



Procedimiento CRM

1. Objeto

Este instructivo tiene como fin guiar al usuario en los pasos a seguir para el proceso CMR a través del Sistema de gestión odoo.

2. Definiciones

El CRM tiene el fin de administrar y analizar las interacciones con clientes, anticipar necesidades y deseos, optimizar la rentabilidad, aumentar las ventas y personalizar campañas de captación de nuevos clientes.

3. Desarrollo

3.1. Carga Inicial

En la página principal, seleccionar el menú de **Carga Inicial**. En dicho menú completar la siguiente información obligatoria:

- Tipo
- Vendedor
- Equipo de ventas
- Grupo
- Nombre de la oportunidad
- Campaña
- Medio
- Origen
- Nombre del contacto
- Email
- Celular
- Teléfono
- Tipo de oportunidad

Luego, si lo requiere, completar campos opcionales. Finalmente hacer clic en **Enviar**

Nueva (Etapa 01)

En OwnCloud crear carpeta del cliente con la estructura Oportunidades y Proyectos. Dentro de la carpeta Oportunidades generar todas las etapas correspondientes. En el módulo CRM seleccionar la lista deseada en la sección **Nueva (Etapa 01)**. Seleccionar **Fecha de próxima acción**. Luego, si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Plano en Espera (Etapa 02)**. **Realizar la carga de datos básicos del cliente en OwnCloud.**

The screenshot displays the OwnCloud CRM interface for a new opportunity. The main header shows the client name 'GONZALES ALEJANDRA' and a status bar with '01 Nueva' and '02 Plano en espera'. The left sidebar contains buttons for 'Marcar como ganado' and 'Marcar perdido'. The main form area includes fields for 'Cliente', 'Correo electrónico', 'Teléfono', 'Vendedor', 'Equipo de ventas', 'Operating Unit', 'Franquicia', 'Compañía', and 'Tipo de oportunidad'. The 'Vendedor' field is populated with 'Nacer Jorge'. The 'Equipo de ventas' field is populated with 'Fr Adroque'. The 'Operating Unit' field is populated with 'JORGE NACER (Fr)'. The 'Compañía' field is populated with 'AMOBILIARIOS RENO S.A.'. The 'Tipo de oportunidad' field is empty. The 'Fecha de próxima acción' field is set to '03 Cita Check List'. The 'Cierre previsto' field is set to 'Proxima acción'. The 'Prioridad' field is set to 'NEUTRA'. The 'Etiquetas' field is set to 'COCINA'. The 'Archivos Adjuntos' field is empty. The bottom section shows a list of tabs: 'Notas internas', 'Seguimiento Oportunidad', 'Presupuesto', 'Marketing', 'Comercial', 'Seña', and 'Obra'. The 'Notas internas' tab is selected, showing a note: 'Cliente que visito el showroom en busca de cotización de muebles de cocina y mesada'.

Plano en Espera (Etapa 02)

En OwnCloud realizar la carga del plano correspondiente. Compartir la carpeta Oportunidades en el sistema:

- **Opción compartir**
- **Enlace publico**
- **Crear nuevo enlace**
- **Seleccionar 3 puntos**
- **Copiar enlace en portapapeles**

Luego, en el sistema, pegar enlace de OwnCloud en **Archivos Adjuntos**. Seleccionar **Fecha de próxima acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Pasar a la etapa **Cita Check List** (etapa 03) o retroceder a etapa Nueva (etapa 01) en caso de ser necesario.

En caso de ser una **Multifamiliar**, previo a pasar a la etapa Generación de Proyecto, seleccionar la pestaña **Obras** y completar en Características: **Torres, Pisos, Departamentos, Ambientes**.

Logo

Proyecto / 22051 - LOCHOKI FLORENCIA

✓ Guardar

✗ Descartar

175 / 792

◀ ▶

Marcar como ganado

Marcar perdido

03 Cita Check List

04 Generacion de Proyectos

05 Presentacion de Proyecto

06 Verificacion de Satisfaccion

07 Negociacion

08 Activacion de Cierre

09 Entrevista Final

10 Ganado

Más

01 Nueva

02 Plano en espera

Notas internas

Seguimiento Oportunidad

Presupuesto

Marketing

Comercial

Sefia

Obra

Categorización Cliente

Tipo de Cliente

Zona de la Obra

Metros cuadrados

Cuanto quiere Gastar

Segmentacion

Fecha inicio obra

Valuación

Desarrollador

Arquitecto

Constructor

Obra

Estado y etapa del proyecto en meses

Características

Torres

Pisos

Departamentos

Ambientes

Total de Módulos

Generación del Proyecto (Etapa 04)

Realizar el **Promob** y generar el **Presupuesto**.

Luego, guardar la carpeta con el Proyecto (Excel con Presupuestos + Promobs) en OwnCloud.

Proyecto

Proyecto

Ventas

Líneas

Reporte

Configuración

AMORALIMENTOS RENO S.A.

Emisión

Capacitación 26/07

Editar

+ Crear

Acción

2 / 6

Marcar como ganado

Marcar perdido

01 Nueva

02 Plano en espera

03 Cita Check List

04 Generación de Proyecto

05 Presentación de Proyecto

06 Verificación de Satisfacción

07 Negociación

08 Activación de Cierre

09 Entrevista Final

10 Ganado

Más

Capacitación 26/07

0 Reunión

0 Presupuestos

0 Llamadas

Proyecto

Ciudad

FIDEICOMSO LOS ALTOS 3 (pf)

Correo electrónico

comras@gngofundar.com.ar

Teléfono

4100700 (pH.23)

Vendedor

Emiliano Chort

Equipo de ventas

Fabrica Reno

Operating Unit

AMORALIMENTOS RENO S.A.

Franchicia

AMORALIMENTOS RENO S.A.

Compañía

Multifamiliar

Tipo de oportunidad

Clase

Cierre previsto

06/09/2022

Proxima acción

25/08/2022

Project

Capacitación 26/07

Prioridad

☆☆☆

Etiquetas

Archivos Adjuntos

<https://reno.pw/en/coduri/v/AlPTdaZVu8TVf?path=%2F>

Notas Internas

Seguimiento Oportunidad

Presupuesto

Marketing

Comercial

Sofa

Otros

Presupuesto

Lista de productos

Producto	Cantidad	Precio negociado	Precio simulado	Subtotal	Aceptado	Gasto	Acuerdo
Cocina AM03	1	77.312,00	63.866,00	77.312,00			
Cocina AM03	1	57.991,00	47.927,00	57.991,00			
Cocina AM05	2	96.142,00	79.456,00	192.284,00			
Cocina AM05	2	96.142,00	79.456,00	192.284,00			
Cocina AM07	2	96.142,00	79.456,00	192.284,00			
Flete Obras	0	0,00	0,00	0,00			
Colocación Obras	0	0,00	0,00	0,00			
Total Estimado		135.303,00					

Una vez realizado, cargar el **Presupuesto** al sistema completando:

- Producto
- Cantidad
- Precio negociado
- Precio simulado
- Aceptar (Únicamente productos confirmados)
- Gastos (Únicamente filas de gastos, también seleccionar solapa Aceptar para las indicadas)

Notas internas	Seguimiento Oportunidad	Presupuesto	Marketing	Comercial	Seña	Obra
----------------	-------------------------	-------------	-----------	-----------	------	------

Franquicia	AMOBILIARIOS RENO S.A.
Equipo de ventas	
Jefe de equipo	
Subgrupo de ventas	
Compromiso Cierre	
Cambio Comp Cierre	
Desc. Extra	0,00
Factura a	Franquicia

En la solapa **Comercial**, seleccionar **Factura a (Franquicia/ Cliente Final)** y de ser necesario completar con **Desc. Extra**.

Realizado el presupuesto, seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Presentación de Proyecto** (etapa 05) o retroceder a la etapa Cita Check List (etapa 03) en caso de ser necesario.

Presentación del Proyecto (Etapa 05)

Realizar la carga del presupuesto y renders en OwnCloud. Luego, en el sistema, seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Verificación de Satisfacción** (etapa 06) o retroceder a la etapa Generación de Proyecto (etapa 04) en caso de ser necesario.

Verificación de Satisfacción (Etapa 06)

Seleccionar Fecha de Próxima Acción. Luego, si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Negociación** (etapa 07) o retroceder a la etapa Presentación de Proyecto (etapa 05) en caso de ser necesario.

Negociación (Etapa 07)

Realizar la carga de Promob y presupuesto en OwnCloud. Luego, en el sistema, seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Activación de Cierre** (etapa 08) o retroceder a la etapa Verificación de Satisfacción (etapa 06) en caso de ser necesario.

ES OBLIGATORIO EL PASO POR ESTA ETAPA, YA QUE SE ENVÍA UN MAIL DE MANERA AUTOMÁTICA

Activación de Cierre (Etapa 08)

Realizar la carga de los documentos necesarios en OwnCloud. Luego, en el sistema, seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Entrevista Final** (etapa 09) o retroceder a la etapa Negociación (etapa 07) en caso de ser necesario.

Entrevista Final (Etapa 09)

Realizar la carga de la presentación final en OwnCloud. Luego, en el sistema, cargar la **seña** realizada por el cliente seleccionando:

- Seña
- Monto
- Fecha

✓ Guardar ✕ Descartar

641 / 791 < >

Marcar como ganado Marcar perdido

01 Nueva 02 Plano en espera 03 Cita Check List 04 Generación de Proyectos 05 Presentación de Proyecto 06 Verificación de Satisfacción 07 Negociación 08 Activación de Cierre 09 Entrevista Final 10 Ganado Más

Oportunidad

MarielaPiano Essen

0 Reunion 0 Presupuesto(s) 0 Llamadas

Ingreso estimado \$26.000,00 Probabilidad a 90 %

Cliente

Correo electrónico marielapiano2002@yahoo.com.ar

Teléfono 11-34238412

Vendedor Capeletti Clarisa

Equipo de ventas Eq. Salon - Martinez

Operating Unit Fr Martinez

Franquicia CAPELETTI CLARISA ALEJANDRA (fr)

Compañía AMOBLAMIENTOS RENO S.A.

Tipo de oportunidad Unifamiliar

Clase

Cierre previsto 02/03/2022

Proxima acción 02/03/2022

Prioridad

Etiquetas

Archivos Adjuntos

★★★★

Acciones RECLAMO

reclamo

Notas internas Seguimiento Oportunidad Presupuesto Marketing Comercial Seña Otra

Seña

0,00

Fecha de Seña

Se debe verificar que **Fecha de Seña = Fecha Cierre Previsto**. Seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente pasar a la etapa **Ganado** (etapa 10) o retroceder a la etapa Activación de Cierre (etapa 08) en caso de ser necesario.

Completar Project Manager y Team Leader

Flujo / G70 DESARROLLOS-Edificio Conqueror-Rosario

Editar

+ Crear

Acción

8 / 57

Marcar como ganado

Marcar perdido

01 Nueva02 Visita Comercial03 Cita Check List04 Generacion de Proyectos05 Presentacion de Proyecto06 Verificacion de Satisfaccion07 Negociacion08 Activacion de Cierre09 Entrevista Final10 GanadoMás

G70 DESARROLLOS-Edificio Conqueror-Rosario

0 Reunion

0 Presupuesto(s)

0 Llamadas

\$ 23.964.905,00 a 90 %

Cliente

G70 SA (cf)

Correo electrónico

info@ploaarquitectos.com.ar

Teléfono

155-159766

Móvil

Cierre previsto

Proxima acción

Team Leader

Project Manager

Federico Porta

Federico Porta

Vendedor

Arcadigni Pablo

Equipo de Ventas

Eq. Obras - Fabrica

Operating Unit

Fr Miami

Franquicia

TENDENZA (comex)

Compañía

AMOBILIAMENTOS RENO S.A.

Tipo de oportunidad

Multifamiliar

Clase

51 a 150 Unidades

Prioridad

Etiquetas

Archivos Adjuntos

Seguimiento cercano

Ganado (Etapa 10)

Realizar la carga de la información de diseño y la información comercial DEFINITIVA en OwnCloud.

Luego, en el sistema, seleccionar **Fecha de Próxima Acción**. Seleccionar la solapa **Proyecto** para realizar el mismo. Si se requiere, completar campos opcionales. Finalmente hacer clic en **Crear Acuerdo** o retroceder a la etapa Entrevista Final (etapa 09) en caso de ser necesario.

Proyecto / Capacitación 26-07 (3)

Editar

+ Crear

Acción

4 / 6

Marcar perdido

Crear Acuerdo

01 Nueva02 Plano en espera03 Cita Check List04 Generacion de Proyectos05 Presentacion de Proyecto06 Verificacion de Satisfaccion07 Negociacion08 Activacion de Cierre09 Entrevista Final10 GanadoMás

Capacitación 26-07 (3)

Ganado

0 Reunion

0 Presupuesto(s)

0 Llamadas

Proyecto

\$ 19.377.027,04 a 100 %

Cliente

BAUEN ARQUITECTURA S.R.L. (cf)

Correo electrónico

bauenmarina@hotmail.com

Teléfono

+54 341 425-3752

Móvil

-

Cierre previsto

Proxima acción

Project

Capacitación 26-07 (3)

Vendedor

Emiliano Chort

Equipo de ventas

Fr Roca

Operating Unit

AMOBILIAMENTOS RENO S.A.

Franquicia

AMOBILIAMENTOS RENO S.A.

Compañía

AMOBILIAMENTOS RENO S.A.

Tipo de oportunidad

Multifamiliar

Clase

Prioridad

Etiquetas

Archivos Adjuntos

Seguimiento cercano

Notas internas

Seguimiento Oportunidad

Presupuesto

Marketing

Comercial

Seña

Obra