

ClassicGes 5.0

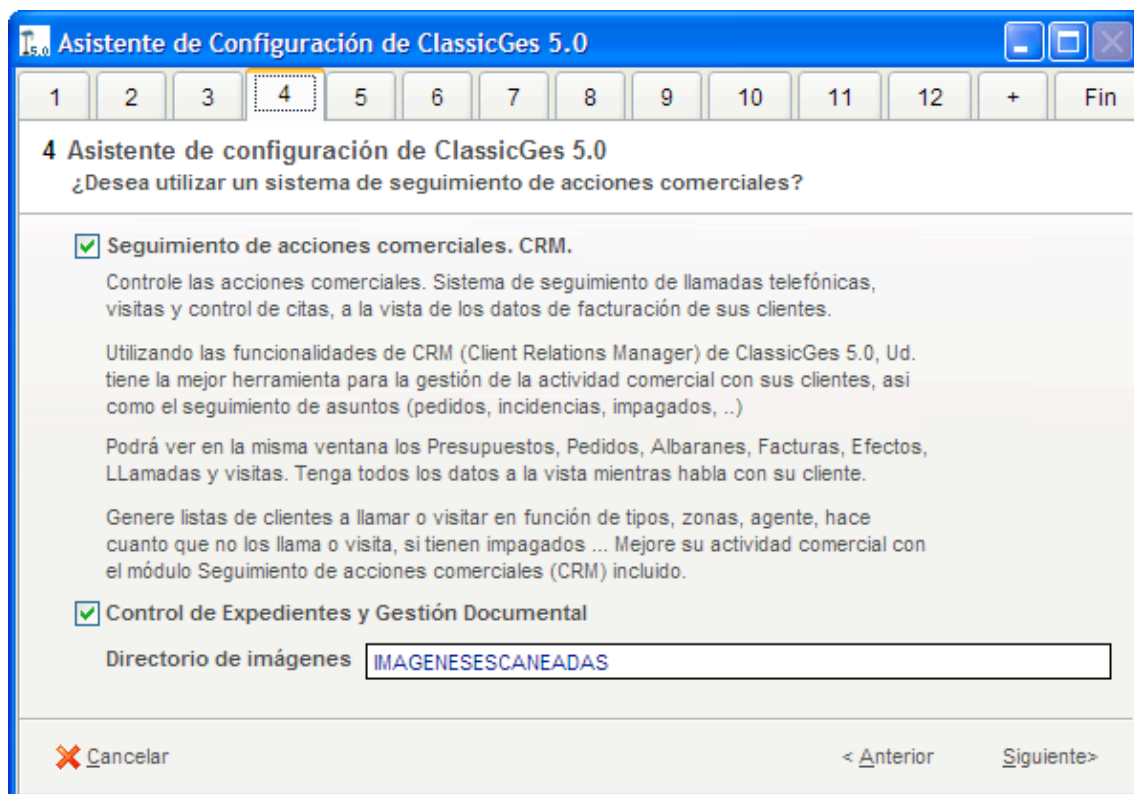
Gestión de clientes: CRM

ClassicGes 5.0 ofrece la posibilidad de gestionar la información que se obtiene del cliente de manera eficaz, controlar las acciones comerciales, seguimientos de visitas, llamadas, etc. Para ello, cuenta con una herramienta CRM en su menú de herramientas mostrada como **Comercial – CRM** que para poder hacer uso de ella debe aparecer en el menú de la interfaz del programa.

¿Qué es un CRM?

Un CRM es un modelo de gestión de toda la organización, basada en la orientación al cliente donde se registra la información de la gestión de ventas y de los clientes de la empresa.

Para poder contar con esta herramienta debe activarla en el **Asistente de configuración**. Vaya a **menú Herramientas, Asistente de configuración de ClassicGes 5.0**. Una vez en él seleccione la pestaña **número 4** y marque la opción **Seguimiento de acciones comerciales. CRM**. Una vez seleccionada vaya a la pestaña **Fin** y pulse sobre **Finalizar**.



Observe que ahora en el menú aparece la opción **Comercial – CRM**. Pulse sobre ella y observe que aparecen distintas opciones. La primera de ella es **Seguimiento**. Desde aquí lo que consigue es generar bajo distintos criterios listas de clientes que cumplan unas determinadas condiciones previamente marcadas con la finalidad de contactar o reunirse con ellos. Primero es necesario realizar una búsqueda mediante distintos filtros tales como visitas realizadas en determinadas fechas, impagados, por agente comercial, por zonas, etc. Para ello, pulse sobre el botón **Nuevo** y luego haga clic sobre el botón

Desde la ventana **Documentos del cliente** tiene la posibilidad de acceder mediante unas pestañas a la información relativa al cliente en cuestión. Desde la pestaña **Presupuestos** puede ver el importe total de los presupuestos realizados, su estado, referencia, fecha o incluso el documento creado que puede a su vez imprimir desde esta ventana.

Asimismo, desde la pestaña **Pedidos, Albaranes, Facturas y Efectos** puede, de un solo vistazo, controlar el estado de cada uno de ellos.

Es por otro lado desde la pestaña **Llamadas y Visitas** desde donde se lleva el control de cada reunión así como de los contactos establecidos con el cliente.

Para poder agregar este tipo de información, pulse sobre el botón **Llamada o Visita** que aparece en la parte inferior de la ventana.

Si pulsa sobre **Llamada** a continuación pulse sobre **Nuevo** y empiece a rellenar las casillas correspondientes. Escriba la referencia, el tipo de llamada si es comercial, impagado o incidencia. También introduzca el código del cliente y todos los datos e información relevante y de interés que ha obtenido con la llamada y que bien le pueden ayudar para un mejor seguimiento del cliente en un futuro. Una vez terminado el informe pulse sobre **Aceptar** para guardar la llamada efectuada.

Si hace clic sobre el botón **Ver historial** puede obtener un resumen de todas las llamadas que se han realizado a ese cliente.

Llamadas habidas con Clientes.

Empresa **EMPRESA GENERICA** Ejercicio **EJERCICIO 2008** Agente **AGENTE**

Número **1** Fecha y hora **28/08/2008 19:42:09** Referencia **1234sdf** Tipo de Llamada **Comercial**

Cliente
Cód. Cliente **2** Nombre **MAYORISTAS** Centro Código Nombre

Localidad **MOLLET DEL VALLÉS** Teléfono Contacto

Notas
Comercial Antonio López- habla con responsabe dept. de ventas
Se llega a un acuerdo para visita a sus instalaciones el próximo viernes 14 de octubre
Necesita que se lleve argumentario
Preguntar por él a su secretaria que se llama Rosana Verdú

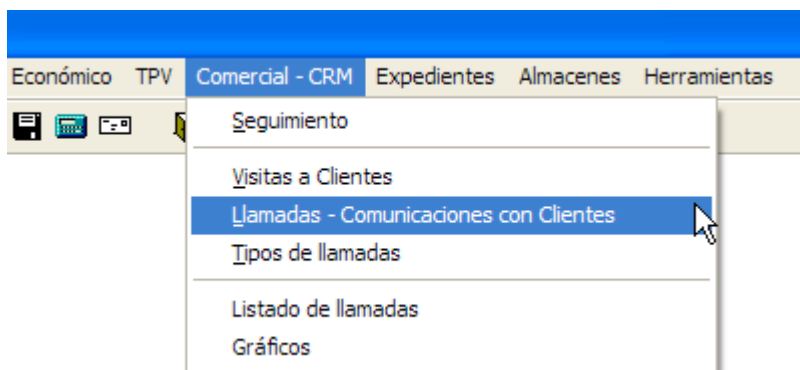
Nuevo Modificar Buscar Borrar Imprimir Salir Tipos de llamada Ver historial **Aceptar** Cancelar

Si pulsa sobre el botón **Visita** accede a la ventana **Visitas a clientes** desde la que puede llevar un seguimiento de los clientes que se visitan o que se van a visitar. Asimismo se pueden escribir notas de información relevante que pueden ayudar en la reunión o para futuras. Pulse sobre el botón **Nuevo** para crear una nueva e introduzca los datos requeridos en cada caso.

Una vez que ha introducido todos los datos pulse sobre **Aceptar** para guardar los cambios.

Ahora observe que en la misma ventana dispone de un calendario donde se muestran con distintos colores las fechas donde hay una reunión, qué días quedan libres, o si hay más de una visita al día, entre otros.

Desde **menú Comercial – CRM** puede acceder a estas ventanas sin tener que hacerlo por medio de la opción **Seguimiento**.



Desde la opción **Listado de llamadas** puede imprimir un informe detallado de las llamadas que se han realizado. Este informe lo puede obtener con un previo filtrado de información, si así lo desea. Para ello, tan sólo tiene que seleccionar distintos parámetros tales como cliente, ejercicio, empresa, tipo de llamada y provincia.

Por otro lado desde **Gráficos** puede obtener, de manera visual, el resultado la acción comercial con un cliente. Tan sólo debe seguir los pasos del asistente y filtrar el gráfico por empresa, ejercicio, fechas, agentes, tipos de clientes, zonas, clientes y tipos de llamada. Puede obtener un gráfico de evolución temporal o bien uno de distribución.

