



REPRESENSA CONSULTING GROUP

Líderes en Innovación de Servicios

MANUAL ADMINISTRADOR CRM CLIENTES

- Para poder ingresar al CRM debe ingresar a nuestra página web www.represensa.com y dar clic en la imagen Ingresar Administración CRM.



- Ingrese su Usuario y Contraseña proporcionados por Represensa.



REPRESENSA CONSULTING GROUP
Líderes en Innovación de Servicios

Nombre de usuario

Contraseña

Iniciar sesión



Customer Relationship Management

ADMINISTRATION OF RESOURCES INTEGRAL APPLIED

CRM

Copyright © 2011-2012 Represensa S.A.
Reservados todos los derechos.



- **Ingresos de Ordenes de Trabajos:**

Nos permite ingresar el requerimiento o inquietud que tuvieron, determinando si está relacionado con Lucas 'Software de Aplicación' o Consultoría. Deberá especificar el Asunto, el detalle y que módulos involucra. También le permitirá adjuntar alguna imagen o archivo que desee enviarnos.

De clic en el menú *Movimientos* y luego en *Ingresos de Ordenes de Trabajos Clientes*.





- Llene el siguiente Formulario de Requerimiento

Requerimiento de Clientes

Gerente:Johnny Fernandez
Horas contratadas:10

Fecha de la Solicitud: 29-08-2012
Hora de la Solicitud: 16:27:47

Compañía:
Represensa

Empresa:
EDOMSA S.A.

Tipo de Requerimiento:
☒ Software de Aplicación
☐ Consultoria

*** Asunto:**
CUADRATURA DE DOCUMENTOS

*** Detalle del Requerimiento:**
FAVOR SU AYUDA CON LA CUADRATURA: CHEQUES Y RETENCIONES

Modulos:
Impuestos
Cartera
Tesorería
Contabilidad
Facturación

Modulos implicados:
Tesorería

Agregar
Quitar
Agregar todos
Quitar todos

Adjuntar archivo: C:\Documents and Settir

- Luego de clic en el Icono Grabar y automáticamente usted podrá visualizar e imprimir el Formulario de Trabajo enviado, correspondiente a su ingreso de solicitud, como se muestra a continuación.



- El número de dicho formulario le servirá de referencia al comunicarse con nosotros y al revisar su “Orden de Trabajo” o su “Estado de Cuenta”.



REPREENSA CONSULTING GROUP

Líderes en Innovación de Servicios

Fecha: 29-08-2012

Hora: 17:43 pm

FORMULARIO DE TRABAJO No. 137068

Estimado Cliente:

Hemos recibido su requerimiento el cual corresponde a la Orden de trabajo No. 137068, el mismo que atenderemos lo más pronto posible.

Nosotros nos comunicaremos con usted a la brevedad para coordinar dicha actualización.

Estamos a su disposición para cualquier consulta.

Gracias por su confianza.

Atentamente,

Represensa Consulting Group

[Haga clic aquí para volver](#)

Nota: Estimado cliente sírvase imprimir este formulario como respaldo de su solicitud





- Si tiene requerimientos solucionados por parte de Represensa, es necesario aprobarlos para poder ingresar nuevos requerimientos, Dando clic en el número de formulario y seleccionar *Aprobar formulario*.

Todos	Ingreso de Ordenes de Trabajo			
Movimientos	<p>Usted tiene 16 requerimientos solucionados y pendientes de su aprobación. Para ingresar nuevos requerimientos es necesario que apruebe los ya solucionados.</p>			
Ingresos de órdenes de trabajos clientes	FORMULARIO	FECHA SOLICITUD	TIPO REQUERIMIENTO	ASUNTO
Gestión de Ordenes de Trabajo	137032	2012-06-24	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
Reportes	137229	2012-06-15	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
Descargas	137174	2012-06-14	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
Cerrar Sesión	137228	2012-06-14	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137172	2012-06-05	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137239	2012-05-25	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137237	2012-05-20	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137238	2012-05-20	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137236	2012-05-18	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137235	2012-05-15	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137234	2012-05-10	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137233	2012-05-09	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137232	2012-05-08	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137231	2012-05-04	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137230	2012-05-02	software	Nuevo Requerimiento del Sistem
	137173	0000-00-00	software	Nuevo Requerimiento del Sistem



Servicio al Cliente:
593-098165817

Gestión de Ordenes de Trabajo:

La pantalla que se muestra a continuación pertenece a la opción *Gestión de Ordenes de Trabajo* la cual le permitirá al usuario visualizar el estado de atención de sus requerimientos, en función del número de formulario.

Administrador de Formularios de Trabajo												
<p>Total horas facturas: 01:00:00</p> <p>Desde: <input type="text"/> Hasta: <input type="text"/></p> <p>No Formulario: <input type="text"/> <input type="button" value="Buscar"/></p> <p>Tipo requerimiento: <input type="text" value="Todos"/> <input type="button" value="▼"/></p>												
CLIENTE	NO. FORMULARIO	NO. FACTURA	FECHA DE SOLICITUD	HORA DE LA SOLICITUD	TIPO DE REQUERIMIENTO	ASUNTO	FECHA DE SOLUCIÓN	TIEMPO FACTURADO	COSTO DEL REQUERIMIENTO	APROBACIÓN DEL FORMULARIO	ESTADO DEL REQUERIMIENTO	ESTADO DE LA FACTURA
Represensa	137058	0	2012-08-29	18:43	software	CUADRATURA DE DOCUMENTOS	2012-08-23	01:00	30.00		Solucionado	

- Al dar clic en el número de formulario le mostrara los datos del requerimiento solicitado en la cual ahora tendrá la opción de enviarnos sus comentarios o novedades por mail dando clic en el Botón *Enviar Mail*, o aprobar el formulario una vez solucionado.



Datos de trabajos realizados a los clientes

No de
Formulario 137013

No. Factura 0

No de
Formulario
Lucas 0

Fecha
solucion: Mes: Día: Año:
0 0

Asunto Nuevo Requerimiento del sistem

Módulos
Afectados

Requerimiento FAVOR LE PIDO QUE EN LA
EMPRESA ERNESTO PESANTES
ORELLANA CAMBIAR EL MOTIVO
EN LOS SIGUIENTES
COMPROBANTES DE EGRESO
6362 Y EN EL 6695 POR PAGO
VARIOS GARCIAS ATTE LUCIA

Observaciones
por parte de la
empresa

Observaciones
por parte del
cliente

Por favor verifiqueme
si se realizo

Enviar mail

Adjuntar
archivo:

Examinar...

Clasificacion
del
Requerimiento Mantenimiento

Estado Actual Pendiente

	RESPONSABLE	TIEMPO ESTIMADO	TIEMPO FACTURADO
Administración		00:00	00:00
Proyecto		00:00	00:00
Sistemas		00:00	00:00
Totales		00:00	00:00

Estado de
factura

Valor
pendiente a
pagar 0.00

Aprobar formulario: ☒

Guardar

Cancelar



Automáticamente enviará un mail con su observación a la persona encargada de Soporte a Clientes.



NOTIFICACION DE OBSERVACIONES

Señores
Represensa

Estimado cliente:

Es grato comunicarle que hemos enviado una observación con respecto a su requerimiento el cual corresponde a la Orden de trabajo No. **137068** el mismo que indica lo siguiente.

La cuadratura es para 2 equipos.

Estamos a su disposición para cualquier consulta.

Gracias por su confianza. Es un placer atenderlos.

Represensa Consulting Group.

Reportes

- **Estados de Cuentas:**

Muestra un detalle ordenado por meses de los trabajos realizados y con su respectivo costo.

Al seleccionar el mes que desea consultar, se mostrara la siguiente información a modo de factura, en la cual se encuentran todos los formularios que fueron atendidos durante todo el mes, la fecha de solución, las horas que serán facturadas y el costo total. (También lo pueden enviar a pdf.)



De clic en el menú *Reportes* luego en la opción *Estados de Cuentas Clientes*, finalmente de clic en el botón *Procesar*.

Bienvenido:

REPREENSA CONSULTING GROUP
Líderes en Innovación de Servicios

Todos
Movimientos
Reportes
Estados de Cuentas Clientes
Cerrar Sesión

Estados de Cuentas Clientes

Compañía: Su Compañía
Año: 2012
Mes: ENERO
Procesar

Servicio al Cliente:
593-098165817

- De clic en el link *Exportar resultados a PDF*.

Estado de Cuenta

Compañía: Su Compañía
Gerente: Gerente
Contacto:
Desde:
Hasta: 2012-08-31
Tipo de mantenimiento: Fijo
Costo Mantenimiento: \$ 30
Cupo Horas: 5

[Exportar resultados a PDF](#)


DETALLE DE COSTOS POR MANTENIMIENTO

ID FORM.	DESCRIPCIÓN	FECHA DE SOLUCIÓN	HORAS DESARROLLO
Total horas atendidas:			
No hay formularios de trabajo creados en el rango de fechas seleccionado...			
* Requerimientos tipo garantía no se suman			
Horas contratadas		5:00	
Horas atendidas mantenimiento			
Horas atendidas garantía			
Horas adicionales		00:00	
Horas pendientes de atención		00:00	

[Volver al listado de rangos de fechas](#)



Archivo PDF



REPRESENSA CONSULTING GROUP
Líderes en Innovación de Servicios

Guayaquil, Agosto 29 de 2012

ESTADO DE CUENTA MANTENIMIENTO FIJO

Compañía: Represensa
Gerente: Johnny Fernandez
Desde: 2012-08-01
Hasta: 2012-08-31
Tipo de mantenimiento: Fijo
Costo mantenimiento: 30
Cupo horas: 10

Estimado cliente:

Nos permitimos presentarle a continuación el detalle de las horas atendidas por Mantenimiento, las mismas que son:

Id. Form.	Requerimientos	Fecha Solución	Horas Desarrollo
137068	FAVOR SU AYUDA CON LA CUADRATURA, CHEQUES Y RETENCIONES	2012-08-23	01:00
Total horas a facturar:			01:00

* Requerimientos tipo garantía no se suman

Horas Contratadas:	10:00
Horas Atendidas Mantenimiento:	01:00
Horas Atendidas Garantía:	
Horas Adicionales:	00:00
Horas pendientes de atención:	9:00

Con el detalle antes mencionado, quedan justificadas las horas de el(los) mes(es) de Agosto.

Por lo expuesto suscriben los responsables su aceptación.

Dpto. de Sistemas
Represensa Consulting Group

Represensa
Aceptado - Recibido