

# Tema 3: La empresa como el núcleo de OpenERP

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – [alberto.luengo@tegnix.com](mailto:alberto.luengo@tegnix.com)

Licenza Recoñecemento-Compartir baixo a mesma licenza. 3.0 España de Creative Commons



# Índice Tema 3



- 1) Diferencia entre una empresa, una compañía, un contacto y una dirección.
- 2) *Mailings* y técnicas de comunicación con el cliente.
- 3) Marketing con OpenERP.

# Punto 1: Diferencia entre empresa, compañía, contacto y dirección

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – [alberto.luengo@tegnix.com](mailto:alberto.luengo@tegnix.com)

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



# Punto 1: Compañía/empresa/contacto/dirección

## *Diferencias básicas entre ellas (I)*



Un fundamento básico en el uso de la herramienta es aprender la diferencia entre cuatro conceptos que manejaremos continuamente: empresa, compañía, dirección y contacto.

Una **compañía** es el objeto "padre" en OpenERP, al que pertenecen los usuarios que forman parte de la aplicación. Es la que determinará las reglas de visibilidad y permisos sobre ellos, entre otras cosas.

Una **empresa** es el núcleo central de OpenERP; se le puede facturar, asociarle datos de contactos, mandársele e-mails, etc y un **contacto** -en la versión 7- es un tipo especial de empresa.

Por último, una empresa puede tener varias **direcciones** (de envío, de facturación...) y cada una de ellas se utilizará por defecto en los distintos procesos en los que intervenga la empresa.

# Punto 1: Compañía/empresa/contacto/dirección

## *Diferencias básicas entre ellas (y II)*



### La excepción que confirma la regla:

El único caso especial en el que se mezclan compañía y empresa es que cada compañía tiene asociada una empresa con el mismo nombre (ya que, por ejemplo, podemos facturarle a nuestra propia empresa).

# Punto 1: Compañía/empresa/contacto/dirección

## Algunos ejemplos prácticos



### Preguntas frecuentes:

*¿Cómo administro una fabrica con dos nombres fiscales distintos?*

*¿Y un contacto que tiene cargo en mas de una compañía? ¿tengo que duplicarlo?*

En este caso, lo ideal sería tener una empresa con dos contactos distintos.

En la versión 7 de OpenERP eliminaron un campo de los contactos que era 'Cargos y Direcciones' que permitía asignar varios cargos en diferentes empresas a un mismo contacto. Esto era porque no se permitía tener dos contactos con el mismo NIF. Con la versión actual, lo correcto es duplicar el contacto/cliente (sin marcar la casilla "es empresa") o añadir el mismo contacto a las distintas empresas.

Más info en: <http://forum.openerp.com/forum/topic23499.html>

# Punto 2: *Mailings* y técnicas de comunicación con el cliente

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – [alberto.luengo@tegnix.com](mailto:alberto.luengo@tegnix.com)

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## ¿Cómo puedo enviar y recibir e-mails desde OpenERP? (I)



1.- Configuraremos los servidores de correo entrante y saliente desde '*Configuración->Técnico->Email->Servidores de correo saliente/entrante*'.

Servidores SMTP (Google, Yahoo, Outlook.com):

Google:

- Nombre servidor:smtp.gmail.com
- Nombre usuario: miusuario@gmail.com
- Puerto: 465
- TSL/SSL? : Sí

Yahoo:

- Nombre servidor:smtp.mail.yahoo.com
- Nombre usuario: miusuario@yahoo.com
- Puerto: 465
- TSL/SSL? : Sí

**Outlook.com:**

- Nombre servidor:smtp.live.com (ó smtp-mail.outlook.com)
- Nombre usuario: miusuario@outlook.com
- Puerto: 587
- TSL/SSL? : Sí

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## ¿Cómo puedo enviar y recibir e-mails desde OpenERP? (II)



1.- Configuraremos los servidores de correo entrante y saliente desde '*Configuración->Técnico->Email->Servidores de correo saliente/entrante*'.

Servidores POP3 (Google, Yahoo, Outlook.com):

### Google:

- Nombre servidor: pop.gmail.com
- Nombre usuario: miusuario@gmail.com
- Puerto: 995
- TSL/SSL? : Sí

### Yahoo:

- Nombre servidor: plus.pop.mail.yahoo.com  
(o pop.mail.yahoo.com)
- Nombre usuario:  
miusuario/miusuario@yahoo.com
- Puerto: 995
- TSL/SSL? : Sí

### Outlook.com:

- Nombre servidor: pop3.live.com
- Nombre usuario: miusuario@outlook.com
- Puerto: 995
- TSL/SSL? : Sí

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## ¿Cómo puedo enviar y recibir e-mails desde OpenERP? (III)



1.- Configuraremos los servidores de correo entrante y saliente desde '*Configuración->Técnico->Email->Servidores de correo saliente/entrante*'.

### Servidores IMAP (Google, Yahoo, Outlook.com):

Google:

- Nombre servidor:imap.gmail.com
- Nombre usuario: miusuario@gmail.com
- Puerto: 993
- TSL/SSL? : Sí

Yahoo:

- Nombre servidor:imap.mail.yahoo.com
- Nombre usuario: miusuario@yahoo.com
- Puerto: 993
- TSL/SSL? : Sí

Outlook.com:

- Nombre servidor:imap-mail.outlook.com
- Nombre usuario: miusuario@yahoo.com
- Puerto: 993
- TSL/SSL? : Sí

## Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

### ¿Cómo puedo enviar y recibir e-mails desde OpenERP? (IV)



2.- Le asociamos a nuestro usuario una dirección de correo electrónico y/o un alias.

...mediante el cual un usuario puede tener configurada una cuenta de correo electrónica "normal" y una "virtual" -el alias- (del estilo administrador@micompañia.openerp.com) sin que sea necesario crear varias pasarelas de correo.

Simplemente debemos:

desde '*Configuración-> Configuraciones Generales*' debemos de definir el alias del dominio (arsub.openerp.com)

desde '*Configuración-> Técnico-> Email-> Alias*' definir los distintos alias para usuarios (o cuentas genéricas que queremos que disparen acciones al recibir e-mails en ellas)

desde la ficha del usuario ('*Configuración-> Usuarios*'), indicar el alias.

## Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

*¿Cómo puedo enviar y recibir e-mails desde OpenERP? (y IV)*



2.- Le asociamos a nuestro usuario una dirección de correo electrónico y/o un alias:

En estos hilos viene muy bien explicada la gestión de alias:

<http://help.openerp.com/question/9605/checking-more-than-one-email-address-in-version-7/>

<http://help.openerp.com/question/191/how-can-i-get-my-email-to-be-read-into-openerp/>

<http://help.openerp.com/question/20373/how-to-assign-individual-mail-account-to-each-user/>



# Ejercicio práctico 1: Enviando y recibiendo e-mails con OpenERP

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## *La bandeja de entrada en el menú de 'Mensajería'*



### ¿Para qué sirve la 'Bandeja de entrada'?

El objetivo de la bandeja de entrada del usuario (en la pestaña de "Mensajería" de OpenERP) **no es** reflejar todos los e-mails que recibimos en nuestra bandeja de entrada de correo electrónico habitual.

El objetivo de la Bandeja de entrada es centralizar todas las notificaciones OpenERP que podemos recibir en el contexto de OpenERP (típicamente para los documentos que "seguimos": se ha ganado una oportunidad, se ha creado una factura, etc).

Por otro lado, se puede configurar en las preferencias de usuario (esquina superior derecha) que deseamos una copia de estas notificaciones en nuestro correo electrónico habitual. Para permitir esto, necesitaremos tener un servidor de correo electrónico saliente configurado correctamente.

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## Caso de uso I



### Caso de uso I: automatizar la entrada de CVs al sistema mediante un servidor IMAP

Partimos de que monitorizamos la entrada de Cvs en la cuenta 'rrhh@tegnix.com'

En OpenERP, tras configurar el servidor de correo electrónico entrante para la cuenta anterior, podemos asociarle un modelo (por ejemplo, "candidatos") y hacer que cualquier e-mail que entre en dicha cuenta quede registrado en el sistema (incluidos adjuntos).

La **limitación** de los servidores IMAP en OpenERP es que sólo les podemos asociar una acción concreta: como *workaround* a esto se podría crear un servidor IMAP por usuario o utilizar los alias tal y como se detalla en este post:

<http://help.openerp.com/question/20373/how-to-assign-individual-mail-account-to-each-user/>

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## Caso de uso II



### Caso de uso II: Integrar nuestro cliente de correo electrónico con OpenERP:

Actualmente soporta integración con los clientes de correo Outlook y Thunderbird (funciona mejor con este último).

<https://addons.mozilla.org/es/thunderbird/addon/openerp-plugin/>

Aparte de enviar el correo a OpenERP permite configurar ciertas acciones automáticas.

Del lado de OpenERP sólo hay que instalar el módulo '*plugin\_thunderbird*', pero si las reglas de correo, las subcarpetas y los e-mails existentes (ficheros .eml) están configurados como POP3 no se van a poder importar directamente como mensajes en OpenERP (únicamente si se transforman esos .eml en .csv -por ejemplo, así:

<http://www.emlviewer.net/2012/07/how-to-convert-eml-files-into-excel.html> y se importen posteriormente en OpenERP).

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## Caso de uso II



### Caso de uso II: Integrar nuestro cliente de correo electrónico con OpenERP

#### Algunas limitaciones de sustituir Thunderbird por OpenERP como cliente de correo principal:

No se puede etiquetar los e-mails ni crear reglas en función del remitente.

No se pueden reenviar los e-mails (aunque sí es cierto que se pueden añadir "seguidores").

No se puede guardar un e-mail en borrador-

Si no se marca "Mantener original" en la Configuración del servidor de correo entrante, puede llevar a confusión acerca del asunto del e-mail si es una cadena medianamente larga.

No se pueden crear subcarpetas dentro de los e-mails archivados y los "subtipos" no son tan claros como un sistema de etiquetado y categorización.

# Punto 2: Mailings y técnicas de comunicación

## Caso de uso III



### ¿Cómo hacer *mailing* con OpenERP?

*Acabo de lanzar una campaña de mailings masiva a varios clientes desde un servidor de mailings externo.*

*¿como debería administrar esto desde OpenERP para atender a las consultas tal como lleguen?*

Deberíamos configurar la dirección de respuesta que indicamos en el *mailing* asociada a un servidor IMAP/POP3 (menú '*Configuración->Técnico->Servidor de correo electrónico entrante*') de tal forma que todos los e-mails que llegasen a esa dirección de correo fuesen procesados por OpenERP y convertidos en una iniciativa.



### ¿Cómo hacer *mailing* con OpenERP?. Problema:

Sin embargo, me encuentro con el siguiente problema: si escojo varios clientes y lanzo la acción de 'Enviar email' (desde el botón 'Más' en la parte superior central de la interfaz) los e-mails se lanzarán a los seguidores de las empresas, no a las direcciones de correo de las propias empresas (como sería lo normal). Para solucionarlo:

- 1.- Ir al menú '*Configuración->Técnico->Email->Plantillas*' y crea una nueva.
- 2.- Por último, escoger a los contactos que queramos y lanza la acción 'Enviar e-mail'.

En el caso de que enviásemos *mailings* desde OpenERP sólo tendríamos que diseñar la plantillas y seleccionar desde la vista "listado" los contactos a los que se los quisieras mandar (**no tendría que introducir los mails manualmente**).

# Punto 3: Marketing con

# OpenERP

I.E.S. De Foz. Abril de 2014.

© Alberto Luengo para Tegnix – [alberto.luengo@tegnix.com](mailto:alberto.luengo@tegnix.com)

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons



# Punto 3: Marketing con OpenERP

## ¿Cómo elaborar campañas de marketing con OpenERP? (I)



Las campañas de marketing nos permitirán automatizar el envío de e-mails y los *mailings* masivos para clientes potenciales y animar a los clientes a ponerse en contacto con el departamento adecuado de nuestra empresa. Esto nos ayudará a ahorrar tiempo y a comunicarse eficientemente con nuestros clientes a lo largo del tiempo.

### Características:

**Captación de clientes potenciales:** Automatizar la respuesta de su compañía a los correos electrónicos, así como el uso de su página web para insertar los criterios de búsqueda que permitirán automatizar los correos electrónicos que se enviarán.

**Definición de campañas:** selección de las acciones a realizar, los correos que se envían y el tiempo de retardo entre cada actividad.

**Definición de segmentos:** nos ayudará a tener éxito en nuestras campañas mediante la adopción de una metodología concreta de ejecución y eligiendo el segmento correcto en cada momento.

# Punto 3: Marketing con OpenERP

## ¿Cómo elaborar campañas de marketing con OpenERP? (II)



Módulos de OpenERP a instalar: '*marketing\_campaign*'.

La campaña en OpenERP funciona según el principio básico de la automatización de iniciativas, las cuales se crean sobre la base de una respuesta específica de un cliente hacia un estímulo.

Por ejemplo: Al rellenar el formulario de suscripción en su sitio web o en base a las preferencias de él / ella.

El primer paso es la definición de la campaña, es decir, la secuencia de pasos que llevaría a cabo en el transcurso del tiempo. En la definición de la campaña se desencadenarán una serie de actividades en el módulo de campaña de marketing de OpenERP.

En base a la automatización de la iniciativa se define la secuencia de pasos que debemos seguir, las modalidades de creación y procesamiento de estas actividades y el coste involucrados en estas campañas. Así, después de cada actividad y en base a sus respectivos estímulos se desencadenará el próximo evento de la respectiva campaña.

## Punto 3: Marketing con OpenERP

### ¿Cómo elaborar campañas de marketing con OpenERP? (III)



#### ¿Por qué es importante el segmento?

Los dos puntos más importantes para que cualquier campaña tenga éxito es la adopción de una metodología concreta de ejecución y la elección del segmento correcto.

Un inadecuado enfoque en el segmento daría lugar a que la campaña sea fallida y nuestros esfuerzos lleguen a oídos sordos.

Utilizando la pestaña de '**Segmento**' en el módulo de campaña de marketing podemos definir nuestro segmento con respecto a la Actividad de la campaña, ya que es posible que con cada paso hacia un nivel nuestro segmento se reduzca en términos de número.

## Punto 3: Marketing con OpenERP

¿Cómo elaborar campañas de marketing con OpenERP? (y IV)



¿Cómo son las campañas de marketing integradas con el CRM?

El módulo de campaña de marketing (*marketing\_campaign*) está estrechamente sincronizado con el módulo de CRM.

Inicialmente, vamos a considerar el segmento que atendemos en la campaña como posibles clientes (*lead*). Se establecen las metas para cada campaña, que sería considerado como un estado deseado. Una vez que el posible cliente cumple nuestros criterios objetivos de metas cambiamos su estado para convertirlo en una **Oportunidad**.

Una vez cumple con nuestro objetivo final se le considera como un **socio / cliente**.

# Punto 3: Marketing con OpenERP

## Ejemplo de campaña de marketing con OpenERP (I)



### Ejemplo: OpenERP S.A ofreciendo sus servicios online

*Cada vez que alguien se suscribe a OpenERP a través de Internet rellena un formulario, que a su vez se convierte en la iniciativa de la Campaña de “oferta servicios web”.*

El comercial designado para ello desencadena la campaña de marketing mediante el envío de un correo electrónico de introducción de los servicios que ofrecen y las gracias por suscribirse a la prueba de un mes gratis.

En base a esta respuesta se puede concluir si el posible cliente está interesado en la oferta de OpenERP, en formación o en comprar el libro de OpenERP.

# Punto 3: Marketing con OpenERP

## *Ejemplo de campaña de marketing con OpenERP (y II)*



### **Ejemplo: OpenERP S.A ofreciendo sus servicios online**

Es significativo que estos son nuestros subconjuntos y en base a sus señales les enviamos correos electrónicos acordes a sus respectivas necesidades. Si responden de nuevo, se convierten en oportunidades y por lo tanto a través de la suscripción de nuestros servicios se convierten en nuestros socios.

Si se produce una falta de respuesta se les envía un recordatorio de la oferta tras unas semanas desde la publicación de las mismas. Si aún así no responden, nuestro comercial hace una llamada preguntando sus necesidades.

Las posibilidades de oportunidades desatendidas son por lo tanto muy bajas, y a cada oportunidad se la trata con un método predeterminado. Basándonos en los objetivos, podemos asimismo evaluar la efectividad de nuestra campaña y analizar si hay alguna posibilidad de mejora.



**Fin del tema 3.**

**¡Gracias por vuestra atención!**

**albertoluengo => twitter, gmail, gtalk, g+, fb, slideshare, linkedin...**

**© Alberto Luengo para Tegnix - [alberto.luengo@tegnix.com](mailto:alberto.luengo@tegnix.com)**

**© de los respectivos autores de las imágenes utilizadas en esta presentación**

Licencia Reconocimiento-Compartir bajo la misma licencia. 3.0 España de Creative Commons

