

CRM-CAT



CURSO DE AUTOFORMACIÓN

Rev. 3/2007

CURSO DE AUTOFORMACIÓN DE CRM - CAT

Bienvenido al curso de autoformación de CRM - CAT.

Esta guía ha sido diseñada para introducirle en el uso de esta herramienta CRM. A ese efecto, hemos incluido junto con la aplicación, una base de datos de ejemplo con información suficiente para familiarizarle con el manejo del sistema.

Los datos pertenecen a una empresa ficticia con una actividad comercial de prestación de servicios en el área de la informática, por lo que las anotaciones, incidencias, mensajes, etc., le resultarán coherentes con ese entorno de trabajo.

Para la realización del curso, usted utilizará como perfil a un usuario ya creado para el que se han simulado mensajes y otros elementos de CRM. Por este motivo, para que la aplicación se comporte de acuerdo a los ejemplos de este manual, se le pedirá que acepte un cambio de fecha y hora del sistema, ya que de lo contrario, aparecerían muchos más elementos de agenda, mensajes, etc., al iniciar la aplicación.

La aplicación restaurará la fecha y hora original al finalizar.

Cuando termine el curso de autoformación, podrá cambiar a una Base de Datos “en blanco” y así comenzar a utilizar la aplicación con sus propios datos.

Al finalizar el curso, usted será capaz de ...

- Crear y modificar fichas con los datos típicos de contacto de sus clientes, proveedores y terceros y compartirlos con toda la empresa.
- Registrar los contactos y gestiones realizadas con su cliente mediante anotaciones.
- Acceder a la documentación del cliente desde la ficha.
- Enviar un correo a un cliente utilizando plantillas.
- Arrastrar un correo al CRM y que localice la ficha del remitente.
- Acceder a la WEB del cliente.
- Ver quién está llamando por teléfono y acceder a su ficha automáticamente.

- Enviar un mensaje a otro compañero desde la ficha del cliente.
- Ver todos los mensajes enviados y recibidos.
- Planificar recordatorios y reuniones.
- Controlar los asuntos pendientes.
- Localizar un contacto por cualquiera de sus datos.
- Analizar y controlar fichas mediante palabras clave.
- Gestionar proyectos, tareas y tiempos.
- Relacionar un cliente con otras fichas del CRM para tenerlas “a mano” cuando se hable con él.
- ...

Antes de comenzar

Asumimos que usted ya ha instalado la aplicación en su ordenador. Si no fuera así, utilice la *Guía de instalación* (en papel) que se suministra junto con el KIT.

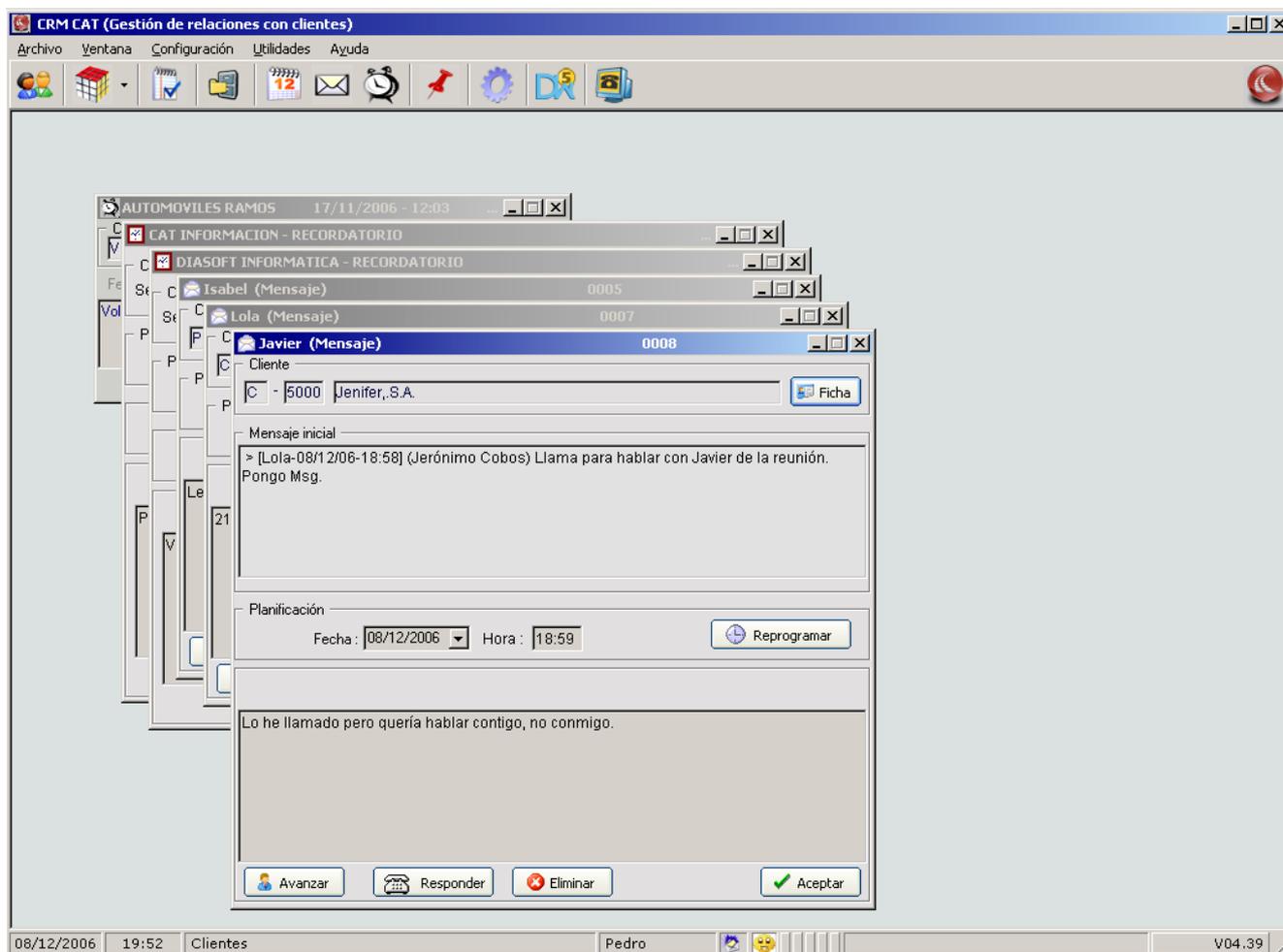
Recuerde que la primera vez que ejecute CRM – CAT, se le pedirá una clave de registro que a su vez deberá solicitar a CAT.

Es recomendable que imprima el manual del usuario que se encuentra en el CD-ROM o en el menú de inicio en la carpeta de CRM – CAT. Este curso no hace referencias a todas las funciones disponibles.

Si dispone de un monitor pequeño, le recomendamos que aumente al máximo la resolución del mismo. De esa manera podrá manejar más elementos del CRM sin necesidad de utilizar las barras de desplazamiento.

Inicio de Sesión

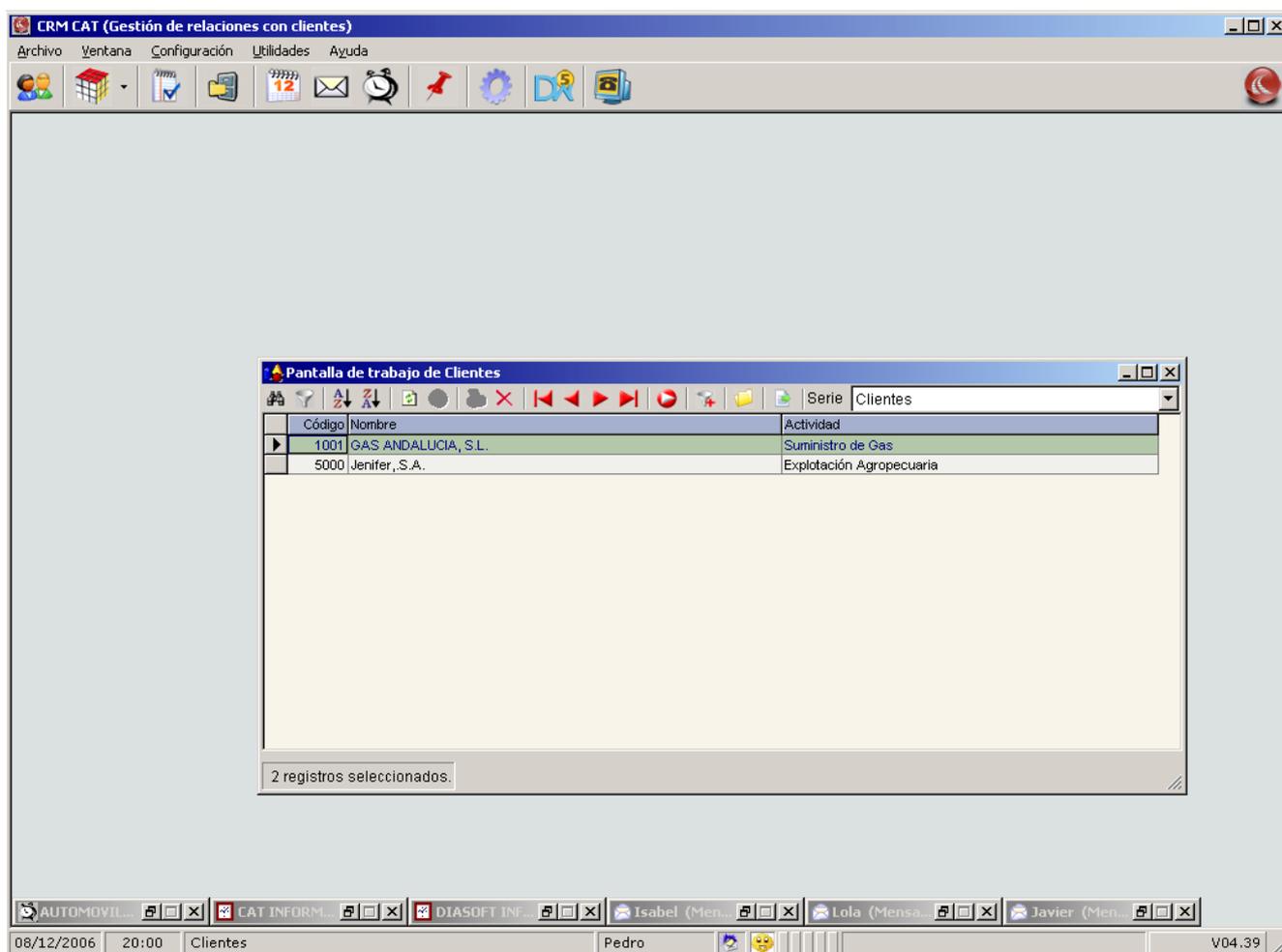
Arranque la aplicación e introduzca el nombre de usuario *Pedro*. Aparecerá la siguiente pantalla:



Lo que aparece son mensajes de otros compañeros y recordatorios de su agenda. Más adelante veremos estos elementos.

Minimice todas las ventanas en “Menú Ventana, Minimizar todas” o pulse <Ctrl><Q>.

Lo primero que usted querrá es ver dónde están las fichas de sus clientes y proveedores. Para ello, pulse el botón de “Fichas CRM” (situado el primero por la izquierda) o pulse <Ctrl><T>. Aparecerá la siguiente pantalla:



Observe que la pantalla de “Trabajar con Fichas” se ha abierto en la serie *Clientes*.

En CRM – CAT las fichas se almacenan en *series* para proporcionar un primer nivel de clasificación. Esto no supone ninguna limitación ya que las fichas se pueden copiar y mover de una serie a otra o utilizar *descriptores* para agrupaciones complejas.

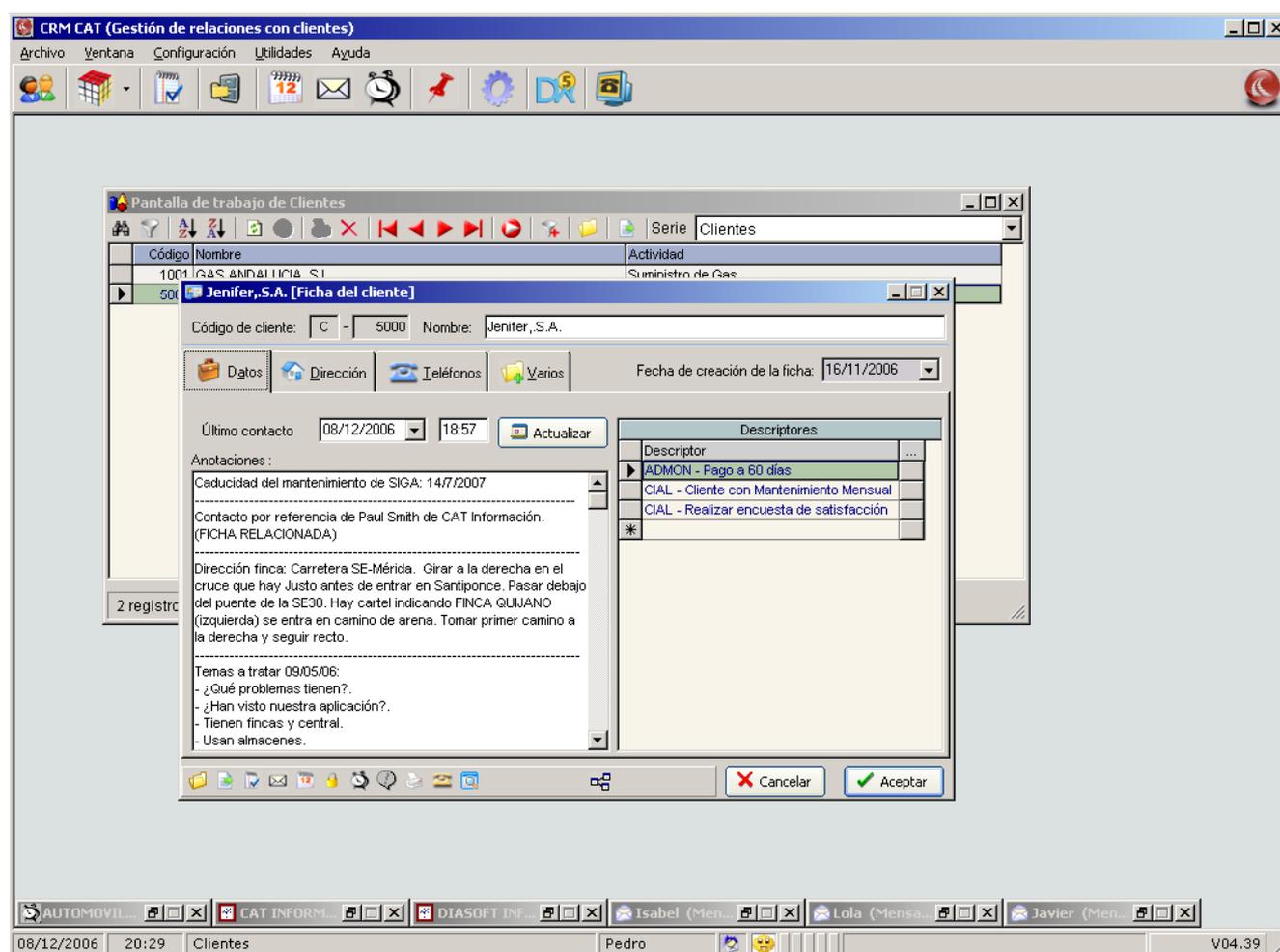
Cada usuario tiene establecida una serie por defecto, aunque puede cambiar de serie utilizando el desplegable de la pantalla “Trabajar con Fichas”. Para cambiar la serie por defecto, pulse en la palabra “*Clientes*” en la *Barra de Estado* (abajo del todo) y haga <doble-click> en la nueva serie.

Un vistazo a la ficha del cliente

Para familiarizarse con la *Ficha de Cliente*, donde se almacenan todos los datos del mismo, utilice la ficha del cliente “*Jenifer, S.A.*”. Esta ficha tiene datos variados para cubrir los ejemplos de este manual.

Acceda a la ficha haciendo <Doble click> o pulsando <Mayúscula Enter>.

Aparecerá la siguiente pantalla:



La información de la ficha está organizada por pestañas. Revise las distintas pestañas y compruebe la información contenida en ellas e intente cambiar datos en la ficha. Al final, si quiere, puede cancelar todos los cambios.

El manejo de la aplicación puede resultarle más cómodo si se familiariza con las teclas <Tab>, <Mayúscula Tab>, y los cursores, para acceder a los distintos datos de la ficha. Las operaciones habituales del CRM pueden realizarse sin necesidad de utilizar el ratón, lo que, con la práctica, le permitirá trabajar con mayor agilidad.

En la parte inferior de la ficha hay una barra de botones para acceder a distinta información y funciones. Puede ver la descripción de cada función dejando el puntero sobre el icono en cuestión.

De izquierda a derecha:

- Documentos: Abre el Explorador de Windows con documentos y carpetas del cliente. (Si ha contratado el conector con DOCUWARE[®], puede acceder al gestor documental)
- Proyectos: Accede a los proyectos del cliente.
- Asuntos pendientes.
- Mensajes: Envía un mensaje a otros usuarios desde la ficha del cliente (el otro usuario puede abrir la ficha desde el propio mensaje).
- Agenda: Accede a la agenda compartida del cliente.
- Bloqueo de ficha: Evita que otro usuario modifique la ficha (p.ej. para llevarla en un portátil).
- Alarma: Muestra un pequeño formulario a la hora indicada con una nota (p.ej. llamar en 30').
- Alerta: Mostrará una alerta cada vez que se abre la ficha o desde el monitor de líneas de teléfono.
- Imprimir: Imprime todos los datos de la ficha en una hoja Excel configurable por el usuario.
- Histórico de llamadas: Muestra todas las llamadas del cliente capturadas por el Call Center.
- Buscar: Localiza textos en las anotaciones.

- Relaciones del cliente: Si se pulsa, muestra una lista de fichas relacionadas con ésta. Si se arrastra una ficha desde “Trabajar con Fichas” sobre el icono, se establece una relación con esa ficha.

Dependiendo del color de estos iconos, usted sabrá si contienen información o no. P.ej. Si la ficha contiene documentos, el icono con la carpeta se mostrará en amarillo, si no aparecerá en gris.

Creación de una ficha

A continuación vamos a crear la ficha de un cliente a partir de su tarjeta de visita.

Empresa: Asesoría Martínez, S.L.
Actividad: Asesoramiento Fiscal, Laboral y Contable
Dirección: Calle Mayor, 6 1º Izq.
Código Postal: 28220 – Majadahonda (Madrid)
Persona de contacto: Ernesto Martínez
Cargo: Gerente
Mail: e.martinez@asema.es
Teléfono: 91.123.45.67
Móvil: 606.123.456
Fax: 91.123.45.70
WEB: www.asema.es

Salga de la ficha de “Jenifer,.S.A.” cancelando los cambios.

Sitúese en la ficha de “GAS ANDALUCIA, S.L.”. Pulse el botón “Añadir Nueva Ficha” o la tecla <Insert>. (Para familiarizarse con los botones, “pasee” el ratón por encima de los mismos y se mostrará una descripción de cada uno).

Aparecerá una ficha de cliente en blanco. Observe que el sistema suministra el primer código libre a partir de la posición del cursor (1002 en este caso).

Compruebe que hasta que no guarde la ficha, no estarán disponibles los botones de la barra de herramientas de la zona inferior.

Pulse <Intro> para aceptar el código de cliente propuesto y rellene el campo *Nombre*. Le recomendamos que, en los nombres de empresas, utilice mayúsculas sin acentos para facilitar las búsquedas.

Introduzca una anotación.

P.ej. *“Nos conocimos en la feria de la informática del SIMO”*.

La *Fecha y hora de último contacto* le resultará muy útil para el registro de anotaciones y para localizar fichas “desatendidas o antiguas”. Pulse el botón *Actualizar* o <Control D> para establecer la fecha/hora actual. Si estando en *Anotaciones* pulsa <Control F>, aparecerá la fecha, hora y el nombre del usuario que realiza la anotación.

Introduzca la dirección.

Para introducir el código postal puede optar por meter el código de provincia (28, aparecerá Madrid) y el de población (220, aparecerá Majadahonda). También puede situarse en el desplegable e ir introduciendo el nombre (M A ..., aparecerá Madrid) y el nombre de la población (M A J ..., aparecerá Majadahonda). Por último puede acceder al mantenimiento de poblaciones pulsando el botón <?>. Desde ahí, podrá realizar búsquedas o añadir nuevas poblaciones.

Si lo desea puede introducir una dirección alternativa.

Introduzca datos telefónicos y de contacto.

Añada los teléfonos que desee con la referencia pertinente a su derecha. En la rejilla inferior escriba sus contactos. La descripción entre paréntesis no aparecerá al hacer referencias al contacto en la pantalla de anotaciones o al enviar un mail, y no se tendrá en cuenta en las búsquedas (salvo en las de mail selectivo). Si adjunta una dirección e-mail, al pulsar en el

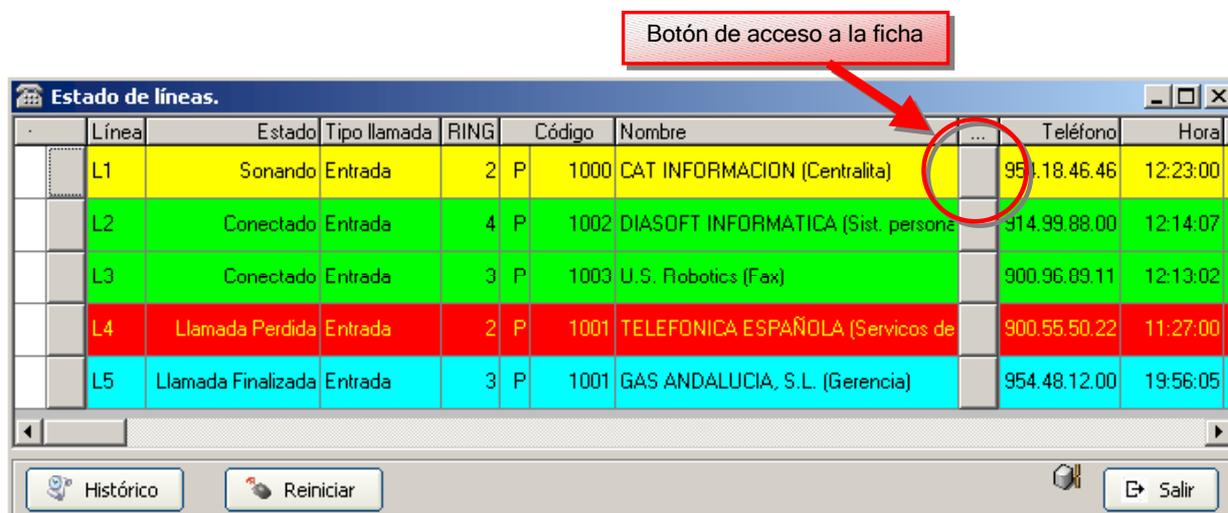
botón de la línea se abrirá un mensaje nuevo de Outlook, con los datos del contacto (haga la prueba con cualquier contacto que tenga la dirección electrónica escrita).

Termine la ficha con diversos datos corporativos como son la web de la entidad, a la que puede acceder pulsando el botón adjunto, el horario de actividad, la identificación fiscal o algunos datos de interés para su empresa como son el agente o los empleados asociados.

Caso práctico 1: Identificación de una llamada de cliente, anotaciones en la ficha, uso de la mensajería y de la agenda.

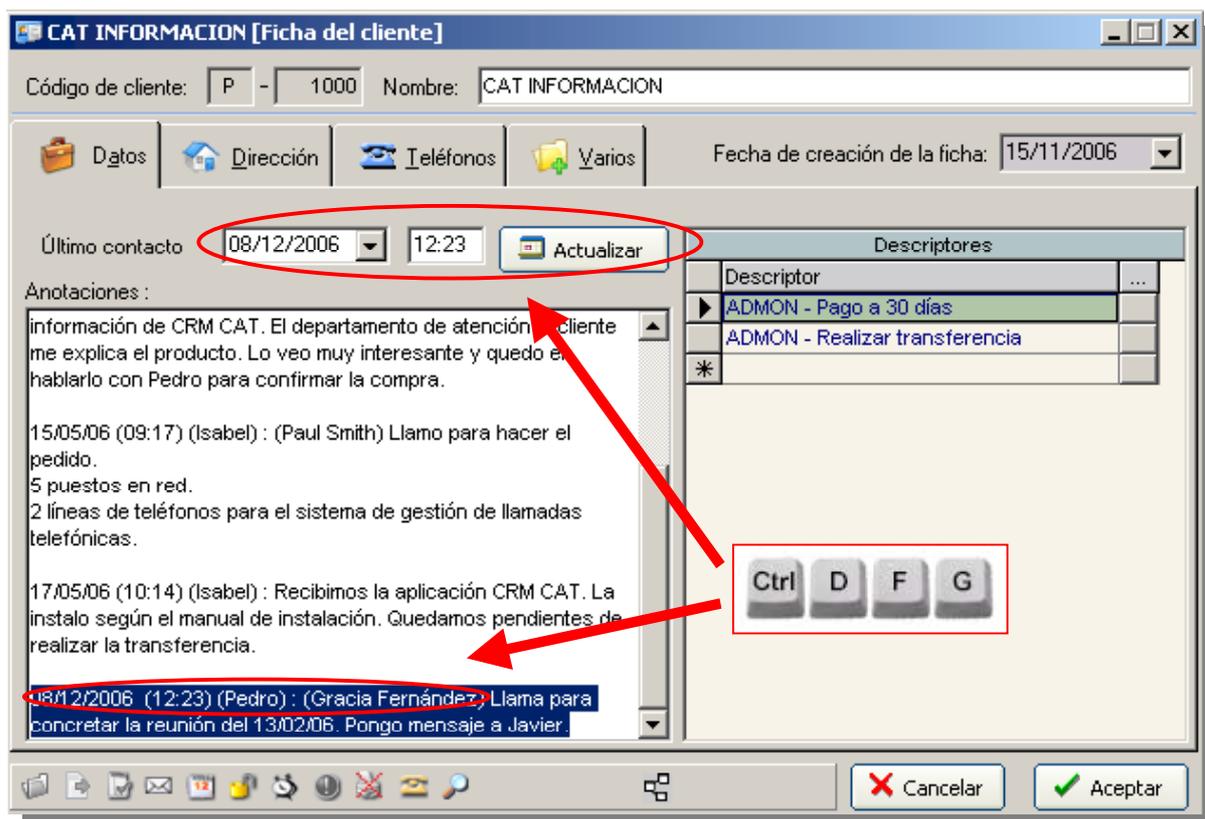
Le llama Gracia, de la empresa CAT Información, para cerrar una reunión con usted para el día 13/12/06 a las 12:00. Como es para un asunto de programación, le pondrá un mensaje a Javier, que es el programador, para que esté presente también.

1. Desde el botón correspondiente en el **monitor de llamadas**, acceda a la ficha. La línea que está sonando aparece en color amarillo.

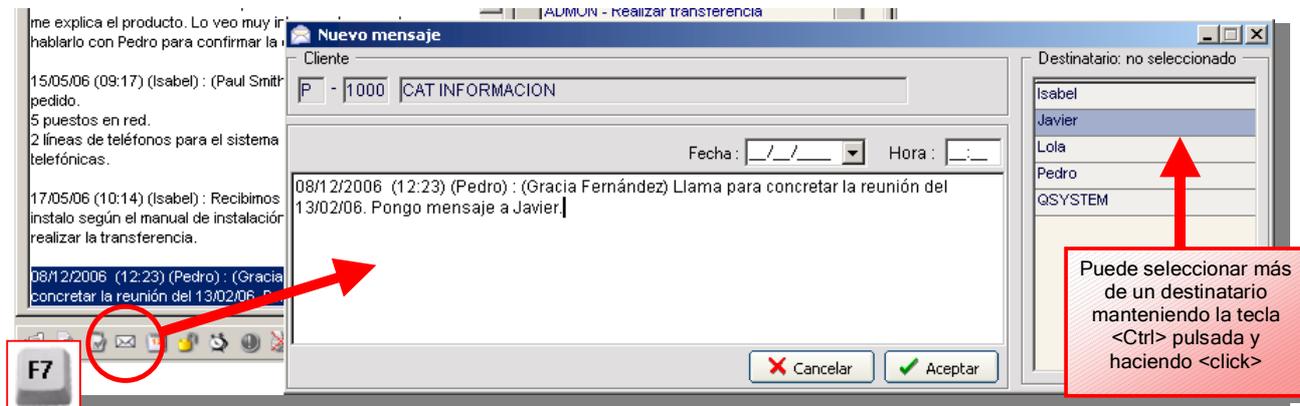


2. Seleccione la persona de contacto que nos llama en la pestaña *Teléfonos* de la ficha del cliente, de esta manera siempre tendrá presente el nombre de la persona con quién estamos hablando. Al finalizar la conversación, sitúese en una nueva línea en el campo *Anotaciones* de la pestaña *Datos*. Con la combinación de teclas <Ctrl D>, <Ctrl F> y <Ctrl G>, (<actualizar fecha>, <insertar fecha hora y usuario>, <insertar persona de contacto

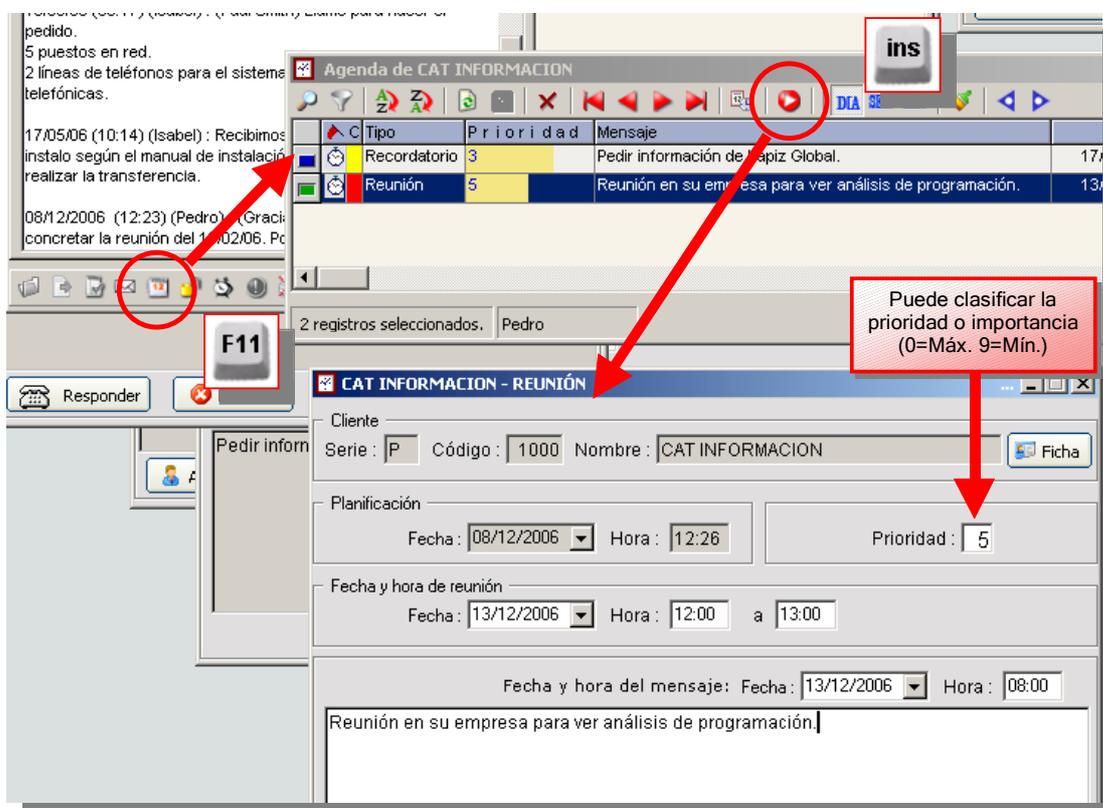
seleccionada>) se insertará una anotación que aparecerá como cabecera la fecha y hora actual, su nombre de usuario y el nombre de la persona con la que ha hablado. A continuación **anote** el motivo de la llamada.



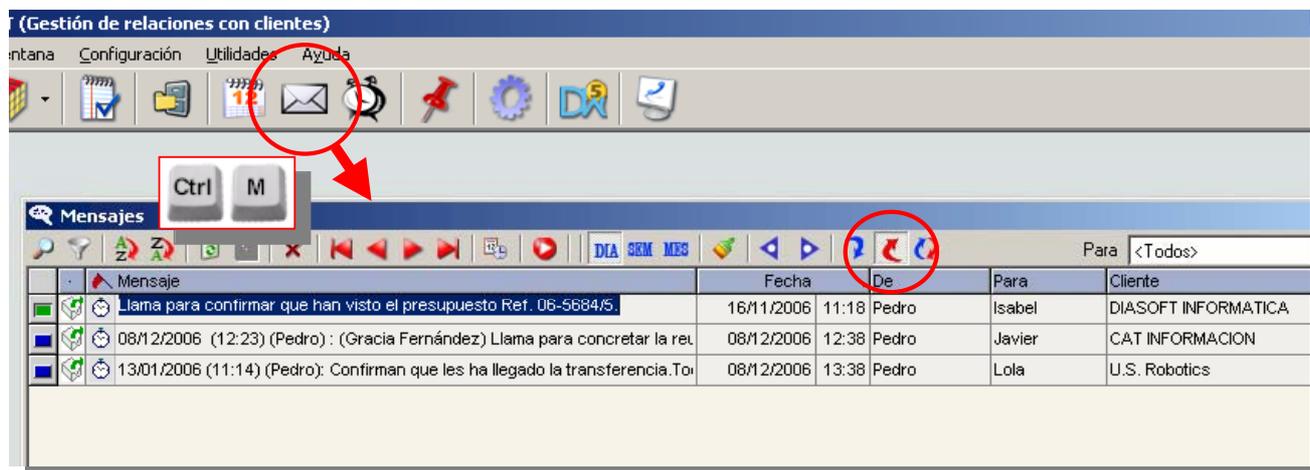
3. Puede utilizar el mismo texto de la anotación como texto del mensaje que enviará a Javier. Para ello, seleccione el texto que va a enviar en el mensaje (tal como aparece en la figura). Pulsando el botón de *Enviar mensaje* o con la tecla <F7> enviará el **mensaje** a Javier. Observe que el sistema de mensajería analiza el texto seleccionado y, si localiza el nombre de algún usuario de la aplicación, lo predeterminará como destinatario del mensaje.



4. Programe la reunión en la agenda. Para ello pulse <F11> o haga <click> en el botón habilitado para la agenda. Aparecerán los elementos de agenda referente a la ficha de este cliente. Añada un nuevo elemento pulsando el botón correspondiente o pulse la tecla <Insert>. Especifique como tipo de elemento Reunión. Defina el horario de la reunión, establezca una fecha y hora para recibir el mensaje de notificación y añada un texto descriptivo de la misma. Para finalizar, pulse el botón <Aceptar>.



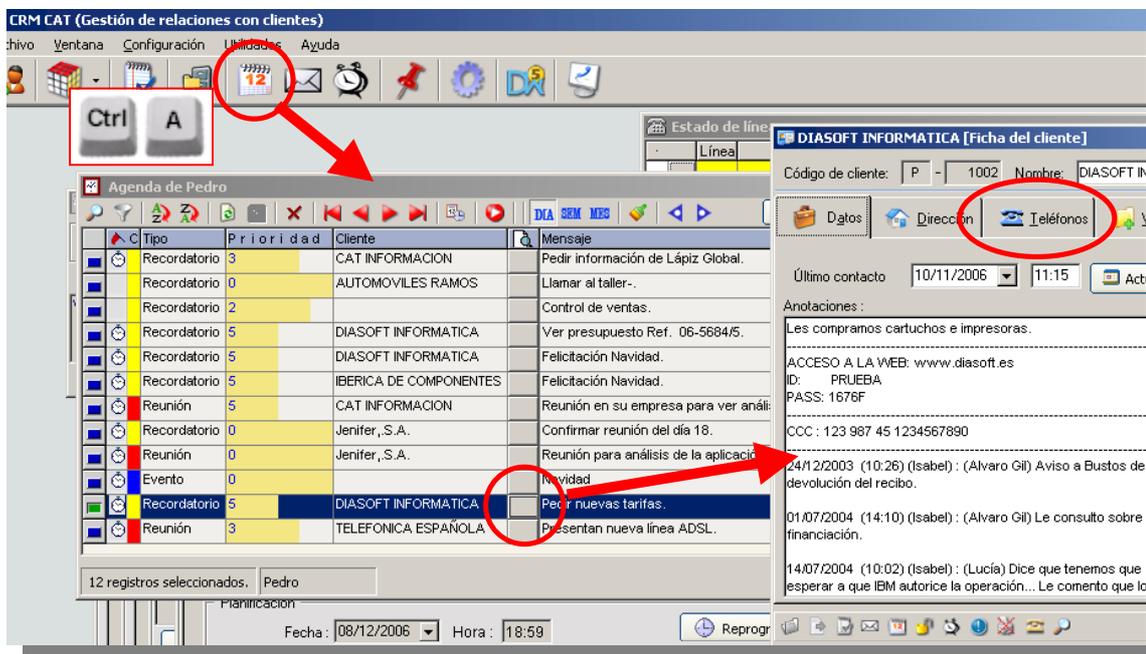
5. Cierre la ventana principal de la agenda y pulse <Aceptar> en la ficha para guardar la anotación que escribió al comienzo.
6. Si no recuerda si le puso algún dato sobre la reunión, en el mensaje a Javier, realice una consulta sobre los mensajes enviados. Para ello entre en la ventana Trabajar con Mensajes, accediendo desde la barra de herramientas, desde su botón correspondiente, o pulsando la combinación de teclas <Ctrl M>. A continuación pulse en el botón de la flecha roja curvada (marcado en la figura), para ver los mensajes enviados.



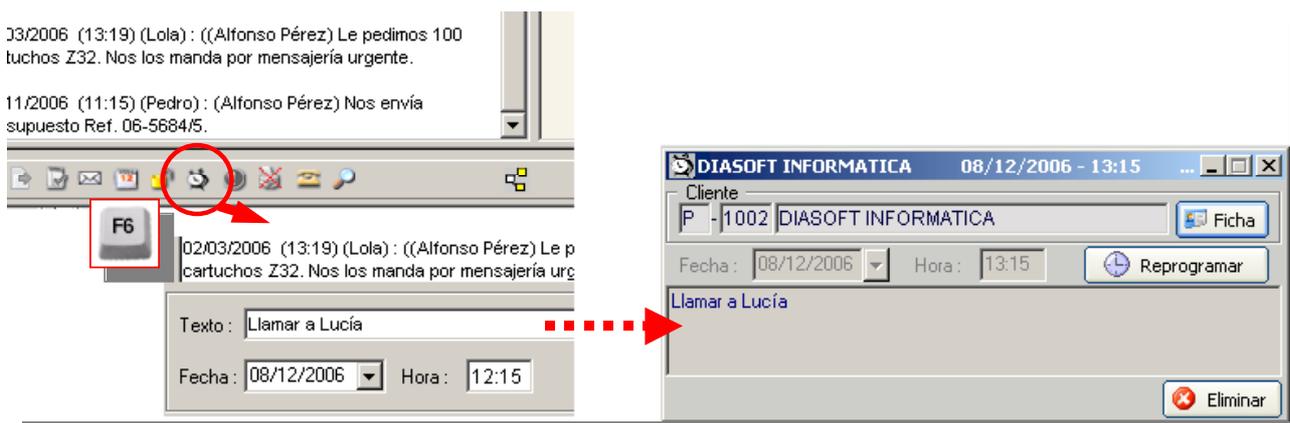
Caso práctico 2: Utilización de alarmas y alertas.

Llega por la mañana, enciende el PC y abre el CRM. Echa un vistazo a la agenda y ve que tiene previsto para el 2 de Enero pedir nuevas tarifas a DIASOFT. Les llama para ver si se la pueden adelantar, pero Lucía ha salido a desayunar. Se planificará una **alarma** para llamar en 30 minutos y activará una **alerta** en la ficha para que le avisen aunque usted esté hablando.

1. Abra la agenda con el icono correspondiente en la barra de herramientas o pulsando la combinación de teclas <Ctrl A>.



- Suponga que hace la llamada de teléfono. Como Lucía ha salido, va a programar una alarma, para que le avise en 30 minutos y así volver a llamarla. Para ello haga <click> en el botón correspondiente o pulse la tecla <F6>.



- Ahora active una alerta en la ficha. Haga <click> en el botón *Definir alerta* y escriba la nota. Cuando entre la llamada de DIASOFT, aparecerá en la ventana *Estado de Líneas*

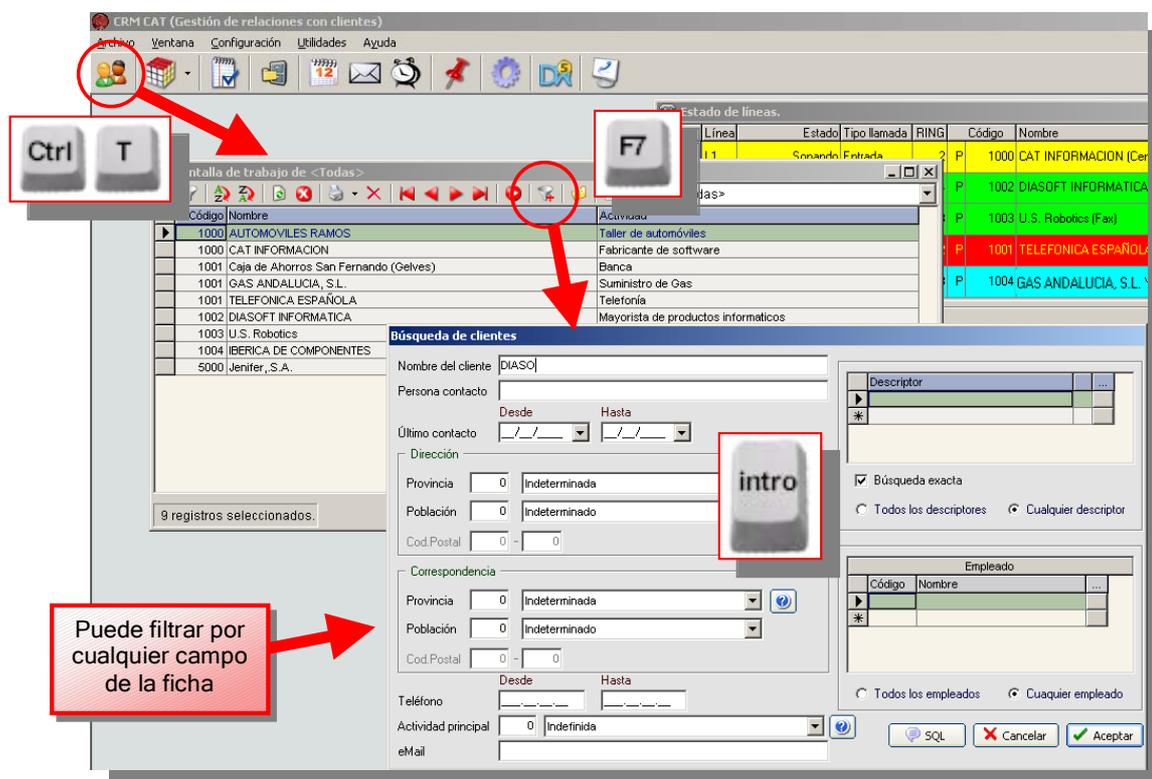
un signo de admiración en la parte izquierda de la línea, para indicar que la ficha tiene una alerta. Además, siempre que se entre en la ficha del cliente, se mostrará la alerta.



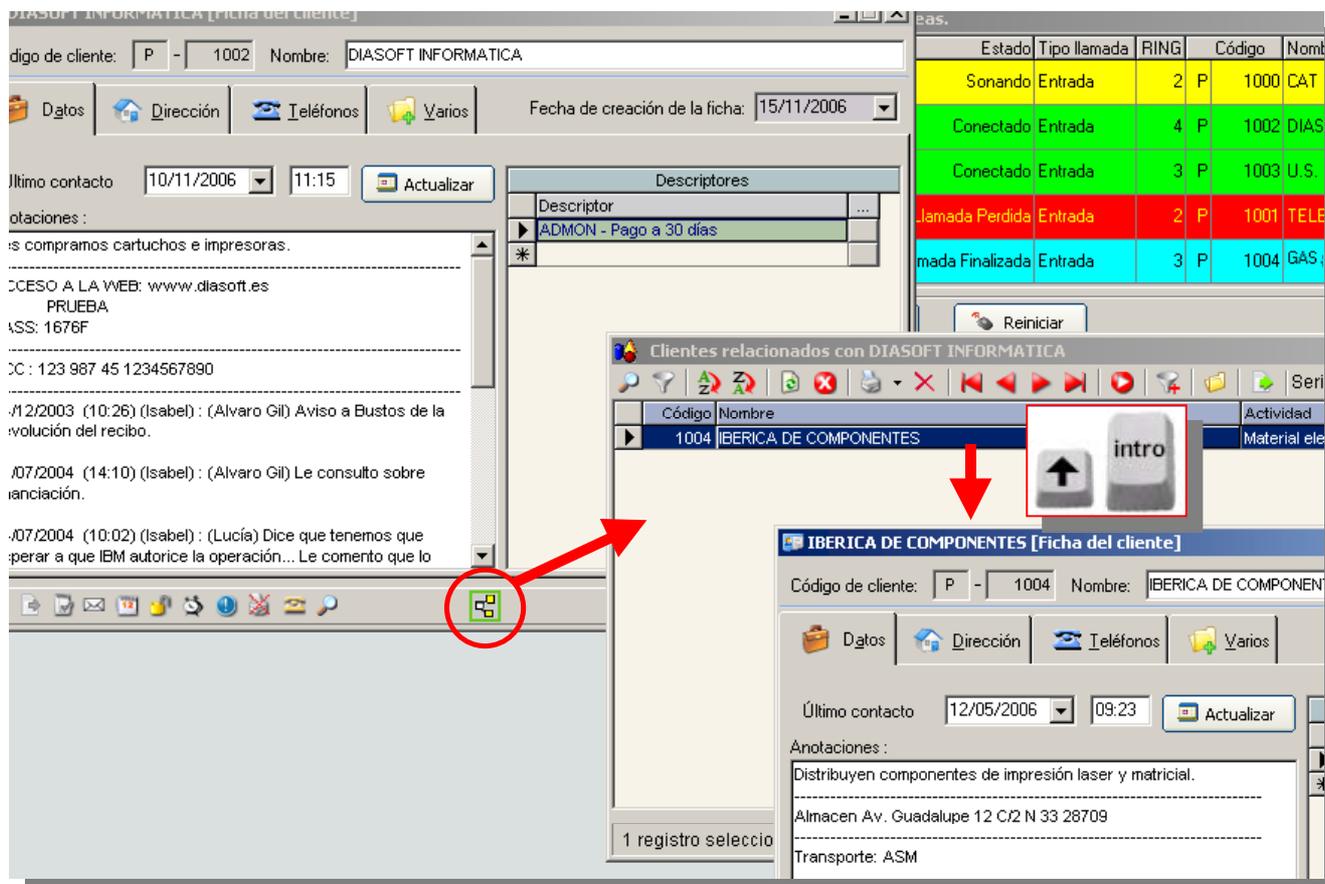
Caso práctico 3: Utilización de búsqueda avanzada y relaciones entre fichas.

Usted va a realizar un pedido de tóner para las impresoras. Habitualmente pide un presupuesto a cada proveedor de tóner (Diasoft e Ibérica). Por ese motivo, usted en su día relacionó ambas fichas, para tener siempre a mano los datos de uno cuando habla con el otro.

1. En primer lugar, localizará a uno de los proveedores, p.ej. Diasoft. Para buscar una ficha entre en la pantalla de *Trabajar con Fichas*, haciendo <click> en su icono de la barra de herramientas, o pulsando la combinación de teclas <Ctrl T>. Desde aquí accederá a la **búsqueda ampliada** pulsando en su botón correspondiente o pulsando la tecla <F7>. Debe tener en cuenta que la búsqueda se va a realizar sobre la serie que tenga seleccionada (en nuestro caso tenemos la serie *Clientes*, por ello cambie de serie y elija *Todas*).



- Una vez localizado al proveedor, entre en la ficha. Puede acceder a las fichas relacionadas haciendo <click> en el botón de *relaciones*. Se abrirá a continuación una ventana con las fichas asociadas. En nuestro caso aparecerá la empresa Ibérica de Componentes. Haciendo <doble click> en el registro o pulsando la combinación de teclas <Mayúsculas Intro> abriremos su ficha.



Para establecer una relación entre 2 o más fichas, solo tiene que arrastrarlas desde una *Pantalla de Trabajar con Fichas* sobre el icóno de *Relaciones*. El sistema emitirá un sonido para indicar que se ha establecido la relación.

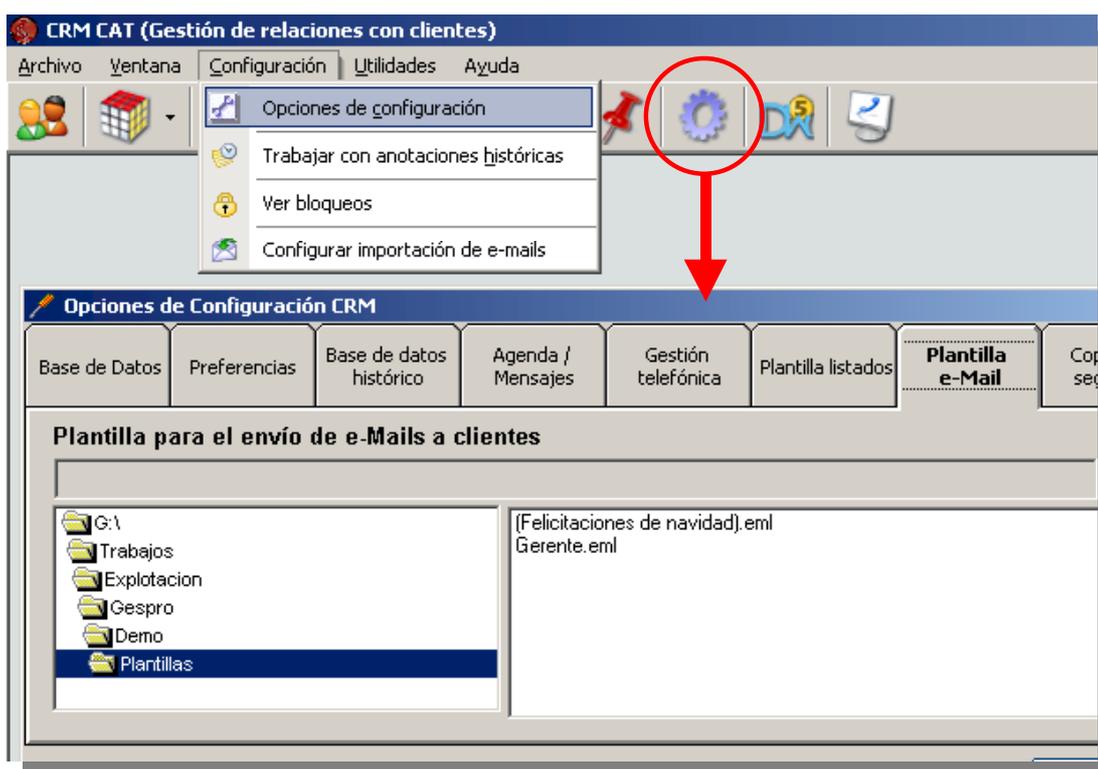
Otra forma de resolver este caso práctico, consistiría en asignar un descriptor a cada proveedor de tóner (p.ej. <Proveedor de toner para impresoras>) y utilizar la búsqueda ampliada para localizar todas aquellas fichas que contuvieran ese descriptor.

Caso práctico 4: Análisis de descriptores, uso de las plantillas y envíos de e-mails.

(Validado con MS Outlook y MS Outlook Express)

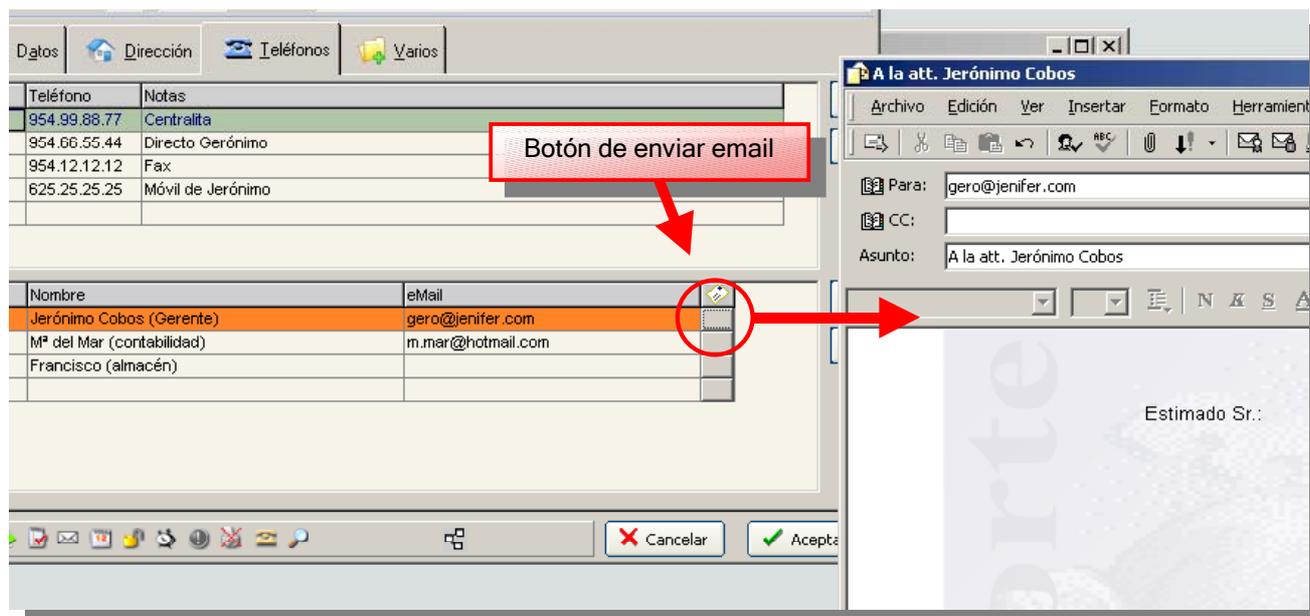
Usted va a enviar un e-mail a los clientes con mantenimiento para comunicarles que está disponible una nueva versión del software en la web, para que se la descarguen.

1. Primero seleccione la **plantilla de e-mail**. Para ello entre en la ventana de configuración desde el menú principal o desde el icono habilitado para ello en la barra de herramientas, y acceda a la pestaña *Plantilla e-mail*, para seleccionar seguidamente la plantilla *Gerente.eml*.



2. Seguidamente acceda a la pantalla de *Análisis de Descriptores* haciendo <click> en el botón de la barra de herramientas o pulsando <Ctrl E>. Haga <Doble click> en el descriptor "*CIAL - Cliente con Mantenimiento Mensual*". Se mostrarán las fichas de los 2 clientes con mantenimiento.

- Entre en la ficha de *Jenifer* y haga <click> en el botón de *enviar e-mail* en la pestaña *Teléfonos* tal como se indica en la siguiente figura. Al hacerlo se abrirá un nuevo mensaje de Outlook basado en la plantilla seleccionada.



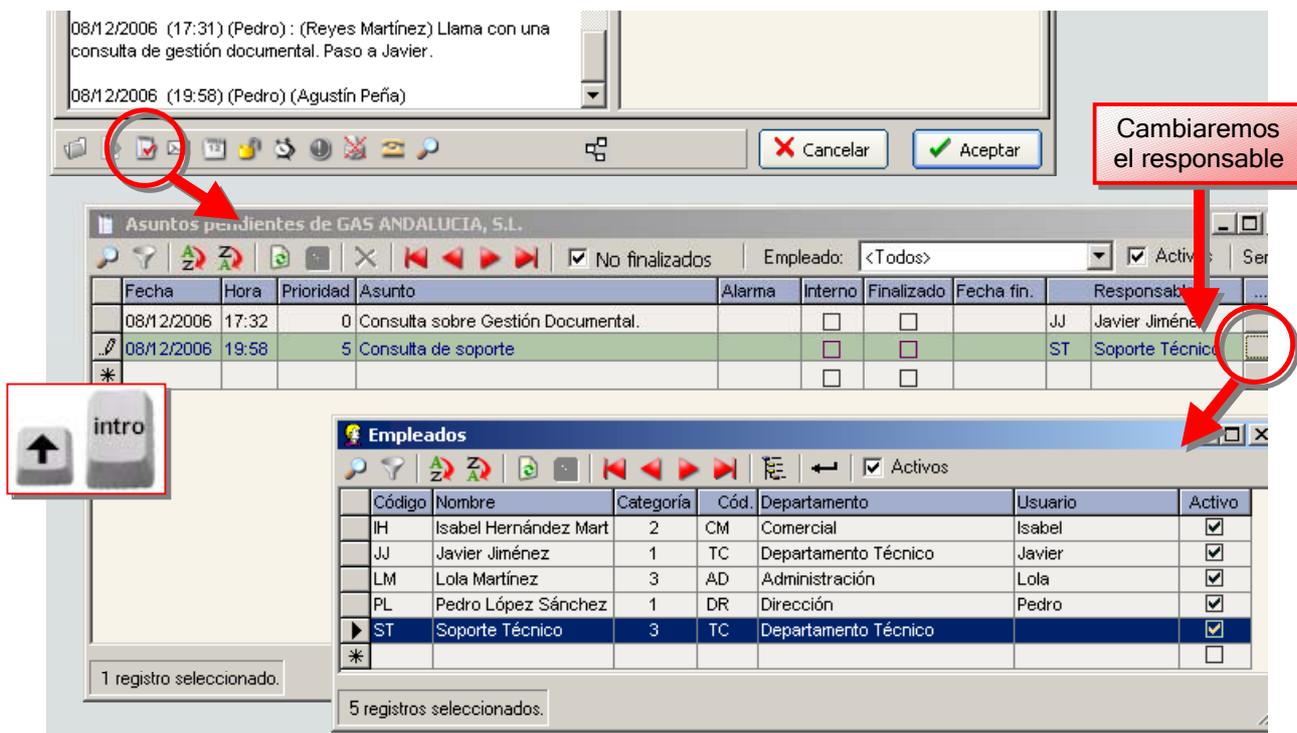
También puede enviar un e-mail a varias personas, utilizando el *Mail Selectivo*. Con esta utilidad puede también añadir una anotación automática en la ficha e incluir un descriptor (p.ej. para controlar que se le ha enviado el e-mail). (Para más información, consulte el manual del usuario).

Caso práctico 5: Utilización de asuntos pendientes para gestionar una cola de trabajo.

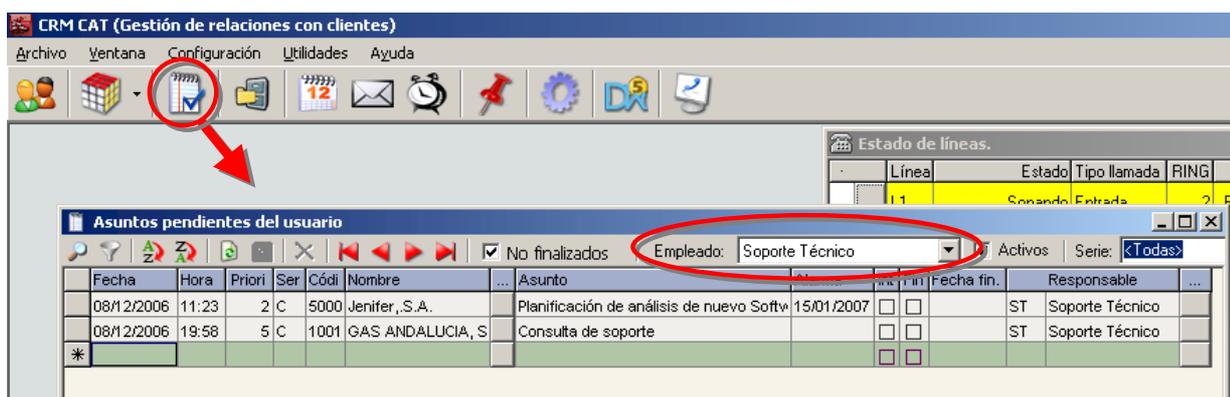
Imagine que en su departamento de Atención al Cliente hay varias personas resolviendo dudas a sus clientes. La persona que registra las llamadas no sabe, a priori, quién las va a atender, por lo que no puede enviar un mensaje para notificar la incidencia.

Una solución a este problema consiste en crear un usuario ficticio (p.ej., Soporte Técnico) al que se le asignarán todas las incidencias que se produzcan a través de la Gestión de Asuntos Pendientes del cliente. Así, cualquier usuario podrá ver todos los asuntos pendientes del usuario Soporte Técnico que no hayan sido ya resueltos, clasificarlos por prioridades, por fecha y hora de incidencia, etc., para, finalmente, crear una cola de trabajo que resulte fácil de gestionar.

1. Usted recibe una llamada de la empresa Gas Andalucía S.L. que quiere realizar unas consultas técnicas.
2. Para gestionar esta incidencia, añadirá un **asunto pendiente** en la ficha del cliente asignándolo al usuario ficticio *Soporte Técnico*, para que el primero que quede libre le llame:



3. Una vez añadido el comentario, cambie el responsable como se indica en la figura.
4. Ahora cualquier empleado puede acceder a la lista de Asuntos Pendientes asignados al usuario *Soporte Técnico* para gestionar la incidencia.

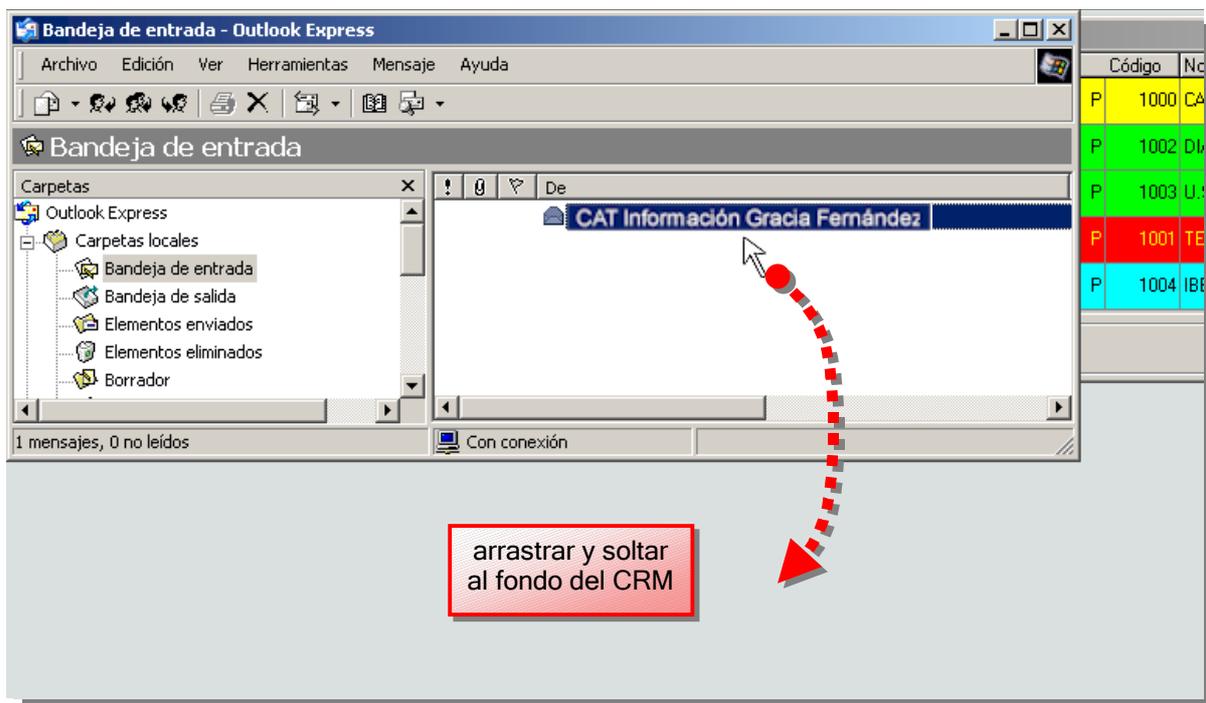


Nota: Recuerde que existe otro “nivel” de asuntos pendientes que están ligados a un proyecto concreto del cliente (no al cliente de forma general).
 (Para más información, consulte el manual del usuario).

Caso práctico 6: Integración de e-mails recibidos.

Suponga que ha recibido un e-mail de un cliente pero no sabe a que ficha pertenece.
 CRM – CAT va a identificar el contacto y, opcionalmente, puede copiar el contenido del correo en las anotaciones de la ficha.

1. Arrastre el e-mail recibido sobre la pantalla principal de CRM – CAT y suéltelo (tal como aparece en la siguiente figura). El sistema buscará la dirección de correo del remitente en la Base de Datos para identificar la ficha. Si existe, se mostrará un formulario con el contenido del e-mail y la ficha en cuestión. Si no, se ofrece la posibilidad de crear una nueva ficha con este contacto.



2. Caso de crear una nueva ficha para este contacto, deberá especificar un código de cliente libre y un nombre para la ficha.

Datos recibidos por e-mail (Recibido el 08/12/2006 a las 20:30)

Importar cliente con los datos siguientes:

Serie:

Código:

Nombre:

Existe

Comentarios

Lápiz Contable

Estimado Pedro:

Sólamete unas palabras para felicitarle por las navidades.

Aprovecho para comentarle que tienen a su disposición la última versión de LAPIZ CONTABLE que incorpora el enlace con la gestión documental Docuware

Un saludo, Gracia Fernández, Dirección Comercial.

Departamento comercial
CAT Información, S.L. (Centro Andaluz de Tecnologías de la Información, S.L.)
41120-Gelves (SEVILLA) SPAIN
Teléfono: 95 418 46 46 Fax: 95 418 46 49

Web de CAT Información: <http://www.catinformacion.es>
Web de LAPIZ CONTABLE: <http://www.lapizcontable.com>

Para su seguridad, este correo ha sido analizado por Panda Antivirus antes de ser

gestione la ficha desde esta botonera



Teclas de acceso rápido y de función

Navegación en las Fichas	
Actualizar la fecha del último contacto	Ctrl + D
Escribir en las <i>anotaciones</i> la fecha y hora del último contacto y el usuario actual.	Ctrl + F
Escribir en el recuadro <i>Anotaciones</i> el contacto seleccionado.	Ctrl + G
Escribir en el recuadro <i>Anotaciones</i> una línea de guiones	Ctrl + -
Dentro de <i>Anotaciones</i> , sitúa el cursor al inicio de la ventana	Ctrl + Inicio
Dentro de <i>Anotaciones</i> , sitúa el cursor al final de la ventana	Ctrl + Fin
Busca un texto en el recuadro <i>Anotaciones</i>	F3
Iniciar la edición de alarmas	F6
Abrir un mensaje relacionado con la ficha. El texto seleccionado en la ventana de <i>Anotaciones</i> se autocopia en el mensaje, y si el texto contiene el nombre de algún empleado lo toma como destinatario.	F7
Abrir la carpeta de documentos de la ficha	F9
Abrir la agenda referente a la ficha	F11
Abrir los asuntos pendientes de la ficha.	F12
Cerrar la ficha (sin grabar)	Esc

Aplicación CRM en general	
Abrir pantalla de trabajo de fichas	Ctrl + T
Abrir pantalla de trabajo de mensajes	Ctrl + M
Abrir pantalla de trabajo de la agenda	Ctrl + A
Abrir pantalla de trabajo de alarmas	Ctrl + L

Abrir análisis de descriptores	Ctrl + E
Minimizar todas las ventanas abiertas en la aplicación	Ctrl + Q

<i>Navegación en rejillas (pantallas de trabajo con bases de datos)</i>	
Añadir registro	<i>Clic</i> en la última línea vacía
Confirmar datos en un campo	Intro
Seleccionar una rejilla abierta	Shift + Intro
Grabar un registro	<i>Clic</i> en un registro cualquiera que no sea el que acabamos de grabar
Búsqueda en una rejilla	F3
Filtrado de registros en una rejilla	F4
Actualizar rejilla	F5
Búsqueda avanzada (solo en clientes)	F7
Eliminar filtros y ordenaciones	F8
Eliminar registro	Supr
Multiselección de registros correlativos	Shift + <i>Clic</i> Shift + Flecha arriba/abajo
Multiselección de registros no correlativos	Ctrl + <i>Clic</i> Ctrl + Flecha arriba/abajo

Finalización del curso

En este punto, usted ya puede utilizar CRM – CAT para la gestión interna de su empresa. Tenga en cuenta que este curso no contempla todas las posibilidades y opciones de CRM CAT, por lo que le recomendamos que consulte también la *Guía del Usuario*.

Dispone de un apartado de *Preguntas Frecuentes* en la zona de clientes de la WEB (www.catinformacion.es), donde se recogen situaciones y preguntas típicas.

Y por supuesto, estamos a su disposición para solventar cuantas dudas puedan surgirle, ya sea por correo electrónico o llamada telefónica.

Correo: crm@catinformacion.es

Teléfono: 954 18 46 46

Fax: 954 18 46 49

Horario de atención: Lunes a Jueves: 9:00 a 14:00 y 17.00 a 19.00

Viernes: 9:00 a 14:00