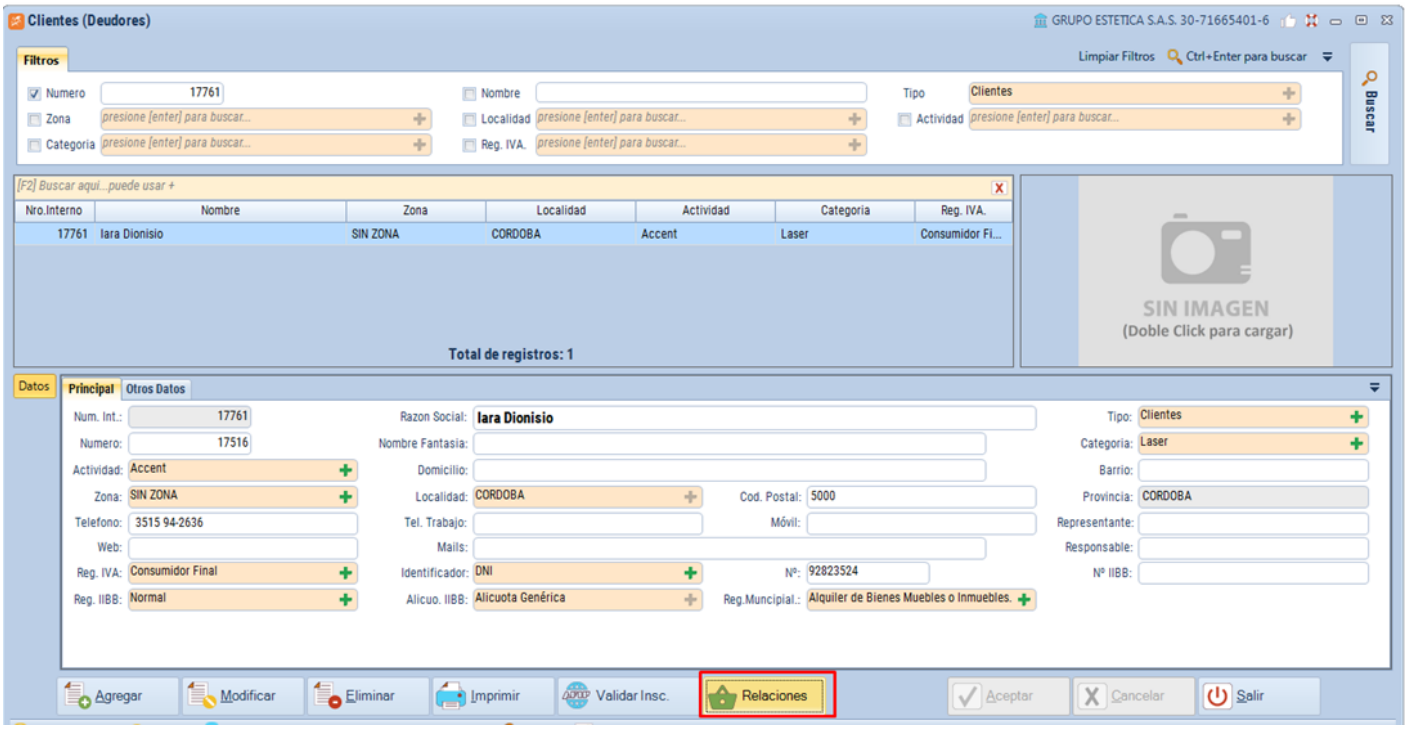
Módulo CRM

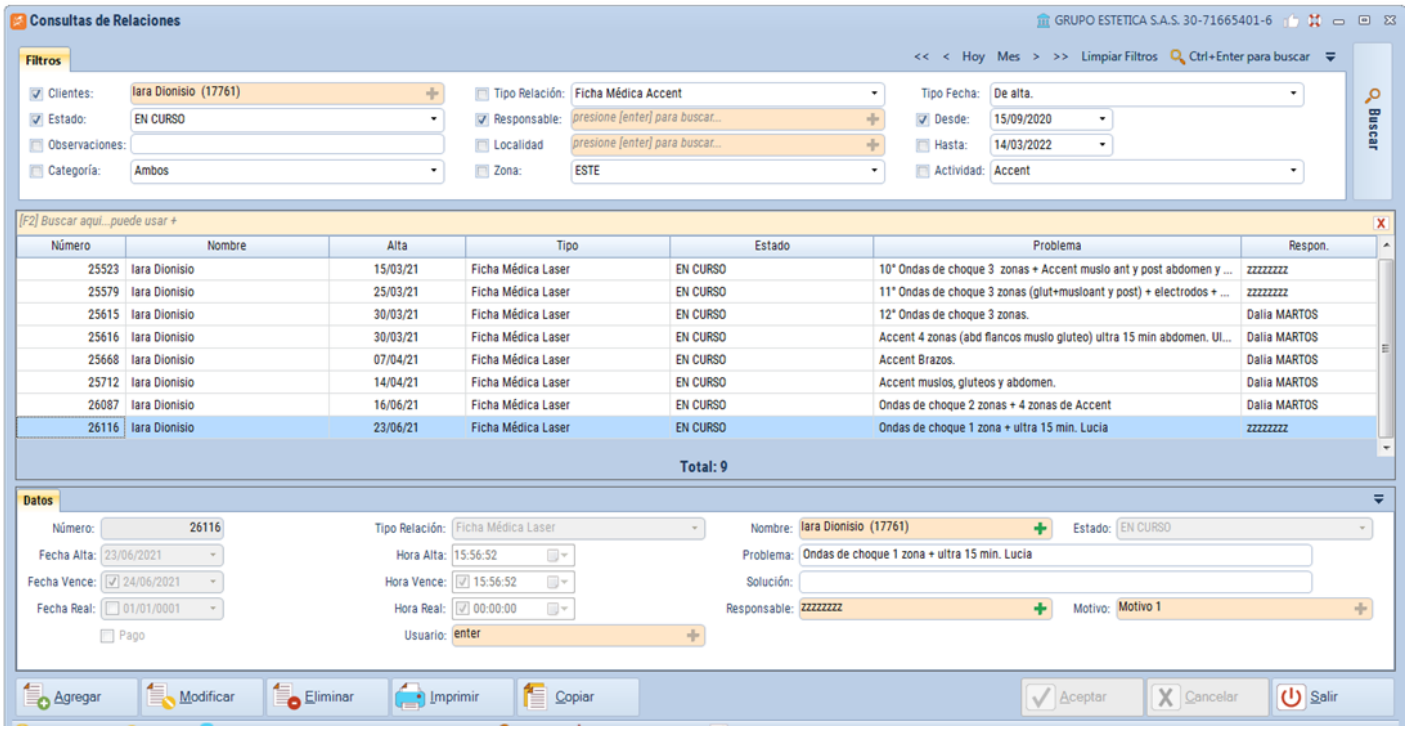
Planear – Módulo CRM

Este módulo permite realizar un seguimiento a la actividad de un cliente en nuestra empresa

Para ello vamos a Clientes, buscamos el cliente y presionamos el caso de uso de la parte inferior de la pantalla: Relaciones



Se nos abre una ventana donde podemos realizar una búsqueda de los registros relacionados a ese cliente



Los datos que guardamos de cada cliente, en este módulo son:

- Número de cliente
- Tipo de Relación: En este campo podemos configurar por ejemplo si es una Venta, Servicio de Soporte, Licencias, Tratamientos, etc. Según el rubro de la empresa
- Fecha de Alta: es la fecha en la que se da de alta la incidencia
- Fecha Fin: Fecha en que finaliza la evolución de la incidencia
- Fecha de vencimiento: cuando se programa la fecha de finalización de la incidencia
- Responsable: la persona encargada de llevar a cabo la tarea o atención del cliente
- Observación
- Actividad: Es la que se relaciona con la incidencia
- Problema: agregamos el detalle de lo que se debe solucionar o concretar
- Solución: de qué forma se va a solucionar o concretar la incidencia
- Motivo: en caso de que llevemos un listado de motivos comunes por la cual lo clientes nos contactan

Es te módulo ofrece todos estos campos a ser completados de la forma que más convenga al modelo de negocio de cada empresa, no necesariamente se deben utilizar todos.

Mediante los filtros de la parte superior de esta ventana podemos realizar búsquedas de incidencias, una vez encontradas las vemos en la grilla de la parte media. Si nos paramos sobre una de estas incidencias, vemos los detalles en la parte inferior. Presionando Modificar, podemos cambiar algún datos de la incidencia, modificar el estado en caso de que haya evolucionado, o eliminarla si es necesario

Podemos Imprimir el listado de incidencias también

Revision #1
Created 2022-03-15 12:49:19 UTC by Patricia Liliana Llanes
Updated 2022-03-15 12:51:16 UTC by Patricia Liliana Llanes