

CRM / CMS: Empresas y personas

WhitePaper

Abril de 2016

Contenidos

1. Propósito	3
2. Asociar los países	4
3. Crear la empresa	6
4. Crear el empleado	12

1. Propósito

Este documento tiene como propósito indicar como añadir la información en el apartado del programa PrefGest->CRM.

CRM es una abreviatura de “Customer Relationship Management” (o Administración de la relación con los clientes). Se utiliza para mantener una especie de agenda de contactos personales y empresas, y permite relacionar a esas personas con esas empresas.

Se debe tener en cuenta que cualquier licencia podrá incluir contactos con rol staff en la base de datos de PrefSuite (ver punto 4), pero para el resto de opciones (añadir empresas, añadir contactos con otro tipo de rol, etc...), el usuario necesitará tener incluido en su licencia el modulo CRM.

2. Asociar los países

Antes de dar de alta una empresa en el CRM, se debe añadir en la base de datos (en caso de que no se haya dado de alta anteriormente) el país al que se va a asociar esta empresa.

Para ello, se deberá acceder a PrefGest-> CRM, seleccionando la opción de menú “Varios”-> “Maestro de Países...”.

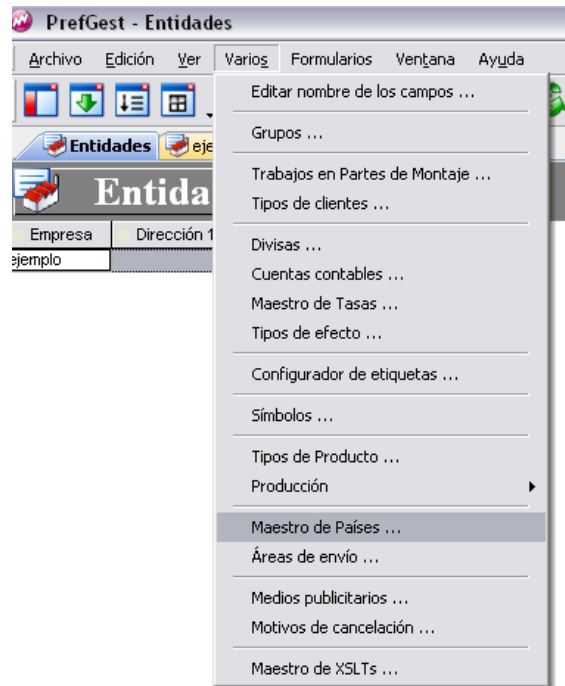


Figura 1. Menú “Varios”-> “Maestro de Países...”.

Una vez hecho esto, se abrirá la ventana “Países en uso en PrefGest”, donde se debe añadir el país en el cual se encuentra la empresa que añadiremos después.

Para ello, pulsaremos en esta pantalla el botón “Añadir”, y seleccionaremos en la lista de códigos de países según la ISO 3166, el país en cuestión.

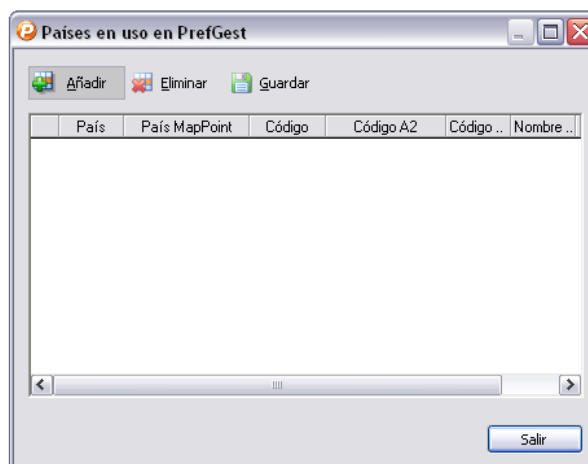


Figura 2. Ventana “Países en uso en PrefGest”.

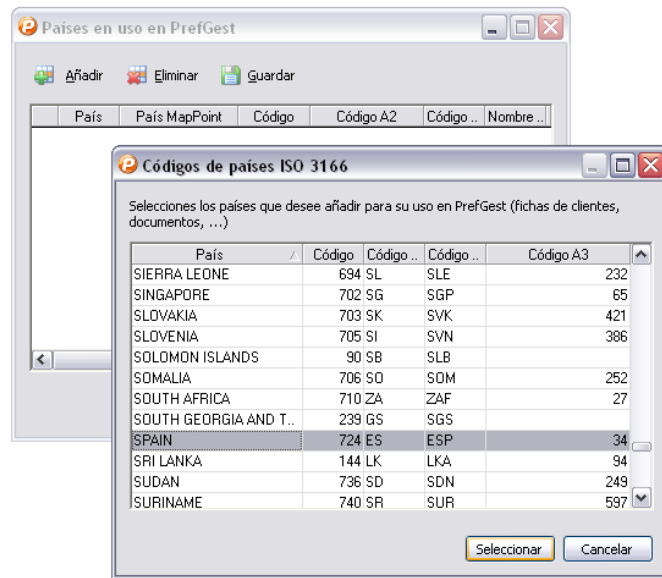


Figura 3. Listado de países, asociados por código según la ISO 3166.

Una vez seleccionado el código del país deseado según la ISO 3166, se debe escribir en el campo “País” el nombre del país que se ha vinculado.

Para almacenar todos estos cambios, es necesario pulsar el botón “Guardar”. Para salir de esta ventana, se pulsará el botón “Salir”.



Figura 4. Rellenar el campo “País”, guardar los cambios, y salir de la ventana.

3. Crear la empresa

Desde el “Panel de programas”, en la opción CRM, se selecciona la aplicación de “Empresas”.

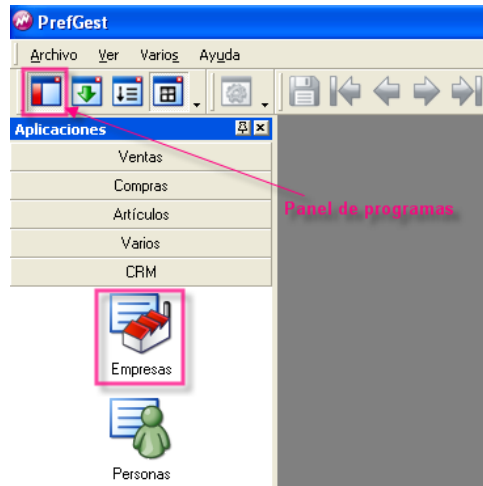



Figura 5. Apartado “Empresas” del CRM.

Se visualiza la bandeja de “Entidades”, donde presionando el icono de “Añadir” , se creará la empresa correspondiente. Se visualiza el siguiente cuadro de diálogo para añadir la empresa:

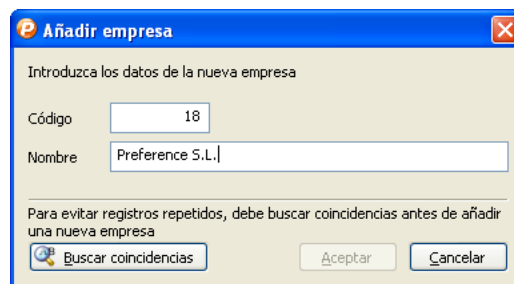


Figura 6. Pantalla “Añadir empresa”.

Donde se indica el nombre de la empresa, y se presiona el botón “Buscar coincidencias” para comprobar si esa empresa ya existe dada de alta en la base de datos.

Al presionar el botón, se visualiza la aplicación de “Filtros”, donde se visualiza si hay coincidencias o no. En el caso de no haber coincidencias, se presiona el botón de “Cancelar” y vuelve a aparecer la siguiente pantalla, con el botón “Aceptar” activado.

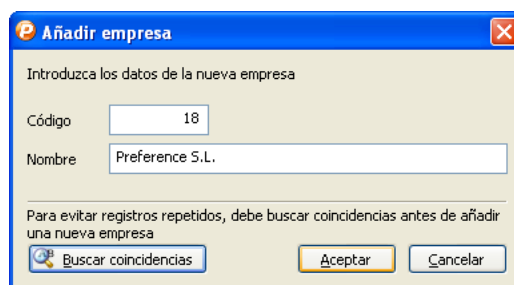


Figura 7. Pulsar el botón “Buscar Coincidencias” para habilitar el botón “Aceptar”.

Se presiona el botón “Aceptar” y se da de alta la empresa con todos sus Datos.

Primero de todo hay que asignarle un Rol a la empresa, y para ello, se selecciona la opción que se detalla a continuación “Seleccionar rol para esta empresa”.

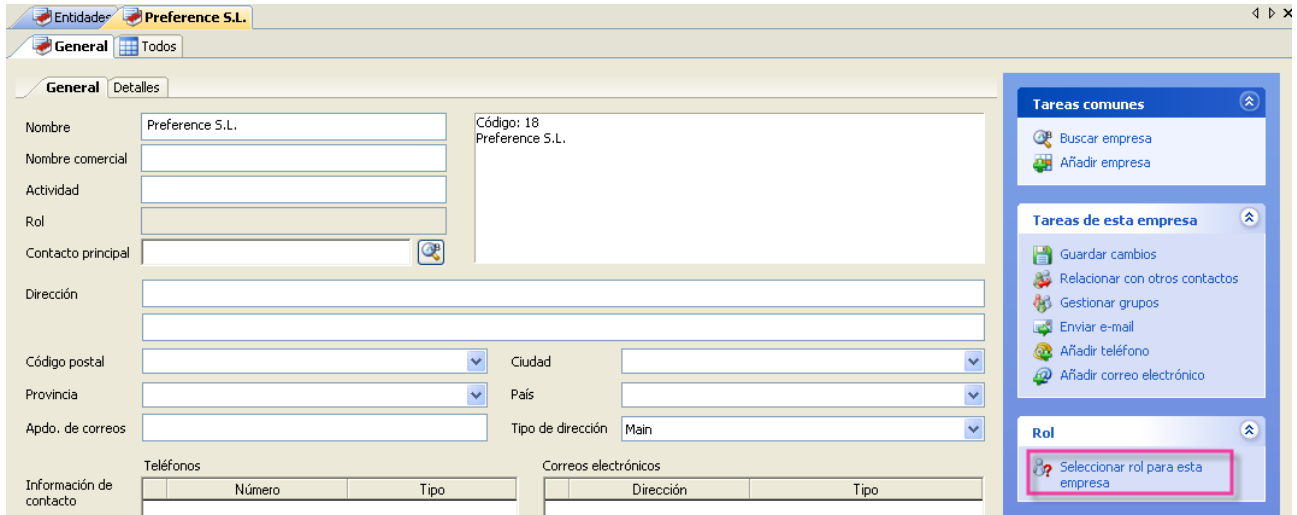


Figura 8. Seleccionar rol para esta empresa.

Se abrirá la siguiente pantalla, donde el usuario seleccionará el rol aplicado a la empresa que se está añadiendo (a una empresa se le puede aplicar más de un rol):

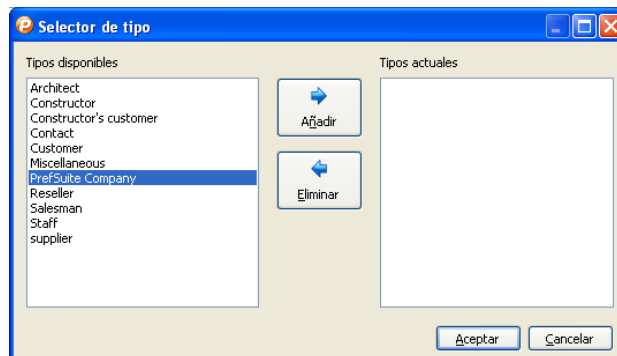


Figura 9. Añadir el rol o roles a la empresa.

Se presiona el botón “Añadir”, y ese Rol se visualiza en el cuadro blanco de la derecha.

Los roles que presenta el programa son (estos roles se asociarán tanto en el apartado “Empresas”, como en “Personas” del CRM):

- Architect: Se asociará a las empresas vinculadas a la arquitectura. Esta empresa no se entenderá como cliente, sino como una empresa que aplica un servicio a la empresa usuaria del programa. En el apartado “Personas” se aplicará a aquellas personas que tengan como función la de arquitecto.
- Constructor: Se asociará a las empresas vinculadas a la construcción de estructuras. Esta empresa no se entenderá como cliente, sino como una empresa que aplica un servicio a la empresa usuaria del programa. En el apartado “Personas” se aplicará a aquellas personas que tengan como función la de constructor.
- Constructor’s customer: Se asociará a los clientes de la empresa usuaria del programa, cuya

actividad principal sea la de constructor. En el apartado “Personas” se aplicará a aquellos clientes cuya actividad principal sea la de constructor.

- Contact: Se asociará a las empresas que no sean clientes, sino como contactos en general. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.
- Customer: Se asociará a aquellas empresas que sean clientes (cuya actividad principal no sea la de constructor) de la empresa usuaria del programa. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.
- Miscellaneous: Se asociará a aquellas empresas que aplica uno o varios servicios generales a la empresa usuaria del programa. Esta empresa no se entenderá como cliente. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.
- PrefSuite Company: Se asociará cuando una empresa es usuaria del programa. Si se da de alta la empresa propia dentro del apartado CRM->Empresas, se debe asociar este rol. Este tipo de rol solo tiene sentido en el apartado “Empresas”. No es habitual su uso en el apartado “Personas” del CRM.
- Reseller: Se asociará a aquellas empresas que trabajen como tienda para la empresa usuaria del programa. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.
- Salesman: Se asociará a aquellas empresas que aplique funciones de agente comercial para la empresa usuaria del programa. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.
- Staff: Se asociará a aquellas empresas cuya actividad sea la de proporcionar parte del personal a la empresa usuaria del programa. En este punto sería, por ejemplo, una empresa subcontrata. No obstante, este rol normalmente se usará en el apartado “Personas” del CRM, y no tanto en este apartado de empresas, para dar de alta al personal que forma parte de la empresa usuaria del programa.
- Supplier: Se asociará a aquellas empresas que formen parte de nuestro grupo de proveedores. Esta misma función se aplicará para el apartado “Personas”.

Una vez asociados los roles, se pulsará el botón “Aceptar” para cerrar esta pantalla.

Con esto, aparecerá el Rol especificado en el campo Rol.

Figura 10. Campo “Rol”.

A parte de añadir la información del rol para esta empresa, es posible rellenar todos los datos correspondientes a la misma (nombre comercial, dirección,...). En el campo “País” deberemos seleccionar el país que asociamos a la BD en el punto anterior:

Entidades Preference S.L.

General Todos

General Detalles

Nombre: Preference S.L. Código: 18 Preference S.L.

Nombre comercial:

Actividad:

Rol: PrefSuite Company

Contacto principal:

Dirección: Paseo de Facultades nº 1 Oficinas E y F

Código postal: 46021 Ciudad: Valencia

Provincia: Valencia País: España

Apdo. de correos: Tipo de dirección: Main

Teléfonos			Correos electrónicos	
	Número	Tipo	Dirección	Tipo
	+34 963 389 966	Office	soporte@preference.es	Business
	+34 963 608 595	Fax	soporteindustrial@preference.es	Business

Contactos relacionados					
	Nombre	Apellidos	Teléfono	E-Mail	Rol
	Silvana	Fux			

Figura 11. Datos de la empresa.

Para dar de alta tanto el teléfono como los correos, en el cuadro blanco correspondiente a cada uno de ellos, con el botón derecho del ratón, se selecciona la opción de “Nuevo” (o seleccionando las distintas opciones que ofrece el apartado “Tareas para esta empresa”, que se encuentra a la parte derecha de la pantalla).



Figura 12. Apartado “Tareas de esta empresa”.

Tanto en Teléfonos como en Correos, aparece una pantalla en la que hay que seleccionar unos campos específicos:



Figura 13. Dar de alta el teléfono.

De estos campos, el “País” para poder seleccionarlo previamente tiene que estar dado de alta en la aplicación “Maestro de Países”, como se indica en el punto anterior. Y por otro lado en “Tipo”, seleccionaremos si es teléfono de oficina o de fax.

Para asociar información en el apartado “Trabajadores de la empresa”, se pulsará el botón derecho del ratón, y se seleccionará la opción “Insertar nuevo trabajador”.

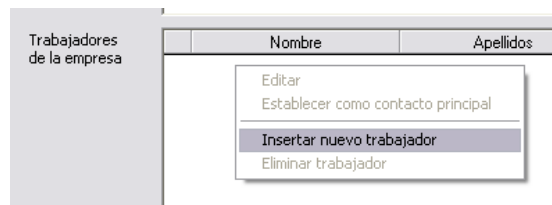


Figura 14. Insertar trabajadores de la empresa.

Al seleccionar esta opción, se abrirá una pantalla para indicar los datos del mismo. Es posible que este trabajador esté dado de alta previamente en el apartado “Personas” del CRM. PrefSuite te obligará a verificar esto, para no duplicar la información. En caso de que si que exista, se podrá seleccionar para vincularlo como trabajador de la empresa editada. En caso de que no esté dado de alta en el apartado “Personas”, el programa lo dará de alta automáticamente.

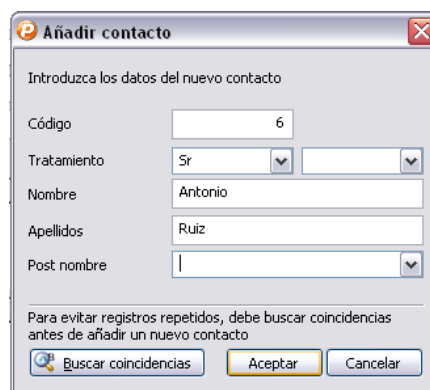


Figura 15. Añadir un contacto desde el apartado “Empresas” para asociarlo como trabajador de la misma.

Para asociar información en el apartado “Contactos Relacionados”, estos contactos deben estar creados previamente en el apartado “Personas” del CRM (esta acción se verá en los siguientes puntos de este documento). Para asociarlo, podemos seleccionar la opción “Relacionar con otros contactos” del apartado “tareas de esta empresa” (ver figura 12), o pulsando el botón derecho del ratón sobre este punto de la pantalla, y seleccionando la opción “Nuevo” del menú contextual.

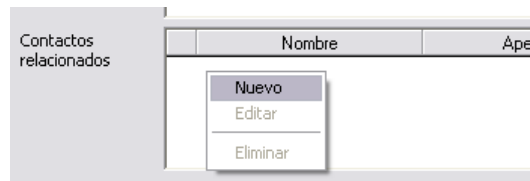


Figura 16. Asociar un nuevo contacto.

Con esta acción, aparecerá una pantalla donde podemos escribir, o seleccionar el contacto dado de alta previamente en el apartado "Personas" del CRM.

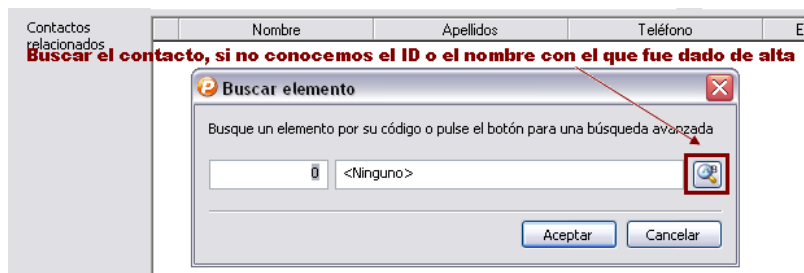


Figura 17. Buscar el contacto, entre las personas dadas de alta en el apartado "Personas" del CRM.

4. Crear el empleado

Desde el “Panel de programas”, en la opción CRM, se selecciona la aplicación de “Personas”.

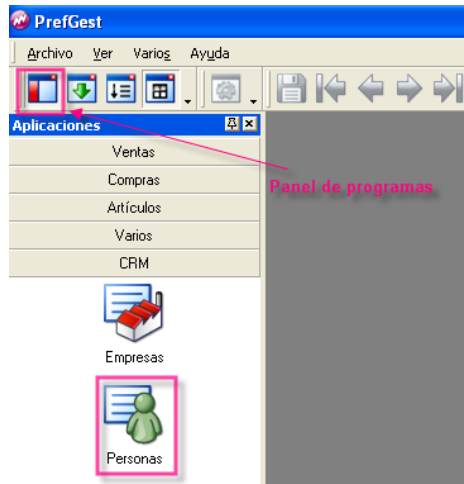


Figura 18. Acceder al apartado “Personas” del CRM.


Se visualiza la bandeja de “Personas”, donde si la persona no está dada de alta en la base de datos, se daría de alta presionando el icono de “Añadir” . Se visualiza la siguiente pantalla:

Figura 19. Añadir contacto

Aquí se introduce el nombre y los apellidos. El resto de campos se dan de alta manualmente y ya quedan almacenados en el desplegable.

Exactamente igual que para añadir la empresa, hay que presionar el botón “Buscar coincidencias” y ver si existe ya esa persona dada de alta en la base de datos. Si no existe, se cancela la aplicación de “Filtro” y al volver a la pantalla, el botón “Aceptar” ya aparece habilitado.

Una vez se presiona el botón “Aceptar”, se edita y se da de alta la persona con todos sus Datos.

Primero de todo al empleado hay que asignarle un Rol, para ello se selecciona la opción “Seleccionar rol para este contacto”. Tal y como se indica en la siguiente pantalla:

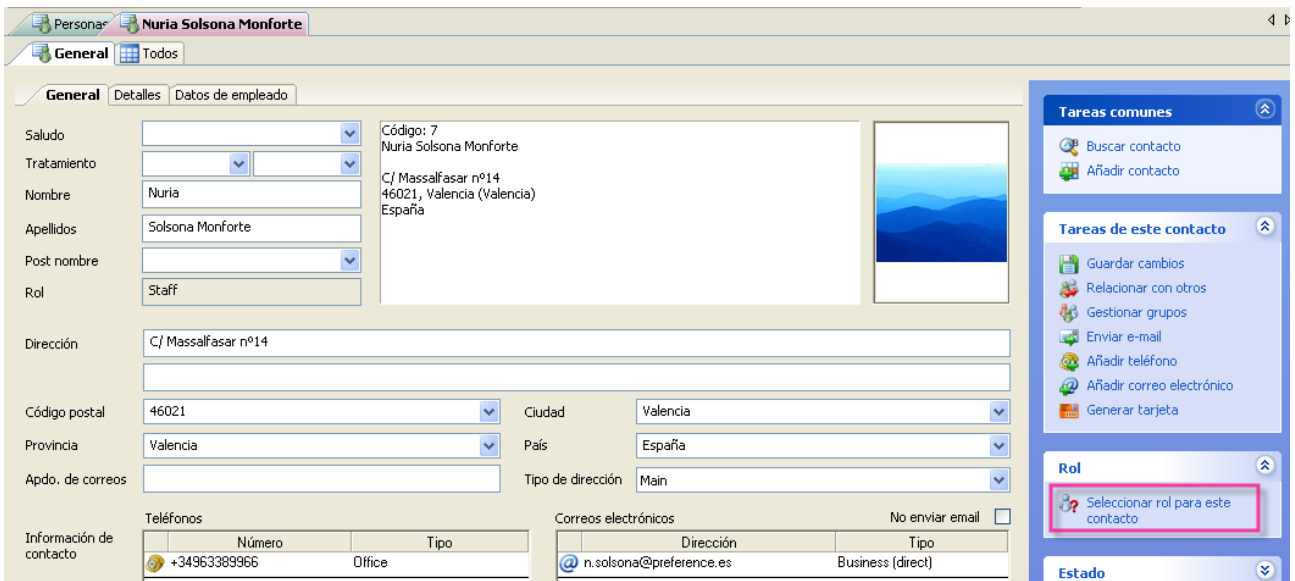


Figura 20. Seleccionar rol.

Se abrirá la siguiente pantalla, donde se selecciona el Rol indicado:

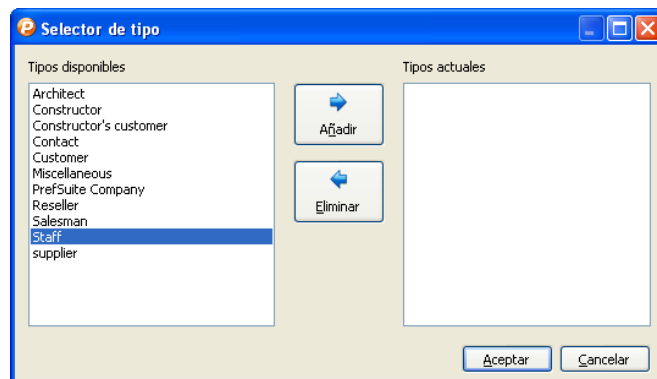


Figura 21. Seleccionar rol Staff.

El significado de cada uno de estos roles se especifica en el punto anterior. Una vez hecho esto, se presiona el botón “Añadir”, y ese Rol se visualiza en el cuadro blanco de la derecha.

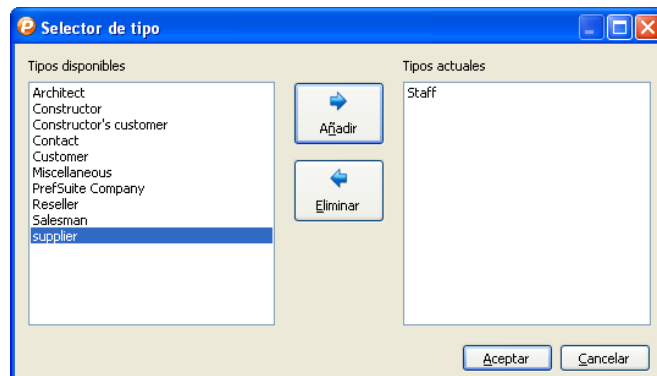


Figura 22. Incluir rol Staff.

Se presiona el botón “Aceptar”.

Ahora ya aparece el Rol especificado en el campo Rol.

Personas: Nuria Solsona Monforte

General Todos

General Detalles Datos de empleado

Saludo

Tratamiento

Nombre Nuria

Apellidos Solsona Monforte

Post nombre

Rol Staff

Código: 7
Nuria Solsona Monforte
C/ Massalfasar nº14
46021, Valencia (Valencia)
España

Figura 23. Rol Staff incluido

Ahora se dan de alta todos los datos correspondientes al empleado.

Para dar de alta todos sus datos el procedimiento es el mismo que para dar de alta los datos correspondientes de las empresas.