha de cliente. País por defecto.</u> Podremos activar esta opción si nos interesa poder indicar el país en la dirección de nuestros clientes.
   Sencillamente, activando esta opción, se verá el desplegable con los países del mundo. También elegiremos el País por defecto.
- <u>Nombre de empresa.</u> Este campo es necesario especialmente para el módulo de gestión, pues ese nombre se verá en el documento impreso.
- <u>Módulo de gestión.</u> Antes de empezar a utilizar el módulo de gestión, es indispensable configurar algunas opciones.
  - <u>Tarifa por defecto.</u> Es necesario establecer la tarifa que se asignará por defecto a los nuevos clientes. Para poder seleccionar aquí una tarifa, previamente habrá que crearla en el propio módulo.
  - <u>Tipo de impuesto por defecto.</u> Es necesario establecer el tipo de impuesto que se aplicará por defecto a los nuevos artículos y a los artículos sin codificar. Para poder seleccionar aquí un tipo de impuesto, previamente habrá que crearlo en el propio módulo.

- <u>Utilizar recargo de equivalencia.</u> Si queremos poder aplicar recargo de equivalencia a algún cliente, habrá que activar esta opción.
- <u>Símbolo de moneda.</u> Aquí indicaremos el símbolo de moneda que se utilizará en el programa.
- <u>Texto LOPD documentos.</u> En este campo escribiremos el texto legal que queremos que figure en el pie de los documentos.
- <u>Texto pie documento.</u> Este campo también permite configurar un texto que se verá en el documento, en la zona del pie, pensado para tener 1 o 2 líneas.

#### Configuración del correo electrónico

Para todas las acciones donde winCRM envía un correo electrónico, es necesario configurar los datos del servidor y usuario de correo. Los datos son generales para todos los usuarios de la empresa. Para conocer sus datos de configuración del servidor de correo es posible que necesite la colaboración de su informático.

<u>Correo electrónico</u> Empresa	Servidor correo ele Servidor de correo smtp.crmgratis.es Dirección de correo no-reply@crmgrati Nombre de usuario no-reply.crmgratis Firma SICOM Soluciones SINET Soluciones Avda. Zaragoza, ( España Aplicaciones de G	ción de envío de correo e ectrónico SMTP Puerto 25 o electrónico s.es Contraseña .es ************************************	Plantilla de envío de la notificación         Variables a utilizar en el mail de envío de las incidencias:         *TECNICO*, *ESTADOTAREA*, *DURACION*,         *FECHA*, *ASUNTO*, *DESCRIPCION*         Estimado cliente,         Gracias por contactar con nuestro departamento de atención al cliente.         Usted fue atendido por: *TECNICO*         Fecha de atención: *FECHA*         *DURACION*         Trabajo realizado: *DESCRIPCION*         La incidencia ha quedado: *ESTADOTAREA*
		Propar conliguración	

También desde aquí se pueden configurar la firma que irá en cada correo enviado y la plantilla para el envío de la notificación de tareas. Esa notificación es la que se utiliza en el botón "Enviar" de la tarea.

Tareas - RODRÍ	GUEZ GUTIÉRREZ, L	UCÍA							_ 0 >
Técnico	Departament	0		F	echa	Hora In	icio Duración		
Administrado	<ul> <li>Psiquiatría</li> </ul>			-	8/04/2018	▼ 12:30	120:02	i 🕕 🔟 i	Completada
Tipo de Tarea	Correo elect	rónico	¥	Prioridad Pe	ndiente	- Asunto			¥
Observaciones	5		_		-	-			
Técnicos de d	estino					1	<u> </u>		<u>×</u>
Tareas Realiza	idas	Nueva	Editar	Eliminar	Guarcar	Enviar	Cancelar	26 Planificar	Cerrar
Nombre Técnico	Tipo de tarea	Fecha	Hora inicio	Duración	Observe	vienes		Completada	Prioridad
Juan Luis	Correo elec	18/04/2018	12:30	120:02	Visita			Image: A state of the state	Pendie

La notificación también se utiliza en el módulo SAT.

Peuro KAWOS	S PEREZ			TIEMPO
<b>C</b> 948402	168 - <mark>6596</mark> 33010	🛛 TUDELA, Navarra		4:01
ncidencia	Asunto:		<ul> <li>Priorida</li> </ul>	d: NORMAL
l cliente tiene	un problema al hacer	la remesa. Veo que el problema está en la nume	eración y le explico cómo hacerlo	correctamente.

En el texto de la plantilla se pueden utilizar variables para la redacción al vuelo del correo electrónico que será enviado <TECNICO>, <ESTADOTAREA>, <DURACION>, <FECHA>, <ASUNTO> y <DESCRIPCION>.

Si la plantilla es la siguiente:

Estimado cliente,	-
Gracias por contactar con nuestro departamento de atención al cliente. Este mensaje es una confirmación de que su incidencia ha sido tratada por uno de nuestros técnicos.	
Usted fue atendido por: <tecnico> Fecha de atención: <fecha> Duración de la intervención: <duracion></duracion></fecha></tecnico>	
Descripción del trabajo realizado: <descripcion></descripcion>	
La incidencia ha quedado: <estadotarea>.</estadotarea>	
No dude en volver a ponerse en contacto con nosotros cuando lo necesite de nuevo.	
Un saludo, <tecnico></tecnico>	
•	•

#### El mensaje generado será el siguiente

<b></b> 5 0	↑ ↓ = SICOM - Consulta nº 107 - Mensaje (HTML)	Ŧ			
Archivo Me	nsaje 😡 ¿Qué desea hacer?				
Para Pedro Ram	ma. 01/05/2018 20:00 WinSAT - Consulta <mailer@winsat.es> SICOM - Consulta nº 107 os Pérez</mailer@winsat.es>				^
Estimado dii Gracias por o Este mensaj Usted fue at Fecha de ate Duración de Descripción Paciente en La incidencia No dude en Un saludo, A	ente, contactar con nuestro departamento de atención al cliente. a es una confirmación de que su incidencia ha sido tratada por uno de nu enclido por: Administrador nción: 11/05/2018 a las 14:00 la intervención: 0h 55m del trabajo realizado: mejora muy positiva i ha quedado: Resuelta. volver a ponerse en contacto con nosotros cuando lo necesite de nuevo. dministrador	estros	técnico	5.	

## **Datos maestros**

#### **Técnicos**

Los técnicos son todas las personas de la empresa, sea cual sea su rol. Es conveniente dar de alta en esta sección a los comerciales, a los técnicos de soporte, a las personas que responden al teléfono, pero también al personal administrativo o directivos.

Los técnicos pueden ser usuarios del programa o pueden ser personas que no lo usen directamente, pero de las que nos interese tener un calendario y/o una dirección de correo electrónico con los que podremos interactuar.

Por ejemplo, si tenemos algún colaborador habitual externo y queremos reenviarle algunas tareas, será cómodo tenerlo en la lista de técnicos.

También puede ser interesante dar de alta recursos como aulas, vehículos o salas de reuniones, y así dispondremos para cada uno de ellos de un calendario que nos permitirá planificar la ocupación.

El mantenimiento de técnicos está accesible desde el menú Archivo > Técnicos

luscar técnicos (N. / Email)	Nombre			
Alberto Antonio	Email			
Cristina	Administrador	Departamentos a los que pertenece:		
	Puede acceder al Reporting			
	Recibir informe diario de inicidencia (se envía cada día en el primer inicio de winSAT)			
	Puede descargar archivos			
	Nombre de usuario Contraseña			
	Calendario enlazado de Google Calendar:			
	Nuevo Editar Eli	innar Guardar Cancelar Certar		

Se podrán dar de alta tantos técnicos como sean necesarios pues el número de técnicos no está relacionado con el número de licencias contratadas. Cada licencia irá vinculada a un técnico, pero varios usuarios pueden estar vinculados al mismo técnico y puede haber técnicos que no estén vinculados a ninguna licencia.

De cada técnico podremos especificar:

- <u>Nombre</u>: El nombre del técnico o recurso.
- <u>Email</u>: Dirección de correo electrónico asignada al técnico.
- <u>Administrador</u>: Establece los permisos de administrador al técnico. En caso de no ser administrador, un usuario solo podrá ver su propio calendario y modificar 2 campos de sus datos: nombre de usuario y contraseña. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Puede acceder al reporting</u>: El técnico verá activado el botón Reporting de la barra de herramientas y la opción Reporting del menú Módulos. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Recibir informe diario de incidencias (se envía cada día en el primer inicio de</u> <u>winSAT</u>): Si el técnico tiene activada esta opción, recibirá diariamente los mails de resumen de tareas realizadas, siempre que se ejecute el módulo SAT. El ejecutable winSAT.exe puede ser llamado diariamente mediante una tarea programada. Solo disponible en versión Premium.

- <u>Puede descargar archivos</u>. El permiso de descarga de archivos permite generar los archivos de Excel desde el programa. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Departamentos a los que pertenece</u>: Permite establecer en qué departamentos trabaja el técnico. Si el técnico tiene un departamento activado y el departamento tiene la opción activada "Notificar por mail a los técnicos que tengan asignado este departamento al generar una nueva incidencia incompleta", el técnico recibirá un mail cada vez que alguien genere una nueva incidencia incompleta en el departamento en cuestión.
- <u>Nombre de usuario y contraseña</u>: Datos de acceso al programa. Solo disponible en versión Premium.
- <u>Calendario enlazado de Google Calendar</u>. En caso de tener winCRM enlazado con Google Calendar (Solo versión Premium), aquí se mostrará el nombre del calendario de Google que está vinculado con el técnico. Solo disponible en versión Premium.

#### Departamentos

Las tareas en winCRM se organizan por departamentos. Es necesario que al menos exista un departamento en la empresa para poder crear tareas.

Tendremos, por ejemplo, el departamento comercial, departamento de calidad, departamento informático o departamento de atención al cliente.

Para crear, editar o eliminar departamentos, acudiremos al menú Archivo > Departamentos.

Buscar departamentos (N. / En	mail)	Nombre					
Administración Formación Hosting	^	Notificar departam	por mail a los iento al gene	s técnicos qui rar una nuev	e tengan asig a incidencia i	jnado este ncompleta	
		1					

Mediante los botones Nuevo, Editar, Eliminar, Guardar y Cancelar será muy sencillo crear los departamentos necesarios y mantenerlos actualizados.

Existe una opción "Notificar por mail a los técnicos que tengan asignado este departamento al generar una nueva incidencia incompleta" que provocará el envío de correos electrónicos cuando se creen nuevas incidencias incompletas en el departamento en cuestión. El envío de mensajes se activa al pulsar en Editar y marcar la casilla correspondiente. El mensaje enviado tiene el siguiente aspecto. Solo disponible en versión Premium.

> De: winCRM <<u>no-reply@wincrm.es</u>> Enviado el: martes, 13 de marzo de 2018 9:33 Para: Pedro Ramos Pérez <<u>pedro@sicomsl.com</u>> Asunto: SICOM - Nueva incidencia incompleta creada

Se ha generado una nueva incidencia incompleta

Técnico que ha creado la incidencia: Diana Técnico de destino: Alberto Departamento: Eurowin / Sage 50c

CLIENTE: 43001552 - SASPAIN, S.L.

CONSULTA REALIZADA: Te llama para hablar de un report que le mandaste, te llama él luego

winCRM - Módulo SAT - Fecha: 13/03/2018 9:33:25.

#### Tipos de tareas

Los tipos de tareas son los tipos de acciones que hacemos con los clientes. Normalmente daremos de alta los tipos de tarea siguientes:

- Llamada telefónica
- Correo electrónico
- Reunión
- Visita
- Consulta
- ...

Según el tipo de empresa y las necesidades particulares de cada una, estos tipos de tareas pueden variar mucho.

🖳 Tipos de tarea						
Buscar Tipo de Tarea 	Nombre					
Formación ^ Gestión con terceros / Horas de trabajo Llamada Llamar / Nota /	Ruevo	<b>e</b> ditar	Eliminar	Guardar	Cancelar	Cerrar

#### Prioridades de tareas

Podremos utilizar las prioridades de tareas para diferenciar, por ejemplo, tareas urgentes de tareas no urgentes. También podemos crear, por ejemplo, una escala de prioridad con niveles de 1 a 5.

Si no se crean prioridades de tareas desde esta ventana, no se verá el desplegable para seleccionar la prioridad al estar creando o modificando la tarea. Esto permite que las ventanas de las tareas sean más livianas. Por ello, es aconsejable crear prioridades de tareas solamente si es necesario.

Nombre			Color	
NORMAL			Ele	
			 	2
	7	7		
G CA	C/A		$\otimes$	Ð
		Nombre NORMAL	Nombre	Nombre Color

De las prioridades de tareas, podremos especificar un color que permitirá diferenciar rápidamente las tareas por su prioridad en la vista calendario y en la lista de tareas pendientes del módulo SAT.

#### Temas

Las tareas podrán tener un Tema. Para activar esta posibilidad es necesario establecerlo en la ventana de configuración (Menú Herramientas > Configuración > Personal).

Personal Correo electrónico Empresa	Configuración perse								
	Técnico por defecto	Pedro							
	Departamento por defecto	Eurowin / Sage 50c							
	Tipo de tarea por defecto para	a Tareas:	Consulta						
	Tipo de tarea por defecto para	a Planificación de Tareas:	Consulta						
	Prioridad por defecto:		NORMAL						
	No cargar todos los clientes	□ No cargar todos los clientes al abrir las ventanas de clientes y listado de clientes							
	Mostrar técnico y observac	iones de última tarea en L	istado de Clientes						
	🗌 🗌 No permitir marcar completa	No permitir marcar completadas tareas futuras							
	🗌 🗹 Utilizar el campo tema en la	as tareas							
	Utilizar nombre comercial pr	ioritariamente en los clien	tes						
	Calendario								

El tema permitirá diferenciar unas tareas de otras.

Sería lógico utilizar el campo solo en casos de tareas que queremos diferenciar. Es decir, en casos concretos. Desde el reporting, podremos listar las tareas que tengan un determinado tema.

Por ejemplo, en el caso de un servicio que incluya unas consultas, pero no otras. Esto es algo habitual en las asesorías de empresas, que pueden cobrar un fijo mensual por consultas fiscales y contables, pero que de vez en cuando tienen que hacer tareas de otro tema, como la renta o el patrimonio. Las tareas que se salgan del servicio incluido, las identificaremos con un tema concreto de tal manera que al final del mes, se puedan agrupar las tareas excluidas y cobrar al cliente el tiempo dedicado a ellas.

Temas							
Buscar tema		Nombre					
AutoCAD	^						
Carretilleros					(and a second se	()	
Contabilidad		20	and a		Ø	0	6
curso de stocks							
EFQM	~	Nuevo	Editar	Eliminar		Cancelar	Cerrai

# Clientes

Los clientes son el eje central de cualquier programa CRM. Antes que nada, un programa CRM es una base de datos de clientes, con mayor o menor detalle y funcionalidad.

En winCRM, podremos acceder a la base de datos de clientes desde el menú Archivo > Clientes o bien desde el botón "Clientes" de la barra de herramientas.

AYUNTAMIENTO DE FALCES     P31103000     Filtra       AYUNTAMIENTO DE FALCES     Dirección     Cód. Postal Localidad     Provincia     País     19001 tim       AYUNTAMIENTO DE FALCES     Dirección     S1370     FALCES     Navarra     Abogado       Brail     Web     Alumno d     Alumno d       Contactos     Contactos     Alumno d       Descripción     Teléfono     Cargo     Email	glés nivel intermedio :ión e Alfabetización informáti e Análisis Financiero e Autocad		
NYUNTAMIENTO DE FALCES     Dirección     Cód. Postal     Localidad     Provincia     País     1 10001       Plaza de los Fueros, 11     B1370     FALCES     Navarra     Abogado       EMail     Web     Alumno d       ayto@falces.org     Alumno d       Contactos     Alumno d       Descripción     Teléfono     Cargo	glés nivel intermedio ción e Alfabetización informáti e Análisis Financiero e Autocad		
Plaza de los Fueros, 11     31370     FALCES     Navarra     Abogado       EMail     Web     Imenta       ayto@falces.org     Imenta     Alumno d       Contactos     Imenta     Alumno d       Descripción     Teléfono     Cargo     Email	ción e Alfabetización informáti e Análisis Financiero e Autocad		
EMail     Web     Alumno c       ayto@falces.org     Alumno c       Contactos     Contactos       Descripción     Teléfono     Cargo	e Alfabetización informáti e Análisis Financiero e Autocad		
ayto@falces.org     Alumno d       Contactos     Alumno d       Descripción     Teléfono     Cargo     Email     Alumno d	e Análisis Financiero e Autocad		
Contactos Alumno o Descripción Teléfono Cargo Email Alumno d Alumno d	e Autocad		
Descripción Teléfono Cargo Email Alumno Cargo	Alumno de Autocad		
	e Contabilidad		
948734056 🗌 Alumno d	e Contabilidad 20/03/19		
Evolución Gestión D Módulo de Prestamo	Eurowin xcumental Obras de ordenadores		
Fecha Prevista RSPD			
sage 2000	: / Despachos		
Saae Soc			
Aplicar recargo de equivalencia	nidad: 0,00€		

Desde la ventana de clientes podremos crear nuevos clientes, editar los que ya existen y eliminar aquellos que ya no queremos guardar.

#### Crear nuevos clientes

Para crear un nuevo cliente pulsaremos en el botón Nuevo, lo que nos llevará al campo Nombre donde escribiremos el nombre del cliente. También el resto de datos, como el nombre comercial, el NIF, la dirección, el código postal, la localidad, la provincia, el email, la página web y las personas de contacto.

Se pueden guardar tantas personas de contacto, con su descripción, teléfono, cargo y email, como sean necesarios.

Una vez hayamos completado todos los datos, pulsaremos en el botón Guardar, lo que guardará ese nuevo cliente en la base de datos.

#### Editar los datos de un cliente

Para editar los datos de un cliente, será necesario pulsar en el botón Editar. Una vez hayamos hecho las modificaciones, pulsaremos en Guardar, lo que registrará los cambios en la base de datos.

Para modificar las clasificaciones o las oportunidades de un cliente no es necesario estar en modo de edición.

#### Eliminar a un cliente

Para eliminar a un cliente, solo será necesario pulsar en el botón Eliminar. Si el cliente no tiene tareas creadas, el sistema nos pedirá confirmación y procederá a eliminar el registro de la base de datos.



Si el cliente tiene tareas, no se podrá eliminar.

winCRM		×
$\otimes$	Se ha producido un error.	
		_

Será, en ese caso, necesario ir al mantenimiento de tareas y eliminarlas todas, una por una, para, posteriormente, eliminar el cliente.

# Clasificar a los clientes

Podremos utilizar varios métodos para clasificar a los clientes. Es importante conocer bien el programa para ir rellenando correctamente los campos oportunos en función de la utilidad que le vayamos a dar.

Lo primero será conocer el listado de clientes, punto de partida para muchas gestiones realizadas en winCRM.

#### Listado de clientes

El listado de clientes tiene una zona de filtros que nos permitirán buscar a los clientes que cumplan determinados criterios. Esta es la primera y más sencilla forma de clasificarlos.

icia	Localida	d pampl	NIF		País	✓ Teléfono	Técnico	v
Próxima Fecha	Nombre	Nombre Comercial	NIF	Localidad	Provincia	Email	Teléfonos	Observaciones
	Aceros Calibrados, s.a.		A31003742	PAMPLONA	NAVARRA		948309110; 15830356P	
	ADECCO TRAINING			PAMPLONA	NAVARRA	roberto.her	650753752; ;	
	Alfa Asesores y Consultores, S.L.			Pamplona	Navarra	alfa-ases@	948211934	
	AMBULANCIAS BAZTÁN B			PAMPLONA				
	Anade Consultoría			Pamplona	Navarra	anadecons	948291463	
	ANEL		G31137615	PAMPLONA	NAVARRA		607853168; ;	
	ANTENAS NAVARRA, S.A.		A31116700	PAMPLONA	Navarra	administrac	948254746; 660843577	Eurowin. Gestión documental. App personalizada
	Anuario de la Construcción			Pamplona	Navarra	info@anuari	607828456	Nos intercambiamos tarjetas en la jornada BNI de
	ARMENDARIZ ISTURIZ FERMIN Y G		E31873672	PAMPLONA	NAVARRA	nsoluciones	948291392; 948291247	
	Asesoramiento Psicomédico, S.L.		B31276181	PAMPLONA	NAVARRA	apm@apmp	948172988; ;	
	Asesores Sáez Sasal			Pamplona	Navarra	asesoria@s	948242621	
	Asesoría de Empresas Atesoi, S.L.			Pampiona	Navarra		948221042	
	Asesoría Ignacio Roncal			Pamplona	Navarra	ignacioronc	616997612	
	Asesoría Laboral Social 2000, S.L.			Pamplona	Navarra	jlmartinez@	948221966	
	Asesoria Lazarau			Pampiona	Navarra	asesoria@l	948291640	
	Asesoría Ubani, S.L.			Pamplona	NAVARRA	ubani@ase	948241008	

Podremos filtrar los clientes por nombre, nombre comercial, clasificación, oportunidad, provincia, localidad, NIF, país, teléfono, técnico, email o campos adicionales.

Por ejemplo, si nuestro trabajo es llamar a las personas de una determinada provincia, podremos escribir en el filtro el nombre de la provincia y pulsaremos en Actualizar. Todos los clientes de esa provincia aparecerán en el listado.

Una vez tenemos en el listado a los clientes que hemos filtrado, podremos hacer doble clic en ellos o pulsar en el botón "Ir a..." lo que nos llevará a la ficha del cliente, pero sin cerrar el listado de clientes con el filtro aplicado. Cuando terminemos con ese cliente, cerramos la ventana de clientes y seguiremos, desde el listado, con el siguiente. Es una buena opción para tareas de televenta.

#### Ordenación

El listado de clientes es ordenable por cada una de sus columnas. Si pulsamos en el título de la columna el listado se ordenará por esa columna en orden ascendente (de A a Z). Si volvemos a hacer clic en ese título la ordenación se hará en orden descendente (de Z a A). En ambos casos veremos un pequeño triángulo a la derecha del nombre de la columna indicando la ordenación.

		<ul> <li>Oportuni</li> </ul>	idad
	Teléfono	~	
_	Localidad	Provincia	≜ E
		$\sim$	-
i37	A Coruña	A Coruña	
	Labastida	ALAVA	juc
	LLODIO	ALAVA	
	Vitoria	ALAVA	da
	Amurrio	ALAVA	
47	VITORIA	ALAVA	
	ALBACETE	ALBACETE	ike
9E	Alicante	Alicante	mc
83	Catral	ALICANTE	inf
	DENIA	ALICANTE	
	Alcoy	Alicante	со

El orden de las columnas y su ancho es configurable. Tanto la anchura, como el orden, como la ordenación, se memorizan al salir de la ventana con el botón Cerrar.

#### Posición de las columnas

Para cambiar de posición una columna, pulsamos en su título y arrastramos la columna hacia la posición donde queremos que se ubique. Como se puede apreciar en la imagen siguiente, se verá una barra gruesa de color azul en la posición en la que se insertará la columna. Al soltar el ratón la columna se verá en su nueva posición.

Al cerrar la ventana del listado de clientes utilizando el botón Cerrar, se guardarán las posiciones de las columnas.



#### Anchura de las columnas

Para cambiar la anchura de una columna, hay que buscar una doble flecha en la línea que separa los títulos de las columnas. Cuando veamos esa doble flecha hacemos clic con el ratón y movemos la separación para agrandar o reducir la columna de la izquierda.

Al cerrar la ventana del listado de clientes utilizando el botón Cerrar, se guardarán las anchuras de las columnas modificadas.



#### Filtro por clasificaciones

Las clasificaciones permiten indicar características de tipo "Sí / No" en los clientes. Por ejemplo, podremos indicar si un cliente tiene contrato de mantenimiento o no. O si un cliente es del sector de la alimentación o no.

Las clasificaciones son muy versátiles y no hay límite en el número de clasificaciones que podemos crear.

Encontraremos las clasificaciones en el menú Archivo > Clasificaciones



También podremos acceder a las clasificaciones desde la ventana de los clientes, mediante el enlace "Configurar..." ubicado justo encima de la lista de clasificaciones.

bre Comercial NIF / CIF		Clasificaciones	Configurar	
		P3110300E	Filtrar	
	Provincia Navarra	País	19001 Inglés nivel i     Abogado     Alimentación     Alumno de Alfabetiz     Alumno de Análisis I     Alumno de Autocad	ntermedio 🔺 cación informáti: Financiero
	Email		Alumno de AUTOCA	D 3D 28/01/201 dad dad 20/03/19 v

Una vez accedemos al mantenimiento de clasificaciones, veremos aquellas que ya existen en el programa y podremos crear nuevas, editarlas o eliminarlas.

Clasificaciones					<u>_</u>		×
Buscar clasificaciones	Nombre						
19001 Inglés nivel intermedio Abogado Alimentación Alumno de Alfabetización inform Alumno de Análisis Financiero Alumno de Autocad	Imagen de	30 x 30 píxel	nagen				
Alumno de Autocad Alumno de AutocAD 3D 28/01/: Alumno de Contabilidad Alumno de Contabilidad 20/03/1 Alumno de Curso de Altura		<b>e</b> ditar	<b>R</b> Eliminar	Guardar		Cerr	Ð

Además del nombre, cada clasificación, puede contar con un icono o imagen de 20 x 20 píxeles. Esa imagen se muestra en la versión online de winCRM y en el módulo SAT (Un módulo del programa que veremos más adelante en este libro. La imagen de la clasificación resultará muy práctica para identificar muy rápidamente los servicios de los que dispone un cliente.



Mostramos aquí como se ven estos iconos en el módulo SAT:

WinCRM - Módulo SAT - Pedr	0							
<u>P</u> ausar (F6) <u>C</u> RM (F8)	<u>B</u> uscar (F9)	Reenviar (F10)	Guardar y <u>N</u> ueva (F11)	<u>G</u> uardar y Cerrar (F12)	Cancelar (ESC)	Pará <u>m</u> etros	<u>S</u> alir	
Departamento Buscar clientes		Sicom Solucion	nes Integrales, S.L.	TUDELA NAVAR	RA			тіємро <b>3:15</b>
Sicom Soluciones Integrales, S		tacidenria	Asunto:				Prioridad:	NORMAL
Resuelto a la primera			<mark>idencias por departamen</mark> Eurowin / Sage SOc Formación Proyectos winCRM Otros	TARE	A INCOMPLETA 3 1 10 DE 0	INCIDENCIAS PENDENTES DE RESOLVER DEL DEPARTAMENTO SELECCIONADO		Planificar
Taréas pendientes:	olo departament	to seleccionado Clie	∐ Solo las tareas qui	e me han sido asignad	35	Descripción		Técnic 🔺

### Oportunidades

Las oportunidades permiten clasificar a los clientes, pero con el añadido de poder utilizar estados. Constituyen una posibilidad muy versátil de clasificación.

Por ejemplo, si nos dedicamos a vender seguros de vida, podremos crear una oportunidad "Seguro de Vida" con los estados:

- Posible cliente
- Interesado
- Muy interesado
- Oferta enviada
- Cliente

#### - No interesado

#### Encontraremos las oportunidades en el menú Archivo > Oportunidades

	Tienannenias	Módulos Ve	ntana Ay	uda					
Caleni Client Listad	dario :es lo de Clientes	Je Clientes	Pipeline	Eventos	Gestión	SAT	Reporting	Cerrar	
Técnic Depar	cos tamentos								
Oport	unidades								
Clasifi Tipos Prioric Temas	icaciones de tarea dades de tarea s								
Salir	Alt+F4								

WinCRM - Versión multipuesto (conectado): 3.4 - Pedro \*

También podremos acceder a las oportunidades desde la ventana de los clientes, mediante el enlace "Configurar..." ubicado justo encima de la lista de oportunidades.

		+3000003)				conne
×	FERNÁNDEZ LÓPEZ,	, ANA MARIA		ļ	Filtrar	
EZ LÓPEZ, ANA MARÍA	Dirección *		Cód. Postal * Loca	alidad * Provincia *	Paciente Privado	
PÉREZ, CARLOS	LA PAZ, 4		49001 ZAN	IORA ZAMORA	Paciente Adesias     Paciente DKV	
JOSE LUIS IEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA	EMail		Web		Paciente Fremap	
	Contactos *	Tolófono	Cargo	Empil		
	Casa	093212121	Cargo	Ciliali		
	Móvil	650123123			···	
	Roberto	650004004	Hermano		-	
		009201201	Hermano		, Onortunidades	Confi
		Técnico a	simate		<b>N</b>	
		Técnico a Esther	ssignado 		×	
		Técnico a Esther	ssignado		* Dato enl	azable c

Al acceder por primera vez a la ventana de oportunidades encontraremos vacías las listas de oportunidades y estados.

🖳 Oportunidades		×					
Buscar oportunidades	Nombre oportunidad						
	Administrar tipos de estado Administrar estados						
	Estados disponibles Estados asignados						
	<						
	<<						
h:	<u>Nuevo</u> <u>E</u> ditar <u>Eliminar</u> <u>Guardar</u> <u>Cancelar</u> Ce <u>r</u> ra	ər					

Lo primero que tendremos que crear son los tipos de estados que vayamos a utilizar.

Para ello pulsaremos en el botón "Administrar tipos de estado"

lades	Nombre oportunidad	
	Administrar tipos de estado	udministrar estados
	Estados disponibles	Estados asignados
		>>

Veremos entonces la ventana de tipos de estado, donde podremos crear, por ejemplo, tres tipos de estado: Clientes, Futuros clientes y No clientes.
🖁 Tipos de Estado				3 <u>00</u> 6		×
Buscar tipo de estado	Nombre				Orden	177
Clientes Futuros Clientes No Clientes		<b>W</b>	Guardar		Gerra	

Una vez creados los tipos de estado, crearemos los estados, pulsando en el botón "Administrar estados".

Nombre oportunidad	لي <u>الم</u> ارك
Administrar tipos de estado A	dministrar estados
Estados disponibles	Estados asignados

Veremos entonces la ventana de Estados, donde podremos ir creando los estados que vamos a necesitar. Será muy útil poner colores a cada estado, algo que nos ayudará a ver muy rápidamente en cada cliente, cómo está cada oportunidad.

Estados						Ц
Buscar estados	Nombre				Color	
Cliente	Tipo de Est	ado	v			
No interesado Oferta enviada		3		and the second se		
-osible clience	Nuevo	Editar	Eliminar	Guardar	Cancelar	Cerra

Una vez hayamos creado los estados que queremos, pulsamos en Cerrar.

El siguiente paso será crear una oportunidad a la que asignaremos los estados.

Para ello pulsaremos en el botón Nuevo y escribiremos el nombre de la oportunidad y pulsaremos en Guardar. En este caso hemos creado la oportunidad "Seguros de Vida".

🖳 Oportunidades							
Buscar oportunidades	Nombre oportunidad						
	Seguros de vida						
Seguros de vida	Administrar tipos de estado Administrar estados						
	Estados disponibles Estados asignados						
	Cliente         Interesado         No interesado         Oferta enviada         Posible cliente   <						
	Nuevo     Image: Constraint of the second seco						

Ahora solo queda seleccionar en la lista de la izquierda la oportunidad que queremos configurar y pasar de la lista de "Estados disponibles" a la de "Estados asignados" aquellos que queremos utilizar en esta oportunidad.

Eso lo podremos hacer con los botones >>, >, <, <<



Una vez hemos pasado a los estados asignados todos los estados que nos interesen, podremos reordenarlos utilizando las flechas situadas debajo de la lista de dichos estados.



Para asignar una oportunidad a un cliente, tenemos que hacer clic con el botón derecho en la oportunidad y seleccionar el estado que nos interese.



Al seleccionar el estado, veremos, en la ficha del cliente, el color del estado de la oportunidad asignada. Si paramos el ratón delante de la oportunidad, nos muestra el estado seleccionado.



Las oportunidades asignadas a los clientes son uno de los filtros del listado de clientes.



# Pipeline

El pipeline es la manera más visual de gestionar las oportunidades de los clientes. Accederemos a él desde el botón de la barra de herramientas.



En la ventana del pipeline veremos un primer desplegable que nos permitirá seleccionar la oportunidad con la que queremos trabajar. Después tendremos un segundo desplegable con los tipos de estado. En nuestro ejemplo estamos viendo la oportunidad Seguro de vida y el tipo de estado Futuros clientes. En ese tipo de estado hemos configurado 3 estados: Posible cliente, Interesado y Oferta enviada.

La idea será incluir en la primera columna, el estado Posible cliente, todos aquellos registros que pensamos que puedan tener interés por nuestro producto o servicio. En el momento que los tenemos ahí empezaremos a trabajarlos con la idea de ir pasándolos hacia las columnas de la derecha.

Por ejemplo, deberíamos llamar a Luisa María Pérez, y explicarle nuestro seguro de vida. Si detectamos que puede estar interesada, la pasaremos a la columna de Interesado. Si no está interesada la pasaremos a la columna No interesado (esta columna no está visible en la captura de pantalla).

Una vez hayamos vaciado la columna Posible cliente, empezaremos a enviar las ofertas a los clientes interesados. Así iremos pasando cada cliente a la columna Oferta enviada.

🐉 winCRM - Versión monopuesto: 3.3 - Ped	ro *			– ø ×
Archivo Herramientas Módulos Ve	entana Ayuda			
Calendario	Pipeline Eventos Gestión	SAT Reporting Copias seguridad	Cerrar Premium	winCRM
🚽 Pipeline				
Oportunidad Seguro de vida	✓ Tipo c	e estado Futuros clientes	~ <u>ACTUALIZAR</u>	
Posible cliente Total: 0,00 € <u>Añadir Cliente</u> >	Interesado Total: 0,00 € < <u>Añadir Cliente</u> >	Oferta enviada Total: 0,00 € < <u>Añadir Cliente</u>		
4 registros	2 registros	0 registros		
Luisa María Pérez	José Luis García			
Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar Crear tarea</u>	Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar</u> <u>Crear tarea</u>			
Lucía Gómez Pérez	Antonio Gil Serrano	1		
Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar Crear tarea</u>	Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar Crear tarea</u>			
Autoescuela Stop				
Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar Crear tarea</u>				
Embutidos el Jamón				
Importe: 0,00 € Porcentaje: 0% <u>Modificar Crear tarea</u>				

El trabajo comercial se puede organizar de forma muy práctica y visual desde el pipeline. Cada llamada que hagamos a un cliente deberemos crearla como tarea, utilizando el botón "Crear tarea".

Desde el pipeline podremos especificar un importe de oportunidad y un porcentaje de ejecución de la venta.

Cada columna mostrará el total de importe de los clientes que contiene y el orden de estos clientes será descendente en función del importe de cada uno.

# **Gestión Documental**

La sección de clientes cuenta con una gestión documental cuyo sistema está basado en un directorio principal del que colgarán carpetas creadas "al vuelo" para cada cliente. Se podrán guardar documentos de los clientes desde el propio programa y también desde Windows.

Para acceder a la gestión documental asociada a un cliente pulsaremos el botón "Docs"

winCRM - Versión multipuesto (conectado	): 2.1 - Administrador *			- 0
rchivo Herramientas Módulos Ventana 26 alendario Cientes Listado de Cientes	Ayuda			winCRM
Clientes Buscar Clientes (N. / N. Com.) FERNÁNDEZ LÓPEZ, ANA MARÍA GARCÍA PÉREZ, CARLOS GIL GIL, JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA	Nombre Cliente (ERP: 43000002) * GARCÍA PÉREZ, CARLOS Dirección * AVDA. LOS TILOS,1 EMail Contactos * Descripción Teléfono Observaciones Fecha Prevista Próximo Contacto J 09/05/2018 V	Nombre Comercial *	NIF * Provincia * ZAMORA	Clasificaciones <u>Configurar</u> Fitrar RGPD - Consentimiento Obtenido RGPD - Datos personales RGPD - Encargado RGPD - Encargado RGPD - Trabajador RGPD - Trabajador contrato Oportunidades <u>Configurar</u> Seguro de Vehículo Seguros de Vida
		s Lareas Nuevo	Editar	Pato enlazable con ERP     Guardar     Guardar

Al pulsar en el botón "Docs" podremos administrar los documentos asociados al cliente seleccionado.

En caso de no tener configurada la ruta de los archivos, el programa nos mostrará el siguiente mensaje.



Tendremos que acudir a la ventana de configuración para indicar dicha ruta.

ē.	Configuración						
	General Correo electrónico	Configuración genera	al				
		Técnico por defecto	Administrador	<b></b>			
		Departamento por defecto	Psicología	<b>_</b>			
		Tipo de tarea por defecto para	Tareas:	Consulta 🔹			
		Tipo de tarea por defecto para l	Planificación de Tareas:	Consulta 🔹			
		Prioridad por defecto:		Pagado 🔽			
		🗖 Cada técnico sólo verá a sus clientes (salvo administradores)					
		🔽 Utilizar control de acceso (co	ontraseña)				
		□ No cargar todos los clientes al abrir las ventanas de clientes y listado de clientes					
		Mostrar técnico y observacio	ines de última tarea en Li	stado de Clientes			
		✓ Utilizar fecha de próximo contacto en los clientes					
		Vilizar el campo asunto en las tareas					
		Tipo de asunto Utilizar mantenimiento de asuntos					
	(	Bute costión de jornada (08:00					
		Esta i	ruta es recomendable qu	e esté incluida en una copia de seguridad			
	· · · · · ·						
				BDD central			

¡Ojo! Es importante que la ruta que seleccionemos se tenga en cuenta en las copias de seguridad de la empresa. Una buena solución puede ser indicar en ese parámetro un directorio sincronizado con algún sistema de copia de seguridad en la nube (OneDrive, Google Drive, Dropbox...) que tenga las garantías que exija la documentación que está almacenando.

Si vamos guardando toda la información asociada a los clientes en el directorio que corresponda de la gestión documental, ante cualquier problema técnico, tendremos que tener seguridad de que tenemos a salvo los datos.

Hora de inicio de jornada 08:00 😤 Ruta gestión documental C:\winCRM\DOCS
Ruta gestión documental C:\winCRM\DOCS
Esta ruta es recomendable que este

Una vez completado el campo de la configuración, podremos asignar documentos a los clientes en la gestión documental.

🧱 Gestión Documental			
Cliente: GARCÍA PÉREZ, CARLOS			<u>Ir a carpeta</u>
	Nombre	Tipo	Última modificación
	informe.txt	archivo	21/05/2018 20:41
	📓 Prueba 2.txt	archivo	21/05/2018 20:43
	📄 prueba.txt	archivo	21/05/2018 20:41
Añadir carpeta Eliminar carpeta	Ver documento Añadir documer	nto Eliminar doc	cumento
Directorio de la gestión documental: C:\winCRM	NDOCS\CLIENTE_4		

La ventana de la gestión documental nos muestra en la parte izquierda un listado de carpetas que se verán a modo de "Árbol". Podemos crear y eliminar carpetas en ese árbol utilizando sendos botones ubicados en su pie.

🔜 Gestión Documental			_ O ×
Cliente: GARCÍA PÉREZ, CARLOS			<u>Ir a carpeta</u>
□- 10 CLIENTE_4	Nombre	Tipo	Última modificación
🕼 Archivos varios	Informe.txt	archivo	21/05/2018 20:41
🖻 🖟 Contratos y tarifas	Prueba 2.txt	archivo	21/05/2018 20:43
- 🖟 Tarifas 2011	prueba.txt	archivo	21/05/2018 20:41
2015 			
Añadir carpeta Eliminar carpeta	Ver documento Añadir documer	to Eliminar doc	umento
			Cerrar
Directorio de la gestión documental: C:\winCR	M\DOCS\CLIENTE_4		.::

Según vamos pulsando en la carpeta donde depositemos los archivos veremos que, en la parte derecha, se muestra su contenido.

Para añadir un documento pulsaremos en "Añadir documento" lo que nos mostrará una ventana para efectivamente, poder agregarlo en el directorio seleccionado.



Al pulsar en "Abrir" veremos el archivo añadido en la lista de la derecha.

Haciendo doble clic en el archivo o pulsando en el botón "Ver documento", se abrirá.



Seleccionando el archivo de la lista de la derecha y pulsando en el botón "Eliminar documento", podremos eliminarlo definitivamente del directorio donde se encuentra.



En la parte superior de la ventana existe un botón "Ir a carpeta" que nos lleva al directorio de windows del cliente en cuestión. A veces la organización de los archivos es más rápida desde el propio explorador de ficheros de windows.



En el pie de la ventana de la gestión documental, se verá siempre la ruta real del directorio del cliente con el que estamos trabajando.

Directorio de la gestión documental: C:\winCRM\DOCS\CLIENTE\_4

Por último, recalcar una vez más que es imprescindible incluir la ruta raíz de la gestión documental en los procesos de copia de seguridad de la empresa. No se hacen copias automatizadas.

Una buena solución puede ser indicar en ese parámetro un directorio sincronizado con algún sistema de copia de seguridad en la nube (OneDrive, Google Drive, Dropbox...) que tenga las garantías que exija la documentación que está almacenando.

## Tareas

Las tareas son todas aquellas acciones que llevamos a cabo con los clientes. Pueden ser tareas una llamada de teléfono, una reunión, una visita, un correo electrónico, etc...

Para conseguir un buen seguimiento de la actividad con un cliente debemos crear tareas para cada acción que hacemos.

Para crear tareas podemos hacerlo de 3 formas:

- Desde la ficha del cliente, utilizando el botón "Tareas"
- Desde el calendario
- Desde el módulo de atención telefónica winSAT

### Crear tareas desde la ficha del cliente.

En la parte inferior de la ventana de tareas encontraremos el botón "Tareas" que nos llevará al maestro de tareas.

🐫 winCRM - Versión multipuesto (conectad	do): 2.1 - Administrador * - [Clientes]			
Regulation Archivo Herramientas Módulos Ver	ntana Ayuda			- 8 ×
26 Calendario Clientes Listado de Clientes	SAT Reporting Copias seguridad			winCRM
Buscar Clientes (N. / N. Com.)	Nombre Cliente (ERP: 43000001) *	Nombre Comercial *	NIF / CIF *	Clasificaciones <u>Configurar</u>
	Dirección *	Cód. Postal * Localidad *	Provincia *	RGPD - Encargado
GARCÍA PÉREZ, CARLOS		49001 ZAMORA	ZAMORA	RGPD - Consentimiento Obtenido
RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA	EMail	Web		RGPD - Encargado contrato
	Contratos *	]		RGPD - Trabajador
	Descripción Teléfono	Cargo	Email	
				Doortunidades Configurar
				Seguros de Vida
	Observaciones			-
			-	
				-
		Fécnico asignado	-	
		Juan Luis 🖉	]	
				* Dato enlazable con ERP
		Iareas	Linin	ar Guardar

Ese botón tiene un símbolo de información que se puede mostrar en 3 colores:



El color azul nos indica que ese cliente no tiene todavía registrada ninguna tarea.

El color verde nos indica que hay tareas pero que están todas completadas.

El color rojo nos indica que el cliente tiene tareas incompletas (pasadas o futuras).

Al pulsar en el botón, se abrirá la ventana de Tareas del cliente.

🖁 Tareas - GIL GIL	, JOSÉ LUIS								_ 🗆 ×
Técnico	Departament	:0		Fe	echa	Hora Ini	cio Duración		
Administrado	<ul> <li>Psicología</li> </ul>			• 12	/05/2018	• 10:10	50:04	🕕 🔟 🗹 c	ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		•	Prioridad Pag	gado 🖣	Asunto			•
Observaciones	· ·		_			-			
Paciente en n	nejora muy pos	itiva							<b>A</b>
									-
, Técnicos de de	estino		aaaa	(111111)		· ·		JUNE	
	•		4					26	
		Nueva P	ditar	Eliminar	Guardar	Enviar	Cancelar	Planificar	Cerrar
Tareas Realiza	das	TARACA E	garcar	- agrininai					
Nombre Técnico	Tipo de tarea	Fecha	Hora	Duración	Observaci	ones		Completada	Prioridad
Administrador	Consulta	12/05/2018	10:10	376:51	Paciente e	en mejora mu	y positiva	<b>_</b>	Pagado
Esther	Consulta	24/04/2018	12:28	45:19	Análisis de	resultados c	btenidos, s	V	Pagado
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Análisis de	resultados c	btenidos y	V	Pendie

#### Características de una tarea

Los campos que tiene una tarea son los siguientes:

Técnico

Quién realiza dicha tarea. Es el técnico que la ha creado inicialmente.

Técnico de destino

El técnico de destino es al que se ha decidido asignar el seguimiento de la tarea.

Por ejemplo, si Diana anota una llamada que es para Pedro, es decir, el técnico de destino es Pedro, es Diana quien ha creado la tarea pero es Pedro quien la tiene que resolver. Cuando Pedro retome esa tarea para resolverla, en realidad estará creando una nueva tarea. Vemos en este esquema, de forma sencilla, el proceso.

# Técnico: Diana Tarea 1 Cliente: Envases 2000 S.L. Tarea: Llamar a Juan

Técnico de destino: Pedro

## Técnico: Pedro

Tarea 2 Tarea capturada Cliente: Envases 2000 S.L. Tarea: Llamar a Juan

Tarea: Hablo con Juan

Departamento

El departamento al que asignamos una tarea nos permitirá agrupar las tareas en los listados.

En winCRM asignaremos el departamento por defecto para cada puesto de trabajo, desde las opciones de configuración (menú Herramientas > Configuración).

🔜 Configuración			l l	. 🗆 🗙
General Correo electrónico	Configuración genera	al		
	Técnico por defecto	Administrador		-
	Departamento por defecto	Psicología		J
	Tipo de tarea por defecto para "	Tareas:	Consulta	T
	Tipo de tarea por defecto para l	Planificación de Tareas:	Consulta	-
	Prioridad por defecto:		Pagado	•
	Cada técnico sólo verá a sus	clientes (salvo administr	radores)	

Ese departamento se asignará automáticamente cuando creemos una nueva tarea, pero podremos cambiarlo durante la edición.

#### Fecha y Hora

La fecha y la hora de la tarea se asignan automáticamente en el momento de la creación de la tarea. Podremos cambiar la fecha y la hora desde la ficha de la tarea o desde el calendario, arrastrando la tarea.

#### Duración

Al crear una tarea nueva empezamos con una duración de 3 minutos. Se considera que 3 minutos es el tiempo mínimo que nos va a costar dejar lo que estemos haciendo para empezar con una nueva tarea.

El tiempo va contándose automáticamente, pero podemos detener el contador pulsando en el botón azúl con el símbolo de pausa.

Fecha	Hora Inicio Duración	
12/05/2018	▼ 10:10 ÷ 54:06	

Al poner la tarea en pausa, el botón cambia de aspecto. Ahora nos permitirá reanudar el contador de tiempo.



También podemos hacer clic en la duración, lo que nos mostrará un mensaje emergente donde podemos escribir un número entero de minutos que reemplazará la duración actual.

YinCRM	×
Si quiere cambiar el número de minutos dedicados hasta ahora a la consulta, escriba el nuevo valor a continuación:	Aceptar Cancelar
[	

Completada

Una tarea puede tener 2 estados: completada o no completada.

Los usuarios decidiremos en cada caso si nos conviene marcar una tarea como completada o no. Generalmente utilizaremos esa casilla para indicar que hemos terminado (o no) con la tarea en cuestión.

Las tareas completadas se verán en el calendario de color verde. Las tareas incompletas se verán en el calendario de color amarillo. Las tareas incompletas que tienen un técnico de destino diferente a nosotros mismos, se verán en violeta.



#### Tipo de tarea

El tipo de la tarea nos permite clasificarlas. Habitualmente los tipos de tarea son "correo electrónico", "llamada", "visita"... pero cada empresa podrá adaptarlo a sus preferencias utilizando el mantenimiento de tipos de tarea.

Esta clasificación nos servirá en los listados para distinguir unas acciones de otras.

Tanana Chi Chi I	ocí unc	
🔡 Tareas - GIL GIL, J	USE LUIS	
Técnico	Departamento	
Esther 🔻	Psicología	-
		· · · ·
Tipo de Tarea	Consulta 🔹	Prioridad
Observaciones	Consulta	
Análisis de resu	Correo electrónico	e mejora
	Reunion	
	Visita	

#### Prioridad

La prioridad es otra clasificación muy práctica para las tareas.

En el capítulo de "Prioridades de tareas" hemos descrito su funcionalidad como archivo maestro. En la tarea nos afecta de tal manera que si hemos añadido elementos en el maestro de prioridades, el desplegable correspondiente se verá en la ventana de la tarea. Si no hemos creado prioridades no se verá el desplegable.

En nuestro ejemplo hemos creado 2 prioridades "Pendiente" y "Pagado", pero podríamos crear tareas de tipo "Urgente" y "Normal" o tareas con prioridad "Alta", "Media" y "Baja".

Prioridad	Pagado	•
	Pagado	
le mejora	Pendiente	

Asunto

El asunto es un texto que permite organizar las tareas.

Para activar los asuntos en las tareas, hay que hacerlo desde la ventana de configuración (menú Herramientas > Configuración).

Utilizar fecha de pró	oservaciones de uitima tarea en Listado de Ciler ximo contacto en los clientes	ites		
✓ Utilizar el campo asu	unto en las consultas			
Tipo de asunto	Utilizar mantenimiento de asuntos			•
Hora de inicio de jornad	Crear automáticamente los asuntos por cliente Utilizar mantenimiento de asuntos			
		BDD central	<b>H</b> Guardar	Cancelar

Una vez activada la opción de "Utilizar el campo asunto en las consultas", tendremos que elegir entre 2 tipos de asunto: Crear automáticamente los asuntos por cliente o bien, utilizar un mantenimiento de asuntos.

Utilizar el mantenimiento de asuntos

La opción de utilizar el mantenimiento de asuntos permite crear una lista cerrada de asuntos que se podrán utilizar en todas las tareas.

Es la opción más sencilla para organizar bien las tareas por "proyectos" o por grupos.

Para crear los asuntos de tareas, como vimos en la sección dedicada a ello, iremos al menú Archivo > Asuntos de tareas.

Crear automáticamente los asuntos por cliente

La creación automática implica que los asuntos se van creando sobre la marcha. En el momento que registramos una tarea, podemos escribir el asunto que queremos. La próxima vez que hacemos una tarea para el mismo cliente, podremos elegir dejar el asunto en blanco, escribir un nuevo asunto o seleccionar ese asunto de un cuadro combinado. Es decir que según vamos creando los asuntos para cada cliente, estos van alimentando el cuadro combinado de asuntos y se pueden reutilizar.

Esta opción es la más versátil pero para utilizarla con éxito todos los usuarios de la empresa tienen que entender bien su funcionamiento. En caso contrario encontraremos un "batiburrillo" de asuntos que no sirven para nada.

Pongamos un ejemplo con una gestoría donde se hacen servicios de asesoría laboral y por ello se cobra al cliente un importe fijo mensual. Cuando se atienda a un cliente y se le den los servicios habituales de asesoría laboral, se crearán tareas dejando el asunto en blanco. En cambio, cuando el cliente nos llame para una tarea que se sale de los servicios habituales, indicaremos en el asunto el tema del que se trata. Una vez terminado el mes, antes de facturar a los clientes revisaremos todas las tareas del mes que tienen asunto. Esas serán las que hay que facturar aparte.

#### Acciones de las tareas

Desde la ventana de tareas podemos crear nuevas tareas, editar las tareas existentes, eliminar las tareas, enviar al cliente un correo electrónico con el resultado de una tarea, planificar una tarea para otro día.

#### Crear una nueva tarea

Para crear una tarea tenemos varias opciones.

#### La más sencilla es hacerlo desde el mantenimiento de tareas, pulsando en Nueva.

🚽 Tareas - GIL GIL	, JOSÉ LUIS								_ 🗆 ×
Técnico	Departament	0		Fee	cha	Hora In	cio Duración		
Administrado	Psicología			▼ 12/	05/2018	▼ 10:10	55:02	🕛 🗹 c	ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		Ŧ	Prioridad Pag	ado 💌	Asunto			Ŧ
Observaciones									
Paciente en n	nejora muy posi	tiva							<b>^</b>
									_
 Téopione de de									<u> </u>
rechicos de di	estino				eccentry		man	JUNE	
		<b>G</b>	1	8				26	$\mathbf{c}$
Tanana Daaliaa	4	<u>N</u> ueva <u>E</u>	ditar	Eliminar	<u>G</u> uardar	En <u>v</u> iar	<u>C</u> ancelar	<u>P</u> lanificar	Cerrar
Nombro	uas		Llora	/ <b>/</b> _			· ·	/	
Técnico	tarea	Fecha	inicio	Duración	Observaci	ones		Completada	Prioridad
Administrador	Consulta	12/05/2018	10:10	55:02	Paciente e	n mejora mu	y positiva		Pagado
Esther	Consulta	24/04/2018	12:28	45:19	Análisis de	resultados o	btenidos, s	V	Pagado
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Análisis de	resultados o	btenidos y	V	Pendie
			_						

Los valores por defecto se cargarán automáticamente, se pondrá en marcha el contador de tiempo y tendremos el foco en el desplegable de tipo de tarea.

🛃 Tareas - GIL GIL	, JOSÉ LUIS								_ 🗆 ×
Técnico Administrado	Departament Psicología	0		Fe 30,	cha /04/2018	Hora Ini <ul> <li>13:21</li> </ul>	cio Duración		ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		-	Prioridad Pag	ado 💌	Asunto			•
Observaciones									
									A
									_
Técnicos de d									<b>*</b>
rechicos de di	estino	(internet)	anna)	eccentry				JUNE	
		<b>O</b>	X					26	$\mathbf{O}$
		<u>N</u> ueva E	ditar	Eliminar	<u>G</u> uardar	En <u>v</u> iar	<u>C</u> ancelar	<u>P</u> lanificar	Ce <u>r</u> rar
Tareas Realiza	das	/	Luna	· ·			· / .	/ _	
Técnico	tarea	Fecha	inicio	Duración	Observaci	ones		Completada	Prioridad
Administrador	Consulta	12/05/2018	10:10	55:02	Paciente e	n mejora mu	y positiva	<b>V</b>	Pagado
Esther	Consulta	24/04/2018	12:28	45:19	Análisis de	resultados o	btenidos, s	V	Pagado
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Análisis de	resultados o	btenidos y		Pendie

Seleccionaremos el tipo de tarea adecuado, la prioridad, el asunto, escribiremos las observaciones, activaremos la casilla de completada y escogeremos el técnico de destino. Luego solo tendremos que pulsar en guardar o cancelar para guardar la tarea.

También podemos crear una nueva tarea desde el módulo SAT o directamente desde el calendario. Estas dos alternativas las veremos un poco más adelante en el libro.

Editar una tarea existente

Para editar una tarea solo tenemos que pulsar en el botón Editar.

Técnico       Departamento       Fecha       Hora Inicio       Duración         Administrado       Psicología       12/05/2018       10:10       55:02       Image: Complete Complet	letada
Administrado       Psicología       I2/05/2018       I0:10       S5:02       Image: Completion of the second	iletada V
Tipo de Tarea Consulta Prioridad Pagado Asunto Observaciones Paciente en mejora muy positiva	¥ 
Observaciones Paciente en mejora muy positiva	<u>^</u>
Paciente en mejora muy positiva	<u>^</u>
	0
Tareas RealizadasEditar Eliminar Guardar Enviar Cancelar Planificar Cer	errar
Nombre Tipo de Facto Hora Duncián Observaciones Completeda Prio	
Técnico tarea Pecha inicio Duración Observaciones Completada Pho	oriuau
Administrador Consulta 12/05/2018 10:10 55:02 Paciente en mejora muy positiva 🗹 Paga	jado
Esther Consulta 24/04/2018 12:28 45:19 Análisis de resultados obtenidos, s 🔽 Paga	jado
Esther Consulta 15/03/2018 09:05 54:47 Análisis de resultados obtenidos y 💌 Penc	ndie

Una vez modificada la tarea podremos pulsar en Guardar o Cancelar.

Eliminar una tarea

Podemos eliminar una tarea pulsando en el botón Eliminar.

🛃 Tareas - GIL GII	L, JOSÉ LUIS								_ 🗆 ×
Técnico	Departament	:0		Fed	ha	Hora In	icio Duración		
Administrado	<ul> <li>Psicología</li> </ul>			<b>v</b> 12/	05/2018	▼ 10:10	55:02	. 🔍 🗹 c	ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		Ŧ	Prioridad Paga	ado	Asunto			Ŧ
Observaciones	5		_						
Paciente en r	mejora muy pos	itiva							^
			1						~
Técnicos de d	estino			anna	anna		anna	JUNE	
	× .		1				0	26	6
		Nueva	ditar	Eliminar	Guardar	Enviar	Cancelar	Planificar	Cerrar
Tareas Realiza	adas —								
Nombre	Tipo de	Fecha	Hora	Duración	Observaci	iones		Completada	Prioridad
Administrador	Conculto	10/05/0010	10,10	55.00	Deciente d	n majara mu	u positiuo		Dagada
Ecthor	Consulta	24/04/2018	10.10	45:10	Apólicia da	en mejora mu vrocultodoc v	y positiva abtopidos, s		Pagado
Esther	Consulta	15/02/2018	12.20	43.19	Analisis de	resultados (	obtenidos, s		Pagauo
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Analisis ue	resultatos (	obternidos y	1.	Penule
									1

Antes de eliminar definitivamente una tarea, el programa nos pide confirmación.



#### La eliminación de una tarea no se puede deshacer.

Enviar al cliente un correo electrónico con el resultado de una tarea

Pulsando en el botón Enviar se generará un mail que será enviado al cliente con el resultado de la tarea.

No se envía directamente, si no que hay una ventana que nos permite configurar el correo electrónico que será enviado.

🔡 Tareas - GIL GII	., JOSÉ LUIS								_ 🗆 🗙
Técnico	Departament	:0		Fed	cha	Hora Inic	cio Duración		
Administrado	<ul> <li>Psicología</li> </ul>			▼ 12/	05/2018	▼ 10:10	55:02	🕕 🖸 🗹 🔘	ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		-	Prioridad Paga	ado	Asunto			~
Observaciones	5		_	, .	-				_
Paciente en r	nejora muy posi	itiva							<b>A</b>
									-
J Técnicos do d	octino	0			- (				<u> </u>
Techicos de d	estino 🔍			·····	((((()))))			JUNE	
			1	8		< 🕜		26	$\bigcirc$
Taroas Poaliza	dae	<u>N</u> ueva <u>E</u>	ditar	Eliminar	<u>G</u> uardar	En <u>v</u> iar	gancelar	<u>P</u> lanificar	Ce <u>r</u> rar
Nombre	Tino de		Hora				<del></del>		
Técnico	tarea	Fecha	inicio	Duración	Observac	iones	-3	Completada	Prioridad
Administrador	Consulta	12/05/2018	10:10	55:02	Paciente e	en mejora muy	/ positiva		Pagado
Esther	Consulta	24/04/2018	12:28	45:19	Análisis de	e resultados o	btenidos, s		Pagado
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Análisis de	e resultados o	btenidos y	V	Pendie
									///

Al pulsar en Enviar, se mostrará la ventana de envío, donde podremos ver la dirección de correo electrónico del cliente, pero donde tenemos una lista desplegable con las direcciones de todas las personas de contacto de dicho cliente.

Además, podríamos escribir nosotros mismos la dirección de correo electrónica adecuada si no fuese ninguna de las anteriores.

🔡 WinCRM - Enviar notificación al cliente 📃 🔲 🗙
Do: mailar@wincat.oc
Para: joseluis@hormigonesjlgil.com 💌
Mensaje:
Hablo con José Luis y quedamos en vernos dentro de 3 📐
meses.
Se compromete a hacer meditación todos los días.
×
Adjuntar 🕖
🗖 Quiero recibir copia
<u>E</u> nviar <u>C</u> ancelar

El mensaje se configura con el texto de observaciones de la tarea, pero podemos modificarlo como consideremos.

También podemos adjuntar un documento al correo electrónico enviado. Por ejemplo, si la tarea tiene un coste para el cliente y queremos enviarle directamente la factura, la podremos adjuntar aquí.

Por último, podremos activar la casilla para recibir la copia del mensaje.

Al pulsar en enviar, si el envío se hace correctamente, el programa nos muestra un aviso.

WinCRM - Éxito!	×
Mensaje enviado correctamente	
Aceptar	

El mensaje recibido por el cliente tendrá el siguiente contenido (ojo, como hemos visto en la configuración del programa, la plantilla utilizada para la redacción de este correo electrónico, es personalizable):

🗄 5 0 🕈 🖣 =	SICOM - Consulta nº 93 - Mensaje (HTML)	Æ		
Archivo Mensaje 🛛 ટૂQué desea hacer?				
Iu. 30/04/2018 14:24				
W winSAT - Consulta <ma< td=""><th>ailer@winsat.es&gt;</th><td></td><td></td><td></td></ma<>	ailer@winsat.es>			
SICOM - Consulta nº 93				
Para Pedro Ramos Pérez				^
Estimado cliente,				
Gracias por contactar con nuestro departamento	de atención al cliente.			
Este mensaje es una confirmación de que su incic	encia ha sido tratada por uno de nuestros técnicos.			
Usted fue atendido por: Administrador				
Duración de la intervención: 0h 57m				
Descripción del trabajo realizado:				
Hablo con José Luis y quedamos en vernos dentro	de 3 meses.			
Se compromete a hacer meditación todos los día:	5.			
La incidencia ha quedado: Resuelta.				
No dude en volver a ponerse en contacto con nos	otros cuando lo necesite de nuevo.			
Un saludo, Administrador				
on saludo, Administradol				

Planificar una tarea para otro día.

Durante la creación de la tarea, podremos crear una tarea para cualquier otro día pulsando

### en el botón Planificar.

🛃 Tareas - GIL GIL,	JOSÉ LUIS								_ 🗆 ×
Técnico	Departament	0		Fe	cha	Hora In	cio Duración		
Administrado -	Psicología			<b>y</b> 12/	05/2018	<b>y</b> 10:10	55:02		ompletada
Tipo de Tarea	Consulta		Ŧ	Prioridad Pag	ado 💌	Asunto			Ψ.
Observaciones									
Paciente en m	iejora muy posi	tiva							A
Técnicos de de	estino	Nueva	ditar	Eliminar	<u>Guardar</u>	En <u>v</u> iar		2000 26 Planificar	Ce <u>r</u> rar
Nombre Técnico	Tipo de tarea	Fecha	Hora inicio	Duración	Observacio	ones	<u> </u>	Completada	Prioridad
Administrador	Consulta	12/05/2018	10:10	55:02	Paciente e	n mejora mu	y positiva		Pagado
Esther	Consulta	24/04/2018	12:28	45:19	Análisis de	resultados o	btenidos, s		Pagado
Esther	Consulta	15/03/2018	09:05	54:47	Análisis de	resultados o	obtenidos y		Pendie

Esta opción nos presenta una ventana donde podemos elegir el técnico, departamento, fecha, hora, duración, tipo de tarea, prioridad, asunto, completada (sí/no) y las observaciones de la tarea.

🔜 Planificar Tarea - G	IL GIL, JOSÉ LUIS						
Técnico Juan Luis 💌	Departamento Psicología			-	Fecha 17/05/2018	Hora Inic 10:30	io Duración
Tipo de Tarea	Consulta	Prior	idad Pe	ndiente 💌	Asunto		•
Observaciones						Γ	Completada
Quedar con Jos	e Luis para nuevas prue	bas.			Guardar	<u>C</u> ancelar	Ce <u>r</u> rar

Al pulsar en guardar se creará esa tarea en el calendario del técnico en cuestión.

# Calendario

El calendario nos muestra de un vistazo las tareas realizadas por un técnico durante una semana de trabajo.

6 dario Cientes Listado de C	Leetes 🗸 🔍	Detos Copies segurided	0		win	CRN
ta Diaria Vista Semanal	Vieta Mensual Vieta Co 3/2018	onalógica 🕢 Mostrar Fin	i de semana	écrico Pedro	✓ ♦Esta semare	Becargar Ser
26 kines	27 nates	21 viévoles	01 jueves	02 vieves	03 skiede	oprinob 10
Constant Security (MANUR) Security (MANU	COSEP GARBONS MATACERS COMPARAN DC TYPECHA, S.A., HET- 607 Control Status S.L., Costan	KANACOREN DAD DE     SPUT INTOSERETUR SUL     Proceeder Auffentige     SPUT Description S.A. 1000     SPUT Description S.A. 1000     Constant, S.L. 1007     LABORATORID     LABORATORID     LABORATORID     CONSTANT, S.L.     CONSTANT, S.L.	Pedro SAMOS PERZ E00 - 1000 All SPWCS All SPWCS REMEMORY REMEMORY MCALL TOUT - NPG Technolog (All TA 6	CODEX CAPTERICS LO - ROY CODE A MANON A MANO		LODIA CAPERICE LODI - ROD LALINETO GUTIÈRICZ
50 50 50 50 50 50 50 50 50 50	ABLYPHNIMA SL. 1925 - 1928 PARCE DE LA Soon Schekers Infegules, SL. 1800 -	AFOLINE, KL.; Concurts COMERCIAL ORCZ LOGENECIAL ORCZ Combine Analysis Secret Law York, KL.; Jonda Pring Concurts	A MANDY IN EXAÚA ACELANÍA INFANT, SL, 1500-1725 Consta SOD 1522 - 1546	Proble StatADOS PERZ 1500 - 1633 ANCORS MADORBAN, SL, 1730 - 1655 Consulta StatREAR, PAPEL, SL2		

# Configuración del calendario

Se puede configurar el calendario para que la jornada laboral empiece a una hora u otra. Para ello iremos al menú Herramientas > Configuración.

🖳 Configuración				- • •
General Correo electrónico	Configuración gener	al		
	Técnico por defecto	Pedro		~
	Departamento por defecto	Eurowin / Sage 50c		~
	Tipo de tarea por defecto para	Tareas:	Consulta	~
	Tipo de tarea por defecto para	Planificación de Tareas:	Consulta	~
	Prioridad por defecto:		NORMAL	~
	☑ Cada técnico sólo verá a su	s clientes (salvo administ	radores)	
	🗹 Utilizar control de acceso (c	ontraseña)		
	No cargar todos los clientes	al abrir las ventanas de o	clientes y listado de clientes	
	Mostrar técnico y observacio	ones de última tarea en L	istado de Clientes	
	Utilizar fecha de proximo cor	ntacto en los clientes		
	Tipo de asunto Utilizar	mantenimiento de asunto	s	~
(	Hora de inicio de jornada 08:0	0	-	
			BDD central	r Cancelar

Según la hora que indiquemos en esta configuración, al entrar en el calendario veremos el calendario a partir de esa hora.

## Estructura del calendario

### Encabezado del calendario

Los usuarios administradores pueden ver el calendario de cualquier técnico cambiando dicho técnico en el desplegable arriba a la derecha.

	Técnico	Pedro	✓ → Esta semana	R
eves		02 viernes	03 sábado	

Se puede cambiar el aspecto del calendario a Vista diaria, vista semanal, vista mensual y vista cronológica, siendo la más habitual la vista semanal.

Vista Diaria Vista Semanal	Vista Mensual	Vista Cronológica	
----------------------------	---------------	-------------------	--

Podremos ocultar los días del fin de semana desactivando la casilla "Mostrar Fin de semana". Eso ocultará en el calendario los sábados y los domingos.

Mostrar Fin de semana
-----------------------

En el encabezado del calendario se puede cambiar de una semana a la siguiente o la anterior utilizando las flechas de la izquierda. Mediante el enlace "-> Esta semana", volveremos rápidamente a la semana actual.

Vista Diaria	Vista Semanal	Vista Mensual	Vista Cronológica	Mostrar Fin	de semana					
<ul><li>♦ € 26,</li></ul>	/02/2018 - 04/03	3/2018			Té	cnico	Pedro		→Esta semana	<u>R</u> e
	26 lunes	27 mar	tes 28	miércoles	01 iueves		02 viernes	03	sáhado	

En la parte superior también disponemos de un botón para recargar el calendario y otro para cerrarlo.



### Cuerpo del calendario

El cuerpo del calendario muestras las tareas creadas. Directamente en el calendario podremos hacer:

Creación de nuevas tareas, abrir directamente una tarea, eliminar una tarea, desplazar tareas en el calendario, cambiar rápidamente el cliente asignado en una tarea, abrir directamente la ficha del cliente y por último duplicar una tarea.

	23 lunes	24 martes	25 miércoles	26 jueves	27 viernes
Local					
800					
900		FERNÁNDEZ LÓPEZ, ANA MARÍA 9:00 -	GARCÍA PÉREZ,	RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA	GARCÍA PÉREZ,
10 <sup>00</sup>		GIL GIL, JOSÉ LUIS 10:00 - 11:30	CARLOS 9:30 - 11:00 Consulta	Gonsulta	
11 <sup>00</sup>		Correo electrónico		Ver tai <u>E</u> limin	rea ar tarea
1200	GARCÍA PÉREZ, CARLOS 12:00 - 13:30		RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA	Asigna	ar Cliente
13 <sup>00</sup>	Visita		12:00 - 13:00 Consulta	Ver <u>C</u> li Copiai	ente r Tarea
14 <sup>00</sup>					
15 <sup>00</sup>		GARCÍA PÉREZ, CARLOS 15:00 - 18:00			
16 <sup>00</sup>		VISICA			
1700					
1 000					

Crear una nueva tarea desde el calendario.

Para crear una nueva tarea desde el calendario, podemos hacer clic en el calendario en la fecha y hora en que queremos crear la tarea.

Nos muestra una ventana emergente donde nos propone la selección del cliente al que queremos hacer la tarea.

🧱 winCRM - Crear nueva tarea - Elegir cliente		×
Buscar Clientes (N. / N. Com.)		
GARCÍA PÉREZ, CARLOS		
GIL GIL, JOSÉ LUIS RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA		
	<u>A</u> ceptar	<u>C</u> ancelar

Una vez seleccionado el cliente, winCRM nos mostrará la ventana de planificación de tarea para poder crearla.

Técnico	Departamento	Fecha	Hora Inicio Duración
Administrado 💌	Psicología	• 27/04/2018	▼ 10:00 ÷ 120 ÷
Tipo de Tarea	Reunión   Prioridad Pagado	Asunto	•
Observaciones		1	🗖 Completada
Nueva tarea qu	ue estamos planificando para el día 27 a las 10:00		

Al guardar la tarea planificada, esta se verá en el calendario. Al pasar el ratón por delante de la tarea veremos su contenido.

				_
26 jueves	27 viernes	28 sábado	29 domingo	
UEZ REZ, LUCÍA	GARCÍA PÉREZ,			
2:30	RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA 10:00 - 12:00 Reunión Psicologi Nueva t	a, Reunión area que estamos planificando	para el día 27 a las 10:00	
JOSÉ LUIS;				

Modificar una tarea desde el calendario

Haciendo un doble clic en una tarea entraremos directamente en ella para ver todos sus detalles. Si queremos modificarla, una vez la ventana abierta, tendremos que pulsar en Editar.

Técnico	Departament	'n		Fr	echa	Hora In	icio Duración		
Administrado •	<ul> <li>Psicología</li> </ul>			✓ 27	7/04/2018	¥ 10:00	120:00	🔘 T c	ompletada
- Tipo de Tarea	Reunión	Reunión y Prioridad Pagado y Asunto y							
Observaciones				1		I			
récnicos de d	estino							ANE	
		Nueva E	ditar	Eliminar	Guardar	Enviar	Cancelar	26 Planificar	Cerrar
Fareas Realiza Nombre Técnico	das Tipo de tarea	Nueva E	ditar Hora inicio	Eliminar Duración	Guardar Observac	En <u>v</u> iar	Cancelar	26 Planificar	Ce <u>r</u> rar Prioridad
'areas Realiza Nombre Técnico Administrador	das Tipo de tarea Reunión	Nueva	ditar Hora inicio 10:00	Eliminar Duración	Guardar Observac	En <u>v</u> iar iones ea que estan	Cancelar	26 Planificar	Ce <u>r</u> rar Prioridad
Tareas Realiza Nombre Técnico Administrador Administrador	das Tipo de tarea Reunión Consulta	Nueva	Hora inicio 10:00 12:00	Eliminar Duración 120:00 60:07	Guardar Observac Nueva tar Tarea inco	En <u>v</u> iar iones ea que estan ompleta dirigi	<u>Cancelar</u> nos planifica	26 Planificar	Cerrar Prioridad Pagado Pagado
Careas Realiza Nombre Técnico Administrador Administrador Mercedes	das Tipo de tarea Reunión Consulta Reunión	Fecha           27/04/2018           25/04/2018           18/04/2018	Hora inicio 10:00 12:00 13:30	Eliminar Duración 120:00 60:07 90:04	Guardar Observac Nueva tar Tarea inco Visita	En <u>v</u> iar iones ea que estan ompleta dirigi	<u>Cancelar</u> nos planifica da a otro té	26 Planificar Completada	Cerrar Prioridad Pagado Pagado Pendie

Otra opción para modificar la tarea, directamente en el calendario, será pulsar en ella con el botón derecho. Aparecerá el menú contextual de la tarea donde podremos seleccionar la opción "Ver tarea", lo que nos llevará a la misma ventana.

	GARCÍA PÉREZ,		
	RODRÍGUEZ GUTIÉRREZ, LUCÍA 10:00 - 12:00		
	Reunion	<u>V</u> er tarea	
	o	<u>E</u> liminar tarea	
		<u>A</u> signar Cliente	
		Ver <u>C</u> liente	
		Copiar <u>T</u> area	
	L		
UIS;			

Eliminar una tarea desde el calendario

Para eliminar una tarea directamente desde el calendario, solo hay que seleccionarla y pulsar la tecla SUPR del teclado.

También se puede seleccionar la opción "Eliminar tarea" del menú contextual que obtenemos al hacer clic derecho con el ratón en dicha tarea.

En ambos casos veremos un mensaje de confirmación antes de eliminar efectivamente la tarea.

Desplazar tareas en el calendario o cambiar su duración

En el calendario se pueden desplazar las tareas haciendo clic en ellas y, sin soltar el clic, arrastrándolas a la nueva ubicación, eso sí, siempre dentro de la vista que tengamos activada (por semana o por mes). Si queremos cambiar las tareas de una semana a la otra, y estamos en vista semanal, no lo podremos hacer directamente en el calendario. En ese caso tenemos que editar la tarea y modificar la fecha o bien cambiar a vista mensual.

Para modificar la duración de la tarea en la vista semanal, hay que mover en el calendario el ratón en el borde superior o inferior de la tarea hasta que veamos una doble flecha. Al hacer clic con esa doble flecha, podremos aumentar o reducir la duración de la tarea.

Cambiar rápidamente el cliente asignado en una tarea

Esta es la única manera de hacer este cambio. No hay ningún otro lugar en winCRM donde podamos cambiar el cliente asociado a una tarea.

Para hacerlo hay que pulsar con el botón derecho en la tarea y seleccionar la opción "Asignar cliente". Esto nos mostrará la ventana correspondiente, donde podremos buscar y seleccionar el nuevo cliente a asignar.



Abrir la ficha del cliente desde el calendario

Pulsando con el botón derecho en una tarea, en el menú contextual podremos elegir la opción "Ver Cliente" que abrirá la ficha del cliente asignado a esa tarea.

#### Duplicar una tarea desde el calendario

Podemos copiar y pegar en el calendario las tareas. Para ello, hacemos clic en una tarea para seleccionarla y pulsamos con el botón derecho en ella. En el menú contextual seleccionaremos la opción "Copiar Tarea".

Seguidamente haremos clic derecho en la zona vacía del calendario y seleccionaremos "Pegar Tarea", del menú contextual que veremos. Podremos repetir el pegado tantas veces como queramos. Las tareas se pueden "pegar" en la misma semana o en otras semanas.

Alternativamente, también se pueden usar los atajos de teclado CTRL + C y CTRL + V para copiar y pegar las tareas en el calendario.

# Procesos

En el menú Herramientas, encontramos la opción Procesos que nos muestra unos procesos útiles en winCRM



Los procesos disponibles son tres:

## Localizar clientes duplicados (comparados por nombre o NIF)

Ese proceso nos mostrará todos aquellos clientes que hemos podido crear duplicados bien por nombre o bien por NIF.

## Localizar clientes duplicados (comparados por teléfono)

Ese proceso nos mostrará todos aquellos clientes que hemos podido crear duplicados buscando por números de teléfono duplicados.

## Importar clientes desde archivo Excel

Este proceso es muy práctico para la puesta en marcha del programa, pues nos permite cargar de forma automática una base de datos que tenemos en otro programa o en Excel.

Aconsejamos siempre, antes de hacer la importación, **hacer una copia de seguridad**. Si algo sale mal podremos restaurar la base de datos vacía para empezar de nuevo tantas veces como sea necesario.

Al seleccionar dicho proceso y pulsar en ejecutar, el programa nos mostrará el formato del archivo a preparar.



Al pulsar en Aceptar, nos propondrá seleccionar el archivo a importar.



# Copia de seguridad

Como en todos los programas donde utilizamos una base de datos para ir almacenando datos que vamos trabajando día a día, **es muy importante hacer copias de seguridad regularmente**. También es muy importante hacer una prueba de restauración cuando se empieza con el programa para entender el funcionamiento y tener la seguridad de que se está haciendo todo correctamente.

### Hacer una copia de seguridad



Con winCRM es muy fácil hacer dichas copias de seguridad. Podemos acceder a ellas desde el botón de la barra de herramientas o bien desde el menú Herramientas > Copias de seguridad.

🖳 Copias de seguridad	×
Copiar Restaurar	
Destino archivo copia de seguridad:	
🔲 Guardar en directorio con fecha actual	
Tamaño de la copia de seguridad: 360 KBytes	
Tamaño en disco:	
Lanzar Copia de Seguridad	<u>C</u> errar
	]

Seleccionaremos la ruta donde queremos guardar la copia de seguridad, utilizando el botón de los 3 puntos. Preferentemente la ruta será una memoria USB, un disco duro externo o una ruta de red que a su vez sea respaldada con un sistema externo de copia.



Una vez elegimos el directorio donde haremos la copia de seguridad será conveniente activar la casilla "Guardar en directorio con fecha actual", para que cada día tengamos una copia diferente y no estemos sobreescribiendo siempre el mismo archivo.

Copias d	le seguridad							
Copiar	Restaurar							
Destin	io archivo co	pia de seguridad	I: F:\Co	pias_Se	eguridad_v	vinCRM\03	3_05_20	18
🔽 Gua	ardar en direc	torio con fecha	actual					
Tamaí	ňo de la copia	a de seguridad:	360 KBy	tes				
Tamaí	ňo en disco:	28,33 Gbytes of	disponible	es de 28	,62 Gbyte	S		
				Lanz	ar Copia (	de Segurio	dad	<u>C</u> errar

Al pulsar en "Lanzar Copia de Seguridad" se hará la copia y nos mostrará el siguiente aviso:



Podremos comprobar el directorio donde ha quedado guardada la copia de seguridad.
CO V BACOpias	Seguridad_winCRM\03_	05_2018	<b>√ 4</b> ∱ Buscal	<b>کا</b> ال ا
🎍 Organizar 👻 🏢 Vista	as 🔻 😍 Grabar			0
Nombre	Fecha modificación	Тіро	Tamaño	
WinCRM.sdf.gz	03/05/2018 20:04	Archivo WinRAR	318 KB	
1 elemento				1

El archivo que se genera es un comprimido de la base de datos.

**Nota**: En la versión profesional, la copia de seguridad se ha de configurar directamente en SQL Server, directamente en el servidor. Desde el propio programa, el aviso que nos mostrará winCRM en ese caso es el siguiente:



## Restaurar una copia de seguridad

Para restaurar una copia de seguridad es necesario generalmente cerrar el programa, volver a abrirlo e ir directamente a la restauración. En caso de no hacerlo así, el archivo de base de datos activo en ese momento puede encontrarse bloqueado y no dejará restaurar.

El proceso de restauración se encuentra en la misma opción del menú Herramientas > Copias de seguridad o desde el botón Copias Seguridad de la barra de herramientas.

🖳 Copias de seguridad	
Copiar Restaurar	
Origen archivo copia de seguridad:	
	Restaurar Copia de Seguridad

Aquí, utilizando el botón de examinar (3 puntos), iremos a buscar el archivo que queremos restaurar.

🖳 Copias de seguridad	
Copiar Restaurar	
Origen archivo copia de seguridad:	F:\Copias_Seguridad_winCRM\03_05_2018\Wir
	<u>R</u> estaurar Copia de Seguridad <u>C</u> errar

Una vez cargado el archivo, pulsamos en "Restaurar Copia de Seguridad" y el programa nos mostrará confirmación.



# Módulo Gestión

El módulo de gestión añade una funcionalidad completa para la generación de documentos como albaranes, facturas, pedidos o presupuestos. Es un módulo versátil y sencillo y puede ser la primera solución de gestión para una empresa.

Es necesario activar este módulo desde las opciones de usuario.

Para acceder al módulo de gestión pulsaremos en el botón Gestión de la barra de herramientas:

	winCRM - Versión multipu :hivo Herramientas M	esto (conectado): 3.4 - Pedro V Módulos Ventana Ayuda					:
Utativa de Documentos       Téco da Coumento       Número       Fecha       Ciliente       Técolico       Estado del documento       Base Imponibie (0)         Tipo de documento       V contiene:       V co	26 Gientes Listad	do de Clientes Pipeline E	eventos Gestión SAT	Reporting Cerrar		Wi	nCRM
Tipo de documento Número Técnia Cillente Técnico Estado del documento Base imponible (n)   Contiene: © Contiene: © Contiene: © Contiene: © Contiene: © Outere: © Igua:   Persupuesto 201001 201002 Pedro RAMOS EFEZ Pedro Eportar a EFP Importar a EFP <	Listado de Documentos locumentos						
Contiene:       Contiene:       Contiene:       Contiene:       Contiene:       Iguai:         Network       20210001       2403/2021       Pedro RAMOS PEREZ       Pedro       Exportar a ERP       Pedro         Factura       20210002       2403/2021       Pedro RAMOS PEREZ       Pedro       Exportar a ERP       Pedro         Factura       20210002       13/05/2021       _6 prueba david       David       Perdiente	Tipo de documento	Número	Fecha	Cliente	Técnico	Estado del documento	Base Imponible (€)
Petupuesto       20210001       24/03/0201       Pedro RAMOS PEREZ       Pedro       Exportar a ERP       Petupuesto         20210002       24/03/0201       Pedro RAMOS PEREZ       Pedro       Exportar a ERP       Petupuesto         3actura       20210002       33/05/2021       _6 prueba david       David       Perdiente	ontiene:	♥ Contiene:	√ Igual:			√ Contiene: √	lgual: V
esupuesto 20210001 24/03/0221 Pedro RAMOS PEREZ Pedro Exportar a ERP 1 2 esupuesto 20210002 24/03/0221 Pedro RAMOS PEREZ Pedro Exportar a ERP 1 2 ctura 2021002 13/05/2021 ¢ prueba david David Pendiente							
Euguesto 2021002 24/03/2021 Pedro FARIOS PEREZ Pedro Euportar a ERP ctura 2021002 13/05/2021 _6 prueba david David Pendiente	esupuesto	20210001	24/03/2021	Pedro RAMOS PEREZ	Pedro	Exportar a ERP	1.283,
	esupuesto	20210002	24/03/2021	Pedro RAMOS PEREZ	Pedro	Exportar a ERP	1.396,
							0

Esto nos llevará al listado de documentos. También podemos llegar al listado de documentos desde el menú Módulos > Gestión > Listado de documentos.



Desde ese menú, podremos acceder a los datos maestros del módulo de gestión.

En caso de disponer de Sage 50 en su empresa, solo en versiones Premium de winCRM, la funcionalidad se adaptará al trabajo con el ERP: Los artículos, familias de artículos, tarifas, tipos de impuestos y tipos de retenciones se crearán y actualizarán desde Sage 50 y no

podrán ser creados o modificados desde winCRM. Además, usted podrá generar presupuestos en winCRM que serán exportados a Sage 50.

#### Tipos de documentos

Los tipos de documentos son configurables y adaptables a cada empresa.

Hay empresas donde solo se generarán presupuestos desde winCRM y otras donde se pueden crear procesos completos: presupuestos, pedidos, albaranes y facturas. Incluso documentos internos o documentos de compra. Se pueden crear tantos tipos como sean necesarios.

Buscar tipos <mark>d</mark> e documentos	Nombre					
	Presupuest	o l				
Albarán Factura Pedido Presupuesto	Aplicar in Aplicar re Mostrar f	npuestos Itenciones echa de entr	Administrar estados Estado por defecto Borrador			
		Editor	Elimin ar	0	8	Cerrar

En cada tipo de documento se tendrá que indicar si queremos que se apliquen impuestos, retenciones o que se muestre la fecha de entrega. También será necesario pulsar en Administrar estados para cada tipo de documento. Uno de los estados será el estado por defecto

Buscar estados	Nombre				Color	
Aceptado Borrador Cancelado Enviado Exportar a ERP Rechazado	Nuevo	Editar	Eliminar	Guardar	Carcelar	Cerrar

Una vez hemos creado los tipos de documentos que necesitamos, con sus respectivos estados, podremos crear las tarifas.

### Tarifas

Será necesario tener al menos una tarifa para poder crear artículos y asignarles un precio. Se pueden crear tantas tarifas como queramos. Podríamos tener una tarifa para gran público y otra para distribuidores, por ejemplo.

🚽 Tarifas					<u> 21 –</u>		×
Buscar tarifas	Nombre						
TARIFA GENERAL	Código en l	ERP					
	The second se	1000 million (	********	and the second se	Concept 1		
	Nuevo	Editar	Eliminar	Guardar	<u>C</u> ancelar	Ce <u>r</u> rar	

En nuestro ejemplo solo hemos creado la tarifa TARIFA GENERAL

Veremos el campo Código en ERP si tenemos instalado el conector con Sage 50. Solo disponible en versiones premium.

## Familias de artículos

Para poder crear artículos tendremos que crear al menos una familia de artículos.

				<u>%</u>		×
Nombre						
MANO DE O	BRA PROYEC	TOS				
Código en	ERP					
•	Editor	8		8	Corr	5
	Nombre MANO DE C Código en I MP	Nombre MANO DE OBRA PROYECT Código en ERP MP	Nombre MANO DE OBRA PROYECTOS Código en ERP MP	Nombre MANO DE OBRA PROYECTOS Código en ERP MP	Nombre MANO DE OBRA PROYECTOS Código en ERP MP	Nombre       MANO DE OBRA PROYECTOS       Código en ERP       MP

Podremos crear tantas tarifas como queramos.

Veremos el campo Código en ERP si tenemos instalado el conector con Sage 50. Solo disponible en versiones premium.

## Tipos de impuestos

Los tipos de impuestos se aplicarán a los artículos y se mostrarán en los documentos que así lo tengan configurado.

📱 Tipos de Impuestos							8 <u>1 -</u>		×
Buscar tipos de impuestos		Nombre							
		IVA 21% (	5,20%)						
IVA 0% (0%) Iva 0% CEE Iva 0% Importación IVA 0,00% - Suplidos IVA 0,00% Exento	^	Porcentaje 21,00	impuesto		Código en 21	ERP			
IVA 0,00% ISP IVA 10% (1,40%) IVA 21% (5,20%) IVA 21% Arrendami. Iva 21% CEE IVA 4% (0,5%)	-	Nuevo	Editar	Eliminar	Guardar	<u>C</u> an	elar	Cerr	Ð

Podremos crear tantos tipos de impuestos como queramos.

Veremos el campo Código en ERP si tenemos instalado el conector con Sage 50. Solo disponible en versiones premium.

# Tipos de retenciones

Los tipos de retenciones se aplicarán a los clientes y me mostrarán en los documentos que así lo tengan configurado.

🚽 Tipos de Retenciones						19 <u>1</u>		ı ×
Buscar tipos de retenciones	No	mbre						
	RE	T. 15%	REND. TRAB.					
HP Reten. Pract. 6% IRPF 18% IRPF 19% capital mob IRPF 20% ARREN IRPF 21% Prof.	^ Por	rcentaje 00	e retención		Código en l 04	ERP		
RET. 15% REND. TRAB. Ret. 17% Rend. Traba RET. SOPOR. 15% prof RETEN. 19% arren RETEN. SOPOR. 12% Retención 12%		<b>H</b> uevo	Editar	Eliminar	Guardar	Cancela	er (	© Ce <u>r</u> rar

Podremos crear tantos tipos de retenciones como queramos.

Veremos el campo Código en ERP si tenemos instalado el conector con Sage 50. Solo disponible en versiones premium.

#### Artículos

Podremos tener una base de datos de artículos en winCRM. Para ello crearemos los artículos indicando la familia, el tipo de impuesto y los precios en cada tarifa.

🖳 Artículos					8 <b>1</b> 8		×
Buscar artículos	Nombre						
	ACER ASPIRE X3900						
Acer Aspire 3634WI Mi - Celeron A	Familia		Código er	ERP			
Acer Aspire 5514EWLM - Celeron	Ordenador		PT.SD1E2	2.011			
Acer Aspire 9502WSMi - Pentiur	Tipo de impuesto						
ACER PD 120D PROYECTOR DLP	IVA 21% (5,20%)	Ŷ					
ACER PDA+GPS E510+MAPAS EL ACER TECLADO CASTELLANO	brecios						
Acer TravelMate 2413WLMI - Ce ACER TRN MK36 2 1024 120 DW	Tarifa		Preci	5			
Acer Veriton 3600GT P4 3.0 Ghz	TARIFA GENERAL					710	,88
ACER, TV LCD 32 RESOL 1360X AcerAS3004WLMI AMD Sempron AcerPower Celeron 2.8 Ghz 256 ACON-6000-A ACTION PACK SUBSCRIPTION M. ACULASER M1400 ADAP CORRIENTE MAGSAFE PAR ADAP ZOOM BLUETOOTH USB (4 ADAP, WIRELESS 54MBPS USB2,C ADAP. RED WIRELESS USB 54MB ADAPT. JACK 3.5M/2XRCAH	Nuevo	Editar	Ejiminar	Guardar	<u>C</u> ancelar	Cer	<b>D</b> ar

Podremos crear tantos artículos como queramos.

Veremos el campo Código en ERP si tenemos instalado el conector con Sage 50. Solo disponible en versiones premium.

# Listado de documentos

El listado de documentos es la pantalla principal del módulo de gestión. Desde esta ventana podremos crear nuevos documentos, así como ver los documentos existentes.

Para crear un nuevo documento pulsaremos en Nuevo

winCRM - Versión multipu	esto (conectado): 3.4 - Pedro *			2052		>
chivo Herramientas M 26 Iendario Clientes Listad	Vódulos Ventana Ayuda	rentos Gestión SAT F	teporting			> sinet
Listado de Documentos						
Tipo de documento	Número	Fecha	Cliente	Técnico	Estado del documento	Base Imponible (€)
Contiene:	♥ Contiene:	√ Igual:	♥ Contiene:	Contiene:	♥ Contiene: ♥	' Igual: 🌱 🏹
resupuesto	20210001	24/03/2021	Pedro RAMOS PEREZ	Pedro	Exportar a ERP	1.283,34
resupuesto	20210002	24/03/2021	Pedro RAMOS PEREZ	Pedro	Exportar a ERP	1.396,0
actura	20210002	13/05/2021	_6 prueba david	David	Pendiente	351,6

Primero, deberemos rellenar la sección de cabecera del documento.

winCRM - Versión multipuesto (conectad Archivo Herramientas Módulos Ver	io): 3.4 - Pedro * ntana Ayuda			- 0
Calendario	Pipeline Eventos Gestión SAT	Reporting Cerrar		winCRM
🖳 Nuevo documento				
Cabecera Técnico Cliente	e		Fecha	Fecha de entrega
Pedro v			19/05/202	21 🗐 🕶 19/05/2021 🗐 🐨
Tipo de documento Númer	ro Estado de docum	ento		
~	@"	~		
Nota			Observaciones (no imprimi	bles)
			~	~
Artículo	Unidades	Precio	Dto. (%)	Importe
Base		Recargo de equivalencia	Patanción	Total
imponible		Recargo de equivalencia	Recención	Total

Especificaremos el cliente, la fecha, el tipo de documento, el número, el estado, la nota de pie de documento y las observaciones.

El número de documento podrá ser calculado automáticamente pulsando en los engranajes, después de seleccionar el tipo de documento.

Cabecera			
Técnico	Cliente		Fecha
Pedro ~	_4 prueba david		19/05/2021
Tipo de documento	Número	stado de documento	
Presupuesto ~	20210003	💣 Borrador 🗸 🗸	
Nota			Observaciones (no imprimibles)
Forma de pago: 25% pa	ara aceptación. Res	sto a la entrega	Cobrar al cliente por adelantado

Una vez completada la cabecera, añadiremos las líneas del documento.

winCRM - Versión multipuesto (conectado): Archivo Herramientas Módulos Venta	3.4 - Pedro * na Avuda			×
26 Calendario Clientes Listado de Clientes P	Vipeline Eventos Gestión SAT Reporting Co	Errar		winCRM
🖓 Nuevo documento				_ <b>_</b> ×
Cabecera Técnico Cliente			Fecha	
Pedro v _4 pruet	ba david		19/05/2021	
Tipo de documento Número	Estado de documento			
Presupuesto ~ 2021000	03 💣 Borrador 🗸 🗸			
Nota			Observaciones (no imprimible	s)
Forma de pago: 25% para acepta	ción. Resto a la entrega		Cobrar al cliente por adelant	ado
Total Base imponible II	mpuestos			Total
			Acciences *	Cuardar Cancelar Carrar

Pulsaremos en el símbolo + para añadir una línea.

Podemos escribir directamente el concepto que queremos añadir en el documento.

	Unidades	Precio	Dto. (%)	Importe
Barco de 15 metos de eslora	1	150.000,00	10	135.000,0

También podemos añadir un artículo de la base de datos pulsando en el icono del carrito de la compra.

abecera		12		
fécnico	Cliente	Buscar artículo		×
Pedro v	_4 prueba david			
lipo de documento	Número	Estado de Buscar artículo		
Presupuesto 🗸 🗸 🗸	20210003	Borrador PROYECTOS		
Vota	-	COMPRA MANO DE OBR	A PROYECTOS SOCIOS	
Forma de pago: 25% pa	ara aceptación Kesto	a la entrega HORA DE SERV. DPTO.	PROYECTOS: David	
		HORA DE SERV. DTO PR	ROYECTOS	
ineas		HORAS DE DESPLAZAM HORAS PROYECTOS EU KILOMETRAJE PROYECT	IENTO PROYECTOS IROWIN TOS	
Artículo		Unidades SALIDA / DESPLAZAMI	ENTO DTO PROYECTOS	
Barco de 15 metros de (	eslora	SERVICIOS DE CONSOL	TORIA DTO: PROTECTOS	
otal				
otal Base imponible	Impuestos			
otal Base imponible 135.0	Impuestos			
otal Base imponible 135.0	Impuestos			

Una vez añadido el artículo, podremos cambiar el nombre del artículo, las unidades, el precio o el descuento, tal y como lo podemos hacer con líneas de sin artículo asociado. Podremos añadir tantas líneas de artículos como queramos.

En la tercera sección de la ventana de nuevo documento podremos ver el total, con la base imponible, los impuestos, retenciones y recargo de equivalencia.

1	otal		
	Base imponible	Impuestos	Total
	141.000,00	IVA 21% (5,20%) (21% de 141.000,00 €): 29.610,00 €	170.610,00 €

Una vez terminado el documento tendremos que pulsar en Guardar.

Con los documentos que hemos creado podremos hacer las siguientes acciones:

- Editar un documento para modificar algo de su cabecera o de sus líneas.

- Eliminar un documento
- Acciones
  - Imprimir documento en PDF

El aspecto del documento impreso será el siguiente:

resubuesto		Sicom Sol	uciones Integral	es, S.L.	
recupaceto		SICOM	-		
		Avd Zarag	oza, 67		
Vúmero: 20210003		31500			
Fecha: 19/05/2021		ESPAÑA			
		B3175543	2		
Arti	culo	Unid.	Precio	Dto.	Importe
3arco de 15 metros de eslora		1	150.000,00	10	135.000,00
IORA DE SERV. DTO PROYEC	TOS	120	50,00		6.000,00
		-ta - cé			
Base	Impu	lestos			Total
141.000,00 €	IVA 21% (5,20%) (21% de	e 141.000,00 €):	29.610,00 €	170	.610,00€
			Constraint of	1885	

- Duplicar / traspasar documento

Duplicar un documento permitirá ganar tiempo para hacer un documento similar para otro cliente. También se puede usar esta opción para traspasar un presupuesto a pedido, un pedido a albarán o un albarán a factura.

24 winCRM - Versión multipuesto (conectado): 3.4 - Pedro *	- 🗆 X
Archivo Herramientas Modulos Ventana Ayuda 26 Di Celertes Listado de Clientes Pipeline Eventos Gestión SAT Reporting Cerrar	winCRM
Cabecara Cabecara Cabecara Clienta Pedro V Sicon Soluciones Integrales, S.L. Poo de documento Namero Estado de documento Nota Forma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega	Pecha Pecha Pecha Poros/2021 Observaciones (no imprimbles) Cobrar al cliente por adelantado
Duplicando Presupuesto número 20210003	

Se mostrará la cabecera del documento de origen, pero con las opciones de tipo de documento, número de documento y estado, en vacío, para completarlo con las características adecuadas.

Un documento duplicado mostrará una opción para volver al documento de origen.

Vierminder Module Wenter Apude   Presence Presence Presence Presence   Presence Center Presence Presence     Presence Center Presence     Presence Center Presence     Presence Center Presence     Presence Deservaciones (no imprimibles)     Presence Deservaciones (no impr	incrim - version multipuesto (con	ectado): 3.4 - Pedro *				- 0
Image: Control to Link to the link tot the link to the link to the link to the link	nivo Herramientas Módulos	Ventana Ayuda				
	26 Clientes Listado de Clie	ntes Pipeline Eventos	Gestión SAT Reporting Cerra		V	vinCRM
abecra derico Cliente Fecha de entrega 19/05/2021 19/05/2021 19/05/2021 1 po de documento Winero Estado de documento Parador 20210001 Parador observaciones (no imprimibles) Forma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega Cotar al cliente por adelantado neas Artículo Unidades Precio Dto. (%) Importe Sarco de 15 metros de estos 120 50,00 0 10 135.000, 00A DE SERV. DTO PROYECTOS 120 50,00 0 6.000, Stal Base imponible 19/05/2021 •	Nuevo documento					
Genico     Ciente     Fecha	Cabecera					
Interform       Second Solutions Resolutions Resolutions       19/05/2021       10/05/2021	récnico Cl	ente			Fecha	Fecha de entrega
ipo de documento 20210001 eta coma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega Cobrar al clente por adelantado coma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega Cobrar al clente por adelantado conservationes (no imprimibles) Cobrar al clente por adelantado Cobrar al clente por adelantado Cobra al clente pore	Pedro 🗸 S	com Soluciones Integra	les, S.L.		19/05/2021	<pre>] × 19/05/2021 □ ×</pre>
Particulo 2021 2021 Corrar al cleante por adelantado  Forma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega Cobrar al cleante por adelantado  neas Artículo Unidades Precio Dito. (%) 10 Importe Importe Interco de 150.000,00 0 Corrar de lance Interco de lance Interco de 150.000,00 0 Corrar de lance Interco de Interco de lance Interco de 150.000,00 0 Corrar de lance Interco de Interco de lance Interco de lance Interco de lance Interco de lance Interco de Inte	ipo de documento Nu	imero	Estado de documento			
ota Observaciones (no imprimibles) Forma de pago: 25% para aceptación. Resto a la entrega Cobrar al clente por adelantado  neos  Ariculo Unidades Precio Dto. (%) Importe  Ariculo 2 10 10 135.000, ORA DE SERV. DTO PROYECTOS 120 50.00 0 6.000,  Atal Base imponible  Ital  Acciones V  Foldar Company C	Pedido 2	0210001	Borrador 🗸			
Corrar de page: 25% para aceptación. Resto a la entrega     Corrar al cliente por adelantado       neas     Artículo     Unidades       Artículo (corrar de relorz)     1       Artículo (corrar de relorz)     1       120     50,00       0     0       120     50,00       120	ota				Observaciones (no imprimibles)	
neas Articulo Articulo Unidades Precio Dto. (%) Importe Articulo Articulo Unidades I Insetro de 150 000,00 Dto. (%) Importe Insetro de ellora I Insetro de ellora IIII ISO 000,00 O IIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIIII	Forma de pago: 25% para	aceptación. Resto a la	entrega		Cobrar al cliente por adelantad	lo
An UNDAR         Field B         UDD. (%)         Importe           Accords 15 metros do estora         1         150.000,00         10         135.000,00           ADRA DE SERV. DTO PROVECTOS         120         50,00         0         6.000,00           Ital         Base Imponible         341.000,00         341.000,00         10         100.000,00         10         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         100.000,00         0         6.000,00         0         6.000,00         100.000,00         100.000,00         0         6.000,00         100.000,00 <th>D D M</th> <th></th> <th>Unidadas</th> <th>Bragia</th> <th>Dbs (9)</th> <th>Importo</th>	D D M		Unidadas	Bragia	Dbs (9)	Importo
Ale de singer Ale de singer Acciente 4 Acciente 4 Emilior 2 Acciente 4 Emilior 2 Emilior 2 Emilior 2 Correction 2 Corr	Articulo		Unidades	150 000 00	Dto. (%)	Importe 135 000 C
tal Seese imponible 141.000,(	ORA DE EERIC DTO DROVE	CTOF	120	150.000,00	10	133.000,0
atal Base imponible 141.000,0  Cumento de origen						
Base Imponible 141.000,						
191.000/ Numento de origen	otal					
	otal Base imponible					
	otal Base imponible					141.000,0
Accores - Editor Eliman - Core	otal Base imponible					141.000,0
Acciones • Editar Eliminar Guardae Cancelar Cerra	stal Base imponible					141.000,6
	stal Base imponible rumento de origen					141.000,0

- Enviar documento por email

Como hemos visto, el módulo de gestión permite emitir documentos sencillos para clientes. No sustituye a un ERP pero puede simplificar las tareas administrativas de una empresa que tiene un volumen pequeño de documentos.

# Módulo SAT

El módulo SAT es por sí solo un programa completo de atención telefónica.



## Registro básico de una tarea

Al abrir el módulo encontraremos el cursor en el cuadro de texto de búsqueda de clientes. Podemos buscar los clientes por varios criterios:

- Nombre
- Nombre comercial
- Número de teléfono.

Buscar clientes	
ramos p	Q
Pedro RAMOS PEREZ	

Al escribir unos caracteres y pulsar "Intro", se verán en el listado aquellos clientes que cumplan el criterio de búsqueda.

Podremos utilizar la flecha "abajo" del teclado para seleccionar de la lista el cliente que nos interese y, pulsando Intro, capturarlo para lanzar la tarea.

En el momento en que se lanza la tarea, empieza a correr el tiempo dedicado, que veremos en color rojo, arriba a la derecha de la ventana.

El foco se colocará directamente en el desplegable del asunto (según la configuración que tengamos indicada en winCRM) para que seleccionemos el asunto o pulsemos en tabulador para seguir al campo Prioridad y posteriormente a la Incidencia, cuerpo de la tarea donde escribiremos las acciones realizadas.

WinCRM - Módulo SAT - Pedro								- 0
ausar [F6] <u>C</u> RM [F8]	Buscar [F9]	Reenviar [F10]	Guardar y <u>N</u> ueva [F11]	Guardar y Cerrar [F12]	Cancelar [ESC]	Parametros	<u>S</u> alir	
Pepartamento	-	Pedro RAMOS	PEREZ					TIEMPO
luscar clientes		0494021	69 650622010					2.16
uscal cliences	0	S 3404021	00-039033010		3			5.10
	4							
edro RAMOS PEREZ	1	ncidencia	Asunto:				Prioridad:	NORMAL
		Vi elu		TARE	A INCOMPLETA			Planificar
			idencias por departamer	nto				
tesueito a la primera		-	Formación	60.0		INCIDENCIAS		Contar marcado
			Eurowin / Sage 50c	08:0	5 2	PENDIENTES D	E	
71%			Proyectos	TIEMPO MED	IO DE	REJULVER		
		-	winCRM	RESOLUCI	ÓN 🚺	DEPARTAMENT	0	
		-	Otros			SELECCIONADO		
Tareas pendientes: 🔲 Se	olo departament	o seleccionado	🔲 Solo las tareas que	e me han sido asignada	as			
	ha	Cliv	ente	Técnico		Descripción		Técn
Dpto Fec								
Dpto Fec								
Dpto Fec								
Dpto Fec								

Una vez escrita la incidencia, podremos pulsar en el botón "TAREA INCOMPLETA" para marcarla como finalizada. En ese caso el botón indicará "TAREA COMPLETADA" y se mostrará en azul.

Incidencia	Asunto: Pri	ioridad:	NORMAL
Llama para que	le mandemos un duplicado de la factura. Se la mando por mail.		^
			~
	TAREA COMPLETA		Planificar

Una vez hecho esto podremos pulsar en la tecla F11 o F12 (o en los botones correspondientes de la barra de herramientas) para finalizarla.

🔮 WinCRM - Mó	dulo SAT - Pedro								2	3
<u>P</u> ausar [F6]	<u>C</u> RM [F8]	<u>B</u> uscar [F9]	Reenviar [F10]	Guardar y <u>N</u> ueva [F11]	<u>G</u> uardar y Cerrar [F12]	Cancelar [ESC]	Pará <u>m</u> etros	<u>S</u> alir		

Guardar y Nueva [F11]: Guarda la tarea dejando el módulo SAT abierto, listo para registrar la próxima llamada.

Guardar y Cerrar [F12]: Guarda la tarea cerrando el módulo SAT.

Si no hemos seleccionado el departamento asignado a la tarea, el programa nos preguntará a cual se lo tenemos que asignar.

🖳 Seleccionar departam								
Seleccione el departamento para la incidencia								
Administración	Administración							
<u>A</u> ceptar <u>C</u> ancelar								

#### **Buscar tareas**

Las tareas registradas anteriormente en el programa son una mina de oro para resolver nuevas incidencias. Pulsando F9 veremos la ventana donde podemos buscar una tarea por número, cliente o texto.

🖳 WinCRM - Módulo SAT - Buscar		- (	•	83
Buscar por Número de Tarea	Tareas			
Buscar por Texto				
<u>B</u> uscar				
			-	K D
	Cagturar	icelar		

Pulsando en Capturar obtendremos el texto de la tarea.

#### Reenviar una tarea a un compañero

Cuando registramos una llamada o una consulta de un cliente pero no podemos resolverlo nosotros mismos, a menudo queremos reenviar la tarea a un compañero para que él la finalice.

Esto se puede hacer utilizando la tecla F10 o el botón correspondiente de la barra de herramientas.



Al pulsar en F10, el programa nos propone la lista de usuarios de winCRM para que podamos proceder al envío.

🖳 WinCRM - Módulo SAT - Reenviar C 👝 💿	8
Seleccione el técnico de destino:	
Alberto	
Antonio	
Quiero recibir copia	
Reenviar consulta	

Aprovechando esta funcionalidad, puede ser interesante dar de alta como técnicos todas aquellas personas a las que puede ser interesante enviar estas tareas. Sean o no sean de la empresa, el correo electrónico emitido puede ser muy valioso para un buen seguimiento de las incidencias.

Este reenvío genera un mail al técnico cuyo aspecto es el siguiente:

🖶 🕤 🗇 🛧 🎍 🗢 Pedro RAMOS PEREZ - Ha llamado Pedro preguntando p	Ŧ		×
Archivo Mensaje Q ¿Qué desea hacer?			
mi. 02/05/2018 13:23			
W winSAT - Consulta <aplicaciones@sinet.es></aplicaciones@sinet.es>			
Pedro RAMOS PEREZ - Ha llamado Pedro preguntando p			
Para Pedro Ramos Pérez			
CC Pedro Ramos Pérez			^
Técnico de Aviso: Pedro			
Consulta número: 18724			
Departamento: winCRM			
CLIENTE: 43000005 - PEDRO RAMOS PEREZ (Tel: 948402168)			
CONSULTA REALIZADA:			
Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta por el presupuesto enviado.			
WinCRM - Módulo SAT - Fecha: 02/05/2018 13:23:15.			
			-

# Enviar al cliente el resultado de una incidencia

Cuando estamos editando una tarea podemos decidir enviar un correo electrónico al cliente con el resultado de la tarea. Sería lo equivalente a enviarle el parte del trabajo realizado. (Inicialmente deben estar configurados todos los apartados de la configuración de correo electrónico, lo que podremos hacer en la ventana de Configuración).

Para ello tenemos que activar la opción "Enviar correo electrónico al cliente con el resultado de la incidencia", que encontramos debajo del cuadro de texto de incidencia.

Pedro RAMO	S PEREZ			TIEMPO
<b>\$</b> 948402	2168 - 659633010	🛛 TUDELA, Navarra		4:01
ncidencia	Asunto:		Priorida	ad: NORMAL
El cliente tiene	un problema al hac	er la remesa. Veo que el problema está en la numeración y l	le explico cómo hacerlo	correctamente.
_				
				Planificar
		TAKEA COMPLETA		

Al finalizar la tarea (con F10, F11 o F12), se mostrará una ventana emergente que nos permite ver y modificar el mail que será enviado al cliente.

UNICRM	Módulo SAT - Enviar notificación al cliente 📃 💼	×			
De:	aplicaciones@sinet.es				
Para:	pedro@sicomsl.com	•			
Mensaje:					
El cliente tiene un problema al hacer la remesa. Veo que el problema está en la numeración y le explico cómo hacerlo correctamente.					
		~			
Adju	ntar U				
Quier	o recibir copia				
	<u>E</u> nviar <u>C</u> ancelar				

Se puede cambiar la dirección de correo electrónico de destino. Para ello podremos desplegar la lista de direcciones de correo donde encontraremos todos los correos electrónicos que tenga asignados el cliente o sus personas de contacto. También podremos escribir manualmente un correo electrónico en el momento, que solo será utilizado para ése envío (esa dirección de correo electrónico no se guarda).

También se puede cambiar el texto del mensaje que será enviado.

Por último, podremos adjuntar un archivo al correo electrónico. Esta opción es especialmente práctica si se trata de enviar al cliente un albarán del trabajo realizado, por ejemplo.

Al pulsar en enviar el mail generado tendrá este aspecto:

☐ 5 (5 ↑ ↓ = SICOM - Consulta nº 18726 - Mensaje (HTML)	Ŧ			×
Archivo Mensaje 😡 ¿Qué desea hacer?				
winSAT - Consulta <aplicaciones@sinet.es> SICOM - Consulta nº 18726 Para Pedro Ramos Pérez</aplicaciones@sinet.es>				^
Estimado cliente, Gracias por contactar con nuestro departamento de atención al cliente. Este mensaje es una confirmación de que su incidencia ha sido tratada por uno de nuestros técnic Usted fue atendido por: Pedro Fecha de atención: 02/05/2018 a las 13:37 Duración de la intervención: 0h 7m	os.			4
Descripción del trabajo realizado: El cliente tiene un problema al hacer la remesa. Veo que el problema está en la numeración y le e: correctamente.	cplico co	ómo hac	erlo	
La incidencia ha quedado: Resuelta.				
No dude en volver a ponerse en contacto con nosotros cuando lo necesite de nuevo.				
Un saludo				
SICOM Soluciones Integrales S.L. Avda. Zaragoza, 67 – 31500 – Tudela – España Aplicaciones de Gestión Sage Programación a Medida Desarrollo de Aplicaciones para Móviles Formación a Empresas Tel. +34 948 402 168 http://www.sicomsl.com				

La plantilla utilizada para este envío de correo se puede cambiar desde winCRM, menú Herramientas > Configuración > Correo electrónico.

🖳 Configuración						
General Correo electrónico	Configuración de correo electrónico (única para toda la empresa)					
	Servidor correo electrónico	Plantilla de envío de la notificación				
	Servidor de correo electrónico SMTP Puerto smtp.winsat.es	Variables a utilizar en el mail de envío de las incidencias: <tecnico>, <estadotarea>, <duracion>, <fecha>, <asunto>, <descripcion></descripcion></asunto></fecha></duracion></estadotarea></tecnico>				
	mailer@winsat.es	Estimado cliente,				
	Nombre de usuario Contraseña maile‡sinet.es +++++++ Firma Utilizar SSL Probar configuración	Gracias por contactar con nuestro departamento de atención al cliente. Este mensaje es una confirmación de que su incidencia ha sido tratada por uno de nuestros técnicos. Usted fue atendido por: <tecnico> Fecha de atención: <fecha> Duración de la intervención: <duracion> Descripción del trabajo realizado:</duracion></fecha></tecnico>				
		BDD central				

# Planificar una tarea durante la resolución de una incidencia

Mientras estamos registrando una tarea, podemos pulsar en el botón Planificar.



Al pulsar en Planificar, el módulo SAT nos mostrará una ventana emergente que nos permitirá crear una tarea adicional para el técnico, el departamento y la fecha que decidamos. Escribiremos el texto de la incidencia que queramos y pulsaremos en Guardar. Eso directamente creará la tarea en el calendario del usuario.

📮 Planificar Tarea - Pe	edro RAMOS PEREZ		×
Técnico	Departamento	Fecha	Hora inicio Duración
Alberto 🔹	Administración	· 16/05/2018 ·	10:30 🗘 60 🗘
Tipo de tarea	Reunión Y Priorida	ad: NORMAL 🔹 Asunto:	•
Incidencia			Completada
Reunión con el o	cliente para ver opciones de colaboraci	ón.	^
			~
		Guardar	<u>C</u> ancelar

#### Pausar una tarea

Para pausar una tarea podemos pulsar en la tecla F6, o el botón correspondiente de la barra de tareas.

WinCRM - Módulo SAT - Pedro									
<u>P</u> ausar [F6]	<u>C</u> RM [F8]	Buscar [F9]							

Esta opción detendrá el cronómetro además de poner con fondo rojo el cuadro de texto de la incidencia.

Incidencia (1) Asunto:	•	Prioridad:	NORMAL	•
Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta por el presupuesto enviado. (Consulta reenviada a Ped	ro)			^
				~

## Cambiar el tiempo dedicado a una tarea

Haciendo clic en el cronómetro, se nos mostrará una ventana emergente donde podremos escribir los nuevos minutos a asignar. Esta funcionalidad será necesaria cuando hayamos olvidado poner en marcha una tarea o hayamos olvidado ponerla en pausa.





El escribir un nuevo número de minutos (número entero) y pulsar en aceptar, el contador de tiempo se actualizará a ese nuevo número para esa tarea.

## Datos del cliente desde el módulo SAT

Haciendo clic en el nombre del cliente accedemos a una ventana emergente donde podremos ver toda la información que tenemos registrada de él en winCRM.



Vemos una ventana con la información organizada por solapas.

#### **Datos generales**

En esta primera solapa veremos los datos generales del cliente, como nombre, NIF, nombre comercial, código en ERP (en caso de tenerlo conectado), dirección, código postal, localidad, provincia, email y página web.

🖳 WinCRM - Módulo SAT - I	nformación del cliente					x
Datos Contactos	Observaciones Clasificaciones Tareas				۱ ۵	>
Nombre:	Pedro RAMOS PEREZ		NIF:	12345678Z		]
Nombre comercial:			ERP: 4	\$3000005		
Dirección:	Avda. Zaragoza, 67	Código Po	ostal:	31500		]
Localidad:	TUDELA	Provincia:	Nav	arra		]
Email:	info@wincrm.es Web	: http://w	ww.w	incrm.es		]
		<u>E</u> ditar		<u>A</u> ceptar		

Podemos pulsar en el botón "Editar" para modificar los datos del cliente. Esta modificación, evidentemente, afecta a la ficha del cliente de winCRM, puesto que la base de datos de trabajo es la misma. Al pulsar Editar, los dos botones se convierten en "Guardar" y "Cancelar" para poder decidir si guardamos los cambios o los cancelamos.

#### Datos de contacto

En esta solapa podremos ver las personas de contacto del cliente. No se pueden modificar desde aquí porque esta solapa es de solo lectura.

Contactos:	Dbse Obse	Clasificaciones	Tareas	4
Des	cripción	Teléfono	Cargo	Email
Trabajo		948402168		
Móvil		659633010		

#### Observaciones

El cuadro de texto de observaciones nos mostrará las observaciones que tenemos guardadas para este cliente. Podemos modificarlas aquí haciendo clic en "Editar" y posteriormente en "Guardar".

🖳 WinCRM - Módulo SAT - Información del cliente	×
Datos Contactos Observaciones Clasificaciones Tareas	4 D
Observaciones:	
	^
	×
<u>E</u> ditar <u>A</u> cepta	ar

## Clasificaciones

Podremos ver aquí todas las clasificaciones que tiene activadas un cliente. No se pueden modificar desde aquí porque esta solapa es de solo lectura.

🖳 WinCRM - Módulo SAT - Información del cliente	53
Datos Contactos Observaciones Clasificaciones Tareas	0 0
Clasificaciones:	
<u>E</u> ditar <u>A</u> ceptar	

#### Tareas realizadas

Desde la solapa de Tareas podremos ver todas las tareas que se le han hecho a un cliente. No podremos modificarlas desde aquí porque esta solapa es de solo lectura.

VinCRM - M	ódulo SAT - Inf	ormación d	el cliente				;
Datos	Contactos	Observad	ciones Clasific	aciones Tareas	]		0 0
Tarea 1	2/12	Fecha:	22/05/2018	• Hora Inici	o: 10:00	Duración: 210:00	)
Técnico:	Pedro		Departa	mento: Eurowin	n / Sage 50c	ia) 🖌 🕨	
							~
					Editar	Aceptar	

Aparece por defecto la primera, pero con las 4 flechas del encabezado, podremos ir directamente a la última, a la anterior, a la siguiente o a la primera.



#### Indicadores

En el módulo SAT podemos ver una sección de Indicadores que nos muestra el estado actual de las tareas de la empresa.



Los indicadores nos muestran:

- El porcentaje de incidencias resueltas directamente en la primera llamada.
- La proporción de incidencias por cada departamento de la empresa.
- El tiempo medio de resolución de las incidencias.
- El número total de incidencias pendientes y el número de incidencias pendientes del departamento que tengo seleccionado.

Si los indicadores no resultan útiles, podemos ocultarlos pulsando en el botón "ocultar comentarios". Para volver a mostrarlos, podemos pulsar en el mismo botón que se habrá transformado en "Mostrar indicadores".



El estado "mostrando indicadores" u "ocultando indicadores" es un estado que el programa memoriza de una ejecución a otra.

### **Tareas pendientes**

En la parte inferior del módulo SAT podemos ver las tareas pendientes. El color del texto de la tarea dependerá de la prioridad asignada a cada tarea. Por ejemplo, si decidimos crear 2 tipos de prioridades de tareas (normal y urgente) podremos establecer que cada prioridad tenga un color diferente (normal en azul y urgente en rojo).

Tareas pendientes:	Solo departamento sel	leccionad	do 🗌 Solo	las tareas que me han sido asigna	das
Dpto	Fecha (	Cliente	Técnico	Descripción	Técnico Destino
Administración	04/04/2018 10:11: A	sesor A	Antonio	Llámale a Mari Jose que ha pr	Cristina
Administración	04/04/2018 13:45: SI	ICO [	Diana	Llama Sonia de Caixa Cortes 9	Pedro
Administración	11/04/2018 9:46:00 CI	ROS D	Diana	Te llama Araceli por el contrat	Pedro
Administración	17/04/2018 12:13: As	sesor A	Antonio	ISABEL QUE LE LLAMES (Cons	Cristina
Administración	18/04/2018 10:02: As	sesor A	Antonio	HA LLAMADO ISABEL, QUE LE	Cristina
Administración	20/04/2018 13:23: Si	icom D	Diana	El albañil vendrá el Lunes sobr	Pedro, David, Alberto, Antonio, Cristina

Hay dos opciones activables. La primera limitará las tareas visibles a aquellas del departamento seleccionado y la segunda limitará las tareas a aquellas donde el técnico de destino es el técnico de ese puesto de trabajo.

Las casillas activadas, el orden de las columnas, y el criterio de ordenación de los registros se memoriza cuando se cierra el programa de tal manera que al abrir el módulo SAT, nos encontramos las opciones igual que como las dejamos.

#### Capturar una tarea pendiente

El concepto de "tarea pendiente" merece un pequeño análisis para entender su funcionamiento.

Lo primero a tener claro es que cada acción de un usuario genera una nueva tarea. Al capturar una tarea pendiente, no vamos a modificarla, sino que vamos a crear una nueva tarea que va a tener como texto inicial el texto de la tarea capturada.

Haciendo doble clic en una tarea pendiente, ésta es capturada para generar una nueva tarea.

Departamento winCRM	Pedro RAMOS PEREZ TIEMPO
Buscar clientes	📞 948402168 - 659633010 🛛 🛛 TUDELA. Navarra 3:30
Q	
	Incidencia (1) Asunto: Prioridad: NORMAL •
	Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta por el presupuesto enviado. (Consulta reenviada a Pedro)
	Hablo con cliente pero no está todavia dedicido.
	Nueva tarea que estamos resolviendo
	×
	TAREA INCOMPLETA Planificar
Tareas pendientes: 🖾 Solo departame	ento seleccionado 🔄 Solo las tareas que me han sido asignadas 😥 Mostrar indicadores
Dpto Fecha	Cliente Técnico Descripción Técnic
winCRM 02/05/2018 13:22:00 Per	dro RAMOS PEREZ Pedro Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta por el presupuesto enviado. ( Pedro
	Tarea pendiente que ha sido capturada

Si finalizamos esta nueva tarea, la que estaba pendiente se marca como completada.

Si la nueva tarea que finalizamos se queda incompleta, la tarea inicial se ha marcado como completa pero pertenece a un "hilo" de tareas que podemos consultar cada vez que abrimos la siguiente tarea pendiente.

Departamento winCRM	Pedro RAMOS PEREZ				TIEMPO
Buscar clientes	<b>\$</b> 948402168 - 659633010		A, Navarra		3:16
٩	_				
	Incidencia (2) Asunto:		•	Prioridad:	NORMAL
	Ha llamado Pedro preguntando por ti.	Pregunta po	or el presupuesto enviado. (Consulta reenviada a Pedro)		^
	Hablo con cliente pero no está todavia	a dedicido.			
					~
			TAREA INCOMPLETA		Planificar
Tareas pendientes: 📝 Solo departame	nto seleccionado 🛛 🔲 Solo las tareas que	e me han side	o asignadas		Mostrar indicadores
Dpto Fecha	Cliente	Técnico	Descripción		Técnic
N		0.1	Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta por el	presupuesto	enviado. (
WINCKIVI 02/05/201817:35:00 Ped	IFO KAIVIUS PEREZ	Pedro	Hablo con cliente pero no está todavia dedicido.		

Aquí vemos un "2" que nos indica que el hilo de esta tarea tiene 2 tareas anteriores. Haciendo clic en ese 2 podemos abrir la ventana del hilo.

Al buscar un cliente, si tenemos tareas pendientes con él, el programa nos avisará, por si fuese conveniente capturar una tarea anterior pendiente.



## Parámetros de configuración del módulo SAT

El módulo SAT memoriza el tamaño y la posición de la ventana cuando se cierra el programa pulsando en el botón "Salir". Esta configuración se guarda automáticamente en cada puesto de trabajo.

El programa dispone de algunas opciones más que se obtienen al abrir la pestaña de Parámetros, como el técnico por defecto, el tipo de tarea por defecto, la prioridad por defecto, el departamento por defecto y la opción de activar por defecto el envío de mail al finalizar la consulta. Estas opciones son también propias del puesto de trabajo.

🖳 Configuración	×
Técnico por defecto	Administrador
Tipo de tarea por defecto	Llamada 🔹 💌
Prioridad por defecto	Pendiente 💌
Departamento por defecto	
Opcional. Si selecciona un de asignado automáticamente	epartamento por defecto éste será en cada nueva incidencia
Activar por defecto el envi	ío de mail al finalizar la consulta
	Guardar

Si no indicamos departamento por defecto, en cada tarea realizada tendremos que elegirlo.

# Módulo reporting

El módulo reporting nos permitirá obtener unas estadísticas completas del trabajo realizado por los técnicos y para los clientes.

🛃 winCRM Reporting		-	
Desde 02/05/2018 □▼ Hasta 02/05/2018 □▼ Técnico Desglosar todos ∨ Cliente 0 - Desglosar todos       ∨         ✓ Mostrar el texto de las consultas Tipo de tarea Sin desglose ∨ Departamento Sin desglose ∨       >         Sin desglose Nembro Cliente       >	Constant	Exportar	Carrar
Tareas completadas Todas V Prioridad Sin desglose V	General	C_portal	
ruise en General para mostrar los registros que cumpian los chieffos.			

Para acceder a él pulsaremos en el botón de la barra de herramientas o bien en el menú Módulos > Reporting.

En la parte superior del módulo de reporting podemos seleccionar las opciones para el filtrado de las estadísticas.

Filtros disponibles:

- Fecha desde / fecha hasta
- Técnico (Desglosar todos, sin desglose o para 1 técnico concreto)
- Cliente (Desglosar todos o sin desglose)
- Tipo de tarea (Desglosar todas, sin desglose o para 1 tipo de tarea concreto)
- Departamento (Desglosar todos, sin desglose o para 1 departamento concreto)
- Mostrar o no el texto de las consultas
- Texto libre para filtrar por asunto, observaciones o nombre de cliente
- Tareas completas / incompletas
- Prioridad (Desglosar todas, sin desglose o para 1 tipo de tarea concreto)

Pulsando en Generar obtendremos el resultado del reporting que podremos ordenar por cada columna.

	CRM Reporting								- 0
esde	02/05/2018	UT Hast	a 02/05/2018	■▼ Técnico	Desglosar to	odos 🗸 Cliente 0 -	Desglosar tod	los	
Mos	strar el texto o	de las consult	as Tipo de tar	ea Sin desglos	e ~	Departamento Sin	desglose	~	- U) 🔛 6
úsqu	eda (Asunto, C	Observacione	s, Nombre Clier	nte) pedro ramo	S				<u>G</u> enerar Exportar <u>C</u> errar
reas	completadas	Todas		V Prioridad	Sin desglose.	~			
	Técnico	Fecha	HoraInicio	Tiempo Total	Minutos 🔺	NombreCliente	Provincia	Asunto	Observaciones
	Pedro	02/05/2018	13:37	0:07:16	7	Pedro RAMOS PEREZ	Navarra		El cliente tiene un problema al hacer la remesa.
	Pedro	02/05/2018	17:43	0:13:25	13	Pedro RAMOS PEREZ	Navarra		Ha llamado Pedro preguntando por ti. Pregunta
	Pedro	02/05/2018	12:54	0:25:23	25	Pedro RAMOS PEREZ	Navarra		Llama para que le mandemos un duplicado de la

Una vez el resultado en pantalla podremos pulsar en el botón Exportar para generar un archivo en formato XLS (Microsoft Excel) para poder explotar los datos en la aplicación de hoja de cálculo.

# Ayuda

El menú Ayuda de winCRM contiene las opciones de Ayuda, Ir al canal de YouTube para ver los vídeos de formación, Enviar sugerencias y Acerca de...

	Ayuda	F1
K	Ir al canal de YouTube para ver los vídeo	os de formación
4	Enviar sugerencias	
	Acerca de	

La ayuda nos lleva al sitio web del programa, <u>www.wincrm.es</u>, a la sección de ayuda para poder leer en línea cada uno de los aspectos técnicos del programa.



#### La opción de Ir al canal de YouTube, directamente nos abre el sitio web correspondiente.



Enviar sugerencias nos muestra un formulario para rellenar con el nombre, la dirección de correo electrónico, otros datos de contacto y las sugerencias que desea enviar al fabricante del programa.

🛃 Enviar sugerencias		_		×
Su nombre (obligatorio)				
Su dirección de correo electrónico (	(obligatorio)			
Otros datos de contacto (opcional)				
Sugerencia (obligatorio)				
				< >
Responsabilidad con la protección de	e datos personales (RGPL	))		, ,
La información que nos facilita será tratada por SICOM SOLUCIONES INTEGRALES, S.L., fabricante del programa winCRM, con el fin exclusivo de mantenerle informado sobre actualizaciones y nuevas versiones de dicho programa.				
Los datos proporcionados se conservarán hasta la finalización de nuestros servicios como fabricantes del programa winCRM. Los datos no se cederán a terceros.				
Usted tiene derecho a obtener confirmación sobre si en SICOM SOLUCIONES INTEGRALES, S:L. estamos tratando sus datos personales por tanto, tiene derecho a acceder a sus datos, rectificar los datos inexactos o solicitar su supresión cuando los datos ya no sean necesarios.				
Asimismo solicito su autorización para ofrecerle productos y servicios relacionados con los solicitados y fidelizarle como cliente. En caso de no aceptar, usted podrá seguir utilizando winCRM, recibiremos su sugerencia pero no guardaremos sus datos.				
○ Sí ○ No				
	<u>E</u> nviar sugerencia	<u>C</u> ar	ncelar	

Por último, la opción de Acerca de... muestra una ventana con los datos del programa: versión instalada, número de licencia y datos de contacto del fabricante.



# Conclusión

Espero que winCRM te guste tanto como a nosotros y sigas usándolo mucho tiempo.

Tal y como lo he pedido en la introducción del libro, si algo no has entendido, o si quieres contarme tu experiencia con winCRM, dímelo sin tapujos y yo intentaré aprovechar tus palabras para mejorar y avanzar: <u>info@wincrm.es</u>.

¡Gracias!

Pedro Ramos Pérez pedro@wincrm.es