

Instructivo para Usuarios del CRM

Enero 2022

En este documento se explica el funcionamiento general del CRM adquirido por el IESA y se explica cómo debe ser utilizado.

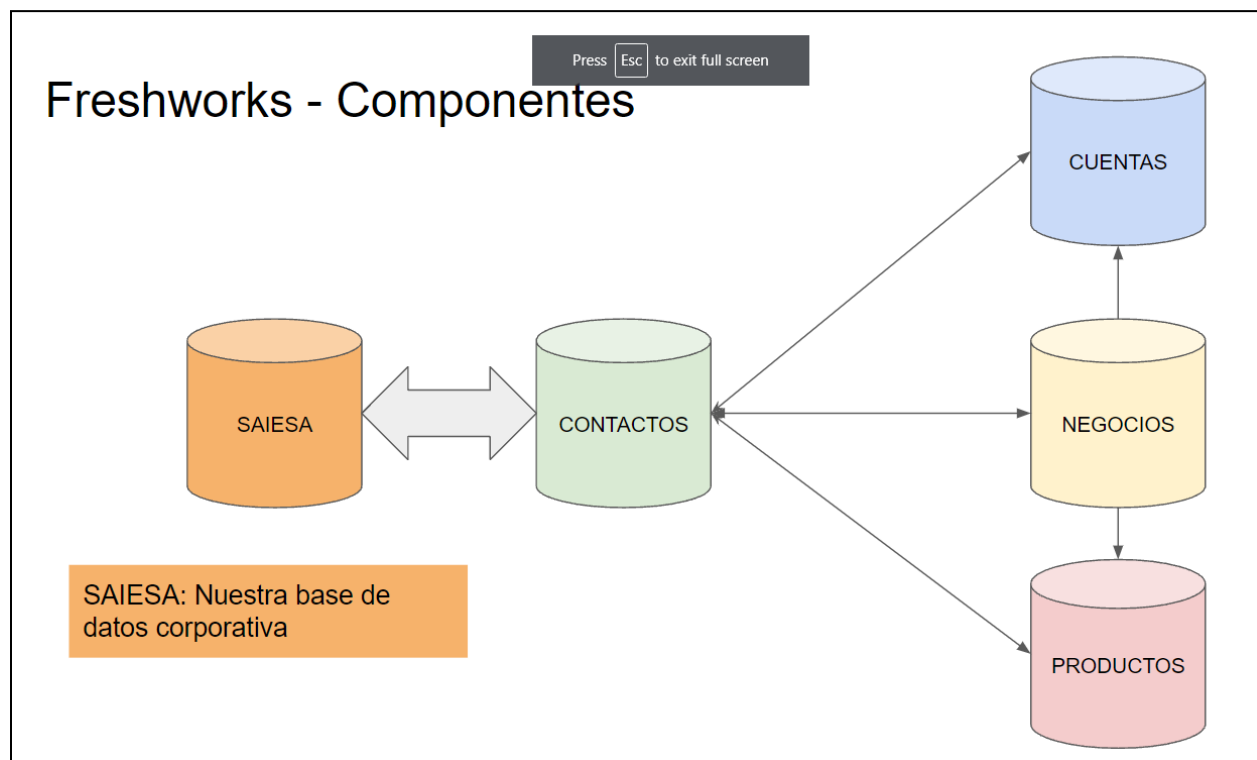
Es un documento en elaboración que irá siendo completado a medida que se vayan añadiendo módulos.

Introducción

En el IESA se ha adquirido un software de CRM llamado FreshSales (anteriormente FreshWorks CRM) para complementar y ayudar en el Mercadeo y Ventas de la Institución. Un Software de CRM permite almacenar la información relevante para el mercadeo y las ventas, y apoya estos procesos automatizando operaciones, recordando tareas, facilitando el seguimiento y mejorando la comunicación con los contactos. Un buen uso de la herramienta ofrece estadísticas muy valiosas para monitorear y mejorar los procesos, con lo cual se pueden incrementar las ventas y los ingresos.

Componentes del CRM

Veamos, en forma gráfica, los diferentes componentes del CRM.



Freshsales tiene cuatro tablas principales:

- **Contactos:** Son personas. Pueden ser estudiantes, egresados, prospectos (posibles estudiantes), donantes, colaboradores, representantes de empresas

con las cuales tenemos negocios. Los contactos pueden estar activos o inactivos.

- **Cuentas:** Son empresas con las cuales tenemos relaciones y negocios. También pueden ser las empresas en las cuales trabajan los contactos.
- **Productos:** Son las maestrías, programas, diplomados y cursos que damos
- **Negocios:** Son las oportunidades de negocio. Cuando un contacto muestra interés en un producto o cuando intentamos vender algo (por ejemplo un curso in house) se debe abrir un Negocio. Puede ser también una oportunidad de donación, o una posibilidad de alianza.

Obsérvese que los contactos pueden pertenecer a una cuenta, pueden tener uno o más productos (Cursos que tomaron) y pueden tener Negocios (cursos que pretenden tomar).

Igualmente un Negocio siempre está asociado a un Contacto, y eventualmente a una Cuenta o a un Producto.

El Sistema Administrativo del IESA (SAIESA), nuestra base de datos corporativa, está siendo conectada con el CRM, para que cuando haya duplicación de información, la información sea idéntica en ambos sistemas. Así, al actualizarse información en un sistema, pasa automáticamente al otro.

El SAIESA mantiene principalmente, la información principal sobre los contactos y las actividades en las cuales han participado. El CRM se orienta más hacia las interacciones que se tienen con los contactos (email, llamadas, reuniones...)

Mayor [información aquí](#).

Comunicaciones a través del CRM

Para un buen uso de un CRM se deben almacenar todas las oportunidades de negocios y las interacciones con los contactos: correos, chats, llamadas, reuniones, interacciones en redes sociales... Igualmente, se deben hacer anotaciones relevantes (por ejemplo: no tiene posibilidades económicas, se va del país, está desempleado). Esto permite a todas las personas que vayan a interactuar con el contacto tener un mejor conocimiento y comprensión del cliente y por ende incrementar la probabilidad de venta.

Los correos, tanto entrantes como salientes, se guardan automáticamente en el CRM. Cuando se recibe un correo, el CRM va a determinar si ya el contacto existe. En caso afirmativo, va a guardar el correo asociándolo al contacto correspondiente. En caso

negativo, va a crear el contacto en la base de datos y le va a asociar el correo. Es conveniente leer y contestar los correos desde el CRM.

De forma similar, cuando alguien entra en el sitio web del IESA y solicita información sobre un curso, automáticamente se va a crear el contacto y el negocio (es decir la oportunidad), asociada al producto (curso en cuestión). Aquí también, la respuesta se debe hacer desde el CRM.

Los correos se deben responder desde el CRM, por tres grandes motivos:

- (1) Cuando se va a escribir un correo, se tiene a la vista, en una sola pantalla, la información relevante sobre el contacto, los negocios en curso, las interacciones que se han tenido. Esto permite un mejor conocimiento de la persona y saber exactamente en qué estatus está.
- (2) Se disponen de plantillas que van a completarse con los datos del contacto en forma automática para lograr correos estandarizados y personalizados, con el consiguiente ahorro de tiempo.
- (3) En los correos masivos de Mercadeo, permite monitorear si la persona abrió o no el correo y si le dio clic a un enlace, que pretendíamos que pinchara. Esto, además de darnos estadísticas sobre la efectividad del mensaje enviado, permite generar acciones automáticas como, por ejemplo, enviar un segundo correo, ponerle una acción al encargado para que lo llame, dar la oportunidad por perdida si no hay respuesta en X días, etc. Igualmente los correos pueden ofrecer la posibilidad de que el destinatario pida una reunión en un momento apropiado y disponible, al tener los calendarios sincronizados.

Las llamadas deben ser registradas con un pequeño resumen de lo conversado. No es conveniente grabar la llamada porque hace imposible buscar por términos o frases y es poco práctico tener que escuchar una llamada de cinco minutos que puede ser resumida en pocas frases. Esta tarea es sumamente importante y requiere de mucha disciplina. Al terminar la llamada es indispensable dedicar un par de minutos a escribir lo que se habló y sobre todo, los acuerdos que se hicieron.

No todos los contactos se van a guardar en el SAIESA, ya que no tiene sentido guardar los datos de una persona que únicamente hizo una llamada o solicitó información sobre un curso. Si se inscribe en un curso, habrá un proceso que se encargará de pasarlo automáticamente al SAIESA. Si no se inscribe se mantienen sus datos y sus interacciones en el CRM, ya que pudiera ser candidato para otro curso más adelante.

En resumen, para una buena utilización del CRM es indispensable que todas las interacciones (comunicaciones) con un contacto sean almacenadas.

Mayor [información aquí](#).

Contactos

Los contactos son personas con las cuales interactuamos, son la base de todo CRM. Hay varios tipos de datos que se almacenan.

- **Datos de la persona:** nombre, apellido, teléfonos, correos, lugar dónde vive, género, fecha de nacimiento, redes sociales, nivel, documento de identidad, ID en SAIESA
- **Datos sobre su(s) trabajo(s):** empresa (cuenta), puesto, departamento, nivel de influencia...
- **Datos sobre su relación con el IESA:** nexos (estudiante, egresado, prospecto...), cursos tomados, origen (como se consiguió), áreas de interés
- **Datos sobre el CRM:** Estatus (activo o inactivo con la razón de inactividad), indicador si se puede molestar, etapa del embudo de ventas en la que están (cuando aplique), quien lo atiende (se llama propietario del contacto)

Los dos grandes beneficios que se tienen son los siguientes:

- (1) Se pueden segmentar a los contactos por sus datos personales y de sus empresas, por los cursos que han tomado, por su relación con el IESA... Por ejemplo será muy fácil buscar a las personas que se han graduado de tal programa en tal año, o las personas de tal nivel, en tal puesto, o con interés en tal área, etc
- (2) Se tiene, en una sola vista, toda la información relevante sobre un contacto: Datos, empresas relacionadas, relación con el IESA, oportunidades de venta vigentes o perdidas, interacciones previas...

(Tabla proveniente de una [hoja de cálculo](#). No modificar aquí sino en la hoja original)

Nombre campo	Tipo	Posibles valores
Información Básica		
Nombres	Texto	
Apellidos	Texto	
Correos Electrónicos	Grupo	Pueden ser varios. El primero es el que se usará para las comunicaciones a través del CRM. Preferir el personal ya que cambia menos que el de la empresa. Indicar si es Personal, Trabajo, Otro
Números de teléfono	Grupo	Móvil, Trabajo, Otros

Cuentas	Buscar	Empresa(s) a la cual está asociado Buscar en tabla "Cuentas"
Cargo	Texto	
Area de Desempeño	Texto	Lista ..
Nivel de la persona	Texto	Dueño, Directivo, Presidente, C-Level, Gerente, Asesor, Profesional, Administrativo/Apoyo, Otro
País de Nacimiento	Menu desplegable	
Fecha Nacimiento	Fecha	
País de Residencia	Menu desplegable	
Estado (Provincia)	Menu desplegable	Menús desplegable para ciertos países
Estado / Provincia fuera de la lista anterior	Texto	
Ciudad	Texto	
Dirección	Área de Texto	
Código postal	Texto	
Huso horaria		
Facebook	Texto	
Twitter	Texto	
LinkedIn	Texto	
Instagram	Texto	
Género	Menú desplegable	
Tipo de documento identidad	Menú desplegable	Pasaporte, Cédula, Licencia, Otro
Número documento	Texto	
Observaciones Contacto	Área de Texto	Observaciones adicionales
Relación con el IESA		
ID externo - SAIESA	Texto	Permite la interconexión con SAIESA
Nexos con el IESA	Multiselect	Egresado, Alumno, HaTomadoCursos, Donante, Profesor, Empleado, Prospecto
Maestrías cursadas	Multiselect	MBA, Finanzas, Mercadeo, PolíticasPúblicas
Número PAG cursado	Número	
Cursos Tomados	Buscar	Buscar en tabla "Productos"

		Curso-AAAA-MM-Exx (Exx: número de edición)
Año del primer Nexo	Número	Desde que año tiene nexos con el IESA
Etapas del ciclo de vida	Menú desplegable	Valores posibles del lifecycle
Status en ciclo de vida	Menú desplegable	Depende del campo anterior: Prospecto: Por contactar, contactado, Contacto por correo, En consideración Prospecto calificado: Entrevista telefónica, Preprando Recaudos Cliente: Ganado, Perdido
Motivo de pérdida	Menú desplegable	Prospecto sin valor (Junk lead), no se pudo contactar, no estaba interesado, presupuesto, perdido a competidor, otro
Tópicos de Interés	Multiselect	Gerencia y Estrategia, Finanzas y Economía, Liderazgo y Transformación, Mercadeo y Ventas, Innovación y Emprendimiento, Gerencia Pública, Energía y Sostenibilidad, Operaciones y Tecnología, Programas sectoriales
Origen como prospecto	Menu desplegable	¿Cómo fue que llegó inicialmente esta persona? Whatsapp, Referido, Campaña, Webinar, Llamada, Sitio web, Red social (cual), Otro, Desconocido
Campaña adquisición	Texto	En caso de haber sido adquirido en una campaña, indicar el nombre NombreCampaña-AAAA-MM.
Curso solicitado	Buscar	Campo en evaluación. Posiblemente se requiera cuando una persona solicita información sobre un curso en el sitio web, para poder crear el negocio Buscar en tabla "Productos"
Etiquetas	Búsqueda	Tags por definir. Permitirán agrupar gente por alguna característica
Estatus suscripción		Campo llenado automáticamente por Freshsales: Unsubscribed, Suscribed, Not subscribed, Reported as spam, Bounced
Suscripciones a emails masivos		Empleos, biblioteca, Noticias IESA, Eventos y conferencias.
Estatus WhatsApp	Opción	Indica si permite ser accedido por W.A. (Suscribed) si no está suscrito (Not Suscribed) o si solicitó ser excluido (Unsubscribed)
Territorio	dropdown	Campo definido en la configuración Caracas, Maracaibo, Valencia, Panamá
Propietario de ventas	Buscar	Buscar en tabla "Usuarios"
Listas de Correo	Buscar	Por definir

Observaciones IESA	Área de texto	Texto libre
Inactivo	Checkbox	Se marca si la persona ya no está activa
Razón status inactivo	Multiselect	Solicitud, NoSePuedeUbicar, Difunto, Otra
Formulario Web		POR DEFINIR

Esta tabla es sincronizada con el SAIESA, en forma bi-direccional, por tener datos duplicados. Cuando se cambia un dato en el CRM que está en SAIESA, se dispara un proceso de actualización para que sea modificado allá y viceversa.

Mayor [información aquí](#).

Cuentas (Empresas)

Las cuentas son las empresas con las cuales se tienen relaciones, bien sean directas a través de los contactos representantes de las empresas (muy importante para los cursos in-house) o indirectas, por tener estudiantes de esa entidad.

El primer caso es muy relevante para el CRM, ya que permite centralizar en un solo lugar todas las comunicaciones que se han tenido con una empresa. Sin un CRM esto sería prácticamente imposible, ya que habría que buscar en varias cuentas de correo y en varios computadores para tener esa misma información.

Los datos que se guardan sobre una empresa son el nombre, RIF, sitios web y redes sociales, ubicación, área de negocios, etc

Adicionalmente se guarda quien es el principal responsable de la relación con la empresa en el IESA (propietario). Esto no impide que otras personas puedan interactuar con la empresa o acceder a su información relevante.

(Tabla proveniente de una [hoja de cálculo](#). No modificar aquí sino en la hoja original)

Nombre campo	Tipo	Posibles valores
Nombre empresa	Texto	
Página web	Texto	
Instagram de la empresa	Texto	
Facebook de la empresa	Texto	

LinkedIn de la empresa	Texto	
Código Fiscal	Texto	RIF, EIN, RUT (Segun el país)
Teléfono		
País	Menu desplegable	
Estado	Menu desplegable	
Otro Estado	Texto	
Código postal empresa	Texto	
Ciudad empresa	Texto	
Dirección empresa	Área de Texto	
Sector	Multiselect	Lista en revisión
Territorio	dropdown	Campo definido en la configuración Caracas, Maracaibo, Valencia, Panamá
Propietario de Ventas	Buscar	Buscar entre usuarios

Mayor [información aquí](#).

Productos

Los productos son los cursos y “actividades” que realiza el IESA. El término “actividad”, usado normalmente en nuestro sitio web y comunicaciones (por ejemplo, “actividades del mes” o “próximas actividades”), no debe ser confundido con el término que usa Freshsales como “actividad” que se refiere a “interacción” (email, llamada, reunión...)

Cuando los productos son cursos o actividades y se repiten en diferentes ediciones (por ejemplo el PAG), se considera que cada instancia o edición es un producto separado, de un mismo Tipo.

A cada producto se le asocia un “nombre codificado” que contiene el nombre reducido (sin espacios en blanco y comenzando cada palabra con mayúscula), el año, el mes de inicio y opcionalmente, el número de la edición todos separados por guiones. Por ejemplo el curso "La Nueva Gestión Comercial B2B. Estrategias y Herramientas Digitales" dictado en su primera edición en septiembre del 2021 tendría como nombre interno: GestiónComercialB2B-2021-09-E01.

(Tabla proveniente de una [hoja de cálculo](#). No modificar aquí sino en la hoja original)

Nombre campo	Tipo	Posibles valores
--------------	------	------------------

Nombre codificado	Texto	Formato: NombreReducidoCurso-AAAA-MM-Exx Ejp: GestiónComercialB2B-2021-09-E01
Nombre completo	Texto	Ejp: La Nueva Gestión Comercial B2B. Estrategias y Herramientas Digitales
Tipo Producto	Menu desplegable	Maestría, PAG, Curso Largo, Curso Corto, Curso In company, Evento, Otro
Activo para la venta	Check	Marcado: se puede vender
Valido Hasta	Fecha	Hasta que fecha se puede vender
Fecha arranque	Fecha	
Año Inicio	Número	
Trimestre Inicio	Número	
Fecha finalización	Fecha	
Nro Edición	Número	
Audiencia	Opción	Público, InHouse
Modalidad	Opción	Presencial, Remoto, Mixto
Sede responsable	Opción	Caracas, Maracaibo, Valencia, Barquisimeto, Panamá, Otro
Semanas	Número	
Horas Académicas	Número	
Partner	Buscar o multiselect	Unikemia, Fedecámaras, Cámara....
Cantidad mínima alumnos	Número	
Cantidad máxima alumnos	Número	
Cantidad meta alumnos	Número	
Precio	Número	
Descripción	Área de texto	Breve descripción del curso
Modalidad de Pago	Área de texto	Cómo se debe pagar
Observaciones	Área de texto	Observaciones Internas
Área de formación	Multiselect	Gerencia y Estrategia, Finanzas y Economía, Liderazgo y Transformación, Mercadeo y Ventas, Innovación y Emprendimiento, Gerencia Pública, Energía y Sostenibilidad, Operaciones y Tecnología, Programas sectoriales
Código SAIESA	Texto	

En la etapa de arranque del CRM los productos son creados a mano. Posteriormente se tendrá un programa que los alimente automáticamente del SAIESA, ya que todo curso es ingresado desde el momento en que es programado en el SAIESA.

Cuando un curso es reprogramado (por ejemplo, por falta de alumnos), no se crea uno nuevo, sino que se le cambia el nombre (que incluye la fecha), para no perder la historia y los contactos que ya se tienen. En Observaciones indicar que se cambió de tal fecha a tal otra.

Mayor [información aquí](#).

Oportunidades (Negocios)

Como **Negocio** se entiende una oportunidad de venta. El Negocio siempre está asociado a un **Contacto** (y posiblemente más de uno). Puede estar asociado a una **Cuenta** y puede estar asociado a un **Producto**.

El caso típico de un negocio es cuando hay alguien (Contacto) interesado en tomar un curso (Producto). Otro ejemplo sería cuando una persona (Contacto) perteneciente a una empresa (Cuenta) quiere contratar un curso (Producto) o quiere hacer una donación.

En el caso del PAG y de las maestrías que tienen su embudo particular, el nombre del negocio debe ser el nombre de la persona. Si es una empresa la que está nominando personas, el nombre del negocio debe ser el nombre de la empresa. Esto permitirá ubicar rápidamente los candidatos en la vista de embudo, identificar rápidamente los prospectos que se están manejando.

En el caso de las maestrías poner el código de la maestría (MBA, MF, MM, MPP...) seguidas de un guión y del nombre del alumno.

En el caso de cursos in company el nombre del negocio debe ser el nombre del curso que se está ofreciendo.

En el caso de cursos, como todo los cursos se presentan en un mismo embudo, para poder distinguirlos el nombre del negocio debe ser el curso, seguido del nombre de la persona. Por ejemplo DesignThinking-2021-12 - Juan López.

(Tabla proveniente de una [hoja de cálculo](#). No modificar aquí sino en la hoja original)

Nombre Campo	Tipo	Posibles valores
Nombre negocio	Texto	En las maestrías y el PAG poner el nombre del contacto, en los cursos el código del curso y el contacto, en los cursos In Company poner el nombre de la empresa
Tipo de oportunidad	Menú desplegable	Maestría, PAG, Diplomado, Programa, Curso, Curso in-company, Evento Donación, Otro
Producto (nombre codificado)	Buscar	Buscar en tabla "Productos"

Nombre del curso	Texto	El nombre completo del curso
Contactos Relacionados	Buscar	Buscar en tabla "Contactos"
Cuenta (Empresa)	Buscar	Buscar en tabla "Cuentas"
Fecha Inicio curso	Fecha	Fecha de inicio del curso
Fuente	Menú desplegable	Referido, Campaña, Webinar, Llamada, Sitio web, Red social (cual), Otro, Desconocido
Campaña	Búsqueda	NombreCampaña-AAAA-MM. Ej: Energía-2021-09 o Donaciones-2020-08
Propietario de ventas	Buscar	Buscar en tabla "Usuarios"
Contactar solo por correo	Checkbox	Prospecto pidió no ser llamado, contactar únicamente por correo
Valor del negocio	Número	Entre 0 y Costo del curso
Proceso del Negocio	Dropdown	Pipeline relacionado
Etapas del negocio	Buscar	Va a depender del Pipeline
Motivo de Pérdida	Dropdown	Por qué motivo
Fecha de cierre	Fecha	Fecha en la que se gana o se pierde el negocio
Última etapa antes pérdida	Texto	En qué etapa se perdió el cliente
¿Quién paga?	Dropdown	
Estado del pago	Menú desplegable	Ofrecido, EnProceso, EnVerificación, Completado, Fallido
Probabilidad	Número	Calculado por la IA del sistema (Freddy)
Territorio	dropdown	Campo definido en la configuración Caracas, Maracaibo, Valencia, Panamá
Observaciones	Área de texto	Empresa, Participante, Mixto, Tercero, Sin Pago

Mayor [información aquí](#).

Cómo trabajar con el CRM

Cuando se cuenta con el CRM el trabajo cambia en ciertos aspectos, ya que se dejan de hacer algunas actividades (que ya no hacen falta o que se ejecutan automáticamente) se cambia la forma de hacer otras actividades y aparecen nuevas actividades, habilitadas por la tecnología.

Hablar sobre las etapas y explicar (e) en el nombre de una etapa envía email.

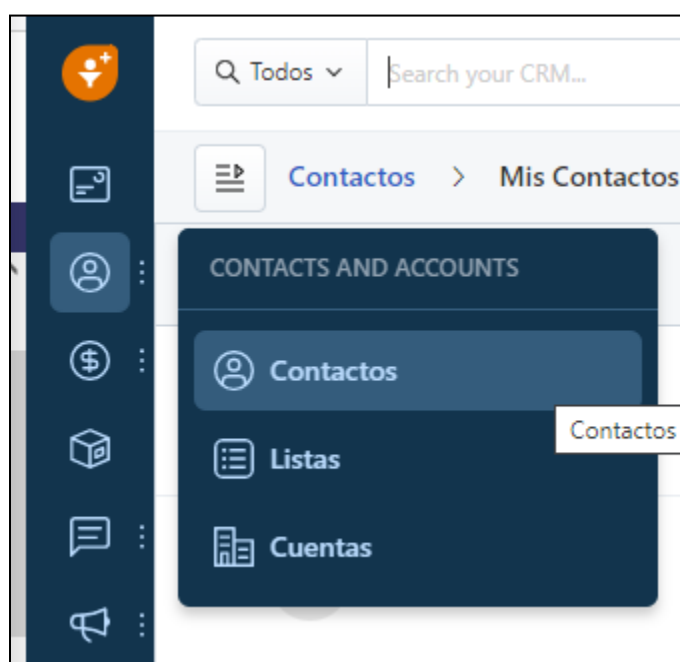
Crear un negocio

Un negocio surge cuando una persona (Contacto) manifiesta su interés en un curso, bien sea porque llama o escribe o porque solicita información desde el sitio web. El proceso varía según se trate del Master, del PAG o de otros cursos, sin embargo hay unos procesos comunes, que mostramos a continuación

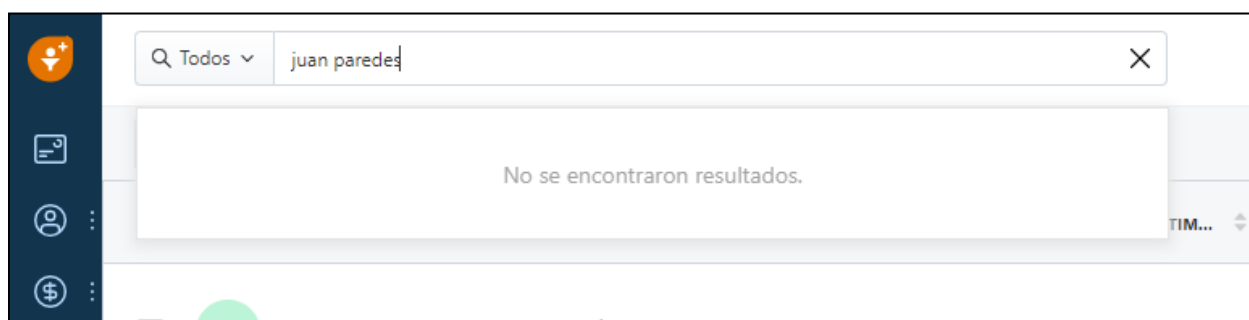
Paso 1 Ver si el Contacto (Interesado) está en el CRM

Antes de crear un negocio, tenemos que ver si el contacto está en el CRM.

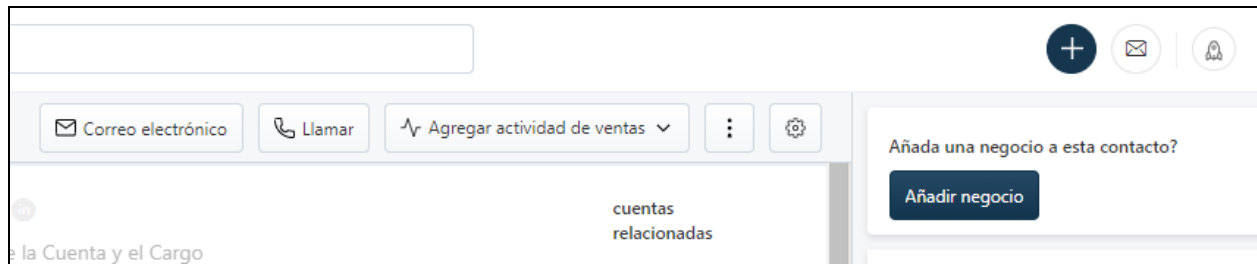
Ir a la sección de Contactos



Escribir el nombre de la persona para buscarlo



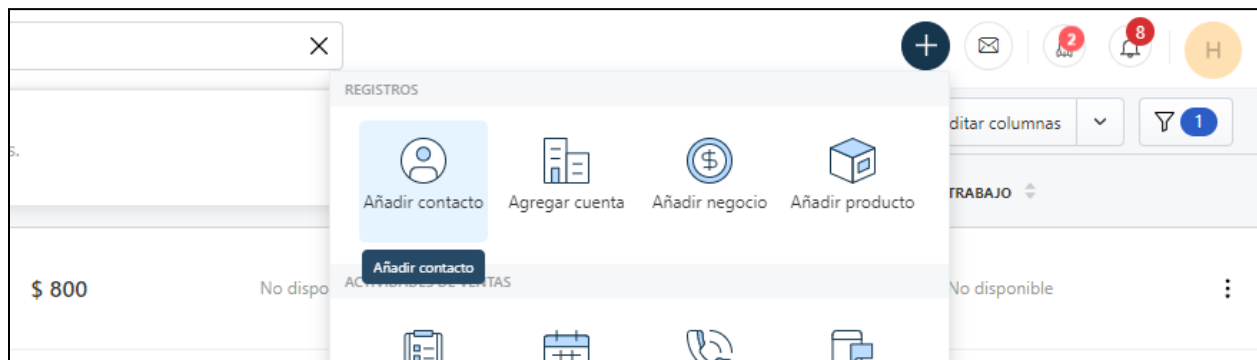
Si existe, listar el contacto y pinchar el botón “Añadir Negocio” a la derecha y seguir en el proceso correspondiente al Master, PAG o Curso.



Si no existe seguir al paso siguiente a crear el contacto.

Paso 2 Crear el Contacto

En el Signo + (arriba a la derecha), seleccionar “Añadir contacto”.



Crear el contacto con todos los datos que se tienen hasta el momento. (En el capítulo sobre “Crear Contactos” se describe esto en mayor detalle).

Una vez introducidos los datos, se pulsa “Guardar” y aparecerá toda la información del contacto. A la derecha de la pantalla, pulsar el botón “Añadir Negocio”.

Los pasos siguientes dependen del curso o programa que el prospecto esté considerando.

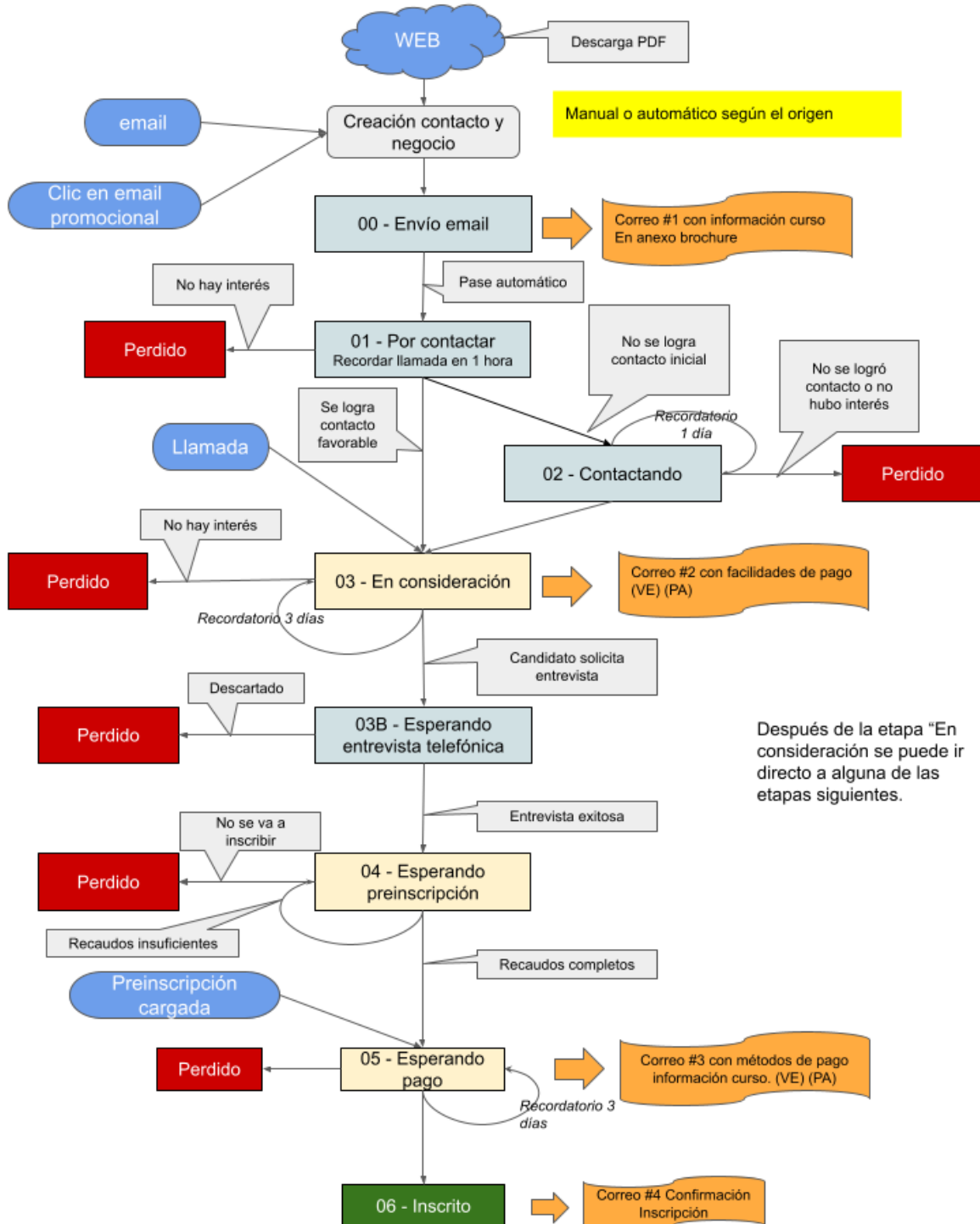
Mayor [información aquí](#).

Cursos

Diagrama del proceso

A continuación presentamos el diagrama de las distintas etapas por las cuales se van pasando para vender un curso.

Pipeline Cursos



NOTAS

Este flujo de trabajo es para todos los cursos, programas, diplomados y certificados. Se excluyen el PAG y las Maestrías que tienen su flujo propio.

Cuando se consigue un prospecto, se debe crear el contacto y el negocio. Si la persona se registró desde el sitio web eso es automático.

Etapas 00: Se envía un correo, en forma automática, invitando a vivir la experiencia IESA. El correo lleva como anexo el brochure del curso

Etapas 01: Se pasa a este estado para indicar al agente comercial que debe contactar a la persona. Si no logra el contacto debe pasarse a la etapa "02 Contactando"

Etapas 02: Etapa en la cual se debe seguir intentando el contacto

Etapas 03: La persona está considerando tomar el curso. Se envía, en forma automática un correo, con las facilidades de pago. Correo diferente para VE y PA

Etapas 03B: Solo en aquellos cursos que requieren una entrevista telefónica. Se queda en esta etapa hasta que se logre la entrevista.

Etapas 04: Se llega a esta etapa cuando el candidato ha indicado que desea inscribirse. Después de 3 días sale un recordatorio para llamarlo si no lo ha hecho. Se queda en esta etapa hasta que se inscriba y entregue todos los recaudos.

Etapas 05: El candidato ha entregado todos sus recaudos. Se está esperando un pago. Se envía un email, en forma automática, con las indicaciones para el pago (modalidades y cuentas)

Etapas 06: El candidato pagó. Se le envía un email automático confirmando su inscripción e indicando las fechas de arranque.

En cualquier momento del proceso, se puede dar la pérdida de la oportunidad. Cuando ese es el caso, se guarda con fines estadísticos la etapa en la cual se perdió el prospecto.

Paso 1 Crear el negocio

Al solicitar “Añadir Negocio”, aparecerá la pantalla siguiente:

AGREGAR NEGOCIO

Producto (nombre codificado) ⓘ

Nombre * ⓘ

Introduzca el valor

Tipo Oportunidad

Elija un valor

Contactos relacionados ⓘ

J Juan Paredes ×

☐ Contacto solo por correo ⓘ

Cuenta (Empresa) ⓘ

Propietario de ventas

Hernan Rosas II ×

Valor del Negocio * ⓘ

Personalizar campos

Cancelar

Guardar

Nótese que bajo “Contactos relacionados”, el nombre del contacto ya aparece, puesto que se llegó a esta pantalla desde la vista del contacto.

En la casilla de Producto (nombre codificado) empezar a escribir el nombre codificado del curso (Recordemos que el nombre codificado es el nombre reducido del curso sin

espacios en blanco y con el año y mes de inicio al final). En nuestro ejemplo escribir “gest” empiezan a aparecer varios cursos (GestiónBienestar, GestiónTiempo, GestiónComercial, GestiónProyectos...). Seleccionamos GestiónTiempo-2021-11.

El campo de “Nombre” [de la oportunidad], lo escribimos de la forma siguiente: Nombre del contacto, un guión y nombre del Producto. En nuestro ejemplo:

Juan Paredes - GestiónTiempo-2021-11

De esta forma cuando veamos nuestras oportunidades de venta, con sólo ver el nombre del negocio, sabremos quien es la persona y cual es el curso que le interesa (Además del año y del mes del inicio del curso)

En “Tipo Oportunidad” seleccionamos “Curso”.

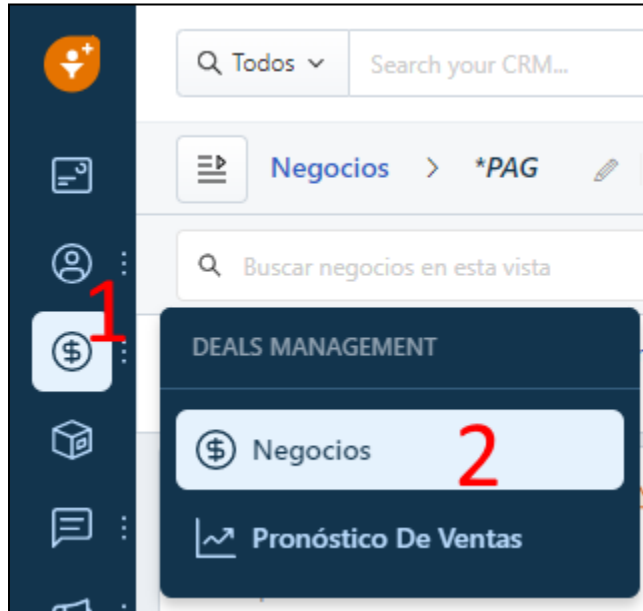
En “Cuenta (Empresa)” buscar la empresa a la cual pertenece el candidato, si es relevante. Esto es muy importante cuando es la empresa que está inscribiendo a sus alumnos. En este caso el Contacto es la persona que está haciendo la inscripción (típicamente alguien de Recursos Humanos) y con quien se está cerrando el negocio. Posteriormente se añadirán los alumnos.

En “Valor del Negocio” escribir el precio del curso. Esto nos permitirá tener el valor de la cartera de negocios que está en marcha, al sumar esta oportunidad a todas las que se están trabajando.

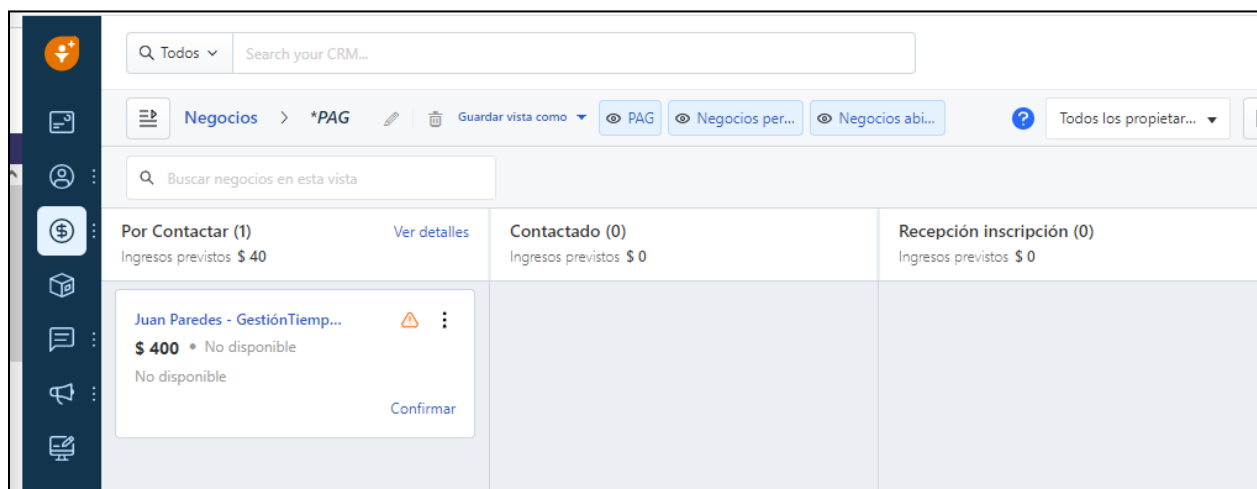
Al tener la información completa, presionar “Guardar”

Paso 2 Verificación y próximos pasos

Vayamos ahora a la pestaña de Negocios. Pulsamos el símbolo del dólar (1) y al abrirse la pestaña, pulsamos “Negocios” (2):



Nos conseguiremos con la lista de todos los negocios encaminados:

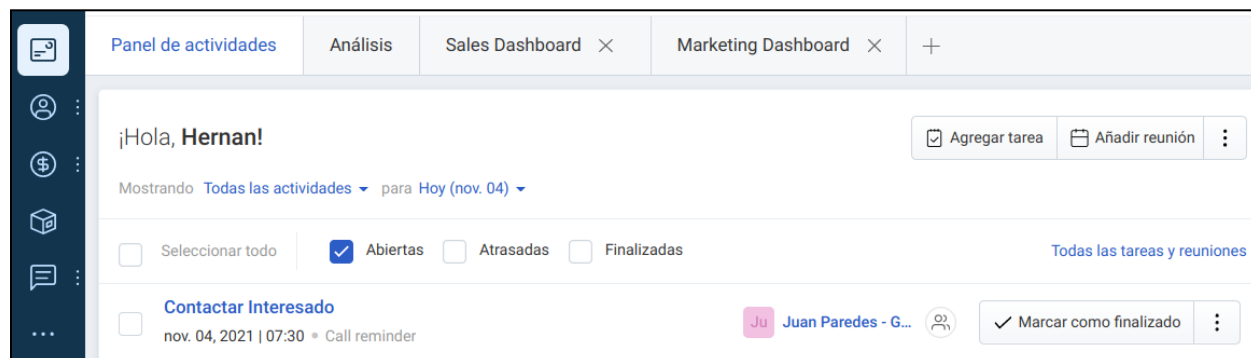


Observemos que el negocio que acabamos de añadir está en estado inicial de “Por Contactar”, el primer paso del embudo de ventas.

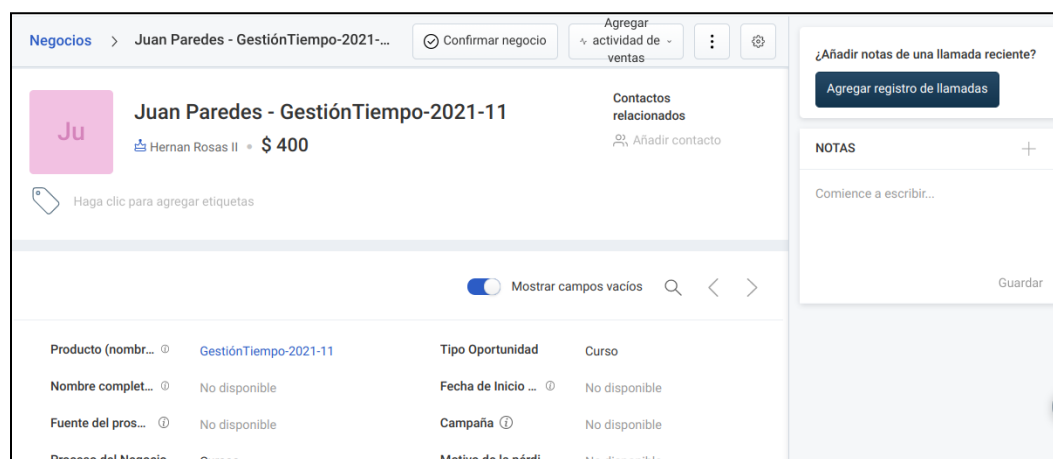
Como nuestra próxima acción es contactar al candidato, automáticamente se añadirá un recordatorio con vencimiento de 1 hora para llamar a la persona.

Mayor [información aquí](#).

Si vamos al panel de actividades veremos que tenemos una acción “Abierta” (Después de una hora la veremos como “Atrasada”).



Hagamos clic sobre el nombre de la persona. Nos aparecerá la pantalla siguiente.



En la parte superior aparece la oportunidad de negocio que estamos viendo, en nuestro caso:

Negocios > Juan Paredes - GestiónTiempo-2021-11

Y en la parte inferior tenemos toda la información sobre la oportunidad de negocio. Observemos que el nombre del producto (curso) está en azul, lo cual significa que si lo pinchamos, nos mostrará toda la información que se tiene sobre el curso.

Si seguimos bajando, nos conseguiremos con la barra de avance de la venta que contiene todos los pasos necesarios para completar la venta. Observemos que está en la etapa de “Por Contactar”, ya que recién acabamos de abrir el negocio y hay que contactar al interesado.

Quien paga	No disponible	Estado del pago	No disponible
Creado: hace 2 minutos Fecha prevista de cierre: --			
Por Contactar Contactando En consideración Recepción inscripción Esperando Pago Won (L... /Lost			

Una vez que lo hayamos contactado (o que hayamos hecho el intento), pulsamos el botón de “Agregar registro de llamadas”. Nos aparecerá la pantalla siguiente (para que registremos el resultado de nuestra llamada o del intento):

REGISTRO DE LLAMADAS

×

Tipo de llamada *

Saliente

Resultado

Interested

¿Desea asociar esta llamada telefónica ...

Negocio existente

Nombre *

Juan Paredes - GestiónTiempo-2021-11

Notas

Le pareció interesante el curso. Va a considerarlo.

Cancelar

Guardar

↑

En “Tipo de llamada” indicamos si fue una llamada que hicimos (Saliente) o si fue el contacto quien nos llamó (Entrante).

Mayor [información aquí](#).

En “Resultado” seleccionaremos lo siguiente:

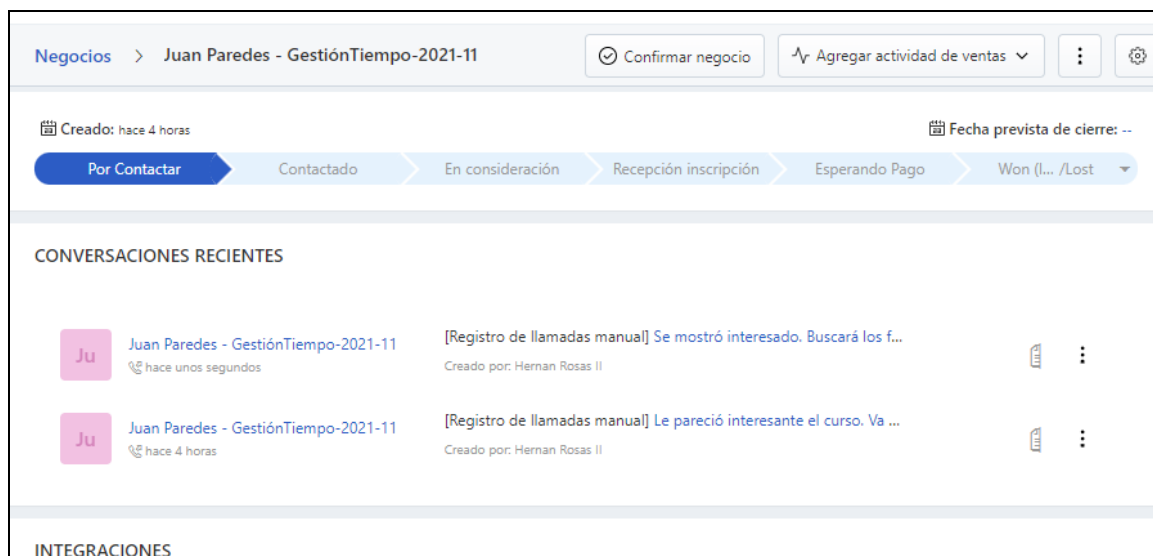
- Interesado: si la persona se mostró interesada y por lo tanto el negocio sigue
- No está interesado: La persona no está interesada. Se perdió el negocio.
- Se dejó mensaje: Si no logramos la comunicación pero dejamos un mensaje y seguiremos intentando la comunicación
- No responde: si no logramos la comunicación ni pudimos dejar un mensaje, pero seguiremos intentando.
- No se pudo contactar: Si después de varios intentos no lo pudimos contactar y se descarta el negocio.

“Desea asociar esta llamada telefónica” la dejamos como “Negocio existente” y “Nombre” lo dejamos sin tocar.

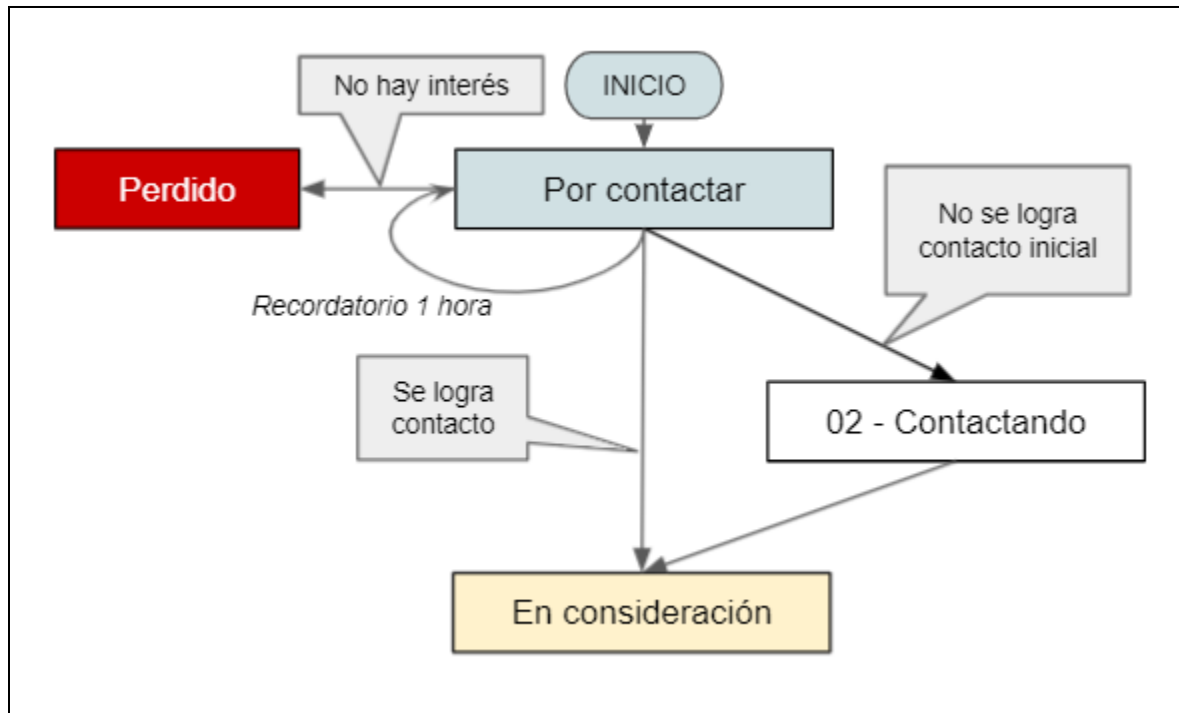
En “Notas” escribimos un resumen de lo conversado o cualquier otra información relevante.

Una vez rellenado todo, pulsamos “Guardar” y aparece la pantalla del Negocio. En la parte de abajo vamos a ver dos elementos:

- (1) La barra del estado muestra las diferentes etapas de la venta. La etapa donde estábamos es “Por Contactar”.
- (2) Aparecen todas las conversaciones con el candidato. Esto es muy práctico porque se tiene la historia de las llamadas y de los intentos.

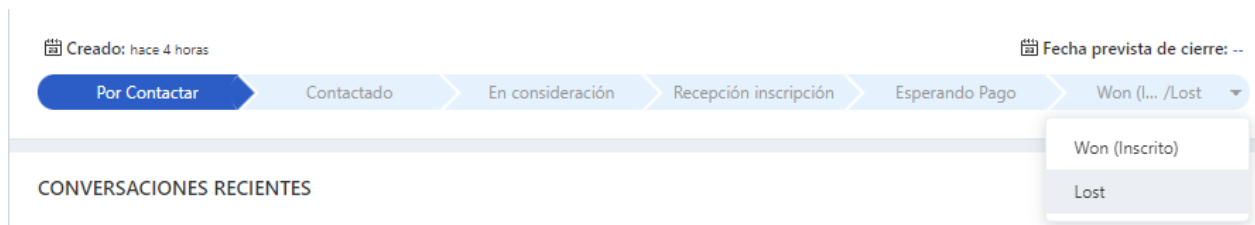


Dependiendo del resultado de la llamada o del intento se debe hacer lo siguiente:



Si la llamada fue exitosa pinchar la etapa “En Consideración” para indicar que la persona está considerando tomar el curso. Una vez que envíe los recaudos avanzará al paso siguiente.

Si la persona indicó que no desea tomar el curso pinchar “Won / Lost” y luego Lost.



Y aparecerá la pantalla siguiente:

ACTUALIZAR CAMPOS DEPENDIENTES

Etapa del Negocio ⓘ

Lost

Motivo de la pérdida

Elija un valor

Fecha de cierre ⓘ

MM/DD/YYYY

Cancelar

Guardar

Seleccione el Motivo de la pérdida y en Fecha de Cierre ponga la fecha de hoy. Luego presione “guardar”.

Si no se logró la llamada, se debe seguir intentando. Pulsar el estado de “Contactando” para que el sistema tenga pendiente esta llamada y nos la recuerde el día siguiente.

Paso 3: Cliente “En consideración”

Se llega a esta etapa cuando el prospecto ha indicado que desea tomar el curso o que lo está considerando. Se le da un compás de espera. Cuando el prospecto pasa a esta etapa va a recibir un email indicando lo que tiene que hacer (Documentos requeridos y forma de pago) y el agente va a recibir un recordatorio para hacerle seguimiento en 3 días más.

Si el prospecto decide no tomar el curso se debe pasar a la etapa “Lost”, donde se deberá explicar el motivo y poner la fecha correspondiente.

Si el prospecto tomó una decisión positiva y envió los documentos, se deben revisar. En caso de no estar completos o de tener alguna falla, pasar al estado “Recepción de Inscripción”.

Si los documentos están bien pasar al estado “Esperando Pago” si no ha pagado, o de una vez al estado “Won (Inscrito)” si todo está bien.

Paso 4: Esperando documentos (de inscripción)

Se llega a este estado cuando los documentos de la inscripción están incompletos o presentan algún problema.

Se recibirá un recordatorio de seguimiento cada día, mientras se esté en este estado. Una vez que se tenga los documentos se debe pasar el negocio a:

- “Esperando Pago”: Si el pago no se ha recibido aún
- “Won (Inscrito)”: si el pago ya fue realizado

Paso 5: Esperando Pago

Al llegar a este paso, el agente recibirá un recordatorio de seguimiento cada 3 días. Una vez que el pago haya sido recibido, pasarlo al estado “Won (Inscrito)”. Si por algún motivo se cae la venta, pasar a “Lost”, explicar los motivos e indicar la fecha.

Paso 6: Won (Inscrito)

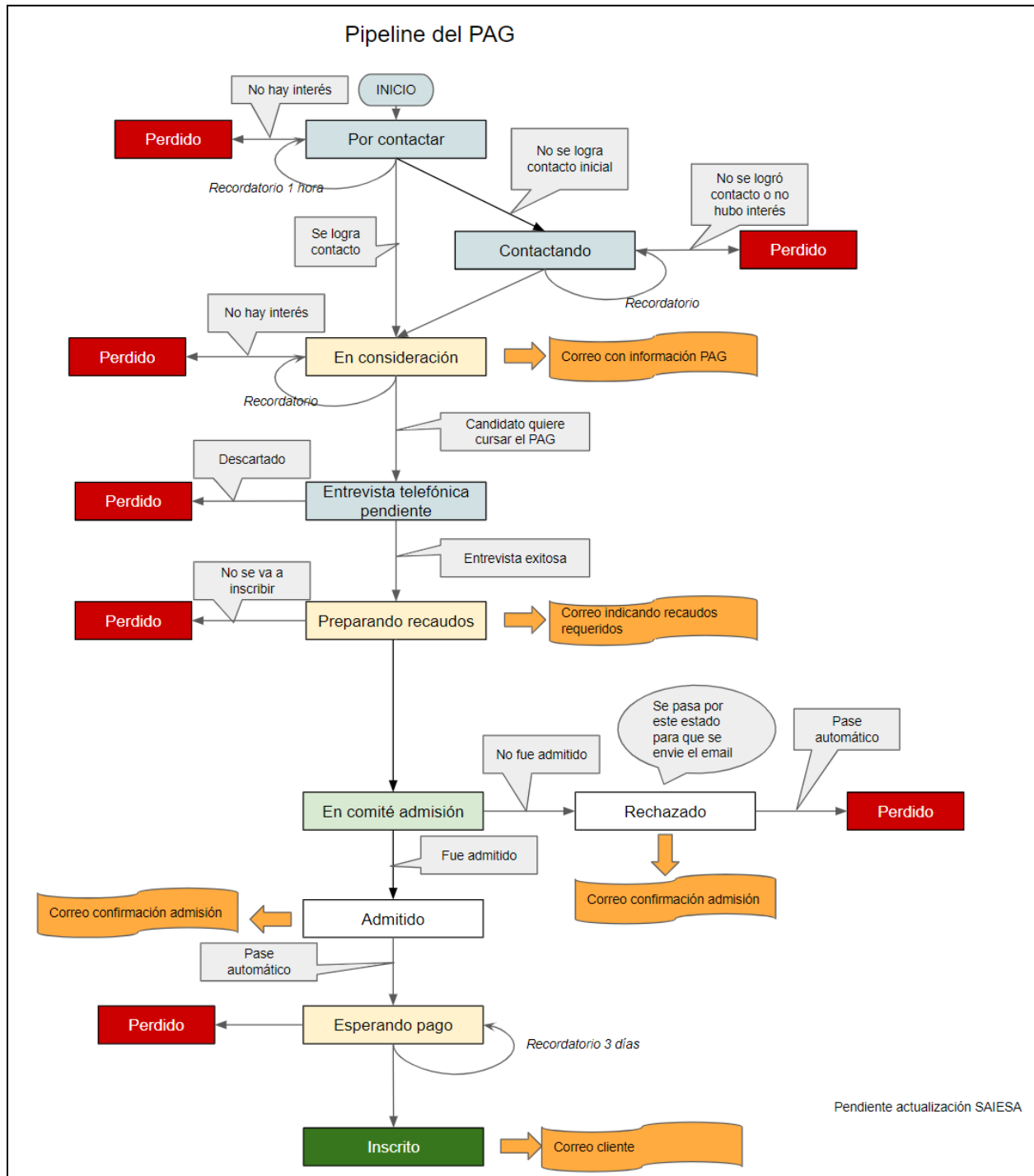
Al llegar a este paso se envía automáticamente un correo al alumno indicando que ya está inscrito y que debe asistir al primer día de clase.

Paso 7: Lost (Perdido)

Cuando se pasa un negocio a esta etapa, automáticamente se actualiza en el negocio la fecha del Cierre, poniendo la del día.

PAG

Diagrama del proceso



Paso 1 Crear el negocio

Al solicitar “Añadir Negocio”, aparecerá la pantalla siguiente:

AGREGAR NEGOCIO

Producto (nombre codificado) ⓘ

Nombre * ⓘ

Introduzca el valor

Tipo Oportunidad

Elija un valor

Contactos relacionados ⓘ

J Juan Pagés ×

☐ Contacto solo por correo ⓘ

Cuenta (Empresa) ⓘ

Propietario de ventas

Hernan Rosas II ×

Valor del Negocio * ⓘ

Personalizar campos

Cancelar

Guardar

Nótese que bajo “Contactos relacionados”, el nombre del contacto ya aparece, puesto que se llegó a esta pantalla desde la vista del contacto.

En “Producto (nombre codificado)” empezar a escribir el nombre codificado del curso. Será PAG-AA-MM (año y mes de inicio del PAG). A medida que se va escribiendo van apareciendo las opciones. Cuando aparezca la que nos interesa, se puede pinchar y se rellenará automáticamente el campo.

En “Nombre” escriba el nombre del contacto.

En “Tipo Oportunidad” seleccionamos “PAG”.

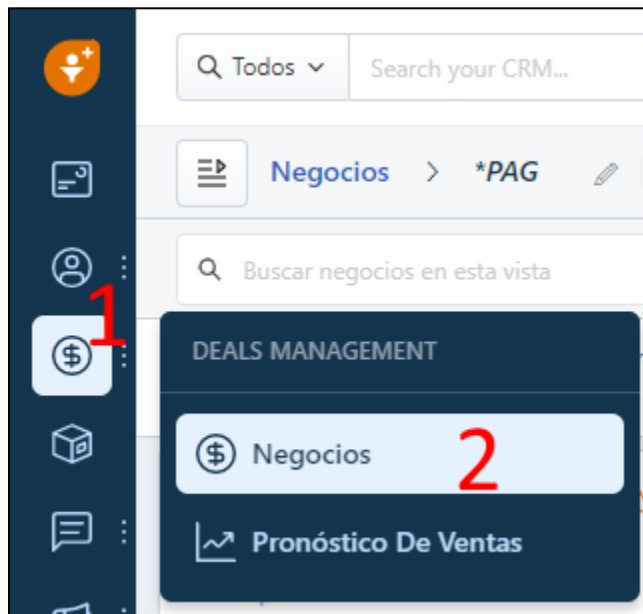
En “Cuenta (Empresa)” buscar la empresa a la cual pertenece el candidato, si es relevante. Esto es muy importante cuando es la empresa que está inscribiendo a sus alumnos. En este caso el Contacto es la persona que está haciendo la inscripción (típicamente alguien de Recursos Humanos) y con quien se está cerrando el negocio. Posteriormente se añadirán los alumnos.

En “Valor del Negocio” escribir el precio del curso. Esto nos permitirá tener el valor de la cartera de negocios que está en marcha, al sumar esta oportunidad a todas las que se están trabajando.

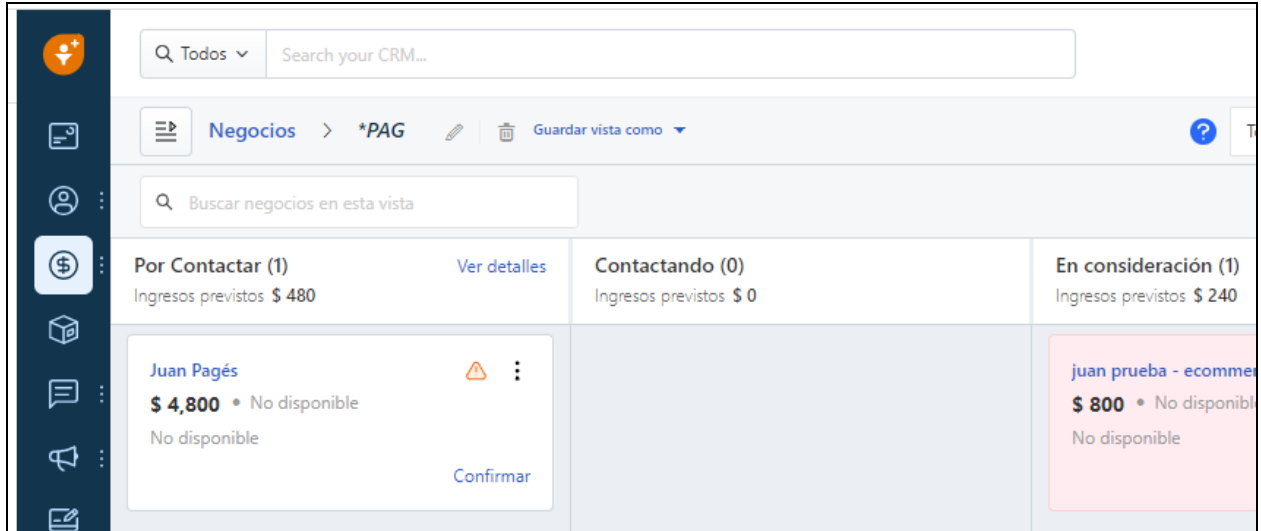
Al tener la información completa, presionar “Guardar”

Paso 2 Verificación y próximos pasos

Vayamos ahora a la pestaña de Negocios. Pulsamos el símbolo del dólar (1) y al abrirse la pestaña, pulsamos “Negocios” (2):



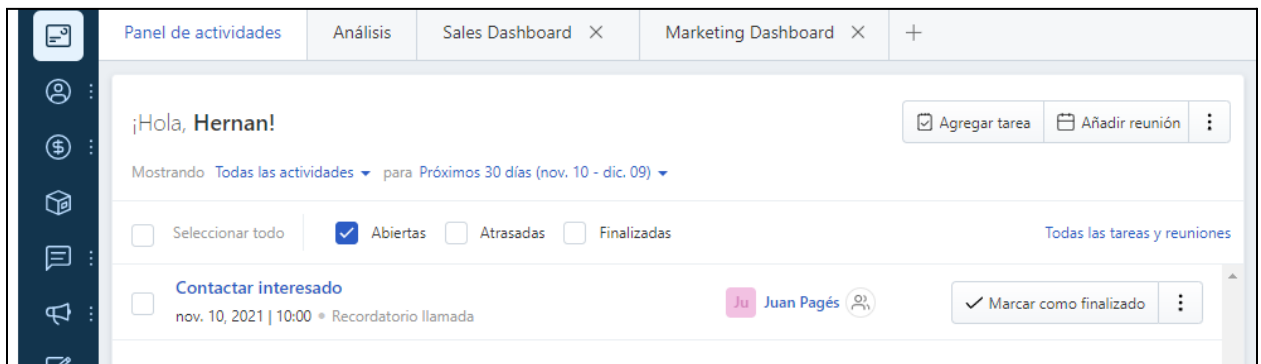
Nos conseguiremos con la lista de todos los negocios encaminados:



Observemos que el negocio que acabamos de añadir está en estado inicial de “Por Contactar”, el primer paso del embudo de ventas.

Como nuestra próxima acción es contactar al candidato, automáticamente se añadirá un recordatorio con vencimiento de 1 hora para llamar a la persona.

Si vamos al panel de actividades veremos que tenemos una acción “Abierta” (Después de una hora la veremos como “Atrasada”).



Hagamos clic sobre el nombre de la persona. Nos aparecerá la pantalla siguiente.

The screenshot shows a CRM interface with a top navigation bar containing 'Negocios > Juan Pagés' and several action buttons: 'Confirmar negocio', 'Correo electrónico', 'Llamar', and 'Agregar actividad de ventas'. Below the navigation bar, the main content area displays the contact's name 'Juan Pagés' with a profile picture, a phone number 'Hernan Rosas II', and a value '\$ 4,800'. To the right, there's a section for 'Contactos relacionados' showing a list of contacts. Below this, a table displays various fields related to the business opportunity, such as 'Producto', 'Tipo Oportunidad', 'Nombre completo', 'Fecha de Inicio', 'Fuente del prospecto', 'Campaña', 'Contacto solo por correo', 'Proceso del Negocio', 'Motivo de la pérdida', 'Fecha de cierre', 'Etapa de pérdida', and 'Quien paga'. On the right side of the interface, there's a sidebar with a section for '¿Añadir notas de una llamada reciente?' and a 'Guardar' button.

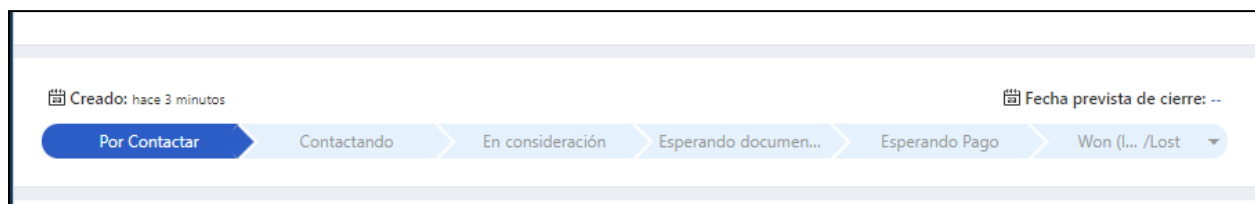
Producto (nombre co...)	Tipo Oportunidad
PAG-2021-11-E03	PAG
Nombre completo de...	No disponible
Fuente del prospecto	No disponible
Contacto solo por cor...	No
Motivo de la pérdida	No disponible
Etapa de pérdida	Por Contactar
Fecha de Inicio del c...	No disponible
Campaña	No disponible
Proceso del Negocio	Cursos
Fecha de cierre	No disponible
Quien paga	No disponible

En la parte superior aparece la oportunidad de negocio que estamos viendo, en nuestro caso:

Negocios > Juan Pagés

Y en la parte inferior tenemos toda la información sobre la oportunidad de negocio. Observemos que el nombre del producto (curso PAG-2021-11-E03) está en azul, lo cual significa que si lo pinchamos, nos mostrará toda la información que se tiene sobre el curso.

Si seguimos bajando, nos conseguiremos con la barra de avance de la venta que contiene todos los pasos necesarios para completar la venta. Observemos que está en la etapa de “Por Contactar”, ya que recién acabamos de abrir el negocio y hay que contactar al interesado.



Una vez que lo hayamos contactado (o que hayamos hecho el intento), pulsamos el botón de “Agregar registro de llamadas”. Nos aparecerá la pantalla siguiente (para que registremos el resultado de nuestra llamada o del intento):

REGISTRO DE LLAMADAS

Tipo de llamada *

Saliente

Resultado

Interesado

¿Desea asociar esta llamada telefónica con? *

Negocio existente

Nombre *

Juan Pagés

Notas

Se mostró bastante interesado.. Hablará con el jefe para conseguir apoyo económico por parte de la empresa

Cancelar

Guardar

En “Tipo de llamada” indicamos si fue una llamada que hicimos (Saliente) o si fue el contacto quien nos llamó (Entrante).

En “Resultado” seleccionaremos lo siguiente:

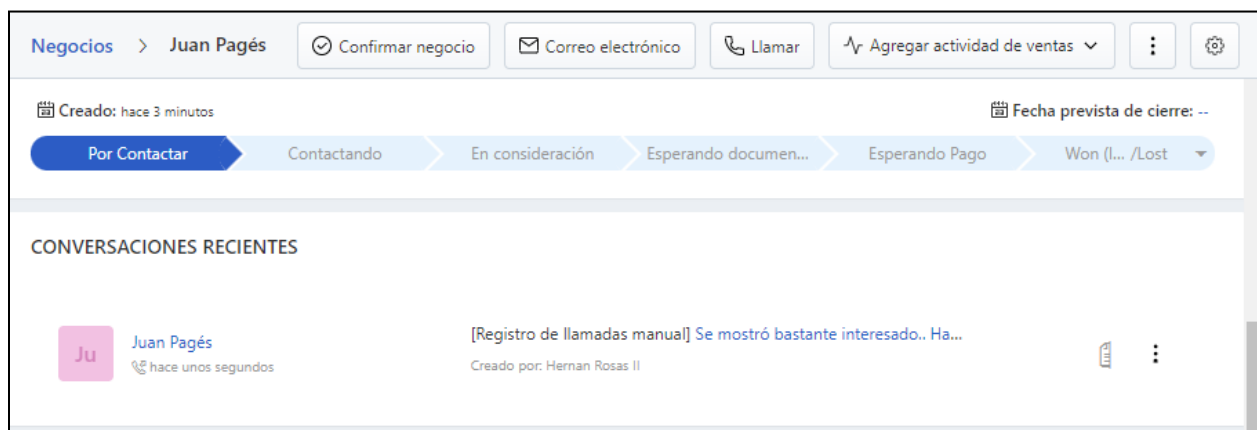
- Interesado: si la persona se mostró interesada y por lo tanto el negocio sigue
- No está interesado: La persona no está interesada. Se perdió el negocio.
- Se dejó mensaje: Si no logramos la comunicación pero dejamos un mensaje y seguiremos intentando la comunicación
- No responde: si no logramos la comunicación ni pudimos dejar un mensaje, pero seguiremos intentando.
- No se pudo contactar: Si después de varios intentos no lo pudimos contactar y se descarta el negocio.

“Desea asociar esta llamada telefónica” la dejamos como “Negocio existente” y “Nombre” lo dejamos sin tocar.

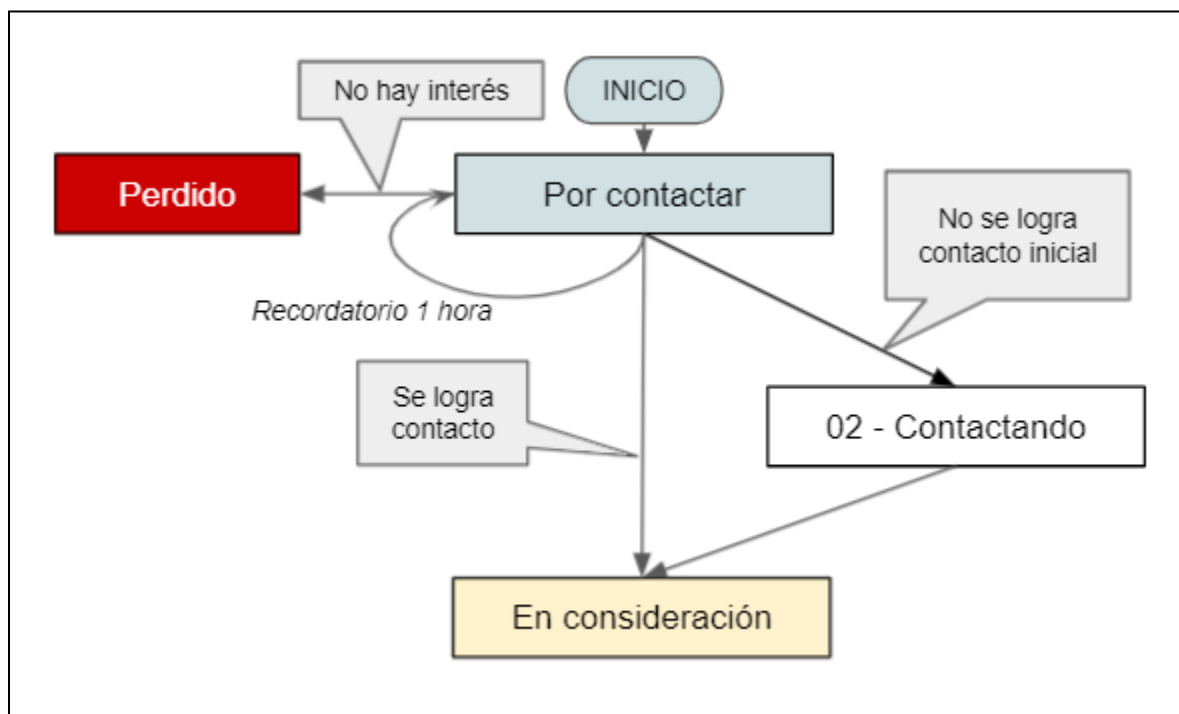
En “Notas” escribimos un resumen de lo conversado o cualquier otra información relevante.

Una vez rellenado todo, pulsamos “Guardar” y aparece la pantalla del Negocio. En la parte de abajo vamos a ver dos elementos:

- (3) La barra del estado muestra las diferentes etapas de la venta. La etapa donde estábamos es “Por Contactar”.
- (4) Aparecen todas las conversaciones con el candidato. Esto es muy práctico porque se tiene la historia de las llamadas y de los intentos.

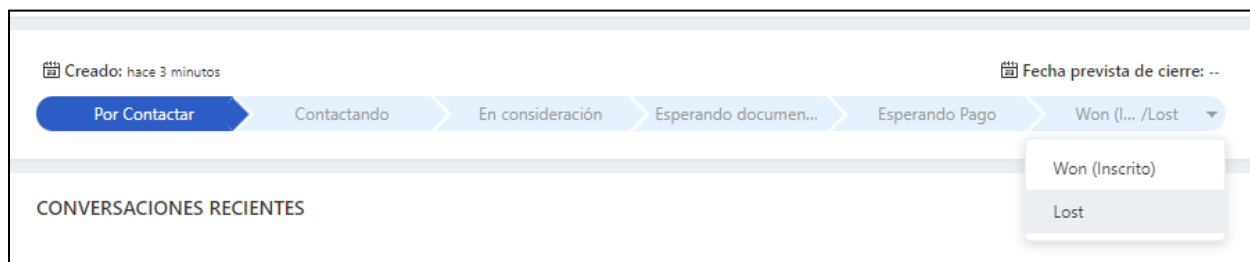


Dependiendo del resultado de la llamada o del intento se debe hacer lo siguiente:



Si la llamada fue exitosa pinchar la etapa “En Consideración” para indicar que la persona está considerando tomar el curso. Una vez que envíe los recaudos avanzará al paso siguiente.

Si la persona indicó que **no** desea tomar el curso pinchar “Won / Lost” y luego Lost.



Creado: hace 3 minutos

Fecha prevista de cierre: --

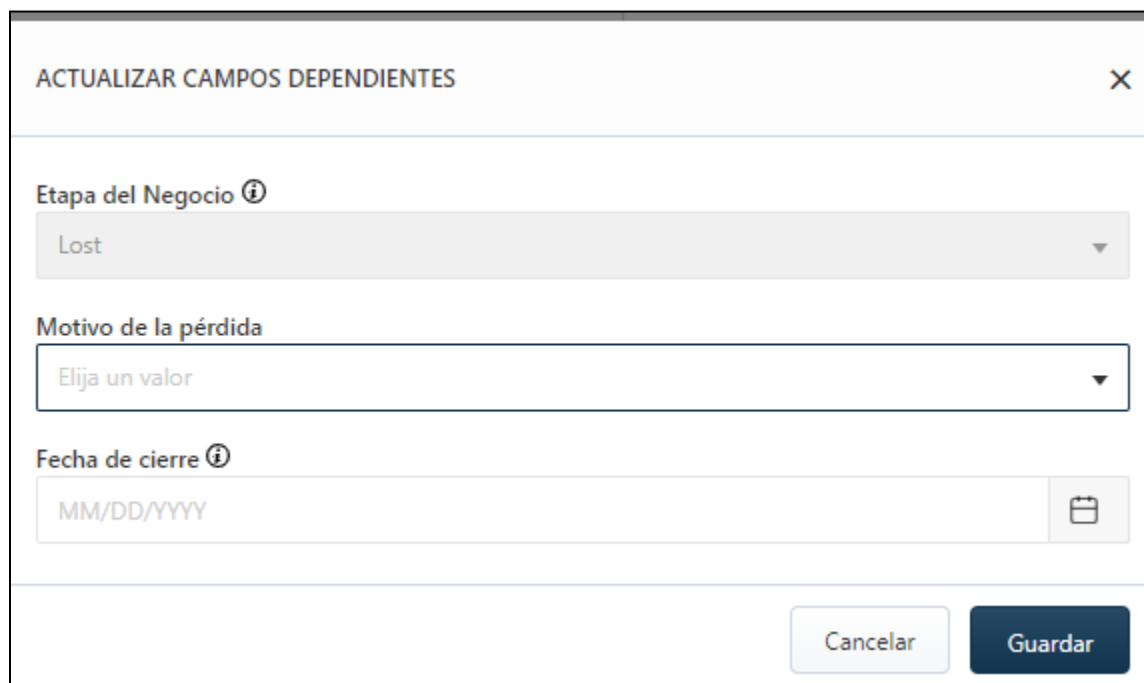
Por Contactar Contactando En consideración Esperando documen... Esperando Pago Won (L... /Lost)

CONVERSACIONES RECIENTES

Won (Inscrito)

Lost

Y aparecerá la pantalla siguiente:



ACTUALIZAR CAMPOS DEPENDIENTES

Etapla del Negocio ⓘ

Lost

Motivo de la pérdida

Elija un valor

Fecha de cierre ⓘ

MM/DD/YYYY

Cancelar Guardar

Seleccione el Motivo de la pérdida y en Fecha de Cierre ponga la fecha de hoy. Luego presione “guardar”.

Si no se logró la llamada, se debe seguir intentando. Pulsar el estado de “Contactando” para que el sistema tenga pendiente esta llamada y nos la recuerde el día siguiente.

Paso 3: Cliente “En consideración”

Se llega a esta etapa cuando el prospecto ha indicado que desea tomar el curso o que lo está considerando. Se le da un compás de espera. Cuando el prospecto pasa a esta

etapa va a recibir un email indicando lo que tiene que hacer (Documentos requeridos y forma de pago) y el agente va a recibir un recordatorio para hacerle seguimiento en 3 días más.

Si el prospecto decide no tomar el curso se debe pasar a la etapa “Lost”, donde se deberá explicar el motivo y poner la fecha correspondiente.

Si el prospecto tomó una decisión positiva pasar al estado “Entrevista telefónica pendiente”.

Paso 4: Entrevista telefónica Pendiente

El proceso queda en este paso hasta que se haga la entrevista telefónica. Si la entrevista resulta negativa, pasar al estado “Lost” e indicar el motivo que llevó a tomar esa decisión, así como la fecha correspondiente.

Si la entrevista resultó positiva, escribir un resumen de lo conversado y pasar el negocio al estado “Preparando Recaudos”.

Paso 5: Preparando Recaudos

Al llegar a este estado, el sistema automáticamente va a enviar un email indicando la información requerida y la forma de pago. Automáticamente se creará una tarea de seguimiento con fecha de vencimiento de 3 días, para que se haga seguimiento a la recepción de recaudos.

Una vez que los recaudos se han recibido, se deben enviar al comité de admisión y pasar el negocio a la etapa “En comité de admisión” hasta tener el veredicto del comité.

Paso 6: En Comité Admisión

El negocio queda en este estado hasta que se tenga el veredicto del comité. Apenas se reciba, se debe pasar al estado “Admitido” o “Rechazado” según sea el caso. En esos estados se enviará automáticamente el email de notificación correspondiente y se pasará el negocio al estado “Esperando Pago” si el veredicto fue positivo o “Lost” si fue rechazado. El paso a estos estados es automático, por lo que no hace falta moverlos manualmente.

Paso 7: Esperando Pago

Al llegar a este paso, el agente recibirá un recordatorio de seguimiento cada 3 días. Una vez que el pago haya sido recibido, pasarlo al estado “Won (Inscrito)”. Si por algún motivo se cae la venta, pasar a “Lost”, explicar los motivos e indicar la fecha.

Paso 8: Won (Inscrito)

Al llegar a este paso se envía automáticamente un correo al alumno indicando que ya está inscrito y que debe asistir al primer día de clase.

Paso 9: Lost (Perdido)

Cuando se pasa un negocio a esta etapa, automáticamente se actualiza en el negocio la fecha del Cierre, poniendo la del día.