



Proyecto Solución e_Business

(Directorio de Relacionados - CRM)

Guía de Usuario

Agosto, 2007



Tabla de Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. INSTRUCCIONES DE USO	5
2.1. Ingresar a la aplicación	5
2.2. Búsquedas	6
2.2.1 Ficha de Personas Naturales o Jurídica	8
2.2.2.1 Casos	9
2.2.2.2 Transacciones	13
2.3. Agregar Persona Natural	14
2.4. Agregar Persona Jurídica	16
2.5. Estadísticas	17
2.6. Reportes	19

El Directorio de Relacionados es la aplicación que permite *centralizar, unificar y consultar* la información relativa a las Personas Naturales y Jurídicas, que tienen o pueden tener relación con Cines Unidos (clientes e invitados).

El CRM (Customer Relationship Management) permite gerenciar de manera sistemática y planificada la relación con los clientes con la finalidad de conocer sus necesidades y ofrecer un mejor servicio. El objetivo de un CRM está en:

Identificar clientes valiosos

Fortalecer las relaciones con los clientes

Fidelizar vs. conquistar

Anticipar, conocer y satisfacer las necesidades y los deseos presentes y previsibles de los clientes

Mejorar la Calidad de Servicio y reducir costos

La aplicación para la Administración de Relacionados brinda apoyo al equipo de Cines Unidos facilitando la inscripción, consulta y modificación de datos personales, y es la base del CRM que permite el registro de cualquier interacción que se realice con un invitado o cliente. La aplicación también permite generar reportes y estadísticas las cuales fueron definidas por el equipo de Cines Unidos en las diferentes sesiones de trabajo realizadas.

1. INTRODUCCIÓN

La solución implantada para la administración de Relacionados y CRM, brinda la posibilidad de incorporar nuevos clientes / invitados en la base de datos de Cines Unidos, así como la realización de consultas, búsquedas basadas en criterios preestablecidos, emisión de reportes y estadísticas.

El CRM maneja, entre sus conceptos básicos, Casos e Interacciones:

Caso: Evento o acontecimiento que sucede, el cual se registra/documenta para su correspondiente acción y seguimiento.

Interacciones: Documentación de todo lo que acontece relacionado con un caso, puede ser netamente informativo o implicar una acción.

Los entes Involucrados en el Proceso de administración y manejo del CRM, están clasificados bajo los siguientes perfiles o privilegios:

- ✓ **Administrador:** Persona que tiene acceso a todas las funcionalidades de la aplicación.
- ✓ **Usuario estadísticas:** Persona que tiene acceso al módulo de reportes y estadísticas del sistema.
- ✓ **Usuario Interno:** Persona que tiene acceso a ciertas funcionalidades del sistema pero que no tiene privilegios para la consulta de estadísticas ni a los reportes del sistema.
- ✓ **Internet:** Persona que tiene acceso a través de la página web para afiliarse, consultar y modificar sus datos.

2. INSTRUCCIONES DE USO

2.1. Ingresar a la aplicación

- Ingresar a la dirección:
<http://www.tecnologiainternet.com/n2c/index.htm?GWT111400>
- Colocar Login y Clave de acceso

Nota: Si el menú de aplicaciones no se muestra en el centro de la pantalla al momento de su ingreso, puede hacer clic sobre el botón  ubicado en la parte superior derecha de la pantalla (ver figura 1, botón indicado en color verde).

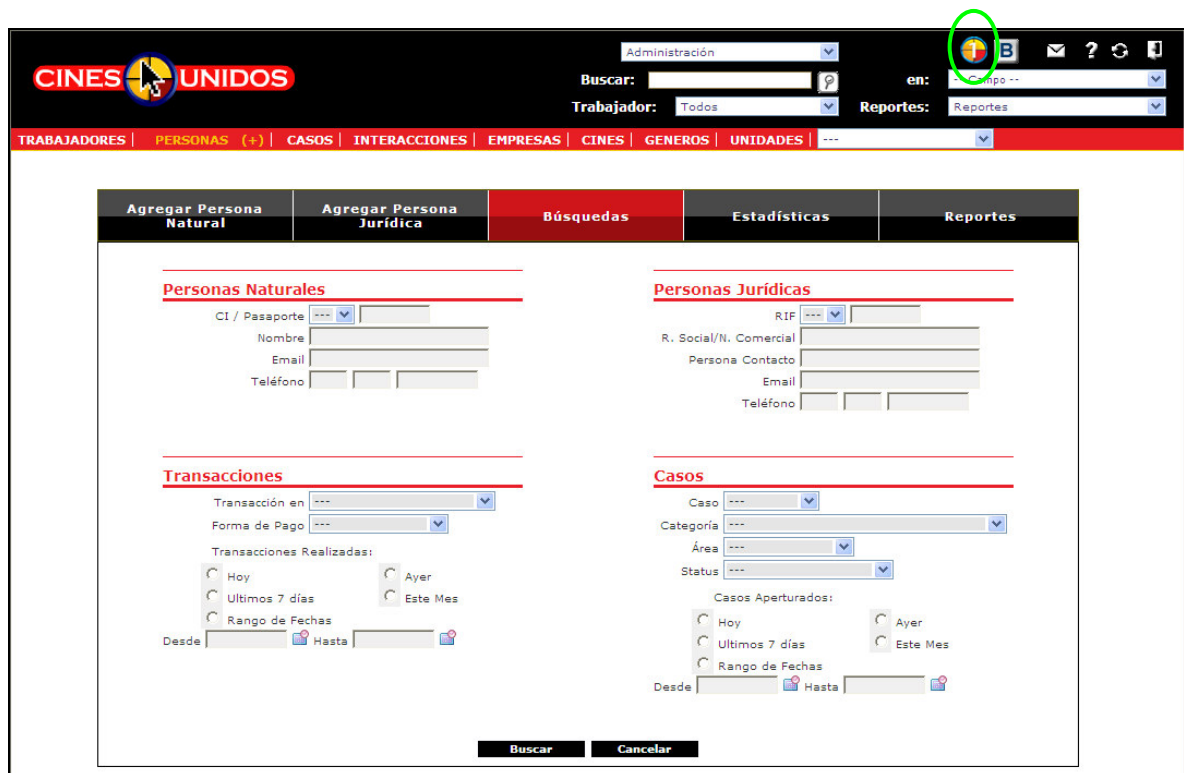


Figura 1: Menú de Aplicaciones

2.2. Búsquedas

A través de esta opción se realiza la búsqueda de los Relacionados (personas naturales y jurídicas), las transacciones y los casos registrados en el CRM. En esta facilidad de búsqueda se pueden especificar criterios básicos en un renglón particular (Ej. Persona Natural o Persona Jurídica) o se puede realizar haciendo combinación de criterios de cualquiera de los cuatro renglones (Ej. Persona Jurídica y Casos).

Si no se selecciona ningún criterio de búsqueda y se hace clic sobre el botón **Buscar**, ésta arroja un listado con todos los registros de personas naturales existentes en la base de datos.

Si en uno de los cuadros de búsqueda se hace clic sobre la lupita , se mostrarán sólo los registros existentes en ese renglón.

Si lo que se quiere es combinar criterios correspondientes a varios renglones, se deben ingresar los mismos donde se desee y luego hacer clic sobre el botón **Buscar**.

No tiene mucho sentido realizar una búsqueda combinando criterios de transacciones y casos, pero si esto se realiza, la aplicación sólo desplegará los casos que cumplan con el criterio seleccionado.

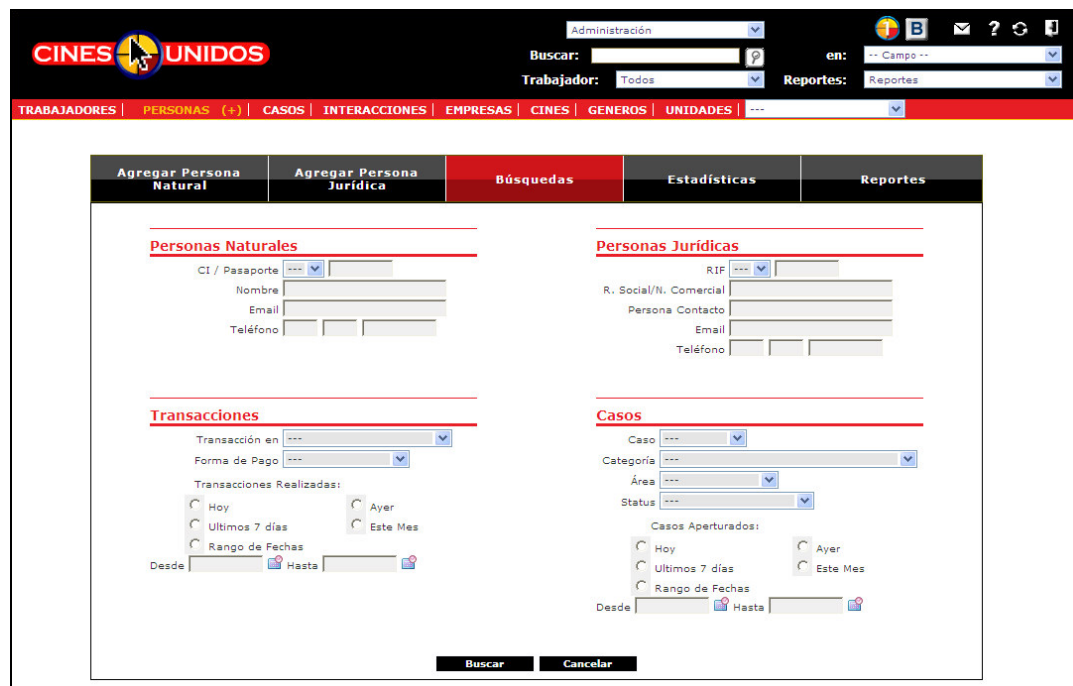
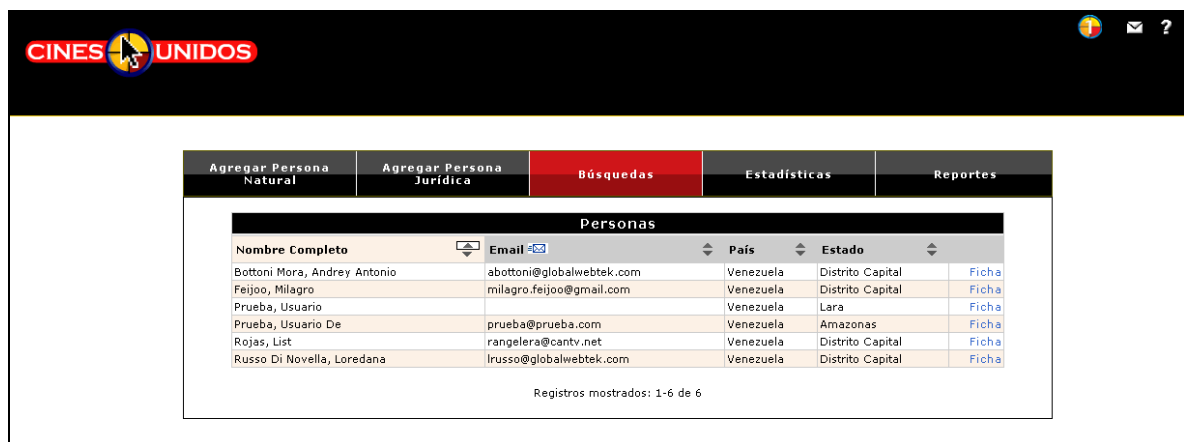


Figura 2: Búsquedas



Nombre Completo	Email	País	Estado	Ficha
Bottoni Mora, Andrey Antonio	abottoni@globalwebtek.com	Venezuela	Distrito Capital	Ficha
Feijoo, Milagro	milagro.feijoo@gmail.com	Venezuela	Distrito Capital	Ficha
Prueba, Usuario	prueba@prueba.com	Venezuela	Lara	Ficha
Prueba, Usuario De	prueba@prueba.com	Venezuela	Amazonas	Ficha
Rojas, List	rangelera@cantv.net	Venezuela	Distrito Capital	Ficha
Russo Di Novella, Loredana	lrusso@globalwebtek.com	Venezuela	Distrito Capital	Ficha

Registros mostrados: 1-6 de 6

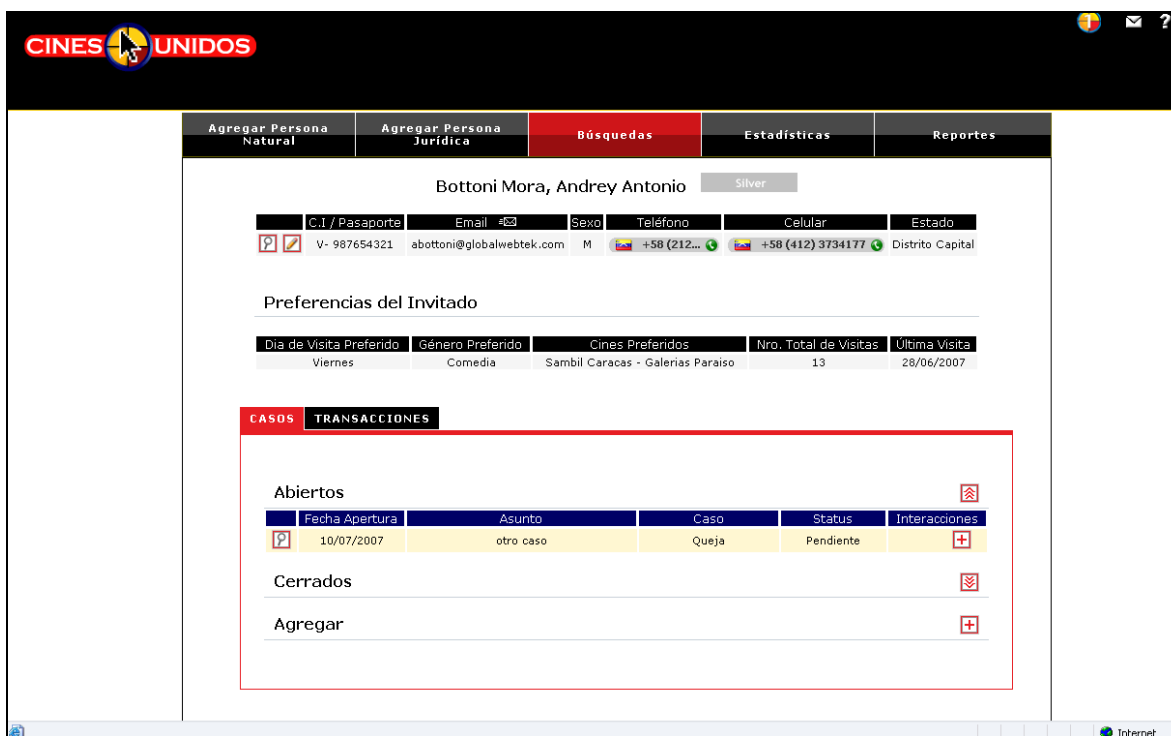
Figura 3: Listado resultante de una búsquedas

En el listado que resulta de una búsqueda se despliega una columna a la derecha donde se observa un link con el nombre “[Ficha](#)”, en caso de una búsqueda realizada a personas naturales o jurídicas, o la palabra “[Detalle](#)” para los resultados de la búsqueda por Transacciones y casos del CRM.

Al hacer clic en alguna de ellas se mostrará la ficha que contiene los datos con el detalle e información de interés para la organización.

2.2.1 Ficha de Personas Naturales o Jurídicas

La ficha de los invitados o clientes, bien sea personas naturales o jurídicas poseen la siguiente estructura:



CINES UNIDOS

Bottoni Mora, Andrey Antonio Silver

C.I / Pasaporte	Email	Sexo	Teléfono	Celular	Estado
V- 987654321	abottoni@globalwebtek.com	M	+58 (212)...	+58 (412) 3734177	Distrito Capital

Preferencias del Invitado

Día de Visita Preferido	Género Preferido	Cines Preferidos	Nro. Total de Visitas	Última Visita
Viernes	Comedia	Sambil Caracas - Galerias Paraiso	13	28/06/2007

CASOS **TRANSACCIONES**

Abiertos

Fecha Apertura	Asunto	Caso	Status	Interacciones
10/07/2007	otro caso	Queja	Pendiente	+

Cerrados

Agregar

Figura 4: Ficha de un relacionado

Como título de la ficha encontramos el nombre completo del invitado junto con su clasificación o segmentación (Gold, Platinum, etc.). En caso ser una persona jurídica aparece el nombre comercial. Seguidamente en la ficha se muestra una sección con la información básica y esencial para poder identificar y ponerse en contacto con el relacionado, como son: Cédula de identidad o pasaporte, Email, Sexo, Teléfono y Estado de procedencia. En el caso del Email,

se puede observar un ícono que representa un sobre , el cual tiene la facilidad que al darle clic, permite enviar directamente y en forma inmediata un correo electrónico. También encontramos dos botones ubicados en la primera columna a la izquierda, el primero de ellos , lleva al detalle de todos los datos del Invitado o Cliente, y el segundo,  permite ir a los datos del invitado o cliente, pero con la posibilidad de modificar información.

En la ficha de las personas naturales, seguidamente se observa un área con las preferencias del invitado y debajo de las preferencias está el área de los casos y transacciones que el mismo ha realizado con Cines Unidos. Siempre estará seleccionada por defecto la pestaña de Casos, para que el personal de Cines Unidos tenga fácil acceso al ingreso y consulta de los casos del CRM de un cliente o invitado en particular.

2.2.1.1 Casos

Desde esta pestaña se pueden ver todos los casos abiertos y tomar acciones al respecto, como por ejemplo: agregarle una interacción, haciendo uso del icono  que se encuentra en la columna a la derecha. Al hacer clic el sistema desplegará un listado con el tipo de interacción a agregar, y de acuerdo al que se seleccione, se mostrarán los campos necesarios para el ingreso de cada tipo de interacción.

CASOS

TRANSACCIONES

Abiertos

	Fecha Apertura	Asunto	Caso	Status	Interacciones
	10/07/2007	otro caso	Queja	Pendiente	

Ingresar Interacción

Tipo de Interacción

Enviar

Cerrados

Agregar

Figura 5: Añadir una interacción a un caso

También se puede ver el listado de los casos cerrados. Por defecto este listado está oculto, pero haciendo clic en el icono  se pueden visualizar. Si se quiere ocultar de nuevo el listado de casos cerrados bastará con hacer clic en el icono .

Si lo que se desea es abrir un nuevo caso para el cliente, se debe hacer clic en el icono  que se encuentra a la derecha de la palabra agregar y el sistema desplegará los campos necesarios para tal fin.

CASOS

TRANSACCIONES

Abiertos

	Fecha Apertura	Asunto	Caso	Status	Interacciones
	10/07/2007	otro caso	Queja	Pendiente	

Cerrados

Agregar

Ingresar Caso

Fecha: 02/08/2007

Hora: 00:55

Caso:

Categoría:

Área:

Asunto:

Descripción:

Status:

Pendiente

Fecha Estimada Cierre:

Hora Estimada Cierre: (h:m)

Anexo:

+

Enviar

Figura 6: Agregar un caso

Se procede a incorporar los campos requeridos para el registro del caso correspondiente.

En el detalle de los casos encontramos como título el número del caso reportado y luego una tabla con los datos básicos del caso. Seguido de esto se encuentra el listado de las interacciones con su detalle.

Igualmente se pueden agregar interacciones al caso que se está consultando al darle clic al botón  que se encuentra al lado de la palabra Agregar




Agregar Persona Natural
 Agregar Persona Jurídica
 Búsquedas
Estadísticas
Reportes

Caso Nro. 3

	Fecha de Apertura	Cliente	Tipo de Caso	Status
	10-07-2007	Russo Di Novella, Loredana	Queja	En progreso

INTERACCIONES

	Resumen	Tipo	Medio	Fecha	Hora	Cerrado?
	Solicitud de Sala para el Cumpleaños	Solicitud Reservación de Sala	Llamada	12/06/2007	00:28:00	NO
	Llamada Telefónica	Solicitud Reservación de Sala	E-Mail	12/06/2007	00:30:00	NO
	Entrega de Arte de las Tarjetas	Solicitud Reservación de Sala	Visita	12/06/2007	00:41:00	NO
	Firma de Contrato	Solicitud Reservación de Sala	Llamada	12/06/2007	08:20:00	SI
	Se envía cotización por email			15/06/2007	20:02:00	NO
	Se envía cotización por email	Solicitud Reservación de Sala	E-Mail	15/06/2007	20:06:00	NO
	se envia cotización	Solicitud Reservación de Sala	E-Mail	15/06/2007	23:44:00	NO
	Prueba	Solicitud Reservación de Sala	E-Mail	16/06/2007	08:28:00	NO
	Prueba Interaccion	Venta de películas Retailing	E-Mail	16/06/2007	08:30:00	NO

Agregar Interacción


2.2.1.2 Transacciones

A diferencia de los casos, las transacciones sólo brindan la posibilidad de consultar información. Para ello, se debe hacer clic en la pestaña Transacciones.

Agregar Persona Natural	Agregar Persona Jurídica	Búsquedas	Estadísticas	Reportes																																					
Bottoni Mora, Andrey Antonio Silver <table border="1"> <thead> <tr> <th>C.I / Pasaporte</th> <th>Email</th> <th>Sexo</th> <th>Teléfono</th> <th>Celular</th> <th>Estado</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>V- 987654321</td> <td>abottoni@globalwebtek.com</td> <td>M</td> <td>+58 (212) 6820240</td> <td>+58 (412) 3734177</td> <td>Distrito Capital</td> </tr> </tbody> </table> Preferencias del Invitado <table border="1"> <thead> <tr> <th>Día de Visita Preferido</th> <th>Género Preferido</th> <th>Cines Preferidos</th> <th>Nro. Total de Visitas</th> <th>Última Visita</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Viernes</td> <td>Comedia</td> <td>Sambil Caracas - Galerias Paraiso</td> <td>13</td> <td>28/06/2007</td> </tr> </tbody> </table> CASOS TRANSACCIONES <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Fecha de la Transacción</th> <th>Monto Total</th> <th>Medio</th> <th>Detalle</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>16/06/2007 00:00:00</td> <td>Bs. 20.000,00</td> <td>Taquilla</td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td>29/06/2007 00:00:00</td> <td>Bs. 22.222,00</td> <td>Taquilla</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> Regresar					C.I / Pasaporte	Email	Sexo	Teléfono	Celular	Estado	V- 987654321	abottoni@globalwebtek.com	M	+58 (212) 6820240	+58 (412) 3734177	Distrito Capital	Día de Visita Preferido	Género Preferido	Cines Preferidos	Nro. Total de Visitas	Última Visita	Viernes	Comedia	Sambil Caracas - Galerias Paraiso	13	28/06/2007		Fecha de la Transacción	Monto Total	Medio	Detalle		16/06/2007 00:00:00	Bs. 20.000,00	Taquilla			29/06/2007 00:00:00	Bs. 22.222,00	Taquilla	
C.I / Pasaporte	Email	Sexo	Teléfono	Celular	Estado																																				
V- 987654321	abottoni@globalwebtek.com	M	+58 (212) 6820240	+58 (412) 3734177	Distrito Capital																																				
Día de Visita Preferido	Género Preferido	Cines Preferidos	Nro. Total de Visitas	Última Visita																																					
Viernes	Comedia	Sambil Caracas - Galerias Paraiso	13	28/06/2007																																					
	Fecha de la Transacción	Monto Total	Medio	Detalle																																					
	16/06/2007 00:00:00	Bs. 20.000,00	Taquilla																																						
	29/06/2007 00:00:00	Bs. 22.222,00	Taquilla																																						

Figura 7: Transacciones

Al hacer clic en el icono  se desplegarán los ítems relacionados a la transacción correspondiente.

CASOS

TRANSACCIONES

	Fecha de la Transacción	Monto Total	Medio	Detalle
	16/06/2007 00:00:00	Bs. 20.000,00	Taquilla	

DETALLE

	Película/Entrada/Producto	Cantidad/ Nro de Entradas	Monto Unitario	Monto Total
	Zodiac - Galerías Paraíso - 7:00 pm	2	Bs. 12.000,00	Bs. 24.000,00
	Combo para dos	1	Bs. 8.000,00	Bs. 8.000,00

	29/06/2007 00:00:00	Bs. 22.222,00	Taquilla	
---	---------------------	---------------	----------	---

Regresar

Figura 8: Detalle de una transacción

2.3. Agregar Persona Natural

Para agregar a un invitado o cliente sólo se debe hacer clic sobre la pestaña llamada **Agregar Personal Natural**, esto desplegará un formulario con los datos básicos a completar.

Aquellos datos que posean un (*) al lado del nombre, son obligatorios y el sistema no permitirá el ingreso del invitado si alguno de estos datos falta.

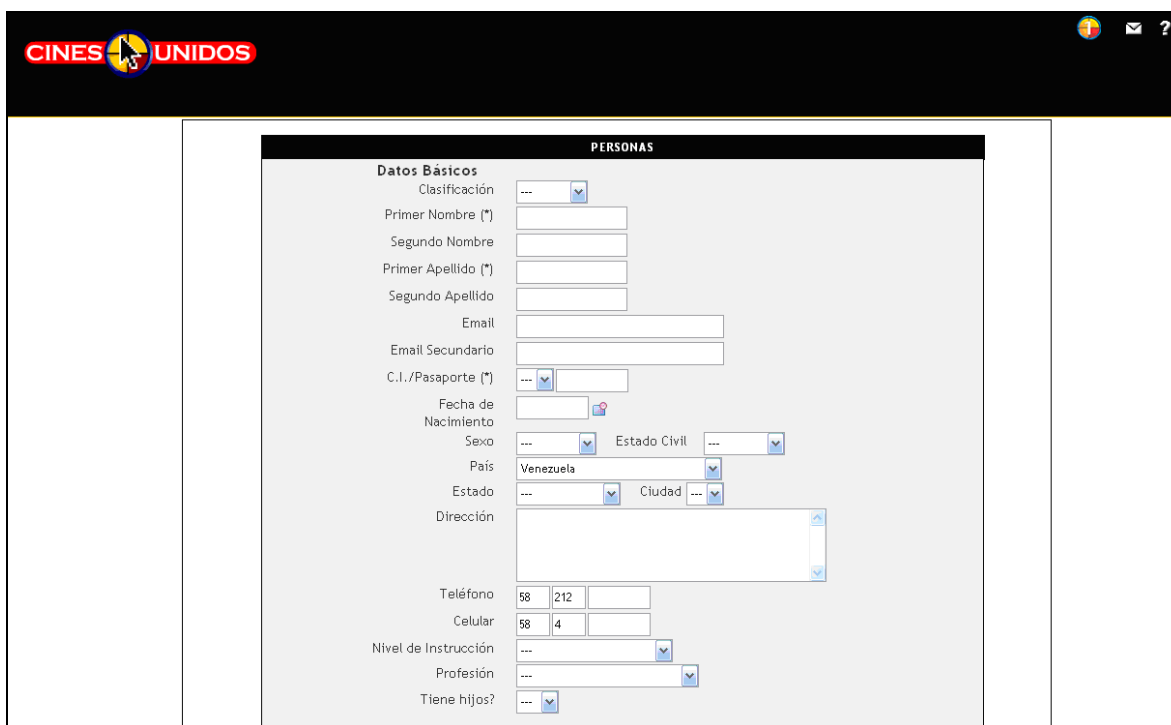


Figura 10: Agregar Persona Natural

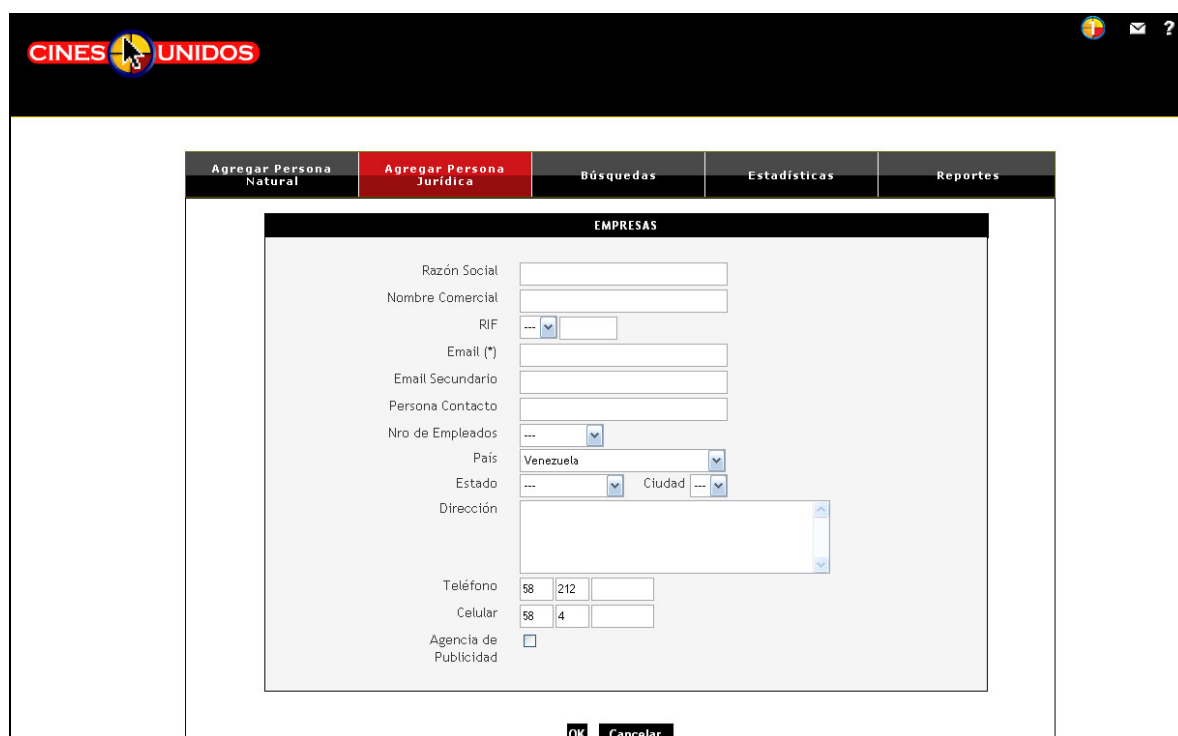
En este formulario de ingreso, si el país de procedencia del invitado no es Venezuela se ocultan los campos Estado y Ciudad, en cambio se despliega el campo Ciudad Extranjera. Igualmente si se selecciona una ciudad de Venezuela donde esté presente un Cines Unidos, se desplegarán los campos Municipio y Zona de residencia.

Si en el campo “*Tiene hijos*” se selecciona el valor “SI”, se mostrará el campo “*Nro de Hijos < 14*”, y dependiendo de la cantidad de hijos seleccionados se desplegarán tantos campos como hijos haya indicado para el llenado de la fecha de nacimiento de cada uno de ellos.

2.4. Agregar Persona Jurídica

Para ingresar o registrar una empresa sólo se debe hacer clic sobre la pestaña llamada **Agregar Persona Jurídica**, esto desplegará un formulario con los datos básicos a completar.

Aquellos datos que posean un (*) al lado del nombre, son obligatorios y el sistema no permitirá el ingreso de la empresa si alguno de estos datos falta.



The screenshot shows a web application interface for adding a legal entity. The top navigation bar includes tabs: 'Agregar Persona Natural', 'Agregar Persona Jurídica' (selected), 'Búsquedas', 'Estadísticas', and 'Reportes'. The main form, titled 'EMPRESAS', contains the following fields:

- Razón Social: Text input
- Nombre Comercial: Text input
- RIF: Dropdown menu followed by a text input
- Email (*): Text input (marked as required)
- Email Secundario: Text input
- Persona Contacto: Text input
- Nro de Empleados: Dropdown menu
- País: Dropdown menu (pre-selected: Venezuela)
- Estado: Dropdown menu
- Ciudad: Dropdown menu
- Dirección: Large text area
- Teléfono: Text input with area code '58' and extension '212'
- Celular: Text input with area code '58' and extension '4'
- Agencia de Publicidad: Check box

At the bottom of the form are 'OK' and 'Cancelar' buttons.

Figura 11: Agregar Persona Jurídica

2.5. Estadísticas

Se accede haciendo clic en la pestaña **Estadísticas** en la pantalla principal de la aplicación.

En la forma que se despliega, se observan dos tipos de estadísticas, a la izquierda están aquellas con base en las transacciones que un cliente realiza con Cines Unidos, y a la derecha están aquellas con base en los casos e interacciones.

Para consultar cualquier estadística transaccional (estadísticas de la columna izquierda) se debe seleccionar el día de la semana y la fecha desde y hasta ó sólo el rango de fechas sin seleccionar el día de la semana, también se debe indicar la ciudad y/o el cine. Si no se selecciona el cine la estadística mostrará los resultados tomando en cuenta todas las salas de cine de la ciudad seleccionada. Luego de ésta selección de parámetros, se debe hacer clic en el icono ➤ ubicado al lado de la estadística a consultar.

Para consultar cualquier estadística correspondiente a Casos, se debe seleccionar la periodicidad y fecha. La periodicidad indica que cada barra que muestre la estadística estará calculada mensual, trimestral, semestral o anualmente, según haya sido la selección; y el mes de inicio y el año indican a partir de qué mes se realizarán los cálculos. Al igual que las estadísticas transaccionales, luego de la selección de los parámetros se debe hacer clic en el icono ➤ ubicado al lado de la estadística a consultar.

Agregar Persona Natural
Agregar Persona Jurídica
Búsquedas
Estadísticas
Reportes

Día de la Semana y Rango de fecha
Periodicidad y fecha

Día de la Semana: ---
Desde: --- Hasta: ---
Ciudad: ---
Cine: ---
Periodicidad: Mensual ☐ Trimestral ☐ Semestral ☐ Anual ☐
Mes de Inicio: --- Año: ---

Estadísticas

- Nro de entradas vendidas por Género
- Venta en Bs. por Película
- Nro de entradas vendidas por Clasificación del invitado
- Share de venta por canal (Página Web, Taquilla y Call Center)
- Venta en Bs. de Cine, Concesiones y Tienda Cines Unidos

Estadísticas

- Quejas por Área
- Quejas por Categoría
- Casos por Tipo
- Casos por Status

Figura 12: Parámetros de Selección de las estadísticas

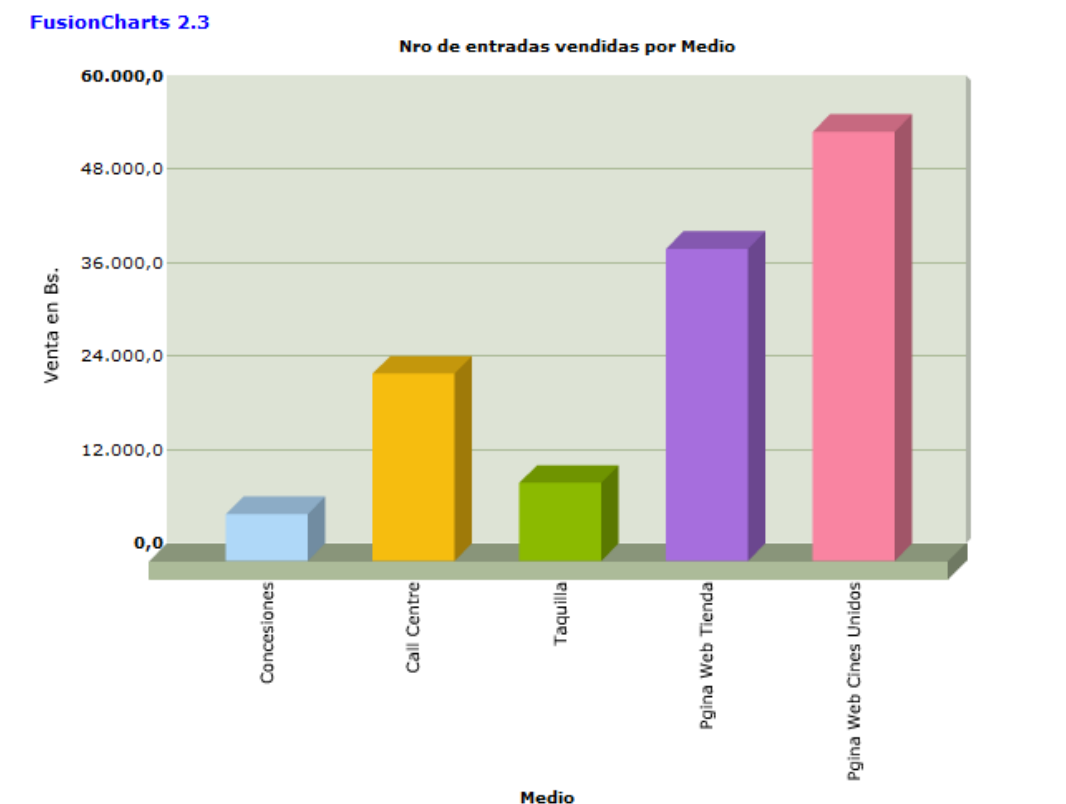


Figura 13: Ejemplo de despliegue de estadística

2.6. Reportes

Se accede haciendo clic en la pestaña de **Reportes** en la pantalla principal de la aplicación.

Para emitir un reporte se debe marcar el “check” ☐ que aparece al lado de cada rubro del CRM a consultar, en este caso es posible también hacer combinaciones. Una vez realizado esto, aparecen una serie de campos para indicar los criterios deseados, y al culminar se debe presionar el botón **Ver Reporte** para visualizar los resultados.

El funcionamiento de los reportes es similar al mecanismo de búsqueda pero permite elaborar reportes con la combinación de mucho más criterios, los cuales incluyen datos de preferencias de los invitados.

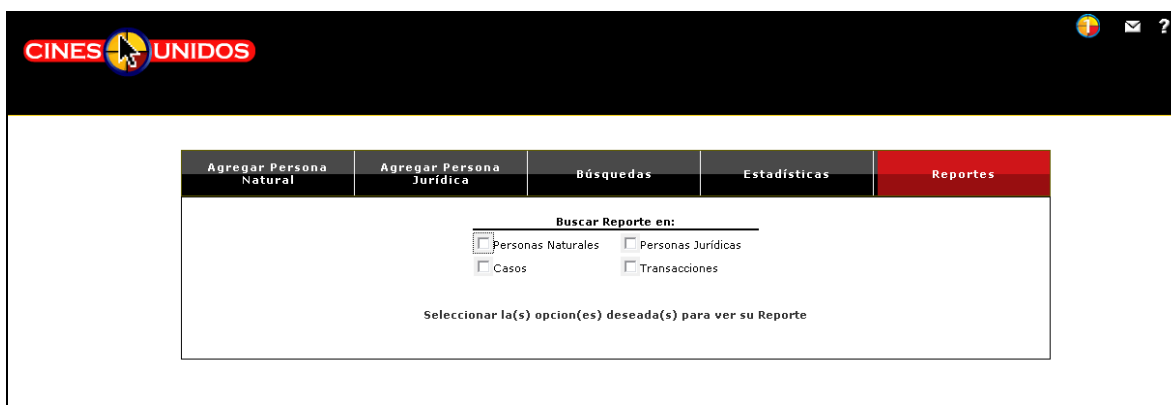


Figura 14: Reportes

Si se selecciona la emisión de Reportes por más de una tabla, éstas se desplegarán, una a continuación de la otra, con todos los criterios existentes. El usuario podrá especificar uno a uno los criterios deseados y luego debe presionar el botón **Ver Reporte**.

Buscar Reporte en:

- ☒ Personas Naturales ☐ Personas Jurídicas
☒ Casos ☐ Transacciones

Personas Naturales

Clasificación ---
Estado ---
Ciudad ---
Profesión ---
Nivel de Instrucción ---
¿Tiene Hijos? ---
Email
Teléfono
Edad ---
Cine Preferido ---
Género Preferido ---
Cine Frecuentado ---
Prod. de Concesiones Preferido ---
Nro. Reservas Pag. Web ---
Nro. Compras Pag. Web ---
Nro. Reservas Call Centre ---
Nro. Compras Call Centre ---
Nro. Compras en Taquilla ---
Nro. Compras en Concesiones ---

Casos

Caso ---
Categoría ---
Área ---
Status ---
Aperturados Desde Hasta

Ver Reporte

Cancelar