

Manual CRM

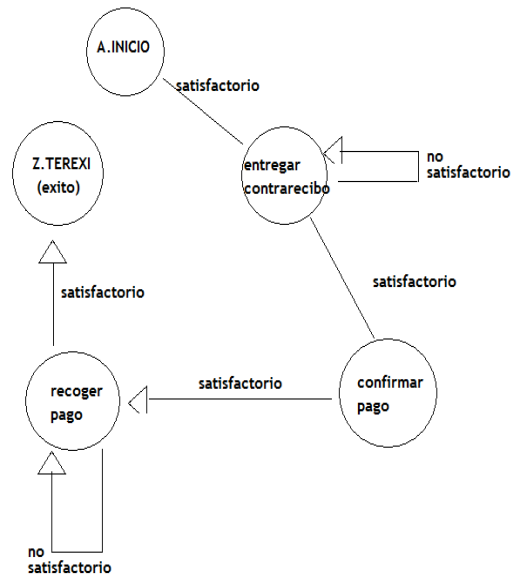
I. Pasos para crear una campaña con sus actividades

1. Definir el tipo de campaña que se va a usar. Pueden ser **Venta**, **Cobro** o **Entrega**
2. Definir en un diagrama los pasos que va a tomar.

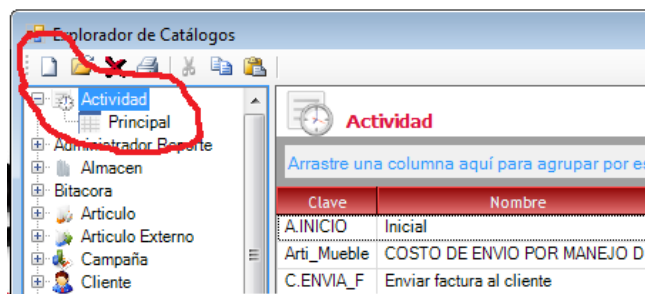
Nota: y terminar en “**Z.TERFAR**” para finalizar en Fracaso o “**Z.TEREXI**” Para terminar en Exito

a. Ej.

- i. Todos los pasos tienen que empezar con una actividad llamada “**A.INICIO**”
 - ii. Siempre es Satisfactorio y pasa a Entregar Contrarecibo
 - iii. Si el resultado de entregar el contrarecibo es Satisfactorio (que la persona si lo recibió) pasa a otra actividad que es confirmar pago.
 - iv. Si el resultado de entregar contrarecibo NO ES Satisfactorio (porque la persona no estaba o no se entrego a deshoras), se queda en esa misma Actividad reiniciando el proceso. Obviamente se quedará ciclado hasta el momento que la respuesta sea Satisfactoria y se Confirme el pago
 - v. En confirmar pago o encontré algo que pueda ser No satisfactorio porque no se me ocurrió que causa pudo hacer que no se cumpla esa actividad. Pero este es un ejemplo según lo que nos diste en el correo ya hace tiempo
 - vi. Después de Confirmar el contrarecibo pasa a la actividad de Recoger el Pago e igualmente si se recoge el pago para a ser Satisfactoria la actividad, si no se cita nuevamente la fecha para recoger el pago y así sucesivamente hasta que se recoja el pago.
3. Puedes poner tantas actividades como las consideres necesarias. Este es un diagrama que muestra un ejemplo de cómo se me ocurrió nada más.



II. Crear actividades



1. Ir a Explorador de Catalogos.
2. Clic en Actividad
3. Clic en el botón de nuevo
4. Se abre la pantalla de Abc de Actividad

COB.01 Entrega de contrarecibo

Clave: COB.01

Nombre: Entrega de contrarecibo

Descripción: Entrega de contrarecibo

Tipo: Revision

Operación: FACTURA

Oportunidad: 0.00

General | Datos Adjuntos

5. Se llenan los datos. Estas actividades son las tareas que los usuarios llevarán a cabo en el proceso de Cobro de una factura.

6. El campo de tipo es para clasificar la actividad, actualmente solo sirve para Reportes. Los tipos que tienen funcionalidad son:

- a. Revision: Lee el campo de Fecha de Revision del cliente para asignar las fechas en las que se debe de ejecutar esa actividad
 - b. Cobro: Es similar al campo de Revision pero lee la fecha de cobro del cliente.
 - c. Venta: En el proceso normal del seguimiento del CRM si la actividad que sigue es de tipo de Venta, abre al Abc de Venta en la operación relacionada que se especifique en el campo de Operación.
- d. En la pestaña de "Datos adjuntos" se especifican preguntas/cuestionarios que requiere para cerrar la actividad. En el proceso de **Multicampaña** esta opción **no se codifico**, solo está en el flujo normal del CRM.

No.	Descripción	Tipo	*Enumeraciones	Valor
-----	-------------	------	----------------	-------

Nuevo Dato

General | Datos Adjuntos

III. Creación de campañas

Definición de datos de la campaña

Clave: COBRO

Nombre: Cobranza

Descripción: Cobranza

Tipo de campaña: Cobro

Vigencia:

Desde: 01/01/1753 Hasta: 12/31/9998

☐ Usar criterios de selección ☒ Todos los clientes ☐ Sin clientes

Anterior Siguiente Cancelar

1. Ir a Explorador de Catálogos – Campaña – Nuevo
2. Llenar los datos iniciales.
 - a. En Usar criterios de cliente sale una lista para seleccionar un rango de clientes.
 - b. En todos los clientes se agrega las variables asterisco (*) en cliente inicial y final.
 - c. En tu caso creo que debes dejar seleccionada la opción 'Sin clientes'. Porque tu se los vas a asignar desde el Abc de Clientes.
- NOTA:** Si seleccionas algunas de las dos primeras opciones, tienes que iniciar por aparte las campañas
- d. Dar clic en siguiente.

Definición de actividades de la campaña

Alta Cambio

Actividadid	CampanaId	Nombre	Periodicidad
A INICIO	COBRO_DIRECT	Inicial	configurar
COB.03	COBRO_DIRECT	Recoger Pago	configurado

3. En la siguiente pantalla, agregas una descripción larga de la campaña si deseas, esta descripción no la muestro en las pantallas que hice, hasta ahorita esa descripción se muestran en la pantalla original del CRM.

4. Después sigue la pantalla donde se asocian las actividades que tiene esa pantalla.

5. Para agregar actividades dar clic en el botón de “Alta”

NOTA: Ver siguiente punto: Asociar actividades y resultados

Configuración de fechas de revision y pago de clientes

Criterio: Sumar días 1 Dias

Apli	Día de la semana	De	A	De	A
☐	Lunes				
☐	Martes				
☐	Miércoles				
☐	Jueves				
☒	Viernes	08:00 AM	11:00 AM	12:00 PM	05:00 PM
☐	Sabado				
☐	Domingo				

Borrar configuración Aceptar Cancelar

6. Una vez que se tengan actividades relacionadas puede configurarse la fecha en que debe ejecutarse esa actividad dando clic en el botón de “Configurar” de la actividad seleccionada. En el ejemplo mostrado, especifico que la actividad de recoger pago se ejecuta solo los Viernes de 8 – 11 am o de 12 – 5 pm

a. La opción “Sumar días” significa que de la fecha de creación de la actividad se va a sumar ‘x’ número de días y te programa la actividad hasta el primer viernes más cercano.

b. La opción “Días exactos” te programa la actividad el día del mes que se especifique en el campo. En el ejemplo son los días 10 de cada mes. Si ese día llega a caer en sábado o domingo, el sistema se programa la actividad el lunes que es el día más cercano. Si llega a caer cualquier día de la semana te respeta ese día porque está configurado que puedes ir de Lunes a Viernes de 8 – 11 am

Configuración de fechas de revision y pago de clientes

Criterio: Días exactos 10 Dias

Apli	Día de la semana	De	A	De	A
☒	Lunes	08:00 AM	11:00 AM		
☒	Martes	08:00 AM	11:00 AM		
☒	Miércoles	08:00 AM	11:00 AM		
☒	Jueves	08:00 AM	11:00 AM		
☒	Viernes	08:00 AM	11:00 AM		
☐	Sabado				
☐	Domingo				

Borrar configuración Aceptar Cancelar

IV. Asociar actividades y resultados

The screenshot shows a window titled "Cambio de Campana". It contains a form with the following elements:

- A dropdown menu labeled "Actividad" with a blue arrow icon.
- A button labeled "Nueva actividad" with a green plus icon.
- A text area labeled "Descripcion" with a vertical scrollbar.
- A button labeled "Agregar Actividad/Resultado" with a green plus icon.
- A table with the following headers: "Actividadid", "Resultado", "Dias", and "Actividad Resultante".

1. Aparece la pantalla que está a la izquierda.

2. En el combo box Actividad seleccionar la actividad relacionada que previamente dimos de alta. Si necesitamos alguna nueva actividad damos clic en el botón de “Nueva actividad” y aparece en Abc de Actividad.

3. Al cambiar de actividad, se pone la descripción capturada en el Abc de Actividad

The screenshot shows the same window as before, but now the table has one row of data. The text "Capture aqui los resultados y las actividades siguientes" is visible above the table. The table has the following data:

Actividadid	Resultado	Dias	Actividad Resultante
A.INICIO	Satisfactorio	1	Recoger Pago

At the bottom of the window, there are two buttons: "Aceptar" (with a green checkmark icon) and "Cancelar" (with a blue circular arrow icon).

4. En el grid de abajo se asocian los resultados que tiene esa actividad dando clic en el botón de “Agregar Actividad/Resultado”. En el ejemplo relacionamos que la actividad **A.INICIO** solo tiene un resultado que es “**Satisfactorio**” y lo lleva a la actividad de “**Recoger Pago**”

Cambio de Campaña

Actividad: Recoger Pago Nueva actividad

Descripción: Recoger pago

Capture aquí los resultados y las actividades siguientes Agregar Actividad/Resultado

Actividad	Resultado	Días	Actividad Resultante
COB.03	Satisfactorio		Terminal: Éxito
COB.03	No Satisfactorio		Recoger Pago

Aceptar Cancelar

5. Los resultados varían dependiendo de la actividad que se esté ejecutando.

6. En este otro ejemplo seleccionamos la actividad **“Recoger Pago”** y le asociamos dos resultados

a. Si se completa la actividad de recoger pago de forma satisfactoria, se va a la actividad **“Terminal: Éxito”** y se da por finalizada la campaña para ese cliente.

b. Si se completa de forma **“No satisfactorio”**. Se asigna la actividad **“Recoger pago”**, haciendo cíclica esa actividad hasta que la actividad sea **“Satisfactoria”**

NOTA: Las fechas en que se deben de ejecutar cada actividad se asigna dependiendo de la actividad. Ésta fecha se configurará al relacionar la **Campaña** con la **Actividad**

PARA FINALIZAR DAR CLIC EN ‘ACEPTAR’

En la pestaña de “Logística” del cliente se asigna la campaña de cobro.

Campaña Cobro Cobranza Personalizar

Actividad	A.INICIO	A.INICIO	COB.01	COB.02	COB.03
Nombre	Inicial	Inicial	Entrega de contr	Confirmar pago	Recoger Pago

Campaña Entrega Personalizar

Actividad	A.INICIO	A.INICIO	COB.01	COB.02	COB.03
Nombre	Inicial	Inicial	Entrega de contr	Confirmar pago	Recoger Pago

Generales Ventas Contactos y direcciones Logística Certificados Escalas Digitales Exped