

Manual de usuario de CRM One360

Guía de uso con todas las pantallas del programa, paso a paso
Versión 0.1.3 · octubre de 2026

CRM One360 0.1.3

CorreoCRMConfiguraciónSistemaAyuda

Empresa Demo

Dashboard

Cientes

Leads

Oportunidades

Pipeline

Tickets

Tareas

Ficha 360*

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM » Pipeline

Pipeline (Kanban)

Recargar

Arrastra una oportunidad de una columna a otra para cambiar de etapa. Las columnas terminales muestran solo los cierres de los últimos 90 días (el histórico completo está en la vista de lista).

Calificación5 oportunidades178.500 €

Extended warranty

Summit Logistics Ltd

44.300 €

10%

Administrador

Cloud migration

Torres & Vidal Solutions

42.800 €

10%

Administrador

Consulting retainer

Trustline Insurance Brokers

18.550 €

10%

Administrador

Annual maintenance contract

Evergreen Landscaping

41.300 €

10%

Administrador

Hardware upgrade

Northwind Traders Ltd

37.550 €

10%

Administrador

Contactado3 oportunidades98.400 €

Website redesign

Oakridge Construction plc

48.550 €

25%

Administrador

Consulting retainer

Pixel Perfect IT Solutions

15.050 €

25%

Administrador

Annual maintenance contract

ClearSight Opticians

42.800 €

25%

Administrador

Propuesta6 oportunidades137.650 €

Marketing campaign

Harbour View Hotel

25.550 €

50%

Administrador

Software licence renewal

Compass Digital Agency

3.800 €

50%

Administrador

Software licence renewal

Granite Stoneworks

3.800 €

50%

Administrador

Staff training programme

Peak Performance Physio

2.300 €

50%

Administrador

Customer portal

Northwind Traders Ltd

18.800 €

50%

Administrador

Software licence renewal

Negociación8 oportunidades171.400 €

Cloud migration

BioMed Laboratories Inc

14.300 €

75%

Administrador

Consulting retainer

Summit Logistics Ltd

24.800 €

75%

Administrador

New branch rollout

Clear Road Driving School

6.850 €

75%

Administrador

Marketing campaign

Clear Road Driving School

28.550 €

75%

Administrador

Data clean-up project

Clear Road Driving School

38.050 €

75%

Administrador

Cloud migration

Ganada7 oportunidades165.350 €

Consulting retainer

Riverside Estates

15.800 €

100%

Administrador

Annual maintenance contract

Highland Distillery Co

23.300 €

100%

Administrador

Customer portal

Highland Distillery Co

22.550 €

100%

Administrador

Staff training programme

BioMed Laboratories Inc

4.550 €

100%

Administrador

Customer portal

Summit Logistics Ltd

27.050 €

100%

Administrador

Annual maintenance contract

Perdida4 oportunidades111.950 €

New branch rollout

Brightside Dental Clinic

42.800 €

0%

Administrador

Hardware upgrade

Highland Distillery Co

6.850 €

0%

Administrador

Customer portal

Crown Pharmacy

33.850 €

0%

Administrador

Hardware upgrade

Oakridge Construction plc

38.050 €

0%

Administrador

Índice

1	Primeros pasos	página 3
2	Clientes y leads	página 10
3	Ventas	página 22
4	Soporte y tareas	página 27
5	Correo	página 33
6	Configuración	página 43
7	Claude, tu asistente de IA	página 50
8	Sistema	página 54
9	Instalación y ayuda	página 60

1

Primeros pasos

Cómo entrar en CRM One360, cómo está organizada la ventana y cómo se usan las listas. Todo lo que se explica aquí sirve para el resto del programa.

En este capítulo

- Qué es CRM One360 y qué es la empresa DEMO
- Entrar en el programa
- La ventana principal
- Cómo se usan las listas
- Idioma y contraseña
- Cambiar de empresa

Bienvenido a CRM One360

CRM One360 es un CRM con correo integrado para pequeñas y medianas empresas. Clientes, leads, oportunidades, tickets de soporte, tareas y todos los correos que intercambias con ellos están juntos en un mismo programa.

Todo en un mismo sitio

La barra de arriba tiene cinco módulos: Correo, CRM, Configuración, Sistema y Ayuda. Cada módulo tiene sus pantallas, que se eligen con los iconos grandes de debajo de la barra.

La empresa DEMO

Al instalar el programa se crea una empresa de demostración llena de datos de ejemplo: clientes, leads, oportunidades, tickets, tareas y correos. Sirve para practicar sin miedo. Todas las imágenes de este manual son de la DEMO.

Tu empresa

El asistente de instalación crea también tu empresa, vacía. Para trabajar con ella cámbiate en Sistema → Empresas (se explica al final de este capítulo). Mientras estés en la DEMO, una franja roja te lo recuerda en todas las pantallas.

Correo unido al CRM

Cada correo que llega de un cliente, lead o contacto, o que les envías, se une a su ficha automáticamente. Toda la conversación se ve en la Ficha 360º del cliente.

Claude, tu asistente de IA

Con Claude Desktop instalado puedes preguntar por tu CRM con tus palabras. Un administrador decide qué puede hacer Claude (capítulo 7).

Entrar en el programa

Dónde está: **al abrir CRM One360**

The screenshot shows the login interface for 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 card with the following elements: 1. A dropdown menu for 'Empresa' (Company) with 'Empresa Demo DEMO' selected. 2. A dropdown menu for 'Usuario' (User) with 'admin Administrador' selected. 3. A text input field for 'Contraseña' (Password) with the placeholder 'Introduce tu contraseña'. 4. A link for '¿Has olvidado la contraseña?' (Forgot password?). 5. Two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Entrar' (Enter). The form is set against a blue background. At the bottom, it says 'CRM One360' and 'CRM con cliente de correo integrado'.

Para qué sirve

Es la puerta de entrada. Cada persona entra con su usuario, y el programa recuerda la última empresa con la que trabajó.

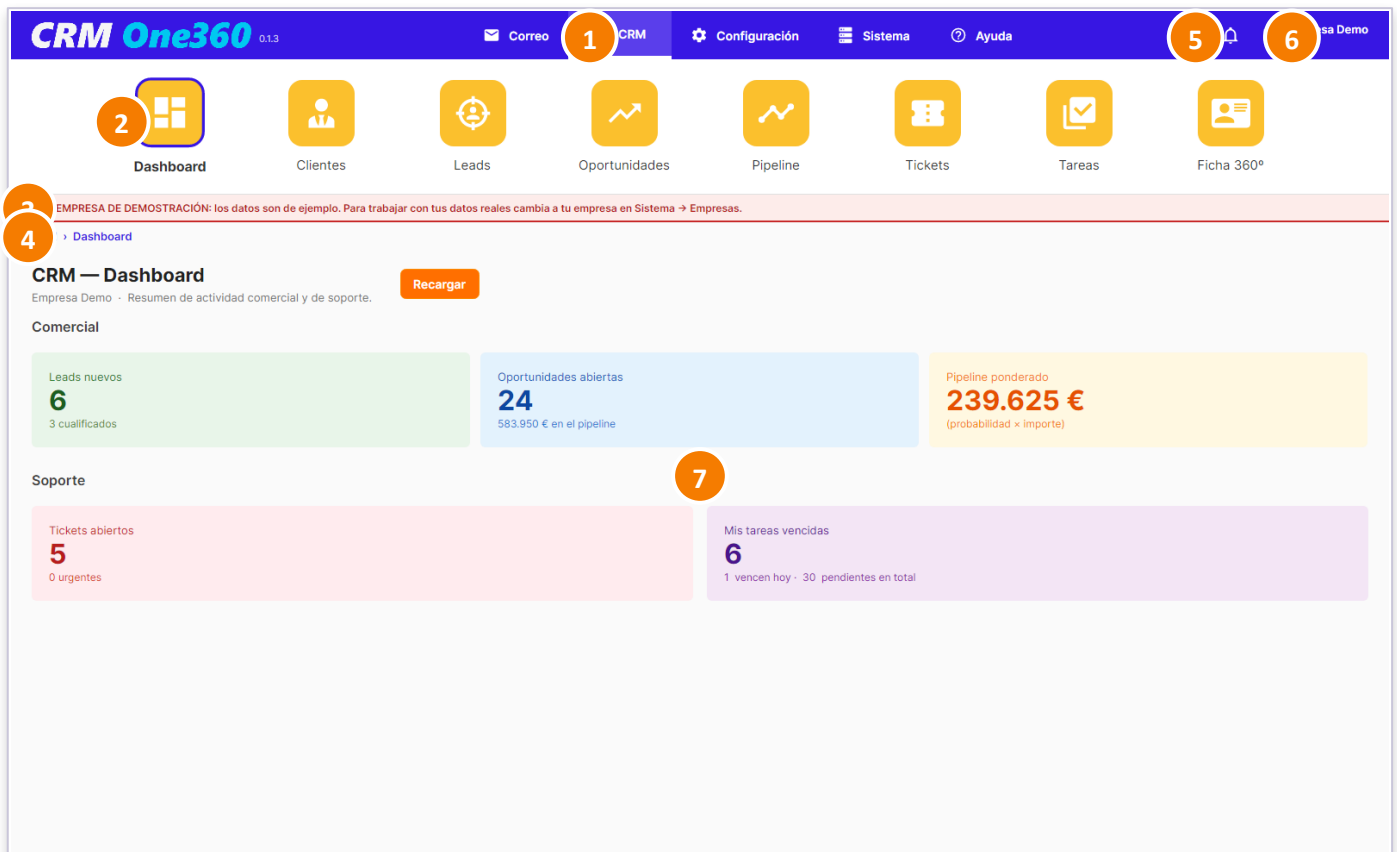
Cómo se usa

- 1 Comprueba la empresa. Si tienes varias, elige con cuál vas a trabajar.
- 2 Elige tu usuario.
- 3 Escribe tu contraseña.
- 4 Pulsa «Entrar» (o la tecla Intro).
- 5 Si no recuerdas la contraseña, pulsa «¿Has olvidado la contraseña?» y sigue las indicaciones.

Consejo: Justo después de instalar, el programa entra solo con el usuario creado en el asistente.

La ventana principal

Dónde está: **aparece al entrar**



Para qué sirve

Desde aquí se llega a todas las pantallas: arriba eliges el módulo, debajo la pantalla y en el centro trabajas.

Cómo se usa

- 1 Barra de módulos: Correo, CRM, Configuración, Sistema y Ayuda.
- 2 Pantallas del módulo elegido. Pulsa un icono para abrir la pantalla; la que tienes abierta lleva un marco de color y el texto en negrita.
- 3 Franja roja de la DEMO: recuerda que estás en la empresa de demostración.
- 4 Ruta: el módulo y la pantalla en la que estás.
- 5 Campana: avisos para ti: recordatorios de tareas, clientes que te han asignado, correos de clientes sin responder, correos que no se han podido enviar...
- 6 La empresa con la que trabajas. Compruébala antes de meter datos.
- 7 Zona de trabajo: la lista o el formulario de la pantalla.

Cómo se usan las listas

Dónde está: **cualquier lista, por ejemplo CRM → Clientes**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema -> Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) en «Empresa Demo».

Código	NIF / Id. fiscal	Razón social	Email	Activo
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-archite	☒

Nuevo Editar Recargar

Para qué sirve

Todas las listas funcionan igual: enseñan los registros de la empresa y se abren desde los botones.

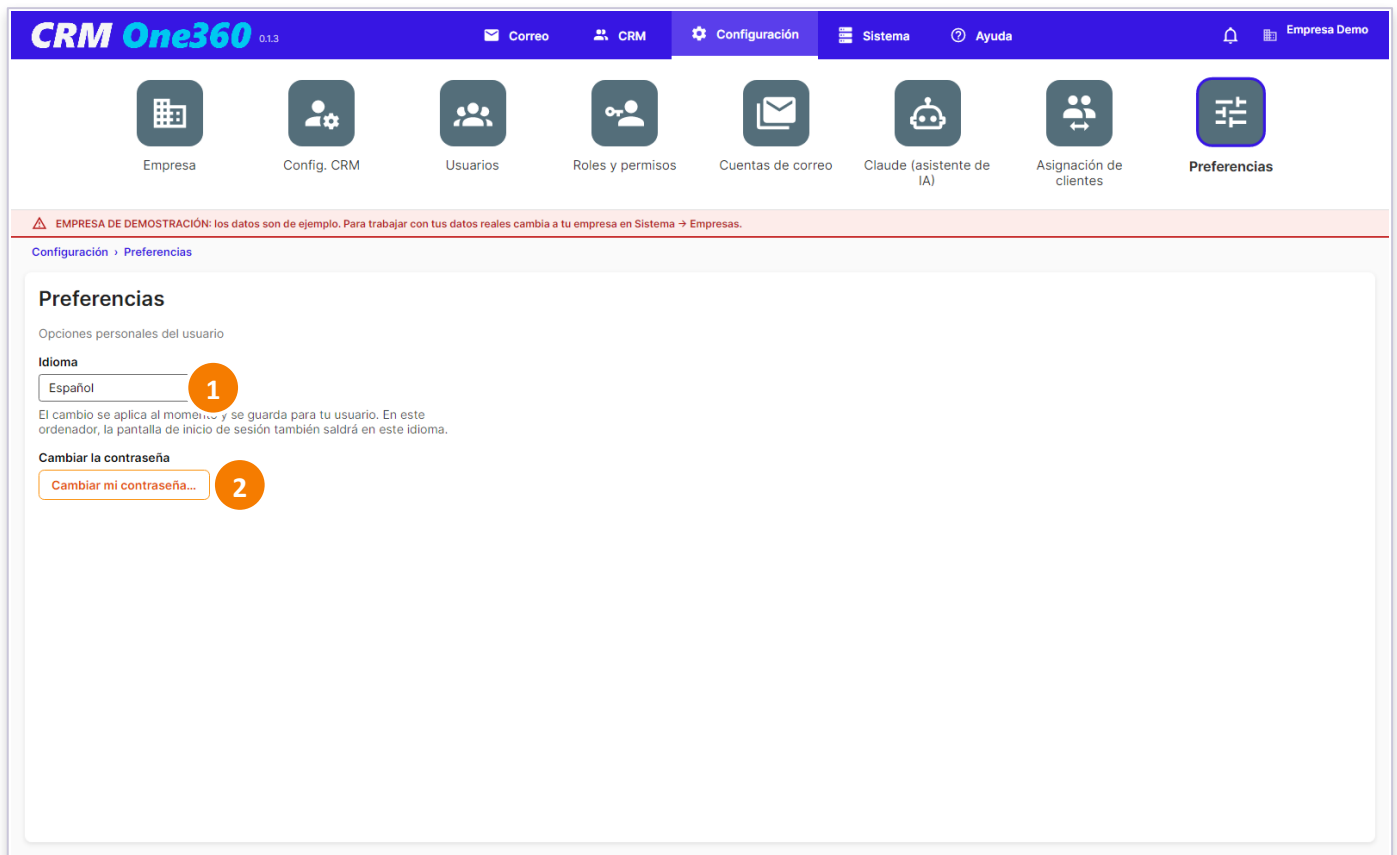
Cómo se usa

- 1 Pulsa la cabecera de una columna para ordenar por ella; otra vez, para invertir el orden.
- 2 Pulsa una fila para seleccionarla. Con doble clic se abre.
- 3 «Nuevo» crea un registro.
- 4 «Editar» abre el registro seleccionado.
- 5 «Recargar» vuelve a leer la lista (útil cuando hay más personas trabajando a la vez).

Consejo: Puedes ensanchar una columna arrastrando el borde de su cabecera.

Idioma y contraseña

Dónde está: **Configuración** → **Preferencias**



Para qué sirve

Tus opciones personales. Solo afectan a tu usuario.

Cómo se usa

- 1 Idioma: castellano, inglés, alemán, francés, italiano, portugués, neerlandés, polaco, catalán, gallego o euskera. El cambio es inmediato y la pantalla de entrada de este ordenador también lo usa.
- 2 Cambiar mi contraseña: escribe la actual y dos veces la nueva.

Consejo: La primera vez, el programa usa el idioma de Windows si lo tiene, e inglés en cualquier otro caso.

Cambiar de empresa

Dónde está: **Sistema** → **Empresas**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresas Importar y exportar con Excel Protección de datos (RGPD) Acceso desde otros ordenadores Copia de seguridad Pasar a multiusuario

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Sistema > Empresas

Empresas
Catálogo de empresas (cada alta crea su propia base de datos). Elige una fila y pulsa 'Trabajar en esta empresa' para cambiar de empresa.

Nombre	NIF / Id. fiscal	Base de datos	Activa
Empresa Demo		CRMOne360_DEMO	☒
Emp001PRUE Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

Trabajar en esta empresa Nueva Editar Copia de seguridad Recargar

Para qué sirve

Cada empresa tiene sus propios datos. Aquí eliges con cuál trabajas y los administradores crean empresas nuevas.

Cómo se usa

- 1 Selecciona la empresa en la lista.
- 2 Pulsa «Trabajar en esta empresa». El programa te pide la contraseña en esa empresa y se abre con sus datos.
- 3 Los administradores pueden crear una empresa con «Nueva»: tiene su propia base de datos, vacía.

Cuidado: Lo que hagas en la DEMO se queda en la DEMO. Antes de meter datos reales, cámbiate a tu empresa y comprueba que ya no sale la franja roja.

2

Cientes y leads

Las personas y empresas con las que trabajas. Los leads son posibles clientes que todavía no lo son; cuando compran, los conviertes en clientes. La Ficha 360º enseña todo lo de un cliente en una sola pantalla.

En este capítulo

- La lista y la ficha de clientes, con sus contactos
- Leads, sus contactos y actividades
- Convertir un lead en cliente
- La Ficha 360º

Clientes

Dónde está: CRM → Clientes

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema -> Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) en «Empresa Demo».

Código	NIF / Id. fiscal	Razón social	Email	Activo
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-architects.example	☒

Nuevo Editar Recargar

Para qué sirve

La lista de tus clientes. Los usuarios sin el permiso «Ver todos los clientes» solo ven los que tienen asignados (Configuración → Asignación de clientes).

Cómo se usa

- 1 Código, NIF y razón social. Cada cliente recibe un código automáticamente.
- 2 Correo principal. Los correos de esta dirección y de los contactos del cliente se unen a su ficha automáticamente.
- 3 Activo: los clientes inactivos se conservan con todo su historial, pero dejan de salir en las listas desplegables.
- 4 «Nuevo» abre una ficha de cliente vacía.
- 5 «Editar» abre el cliente seleccionado (o haz doble clic en la fila).

La ficha del cliente

Dónde está: **CRM → Clientes → Nuevo o Editar**

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos | Contactos

- Código:** C003
- Razón social:** Harbour View Hotel
- Tipo de cliente:** Empresa
- Dirección:** 8 Marine Parade
- Correo:** info@harbourview.example
- Etiquetas:** Separadas por comas
- Cliente activo:** ☒

Botones: Cancelar, Guardar

Para qué sirve

Los datos de una empresa o persona cliente.

Qué hay en la pantalla

- Código:** se pone solo, siguiendo tu numeración (después de C003 viene C004). Puedes cambiarlo.
- Razón social y nombre comercial.**
- Tipo de cliente** (empresa o particular) y **NIF** o identificador fiscal. Es opcional; si el país es España, se comprueba el NIF.
- Dirección y país.**
- Correo, teléfono y web.**
- Sector y etiquetas:** palabras libres para agrupar clientes (por ejemplo «cliente clave»). Se usan como filtro en Asignación de clientes.
- Desmarca «Cliente activo»** para retirar un cliente sin perder su historial.

Consejo: La ventana tiene dos pestañas: Datos, la de esta página, y Contactos, con las personas del cliente (página siguiente).

Los contactos del cliente

Dónde está: CRM → Clientes → Editar → pestaña Contactos

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos **Contactos**

Cada contacto se guarda al momento con su propio botón «Guardar», aparte de los datos del cliente.

Nuevo contacto Editar Borrar

Nombre	Apellidos	Email	Móvil	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Cancelar Guardar

Los contactos del cliente.

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos **Contactos**

Cada contacto se guarda al momento con su propio botón «Guardar», aparte de los datos del cliente.

Contacto

Nombre *

Sean

Apellidos

Walsh

Cargo

Managing Director

Departamento

Email

sean.walsh@harbourview.example

Móvil

+44 7897 199283

Fijo

+44 20 3147 8741

☒ Contacto principal

Notas

Guardar

Cancelar Guardar

Editar un contacto.

Para qué sirve

Las personas con las que tratas en el cliente: nombre, cargo, correo y teléfonos. Los correos de sus direcciones se unen al cliente automáticamente.

Cómo se usa

- 1 Abre el cliente con «Editar» y elige la pestaña Contactos.
- 2 «Nuevo contacto» añade una persona; «Editar» (o doble clic) cambia la seleccionada; «Borrar» la quita después de preguntar.
- 3 Rellena el nombre (obligatorio), los apellidos, el cargo, el departamento, el correo, el móvil, el teléfono y las notas.
- 4 Marca «Contacto principal» en la persona a la que escribes de entrada. Un cliente solo tiene uno: al marcarlo se desmarca el anterior.
- 5 «Guardar» guarda el contacto al momento, aparte de los datos del cliente; «Cancelar» vuelve a la lista.

Consejo: En un cliente nuevo, guárdalo primero y ábrelo otra vez con «Editar» para añadir sus contactos. Los mismos contactos están en la Ficha 360º.

Leads

Dónde está: CRM → Leads

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes **Leads** Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema -> Empresas.

CRM > Leads

Leads
Prospectos comerciales que aún no son clientes.

Buscar Razón social, email o NIF Estado (todos) **2** **3** **4** **5**
Nuevo lead Editar Convertir a cliente Enviar correo

Razón social	Teléfono	Estado	Origen	Asignado	Creado	Últ. actividad
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contactado	Publicidad online	Administrador	16/09/26	10/05/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Descartado	Llamada entrante	Administrador	13/09/26	13/03/26
Peak Performance Physio	+44 20 6111 1214	Cualificado	Web	Administrador	15/07/26	14/09/26
Paws & Claws Pet Care	+44 20 1956 2207	Contactado	Feria	Administrador	04/07/26	25/09/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Nuevo	Web	Administrador	13/06/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Nuevo	Redes sociales	Administrador	31/05/26	01/04/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contactado	Referido	Administrador	30/04/26	18/09/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Cualificado	Email	Administrador	28/04/26	15/04/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Convertido	Email	Administrador	24/04/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contactado	Redes sociales	Administrador	23/04/26	02/09/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Nuevo	Referido	Administrador	22/04/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Nuevo	Referido	Administrador	13/04/26	22/06/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Descartado	Publicidad online	Administrador	03/04/26	
Clear Road Driving School	+44 20 9000 6848	Convertido	Llamada entrante	Administrador	24/03/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Cualificado	Feria	Administrador	19/03/26	22/08/26
Atlas Removals	+44 20 7544 8165	Contactado	Web	Administrador	14/03/26	
Granite Stoneworks	+1 (933) 555-3638	Nuevo	Feria	Administrador	15/01/26	03/05/26
Hopworks Craft Brewery	+44 20 8524 2254	Nuevo	Web	Administrador	08/01/26	17/07/26

6

7

Contatos Actividades

Nuevo contacto Editar Borrar

Nombre Liam Wilson Cargo Head of Marketing P. ☒

Para qué sirve

Posibles clientes: empresas que han pedido información, que pasaron por tu stand en una feria o que llegaron por tu web.

Cómo se usa

- 1 Busca por razón social, correo o NIF, y filtra por estado.
- 2 Estado de cada lead: Nuevo, Contactado, Cualificado, Convertido o Descartado. El origen dice de dónde vino.
- 3 Última actividad: la fecha de la última llamada, reunión o correo con el lead. Vacía si todavía no ha habido ninguna.
- 4 «Nuevo lead» y «Editar» abren la ficha del lead.
- 5 «Convertir a cliente» convierte el lead seleccionado en cliente (página siguiente).
- 6 Pestaña Contactos: las personas del lead.
- 7 Pestaña Actividades: llamadas, reuniones y notas. Al anotarlas se actualiza «Últ. actividad».

La ficha del lead

Dónde está: **CRM → Leads → Nuevo lead o Editar**

Editar lead

1 Razón social *	Blue Lagoon Pools	Nombre comercial	Blue Lagoon Pools
NIF / Id. fiscal		Teléfono	+1 (624) 555-2067
Email	hello@bluelagoonpools.example	Web	https://bluelagoonpools.example
2 Estado	Contactado	3 Origen	Publicidad online
4 Motivo de descarte		5 Asignado a	Administrador
Notas		Interested in our CRM. Sector: Installations.	

Borrar**Cancelar****Guardar**

Para qué sirve

Los datos de un lead. Los campos con * son obligatorios.

Cómo se usa

- 1 Razón social (obligatoria), nombre comercial, NIF y datos de contacto.
- 2 Estado: hazlo avanzar a medida que trabajas con él.
- 3 Origen: de dónde vino (web, recomendación, feria, publicidad en internet...). El Dashboard del CRM cuenta los leads por origen.
- 4 Si descartas el lead, escribe el motivo.
- 5 Asignado a: el comercial que lo lleva.

Convertir un lead en cliente

Cuando un lead te compra o está listo para trabajar contigo, conviértelo en cliente desde CRM → Leads.

1. Selecciona el lead

En CRM → Leads, pulsa el lead. Lo mejor es cualificarlo antes (estado «Cualificado»).

2. Pulsa «Convertir a cliente»

El programa crea un cliente con los datos del lead y le pasa sus contactos, oportunidades, tareas y actividades. El lead sigue en la lista con el estado «Convertido» y enlazado al cliente.

Sin duplicados

Si ya existe un cliente con el mismo NIF, el lead se une a ese cliente en lugar de crear otro.

3. Completa el cliente

El cliente nuevo recibe el siguiente código automáticamente. Ábrelo en CRM → Clientes para completar los datos que faltaran (dirección, NIF).

No se pierde nada

Los correos que ya estaban unidos al lead también salen en la Ficha 360º del cliente nuevo.

La Ficha 360º

Dónde está: **CRM** → **Ficha 360º**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas **Ficha 360º**

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º del cliente
Selecciona un cliente para ver de un vistazo sus contactos, oportunidades, tickets y actividades.

1 Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740

2 Pipeline abierto: 5.550 €

3 Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

4 Nuevo contacto Editar Borrar

Nombre	Apellidos	Cargo	Móvil	Fijo
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

Pulsa «Nuevo contacto» para dar de alta una persona, o selecciona un contacto y pulsa «Editar».

Para qué sirve

Todo lo de un cliente en una sola pantalla: contactos, oportunidades, correos, tickets y actividades.

Cómo se usa

- 1 Elige el cliente.
- 2 Cabecera con los datos del cliente y el pipeline abierto: la suma de sus oportunidades abiertas.
- 3 Pestañas: Contactos, Oportunidades, Correos, Tickets y Actividades.
- 4 En Contactos se añaden, cambian y borran las personas del cliente, igual que en la ficha del cliente.
- 5 «Enviar correo» escribe al cliente desde tu cuenta de correo; el correo queda unido al cliente.

Ficha 360º: oportunidades y actividades

Dónde está: **CRM → Ficha 360º → pestañas**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas **Ficha 360º**

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Ficha 360º

Ficha 360º del cliente
Selecciona un cliente para ver de un vistazo sus contactos, oportunidades, tickets y actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline abierto: 25.550 €

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

Título	Etapa	Estado	Importe	Prob %	Cierre	Asignado
Marketing campaign	Propuesta	Abierta	25.550,00	50	19/09/26	Administrador

Pestaña Oportunidades: las oportunidades del cliente con su etapa, importe y probabilidad.

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas **Ficha 360º**

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Ficha 360º

Ficha 360º del cliente
Selecciona un cliente para ver de un vistazo sus contactos, oportunidades, tickets y actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

Harbour View Hotel
GB589345268 · info@harbourview.example · +44 20 1784 9740 Pipeline abierto: 25.550 €

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

Registrar actividad Borrar

Fecha	Tipo	Dirección	Asunto	Min.	Usuario
16/08/26 16:30	Email	Saliente	Sent proposal		Administrador
07/07/26 12:15	Email	Saliente	Sent proposal		Administrador
19/06/26 15:15	Email	Saliente	Re: Problem with the last deliv		Administrador
19/06/26 06:15	Email	Entrante	Problem with the last delivery		Administrador
04/06/26 11:15	Email	Entrante	New colleague		Administrador
04/05/26 09:15	Llamada	Entrante	Support check-in	7	Administrador

Pulsa «Registrar actividad» para anotar una llamada, email, reunión o nota.

Pestaña Actividades: llamadas, reuniones, notas y correos. «Registrar actividad» añade una.

Ficha 360º: correos

Dónde está: CRM → Ficha 360º → pestaña Correos

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360º

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º del cliente
Selecciona un cliente para ver de un vistazo sus contactos, oportunidades, tickets y actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

Fecha:	De:	Asunto:	Para:
19/6/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.o.brien@harbourview.example>
19/6/2026 8:15	jack.o.brien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
4/6/2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 Demo

3 Responder Responder a todos Reenviar Abrir en ventana Abrir en Correo

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
Para: Jack O'Brien <jack.o.brien@harbourview.example>
viernes, 19 de junio de 2026 17:15

2 Hello,
Sorry about that. We have opened a ticket and will send the missing items today.
Best regards,
CRM One360 Demo

4 Abrir en ventana

Para qué sirve

Todos los correos con el cliente y sus contactos, enviados o recibidos, sin salir de la ficha.

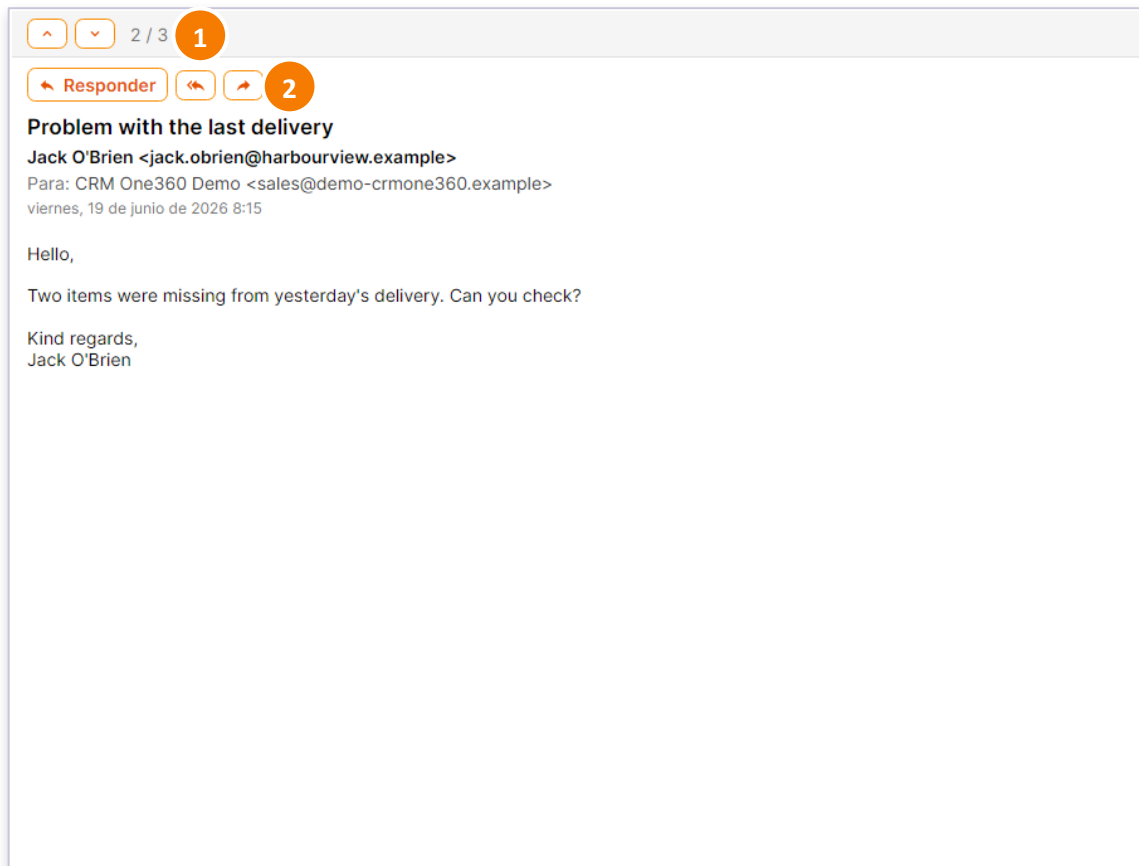
Cómo se usa

- 1 La lista: fecha, remitente, destinatarios y asunto, del más nuevo al más antiguo.
- 2 Pulsa un correo, o muévete con las flechas, y se ve a la derecha. Arrastra el separador para dar más sitio a la lista o al correo.
- 3 Encima del correo: Responder, Responder a todos, Reenviar, Abrir en ventana y Abrir en Correo (para moverlo, unirlo a otra ficha o crear un lead o un ticket con él).
- 4 Con doble clic, o con «Abrir en ventana», el correo se abre en una ventana propia (página siguiente).

Consejo: La lista se actualiza sola: un correo que envías desde la ficha aparece en cuanto sale, y las respuestas del cliente aparecen con la siguiente revisión del buzón.

La ventana de lectura

Dónde está: **Ficha 360º** o **Tickets** → **doble clic en un correo**



Para qué sirve

Lee un correo en una ventana más grande mientras la ficha sigue abierta detrás.

Cómo se usa

- 1 Anterior y siguiente recorren los correos de la lista desde la que se abrió (también Alt+↑ y Alt+↓). El contador dice en cuál estás.
- 2 Responder, Responder a todos y Reenviar abren la ventana para escribir, como en Correo.
- 3 Los adjuntos se abren o se guardan desde la barra que hay encima del texto.

Consejo: Solo hay una ventana de lectura: con doble clic en otro correo, se ve en la misma ventana.

Ficha 360º: tickets

Dónde está: CRM → Ficha 360º → pestaña Tickets

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360º

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º del cliente
Selecciona un cliente para ver de un vistazo sus contactos, oportunidades, tickets y actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos **Tickets** Actividades

#	Asunto	Categoría	Prioridad	Estado	Asignado	Apertura
31	Problem with the last delivery	Incidencia	Alta	Abierto	Administrador	08/10/26
16	VPN disconnects every hour	Incidencia	Alta	Resuelto	Administrador	13/03/26

#31 - Problem with the last delivery

Estado: Abierto
Prioridad: Alta
Categoría: Incidencia
Asignado: Administrador
Apertura: 8/10/2026 2:00
Resuelto: —
Cerrado: —

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

Resolución
Sin resolver todavía.

Enviar correo Abrir en Tickets

Para qué sirve

Los tickets de soporte del cliente, con el elegido a la derecha.

Cómo se usa

- 1 La lista: número, asunto, categoría, prioridad, estado, asignado y apertura.
- 2 Pulsa un ticket y se ve a la derecha: estado, prioridad, categoría, asignado, contacto, fechas de apertura, resolución y cierre, la descripción completa y la resolución.
- 3 «Abrir en Tickets» lleva a la pantalla Tickets con ese ticket elegido, para editarlo, resolverlo o cerrarlo. «Enviar correo» escribe sobre el ticket, con su número en el asunto.

3

Ventas

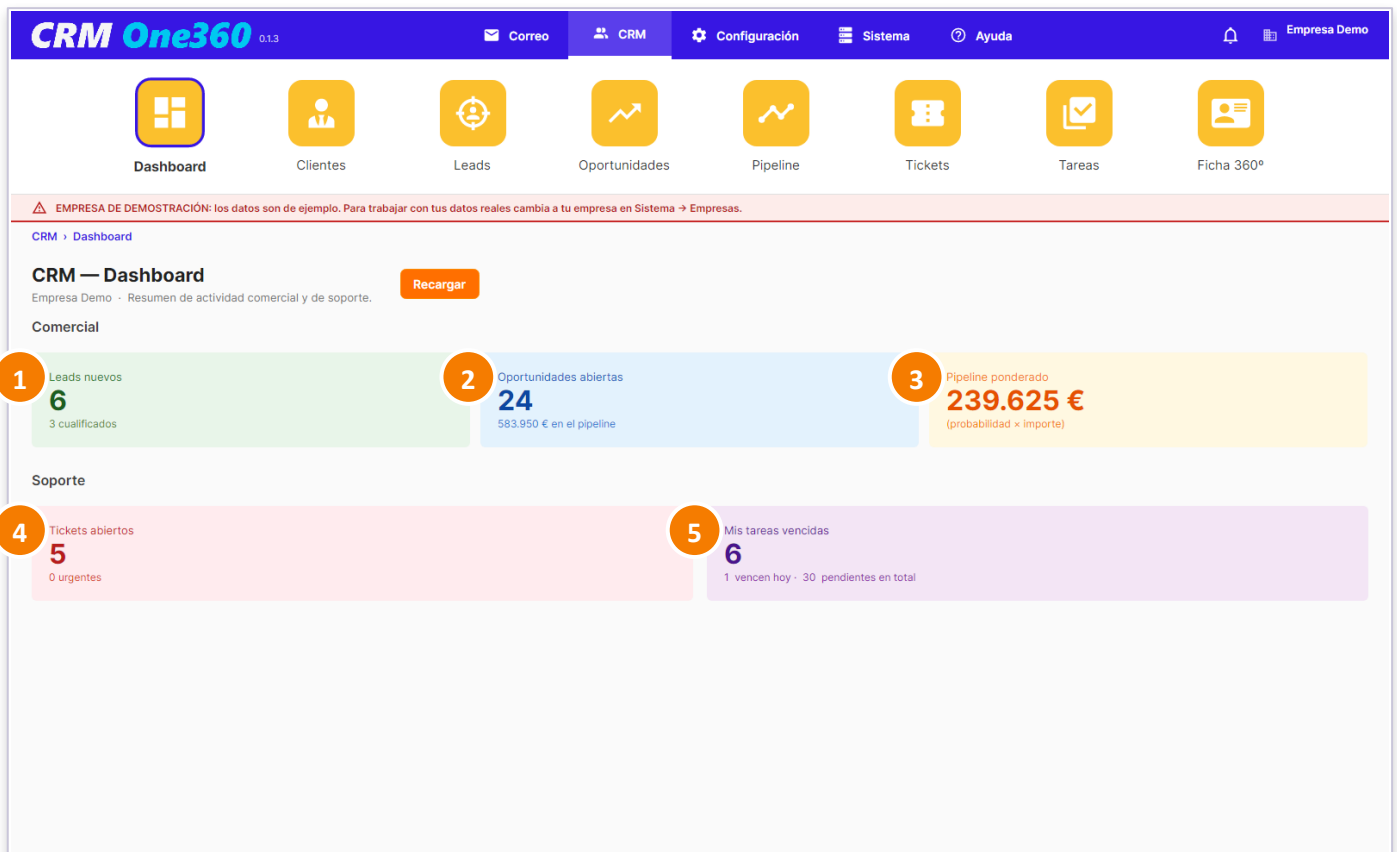
Las oportunidades son las posibles ventas en las que estás trabajando. Cada una pasa por las etapas del pipeline hasta que se gana o se pierde. El dashboard lo resume todo.

En este capítulo

- El Dashboard del CRM
- La lista de oportunidades
- La ficha de la oportunidad
- El pipeline (tablero Kanban)

Dashboard del CRM

Dónde está: CRM → Dashboard



Para qué sirve

Un resumen de ventas y soporte que se actualiza cada vez que lo abres o pulsas «Recargar».

Cómo se usa

- 1 Leads nuevos del periodo y cuántos están ya cualificados.
- 2 Oportunidades abiertas y el importe total del pipeline.
- 3 Pipeline ponderado: cada importe multiplicado por su probabilidad. Es una previsión realista de lo que vas a vender.
- 4 Tickets de soporte abiertos y cuántos son urgentes.
- 5 Tus tareas vencidas: las que tienes asignadas y cuya fecha ya ha pasado.

Oportunidades

Dónde está: CRM → Oportunidades

CRM One360 0.1.3 Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads **Oportunidades** Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Oportunidades

Oportunidades
Pipeline comercial en lista. Para verlo en columnas y arrastrar oportunidades usa la pantalla «Pipeline».

Estado: **Abierta** **1** **Recargar** **2** **3**

4 Nueva **5** Ganar **6** Perder

Título	Cliente/Lead	Etapa	Importe	Prob %	Cierre est.	Asignado
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Calificación	44.300,00	10	21/10/26	Administrador
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Calificación	42.800,00	10	23/10/26	Administrador
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Calificación	10.550,00	10	21/08/26	Administrador
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Calificación	41.300,00	10	17/10/26	Administrador
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Calificación	37.550,00	10	19/06/26	Administrador
Website redesign	Oakridge Construction plc	Contactado	40.550,00	25	29/10/26	Administrador
Consulting retainer	Pixel Perfect IT Solutions	Contactado	15.050,00	25	27/08/26	Administrador
Annual maintenance contract	ClearSight Opticians	Contactado	42.800,00	25	29/05/26	Administrador
Marketing campaign	Harbour View Hotel	Propuesta	25.550,00	50	19/09/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Propuesta	3.800,00	50	09/09/26	Administrador
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Propuesta	3.800,00	50	03/10/26	Administrador
Staff training programme	Peak Performance Physio	Propuesta	2.300,00	50	22/05/26	Administrador
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Propuesta	18.800,00	50	19/04/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Propuesta	11.300,00	50	25/05/26	Administrador
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Propuesta	42.050,00	50	29/05/26	Administrador
CRM implementation	Atlas Removals	Propuesta	30.050,00	50	28/02/26	Administrador
Cloud migration	BioMed Laboratories Inc	Negociación	14.300,00	75	27/09/26	Administrador
Consulting retainer	Summit Logistics Ltd	Negociación	24.800,00	75	08/10/26	Administrador
New branch rollout	Clear Road Driving School	Negociación	6.050,00	75	09/09/26	Administrador

Software licence renewal

Cliente/Lead: **Compass Digital Agency**
 Etapa: **Propuesta**
 Estado: **Abierta**
 Importe estimado: **3.800 €**
 Probabilidad %: **50 %**
 Importe ponderado: **1.900 €**
 Cierre estimado: **9/9/2026**
 Cerrada: **—**
 Asignado: **Administrador**
 Creada: **28/6/2026 18:00 · Administrador**

Descripción
Demo opportunity of the DEMO company.

7 **Editar** **Ganar** **Perder**

Para qué sirve

La lista de posibles ventas, con su cliente o lead, etapa, importe, probabilidad y fecha prevista de cierre.

Cómo se usa

- 1 Filtro de estado: las abiertas, de entrada; también ganadas, perdidas, en espera o todas.
- 2 Etapa de la venta: Calificación, Contactado, Propuesta, Negociación... (se configuran en Configuración → Configuración CRM).
- 3 Probabilidad de ganarla, en %.
- 4 «Nueva» crea una oportunidad; «Editar» abre la seleccionada.
- 5 «Ganar» la cierra como ganada (probabilidad 100 %).
- 6 «Perder» la cierra como perdida, después de pedir confirmación. Para guardar el motivo, abre la oportunidad y usa «Perder» en la ficha (página siguiente).
- 7 Pulsa una oportunidad y se ve a la derecha, sin abrirla: cliente o lead, contacto, etapa, importe, probabilidad e importe ponderado (importe × probabilidad), fechas, descripción y, si se perdió, el motivo. Abajo están Editar, Ganar y Perder.

La ficha de la oportunidad

Dónde está: CRM → Oportunidades → Nueva o Editar

Editar oportunidad

Título *	Software licence renewal		
1 Cliente	Compass Digital Agency	2 Lead (alternativa)	(ninguno — usar Cliente) ▾
Contacto	(ninguno)	3 Etapa	Propuesta ▾
4 Importe estimado	3800 ▴ ▾	Probabilidad %	50 ▴ ▾
5 Cierre estimado	9/9/2026 8	Asignado a	Administrador ▾
Descripción Demo opportunity of the DEMO company.			
6 Motivo de pérdida	Se guarda al pulsar «Perder»		× Perder

Borrar
Cancelar
Guardar

Para qué sirve

Los datos de una posible venta.

Cómo se usa

- 1 Cliente: a quién le vendes.
- 2 Si todavía no es cliente, elige el lead. Cuando el lead se convierte, sus oportunidades pasan al cliente nuevo.
- 3 Etapa y probabilidad de ganarla. Actualiza las dos a medida que avanza la venta.
- 4 Importe estimado de la venta.
- 5 Fecha prevista de cierre: la usan el dashboard y el pipeline.
- 6 Motivo de pérdida: escríbelo y pulsa «Perder» para cerrar la oportunidad como perdida.

El pipeline

Dónde está: CRM → Pipeline

Para qué sirve

Las mismas oportunidades en un tablero: una columna por etapa. Es la forma más rápida de ver cómo van tus ventas y de hacerlas avanzar.

Cómo se usa

- 1 Cada columna es una etapa, con el número de oportunidades.
- 2 Importe total de la columna.
- 3 Cada tarjeta es una oportunidad: título, cliente, importe, probabilidad y responsable. Arrástrala a otra columna para cambiar su etapa.
- 4 Las columnas Ganada y Perdida solo enseñan las cerradas en los últimos 90 días. El historial completo está en la lista.

Consejo: Suelta una tarjeta en «Ganada» o «Perdida» para cerrar la oportunidad directamente. Para guardar por qué se perdió, usa «Perder» en la ficha de la oportunidad.

4

Soporte y tareas

Los tickets recogen los problemas y las dudas de tus clientes hasta que se resuelven. Las tareas son lo que tienes que hacer, con una fecha y, si quieres, un recordatorio.

En este capítulo

- Tickets de soporte y sus correos
- La ficha del ticket
- Tareas
- La ficha de la tarea y los recordatorios

Tickets de soporte

Dónde está: CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline **Tickets** Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Tickets

Tickets de soporte
Casos de soporte abiertos por clientes existentes. La numeración (#) es correlativa por empresa.

Estado: Abierto 1 Recargar

4 Nuevo ticket 5 Editar 6 Resolver 7 Cerrar 8 Enviar correo

Asunto	Cliente	Categoría	Prioridad	Estado	Asignado	Apertura
31 Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Incidencia	Alta	Abierto	Administrador	08/10/26 05:28
1 Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Incidencia	Alta	Abierto	Administrador	29/09/26 17:00
18 Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Consulta	Media	Abierto	Administrador	03/10/26 13:15
6 Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Incidencia	Media	Abierto	Administrador	26/09/26 12:45

Correos del ticket

Fecha:	De:	Asunto:	Para:
19/6/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last delivery	Jack O'Brien <jack.o@demo-crmone360.example>
19/6/2026 8:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last delivery	CRM One360 Demo

Responder

Re: Problem with the last delivery
CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
Para: Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
viernes, 19 de junio 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

Abrió en ventana

Para qué sirve

Los casos de soporte de tus clientes: incidencias, dudas y peticiones.

Cómo se usa

- 1 Filtro de estado: los abiertos, de entrada. Un ticket puede estar Abierto, En curso, Esperando al cliente, Resuelto o Cerrado.
- 2 Cada ticket tiene un número, correlativo dentro de la empresa.
- 3 La categoría y la prioridad ayudan a decidir qué va primero. Las categorías se configuran en Configuración → Configuración CRM.
- 4 «Nuevo ticket» abre un ticket vacío; «Editar», el seleccionado.
- 5 «Resolver» lo marca como resuelto.
- 6 «Cerrar» lo cierra del todo cuando el cliente está conforme.
- 7 «Enviar correo» escribe al cliente sobre el ticket. El asunto termina en «[Ticket #31]» (el número del ticket), así la respuesta del cliente vuelve al ticket.

Tickets de soporte (continuación)

Cómo se usa (sigue)

- 8 Correos del ticket: los correos del ticket seleccionado, con el elegido a la derecha, como en la Ficha 360º. Con doble clic se abre en la ventana de lectura.

Consejo: Los correos del ticket son los que llevan su número en el asunto, los unidos a mano y el correo con el que se creó. Si un cliente escribe sobre un ticket sin su número, une el correo a mano desde Correo (capítulo 5).

La ficha del ticket

Dónde está: **CRM → Tickets → Nuevo ticket o Editar**

Editar ticket

Asunto *	Problem with the last delivery		
1 Cliente *	Harbour View Hotel	Contacto	(ninguno)
2 Categoría	Incidencia	Prioridad	Alta
3 Estado	Abierto	Asignado a	Administrador
4 Descripción *	Part of the last delivery arrived damaged. The customer asks for a replacement.		
5 Resolución			

Borrar
Cancelar
Guardar

Para qué sirve

Los datos de un caso de soporte. Los campos con * son obligatorios.

Cómo se usa

- 1 Cliente y, si quieres, el contacto que lo ha comunicado.
- 2 Categoría y prioridad.
- 3 Estado y responsable.
- 4 Descripción: qué pasa, con las palabras del cliente.
- 5 Resolución: qué se ha hecho para resolverlo. Queda en el historial del ticket.

Tareas

Dónde está: CRM → Tareas

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Dashboard Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Tareas

Tareas
Tareas con vencimientos y recordatorios. Pueden vincularse a un lead, cliente, oportunidad o ticket.

Estado (todos) Solo mías Recargar

1	2	3			
Título	Estado	Prioridad	Vencimiento	Vínculo	Asignado
Confirm the meeting	Completada	Baja	14/01/2026 16:45	Oportunidad	Administrador
Check payment status	Completada	Baja	23/01/2026 08:00	Oportunidad	Administrador
Introduce the support team	Completada	Baja	02/04/2026 09:30	Oportunidad	Administrador
Call about the renewal	Completada	Media	15/04/2026 08:30	Oportunidad	Administrador
Send the brochure	Completada	Alta	08/06/2026 15:45	Oportunidad	Administrador
Call about the renewal	Completada	Alta	17/06/2026 08:45	Oportunidad	Administrador
Follow-up call	Completada	Media	17/07/2026 17:15	Oportunidad	Administrador
Send the brochure	Completada	Baja	27/07/2026 12:15	Oportunidad	Administrador
Prepare product demo	Completada	Alta	29/07/2026 11:15	Oportunidad	Administrador
Review the contract	Completada	Baja	26/08/2026 09:45	Oportunidad	Administrador
Visit the customer	Completada	Baja	14/09/2026 08:30	Oportunidad	Administrador
Follow-up call	Completada	Baja	14/09/2026 13:45	Oportunidad	Administrador
Confirm the meeting	Completada	Baja	20/09/2026 12:45	Oportunidad	Administrador
Schedule training	Completada	Alta	21/09/2026 10:15	Oportunidad	Administrador
Visit the customer	Completada	Baja	24/09/2026 12:30	Oportunidad	Administrador
Prepare quarterly review	Pendiente	Baja	30/09/2026 10:00	Cliente	Administrador
Collect feedback	En curso	Alta	02/10/2026 10:00	Cliente	Administrador
Follow-up call	Pendiente	Baja	03/10/2026 10:00	Cliente	Administrador
Confirm the meeting	Pendiente	Baja	05/10/2026 10:00	Cliente	Administrador

4 Nueva tarea 5 Editar 6 Completar

Confirm the meeting

Estado Completada
Prioridad Baja
Asignado Administrador
Vínculo Oportunidad: Annual maintenance contract
Vencimiento 14/1/2026 16:45
Recordatorio —
Completada 14/1/2026 17:45
Creada 6/1/2026 17:45 · Administrador

Descripción
Demo task of the DEMO company.

6 Editar Completar

Para qué sirve

Tu lista de cosas por hacer: llamadas, presupuestos que enviar, visitas que preparar.

Cómo se usa

- 1 Marca «Solo mías» para ver solo las tareas que tienes asignadas. El filtro de estado enseña las de un estado (pendiente, en curso, completada, cancelada) o todas.
- 2 Fecha y hora de vencimiento.
- 3 Relacionada con: el cliente, lead, oportunidad o ticket al que pertenece la tarea.
- 4 «Nueva tarea» y «Editar» abren la ficha de la tarea.
- 5 «Completar» marca como hecha la tarea seleccionada.
- 6 Pulsa una tarea y se ve a la derecha, sin abrirla: su descripción, el nombre de lo que tiene vinculado, el recordatorio, cuándo se completó y quién y cuándo la creó.

La ficha de la tarea y los recordatorios

Dónde está: CRM → Tareas → Nueva tarea o Editar

Editar tarea

1 Título *

Confirm the meeting

Descripción

Demo task of the DEMO company.

Estado

Completada

Prioridad

Baja

2 Vencimiento

14/1/2026

3 Recordatorio

<d/M/yyyy> 8

4 Vincular a

Oportunidad

#29 (vinculada)

5 Asignado a

Administrador

Borrar

Cancelar

Guardar

Para qué sirve

Qué hay que hacer, cuándo y quién.

Cómo se usa

- 1 Título (obligatorio) y descripción.
- 2 Fecha de vencimiento.
- 3 Recordatorio: a esa fecha y hora el responsable recibe un aviso en la campana y, si su usuario tiene correo, un correo.
- 4 Relacionar con: elige el tipo (cliente, lead, oportunidad o ticket) y después la ficha.
- 5 Asignada a: quién la tiene que hacer.

Consejo: Cada recordatorio se avisa una sola vez, aunque la persona tenga el programa abierto en varios ordenadores.

5

Correo

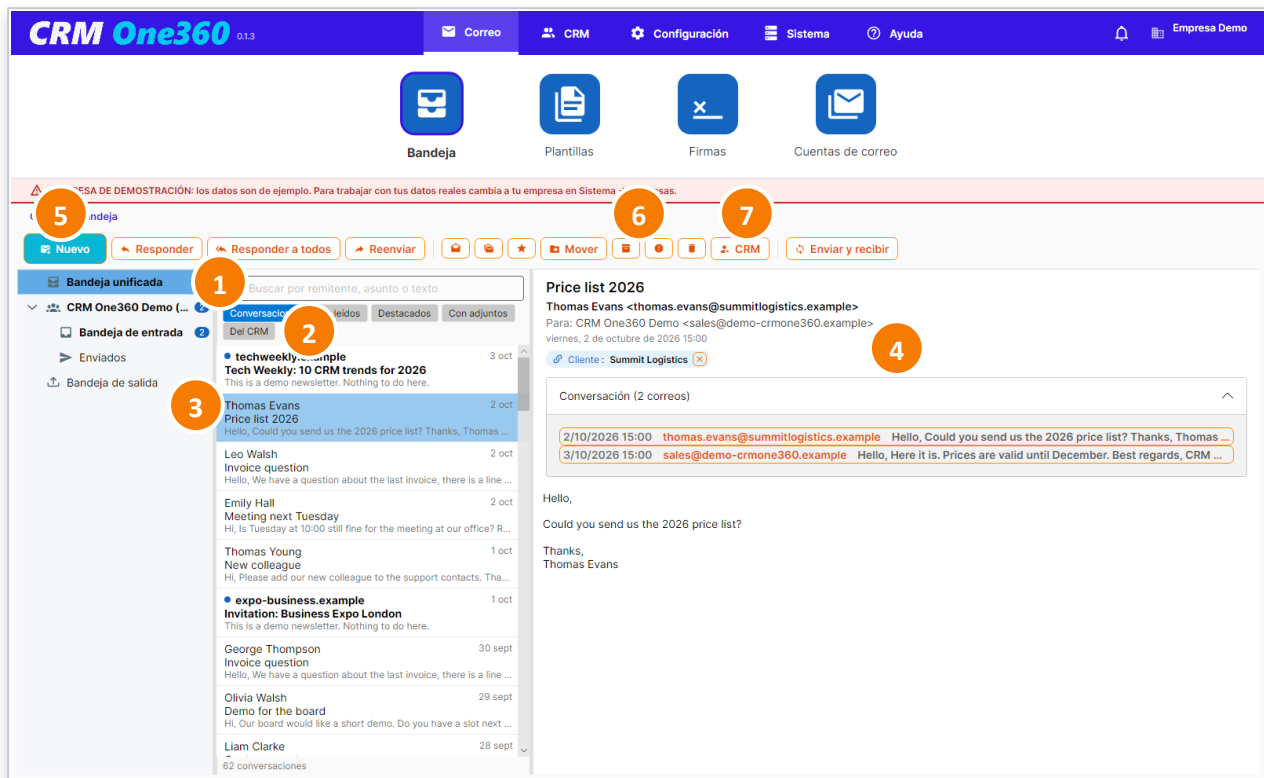
CRM One360 recibe y envía tu correo mientras está abierto. Cada correo de un cliente, lead o contacto, o que les envías, se une a su ficha: toda la conversación queda en el CRM.

En este capítulo

- La bandeja de entrada y leer un correo
- Escribir, responder y reenviar
- Unir un correo al CRM
- Plantillas y firmas
- Cuentas de correo y reglas

La bandeja de entrada

Dónde está: **Correo** → **Bandeja de entrada**



Para qué sirve

Tu correo, con las carpetas de todas las cuentas que puedes usar.

Cómo se usa

- 1 Carpetas: la bandeja unificada (todas tus cuentas juntas), cada cuenta con su Bandeja de entrada y Enviados, y la Bandeja de salida con los correos pendientes de enviar.
- 2 Búsqueda y filtros rápidos: Conversaciones agrupa los correos de un mismo hilo; No leídos, Destacados, Con adjuntos y Del CRM (solo los unidos a una ficha).
- 3 Lista de correos. Un punto azul indica que no está leído. Pulsa uno para leerlo.
- 4 Panel de lectura: remitente, destinatarios, las fichas del CRM a las que está unido y, en una conversación, todos sus correos.
- 5 «Nuevo», «Responder», «Responder a todos» y «Reenviar» abren la ventana para escribir.
- 6 «CRM» une el correo a una ficha (un cliente, lead, ticket u oportunidad) o crea una a partir de él: un lead, un ticket, una oportunidad, una tarea o un contacto.
- 7 «Enviar y recibir» revisa las cuentas ahora, sin esperar a la siguiente revisión automática.

Consejo: Los botones pequeños junto a «Mover» marcan como leído o no leído, destacan, archivan, marcan como correo no deseado y borran.

Escribir un correo

Dónde está: **Correo** → **Bandeja de entrada** → **Nuevo, Responder o Reenviar**

The screenshot shows the email composition window. At the top, there is a toolbar with buttons: «Enviar» (blue), «Programar» (orange), «Guardar borrador» (orange), «Plantilla» (orange), «Adjuntar» (orange), and «Solo texto» (grey). Below the toolbar, the email fields are visible:

- 1** De: CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
- 2** Para: Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example> (with a «Cc / Cco» button to the right)
- Asunto: Re: Price list 2026 (with a **3** callout next to it)
- The main body of the email is empty, with a **4** callout in the center.

Para qué sirve

Escribir, responder y reenviar correos.

Cómo se usa

- 1** De: la cuenta desde la que se envía. Su firma por defecto se añade sola.
- 2** Para: empieza a escribir un nombre o una dirección y elige entre las sugerencias (contactos, clientes y leads).
- 3** «Cc / Cco» enseña los campos de copia.
- 4** El texto del correo, con formato (negrita, listas, enlaces...). «Solo texto» quita el formato.

Botones de arriba: «Enviar» deja el correo en la bandeja de salida y lo envía en ese momento; «Programar» lo envía más tarde, el día y la hora que elijas; «Guardar borrador» lo guarda para terminarlo después; «Plantilla» rellena el asunto y el texto con una plantilla y los datos del destinatario; «Adjuntar» añade ficheros. Cuando el correo sale, aparece en ese momento en Enviados y en las fichas a las que está unido (cliente, ticket...).

Unir el correo y el CRM

Los correos se unen al CRM solos. Solo hay que hacerlo a mano en unos pocos casos.

Uniones automáticas

Cuando llega un correo de la dirección de un cliente, lead o contacto, o se le envía, queda unido a esa ficha. Si su asunto lleva el número de un ticket, como «[Ticket #31]», también se une a ese ticket. Se ve en la Ficha 360º y en Tickets.

Unir a mano

Selecciona el correo, pulsa «CRM» → «Vincular con un cliente, lead, ticket u oportunidad...» y elige la ficha (página siguiente). La unión aparece debajo del remitente; con su × se quita.

Crear a partir de un correo

Con el mismo botón «CRM» puedes crear un lead, un ticket, una oportunidad, una tarea o un contacto con los datos del correo. Útil para peticiones que llegan de direcciones nuevas.

Correos sin respuesta

Si un correo de un cliente se queda varios días sin contestar, el programa te avisa en la campana. El número de días se pone en Correo → Cuentas de correo.

Unir un correo a mano

Dónde está: **Correo** → **Bandeja de entrada** → **CRM** → **Vincular con...**

Busca el cliente o lead por nombre, NIF o correo, el ticket por número o asunto, o la oportunidad por título.

 1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Cancelar

Vincular

Para qué sirve

Une el correo seleccionado a la ficha que elijas, cuando la unión automática no la ha encontrado: por ejemplo, una respuesta de un cliente que perdió el número del ticket.

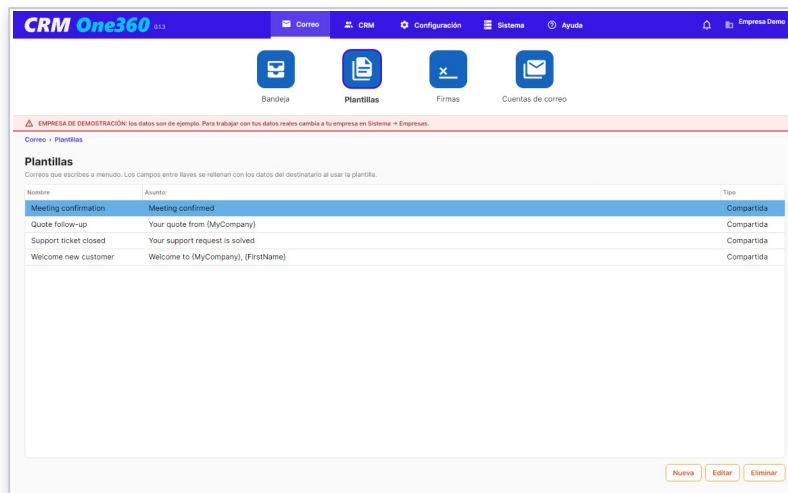
Cómo se usa

- 1 Escribe parte de lo que buscas: clientes y leads por nombre, NIF o correo; tickets por número («31» o «#31») o asunto; oportunidades por título.
- 2 Elige la ficha en la lista (delante del nombre se ve de qué tipo es) y pulsa «Vincular», o haz doble clic en ella.

Consejo: Si buscas el número de un ticket, ese ticket sale el primero.

Plantillas

Dónde está: **Correo** → **Plantillas**



Ventana de la plantilla: nombre, asunto, si es compartida y el texto.

Para qué sirve

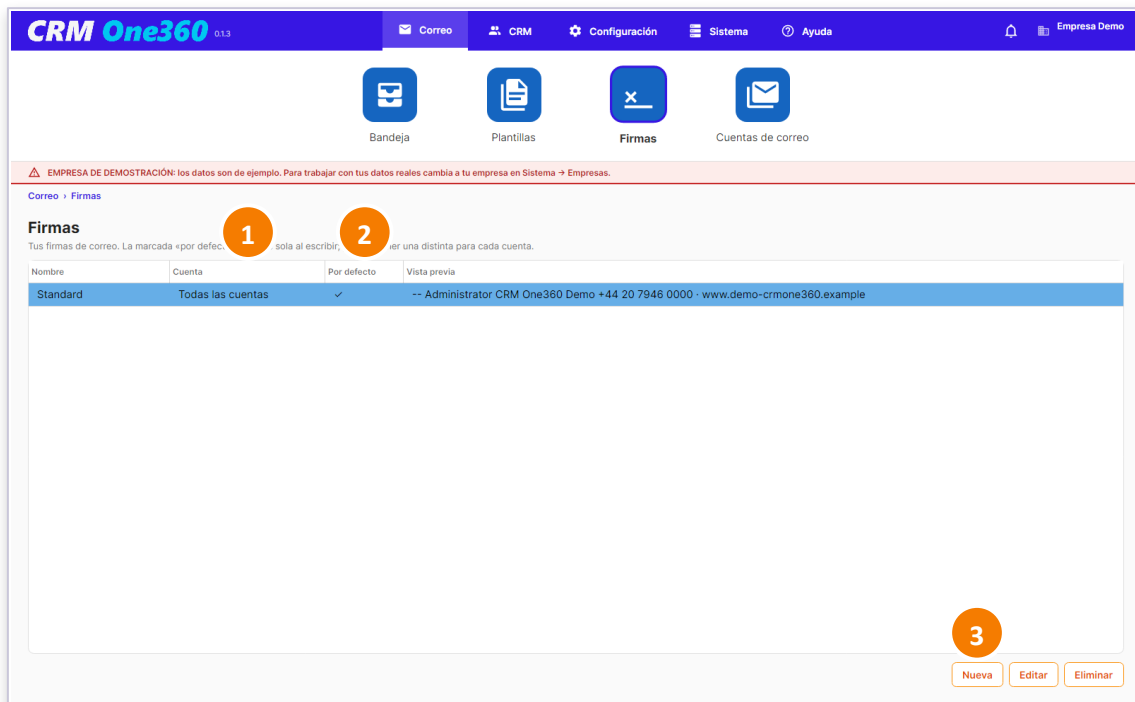
Correos que escribes a menudo (bienvenida, seguimiento de presupuesto, confirmación de reunión...). Al usar una plantilla, los campos entre llaves se rellenan con los datos del destinatario.

Cómo se usa

- 1 Pulsa «Nueva», o selecciona una plantilla y pulsa «Editar».
- 2 Escribe el nombre, el asunto y el texto. En los dos puedes usar estos campos: {Nombre}, {Apellidos}, {NombreCompleto}, {Empresa}, {Email}, {MiNombre}, {MiEmail}, {MiEmpresa} y {Fecha} (también valen en inglés: {FirstName}, {MyCompany}...).
- 3 Marca «Compartida con todos los usuarios» para que la pueda usar todo el mundo (hace falta el permiso de gestionar cuentas compartidas); si no, es solo tuya.
- 4 Para usarla, pulsa «Plantilla» en la ventana en la que escribes el correo.

Firmas

Dónde está: **Correo** → **Firmas**



Para qué sirve

El texto que se añade al final de tus correos: nombre, empresa, teléfono...

Cómo se usa

- 1 Cada firma puede ser de una cuenta o de todas.
- 2 La marcada «Por defecto» se añade sola cuando escribes desde esa cuenta.
- 3 «Nueva» y «Editar» abren la ventana de la firma, donde se escribe el texto con formato.

Consejo: Cada usuario tiene sus propias firmas. En la DEMO cada usuario tiene ya una llamada «Standard».

Cuentas de correo

Dónde está: **Correo** → **Cuentas de correo**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Bandeja Plantillas Firmas Cuentas de correo

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Correo > Cuentas de correo

Cuentas de correo

Tus cuentas de correo y las compartidas contigo. El programa recibe y envía el correo. **1** o plano mientras está abierto. **2**

Dirección de correo	Nombre que verán	Tipo	Tipo de servidor	Estado
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Compartida	POP3	Pendiente de recibir

3 **4**

Enviar y recibir Nueva Editar Eliminar Reglas... Recargar

5 ar de correos de clientes sin responder a los 3 días (0 = no avisar) Guardar

6 ar a los administradores cuando los datos pasen de 5000 MB Guardar Ahora ocupan 1 MB.

Para qué sirve

Tus cuentas de correo y las que se comparten contigo (por ejemplo ventas@ o info@).

Cómo se usa

- 1** Las cuentas personales son tuyas; las compartidas las usan varias personas.
- 2** Estado de cada cuenta: cuándo recibió correo por última vez o el error, si lo hay.
- 3** «Nueva» añade una cuenta; «Editar» cambia la seleccionada.
- 4** «Reglas...» pone reglas al correo que llega a la cuenta.
- 5** Días sin respuesta a partir de los que el programa avisa de un correo de cliente (0 = nunca).
- 6** Tamaño de los datos a partir del que se avisa a los administradores.

Añadir una cuenta de correo

Dónde está: **Correo** → **Cuentas de correo** → **Nueva o Editar**

Cuenta de correo

1 Dirección de correo: Configurar automáticamente

Nombre que verán: 2

3 Contraseña:

Déjala en blanco para conservar la que ya está guardada.

4 Configuración avanzada

Tipo de servidor:

Servidor de entrada:

Servidor de salida (SMTP):

Usuario:

Días a descargar la primera vez:

☒ Dejar una copia de los correos en el servidor

☒ Cuenta activa

5 ☒ Cuenta compartida (por ejemplo info@ o comercial@)

Marca quién puede usarla y quién puede enviar desde ella.

☒ Administrador	☒ Puede enviar
☐ Laura Bennett	☒ Puede enviar
☐ Mark Sullivan	☒ Puede enviar
☐ arter	☒ Puede enviar

6

Probar cuenta Cancelar Guardar

Para qué sirve

Conecta CRM One360 con una cuenta de correo de tu dominio o de tu proveedor de alojamiento (IMAP o POP3 con contraseña).

Paso a paso

- 1 Escribe la dirección de correo y el nombre que verán los destinatarios.
- 2 Pulsa «Configurar automáticamente»: el programa encuentra los servidores de los proveedores habituales.
- 3 Escribe la contraseña de la cuenta.
- 4 Si no se encuentra tu proveedor, rellena la configuración avanzada: tipo de servidor (IMAP o POP3), servidores, puertos y seguridad.
- 5 Cuenta compartida (administradores): marca quién la puede usar y quién puede enviar desde ella.
- 6 Pulsa «Probar cuenta» y, si todo está bien, «Guardar».

Cuidado: No se pueden usar cuentas de Gmail ni de Outlook.com / Hotmail: ya no dejan entrar a los programas con usuario y contraseña.

Reglas de correo

Dónde está: **Correo** → **Cuentas de correo** → **Reglas...**

Reglas de sales@demo-crmone360.example
Se aplican en orden a cada correo que llega a la bandeja de entrada.

Nombre	Regla	Activo

5
↓

1

2

3

Nombre:

Si el Remitente contiene

entonces Mover a una carpeta Elige la carpeta

☒ Activo ☐ No aplicar las reglas siguientes

4

Nueva
Eliminar
Guardar

Para qué sirve

Las reglas ordenan solas el correo que llega a una cuenta; por ejemplo, mueven los boletines a una carpeta.

Cómo se usa

- 1**

 Nombre de la regla.
- 2**

 Condición: el campo (remitente, asunto o destinatario) y el texto que debe contener.
- 3**

 Acción: mover a una carpeta, marcar como leído, destacar, unir a un cliente o crear un ticket de soporte.
- 4**

 Marca «No aplicar las reglas siguientes» para parar en esta regla cuando se cumpla.
- 5**

 Las flechas cambian el orden: las reglas se aplican de arriba abajo.

6

Configuración

Datos y moneda de la empresa, etapas del pipeline y categorías de tickets, usuarios, roles y quién lleva cada cliente. La mayoría de estas pantallas son para administradores.

En este capítulo

- Datos de la empresa
- Configuración CRM: etapas del pipeline y categorías de tickets
- Usuarios
- Roles y permisos
- Asignación de clientes

Empresa

Dónde está: **Configuración → Empresa**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresa Config. CRM Usuarios Roles y permisos Cuentas de correo Claude (asistente de IA) Asignación de clientes Preferencias

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Empresa

Empresa

Datos de la empresa en la que estás trabajando

Código DEMO

1 Nombre Empresa Demo

2 NIF / Id. fiscal

3 Moneda EUR — Euro (€)

4 Guardar

Para qué sirve

El nombre, el NIF y la moneda de la empresa en la que trabajas.

Cómo se usa

- 1 Nombre de la empresa, tal como sale arriba a la derecha de la ventana.
- 2 NIF o número fiscal. No se comprueba: vale el de cualquier país.
- 3 Moneda de los importes: oportunidades, pipeline, dashboard y Ficha 360º. Las empresas nuevas empiezan con la moneda de la región de Windows.
- 4 Pulsa «Guardar».

Consejo: Crear, desactivar y cambiar de empresa se hace en Sistema → Empresas.

Configuración CRM: etapas del pipeline

Dónde está: Configuración → Configuración CRM → Etapas del pipeline

Configuración del CRM Recargar

Etapas del pipeline (Kanban) y categorías para clasificar tickets de soporte.

Etapas del pipeline 1 Categorías de tickets

Orden	Código	Nombre	Prob %	Ganada	Perdida	Activo
10	QUAL	Calificación	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contactado	25	☐	☐	☒
30	PROP	Propuesta	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Negociación	75	☐	☐	☒
50	WON	Ganada	100	☒	☐	☒
60	LOST	Perdida	0	☐	☒	☒

Editar etapa

Código *

Nombre *

Orden Probabilidad por defecto

Color (hex, p.ej. #1565C0)

☐ Etapa terminal: Ganada

☐ Etapa terminal: Perdida

☒ Activa (visible en el pipeline)

Guardar Cancelar

Para qué sirve

Las etapas por las que pasa una oportunidad, en orden. Son las columnas del pipeline.

Cómo se usa

- 1 Dos pestañas: Etapas del pipeline y Categorías de tickets.
- 2 Cada etapa tiene un orden, un código, un nombre y una probabilidad por defecto.
- 3 «Nueva» añade una etapa; «Editar» cambia la seleccionada.
- 4 Ficha de la etapa: código, nombre, orden, probabilidad por defecto y color de la columna en el pipeline.
- 5 Marca las etapas finales: una para las ganadas y otra para las perdidas. Desmarca «Activa» para ocultar una etapa que ya no uses.

Cuidado: No borres etapas que tengan oportunidades: desactívalas.

Configuración CRM: categorías de tickets

Dónde está: **Configuración** → **Configuración CRM** → **Categorías de tickets**

The screenshot shows the CRM One360 configuration interface. The top navigation bar includes links for Correo, CRM, Configuración (active), Sistema, and Ayuda. Below the navigation bar is a menu with icons for Empresa, Config. CRM (selected), Usuarios, Roles y permisos, Cuentas de correo, Claude (asistente de IA), Asignación de clientes, and Preferencias. A warning message states: "EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas." The main content area is titled "Configuración del CRM" with a "Recargar" button. Below this, there are tabs for "Etapas del pipeline" and "Categorías de tickets" (selected). The "Categorías de tickets de soporte" table is displayed with columns for Código, Nombre, Color, and Activo. The table contains five rows of data. To the right of the table, there are buttons for "Nueva" and "Editar", and a text box with instructions: "Selecciona una categoría y pulsa Editar, o pulsa Nueva para crear una."

Código	Nombre	Color	Activo
IMPR	Mejora	#43A047	☒
INC	Incidencia	#E53935	☒
QUES	Consulta	#1E88E5	☒
TRAI	Formación	#8E24AA	☒
WARR	Garantía	#FB8C00	☒

Para qué sirve

Las categorías para clasificar los tickets de soporte (incidencia, duda, petición...). Cada una tiene un código, un nombre y un color, y se puede desactivar.

Cómo se usa

- 1 Pulsa «Nueva» para añadir una categoría, o selecciona una y pulsa «Editar».
- 2 Escribe el código, el nombre y el color, y pulsa «Guardar».

Usuarios

Dónde está: **Configuración → Usuarios**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresa Config. CRM **Usuarios** Roles y permisos Cuentas de correo Claude (asistente de IA) Asignación de clientes Preferencias

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Usuarios

Usuarios

4 usuario(s).

Login	Nombre	Activo	Bloq. hasta
admin	Administrador	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Crear nuevo usuario

Login:

Nombre:

Contraseña:

Email:

Como admin: ☐

Crear usuario

Detalle del usuario

Login: laura

Nombre: Laura Bennett

Email: laura@demo-crmone360.com

Alt.: 06/10/2026

Desactivar **Reactivar** **Restablecer**

Roles del usuario

SALES

Catálogo de roles activos

Código	Descripción
ADMIN	Administrador: ve y gestiona todo
READONLY	Solo lectura de su cartera
SALES	Comercial: su cartera de clientes y su correo
SUPPORT	Soporte: tickets y tareas de su cartera

Para qué sirve

Las personas que pueden entrar en la empresa y sus roles.

Cómo se usa

- 1 Pulsa un usuario para ver sus datos.
- 2 Para crear un usuario, rellena abajo a la izquierda el usuario, el nombre, la contraseña y el correo, y pulsa «Crear usuario». Marca «Como admin» para darle el rol ADMIN.
- 3 «Desactivar» impide que el usuario entre; «Reactivar» le deja entrar otra vez. Su historial se conserva.
- 4 Para una contraseña olvidada, escribe una nueva y pulsa «Restablecer».
- 5 Roles del usuario.
- 6 Roles disponibles. Con las flechas se da o se quita un rol.

Consejo: El correo de cada usuario se usa para enviarle los recordatorios de sus tareas.

Roles y permisos

Dónde está: **Configuración** → Roles y permisos

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresa Config. CRM Usuarios **Roles y permisos** Cuentas de correo Claude (asistente de IA) Asignación de clientes Preferencias

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Roles y permisos

Roles y permisos

4 rol(es) · 11 permiso(s) disponibles.

Código	Descripción	Activo
ADMIN	Administrador: ve y g	☒
READONLY	Solo lectura de su ca	☒
SALES	Comercial: su carter	☒
SUPPORT	Soporte: tickets y tai	☒

Detalle del rol

Código: **SALES**

Descripción: Comercial: su cartera de clientes y su correo

Activo: ☒

Guardar cambios **Eliminar rol**

Permisos asignados al rol

Código	Descripción
CRM.ACCESS	Acceder al CRM
MAIL.ACCESS	Usar el correo

Catálogo de permisos disponibles

Código	Descripción
COMPANIES.MANAGE	Gestionar empresas
CRM.ACCESS	Acceder al CRM
CRM.ASSIGN	Asignar y reasignar clientes y leads a usua
CRM.CONFIGURE	Configurar etapas del pipeline y categorías
CRM.VIEW_ALL	Ver todos los clientes y leads, sin asignaci
MAIL.ACCESS	Usar el correo
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Crear y gestionar cuentas de correo comp
SECURITY.ROLES	Gestionar roles y permisos
SECURITY.USERS	Gestionar usuarios

Crear nuevo rol

CÓDIGO Descripción +

Para qué sirve

Un rol es un conjunto de permisos. Los usuarios tienen los permisos de sus roles.

Cómo se usa

1. Elige un rol. El programa trae ADMIN, SALES (comercial), SUPPORT (soporte) y READONLY (solo lectura).
2. Cambia su descripción o desactívalo y pulsa «Guardar cambios».
3. Permisos que ya tiene el rol.
4. Permisos que se le pueden añadir. Con las flechas se añaden o se quitan.
5. Para crear un rol, escribe su código y su descripción y pulsa «+».

Consejo: Permisos importantes: «Ver todos los clientes y leads, sin asignación» (CRM.VIEW_ALL) enseña toda la cartera; sin él, cada usuario solo ve sus clientes. «Asignar y reasignar clientes y leads a usuarios» (CRM.ASSIGN) da acceso a Asignación de clientes.

Asignación de clientes

Dónde está: **Configuración** → **Asignación de clientes**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresa Config. CRM Usuarios Roles y permisos Cuentas de correo Claude (asistente de IA) **Asignación de clientes** Preferencias

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Asignación de clientes

Asignación de clientes

Quién lleva cada cliente y lead. Cada usuario sin el permiso «Ver todos los clientes» solo ve los suyos.

Usuario ☐ Solo sin asignar Provincia / Estado Sector Etiqueta Nombre o NIF 2

Tipo	Nombre	NIF / Id. fiscal	Provincia / Estado	Sector	Lo llevan
☐ Cliente	AquaFlow Pooling	30-7731943	Texas	Installations	★ Administrador
☐ Lead	Atlas Removals				★ Administrador
☐ Cliente	BioMed Laboratories Inc	43-8823619	California	Healthcare	★ Administrador
☐ Lead	Blue Lagoon Pools				★ Administrador
☐ Cliente	Bluebell Language School	GB511761594	Oxfordshire	Education	★ Administrador
☐ Cliente	Brightside Dental Clinic	GB238910798	Greater Manchester	Healthcare	★ Administrador
☐ Cliente	Clear Road Driving School				★ Administrador
☐ Cliente	ClearSight Opticians	GB537374938	Nottinghamshire	Healthcare	★ Administrador
☐ Cliente	Compass Digital Agency				★ Administrador
☐ Lead	Corner Café Collective				★ Administrador
☐ Cliente	Crown Pharmacy	GB275346082	Merseyside	Healthcare	★ Administrador
☐ Lead	Do Re Mi Music School				★ Administrador
☐ Lead	Evergreen Landscaping				★ Administrador
☐ Cliente	Family Fresh Supermarkets	GB424662917	Leicestershire	Retail	★ Administrador
☐ Cliente	Golden Day Care	GB41407004	Greater London	Food	★ Administrador

46 cliente(s) y lead(s).

3

4

5

Usuario

Motivo (opcional)

De este usuario...

...al usuario elegido arriba. Útil cuando un comercial se va o está de vacaciones.

Historial del seleccionado

Para qué sirve

Quién lleva cada cliente y cada lead. Los usuarios sin el permiso «Ver todos los clientes» solo ven los suyos.

Cómo se usa

- 1 Filtra por usuario, provincia, sector, etiqueta o nombre; «Solo sin asignar» enseña los que no lleva nadie.
- 2 Lo llevan: los usuarios de cada cliente. La estrella marca al responsable.
- 3 Marca los clientes y leads que quieres cambiar (o «Marcar / desmarcar todas»).
- 4 Elige un usuario y pulsa «Asignar a este usuario», «Quitar a este usuario» o «Marcar como responsable». El usuario recibe un aviso.
- 5 Traspasa toda la cartera de un usuario a otro; por ejemplo, cuando un comercial se va o está de vacaciones.

7

Claude, tu asistente de IA

Con Claude Desktop instalado en el mismo ordenador puedes preguntar por tu CRM con tus palabras y, si un administrador lo permite, pedirle a Claude que cree y cambie fichas o que envíe correos por ti.

En este capítulo

- Qué puedes preguntarle a Claude
- Conectar Claude Desktop
- Qué puede hacer Claude

Qué puedes preguntarle a Claude

Claude lee el CRM de la empresa que le digas y te contesta en tu idioma. Algunos ejemplos:

Preguntas

«¿Qué oportunidades se cierran este mes?» · «¿Qué tickets tiene abiertos Laura?» · «Resúmeme todo lo de Harbour View Hotel» · «¿A qué clientes no hemos llamado en tres meses?»

Correo (si está permitido)

«Enséñame los últimos correos de Summit Logistics» · «Responde a Thomas Evans con la tarifa de 2026 en el texto». Claude solo lee las cuentas que un administrador ha marcado y nunca envía adjuntos. Si el correo es sobre un ticket, Claude añade «[Ticket #31]» al asunto para que la respuesta vuelva al ticket.

Cambios (si están permitidos)

«Crea una tarea para llamar a Blue Lagoon Pools el lunes» · «Pasa la oportunidad Website redesign a Propuesta» · «Anota una llamada con Emily Hall» · «Une este correo al ticket 31». Todo lo que hace Claude queda firmado por el usuario «Claude (asistente de IA)», así siempre se sabe quién creó o cambió una ficha.

Siempre bajo tu control

Claude nunca borra ni da de baja fichas, nunca borra, mueve ni archiva correos y nunca ve contraseñas.

Configuración de Claude

Dónde está: **Configuración → Claude (asistente de IA) · solo administradores**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresa Config. CRM Usuarios Roles y permisos Cuentas de correo **Claude (asistente de IA)** Asignación de clientes Preferencias

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Configuración → Claude (asistente de IA)

Claude (asistente de IA)

Con Claude Desktop instalado en este ordenador puedes preguntar por los datos de CRM One360 en lenguaje normal: «¿qué oportunidades tengo abiertas?», «¿qué tickets lleva Ana?». Aquí decides qué más puede hacer Claude en esta empresa.

Datos del CRM
Claude siempre puede consultar clientes, contactos, leads, oportunidades, tickets, tareas y actividades.

1 ☐ Permitir que Claude cree y modifique datos del CRM

Correo
Marca las cuentas cuyos correos puede leer Claude y, si le permites enviar, desde cuáles puede enviar. Claude envía sin adjuntos y nunca borra, mueve ni archiva correos.

2 ☐ Permitir que Claude envíe correos (sin adjuntos)

3 ☐ Leer ☐ Enviar

sales@demo-crmone360.example
Cuenta compartida

4 **Guardar**

Nunca se ha cambiado. Claude solo consulta el CRM y no ve ningún correo.

Lo que Claude no hace nunca
Claude nunca borra ni da de baja ningún registro, no borra, mueve ni archiva correos, no envía adjuntos y no ve ninguna contraseña. De los usuarios solo ve el nombre, para poder asignarles clientes, tickets y tareas.
Lo que Claude crea, modifica o envía queda firmado por el usuario «Claude (asistente de IA)» y anotado en el registro de auditoría del programa. Ese usuario no puede entrar en el programa.

5 **Cómo conectar Claude Desktop**
Abre Claude Desktop, ve a Configuración → Extensiones y arrastra allí este fichero:
C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb

Para qué sirve

Decide qué puede hacer Claude en esta empresa. De entrada, Claude solo consulta el CRM y no ve ningún correo.

Cómo se usa

- 1 Márcalo para que Claude pueda crear y cambiar clientes, leads, oportunidades, tickets, tareas y actividades.
- 2 Márcalo para que Claude pueda enviar correos, siempre sin adjuntos.
- 3 En cada cuenta, marca «Leer» para que Claude pueda leer sus correos y «Enviar» para que pueda enviar desde ella.
- 4 Pulsa «Guardar». El cambio vale desde la siguiente pregunta.
- 5 El fichero que hay que arrastrar a Claude Desktop (página siguiente).

Conectar Claude Desktop

Solo hay que hacerlo una vez en cada ordenador.

1. Instala Claude Desktop

Descárgalo de claude.ai y entra con tu cuenta de Claude.

2. Añade la extensión de CRM One360

En Claude Desktop ve a Configuración → Extensiones y arrastra a la ventana el fichero C:\CRMOne360\mcp\crnone360.mcpb. Pulsa «Instalar».

3. Pregunta

Abre una conversación nueva y pregunta, por ejemplo, «¿Qué empresas tengo en CRM One360?». La primera vez Claude te pide permiso para usar la extensión.

¿Qué empresa?

Claude trabaja con la empresa que le digas. Si no dices cuál, consulta tus empresas y te pregunta.

Consejo: Los correos que envía Claude aparecen en CRM One360 en unos segundos, en Enviados y en su cliente y ticket, si el programa está abierto; si no, al abrirlo.

Cuidado: CRM One360 tiene que estar instalado en el mismo ordenador que Claude Desktop (no hace falta que el programa esté abierto). Claude trabaja con los mismos datos que el programa, también en instalaciones multiusuario.

8

Sistema

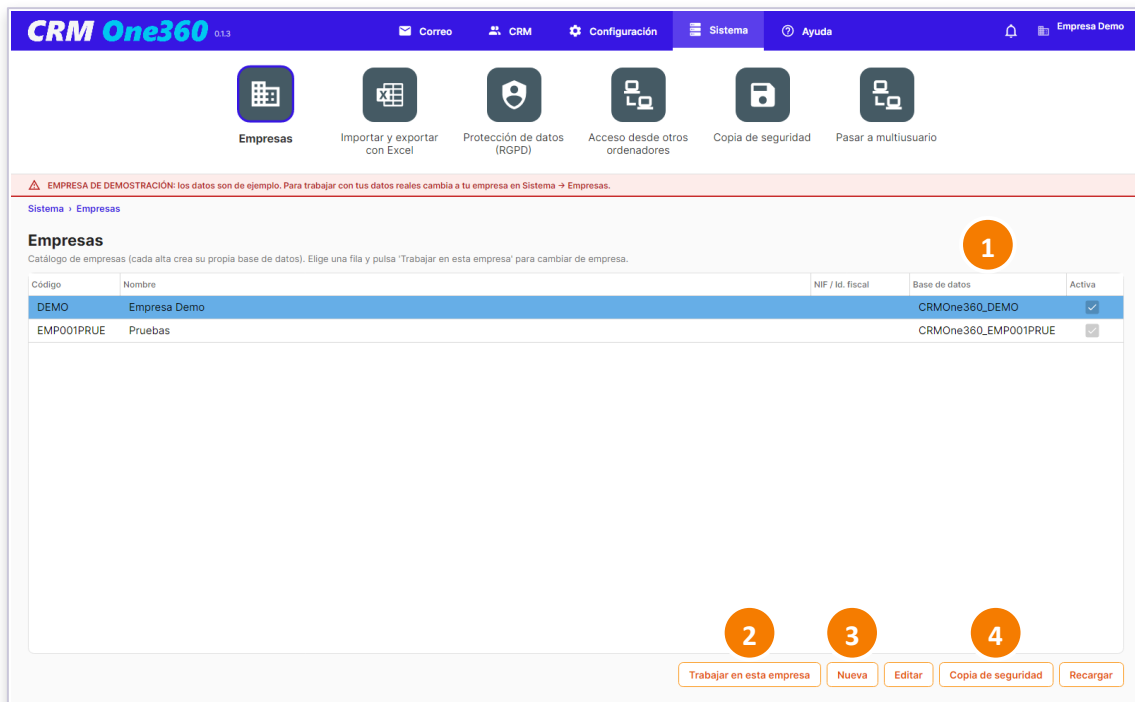
Pantallas para administradores: empresas, Excel, protección de datos, copias de seguridad y trabajar desde varios ordenadores.

En este capítulo

- Empresas
- Importar y exportar con Excel
- Protección de datos (RGPD)
- Copia de seguridad
- Trabajar desde varios ordenadores

Empresas

Dónde está: **Sistema → Empresas**



Empresa: DEMO

Nombre

NIF / Id. fiscal

Código

Base de datos

Carpeta de adjuntos

☒ Activa

Cancelar Guardar

Ventana de la empresa: nombre, NIF y carpeta de los adjuntos del correo.

Para qué sirve

Las empresas de esta instalación. Cada una tiene su propia base de datos: clientes, correos y usuarios no se comparten entre empresas.

Cómo se usa

- 1 Base de datos de cada empresa.
- 2 «Trabajar en esta empresa» cambia a la empresa seleccionada.
- 3 «Nueva» crea una empresa; «Editar» cambia su nombre, NIF o carpeta de adjuntos, o la desactiva.
- 4 «Copia de seguridad» copia ahora la base de datos de la empresa seleccionada.

Importar y exportar con Excel

Dónde está: **Sistema** → **Importar y exportar con Excel** · solo administradores

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresas Importar y exportar con Excel Protección de datos (RGPD) Acceso desde otros ordenadores Copia de seguridad Pasar a multiusuario

Importar y exportar con Excel

Solo para administradores. Exporta los datos del CRM a Excel o da de alta clientes, leads y contactos desde un Excel o un CSV.

Exportar

1. Exporta los datos del CRM a Excel con una hoja por cada cosa marcada, con todas las fichas de la empresa.

☒ Clientes ☒ Contactos ☒ Leads ☒ Oportunidades ☒ Tickets ☒ Tareas

2. Exportar a Excel...

Importar

3. Descarga la plantilla, rellénala y elige el fichero. 4. Al importar verás qué pasará con cada fila: las que ya existen se saltan y nunca se sobrescribe nada.

Qué importar: Clientes Descargar plantilla... Elegir fichero...

Fila	Qué pasará	Nombre	Detalle
------	------------	--------	---------

6. Importar

Para qué sirve

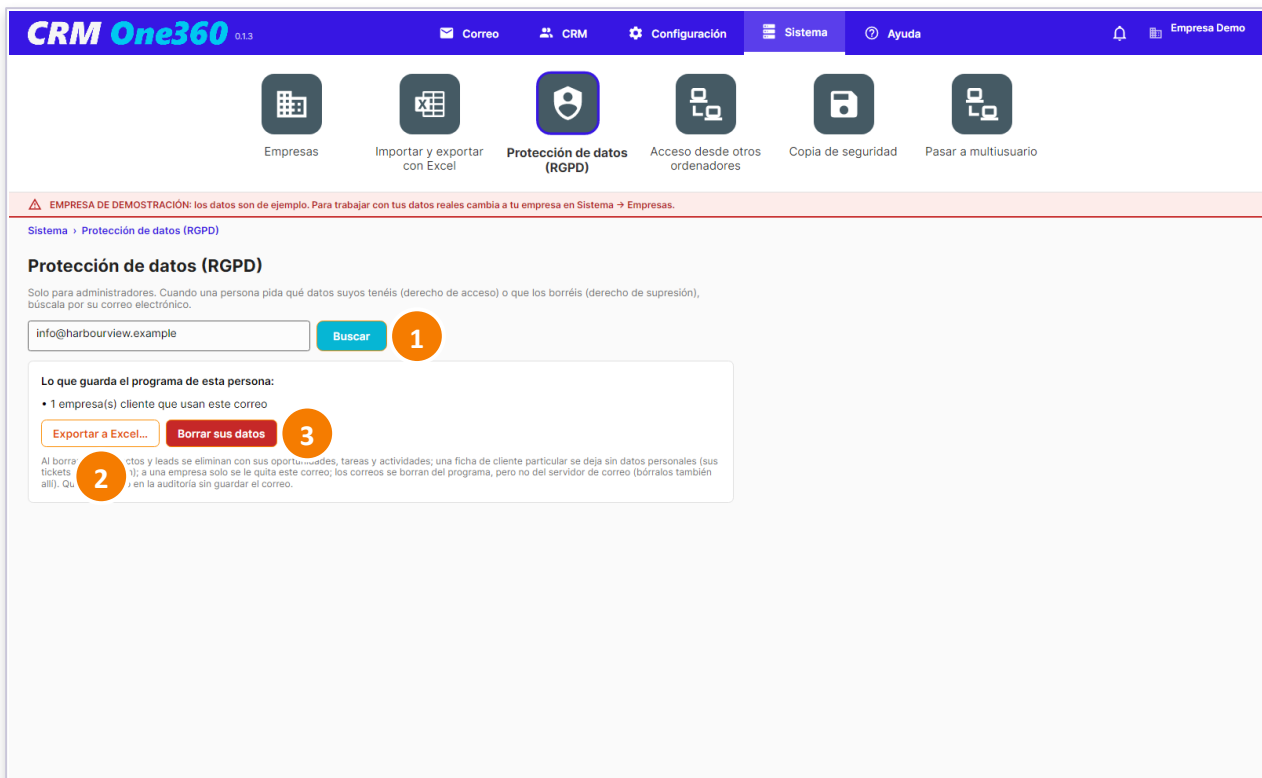
Lleva tus datos a Excel, o trae clientes, leads y contactos desde un Excel o un CSV (por ejemplo, de tu programa anterior).

Cómo se usa

1. Marca lo que quieres exportar.
2. «Exportar a Excel...» crea un libro con una hoja por cada cosa marcada.
3. Para importar, elige qué: clientes, leads o contactos.
4. Descarga la plantilla y rellénala (una fila por ficha).
5. Elige el fichero. La lista enseña qué va a pasar con cada fila antes de guardar nada.
6. Pulsa «Importar» para guardar. Las filas que ya existen se saltan: nunca se sobrescribe nada.

Protección de datos (RGPD)

Dónde está: **Sistema** → **Protección de datos (RGPD)** · solo administradores



Para qué sirve

Atiende las peticiones de las personas que preguntan qué datos suyos tienes (derecho de acceso) o piden que los borres (derecho de supresión).

Cómo se usa

- 1 Escribe el correo de la persona y pulsa «Buscar». El programa enseña todo lo que usa esa dirección.
- 2 «Exportar a Excel...» crea un fichero con sus datos, para enviárselo.
- 3 «Borrar sus datos» borra los contactos y leads con esa dirección y sus correos, y quita la dirección de las empresas. El borrado queda anotado sin guardar la dirección.

Cuidado: El borrado no se puede deshacer. Los correos se borran del programa pero no del servidor de correo: bórralos también allí.

Copia de seguridad

Dónde está: **Sistema → Copia de seguridad**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Empresas Importar y exportar con Excel Protección de datos (RGPD) Acceso desde otros ordenadores **Copia de seguridad** Pasar a multiusuario

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: los datos son de ejemplo. Para trabajar con tus datos reales cambia a tu empresa en Sistema → Empresas.

Sistema > Copia de seguridad

Copia de seguridad

Copia todas las bases de datos de CRM One360: el sistema y todas las empresas, también las dadas de baja. Las copias se guardan en la carpeta indicada más abajo, en este ordenador.

1 [Hacer copia de seguridad ahora](#)

Todavía no se ha hecho ninguna copia de seguridad.

2 [Guardar como...](#)

Guarda la copia en otro ordenador o disco

Si este ordenador se estropea o se pierde, la copia que hay en su disco se pierde con él. Guarda la última copia en un disco externo, una memoria USB, otro ordenador o tu nube: «Guardar como...» crea un único fichero .zip con la copia más reciente de cada base de datos y los adjuntos del correo de cada empresa.

⚠ Las copias no van cifradas, contienen todos los datos de clientes y los correos. Guárdalas en un sitio con acceso restringido.

3 **Copias automáticas**

CRM One360 puede hacer la copia solo, cada cierto número de días, mientras el programa esté abierto en este ordenador.

Carpeta de las copias: [Examinar...](#)

Hacer copia cada (días): ^ v

Avisar si pasan más de (días): ^ v

Copias a conservar (por base de d): ^ v

Copias automáticas activadas: ☐

[Guardar configuración](#)

4 **Restaurar una copia**

Copias que hay en la carpeta. Restaurar SOBRESCRIBE la base de datos a la que pertenece la copia; se pedirá confirmación indicando base de datos y fecha. Si la copia viene de otro ordenador (fichero .zip), tráela primero con «Importar copia»; deja los .bak en la carpeta de copias y los adjuntos del correo en la carpeta de adjuntos de cada empresa.

[Buscar copias](#) [Importar copia...](#) [Restaurar seleccionada](#)

Fichero	Tamaño	Fecha
---------	--------	-------

Para qué sirve

Copias de todas las bases de datos de CRM One360: la del sistema y las de todas las empresas.

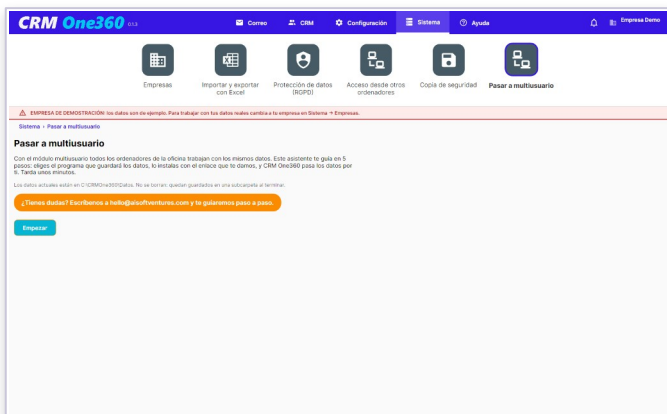
Cómo se usa

- 1** «Hacer copia de seguridad ahora» hace una copia en el momento.
- 2** «Guardar como...» crea un único .zip con la última copia de cada base de datos y los adjuntos del correo. Guárdalo en un disco externo, un USB o tu nube.
- 3** Carpeta donde se guardan las copias.
- 4** Copias automáticas: cada cuántos días, cuándo avisar y cuántas copias conservar.
- 5** Restaurar: busca las copias o importa un .zip y restaura la que elijas.

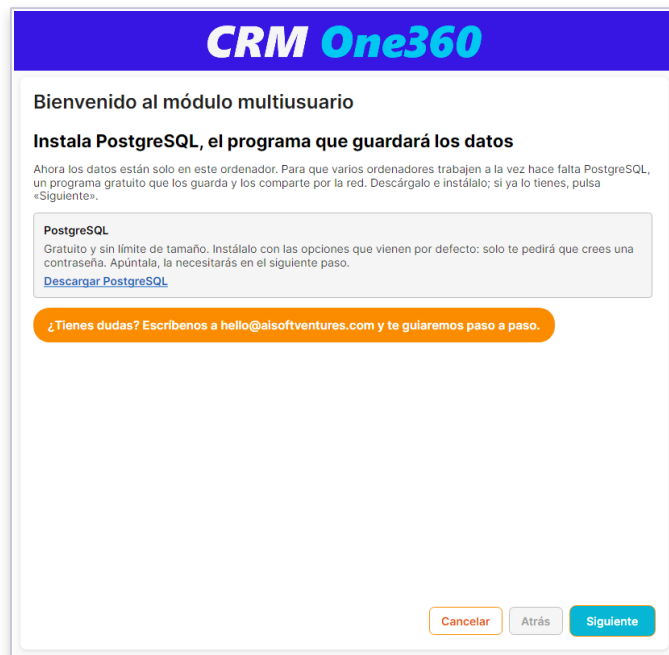
Cuidado: Las copias no están cifradas: contienen todos los datos de tus clientes y sus correos. Guárdalas en un sitio con acceso restringido.

Trabajar desde varios ordenadores

Dónde está: **Sistema** → **Pasar a multiusuario** y **Sistema** → **Acceso desde otros ordenadores**



Pasar a multiusuario: explica el cambio y abre el asistente.



Primer paso del asistente: instalar PostgreSQL.

Para qué sirve

De entrada, CRM One360 guarda los datos en un solo ordenador (monousuario). Para trabajar desde varios, los datos pasan a PostgreSQL, un programa gratuito que los comparte por la red de la oficina.

Cómo se usa

- 1 En Sistema → Pasar a multiusuario pulsa «Empezar».
- 2 Descarga e instala PostgreSQL con las opciones de serie; apunta la contraseña que te pide.
- 3 Sigue el asistente: CRM One360 pasa tus datos y se reinicia. Los datos anteriores no se borran: quedan apartados en una subcarpeta.
- 4 En cada uno de los otros ordenadores instala CRM One360 y, en el asistente de instalación, elige «No, ya está instalado en otro ordenador» (capítulo 9).
- 5 Sistema → Acceso desde otros ordenadores comprueba que el ordenador principal admite conexiones y, si falta algo, explica cómo arreglarlo.

Consejo: ¿Dudas? Escríbenos a hello@aisoftventures.com y te guiamos paso a paso.

9

Instalación y ayuda

La primera vez que abres CRM One360 un asistente lo prepara todo en pocos pasos. Este capítulo explica también cómo contactar con nosotros.

En este capítulo

- El asistente de instalación
- Uno o varios ordenadores
- Añadir otro ordenador
- Acerca de y contacto

El asistente de instalación

Dónde está: **la primera vez que abres CRM One360**

CRM One360

Bienvenido a CRM One360

Idioma / Language Español

Selecciona el tipo de instalación

1

2 ☒ **Instalación sencilla (Recomendada)**
CRM One360 se instala solo, paso a paso y sin conocimientos técnicos.

3 ☐ **La instalación de CRM One360 la va a realizar un técnico informático**
Permite elegir la base de datos (SQLite o PostgreSQL), el servidor y el usuario administrador.

Al continuar aceptas los términos y condiciones de uso de CRM One360.

4 [Ver términos](#)

Cancelar Atrás Siguiete

Para qué sirve

Prepara CRM One360 en este ordenador.

Cómo se usa

- 1** Idioma del programa: castellano, inglés u otro de los once de la lista.
- 2** Instalación sencilla: la recomendada. CRM One360 se instala solo, paso a paso, sin conocimientos técnicos.
- 3** Técnico informático: permite elegir la base de datos (SQLite o PostgreSQL), el servidor y el usuario administrador.
- 4** Al continuar aceptas los términos de uso; «Ver términos» los enseña.

Uno o varios ordenadores

Dónde está: **asistente de instalación** → **Instalación sencilla** → **Siguiente**

CRM One360

Bienvenido a CRM One360

¿Cómo vas a usar CRM One360?

1 ☒ En un solo ordenador
Los datos se guardan en este ordenador. No hace falta instalar nada más.

2 ☐ En varios ordenadores de la oficina
Todos trabajan con los mismos datos a través de la red. Necesita PostgreSQL (gratuito) instalado en uno de los ordenadores.

Crea una contraseña para entrar en CRM One360
Elige una contraseña nueva. No es la de Windows; es la que usarás para entrar en el programa con el usuario «admin». Mínimo 8 caracteres, con al menos un número o un símbolo. Apúntala; la necesitarás también si instalas CRM One360 en otros ordenadores.

3 Contraseña nueva

Repetir contraseña

4 Nombre de tu empresa

Se crea tu empresa con este nombre y, además, una empresa «DEMO» con datos de ejemplo para practicar. Si lo dejas vacío, podrás crear tu empresa después en Sistema → Empresas.

Cancelar Atrás Siguiente

Para qué sirve

Elige cómo vas a usar el programa y crea tu contraseña.

Cómo se usa

- 1 En un solo ordenador: los datos se quedan en este ordenador. No hay que instalar nada más.
- 2 En varios ordenadores: todos trabajan con los mismos datos por la red. Necesita PostgreSQL (gratuito) en uno de los ordenadores.
- 3 Crea la contraseña del usuario «admin», dos veces. Al menos 8 caracteres, con una cifra o un símbolo. Apúntala.
- 4 Escribe el nombre de tu empresa. El programa la crea, junto con la empresa DEMO con datos de ejemplo. Pulsa «Siguiente» y el programa se abre.

Cuidado: Esta contraseña no es la de Windows. La necesitarás para entrar y para instalar CRM One360 en otros ordenadores.

Añadir otro ordenador

Dónde está: **asistente de instalación** → En varios ordenadores

CRM One360

Bienvenido al módulo multiusuario de CRM One360

¿Es la primera instalación de CRM One360 en tu empresa?

☒ **Sí, es la primera**
Este ordenador guardará los datos y los demás se conectarán a él.

☐ **No, ya está instalado en otro ordenador**
Este ordenador se conectará al que ya tiene los datos.

¿Tienes dudas? Escribenos a hello@aisoftware.com y te ayudaremos a instalar el módulo multiusuario.

Cancelar Atrás **Siguiente**

¿Es la primera instalación en tu empresa?

CRM One360

Bienvenido al módulo multiusuario de CRM One360

Conectar con el otro ordenador

Haz click en «Detectar red» para ver el ordenador donde tienes los datos de CRM One360 y asegúrate de que los dos ordenadores están conectados a la misma red wifi.

Detectar red

Ordenador

Si no aparece escribe el nombre o la IP del otro ordenador

Por ejemplo PC-OFICINA o 192.168.1.20

Introduce tu contraseña de CRM One360

Cancelar Atrás Conectar

Conectar con el ordenador que tiene los datos.

Para qué sirve

En el segundo ordenador y los siguientes, CRM One360 se conecta al ordenador que ya tiene los datos.

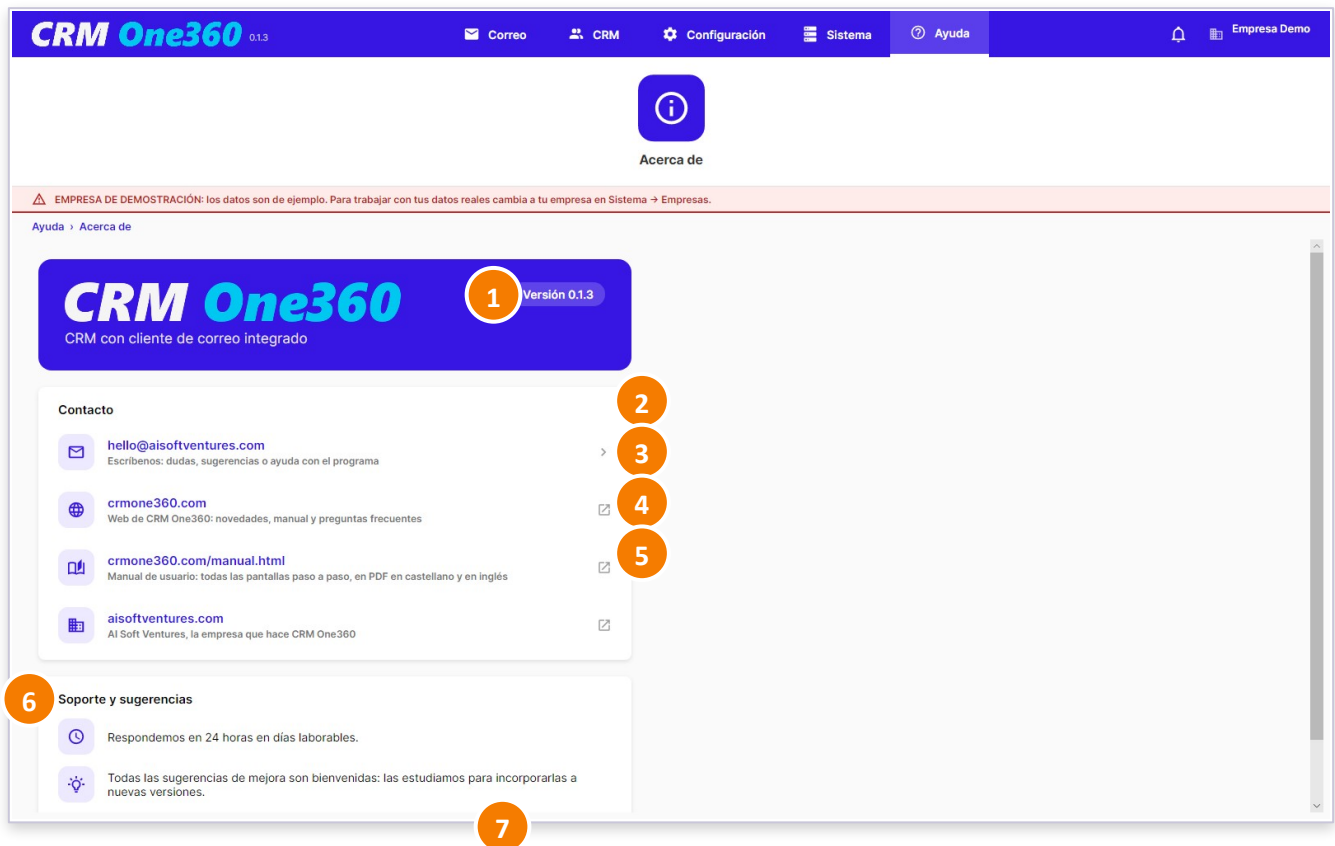
Cómo se usa

- 1 Elige «No, ya está instalado en otro ordenador».
- 2 Pulsa «Detectar red» y elige el ordenador que tiene los datos. Si no aparece, escribe su nombre o su dirección IP.
- 3 Escribe tu contraseña de CRM One360 y pulsa «Conectar».

Consejo: Los dos ordenadores tienen que estar en la misma red. Si no se conectan, abre Sistema → Acceso desde otros ordenadores en el ordenador principal.

Acerca de y contacto

Dónde está: **Ayuda** → **Acerca de**



Para qué sirve

La versión de CRM One360 que tienes instalada y cómo contactar con nosotros.

Cómo se usa

- 1 Versión: indícala cuando nos escribas.
- 2 Correo: escribe a hello@aisoftventures.com desde tu cuenta de CRM One360.
- 3 crmone360.com: la web del programa, con novedades, este manual y preguntas frecuentes.
- 4 crmone360.com/manual.html: la página de este manual en la web, para descargar la última versión en PDF.
- 5 aisoftventures.com: la web de AI Soft Ventures, la empresa que hace CRM One360.
- 6 Soporte y sugerencias: respondemos en 24 horas en días laborables, y todas las sugerencias de mejora son bienvenidas y se estudian para nuevas versiones.
- 7 «Ver términos» enseña los términos y condiciones de uso.