



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 Jurídicas	8
2.2.1.1 Casos	9
2.2.1.2 Transacciones	13
2.3. Agregar Persona Natural	14
2.4. Agregar Persona Jurídica	16
2.5. Estadísticas	17
2.6. Reportes	19
2.7. Ingresar al Buzón de Mensajes	22
2.7.1 Nuevos	23
2.7.2 Leídos/Reenviados	28
2.7.3 Respondidos	29
2.8. Ingresar a Email Marketing	30
2.8.1 Mis Campañas	32
2.8.2 Nueva Campaña	35
2.8.3 Grupo de Clientes	37
2.8.4 Administración Usuarios	38



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 (Figura 1, botón indicado en color verde).

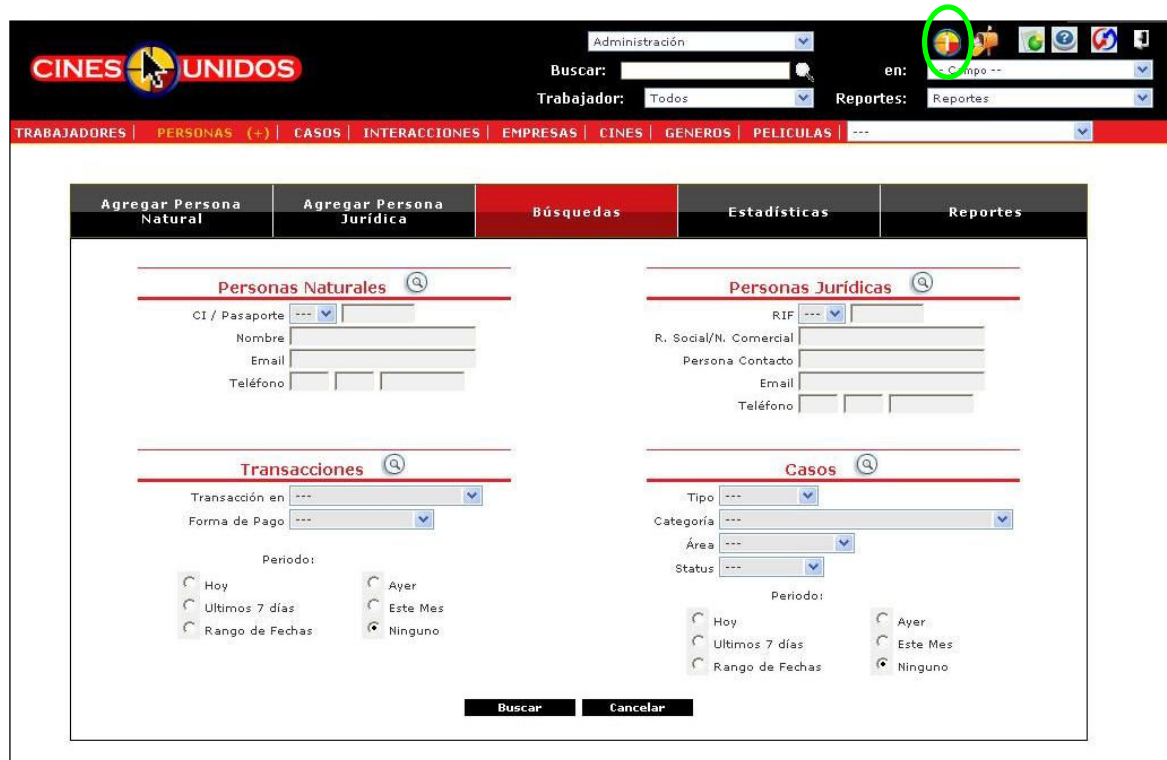


Figura 1: Menú de Aplicaciones

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** (Figura 2, botón indicado en color verde), 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 lupa  (Figura 2, botón indicado en color verde), 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 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 3).

Figura 2: Modulo Búsquedas

Nombre Completo	Email	País	Estado	Ficha
Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	yennkar@hotmail.com	Venezuela	Lara	Ficha
Dayenny Delgado	dayennyd@hotmail.com	Venezuela	Carabobo	Ficha
Yenny Alvarez	yennyalvarez@yahoo.com	Venezuela	Aragua	Ficha
Yenny Andrade	yennyandrade82@hotmail.com	Venezuela	Táchira	Ficha
Yenny Barreto	yennybarreto@hotmail.com	Venezuela	Miranda	Ficha
Yenny Bautista	yennybohana11@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
Yenny Caldera	ycaidera@hotmail.com	Venezuela	Carabobo	Ficha
yenny carache	yennyalexa@hotmail.com	Venezuela	Táchira	Ficha
yenny casilla	yennycasilla@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
Yenny Castro	yennyacb@412.com.ve	Venezuela	Carabobo	Ficha
YENNY CHAVEZ	yench22@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
YENNY CORDOVA	cordivita@yahoo.es	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny figueroa	authenticgift1@yahoo.com	Venezuela	Aragua	Ficha
Yenny Gonzalez	yennygonzalez27@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny gonzalez	ym78gonzalez@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny Herrera	yenny_12_11@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny medina	kingberlyn1@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
Yenny Monsalve	princess.romyx@hotmail.com	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
YENNY SUAREZ	YENNY2878@HOTMAIL.COM	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny uzcategui	yennygabriela@hotmail.com	Venezuela	Falcon	Ficha
YENNY SUAREZ	YENNY2878@HOTMAIL.COM	Venezuela	Area Metropolitana	Ficha
yenny uzcategui	yennygabriela@hotmail.com	Venezuela	Falcon	Ficha
yenny andreina villalobos zuleta	the_queen_1987@hotmail.com	Venezuela	Carabobo	Ficha

Páginas: 1
Registros mostrados: 1-25 de 25
Guardar como Grupo BEM

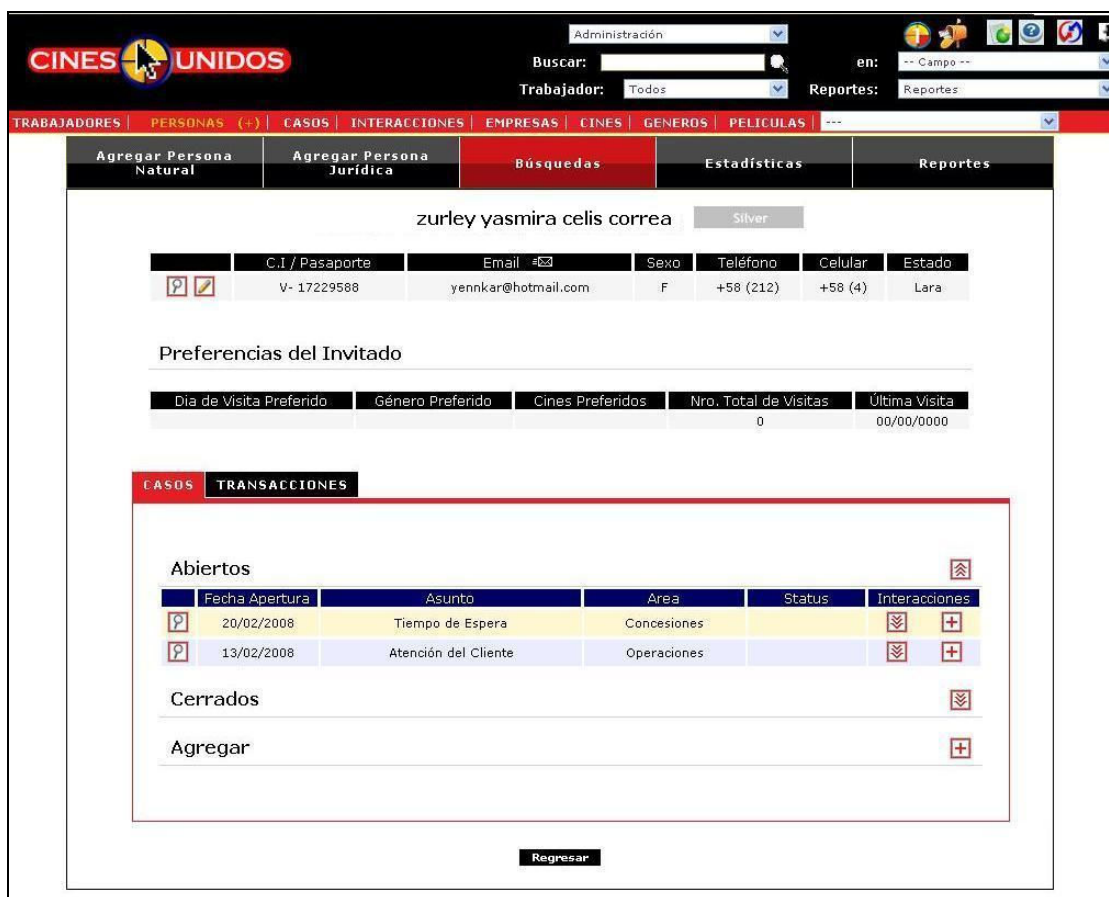
Figura 3: Listado resultante de una búsqueda

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 Administración

Buscar: en: -- Campo --

Trabajador: Todos Reportes: Reportes

TRABAJADORES PERSONAS (+) CASOS INTERACCIONES EMPRESAS CINES GENEROS PELICULAS

Agregar Persona Natural Agregar Persona Jurídica Búsquedas Estadísticas Reportes

zurley yasmira celis correa Silver

C.I / Pasaporte	Email	Sexo	Teléfono	Celular	Estado
V- 17229588	yennkar@hotmail.com	F	+58 (212)	+58 (4)	Lara

Preferencias del Invitado

Día de Visita Preferido	Género Preferido	Cines Preferidos	Nro. Total de Visitas	Última Visita
			0	00/00/0000

CASOS TRANSACCIONES

Abiertos

Fecha Apertura	Asunto	Área	Status	Interacciones
20/02/2008	Tiempo de Espera	Concesiones		
13/02/2008	Atención del Cliente	Operaciones		

Cerrados

Agregar

Regresar

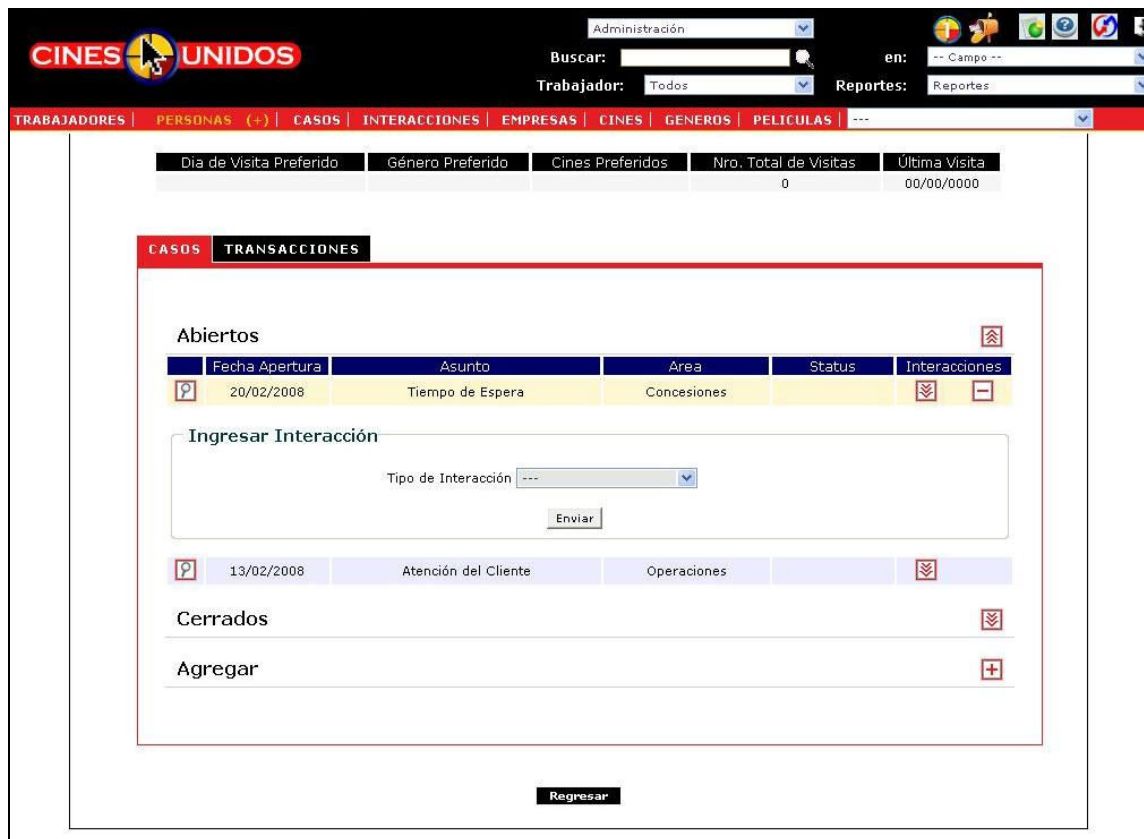
Figura 4: Ficha de un relacionado

Como título de la ficha encontramos el nombre completo del invitado junto con su clasificación o segmentación (Silver, 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 representado por un sobre , mediante el cual se envía de forma directa e inmediata un correo electrónico al invitado. 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.

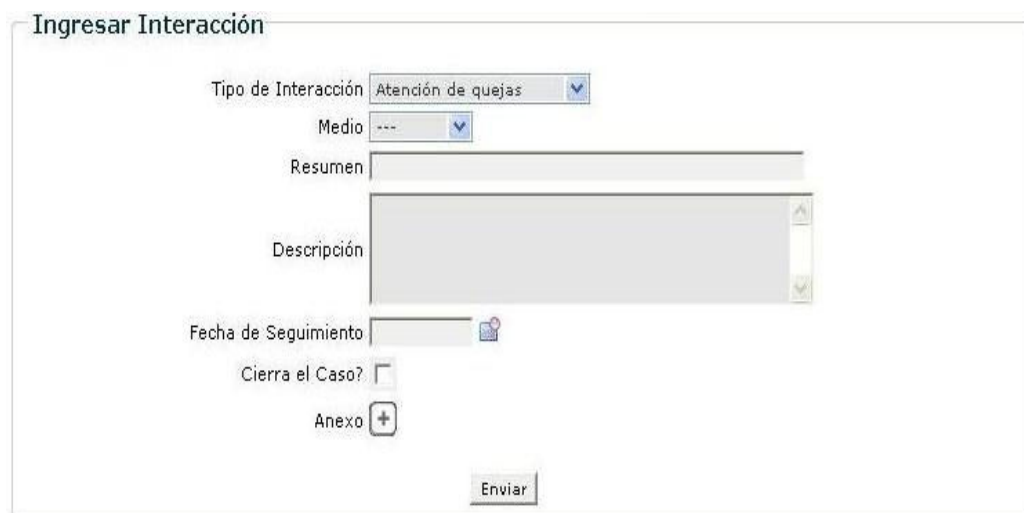
2.2.1.1 Casos

Desde esta pestaña se pueden ver todos los casos abiertos y tomar acciones al respecto, como por ejemplo: agregarle una interacción, haciendo uso del ícono  que se encuentra en la columna a la derecha (Figura 5). 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 (Figura 5.1).



The screenshot shows the CINES UNIDOS CRM interface. At the top, there's a navigation bar with tabs: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, and PELICULAS. Below this, there's a summary table with columns: Dia de Visita Preferido, Género Preferido, Cines Preferidos, Nro. Total de Visitas, and Última Visita. The 'CASOS' tab is selected, and the 'TRANSACCIONES' sub-tab is active. A table titled 'Abiertos' shows a list of open cases with columns: Fecha Apertura, Asunto, Area, Status, and Interacciones. Below the table, there's a form titled 'Ingresar Interacción' with a dropdown for 'Tipo de Interacción' and an 'Enviar' button. At the bottom, there's a 'Regresar' button.

Figura 5: Añadir una interacción a un caso



The detailed view of the 'Ingresar Interacción' form shows the following fields and controls:

- Tipo de Interacción:** A dropdown menu with 'Atención de quejas' selected.
- Medio:** A dropdown menu with '---' selected.
- Resumen:** A text input field.
- Descripción:** A large text area for detailed notes.
- Fecha de Seguimiento:** A date picker field.
- Cierra el Caso?:** A checkbox.
- Anexo:** A button with a plus sign (+) to add attachments.
- Enviar:** A button to submit the interaction.

Figura 5.1: Campos para el ingreso de la interacción

De igual forma es posible visualizar el listado de los casos cerrados. Por defecto este listado está oculto, sin embargo al hacer clic en el icono  será desplegado, si se quiere ocultar de nuevo bastará con hacer clic en el icono .

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

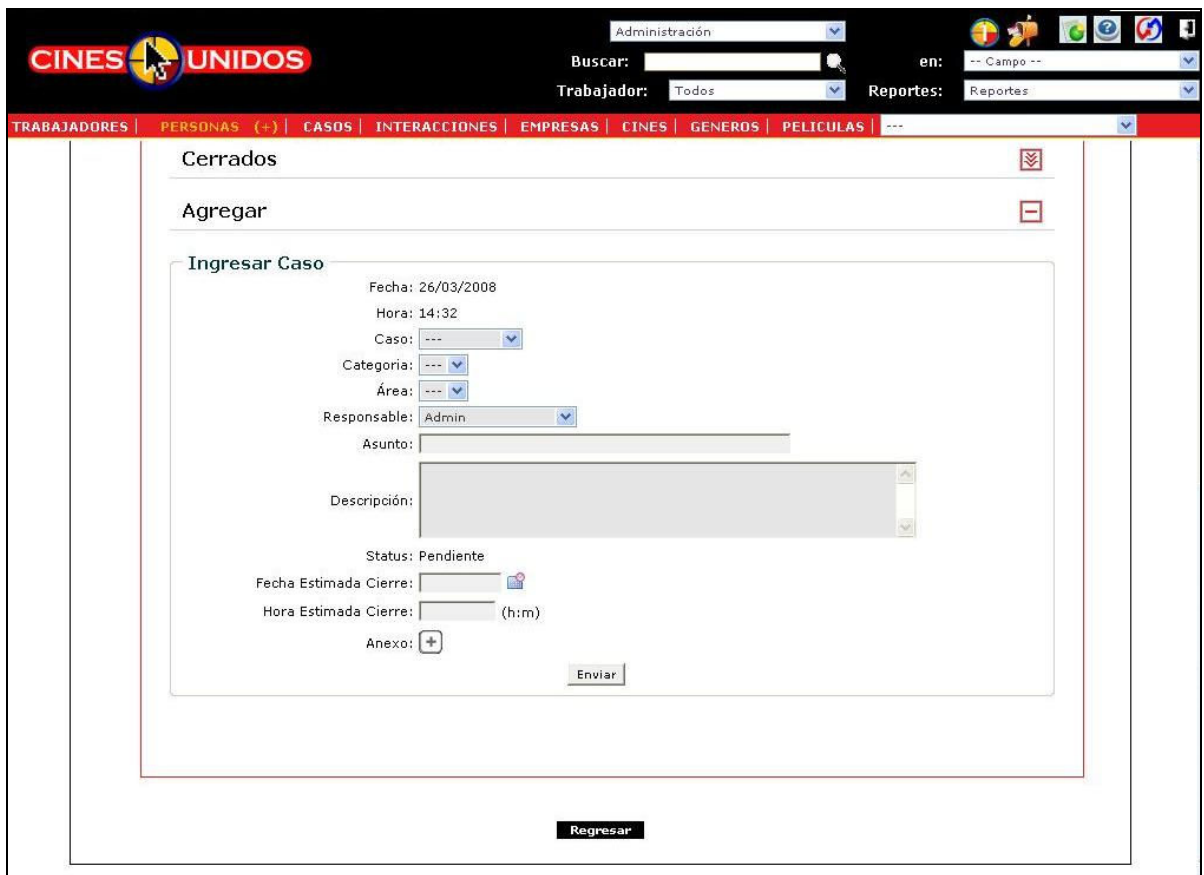


Figura 6: Agregar un caso

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.



The screenshot displays the CINES UNIDOS CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, and PELICULAS. Below this, there are buttons for 'Agregar Persona Natural', 'Agregar Persona Jurídica', 'Búsquedas', 'Estadísticas', and 'Reportes'. The main content area shows 'Caso Nro. 28' with a table of case details:

	Fecha de Apertura	Cliente	Area	Status
	28-01-2008	Rojas, List	Comercialización	En Progreso

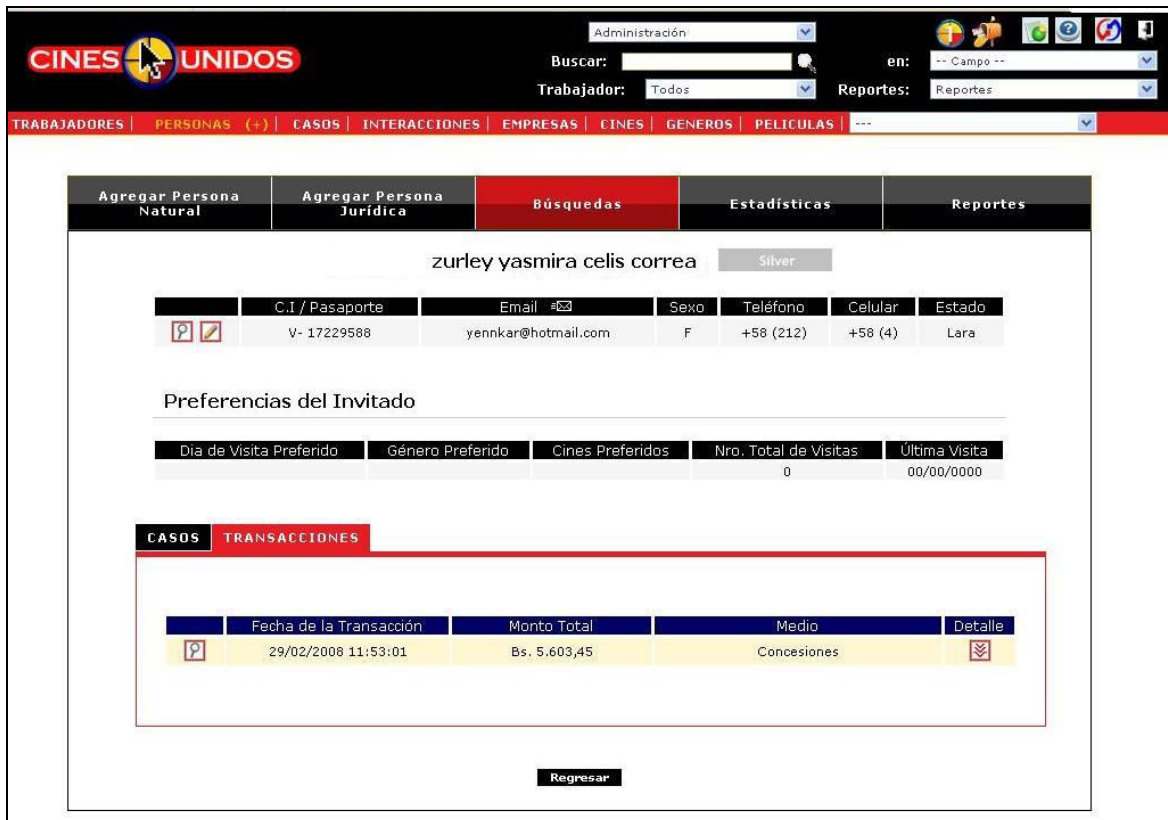
Below the case details, there is a section titled 'INTERACCIONES' with a table of interactions:

	Resumen	Tipo	Medio	Fecha	Hora	Cerrado?
	visita	Seguimiento de quejas	Visita	18/02/2008	15:31:00	NO
	mail	Seguimiento de quejas	E-Mail	18/02/2008	15:34:00	NO

At the bottom, there is a button 'Agregar Interacción' with a '+' icon and a 'Regresar' button.

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.



The screenshot shows the CINES UNIDOS CRM interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, and PELICULAS. Below this, there is a search bar with fields for 'Buscar:', 'Trabajador:' (set to 'Todos'), 'en:' (set to '-- Campo --'), and 'Reportes:' (set to 'Reportes').

The main content area has a sidebar with buttons: 'Agregar Persona Natural', 'Agregar Persona Jurídica', 'Búsquedas' (highlighted), 'Estadísticas', and 'Reportes'. The 'Búsquedas' section displays the name 'zurley yasmira celis correa' with a 'Silver' status. Below this is a table with personal information:

C.I / Pasaporte	Email	Sexo	Teléfono	Celular	Estado
V- 17229588	yennkar@hotmail.com	F	+58 (212)	+58 (4)	Lara

Below the personal information table is a section titled 'Preferencias del Invitado' with a table showing visit preferences:

Día de Visita Preferido	Género Preferido	Cines Preferidos	Nro. Total de Visitas	Última Visita
			0	00/00/0000

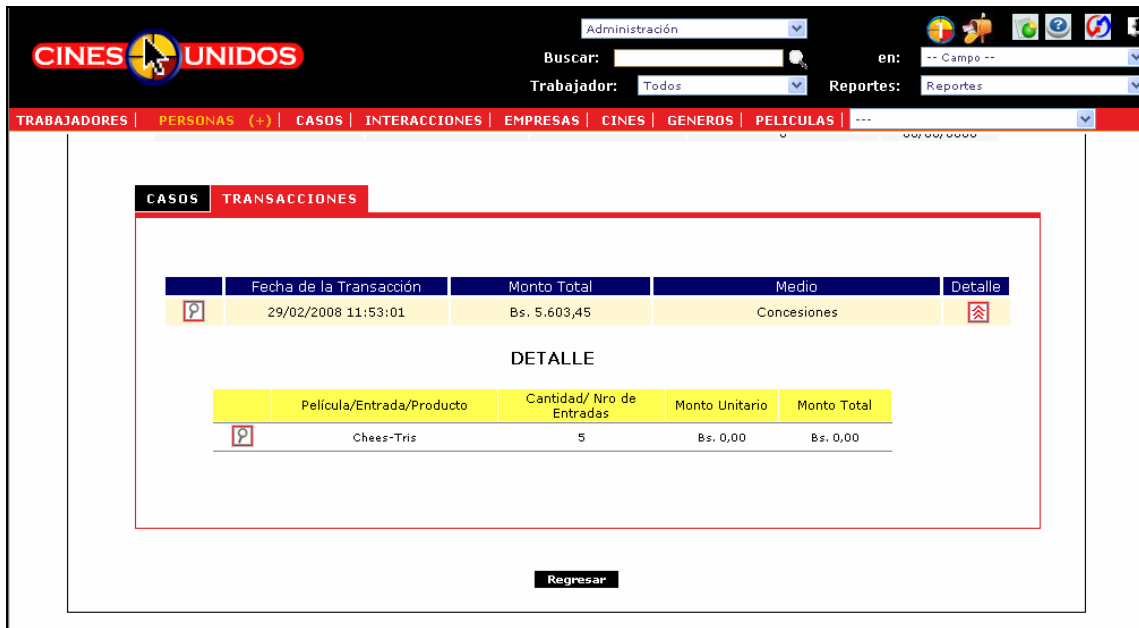
At the bottom, there is a tabbed interface with 'CASOS' and 'TRANSACCIONES' (highlighted). The 'TRANSACCIONES' tab shows a table with transaction details:

Fecha de la Transacción	Monto Total	Medio	Detalle
29/02/2008 11:53:01	Bs. 5.603,45	Concesiones	

At the bottom of the interface is a 'Regresar' button.

Figura 7: Transacciones

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



The screenshot shows the CINES UNIDOS CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the CINES UNIDOS logo and a menu with options: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, and PELICULAS. Below the menu, there is a search bar labeled 'Buscar:' and a dropdown for 'Trabajador:' set to 'Todos'. To the right, there is a dropdown for 'en:' set to '-- Campo --' and a dropdown for 'Reportes:' set to 'Reportes'. The main content area is titled 'CASOS' and 'TRANSACCIONES'. It displays a table with the following data:

	Fecha de la Transacción	Monto Total	Medio	Detalle
	29/02/2008 11:53:01	Bs. 5.603,45	Concesiones	

Below the table, there is a section titled 'DETALLE' with a table showing the breakdown of the transaction:

	Película/Entrada/Producto	Cantidad/ Nro de Entradas	Monto Unitario	Monto Total
	Chees-Tris	5	Bs. 0,00	Bs. 0,00

At the bottom of the main content area, there is a button labeled 'Regresar'.

Figura 8: Detalle de una transacción

2.3. Agregar Persona Natural

Para agregar a un invitado o cliente se encuentra la pestaña **Agregar Personal Natural**, al hacer clic sobre ésta 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.

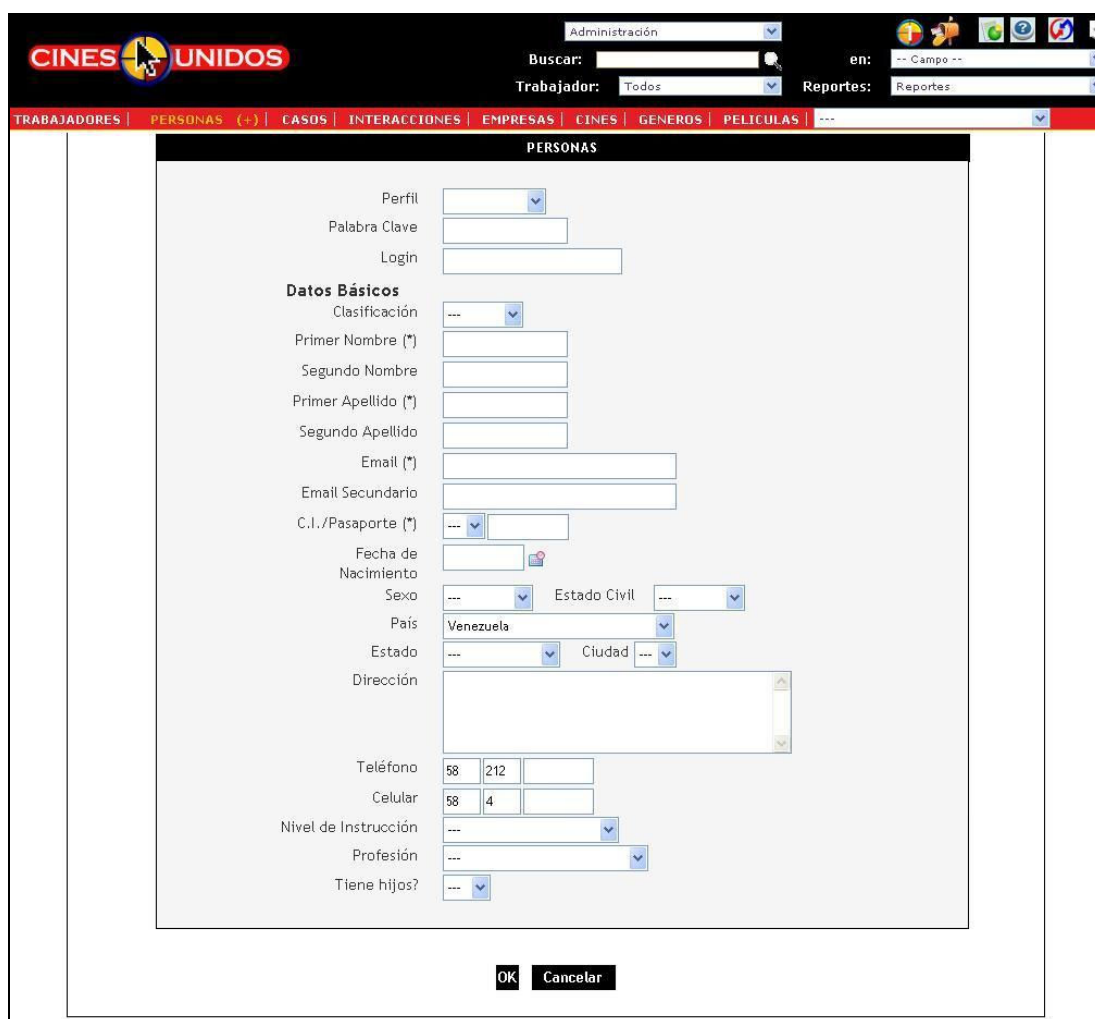


Figura 10: Agregar Persona Natural

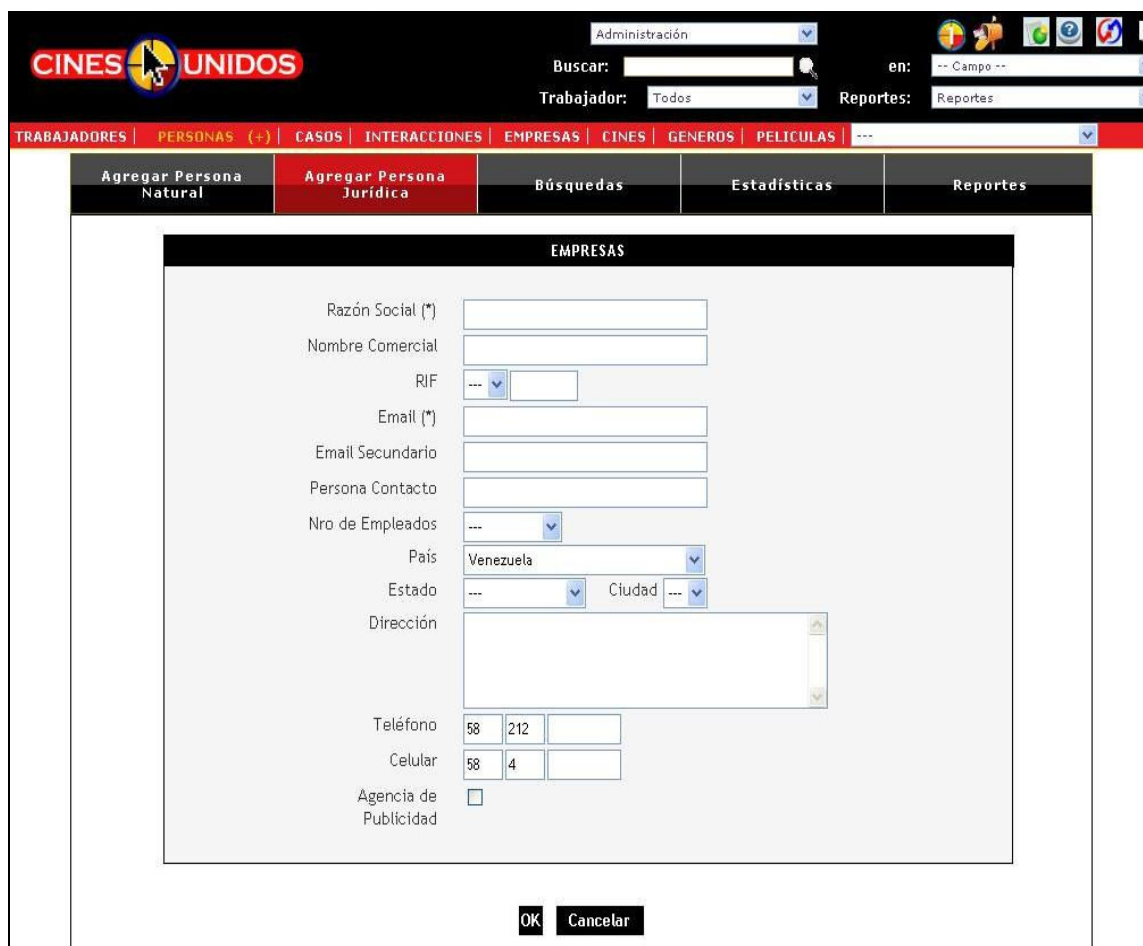
En este formulario de ingreso, si el país de procedencia del invitado no es Venezuela se ocultan los campos Estado y Ciudad, y se despliega el campo Ciudad Extranjera. Igualmente al seleccionar una ciudad de Venezuela donde esté presente un Cines Unidos, se desplegarán los campos Municipio y Zona de 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 se encuentra la pestaña llamada **Agregar Persona Jurídica**, al hacer clic sobre ésta se 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 the 'Agregar Persona Jurídica' form within the CINES UNIDOS CRM interface. The form is titled 'EMPRESAS' and contains the following fields:

- Razón Social (*)
- Nombre Comercial
- RIF
- Email (*)
- Email Secundario
- Persona Contacto
- Nro de Empleados
- País (Venezuela)
- Estado
- Ciudad
- Dirección
- Teléfono (58 212)
- Celular (58 4)
- Agencia de Publicidad

At the bottom of the form are 'OK' and 'Cancelar' buttons. The interface also shows a navigation bar with tabs like 'TRABAJADORES', 'PERSONAS (+)', 'CASOS', 'INTERACCIONES', 'EMPRESAS', 'CINES', 'GENEROS', 'PELICULAS', and a search bar at the top.

Figura 11: Agregar Persona Jurídica

2.5. Estadísticas

Este modulo se accede al hacer clic en la pestaña **Estadísticas** en la pantalla principal de la aplicación.

Una vez que es desplegada, se observan dos tipos de estadísticas basadas en criterios de búsquedas, a la izquierda están aquellas involucradas con las transacciones que un cliente realiza con Cines Unidos, y a la derecha aquellas relacionadas con 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.

Administración

Buscar:

en:

-- Campo --

Trabajador:

Todos

Reportes:

Reportes

TRABAJADORES

PERSONAS (+)

CASOS

INTERACCIONES

EMPRESAS

CINES

GENEROS

PELICULAS

Agregar Persona Natural

Agregar Persona Jurídica

Búsquedas

Estadísticas

Reportes

TRANSACCIONES - Criterios de búsqueda

CASOS - Criterios de búsqueda

Día de la Semana

Desde

Hasta

Ciudad

Cine

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Mes de Inicio

Año

Estadísticas

Nro de entradas vendidas por Género

Venta en Bs.F. por Película

Nro de entradas vendidas por Clasificación del invitado

Share de venta por canal (Página Web, Taquilla y Call Center)

Venta en Bs.F. 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

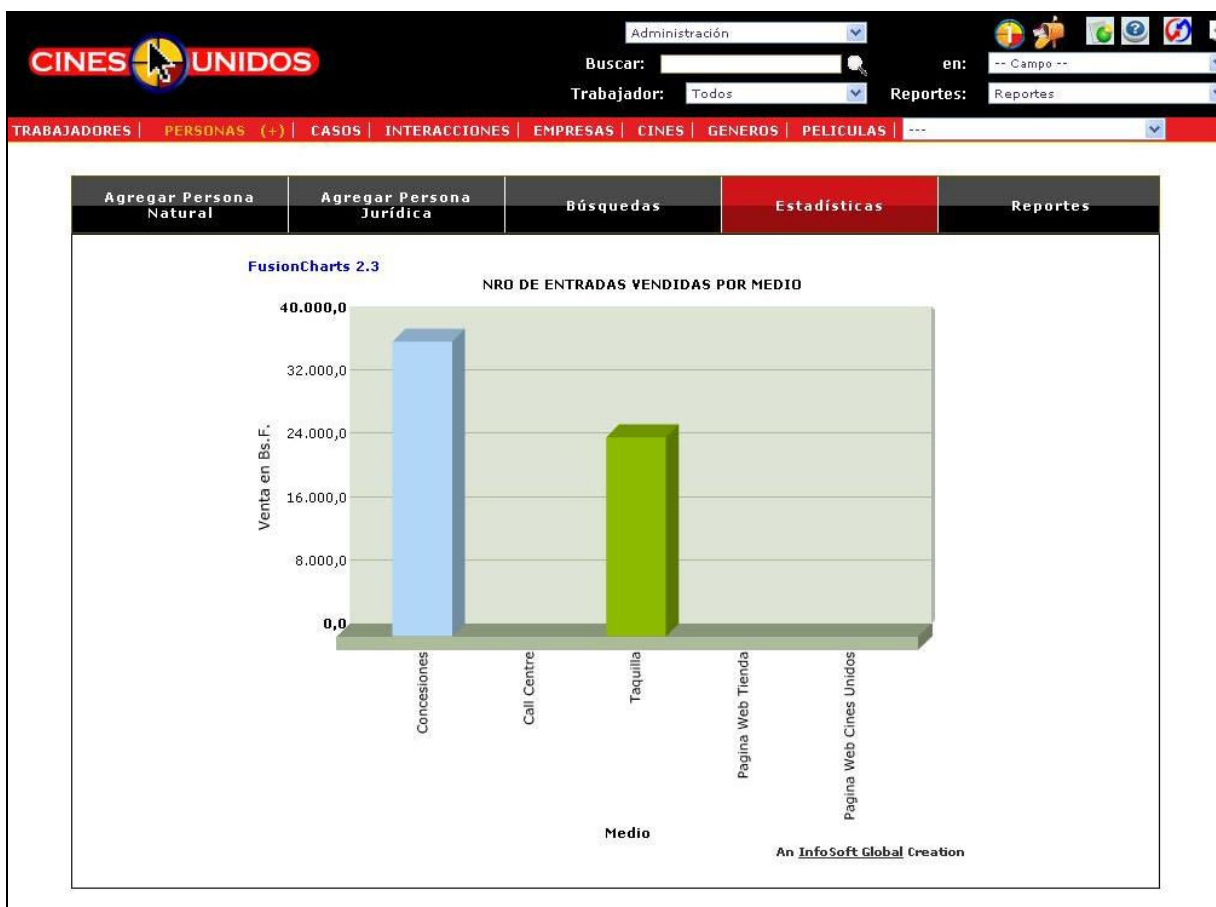


Figura 13: Ejemplo de despliegue de estadística

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 también es posible realizar combinaciones entre las opciones de consulta. Una vez seleccionado, aparecen una serie de campos para indicar los criterios deseados en el reporte, 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.



The screenshot shows the CINES UNIDOS web application interface. At the top, there is a navigation bar with the CINES UNIDOS logo on the left and a search bar on the right. Below the navigation bar, there is a horizontal menu with various categories: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, PELICULAS, and a dropdown menu. The main content area is divided into five tabs: Agregar Persona Natural, Agregar Persona Jurídica, Búsquedas, Estadísticas, and Reportes. The Reportes tab is currently selected. Below the tabs, there is a section titled "Buscar Reporte en:" with four checkboxes: Personas Naturales, Personas Jurídicas, Casos, and Transacciones. Below these checkboxes, there is a text prompt: "Seleccionar la(s) opcion(es) deseada(s) para ver su Reporte".

Figura 14: Reportes

Si se selecciona la emisión de Reportes combinando 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**.

Administración

en: -- Campo --

Buscar:

Trabajador: Todos

Reportes: Reportes

TRABAJADORES

PERSONAS (+)

CASOS

INTERACCIONES

EMPRESAS

CINES

GENEROS

PELICULAS

Natural

Juridica

Buscar Reporte en:

☒ Personas Naturales
 ☐ Personas Jurídicas

☒ Casos
 ☐ Transacciones

Personas Naturales

Clasificación

Estado

Ciudad

Profesión

Nivel de Instrucción

¿Tiene Hijos?

Email

Teléfono

Edad

Sexo

Estado Civil

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

Tipo

Categoría

Área

Status

Desde

Hasta

Ver Reporte

Cancelar

Figura 15: Reporte Combinado

1.8. Ingresar al Buzón de Mensajes

Se accede haciendo clic sobre el botón  ubicado en la parte superior derecha de la pantalla (Figura 16, botón indicado en color verde).

Este servicio permite visualizar los mensajes enviados por los invitados desde la pagina de contáctenos de Cines Unidos Venezuela.

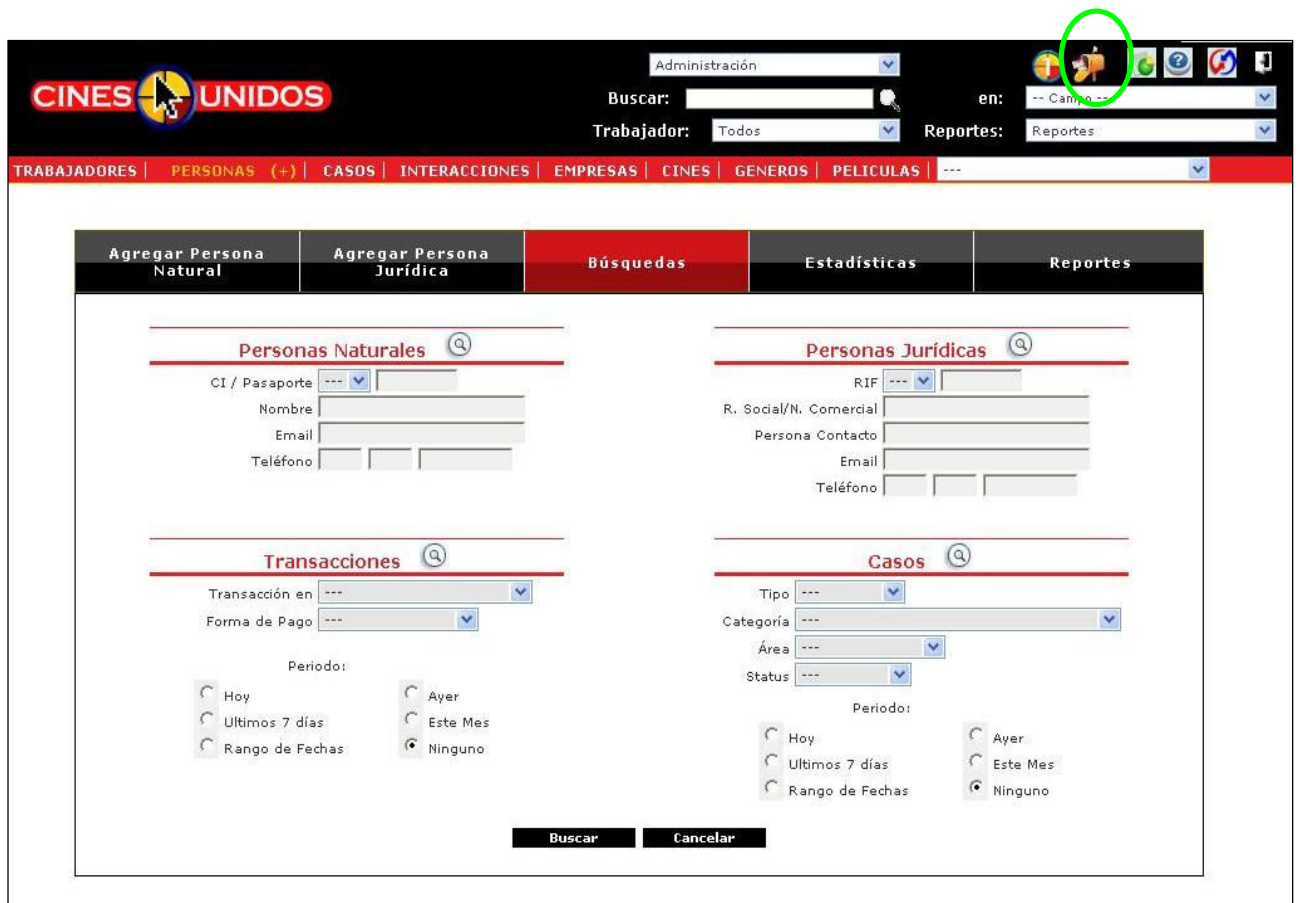


Figura 16: Menú de aplicaciones

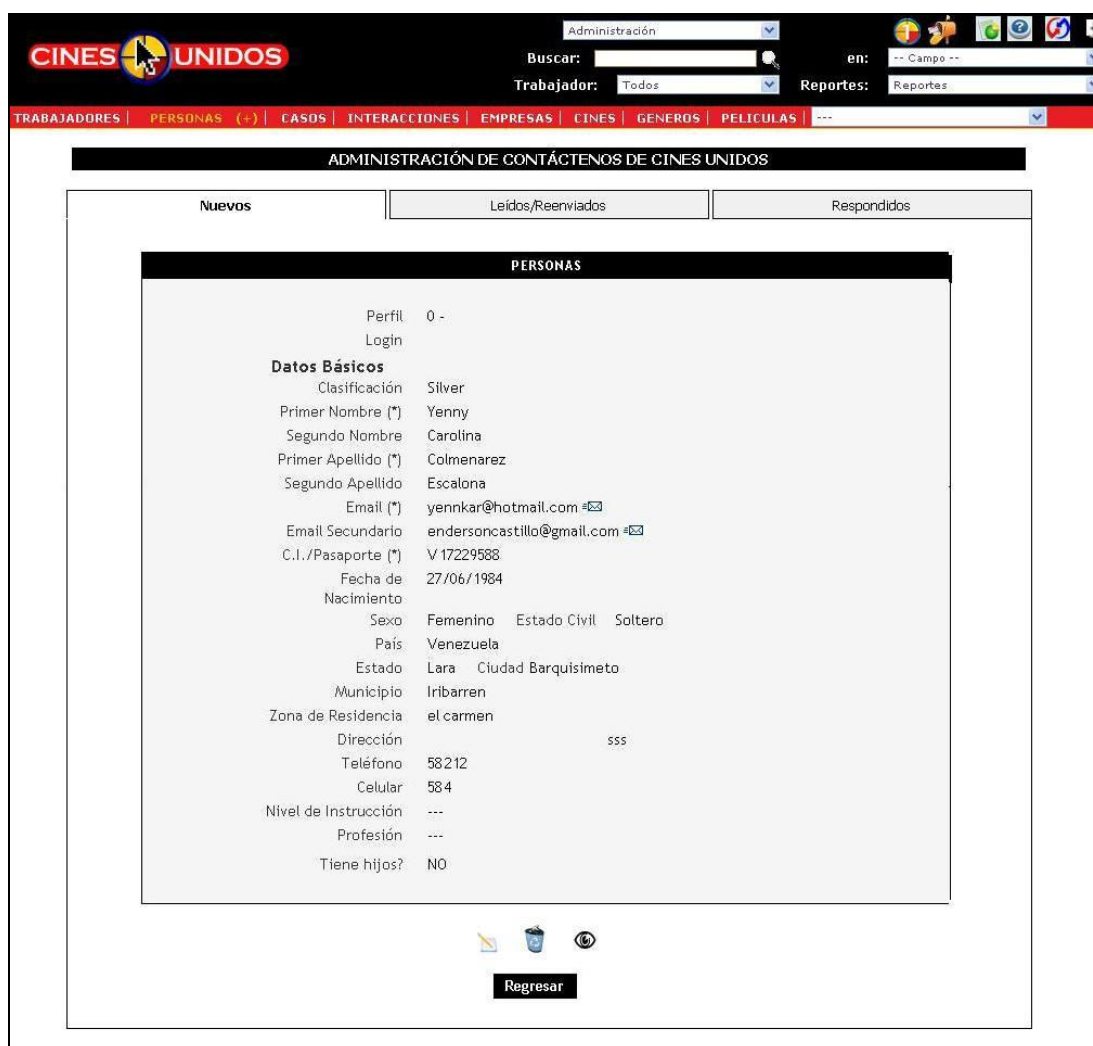


Figura 17: Estructura de Buzón de Mensajes

Compuesto por tres pestañas, de las cuales siempre estará seleccionada por defecto la pestaña **Nuevos**, para que el personal de Cines Unidos tenga fácil acceso al ingreso y lectura de los correos que se encuentran en el Buzón de entrada.

2.7.1 Nuevos

Desde esta pestaña el personal autorizado podrá observar todos los contactenos enviados desde la página Web de Cines Unidos y así realizar las acciones pertinentes, como por ejemplo: leer el mensaje, haciendo clic sobre el enlace de la columna *Vista Extendida*, ver la ficha del cliente asociado al mensaje, mediante el link de la columna *Cliente*, o abrir un caso para llevar un seguimiento.



The screenshot displays the 'ADMINISTRACIÓN DE CONTÁCTENOS DE CINES UNIDOS' interface. It features a navigation bar with tabs: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GÉNEROS, and PELÍCULAS. The 'PERSONAS' tab is active. Below the navigation bar, there are three tabs: Nuevos, Leídos/Reenviados, and Respondidos. The 'Nuevos' tab is selected, showing a 'PERSONAS' card for a contact.

PERSONAS

Perfil: 0 -
Login:

Datos Básicos

Clasificación	Silver
Primer Nombre (*)	Yenny
Segundo Nombre	Carolina
Primer Apellido (*)	Colmenarez
Segundo Apellido	Escalona
Email (*)	yennkar@hotmail.com #✉
Email Secundario	endersoncastillo@gmail.com #✉
C.I./Pasaporte (*)	V 17229588
Fecha de Nacimiento	27/06/1984
Sexo	Femenino
Estado Civil	Soltero
País	Venezuela
Estado	Lara Ciudad Barquisimeto
Municipio	Iribarren
Zona de Residencia	el carmen
Dirección	sss
Teléfono	58212
Celular	584
Nivel de Instrucción	---
Profesión	---
Tiene hijos?	NO

Regresar

Figura 18: Ficha del Cliente

En el caso de *Leer Mensaje* se despliega un Frame dividido en varias secciones, en la primera “**Datos del Contáctenos**” se detalla información relacionada con el originador y contenido del contáctenos, como son: correo originador, asunto, destinatario, estatus, cliente asociado. De igual forma se aprecia un botón en la parte inferior **Abrir Caso** (Figura 19, botón indicado en verde), que permite iniciar un caso al originador y asignarle un responsable.



The screenshot displays the CINES UNIDOS CRM interface. At the top, there is a navigation bar with the CINES UNIDOS logo and a menu with options: TRABAJADORES, PERSONAS (+), CASOS, INTERACCIONES, EMPRESAS, CINES, GENEROS, and PELICULAS. Below the menu, there is a search bar with a 'Buscar:' label and a 'Trabajador:' dropdown menu set to 'Todos'. To the right, there is a 'Reportes:' dropdown menu set to 'Reportes'. The main content area is titled 'Datos del Contáctenos' and contains the following information:

- Originador: Colmenarez, Yenny
- Correo Originador: yennkar@hotmail.com
- Asunto: Bebidas vendidas
- Destinatario: Concesiones
- Descripción: los refrescos estaban con fecha caducada
- Fecha: 31/03/2008 09:49:05
- Status: Leído
- Cliente Asociado: Colmenarez Escalona, Yenny Carolina

At the bottom of the contact details, there is a button labeled 'Abrir Caso' which is circled in green.

Figura 19: Datos del Contáctenos

En la sección “**Asociar Cliente**” permite relacionar al usuario con el contáctenos enviado, con la finalidad de llevar un seguimiento de los emails remitidos por el cliente. Se puede hacer de dos formas, la primera de ellas es introduciendo bien sea el código o las primeras letras que componen su nombre, en la casilla **Cliente:** (Figura 20), la segunda es mediante el botón  ubicado en la parte derecha de la casilla (Figura 21), el cual mostrara dos tipos de reportes para seleccionar y realizar la búsqueda, una vez elegido el reporte se desplegara un listado (Figura 22), con todos los registros de personas naturales.

La sección “**Responder**” es utilizada tanto para notificar que el mensaje ha sido recibido, como para dar solución y respuesta al motivo del contacto.



Figura 20: Relacionar Cliente

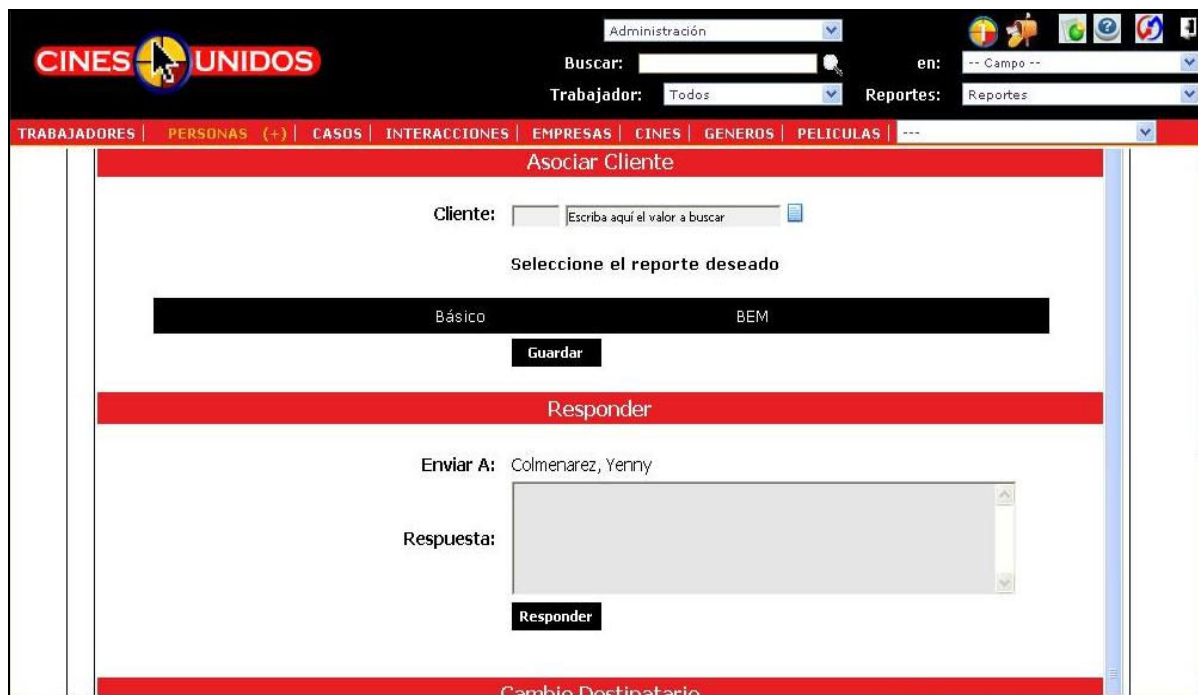


Figura 21: Lista de Reportes

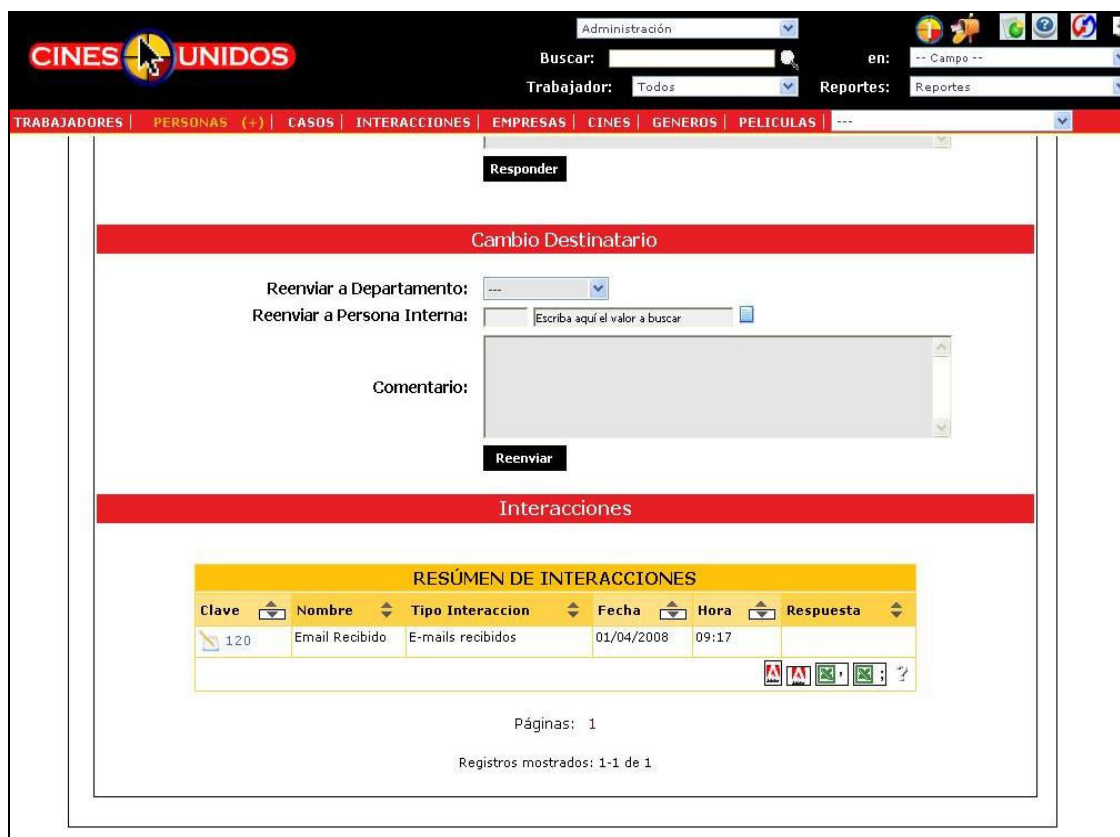
Reporte Básico						
Clave	(INTERACCIONES)	Nombre Completo	C.I./Pasaporte	Número Documento	Email	Vista Extendida
30869	+	Vizcaya, Marialy	V	17896456	maryviz@hotmail.com	Extendido
30868	+	Silva Null, Alejandro Null	V		0 asilva@cas.com.ve	Extendido
30867	+	colmenarez, karen	V	17229588	yennkar30@gmail.com	Extendido
30866	+	Castillo Mendoza, Enderson P	V	15445211	endersoncastillo@gmail.com	Extendido
30865	+	Pacheco, José	V	15340625	jdpr625@gmail.com	Extendido
30861	+	Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	V	17229588	yennkar@hotmail.com	Extendido
30859	+	jdpr625@abc.com, jdpr625@abc.com	P	23535	jdpr625@abc.com	Extendido
30858	+	jdpr625@abc.com, jdpr625@abc.com	E	235254	jdpr625@abc.com	Extendido
30857	+	jdpr625@abc.com, jdpr625@abc.com	V	16666666	jdpr625@abc.com	Extendido
30856	+	sdf, asdf	E	234	jdpr625@gmail1.com	Extendido
30855	+	Giménez, Armando	V	15910952	armandog@cantv.net	Extendido
30854	+	karim, nayfa	V	5954141	nkra19@hotmail.com	Extendido
30853	+	pr, jd	P	1234567	nkra191@hotmail.com	Extendido
30851	+	jose, Juan	E	1234556	jdpr625@gmail.com	Extendido
30850	+	Perez, Juan Jose	V	13455666	juan67@cantv.net	Extendido
30849	+	primero segundo, juan jose	V	16222555	juanjose1@hotmail.com	Extendido
30848	+	Correa, Devis	V		0 deviscorrea@hotmail.com	Extendido
30847	+	gomez, alejandra	V		0 pop_dorina@hotmail.com	Extendido
30846	+	Chejin, Luisana	V		0 luisanachejin@hotmail.com	Extendido
30845	+	chirinos, mariam	V		0 merrymariam76@hotmail.com	Extendido

Figura 21: Listado Resultante

La sección “ **Cambio Destinatario** ” es utilizada en aquellos casos donde el mensaje enviado por el cliente no pertenezca al departamento que lo recibe y se quiera reenviar al que le concierna (Figura 22).

Así mismo se encuentra la sección “ **Interacciones** ” en la cual se detalla información básica relacionada con las acciones realizadas con el contáctenos del cliente (Figura 22), teniendo presente que ésta puede ser exportada en formato Excel o PDF para mayor comodidad, haciendo clic sobre los iconos





Responder

Cambio Destinatario

Reenviar a Departamento:

Reenviar a Persona Interna: Escriba aquí el valor a buscar

Comentario:

Reenviar

Interacciones

RESÚMEN DE INTERACCIONES						
Clave	Nombre	Tipo Interaccion	Fecha	Hora	Respuesta	
120	Email Recibido	E-mails recibidos	01/04/2008	09:17	    	

Páginas: 1

Registros mostrados: 1-1 de 1

Figura 22: Cambio Destinatario

2.7.2 Leídos/Reenviados

En esta pestaña se enumeran todos los mensajes que ya han sido revisados por los trabajadores o que han sido remitidos a otro departamento, de igual forma se puede visualizar el detalle del mismo haciendo clic sobre el link que se encuentra en la columna *Vista Extendida* (Figura 23).



Administración

Buscar:

en: -- Campo --

Trabajador:

Todos

Reportes:

Reportes

TRABAJADORES

PERSONAS (+)

CASOS

INTERACCIONES

EMPRESAS

CINES

GENEROS

PELICULAS

ADMINISTRACIÓN DE CONTACTENOS DE CINES UNIDOS

Nuevos

Leídos/Reenviados

Respondidos

BUZÓN DE CONTACTENOS LEÍDOS/REENVIADOS

Vista Extendida	Asunto	Contenido	Fecha Recepción	Hora Recepción	Cliente	Para
Leer Mensaje	Proyección de película patética	Proyección de película patética	01/04/2008	09:53	---	Mantenimiento
Leer Mensaje	Bebidas vencidas	los refrescos estaban con fecha caducada	01/04/2008	09:17	30861 - Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	Concesiones
Leer Mensaje	Bebidas vencidas	los refrescos estaban con fecha caducada	31/03/2008	09:49	30861 - Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	Concesiones
Leer Mensaje	pruebas tip-cat	esta es una sugerencia	15/02/2008	11:53	12 - pacheco repetto, jose daniel	Operaciones
Leer Mensaje	prueba de pinpin desde mi maq	pruebaaa 15-02-2008	15/02/2008	11:30	30861 - Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	Concesiones
Leer Mensaje	se fue la luz	esta es una queja de contact	13/02/2008	15:04	12 - pacheco repetto, jose daniel	Operaciones
Leer Mensaje	Prueba 2 List 13--2008	Esta es or prueba	13/02/2008	10:47	---	Concesiones
Leer Mensaje	esto esta fallando	esta es una prueba para revisar contact	08/02/2008	14:32	12 - pacheco repetto, jose daniel	Concesiones
Leer Mensaje	asunto #222	epale	01/02/2008	16:41	30856 - sdf, asdf	Concesiones
Leer Mensaje	asunto 01	epale este es el contenido	01/02/2008	15:03	30856 - sdf, asdf	Concesiones
Leer Mensaje	Prueba 28-01-2008	Esta es una prueba	28/01/2008	15:36	6 - Rojas, List	Operaciones
Leer Mensaje	este es un nuevo asunto	test de un contactenos	23/01/2008	15:04	15 - pacheco repetto, jose danile	Concesiones
Leer Mensaje	bebidas vencidas	las bebidas estaban caducadas	22/01/2008	15:52	15 - pacheco repetto, jose danile	Concesiones
Leer Mensaje	prueba de contacto	contenido de el contacto.....	26/09/2007	09:23	---	Concesiones
Leer Mensaje	prueba contactenos	este es el contenido	18/09/2007	21:53	---	Concesiones

Páginas: 1

Registros mostrados: 1-33 de 33

Figura 23: Pestaña Leídos/Reenviados.

2.7.3 Respondidos

De igual forma que en la pestaña Leídos/Reenviados acá se listan los mensajes que se le han emitido una respuesta por parte de un determinado departamento (Figura 24).

Administración

Buscar: en: -- Campo --

Trabajador: Todos Reportes: Reportes

TRABAJADORES PERSONAS (+) CASOS INTERACCIONES EMPRESAS CINES GENEROS PELICULAS

ADMINISTRACIÓN DE CONTACTENOS DE CINES UNIDOS

Nuevos Leídos/Reenviados Respondidos

BUZÓN DE CONTACTENOS RESPONDIDOS

Vista	Asunto	Contenido	Fecha Recepción	Hora Recepción	Cliente	Para
Leer Mensaje	este es un asunto importante	buenos dias	14/02/2008	08:57	12 - pacheco repetto, jose daniel	Concesiones
Leer Mensaje	otra pruebaaa	segunda pruebaaa de yenny	13/02/2008	11:26	30861 - Colmenarez Escalona, Yenny Carolina	Operaciones
Leer Mensaje	és yenny haciendo pruebaaa	esta es la prueba de yenny al 13/02/2008	13/02/2008	11:00	---	Concesiones
Leer Mensaje	Prueba List 13--2008	Esta es una prueba	13/02/2008	10:45	6 - Rojas, List	Operaciones
Leer Mensaje	este es prueba	esta es toda la prueba	25/01/2008	15:48	12 - pacheco repetto, jose daniel	Concesiones
Leer Mensaje	una queja	esta es una queja	22/01/2008	10:53	12 - pacheco repetto, jose daniel	Concesiones
Leer Mensaje	mal servicio	mal estado de la comida	22/01/2008	10:48	---	Concesiones
Leer Mensaje	este es un asunto para probar con list	esta es solo una prueba	07/11/2007	15:17	12 - pacheco repetto, jose daniel	Concesiones
Leer Mensaje	Otra prueba	Otra prueba de correo	30/10/2007	10:58	---	Operaciones
Leer Mensaje	Prueba mail	PRUEBA	30/10/2007	10:53	6 - Rojas, List	Operaciones
Leer Mensaje	prueba desde contactenos	esta es la queja	03/10/2007	08:42	---	Operaciones

Páginas: 1

Registros mostrados: 1-15 de 15

Figura 24: Pestaña Respondidos

2.8. Ingresar a Email Marketing

Mediante este modulo los trabajadores tendrán la posibilidad de realizar el envío de correos en forma masiva a los clientes de Cines Unidos, se accede haciendo clic sobre el botón  ubicado en la parte superior derecha de la pantalla (Figura 25, botón indicado en color verde), la pantalla principal del manejador de campañas se abrirá en una nueva ventana del explorador (Figura 26)

Email Marketing permitirá a Cines Unidos controlar el despacho en lote de “campañas” a su cartera de clientes, las cuales pueden estar constituidas de publicidad, promociones, noticias, boletines entre otros.

Con esta herramienta, se pretende incrementar las posibilidades de medición y control por parte del departamento de mercadeo, a fin de que aumente su productividad; sirviendo además como una herramienta confiable para cuantificar el resultado de los esfuerzos aportados a las comunicaciones con sus clientes.

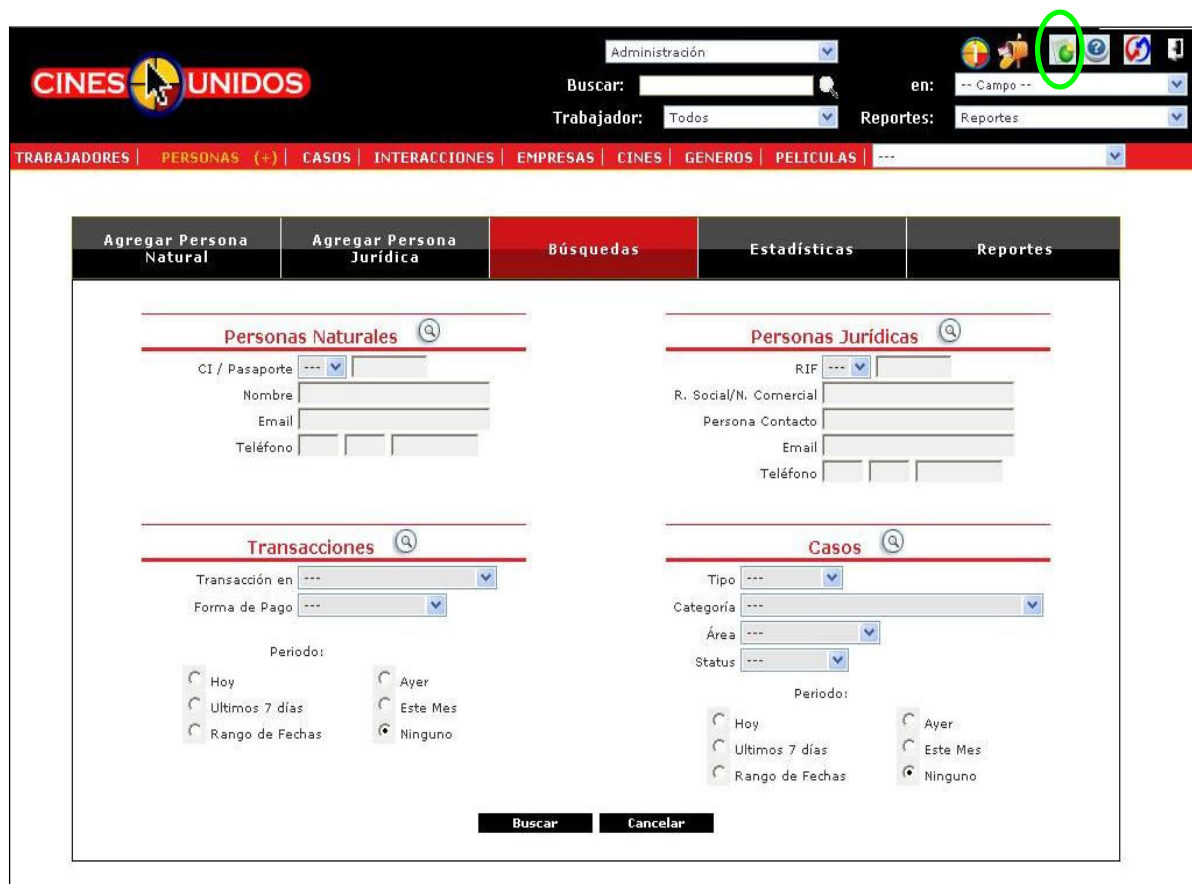


Figura 25: Menú de Aplicaciones

Módulo Email Marketing

Mis Campañas

Nueva Campaña

Grupo de Clientes

Administración usuarios

Campañas Actuales

Leído

Rebotado

Enviado

Pendiente

Cancelado

Refrescar

Nombre	Observaciones	Fecha envío	Asunto	Estatus	Detalle	Cancelar
test2 fx1903		2008-03-19 10:46:11	test2 fx1903	Envío Completado	Ver detalle	
test firefox 1903		2008-03-19 10:41:31	firefox 1903	Envío Completado	Ver detalle	
campaña limpiando cache		2008-03-19 10:42:48	campaña limpiando cache	Envío Completado	Ver detalle	
prueba ender 2		2008-03-19 10:34:03	test ender con campo variable	Envío Completado	Ver detalle	
prueba ender		2008-03-19 10:32:38	prueba ender	Envío Completado	Ver detalle	
campaña de 19-03 para las 11		2008-03-19 11:00:00	campaña 19-03 para las 11am	Envío Completado	Ver detalle	
martes18		2008-03-18 12:00:00	MARTES 18 A LAS 12	Envío Completado	Ver detalle	
campaña xx		2008-03-18 11:44:01	ffff	Envío Completado	Ver detalle	
campaña desde firefox para las 11		2008-03-18 11:00:00	último gasto en taquilla	Envío Completado	Ver detalle	
campaña17MarzoBEMpara las 12:30		2008-03-17 12:30:00	test para las 12:30M	Envío Completado	Ver detalle	

Siguiente > Ultimo >>

Figura 26: Pantalla principal

Compuesto por cuatro pestañas, que serán explicadas a continuación de las cuales siempre estará seleccionada por defecto “**Mis Campañas**”.

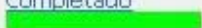
2.8.1 Mis Campañas

En esta pestaña se muestra el listado de las campañas creadas recientemente.

En la parte superior izquierda se aprecia una leyenda relacionada con el estatus en que se encuentran los emails y en la parte superior derecha un botón que permite refrescar las campañas actuales (Figura 26 indicado en color verde).

Seguidamente se detalla un reporte compuesto de siete columnas:

- **Nombre:** Correspondiente a la descripción de la campaña, al lado se encuentra el icono  al hacer clic sobre él se suprime el mensaje.
- **Observaciones:** Información adicional incluida por el usuario.
- **Fecha de envío:** Día en el que fue o será enviado la campaña.
- **Asunto:** Contenido o cuerpo del email.
- **Estatus:** Estado en el que se encuentra el mensaje, el cual puede ser Enviado completado, Sometido, En progreso o Cancelado. Al hacer clic sobre el enlace se muestra una barra de progreso que indica el porcentaje de envío. Así mismo mediante un Mouse-over se despliegan estadísticas referidas con la cantidad de registros que se encuentran en cierto estatus. Ver figura a continuación:

Estatus	Detalle	Cancelar
Envío Completado 	Ver detalle	
Envío Completado 	Estadísticas: Leídos: 0 Rebotados: 0 Enviados: 2 Sometidos: 0 Cancelados: 0	
Envío Completado 		

- **Detalle:** En esta columna se listan todos los emails que forman parte de la campaña con su respectivo estatus. Ver figura a continuación:

Observaciones	Fecha envío	Asunto	Estatus	Detalle
	2008-03-19 10:46:11	test2 fx1903	Envío Completado	Ocultar
Código	Email destinatario	Estatus		
221	jdpr625@hotmail.com		Detalle	
220	endersoncastillo@yahoo.com		Detalle	
	2008-03-19 10:41:31	firefox 1903	Envío Completado	Ocultar
Código	Email destinatario	Estatus		
215	jdpr625@hotmail.com		Detalle	Cancelar
214	endersoncastillo@yahoo.com		Detalle	Cancelar
213	jdpr625@hotmail.com		Detalle	
212	endersoncastillo@yahoo.com		Detalle	
	2008-03-19 10:42:48	campana limpiando cache	Envío Completado	Ver detalle
	2008-03-19 10:34:03	test ender con campo variable	Envío Completado	Ver detalle

- **Cancelar:** Por medio de esta opción el usuario podrá anular la campaña antes de que sea enviada a los destinatarios. Ver figura a continuación:

Asunto	Estatus	Detalle	Cancelar
campana 03-04-2008	Sometido	Ver detalle	Cancelar
test2 fx1903	Envío Completado	Ver detalle	

2.8.2 Nueva Campaña

Este modulo permite al usuario crear las campañas según su perfil, a través de tres pasos:

- **Paso 1(Datos Generales):** En éste se indica el nombre de la campaña como campo obligatorio, una breve descripción y como anexo algunas observaciones si el usuario lo desea. Seguidamente se hace clic sobre el botón  para entrar al siguiente paso.

Paso 1 (Datos Generales) | Paso 2 | Paso 3



The form consists of three input fields stacked vertically. The first field is labeled 'Nombre (*)' and is a single-line text box. The second field is labeled 'Descripción' and is a multi-line text box with a vertical scrollbar on the right. The third field is labeled 'Observaciones' and is also a multi-line text box with a vertical scrollbar on the right. Below these fields are two buttons: 'Continuar' and 'Cancelar'.

- **Paso 2 (Grupo de Clientes):** Acá el usuario puede elegir el grupo al cual será enviada la campaña. En caso de que no exista se podrá crear haciendo uso del link [Agregue un grupo nuevo haciendo clic aqui](#) (Ver figura 27). Al hacer un Mouse-over sobre cualquier grupo aparece su descripción (si la tiene) y la fecha de creación. Una vez elegido se procede al paso 3.



¿No está el grupo que desea?

Agregue un grupo nuevo haciendo clic aquí

Nombre (*)

Descripción

Continuar Cancelar Eliminar

Figura 27: Agregar un nuevo grupo.

- **Paso 3 (Redactar Mensajes):** Último paso en la creación de la campaña, primeramente se enumeran los registros que conforman el grupo seleccionado, éstos pueden ser vistos y modificados al hacer clic en el botón **Mostrar**, de igual forma se especifican datos como: *Email del Originador* (por defecto será mostrado el usuario logeado), *Copia* (para incluir otros usuarios que no se encuentran en el grupo), *Copia Invisible* (similar a Copia pero éstos no serán vistos en el email del destinatario), *Asunto* (pequeña descripción del email).

Por otro lado se encuentra “**Agregar Campo Variable**” que permite insertar en el texto del email el valor del campo de la base de datos de la aplicación.

Finalmente el usuario tiene la posibilidad de enviar la campaña en otro momento haciendo uso del checkbox “**Enviar en otro momento**” que estará marcado por defecto, indicando la fecha y hora de envió (Ver figura a continuación).

Paso 1 | Paso 2 | Paso 3 (Redactar Mensajes)

Registros conseguidos: [Mostrar](#)

E-mail del Originador:

Copia:

Copia Invisible:

Asunto:

Agregar Campo Variable:

Fuente HTML

Estilo: Formato: Fuente: Times New Ro... Tamaño: small

Enviar email en otro momento ☒

Hora: Fecha:

[ENVIAR CORREOS ELECTRONICOS](#) [Regresar](#)

Powered by Net2Client [104]

2.8.3 Grupo de Clientes

Mediante esta opción se puede revisar y modificar un grupo ya existente, al hacer clic sobre el nombre del mismo se mostrara el reporte que contiene los datos a ser editados (Figura 28).

Una vez editado el reporte el usuario tendrá la opción de visualizar los cambios realizados mediante el botón [Vista Previa](#)

Mis Campañas	Nueva Campaña	Grupo de Clientes	Administración usua
--------------	---------------	--------------------------	---------------------

Edite los datos de este grupo

Condiciones

UNA DE ESTAS CONDICIONES

Email	Igual que
Este Valor:	yennkar30@gmail.com
Email	Igual que
Este Valor:	yennkar@hotmail.com
Email	Igual que
Este Valor:	yennycolmenarez@ya

UNA DE ESTAS CONDICIONES

---	Igual que
Este Valor:	
---	Igual que
Este Valor:	
---	Igual que
Este Valor:	

UNA DE ESTAS CONDICIONES

---	Igual que
Este Valor:	
---	Igual que
Este Valor:	
---	Igual que
Este Valor:	

Campos a mostrar en vista previa

Nombre Completo
Clasificación
Email

Figura 28: Editar grupos Existentes.

2.8.4 Administración Usuarios

En este modulo se le permite al trabajador autorizar el uso de las distintas funcionalidades del manejador de campañas; tales como eliminar usuario, asignar perfiles para el envío y/o creación de campañas (Ver figura a continuación).

Mis Campañas	Nueva Campaña	Grupo de Clientes
Administración usuarios		
Administradores actuales		
Admin [No puedes eliminarte a ti mismo] yennkar [Eliminar]		
Nota: Para quitar un usuario como administrador haga clic sobre Eliminar		
Administración usuarios		
Usuarios que únicamente pueden crear campañas:		
No existen usuarios con el perfil de solo crear campañas		
Usuarios que pueden crear campañas y enviarlas:		
jpacheco [Eliminar]		
Añadir Usuario		
Login: v		
☐ Únicamente crear campañas		
☐ Crear y enviar campañas		
☐ Acceso completo como administrador		
Agregar		