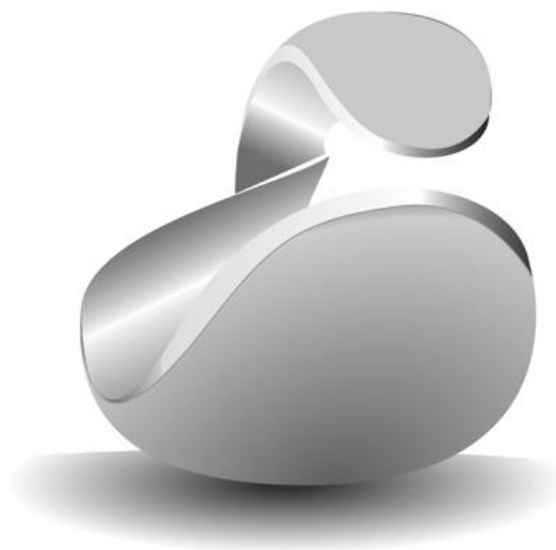


# Módulo CRM

## Funcionalidades

elastic BUSINESS ■ V.15.0



elastic  
BUSINESS

## Funcionalidades para la pequeña y mediana empresa

El **Módulo de CRM** de elastic BUSINESS, permite registrar y gestionar los contactos realizados con terceros bien sean personas físicas o empresas, así como llevar un control de todas las oportunidades de negocio abiertas con ellas.

Este módulo está íntimamente relacionado con Clientes, Proveedores y contactos que puedan existir en elastic BUSINESS, así como con Clientes Potenciales o contactos libres, no asignados a cuentas.

El **Módulo de CRM** permite realizar cartera de cuentas y contactos por usuario, de manera que se pueden programar tareas para el usuario en relación a sus cuentas. También se permite la creación de avisos sobre las tareas programadas, así como llevar a cabo acciones de Marketing y control de gastos.

Con el **Módulo de CRM** se pueden crear segmentos de cuentas y contactos y asociarlos a eventos (campañas y oportunidades) para envío masivo de mails.

La gestión de eventos y campañas, permite llevar un control de las fechas de realización así como de los recursos utilizados, realizando un seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos determinados inicialmente.

De manera complementaria permite llevar un seguimiento de las oportunidades abiertas, realizando un control de estado y grado de avance de las mismas. Permite realizar una previsión de facturación por lo que todo ello genera una herramienta definitiva para la gestión comercial.



## Funcionalidades

De forma detallada, se recogen todas las funcionalidades que contempla cada uno de los apartados **Módulo de CRM**.

### Cuentas

- Gestión (Alta, consulta y modificación) de clientes, clientes potenciales, proveedores y proveedores potenciales).
- Crear y gestionar cuentas no catalogadas. Importación de BB.DD externas para uso posterior.
- Visualización agrupada de las cuentas por categorías.
- Gestión de datos básicos de las cuentas.
- Se pueden asociar y dar de alta múltiples contactos. Relacionar contactos libres con cuentas.
- Se puede dar de alta múltiples direcciones, números de teléfono y mails asociados a la cuenta.
- Desde las cuentas se pueden crear y gestionar presupuestos y pedidos.
- Asociar usuarios a la cuenta para crear carteras comerciales personalizadas.
- Asignar y gestionar tareas de una cuenta. Crear tareas recurrentes de una cuenta, determinando el tipo de tarea y su frecuencia de realización.
- Gestión (Alta, consulta y modificación) de oportunidades asociadas a una cuenta.
- Gestión (Alta, consulta y modificación) de campañas / eventos asociadas a una cuenta.
- Posibilidad de Imprimir ficha resumen de la cuenta.
- Se pueden adjuntar ficheros a una cuenta.

The screenshot displays the 'LISTADO DE CUENTAS' (Accounts List) interface. It features a search and filter bar at the top with fields for 'Empresa', 'Zona', and 'Sistema'. Below the bar, there are tabs for 'Clientes', 'Clientes potenciales', 'Proveedores', 'Proveedores potenciales', and 'No asociados'. The main area contains a table with columns for ID, Aliado local, Nombre comercial, Nombre, ID, Tipo sistema, Email, Tipo email, Teléfono, and Hora. The table lists various accounts, such as 'RUGAR PUL. CARRIO S.L.', 'GRUPO TIRESTOP S.A.', and 'LA FERRERIA S.L.', each with associated contact information and timestamps.



## Contactos

- Gestión (Alta, consulta y modificación) de contactos. Gestión de datos básicos de identificación.
- Se pueden asignar múltiples direcciones, números de teléfono y mails.
- Asignar usuarios a cuentas para el control de cartera comercial.
- Asignar y gestionar tareas a una cuenta. Asignar y gestionar tareas recurrentes de una cuenta, determinando el tipo de tarea y su frecuencia en días.
- Clasificación por estado de las tareas de una cuenta (pendiente, finalizada y recurrente) filtradas por usuario, tipo y subtipo de tarea.

## Segmentación

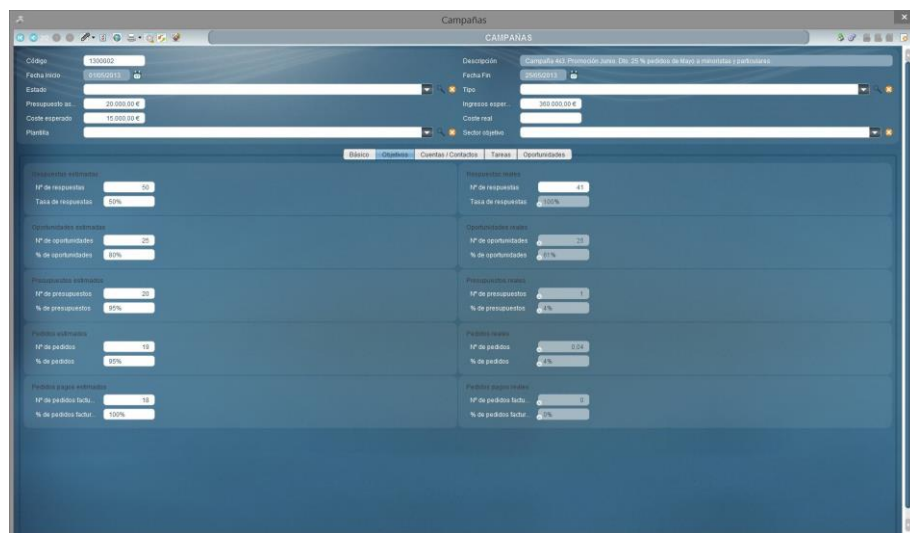
- Gestión (Alta, consulta y modificación) de segmentos comerciales. Posibilidad de asignar grupos de cuentas y contactos a los segmentos.
- Ayudas a través de filtros para configurar el contenido de los segmentos.
- Posibilidad de dar de baja segmentos obsoletos.

Nombre	Aplicación	Días	Proveedor	Potencial venta	Potencial proveedor	No asociado
TALLERES BORGHESE S.R.L.						
TALLERES PACE S.R.L.						
HEMATICO GETAFE S.L.						
MICRON PINEDE S.L.						
TODOSOMAS S.A.						
LAVASINERES C.B.						
BLANCA PIA CARRIO S.L.						
HEMATICO DEL NOROCC S.L.						
TALLERES POCO C.B.						
TALLERES HERMANOS PEREZ C.B.						
TODI HERMANOS S.L.						
SOCIORREDES S.L.						
PUEBLOS SPRING S.L.						
HEMATICO LEYANTE S.L.						
HEMATICO GUSTELUN S.L.						
HEMATICO SABELLA S.L.						
GRANADA PUEBLOS S.L.						
HEMATICO BARRALON S.L.						
HEMATICO ANAGUA S.L.						
ATPROMER S.L.						
TALLERES UNISA C.B.						
TALLERES PELLAGO C.B.						
TALLERES BORGHESE C.B.						
TALLERES BORGHESE						
TALLERES JARROTERO C.B.						
HEMATICO ANAGUA S.L.						
HEMATICO HEREDIA S.L.						
TALLERES HOPKINS S.L.						
HEMATICO ALBARRAN S.L.						

## Eventos y Campañas

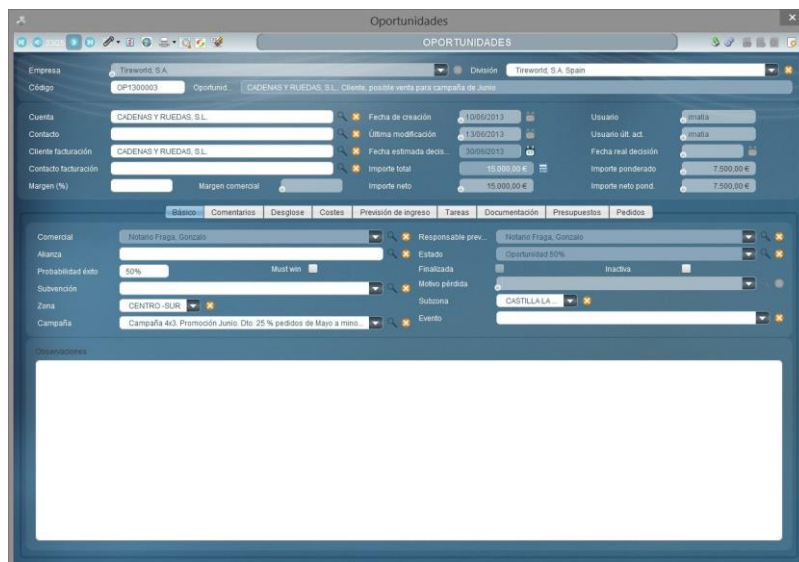
- Gestión (Alta, consulta y modificación) de eventos y campañas.
- Control de inicio y fin del evento o campaña. Visualización en el componente de la agenda.
- Control de recursos necesarios (productos y documentación).
- Control de cumplimiento de los objetivos reales frente a los previstos.
- Asignar segmentos, cuentas y contactos para envío masivo de e-mails utilizando plantillas configuradas previamente.
- Clasificación por estado de los eventos y campañas (realizadas y pendientes de realizar).
- Gestión de las oportunidades creadas a partir del evento o campaña.
- Visualización de los eventos y campañas en el componente de la agenda para una gestión visual.





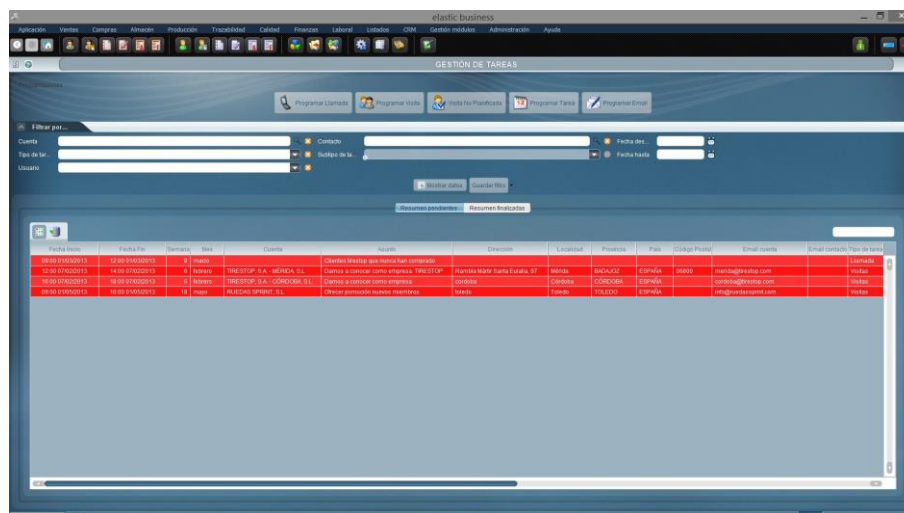
## Oportunidades

- Gestión (Alta, consulta y modificación) de oportunidades por empresa y división comercial.
- Control de la fecha de creación, estimada y real de aprobación de la oportunidad.
- Asignar representante comercial y responsable de preventa a la oportunidad.
- Control del estado y avance de la probabilidad de éxito de la oportunidad.
- Se puede visualizar y acceder a la campaña o evento asociado.
- Control del importe total de la oportunidad así como del importe ponderado en función de la probabilidad de éxito.
- Se pueden asignar productos y previsiones de ingresos asociados a la oportunidad.
- Gestión de las tareas asociadas a la oportunidad. Control de tareas realizadas y pendientes.
- Se puede asociar ficheros en cualquier formato a la oportunidad.
- Se pueden crear y gestionar presupuestos y pedidos desde la oportunidad.
- Posibilidad de clonar oportunidades.
- Recálculo de las fechas asociadas a los hitos si se modifica la fecha de decisión de una oportunidad.
- Control de coincidencia del importe de la oportunidad con la del desglose.



## Tareas

- Gestión de tareas, filtradas entre pendientes y finalizadas, por tipo, subtipo, cuenta, usuario, contacto y fechas desde/hasta.
- Programar tareas (llamadas, visitas, visitas no planificadas, programar tareas recursivas y programar mails).
- Registrar información relativa a la tarea: asunto, fecha, cuenta, destino, contacto, acción y observaciones.
- Determinar el estado en el que se encuentra la tarea: cancelada, reasignada, realizada o generada.
- Generar avisos e e-mails recordatorios de la tarea programada.
- Generar y reasignar la tarea.
- Visualización de las tareas en el componente de la agenda para una gestión visual.





## Avisos

- Gestión de los avisos recibidos no leídos y avisos recibidos.
- Acceder a la plantilla de datos del aviso.
- Gestión de los avisos enviados.
- Generar el envío de un nuevo aviso: asunto, contenido, fecha y usuarios destino.
- Determinar si el nuevo aviso es de obligada lectura, si se requiere acuse de recibo o si ha de enviarse un e-mail asociado a dicho aviso.

## Registro de visitas

- Mostrar datos filtrados por: zona, subzona, tipo de cuenta y fecha de inicio.
- Inserción rápida de visitas realizadas asociadas a cuentas y contactos.

## Gastos

- Gestión de gastos, filtrados por usuario, tipo de gasto y fechas desde/hasta.
- Gestión de la fecha de pago y el tipo de pago de cada hoja de gastos.
- Determinar el/los destino(s) y el/los motivo(s) dentro de la hoja de gastos del viaje, así como la descripción e importe de los gastos en cada uno de ellos.
- Posibilidad de imprimir la hoja de gastos para su posterior liquidación.

## Sincronización con Outlook

- Sincronización de los contactos que el usuario tenga registrados en Microsoft Outlook.

## Configuración de tareas

- Se pueden crear un nuevo tipo de tarea y asociar un formulario específico de apertura a cada tipo de tarea.
- Crear subtipos de tarea asociadas a la misma.

## Configurar plantillas de e-mails para impresiones

- Asociar plantillas de e-mails a los formularios de elastic business (presupuestos, pedidos, albaranes, facturas,...).