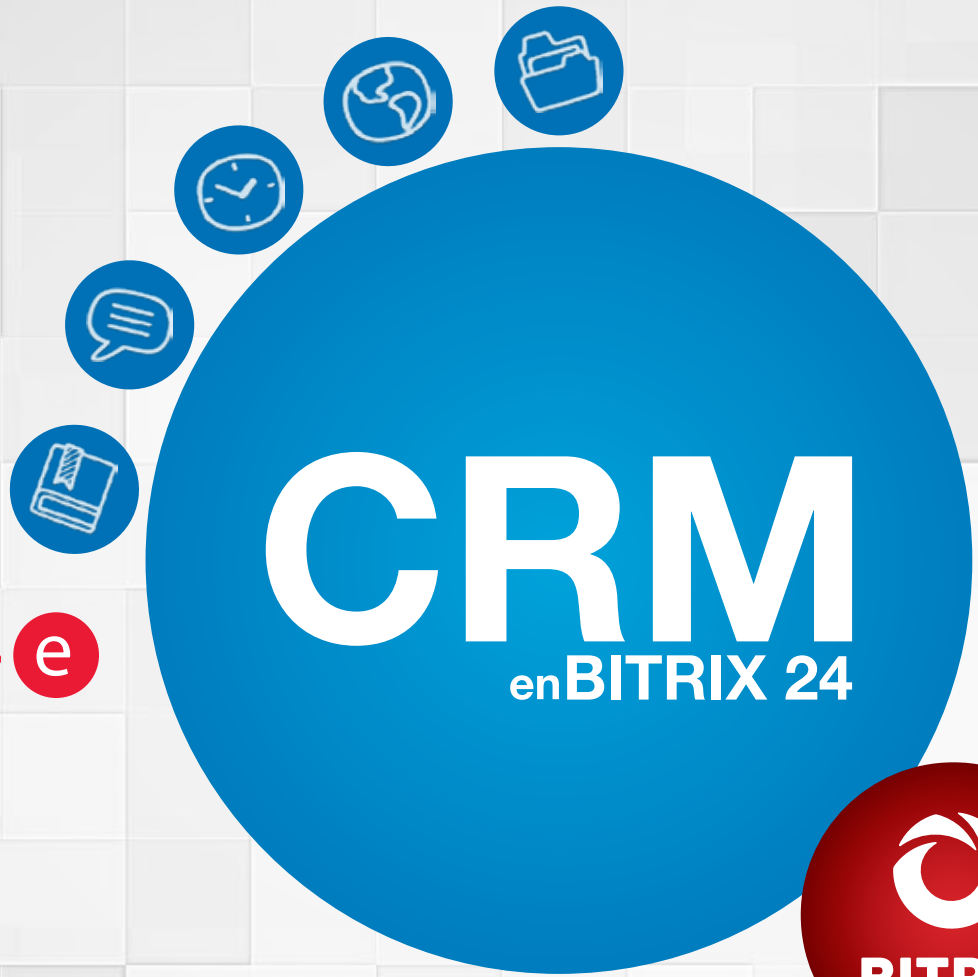


asesores-



CRM
enBITRIX 24





¿Qué es un CRM?

CRM deriva las siglas de "Customer Relationship Management", las mismas que traducidas al español son "gestión de las relaciones con el cliente", CRM no es una nueva filosofía de trabajo u organización, sino resultado de unir las antiguas técnicas comerciales de pequeños establecimientos, con la tecnología de la información.

El objetivo principal del CRM es el de disponer en cualquier momento de la información sobre cualquier cliente, tanto para satisfacer sus necesidades, como para obtener estudios de mercado que permitan mejores estrategias comerciales.



 + Crear MIS HERRAMIENTAS 

▶ Flujo de actividad

▶ Tareas 

▶ Calendario

▶ My Drive

▶ Mis fotos

▶ Conversaciones

▶ CRM 

▶ Mail

 APLICACIONES

▶ Marketplace

¿Como funciona el CRM Bitrix 24?

Proporciona una estructura coherente en el proceso de gestión de contactos, sean estos clientes ya establecidos, prospectos de clientes o otro tercero (externo a nuestra organización) que participa en nuestros procesos.

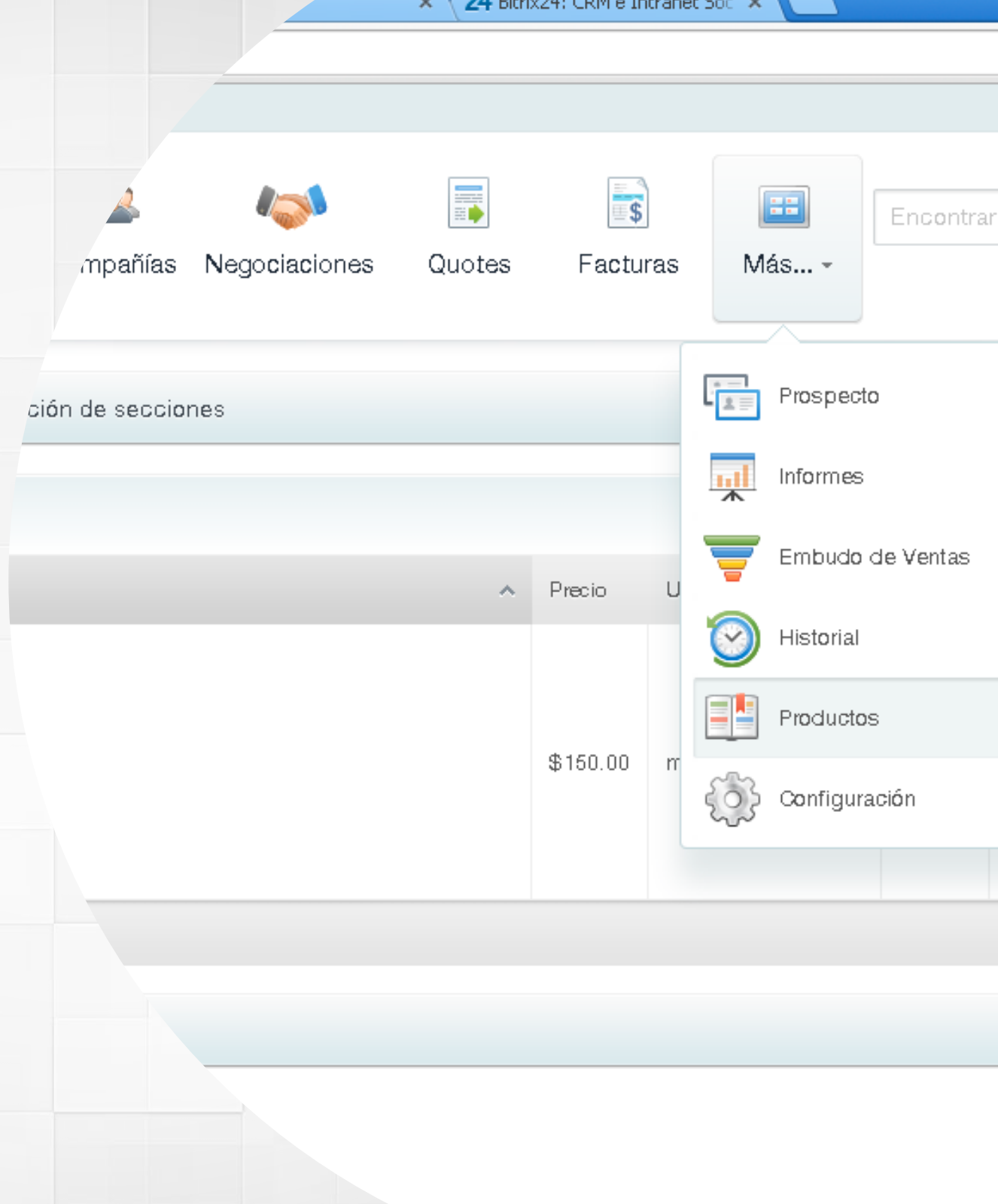
Los "Prospectos" pueden ser obtenidos e introducidos en el sistema a través de cualquier método (el CRM de Bitrix24 puede administrar una cantidad ilimitada de métodos de registro de contactos), luego el sistema nos permite asignar a los ejecutivos responsables de dichos "Prospectos" y por último facilita el convertirlos en clientes y/o socios o lo que nuestra organización necesite, realizando siempre un eficaz y eficiente seguimiento a todas las interacciones del "prospecto" con el sistema o con el ejecutivo responsable de él.

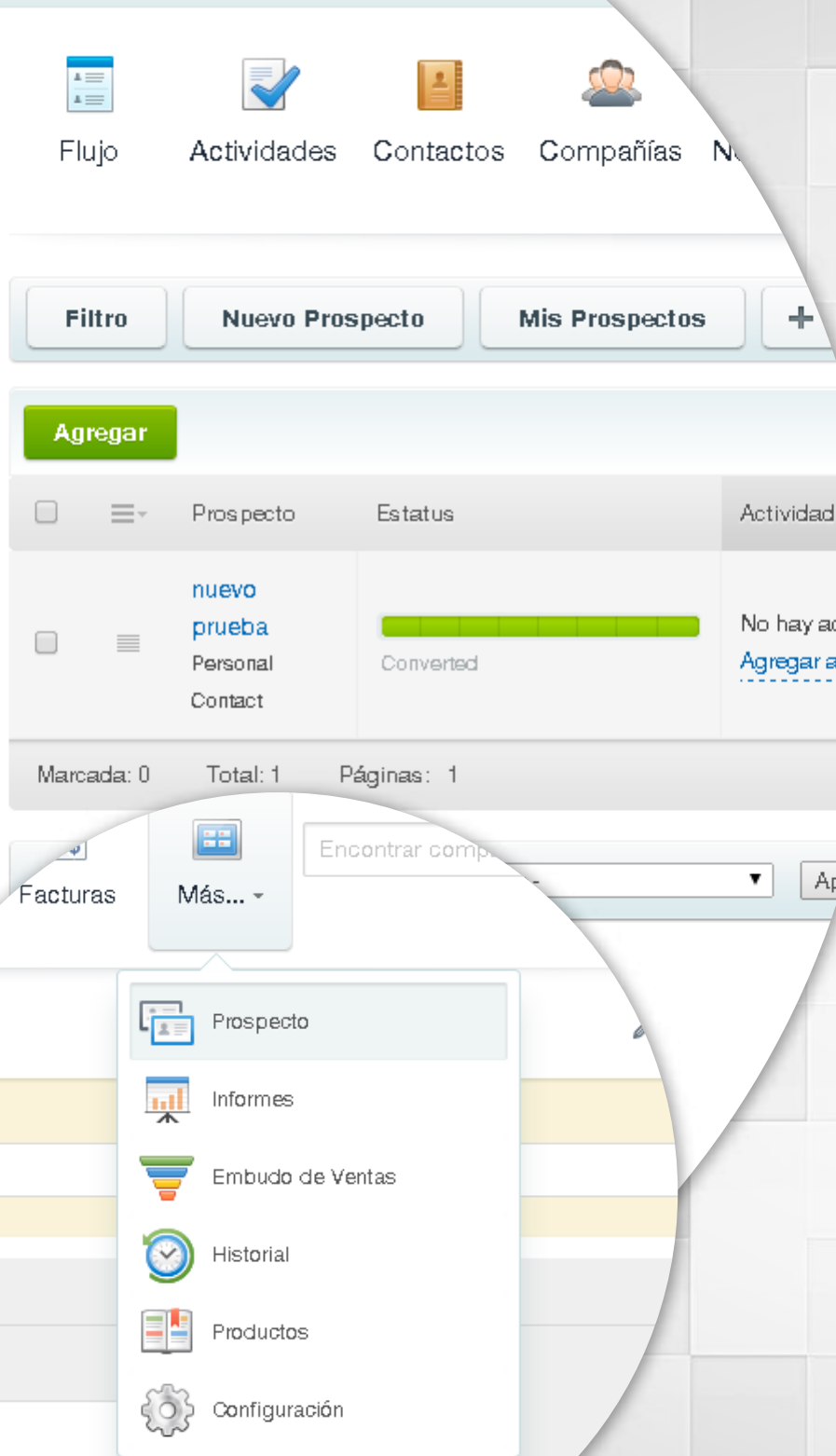
Objetos del CRM Bitrix24



Catálogo de productos y servicios

El CRM de Bitrix24 incluye un catálogo de productos sencillo de utilizar que facilita la gestión y sus precios, la asignación de los mismos en prospectos, negociaciones, cotizaciones y/o facturas, así como su análisis mediante las herramientas de reportes e informes incluidas en Bitrix.





Prospectos

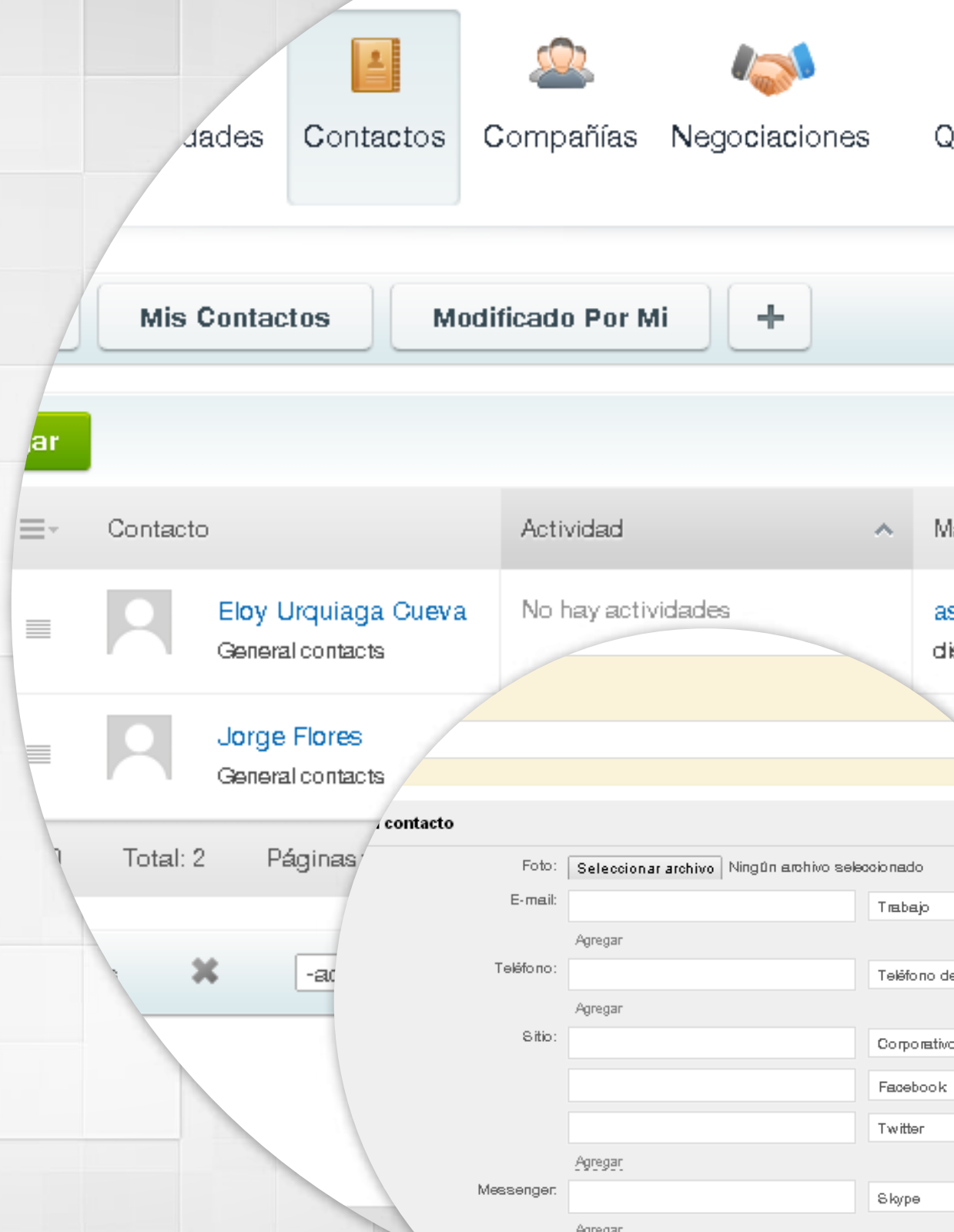
Un prospecto es un objeto del CRM que contienen información (teléfono, e-mail, sitio web, etc.) de una persona o compañía que es un cliente potencial, con el que probablemente cerremos un negocio. El prospecto es el inicio del proceso, por lo tanto la información dentro de un prospecto puede provenir desde una tarjeta de presentación, recogida en una conferencia/seminario, desde un website o por una llamada hecha por el equipo de ventas.

A un prospecto se le puede asignar diferentes estatus, los mismos que determinarán como va el progreso de dicho prospecto dentro del Bitrix24, el mismo que tiene dos finales posibles:

- 1)"Convertir" el Prospecto (en Contacto, Compañía y Negociación) o ser declarado como
- 2)"No útil".

Contactos

La relación con el cliente se inicia haciendo contacto con una persona, quien es el cliente o su representante. Los contactos pueden ser mostrados en una lista desde donde se podrán llevar a cabo varias operaciones individuales (para cada contacto) o masivas (para varios contactos al mismo tiempo). Adicionalmente los contactos pueden ser agregados directamente al sistema, importados o exportados. Igual que otros objetos del Bitrix24, los Contactos pueden ser abiertos para ser modificados o asociados a algún tipo de actividad (llamadas, eventos, tareas, etc.).





Flujo



Actividades



Contactos



Compañías

Negocios

Filtro

Mis compañías

Modificado Por Mí



Agregar

Compañía

asesores-e
Client

femeteria Andres
Client

logistica Suarez
Client

Desarrollo Fibres
Client

Marcada: 0 Total: 4 Páginas: 1

Para todos -acciones-

Compañías

Una compañía es un Objeto del Bitrix24 que almacena datos de la interacción histórica de una compañía determinada con la nuestra. Normalmente una compañía es un gran registro ya que puede tener asignados varios contactos, un número ilimitado de negociaciones, cotizaciones y/o facturas, así como el historial de cada uno de estos objetos relacionados.

Actividad

08/09/2014 11:03 am +
presupuesto

08/09/2014 11:03 am
Ultimar detalles

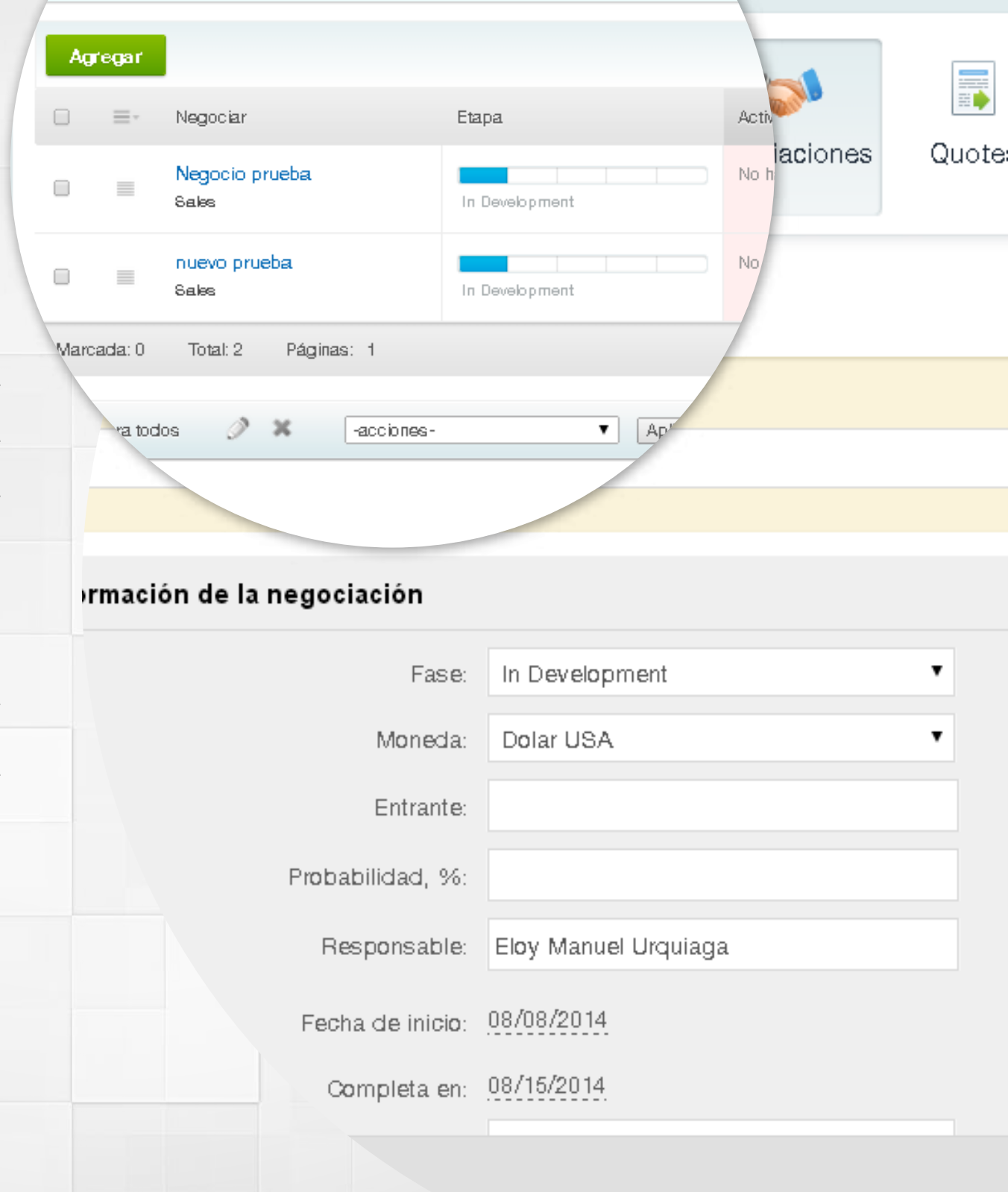
08/09/2014 11:04 am
desarrollo

08/09/2014 11:04 am
Implementación web

Negociaciones

La Negociación es el objeto Bitrix24 que contiene la interacción de un cliente o empresa relacionada a una transacción comercial. Un contacto o compañía puede tener un número ilimitado de Negociaciones asociadas con él.

Las Negociaciones pueden ser administrada desde un listado, donde ahí pueden ser editadas y exportadas. Una negociación puede ser adicionada manualmente, mediante el API, o desde la conversión de un Prospecto. Al igual que en prospectos, las Negociaciones pueden pasar por varios estatus (personalizables) y podemos aplicar diferentes reglas que trabajen dependiendo del estatus en el que esté la negociación.



The image shows a screenshot of the Bitrix24 interface. The top part displays a list of negotiations with columns for checkboxes, menu icons, names, sales status, stages, and activity. Below the list, there are statistics: 'Marcada: 0', 'Total: 2', and 'Páginas: 1'. A search bar is visible with the text '-acciones-'. The bottom part of the image shows a detailed view of a negotiation with the following fields:

- Fase: In Development
- Moneda: Dolar USA
- Entrante:
- Probabilidad, %:
- Responsable: Eloy Manuel Urquiaga
- Fecha de inicio: 08/08/2014
- Completa en: 08/16/2014

- Flujo
- Actividades 4
- Contactos
- Compañías 4
- Negociaciones 2
- Quotes

- Filtro
- New quotes
- My quotes
- +

Create a new quote

Quote	Status	Amount/Currency
2 Cotización prueba	<div style="width: 25%; background-color: #0070C0; height: 10px;"></div> Draft	\$2,519.50
4 bitrix24	<div style="width: 25%; background-color: #0070C0; height: 10px;"></div> Draft	\$0.00

Marcada: 0 Total: 2 Páginas: 1

- Para todos
- Download PDF
- Send via e-mail

Cotización prueba (quote #2)

Amount: **2519.50 USD** Client: **Eloy Urquiaga Cueva** Persona responsable: **Eloy Manuel Urquiaga**

Products Invoice History

Producto	Precio	Cantidad	Unit of measurement	Total
1. nantip	10.00	1	pcs.	9.50
2. yyb	20.00	1	pcs.	20.00
3. Bitrix24 oncloud	150.00	1	m	105.00
4. uinj	785.00	3	pcs.	2355.00

Cotizaciones

Campos personalizables y estados personalizables, facilidad para añadir artículos desde el catálogo de productos o de forma manual, administración flexible de impuestos y descuentos, emisión, impresión y remisión (por correo electrónico) de facturas.

Facturas

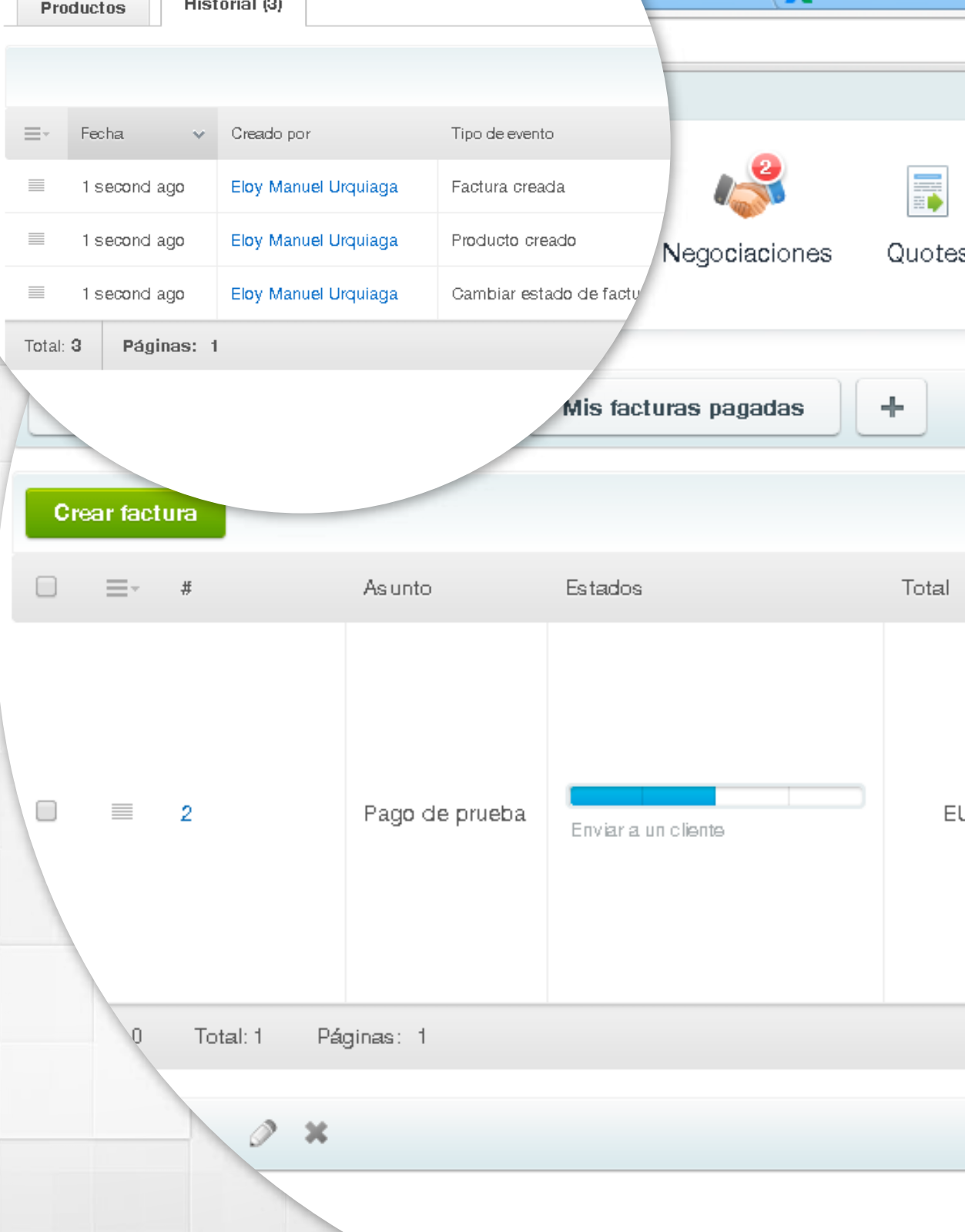
Asignadas a una Negociación y/o Cotización, permiten ser enviadas por mail y pueden generarse diferentes estatus para las facturas, hasta su pago o rechazo. Además CRM Bitrix incluye una función para personalizar la numeración de las mismas de ser necesarios.

- El CRM en Bitrix24 le permite:

Emitir facturas personalizadas al instante. En el CRM de Bitrix24 los datos del cliente se insertan automáticamente en una factura sólo tiene que seleccionar el contacto, compañía, negociación o

- prospecto.

Además podrá tener el manejo de datos como moneda, impuestos, forma de pago a usar y hasta el

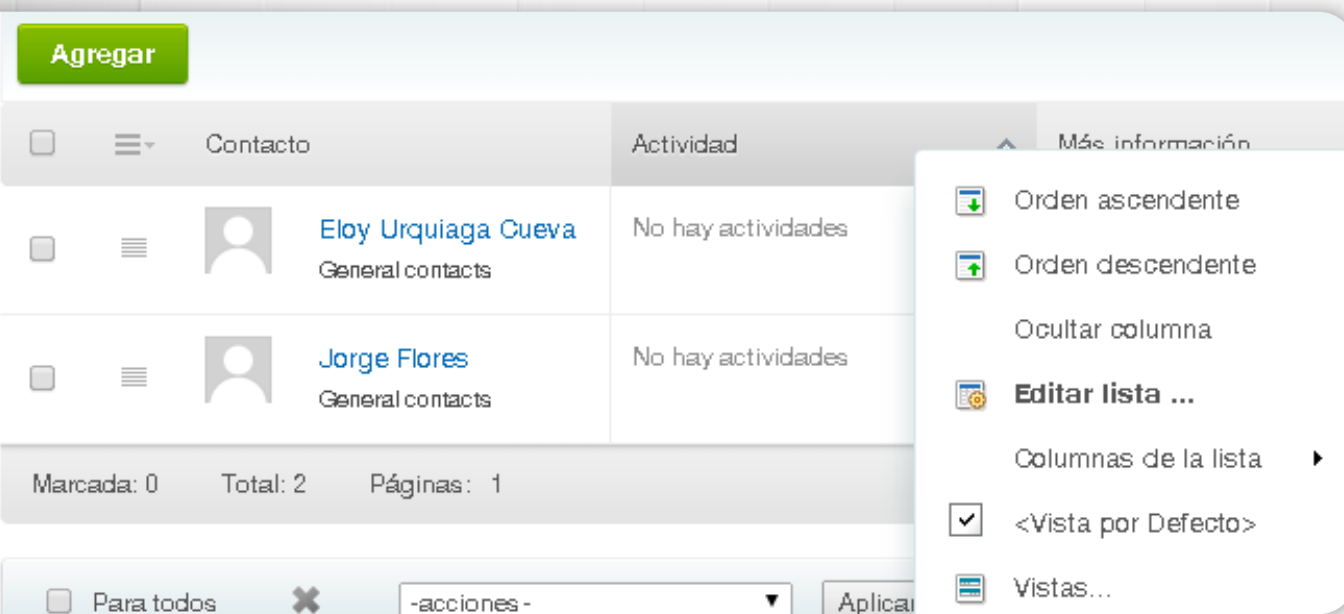
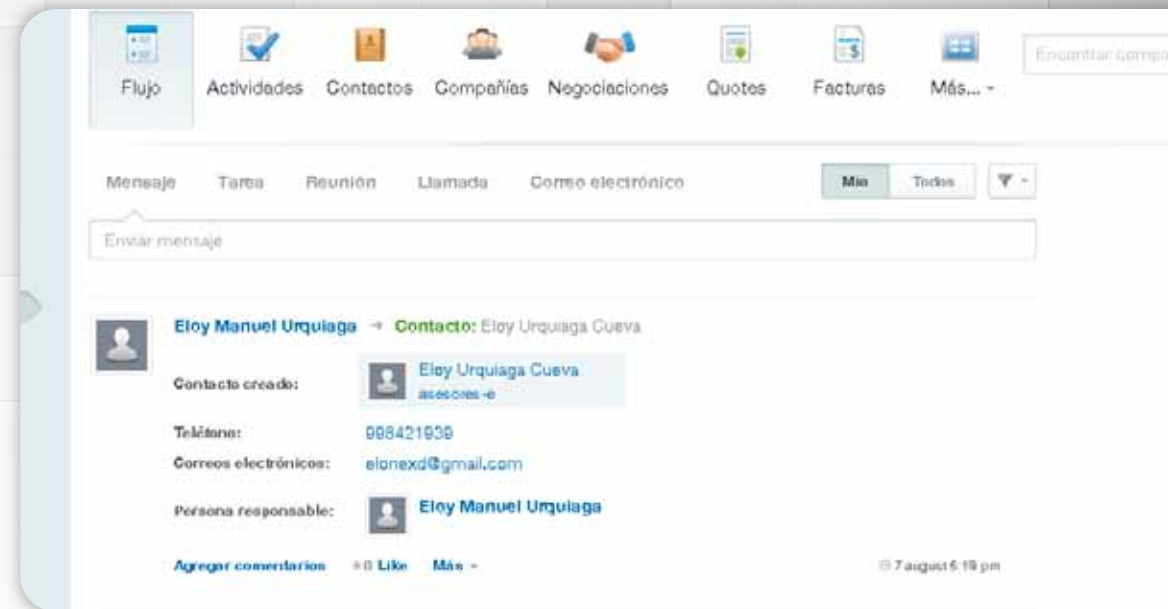


Características



Flujo de actividad para CRM Bitrix24

el CRM Bitrix24 tiene sus propios flujos de actividad, que detallan la últimas acciones en el CRM para cada ejecutivo de ventas o supervisor.



Listas de elementos

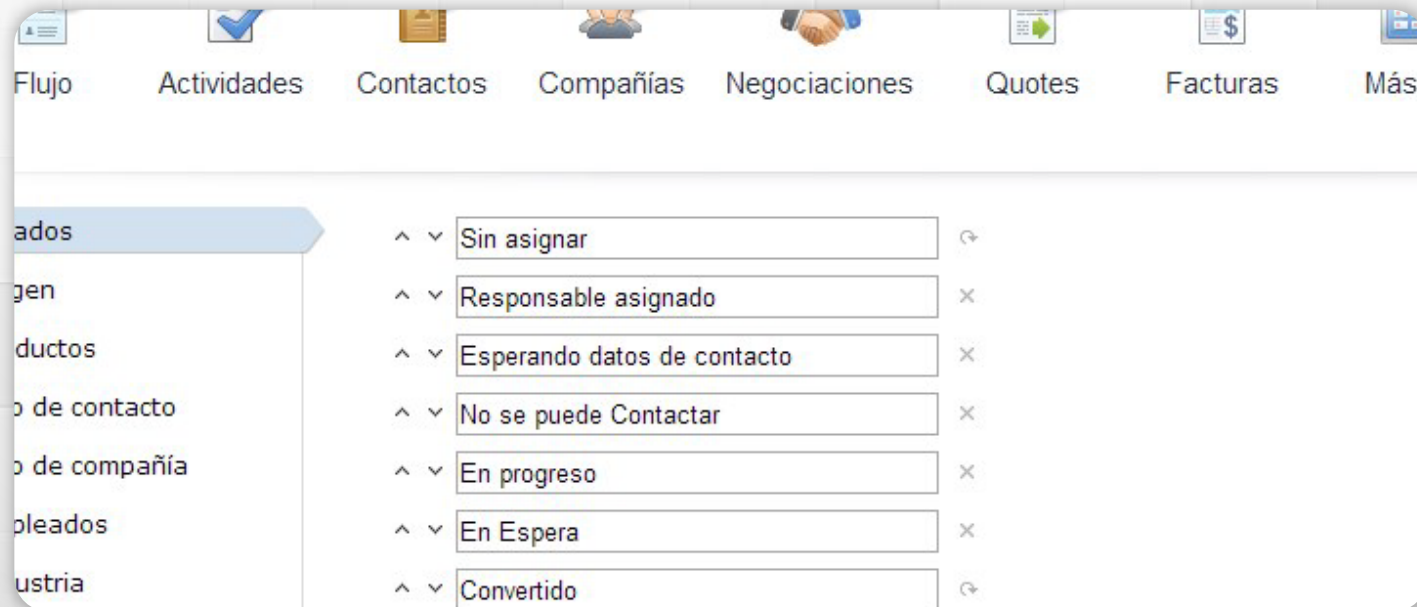
es una herramienta útil en sí misma, ya que las columnas a mostrarse pueden ser ordenadas de acuerdo a un campo determinado, así como ocultarse o mostrarse según las necesidades del usuario.

Las diferentes vistas creadas pueden ser guardadas para una determinada lista, de tal manera que puedan ser usadas en cualquier momento.

Listas de selección

Son los valores de los parámetros que serán usados en todo el CRM Bitrix. Estos valores son fáciles de agregar y modificar, lo que se traduce en una flexible personalización para el CRM Bitrix24. En la imagen se pueden ver los valores asignados para los estatus por los que pueden pasar los prospecto, antes de ser convertidos en un negocio.

Así como el listado mostrado en la imagen podemos manejar los valores de diferentes parámetros, como origen (del prospecto), tipos de



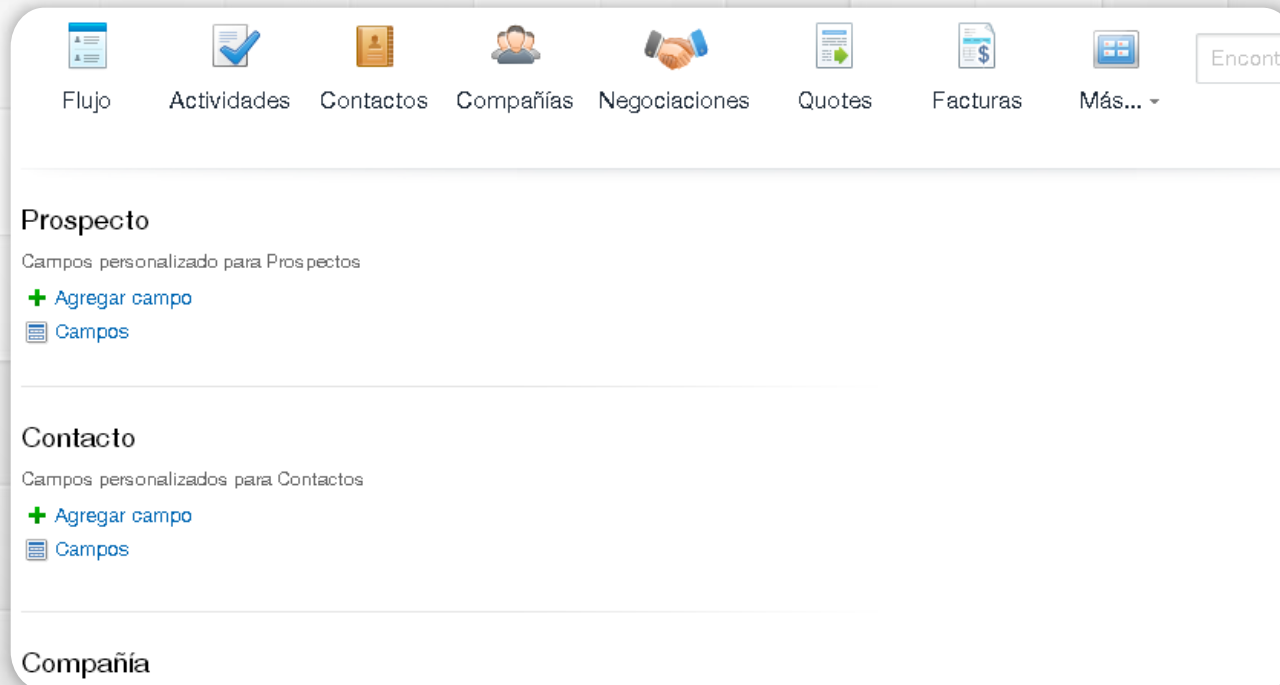
Campos personalizados

En el formulario de creación de diversos elementos del CRM Bitrix24 (prospectos, contactos, etc.) se pueden ver los campos estándar disponible para la información básica sobre el elemento.

Cada compañía puede tener necesidades propias a la naturaleza de su negocio, CRM Bitrix nos permite adicionar campos personalizados de una forma muy sencilla.

Personalización de Formularios

CRM Bitrix permite modificar los formularios de edición y vista de todos los objetos (prospectos, contactos, compañías, etc.) de tal manera que podamos mostrar los campos que son propios a nuestras necesidades, así como los campos personalizados que podamos haber creado.



Accesos al sistema

Los derechos de acceso en el CRM Bitrix 24 se basan en la asignación de usuarios a roles dentro del CRM.

El sistema nos permite crear diferentes roles (con permisos para, ver, editar, eliminar, etc) y a continuación podremos asignar usuarios individuales, grupos de usuarios, usuarios miembros de un proyecto o a usuarios de un departamento de la compañía a beneficiarse de los permisos asignados a los roles creados.

Flujo Actividades Contactos Compañías Negociaciones Quotes Facturas Más... ▾

	Rol del CRM
Grupo: Administrators	Administrator ▾ ×
Grupo: My Company: Management Board	Chief executive ▾ ×
Grupo: My Company: Employees	Manager ▾ ×

[Agregar permiso de acceso](#)

Guardar

Integración de correo electrónico

El CRM de Bitrix24 gestiona la correspondencia de correo electrónico tanto con contactos, empresas, negociaciones y prospectos y puede recibir y anexar el correo entrante al objeto del CRM apropiado.

El envío de mensajes desde el CRM

El envío de correos electrónicos desde el CRM Bitrix 24 se puede hacer de forma individual o en forma masiva, el sistema puede enviar archivos adjuntos a los mensajes así como también valerse de plantilla pre-elaboradas para facilitar su uso. Adicionalmente el sistema es capaz de enviar, vía mail, facturas, presupuestos y cotizaciones en formato PDF.

Flujo Actividades Contactos Compañías Negociaciones Quotes Facturas Más... ▾

Integración Enviar&Guardar

Nueva integración de correo electrónico Enviar&Guardar

Bandeja de Entrada

*Dirección de e-mail externo:

Activo:

*Servidor POP-3:

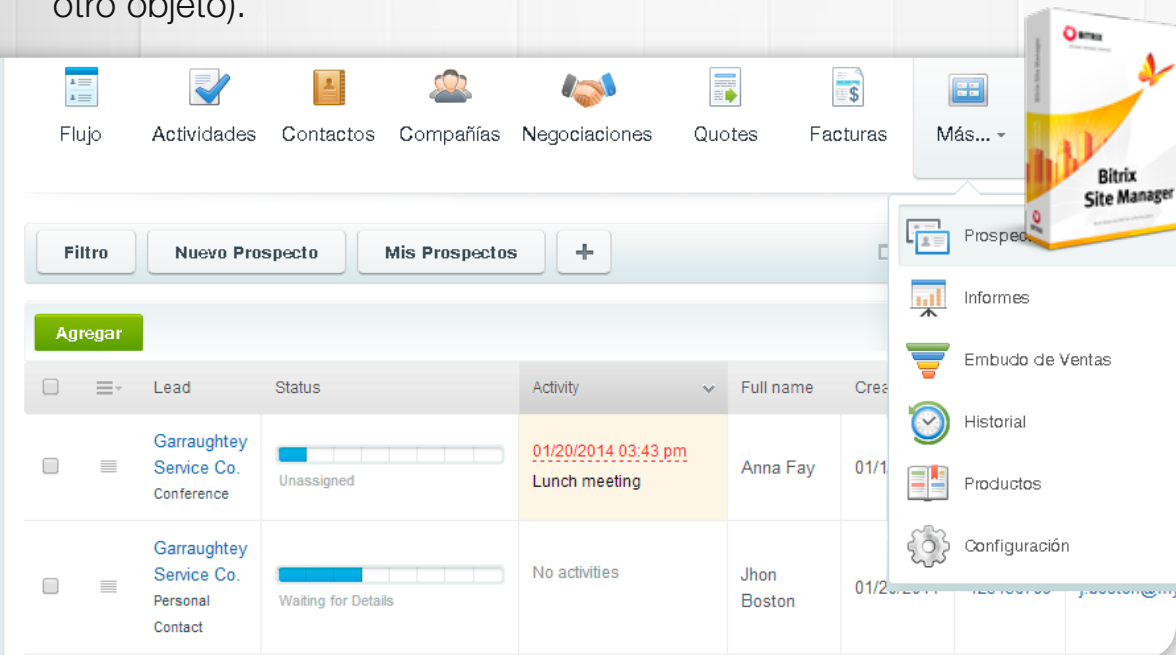
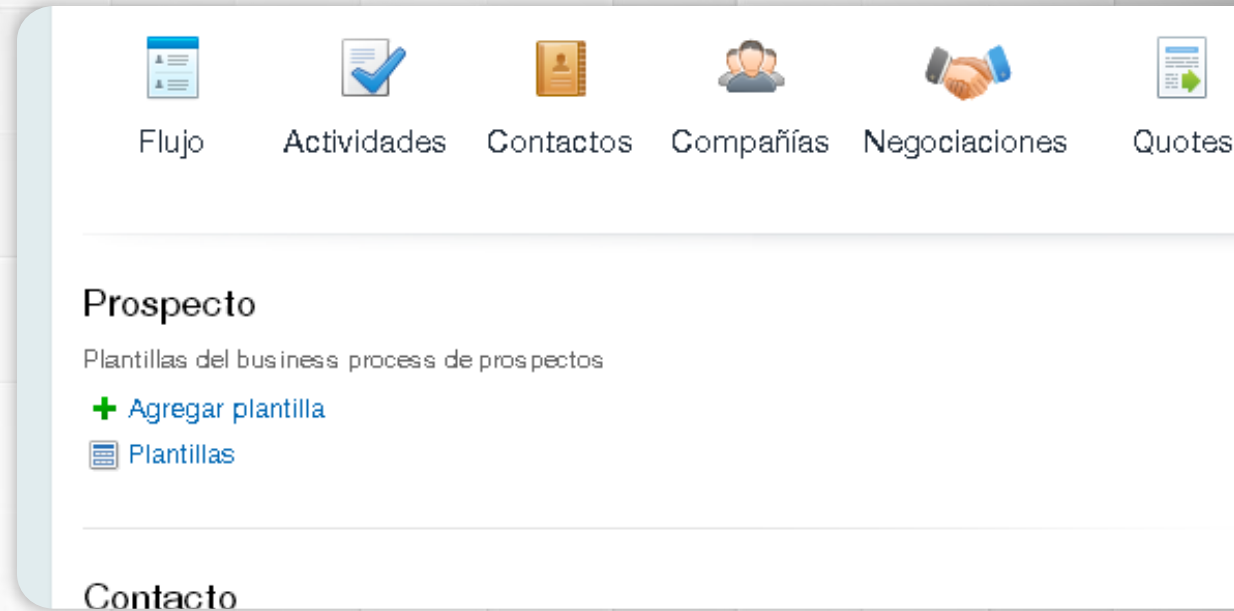
*Puerto:

Use SSL:

Integración con business processes

Los procesos de negocio Business Process, también llamados flujos de trabajo, son una serie de acciones que son ejecutadas por el sistema y/o usuarios, por lo que las operaciones son estandarizadas y llevadas a cabo bajo la supervisión de CRM Bitrix.

Las acciones comunes en un proceso de negocio incluyen: aprobaciones, el envío de notificaciones, el cambio de la información en un prospecto (o cualquier otro objeto del CRM) o la creación de una tarea a realizar en relación con dicho prospecto (u otro objeto).



Integración con su sitio WEB

Integración con e-Store.- Conecte su tienda de Internet basado en Bitrix Site Manager con su CRM Bitrix 24 y sus gerentes de ventas serán capaces de procesar las órdenes desde su sitio web directamente en el CRM.

Integración con Formularios.- si recibe prospectos desde su sitio web (formulario de contacto, de comentarios u otro), usted puede alimentar directamente el CRM mediante las herramientas de integración disponibles.

Generación de pre cotizaciones

Generar cotizaciones desde el catálogo de productos para Prospectos, Negociaciones, Cotizaciones y Facturas, permitiéndonos aplicar descuentos, por porcentaje o (por cantidad fija) y señalar impuestos según la ubicación del destinatario de la factura, negociación o cotización. Además nos permitirá incluir el tipo de medida que aplica para cada producto (pieza, hora, kilo, etc).

Producto	Precio	Cantidad	Unit of measu
1. njunjujn	10.00	1	pcs.
2. yyb	20.00	1	pcs.
3. Bitrix24 oncloud	150.00	1	m
4. uinnj	785.00	3	pcs.

+ Agregar tipo de cambio

ID	Nombre	Ordenar	tasa de cambio	Face-value	Tipo de cam
USD	Dolar USA	100	1.0000	1	
EUR	Euro	200	1.2600	1	

Gestión de monedas

Nos permite administrar un número ilimitado de monedas, asignar sus tipos de cambio y gestionar Prospectos, Negociaciones, Cotizaciones y o Facturas en la moneda establecida por el cliente.

Gestión de impuestos

Nos permite incorporar un número ilimitado de impuestos a solicitud del cliente, así como un número ilimitado de ubicaciones a las cuales se les aplicarán dichas imposiciones.

Flujo Actividades Contactos Compañías Negociaciones Quotes Facturas Más... ▾

Impuestos + Agregar impuesto

Impuesto

Tasa de impuesto

Nombre:

Código mnemotécnico:

Descripción:

Pago y facturas

Flujo Actividades Contactos Compañías Negociaciones Quotes Facturas Más... ▾

Encuentra compañía, contacto, pro

+ Agregar

ID	Nombre	Activo	Tipo de cliente	Clasificar
2	Transferencia bancaria: compañía	Si	Compañía	100
4	Transferencia bancaria: Contactos	Si	Contacto	100
6	Quote (companies)	Si	Compañía	200
8	Quote (contacts)	Si	Contacto	300

Marcada: 0 Total: 4

Gestión de formas de pago

Permite generar ilimitadas formas de pago, para las cuales es posible aplicar plantillas personalizadas de facturas y/o cotizaciones.

Reportes e Informes

Reportes pre configurados y una poderosa herramienta de edición/creación de reportes que nos permitirá personalizarlos o crear nuevos.

Incluye:

- Gráficos de pie, de barras o lineales
- Herramientas de filtro para limitar la data.

Informe de Negociaciones

Nombre del reporte	Creado en
Negociaciones ganadas	08/09/2014
Negociaciones por contactos	08/09/2014
Negociaciones por compañía	08/09/2014
Negociaciones por Representantes de Ventas	08/09/2014
Ventas previstas	08/09/2014
Negociaciones atrasadas	08/09/2014
Etapas de la negociación	08/09/2014

Informe del producto

Nombre del reporte	Creado en
--------------------	-----------



Filtros y buscadores.

los sistemas de búsqueda nos permiten encontrar rápidamente la información que estamos buscando, ya sea por el buscador del CRM o el sistema de filtros inteligentes con que cuenta.

Gestión de actividades

Permite hacer seguimiento a cada uno de los objetos mediante las siguientes herramientas:

- Llamadas telefónicas (entrantes y salientes)
- Envío/recepción de e-mail
- Asignación de tareas
- Gestión de eventos

The screenshot displays the Bitrix24 interface for managing negotiations. A context menu is open over the 'Negociaciones' icon, listing various actions: editar, copiar, Agregar evento, Nueva tarea, nueva llamada, nueva reunión, New quote, Crear factura, Business Process, and eliminar. The main interface shows a navigation bar with 'Negociaciones' highlighted, a search bar, and a table of negotiation records.

Etapa	Actividad	Cliente	Importe/Moneda
In Development	No hay actividades		\$300.00
In Development	No hay actividades	Eloy Urquiaga Cueva nuevo prueba	\$2,519.50

Clasificación: Importe/Moneda

Marcada: 0 Total: 2 Páginas: 1

Que ofrece CRM de Bitrix 24



Que Bitrix24 ofrece



Interacción de gestión

El CRM contiene instrumentos para crear informes, importar/exportar contactos, llevar a cabo análisis, segmentar el público objetivo con tanta precisión como usted lo necesite.

Informes y embudo de ventas

Un rápido vistazo al embudo de ventas da cuenta inmediata de las transacciones en curso y sus respectivas etapas. Las etapas se pueden agregar fácilmente y cada una aparece en una línea separada y en diferente color.



Que Bitrix24 ofrece

Llamadas a clientes

Se pueden hacer directamente desde el CRM usando telefonía IP a través de Zingaya VoxImplant.

La integración pre configurada con VoxImplant.com permitirá hacer llamadas directamente desde su browser o aplicativo de escritorio a precios más bajos que los de Skype.



Procesos de Negocio

Las ventas y ofertas especiales se pueden procesar utilizando Procesos de Negocio automáticos. Un Proceso de Negocio puede contener una o todas las acciones posibles con los elementos del CRM Bitrix 24: el envío de correo electrónico, asignación de responsabilidades, asignación de tareas, procesos empresariales, etc.



CRM Mobile

Trabaje con el CRM de Bitrix24 desde su dispositivo móvil favorito - tablet o teléfono. Es accesible desde una aplicación móvil para que pueda encontrar la información que necesita mientras se desplaza. La información que usted necesita está literalmente a la mano. Utilice el catálogo de productos y examine los registros de clientes, actividades y proyectos en el CRM.



Proceso CRM



Integra herramientas que cubren por completo el ciclo de ventas, desde el ingreso de datos, su administración y seguimiento hasta la generación y difusión de informes, cotizaciones y facturas.

ADICIÓN MANUAL

ROLES

SUPERVISOR DE VENTAS

EJECUTIVO DE VENTAS

OTROS



ADICIÓN AUTOMÁTICA

FORMULARIO WEB

E-STORE

MAIL

OTRAS FUENTES



INFORMES Y REPORTE

Reportes pre configurados y una poderosa herramienta de edición/creación de reportes que nos permitirá personalizarlos o crear nuevos. Incluye gráficos de pie, de barras o lineales y herramientas de filtro para limitar la data.

MANEJO DE ESTADO

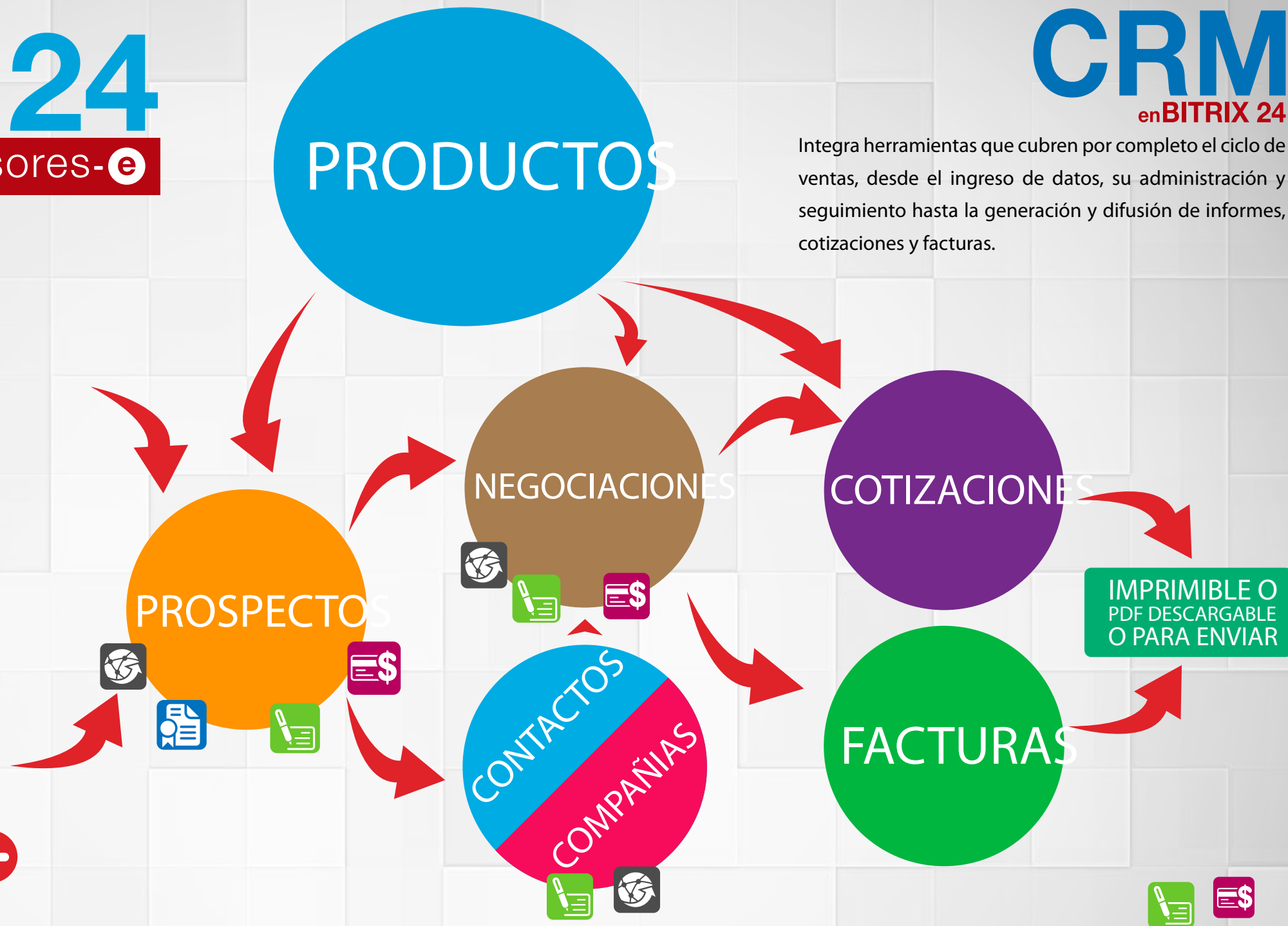
Estados ilimitados y personalizados. Aplicar acciones según estados.

PRE-COTIZACIÓN

UBICACION
TIPO DE PAGO
MONEDAS
TIPO DE CAMBIO
IMPUESTOS
DESCUENTOS.

BUSINESS PROCES

Ilimitados estados y 100% personalizables. Posibilidad de aplicar acciones y automatizaciones según el estatus.



¿Donde encuentro CRM Bitri24?



INTRANET SOCIAL

FACILITARÁ LA COMUNICACIÓN DE UNA MANERA RÁPIDA Y EFICIENTE, EN LAS OPERACIONES DIARIAS DE SU EMPRESA

GESTIÓN DE PROYECTOS

MEJORE LA ORGANIZACIÓN Y EFICIENCIA A NIVEL PERSONAL Y GRUPAL, DELEGANDO PROYECTOS A MIEMBROS DE UNA EMPRESA GENERANDO GRUPOS DE TRABAJO.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

ADMINISTRE ARCHIVOS (VIDEO, IMÁGENES, DOCUMENTOS, ETC) EN SU INTRANET DE FORMA ACCESIBLE EN UN SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS DE GRAN ALCANCE.

GESTIÓN DE TIEMPO

CONTROLE EL HORARIO DE TRABAJO SIN PRESIONES, ADEMÁS DE INFORMES DE CADA EMPLEADO PARA MANTENER LA DISCIPLINA Y CONTROL DE TIEMPO DE TRABAJO.

CHAT & VIDEO CONFERENCIA

LLAME A SUS COLEGAS A TRAVÉS DE BITRIX24. INCLUYE LLAMADAS DE VOZ Y VIDEO, PERMITIÉNDONOS SUSTITUIR SERVICIOS EXTERNOS DE FORMA MUY EFICIENTE.

CRM

ADMINISTRE, GESTIONE, Y INTERACTÚE CON SUS CIENTES Y NEGOCIOS DE FORMA RÁPIDA Y SENCILLA



APP. MOVÍL

MANTÉNGASE EN CONTACTO CON SUS COLEGAS Y SOCIOS DE NEGOCIO 24/7. UTILIZANDO LAS APLICACIONES GRATUITAS DE BITRIX24,

BITRIX 24

CRM E INTRANET SOCIAL CORPORATIVA



Free
Gratis
12 usuarios

Standard
\$99 / mes
usuarios ilimitados

Professional
\$199 / mes
usuarios ilimitados

BizPace
\$3,299
25 usuarios

BizPace
Enterprise
\$9,990
25 usuarios

+40\$
USUARIOS ADICIONALES

Oncloud

Self-Hosted

asesores-

Soluciones inteligentes desde la web

Av. La Mar 333, Oficina 213
Miraflores - Lima - Perú
(+511) 222145 / (+511) 4410727
www.asesores-e.com
www.bitrix.es

