

## Tabla de contenido

SYS plus CRM .....	2
Funciones comunes .....	3
1. MANTENIMIENTO .....	6
Ingreso de datos .....	6
1.1. Prospectos.....	7
2. Prospectos .....	13
2.1 FILTRADO Y BUSQUEDA DE PROSPECTOS.....	14
2.1.1 Filtrado de Prospectos.....	14
2.1.2. BUSQUEDA DE PROSPECTOS SOBRE LA GRILLA .....	15
2.2 CREAR Y/O MODIFICAR UN PROSPECTO .....	18
2.3 ELIMINAR PROSPECTOS .....	23
REGISTRO DE DOCUMENTOS.....	24
EVENTOS .....	24
Encabezado del Evento.....	24
Datos del Prospecto .....	25
Motivo del contacto.....	25
Búsqueda de Eventos.....	27
COMPROMISOS.....	29
Encabezado del Compromiso.....	30
Detalle del Compromiso .....	30
Búsqueda de Compromisos.....	31
CAMPAÑAS .....	33
Crear una nueva Campaña.....	33
Encabezado del Documento.....	34
Detalle del Documento .....	35
F4 Modificar una Campaña.....	35
F3 Eliminar una campaña.....	35
Asesores .....	37
GENERACIÓN DE INFORMES .....	38
Informes de Listado de Clientes .....	43
a. Clientes .....	44
b. Clasificación .....	44
Informes Eventos.....	45
Informes Compromisos.....	46
Informes Asesores.....	47
Informes Campañas .....	48

## SYS plus CRM

El módulo de crm es una herramienta que le permite documentar cualquier tipo de comunicación que se tiene con el cliente, se puede utilizar para realizar labores de telemarketing, seguimiento de ventas, recaudo de cartera, seguimiento de PQR y jornada de actualización de datos por cliente.

Cada que se genere un pedido, una cotización, una factura o devolución, estos movimientos generan en el CRM un evento, donde se puede evidenciar el histórico de movimientos generados por cada cliente.

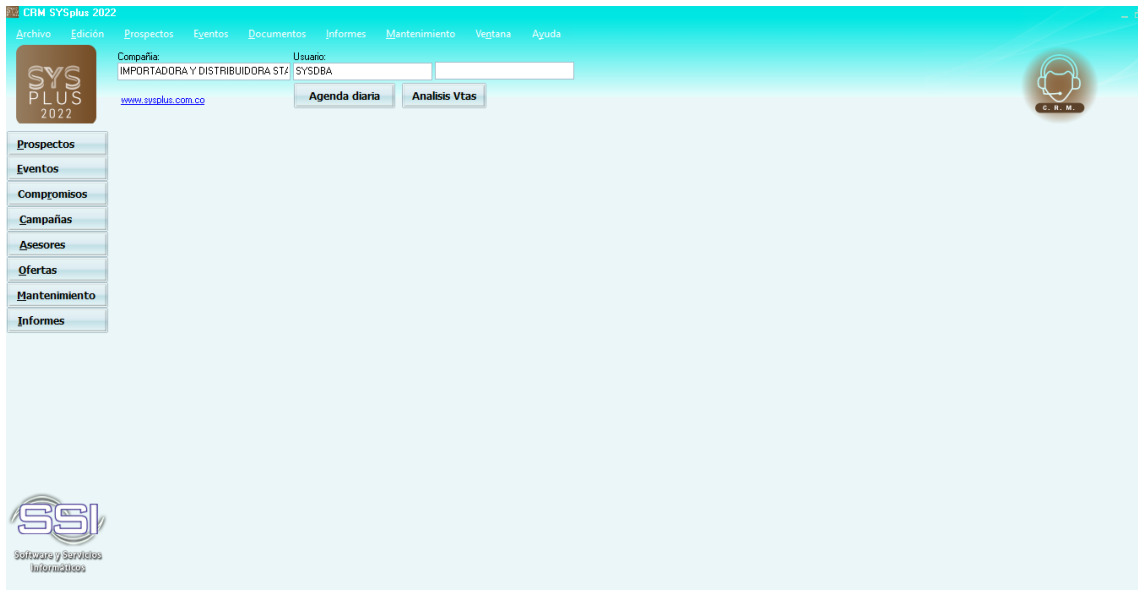
En cuanto a visitas presenciales si se manejan este tipo de eventos dentro de la compañía, el asesor tendrá que realizar el registro manual de cada uno de los eventos presentados durante el día ara poder entregar el reporte de su agenda diaria.

Para ingresar al módulo de crm; haga clic sobre el botón CRM del menú principal de SYS Plus.



**Figura 1: Menú principal**

Una vez seleccionando el modulo se abrirá la ventana de CRM como se muestra en la figura.



**Figura 2. Aspecto de la ventana principal del módulo inventario.**

Esta ventana se divide en tres secciones, la primera es la superior en la que incluye el menú de acceso tradicional a las opciones y los datos de la compañía de trabajo y el usuario con el que se esté trabajando. La segunda parte ubicada en el costado izquierdo de la pantalla muestra los botones de acceso rápido a las principales opciones del programa, para seleccionar una de estas opciones basta con hacer clic sobre el botón a utilizar, si el usuario tiene permiso para ingresar a la opción se mostrará la ventana correspondiente, de lo contrario se presentará un mensaje de error indicando que el acceso no está permitido e invitando al usuario a consultar sus permisos con el administrador del sistema, ver en el manual de inicio con SYSplus la sección de accesos de usuario para más información. La tercera parte corresponde a la parte central de la ventana que es el área de trabajo.

El color café puede cambiarse usando la configuración CRM-GENERAL- COLOR VENTANA PRINCIPAL, allí puede digitar el código de un color en donde los 3 primeros dígitos. Cada vez que en el manual se haga referencia a un parámetro de configuración se debe ir al módulo principal de mantenimiento con un usuario administrador y seleccionar la opción de configuración y ubicar las tres entradas en orden sobre el árbol. En este caso se debe abrir la sección CRM, luego abrir la sección GENERAL y por último buscar en el costado derecho la opción COLOR VENTANA PRINCIPAL. En la parte inferior se explican brevemente las opciones disponibles para esa configuración. En cada opción del presente manual que nombra un parámetro de explican las implicaciones de dicha respuesta.

## **Funciones comunes**

Aunque cada uno de los módulos que componen el sistema son muy diferentes en sus alcances y funcionalidad comparten una interfaz de usuario y unos comandos

que se usan de igual forma en todos ellos, a continuación se detallan estos comandos a manera de referencia rápida.



**F2: Guardar.** En la mayoría de las opciones del programa la información en pantalla es validada a medida que el usuario la digita haciendo consultas puntuales al servidor cuando se requiera pero sin ir guardando dicha información en el servidor con el objetivo, por una parte, de minimizar el tráfico en la red y de esta forma aumentar la velocidad de ejecución del programa y por otra parte, dar al usuario la posibilidad de devolverse, verificar los datos, modificarlos, etc. sin tener que estar deshaciendo cambios en la información que ven los demás usuarios. Solo cuando se presiona el botón Guardar o la tecla F2 se prepara la información, se empaqueta en una transacción y se envía al servidor para ser procesada, de forma que siempre se pueda garantizar la integridad y consistencia de la información.



**ESC: Cancelar.** Siempre que el usuario desee salir de una opción sin guardar los cambios que haya realizado podrá presionar el botón cancelar o la tecla ESC con lo que la información que no haya sido guardado con F2 será descartada.



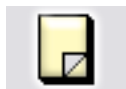
**F3: Borrar.** Cuando se quiera eliminar un dato estático previamente guardado, como por ejemplo una cuenta, un artículo o un tercero y siempre que éste no tenga un documento o implicación que lo haya mencionado basta con presionar F3 para eliminarlo definitiva e irreversiblemente. En el caso de los documentos, al presionar F3 se anula el documento previamente grabado con lo que se reversan sus implicaciones más no se elimina el documento por tanto podrá seguirse consultando e incluso imprimiendo o incluyendo en algunos informes. Si el administrador del sistema desea eliminar completamente un documento podrá hacerlo anulándolo primero y luego volviendo a presionar F3 sobre el documento anulado, previa confirmación de esta eliminación irreversible.



**Actualizar.** Cuando se hace una consulta se muestra en pantalla la más reciente información almacenada en el servidor, sin embargo si después de abierta la consulta se producen cambios en la información en otra Terminal o incluso en la misma Terminal desde otra pantalla o módulo, estos cambios no se verán hasta tanto no se actualice la consulta abierta usando este botón o hasta que se cierre y vuelva a abrir la ventana.



**F11: Contabilización.** Desde cualquier documento del sistema que afecte el módulo de contabilidad es posible consultar el comprobante contable equivalente presionando el botón contabilidad o la tecla F11 esta consulta es idéntica a entrar al módulo contable y editar el comprobante contable respectivo, ofreciendo idénticas posibilidades dependiendo del nivel de acceso del usuario.



**F5: Nuevo.** En las opciones de búsqueda de datos básicos como cuentas, artículos o terceros, para crear un nuevo registro debe

presionarse el botón nuevo o la tecla F5 lo cual desplegará una nueva ventana sobre la que se entrará la información del nuevo registro.



F4: Modificar. En las opciones de búsqueda de datos básicos como cuentas, artículos o terceros, para consultar o modificar un registro debe presionarse el botón modificar o la tecla F4 lo cual desplegará una ventana con la información del registro solicitado.



Buscar. Desde las opciones de búsqueda de datos básicos y algunas ventanas de búsqueda de movimientos se puede especificar un criterio de búsqueda o filtro y luego presionar el botón buscar para restringir la búsqueda al criterio especificado. Si se usa esta opción se debe tener cuidado de borrar los criterios agregados cuando se desee un listado completo de registros.



F10. Seleccionar. Siempre que se encuentre en una consulta o búsqueda de registros y desee traer el registro actualmente seleccionado al proceso o ventana desde la cual llamó la consulta debe presionar el botón seleccionar o la tecla F10.




Consolidar. En las ventanas de consulta de documentos o registros que permiten marcar a la vez varios registros, como por ejemplo en consultas de cartera o cuentas por pagar, y de los cuales se desea llevar al documento o proceso original no solo el registro actual si no todos los marcados se debe presionar el botón consolidar.




Imprimir. Desde cualquier opción en la que se desee obtener una copia impresa, una vista preliminar o una copia en un dispositivo de salida como fax o archivo de formato PDF o TXT se debe usar el botón de impresión o la tecla de función asociado en la ventana particular.



F8: Ver detalle. Desde las ventanas de consulta que contengan este botón usted podrá ver una consulta detallada relativa al registro actualmente seleccionado presionando el botón detalle o la tecla F8.

 Búsqueda. Siempre que encuentre este icono en cualquier ventana significa que usted puede hacer una consulta relativa al campo inmediatamente a la izquierda del mismo haciendo clic sobre la imagen.

 Ir a la opción. Siempre que encuentre este icono en cualquier ventana significa que usted puede ir a la opción desde la que se crean, modifican o borran los datos a que hace referencia el campo inmediatamente a la izquierda del icono haciendo clic sobre la imagen.

## ASPECTOS A TENER EN CUENTA PARA EMPEZAR A TRABAJAR CRM

Antes de empezar a trabajar en este módulo es importante realizar la configuración correspondiente a cada una de las opciones mediante el botón de mantenimiento la cual se detalla a continuación.

### 1. MANTENIMIENTO

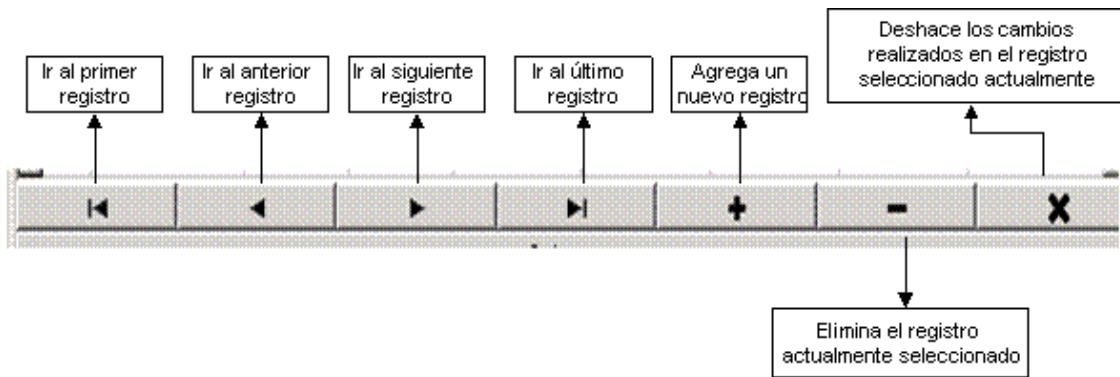
Esta opción le permite realizar configuración a las demás opciones del módulo de CRM. Está ubicada en la parte izquierda de la pantalla en los botones de acceso rápido.



**Figura 3: Opciones de Mantenimiento**

#### Ingreso de datos

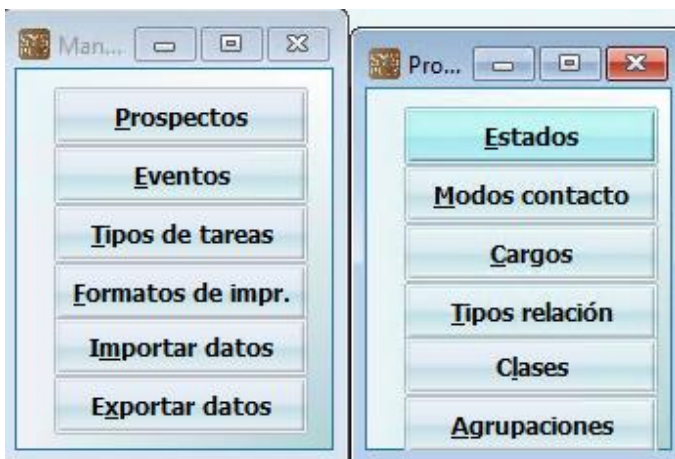
Para crear un nuevo elemento en las ventanas de mantenimiento usted podrá ingresar directamente los datos sobre la grilla empleando las teclas de movimiento del cursor o la tecla TAB o ENTER, cada vez que usted baja un renglón sobre la grilla está agregando un nuevo ítem, adicionalmente usted cuenta con una barra de navegación en la cual puede realizar las siguientes opciones:



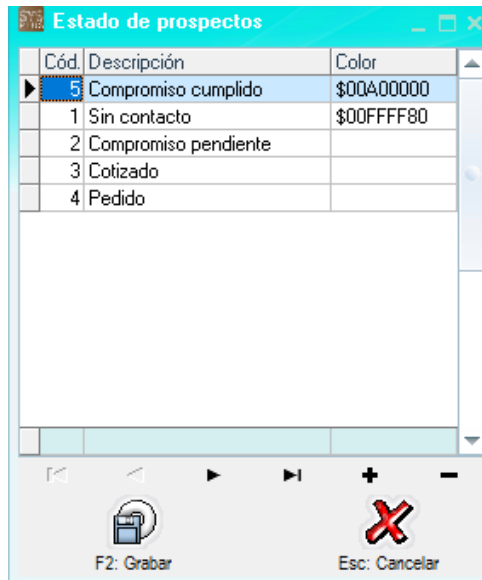
Para grabar todos los registros ingresados en la grilla usted puede presionar F2 o hacer clic sobre el botón “Grabar”. Si desea deshacer los cambios realizados a las categorías presione ESC o haga clic sobre el botón “Cancelar”.

### 1.1. Prospectos

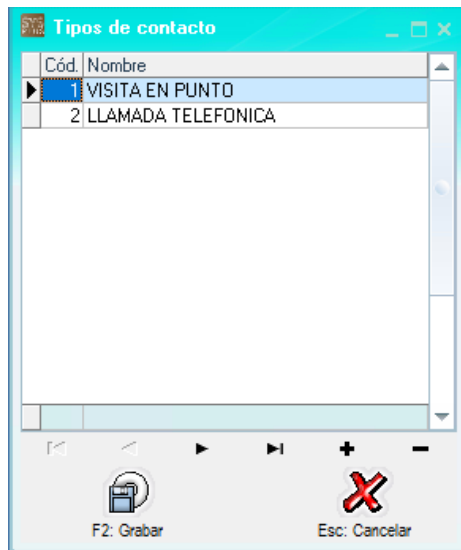
En esta opción se parametriza un menú adicional que afectará cada uno de los documentos que afectan el módulo del CRM detallado a continuación:



- Estados:** en esta opción se podrá asignar una característica del estado para los prospectos, este detalle será usado en los diferentes documentos o registros como eventos o compromisos

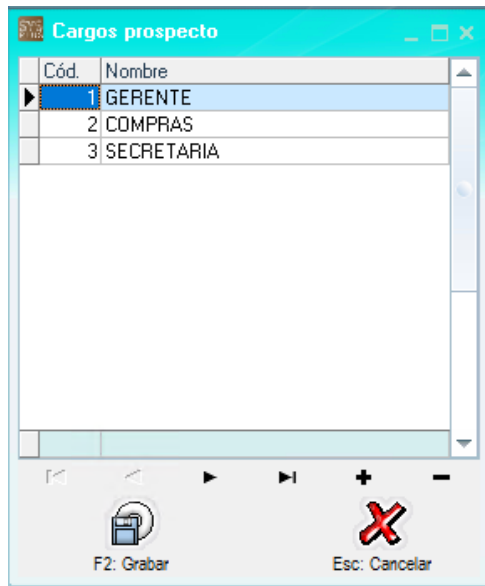


- b. **Modos de Contacto:** en esta opción se asignarán las formas como se desea o intenta contactar al posible cliente (Prospecto), se pueden utilizar tantas como se requieran

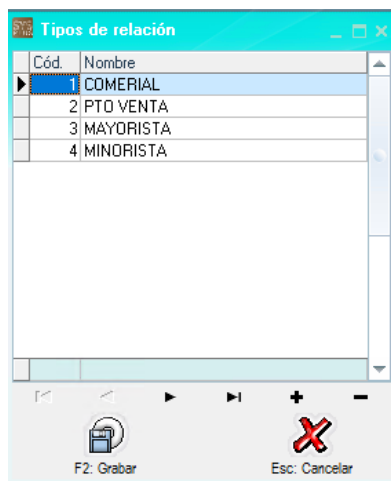


- c. **Cargos:** en esta opción se asignarán los distintos cargos del personal con el que se tiene contacto al momento de generar algún tipo de evento o compromiso con el prospecto, lo anterior con el fin de detallar más la información

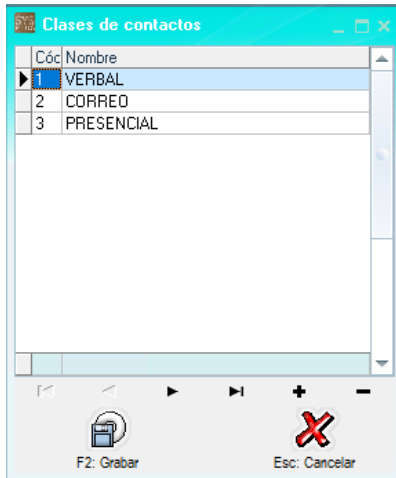




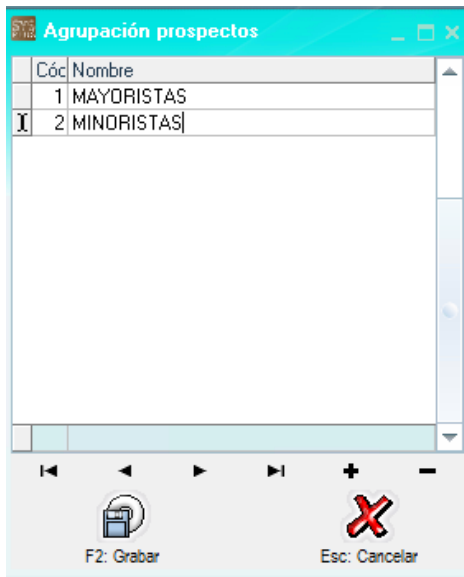
- d. **Tipos de Relación:** en esta opción se podrán asignar los tipos de relación que se tiene con el posible cliente (Prospecto), lo anterior teniendo en cuenta que cada prospecto puede tener un tupo de relación diferente dependiendo del tipo de negocio, cantidades negociadas, tipo de mercancía, etc



- e. **Clases de Contacto:** en esta opción se asigna las múltiples clases de contacto que dentro de las posibilidades de la empresa podrá tener el asesor con el posible cliente (Prospecto)



- f. **Agrupaciones:** en esta opción se pueden sugerir los diferentes tipos de agrupaciones como se desean dividir dentro de la compañía los posibles clientes (Prospectos), esto servirá en caso de necesitar reportes más detallados sobre algún grupo en específico

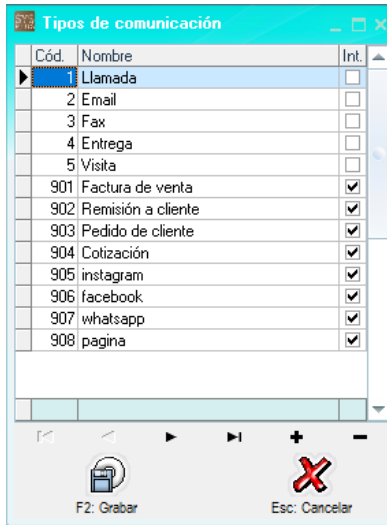


## 1.2 EVENTOS

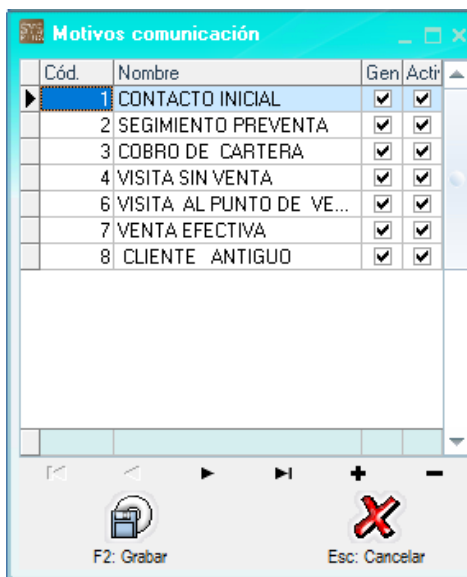
En esta opción se parametrizarán datos correspondientes a los eventos que se registran dentro de la aplicación por cada uno de los asesores, estas opciones ayudarán a ser más eficiente el detalle de cata evento y además de tener una orden para generación de reportes entre otros

- a. **Tipo Comunicación:** en esta opción se asignan los múltiples tipos de comunicación que se puede tener dentro de la relación comercial con e posible cliente (Prospecto), el sistema trae unos códigos por defecto del 901

al 908 que no pueden ser modificados ya que están dentro de los procedimientos con el código asignado el parametrización por defecto, si se desean adicionar se pueden crear del código 6 en adelante, los demás deben quedar tal cual como se entregan con la parametrización inicial



- b. **Motivos:** en esta opción se asignarán los motivos de comunicación por los que se contacta o visita al posible cliente (Prospectos), para poder usarlos es obligatorio que el check de la columna activo esté habilitado, de lo contrario no aparecerá en los motivos de comunicación de los asesores para poder asignar en un evento



- c. **Respuestas:** en esta opción se pueden asignar las posibles respuestas a los motivos asignados en la tabla anterior, al igual que los motivos para poder

ser usado el check activo debe estar habilitado, además que se puede tener por cada motivo tantas respuestas como se necesite, en la columna de motivo se debe asignar el código del motivo al que pertenece la respuesta, en la columna de color se puede asignar un color por cada posible respuesta

Cód.	Nombre	Color	Genera	Motivo	Activo
1	NO ESTA INTERESADO		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
2	ENVIAR CATALOGO		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
3	PROGRAMAR LLAMADA		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
4	YA TIENE ASSESOR		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
5	VOLVER A CONTACTAR		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
6	SOLICITA VISITA		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
7	LLAMAR OTRO CONTACTO		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
23	SALDO A FAVOR	\$00DD0...	<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
8	YA TIENE PROVEDOR DIFERENTE		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
24	VENTA EFECTIVA		<input checked="" type="checkbox"/>	6	<input checked="" type="checkbox"/>
9	INCONFORMIDAD CON SU PEDIDO		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
10	INCONFORMIDAD CON ASSESOR		<input checked="" type="checkbox"/>	1	<input checked="" type="checkbox"/>
11	ESTA MUY COSTOSO		<input checked="" type="checkbox"/>	2	<input checked="" type="checkbox"/>

### 1.3 Tipos de tareas

En esta opción se asignarán los tipos de tareas que se podrán usar en las campañas para asignar a cada uno de los asesores, serán vistos en la agenda diaria por compromiso del asesor por cumplir por posible cliente (Prospecto)

Cód.	Nombre
1	Llamada diaria
2	informacion via Correo
3	Cobro Cartera
4	Confirmacion de pedidos
5	visita punto de venta
6	pendiente cambio
7	mercancia pendiente
8	hacer llegar factura
9	agendar cita
10	devoluciones
11	enviar catalogo

Las opciones de formatos de impresión, importar y exportar datos no se encuentran funcionales ya que por la integridad de la información del cliente no se permite tener acceso a estas opciones, en cuanto a los formatos porque todo se maneja por reportes y las opciones de importar y exportar en este caso no sería funcionales.

## 2. Prospectos

Esta opción muestra todos los prospectos es decir clientes o terceros marcados como clientes donde se detallaran varias opciones que se pueden utilizar como filtros dentro de los reportes, adicional

Desde esta opción podrá consultar, modificar, eliminar o crear prospectos, adicionalmente podrá consultar la cartera, los movimientos del prospecto y las ventas por año y por artículo en un período de trabajo.

Esta opción está disponible desde la pantalla principal del módulo en la parte izquierda de la ventana a través del botón “Prospectos”.

NIT	Cód.	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Telefon...	Celular	Clase	Agencia	Distrit	Zona	Canal	Subco	Vend	Tipo	Ult.Conta...	Estado	Origen
5196983	5198	LIA																	
6135895	6045	ABADIA JAMES FABIAN	ABADIA JAMES FABI...	CALLE 15 No 3-38 L...		CAU - V...	3045411923		0	25	25	4	1	15		2022/06/23	Sin cont...		
25989305	2517	ABANTO ADRIANA		CR 5 A 62 100 BAR...		NEVA - ...	3185295044		0	27	27	1	1	18		2022/09/28	Compro...		
51710163	4977	ACADEMIA HERMAN		CALLE 17 # 98-71 F...		BOGOT...	3102100830		0	27	27	1	1	14		2022/09/09	Sin cont...		
901393029	9013	ACADEMIA Y DISTRIBUIDORA ...	FRANCO GALEANO ...	CR 39 A 24 43 MZ ...		VILLAVI...	3108842...	3108842750	0	31	31	1	1	15		2022/10/11	Sin cont...		
79772090	7975	ACERO CANTOR EDWIN		CR 31 17 180		SOACH...	3174165...	3174165783	0	14	14	1	1	21		2022/02/05	Sin cont...		
27605777	2709	ACERO CONTRERAS BRICEIDA	CENTRO DE BELLEZ...	CR 17 20 55 URBA...		SARAVE...	8890177	3114771508	0	26	26	3	1	16		2022/08/30	Sin cont...		
41789101	4112	ACERO MALANGO MATILDE		CARRERA12#11CH		BOGOT...	3212004127		0	26	26	1	1	16		2022/08/27	Sin cont...		
15909658	1489	ACEVEDO MARIN CARLOS AL...		CARRERA 3 CALLE...		IBAGUE...	3045205546		0	26	26	1	1	16		2022/08/24	Sin cont...		
88225661	8771	ACEVEDO MARIÑO HECTOR O...	3126220887	calle 1a #19-79		VALLE...	574 60 46		0	26	26	1	2	16		2022/09/01	Sin cont...		
79656384	7964	ACOSTA BELARCAZAR HOWA...	MIA SECRET	CR 4 12 62 PISO 2		IBAGUE...	3134107...	3134107192	0	14	14	1	2	21		2022/09/19	Sin cont...		
1073508952	1070	ACOSTA MUÑOZ PAULA AND...		CR 12 5 02		MAORIO...	3013373...	3013373781	0	1	1	1	1	17		2022/03/19	Sin cont...		
1193019531	1144	ACOSTA PANA DARLIN CAROL...		CENTRO COMERCI...		VILLAVI...	6640954	3203473896	0	24	24	1	2	18		2022/08/13	Sin cont...		

La pantalla de búsqueda de artículos se divide en tres partes, la parte superior, donde puede seleccionar las opciones de búsqueda, la parte central en donde se muestra el resultado de la consulta de acuerdo con los parámetros indicados en la parte superior, y la parte inferior en donde se encuentran los botones de acceso a las opciones disponibles para el mantenimiento y consulta de información de cada uno de los clientes o posibles clientes (Prospectos); como son crear un nuevo Prospecto, consultar/modificar un prospecto, borrar un Prospecto, consultar ventas por artículo, ventas por año, cartera del cliente, movimientos del cliente, consulta de eventos generados al cliente y búsqueda o registro de compromisos por cliente desde esta opción.

La búsqueda de prospectos muestra el nit, nombre, contacto o razón social, dirección, barrio, Ciudad, teléfono, celular, clase, agencia, distrito, zona, canal, subcanal, vendedor, último contacto, estado y origen de los clientes; esta información es exclusivamente de consulta, usted no podrá modificar ninguno de los datos directamente sobre la grilla, para ello deberá emplear la opción “Modificar” presionando F4 o haciendo clic sobre el botón del mismo nombre, también podrá llamar esta opción dando enter sobre el nit consultado. Sobre esta grilla se muestran todos los terceros marcados como clientes y prospectos creados desde el módulo del CRM.

## 2.1 FILTRADO Y BUSQUEDA DE PROSPECTOS

Inicialmente cuando usted abre esta opción se muestra un listado con todos los clientes que componen el catálogo de la compañía ordenados alfabéticamente, sin embargo usted puede limitar la consulta ya sea por nit, nombre o contacto.

### 2.1.1 Filtrado de Prospectos

Para filtrar la información de un nit específico puede seleccionar la opción buscar por código haciendo clic sobre la opción nit y digitando luego en la casilla buscar el nit que desea consultar y por último hacer clic sobre el botón Buscar. En ese momento el sistema mostrará los artículos cuyo nit es mayor o igual al código indicado, de esta manera usted podrá trabajar sobre ese segmento del catálogo. Si un cliente o prospecto no aparece en la consulta no podrá borrarlo, mirar sus movimientos, en tal caso deberá repetir la búsqueda con un criterio que incluya el prospecto o cliente deseado o dejar vacía la casilla buscar y presionar nuevamente el botón de búsqueda. El hecho de que uno o más clientes o prospectos no aparezca en la consulta no siempre quiere decir que no esté creado, simplemente significa que no está incluido en el criterio de búsqueda especificado. Otra causa de que no aparezca puede ser que en los datos generales esté como un cliente o prospecto inactivo.

Búsqueda de Prospectos																		
<input type="radio"/> NIT <input type="radio"/> Nombre		<input type="radio"/> Contacto		Texto a buscar: 1023	<input checked="" type="checkbox"/> Buscar en cualquier posición		<input type="checkbox"/> Habilitar filtros											
NIT	Códi...	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Teléfono...	Celular	Clase	Agencia	Distrit...	Zona	Canal Subc...	Vend.	Tipo	Ult.Conta...	Estado	Origen
1010239598		ARION GUTIERREZ MARIA AL...		CALLE 3 N23A-36		BOGOT...												Sin cont...
102301146		RODRIGUEZ SERRATO INGRID...		AV CALLE 8SUR#41		BOGOT...		3203671000										Sin cont...
1023012963		PEREZ DIAMATE KAREN YAMILE		CRA 9 # 114A-10 S...		BOGOT...		3138577649										Sin cont...
1023019215		MORENO VELAZCO VALERIA		D3 91 C SUR 91 P...		BOGOT...	3013953...	3013953045										Sin cont...
1023031217		AGUILAR CASTAÑO JOSE AN...		CALLE 69C SUR N...		BOGOT...		3505780711										Sin cont...
10233549	1023...	ZULUAGA MEJIA OSCAR JAIME	ZULUAGA MEJIA OS...	CL 30 24 30		MANIZA...	8831364	3122974722		0	30	30	1	1	13	2022/07/23		Sin cont...
1023880808	1023...	LAVERDE MALAVER CINDI ALE...		CLL 86 95 40 INTER...		BUENA...	3006886...	3006886587		0	30	30	1	1	13	2022/07/23		Sin cont...
1023882848	1023...	ARISTIZABAL ARISTIZABAL YO...	MARCELA ARISTIZA...	CR 13 10 36 LC 01		BOGOT...	3138960...			0	30	30	1	1	13	2022/07/23		Sin cont...
1023886866	1023...	MURILLO SANCHEZ HOVER O...	MURILLO SANCHEZ ...	CL 8 20 30 LC 106 ...		BOGOT...		3115139475		0	14	14	1	1	21	2022/08/06		Sin cont...
1023890792	1023...	LIEVANO GRANADOS SINDY P...		CRA 27 53 11 OFICI...		BOGOT...		3212702007		0	14	14	1	1	21	2022/08/06		Sin cont...
1023892501	1023...	PAEZ LOZANO FABER RUBEN		Calle 17sur 25-39 es...		BOGOT...	3204514...	3204514064		0	14	14	1	1	21	2022/08/06		Sin cont...
1023893794	1023...	RIVAS MARENO ERIKA VIVIANA		CALLE 93 A BIS SU...		BOGOT...		3194081072		0	14	14	1	1	21	2022/08/06		Sin cont...

Otro ejemplo de filtrado de la consulta puede ser la consulta de todos los clientes o prospectos que incluyan un cierto nombre, o por ejemplo para ubicar un cliente o prospecto del cual no sabemos su nombre completo pero conocemos que incluye una parte específica como por ejemplo 'ANDRES' en este caso usted debe escribir el nombre Andres en la casilla "Texto a buscar" y seleccionar la opción 'buscar en cualquier Posición' y luego hacer clic sobre el botón buscar, en ese momento el sistema mostrará cualquier cliente o prospecto que tenga en la descripción el nombre Andres sin importar si dicha palabra esta al principio, al medio o final de la descripción del artículo.

**Busqueda de Prospectos**

NIT  
 Contacto  
 Nombre

Buscar en cualquier posición

Habilitar filtros

NIT	Cód...	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Teléfono...	Celular	Clase	Agencia	Distrit	Zona	Carril	Subc...	Vend.	Tipo	Ult. Conta...	Estado	Origen
10010800		ACOSTA RAMIREZ CARLOS A...	MARY	Calle 17 # 8-20 dentr...		PEREIR...	3122206	3113319983										Sin cont...	
1047402815		ANAYA ZARATE ANDRES EDU...	KITTY SHOP CENTRO	CLL ESCALLON NB...		CARTA...	6601004											Sin cont...	
1088303068	1088	BEDOYA JOAQUIN OMAR ANDRES	BEDOYA JOAQUIN OM...	ORA 5 19 36 PLAZA...	PEREIRA	PEREIR...	3117385		0	30	30	1	1	13			2022/08/30	Compro...	
1072466067	1072	BERNAL CASALLAS JOSE AND...	BERNAL PAOLA	CR 95 A 128 54 SUBA...	SUBA	BOGOT...	7006272	3006658055		0	11	11	4	12			2022/10/03	Compro...	
13176811	1317	CLAVUJO LINDARTE URIEL AN...	CLAVUJO LINDARTE ...	CR 13 N 8 18		OCAÑA ...		3043304150		0	31	31	4	15				Sin cont...	
16187243	1088	FIERRO ORTIZ JAMES ANDRES		ORA 1 # 87C-50 SU...		BOGOT...		3202281297		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
80791718	1088	FUENTES CRUZ GARY ANDRES	GLAMOUR Y BELLEZ...	ORA 4 N 10-02		IBAGUÉ ...	2762227		0	30	30	1	1	13			2022/08/30	Sin cont...	
4377724	1088	GARCIA ANDRES GIOVANNY	A.E SOLUCIONES C...	CL 44 24 A 30 CON...		BOGOT...	3505758	3147950718		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1014291697	1014	GARCIA MENDIETA ANDRES D...		TV 738 81 F 78	BOGOTA	BOGOT...		3196939421		0	10	10		28			2022/01/24	Compro...	
1143461325	1088	GIRALDO ARISTIZABAL JOBAN...	ALMACEN Y VARIED...	CRA 7 B N 5 8 99 P...		BARRA...	3178868	3178868766		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1130624692	1088	GIRALDO GARCIA JAIME ANDR...		CARRERA 11F # 35...		CALI - V...	4870709	3127488530		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
7729912	1088	OMEZ GARCIA WILMAR AND...	MUNDIAL BELLEZA	CARRERA 4 N 9 9-43		NEVA ...		3178550007		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1045019449		JIMENEZ ARISTIZABAL FABIO...		CR 20 N 4A-90 BL...		BOGOT...		3183660604										Sin cont...	

## 2.1.2. BUSQUEDA DE PROSPECTOS SOBRE LA GRILLA

La búsqueda de clientes o prospectos la puede hacerse por nit, descripción, contacto o cualquiera de las columnas visibles de la grilla:

- a. **Por nit o código:** Si usted conoce el nit que desea buscar, ubíquese en la columna nit y dígtelo, a partir de ese momento lo que escriba se resaltará lo cual nos indica que está buscando sobre la columna de la grilla actualmente seleccionada.

NIT	Códi.	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Teléfono...	Celular	Clase	Agencia	Distrit	Zona	Canal	Subc...	Vend.	Tipo	Ult.Conta...	Estado	Origen
10010800		ACOSTA RAMIREZ CARLOS A...	MARY	Calle 17 # 8-20 dentr...		PEREIR...	3122206...	3113319883										Sin cont...	
1047402815		ANAYA ZARATE ANDRES EDU...	KITTY SHOP CENTRO	CLL ESCALLON N8...		CARTA...	6600104											Sin cont...	
1088330368	1088...	BEDOYA JOAQUI OMAR ANDRES	BEDOYA JOAQUI OM...	CRA 5 19 36 PLAZA...	PEREIRA	PEREIR...	3117385...		0	30	30	1	1	13			2022/08/30	Compro...	
1072466067	1072...	BERNAL CASALLAS JOSE AND.	BERNAL PAOLA	CR 95 A 128 54 SUBA	SUBA	BOGOT...	7006272	3006658055		0	11	11	4	12			2022/10/03	Compro...	
13178811	1317...	CLAVUJO LINDARTE URIEL AN.	CLAVUJO LINDARTE ...	CR 13 N 8 18		OCAÑA ...		3043304150		0	31	31	4	15				Sin cont...	
16187243	1088...	FIERRO ORTIZ JAMES ANDRES		CRA 1 # 87C-50 SU...		BOGOT...		3202281297		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
80791718	1088...	FUENTES CRUZ GARY ANDRES	GLAMOUR Y BELLEZ...	CRA 4 N 10-02		IBAGUÉ ...	2762227			0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
4377724	1088...	GARCIA ANDRES GIOVANNY	A E SOLUCIONES C...	CL 44 24 A 30 CON...		BOGOT...	3505758	3147950718		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1014291897	1014...	GARCIA MENDIETA ANDRES D.		TV 738 81 F 78	BOGOTA	BOGOT...		3196939421		0	10	10			28		2022/01/24	Compro...	
1143491325	1088...	GIRALDO ARISTIZABAL JOBAN.	ALMACEN Y VARIED...	CRA 7 B N 5 B 99 P...		BARRA...	3178868	3178868766		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1130624692	1088...	GIRALDO GARCIA JAIME ANDR.		CARRERA 11F # 36...		CALI - V...	4870709	3127488530		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
7729812	1088...	GOMEZ GARCIA WILMAR AND.	MUNDIAL BELLEZA	CARRERA 4 N# 9-43		NEVA - ...		3178556007		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1045019449		JIMENEZ ARISZTIZABAL FABIO.		CR 20 N° 44-90 BL...		BOGOT...		3183606084										Sin cont...	

**b. Por nombre:** Para buscar un cliente o prospecto por nombre deberá ubicarse en la columna nombre y empezar a escribir la parte inicial del nombre, apellido o razón social hasta ubicar el cliente o prospecto deseado, luego podrá usar las flechas de desplazamiento del cursor para ubicar específicamente el cliente o prospecto deseado. De igual manera puede hacer la búsqueda por cualquiera de las otras columnas incluyendo el último contacto siempre que se digiten con los slash tal como los muestra el programa.

Cuando se empieza a digitar el cursor se vuelve amarillo y el programa espera durante unos segundos a que se digite más información, si pasado algunos segundos no se han digitado más letras o números, el cursor vuelve a la normalidad y cualquier texto que se digite iniciará una nueva búsqueda. Usted puede determinar el número de segundos que dura el cursor a la espera del siguiente carácter a buscar mediante la configuración **GENERAL, GENERAL, DURACION DE LAS BUSQUEDAS.**

NIT	Códi.	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Teléfono...	Celular	Clase	Agencia	Distrit	Zona	Canal	Subc...	Vend.	Tipo	Ult.Conta...	Estado	Origen
10010800		ACOSTA RAMIREZ CARLOS A...	MARY	Calle 17 # 8-20 dentr...		PEREIR...	3122206...	3113319883										Sin cont...	
1047402815		ANAYA ZARATE ANDRES EDU...	KITTY SHOP CENTRO	CLL ESCALLON N8...		CARTA...	6600104											Sin cont...	
1088330368	1088...	<b>BEDOYA</b> JOAQUI OMAR ANDRES	BEDOYA JOAQUI OM...	CRA 5 19 36 PLAZA...	PEREIRA	PEREIR...	3117385...		0	30	30	1	1	13			2022/08/30	Compro...	
1072466067	1072...	BERNAL CASALLAS JOSE AND.	BERNAL PAOLA	CR 95 A 128 54 SUBA	SUBA	BOGOT...	7006272	3006658055		0	11	11	4	12			2022/10/03	Compro...	
13178811	1317...	CLAVUJO LINDARTE URIEL AN.	CLAVUJO LINDARTE ...	CR 13 N 8 18		OCAÑA ...		3043304150		0	31	31	4	15				Sin cont...	
16187243	1088...	FIERRO ORTIZ JAMES ANDRES		CRA 1 # 87C-50 SU...		BOGOT...		3202281297		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
80791718	1088...	FUENTES CRUZ GARY ANDRES	GLAMOUR Y BELLEZ...	CRA 4 N 10-02		IBAGUÉ ...	2762227			0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
4377724	1088...	GARCIA ANDRES GIOVANNY	A E SOLUCIONES C...	CL 44 24 A 30 CON...		BOGOT...	3505758	3147950718		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1014291897	1014...	GARCIA MENDIETA ANDRES D.		TV 738 81 F 78	BOGOTA	BOGOT...		3196939421		0	10	10			28		2022/01/24	Compro...	
1143491325	1088...	GIRALDO ARISTIZABAL JOBAN.	ALMACEN Y VARIED...	CRA 7 B N 5 B 99 P...		BARRA...	3178868	3178868766		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1130624692	1088...	GIRALDO GARCIA JAIME ANDR.		CARRERA 11F # 36...		CALI - V...	4870709	3127488530		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
7729812	1088...	GOMEZ GARCIA WILMAR AND.	MUNDIAL BELLEZA	CARRERA 4 N# 9-43		NEVA - ...		3178556007		0	30	30	1	1	13		2022/08/30	Sin cont...	
1045019449		JIMENEZ ARISZTIZABAL FABIO.		CR 20 N° 44-90 BL...		BOGOT...		3183606084										Sin cont...	



### 2.1.3. Filtros sobre la grilla.

Otra forma de realizar la búsqueda de artículos es por medio de filtros en una o varias columnas de la grilla de prospectos, Para esto debe seleccionar la opción habilitar filtros, con lo que aparecerá una línea adicional en la grilla entre los nombres de las columnas y el primer registro. Esta fila inicialmente vacía permite que usted digite una condición con la que deban cumplir los registros de esa columna. Para escribir la condición puede usar condiciones lógicas tales como igual (=), mayor que (>), mayor o igual que (>=), menor que (<), menor o igual que (<=) o diferente (<>) una vez escrita la condición presionar ENTER para aplicar el o los filtros indicados. Para remover el filtro borre la condición en la primera fila de la columna y vuelva a presionar ENTER. NO quite el check en la casilla de aplicar filtros sin borrar antes las condiciones ya que de hacerlo el filtro seguirá activo pero no visible, pudiendo generar confusión sobre los resultados de una búsqueda.

Una vez ubicado un cliente o prospecto sobre la grilla, usted podrá consultar/modificar el cliente o prospecto, borrarlo, consultar sus ventas por artículo, movimientos y cartera, entre otros; haciendo clic sobre la opción deseada o presionando la tecla que aparece en el botón asociado. A continuación se explican las opciones disponibles.

Adicional encontramos los datos más relevantes de cliente como lo son el nit, nombre, contacto, dirección, barrio, ciudad, teléfono, celular, agencia, distrito, zona, subzona, canal, subcanal, último contacto y estado del contacto, también se puede usar el filtro sobre la grilla para seleccionar la información que se requiera de los posibles clientes (Prospectos)

### 2.1.4 BUSQUEDA RAPIDA DE REPORTES SOBRE INFORMACION DE NUESTROS POSIBLES CLIENTES (PROSPECTOS)

Dentro de la pantalla principal de búsqueda de prospecto el sistema cuenta las siguientes opciones que corresponde a búsquedas rápidas en pantalla generadas con la información ya grabada en el sistema:

- a. **F6 V x Artículo:** Esta opción muestra el detalle de artículos vendidos y devueltos de cada cliente durante un período el cual usted está en libertad de fijarlo.
- b. **F7 V x Año:** Esta opción muestra un gráfico de barras con el valor de las ventas generadas mes a mes y su variación
- c. **F8 Cartera:** En esta ventana se indica la cartera por cliente, para consultar cada cliente, simplemente ubíquese en el cliente que desee consultar, luego seleccione el botón F8 o de clic sobre el botón Cartera

- d. **F9 Movimiento:** Con esta opción puede detallar los movimientos del cliente que este seleccionado en este momento, así como también consultar cada uno los documentos que allí aparecen (F4 Consultar) y los abonos realizados a cada uno de ellos (F8 Abonos).
- e. **F11 Eventos:** Esta opción muestra todos los eventos generados con el cliente que se está consultando a través del tiempo, se pueden consultar o eliminar registros de ser necesario, no se pueden registrar eventos desde esta opción.
- f. **F12 Compromisos:** en esta opción se puede registrar, consultar eliminar y cumplir un compromiso generado con el cliente sin ir a la opción principal de compromisos, todo lo anterior si el usuario tiene los permisos. En la pantalla principal se verán los datos básicos del compromiso como lo son la fecha, hora, tipo, asesor, contacto, observaciones, cumplido y
- g. **Shift + F8 Puntos:** esta opción mostrará los puntos asignados por compras del cliente y que deben estar previamente parametrizados desde el módulo de facturación

## 2.2 CREAR Y/O MODIFICAR UN PROSPECTO

Haciendo clic sobre el botón Nuevo o presionando la tecla F5 usted accederá a la opción de crear un nuevo prospecto y el sistema mostrará la pantalla que se muestra en la figura.

En la creación de un prospecto se debe tener en cuenta dos procesos que son:

a. **Identificación:** Se puede definir los datos concernientes a la identificación del cliente iniciamos con el número de identificación es necesario definirlos sin utilizar algún tipo de separador y sin incluir el dígito de verificación, al terminar y desplazarnos con el mouse o presionando entre el sistema calculara de manera inmediata el dígito de verificación que le corresponde al nit registrado, el siguiente punto de la identificación es la condición de definir el tipo de identificación al cual corresponde el registro que se está ingresando, para esto debe seleccionar con el mouse o las flechas del teclado, al determinar en el tipo de identificación que este registro es un Nit de persona natural, cedula de ciudadanía, extranjería, pasaporte o registro civil o tarjeta de identidad, el sistema habilita las casilla de primer nombre, segundo nombre, primer apellido y segundo apellido para ser definidos, como mínimo este ingreso requiere primer nombre y apellido; al determinar que el nit del registro que se está definiendo es un nit de persona jurídica el sistema inhabilita las opciones de apellidos y nombre y solo permite registrar en el espacio de razón social. b. Datos adicionales del artículo como son: unidades adicionales (presentaciones), código de barras, precios, características específicas (peso, dimensiones, etc.), las cuentas contables asociadas y la composición en caso de ser un producto compuesto de varios componentes. Cada uno de estos detalles se define sobre una ventana adicional usando la tecla de función correspondiente.

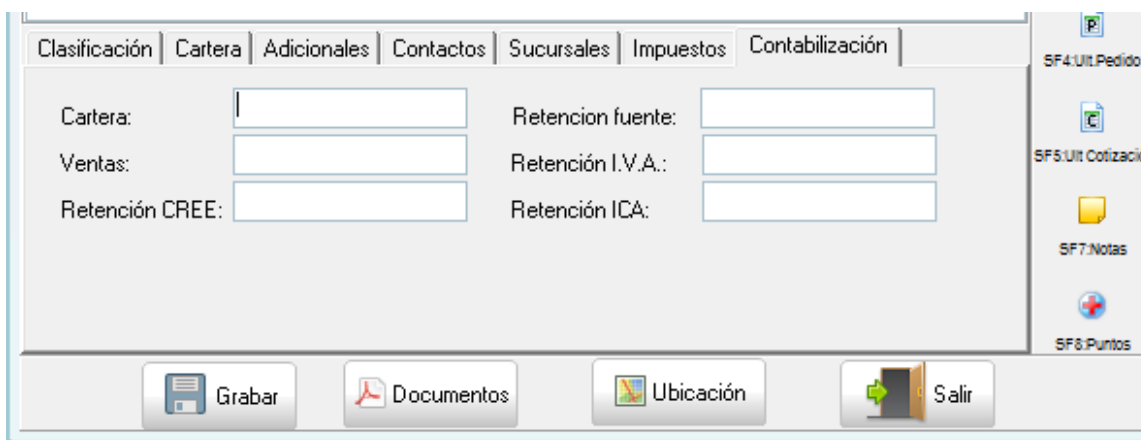
b. **Ubicación:** Puede ingresar aquí detalles de la ubicación del cliente, como la dirección de notificación, dirección de entrega, ciudad, país, teléfonos, fax, celular, mail y contacto, mael de cartera, tipo de prospecto y clase de prospecto. Para el caso de los nuevos registros en la sección de la ubicación permite definir una zona para clasificación de este cliente, así como en la opción de inventarios nos permite crear un registro de agrupación para los artículos como los grupos, las marcas y subgrupos, en el caso de los cliente la primer agrupación es la zona, además es un registro básico y obligatorio para poder crear un cliente. para definir las zonas de cliente podemos ingresar y codificar estos registros con el botón amarillo al lado de la selección desde la ubicación del cliente, otro dato que difiere para la creación de clientes con respecto a la consulta es la asignación de un vendedor y con cobrador. En la forma F5 Nuevo lo encontramos como parte de la ubicación para seleccionar los vendedores y cobradores registrados, la temática de creación de vendedores desde esta ventana es igual que la zonas o grupos del inventario al hacer clic sobre el botón derecho el sistema abrirá al ventana para codificar los vendedores y cobradores la cual detallaremos mas adelante en este documento.

c. **Observaciones:** Puede digitar en este espacio observaciones generales del cliente registrado. Observaciones o notas que serán mostradas en la impresión de la cartera o en el momento de utilizar el cliente para el registro de un documento.

d. **Clasificación:**

- e. Pestañas de detalle del cliente Cartera:** desde esta opción podemos asignar información concerniente con la cartera otorgada al cliente. Código o referencia como otro dato de identificación usted puede determinar a los clientes un codificación interna diferente al número de identificación, solo con digitar el numero requerido para el código en un espacio de 15 caracteres, grupos de cartera aparte de la zona como sistema de agrupación podemos definir los grupos de cartera para resumir la información de su cartera de manera filtrada un ejemplo de esta utilización son los días de cobro de cartera podemos definir a cada cliente cual es su día de cobro para imprimir o consultar la cartera de los cliente que tienen ese grupo asignado. Adicionalmente se puede asignar la lista de precios, el descuento máximo, el cupo de crédito asignado (máximo valor de cartera que puede tener el cliente antes de bloquearle la facturación), los días de crédito predeterminados y los días de bloqueo (días de plazo adicionales al vencimiento pactado de las facturas para bloquear al cliente si no ha cancelado) por último se pueden ingresar datos informativos como las instrucciones de cartera (por ejemplo en donde radicar facturas, horarios de atención etc.), las fechas de aniversario y de inicio de relaciones comerciales con el cliente. Para su seguridad el acceso a esta pestaña se controla mediante una opción específica de los accesos del usuario.
- f. Adicionales:**
- g. Contactos:** Permite ingresar la información de contacto de cada una de las personas con las que se tiene relación al interior del cliente.
- h. Sucursales:** la forma de F5: nuevo permite definir las sucursales de un cliente al usuario que tenga permiso en sus accesos de crear un cliente, para registrar sucursales adicionales al cliente, presione la tecla F11 o de clic sobre el botón sucursales, el sistema desplegará una ventana en la que le pedirá los datos principales de la sucursal a crear, como son el código, nombre, dirección, ciudad, teléfono, vendedor, cobrador, lista, distrito, zona, barrio, visita y observaciones. Para grabar los datos de la sucursal de clic en el botón continuar o presione la tecla F2.
- i. Impuestos:** en este espacio usted puede definir o asignar mediante el valor de una base mínima los porcentajes de Retención en la fuente, IVA e ICA, a practicar en los documentos de venta que interfiera el cliente con esta información definida. La validación de la base mínima la verificara el sistema documento por documentos en decir que si el valor de la factura de venta supera la base mínima el sistema aplicara las retenciones según lo porcentaje definidos en cada una de ellas.
- j. Contabilización:** recordemos que uno de los objetivos fundamentales de SYSplus es la contabilización de los documentos en línea y de manera fácil sin que el usuario tenga conocimientos contables, uno de los aspectos para cumplir con lo anterior es la posibilidad de asignar las cuentas contables a

cada cliente desde el momento de crearlo para que cada vez que se utilice este cliente se contabilicen sus documentos de igual manera a la parametrización inicial dada. Para esto puede colocar una cuenta de cartera donde se llevara los valores por cobrar de este cliente, cuentas de ventas para separar los ingresos de las ventas de este cliente, y las cuentas de retención en la fuente, IVA, e ICA donde se desea llevar los valores que se practiquen en el momento de la venta.



En la parte inferior se encuentra un menú de opciones para usar como parametrización e información adicional del cliente; el botón grabar para guardar la información asignada al cliente tanto en las opciones principales como en cada una de las pestañas anteriormente explicadas, el botón de documentos sirve para agregar documentación como rut, cámara de comercio, documentos bancarios solicitados los cuales deben estar previamente grabados en formato PDF para realizar la importación a dicha opción y finalmente la ubicación, donde por medio de mapas se puede asignar la ubicación real del cliente o su negocio.

En la parte derecha de la opción de prospectos se encuentran varias consultas rápidas sobre la información del cliente ya contenida en el sistema SYSplus, a continuación se detallará cada una de ellas:

- h. F6 V x Artículo:** Esta opción muestra el detalle de artículos vendidos y devueltos de cada cliente durante un período el cual usted está en libertad de fijarlo.
- i. F7 V x Año:** Esta opción muestra un gráfico de barras con el valor de las ventas generadas mes a mes y su variación
- j. F8 Cartera:** En esta ventana se indica la cartera por cliente, para consultar cada cliente, simplemente ubíquese en el cliente que desee consultar, luego seleccione el botón F8 o de clic sobre el botón Cartera
- k. F9 Movimiento:** Con esta opción puede detallar los movimientos del cliente que este seleccionado en este momento, así como también consultar cada

uno los documentos que allí aparecen (F4 Consultar) y los abonos realizados a cada uno de ellos (F8 Abonos).

- l. F11 Eventos:** Esta opción muestra todos los eventos generados con el cliente que se está consultando a través del tiempo, se pueden consultar o eliminar registros de ser necesario, no se pueden registrar eventos desde esta opción.
- m. F12 Compromisos:** en esta opción se puede registrar, consultar eliminar y cumplir un compromiso generado con el cliente sin ir a la opción principal de compromisos, todo lo anterior si el usuario tiene los permisos. En la pantalla principal se verán los datos básicos del compromiso como lo son la fecha, hora, tipo, asesor, contacto, observaciones, cumplido y prioridad.
- n. Shift + F2 Correo:** con esta opción se puede emitir un correo al cliente para que tome el correo parametrizado en el cliente forma automática y se puede adjuntar archivos desde esta opción, es necesario parametrizar un correo en los usuarios de SYSplus que van a usar el módulo de CRM para que permita el envío de correos
- o. Shift + F4 Pedido:** el sistema con esta opción muestra el último pedido registrado al cliente donde aparecerá todo el detalle como fecha, artículos, cantidades, precios, descuentos y total del documento.
- p. Shift + F5 Cotización:** el sistema con esta opción muestra la última cotización registrada al cliente donde aparecerá todo el detalle como fecha, artículos, cantidades, precios, descuentos y total del documento.
- q. Shift + F7 Notas:** En esta opción se pueden agregar notas puntuales sobre cartera o datos adicionales del cliente del que no se tenga conocimiento, estas notas se pueden adicionar, consultar o eliminar desde esta opción y pueden ser consultadas por los usuarios desde que se cuenten con los permisos necesarios
- r. Shift + F8 Puntos:** esta opción mostrará los puntos asignados por compras del cliente y que deben estar previamente parametrizados desde el módulo de facturación

Identificación  
 N.I.T.: 27605777 DV: Tipo ID: CEDULA CIUDADANIA  
 1er apellido: 2do apellido:  
 1er nombre: 2do nombre:  
 Razón social: ACERO CONTRERAS BRICEIDA

Ubicación  
 Dirección notifica: CR 17 20 55 URBANIZACION LOS PINO Barrio:  
 Dirección entrega: Barrio:  
 Ciudad: SARAVERENA - Arauca País:  
 Teléfonos: 8890177 Celular: 3114771508 Fax: 3114771508  
 Contacto: CENTRO DE BELLEZA VALENTINA  
 e-mail: e-mail cartera:  
 Tipo: Clase: Es tercero

Condiciones pedidos:  
 Condiciones facturas:

Observaciones:

Clasificación | Cartera | Adicionales | Contactos | Sucursales | Impuestos | Contabilización

Agencia: Grupo:  
 Distrito: Zona:  
 Canal: Subcanal:  
 Tipo: Programación Contactos

Código obligatorio

Secuencias de contacto  
 Llamada: Visita: Entrega:

## 2.3 ELIMINAR PROSPECTOS

Si desea eliminar un prospecto ubíquese inicialmente en el prospecto a eliminar y seleccione la opción eliminar o use la tecla F3, el sistema le pedirá verificación de la eliminación del tercero, si está seguro de hacerlo responda "Yes" cuando el sistema le pregunte. Si el prospecto ya tiene movimientos el sistema no permitirá eliminarlo.

Busqueda de Prospectos

Buscar en:  NIT  Contacto Texto a buscar:   
 Nombre  Buscar en cualquier posición  Habilitar filtros

NIT	Códi...	Nombre	Contacto/Razón social	Dirección	Barrio	Ciudad	Teléfon...	Celular	Clase	Agencia	Distrit	Zona	Canal	Subca	Vend.	Tipo	Ult Conca...	Estado	Origen	
51986983	5198...	LIA		CL		ACHI - B...			0	25	25	4	6			2022/06/23	Sin cont...			
6135685	6045...	ABADIA JAMES FABIAN	ABADIA JAMES FABI...	CALLE 15 No 3-38 L...		CALI - V...		3045411923	0	31	31	1	1	15		2022/09/28	Compro...			
25999305	2517...	ABANTO ADRIANA							0	27	27	1	1	18				Sin cont...		
51710163	4977...	ACADEMIA HERMAN							0	27	27	1	1	14		2022/09/09	Sin cont...			
901393029	9013...	ACADEMIA Y DISTRIBUIDORA ...	FRANCO GALEA...						0	31	31	1	1	15		2022/10/11	Sin cont...			
7972090	7975...	ACERO CANTOR EDWIN							0	14	14			21		2022/02/05	Sin cont...			
27605777	2709...	ACERO CONTRERAS BRICEIDA	CENTRO DE BE...						0	26	26	3	1	16		2022/08/30	Sin cont...			
41769101	4112...	ACERO MALANGO MATILDE							0	26				16		2022/08/27	Sin cont...			
15909658	1499...	ACEVEDO MARIN CARLOS AL...							0	26	26	1	1	16		2022/10/20	Sin cont...			
88229561	8771...	ACEVEDO MARIÑO HECTOR O...	3126220687	CALLE 18 #19-79		VALLEDE...	31460246		0	26	26	1	2	16		2022/09/01	Sin cont...			
79656384	7964...	ACOSTA BELARCAZAR HOWA...	MIA SECRET	CR 4 12 62 PISO 2		IBAGUE ...	3134107...	3134107192	0	14	14	1	2	21		2022/09/19	Sin cont...			
1073508952	1070...	ACOSTA MUÑOZ PAULA AND...		CR 12 5 02		MADRID ...	3013373...	3013373781	0	1	1			17		2022/03/19	Sin cont...			
1193019531	1144...	ACOSTA PANÁ DARLIN CAROL...		CENTRO COMERCI...		VILLAVI...	6640954	3203473896	0	24	24	1	2	18		2022/08/13	Sin cont...			

1,596

Para ubicar un tercero seleccione la columna por la que desea buscar y digite parte del dato a ubicar.

F6.V x Artículo F7.Ventas año F8.Cartera SF8.Puntos F9.Movimiento F11.Eventos F12.Compromisos

F5.Nuevo F4.Modificar **F3.Eliminar** F2.Correo Esc: Salir

## REGISTRO DE DOCUMENTOS

En el registro de documentos como eventos, compromisos, campañas, ofertas y asesores se reporta o se guarda algún tipo de actividad generada o reportada por el cliente o asesor, ya sea por comunicación asesor-cliente o cliente asesor.

## EVENTOS

Un evento es cada contacto que se tiene con el cliente puede ser verbal o presencial y el asesor debe estar encargado de registrar cada uno de estos encuentros realizados con el cliente con el fin de tener una trazabilidad del evento generado, cumplir compromisos pactados con el cliente hasta finalizar el proceso ya de tipo requerimiento ( PQR, venta, cotización, pedido, cambios de mercancía), entre otros.

F...	H.	Tipo	Motivo	Asesor	Respuesta

Al pulsar la opción de Eventos el sistema muestra una venta como la de la imagen donde se detallará la información de la siguiente manera:

### Encabezado del Evento

- a. **Tipo de comunicación:** aparece un alista desplegable con las opciones más comunes de tipo de comunicación como lo son llamada, mail, visita, entrega



entre otros si se desea tener otros tipo se pueden agregar por medio la opción de mantenimiento del módulo explicado al inicio del manual

- b. **Campaña:** si el evento se genera de alguna campaña en curso se puede asignar el nombre de la campaña, de los contrario el campo puede quedar vacío si es un evento generado por tipo de comunicación verbal o presencial
- c. **Asesor:** Se debe asignar el asesor que genera el evento para que se guarde el registro y la trazabilidad en el caso de generar algún tipo de compromiso sobre el evento reportado por el cliente
- d. **Fecha y Hora:** Estos campos son automáticos de la aplicación por temas auditoria y registro del documento

Evento		
Comunicación: Llamada	Fecha: 2022/11/11	Hora: 20:46:07
Campaña: SANEACION DE CARTERA		
Asesor: SERVICIO CLIENTE KARINA		
Prospecto		
Cliente		

### Datos del Prospecto

- a. **Cliente:** Se puede asignar el cliente digitando el Nit o llamando la tabla de prospectos pulsando doble clic sobre el primer campo y doble clic sobre el tercero ya seleccionado, el sistema llenará automáticamente los campos de Sucursal, con tacto y distrito si el cliente cuenta con toda la información diligenciada dentro de la creación de prospecto

Prospecto	
Cliente: 901197009	GIRALDO GROUP S.A.S
Sucursal:	Contacto:
Distrito: CENTRO	Zona: Edit1

### Motivo del contacto

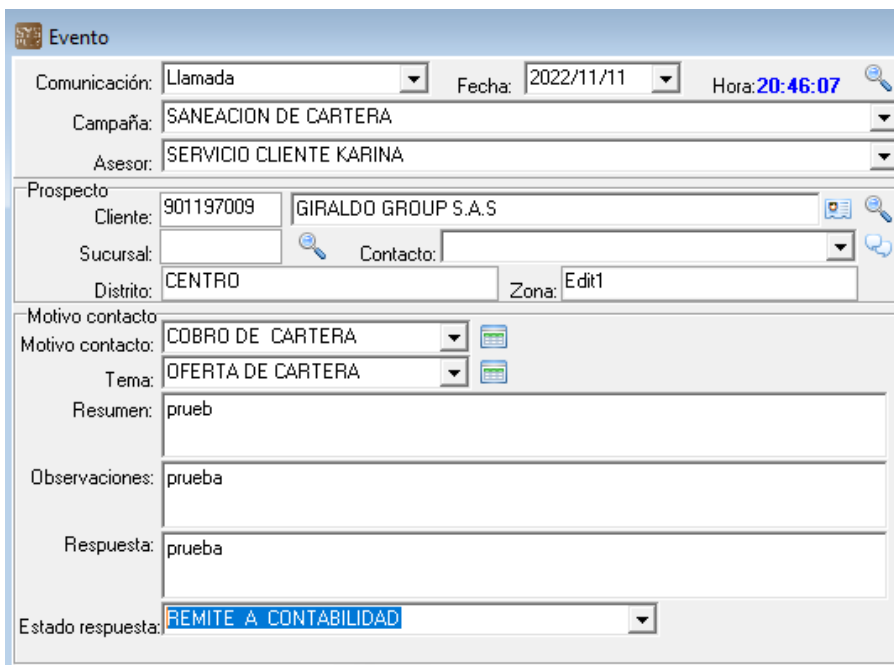
- a. **Motivo del cliente:** en esta opción aparece la lista desplegable ya parametrizada desde la opción de mantenimiento del módulo de CRM, donde se podrá asignar el que más se ajusta al evento reportado por el cliente
- b. **Tema:** el tema puede ser una oferta publicada por la opción de Ofertas o un tema en específico del cliente, si se desea parametrizar más temas, se puede

pulsar en el botón que aparece en la parte derecha de la opción donde se pueden agregar tantos temas como requiera para poder detallar la



información lo mejor posible

- c. **Resumen:** Este campo está habilitado para que el asesor pueda dejar documentado todo lo hablado y pactado con cliente para tener una mejor trazabilidad y seguimiento
- d. **Observaciones:** Este campo se diligencia de forma manual para dejar documentada la observación y aclarar temas por cualquiera de las partes involucradas en el evento presentado
- e. **Respuesta:** En este campo el asesor podrá digitar la respuesta dada por cualquiera de las dos partes para dejar documentado lo pactado con el cliente
- f. **Estado de Respuesta:** Aparece una lista desplegable parametrizada desde la opción de mantenimiento del módulo del CRM, donde se puede seleccionar la opción que más se ajuste al evento generado




Evento					
Comunicación:	Llamada	Fecha:	2022/11/11	Hora:	20:46:07
Campaña:	SANEACION DE CARTERA				
Asesor:	SERVICIO CLIENTE KARINA				
Prospecto					
Cliente:	901197009	GIRALDO GROUP S.A.S			
Sucursal:		Contacto:			
Distrito:	CENTRO	Zona:	Edit1		
Motivo contacto					
Motivo contacto:	COBRO DE CARTERA				
Tema:	OFERTA DE CARTERA				
Resumen:	prueb				
Observaciones:	prueba				
Respuesta:	prueba				
Estado respuesta:	REMITE A CONTABILIDAD				

En la opción derecha de la ventana aparece los registros de las últimas comunicaciones del cliente, deben estar registradas como un evento o compromiso dentro de la aplicación para que aparezca información como fecha, hora, tipo, motivo, asesor y respuesta, aparte en la parte inferior aparece un campo de notas que puede ser modificado o diligenciado por el asesor en caso de información adicional a la reportada en los campos del evento anteriormente mencionados

Ultimas comunicaciones					
F...	H..	Tipo	Motivo	Asesor	Respuesta

Notas del tema

## Búsqueda de Eventos

En el encabezado de la opción de eventos aparece un icono en forma de lupa  que indica la opción de búsqueda de estos documentos, la pulsar sobre este botón parece una ventana como la siguiente:

Búsqueda de eventos							
Desde: 2022/11/11		Hasta: 2022/11/11		<input type="checkbox"/> Habilitar filtros			
Fecha	Hora	NIT	Cliente	Dist	Zona	Grp	Motivo

F5: Nuevo    F4: Modificar    F3: Eliminar    Esc: Salir

- a. En la parte superior de la pantalla aparece un rango de fechas desde – hasta donde se quiere traer la información de eventos registrados

- b. Habilitar filtros:** esta opción sirve para realizar filtros en pantalla por cada una de las columnas detalladas en la pantalla principal presentada en la imagen anterior, se habilita una fila vacía en la parte superior de los registros donde se puede asignar por ejemplo la fecha o el código de la zona y el sistema filtra de forma automática
- c. Nuevo:** opción se sirve para registrar un nuevo evento
- d. Modificar:** Se pueden modificar datos del registro del evento pero es de aclarar que todo nuevo registro queda grabado en la auditoria del documento
- e. Eliminar:** Se puede eliminar el registro realizado solo si no tiene documentos o novedades registradas que comprometan el registro del evento

En la pantalla principal de eventos se encuentran 5 botones en la parte inferior para usar de la siguiente manera:

- a. F2 Grabar:** En la mayoría de las opciones del programa la información en pantalla es validada a medida que el usuario la digita haciendo consultas puntuales al servidor cuando se requiera pero sin ir guardando dicha información en el servidor con el objetivo, por una parte, de minimizar el tráfico en la red y de esta forma aumentar la velocidad de ejecución del programa y por otra parte, dar al usuario la posibilidad de devolverse, verificar los datos, modificarlos, etc. sin tener que estar deshaciendo cambios en la información que ven los demás usuarios. Solo cuando se presiona el botón Guardar o la tecla F2 se prepara la información, se empaqueta en una transacción y se envía al servidor para ser procesada, de forma que siempre se pueda garantizar la integridad y consistencia de la información
- b. Compromiso:** Se puede registrar un compromiso que se genere de la creación del evento con el cliente con fin de programar ya sea una llamada, visita, cambios de producto para fechas posteriores y que el compromiso quede en la agenda diaria del asesor que documenta el compromiso , este detalle ya trae todos los datos del registro del evento y se debe registrar la fecha y hora en la que se debe cumplir el compromiso, se puede agregar observaciones y se puede agregar la prioridad del compromiso que puede ser alta, media o normal y se detalla por colores en la agenda del asesor



**Nuevo Compromiso**

Comunicación: Llamada Fecha: 2022/11/11 Hora: 22:02:06

Asesor: SERVICIO CLIENTE KARINA

Prospecto:

Empresa: 901197009 GIRALDO GROUP S.A.S

Contacto: CONTABILIDAD-3003740916

Anterior compromiso: Pendiente 2024/03/28: CLIENTES NUEVOS-SERVICIO CLIENTE XIM

Observación:

Prioridad: Normal Registrador por:

F2: Grabar ESC: Cancelar

- c. **F8 Cotizar:** al pulsar este botón el sistema permite registrar una cotización de venta (detalle de registro en el manual del módulo de facturación)
- d. **F9 Pedido:** al pulsar esta opción el sistema permite registrar un pedido de venta al cliente (detalle de registro en el manual del módulo de facturación)
- e. **Shift + F2 Correo:** con esta opción se puede emitir un correo al cliente para que tome el correo parametrizado en el cliente forma automática y se puede adjuntar archivos desde esta opción, es necesario parametrizar un correo en los usuarios de SYSplus que van a usar el módulo de CRM para que permita el envío de correos
- f. **ESC:** Cancelar. Siempre que el usuario desee salir de una opción sin guardar los cambios que haya realizado podrá presionar el botón cancelar o la tecla ESC con lo que la información que no haya sido guardado con F2 será

## COMPROMISOS

Esta opción permite generar un registro detallado del compromiso (llamada, visita, cambio de producto, generación de nota, cobro de cartera, etc) que tendrá una fecha y hora en la agenda del asesor con base en lo acordado con el cliente para que se cumpla la agenda a diario

The screenshot shows a window titled "Nuevo Compromiso" with the following fields and controls:

- Comunicación:** Dropdown menu with "Llamada" selected.
- Fecha:** Date picker showing "2022/11/11".
- Hora:** Time picker showing "22:22:56".
- Asesor:** Empty dropdown menu.
- Prospecto:** Section header.
- Empresa:** Text input field with a search icon.
- Contacto:** Dropdown menu.
- Anterior compromiso:** Dropdown menu.
- Observación:** Text input field.
- Prioridad:** Dropdown menu with "Normal" selected.
- Registrador por:** Label.
- Buttons:** "F2: Grabar" (Save) and "ESC: Cancelar" (Cancel).

## Encabezado del Compromiso

- a. **Tipo de comunicación:** aparece un alista desplegable con las opciones más comunes de tipo de comunicación como lo son llamada, mail, visita, entrega entre otros si se desea tener otros tipo se pueden agregar por medio la opción de mantenimiento del módulo explicado al inicio del manual
- b. **Asesor:** Se debe asignar el asesor que genera el evento para que se guarde el registro y la trazabilidad en el caso de generar algún tipo de compromiso sobre el evento reportado por el cliente
- c. **Fecha y Hora:** Estos campos son automáticos de la aplicación por temas auditoria y registro del documento

## Detalle del Compromiso


- a. **Empresa:** Se puede asignar el cliente digitando el Nit o llamando la tabla de prospectos pulsando doble clic sobre el primer campo y doble clic sobre el tercero ya seleccionado, el sistema llenará automáticamente los campos de Sucursal, con tacto y distrito si el cliente cuenta con toda la información diligenciada dentro de la creación de prospecto
- b. **Contacto:** Se asigna automático del contacto de la parametrización del cliente
- c. **Anterior Compromiso:** Aparece una lista desplegable con los registros de los compromisos ya grabados para asociar el compromiso anterior del cliente que tiene relación con el nuevo registro con el fin de tener trazabilidad y cumplimientos de los mismos
- d. **Observación:** Nota que se puede añadir a la creación del compromiso para tenerlo en cuenta al momento de cumplirlo
- e. **Prioridad:** el sistema cuenta con tres prioridades Alta, Media y Baja que pueden ser usadas para el registro del compromiso y de esta forma validar que tan importantes pueden ser los compromisos de la agenda diaria del asesor para de la misma forma generar el cumplido por cada uno de ellos

- f. **Grabar:** Para que el registro quede en la búsqueda y en la auditoría, este botón debe ser pulsado, no se puede omitir ya que no grabaría ni el registro ni los cambios detallados en el registro.

En la mayoría de las opciones del programa la información en pantalla es validada a medida que el usuario la digita haciendo consultas puntuales al servidor cuando se requiera pero sin ir guardando dicha información en el servidor con el objetivo, por una parte, de minimizar el tráfico en la red y de esta forma aumentar la velocidad de ejecución del programa y por otra parte, dar al usuario la posibilidad de devolverse, verificar los datos, modificarlos, etc. sin tener que estar deshaciendo cambios en la información que ven los demás usuarios. Solo cuando se presiona el botón Guardar o la tecla F2 se prepara la información, se empaqueta en una transacción y se envía al servidor para ser procesada, de forma que siempre se pueda garantizar la integridad y consistencia de la información

The image shows a screenshot of a software window titled "Nuevo Compromiso". The window contains several input fields and buttons. At the top, there are fields for "Comunicación" (set to "Llamada"), "Fecha" (set to "2022/11/11"), and "Hora" (set to "22:22:56"). Below these is a field for "Asesor" containing "SERVICIO CLIENTE KARINA". The "Prospecto" section includes "Empresa" (with "70690785" and "GIRALDO GOMEZ NICOLAS DE JESUS"), "Contacto" (with "COSMETICOS LATINOS-2830396"), and "Anterior compromiso". There is also an "Observación" field with the text "prueba" and a "Prioridad" dropdown menu set to "Alta". At the bottom of the window, there are two buttons: "F2: Grabar" (with a floppy disk icon) and "ESC: Cancelar" (with a red X icon).

## Búsqueda de Compromisos

En el encabezado de la opción de compromisos aparece un icono en forma de lupa  que indica la opción de búsqueda de estos documentos, la pulsar sobre este botón parece una ventana como la siguiente:

Búsqueda de compromisos

Habilitar filtros

Fecha	Hora	NIT	Cliente	Contacto	Asesor	Comunicación	Tema	OK	Prioridad
2025/12/03	09:20:00	10006988	OROZCO BEDOYA YACID FERNAN...			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/27	09:20:00	901561537	OPUS S.A.S			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/26	09:20:00	901006753	LIONELS COSMETICS S.A.S.			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/20	09:20:00	149140049	CANACHE HERNANDEZ ULISES JO...			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/19	09:20:00	27602136	GARCIA SANGUINO MARIA ELENA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/13	09:20:00	700218998	MUARES LOPEZ JUAN PABLO			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/12	09:20:00	1030631119	OVIEDO ALFONSO KAROL ANDREA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/06	09:20:00	52299219	LOPEZ CORRAL DEISY MILENA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/11/05	09:20:00	1010245073	MARROQUIN JULIAN			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/30	09:20:00	1098436275	LEON SANCHEZ MILENA PATRICIA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/29	09:20:00	53069411	RODRIGUEZ TORRES SANDRA MI...			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/23	09:20:00	901560069	MORADO APP S.A.S			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/22	09:20:00	901363863	JUGGERNAUT SAS			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/16	09:20:00	1075245922	CHARRY CELADA YEIMY CATHERIN			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/15	09:20:00	1006130739	TABIO BERGAÑO MARIA JOSE			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/09	09:20:00	43403811	ARISTIZABAL ZULLAGA MARIA AM...			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/08	09:20:00	1075220882	MENDOZA VASQUEZ JENNIFER			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/02	09:20:00	40393928	PEÑUELA SALAZAR MARISOL			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/10/01	09:20:00	43646575	HOYOS GOMEZ DORIS ALEYDA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/09/25	09:20:00	1014252330	ZAMBRANO MARTINEZ JULIAN FE...			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		
2025/09/24	09:20:00	1234642722	JIMENEZ LAZO PAULA CAMILA			SERVICIO CLIENTE XIMENA Llamada	CLIENTES NUEVOS		

F5 Nuevo F4 Modificar F3 Eliminar F7 Cumplido Esc. Salir

- Habilitar filtros:** esta opción sirve para realizar filtros en pantalla por cada una de las columnas detalladas en la pantalla principal presentada en la imagen anterior, se habilita una fila vacía en la parte superior de los registros donde se puede asignar por ejemplo la fecha, cliente, asesor, tipo de comunicación o tema y el sistema filtra de forma automática, dentro de esta opción el sistema permite filtrar en el campo OK con una S para los que ya fueron gestionados o N para los que aún están pendientes por cumplir, además la última columna se puede validar la prioridad de cada uno de los compromisos
- F5 Nuevo:** Esta opción se sirve para registrar un nuevo compromiso
- F4 Modificar:** Se pueden modificar datos del registro del compromiso pero es de aclarar que todo nuevo registro queda grabado en la auditoria del documento
- F3 Eliminar:** Se puede eliminar el registro realizado solo si no tiene documentos o novedades registradas que comprometan el registro del compromiso
- F7 Cumplido:** Con esta opción se debe registrar el cumplido del compromiso el sistema arroja un ventana donde se divide en 2 partes:

**Evento cumplido:** se debe asignar el motivo de contacto que debe ser usado de los parametrizados en la opción de mantenimiento, se indica el tema por el cual se contactó al cliente, se asigna una de las respuestas del motivo de contacto parametrizadas también desde la opción de mantenimiento del módulo de CRM, para finalizar hay un campo donde se puede digitar la información adicional dada por el cliente para tener el registro un poco más detallado

**Nuevo Compromiso:** Se puede registrar un nuevo compromiso mediante esta opción o se puede re agendar habilitando el check, se asigna una nueva fecha y hora los datos de la empresa los trae el sistema del compromiso que se está cumpliendo se indica la observación o motivo de reagendamiento o nuevo compromiso y se debe asignar la prioridad, para finalizar se pulsa el botón grabar



y el sistema automáticamente habilita un check en la columna de cumplido de la búsqueda de compromisos

Evento Cumplido del compromiso	
Motivo contacto:	CONTACTO INICIAL
Oferta:	
Tema:	CLIENTES NUEVOS
Respuesta:	
Nuevo compromiso	
<input type="checkbox"/> Reagendar	Fecha: / / Hora: : :
Asesor:	
Empresa:	10006988 OROZCO BEDOYA YACID FERNANDO
Contacto:	OROZCO BEDOYA YACID FERNANDO-
Observación:	
Prioridad:	
F2: Grabar Esc: Cancelar	

f. **ESC:** Cancelar. Siempre que el usuario desee salir de una opción sin guardar los cambios que haya realizado podrá presionar el botón cancelar o la tecla ESC con lo que la información que no haya sido guardado con F2 será

## CAMPAÑAS

Se trata de una gestión integrada de ventas, marketing, atención al cliente, PQR y todos los puntos de contacto, donde se puede determinar los horarios, asesores y el tipo de campaña a generar, el CRM no tiene límite de registros para las campañas, es decir; puede tener tantas como el cliente requiera.

### Crear una nueva Campaña

Para crear una nueva campaña se debe pulsar el botón F5 Nuevo y aparecerá una ventana como la siguiente:

Nombre:	<input type="text"/>	
Inicia:	<input type="text" value="//"/> <input type="text" value="//"/>	<input type="checkbox"/> Campaña abierta a todos los clientes
Asesor:	<input type="text"/>	
Comunicación:	<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/> Usar tipo cliente como asesor
Mensaje:	<input type="text"/>	
Horario de contacto		
Días:	<input type="checkbox"/> Lunes <input type="checkbox"/> Martes <input type="checkbox"/> Miércoles <input type="checkbox"/> Jueves <input type="checkbox"/> Viernes <input type="checkbox"/> Sábado <input type="checkbox"/> Domingo	
De:	<input type="text" value=""/> a: <input type="text" value=""/>	y de: <input type="text" value=""/> a: <input type="text" value=""/> Duración: <input type="text" value="5"/> minutos
Motivos contacto		
Item	Motivo	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Rango de clientes		
Desde:	Hasta:	
Nits:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nombres:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vendedores:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Cobradores:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Distrito:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Zona:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Grupos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipos:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Ult. venta:	<input type="text" value="//"/> <input type="text" value="//"/>	Grupo inv.: <input type="text"/>
Ult. contacto:	<input type="text" value="//"/> <input type="text" value="//"/>	Tipo evento: <input type="text"/>
Cartera a:	<input type="text" value="//"/> <input type="text" value="//"/>	Dias vencida: <input type="text"/>
		<input type="checkbox"/> Uñas <input type="checkbox"/> Impresos <input type="checkbox"/> Aseo y cafetería <input type="checkbox"/> Productos familiar <input type="checkbox"/> Resmas <input type="checkbox"/> Usar programación del día
		<input type="button" value="Agregar clientes"/>
<input type="button" value="F2: Grabar"/>		<input type="button" value="ESC: Cancelar"/>

## Encabezado del Documento

- a. **Nombre:** se debe asignar el nombre de la campaña, donde se puede detallar el tipo de campaña como Cartera, Ampliación de Portafolio,
- b. **Inicia:** se debe asignar la fecha a partir de la cual se va a dar inicio con la campaña
- c. **Campaña abierta a todos los clientes:** es un check que corresponde a que si es cerrada es decir si el check está inactivo el asesor no podrá agregar más eventos que los generados al grabar la campaña, una campaña abierta es aquella que podrá recibir eventos nuevos que serán detallados por el asesor en el cumplimiento de los compromisos
- d. **Asesor:** Se debe asignar el asesor que cumplirá la campaña de acuerdo a lo establecido dentro del detalle de la misma
- e. **Tipo de comunicación:** De la lista desplegable se puede seleccionar una de las opciones parametrizadas desde la opción de mantenimiento del módulo de CRM
- f. **Mensaje:** en este espacio se puede digitar la información que se debe transmitir al cliente, se puede utilizar como guión o simplemente para especificar el tema del que se va tratar la campaña y que el asesor lo tome como referencia

## Detalle del Documento

- a. **Días:** se pueden marcar los días que se tiene programado realizar la campaña, donde se pueden marcar todos los días laborales o depende de la parametrización que el cliente por conocimiento propio definirá para el rendimiento de ejecución de la campaña
- b. **De:** Se asignarán las horas de la mañana y la tarde en formato de hora de 24 horas
- c. **Duración:** se debe asignar en tiempo el promedio de duración por cada contacto también se debe tener en cuenta que con base en los tiempos el sistema asignará los horarios de llamadas para los compromisos en la agenda del asesor de forma automática
- d. **Motivo del contacto:** Se debe seleccionar el motivo que más se ajuste a la campaña a realizar de la lista parametrizada desde la opción de Mantenimiento del módulo de CRM
- e. **Clientes:** Se pueden asignar rangos por Nit, vendedor, cobrador, distrito, zona, grupos y tipos, última venta, último contacto, Grupo de Inventario, tipo de evento, cartera a, donde se ubica la fecha de corte a la que se desea agregar los clientes

Posterior a terminar con el detalle de la campaña se debe pulsar el botón de Agregar clientes con el fin de saber la cantidad de clientes que se agregarán a los compromisos de forma automática en la agenda del asesor, para finalizar pulsar el botón F2 grabar

## F4 Modificar una Campaña

El sistema permite después de grabada la campaña modificar datos en especial antes de realizar cumplidos de los compromisos de la agenda por asesor con el fin de poder tener reportes al día del cumplimiento de la misma, basta con pulsar el botón F4 Modificar y cambiar los datos que sean necesarios

## F3 Eliminar una campaña

Se puede eliminar una campaña del sistema dando por entendido que ya se culminó y se validaron los reportes necesarios o por antigüedad de la creación de la campaña ya no es necesaria en la consulta, vale la pena aclarar que al eliminarla el sistema automáticamente elimina los compromisos de la agenda del asesor

## Motivos

Esta opción muestra los motivos asignados en cada una de las campañas

## F7 Respuestas

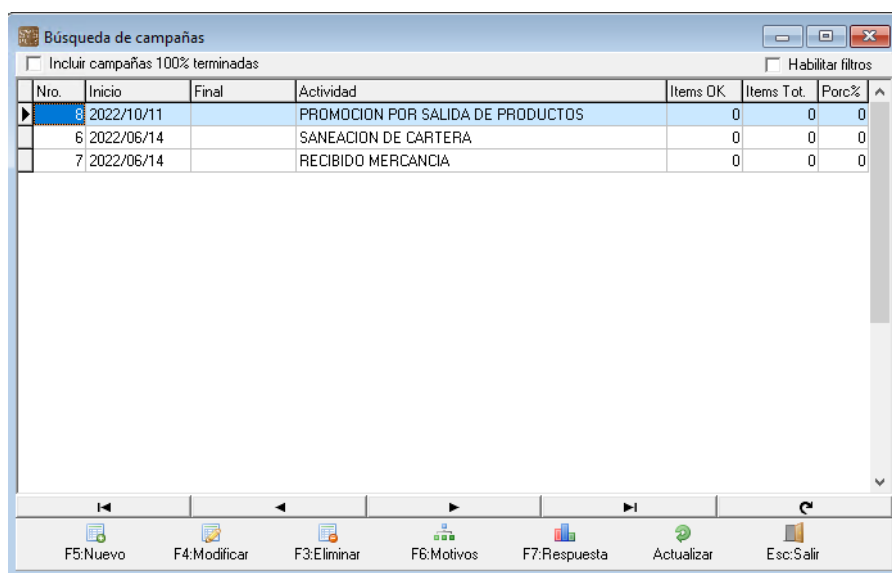
Se muestra en gráfico las respuestas generadas por cada compromiso cumplido de la campaña, estas respuestas están ligadas al avance y registro por parte del asesor

### Actualizar

Este botón se usa para que a medida que el asesor vaya avanzando en el registro de los cumplidos la información de la consulta en pantalla se encuentre acorde a lo que el asesor registra, este caso para los coordinadores o superiores que necesitan la información consolidada con el avance por cada una de las campañas; también se puede utilizar para que en caso de algún tipo de modificación sobre la campaña original en la búsqueda la información cambie con base a lo modificado por el cliente

**ESC:** Cancelar. Siempre que el usuario desee salir de una opción sin guardar los cambios que haya realizado podrá presionar el botón cancelar o la tecla ESC con lo que la información que no haya sido guardado con F2 ser

Al pulsar la opción de Campañas aparece la ventana de búsqueda donde se podrá realizar búsquedas con las campañas 100% terminadas basta con habilitar el check que aparece al inicio de la pantalla, también se puede usar el botón de habilitar filtros para realizar filtros por fecha o nombre, sin embargo en pantalla se podrá detallar el código interno asignado la campaña, fecha de inicio y final en el caso de que la campaña sea cerrada, actividad que corresponde al nombre de la campaña, ítems ok que corresponde a los compromisos cumplidos por parte de asesor, ítems totales que corresponde a la cantidad total de compromisos asignados al asesor al grabar la campaña y se muestra el cumplimiento en porcentaje



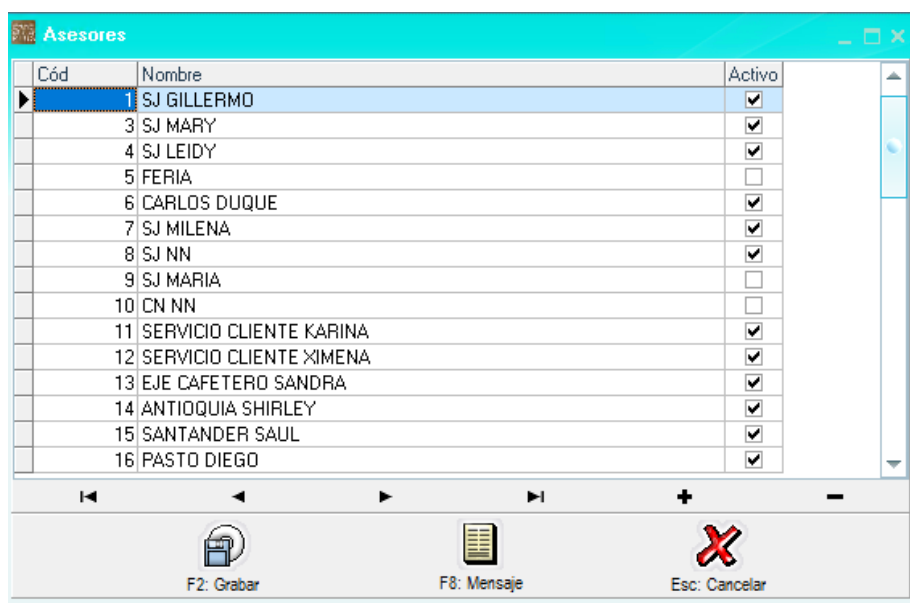
Nro.	Inicio	Final	Actividad	Items OK	Items Tot.	Porc%
8	2022/10/11		PROMOCION POR SALIDA DE PRODUCTOS	0	0	0
6	2022/06/14		SANEACION DE CARTERA	0	0	0
7	2022/06/14		RECIBIDO MERCANCIA	0	0	0

At the bottom of the window, there is a toolbar with the following buttons: F5:Nuevo, F4:Modificar, F3:Eliminar, F6:Motivos, F7:Respuesta, Actualizar, and Esc:Salir.

## Asesores

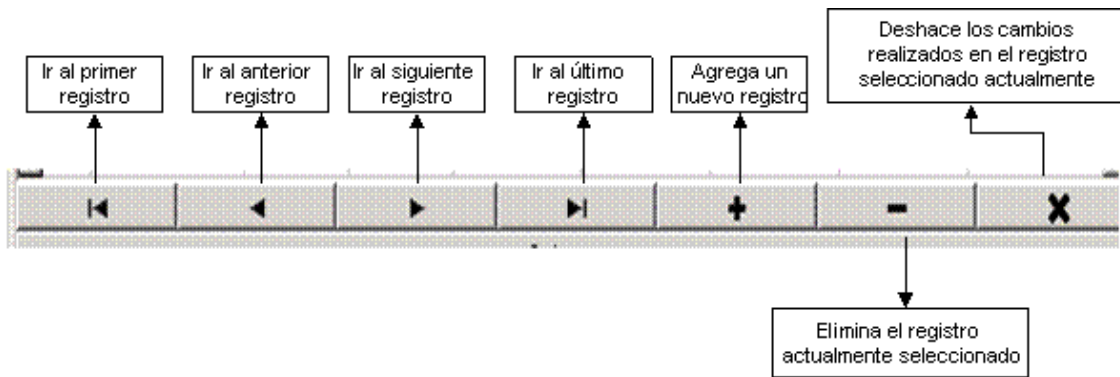
Los asesores son las personas que van a ejecutar la tarea de cumplir los compromisos o eventos generados por medio de la agenda diaria, se debe tener en cuenta que pueden ser los agentes comerciales o las personas de Call Center dependiendo el tipo de negocio y requerimiento realizado por parte del cliente

Al pulsar la opción de Asesores aparece una ventana como la siguiente:



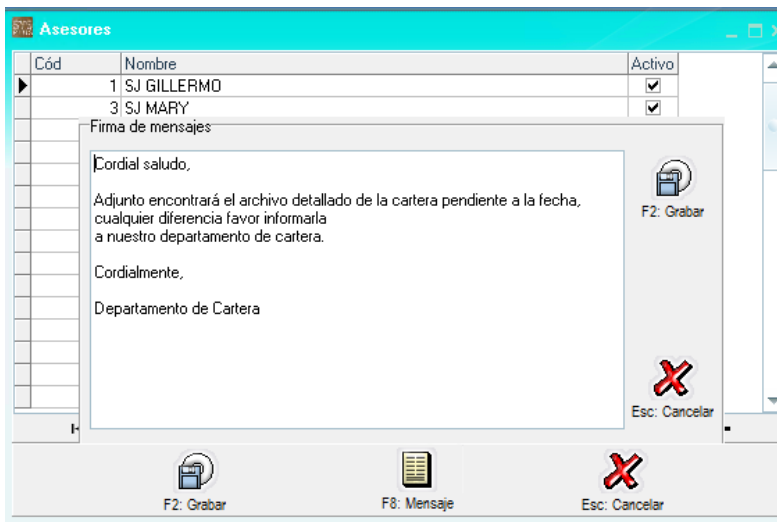
Cód	Nombre	Activo
1	SJ GILLERMO	<input checked="" type="checkbox"/>
3	SJ MARY	<input checked="" type="checkbox"/>
4	SJ LEIDY	<input checked="" type="checkbox"/>
5	FERIA	<input type="checkbox"/>
6	CARLOS DUQUE	<input checked="" type="checkbox"/>
7	SJ MILENA	<input checked="" type="checkbox"/>
8	SJ NN	<input checked="" type="checkbox"/>
9	SJ MARIA	<input type="checkbox"/>
10	CN NN	<input type="checkbox"/>
11	SERVICIO CLIENTE KARINA	<input checked="" type="checkbox"/>
12	SERVICIO CLIENTE XIMENA	<input checked="" type="checkbox"/>
13	EJE CAFETERO SANDRA	<input checked="" type="checkbox"/>
14	ANTIOQUIA SHIRLEY	<input checked="" type="checkbox"/>
15	SANTANDER SAUL	<input checked="" type="checkbox"/>
16	PASTO DIEGO	<input checked="" type="checkbox"/>

Para agregar un nuevo asesor basta con pulsar la opción (+) de esta forma se habilita una nueva fila, se debe asignar un código que es de libre elección, agregar un nombre que corresponde a del asesor y habilitar el check de activo, en caso de que el asesor ya no labore con la compañía o haya cambiado de área se puede quitar el check de activo y de esta forma no aparecerá al momento de crear cualquier documento en el CRM, para eliminar se puede usar el botón (-) pero solo podrá eliminar si no hay grabados registros con ese asesor, de lo contrario solo se puede inactivar, para finalizar se debe pulsar el botón de grabar



Para grabar todos los registros ingresados en la grilla usted puede presionar F2 o hacer clic sobre el botón “Grabar”. Si desea deshacer los cambios realizados a las categorías presione ESC o haga clic sobre el botón “Cancelar”.

**Mensajes:** En esta opción se puede personalizar una firma de mensaje por cada asesor, estas firmas serán enviados en caso de que la campaña, compromiso o evento sean enviados por correo electrónico, puede ser cambiado cada que el asesor lo requiera

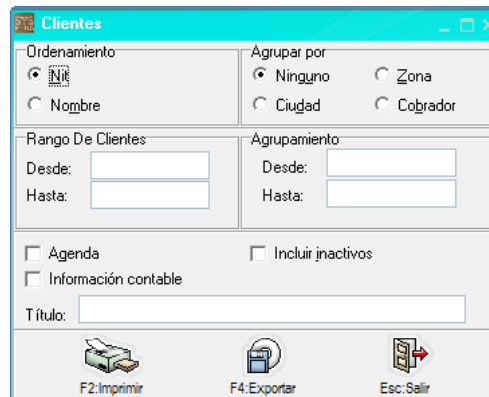


## GENERACIÓN DE INFORMES

El módulo de CRM de SYSplus cuenta con varios informes predefinidos que se agrupan en cada uno de los documentos generados desde cada una de las opciones. Cada informe puede ser impreso en cualquier impresora o dispositivo compatible con Windows o exportado en formato de texto, MS-Excel o separado por comas.

Para todos los informes es común el uso de ciertos criterios los cuales se explican a continuación de manera general.

**Ordenamiento:** Algunos reportes del programa preguntan el ordenamiento que se le debe dar a la información en el informe, por ejemplo un catálogo de artículos puede imprimirse por orden de código de forma ascendente o alfabéticamente por la descripción. En los reportes que cuentan con dicha opción usted deberá elegir el ordenamiento haciendo clic sobre el orden deseado de forma que el punto negro aparezca al lado del ordenamiento deseado.



**Agencia:** La gran mayoría de los informes permite filtrar la información de acuerdo a la agencia a la que pertenece el usuario, de forma que sólo pueda ver aquella información que le compete. Si el usuario que pide el reporte es un usuario restringido a una agencia este campo aparecerá lleno con la agencia asignada y no le permitirá cambiarlo. Si el usuario tiene acceso a varias agencias se le pregunta de qué agencia desea traer la información. Puede dejar como respuesta 'Todas' si desea incluir todos los documentos o movimientos sin importar la agencia.

**Rangos:** Casi totalidad de los informes pregunta un rango de datos a incluir en el informe mediante una casilla desde y una hasta, usted debe especificar los rangos inicial y final de acuerdo con el tipo de rango indicado teniendo cuidado de especificar un rango consistente y que incluya la información deseada, por ejemplo si desea sacar un listado de la A a la C incluyendo los extremos deberá especificar rango inicial A y final CZ, de forma que se incluyan todos los resultados cuya primer letras sea C. Si se dejan vacíos en la mayoría de los informes se genera la información sin aplicar el filtro de rango, es decir incluirá la información como si se hubiera especificado desde A hasta ZZ. Hay que tener cuidado si se tienen artículos o textos a ordenar que incluyan acentos tildados o letras ñ ya que la base de datos ordena estos acentos después de la Z ocasionando que no se incluyan en el reporte los datos que empiezan con tildes o ñ a menos que usted especifique en el rango hasta ÑÑ.

**Agrupamiento:** En algunos informes se pueden imprimir subtotales por algunos criterios, por ejemplo en un informe de existencias usted puede solicitar totales por familia y grupo de inventario, en ese caso el ordenamiento del informe debe coincidir con la agrupación que en este caso sería por Grupo. Si no se desea incluir

subtotales por ejemplo porque va a exportar la información a MS-Excel puede dejar la agrupación ninguna.

**Casillas de verificación:** Algunos informes dan la posibilidad de configurar el detalle de la información a incluir o algunos filtros adicionales a través de casillas de verificación que permiten respuestas de tipo Si o No. En estos casos usted deberá marcar o desmarcar la casilla según su elección haciendo clic sobre la misma, normalmente el reporte cambia bastante dependiendo de la selección realizada, por ejemplo para un reporte cronológico de documentos si se pide sin el Check de 'Detalle de comprobantes' salen los encabezados de los documentos con prefijo, número, fecha, concepto y total, pero si se pide con el chek de detalle sale cada uno de los artículos relacionados en los documentos con código, descripción, cantidad, costo unitario, unidad y total.

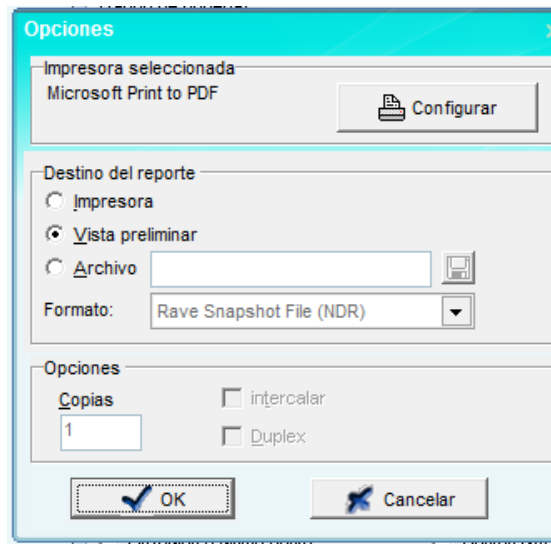
**Título del informe:** Si usted desea especificar un título que aparezca en el encabezado de la primera hoja de un informe puede escribirlo en la casilla título de la ventana de especificaciones del reporte. Si usted no escribe un título el sistema compondrá uno con base en el ordenamiento y los rangos especificados al generar el informe.

Una vez especificados el ordenamiento, la agrupación, los rangos y las opciones específicas del informe, usted tiene dos opciones:

1. Dando clic en el botón Imprimir o presionando la tecla F2 procederá a generar e imprimir el informe, mediante esta opción usted puede enviarlo a una impresora, verlo por pantalla con el formato con que será impreso o guardarlo como un archivo de texto enriquecido o PDF también conservando los saltos de página, tipos de letra y demás formato de presentación. Una vez presionada la tecla F2 el sistema invocará la rutina de cálculo del reporte demorándose unos segundos (o minutos si la información es muy extensa) y una vez calculado el informe le preguntará el destino del reporte sobre una pequeña ventana similar a la mostrada en la figura que incluye la siguiente información:

Impresora seleccionada: Mostrará el nombre de la impresora actualmente configurada como predeterminada.





Destino del reporte: Usted puede escoger entre tres diferentes opciones: Impresora, vista preliminar o archivo. Si selecciona vista preliminar el sistema mostrará en pantalla el reporte generado página por página y le dará la posibilidad de imprimirlo o guardarlo en un archivo con diferentes formatos estándar (RTF, PDF, TXT), usted podrá seleccionar el nombre y la ubicación del archivo haciendo click sobre icono en forma de diskette que aparece al lado del nombre cuando selecciona la opción Archivo. Si no especifica una ubicación el archivo se generará en la última ubicación que tiene el sistema operativo, la cual, a menos que antes haya generado otro informe y haya seleccionado otra ubicación será la carpeta de SYSplus y específicamente la carpeta del módulo donde está generando el informe. Si selecciona la opción de vista preliminar del reporte se mostrará en pantalla tal como quedaría impreso y desde esta ventana podrá luego imprimirlo o guardarlo a un archivo con las mismas características explicadas.

2. Dando clic sobre el botón Exportar o presionando la tecla F4, usted podrá exportar el informe generado sin formato, es decir sin saltos de página, títulos, tipos de letra, etc. Esta opción es ideal si quiere pasar la información a una hoja de cálculo como MS-Excel ya que deja el archivo listo para trabajar en ese tipo de programas, solamente incluye un título en cada columna. Es normal que la mayoría de reportes incluyan al exportarse muchos más columnas que las que muestra el informe impreso, esto es porque algunas de las columnas se usan en el reporte impreso para generar totales pero no se incluyen como columnas, además hay muchos datos que por falta de espacio y poca relevancia para la mayoría de usuarios, sólo se incluyen al exportar la información a un archivo de texto o Excel. Usted puede

escoger entre el formato TXT (texto plano sin separación de columnas), CSV (archivo separado por comas o el carácter delimitador que indique la configuración regional) o el formato XLS (Hoja de cálculo de MS-Excel versión 95/97 que puede abrir en cualquier versión de MS-Excel o de otras hojas de cálculo como OpenOffice (En versiones más recientes de MS-Excel es probable que requiera configurar las fuentes de confianza en la configuración de Office para poder abrir y editar estos archivos. Consulte la ayuda en línea de su versión de Excel para más información).

Para cancelar la generación del informe presione ESC o haga clic sobre el botón “Cancelar”

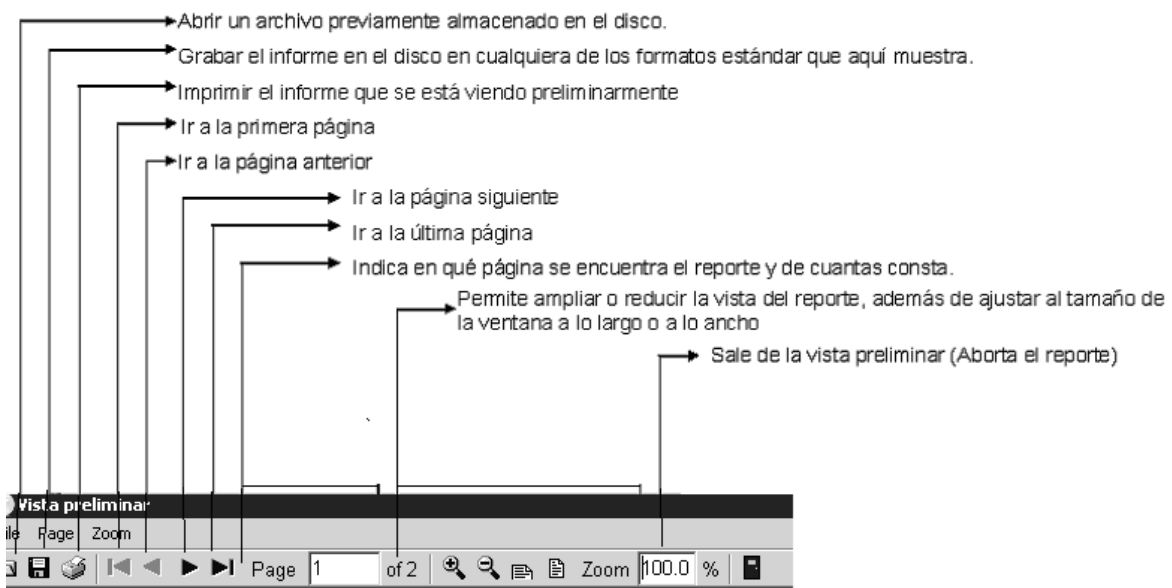
IMPORTADORA Y

Eventos CRM

Eventos fechas: 2020/11/01..2022/11/30

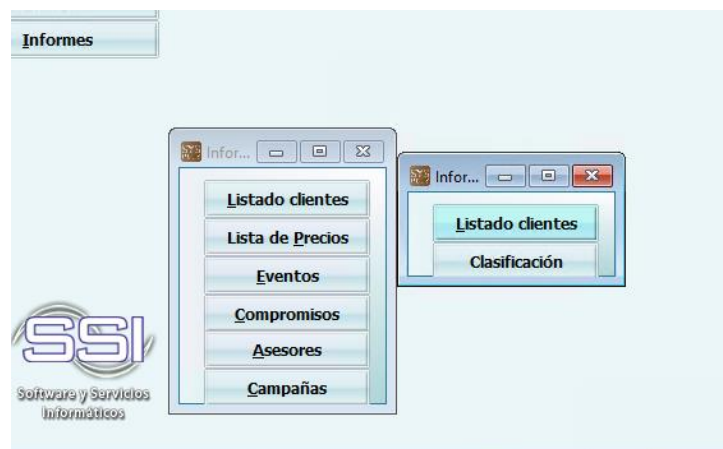
Fecha	Hora	NIT	Asesor	Cliente	Contacto
Motivo	Respuesta	Explicación	Solución		
<b>Llamada</b>					
2022/03/07	09:59:43	112182183	CARLOS DUQUE	GARCIA PARRADO DILSA YADIRA	
CONTACTO	ENVIAR CATALOGO	LA SEÑORA NO PAGTA SINO HABLA ON EL GERENTE		Se programa reunión para el xxxxxxxx con el gerente de la compañía.	

Cuando el sistema muestra la vista preliminar de un reporte es porque este ya fue generado y almacenado temporalmente en el disco por lo cual usted ya sabe cuántas hojas componen el reporte y puede ver cualquiera de dichas páginas con solo digitar el número o desplazarse entre las páginas usando los botones de la barra de navegación. A continuación se explican los diferentes botones de que consta la barra de navegación de los informes enviados por vista preliminar:



## Informes de Listado de Clientes

Los catálogos que genera el sistema son los que se indican en la siguiente figura:



## a. Clientes

Este informe muestra una lista de todos los clientes registrados.

### Opciones del Informe:

**Ordenamiento:** Se puede ordenar por Nit o Nombre.

**Agrupamiento:** Permite agruparlo por Zona, Ciudad, Cobrador o ninguno

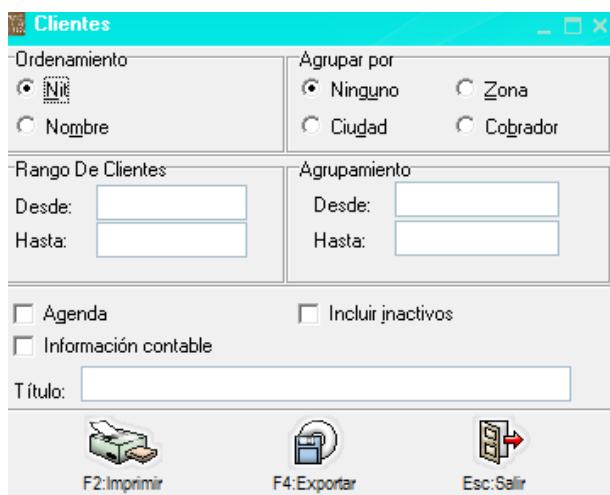
**Rangos:** Permite sacar el informe de acuerdo a un rango de Clientes

### Casilla de verificación:

**Agenda:** Se trae la información más relevante del cliente como lo son nombre, dirección, Nit, teléfono y mail

**Incluir inactivos:** permite incluir en el reporte los clientes marcados como inactivos.

**Incluir Información Contable:** permite generar en el informe la información de las cuentas contables asociadas a cada cliente.



The screenshot shows a software window titled "Clientes" with the following configuration options:

- Ordenamiento:** Radio buttons for "Nit" (selected) and "Nombre".
- Agrupar por:** Radio buttons for "Ninguno" (selected), "Zona", "Ciudad", and "Cobrador".
- Rango De Clientes:** Input fields for "Desde:" and "Hasta:".
- Agrupamiento:** Input fields for "Desde:" and "Hasta:".
- Checkboxes:** "Agenda", "Incluir inactivos", and "Información contable" (all unchecked).
- Título:** A text input field.
- Footer:** Three icons with labels: "F2: Imprimir", "F4: Exportar", and "Esc: Salir".

## b. Clasificación

Este informe muestra la clasificación de los clientes con base en el botón de adicionales de cada cliente y la opción donde se encuentren asociados dentro de su parametrización, estos nombres pueden ser cambiados depende el tipo de negocio para tener una mejor clasificación del cliente.

### Opciones del Informe:

**Ordenamiento:** Se puede ordenar por Nit o Nombre.

**Rango de clientes:** Permite agruparlo por Nit en determinados número o directamente de un solo Nit

### Casilla de verificación:

Se puede habilitar todos los check de cada categoría o solo las que se desean detallar dentro del reporte

Clasificación de Clientes

Ordenamiento

Nit

Nombre

Rango De Clientes

Desde:

Hasta:

Uñas

Impresos

Aseo y cafetería

Productos familia

Resmas

Título:

F2:Imprimir F4:Exportar Esc:Salir

### Informes Eventos

Este informe muestra el histórico de eventos registrados dentro del sistema con su detalle por asesor

### Opciones del Informe:

**Agrupamiento:** Permite agruparlo por tipo de Comunicación, Motivo, Asesor o Respuesta

**Rangos:** Permite sacar el informe de acuerdo a un rango de Campaña, Tipo de Comunicación, Motivo, Asesor o Respuesta

**Rango de Fechas:** Se debe asignar la fecha desde/hasta en formato año, mes, día separado por Slash

### Casilla de verificación:

Permite Incluir los eventos internos que no pertenece a una campaña o son digitados de forma manual



The screenshot shows a window titled "Eventos registrados" with the following elements:

- Agrupación:** Radio buttons for "Tipo comunicación" (selected), "Motivo", "Asesor", and "Respuesta".
- Rangos:** Five dropdown menus, all set to "Todas":
  - Campaña: Todas
  - Tipo comunicación: Todas
  - Motivo: Todos
  - Asesor: Todos
  - Respuestas: Todas
- Rango de fechas:** Two date pickers: "Desde: 2022/11/01" and "Hasta: 2022/11/30".
- Incluir eventos internos:** A checkbox that is currently unchecked.
- Título:** An empty text input field.
- Footer:** Three icons with labels: "F2: Imprimir", "F4: Exportar", and "Esc: Salir".

### Informes Compromisos

Este informe muestra el histórico de eventos registrados dentro del sistema con su detalle por asesor

#### Opciones del Informe:

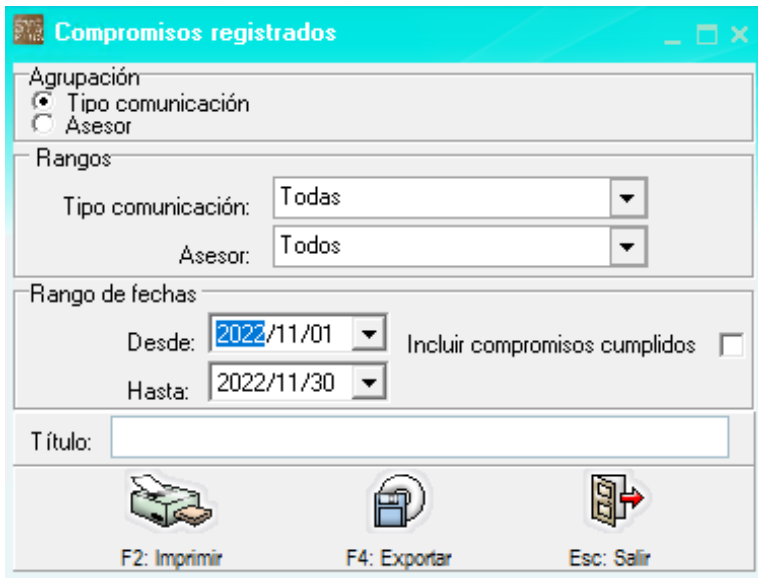
**Agrupamiento:** Permite agruparlo por tipo de Comunicación o Respuesta

**Rangos:** Permite generar el informe por tipo de comunicación o Respuesta

**Rango de Fechas:** Se debe asignar la fecha desde/hasta en formato año, mes, día separado por Slash

### Casilla de verificación:

Permite Incluir los compromisos internos que no pertenece a una campaña o son digitados de forma manual



## Informes Asesores

Este informe muestra el catálogo de Asesores registrados dentro del sistema

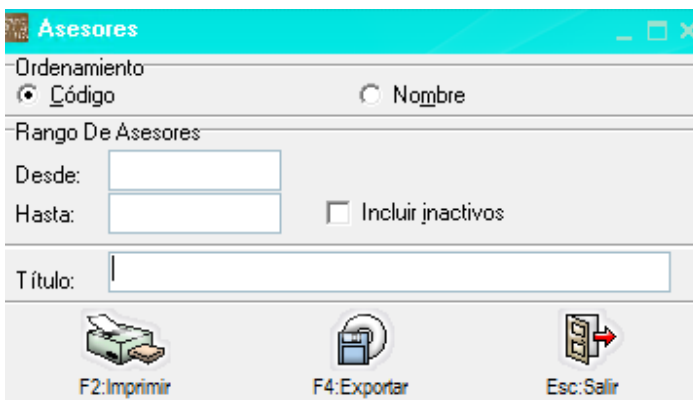
### Opciones del Informe:

**Ordenamiento:** Permite agruparlo por Código o Nombre

**Rangos de Asesores:** Permite generar el informe de un Nit en específico o de ser necesario todos se pueden dejar los campos vacíos o utilizar los rango de 00 hasta ZZ

### Casilla de verificación:

Permite Incluir los asesores que se encuentren inactivos en caso de ser necesario



## Informes Campañas

Este informe muestra las campañas en detalle incluyendo

### Opciones del Informe:

**Rangos de Fechas:** Permite generar el informe de un Nit en específico o de ser necesario todos se pueden dejar los campos vacíos o utilizar los rango de 00 hasta ZZ

### Casilla de verificación:

Permite Incluir los asesores que se encuentren inactivos en caso de ser necesario

## Posibles Configuraciones desde el módulo de Mantenimeinto para el módulo del CRM

CONF_MODULO	CONF_CATEGORIA	CONF_PROPIEDAD
CONF_VALOR	CONF_POSIBLES	CONF_AYUDA

CRM COMPROMISOS	AGENDAR COMPROMISOS	USANDO EL TIPO DE CLIENTE COMO ASESOR	NO	SI,NO SI: Usar el tipo de cliente como asesor y agendar compromisos usando el tipo de cliente como asesor
-----------------	---------------------	---------------------------------------	----	---

CRM COMPROMISOS	COLOR COMPROMISOS DE PRIORIDAD ALTA	\$00800000	Indique el color que se usa para resaltar los compromisos de prioridad alta
-----------------	-------------------------------------	------------	---

CRM COMPROMISOS	COLOR COMPROMISOS DE PRIORIDAD MEDIA	\$00008080	Indique el color que se usa para resaltar los compromisos de prioridad media
-----------------	--------------------------------------	------------	--

CRM COMPROMISOS	COLOR COMPROMISOS DE PRIORIDAD NORMAL	\$00FF8080	Indique el color que se usa para resaltar los compromisos de prioridad normal
-----------------	---------------------------------------	------------	---

CRM COMPROMISOS	GENERAR COMPROMISO DE CONFIRMACION DE COTIZACIONES	NO	SI,NO SI: Abre la ventana de compromiso para confirmar la recepción de la cotización.
-----------------	--	----	---

CRM COMPROMISOS	GENERAR COMPROMISO PARA TOMA DEL PROXIMO PEDIDO	NO	SI,NO SI: Abre la ventana de compromiso para recordar la toma del próximo pedido.
-----------------	---	----	---



CRM COMPROMISOS VER COMPROMISOS FUTUROS EN BUSQUEDA DE COMPROMISOS SI SI,NO SI: Muestra los compromisos de fecha posterior al sistema en la pantalla de búsqueda. NO: Solamente muestra compromisos vencidos y del día actual

CRM EVENTOS GRABAR EVENTOS AUTOMATICAMENTE DESDE DOCUMENTOS DE VENTAS NO SI,NO SI: Graba un evento por cada cotización, pedido, factura, remisión y devolución que se grabe con el cliente

CRM EVENTOS INHABILITAR FECHA EN EVENTOS SI SI,NO

CRM EVENTOS NIT PARA EVENTOS SIN PROSPECTO 0  
Indique el NIT del prospecto para eventos ocasionales o nuevos que aún no han sido creados

CRM GENERAL COLOR VENTANA PRINCIPAL \$00EEEEEE 0x00000-0xFFFFF Indique el color en formato RGB que quiere de fondo en la ventana principal del módulo

CRM GENERAL MOSTRAR AGENDA DE ACTIVIDADES AL ENTRAR AL MODULO NO NO,SI SI: Muestra la agenda del día del usuario seleccionado al entrar al módulo.

CRM GENERAL NUMERO DE MINUTOS ENTRE VALIDACIONES DE COMPROMISOS PENDIENTES 5 1,2,5,10,30,60 Indique el número de minutos que transcurren entre dos validaciones de compromisos pendientes

CRM GENERAL PREVISUALIZAR IMPRESION DE DOCUMENTOS SI SI,NO SI: Al imprimir cualquier documento aparece la opción preguntando el destino. NO: Imprime directamente a la impresora predeterminada.

CRM PROSPECTOS CREAR PROSPECTO AUTOMATICAMENTE COMO CLIENTE NO SI,NO SI: Unifica la base de datos de prospectos con los clientes activos en facturación y cartera

CRM PROSPECTOS DETERMINAR COLOR DEL PROSPECTO POR ESTADO O POR RESPUESTA A EVENTO ESTADO ESTADO,EVENTO

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK1 Uñas

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK2 Impresos

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK3 Aseo y cafetería

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK4 Productos familia

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK5 Resmas

CRM PROSPECTOS NOMBRE CAMPO CHECK6

CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO CONTACTO/RAZON SOCIAL		
Contacto	Indique el nombre de la columna o dato del prospecto		
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO DE FECHA1	1a compra:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO DE FECHA2	Ult.compra:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO DE TEXTO1	Actividad:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO DE TEXTO2	Libre:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO DE TEXTO3	Libre:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO GRUPO	Grupo	Indique
el nombre de la columna o dato del prospecto			
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO NUMERICO1	Activos:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO NUMERICO2	Pasivos:	
CRM PROSPECTOS	NOMBRE CAMPO NUMERICO3	Patrimonio:	
CRM PROSPECTOS	NUMERAR REGISTROS EN BUSQUEDA DE		
PROSPECTOS NO SI,NO	Agrega una columna inicial para el número de registro en la búsqueda de prospectos que sirve para numerarlos		