



**Dinfisa**  
Desarrollos Informáticos  
[www.dinfisa.com](http://www.dinfisa.com)



Soluciones Globales Empresariales  
AtlanticGes ERP, CRM, PDA, Web, Comercio Electrónico

 **902 195 176**

# AtlanticGes CRM

**DINFISA, S. L. Desarrollos informáticos**

**Parque Empresarial de Argame C/ Gamonal Parcela C-5 33163 Argame – Asturias  
Telf.: 902 195 176 / 985 965 525 – [comercial@dinfisa.com](mailto:comercial@dinfisa.com) – [www.dinfisa.com](http://www.dinfisa.com)**



**CRM AtlanticGes** es un software diseñado para gestionar las relaciones con los clientes y los preclientes (los que aún son clientes potenciales). Con él se podrá desarrollar con eficacia y versatilidad la labor comercial de la empresa y el seguimiento de la situación de los clientes:

- Acciones comerciales realizadas en clientes.
- Gestión de las actividades de postventa con los clientes (solución de las incidencias producidas).
- Gestión y control de servicio técnico.
- Gestión y control de proyectos a desarrollar, divididos en fases y tareas.
- Agenda personal, utilización de la agenda para detallar y organizar las labores a realizar.
- Control y seguimiento de avisos de clientes.
- Control de producción a través de partes de trabajo en el que los empleados resumen las labores realizadas de diariamente.
- Comunicaciones entre los usuarios por medio de mensajería interna.
- Comunicación con los clientes mediante correo electrónico.

En el momento de entrar en la aplicación y de un solo golpe de vista el usuario puede consultar:

- Notas pendientes del día.
- Los mensajes recibidos que aún no están leídos.
- Posibilidad de almacenar los mensajes tanto enviados y recibidos a los que haya que mantener un seguimiento en el apartado de recordatorio.
- Las tareas pendientes.
- Los avisos pendientes.
- Las acciones de preventas pendientes del día (si el usuario es comercial).
- Las reparaciones pendientes (si el usuario es técnico).

### **1.-MODULO DE PANEL DE CONTROL.**

Muestra en pantalla con el inicio de la aplicación la información que necesita el usuario referida las cuestiones del día a día, personalizadas en función de cada usuario:

- Las notas pendientes.
- Los mensajes que ha recibido y que aún se encuentran pendientes de leer.
- Los recordatorios de los mensajes recibidos.
- Cuáles son las tareas pendientes de realizar.
- Los avisos pendientes de atender.



- Si se trata de un comercial las acciones de preventas pendientes, si se tratara de un técnico las reparaciones pendientes.

**Panel de Control**

Pre Venta  
Post Venta  
Servicio Técnico  
Avisos  
Mensajería  
Agenda Personal  
Partes de Trabajo  
Proyectos

Panel de Control

Preparado

MAY NUM Velázquez Atlantic Servicios

**NOTAS PENDIENTES DEL DÍA**

Hora	Nota
10:00	Llamar a la imprenta para contratar la impresión de la documentación comercial.

**MENSAJES RECIBIDOS SIN LEER**

De	Fecha	Asunto
DINFISA	25/10/05	Preventa Nº 2

**RECORDATORIOS DE MENSAJES RECIBIDOS**

De	Fecha	Asunto
----	-------	--------

**TAREAS PENDIENTES**

Número	Tipo	Cliente	Descripción
1	VISITA COMERCIAL	DINFISA, S.L.	VISITAR A ESTE CLIENTE PARA OFERTARLE CURSOS DE EMPRE

**AVISOS PENDIENTES**

Fecha	Hora	Cliente/Proveedor
20-Oct-2005	11:47:02	JOSE ANTONIO PRADA DIAZ
26-Oct-2005	13:15:24	JOSE ANTONIO PRADA DIAZ

**ACCIONES DE PREVENTAS PENDIENTES DEL DÍA**

Fecha	Tipo Accion	Cliente / Pre Cliente	A realizar
-------	-------------	-----------------------	------------

### Panel de Control.

**Panel de control del CRM**, con el inicio de la aplicación y siempre adaptado al usuario, tenemos de un vistazo en línea todas las **notas del día** pendientes, los **mensajes recibidos** sin leer, las **tareas asignadas** sin finalizar, **avisos** de clientes/proveedores, **acciones** programadas para el día y en caso de pertenecer al servicio técnico las **reparaciones** del día.

## 2.- MODULO DE PRE VENTA.

**En este módulo los comerciales disponen de todo lo necesario para desempeñar su labor.**

**Permite realizar las siguientes operaciones:**

- Guardar información relevante acerca de la fecha de contacto, la prioridad de la operación comercial, el origen del contacto, los datos de quien ha realizado el contacto, el comercial,...
- Mantener información actualizada sobre la situación de la operación comercial (importe previsto, datos de la venta,...).
- Disponer del detalle de las acciones emprendidas por el comercial para materializar la venta (visitas, llamadas,...), estén cerradas o no.



- Consulta en línea de la información comercial de los productos ofertados (características,...).
- Consulta en línea de todas las acciones postventa y de servicio técnico del cliente.
- Indicar los documentos que están asignados a la preventa.

**Datos de la preventa.**

**Encarpetado con opciones de la preventa: los asuntos, situación, acciones, productos y documentos relacionados.**

### Formulario de nueva preventa.

En el formulario se va incluyendo toda la información referida a la preventa, en especial las acciones comerciales que se llevan a cabo. Se van registrando todas las actividades que los comerciales desarrollan en relación con el cliente (contacto, envío de documentación, visitas, llamadas de seguimiento,...).

De esta forma se posee información actualizada acerca de cuál es la situación de la operación comercial con el cliente.



**Formulario de nueva acción de preventa.**

### **Comunicación con otros usuarios y con clientes.**

- Desde el propio formulario de la preventa se pueden enviar correos electrónicos a los clientes, los cuales quedarán guardados en la ficha de la preventa para permitir su consulta.  
En el correo electrónico se puede adjuntar cuanta documentación se considere necesaria (trípticos y folletos,...) para apoyar la venta. Para facilitar la labor comercial se pueden vincular los documentos correspondientes a cada artículo incluido en la pestaña productos.
- Desde el formulario también se pueden enviar mensajes internos al resto de usuarios de la empresa.
- Si la persona que da de alta la preventa no es el responsable comercial éste recibirá de forma automática un mensaje comunicándole la creación de la nueva preventa.

Desde el propio formulario de la preventa se pueden consultar las últimas ofertas, ventas e incidencias referidas al cliente. Adicionalmente dispone de un gran número de consultas mediante las que se podrá realizar un análisis de la información:

- Acerca de los clientes a los que se han efectuado preventas.
- Información sobre cuáles han sido las acciones realizadas.
- Estado de los presupuestos (entregados y pendientes de entrega).
- Análisis de las acciones emprendidas con los clientes.
- Análisis de las visitas efectuadas.

### 3.-MODULO DE POST VENTA.

Este menú permite controlar todas las incidencias que son comunicadas por los clientes así como la forma en que han sido solucionadas. Se encuentra indicado especialmente para aquellas empresas que dispongan de un servicio de soporte a clientes.

#### Formulario de una incidencia.

- En el momento de dar de alta la incidencia se dispone del nombre del contacto y de su dirección de correo electrónico.
- Si se introduce el artículo al que se refiere se dispone de datos acerca de la garantía, el final de la misma, el número de la factura y su fecha,...
- Existe la posibilidad de asociar documentos a la incidencia.
- Permite consultar de forma rápida el historial de incidencias del cliente así como acceder a cualquiera de ellas.
- Se puede acceder a información comercial presentando en pantalla las últimas ventas efectuadas al cliente y las preventas en curso.
- La clasificación de la incidencia según la prioridad (sin valorar, baja, media o alta), el tipo (problema, consulta, solicitud de información,...) y situación (pendiente de solución, resuelta,...) facilitan el trabajo del departamento de soporte haciendo posible conocer en todo momento cuál es su estado exacto.
- Se dispone de una pestaña en la que se van introduciendo todas las actuaciones llevadas a cabo para resolver la incidencia anotada hasta el momento en que ésta es cerrada definitivamente. Esta información se anota de forma automática en el parte del empleado.



Crear Historial de Incidencia

Código 0 Empleado que da soporte 2 DEMO

Fecha Inicio 11-Oct-2005 Hora inicio 19:00:00 Hora fin 19:15:00

Modo Respuesta 1 TELEFONO

Trabajo Realizado

Se le indicaron los pasos a seguir. La impresora quedó funcionando.

Fecha Fin 11-Oct-2005

Resuelto  Tiempo Empleado 0:15:00

Aceptar Cancelar ?

### Formulario de un registro del historial de la incidencia.

- Para que el responsable de postventa se encuentre puntualmente informado la aplicación le envía un mensaje interno cada vez que se guarda una incidencia sin cerrar.
- Desde el propio formulario se pueden enviar mensajes internos a otros usuarios. Además también se puede mantener un contacto con el cliente por medio del correo electrónico (utilizando la opción de enviar e-mail). Todos los correos enviados al cliente quedan guardados en el formulario de la incidencia permitiendo su consulta posterior.
- Si se asigna una incidencia a un técnico la aplicación da de alta una nota en su agenda personal y le envía un mensaje para avisarle.

El módulo se completa con una gran cantidad de consultas e informes, así como estadísticas con las que medir la efectividad del departamento de soporte.



#### 4.-MODULO DE SERVICIO TECNICO.

Con este módulo de AtlanticGes CRM se registran todos los datos relacionados con el servicio de reparaciones de la empresa. Se consiguen dos objetivos:

- Planificar la labor del servicio técnico. Para facilitararlo existe una opción que permite asignar técnico, fecha y hora (**planning del técnico**).
- Mantener un seguimiento completo de las reparaciones, desde el momento en el que el artículo es entregado por el cliente hasta que éste lo recoge.

Se incluyen los datos generales de la reparación:

- Información proporcionada por el cliente acerca de la avería y los accesorios entregados (CDs con drivers, cables,...).
- Informe técnico del encargado de realizar la reparación.
- Información adicional sobre la garantía del producto a reparar.
- Los materiales utilizada en la reparación.
- Registro de la mano de obra empleada (número de horas).
- Control de la fecha de entrega y de los participantes en la misma (técnico responsable y cliente).

**Información proporcionada por el cliente.**

**Pestañas para introducir los materiales empleados y la manos de obra.**

**Importes reparación.**

**Botones para el traspaso a documentos e impresión de informes.**

	Base Imponible	I.V.A.	Subtotal
Material	0,00	0,00	0,00
Mano Obra	0,00	0,00	0,00
<b>Totales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

**Formulario de una reparación.**

Cabe la posibilidad de traspasar el parte de reparación a otros documentos (pedido, albarán, factura,...).



El usuario también puede obtener en papel varios tipos de informes que le serán muy útiles: etiquetas, justificantes, órdenes y partes.

A continuación se muestra la pantalla de mano de obra. En ella se detallan los datos para el control de horas empleadas (fecha y horas de comienzo y finalización), el nombre del técnico, el artículo y los precios unitarios y total.

Además el técnico puede detallar cuáles son los trabajos realizados y que se están facturando.

Técnico	Fecha	Hora Inicio	Hora Fin	Horas Reales
Javier Sanchez	11-Oct-2005	16:30:00	17:20:00	0,83

Horas a Facturar	Precio	Importe
0,83	0,00	0,00

**Formulario de alta de mano de obra.**

Además dispone de un conjunto de consultas variadas acerca de las reparaciones efectuadas:

- Entre fechas.
- Por cliente y por técnico.
- Por número de serie y en garantía.
- ...

**Se dispone de un submódulo para dar de alta los RMA y poder consultarlos.**

**Este submódulo se encuentra indicado en especial para las empresas mayoristas de componentes electrónicos. Por medio de él se controlan las devoluciones de piezas defectuosas que se encuentran en garantía realizadas por los clientes.**

- Si se encuentra aún en el almacén;
- Si ya ha sido entregada al cliente;
- Si todavía permanece en poder del proveedor.

**En relación a la devolución de piezas devueltas en garantía existen varias posibilidades:**

- Que le sea devuelta al cliente la misma pieza, una vez reparada.
- Que se le entregue una pieza nueva, de la misma marca o una similar.
- Que se le entregue al cliente el importe monetario de la misma.





A medida que el usuario vaya realizando acciones para resolver el aviso irá anotando éstas con el correspondiente formulario

**Nuevo Línea de Aviso**

Código: 1

Fecha Notific.: 20-Oct-2005 Hora: 12:30:00

Fecha Resol.: 20-Oct-2005 Hora: 12:30:00 T. Respuesta: 0,00 h.

Centro Trab.: 4 MADRID

Departamento: 1 COMERCIAL

Resuelto por: 2 DEMO

C. Resolución: 0

Descripción: Se llamó por teléfono al cliente para comunicarle horario y temario del curso.

Tiempo: 0 min.

Control

¿Facturado?

Aceptar Cancelar ?

**Formulario de una línea de aviso.**

Se incluirán entre otros datos:

- Las fechas de notificación y resolución.
- Los datos de quien resuelve el aviso (nombre, departamento y centro de trabajo).
- El código de resolución.
- La solución dada.

Se puede controlar en todo momento el estado de los avisos por medio de las consultas disponibles. Mientras no se encuentre resuelto aparecerá resaltado en otro color.

- Avisos entre fechas.
- Por centro de trabajo, departamento, empleado, cliente y proveedor.
- Avisos sin resolver.
- Avisos sin comunicar.







## 7.-MODULO DE AGENDA PERSONAL.

Todos los empleados de la empresa dispondrán de una agenda personal mediante la que organizar sus actividades. De un simple vistazo podrán saber en qué días han realizado algún tipo de anotación puesto que éstas se identifican mediante iconos. Adicionalmente dichos iconos muestran la naturaleza de la anotación: visita, llamada telefónica,...

La agenda es totalmente personal y ningún usuario, a excepción de los responsables de personal y gerencia, puede acceder a las agendas de los demás empleados.

DEMO							←	Octubre	→	+
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo				
					1-Oct-2005	2-Oct-2005				
3-Oct-2005	4-Oct-2005	5-Oct-2005	6-Oct-2005	7-Oct-2005	8-Oct-2005	9-Oct-2005				
10-Oct-2005			13-Oct-2005	14-Oct-2005	15-Oct-2005	16-Oct-2005				
17-Oct-2005			20-Oct-2005	21-Oct-2005	22-Oct-2005	23-Oct-2005				
24-Oct-2005	25-Oct-2005	26-Oct-2005	27-Oct-2005	28-Oct-2005	29-Oct-2005	30-Oct-2005				
31-Oct-2005										

**Iconos avisando de que hay anotaciones en ese día: llamadas y tareas**

**Agenda personal.**



Basta con incluir las notas en el día de la semana que corresponda

Hora	Nota	Ok?
9:00:00	Preventa Nº : 2 del cliente JOSE ANTONIO PRADA DIAZ Llamada de Seguimiento del curso solicitado	No
12:05:56	TAREA ASIGNADA.	No

**Nota en la agenda.**

Se detalla en las líneas de las notas su tipo exacto (llamada o visita) y si se encuentra o no realizada.

Modificar Nota: 9:00:00

Hora: 9:00:00    Visita:     Llamada:     Realizado:

Preventa Nº : 2 del cliente JOSE ANTONIO PRADA DIAZ  
Llamada de Seguimiento del curso solicitado

**Check que permite el acceso a la anotación a los usuarios que sean supervisores.**

Aceptar    Cancelar    Pública:

**Línea de la nota en la agenda.**



## 8.-MODULO DE PARTES DE TRABAJO.

En este módulo se incorporan las opciones relativas al control de las actividades realizadas por el personal a lo largo del día.

En cada parte se incluyen el centro de trabajo, el departamento, el técnico y su fecha.

Cliente / Pre Cliente	Tiempo	Trabajo Realizado	Tarea a Realizar
JOSE ANTONIO PRADA DIAZ	0:05:00	Llamada realizada, se le envió información en fichero PDF sobre el curso solicitado. Mañana se llamará otra vez para hacer el seguimiento.	Llamar al cliente para hablarle de los cursos actuales de Diseño

**Formulario de un parte de trabajo.**

**Dentro del parte se irán dando de alta las líneas en las que se hace constar las labores desarrolladas.**

**Con este módulo tanto el departamento de recursos humanos como la gerencia disponen de una descripción resumida del trabajo realizado día a día por el personal de la empresa.**



Modificar línea de Parte de 20-Oct-2005

<b>Tipo</b>	<input checked="" type="radio"/> De Cliente	<input type="radio"/> De Pre Cliente	
<b>Cliente</b>	1	JOSE ANTONIO PRADA DIAZ	
<b>Hora Desde</b>	12:00:00	<b>Hora Hasta</b> 12:05:00	<b>Tiempo Empleado</b> 0:05:00
<b>A realizar</b>	Llamar al cliente para hablarle de los cursos actuales de Diseño		
<b>Realizado</b>	Llamada realizada, se le envió información en fichero PDF sobre el curso solicitado. Mañana se llamará otra vez para hacer el seguimiento.		

Aceptar Cancelar

**Formulario de una línea de un parte de trabajo.**

**Para simplificar la labor de rellenar el parte diario se han automatizado muchas de las anotaciones que se hacen en él:**

- **Se actualiza automáticamente con las anotaciones realizadas en el historial de incidencias en el módulo de postventa. Cuando se van dando de alta las anotaciones con el detalle de cómo se va atendiendo la incidencia éstas se dan de alta también en el parte del trabajador.**
- **Los trabajos realizados contra una tarea también se dan de alta en el parte del empleado.**



## 9.-MODULO DE PROYECTOS.

La finalidad de este módulo es controlar los proyectos desarrollados en la empresa. En él se registrarán los datos relacionados con ellos, pudiendo analizar la información introducida mediante la batería de consultas.

Modificar Proyecto: CURSOS DE DISEÑO

Código: 1    Nombre: CURSOS DE DISEÑO

Cliente: 1    JOSE ANTONIO PRADA DIAZ    915552552    jprada@dinfisa.com

Objetivos | Fechas | Personal | Fases | Situación

Tipo Proyecto: 1    PROMOCION CURSO DISEÑO GRAFICO

Objetivos

Explicación

Información acerca del proyecto: fechas, personal encargado, fases, situación,...

Aceptar    Cancelar    <    >

### Formulario de alta de un nuevo proyecto.

- Se introducen los objetivos finales del proyecto y las fechas clave del mismo.
- Quién se responsabiliza del proyecto.
- Las fases de realización del proyecto en las que se incluyen las diferentes tareas y un resumen de su situación.



**Crear Fase**

**Fase** 1 Preparación de documentación **Resuelto?**  **Orden** 0<sup>a</sup>

**Descripción** Preparación de documentación el curso especificando los contenidos del mismo, horarios y plazas libres.

**Responsable** 3 Javier Sanchez

**F. Inicio** 12-Oct-2005 **F. Fin** 14-Oct-2005

**Tareas** **Importes**

Número	Tipo	Descripción	Medida	Cantidad

**Aceptar** **Cancelar**

Rejilla en la que se dan de alta las tareas de las que consta la fase.

### Formulario de nueva fase.

En el submódulo de Tareas éstas se van dando de alta, asignándolas a un proyecto concreto.

La aplicación avisa al empleado al entrar si hay alguna tarea que se le haya asignado.

Cuando el empleado cubre las labores realizadas en relación a una tarea esta información se da de alta en su parte.



### Formulario de nueva tarea.

Navegador Velázquez Visual - [Tarea]

Archivo Editar Favoritos Ver Ventana Ayuda

Número 2 F. Inicio Prevista 25-Oct-2005 F. Fin Prevista 27-Oct-2005

Cliente 1 JOSE ANTONIO PRADA DIAZ 915552552 jprada@dinfisa.com

Datos Generales	Descripción	Líneas
Enviada Por	3	Javier Sanchez
Asignada A	4	Joaquín González Pérez
Departamento	1	COMERCIAL
Tipo	2	VISITA COMERCIAL
Proyecto	2	Implantación de nuevo sistema
Fase		Preparación de documentación
Responsable	3	Javier Sanchez
Medida	Horas	Cantidad 3,00
Situación	1	PENDIENTE
F. Inicio Real		25-Oct-2005
Resuelto?		<input type="checkbox"/>

Aceptar Cancelar < >

**Detalle de a quién se le ha asignado la tarea y a qué proyecto y fase concretos corresponde.**



## 10.-MODULO DE CLIENTES.

Por medio de este módulo se desarrolla la gestión de todos los datos referidos a los clientes actuales y potenciales (preclientes) de nuestra empresa

- Datos fiscales.
- Política de descuentos.
- Formas de pago.
- ...

La totalidad de la información almacenada puede ser consultada filtrándola a partir de una serie de parámetros.

Navegador Velázquez Visual - [Cliente: JOSE ANTONIO PRADA DIAZ]

Archivo Editar Favoritos Ver Ventana Ayuda

Código: 1

Razón Fiscal: JOSE ANTONIO PRADA DIAZ

Artículos		Precios Esp.		Documentos		Objetivos este año	
D. Fiscales	Con. Venta	Banco	Contactos	Dir. Entrega	Varios	Avisos	Observaciones

Nombre Comercial: JOSE ANTONIO PRADA DIAZ

Dirección: Peña Hermosa 42

C.P.: 28015 Población: Madrid

Provincia: 28 Madrid

País: 34 España

Teléfonos / Fax: 915552552

E-Mail: jprada@dinfisa.com

Página Web:

CIF: R.E.?  I.R.P.F.?

Régimen: Normal

Aceptar Cancelar < > ?

**Formulario de Cliente.**