



MANUAL DE USO

BITRIX24

¿Estás buscando una forma de mejorar la colaboración en tu equipo y optimizar tus procesos de trabajo? Este manual te guiará a través de las funcionalidades de Bitrix24, una plataforma integral que te permite gestionar proyectos, mantener una comunicación fluida y fortalecer las relaciones con tus clientes, todo desde un solo lugar. Acompáñanos en este recorrido para descubrir cómo Bitrix24 puede transformar la forma en que trabajas y llevar la productividad de tu equipo al siguiente nivel.

BIFOX CONSULTORA
comercial@bifox.net



Contenido

| | |
|---|----|
| Introducción..... | 2 |
| Módulos | 3 |
| A. CRM | 3 |
| Como agregar una Negociación..... | 3 |
| Como crear una Actividad o un Comentario..... | 7 |
| B. CLIENTES Y COMPAÑIAS | 8 |
| C. FIRMA ELECTRONICA | 8 |
| D. OTRAS FUNCIONALIDADES:..... | 11 |
| E. COMENTARIOS | 13 |
| F. OTRAS FUNCIONALIDADES | 14 |



Introducción

¿Qué es un CRM?

Un CRM (*Customer Relationship Management*) es una herramienta de software diseñada para ayudar a las empresas a gestionar las relaciones con sus clientes y prospectos. Actúa como un repositorio centralizado donde se almacena toda la información relacionada con clientes, como datos de contacto, interacciones previas, historial de compras, oportunidades de negocio y cualquier dato relevante para fortalecer la relación comercial.

En pocas palabras, un CRM permite a las empresas organizar, automatizar y analizar las interacciones con los clientes, ayudando a mejorar el servicio, aumentar las ventas y optimizar procesos.

¿Cómo ayuda un CRM a una empresa pequeña?

Para una empresa como WOW un CRM es crucial porque:

- Centralización de la información:

Permite tener todos los datos de los clientes organizados en un solo lugar. Esto evita depender de hojas de cálculo, correos sueltos o información en papel.

- Ahorro de tiempo:

Automatiza tareas repetitivas, como el envío de correos, el seguimiento de clientes o el registro de actividades. Esto permite a los equipos dedicar más tiempo a lo que realmente importa: cerrar negocios o entregar un mejor servicio.

- Mejor experiencia del cliente:

Con un CRM, es fácil personalizar la atención. Por ejemplo, si un cliente ya contrató un servicio antes, puedes anticiparte a sus necesidades o proponerle ideas relevantes.

- Seguimiento efectivo:

Una pequeña empresa puede gestionar mejor las oportunidades comerciales gracias a herramientas como el *funnel* de ventas, recordatorios automáticos y reportes de rendimiento.

- Escalabilidad:

Aunque la empresa sea pequeña, un CRM permite crecer de forma ordenada, sin que el aumento de clientes o actividades se convierta en un caos.

- Toma de decisiones basada en datos:

Los reportes y análisis que genera el CRM te ayudan a identificar tendencias, áreas de mejora y oportunidades de crecimiento en tu negocio.

- Mejora de la colaboración:

Si tienes un equipo (aunque sea pequeño), un CRM permite que todos estén alineados al tener acceso a la misma información actualizada en todo momento, de forma totalmente independiente a la ubicación en la que se encuentre cada integrante del equipo.



¡¡ CRM como inversión, no como costo !!

Aunque pueda parecer un gasto inicial, un CRM es una inversión porque mejora la eficiencia y permite capturar más clientes, lo que se traduce en mayores ingresos.

Bitrix24, particularmente, se destaca por ser un CRM muy completo para empresas pequeñas y medianas, que incluye además de la gestión de clientes, herramientas de comunicación (como chats y videollamadas), gestión de proyectos, tareas y flujos de trabajo personalizables. Si bien estamos utilizando la versión gratuita, se ofrecen planes escalables según el crecimiento de la empresa.

Módulos

A. CRM

¿Qué es el módulo de CRM o Negociaciones en Bitrix24?

El módulo de CRM en Bitrix24, también conocido como Negociaciones, es donde se centraliza toda la gestión de oportunidades de negocio. Este espacio permite registrar, organizar y realizar un seguimiento de cada interacción con prospectos y clientes, asegurando que ningún detalle o venta potencial se pierda.

Dentro del módulo, puedes gestionar:

- Contactos y empresas.
- Oportunidades de negocio (también llamadas Negociaciones).
- *Funnel* de ventas y etapas personalizables.
- Actividades relacionadas, como llamadas, correos o reuniones.

Las etapas definidas para WOW son:

- A. *Lead* Inicial.
- B. Presupuesto de honorarios
- C. Reunión de contratos
- D. Pago Señal 30% (Primera señal)
- E. Enviado presupuesto del Evento
- F. Presupuesto evento Aceptado
- G. Pago de la Segunda señal 35%
- H. Pago de la Tercera señal 35%
- I. Pago del Evento Completo.

Dentro del módulo CRM te explicamos lo siguiente:

Como agregar una Negociación

Para generar una nueva Negociación se puede hacer de forma completa desde el botón CREAR, eligiendo la opción Crear negociación donde se despliega una pantalla (que se visualizara como futura tarjeta o *template* en la Vista modo Kanban).



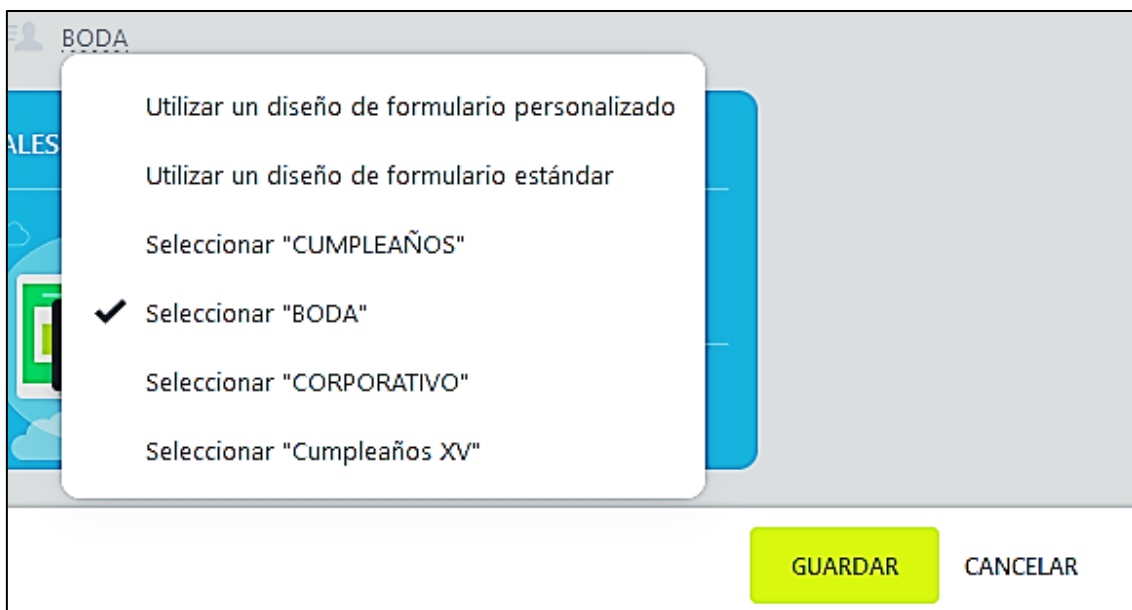
1. En la sección (1) podemos ver las distintas etapas de un proceso de ventas WOW.
2. En la sección (2) podemos detallar todas las características de un evento
3. En la sección (3) podemos generar reuniones, comentarios, actividades, etc. Es donde se visualiza “lo social” de cada evento. Es decir, las interacciones entre los participantes de WOW.

Del lado izquierdo (2) aparecen los campos a completar con la información más relevante sobre el nuevo Proyecto (Nombre, Etapa, Honorario, Tipo de evento, etc.) datos del cliente (sumamente importante completar con la máxima información posible), datos de la compañía (contacto y responsable a cargo). Si seguimos deslizándonos hacia abajo encontraremos varias secciones para cargar con más información como, Preguntas Básicas, Proveedores (de diferentes tipos), Hotel, etc. Todos aquellos campos con asterisco de completarse de forma obligatoria.

Cabe destacar que cada sección permite adjuntar archivos que se consideren importantes y que solo estén relacionados con esa Negociación.

Deben recordar que al final de todas las secciones se despliega una lista que les permite seleccionar el tipo de Evento a la que pertenece. Es sumamente importante elegir la opción correcta ya que las secciones a completar varían entre las diferentes Negociaciones. Cada vez que se vuelve a abrir una determinada tarjeta lo primero que debemos hacer es revisar el “*TEMPLATE*”, este debe coincidir con el tipo de evento.

Ejemplo: Si la nueva Negociación generada se trata de una BODA, se debe seleccionar la misma de la siguiente manera:

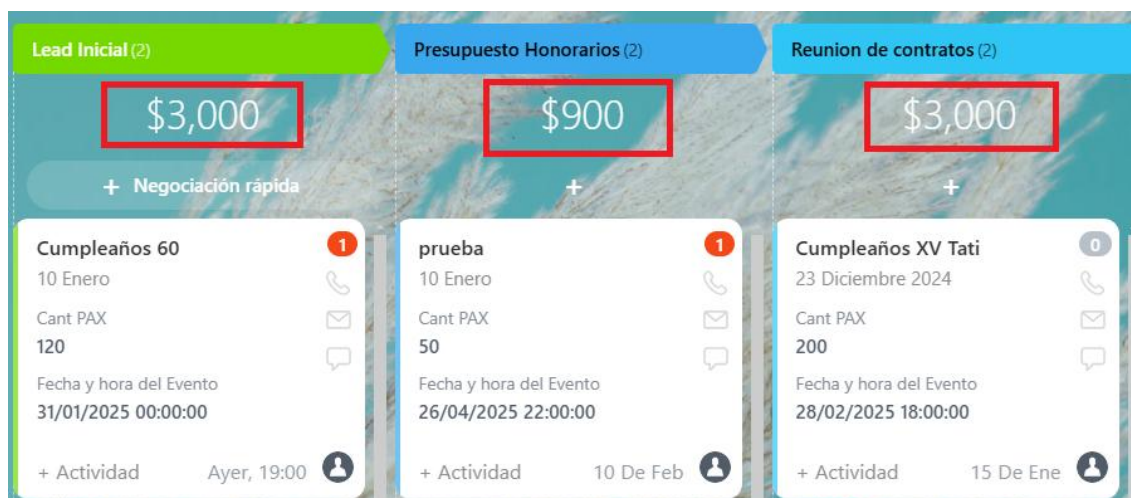


Una vez completada o generada la Negociación, presionar guardar para que la misma se visualice como una tarjeta en la etapa de Lead Inicial (Vista modo Kanban)

Las tarjetas creadas pueden moverse de una columna (etapas definidas) a otra de forma horizontal (aunque se recomienda no hacerlo ya que cada vez que se complete la acción de esa etapa, la misma pasara de forma automática a la siguiente columna). Las tarjetas también pueden moverse de forma vertical dentro de una misma etapa según el orden de prioridad que se le quiera asignar.

En ambos casos, los montos de las tarjetas se suman automáticamente.

EL MONTO QUE SE VE EN LA COLUMNA ES EL MONTO CORRESPONDIENTE A LOS HONORARIOS DE USTEDES, no es el monto del evento u presupuestos. ES SOLO HONORARIOS.



\$3000, \$900, \$3000 es la sumatoria de honorarios de cada una de las columnas.



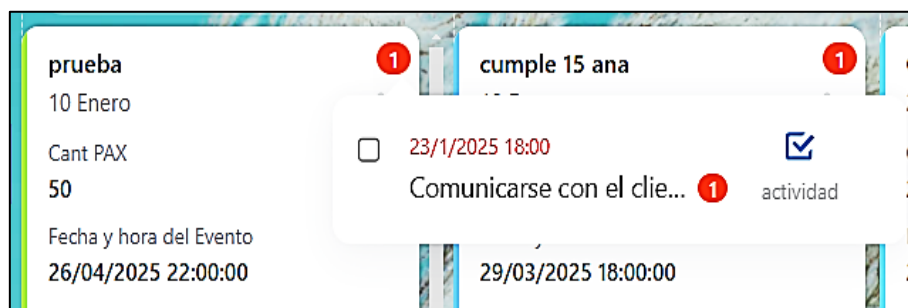
La otra forma más rápida y sencilla de generar una nueva negociación es desde la etapa *Lead Inicial* presionando en *Negociación rápida*.



Este CRM permite diferentes modos de Vista: Kanban, Lista, Actividades, Calendario. La vista más recomendada es Kanban ya que permite tener una visión rápida y general de todas las negociaciones creadas, las tareas pendientes, las actividades completadas, los comentarios recibidos, y todas las interacciones que permiten llevar un control ordenado del trabajo.



Cuando una Tarea se encuentra atrasada o no fue marcada como completada pasada la fecha en la que misma fue establecida, esto se puede visualizar en el *template* como una (o más) notificación en rojo en la parte superior derecha de la tarjeta. En la siguiente imagen se puede ver como aparecerá:

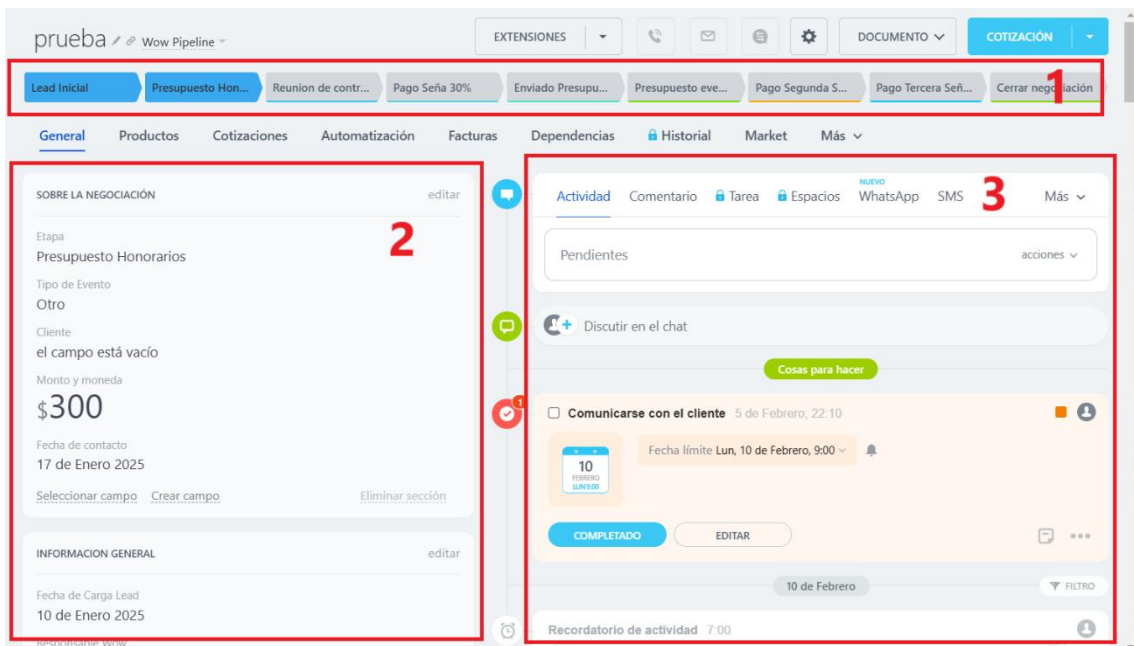


Cada *template* tiene distintos “campos” para completar.

Ejemplos:

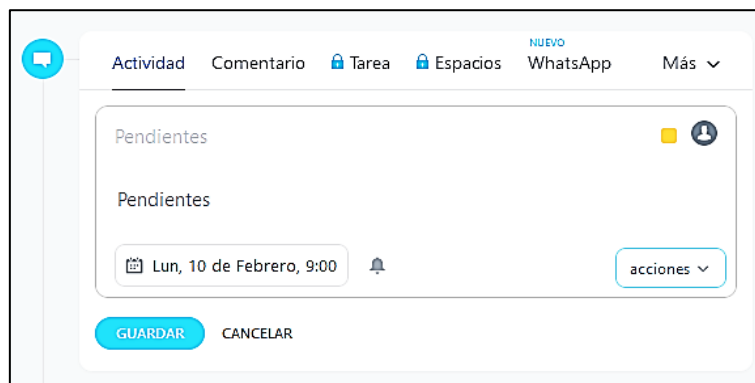
- *Template evento BODA*: posee campos a completar como datos del civil, canción de entrada a la iglesia, etc.
- *Template cumpleaños de 15*: posee campo a completar de canción del Vals de 15; **no** posee campos de datos de los “novios”.

¿Que vemos dentro de una negociación? Del lado izquierdo (2) de la pantalla se observa todo lo que es definitivo, como ser: información del cliente, proveedores definidos, presupuestos, etc. Del lado derecho (3) de la pantalla se observan todas las actividades realizadas o asignadas a cumplir entre los integrantes del equipo de WOW.

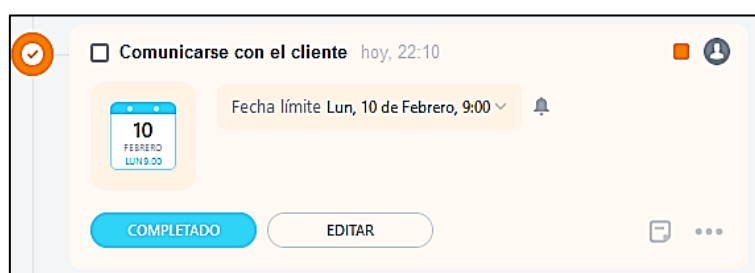


Como crear una Actividad o un Comentario.

Para crear un Actividad o dejar un Comentario debo dirigirme al *template* de interés y seleccionar la opción a completar Actividad o Comentario que se encuentran del lado derecho de la pantalla.



En la opción de Actividad permite cargar la misma, asignarle un color y un responsable desde el logo ubicado al lado del color. También aquí se puede programar la fecha y hora de la misma y programar un recordatorio eligiendo una o más opciones en la campanita. En acciones se abre una lista desplegable que nos permiten realizar más opciones como adjuntar archivos, adjuntar un enlace, elegir el cliente, invitar usuarios, agregar al calendario, etc. Una vez que los campos principales están completos se presiona guardar y la Actividad pasa a visualizarse de la siguiente manera:





Una vez completada la Actividad, el círculo que se encuentra en la parte superior izquierda se pone de color celeste. Si la Actividad queda sin completar, este círculo queda en color rojo.

En el caso que se desee dejar un Comentario se deben seguir los pasos que se mencionan más abajo de este documento en la sección de como invitar a un colaborador.

B. CLIENTES Y COMPAÑÍAS

Dar de alta cliente. Se puede dar de alta desde el modulo de clientes (contactos) o desde la negociación cuando se inicia una negociación rápida. En el caso de elegir la segunda opción, la cantidad de campos a completar es menor.

Se recomienda en esta opción reunir la mayor cantidad de información posible (fecha de cumpleaños, datos adicionales, etc.).

Dar de alta una compañía. En la vista general del CRM tenemos una vista desplegable en Clientes donde se puede optar por Compañías. Hacemos clic en CREAR y se presentara la siguiente pantalla, con diferentes campos a completar del lado izquierdo de la misma. Entre los campos se encuentran: Nombre de la Compañía, Logotipo, Tipo de compañía, Sector de Actividad, Ingresos anuales, Datos de contacto, Información sobre los empleados, etc.

Creada la compañía ya podremos agregar o quitar tanto Actividades como Comentarios del lado derecho de la pantalla del mismo modo que cuando trabajamos con Clientes.

En este caso la vista general para Compañías, se visualizara de la siguiente manera:

| Compañía | Actividad | Recorrido del cliente | Responsable | Creado |
|--------------------|--------------------|-----------------------|---------------------------|-----------------------|
| Aqua Nova Clientes | No hay actividades | | Maria Virginia Angelicola | hace 4 segundos atrás |
| GDN Clientes | No hay actividades | | Antonella Skobiekas | 11/01/2025 |

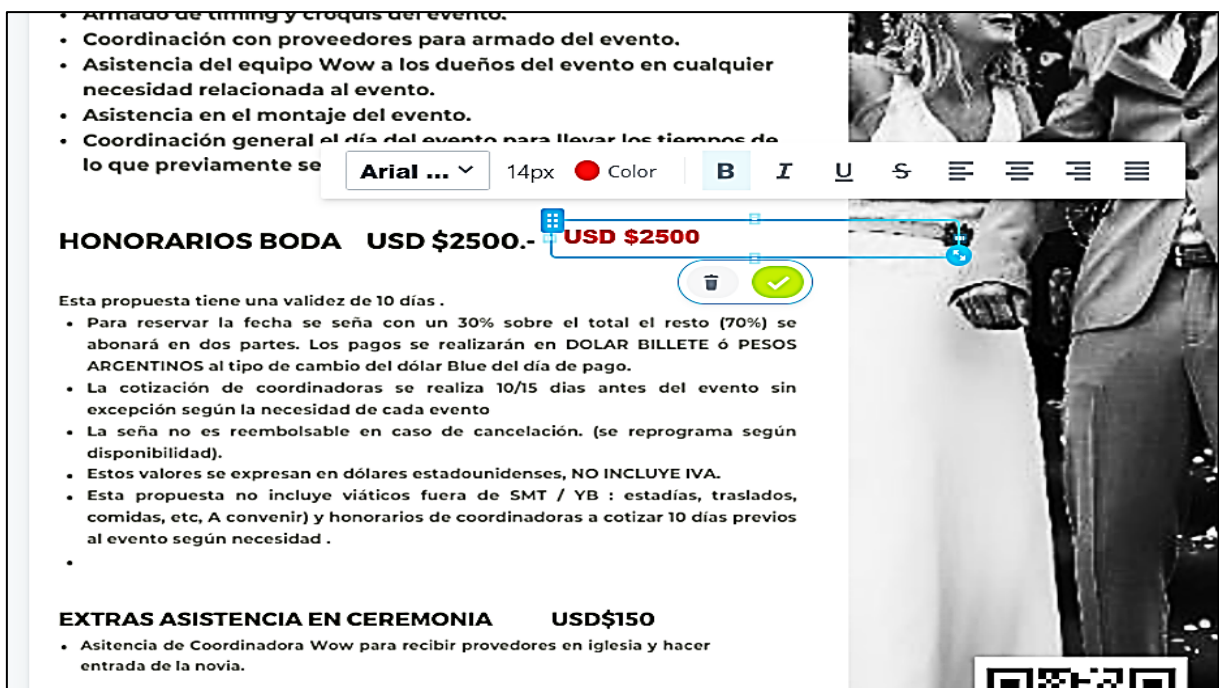
C. FIRMA ELECTRONICA

Mejora del proceso: Los usuarios pueden dejar en BITRIX los archivos en formato pdf genéricos o preestablecidos de los eventos. De esta manera pueden prescindir del uso de la plataforma Canva para editar cada “contrato” a firmar.

Bitrix en cambio, da la opción de agregar un campo de TEXTO para personalizar cada contrato. En la siguiente imagen se puede ver lo antes mencionado como ejemplo:



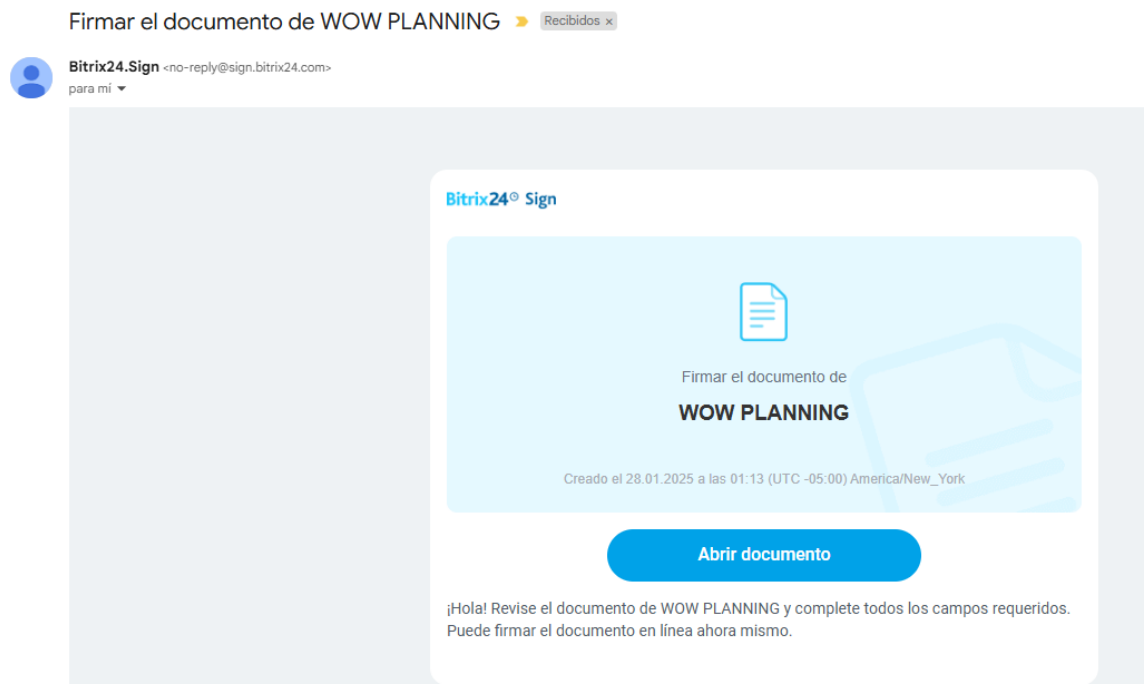
Realizando el cambio mencionado como se indicó anteriormente, el usuario que se encuentre trabajando en el envío de este *template*, puede ejecutar dicha acción de manera rápida y sencilla, minutos previos al envío del mismo. Tener en cuenta que en este caso, dicho *template*, debe permanecer de forma predeterminada sin información del cliente y sin los importes correspondientes a cada caso.



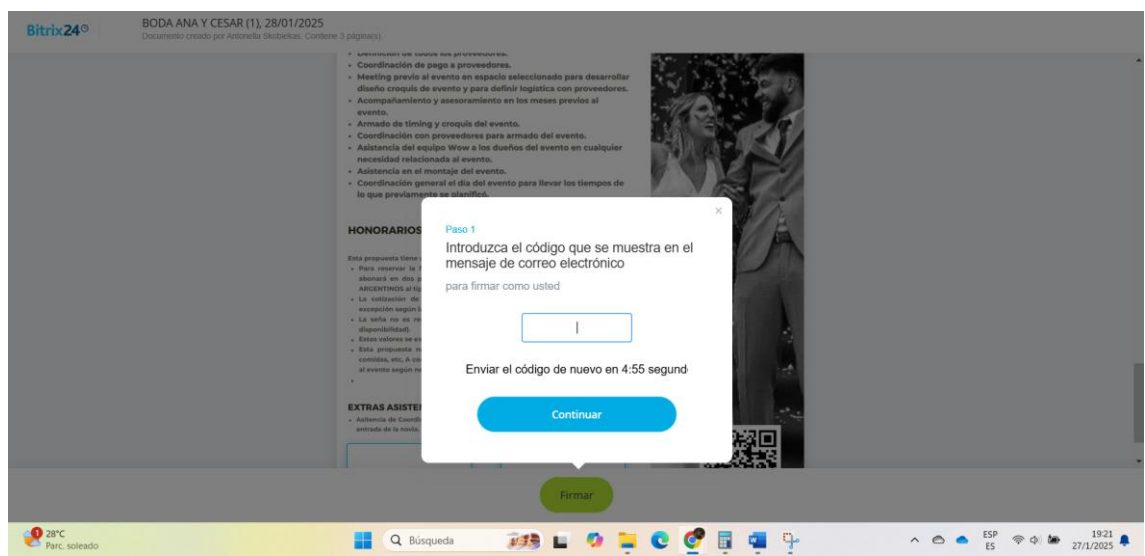
Cabe destacar que así, la persona que esté realizando esta tarea (envío del contrato) no necesitara dirigirse a la plataforma CANVA.



Al completar correctamente los datos del Remitente y destinatario a ambos les llegara una copia que deben firmar digitalmente.



Para ingresar al archivo el sistema vuelve a enviar al email un código para verificar la identidad. Una vez colocado el código, podemos proceder con la firma.

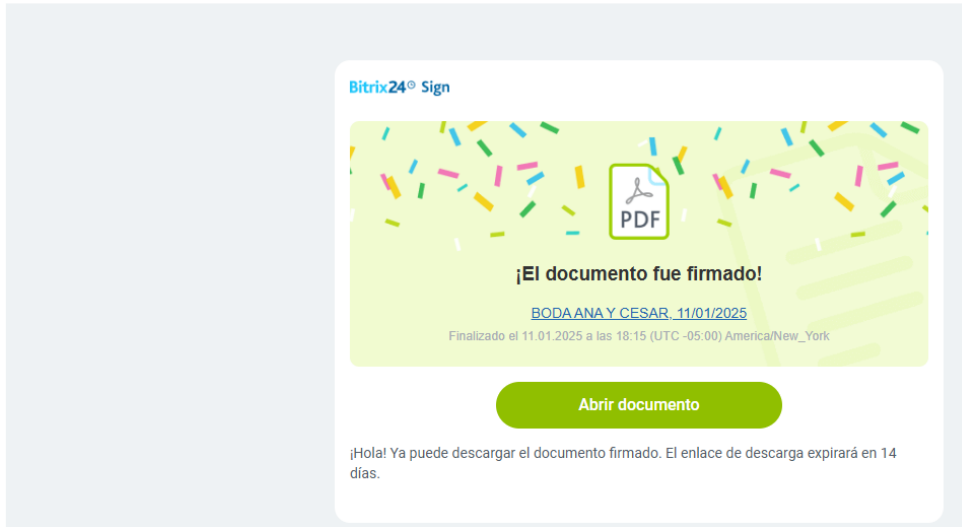


Cuando el remitente y el destinatario hayan firmado llegara una copia a ambas casillas con la certificación de firmas.



El documento de WOW PLANNING fue firmado por todas las partes > Recibidos x

Bitrix24.Sign <no-reply@sign.bitrix24.com>
para mí

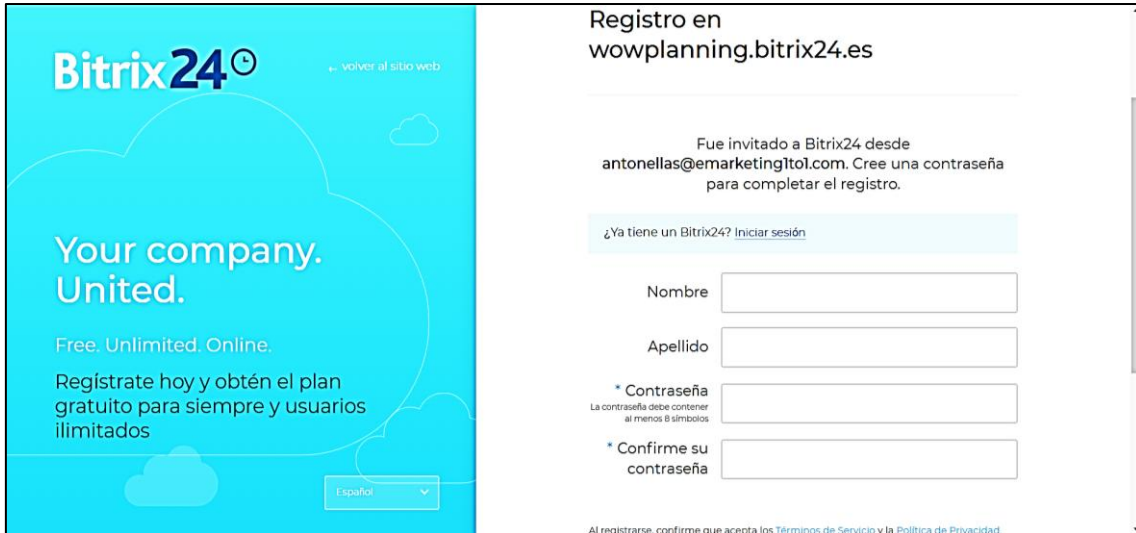


D. OTRAS FUNCIONALIDADES:

Invitar a un colaborador. Cada vez que se invita a participar a un colaborador, este recibirá primero una notificación vía mail que presentara el formato que se muestra a continuación.



El colaborador deberá presionar Aceptar la invitación y de esta manera será redirigido a la pestaña de Registro donde deberá completar la información que se pide para poder acceder y trabajar en BITRIX como usuario del mismo.

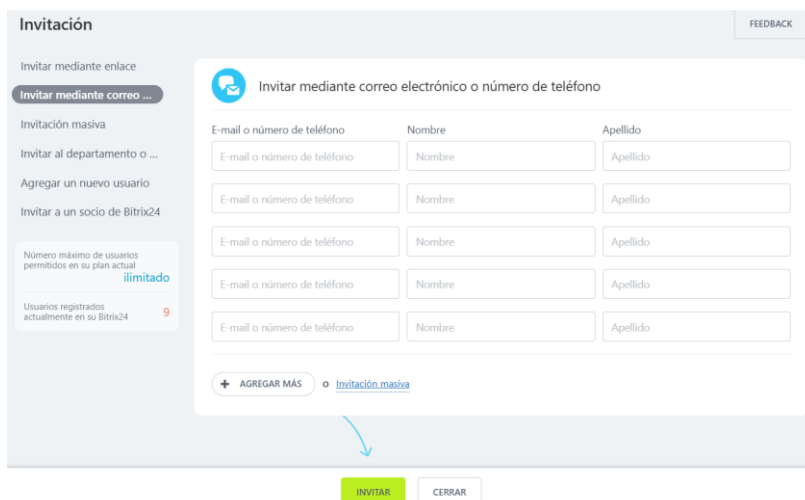


Una vez completado el registro aparecerá la pantalla principal que muestra en la parte superior derecha el nombre del nuevo usuario que se unió al equipo, como se muestra en la siguiente imagen.

Para invitar a un colaborador desde bitrix podemos ir a INVITAR EN EL MENU SUPERIOR



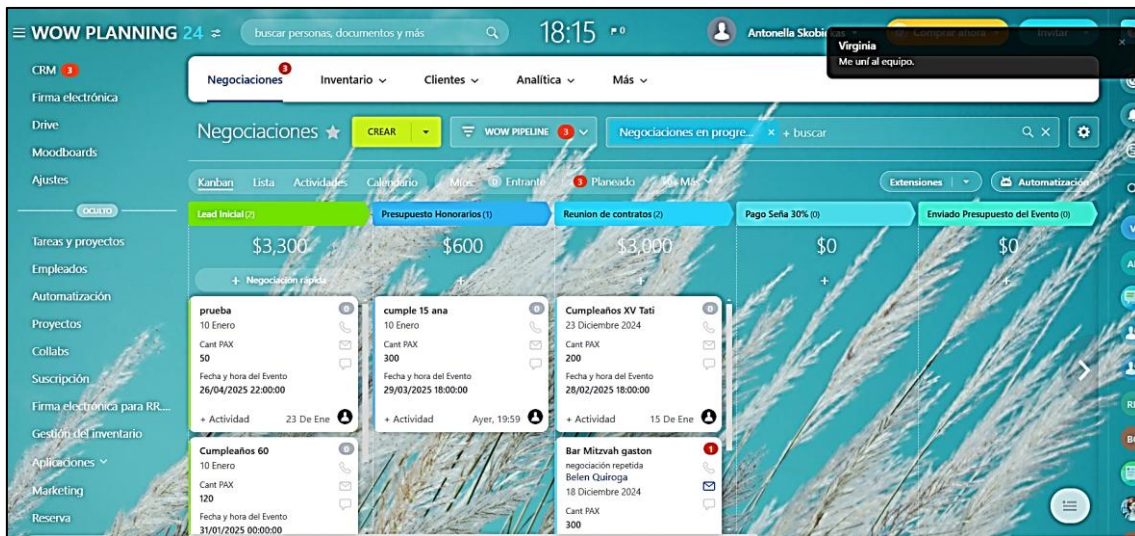
Y completando los datos del nuevo colaborador podemos darle acceso a la aplicación.



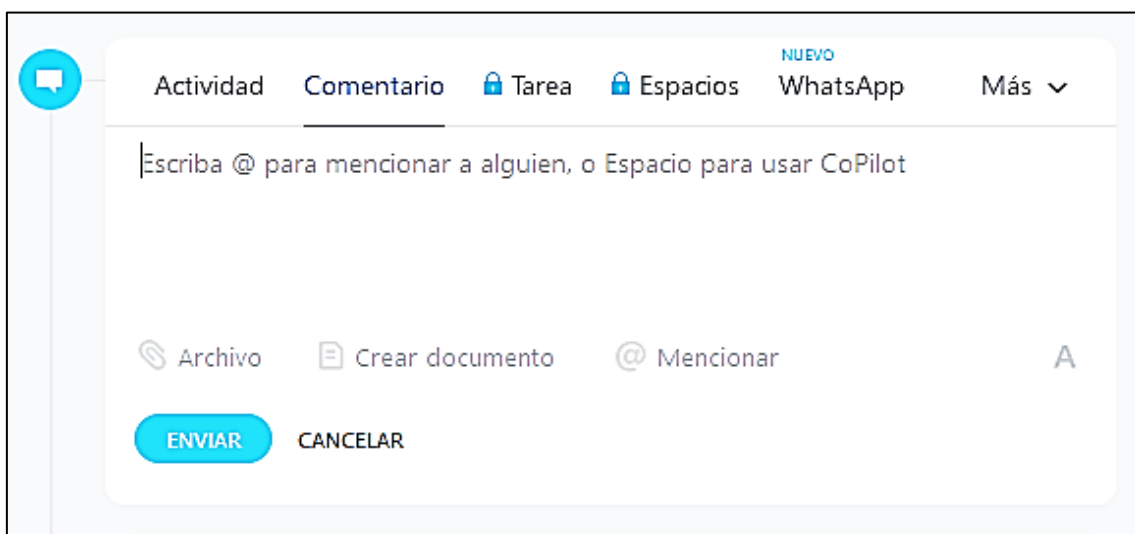


Tengamos en cuenta que darle acceso a alguien significa que podrá ver todo el entorno completo, incluyendo el CRM, con sus tarjetas y honorarios.

E. COMENTARIOS



Si se desea dejar un comentario sobre alguna tarea a realizar o realizada, aviso, recordatorio o lo que se considere importante para uno o más de un usuario se debe abrir la tarjeta correspondiente al servicio y dentro de la solapa General, dirigirse a la pestaña Comentario que se encuentra del lado derecho de la pantalla. Allí, se completa con el o los nombre/s del o los usuarios que recibirán el mensaje los cuales aparecerán en azul y formato de hipervínculos, al estar registrados, y escribir lo que se desea informar presionando enviar al finalizar la acción. Aquí se pueden adjuntar archivos o crear documentos. En la siguiente imagen se muestra como se visualizaría la creación de un Comentario:



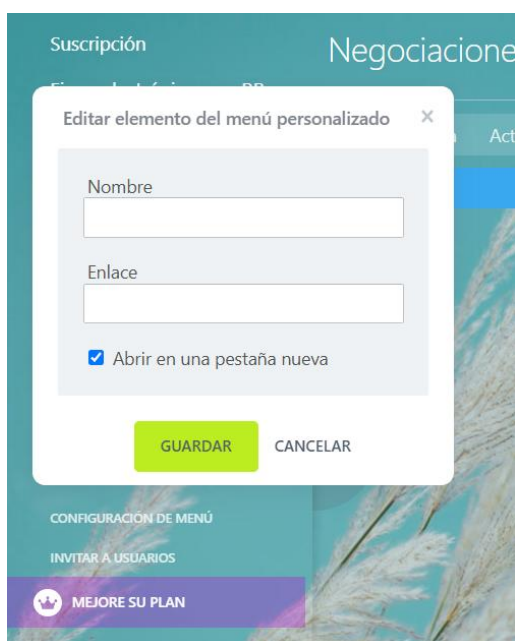


F. OTRAS FUNCIONALIDADES

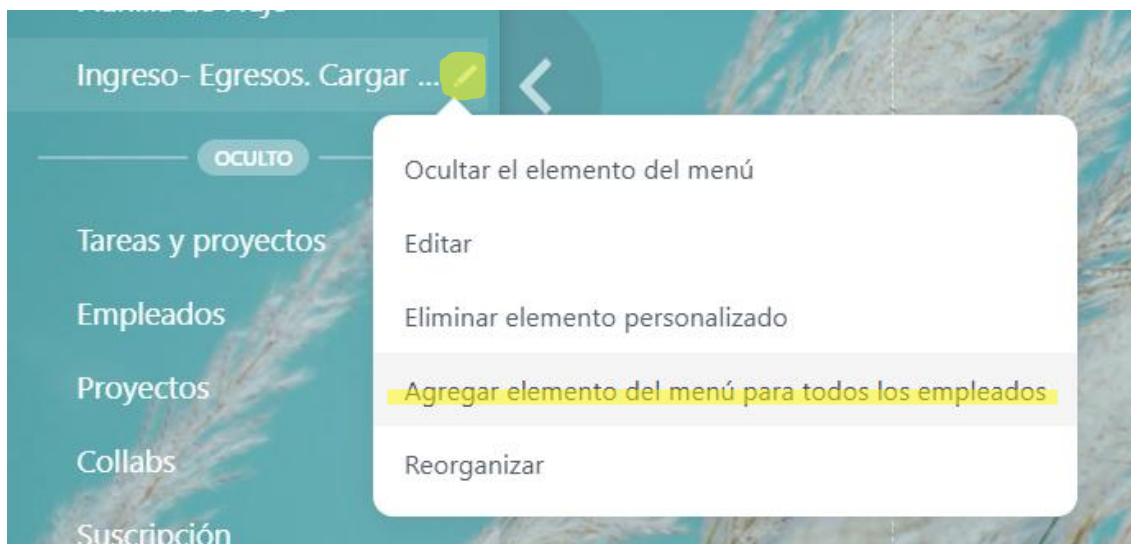
Podemos agregar al menú de navegación izquierdo mas opciones o links de manera rápida. Seleccionando la opción CONFIGURACION DEL MENU y luego AGREGAR ELEMENTO AL MENU PERSONALIZADO



Con esta opción podemos Agregar un link y un titulo a ese nuevo acceso de MENU.

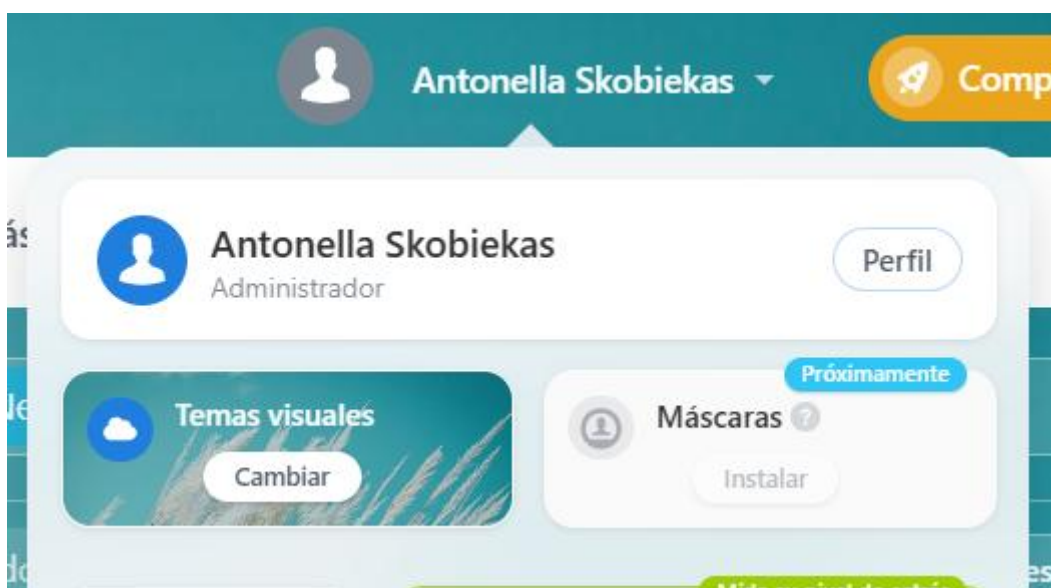


Una vez que completamos esos datos podemos apretar sobre el LAPIZ en el elemento del menú y agregarlo a todos los empleados



CAMBIAR EL FONDO DE PANTALLA:

Seleccionando el nombre del usuario podemos cambiar el fondo de pantalla de Bitrix, bajo la opción Temas visuales.



La opción PULSO DE LA COMPAÑÍA nos ayuda a evaluar los ingresos y la carga de trabajo dentro de Bitrix



En el menú superior existe una opción llamada ANALITICA. Allí dentro podremos generar informes personalizados sobre nuestro funnel de ventas

