

Manual d'usuari de CRM One360

Guia pas a pas de totes les pantalles del programa
Versió 0.1.3 · octubre de 2026

CRM One360 0.1.3

CorreuCRMConfiguracióSistemaAjuda

Empresa de demostració

Tauler

Clients

Clients potencials

Oportunitats

Embut de vendes

Tiquets

Tasques

Vista 360*

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Embut de vendes

Embut de vendes (Kanban)

Torna a carregar

Arrossegeu una oportunitat d'una columna a una altra per canviar-ne la fase. Les columnes finals només mostren els tancaments dels darrers 90 dies (l'historial complet és a la vista de llista).

Qualificació5 oportunitats178.500 €

Extended warrantySummit Logistics Ltd44.300 €10%Administrador

Cloud migrationTorres & Vidal Solutions42.800 €10%Administrador

Consulting retainerTrustline Insurance Brokers18.550 €10%Administrador

Annual maintenance contractEvergreen Landscaping41.300 €10%Administrador

Hardware upgradeNorthwind Traders Ltd37.550 €10%Administrador

Contactat3 oportunitats98.400 €

Website redesignOakridge Construction plc48.550 €25%Administrador

Consulting retainerPixel Perfect IT Solutions15.050 €25%Administrador

Annual maintenance contractClearSight Opticians42.800 €25%Administrador

Proposta6 oportunitats137.650 €

Marketing campaignHarbour View Hotel25.550 €50%Administrador

Software licence renewalCompass Digital Agency3.800 €50%Administrador

Software licence renewalGranite Stoneworks3.800 €50%Administrador

Staff training programmePeak Performance Physio2.300 €50%Administrador

Customer portalNorthwind Traders Ltd18.800 €50%Administrador

Software licence renewal

Negociació8 oportunitats171.400 €

Cloud migrationBioMed Laboratories Inc14.300 €75%Administrador

Consulting retainerSummit Logistics Ltd24.800 €75%Administrador

New branch rolloutClear Road Driving School6.850 €75%Administrador

Marketing campaignClear Road Driving School28.550 €75%Administrador

Data clean-up projectClear Road Driving School38.850 €75%Administrador

Cloud migration

Guanyada7 oportunitats165.350 €

Consulting retainerRiverside Estates15.800 €100%Administrador

Annual maintenance contractHighland Distillery Co23.300 €100%Administrador

Customer portalHighland Distillery Co22.550 €100%Administrador

Staff training programmeBioMed Laboratories Inc4.550 €100%Administrador

Customer portalSummit Logistics Ltd27.850 €100%Administrador

Annual maintenance contract

Perduda4 oportunitats111.950 €

New branch rolloutBrightside Dental Clinic42.800 €0%Administrador

Hardware upgradeHighland Distillery Co6.850 €0%Administrador

Customer portalCrown Pharmacy33.850 €0%Administrador

Hardware upgradeOakridge Construction plc38.850 €0%Administrador

Índex

1	Primers passos	pàgina 3
2	Clients i clients potencials	pàgina 10
3	Vendes	pàgina 22
4	Suport i tasques	pàgina 27
5	Correu	pàgina 33
6	Configuració	pàgina 43
7	Claude, el vostre assistent d'IA	pàgina 50
8	Sistema	pàgina 54
9	Instal·lació i ajuda	pàgina 60

1

Primers passos

Com s'inicia la sessió a CRM One360, com s'organitza la finestra i com es fan servir les llistes. Tot el que s'explica aquí serveix per a la resta del programa.

En aquest capítol

- Què és CRM One360 i què és l'empresa DEMO
- Iniciar la sessió al programa
- La finestra principal
- Com es fan servir les llistes
- Idioma i contrasenya
- Canviar d'empresa

Benvinguts a CRM One360

CRM One360 és un CRM amb correu integrat per a petites i mitjanes empreses. Clients, clients potencials, oportunitats, tiquets de suport, tasques i tots els correus que intercanvieu amb ells són junts en un mateix programa.

Tot en un mateix lloc

La barra de dalt té cinc mòduls: Correu, CRM, Configuració, Sistema i Ajuda. Cada mòdul té les seves pantalles, que es trien amb les icones grans de sota la barra.

L'empresa DEMO

En instal·lar el programa es crea una empresa de demostració plena de dades d'exemple: clients, clients potencials, oportunitats, tiquets, tasques i correus. Serveix per practicar sense por. Totes les imatges d'aquest manual són de la DEMO.

La vostra empresa

L'auxiliar d'instal·lació també crea la vostra empresa, buida. Per treballar-hi, canvieu-hi a Sistema → Empreses (s'explica al final d'aquest capítol). Mentre sigueu a la DEMO, una franja vermella us ho recorda a totes les pantalles.

Correu unit al CRM

Cada correu que arriba d'un client, client potencial o contacte, o que els envieu, s'uneix a la seva fitxa automàticament. Tota la conversa es veu a la Vista 360° del client.

Claude, el vostre assistent d'IA

Amb Claude Desktop instal·lat podeu preguntar pel vostre CRM amb les vostres paraules. Un administrador decideix què pot fer Claude (capítol 7).

Iniciar la sessió al programa

On és: **en obrir CRM One360**

The screenshot shows the login interface of CRM One360. At the top, the logo 'CRM One360' is displayed in white and blue, with the version 'v0.1.3' in the top right corner. The login form is a white box with the following elements:

- 1 Empresa:** A dropdown menu showing 'Empresa de demostració DEMO'.
- 2 Usuari:** A dropdown menu showing 'admin Administrador'.
- 3 Contrasenya:** A text input field with the placeholder 'Introduïu la contrasenya'.
- 4:** An orange button labeled 'Inicia la sessió'.
- 5:** A link labeled 'Heu oblidat la contrasenya?'.
- A white button labeled 'Cancel·la' is located between the password field and the 'Inicia la sessió' button.

At the bottom of the form, there are two small text labels: 'CRM One360' on the left and 'CRM amb client de correu integrat' on the right.

Per a què serveix

És la porta d'entrada. Cada persona inicia la sessió amb el seu usuari, i el programa recorda l'última empresa amb què va treballar.

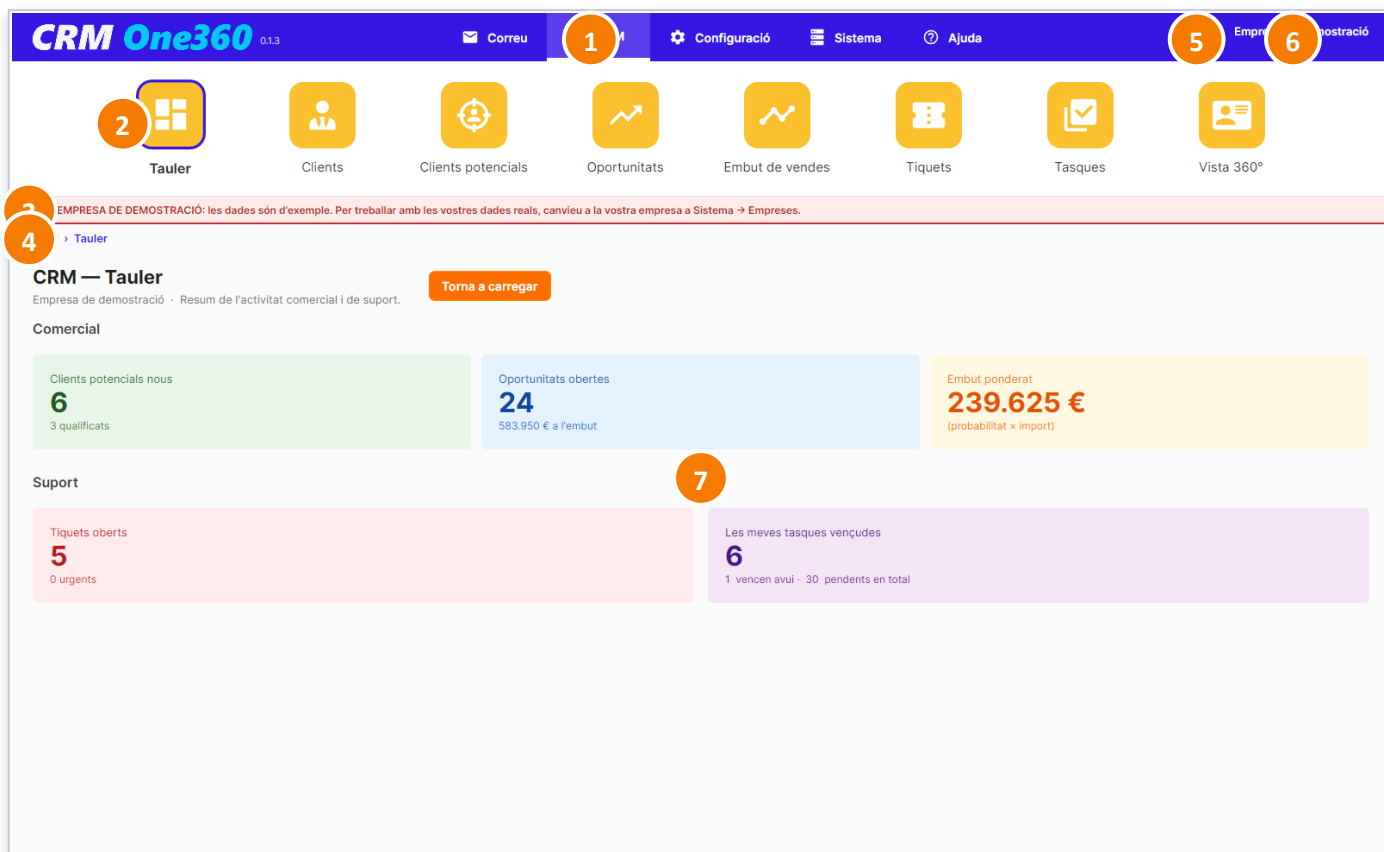
Com s'utilitza

- 1 Comproveu l'empresa. Si en teniu diverses, trieu amb quina treballareu.
- 2 Trieu el vostre usuari.
- 3 Escriviu la vostra contrasenya.
- 4 Premeu «Inicia la sessió» (o la tecla Retorn).
- 5 Si no recordeu la contrasenya, premeu «Heu oblidat la contrasenya?» i seguiu les indicacions.

Consell: Just després d'instal·lar, el programa inicia la sessió tot sol amb l'usuari creat a l'auxiliar.

La finestra principal

On és: **apareix en iniciar la sessió**



Per a què serveix

Des d'aquí s'arriba a totes les pantalles: a dalt trieu el mòdul, a sota la pantalla i al centre hi treballeu.

Com s'utilitza

- 1 Barra de mòduls: Correu, CRM, Configuració, Sistema i Ajuda.
- 2 Pantalles del mòdul triat. Premeu una icona per obrir la pantalla; la que teniu oberta porta un marc de color i el text en negreta.
- 3 Franja vermella de la DEMO: recorda que sou a l'empresa de demostració.
- 4 Camí: el mòdul i la pantalla on sou.
- 5 Campana: avisos per a vosaltres: recordatoris de tasques, clients que us han assignat, correus de clients sense resposta, correus que no s'han pogut enviar...
- 6 L'empresa amb què treballeu. Comproveu-la abans d'introduir dades.
- 7 Zona de treball: la llista o el formulari de la pantalla.

Com es fan servir les llistes

On és: **qualsevol llista, per exemple CRM → Clients**

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Clients

Clients 1

32 client(s) a «Empresa de demostració».

Codi	NIF / Id. fiscal	Raó social	Correu electrònic	Actiu
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language Sch	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-a.example	☒

Nou Editar Torna a carregar

Per a què serveix

Totes les llistes funcionen igual: mostren els registres de l'empresa i s'obren des dels botons.

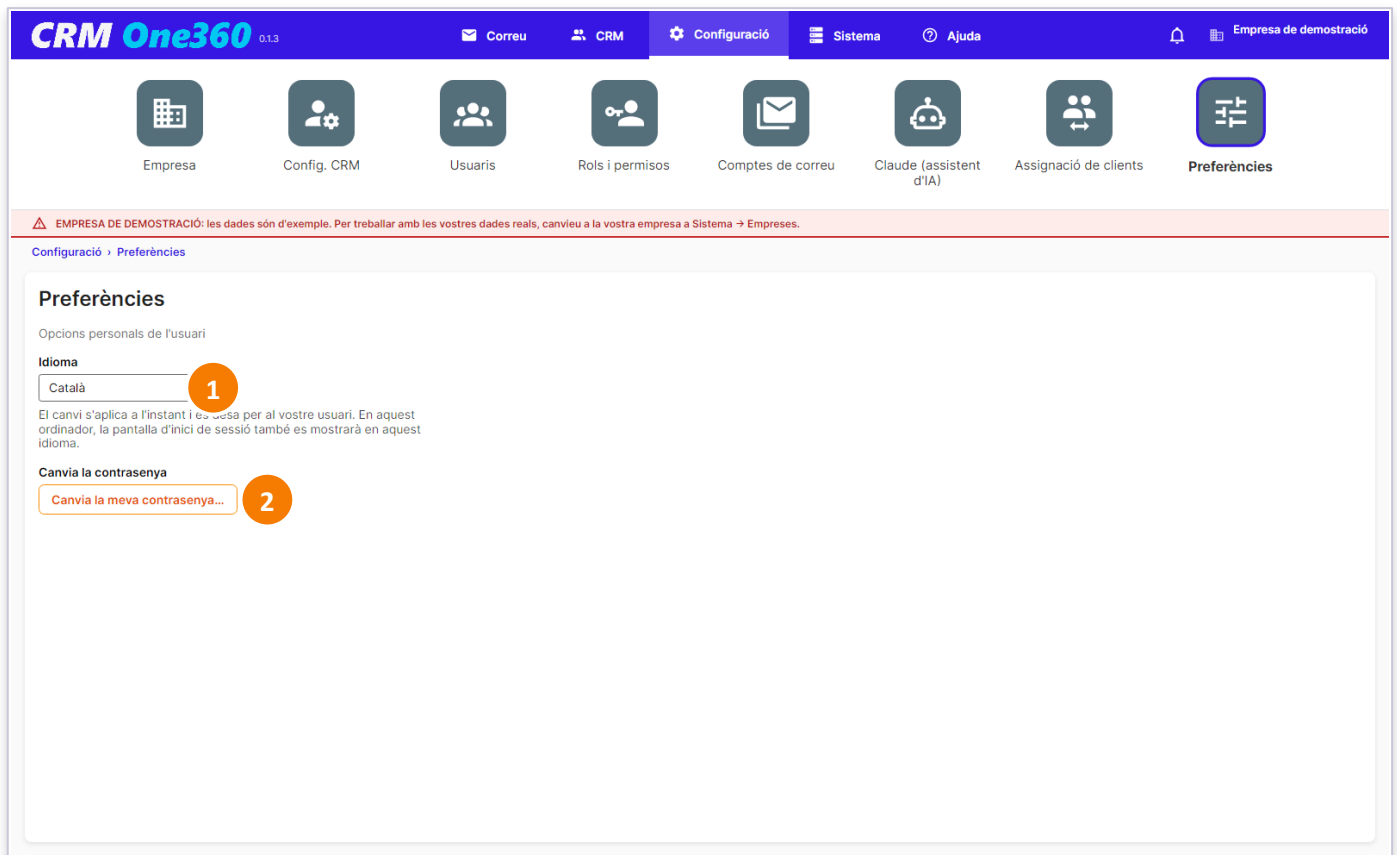
Com s'utilitza

- 1 Premeu la capçalera d'una columna per ordenar-hi la llista; un altre cop, per invertir l'ordre.
- 2 Premeu una fila per seleccionar-la. Amb doble clic, s'obre.
- 3 «Nou» crea un registre.
- 4 «Edita» obre el registre seleccionat.
- 5 «Torna a carregar» torna a llegir la llista (útil quan hi ha més persones treballant alhora).

Consell: Podeu eixamplar una columna arrossegant la vora de la seva capçalera.

Idioma i contrasenya

On és: **Configuració → Preferències**



Per a què serveix

Les vostres opcions personals. Només afecten el vostre usuari.

Com s'utilitza

- 1 Idioma: català, castellà, anglès o un altre de la llista. El canvi és immediat i la pantalla d'inici de sessió d'aquest ordinador també el fa servir.
- 2 Canvia la meua contrasenya: escriuiu l'actual i dues vegades la nova.

Consell: La primera vegada, el programa fa servir l'idioma del Windows si el té (per exemple, català si el Windows està en català) i l'anglès en qualsevol altre cas.

Canviar d'empresa

On és: **Sistema** → **Empreses**

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda

Empresa de demostració

Empreses

Importa i exporta amb Excel

Protecció de dades (RGPD)

Accés des d'altres ordinadors

Còpia de seguretat

Passa a multiusuari

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Sistema > Empreses

Empreses

Catàleg d'empreses (cada alta crea la seva pròpia base de dades). Trieu una fila i premeu «Treballa en aquesta empresa» per canviar d'empresa.

	Nom	NIF / Id. fiscal	Base de dades	Activa
1	Empresa de demostració		CRMOne360_DEMO	☒
EMP001PRUE	Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

2 3

Treballa en aquesta empresa Nou Edita Còpia de seguretat Torna a carregar

Per a què serveix

Cada empresa té les seves pròpies dades. Aquí trieu amb quina trebal·leu i els administradors creen empreses noves.

Com s'utilitza

- 1 Seleccioneu l'empresa a la llista.
- 2 Premeu «Treballa en aquesta empresa». El programa us demana la contrasenya en aquesta empresa i s'obre amb les seves dades.
- 3 Els administradors poden crear una empresa amb «Nou»: té la seva pròpia base de dades, buida.

Compte: El que feu a la DEMO es queda a la DEMO. Abans d'introduir dades reals, canvieu a la vostra empresa i comproveu que ja no surt la franja vermella.

2

Clients i clients potencials

Les persones i empreses amb què treballeu. Els clients potencials són possibles clients que encara no ho són; quan compren, els convertiu en clients. La Vista 360° mostra tot el d'un client en una sola pantalla.

En aquest capítol

- La llista i la fitxa de clients, amb els seus contactes
- Clients potencials, els seus contactes i activitats
- Convertir un client potencial en client
- La Vista 360°

Clients

On és: CRM → Clients

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Clients

Clients 32 client(s) a «Empresa de demostració»

Codi	NIF / Id. fiscal	Raó social	Correu electrònic	Actiu
C028	30-7731943	AquaFlow Plumbing	info@aquaflo.example	☒
C029	43-8823619	BioMed Laboratories Inc	info@biomed-labs.example	☒
C007	GB511761594	Bluebell Language School	info@bluebell-languages.example	☒
C002	GB238910798	Brightside Dental Clinic	info@brightside-dental.example	☒
C031		Clear Road Driving School	hello@clearroaddrivingschool.example	☒
C014	GB537374938	ClearSight Opticians	info@clearsight.example	☒
C032		Compass Digital Agency	hello@compassdigitalagency.example	☒
C009	GB275346082	Crown Pharmacy	info@crownpharmacy.example	☒
C023	GB424662917	Family Fresh Supermarkets	info@familyfresh.example	☒
C018	IE1146768A	Galway Bay Seafood	info@galwaybay.example	☒
C005	GB957561605	Greenleaf Organic Bakery	info@greenleaf.example	☒
C003	GB589345268	Harbour View Hotel	info@harbourview.example	☒
C024	GB596123787	Harmony Beauty Spa	info@harmonyspa.example	☒
C011	GB664922939	Highland Distillery Co	info@highland-distillery.example	☒
C013	GB476342648	IronCore Fitness	info@ironcore.example	☒
C012	GB454512096	Linear Architects	info@linear-a.example	☒

Nou Editar Torna a carregar

Per a què serveix

La llista dels vostres clients. Els usuaris sense el permís «Mostra tots els clients» només veuen els que tenen assignats (Configuració → Assignació de clients).

Com s'utilitza

- 1 Codi, NIF i raó social. Cada client rep un codi automàticament.
- 2 Correu principal. Els correus d'aquesta adreça i dels contactes del client s'uneixen a la seva fitxa automàticament.
- 3 Actiu: els clients inactius es conserven amb tot el seu historial, però deixen de sortir a les llistes desplegable.
- 4 «Nou» obre una fitxa de client buida.
- 5 «Edita» obre el client seleccionat (o feu doble clic a la fila).

La fitxa del client

On és: CRM → Clients → Nou o Edita

Edita el client — Harbour View Hotel

Dades Contactes

- Codi: C003
- Raó social: Harbour View Hotel
- Tipus de client: Empresa (dropdown)
NIF / Id. fiscal: GB589345268
- Adreça: 8 Marine Parade
País: GB — Regne Unit (dropdown)
- Correu electrònic: info@harbourview.example
Telèfon: +44 20 1784 9740
- Web: https://www.harbourview.example
Etiquetes: Separades per comes
- Notes: Demo customer of the DEMO company.
☒ Client actiu

Cancel·la Desa

Per a què serveix

Les dades d'una empresa o persona client.

Què hi ha a la pantalla

- 1 Codi: es posa tot sol, seguint la vostra numeració (després de C003 ve C004). El podeu canviar.
- 2 Raó social i nom comercial.
- 3 Tipus de client (empresa o particular) i NIF o identificador fiscal. És opcional; si el país és Espanya, es comprova el NIF.
- 4 Adreça i país.
- 5 Correu, telèfon i web.
- 6 Sector i etiquetes: paraules lliures per agrupar clients (per exemple «client clau»). Es fan servir com a filtre a Assignació de clients.
- 7 Desmarqueu «Client actiu» per retirar un client sense perdre'n l'historial.

Consell: La finestra té dues pestanyes: Dades, la d'aquesta pàgina, i Contactes, amb les persones del client (pàgina següent).

Els contactes del client

On és: CRM → Clients → Edita → pestanya Contactes

Edita el client — Harbour View Hotel

Dades **Contactes**

Cada contacte es desa a l'instant amb el seu propi botó «Desa», a part de les dades del client.

Contacte nou **Edita** **Suprimeix**

Nom	Cognoms	Correu electrònic	Mòbil	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Cancel·la **Desa**

Els contactes del client.

Edita el client — Harbour View Hotel

Dades **Contactes**

Cada contacte es desa a l'instant amb el seu propi botó «Desa», a part de les dades del client.

Contacte

Nom *

Sean

Cognoms

Walsh

Càrrec **Departament**

Managing Director

Correu electrònic

sean.walsh@harbourview.example

Mòbil **Fix**

+44 7897 199283 +44 20 3147 8741

☒ **Contacte principal**

Notes

Desa **Cancel·la** **Desa**

Editar un contacte.

Per a què serveix

Les persones amb qui tracteu al client: nom, càrrec, correu i telèfons. Els correus de les seves adreces s'uneixen al client automàticament.

Com s'utilitza

- 1 Obriu el client amb «Edita» i trieu la pestanya Contactes.
- 2 «Contacte nou» afegeix una persona; «Edita» (o doble clic) canvia la seleccionada; «Suprimeix» la treu després de demanar-ho.
- 3 Empleneu el nom (obligatori), els cognoms, el càrrec, el departament, el correu, el mòbil, el telèfon i les notes.
- 4 Marqueu «Contacte principal» a la persona a qui escriviu d'entrada. Un client només en té un: en marcar-lo es desmarca l'anterior.
- 5 «Desa» desa el contacte al moment, a part de les dades del client; «Cancel·la» torna a la llista.

Consell: En un client nou, deseu-lo primer i torneu-lo a obrir amb «Edita» per afegir-hi els contactes. Els mateixos contactes són a la Vista 360°.

Clients potencials

On és: CRM → Clients potencials

Clients potencials
Prospectes comercials que encara no són clients.

Cerca Estat

Raó social	Telèfon	Estat	Origen	Assignat a	Creat	Darrera activitat
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contactat	Publicitat en línia	Administrador	16/9/26	10/5/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Descartat	Trucada entrant	Administrador	13/9/26	13/3/26
Peak Performance Physio	+44 20 6111 1214	Qualificat	Web	Administrador	15/7/26	14/9/26
Paws & Claws Pet Care	+44 20 1956 2207	Contactat	Fira	Administrador	4/7/26	25/9/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Nou	Web	Administrador	13/6/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Nou	Xarxes socials	Administrador	31/5/26	1/4/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contactat	Recomanació	Administrador	30/4/26	18/9/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Qualificat	Correu electrònic	Administrador	28/4/26	15/4/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Convertit	Correu electrònic	Administrador	24/4/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contactat	Xarxes socials	Administrador	23/4/26	2/9/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Nou	Recomanació	Administrador	22/4/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Nou	Recomanació	Administrador	13/4/26	22/6/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Descartat	Publicitat en línia	Administrador	3/4/26	
Clear Road Driving School	+44 20 9000 6848	Convertit	Trucada entrant	Administrador	24/3/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Qualificat	Fira	Administrador	19/3/26	22/8/26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Contactat	Web	Administrador	14/3/26	
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Nou	Fira	Administrador	15/1/26	3/5/26
Hopworks Craft Brewery	+44 20 8524 2254	Nou	Web	Administrador	8/1/26	17/7/26

Contac'tes Activitats

Nom: Liam Wilson Càrrec: Head of Marketing P. ☒

Per a què serveix

Possibles clients: empreses que han demanat informació, que van passar pel vostre estand en una fira o que van arribar pel vostre web.

Com s'utilitza

- 1 Cerqueu per raó social, correu o NIF, i filtreu per estat.
- 2 Estat de cada client potencial: Nou, Contactat, Qualificat, Convertit o Descartat. L'origen diu d'on va venir.
- 3 Darrera activitat: la data de l'última trucada, reunió o correu amb el client potencial. Buida si encara no n'hi ha hagut cap.
- 4 «Client potencial nou» i «Edita» obren la fitxa del client potencial.
- 5 «Converteix en client» converteix el client potencial seleccionat en client (pàgina següent).
- 6 Pestanya Contactes: les persones del client potencial.
- 7 Pestanya Activitats: trucades, reunions i notes. En anotar-les s'actualitza «Darrera activitat».

La fitxa del client potencial

On és: CRM → Clients potencials → Client potencial nou o Edita

Edita el client potencial

1 Raó social *	Blue Lagoon Pools	Nom comercial	Blue Lagoon Pools
NIF / Id. fiscal		Telèfon	+1 (624) 555-2067
Correu electrònic	hello@bluelagoonpools.example	Web	https://bluelagoonpools.example
2 Estat	Contactat	3 Origen	Publicitat en línia
4 Motiu del descart		5 Assignat a	Administrador
Notes	Interested in our CRM. Sector: Installations.		

Suprimeix
Cancel·la
Desa

Per a què serveix

Les dades d'un client potencial. Els camps amb * són obligatoris.

Com s'utilitza

- 1 Raó social (obligatòria), nom comercial, NIF i dades de contacte.
- 2 Estat: feu-lo avançar a mesura que hi treballeu.
- 3 Origen: d'on va venir (web, recomanació, fira, publicitat en línia...). El Tauler del CRM compta els clients potencials per origen.
- 4 Si descarteu el client potencial, escriviu-ne el motiu.
- 5 Assignat a: el comercial que el porta.

Convertir un client potencial en client

Quan un client potencial us compra o està a punt per treballar amb vosaltres, convertiu-lo en client des de CRM → Clients potencials.

1. Seleccioneu el client potencial

A CRM → Clients potencials, premeu el client potencial. El millor és qualificar-lo abans (estat «Qualificat»).

2. Premeu «Converteix en client»

El programa crea un client amb les dades del client potencial i li passa els contactes, oportunitats, tasques i activitats. El client potencial continua a la llista amb l'estat «Convertit» i enllaçat al client.

Sense duplicats

Si ja existeix un client amb el mateix NIF, el client potencial s'uneix a aquest client en lloc de crear-ne un altre.

3. Completeu el client

El client nou rep el codi següent automàticament. Obriu-lo a CRM → Clients per completar les dades que hi faltin (adreça, NIF).

No es perd res

Els correus que ja estaven units al client potencial també surten a la Vista 360° del client nou.

La Vista 360°

On és: CRM → Vista 360°

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Vista 360°

Vista 360° del client
 Seleccioneu un client per veure d'un cop d'ull els seus contactes, oportunitats, tiquets i activitats.

1 Client: Harbour View Hotel Torna a carregar Envia un correu 5

Harbour View Hotel 2 Embut obert
 GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 **2,550 €**

3 Contactes Oportunitats Correus Tiquets Activitats

4 Contacte nou Edita Suprimeix

Nom	Cognoms	Càrrec	Mòbil	Fix
Sean	Walsh	Managing Director	+44 7897 199283	+44 20 3147 8
Jack	O'Brien	Office Manager		+44 20 6641 4
Ryan	Davies	Finance Manager		+44 20 6899 7

Premeu «Contacte nou» per donar d'alta una persona, o seleccioneu un contacte i premeu «Edita».

Per a què serveix

Tot el d'un client en una sola pantalla: contactes, oportunitats, correus, tiquets i activitats.

Com s'utilitza

- 1 Trieu el client.
- 2 Capçalera amb les dades del client i l'embut obert: la suma de les seves oportunitats obertes.
- 3 Pestanyes: Contactes, Oportunitats, Correus, Tiquets i Activitats.
- 4 A Contactes s'afegeixen, es canvien i se suprimeixen les persones del client, igual que a la fitxa del client.
- 5 «Envia un correu» escriu al client des del vostre compte de correu; el correu queda unit al client.

Vista 360°: oportunitats i activitats

On és: CRM → Vista 360° → pestanyes

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM → Vista 360°

Vista 360° del client
 Seleccionen un client per veure d'un cop d'ull els seus contactes, oportunitats, tiquets i activitats.

Client: Harbour View Hotel Torna a carregar Envia un correu

Harbour View Hotel
 GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Embut obert 25.550 €

Contactes Oportunitats Correus Tiquets Activitats

Títol	Fase	Estat	Import	Prob. %	Tancament	Assignat a
Marketing campaign	Proposta	Oberta	25.550,00	50	19/9/26	Administrador

Pestanya Oportunitats: les oportunitats del client amb la seva fase, import i probabilitat.

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM → Vista 360°

Vista 360° del client
 Seleccionen un client per veure d'un cop d'ull els seus contactes, oportunitats, tiquets i activitats.

Client: Harbour View Hotel Torna a carregar Envia un correu

Harbour View Hotel
 GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Embut obert 25.550 €

Contactes Oportunitats Correus Tiquets Activitats

Registra una activitat Suprimeix

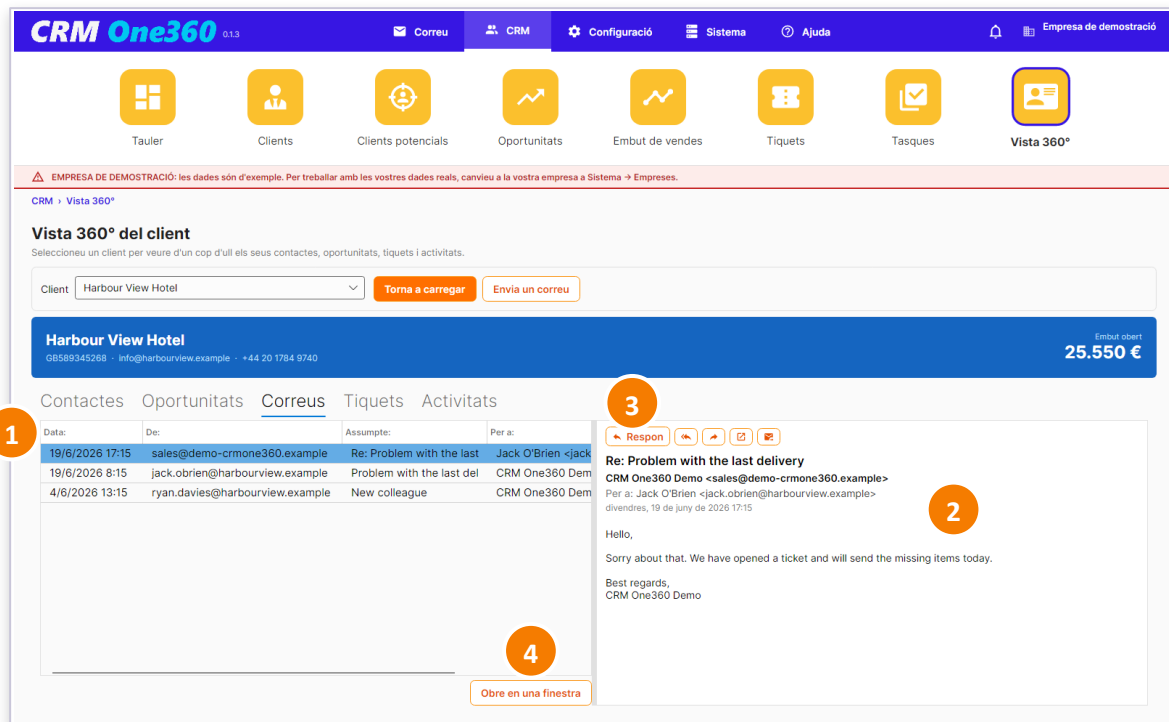
Data	Tipus	Adreça	Assumpte	Min.	Usuari
16/8/26 16:30	Correu electrònic	Sortint	Sent proposal		Administrador
7/7/26 12:15	Correu electrònic	Sortint	Sent proposal		Administrador
19/6/26 15:15	Correu electrònic	Sortint	Re: Problem with the last		Administrador
19/6/26 06:15	Correu electrònic	Entrant	Problem with the last del		Administrador
4/6/26 11:15	Correu electrònic	Entrant	New colleague		Administrador
4/5/26 09:15	Trucada	Entrant	Support check-in	7	Administrador

Premeu «Registra una activitat» per anotar una trucada, un correu, una reunió o una nota.

Pestanya Activitats: trucades, reunions, notes i correus. «Registra una activitat» n'afegeix una.

Vista 360º: correus

On és: CRM → Vista 360º → pestanya Correus



Per a què serveix

Tots els correus amb el client i els seus contactes, enviats o rebuts, sense sortir de la fitxa.

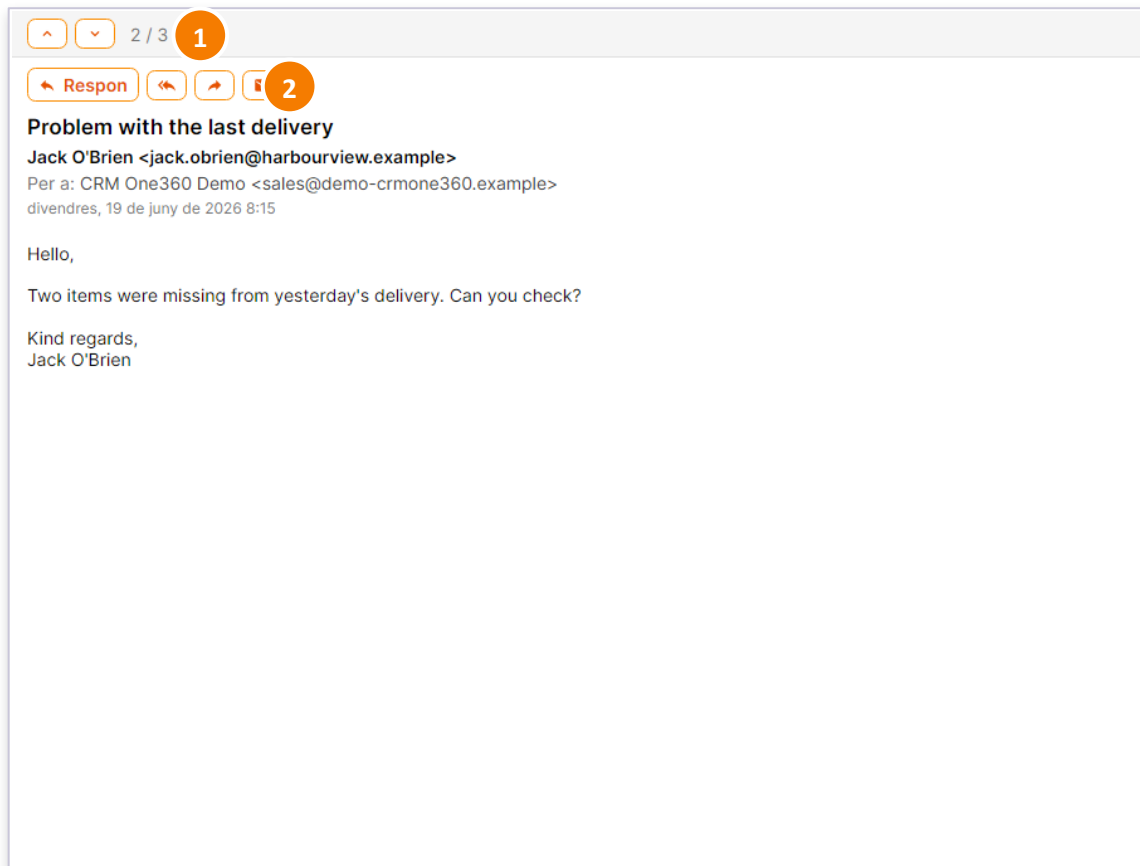
Com s'utilitza

- 1 La llista: data, remitent, destinataris i assumpte, del més nou al més antic.
- 2 Premeu un correu, o moveu-vos amb les fletxes, i es veu a la dreta. Arrossegueu el separador per donar més espai a la llista o al correu.
- 3 A sobre del correu: Respon, Respon a tots, Reenvia, Obre en una finestra i Obre a Correu (per moure'l, unir-lo a una altra fitxa o crear-ne un client potencial o un tiquet).
- 4 Amb doble clic, o amb «Obre en una finestra», el correu s'obre en una finestra pròpia (pàgina següent).

Consell: La llista s'actualitza tota sola: un correu que envieu des de la fitxa apareix tan bon punt surt, i les respostes del client apareixen amb la revisió següent de la bústia.

La finestra de lectura

On és: **Vista 360° o Tiquets** → doble clic en un correu



Per a què serveix

Llegiu un correu en una finestra més gran mentre la fitxa continua oberta al darrere.

Com s'utilitza

- 1 Anterior i Següent recorren els correus de la llista des de la qual es va obrir (també Alt+↑ i Alt+↓). El comptador diu en quin sou.
- 2 Respon, Respon a tots i Reenvia obren la finestra per escriure, com a Correu.
- 3 Els fitxers adjunts s'obren o es desen des de la barra que hi ha a sobre del text.

Consell: Només hi ha una finestra de lectura: amb doble clic en un altre correu, es veu a la mateixa finestra.

Vista 360°: tiquets

On és: CRM → Vista 360° → pestanya Tiquets

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Vista 360°

Vista 360° del client
 Seleccioneu un client per veure d'un cop d'ull els seus contactes, oportunitats, tiquets i activitats.

Client: Harbour View Hotel [Torna a carregar](#) [Envia un correu](#)

Harbour View Hotel
 GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 **25.550 €** Embut obert

Contactes Oportunitats Correu **Tiquets** Activitats

#	Assumpte	Categoria	Prioritat	Estat	Assignat a	Obertura
31	Problem with the last delivery	Incidència	Alta	Obert	Administrador	8/10/26
16	VPN disconnects every hour	Incidència	Alta	Resolt	Administrador	13/3/26

#31 - Problem with the last delivery

Estat: **Obert**
 Prioritat: Alta
 Categoria: Incidència
 Assignat a: Administrador
 Obertura: 8/10/2026 16:04
 Resolt: —
 Tancat: —

Descripció
 Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.

Resolució
 Encara sense resoldre.

[Envia un correu](#) [Obre a Tiquets](#)

Per a què serveix

Els tiquets de suport del client, amb el triat a la dreta.

Com s'utilitza

- 1 La llista: número, assumpte, categoria, prioritat, estat, assignat i obertura.
- 2 Premeu un tiquet i es veu a la dreta: estat, prioritat, categoria, assignat, contacte, dates d'obertura, resolució i tancament, la descripció completa i la resolució.
- 3 «Obre a Tiquets» porta a la pantalla Tiquets amb aquest tiquet triat, per editar-lo, resoldre'l o tancar-lo. «Envia un correu» escriu sobre el tiquet, amb el seu número a l'assumpte.

3

Vendes

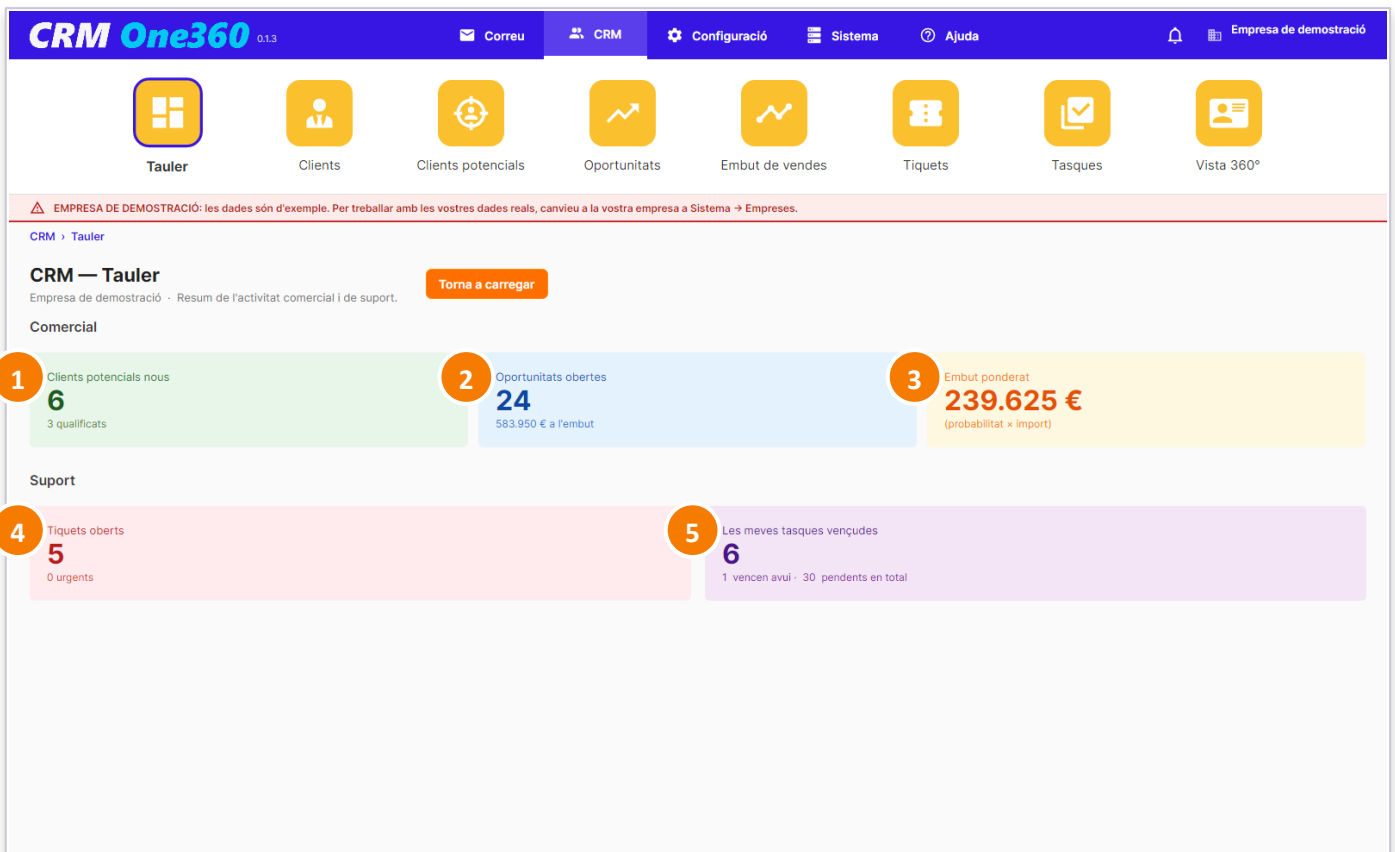
Les oportunitats són les possibles vendes en què esteu treballant. Cadascuna passa per les fases de l'embut fins que es guanya o es perd. El tauler ho resumeix tot.

En aquest capítol

- El Tauler del CRM
- La llista d'oportunitats
- La fitxa de l'oportunitat
- L'embut de vendes (tauler Kanban)

Tauler del CRM

On és: CRM → Tauler



Per a què serveix

Un resum de vendes i suport que s'actualitza cada vegada que l'obriu o premeu «Torna a carregar».

Com s'utilitza

- 1 Clients potencials nous del període i quants ja estan qualificats.
- 2 Oportunitats obertes i l'import total de l'embut.
- 3 Embut ponderat: cada import multiplicat per la seva probabilitat. És una previsió realista del que vendreu.
- 4 Tiquets de suport oberts i quants són urgents.
- 5 Les vostres tasques vençudes: les que teniu assignades i la data de les quals ja ha passat.

Oportunitats

On és: CRM → Oportunitats

CRM One360 0.1.3 Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials **Oportunitats** Embut de vendes Tiquets Tasques Vista 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Oportunitats

Oportunitats
Embut de vendes en llista. Per veure'n en columnes i arrossegar oportunitats, feu servir la pantalla «Embut de vendes».

Estat **Oberta** **Torna a carregar**

Títol	Client / Client potencial	Fase	Import	Prob. %	Tanc. est.	Assignat a
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Qualificació	44.300,00	10	21/10/26	Administrador
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Qualificació	42.800,00	10	23/10/26	Administrador
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Qualificació	10.550,00	10	21/8/26	Administrador
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Qualificació	41.300,00	10	17/10/26	Administrador
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Qualificació	37.550,00	10	19/6/26	Administrador
Website redesign	Oakridge Construction plc	Contactat	40.550,00	25	29/10/26	Administrador
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Contactat	15.050,00	25	27/8/26	Administrador
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Contactat	42.800,00	25	29/5/26	Administrador
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Proposta	25.550,00	50	19/9/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	3.800,00	50	9/9/26	Administrador
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Proposta	3.800,00	50	3/10/26	Administrador
Staff training programme	Peak Performance Physio	Proposta	2.300,00	50	22/5/26	Administrador
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Proposta	18.800,00	50	19/4/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	11.300,00	50	25/5/26	Administrador
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Proposta	42.050,00	50	29/5/26	Administrador
CRM implementation	Atlas Removals	Proposta	30.050,00	50	28/2/26	Administrador
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Negociació	14.300,00	75	27/9/26	Administrador
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Negociació	24.800,00	75	8/10/26	Administrador
New branch rollout	Clear Road Driving School	Negociació	6.050,00	75	9/9/26	Administrador

Software licence renewal

Client / Client potencial **Compass Digital Agency**

Fase **Proposta**

Estat **Oberta**

Import estimat **3.800 €**

Probabilitat % **50 %**

Import ponderat **1.900 €**

Tancament estimat **9/9/2026**

Tancada **—**

Assignat a **Administrador**

Creada **28/6/2026 18:00**

Descripció
Demo opportunity of the DEMO company.

Nou **Edita** **Guanya** **Perd**

Edita **Guanya** **Perd**

Per a què serveix

La llista de possibles vendes, amb el client o client potencial, la fase, l'import, la probabilitat i la data de tancament prevista.

Com s'utilitza

- 1 Filtre d'estat: les obertes, d'entrada; també guanyades, perdudes, ajornades o totes.
- 2 Fase de la venda: Qualificació, Contactat, Proposta, Negociació... (es configuren a Configuració → Config. CRM).
- 3 Probabilitat de guanyar-la, en %.
- 4 «Nou» crea una oportunitat; «Edita» obre la seleccionada.
- 5 «Guanya» la tanca com a guanyada (probabilitat 100 %).
- 6 «Perd» la tanca com a perduda, després de demanar confirmació. Per desar-ne el motiu, obriu l'oportunitat i feu servir «Perd» a la fitxa (pàgina següent).
- 7 Premeu una oportunitat i es veu a la dreta, sense obrir-la: client o client potencial, contacte, fase, import, probabilitat i import ponderat (import × probabilitat), dates, descripció i, si es va perdre, el motiu. A baix hi ha Edita, Guanya i Perd.

La fitxa de l'oportunitat

On és: CRM → Oportunitats → Nou o Edita

Edita l'oportunitat

Títol *	Software licence renewal		
1 Client	Compass Digital Agency	2 Client potencial (alternativa)	(cap — utilitza Client) ▾
Contacte	(cap)	3 Fase	Proposta ▾
4 Import estimat	3800 ▴ ▾	Probabilitat %	50 ▴ ▾
5 Tancament estimat	9/9/2026 [*] 8	Assignat a	Administrador ▾
Descripció	Demo opportunity of the DEMO company.		

6 Motiu de la pèrdua

Es desa en prémer « × Perd »

× Perd

Suprimeix

Cancel·la

Desa

Per a què serveix

Les dades d'una possible venda.

Com s'utilitza

- 1 Client: a qui li vengeu.
- 2 Si encara no és client, trieu el client potencial. Quan el client potencial es converteix, les seves oportunitats passen al client nou.
- 3 Fase i probabilitat de guanyar-la. Actualitzeu totes dues a mesura que avança la venda.
- 4 Import estimat de la venda.
- 5 Data de tancament prevista: la fan servir el tauler i l'embut de vendes.
- 6 Motiu de la pèrdua: escriviu-lo i premeu «Perd» per tancar l'oportunitat com a perduda.

L'embut de vendes

On és: CRM → Embut de vendes

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats **Embut de vendes** Tiquets Tasques Vista 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM → Embut de vendes

Embut de vendes (Kanban) [Torna a carregar](#)

Arrossegueu una Tuna a una altra per canviar-ne la fase. Les columnes finals només mostren els tancaments dels darrers 90 dies (l'historial complet és a la vista de llista).

Qualificació	Contactat	Proposta	Negociació	Guanyada	Perduda
5 oportunitats	3 oportunitats	8 oportunitats	8 oportunitats	7 oportunitats	4 oportunitats
176.500 €	98.400 €	137.650 €	171.400 €	165.350 €	111.950 €
Extended warranty Summit Logistics Ltd 44.300 € 10% Administrador	Website redesign Oakridge Construction plc 40.550 € 25% Administrador	Marketing campaign Harbour View Hotel 25.550 € 50% Administrador	Cloud migration BioMed Laboratories Inc 14.300 € 75% Administrador	Consulting retainer Riverside Estates 15.800 € 100% Administrador	New branch rollout Brightside Dental Clinic 42.800 € 0% Administrador
Cloud migration Torres & Vidal Solicitors 42.800 € 10% Administrador	Consulting retainer Pixel Perfect IT Solutions 15.050 € 25% Administrador	Software licence renewal Compass Digital Agency 3.800 € 50% Administrador	Consulting retainer Summit Logistics Ltd 24.800 € 75% Administrador	Annual maintenance contract Highland Distillery Co 23.300 € 100% Administrador	Hardware upgrade Highland Distillery Co 6.850 € 0% Administrador
Consulting retainer Trustline Insurance Brokers 19.550 € 10% Administrador	Annual maintenance contract ClearSight Opticians 42.800 € 25% Administrador	Software licence renewal Granite Stoneworks 3.800 € 50% Administrador	New branch rollout Clear Road Driving School 6.850 € 75% Administrador	Customer portal Highland Distillery Co 22.550 € 100% Administrador	Customer portal Crown Pharmacy 33.850 € 0% Administrador
Annual maintenance contract Evergreen Landscaping 41.300 € 10% Administrador		Staff training programme Peak Performance Physio 2.300 € 50% Administrador	Marketing campaign Clear Road Driving School 28.550 € 75% Administrador	Staff training programme BioMed Laboratories Inc 4.550 € 100% Administrador	Hardware upgrade Oakridge Construction plc 30.850 € 0% Administrador
Hardware upgrade Northwind Traders Ltd 37.550 € 10% Administrador		Customer portal Northwind Traders Ltd 18.800 € 50% Administrador	Data clean-up project Clear Road Driving School 30.850 € 75% Administrador	Customer portal Summit Logistics Ltd 27.050 € 100% Administrador	
		Software licence renewal 	Cloud migration 	Annual maintenance contract 	

Per a què serveix

Les mateixes oportunitats en un tauler: una columna per fase. És la manera més ràpida de veure com van les vostres vendes i de fer-les avançar.

Com s'utilitza

- 1 Cada columna és una fase, amb el nombre d'oportunitats.
- 2 Import total de la columna.
- 3 Cada targeta és una oportunitat: títol, client, import, probabilitat i responsable. Arrossegueu-la a una altra columna per canviar-ne la fase.
- 4 Les columnes Guanyada i Perduda només mostren les tancades en els últims 90 dies. L'historial complet és a la llista.

Consell: Deixeu anar una targeta a «Guanyada» o «Perduda» per tancar l'oportunitat directament. Per desar per què es va perdre, feu servir «Perd» a la fitxa de l'oportunitat.

4

Suport i tasques

Els tiquets recullen els problemes i els dubtes dels vostres clients fins que es resolen. Les tasques són el que heu de fer, amb una data i, si voleu, un recordatori.

En aquest capítol

- Tiquets de suport i els seus correus
- La fitxa del tiquet
- Tasques
- La fitxa de la tasca i els recordatoris

Tiquets de suport

On és: CRM → Tiquets

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes **Tiquets** Tasques Vista 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Tiquets

Tiquets de suport

Casos de suport oberts per clients existents. La numeració (#) és correlativa per empresa.

Estat: Obert **1** [Torna a carregar](#)

2 **3** **4** **5** **6** **7**

[Tiquet nou](#) [Edita](#) [Resol](#) [Tanca](#) [Envia un correu](#)

	Assumpte	Client	Categoria	Prioritat	Estat	Assignat a	Obertura
31	Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Incidència	Alta	Obert	Administrador	8/10/26 14:04
1	Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Incidència	Alta	Obert	Administrador	29/9/26 17:00
18	Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Consulta	Mitjana	Obert	Administrador	3/10/26 13:15
6	Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Incidència	Mitjana	Obert	Administrador	26/9/26 12:45

8

Correus del tiquet

Data:	De:	Assumpte:	Per a:
19/6/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.o
19/6/2026 8:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo

[Respon](#) [Resposta](#) [Resposta](#) [Resposta](#) [Resposta](#)

Re: Problem with the last delivery
 CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
 Per a: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
 divendres, 19 de juny de 2026 17:15

Hello,

Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.

Best regards,
 CRM One360 Demo

[Obre en una finestra](#)

Per a què serveix

Els casos de suport dels vostres clients: incidències, dubtes i peticions.

Com s'utilitza

- 1** Filtre d'estat: els oberts, d'entrada. Un tiquet pot estar Obert, En curs, Esperant el client, Resolt o Tancat.
- 2** Cada tiquet té un número, correlatiu dins de l'empresa.
- 3** La categoria i la prioritat ajuden a decidir què va primer. Les categories es configuren a Configuració → Config. CRM.
- 4** «Tiquet nou» obre un tiquet buit; «Edita», el seleccionat.
- 5** «Resol» el marca com a resolt.
- 6** «Tanca» el tanca del tot quan el client hi està d'acord.
- 7** «Envia un correu» escriu al client sobre el tiquet. L'assumpte acaba en «[Ticket #31]» (el número del tiquet), així la resposta del client torna al tiquet.

Tiquets de suport (continuació)

Com s'utilitza (continuació)

- 8 Correus del tiquet: els correus del tiquet seleccionat, amb el triat a la dreta, com a la Vista 360°. Amb doble clic s'obre a la finestra de lectura.

Consell: Els correus del tiquet són els que porten el seu número a l'assumpte, els units a mà i el correu amb què es va crear. Si un client escriu sobre un tiquet sense el número, uniu el correu a mà des de Correu (capítol 5).

La fitxa del tiquet

On és: CRM → Tiquets → Tiquet nou o Edita

Edita el tiquet

Assumpte *	Problem with the last delivery		
1 Client *	Harbour View Hotel	Contacte	(cap)
2 Categoria	Incidència	Prioritat	Alta
3 Estat	Obert	Assignat a	Administrador
4 Descripció *	Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.		
5 Resolució			

Suprimeix
Cancel·la
Desa

Per a què serveix

Les dades d'un cas de suport. Els camps amb * són obligatoris.

Com s'utilitza

- 1 Client i, si voleu, el contacte que l'ha comunicat.
- 2 Categoria i prioritat.
- 3 Estat i responsable.
- 4 Descripció: què passa, amb les paraules del client.
- 5 Resolució: què s'ha fet per resoldre'l. Queda a l'història del tiquet.

Tasques

On és: CRM → Tasques

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Tauler Clients Clients potencials Oportunitats Embut de vendes Tiquets **Tasques** Vista 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

CRM > Tasques

Tasques
Tasques amb venciments i recordatoris. Es poden vincular a un client potencial, un client, una oportunitat o un tiquet.

Estat (tots) ☒ Només les meves **Torna a carregar**

1	2	3			
Títol	Estat	Prioritat	Venciment	Vinculat a	Assignat a
Confirm the meeting	Completada	Baixa	14/1/2026 16:45	Oportunitat	Administrador
Check payment status	Completada	Baixa	23/1/2026 08:00	Oportunitat	Administrador
Introduce the support team	Completada	Baixa	2/4/2026 09:30	Oportunitat	Administrador
Call about the renewal	Completada	Mitjana	15/4/2026 08:30	Oportunitat	Administrador
Send the brochure	Completada	Alta	8/6/2026 15:45	Oportunitat	Administrador
Call about the renewal	Completada	Alta	17/6/2026 08:45	Oportunitat	Administrador
Follow-up call	Completada	Mitjana	17/7/2026 17:15	Oportunitat	Administrador
Send the brochure	Completada	Baixa	27/7/2026 12:15	Oportunitat	Administrador
Prepare product demo	Completada	Alta	29/7/2026 11:15	Oportunitat	Administrador
Review the contract	Completada	Baixa	26/8/2026 09:45	Oportunitat	Administrador
Visit the customer	Completada	Baixa	14/9/2026 08:30	Oportunitat	Administrador
Follow-up call	Completada	Baixa	14/9/2026 13:45	Oportunitat	Administrador
Confirm the meeting	Completada	Baixa	20/9/2026 12:45	Oportunitat	Administrador
Schedule training	Completada	Alta	21/9/2026 10:15	Oportunitat	Administrador
Visit the customer	Completada	Baixa	24/9/2026 12:30	Oportunitat	Administrador
Prepare quarterly review	Pendent	Baixa	30/9/2026 10:00	Client	Administrador
Collect feedback	En curs	Alta	2/10/2026 10:00	Client	Administrador
Follow-up call	Pendent	Baixa	3/10/2026 10:00	Client	Administrador
Confirm the meeting	Pendent	Baixa	5/10/2026 10:00	Client	Administrador

Confirm the meeting

Estat: Completada
Prioritat: Baixa
Assignat a: Administrador
Vinculat a: Oportunitat: Annual maintenance contract
Venciment: 14/1/2026 16:45
Recordatori: —
Completada: 14/1/2026 17:45
Creada: 6/1/2026 17:45 - Administrador

Descripció
Demo task of the DEMO company.

4 Tasca nova **5** Edita **6** Completa

Edita Completa

Per a què serveix

La vostra llista de coses per fer: trucades, pressupostos per enviar, visites per preparar.

Com s'utilitza

- 1 Marqueu «Només les meves» per veure només les tasques que teniu assignades. El filtre d'estat mostra les d'un estat (pendent, en curs, completada, cancel·lada) o totes.
- 2 Data i hora de venciment.
- 3 Vinculat a: el client, client potencial, oportunitat o tiquet al qual pertany la tasca.
- 4 «Tasca nova» i «Edita» obren la fitxa de la tasca.
- 5 «Completa» marca com a feta la tasca seleccionada.
- 6 Premeu una tasca i es veu a la dreta, sense obrir-la: la descripció, el nom del que té vinculat, el recordatori, quan es va completar i qui la va crear i quan.

La fitxa de la tasca i els recordatoris

On és: CRM → Tasques → Tasca nova o Edita

Edita la tasca

1 Títol * Confirm the meeting

Descripció Demo task of the DEMO company.

Estat Completada ▼ Prioritat Baixa ▼

2 Venciment 14/1/2026 3 Recordatori <d/M/yyyy> 8

4 Vincula a Oportunitat ▼ #29 (vinculat) ▼

5 Assignat a Administrador ▼

Suprimeix Cancel·la Desa

Per a què serveix

Què cal fer, quan i qui.

Com s'utilitza

- 1 Títol (obligatori) i descripció.
- 2 Data de venciment.
- 3 Recordatori: en aquesta data i hora el responsable rep un avís a la campana i, si el seu usuari té correu, un correu.
- 4 Vincula a: trieu el tipus (client, client potencial, oportunitat o tiquet) i després la fitxa.
- 5 Assignat a: qui l'ha de fer.

Consell: Cada recordatori s'avisava una sola vegada, encara que la persona tingui el programa obert en diversos ordinadors.

5

Correu

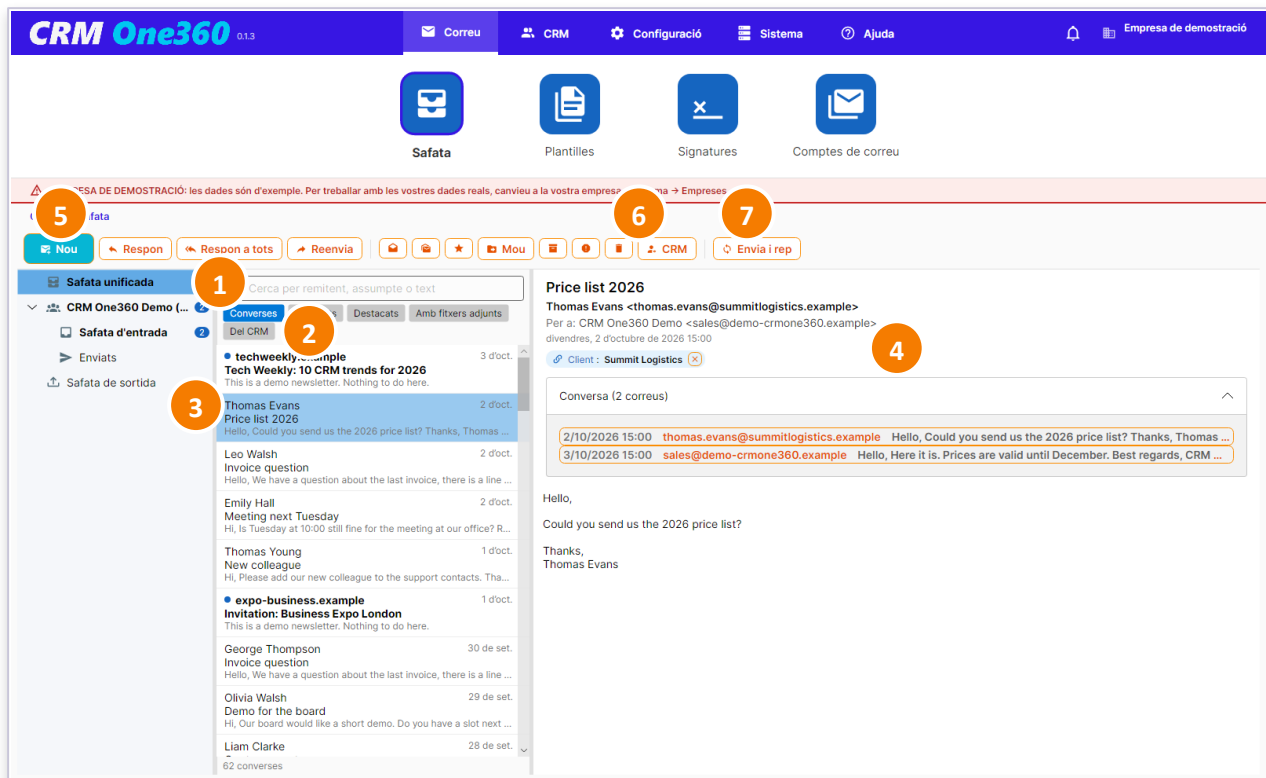
CRM One360 rep i envia el vostre correu mentre està obert. Cada correu d'un client, client potencial o contacte, o que els envieu, s'uneix a la seva fitxa: tota la conversa queda al CRM.

En aquest capítol

- La safata d'entrada i llegir un correu
- Escriure, respondre i reenviar
- Unir un correu al CRM
- Plantilles i signatures
- Comptes de correu i regles

La safata d'entrada

On és: **Correu** → **Safata**



Per a què serveix

El vostre correu, amb les carpetes de tots els comptes que podeu fer servir.

Com s'utilitza

- 1 Carpets: la safata unificada (tots els vostres comptes junts), cada compte amb la seva Safata d'entrada i Enviats, i la Safata de sortida amb els correus pendents d'enviar.
- 2 Cerca i filtres ràpids: Converses agrupa els correus d'un mateix fil; No llegits, Destacats, Amb fitxers adjunts i Del CRM (només els units a una fitxa).
- 3 Llista de correus. Un punt blau indica que no està llegit. Premeu-ne un per llegir-lo.
- 4 Subfinestra de lectura: remitent, destinataris, les fitxes del CRM a què està unit i, en una conversa, tots els seus correus.
- 5 «Nou», «Respon», «Respon a tots» i «Reenvia» obren la finestra per escriure.
- 6 «CRM» uneix el correu a una fitxa (un client, client potencial, tiquet o oportunitat) o en crea una a partir d'ell: un client potencial, un tiquet, una oportunitat, una tasca o un contacte.
- 7 «Envia i rep» revisa els comptes ara, sense esperar a la revisió automàtica següent.

Consell: Els botons petits al costat de «Mou» marquen com a llegit o no llegit, destaquen, arxiven, marquen com a correu brossa i supimeixen.

Escriure un correu

On és: **Correu** → **Safata** → **Nou, Respon o Reenvia**

The screenshot shows the email composition window. At the top, there is a toolbar with buttons: «Envia» (blue), «Programa» (orange), «Desa l'esborrany» (orange), «Plantilla» (orange), «Adjunta» (orange), and «Només text» (grey). Below the toolbar, the email fields are visible:

- 1** De: CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
- 2** Per a: Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example> (with a small «A/c / C/o» button to the right)
- 3** Assumpte: Re: Price list 2026
- 4** The main body of the email, which is currently empty.

Per a què serveix

Escriure, respondre i reenviar correus.

Com s'utilitza

- 1** De: el compte des del qual s'envia. La seva signatura per defecte s'afegeix tota sola.
- 2** Per a: comenceu a escriure un nom o una adreça i trieu entre els suggeriments (contactes, clients i clients potencials).
- 3** «A/c / C/o» mostra els camps de còpia.
- 4** El text del correu, amb format (negreta, llistes, enllaços...). «Només text» treu el format.

Botons de dalt: «Envia» deixa el correu a la safata de sortida i l'envia en aquell moment; «Programa» l'envia més tard, el dia i l'hora que trieu; «Desa l'esborrany» el desa per acabar-lo després; «Plantilla» emplena l'assumpte i el text amb una plantilla i les dades del destinatari; «Adjunta» afegeix fitxers. Quan el correu surt, apareix en aquell moment a Enviats i a les fitxes a què està unit (client, tiquet...).

Unir el correu i el CRM

Els correus s'uneixen al CRM tot sols. Només cal fer-ho a mà en uns pocs casos.

Unions automàtiques

Quan arriba un correu de l'adreça d'un client, client potencial o contacte, o se li envia, queda unit a aquesta fitxa. Si l'assumpte porta el número d'un tiquet, com «[Ticket #31]», també s'uneix a aquest tiquet. Es veu a la Vista 360° i a Tiquets.

Unir a mà

Seleccioneu el correu, premeu «CRM» → «Vincula amb un client, client potencial, tiquet o oportunitat...» i trieu la fitxa (pàgina següent). La unió apareix a sota del remitent; amb la seva x es treu.

Crear a partir d'un correu

Amb el mateix botó «CRM» podeu crear un client potencial, un tiquet, una oportunitat, una tasca o un contacte amb les dades del correu. Útil per a peticions que arriben d'adreces noves.

Correus sense resposta

Si un correu d'un client es queda diversos dies sense resposta, el programa us avisa a la campana. El nombre de dies es posa a Correu → Comptes de correu.

Unir un correu a mà

On és: **Correu** → **Safata** → **CRM** → **Vincula amb...**

Cerqueu el client o client potencial per nom, NIF o correu, el tiquet per número o assumpte, o l'oportunitat per títol.

1

Tiquet #31 Problem with the last delivery 2

CanceHa

Vincula

Per a què serveix

Uneix el correu seleccionat a la fitxa que trieu, quan la unió automàtica no l'ha trobada: per exemple, una resposta d'un client que va perdre el número del tiquet.

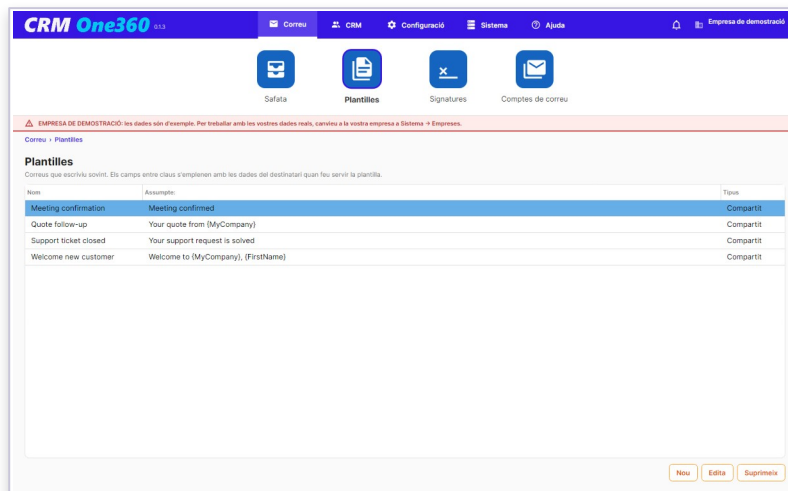
Com s'utilitza

- 1 Escriviu part del que cerqueu: clients i clients potencials per nom, NIF o correu; tiquets per número («31» o «#31») o assumpte; oportunitats per títol.
- 2 Trieu la fitxa a la llista (davant del nom es veu de quin tipus és) i premeu «Vincula», o feu-hi doble clic.

Consell: Si cerqueu el número d'un tiquet, aquest tiquet surt el primer.

Plantilles

On és: **Correu** → **Plantilles**



Finestra de la plantilla: nom, assumpte, si és compartida i el text.

Per a què serveix

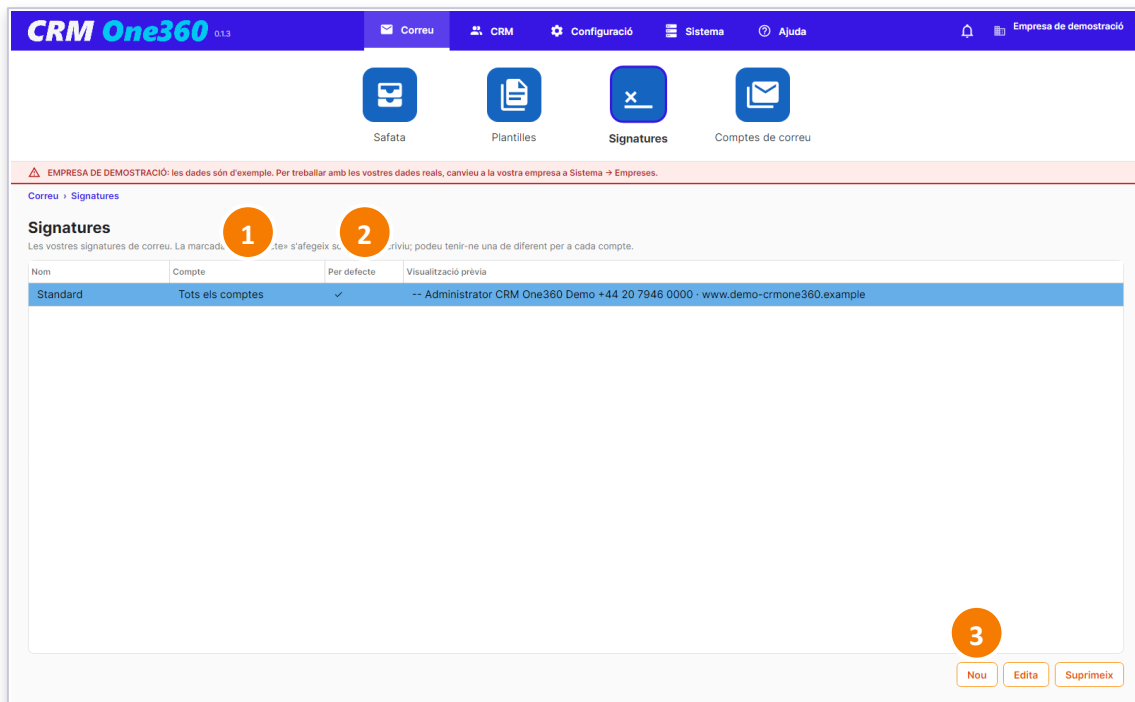
Correus que escriviu sovint (benvinguda, seguiment de pressupost, confirmació de reunió...). En fer servir una plantilla, els camps entre claus s'emplenen amb les dades del destinatari.

Com s'utilitza

- 1 Premeu «Nou», o seleccioneu una plantilla i premeu «Edita».
- 2 Escriviu el nom, l'assumpte i el text. En tots dos podeu fer servir aquests camps: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} i {Date} (també valen en castellà: {Nombre}, {MiEmpresa}...).
- 3 Marqueu «Compartida amb tots els usuaris» perquè la pugui fer servir tothom (cal el permís de gestionar comptes compartits); si no, és només vostra.
- 4 Per fer-la servir, premeu «Plantilla» a la finestra on escriviu el correu.

Signatures

On és: **Correu** → **Signatures**



Per a què serveix

El text que s'afegeix al final dels vostres correus: nom, empresa, telèfon...

Com s'utilitza

- 1 Cada signatura pot ser d'un compte o de tots.
- 2 La marcada «Per defecte» s'afegeix tota sola quan escriviu des d'aquest compte.
- 3 «Nou» i «Edita» obren la finestra de la signatura, on s'escriu el text amb format.

Consell: Cada usuari té les seves pròpies signatures. A la DEMO cada usuari ja en té una anomenada «Standard».

Comptes de correu

On és: **Correu** → **Comptes de correu**

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Safata Plantilles Signatures **Comptes de correu**

Comptes de correu

Els vostres comptes de correu i els que s'han compartit amb vos. El programa rep i envia **1** en segon pla mentre està obert. **2**

Adreça de correu	Nom que veuran els destinataris	Tipus	Tipus de servidor	Estat
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Compartit	POP3	Pendent de rebre

3 **4**

5 a dels correus de clients sense resposta al cap de 3 dies (0 = no avisis) **Desa**

6 a els administradors quan les dades superin 5000 MB **Desa** Ara ocupen 1 MB.

Envia i rep Nou Edita Suprimeix Regles... Torna a carregar

Per a què serveix

Els vostres comptes de correu i els que es comparteixen amb vosaltres (per exemple vendes@ o info@).

Com s'utilitza

- 1** Els comptes personals són vostres; els compartits els fan servir diverses persones.
- 2** Estat de cada compte: quan va rebre correu per última vegada o l'error, si n'hi ha.
- 3** «Nou» afageix un compte; «Edita» canvia el seleccionat.
- 4** «Regles...» posa regles al correu que arriba al compte.
- 5** Dies sense resposta a partir dels quals el programa avisa d'un correu de client (0 = mai).
- 6** Mida de les dades a partir de la qual s'avisava els administradors.

Afegir un compte de correu

On és: Correu → Comptes de correu → Nou o Edita

Compte de correu

- 1 Adreça de correu: sales@demo-crmone360.example Configura automàticament
- 2 Nom que veuran els destinataris: CRM One360 Demo
- 3 Contrasenya: Deixeu-la en blanc per conservar la que ja hi ha desada.
- 4 Configuració avançada
 - Tipus de servidor: POP3
 - Servidor d'entrada: pop.demo.invalid 995 SSL/TLS
 - Servidor de sortida (SMTP): smtp.demo.invalid 587 STARTTLS
 - Nom d'usuari: sales@demo-crmone360.example
 - Dies que es baixen la primera vegada: 180
- 5
 - ☒ Deixa una còpia dels correus al servidor
 - ☒ Compte actiu
 - ☒ Compte compartit (per exemple info@ o comercial@)

Marqueu qui el pot fer servir i qui pot enviar des d'aquest compte.

☒ Administrador	☒ Pot enviar
☐ Laura Bennett	☒ Pot enviar
☐ Mark Sullivan	☒ Pot enviar
☐ rter	☒ Pot enviar
- 6 Prova el compte Cancel·la Desa

Per a què serveix

Connecta CRM One360 amb un compte de correu del vostre domini o del vostre proveïdor d'allotjament (IMAP o POP3 amb contrasenya).

Pas a pas

- 1 Escriviu l'adreça de correu i el nom que veuran els destinataris.
- 2 Premeu «Configura automàticament»: el programa troba els servidors dels proveïdors habituals.
- 3 Escriviu la contrasenya del compte.
- 4 Si no es troba el vostre proveïdor, empleneu la configuració avançada: tipus de servidor (IMAP o POP3), servidors, ports i seguretat.
- 5 Compte compartit (administradors): marqueu qui el pot fer servir i qui hi pot enviar.
- 6 Premeu «Prova el compte» i, si tot és correcte, «Desa».

Compte: No es poden fer servir comptes de Gmail ni d'Outlook.com / Hotmail: ja no deixen entrar els programes amb usuari i contrasenya.

Regles de correu

On és: **Correu** → **Comptes de correu** → **Regles...**

Regles de sales@demo-crmone360.example
S'apliquen per ordre a cada correu que arriba a la safata d'entrada.

Nom	Regla	Actiu

5
↓

1
2
3

Nom:

Si el conté

aleshores Trieu la carpeta

☒ Actiu
 ☐ No apliquis les regles següents

4

Nou
Suprimeix
Desa

Per a què serveix

Les regles ordenen automàticament el correu que arriba a un compte; per exemple, mouen els butlletins a una carpeta.

Com s'utilitza

- 1 Nom de la regla.
- 2 Condició: el camp (remitent, assumpte o destinatari) i el text que ha de contenir.
- 3 Acció: moure a una carpeta, marcar com a llegit, destacar, unir a un client o crear un tiquet de suport.
- 4 Marqueu «No apliquis les regles següents» per aturar-vos en aquesta regla quan es compleixi.
- 5 Les fletxes canvien l'ordre: les regles s'apliquen de dalt a baix.

6

Configuració

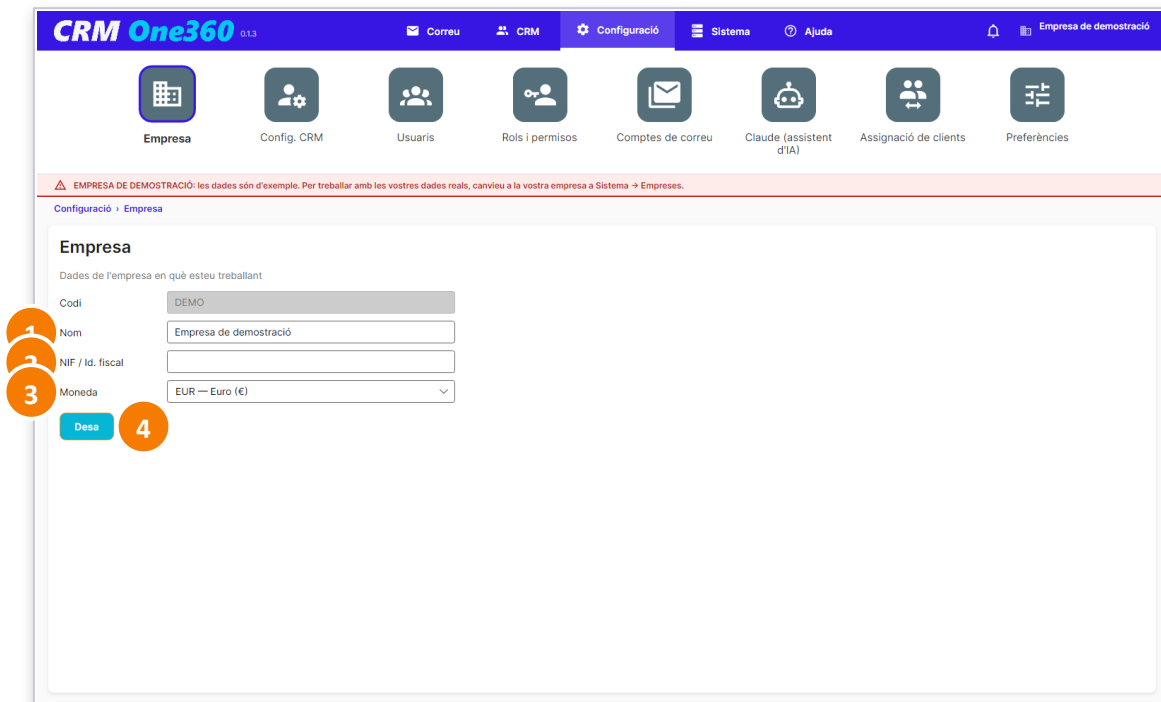
Dades i moneda de l'empresa, fases de l'embut i categories de tiquets, usuaris, rols i qui porta cada client. La majoria d'aquestes pantalles són per a administradors.

En aquest capítol

- Dades de l'empresa
- Config. CRM: fases de l'embut i categories de tiquets
- Usuaris
- Rols i permisos
- Assignació de clients

Empresa

On és: **Configuració → Empresa**



Per a què serveix

El nom, el NIF i la moneda de l'empresa amb què treballeu.

Com s'utilitza

- 1 Nom de l'empresa, tal com surt a dalt a la dreta de la finestra.
- 2 NIF o número fiscal. No es comprova: val el de qualsevol país.
- 3 Moneda dels imports: oportunitats, embut de vendes, tauler i Vista 360°. Les empreses noves comencen amb la moneda de la regió del Windows.
- 4 Premeu «Desa».

Consell: Crear, desactivar i canviar d'empresa es fa a Sistema → Empreses.

Config. CRM: fases de l'embut

On és: Configuració → Config. CRM → Fases de l'embut

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Empresa Config. CRM Usuaris Rols i permisos Comptes de correu Claude (assistent d'IA) Assignació de clients Preferències

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Configuració > Config. CRM

Configuració del CRM Torna a carregar

Fases de l'embut (Kanban) i categories per classificar els tiquets de suport.

Fases de l'embut Categories de tiquets

Ordre	Codi	Nom	Prob. %	Guanyada	Perduda	Actiu
10	QUAL	Qualificació	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contactat	25	☐	☐	☒
30	PROP	Proposta	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Negociació	75	☐	☐	☒
50	WON	Guanyada	100	☒	☐	☒
60	LOST	Perduda	0	☐	☒	☒

Nou Ed

Edita la fase

Codi * PROP

Nom * Proposta

Ordre 30 Probabilitat per defecte % 50

Color (hex, p. ex. #1565C0) #FFA726

☐ Fase final: Guanyada

☐ Fase final: Perduda

☒ Activa (visible a l'embut)

Desa Cancel·la

Per a què serveix

Les fases per les quals passa una oportunitat, en ordre. Són les columnes de l'embut de vendes.

Com s'utilitza

- 1 Dues pestanyes: Fases de l'embut i Categories de tiquets.
- 2 Cada fase té un ordre, un codi, un nom i una probabilitat per defecte.
- 3 «Nou» afegeix una fase; «Edita» canvia la seleccionada.
- 4 Fitxa de la fase: codi, nom, ordre, probabilitat per defecte i color de la columna a l'embut de vendes.
- 5 Marqueu les fases finals: una per a les guanyades i una altra per a les perdudes. Desmarqueu «Activa» per amagar una fase que ja no feu servir.

Compte: No suprimiu fases que tinguin oportunitats: desactiveu-les.

Config. CRM: categories de tiquets

On és: Configuració → Config. CRM → Categories de tiquets

The screenshot shows the CRM One360 configuration interface. The top navigation bar includes links for Correu, CRM, Configuració (active), Sistema, and Ajuda. Below the navigation bar are icons for Empresa, Config. CRM, Usuaris, Rols i permisos, Comptes de correu, Claude (assistent d'IA), Assignació de clients, and Preferències. A warning message states: "EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses." The main content area is titled "Configuració del CRM" with a "Torna a carregar" button. Below this, it says "Fases de l'embut Categories de tiquets". A table titled "Categories de tiquets de suport" lists five categories: IMPR (Millora), INC (Incidència), QUES (Consulta), TRAI (Formació), and WARR (Garantia). Each row includes a Codi, Nom, Color, and a checkbox for Actiu. To the right of the table, there is a text box that says: "Seleccioneu una categoria i premeu Editar, o premeu Nou per crear-ne una."

Codi	Nom	Color	Actiu
IMPR	Millora	#43A047	☒
INC	Incidència	#E53935	☒
QUES	Consulta	#1E88E5	☒
TRAI	Formació	#8E24AA	☒
WARR	Garantia	#FB8C00	☒

Per a què serveix

Les categories per classificar els tiquets de suport (incidència, consulta, petició...). Cadascuna té un codi, un nom i un color, i es pot desactivar.

Com s'utilitza

1. Premeu «Nou» per afegir una categoria, o seleccioneu-ne una i premeu «Edita».
2. Escriuiu el codi, el nom i el color, i premeu «Desa».

Usuaris

On és: Configuració → Usuaris

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Empresa Config. CRM **Usuaris** Rols i permisos Comptes de correu Claude (assistent d'IA) Assignació de clients Preferències

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Configuració > Usuaris

Usuaris

4 usuari(s).

Nom d'usuari	Nom	Actiu	Bloq. fins a
admin	Administrador	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Detall de l'usuari

Nom d'usuari: **1** laura
 Nom: Laura Bennett
 Cognom: Bennett
 Correu electrònic: **3** laura@demo-crm.com
 Altres: 6/10/2026
 Senya nova: **4** **Restableix** **6**

Rols de l'usuari

SALES

Catàleg de rols actius

Codi	Descripció
ADMIN	Administrador: ho veu i ho gestiona tot
READONLY	Només lectura de la seva cartera
SALES	Comercial: la seva cartera de clients i el seu correu
SUPPORT	Suport: tiquets i tasques de la seva cartera

Crea un usuari nou

Nom d'usuari:
 Nom:
 Contrasenya:
 Correu electrònic:
 Com a administrador: ☐
Crea l'usuari

Per a què serveix

Les persones que poden iniciar la sessió a l'empresa i els seus rols.

Com s'utilitza

1. Premeu un usuari per veure les seves dades.
2. Per crear un usuari, empleneu a baix a l'esquerra l'usuari, el nom, la contrasenya i el correu, i premeu «Crea l'usuari». Marqueu «Com a administrador:» per donar-li el rol ADMIN.
3. «Desactiva» impedeix que l'usuari iniciï la sessió; «Reactiva» li ho torna a permetre. El seu historial es conserva.
4. Per a una contrasenya oblidada, escriviu-ne una de nova i premeu «Restableix».
5. Rols de l'usuari.
6. Rols disponibles. Amb les fletxes es dona o es treu un rol.

Consell: El correu de cada usuari es fa servir per enviar-li els recordatoris de les seves tasques.

Rols i permisos

On és: Configuració → Rols i permisos

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Empresa Config. CRM Usuaris **Rols i permisos** Comptes de correu Claude (assistent d'IA) Assignació de clients Preferències

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Configuració · Rols i permisos

Rols i permisos

4 rol(s) · 11 permís(os) disponible(s).

Codi	Descripció	Actiu
ADMIN	Administrador: ho veu	☒
READONLY	Només lectura de la s	☒
SALES	Comercial: la seva car	☒
SUPPORT	Suport: tiquets i tasqu	☒

Detall del rol

Codi: SALES

Descripció: Comercial: la seva cartera de clients i el seu correu

Actiu: ☒

Desa els canvis **Suprimeix el**

Permisos assignats al rol

Codi	Descripció
CRM.ACCESS	Accedeix al CRM
MAIL.ACCESS	Fes servir el correu

Catàleg de permisos disponibles

Codi	Descripció
COMPANIES.MANAGE	Gestiona les empreses
CRM.ACCESS	Accedeix al CRM
CRM.ASSIGN	Assigna i reassigna clients i clients potenci
CRM.CONFIGURE	Configura les fases de l'embut i les categor
CRM.VIEW_ALL	Mostra tots els clients i clients potencials, :
MAIL.ACCESS	Fes servir el correu
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Crea i gestiona comptes de correu compar
SECURITY.ROLES	Gestiona els rols i els permisos
SECURITY.USERS	Gestiona els usuaris

Crea un rol nou

CODI Descripció +

Per a què serveix

Un rol és un conjunt de permisos. Els usuaris tenen els permisos dels seus rols.

Com s'utilitza

- 1 Trieu un rol. El programa porta ADMIN, SALES (comercial), SUPPORT (suport) i READONLY (només lectura).
- 2 Canvieu-ne la descripció o desactiveu-lo i premeu «Desa els canvis».
- 3 Permisos que el rol ja té.
- 4 Permisos que se li poden afegir. Amb les fletxes s'afegeixen o es treuen.
- 5 Per crear un rol, escriviu-ne el codi i la descripció i premeu «+».

Consell: Permisos importants: «Mostra tots els clients i clients potencials, sense tenir en compte l'assignació» (CRM.VIEW_ALL) mostra tota la cartera; sense aquest permís, cada usuari només veu els seus clients. «Assigna i reassigna clients i clients potencials a usuaris» (CRM.ASSIGN) dona accés a Assignació de clients.

Assignació de clients

On és: **Configuració** → **Assignació de clients**

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda

Empresa Config. CRM Usuaris Rols i permisos Comptes de correu Claude (assistent d'IA) **Assignació de clients** Preferències

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Configuració » Assignació de clients

Assignació de clients

Qui porta cada client i client potencial. Cada usuari sense el permís «Mostra tots els clients» només veu els seus.

Usuari ☐ Només sense assignar Província / Estat Sector Etiqueta Nom o NIF **2** Cerca **3**

Tipus	Nom 1	NIF / Id. fiscal	Província / Estat	Sector	El porten
☐ Client	AquaFlow Plumbing	30-7731943	Texas	Installations	★ Administrador
☐ Client potencial	Atlas Removals				★ Administrador
☐ Client	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Administrador
☐ Client potencial	Blue Lagoon Pools				★ Administrador
☐ Client	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Administrador
☐ Client	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Administrador
☐ Client	Clear Road Driving School				★ Administrador
☐ Client	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Administrador
☐ Client	Compass Digital Agency				★ Administrador
☐ Client potencial	Corner Café Collective				★ Administrador
☐ Client	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Administrador
☐ Client potencial	Do Re Mi Music School				★ Administrador
☐ Client potencial	Evergreen Landscaping				★ Administrador
☐ Client	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Administrador
☐ Client	Golden Day Care	GB41407001	Greater London	Food	★ Administrador

46 client(s) i client(s) potencial(s).

3 Marca / desmarca-ho tot

4 Usuari Motiu (opcional) **Assigna a aquest usuari** Treu a aquest usuari Marca com a responsable

5 Traspasa tota la cartera D'aquest usuari...
...a l'usuari triat a dalt. Útil quan un comercial se'n va o està de vacances. **Traspasa**

Historial del seleccionat

Per a què serveix

Qui porta cada client i cada client potencial. Els usuaris sense el permís «Mostra tots els clients» només veuen els seus.

Com s'utilitza

- 1** Filtreu per usuari, província, sector, etiqueta o nom; «Només sense assignar» mostra els que no porta ningú.
- 2** El porten: els usuaris de cada client. L'estrella marca el responsable.
- 3** Marqueu els clients i clients potencials que voleu canviar (o «Marca / desmarca-ho tot»).
- 4** Trieu un usuari i premeu «Assigna a aquest usuari», «Treu a aquest usuari» o «Marca com a responsable». L'usuari rep un avís.
- 5** Traspasseu tota la cartera d'un usuari a un altre; per exemple, quan un comercial se'n va o està de vacances.

7

Claude, el vostre assistent d'IA

Amb Claude Desktop instal·lat al mateix ordinador podeu preguntar pel vostre CRM amb les vostres paraules i, si un administrador ho permet, demanar a Claude que creï i canviï fitxes o que envii correus per vosaltres.

En aquest capítol

- Què podeu preguntar a Claude
- Connectar Claude Desktop
- Què pot fer Claude

Què podeu preguntar a Claude

Claude llegeix el CRM de l'empresa que li digueu i us respon en el vostre idioma. Alguns exemples:

Preguntes

«Quines oportunitats es tanquen aquest mes?» · «Quins tiquets té oberts la Laura?» · «Resumeix-me tot el que hi ha de Harbour View Hotel» · «A quins clients no hem trucat en tres mesos?»

Correu (si està permès)

«Mostra'm els últims correus de Summit Logistics» · «Respon a Thomas Evans amb la tarifa del 2026 al text». Claude només llegeix els comptes que un administrador ha marcat i mai no envia fitxers adjunts. Si el correu és sobre un tiquet, Claude afegeix «[Ticket #31]» a l'assumpte perquè la resposta torni al tiquet.

Canvis (si estan permesos)

«Crea una tasca per trucar a Blue Lagoon Pools dilluns» · «Passa l'oportunitat Website redesign a Proposta» · «Anota una trucada amb Emily Hall» · «Uneix aquest correu al tiquet 31». Tot el que fa Claude queda signat per l'usuari «Claude (assistent d'IA)», així sempre se sap qui va crear o canviar una fitxa.

Sempre sota el vostre control

Claude mai no suprimeix ni dona de baixa fitxes, mai no suprimeix, mou ni arxiva correus i mai no veu contrasenyes.

Configuració de Claude

On és: **Configuració → Claude (assistent d'IA) · només administradors**

CRM One360 0.1.3

Correu CRM Configuració Sistema Ajuda Empresa de demostració

Empresa Config. CRM Usuaris Rols i permisos Comptes de correu **Claude (assistent d'IA)** Assignació de clients Preferències

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓ: les dades són d'exemple. Per treballar amb les vostres dades reals, canvieu a la vostra empresa a Sistema → Empreses.

Configuració > Claude (assistent d'IA)

Claude (assistent d'IA)

Amb Claude Desktop instal·lat en aquest ordinador podeu preguntar per les dades de CRM One360 en llenguatge normal: «Quines oportunitats tinc obertes?», «Quins tiquets porta la Laura?». Aquí decidiu què més pot fer Claude en aquesta empresa.

Dades del CRM

Marqueu els comptes dels quals pot llegir Claude i, si li permeteu enviar, des de quins pot enviar fixers adjunts i mai no suprimeix, mou ni arxiva correus.

☐ Permet que Claude creï i modifiqui dades del CRM

Correu

Marqueu els comptes dels quals pot llegir Claude i, si li permeteu enviar, des de quins pot enviar fixers adjunts i mai no suprimeix, mou ni arxiva correus.

☐ Permet que Claude envii correus (sense fixers adjunts)

sales@demo-crmone360.example

☐ Llegir ☐ Enviar

Desa

No s'ha canviat. Claude només consulta el CRM i no veu cap correu.

El que Claude no fa mai

Claude mai no suprimeix ni dona de baixa cap registre, no suprimeix, mou ni arxiva correus, no envia fixers adjunts i no veu cap contrasenya. Dels usuaris només en veu el nom, per poder-los assignar clients, tiquets i tasques.

Tot el que Claude crea, modifica o envia queda signat per l'usuari «Claude (assistent d'IA)» i anotat al registre d'auditoria del programa. Aquest usuari no pot iniciar la sessió al programa.

Com es connecta Claude Desktop

Obriu Claude Desktop, aneu a Configuració → Extensions i arrossegueu-hi aquest fitxer:

C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

Per a què serveix

Decideix què pot fer Claude en aquesta empresa. D'entrada, Claude només consulta el CRM i no veu cap correu.

Com s'utilitza

- 1 Marqueu-ho perquè Claude pugui crear i canviar clients, clients potencials, oportunitats, tiquets, tasques i activitats.
- 2 Marqueu-ho perquè Claude pugui enviar correus, sempre sense fixers adjunts.
- 3 A cada compte, marqueu «Llegir» perquè Claude en pugui llegir els correus i «Enviar» perquè hi pugui enviar.
- 4 Premeu «Desa». El canvi val a partir de la pregunta següent.
- 5 El fitxer que cal arrossegar a Claude Desktop (pàgina següent).

Connectar Claude Desktop

Només cal fer-ho una vegada a cada ordinador.

1. Instal·leu Claude Desktop

Baixeu-lo de claude.ai i inicieu la sessió amb el vostre compte de Claude.

2. Afegiu l'extensió de CRM One360

A Claude Desktop aneu a Configuració → Extensions i arrossegueu a la finestra el fitxer C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb. Premeu «Instal·la».

3. Pregunteu

Obriu una conversa nova i pregunteu, per exemple, «Quines empreses tinc a CRM One360?». La primera vegada Claude us demana permís per fer servir l'extensió.

Quina empresa?

Claude treballa amb l'empresa que li digueu. Si no dieu quina, consulta les vostres empreses i us ho pregunta.

Consell: Els correus que envia Claude apareixen a CRM One360 en uns segons, a Enviats i al seu client i tiquet, si el programa està obert; si no, en obrir-lo.

Compte: CRM One360 ha d'estar instal·lat al mateix ordinador que Claude Desktop (no cal que el programa estigui obert). Claude treballa amb les mateixes dades que el programa, també en instal·lacions multiusuari.

8

Sistema

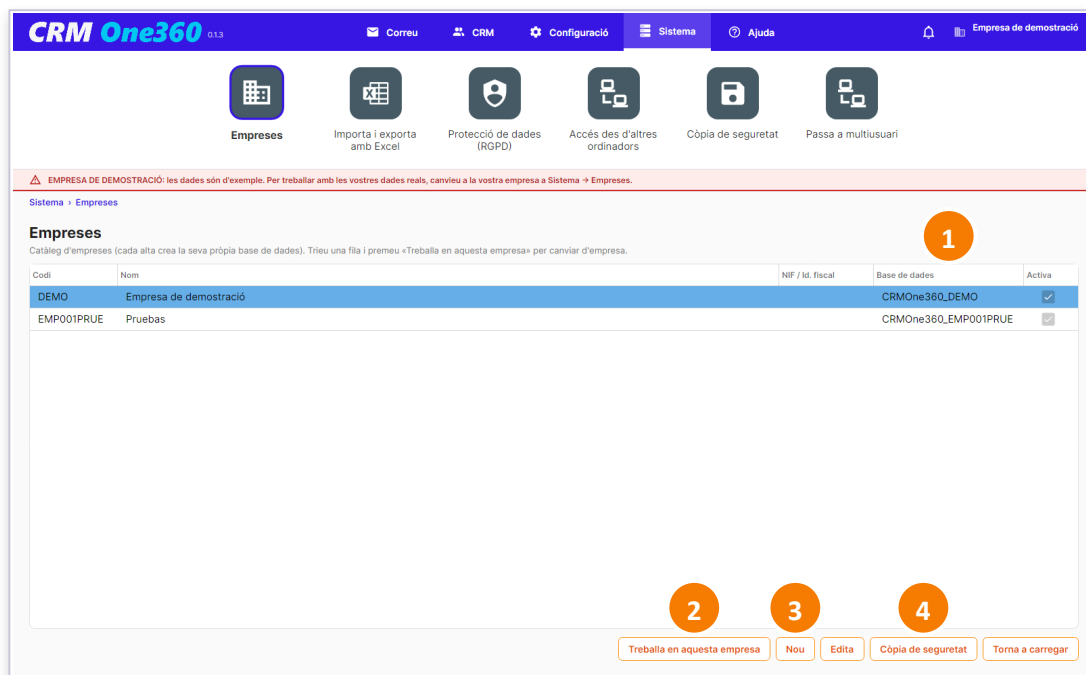
Pantalles per a administradors: empreses, Excel, protecció de dades, còpies de seguretat i treballar des de diversos ordinadors.

En aquest capítol

- [Empreses](#)
- [Importar i exportar amb Excel](#)
- [Protecció de dades \(RGPD\)](#)
- [Còpia de seguretat](#)
- [Treballar des de diversos ordinadors](#)

Empreses

On és: **Sistema** → **Empreses**



Empresa: DEMO

Nom

Empresa de demostració

NIF / Id. fiscal

Codi

DEMO

Base de dades

CRMOne360_DEMO

Carpeta d'adjunts

(opcional)

☒ Activa

CanceHa

Desa

Finestra de l'empresa: nom, NIF i carpeta dels fitxers adjunts del correu.

Per a què serveix

Les empreses d'aquesta instal·lació. Cadascuna té la seva pròpia base de dades: clients, correus i usuaris no es comparteixen entre empreses.

Com s'utilitza

- 1 Base de dades de cada empresa.
- 2 «Treballa en aquesta empresa» canvia a l'empresa seleccionada.
- 3 «Nou» crea una empresa; «Edita» en canvia el nom, el NIF o la carpeta d'adjunts, o la desactiva.
- 4 «Còpia de seguretat» copia ara la base de dades de l'empresa seleccionada.

Importar i exportar amb Excel

On és: **Sistema** → **Importa i exporta amb Excel** · només administradors

Per a què serveix

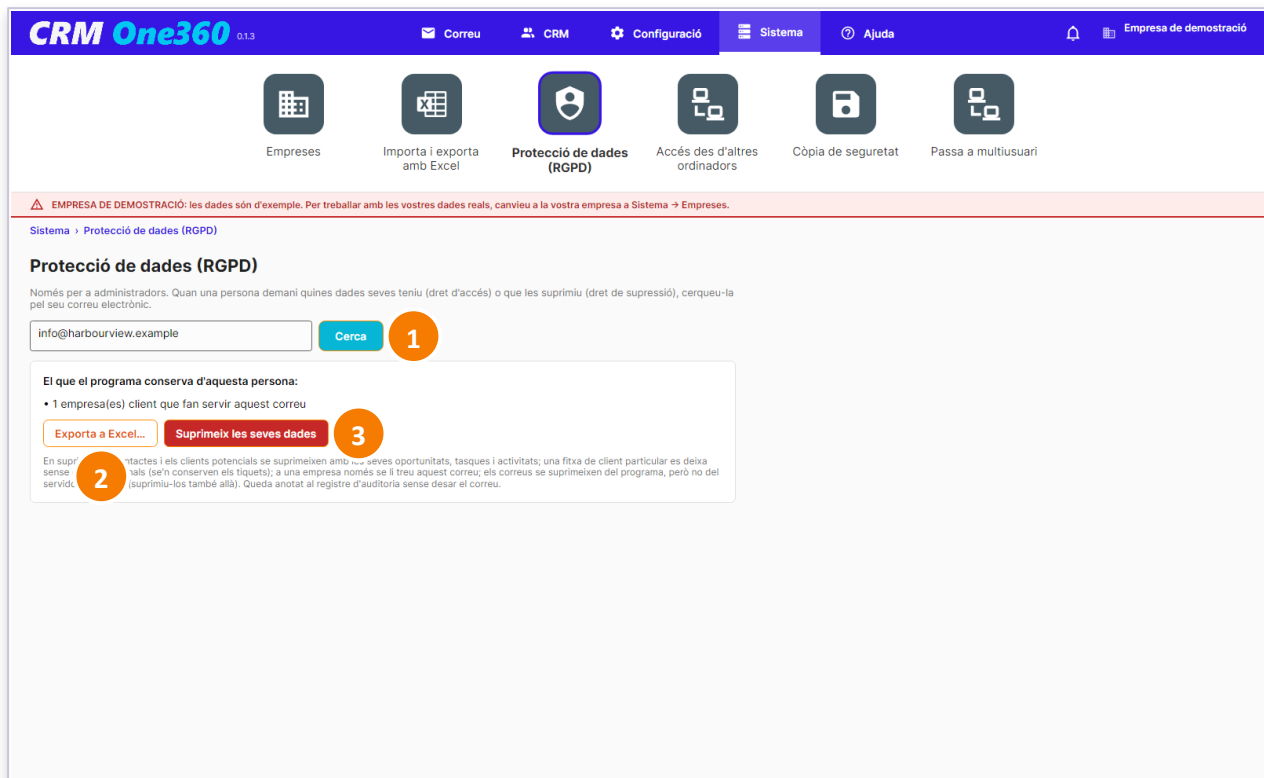
Porteu les vostres dades a Excel, o importeu clients, clients potencials i contactes des d'un Excel o un CSV (per exemple, del vostre programa anterior).

Com s'utilitza

- 1 Marqueu el que voleu exportar.
- 2 «Exporta a Excel...» crea un llibre amb un full per cada cosa marcada.
- 3 Per importar, trieu què: clients, clients potencials o contactes.
- 4 Baixeu la plantilla i emplenueu-la (una fila per fitxa).
- 5 Trieu el fitxer. La llista mostra què passarà amb cada fila abans de desar res.
- 6 Premeu «Importa» per desar. Les files que ja existeixen se salten: mai no se sobreescrui res.

Protecció de dades (RGPD)

On és: **Sistema** → **Protecció de dades (RGPD)** · només administradors



Per a què serveix

Atén les peticions de les persones que pregunten quines dades seves teniu (dret d'accés) o demanen que les suprimiu (dret de supressió).

Com s'utilitza

1. Escriviu el correu de la persona i premeu «Cerca». El programa mostra tot el que fa servir aquesta adreça.
2. «Exporta a Excel...» crea un fitxer amb les seves dades, per enviar-l'hi.
3. «Suprimeix les seves dades» suprimeix els contactes i clients potencials amb aquesta adreça i els seus correus, i treu l'adreça de les empreses. La supressió queda anotada sense desar l'adreça.

Compte: La supressió no es pot desfer. Els correus se suprimeixen del programa però no del servidor de correu: suprimiu-los també allà.

Còpia de seguretat

On és: **Sistema** → **Còpia de seguretat**

Per a què serveix

Còpies de totes les bases de dades de CRM One360: la del sistema i les de totes les empreses.

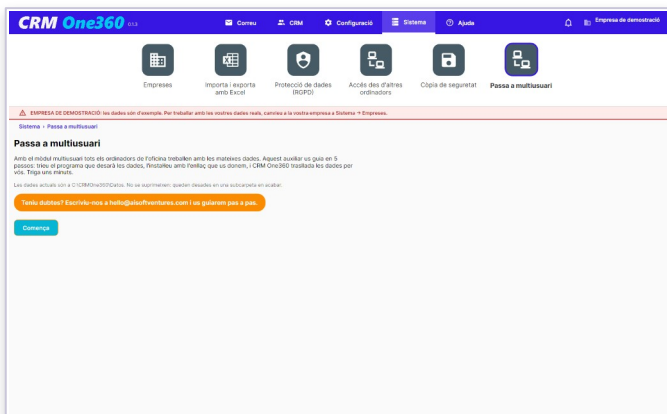
Com s'utilitza

- 1 «Fes una còpia de seguretat ara» fa una còpia en aquell moment.
- 2 «Anomena i desa...» crea un únic .zip amb l'última còpia de cada base de dades i els fitxers adjunts del correu. Deseu-lo en un disc extern, un USB o el vostre núvol.
- 3 Carpeta on es desen les còpies.
- 4 Còpies automàtiques: cada quants dies, quan cal avisar i quantes còpies cal conservar.
- 5 Restauració: cerqueu les còpies o importeu un .zip i restaureu la que trieu.

Compte: Les còpies no estan xifrades: contenen totes les dades dels vostres clients i els seus correus. Deseu-les en un lloc amb accés restringit.

Treballar des de diversos ordinadors

On és: **Sistema** → **Passa a multiusuari** i **Sistema** → **Accés des d'altres ordinadors**



Passa a multiusuari: explica el canvi i obre l'auxiliar.



Primer pas de l'auxiliar: instal·lar PostgreSQL.

Per a què serveix

D'entrada, CRM One360 desa les dades en un sol ordinador (monousuari). Per treballar des de diversos ordinadors, les dades passen a PostgreSQL, un programa gratuït que les comparteix per la xarxa de l'oficina.

Com s'utilitza

- 1 A Sistema → Passa a multiusuari premeu «Comença».
- 2 Baixeu i instal·leu PostgreSQL amb les opcions per defecte; apunteu la contrasenya que us demana.
- 3 Seguiu l'auxiliar: CRM One360 trasllada les vostres dades i es reinicia. Les dades anteriors no se suprimeixen: queden apartades en una subcarpeta.
- 4 A cadascun dels altres ordinadors instal·leu CRM One360 i, a l'auxiliar d'instal·lació, trieu «No, ja està instal·lat en un altre ordinador» (capítol 9).
- 5 Sistema → Accés des d'altres ordinadors comprova que l'ordinador principal admet connexions i, si hi falta alguna cosa, explica com solucionar-ho.

Consell: Teniu dubtes? Escriviu-nos a hello@aisoftventures.com i us guiarem pas a pas.

9

Instal·lació i ajuda

La primera vegada que obriu CRM One360 un auxiliar ho prepara tot en pocs passos. Aquest capítol també explica com contactar amb nosaltres.

En aquest capítol

- L'auxiliar d'instal·lació
- Un o diversos ordinadors
- Afegir un altre ordinador
- Quant a i contacte

L'auxiliar d'instal·lació

On és: la primera vegada que obriu CRM One360

CRM One360

Us donem la benvinguda a CRM One360

Idioma / Language: Català

Selecioneu el tipus d'instal·lació

1

2 ☒ **Instal·lació senzilla (Recomanada)**
CRM One360 s'instal·la tot sol, pas a pas i sense coneixements tècnics.

3 ☐ **Un tècnic informàtic instal·larà CRM One360**
Permet triar la base de dades (SQLite o PostgreSQL), el servidor i l'usuari administrador.

Si continueu, accepteu els termes i condicions d'ús de CRM One360.

4 [Mostra els termes](#)

Cancel·la Enrere Següent

Per a què serveix

Prepara CRM One360 en aquest ordinador.

Com s'utilitza

- 1** Idioma del programa: català, castellà, anglès o un altre de la llista.
- 2** Instal·lació senzilla: la recomanada. CRM One360 s'instal·la tot sol, pas a pas, sense coneixements tècnics.
- 3** Tècnic informàtic: permet triar la base de dades (SQLite o PostgreSQL), el servidor i l'usuari administrador.
- 4** En continuar accepteu els termes d'ús; «Mostra els termes» els mostra.

Un o diversos ordinadors

On és: **auxiliar d'instal·lació** → **Instal·lació senzilla** → **Següent**

CRM One360

Us donem la benvinguda a CRM One360

Com fareu servir CRM One360?

1 ☒ En un sol ordinador
Les dades es desen en aquest ordinador. No cal instal·lar res més.

2 ☐ En diversos ordinadors de l'oficina
Tothom treballa amb les mateixes dades a través de la xarxa. Cal tenir PostgreSQL (gratuit) instal·lat en un dels ordinadors.

Creeu una contrasenya per iniciar la sessió a CRM One360
Trieu una contrasenya nova. No és la del Windows: és la que fareu servir per iniciar la sessió al programa amb l'usuari «admin». Mínim 8 caràcters, amb almenys un número o un símbol. Anoteu-la: també la necessitareu si installeu CRM One360 en altres ordinadors.

3 Contrasenya nova

Repetiu la contrasenya

4 Nom de la vostra empresa

Es crea la vostra empresa amb aquest nom i, a més, una empresa «DEMO» amb dades d'exemple per practicar. Si el deixeu buit, podreu crear la vostra empresa després a Sistema → Empreses.

Cancel·la Enrere Següent

Per a què serveix

Trieu com fareu servir el programa i creeu la vostra contrasenya.

Com s'utilitza

- 1 En un sol ordinador: les dades es queden en aquest ordinador. No cal instal·lar res més.
- 2 En diversos ordinadors: tothom treballa amb les mateixes dades per la xarxa. Cal PostgreSQL (gratuit) en un dels ordinadors.
- 3 Creeu la contrasenya de l'usuari «admin», dues vegades. Com a mínim 8 caràcters, amb una xifra o un símbol. Apunteu-la.
- 4 Escriuiu el nom de la vostra empresa. El programa la crea, juntament amb l'empresa DEMO amb dades d'exemple. Premeu «Següent» i el programa s'obre.

Compte: Aquesta contrasenya no és la del Windows. La necessitareu per iniciar la sessió i per instal·lar CRM One360 en altres ordinadors.

Afegir un altre ordinador

On és: **auxiliar d'instal·lació** → **En diversos ordinadors de l'oficina**

CRM One360

Us donem la benvinguda al mòdul multiusuari de CRM One360

És la primera instal·lació de CRM One360 a la vostra empresa?

☒ **Sí, és la primera**
Aquest ordinador desarà les dades i els altres s'hi connectaran.

☐ **No, ja està instal·lat en un altre ordinador**
Aquest ordinador es connectarà al que ja té les dades.

Teniu dubtes? Escriviu-nos a hello@aisoftwareventures.com i us ajudarem a instal·lar el mòdul multiusuari.

Cancel·la Enrere Següent

És la primera instal·lació a la vostra empresa?

CRM One360

Us donem la benvinguda al mòdul multiusuari de CRM One360

Connecta amb l'altre ordinador

Feu clic a «Detecta la xarxa» per veure l'ordinador on teniu les dades de CRM One360 i assegureu-vos que tots dos ordinadors estan connectats a la mateixa xarxa wifi.

Detecta la xarxa

Ordinador

Si no apareix, escriviu el nom o la IP de l'altre ordinador

Per exemple PC-OFICINA o 192.168.1.20

Introduïu la vostra contrasenya de CRM One360

Cancel·la Enrere Connecta

Connectar amb l'ordinador que té les dades.

Per a què serveix

En el segon ordinador i els següents, CRM One360 es connecta a l'ordinador que ja té les dades.

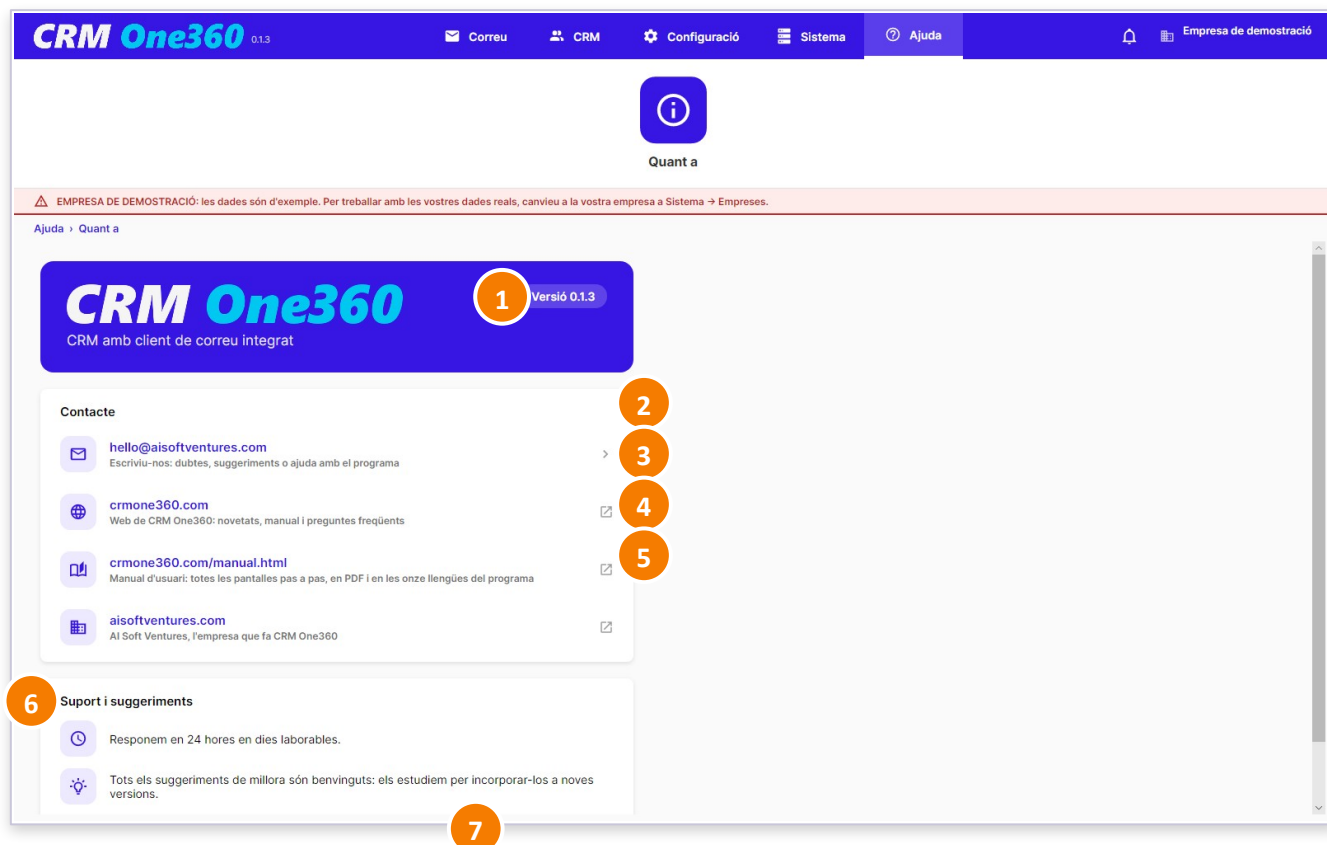
Com s'utilitza

- 1 Trieu «No, ja està instal·lat en un altre ordinador».
- 2 Premeu «Detecta la xarxa» i trieu l'ordinador que té les dades. Si no hi apareix, escriviu-ne el nom o l'adreça IP.
- 3 Escriviu la vostra contrasenya de CRM One360 i premeu «Connecta».

Consell: Tots dos ordinadors han de ser a la mateixa xarxa. Si no es connecten, obriu Sistema → Accés des d'altres ordinadors a l'ordinador principal.

Quant a i contacte

On és: **Ajuda** → **Quant a**



Per a què serveix

La versió de CRM One360 que teniu instal·lada i com contactar amb nosaltres.

Com s'utilitza

- 1 Versió: indiqueu-la quan ens escriviu.
- 2 Correu: escriviu a hello@aisoftventures.com des del vostre compte de CRM One360.
- 3 crmone360.com: el web del programa, amb novetats, aquest manual i preguntes freqüents.
- 4 crmone360.com/manual.html: la pàgina d'aquest manual al web, per baixar-ne l'última versió en PDF en diversos idiomes.
- 5 aisoftventures.com: el web d'AI Soft Ventures, l'empresa que fa CRM One360.
- 6 Suport i suggeriments: responem en 24 hores en dies feiners, i tots els suggeriments de millora són benvinguts i s'estudien per a versions noves.
- 7 «Mostra els termes» mostra els termes i condicions d'ús.