



Temario presentacion saintCRM

Introducción a saintCRM.

Generalidades.

Módulos/funcionalidades.

Definiciones

Casos.

Gestión de incidencias.

Oportunidades.

Manejador de documentos.

Actividades.

Gerencia de proyectos.

Metodología de implantación de saintCRM.



introducción

El saint enterprise administrativo es una aplicación muy eficiente y robusta, la cual junto al saint enterprise contabilidad, modulo contabilizador y erm gestión pago(nomina) de forma integrada forman un ERP(back office). Sin embargo lo ideal es siempre es ir mas allá en los procesos operacionales. Para esto es necesario una aplicación que pueda manejar de forma integrada la relación post venta con los clientes y seguimiento de servicios, manejo de oportunidades y casos. Para eso contamos con el saintCRM(front office), basado en sugarCRM (ver <http://www.sugarcrmhispano.com/>) software libre de código abierto u “open source”, el cual es 100% configurable a las necesidades de la organización.



Situaciones comunes en cualquier empresa

- ✓ preguntas y solicitudes constantes de los clientes
- ✓ un gran numero de citas. llamadas telefónicas, correos electrónicos.
- ✓ gestión y seguimiento de diferentes proyectos al mismo tiempo
- ✓ uso masivo de cuentas y contactos
- ✓ gestión y seguimiento de campañas publicitarias
- ✓ gestión y control del proceso de venta y soporte post-venta
- ✓ control y manejo del personal que trabajan fuera de la organización
- ✓ por lo tanto las empresas necesitan una



gestión inteligente del flujo de información



¿Que se usa comúnmente para manejar este flujo de información?

- ✓ hojas de calculo
- ✓ libretas o formularios
- ✓ hojas de procesador de palabras
- ✓ post-it's
- ✓ correos electrónicos

También puede ser un PDA o un software para gestión puntual(ej: cobranzas) además debemos tomar en cuenta la comunicación poco fluida entre departamentos, algo que es muy común en todas las organizaciones de cualquier nivel, donde puede llegar un momento en el cual toda esa información empieza a ser extensa y compleja para esos medios. Nos damos cuenta de que necesitamos herramientas que nos ayuden en el control, y existe una manera de gestionar en un solo lugar este proceso:

Una aplicación que englobe los procesos relacionados con la gestión de los clientes dentro de una organización, para eso tenemos el saintCRM:



El cliente es el principal elemento de la organización, y el saintCRM es la aplicación que integra toda la información de la empresa, con una clara:

orientación al mercado

objetivo:
satisfacer al cliente

cliente



ventajas de saintCRM



La gestión integral de la información comercial se traduce en:

**Incremento de las
ventas**

Reducción de costos

**Satisfacción del
cliente**

**Mejor gestión del
negocio**

Ya vimos que el objetivo de un sistema CRM es entender a sus clientes y poder prestar una mejor atención. Esto nos ayudara a desarrollar relaciones con el cliente más rentables y de largo plazo. Estos beneficios incluyen:

- **incremento en la lealtad del cliente**
- **mercadeo más efectivo**
- **incremento de las ventas**
- **mejora en el servicio y soporte al cliente, aumentando su satisfacción del cliente**
- **reducción de costos y mayor eficiencia, al controlar mejor los procesos de la organización, obteniéndose además una mejor gestión del negocio, al tener la mayoría de los procesos relacionados con los clientes centralizados en un solo lugar.**



profundizando la relación al cliente

- ✓ es la administración de la relación con el cliente, para identificar y administrar las relaciones en aquellas cuentas más importantes para una empresa
- ✓ trato diferente en cada una de ellas para mejorar la efectividad sobre los clientes
- ✓ respuesta tecnológica a la creciente necesidad de las empresas de fortalecer las relaciones con sus clientes; es decir ser más efectivos en el momento de la verdad.
- ✓ la interacción efectiva
- ✓ el proceso de comunicación pasa de un monólogo (de la empresa al cliente) a un diálogo (entre la empresa y el cliente).
- ✓ además, es el cliente el que dirige el diálogo y decide cuando empieza y cuando termina
- ✓ fidelidad de los clientes
- ✓ es mejor y más rentable la permanencia de los clientes actuales que adquirir clientes nuevos.



¿Que hacen los demás en relación al CRM?

- ✓ la administración de relaciones con clientes, CRM (Customer Relationship Management), es la forma más segura de conseguir y crear la lealtad del cliente, de acuerdo a un estudio realizado en 1999, por Deloitte & Touche and Deloitte Consulting, el cual hizo entrevistas a 900 ejecutivos en 35 países.
- ✓ además, según un estudio realizado por Cap Gemini Ernst & Young de noviembre del año 2001, el 67% de las empresas europeas ha puesto en marcha una iniciativa de gestión de clientes (CRM).
- ✓ veamos las consideraciones publicadas en HBR, Aberdeen Group y otras publicaciones
- ✓ las empresas pierden entre el 15% y 35% de sus clientes al año
- ✓ 10 veces más es lo que cuesta adquirir un nuevo cliente que conservar uno actual.
- ✓ un incremento del 5% en la retención de clientes, puede incrementar la rentabilidad del negocio entre un 60% y 100%
- ✓ la probabilidad de vender a un cliente nuevo es 15% mientras que la probabilidad de vender a un cliente propio es del 35%.



Dentro de un mercado global, cada vez más competitivo

Surge la necesidad de centrarse en el cuidado de los clientes. El cliente debe conservarse.



La cadena de valor se invierte

El saintCRM invierte la cadena de valor de una empresa



La Organización pasa de ser PRODUCTO-CÉNTRICA
A ser una organización CLIENTE-CÉNTRICA



Módulos de saintCRM

saintCRM v.1.0.0 es una potente herramienta SOFTWARE LIBRE(open source) para la implementación de una metodología de **gestión de relaciones comerciales (CRM)** para **conservar y fidelizar al Cliente**

MODULOS DEL CRM:

- ✓ cuentas
- ✓ contactos
- ✓ oportunidades (de venta)
- ✓ clientes potenciales (mercadeo)
- ✓ casos
- ✓ incidencias
- ✓ cuentas por cobras
- ✓ agenda
- ✓ gestor de documentos
- ✓ actividades(llamadas, reuniones, tareas, emails)
- ✓ proyectos
- ✓ campañas



Funcionalidad de los Módulos

Módulo	Descripción	Funcionalidades
Inicio	Presenta las actividades pendientes, el cuadro de mando con datos estadísticos y atajos para ingreso de información nueva.	<ul style="list-style-type: none"> - Inicio - Cuadro de mando
Ventas	Para administrar oportunidades de venta. Las Cuentas son los registros de grupos o empresas. Los Contactos son las personas relacionadas a cada cuenta. (Oportunidades y Clientes potenciales, ver apartado X)	<ul style="list-style-type: none"> - Cuentas - Oportunidades - Clientes potenciales - Contactos
Marketing	Para administrar las estrategias de venta.	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas - Contactos
		<ul style="list-style-type: none"> - Cuentas - Clientes potenciales
Soporte	Para gestionar reportes (casos) de los clientes externos e incidencias internas.	<ul style="list-style-type: none"> - Casos - Gestor de incidencias - Cuentas - Contactos
Actividades	Para gestionar las actividades administrativas en general. Estas actividades se verán reflejadas en el calendario y en la página de inicio.	<ul style="list-style-type: none"> - Actividades - Calendario - Emails - Llamadas - Reuniones - Tareas - Notas
Colaboración	Para gestionar proyectos que requieran la participación de diferentes áreas. Además, desde este módulo se podrá generar un archivo de documentos de consulta para todos los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> - Emails - Proyectos - Documentos



Datos relacionados a saintCRM:

- ✓ creación de cuentas
- ✓ creación de contactos para cada cuenta
- ✓ las oportunidades de venta (las ventas pendientes) se anexan a la cuenta
- ✓ los casos de esa cuenta también se anexan
- ✓ si hay detalles con nuestro producto (incidencias) con ese cliente (cuenta) también se anexan
- ✓ cualquier actividad referente a ese cliente (cuenta) como reuniones, llamadas, tareas, notas & mails se anexan igualmente a la cuenta.

¿como ayudamos a la automatización de la fuerza de ventas?

- ✓ porque tenemos una vista sumaria de las próximas citas, llamadas pendientes, las principales oportunidades de venta, los casos abiertos y las incidencias, todo esto abierto a la gerencia y a los vendedores, además de tener anexos documento como presupuestos, lista de precios etc. a la mano, con el objetivo de optimizar el proceso de ventas.



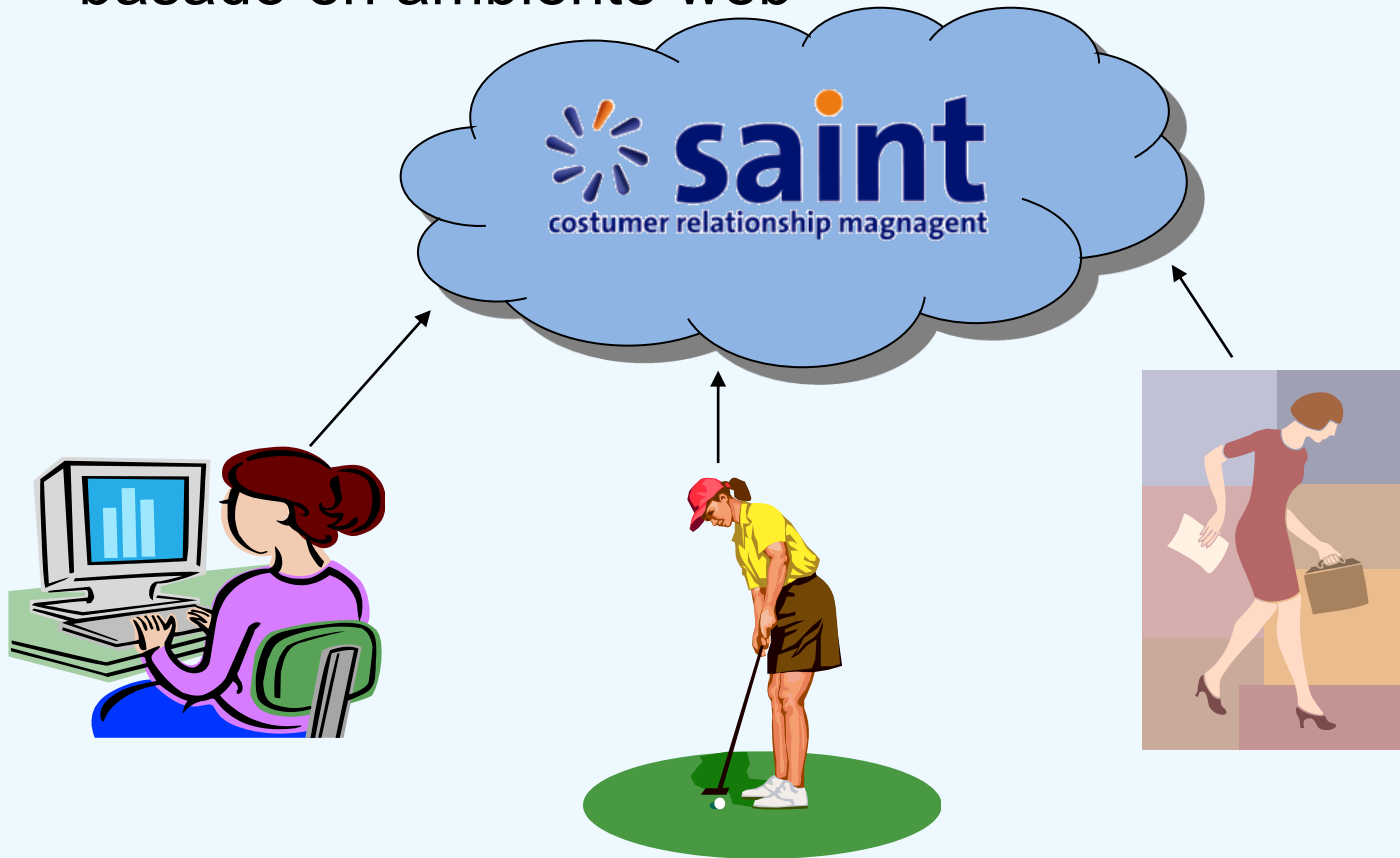
Servicio al cliente:

- ✓ un sistema de manejo de casos que permite a los usuarios hacerle seguimiento a los detalles y preguntas de los clientes y su solución. Permite que cada problema tenga un ciclo completo de información para mejorar la satisfacción en la atención al cliente.
- ✓ a cada caso se le anexan la cuenta, los contactos, notas, archivos asociados, además de la historia de llamadas y reuniones.
- ✓ un sistema de gestión de incidencias, para el manejo de posibles desperfectos de nuestro producto o servicio.



La información del saintCRM esta al alcance de todos

“basado en ambiente web”



Definiciones I

- ✓ caso: el manejo de casos es un proceso colaborativo de recibir el problema (de cualquier tipo) del cliente, planificar y ejecutar la solución, para lograr un resultado favorable al problema del cliente. La idea es siempre identificar el problema que molesta al cliente antes de que se convierta en un problema mayor.
- ✓ incidencia: es un defecto o proceso interno de nuestro producto y servicio que requiere la misma atención que un caso y generalmente la misma prontitud en su resolución. Se aplica tanto a productos como servicios y además software



Definiciones II

cuenta : Un registro de cuenta es básicamente una compañía o una persona.

contacto: un contacto es una persona, generalmente estos contactos trabajan en una empresa, así que asociaremos los contactos con esa empresa.

cliente potencial: es una persona con la cual se espera, se quiere hacer negocios.(mercadeo)



Definiciones III

- ✓ oportunidades : una oportunidad es una venta potencial a una cuenta, cada oportunidad debe estar asociada con una cuenta, cuando se crea una oportunidad se asocia con una etapa de ventas y una fecha de cierre estimada, para ver que cerca estamos de cerrar la venta.
- ✓ campaña: una campaña es una serie de actividades de mercadeo diseñadas para lograr un objetivo de ventas, se inicia creando una lista de los targets,(publico objetivo) que serán los recipientes de la campaña, después se decidirá que se les va a enviar y luego se trata de medir la eficiencia de la misma.
- ✓ proyecto: por definición es una proceso que requiere muchos pasos e involucra dinero, tiempo, personal y equipo, el éxito se mide por la ganancia neta que genera.



Definición de un proyecto saintCRM

falta de control antes del CRM

oportunidad

empleado

usuario

contacto

cuenta

incidencia

caso

precontacto/ toma de contacto/ cantidades

público objetivo

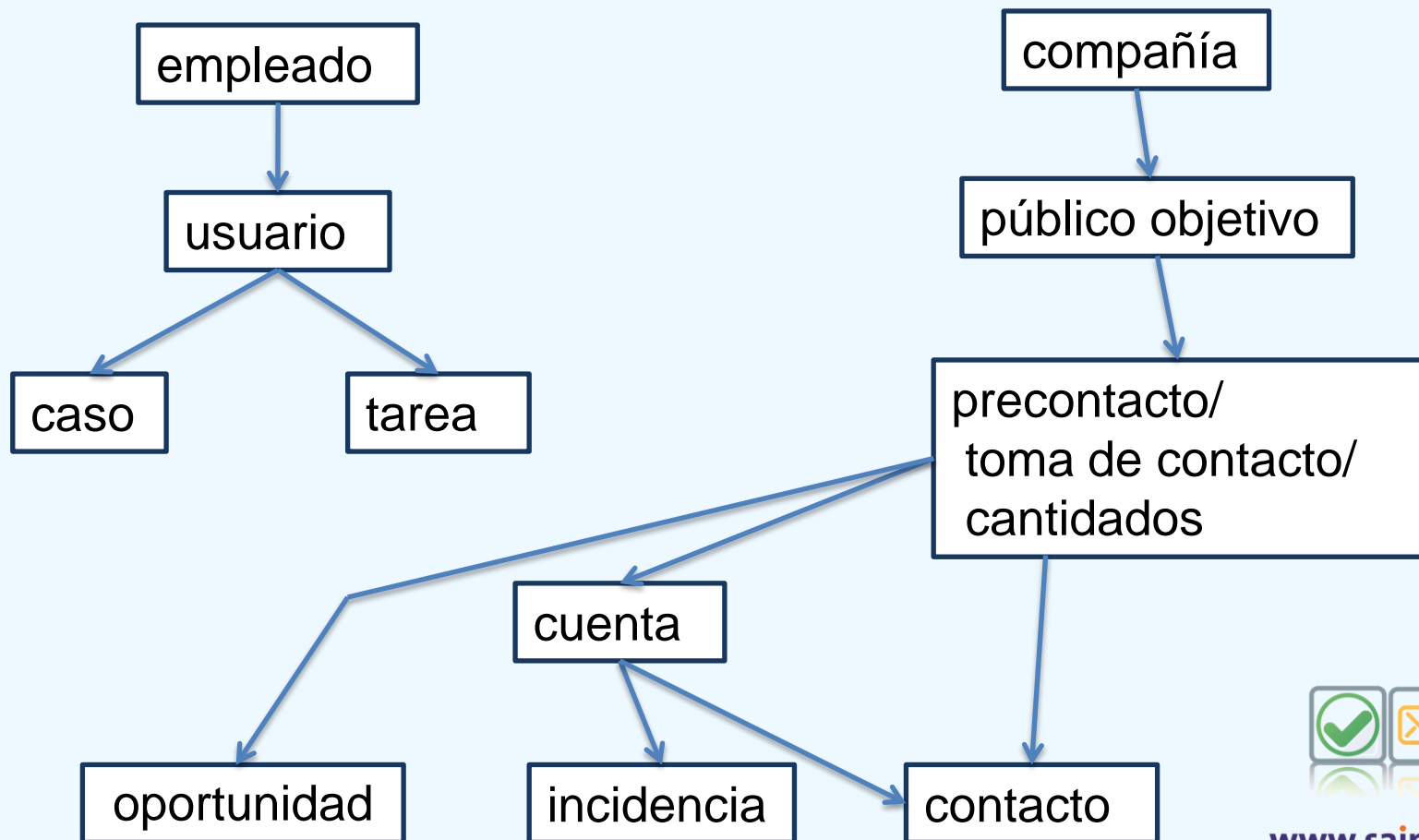
tarea

compañía



Definición de un proyecto saintCRM



falta de control antes del CRM(se debe poner orden y control)





Casos

- ✓ crear registros de casos y resolverlos con el saintCRM es un proceso sencillo:
- ✓ en esencia, el cliente notifica al Help Desk o atención al cliente de su planteamiento y el personal asignado a esta tarea asigna un ticket que detalla el caso dentro del saintCRM. Si la primera persona es capaz de resolver el caso, lo procesa y cierra.
- ✓ si la primera persona que recibe el caso no lo puede resolver se asigna a otra persona asigna a través del saintCRM a la persona que si pueda solventarlo.
- ✓ todos los usuarios de saintCRM pueden ver los detalles del caso.



Recientes:  

- Atajos**
-  Nuevo Caso
 -  Casos
 -  Importar

Casos

? [Ayuda](#)

Número: *

Prioridad:

Alta

Asignado a:

001

Estado:

Nuevo

Cuenta: *

DISPROCAR, C.A.

Tipo:

Administración

Asunto: *

Cliente reclama que no le ha llegado el original de la Factura 0115

Descripción:

El Cliente recibio nuestro estado de cuenta actualizado y nos informa que la Factura 0115 que le aparece en el no la tiene en su poder

Resolución:

Hable con la Administradora y reviso al archivo de facturacion; la Original aun esta en nuestro poder.
Se la entrego a Carlos el mensajero para entregarla hoy 21/05
Tan pronto el mensajero me enseñe el acuse de recibo cierro el caso

Pantalla de entrada de los casos-el numero consecutivo lo genera el software junto con la fecha y hora



Recientes:  Cliente reclama 

Atajos

-  Nuevo Caso
-  Casos
-  Importar

Casos: Cliente reclama que no le ha llegado el original de la Factura 0115

 [Imprimir](#) [? Ayuda](#)

[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Buscar Duplicados](#) [Ver Registro de Cambios](#)

Número: 1 Asignado a: 001

Prioridad: Alta

Estado: Nuevo

Cuenta: [DISPROCAR, C.A.](#)

Tipo: Administración

Fecha de Modificación: 29/05/2011 04:21pm por 001

Fecha de Creación: 29/05/2011 04:21pm por 001

Asunto: Cliente reclama que no le ha llegado el original de la Factura 0115





Descripción: El Cliente recibio nuestro estado de cuenta actualizado y nos informa que la Factura 0115 que le aparece en el no la tiene en su poder

Resolución: Hable con la Administradora y reviso al archivo de facturacion; la Original aun esta en nuestro poder.
Se la entrego a Carlos el mensajero para entregarla hoy 21/05
Tan pronto el mensajero me enseñe el acuse de recibo cierro el caso

Todo [Ventas](#) [Marketing](#) [Soporte](#) [Actividades](#)

Contactos





[Nuevo](#) [Seleccionar](#)

  (0 - 0 de 0)  

Nombre	Cuenta	Correo	Teléfono

Actividades





[Nueva Tarea](#) [Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Correo](#)

  (0 - 0 de 0)  

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado

Historial





[Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Correo](#) [Ver Resumen](#)

  (0 - 0 de 0)  

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado

Incidencias

[Nuevo](#) [Seleccionar](#)

  (0 - 0 de 0)  

Núm.	Asunto	Estado	Tipo	Prioridad	Usuario Asignado

detalles del caso-ver todo lo que se le puede anexar al caso



Recientes:  Cliente reclama 

Atajos

 Nuevo Caso

 Casos

 Importar

Nuevo Caso

Asunto: *

Prioridad:

Estado:

Cuenta: *

Asignado a: *

Casos: Inicio

 [Imprimir](#)  [Ayuda](#)

[Búsqueda Básica](#)

[Búsqueda Avanzada](#)

Número

Asunto

Cuenta

Solo mis elementos ☐

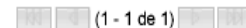
?

[Búsquedas Guardadas](#)

Lista de Casos

[Seleccionar](#)

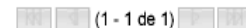
Seleccionados: 0

 (1 - 1 de 1)

<input type="checkbox"/>	Núm.	Asunto	Cuenta	Prioridad	Estado	Asignado a
<input type="checkbox"/>	1	Cliente reclama que no le ha llegado el original de la Factura 0115	DISPROCAR, C.A.	Alta	Nuevo	001 

[Seleccionar](#)

Seleccionados: 0

 (1 - 1 de 1)

Actualización Masiva

Asignado A:

Estado:

Cuenta:

Tipo

Prioridad:

pantalla de listado de casos se puede
agendar al responsable




Gestión de incidencias

- ✓ una incidencia es un detalle interno y se refiere a un posible defecto en nuestro producto o servicio. Puede ser un bug en el software, un conflicto en el hardware que acabamos de instalar, un defecto de nuestro producto que vendemos al público o una instalación o un arreglo mecánico mal hecho, o un servicio que queremos monitorear.
- ✓ su operación es similar a la de los casos: el operador recibe la incidencia, puede ser también una incidencia de un supervisor interno de la empresa
- ✓ Se debe transcribir:
 - numero: saintCRM coloca el numero automáticamente
 - tipo: seleccione el tipo de problema de la lista desplegable. (configurable)
 - describa la incidencia
 - llene el registro de actividades hasta que la incidencia se solvente



Atajos

 Informe de Incidencia

 Incidencias

 Importar

Incidencias

? [Ayuda](#)

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Número: *

Asignado a:

[Seleccionar](#)

[Limpiar](#)

Prioridad:

[Urgente](#)

Tipo:

[Defecto](#)

Fuente:

[Interno](#)

Estado:

[Asignado](#)

Categoría:

[Proyectos](#)

Resolución:

Encontrado en

Corregido en

Lanzamiento:

Lanzamiento:

Asunto: *

[Instalacion de Alarmas en el Cliente Disreca esta defectuosa](#)

Descripción:

Informe del Supervisor de Instalaciones:
El detector de movimiento esta mal colocado y dispara la alarma cada vez que se abre la puerta del local.
Se oficio al Team 4 que vaya donde el Cliente y coloque bien el sensor de acuerdo a nuestro manual de Instalaciones

Registro de

15/05/2011: Se le ordeno al grupo 4 la recolocacion del sensor

Actividad:

[Guardar](#) [Cancelar](#)

pantalla de entrada de las incidencias-
problemas con nuestro producto o servicio
(interno)



Oportunidades

- ✓ en el saintCRM, una oportunidad es una venta potencial a una cuenta. También podríamos decir que son nuestras ventas pendientes por realizar. Si queremos ver todas las ventas pendientes que tenemos podemos ver las oportunidades por lista. Así podemos manejar mejor nuestras ventas.
- ✓ cuando se crea una oportunidad la asociamos con una etapa de ventas y una fecha estimada para ver que tan cerca nos encontramos de cerrar la oportunidad de ventas.
- ✓ se puede asociar una oportunidad con registros adicionales como contactos, folletos del producto o servicio o plantillas de presupuesto.



Atajos

 Nueva Oportunidad

 Oportunidades

 Importar

Oportunidades

? [Ayuda](#)

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Nombre Oportunidad: *

Moneda:

Cuenta: * [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Cantidad: *

Tipo:

Fecha de cierre: * 

Toma de contacto:

Próximo paso:

Campaña: [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Etapas de ventas: *

Asignado a: [Seleccionar](#) [Limpiar](#)

Probabilidad (%):

Descripción:

[Guardar](#) [Cancelar](#)

pantalla de entrada de las oportunidades para hacerles seguimiento



Recientes: VENTA DE P200 Sr. Raul Perez VENTA DE P200 Cliente reclama

Atajos

- Nueva Oportunidad
- Oportunidades
- Importar

Oportunidades: VENTA DE P200

Imprimir Ayuda

[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#) [Buscar Duplicados](#) [Ver Registro de Cambios](#)

[Volver a lista](#) (1 de 2)

Nombre Oportunidad:	VENTA DE P200	Cantidad: (MXM BsF):	10.00
Cuenta:	DISROCAM SUR C.A.	Fecha de cierre:	31/05/2011
Tipo:	Nuevos Negocios	Próximo paso:	Vender con un Descuento del 10%
Toma de contacto:	Recomendación	Etapas de ventas:	Prospecto
Campaña:			
Probabilidad (%):	25		
Asignado a:	001	Última Modificación:	29/05/2011 06:01pm por 001
		Fecha de Creación:	29/05/2011 06:01pm por 001
Descripción: Ofrecerle al Sr. Tomas el P200 en lotes de a 10 para ver su respuesta			

[Todo](#) [Ventas](#) [Marketing](#) [Soporte](#) [Actividades](#) [Colaboración](#)

Actividades

[Nueva Tarea](#) [Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Correo](#) (0 - 0 de 0)

[Cerrado](#) [Asunto](#) [Estado](#) [Contacto](#) [Fecha de Vencimiento](#) [Usuario Asignado](#)

Historial

[Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Correo](#) [Ver Resumen](#) (0 - 0 de 0)

[Asunto](#) [Estado](#) [Contacto](#) [Fecha de Modificación](#) [Usuario Asignado](#)

Clientes Potenciales

[Nuevo](#) [Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

[Nombre](#) [Referido por](#) [Toma de Contacto](#) [Teléfono](#) [Email](#) [Descripción de Toma de Contacto](#) [Usuario Asignado](#)

Contactos

[Nuevo](#) [Seleccionar](#) (1 - 1 de 1)

Nombre	Cuenta	Rol	Correo	Teléfono
Raul Perez	DISROCAM SUR C.A.		raulperez@gmail.com	0261-7361252 edit quit

Proyectos

[Nuevo](#) [Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

[Nombre](#) [Asignado a](#) [Fecha Inicio](#) [Fecha Fin](#)




detalles y anexos de las oportunidades



www.saintnet.com


J - 070510072

Una cuenta es una empresa












customer relationship magnagent

Bienvenido, ADMIN. CRM | [Salir](#) | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formacion](#) | [Acerca de](#) |  | 




Mapa del sitio | 

[Inicio](#) | [Cuadro de mando](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | **[Cuentas](#)** | [Campanias](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Oportunidades](#) | [Gestor de Incidencias](#) | [>>](#)

Recientes:  3D VISION, C.A. |  VENTA DE P200 |  Cliente reglama |  Sra. IYANIS SOTO |  ADMIN. CRM Admi |  Alberto del mastro |  PROFESSIONAL I |  ADELSO PRIETO

Cuentas: 3D VISION, C.A.  [Imprimir](#) ? [Ayuda](#)

[Atajos](#)

-  [Nueva Cuenta](#)
-  [Cuentas](#)
-  [Importar](#)




[Editar](#) | [Duplicar](#) | [Eliminar](#) | [Buscar Duplicados](#) | [Ver Registro de Cambios](#)

Nombre:	3D VISION, C.A.	Teléfono oficina:	(286) 962-0156
Web:		Fax:	sergiorhm@mipunto.com
Símbolo Ticker:		Tel. alternativo:	(414)386-1465
Miembro de:		Empleados:	
Propietario:		Rating:	
Industria:		Código CNAE/SIC:	
Tipo:		Ingresos anuales:	
Modificado:	por		
Asignado a:		Creado:	por 001
Dirección de facturación:	Av. Guayana, Torre Nekuima, PB, local 1, Alta Vista.	Dirección de envío:	
	Copiar...		Copiar...
Descripción:			
Email:	--Ninguno--		

[Todo](#) | [Ventas](#) | [Marketing](#) | [Soporte](#) | [Actividades](#) | [Colaboración](#) | [Cuentas por Cobrar](#)

Actividades

[Nueva Tarea](#) | [Programar Reunión](#) | [Programar Llamada](#) | [Redactar Correo](#)

  (0 - 0 de 0) 

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
---------	--------	--------	----------	----------------------	------------------

  www.saintnet.com 
J - 070510072

incluye detalles y documentos adjuntos

Todo

Ventas

Marketing

Soporte

Actividades

Colaboración

Cuentas por Cobrar

Actividades

Nueva Tarea

Programar Reunión

Programar Llamada

Redactar Correo

Cerrado

Asunto

Estado

Contacto

Fecha de Vencimiento

Usuario Asignado

Historial

Nueva Nota o Adjunto

Archivar Correo

Ver Resumen

Asunto

Estado

Contacto

Fecha de Modificación

Usuario Asignado

Contactos

Nuevo

Seleccionar

Nombre

Ciudad

Estado/Provincia

Correo

Teléfono

[SERGIO HERRERA](#)

[3division@telcel.net.ve](#)

(286) 982-0156

[edit](#)

[quit](#)

Oportunidades

Nuevo

Seleccionar

Nombre

Etapas de Ventas

Fecha Cierre

Cantidad

Usuario Asignado

[VENTA DE P200](#)

Prospecto

07/11/2013

BsF10.00

001

[edit](#)

[VENTAS](#)

Prospecto

03/11/2010

BsF500.00

001

[edit](#)

Cientes Potenciales

Nuevo

Seleccionar

Nombre

Referido por

Toma de Contacto

Teléfono

Email

Descripción de Toma de Contacto

Usuario Asignado

Casos

Nuevo

Seleccionar

Núm.

Asunto

Estado

Prioridad

Fecha de Creación

Usuario Asignado

7

[Cliente reclama que no le ha llegado el original de la factura 0115](#)

Nuevo

Alta

06/20/2011 11:06

001

[edit](#)

[quit](#)

Organizaciones Miembro

Nuevo

Seleccionar

Nombre

Ciudad

Estado/Provincia

Teléfono



Aquí le agregamos documentos a la cuenta (ejemplo) como cotizaciones, ultimas facturas, correspondencia; le puedo agregar contactos, oportunidades, etc.

Historial

[Nueva Nota o Adjunto](#)[Archivar Correo](#)[Ver Resumen](#)

(1 - 1 de 1)

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado
 ejemplo	Nota		29/05/2011 07:32pm	edit quit

Contactos

[Nuevo](#)[Seleccionar](#)

(0 - 0 de 0)

Nombre	Ciudad	Estado/Provincia	Correo	Teléfono
--------	--------	------------------	--------	----------

Oportunidades

[Nuevo](#)[Seleccionar](#)

(0 - 0 de 0)

Nombre	Etapas de Ventas	Fecha Cierre	Cantidad	Usuario Asignado
--------	------------------	--------------	----------	------------------

Cientes Potenciales

[Nuevo](#)[Seleccionar](#)

(0 - 0 de 0)

Nombre	Referido por	Toma de Contacto	Teléfono	Email	Descripción de Toma de Contacto	Usuario Asignado
--------	--------------	------------------	----------	-------	---------------------------------	------------------

Casos


[Nuevo](#)[Seleccionar](#)

(0 - 0 de 0)

Núm.	Asunto	Estado	Prioridad	Fecha de Creación	Usuario Asignado
------	--------	--------	-----------	-------------------	------------------



vemos la entrada de contactos/ todo esta en referencia cruzada










costumer relationship magnagent






Bienvenido, 001 [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Ac](#)



Mapa de

[Inicio](#) | [Cuadro de mando](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Opor](#)

Recientes:  Sr. Raul Perez  EMPRESA IMPORTANTE  VENTA DE P200  VENTA DE P200  Cliente reclama  

Atajos

-  Nuevo Contacto
-  Nueva Tarjeta de Visita
-  Importar vCard
-  Contactos
-  Importar

Contactos: Sr. Raul Perez  [Imprimir](#)  [Ayuda](#)

[Editar](#) | [Duplicar](#) | [Eliminar](#) | [Buscar Duplicados](#) | [Administrar Suscripciones](#) | [Ver Registro de Cambios](#)

Nombre: Sr. Raul Perez [vCard](#) Tel. oficina: 0261-7361252

Cuenta: [DISROCAM SUR C.A.](#) Móvil:

Toma de contacto: Cliente Existente Tel. casa:

Campaña: Tel. alternativo:

Cargo: Gerente Fax:

Departamento: Empresa Cumpleaños:

Informa a: Asistente:

Sincronizar con Outlook®: ☐ Tel. asistente:

No llamar: ☐

Fecha de Modificación: 29/05/2011 06:05pm por 001

Asignado a: 001 Fecha de Creación: 29/05/2011 06:05pm por 001

Dirección principal: MERCAMARA LOCAL 5-6-7-8 A Dirección alternativa:

Descripción:

Email: raulperez@gmail.com (Principal)



clientes potenciales



Bienvenido, 001 [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Forms](#)

[Inicio](#) [Cuadro de mando](#) [Calendario](#) [Actividades](#) [Emails](#) [Documentos](#) [Contactos](#) [Cuentas](#) [Campañas](#) [Clientes Potenciales](#)

Recientes: Sr. Raul Perez EMPRESA IMPORTANTE VENTA DE P200 VENTA DE P200 Cliente reclama

Atajos

- Nuevo Cliente Potencial
- Crear desde vCard
- Clientes Potenciales
- Importar

Clientes Potenciales:

? [Ayuda](#)

[Guardar](#) [Cancelar](#)

Información del cliente potencial

Toma de contacto:	<input type="text" value="Llamada en Frio"/>	Estado:	<input type="text" value="Nuevo"/>
Campaña:	<input type="text"/> Seleccionar Limpiar		
Descripción de toma de contacto:	<input type="text" value="Llamar al gerente de Mavica para ver si esta interesado en el pc200"/>	Descripción estado:	<input type="text" value="El Gerente de Ventas iniciara la Llamada"/>
Referido por:	<input type="text" value="Jesus Perez"/>		
Nombre:	<input type="text" value="Sr."/> <input type="text" value="Carlos"/>	Tel. oficina:	<input type="text" value="723-7897"/>
Apellidos: *	<input type="text" value="Suarez"/>	Móvil:	<input type="text"/>
		Tel. casa:	<input type="text"/>
Nombre de cuenta:	<input type="text" value="Mavica C.A."/>	Tel. alternativo:	<input type="text"/>
		Fax:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text" value="Gerente General"/>		
Departamento:	<input type="text"/>		
No llamar:	<input type="checkbox"/>		
Asignado a:	<input type="text" value="001"/> Seleccionar Limpiar		

Dirección(es) de Email

Email:	<input type="text" value="gerente@mavica.com"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Principal	<input type="checkbox"/> Rehusado	<input type="checkbox"/> No válido
	Agregar Dirección			

Direcciones


Dirección principal:	<input type="text" value="Av. Delicias #56-87"/>	Otra Dirección:	<input type="text" value="Av. Delicias #56-87"/>
Ciudad:	<input type="text" value="Mcbo"/>	Ciudad:	<input type="text" value="Mcbo"/>
Estado/Provincia:	<input type="text" value="Zulia"/>	Estado/Provincia:	<input type="text" value="Zulia"/>
Código postal:	<input type="text" value="4001"/>	Código postal:	<input type="text" value="4001"/>
País:	<input type="text" value="Venezuela"/>	País:	<input type="text" value="Venezuela"/>
		Copiar dirección de la izquierda:	<input checked="" type="checkbox"/>

Información adicional

Descripción:	<input type="text"/>
--------------	----------------------



clientes potenciales: el cliente potencial, por su parte, es el registro de la información general de un posible cliente



costumer relationship magnagent

Bienvenido, 001 [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#) | Mapa del sitio

Inicio | Cuadro de mando | Calendario | Actividades | Emails | Documentos | Contactos | Cuentas | Campañas | Clientes Potenciales | Oportunidades

Recientes: Sr. Carlos Suarez | Sr. Raul Perez | EMPRESA IMPORTANTE | VENTA DE P200 | VENTA DE P200 | Cliente reclama

Atajos

- Nuevo Cliente Potencial
- Crear desde vCard
- Clientes Potenciales
- Importar

Clientes Potenciales: Sr. Carlos Suarez [Imprimir](#) [Ayuda](#)

Editar | Duplicar | Eliminar | Convertir Cliente Potencial | Buscar Duplicados | Administrar Suscripciones | Ver Registro de Cambios

Toma de contacto:	Llamada en Frío	Estado:	Nuevo
Descripción de toma de contacto:	Llamar al gerente de Mavica para ver si esta interesado en el pc200	Descripción estado:	El Gerente de Ventas iniciara la Llamada
Referido por:	Jesus Perez	Campaña:	
Nombre:	Sr. Carlos Suarez vCard	Tel. oficina:	723-7897
		Móvil:	
Nombre de cuenta:	Mavica C.A.	Tel. casa:	
		Tel. alternativo:	
Cargo:	Gerente General	Fax:	
Departamento:		No llamar:	<input type="checkbox"/>
Última Modificación:	29/05/2011 07:48pm por 001		
Asignado a:	001	Fecha de Creación:	29/05/2011 07:48pm por 001
Dirección principal:	Av. Delicias #56-87 Mcbo Zulia 4001 Venezuela	Dirección alternativa:	Av. Delicias #56-87 Mcbo Zulia 4001 Venezuela
Descripción:			
Email:	gerente@mavica.com (Principal)		



modulo manejador de documentos

- ✓ se puede guardar todo tipo de documentos, y estos se pueden compartir por los usuarios del saintCRM
- ✓ se puede supervisar fácilmente las versiones de los mismos. Como en una biblioteca se decide quien tiene acceso a que documento.
- ✓ se puede revisar desde la oficina como han sido llenados por otros empleados.
- ✓ es muy fácil de usar, solo se requiere el nombre del documento, la fecha de publicación, el numero de la versión y el archivo



actividades

- ✓ una de las características mas interesantes del saintCRM es la habilidad de conectar una actividad, como una llamada, una cita o una tarea a un registro específico.
- ✓ muchas agendas permiten ver las citas en el calendario, pero no tienen la referencia cruzada con registros como los tiene el saintCRM
- ✓ se pueden asociar con cuentas, contactos, oportunidades, proyectos, casos, hasta el gestor de incidencias.
- ✓ también al lado del calendario o agenda, hay una lista de tareas, diferentes de llamadas y citas que están en el calendario, tenemos el calendario diario, semanal, mensual y anual
- ✓ también se puede visualizar los calendarios de otros usuarios




gerencia de proyectos.

- ✓ primero se definen los datos básicos del proyecto.
- ✓ luego dentro del mismo proyecto se crean las tareas individuales del proyecto
- ✓ con esto se puede empezar a desarrollar el proyecto
- ✓ estas tareas incluyen los detalles que se deben tomar en cuenta
- ✓ se puede definir múltiples tareas para cada proyecto. Una tarea de proyecto es diferente de una tarea normal en el sentido que la primera esta asociada a un proyecto.
- ✓ las tareas de proyecto se crean dentro del mismo proyecto con fecha de inicio, fecha de finalización y el resto de los detalles de la tarea



Ejemplo de proyecto con los anexos sin abrir



costumer relationship magnagent

Bienvenido, 001 [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#)

Mapa del sitio »

[Inicio](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#)

Recientes: [PROYECTO ARES](#) | [Sr. Carlos Suarez](#) | [Sr. Raul Perez](#) | [EMPRESA IMPORTANTE](#) | [VENTA DE P200](#) | [VENTA DE P200](#) | [Cliente rec](#)

Atajos

- [Crear Proyecto](#)
- [Lista de Proyectos](#)
- [Tareas de Proyecto](#)

Proyecto: PROYECTO ARES

[Imprimir](#) [Ayuda](#)

[Editar](#) [Eliminar](#) [Duplicar](#)

[Volver a lista](#) (1 de 1)

Nombre: PROYECTO ARES Estado: Borrador
Fecha Inicio: 31/05/2011 Fecha Fin: 31/07/2011
Asignado a: 001
Prioridad: Alta
Descripción: PREPARAR UNA INSTALACION DE AIRES ACONDICIONADOS EN EL TEARO ROXY

Todo | Ventas | Marketing | Soporte | Actividades | Cuentas por Cobrar

Tareas de Proyecto

[Nuevo](#) (0 - 0 de 0)

Nombre Fecha Inicio Fecha Fin

Actividades

[Nueva Tarea](#) [Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Correo](#) (0 - 0 de 0)

Cerrado Asunto Estado Contacto Fecha de Vencimiento Usuario Asignado

Historial

[Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Correo](#) [Ver Resumen](#) (0 - 0 de 0)

Asunto Estado Contacto Fecha de Modificación Usuario Asignado

Contactos

[Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

Nombre Cuenta Correo Teléfono

Cuentas

[Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

Nombre Ciudad Estado/Provincia Teléfono

Oportunidades

[Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

Nombre Cuenta Etapa de Ventas Fecha Cierre Cantidad Usuario Asignado

Casos

[Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)

Núm. Asunto Cuenta Estado Fecha de Creación Usuario Asignado


Incidencias

[Seleccionar](#) (0 - 0 de 0)


Núm. Asunto Estado Tipo Prioridad Usuario Asignado




Ejemplo de tarea de proyecto con los anexos sin abrir











costumer relationship magnagent




Bienvenido, 001 [[Salir](#)] | [Mi Cuenta](#) | [Empleados](#) | [Admin](#) | [Formación](#) | [Acerca de](#) | 



Mapa del sitio 

[Inicio](#) | [Cuadro de mando](#) | [Calendario](#) | [Actividades](#) | [Emails](#) | [Documentos](#) | [Contactos](#) | [Cuentas](#) | [Campañas](#) | [Clientes Potenciales](#) | [Oportunidades](#) | [Proyectos](#) | [>>](#)

Recientes: |  Planificacion d |  PROYECTO ARES |  Sr. Carlos Suarez |  Sr. Raul Perez |  EMPRESA IMPORTANTE |  VENTA DE P200 |  VENTA DE P200 |  Cliente reclama

Atajos

-  Crear Proyecto
-  Lista de Proyectos
-  Tareas de Proyecto

Tareas de Proyecto: Planificacion de Instalacion  [Imprimir](#)  [Ayuda](#)

[Editar](#) [Duplicar](#) [Eliminar](#)

Nombre: Planificacion de Instalacion Id Tarea: 1

Fecha Inicio: 30/05/2011 Fecha Fin: 31/05/2011

Asignado a: 001

Estado: No Iniciada Prioridad: Alta

Porcentaje Completado (%): Hito: ☐





Proyecto: [PROYECTO ARES](#)

Número de Tarea: 1 Orden: 1





Trabajo Estimado (h): 8 Ocupación (%): 100

Descripción: PLANIFICAR DONDE VAN LOS AIRES Y SI LOS LUGARES ESCOJIDOS SON ADECUADOS Y SOPORTAN LA NUEVA CARGA ESTRUCTURAL

Todo

Actividades [Nueva Tarea](#) [Programar Reunión](#) [Programar Llamada](#) [Redactar Correo](#)   (0 - 0 de 0)  

Cerrado	Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Vencimiento	Usuario Asignado
---------	--------	--------	----------	----------------------	------------------

Historial [Nueva Nota o Adjunto](#) [Archivar Correo](#) [Ver Resumen](#)   (0 - 0 de 0)  

Asunto	Estado	Contacto	Fecha de Modificación	Usuario Asignado
--------	--------	----------	-----------------------	------------------



¿por que el **saint** ?

costumer relationship magnagent

Es una herramienta integradora, que reúne una serie de actividades que normalmente se realizan de forma dispersa, dándole mas control a las ventas, a la gerencia y sobre todo se logra una mejor atención al cliente, fidelizándolo, haciéndolo sentir importante. Además bajo este modulo se incluyen una serie de tareas y controles que nos permitirán trabajar con muchísima mas eficiencia y todo en un mismo lugar.



caso de integrador

Inicio

Casos

Cuentas

Contactos

Oportunidades

Clientes Potenciales

Actividades

>>

Recientes:

prueba de asign

syntesyscrm@oma

Empleado Prueba

Base Implementa

Ronald Escaler

prueba 2 de em

Base implementa

prueba de email

Prueba del crm

Base implementa

Acciones:

Nuevo Caso

Ver Casos

Importar Casos

» prueba de asignacion 2 » Editar

? Ayuda

Guardar

Cancelar

Ver Registro de Cambios

Guardar y Continuar

(1 de 6)

Caso Cliente Syntasys

Número:

6

Cuenta:

Cuenta Ejemplo

Fecha de Creación:

22/03/2011 11:11am

Prioridad:

Severo

Estado:

Solicitud Nueva

Tipo:

Saint Basico

Creado Por:

Ronald Escaler

Asunto:

prueba de asignacion 2

Descripción:

Resolucion

Fecha de Modificación:

22/03/2011 11:11am

Modificado Por:

Ronald Escaler

Fecha y Hora Proxima Visita:

Nombre:

Concepto de Facturacion 1:

Horas Trabajadas:

Concepto de Facturacion 2:

Horas Trabajadas 2da. visita:

Concepto de Facturacion 3:

Horas Trabajadas 3ra. visita:

Concepto de Facturacion 4:

Horas Trabajadas 4ta. visita:

Concepto de Facturacion 5:

Horas Trabajadas 5ta. visita:

Concepto de Facturacion 6:

Horas Trabajadas 6ta. visita:

Resolución:

Asignacion

Asignado a:

Empleado Prueba

Registro de Trabajo:



caso de instalaciones

Inicio

Ventas

Marketing

Soporte

Actividades

Colaboración

Cuentas por Cobrar

Inicio

Agenda

Itinerario

Cobranzas

Documentos

Cuentas por Cobrar

Recientes

llamada por cobrar

llamada por cobrar

ADRAY OSORIO RE

Jeimy Leon

JAVIER BELTRAN

DEIVYS MEDINA

llamada por cobrar

ANTONIO ESCALERA

Atajos

Nuevo Caso

Casos

Importar

Casos

Guardar

Cancelar

Cuenta: *

Seleccionar

Limpiar

Fecha de Creación:

Creado Por:

Seleccionar

Limpiar

Código Monitoreo: *

Número: *

Tipo:

Estado:

Prioridad:

Alta

Asignado a:

001

Seleccionar

Limpiar

Asunto: *

Descripción:

Indicadores: *

A-8= MULTIPLES ACTIVACIONES
A-9= COMPROMISO POR FALTA DE
A-10= IMPOSIBILIDAD PARA
A-11= NO LE LLEGAN LOS
A-12= OTROS
OPERACION NORMAL

Resolución:

Guardar

Cancelar

www.saintnet.com

J - 070510072

caso de cobranzas

Inicio

Ventas

Marketing

Soporte

Actividades

Colaboración

Cuentas por Cobrar

Inicio

Agenda

Itinerario

Cobranzas

Documentos

Cuentas por Cobrar

Recientes

llamada por cobrar

llamada por cobrar

ADRAY OSORIO RE

Jeimy Leon

JAVIER BELTRAN

DEIVYS MEDINA

llamada por cobrar

ANTONIO ESCALERA

Atajos

Nueva Oportunidad

Oportunidades

Importar

Oportunidades

Ayuda

Guardar

Cancelar

COBRANZAS

Cobranza:

Fecha de Creación:

Creado Por:

Seleccionar

Limpiar

Cuenta:

Seleccionar

Limpiar

Asignado a:

001

Seleccionar

Limpiar

Gestiones de Cobranza

Estado:

Seguimiento

Gestiones:

Toma de contacto:

Próximo paso:

Proxima Llamada:

Resolucion:

Guardar

Cancelar



Metodología de implantación de saintCRM

La implantación de saintCRM depende de 3 factores primordiales : contar con saint enterprise administrativo, comprender perfectamente las necesidades de los usuarios de saintCRM y el compromiso de la alta gerencia de la empresa donde se va a implantar. Para hacer una instalación efectiva del modulo saintCRM, sugerimos seguir los pasos siguientes:

- Enviar un cuestionario para ser llenado por los potenciales usuarios que utilizan o van a utilizar el saint enterprise administrativo, y que van a utilizar el saintCRM detallando los procedimientos y acciones con los clientes y prospectos.
- En base a la información obtenida en ese cuestionario, realizar una entrevista con los usuarios afinando las necesidades de información de los clientes y prospectos.
- Instalación(ver manual de instalación) y configuración del saintCRM, de acuerdo a lo recopilado en el cuestionario y la entrevista.
- Entrenamiento a los usuarios en la utilización de saintCRM y sus comunicaciones.

