

<b>Categoría</b>	RELACIÓN CON CLIENTES			
<b>Solución propuesta</b>	UTE CRM basado en solución propietaria			
<b>Precio 9 meses (sin IVA)</b>	<b>1ª suscripción</b>	1.750 € / 5 usuarios		
	<b>Suscripción adicional</b>	130 € / 1 usuario		
<b>Proveedor</b>	UTE (NUEVAS TECNOLOGIAS MEDITERRANEO, S.L.; VERIDATA S.L.; SISTEMASDE DATOS, S.L.)			
<b>Provincia</b>	Almería	<b>Ciudad</b>	Almería	<b>C.P.</b> 04007
<b>Web</b>				
<b>Director del proyecto</b>	José Andrés Durán Vargas			
<b>Teléfono</b>	638052213	<b>Email</b>	<a href="mailto:info@utecloudhispania.com">info@utecloudhispania.com</a>	

## 1. CUMPLIMIENTO

### 1.1. REQUISITOS / FUNCIONALIDADES COMUNES A TODA LA CATEGORÍA

#### 1.1.1 Parametrización y puesta en marcha

UTE CRM es una solución basada en ODOO. La puesta en marcha comienza con la implantación de la solución CRM que ayuda a las PYMES a optimizar las relaciones con sus clientes y que integra las funciones de marketing, ventas y servicios de atención al cliente. Esta solución ofrece una visión completa de los clientes, permite un diálogo constante y continuado que se basa en la información en tiempo real.

Se trata de una aplicación basada en OdoO V8, por lo que en un primer lugar hay que implantar todo en el CPD seleccionado.

Una vez instalado el programa, se procede a la creación de la base de datos “base para arranques”.

OdoO incorpora una preinstalación de la categoría de módulos “base”, que otorgan las funcionalidades básicas de la aplicación: seguridad, autoreporting, chat interno y configuración de usuarios.

A continuación, con su asistente de instalación se procede a instalar las siguientes categorías o grupos de módulos:

- **Grupo CRM:** Permite realizar una administración basada en la relación con los clientes
- **Grupo Sales:** Permite controlar todos los procesos de venta de la pyme.
- **Grupo Marketing:** Permite controlar las campañas y el envío masivo de emails.

A su vez, para facilitar la gestión, se ha desarrollado el siguiente módulos propios:

— **sd\_custom\_login** refuerza la seguridad de la aplicación.

Una vez instalados todos los módulos necesarios y configurados los datos genéricos, como “moneda”, “separadores de miles” y “traducciones”, se realiza un backup de la bbdd para recargarla posteriormente en cada cliente.

Para parametrizar las empresas se crean módulos donde se modifican las características del programa, esto se indica más abajo en lo que hay que hacer para cada Pyme.

De este modo, con los módulos de las categorías “CRM”, “Marketing” y “Sales” se tiene una total gestión de las labores del día a día de la empresa, satisfaciendo las funcionalidades del GRUPO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM).

Para cada pyme se realizarán las siguientes labores de adaptación:

1. Crear un servicio independiente en la máquina para el cliente constituido por las siguientes acciones que se definen a continuación y que garantizar la puesta en marcha de la herramienta.
2. Establecer una URL de dominio para la empresa, a la que posteriormente se conectarán los clientes desde el navegador.
3. Recargar una base de datos limpia con todos los módulos necesarios ya instalados.
4. Parametrizar los datos de la compañía y todos sus datos (imprimibles), es decir, establecer una plantilla de impresión de los datos de los clientes de la pyme.
5. En caso de que se vaya a utilizar el correo electrónico saliente, configurar el programa con los datos del servidor de correo electrónico que tenga el cliente y configurar las plantillas de correo.
6. Importar datos maestros (clientes, proveedores, cuentas contables y productos/servicios.)
7. Establecer los siguientes roles de los usuario. Todas las funcionalidades mínimas son cumplidas con este conjunto de usuarios:
  - Al menos un Administrador: el usuario ve todo y puede realizar cualquier actividad relacionada con el uso de la aplicación.
  - Al menos un Jefe de ventas: el usuario puede ver todas las iniciativas/oportunidades, pedidos de venta, presupuestos, etc. Es el encargado de configurar las previsiones de ventas y de comprobar que se alcancen los objetivos. Además, puede asignar a cada cliente un comercial.
  - Al menos un Usuario de ventas: el usuario gestiona sus propias iniciativas y oportunidades, así como sus ventas y presupuestos. También puede crear contactos en la aplicación.

- Al menos un Responsable Márketing: Usuario encargado de controlar las campañas y el envío masivo de emails, así como del control de las recepciones y seguimiento de los mismos.
8. Una vez preparado el programa, se procede a la capacitación del cliente, de este modo se espera que el cliente sea capaz de utilizar por sí mismo y con toda comodidad la aplicación. Una vez finalizado este periodo, se comienza con la consultoría telefónica para preguntar dudas de funcionamiento.
  9. Una vez preparado el programa, asesorar al cliente y darle un servicio de acompañamiento presencialmente o vía telemática (Video conferencia, teléfono y correo electrónico) durante 9 meses. Este acompañamiento forma parte de las labores de puesta en marcha y ejecución

### **1.1.2 Comunicación o integración con otras categorías**

Comunicación con la categoría 1 (Vdoc): UTE CRM hace que la categoría 3 se comunica con la categoría 1.

Comunicación con las categorías 2, 3 y 5: La herramienta se entrega al cliente con las integraciones ya realizadas. Al estar todos los productos de estas categorías basados en Odoo, UTE CRM se integra en su totalidad con Vfarma, Expand ERP y con UTE TPV, es decir, añadiendo los módulos de las otras categorías saldrán nuevos elementos de menú con las acciones pertinentes. De este modo, las herramientas se entregan al cliente con la integración ya realizada, pudiendo trabajar con una única herramienta para desempeñar las tareas de las cuatro categorías, las cuales conforman una plataforma de soluciones accesibles que comparten registros en la base de datos. Todo ello desde un mismo entorno.

Comunicación con la categoría 6 (UTE WEB): UTE CRM hace que la categoría 4 se comunica con la categoría 6, ya que se integra con ella permitiendo a la pyme tener un gestor de contenidos con el que los objetos de Odoo ligan posts y páginas del CMS.

La forma de integrarse es mediante un conector instalado en la categoría 6. El CRM de la categoría 6 conectaría con el CMS de la categoría 3 mediante webservice.

Comunicación con la categoría 7 (UTE Comercio Electrónico): UTE CRM hace que la categoría 4 se comunica con la categoría 7.

Esta comunicación entre ambas categorías se realiza mediante un conector que se integra en el CRM y permite UTE Comercio Electrónico compartir los registros de

clientes ya creados en el CRM. Los pedidos que se produzcan en UTE Comercio Electrónico se sincronizan en el CRM.

Comunicación con la categoría 8 (UTE Virtual): UTE CRM hace que la categoría 4 se comunican con la categoría 8 de forma que la pyme desde la propia aplicación tendrá un desplegable “adjuntos” en facturas, clientes, proveedores, asientos, presupuestos. Con este desplegable se permite subir archivos desde la máquina local del cliente. Estos archivos se almacenan físicamente en un directorio ubicado en la máquina descrita para la categoría 8. Hay un enlace entre la infraestructura donde se encuentra el servicio UTE CRM y el directorio de almacenamiento de los adjuntos, de este modo, el cliente dispondrá de un espacio donde almacenar sus documentos.

### **1.1.3 Descripción de la infraestructura cloud**

El CPD se aloja en España con el proveedor Arsys Internet S.L.U., respaldado por tecnologías líderes, con el sistema de virtualización cloud VMwarev Sphere, servidores HP, cabinas de almacenamiento SolidFire y sistemas de balanceo de carga F5 Networks.

ArSYS nos permite desplegar infraestructuras virtuales de hardware y software en una plataforma flexible, dinámica y con la máxima seguridad. Una solución escalable, con todos los recursos necesarios para que el cliente pueda asimilar, sin interrupciones y en tiempo real, picos de demanda y dimensionamiento de servidores, optimizando costes en periodos de menor actividad y sin necesidad de planificaciones previas.

Este servicio nos permite agregar, eliminar, configurar, administrar y clonar servidores según necesidades, así como aplicar reglas personalizadas de firewall, balancear cargas y controlar todo lo que se necesite para que los proyectos crezcan exponencialmente con la inversión justa.

Una de las características principales es que es una plataforma de pago por uso, lo que permite tener máquinas instaladas, configuradas y apagadas con un coste mínimo ya que el único recurso que se utilizaría, y cuyo coste habría que afrontar, es el espacio en disco utilizado. De esta forma existen máquinas en producción funcionando 24x7 y otras exactamente iguales y configuradas pero apagadas, que, en caso de necesidad por un pico de carga, por ejemplo, podemos encender en unos pocos minutos desde el panel de control.

Incluye un dimensionamiento de los servidores en función de una plataforma base, pero se estima también un escenario de dimensionamiento máximo del servicio. Lo más interesante de las plataformas Cloud, es que el dimensionamiento de las máquinas según las necesidades e ir aumentando esas características a las necesidades exactas del momento.

**Características del sistema:**

El PaaS estará constituido por una máquina virtual por cada 10 clientes con SO: Ubuntu 14.04 server con plataforma de 64bits.

El SaaS está compuesto por la BBDD postgres y UTE CRM.

Gestión de IP públicas: Se asignan nuevas IP públicas a servidores, o asignar una ya existente a un nuevo servidor.

Firewall: Se aplican políticas de firewall de forma sencilla para posteriormente aplicarlas a uno o más servidores.

Balancedores: El servidor permite crear balanceadores para repartir la carga de tráfico entre los servidores cloud.

Copia de seguridad Se realizan copias de seguridad de archivos y carpetas de los servidores desplegados en el panel cloud de forma periódica. Una vez creada la cuenta de backup, se descarga e instala el agente de backup en el servidor

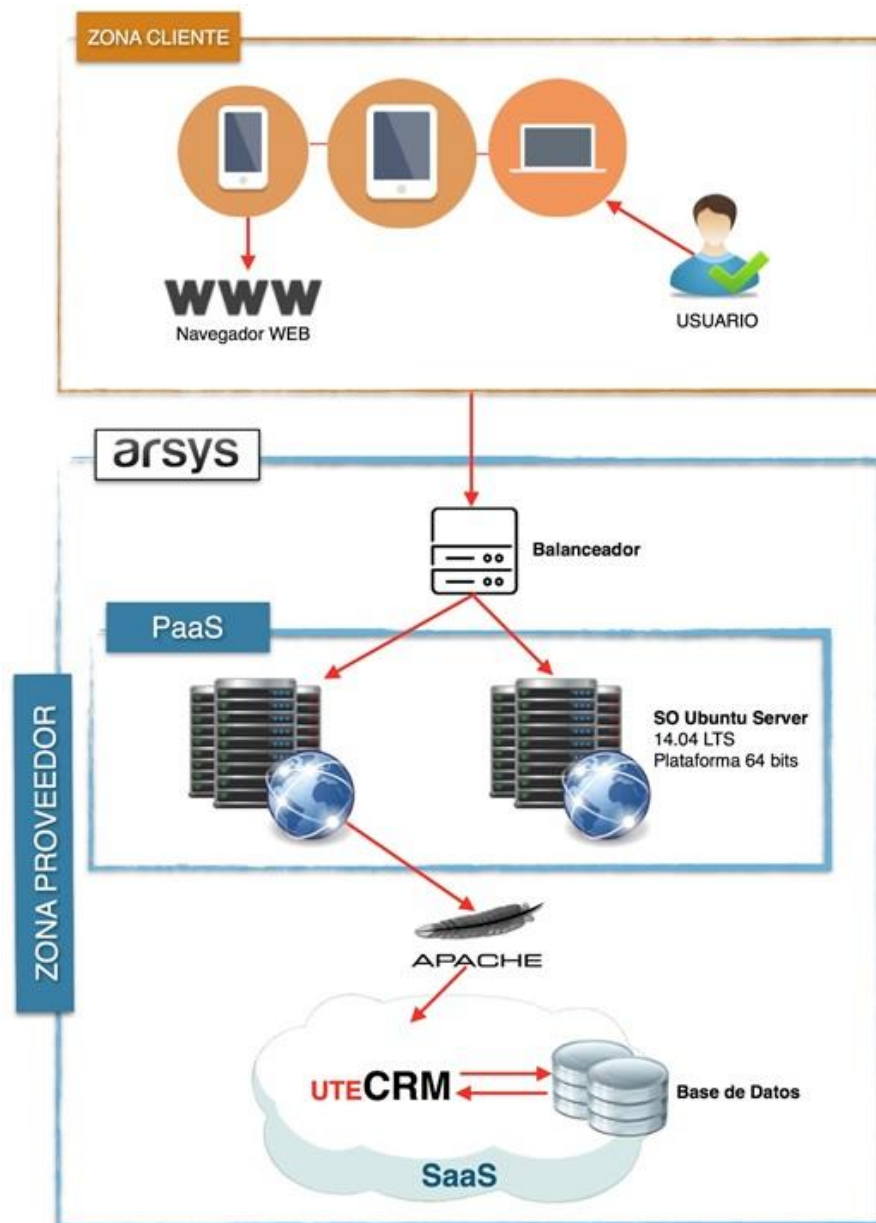
Almacenamiento compartido: volúmenes de almacenamiento compartido. Estos volúmenes están disponibles en tecnologías NFS o CIFS.

Monitorización: servicio de monitorización para conocer y controla en todo momento el estado de servidores.

Los usuarios finales, es decir, nuestros clientes, lo que verán será la entrada mediante navegador web a la solución contratada desde la que podrán administrar y gestionar su solución

Es una máquina totalmente ampliable en hardware según los requerimientos de los clientes a los que se les da soporte. Cada cliente tiene un servicio independiente

### 1.1.4 Esquema lógico de la solución



### 1.1.5 Servicios

- Helpdesk: Una vez el cliente esté trabajando, prestamos un servicio de atención telefónica para consultar dudas en el funcionamiento o en la forma más correcta de llevar a cabo las tareas.
- Soporte: En caso de errores cometidos por el cliente, se evalúa la posibilidad de vuelta atrás o reparación del mismo.

### 1.1.6 Otros

A pesar de que se puede utilizar cualquier navegador, se recomienda el “Google Chrome”, se mejora la experiencia del usuario ya que la aplicación se encuentra optimizada para dicho navegador.

Existe un conversor que incrementa las posibilidades de exportación con los siguientes formatos:

- RTF
- DOC
- DOCX
- ODT
- MDB
- HTML
- XBRL
- TXT
- CSV

Existe un conversor que incrementa las posibilidades de importación con los siguientes formatos:

- XLS
- MDB
- XLSX
- XBRL
- SQL

## **1.2. REQUISITOS MÍNIMOS**

**1.2.1 GRUPO CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM):** Grupos de módulos Sales y CRM.

### **1.2.1.1 CARACTERÍSTICAS COMUNES A TODO EL GRUPO**

#### **1.2.1.1.1 Comunicación o integración con otros grupos**

Todas las características de este grupo las brinda el mismo programa, por lo que hay una total integración y comunicación con los demás grupos.

### **1.2.1.2 CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS MÍNIMOS DEL GRUPO**

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de clientes y obtención de información relacionada con los mismos, tales como, datos del cliente, interacciones con él, etc.
<b>Producto</b>	Grupo de módulos Sales, Base y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	

La gestión de los clientes se realiza desde la propia ficha del cliente, además de almacenar todos sus datos, a través de botones disponemos de una serie de acciones a realizar:

- Planificación o registro de llamadas: se puede planificar llamadas en el tiempo y que el sistema nos recuerde en el momento de realizarla, o registrar llamadas, es decir, los temas tratados con el cliente.
- Planificación de reuniones: desde la misma ficha se puede establecer reuniones con el cliente, o ver las ya terminadas.

Los dos puntos anteriores nos aportan un registro de toda interacción con el cliente y toda la información pertinente, es decir, los botones además de provocar las acciones correspondientes, nos informan numéricamente de las veces que nos hemos reunido, número de llamadas, además del número de oportunidades abiertas.

Las etiquetas también juegan un papel importante en la interacción con los clientes, podemos etiquetar infinitamente nuestros clientes por varios conceptos como por ejemplo; tipo de cliente, sector o actividad., estas etiquetas son útiles para filtrarlos y tener una información más sectorizada

Este producto guarda la siguiente información de nuestros clientes; datos fiscales, comerciales, direcciones, contactos y etiquetas.

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de cuentas y/o contactos
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Base, Sales y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>La aplicación no distingue entre cuentas y contactos, se trata del mismo documento. Si un cliente lo tenemos categorizado como empresa, podremos incluir contactos, estableciendo puesto de trabajo, dirección y teléfono.</p> <p>No existe número máximo de contactos que se pueden almacenar. Se pueden almacenar datos, como nombre, apellido, nif y dirección.</p> <p>Todas las gestiones que se realicen con un contacto, como ventas, facturas, quedarán enlazadas con la ficha del mismo, y si está relacionado, con la empresa; las gestiones de una cuenta se realizan mediante unos botones de acción nos informan numéricamente de las gestiones realizadas con un cliente determinado.</p> <p>Importación y exportación de contactos y cuentas desde archivos CSV.</p>	

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de calendarios, tareas y citas
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>La aplicación consta de un calendario genérico, donde se almacenan todas las reuniones, llamadas telefónicas o acciones a realizar en el tiempo.</p>	



Podemos considerar las acciones como todos aquellos eventos susceptibles de incluir en un calendario a modo de recordatorio, llamadas por hacer, reuniones y tareas. Estas acciones incluirán una fecha, una hora, una descripción y se añadirán al calendario de los usuarios correspondientes. Además, si así se precisa se lanzarán avisos "POP UP" (Notificación) para que no se les pase dicho evento o acción.

Cuando entramos en la ficha de un cliente y pulsamos al botón "reuniones", nos permite introducir en un calendario por usuario un evento, este calendario es propiedad del usuario y puede invitar a clientes y a otros compañeros a dicha reunión.

En cada entrada del calendario se pueden configurar recordatorios, basados en condiciones de tiempo, de esta forma podemos configurar la herramienta para que avise directamente en la aplicación, o mandando un correo a las personas involucradas.

Al calendario se podrá acceder desde un menú específico o desde una tarea o un formulario que permita la vista en modo calendario.

Los calendarios son por usuario, pero cualquier usuario puede invitar a otros usuarios a sus eventos.

<b>Requisito mínimo</b>	Apoyo a la detección de clientes potenciales y al análisis de clientes
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Consta de toda una gestión pre-venta, donde podremos organizar en etapas toda nuestra actividad comercial; De este modo tendremos registradas las iniciativas y oportunidades (leads); la iniciativa es una acción comercial que no cuenta con un interés previo concreto de un futuro cliente, es pura acción comercial, en cambio una oportunidad, es una posible venta ya basada en un interés concreto de un cliente en algún producto o servicio.</p> <p>Una "iniciativa" pasa a "oportunidad" mediante acciones comerciales, llamadas o reuniones.</p> <p>Desde el momento que el cliente solicita presupuesto la oportunidad prospera a la etapa, "Pendiente de propuesta", de esta, a "Negociación", y al final a "ganada" o "pérdida". Siempre tenemos acceso desde las acciones de menú a las iniciativas y oportunidades. Las etapas las configura la PYME desde un menú "Etapas", por defecto se dejarán las descritas.</p>	

<b>Requisito mínimo</b>	Creación y gestión de campañas de marketing para clientes y clientes potenciales, incluyendo funcionalidades tales como: email marketing, servicio de atención al cliente, etc.
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Marketing y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	

Desde la aplicación se pueden configurar campañas de marketing para realizar envíos masivos de emails. Se obtienen estadísticas de las campañas y el rendimiento de las mismas a través del análisis de la trazabilidad de emails enviados, recibidos, abiertos y respondidos.

El servicio de atención al cliente se gestiona mediante el registro de las llamadas recibidas y efectuadas dirigidas a la resolución de consultas de clientes en la sección “Llamadas”

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de actividades. Al menos, una de las siguientes: llamadas, eventos, mails, etc.
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Marketing y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Se gestionan las llamadas, reuniones, anotaciones y tareas a realizar. Todas estas actividades se gestionan desde la ficha de los clientes a través de “botones de acción/informativos”. Además, en todo momento podremos llevar un seguimiento de las actividades, ya que se puede visualizar quien ha modificado datos de un cliente, oportunidad, iniciativa o reunión. Todo queda grabado en el pie de cada formulario con el usuario, la hora y la fecha.</p> <p>Desde la aplicación tenemos una total gestión de las actividades a realizar y un registro con el histórico de lo ya realizado.</p>	

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión y detección de oportunidades de venta
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Las oportunidades se pueden gestionar de tres formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de las iniciativas. Una iniciativa puede ser creada por el propio usuario que tenga cualquier tipo de información que le permita predecir que un futuro cliente puede estar interesado en los productos o servicios de la compañía, es decir, una iniciativa es una expectativa de venta, la misma podrá derivar en oportunidad en el futuro o no. Un usuario puede crear una iniciativa para interactuar con un futuro cliente; a base de llamadas y reuniones controladas en todo momento. Cuando se haya captado el interés del cliente por cualquier producto o servicio, ésta iniciativa se podrá convertir en una oportunidad real de venta; y esta a su vez en un presupuesto.</li> </ul> <p>Las iniciativas de un comercial pueden provenir de la importación de bases de datos externas, luego asignadas para que interactúe con ellas y puedan prosperar a oportunidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A través de llamadas del propio cliente que se pueden registrar en todo momento.</li> <li>- A través de las campañas de telemarketing y e-mail marketing. Por ejemplo, si enviamos un e-mail a un cliente, y este nos contesta a través del correo que está interesado en el producto que promocionamos, automáticamente el comercial asignado podrá registrar y crear la oportunidad con el botón pertinente, esto iniciaría la actividad comercial con el cliente.</li> </ul>	

<b>Requisito mínimo</b>	Creación de informes
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Base, Sales y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>En todo momento se pueden generar informes personalizados de la actividad comercial; por oportunidades, por clientes y de avance de las oportunidades. La herramienta se entrega con los siguientes informes ya configurados:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Oportunidades por estado; abiertas, ganadas, perdidas.</li> <li>- Oportunidades por comercial.</li> <li>- Oportunidades por clientes y su estado.</li> </ul> <p>Las posibilidades de reports son ilimitadas, la aplicación nos proporciona una herramienta de auto-reporting que permite al usuario filtrar casi por cualquier campo o etiqueta, ordenar y agrupar. Estos informes personalizados se podrán guardar para un uso posterior individual o grupal. A cada usuario de la pyme se le explicaría la forma de realizar sus propios informes.</p> <p>Esta generación de informes es muy dinámica para el cliente ya que puede filtrar, añadir campos y agrupar, además de exportarlos a "Excel" o "PDFs".</p>	

<b>Requisito mínimo</b>	Creación de cuadros de mando
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Sales y CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>El CRM se entrega con un cuadro de mando básico que incluye oportunidades, ventas y acciones, ya configurado. Este cuadro de mando representa el estado de la actividad comercial.</p> <p>El usuario del CRM puede construir cuadros de mando a su gusto y en función de sus necesidades particulares, además con múltiples vistas de datos; modo tabla, gráficos de barra, de líneas, sectoriales, etc. Los cuadros de mando los puede organizar el usuario visualmente y en orden que prefiera, pudiendo construir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de iniciativas</li> <li>- Análisis de oportunidades</li> <li>- Análisis de ventas</li> <li>- Análisis de llamadas</li> </ul>	

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de usuarios
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Base
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Cada usuario que se añada al CRM quedará identificado con los siguientes datos más relevantes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Usuario</li> <li>- Password de acceso a la plataforma</li> <li>- E-mail</li> <li>- Datos personales y profesionales</li> <li>- Cargo que ocupa en el organigrama</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo de venta al que pertenece</li> </ul> <p>El usuario administrador podrá editar y modificar usuarios.</p>
---

<b>Requisito mínimo</b>	Gestión de roles y permisos
<b>Producto</b>	Grupo de Módulos Base
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Los usuarios del CRM están perfectamente controlados y gestionados en el sistema a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Grupo de usuarios.</li> <li>- Permisos</li> <li>- Accesos</li> <li>- Menús.</li> </ul> <p>Todo se podrá parametrizar por usuario, es decir, de una forma personalizada mediante la cuenta de administrador o mediante un usuario con privilegios de administrador.</p> <p>Dicha parametrización se entregará a la pyme ya realizada con los siguientes usuarios:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Al menos un Administrador: el usuario ve todo y puede realizar cualquier actividad relacionada con el uso de la aplicación.</li> <li>- Al menos un Jefe de ventas: el usuario puede ver todas las iniciativas/oportunidades, pedidos de venta, presupuestos, etc. Es el encargado de configurar las previsiones de ventas y de comprobar que se alcancen los objetivos. Además, puede asignar a cada cliente un comercial.</li> <li>- Al menos un Usuario de ventas: el usuario gestiona sus propias iniciativas y oportunidades, así como sus ventas y presupuestos. También puede crear contactos en la aplicación.</li> <li>- Al menos un Responsable Márketing: Usuario encargado de controlar las campañas y el envío masivo de emails, así como del control de las recepciones y seguimiento de los mismos.</li> </ul> <p>El usuario administrador podrá editar y modificar grupos de usuarios (roles) y permisos.</p>	

<b>Requisito mínimo</b>	Integración de todos los módulos ofertados del CRM
<b>Producto</b>	UTE CRM
<b>Tipo</b>	Solución propietaria construida a partir de Odoo
<b>Detalle del cumplimiento</b>	
<p>Todos los módulos se integran perfectamente unos con otros, desde las iniciativas, pasando por las oportunidades y los presupuestos. Todo forma parte de la misma gestión, cada vez que se crea una oportunidad y dentro de la oportunidad, se hacen llamadas y anotaciones, el sistema nos proporciona acceso cohesionado a cada elemento registrado. Se puede acceder a los módulos de la gestión del CRM vía menú, vía enlace (hipervínculo), vía botón de acceso o pestañas.</p>	

### 1.3. FUNCIONALIDADES OPCIONALES/ ADICIONALES

Grupo/Requisito mínimo	Detalle

**Notas importantes:**

- Esta documentación se utiliza para detallar los productos, herramientas, módulos, requisitos, funcionalidades, precios, alcances o servicios, etc. previamente homologados para la categoría.
- El proveedor no podrá variar o contradecir ninguno de los aspectos incluidos en su oferta homologada.
- El objeto del presente documento es mostrar un mayor detalle para todos ellos.