

Manual do usuario de CRM One360

Guía de uso con todas as pantallas do programa, paso a paso
Versión 0.1.3 · outubro de 2026

CRM One360 0.1.3

CorreoCRMConfiguraciónSistemaAxuda

Empresa Demo

Panel

Cientes

Leads

Oportunidades

Pipeline

Tickets

Tarefas

Ficha 360*

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Pipeline

Pipeline (Kanban)

Recargar

Arrastra unha oportunidade dunha columna a outra para cambiala de fase. As columnas finais só mostran os peches dos últimos 90 días (o histórico completo está na vista de lista).

Qualificación5 oportunidades178.500 €

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

Contactado3 oportunidades98.400 €

Website redesignOakridge Construction plc48.550 €25%Administrador

Consulting retainerPixel Perfect IT Solutions15.050 €25%Administrador

Annual maintenance contractClearSight Opticians42.800 €25%Administrador

Proposta6 oportunidades137.650 €

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

Negociación8 oportunidades171.400 €

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 School38.050 €75%Administrador

Cloud migration

Osñada7 oportunidades165.350 €

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 Ltd27.050 €100%Administrador

Annual maintenance contract

Perdida4 oportunidades111.950 €

New branch rolloutBrightside Dental Clinic42.800 €0%Administrador

Hardware upgradeHighland Distillery Co6.850 €0%Administrador

Customer portalCrown Pharmacy33.850 €0%Administrador

Hardware upgradeOakridge Construction plc38.050 €0%Administrador

AI Soft Ventures · aisoftventures.com

Índice

1	Primeiros pasos	páxina 3
2	Clientes e leads	páxina 10
3	Vendas	páxina 22
4	Soporte e tarefas	páxina 27
5	Correo	páxina 33
6	Configuración	páxina 43
7	Claude, o teu asistente de IA	páxina 50
8	Sistema	páxina 54
9	Instalación e axuda	páxina 60

1

Primeiros pasos

Como entrar en CRM One360, como está organizada a xanela e como se usan as listas. Todo o que se explica aquí vale para o resto do programa.

Neste capítulo

- Que é CRM One360 e que é a empresa DEMO
- Entrar no programa
- A xanela principal
- Como se usan as listas
- Idioma e contrasinal
- Cambiar de empresa

Benvido a CRM One360

CRM One360 é un CRM con correo integrado para pequenas e medianas empresas. Clientes, leads, oportunidades, tickets de soporte, tarefas e todos os correos que intercambias con eles están xuntos nun mesmo programa.

Todo nun mesmo sitio

A barra de arriba ten cinco módulos: Correo, CRM, Configuración, Sistema e Axuda. Cada módulo ten as súas pantallas, que se escollen coas iconas grandes de debaixo da barra.

A empresa DEMO

Ao instalar o programa créase unha empresa de demostración chea de datos de exemplo: clientes, leads, oportunidades, tickets, tarefas e correos. Serve para practicar sen medo. Todas as imaxes deste manual son da DEMO.

A túa empresa

O asistente de instalación crea tamén a túa empresa, baleira. Para traballar con ela, cambia en Sistema → Empresas (explícase ao final deste capítulo). Mentres esteas na DEMO, unha franxa vermella recórdacho en todas as pantallas.

Correo unido ao CRM

Cada correo que chega dun cliente, lead ou contacto, ou que lles envías, únese á súa ficha automaticamente. Toda a conversa vese na Ficha 360º do cliente.

Claude, o teu asistente de IA

Con Claude Desktop instalado podes preguntar polo teu CRM coas túas palabras. Un administrador decide que pode facer Claude (capítulo 7).

Entrar no programa

Onde está: **ao 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 '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 'Contrasinal' (Password) with the placeholder 'Introduce o teu contrasinal'. 4. A link 'Esqueciches o contrasinal?' (Forgot your password?). 5. Two buttons: 'Cancelar' (Cancel) and 'Entrar' (Enter). The background is a solid blue color. At the bottom, there is a footer with 'CRM One360' on the left and 'CRM con cliente de correo integrado' on the right.

Para que serve

É a porta de entrada. Cada persoa entra co seu usuario, e o programa lembra a última empresa coa que traballou.

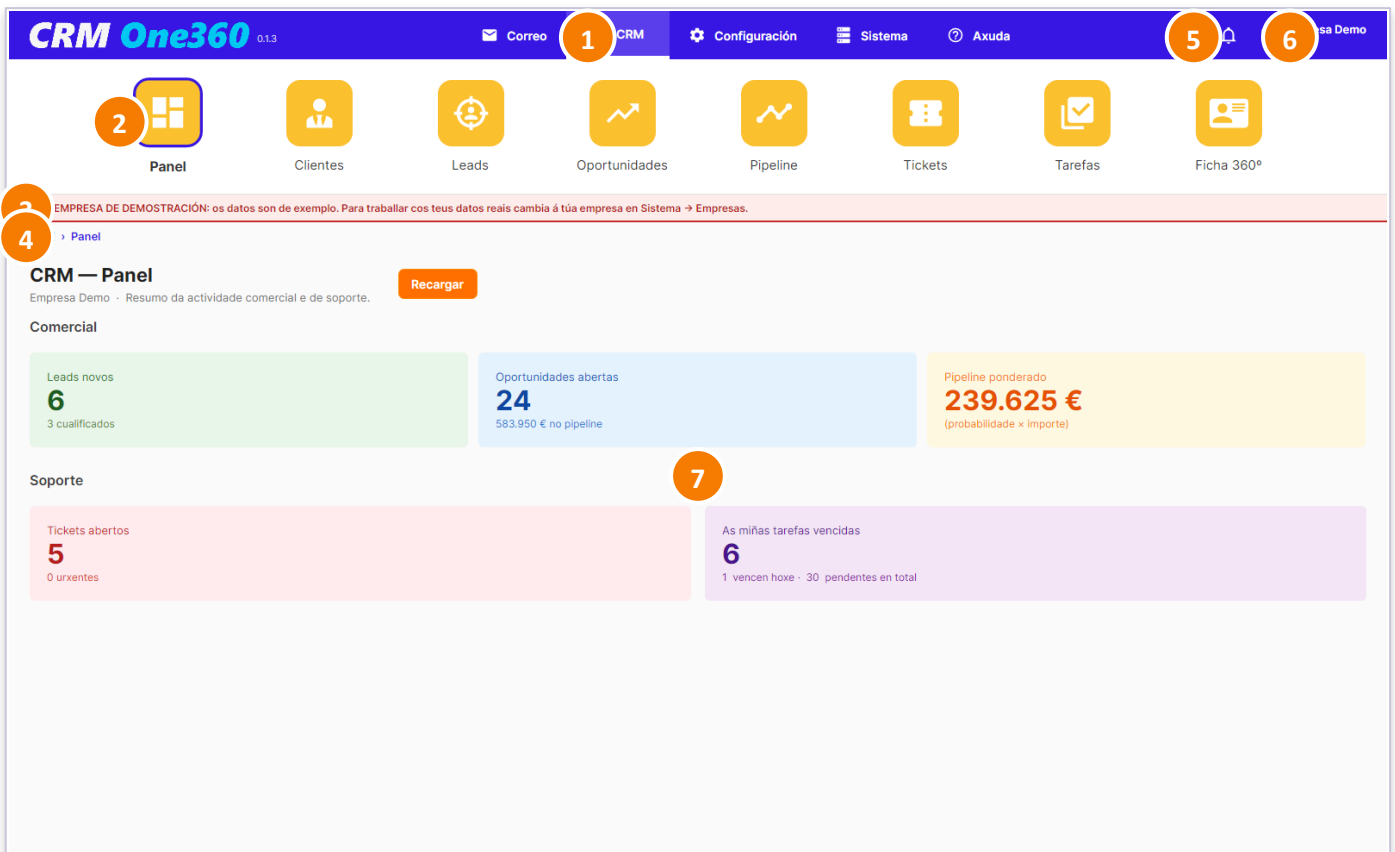
Como se usa

- 1 Comproba a empresa. Se tes varias, escolle con cal vas traballar.
- 2 Escolle o teu usuario.
- 3 Escribe o teu contrasinal.
- 4 Preme «Entrar» (ou a tecla Intro).
- 5 Se non lembras o contrasinal, preme «Esqueciches o contrasinal?» e segue as indicacións.

Consello: Xusto despois de instalar, o programa entra só co usuario creado no asistente.

A xanela principal

Onde está: **aparece ao entrar**



Para que serve

Desde aquí chégase a todas as pantallas: arriba escolles o módulo, debaixo a pantalla e no centro traballas.

Como se usa

- 1 Barra de módulos: Correo, CRM, Configuración, Sistema e Axuda.
- 2 Pantallas do módulo escollido. Preme unha icona para abrir a pantalla; a que tes aberta leva un marco de cor e o texto en negra.
- 3 Franxa vermella da DEMO: lembra que estás na empresa de demostración.
- 4 Ruta: o módulo e a pantalla na que estás.
- 5 Campá: avisos para ti: lembretes de tarefas, clientes que che asignaron, correos de clientes sen responder, correos que non se puideron enviar...
- 6 A empresa coa que traballas. Compróbaa antes de meter datos.
- 7 Zona de traballo: a lista ou o formulario da pantalla.

Como se usan as listas

Onde está: **calquera lista, por exemplo CRM → Clientes**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) en «Empresa Demo».

Código	NIF / Id. fiscal	Razón social	Correo electrónico	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-architects.example	☒

Novo Editar Recargar

Para que serve

Todas as listas funcionan igual: amosan os rexistros da empresa e ábrese desde os botóns.

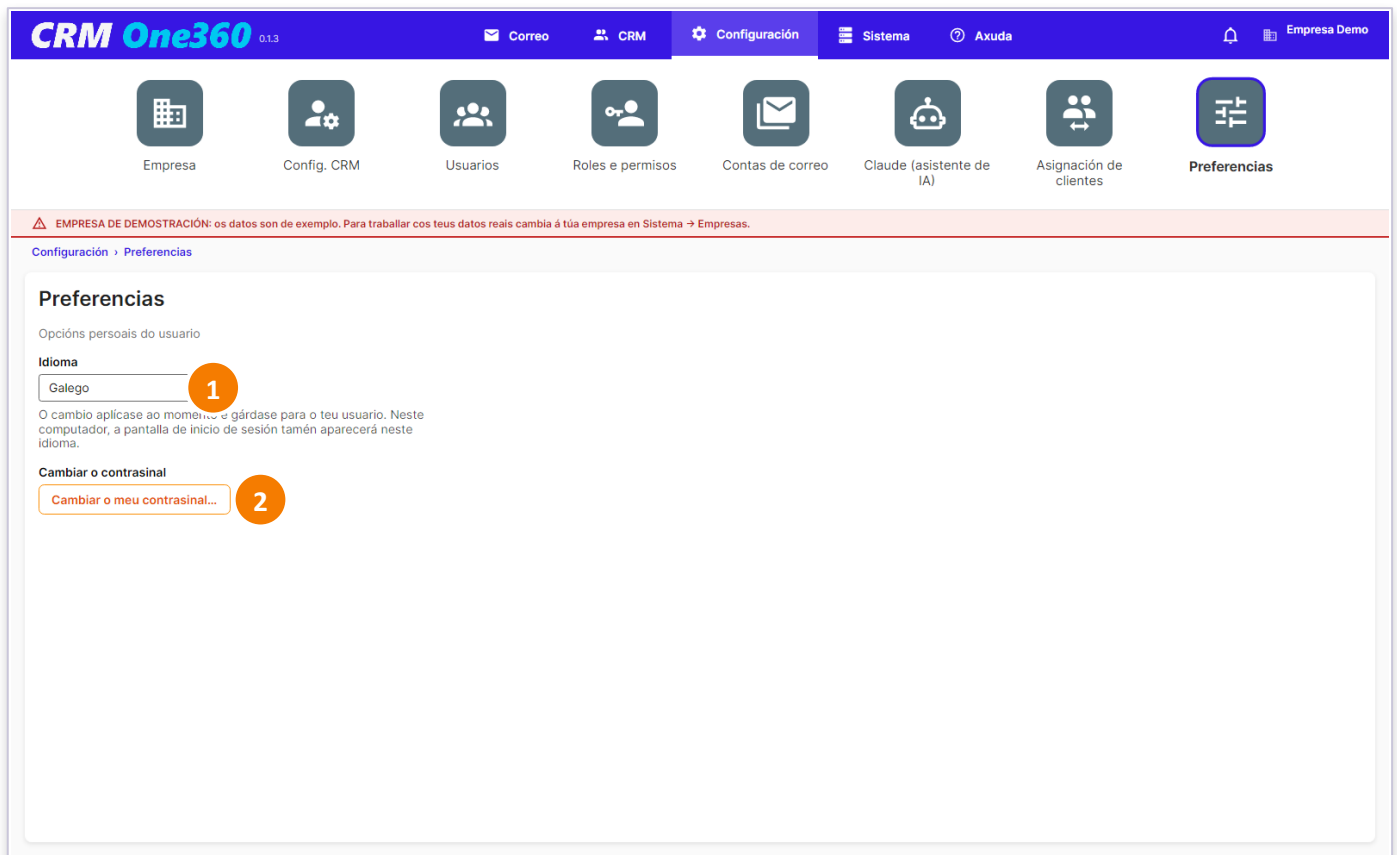
Como se usa

- 1 Preme a cabeceira dunha columna para ordenar por ela; outra vez, para inverter a orde.
- 2 Preme unha fila para seleccionala. Con dobre clic ábrese.
- 3 «Novo» crea un rexistro.
- 4 «Editar» abre o rexistro seleccionado.
- 5 «Recargar» volve ler a lista (útil cando hai máis persoas traballando á vez).

Consello: Podes ensanchar unha columna arrastrando o bordo da súa cabeceira.

Idioma e contrasinal

Onde está: **Configuración** → **Preferencias**



Para que serve

As túas opcións persoais. Só afectan ao teu usuario.

Como se usa

- 1 Idioma: galego, castelán, inglés ou outro da lista. O cambio é inmediato e a pantalla de entrada deste computador tamén o usa.
- 2 Cambiar o meu contrasinal: escribe o actual e dúas veces o novo.

Consello: A primeira vez, o programa usa o idioma de Windows se o ten (por exemplo, galego se Windows está en galego) e o inglés en calquera outro caso.

Cambiar de empresa

Onde está: **Sistema** → **Empresas**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda

Empresas Importar e exportar con Excel Protección de datos (RXPd) Acceso desde outros computadores Copia de seguranza Pasar a multiusuario

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Sistema > Empresas

Empresas
Catálogo de empresas (cada alta crea a súa propia base de datos). Escolle unha fila e preme «Traballar nesta empresa» para cambiar de empresa.

Nome	NIF / Id. fiscal	Base de datos	Activa
Empresa Demo		CRMOne360_DEMO	☒
EMP001PRUE Pruebas		CRMOne360_EMP001PRUE	☒

Traballar nesta empresa Nova Editar Copia de seguranza Recargar

Para que serve

Cada empresa ten os seus propios datos. Aquí escolles con cal traballas e os administradores crean empresas novas.

Como se usa

- 1 Selecciona a empresa na lista.
- 2 Preme «Traballar nesta empresa». O programa pídeche o contrasinal nesa empresa e ábrese cos seus datos.
- 3 Os administradores poden crear unha empresa con «Nova»: ten a súa propia base de datos, baleira.

Coidado: O que fagas na DEMO queda na DEMO. Antes de meter datos reais, cambia á túa empresa e comproba que xa non sae a franxa vermella.

2

Clientes e leads

As persoas e empresas coas que traballas. Os leads son posibles clientes que aínda non o son; cando compran, convértelos en clientes. A Ficha 360º amosa todo o dun cliente nunha soa pantalla.

Neste capítulo

- A lista e a ficha de clientes, cos seus contactos
- Leads, os seus contactos e actividades
- Converter un lead en cliente
- A Ficha 360º

Clientes

Onde está: CRM → Clientes

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Clientes

Clientes

32 cliente(s) en «Empresa Demo».

Código	NIF / Id. fiscal	Razón social	Correo electrónico	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	☒

Novo Editar Recargar

Para que serve

A lista dos teus clientes. Os usuarios sen o permiso «Ver todos os clientes e leads» só ven os que teñen asignados (Configuración → Asignación de clientes).

Como se usa

- 1 Código, NIF e razón social. Cada cliente recibe un código automáticamente.
- 2 Correo principal. Os correos deste enderezo e dos contactos do cliente únense á súa ficha automáticamente.
- 3 Activo: os clientes inactivos consérvanse con todo o seu historial, pero deixan de saír nas listas despregables.
- 4 «Novo» abre unha ficha de cliente baleira.
- 5 «Editar» abre o cliente seleccionado (ou fai dobre clic na fila).

A ficha do cliente

Onde está: **CRM → Clientes → Novo ou Editar**

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos | Contactos

- Código:** C003
- Razón social:** Harbour View Hotel
- Nome comercial:** Harbour View Hotel
- Tipo de cliente:** Empresa
- NIF / Id. fiscal:** GB589345268
- Enderezo:** 8 Marine Parade
- Código postal:** BN1 2FG
- Localidade:** Brighton
- Provincia / Estado:** East Sussex
- País:** GB — Reino Unido
- Correo electrónico:** info@harbourview.example
- Teléfono:** +44 20 1784 9740
- Web:** https://www.harbourview.example
- Sector:** Hospitality
- Etiquetas:** Separadas por comas
- Notas:** Demo customer of the DEMO company.
- Cliente activo:** ☒

Cancelar **Gardar**

Para que serve

Os datos dunha empresa ou persoa cliente.

Que hai na pantalla

- Código:** ponse só, seguindo a túa numeración (despois de C003 vén C004). Podes cambialo.
- Razón social e nome comercial.**
- Tipo de cliente** (empresa ou particular) e **NIF** ou identificador fiscal. É opcional; se o país é España, compróbase o NIF.
- Enderezo e país.**
- Correo, teléfono e web.**
- Sector e etiquetas:** palabras libres para agrupar clientes (por exemplo «cliente clave»). Úsanse como filtro en Asignación de clientes.
- Desmarca «Cliente activo»** para retirar un cliente sen perder o seu historial.

Consello: A xanela ten dúas lapelas: Datos, a desta páxina, e Contactos, coas persoas do cliente (páxina seguinte).

Os contactos do cliente

Onde está: **CRM → Clientes → Editar → lapela Contactos**

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos **Contactos**

Cada contacto gárdase ao momento co seu propio botón «Gardar», á parte dos datos do cliente.

Novo contacto Editar Eliminar

Nome	Apelidos	Correo electrónico	Móbil	Princ.
Sean	Walsh	sean.walsh@harbourview.example	+44 7897 199283	☒
Jack	O'Brien	jack.obrien@harbourview.example		☐
Ryan	Davies	ryan.davies@harbourview.example		☐

Cancelar Gardar

Os contactos do cliente.

Editar cliente — Harbour View Hotel

Datos **Contactos**

Cada contacto gárdase ao momento co seu propio botón «Gardar», á parte dos datos do cliente.

Contacto

Nome *

Sean

Apelidos

Walsh

Cargo

Managing Director

Departamento

Correo electrónico

sean.walsh@harbourview.example

Móbil

+44 7897 199283

Fijo

+44 20 3147 8741

☒ Contacto principal

Notas

Gardar

Cancelar Gardar

Editar un contacto.

Para que serve

As persoas coas que tratas no cliente: nome, cargo, correo e teléfonos. Os correos dos seus enderezos únense ao cliente automaticamente.

Como se usa

- 1 Abre o cliente con «Editar» e escolle a lapela Contactos.
- 2 «Novo contacto» engade unha persoa; «Editar» (ou dobre clic) cambia a seleccionada; «Eliminar» quítaa despois de preguntar.
- 3 Enche o nome (obligatorio), os apelidos, o cargo, o departamento, o correo, o móbil, o teléfono e as notas.
- 4 Marca «Contacto principal» na persoa á que escribes de entrada. Un cliente só ten un: ao marcalo desmárcase o anterior.
- 5 «Gardar» garda o contacto ao momento, á parte dos datos do cliente; «Cancelar» volve á lista.

Consello: Nun cliente novo, gárdao primeiro e ábreo outra vez con «Editar» para engadir os seus contactos. Os mesmos contactos están na Ficha 360º.

Leads

Onde está: CRM → Leads

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda

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

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Leads

Leads
Prospectos comerciais que aínda non son clientes.

Buscar Razón social, correo electrónico Estado (todos) Buscar

Novo lead Editar Convertir en cliente Enviar correo

Razón social	Teléfono	Estado	Orixe	Asignado	Creado	Últ. actividad
Blue Lagoon Pools	+1 (624) 555-2067	Contactado	Publicidade en liña	Administrador	16/09/26	10/05/26
Willow Tree Care Home	+44 20 5480 2141	Descartado	Chamada 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	Feira	Administrador	04/07/26	25/09/26
Do Re Mi Music School	+44 20 8229 2589	Novo	Web	Administrador	13/06/26	
Corner Café Collective	+44 20 1176 3493	Novo	Redes sociais	Administrador	31/05/26	01/04/26
Silver Fern Catering	+353 1 615 8188	Contactado	Recomendación	Administrador	30/04/26	18/09/26
Nimbus Cloud Services	+1 (227) 555-1630	Cualificado	Correo	Administrador	28/04/26	15/04/26
Compass Digital Agency	+1 (825) 555-5356	Convertido	Correo	Administrador	24/04/26	
Urban Style Barbers	+44 20 7759 8182	Contactado	Redes sociais	Administrador	23/04/26	02/09/26
Evergreen Landscaping	+353 1 385 5870	Novo	Recomendación	Administrador	22/04/26	
Secret Garden Florist	+353 1 572 8381	Novo	Recomendación	Administrador	13/04/26	22/06/26
Pedal Power Bikes	+44 20 1463 2405	Descartado	Publicidade en liña	Administrador	03/04/26	
Clear Road Driving School	+44 20 9000 6848	Convertido	Chamada entrante	Administrador	24/03/26	
Spark Robotics Lab	+1 (436) 555-5689	Cualificado	Feira	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	Novo	Feira	Administrador	15/01/26	03/05/26
Hopworks Craft Brewery	+44 20 8524 2254	Novo	Web	Administrador	08/01/26	17/07/26

Contactos Actividades

Novo contacto Editar Eliminar

Nome: Liam Wilson Cargo: Head of Marketing P. ☒

Para que serve

Posibles clientes: empresas que pediron información, que pasaron polo teu stand nunha feira ou que chegaron pola túa web.

Como se usa

- 1 Busca por razón social, correo ou NIF, e filtra por estado.
- 2 Estado de cada lead: Novo, Contactado, Cualificado, Convertido ou Descartado. A orixe di de onde veu.
- 3 Última actividade: a data da última chamada, reunión ou correo co lead. Baleira se aínda non houbo ningunha.
- 4 «Novo lead» e «Editar» abren a ficha do lead.
- 5 «Convertir en cliente» converte o lead seleccionado en cliente (páxina seguinte).
- 6 Lapela Contactos: as persoas do lead.
- 7 Lapela Actividades: chamadas, reunións e notas. Ao anotalas actualízase «Últ. actividade».

A ficha do lead

Onde está: **CRM → Leads → Novo lead ou Editar**

1

Razón social *

Blue Lagoon Pools

Nome comercial

Blue Lagoon Pools

NIF / Id. fiscal

Teléfono

+1 (624) 555-2067

Correo electrónico

hello@bluelagoonpools.example

Web

https://bluelagoonpools.example

2

Estado

Contactado

3

Orixe

Publicidade en liña

4

Motivo de descarte

5

Asignado a

Administrador

Notas

Interested in our CRM. Sector: Installations.

Eliminar

Cancelar

Gardar

Para que serve

Os datos dun lead. Os campos con * son obrigatorios.

Como se usa

- 1 Razón social (obrigatoria), nome comercial, NIF e datos de contacto.
- 2 Estado: faino avanzar a medida que traballas con el.
- 3 Orixe: de onde veu (web, recomendación, feira, publicidade en liña...). O Panel do CRM conta os leads por orixe.
- 4 Se descartas o lead, escribe o motivo.
- 5 Asignado a: o comercial que o leva.

Converter un lead en cliente

Cando un lead che compra ou está listo para traballar contigo, convérteo en cliente desde CRM → Leads.

1. Selecciona o lead

En CRM → Leads, preme o lead. O mellor é cualificalo antes (estado «Cualificado»).

2. Preme «Converter en cliente»

O programa crea un cliente cos datos do lead e pásalle os seus contactos, oportunidades, tarefas e actividades. O lead segue na lista co estado «Convertido» e ligado ao cliente.

Sen duplicados

Se xa existe un cliente co mesmo NIF, o lead únese a ese cliente en lugar de crear outro.

3. Completa o cliente

O cliente novo recibe o seguinte código automaticamente. Ábreo en CRM → Clientes para completar os datos que faltasen (endereço, NIF).

Non se perde nada

Os correos que xa estaban unidos ao lead tamén saen na Ficha 360º do cliente novo.

A Ficha 360º

Onde está: CRM → Ficha 360º

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

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

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º do cliente
 Selecciona un cliente para ver dunha ollada os seus contactos, oportunidades, tickets e actividade.

1 Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

Harbour View Hotel Pipeline aberto: 5.550 €

2

3 Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

4 Novo contacto Editar Eliminar

Nome	Apelidos	Cargo	Móbil	Fixo
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

Preme «Novo contacto» para dar de alta unha persoa, ou selecciona un contacto e preme «Editar».

Para que serve

Todo o dun cliente nunha soa pantalla: contactos, oportunidades, correos, tickets e actividades.

Como se usa

- 1 Escolle o cliente.
- 2 Cabeceira cos datos do cliente e o pipeline aberto: a suma das súas oportunidades abertas.
- 3 Lapelas: Contactos, Oportunidades, Correos, Tickets e Actividades.
- 4 En Contactos engádense, cámbianse e elimínanse as persoas do cliente, igual que na ficha do cliente.
- 5 «Enviar correo» escribe ao cliente desde a túa conta de correo; o correo queda unido ao cliente.

Ficha 360º: oportunidades e actividades

Onde está: CRM → Ficha 360º → lapelas

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

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

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Ficha 360º

Ficha 360º do cliente
Selecciona un cliente para ver dunha ollada os seus contactos, oportunidades, tickets e actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

Título	Fase	Estado	Importe	Prob. %	Peché	Asignado
Marketing campaign	Proposta	Aberta	25.550,00	50	19/09/26	Administrador

Lapela Oportunidades: as oportunidades do cliente coa súa fase, importe e probabilidade.

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

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

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Ficha 360º

Ficha 360º do cliente
Selecciona un cliente para ver dunha ollada os seus contactos, oportunidades, tickets e actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

Rexistrar actividade Eliminar

Data	Tipo	Enderezo	Asunto	Min.	Usuario
16/08/26 16:30	Correo	Sainte	Sent proposal		Administrador
07/07/26 12:15	Correo	Sainte	Sent proposal		Administrador
19/06/26 15:15	Correo	Sainte	Re: Problem with the last deli		Administrador
19/06/26 06:15	Correo	Entrante	Problem with the last delivery		Administrador
04/06/26 11:15	Correo	Entrante	New colleague		Administrador
04/05/26 09:15	Chamada	Entrante	Support check-in	7	Administrador

Preme «Rexistrar actividade» para anotar unha chamada, correo, reunión ou nota.

Lapela Actividades: chamadas, reunións, notas e correos. «Rexistrar actividade» engade unha.

Ficha 360º: correos

Onde está: CRM → Ficha 360º → lapela Correos

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360º

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º do cliente
Selecciona un cliente para ver dunha ollada os seus contactos, oportunidades, tickets e actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos Tickets Actividades

1

Data:	De:	Asunto:	Para:
19/06/2026 17:15	sales@demo-crmone360.example	Re: Problem with the last	Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>
19/06/2026 08:15	jack.obrien@harbourview.example	Problem with the last del	CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>
04/06/2026 13:15	ryan.davies@harbourview.example	New colleague	CRM One360 Demo

3

Responder

2

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

4

Abrir nunha xanela

Para que serve

Todos os correos co cliente e os seus contactos, enviados ou recibidos, sen saír da ficha.

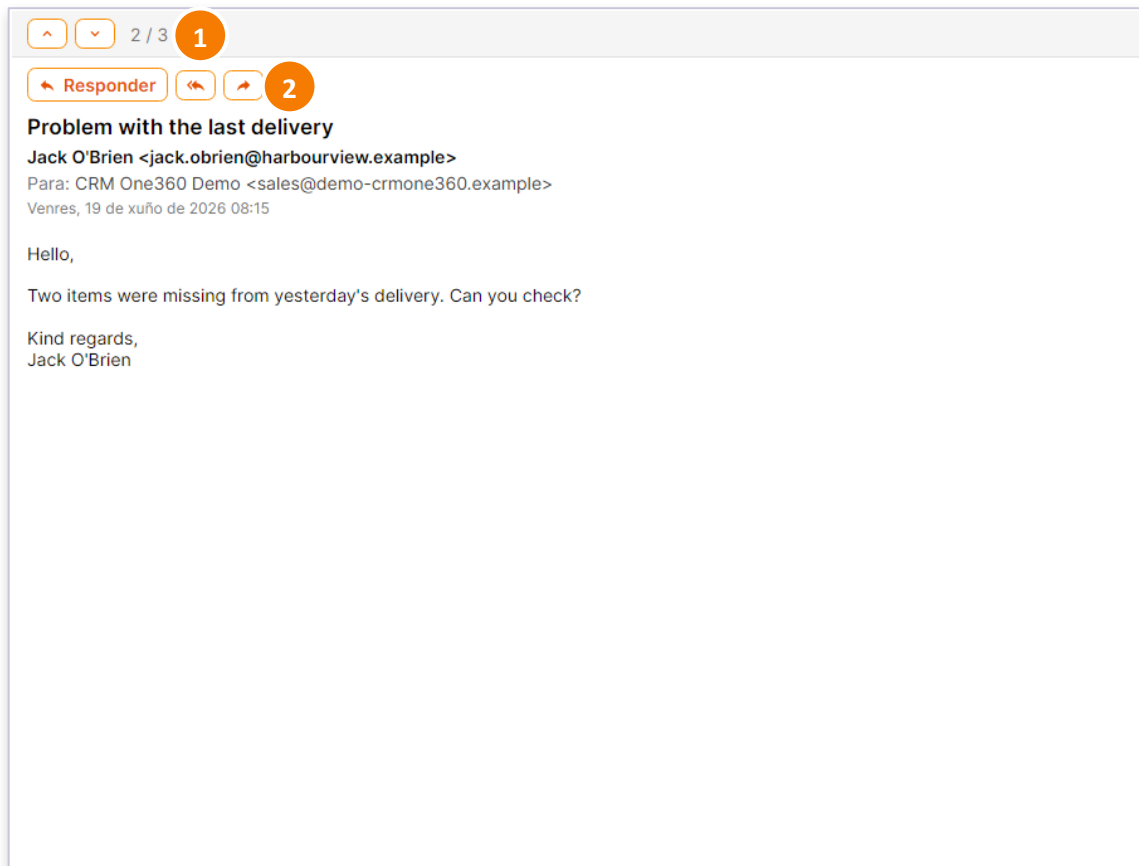
Como se usa

- 1 A lista: data, remitente, destinatarios e asunto, do máis novo ao máis antigo.
- 2 Preme un correo, ou móvete coas frechas, e vese á dereita. Arrastra o separador para darlle máis sitio á lista ou ao correo.
- 3 Enriba do correo: Responder, Responder a todos, Reenviar, Abrir nunha xanela e Abrir en Correo (para movelo, unilo a outra ficha ou crear un lead ou un ticket con el).
- 4 Con dobre clic, ou con «Abrir nunha xanela», o correo ábrese nunha xanela propia (páxina seguinte).

Consello: A lista actualízase soa: un correo que envías desde a ficha aparece en canto sae, e as respostas do cliente aparecen coa seguinte revisión da caixa de correo.

A xanela de lectura

Onde está: **Ficha 360º** ou **Tickets** → dobre clic nun correo



Para que serve

Le un correo nunha xanela máis grande mentres a ficha segue aberta detrás.

Como se usa

- 1 Anterior e seguinte percorren os correos da lista desde a que se abriu (tamén Alt+↑ e Alt+↓). O contador di en cal estás.
- 2 Responder, Responder a todos e Reenviar abren a xanela para escribir, como en Correo.
- 3 Os anexos ábreanse ou gárdanse desde a barra que hai enriba do texto.

Consello: Só hai unha xanela de lectura: con dobre clic noutro correo, vese na mesma xanela.

Ficha 360º: tickets

Onde está: CRM → Ficha 360º → lapela Tickets

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360º

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Ficha 360º

Ficha 360º do cliente
Selecciona un cliente para ver dunha ollada os seus contactos, oportunidades, tickets e actividades.

Cliente: Harbour View Hotel Recargar Enviar correo

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

Contactos Oportunidades Correos **Tickets** Actividades

#	Asunto	Categoría	Prioridade	Estado	Asignado	Apertura
31	Problem with the last delivery	Incendencia	Alta	Aberto	Administrador	08/10/26
16	VPN disconnects every hour	Incendencia	Alta	Resolto	Administrador	13/03/26

#31 - Problem with the last delivery

Estado: Aberto
Prioridade: Alta
Categoría: Incidencia
Asignado: Administrador
Apertura: 08/10/2026 16:04
Resolto: —
Pechado: —

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

Resolución
Ainda sen resolver.

Enviar correo Abrir en Tickets

Para que serve

Os tickets de soporte do cliente, co escollido á dereita.

Como se usa

- 1 A lista: número, asunto, categoría, prioridade, estado, asignado e apertura.
- 2 Preme un ticket e vese á dereita: estado, prioridade, categoría, asignado, contacto, datas de apertura, resolución e peche, a descrición completa e a resolución.
- 3 «Abrir en Tickets» leva á pantalla Tickets con ese ticket escollido, para editalo, resolvelo ou pechalo. «Enviar correo» escribe sobre o ticket, co seu número no asunto.

3

Vendas

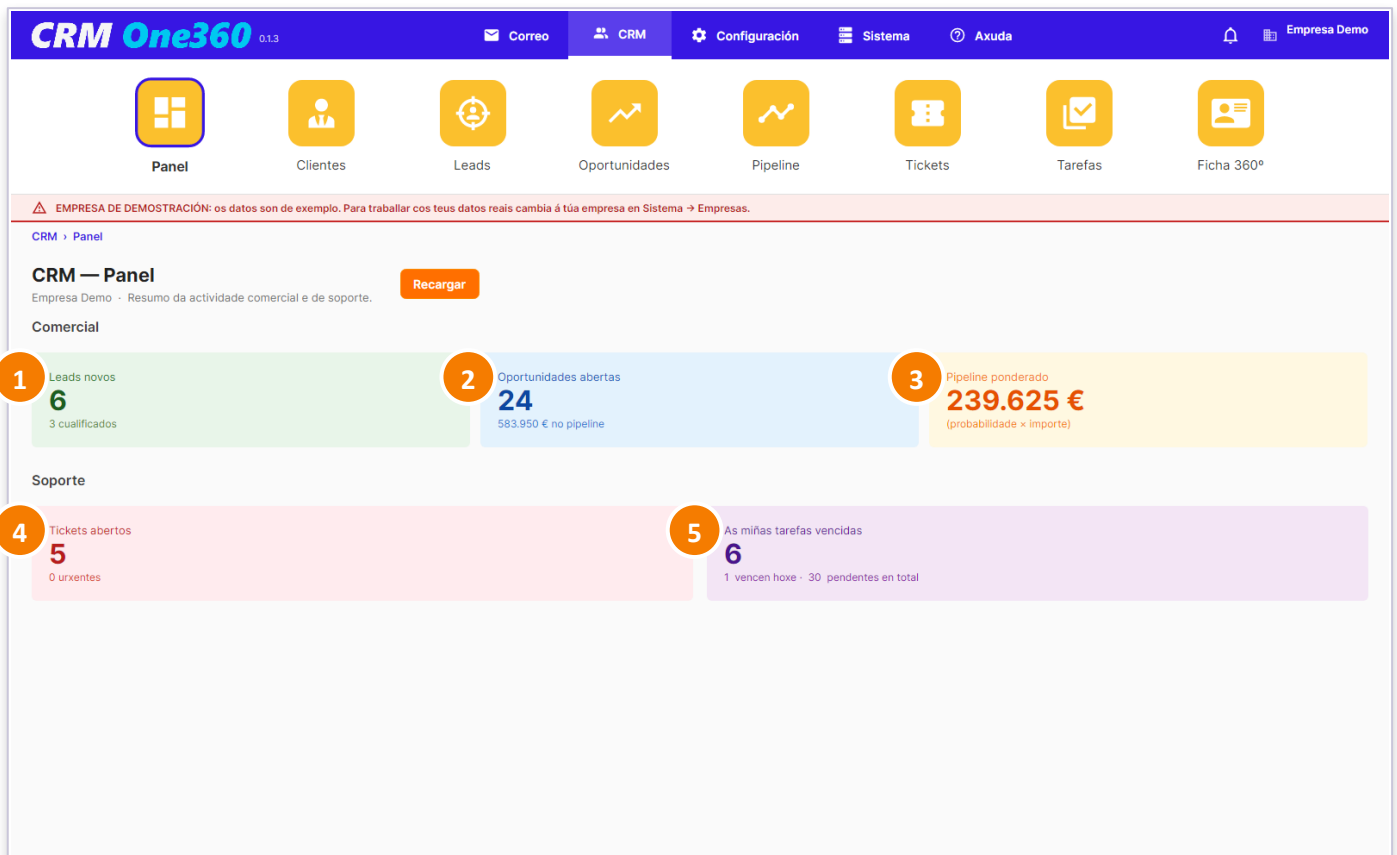
As oportunidades son as posibles vendas nas que estás traballando. Cada unha pasa polas fases do pipeline ata que se gaña ou se perde. O panel resúmeo todo.

Neste capítulo

- O Panel do CRM
- A lista de oportunidades
- A ficha da oportunidade
- O pipeline (taboleiro Kanban)

Panel do CRM

Onde está: CRM → Panel



Para que serve

Un resumo de vendas e soporte que se actualiza cada vez que o abres ou premes «Recargar».

Como se usa

- 1 Leads novos do período e cantos están xa cualificados.
- 2 Oportunidades abertas e o importe total do pipeline.
- 3 Pipeline ponderado: cada importe multiplicado pola súa probabilidade. É unha previsión realista do que vas vender.
- 4 Tickets de soporte abertos e cantos son urxentes.
- 5 As túas tarefas vencidas: as que tes asignadas e cuxa data xa pasou.

Oportunidades

Onde está: CRM → Oportunidades

CRM One360 0.1.3 Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

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

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM > Oportunidades

Oportunidades
Pipeline comercial en lista. Para velo en columnas e arrastrar oportunidades usa a pantalla «Pipeline».

Estado: Aberta 1 Recargar 2 3

Titulo	Cliente/Lead	Fase	Importe	Prob. %	Peché est.	Asignado
Extended warranty	Summit Logistics Ltd	Cualificación	44.300,00	10	21/10/26	Administrador
Cloud migration	Torres & Vidal Solicitors	Cualificación	42.800,00	10	23/10/26	Administrador
Consulting retainer	Trustline Insurance Brokers	Cualificación	10.550,00	10	21/08/26	Administrador
Annual maintenance contract	Evergreen Landscaping	Cualificación	41.300,00	10	17/10/26	Administrador
Hardware upgrade	Northwind Traders Ltd	Cualificación	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	Proposta	25.550,00	50	19/09/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	3.800,00	50	09/09/26	Administrador
Software licence renewal	Granite Stoneworks	Proposta	3.800,00	50	03/10/26	Administrador
Staff training programme	Peak Performance Physio	Proposta	2.300,00	50	22/05/26	Administrador
Customer portal	Northwind Traders Ltd	Proposta	18.800,00	50	19/04/26	Administrador
Software licence renewal	Compass Digital Agency	Proposta	11.300,00	50	25/05/26	Administrador
Cloud migration	Oakridge Construction plc	Proposta	42.050,00	50	29/05/26	Administrador
CRM implementation	Atlas Removals	Proposta	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
Fase: Proposta
Estado: Aberta
Importe estimado: 3.800 €
Probabilidade %: 50 %
Importe ponderado: 1.900 €
Peché estimado: 09/09/2026
Pechada: —
Asignado: Administrador
Creada: 28/06/2026 18:00 · Administrador

Descripción
Demo opportunity of the DEMO company.

Editar Ganhar Perder

Para que serve

A lista de posibles vendas, co seu cliente ou lead, fase, importe, probabilidade e data prevista de peche.

Como se usa

- 1 Filtro de estado: as abertas, de entrada; tamén gañadas, perdidas, aprazadas ou todas.
- 2 Fase da venda: Cualificación, Contactado, Proposta, Negociación... (configúranse en Configuración → Config. CRM).
- 3 Probabilidade de gañala, en %.
- 4 «Nova» crea unha oportunidade; «Editar» abre a seleccionada.
- 5 «Gañar» péchaa como gañada (probabilidade 100 %).
- 6 «Perder» péchaa como perdida, despois de pedir confirmación. Para gardar o motivo, abre a oportunidade e usa «Perder» na ficha (páxina seguinte).
- 7 Preme unha oportunidade e vese á dereita, sen abrila: cliente ou lead, contacto, fase, importe, probabilidade e importe ponderado (importe × probabilidade), datas, descrición e, se se perdeu, o motivo. Abaixo están Editar, Gañar e Perder.

A ficha da oportunidade

Onde está: CRM → Oportunidades → Nova ou Editar

Editar oportunidade

Título *

Software licence renewal

1 Cliente

Compass Digital Agency

2 Lead (alternativa)

(ningún — usar Cliente) ▾

Contacto

(ningún)

3 Fase

Proposta ▾

4 Importe estimado

3800

^ ▾

Probabilidade %

50

^ ▾

5 Peche estimado

09/09/2026

8

Asignado a

Administrador ▾

Descrición

Demo opportunity of the DEMO company.

6 Motivo da perda

Gárdase ao premer «Perder»

× Perder

Eliminar

Cancelar

Gardar

Para que serve

Os datos dunha posible venda.

Como se usa

- 1 Cliente: a quen lle vendes.
- 2 Se aínda non é cliente, escolle o lead. Cando o lead se converte, as súas oportunidades pasan ao cliente novo.
- 3 Fase e probabilidade de gañala. Actualiza as dúas a medida que avanza a venda.
- 4 Importe estimado da venda.
- 5 Data prevista de peche: úsana o panel e o pipeline.
- 6 Motivo da perda: escríbeo e preme «Perder» para pechar a oportunidade como perdida.

O pipeline

Onde está: CRM → Pipeline

Para que serve

As mesmas oportunidades nun taboleiro: unha columna por fase. É a forma máis rápida de ver como van as túas vendas e de facelas avanzar.

Como se usa

- 1 Cada columna é unha fase, co número de oportunidades.
- 2 Importe total da columna.
- 3 Cada tarxeta é unha oportunidade: título, cliente, importe, probabilidade e responsable. Arrástraa a outra columna para cambiar a súa fase.
- 4 As columnas Gañada e Perdida só amosan as pechadas nos últimos 90 días. O historial completo está na lista.

Consello: Solta unha tarxeta en «Gañada» ou «Perdida» para pechar a oportunidade directamente. Para gardar por que se perdeu, usa «Perder» na ficha da oportunidade.

4

Soporte e tarefas

Os tickets recollen os problemas e as dúbidas dos teus clientes ata que se resolven. As tarefas son o que tes que facer, cunha data e, se queres, un lembrete.

Neste capítulo

- Tickets de soporte e os seus correos
- A ficha do ticket
- Tarefas
- A ficha da tarefa e os lembretes

Tickets de soporte

Onde está: CRM → Tickets

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets Tareas Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Tickets

Tickets de soporte
Casos de soporte abertos por clientes existentes. A numeración (#) é correlativa por empresa.

Estado: Aberto 1 Recargar

Novo ticket 4 Editar 5 Resolver 6 Pegar 7 Enviar correo 8

Asunto	Cliente	Categoría	Prioridade	Estado	Asignado	Apertura
31 Problem with the last delivery	Harbour View Hotel	Incendencia	Alta	Aberto	Administrador	08/10/26 14:04
1 Cannot log in after password change	Harmony Beauty Spa	Incendencia	Alta	Aberto	Administrador	29/09/26 17:00
18 Wrong VAT number on the quote	Bluebell Language School	Consulta	Media	Aberto	Administrador	03/10/26 13:15
6 Printer keeps jamming	Family Fresh Supermarkets	Incendencia	Media	Aberto	Administrador	26/09/26 12:45

Correos do ticket

Data: De: Asunto: Para:

19/06/2026 17:15 sales@demo-crmone360.example Re: Problem with the last Jack O'Brien <jack.obrien@harbourview.example>

19/06/2026 08:15 jack.obrien@harbourview.example Problem with the last del 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>
Venres, 19 de xuño 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

Abrir nunha xanela

Para que serve

Os casos de soporte dos teus clientes: incidencias, dúbidas e peticións.

Como se usa

- 1 Filtro de estado: os abertos, de entrada. Un ticket pode estar Aberto, En curso, Agardando polo cliente, Resolto ou Pechado.
- 2 Cada ticket ten un número, correlativo dentro da empresa.
- 3 A categoría e a prioridade axudan a decidir que vai primeiro. As categorías configúranse en Configuración → Config. CRM.
- 4 «Novo ticket» abre un ticket baleiro; «Editar», o seleccionado.
- 5 «Resolver» márcalo como resolto.
- 6 «Pegar» péchao de todo cando o cliente está conforme.
- 7 «Enviar correo» escribe ao cliente sobre o ticket. O asunto remata en «[Ticket #31]» (o número do ticket), así a resposta do cliente volve ao ticket.

Tickets de soporte (continuación)

Como se usa (segue)

- 8 Correos do ticket: os correos do ticket seleccionado, co escollido á dereita, como na Ficha 360º. Con dobre clic ábrese na xanela de lectura.

Consello: Os correos do ticket son os que levan o seu número no asunto, os unidos a man e o correo co que se creou. Se un cliente escribe sobre un ticket sen o seu número, une o correo a man desde Correo (capítulo 5).

A ficha do ticket

Onde está: CRM → Tickets → Novo ticket ou Editar

Editar ticket

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

Eliminar
Cancelar
Gardar

Para que serve

Os datos dun caso de soporte. Os campos con * son obrigatorios.

Como se usa

- 1 Cliente e, se queres, o contacto que o comunicou.
- 2 Categoría e prioridade.
- 3 Estado e responsable.
- 4 Descripción: que pasa, coas palabras do cliente.
- 5 Resolución: que se fixo para resolvelo. Queda no historial do ticket.

Tarefas

Onde está: CRM → Tarefas

CRM One360 0.1.3 Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Panel Clientes Leads Oportunidades Pipeline Tickets **Tarefas** Ficha 360°

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

CRM → Tarefas

Tarefas

Tarefas con vencementos e lembretes. Poden vincularse a un lead, cliente, oportunidade ou ticket.

Estado (todos) ☒ Só as miñas **Recargar**

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

Confirm the meeting

Estado: Completada
Prioridade: Baixa
Asignado: Administrador
Vinculo: Oportunidade: Annual maintenance contract
Vencemento: 14/01/2026 16:45
Lembrete: —
Completada: 14/01/2026 17:45
Creada: 06/01/2026 17:45 · Administrador

Descripción
Demo task of the DEMO company.

4 Nova tarefa **5** Editar **6** Completar

Para que serve

A túa lista de cousas por facer: chamadas, orzamentos que enviar, visitas que preparar.

Como se usa

1. Marca «Só as miñas» para ver só as tarefas que tes asignadas. O filtro de estado amosa as dun estado (pendente, en curso, completada, cancelada) ou todas.
2. Data e hora de vencemento.
3. Relacionada con: o cliente, lead, oportunidade ou ticket ao que pertence a tarefa.
4. «Nova tarefa» e «Editar» abren a ficha da tarefa.
5. «Completar» marca como feita a tarefa seleccionada.
6. Preme unha tarefa e vese á dereita, sen abri-la: a súa descrición, o nome do que ten vinculado, o lembrete, cando se completou e quen e cando a creou.

A ficha da tarefa e os lembretes

Onde está: CRM → Tarefas → Nova tarefa ou Editar

Editar tarefa

1 Título * Confirm the meeting

Descripción Demo task of the DEMO company.

Estado Completada ▼ Prioridade Baixa ▼

2 Vencemento 14/01/2026 3 Lembrete <dd/MM/yyyy> 8

4 Vincular a Oportunidade ▼ #29 (vinculado) ▼

5 Asignado a Administrador ▼

Eliminar Cancelar Guardar

Para que serve

Que hai que facer, cando e quen.

Como se usa

- 1 Título (obrigatorio) e descrición.
- 2 Data de vencemento.
- 3 Lembrete: nesa data e hora o responsable recibe un aviso na campá e, se o seu usuario ten correo, un correo.
- 4 Relacionar con: escolle o tipo (cliente, lead, oportunidade ou ticket) e despois a ficha.
- 5 Asignada a: quen a ten que facer.

Consello: Cada lembrete avísase unha soa vez, aínda que a persoa teña o programa aberto en varios computadores.

5

Correo

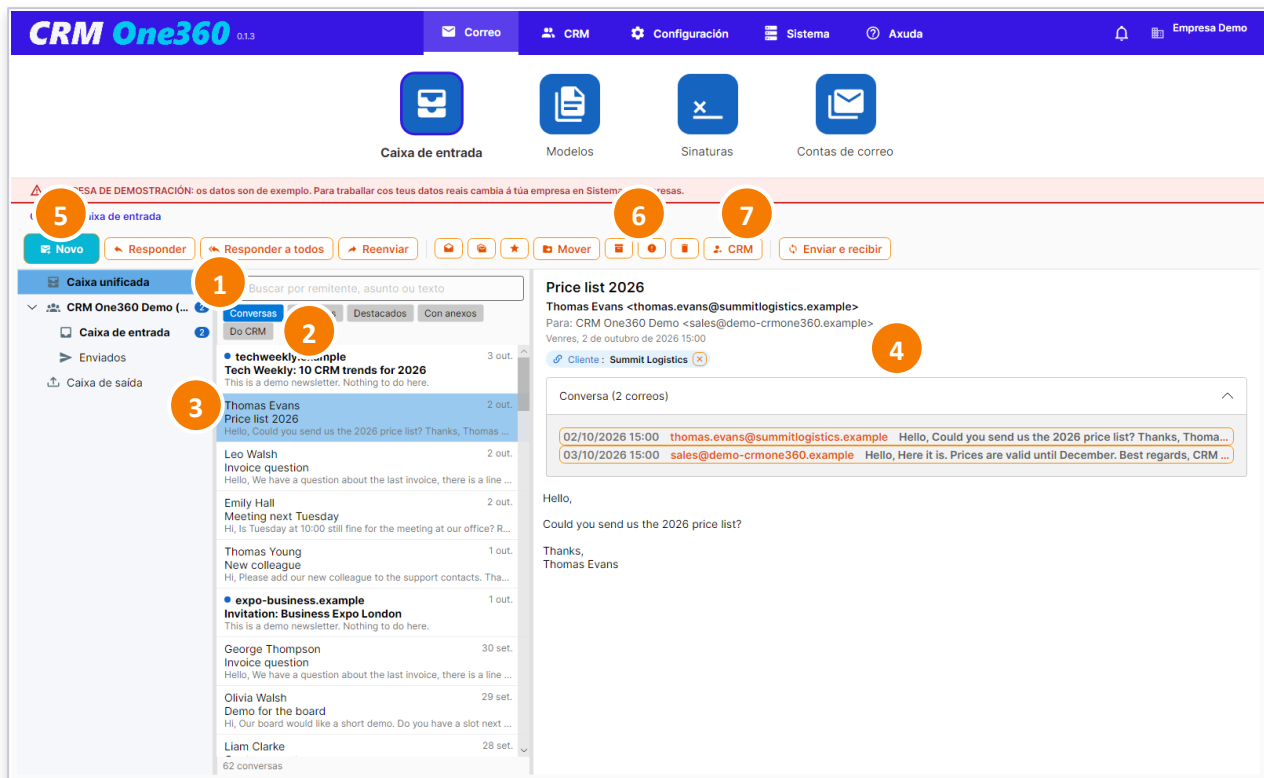
CRM One360 recibe e envía o teu correo mentres está aberto. Cada correo dun cliente, lead ou contacto, ou que lles envías, únese á súa ficha: toda a conversa queda no CRM.

Neste capítulo

- A caixa de entrada e ler un correo
- Escribir, responder e reenviar
- Unir un correo ao CRM
- Modelos e sinaturas
- Contas de correo e regras

A caixa de entrada

Onde está: **Correo** → **Caixa de entrada**



Para que serve

O teu correo, cos cartafoles de todas as contas que podes usar.

Como se usa

- 1 Cartafoles: a caixa unificada (todas as túas contas xuntas), cada conta coa súa Caixa de entrada e Enviados, e a Caixa de saída cos correos pendentes de enviar.
- 2 Busca e filtros rápidos: Conversas agrupa os correos dun mesmo fío; Non lidos, Destacados, Con anexos e Do CRM (só os unidos a unha ficha).
- 3 Lista de correos. Un punto azul indica que non está lido. Preme un para lelo.
- 4 Panel de lectura: remitente, destinatarios, as fichas do CRM ás que está unido e, nunha conversa, todos os seus correos.
- 5 «Novo», «Responder», «Responder a todos» e «Reenviar» abren a xanela para escribir.
- 6 «CRM» une o correo a unha ficha (un cliente, lead, ticket ou oportunidade) ou crea unha a partir del: un lead, un ticket, unha oportunidade, unha tarefa ou un contacto.
- 7 «Enviar e recibir» revisa as contas agora, sen agardar á seguinte revisión automática.

Consello: Os botóns pequenos xunto a «Mover» marcan como lido ou non lido, destacan, arquivan, marcan como correo non desexado e eliminan.

Escribir un correo

Onde está: **Correo** → **Caixa de entrada** → **Novo, Responder ou Reenviar**

The screenshot shows the email composition window in CRM One360. At the top, there is a toolbar with buttons: 'Enviar' (blue), 'Programar' (orange), 'Gardar borrador' (orange), 'Modelo' (orange), 'Anexar' (orange), and 'Só texto' (grey). Below the toolbar, the email fields are visible: 'De:' (1) with 'CRM One360 Demo <sales@demo-crmone360.example>', 'Para:' (2) with 'Thomas Evans <thomas.evans@summitlogistics.example>' and a 'Cc / Cco' button, and 'Asunto:' (3) with 'Re: Price list 2026'. The main body of the email is a large empty text area (4).

Para que serve

Escribir, responder e reenviar correos.

Como se usa

- 1 De: a conta desde a que se envía. A súa sinatura predeterminada engádese soa.
- 2 Para: empeza a escribir un nome ou un enderezo e escolle entre as suxestións (contactos, clientes e leads).
- 3 «Cc / Cco» amosa os campos de copia.
- 4 O texto do correo, con formato (negra, listas, ligazóns...). «Só texto» quita o formato.

Botóns de arriba: «Enviar» deixa o correo na caixa de saída e envíao nese momento; «Programar» envíao máis tarde, o día e a hora que escollas; «Gardar borrador» gárdao para rematalo despois; «Modelo» enche o asunto e o texto cun modelo e os datos do destinatario; «Anexar» engade ficheiros. Cando o correo sae, aparece nese momento en Enviados e nas fichas ás que está unido (cliente, ticket...).

Unir o correo e o CRM

Os correos únense ao CRM sós. Só hai que facelo a man nuns poucos casos.

Unións automáticas

Cando chega un correo do enderezo dun cliente, lead ou contacto, ou se lle envía, queda unido a esa ficha. Se o seu asunto leva o número dun ticket, como «[Ticket #31]», tamén se une a ese ticket. Vese na Ficha 360º e en Tickets.

Unir a man

Selecciona o correo, preme «CRM» → «Vincular cun cliente, lead, ticket ou oportunidade...» e escolle a ficha (páxina seguinte). A unión aparece debaixo do remitente; co seu × quítase.

Crear a partir dun correo

Co mesmo botón «CRM» podes crear un lead, un ticket, unha oportunidade, unha tarefa ou un contacto cos datos do correo. Útil para peticións que chegan de enderezos novos.

Correos sen resposta

Se un correo dun cliente queda varios días sen contestar, o programa avísate na campá. O número de díasponse en Correo → Contas de correo.

Unir un correo a man

Onde está: **Correo** → **Caixa de entrada** → **CRM** → **Vincular cun...**

Busca o cliente ou lead por nome, NIF ou correo, o ticket por número ou asunto, ou a oportunidade por título.

 1

Ticket #31 Problem with the last delivery 2

Cancelar

Vincular

Para que serve

Une o correo seleccionado á ficha que escollas, cando a unión automática non a atopou: por exemplo, unha resposta dun cliente que perdeu o número do ticket.

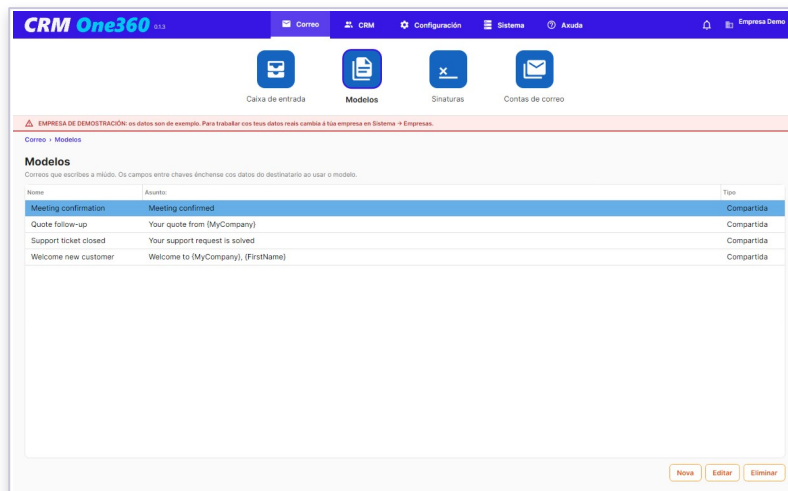
Como se usa

- 1 Escribe parte do que buscas: clientes e leads por nome, NIF ou correo; tickets por número («31» ou «#31») ou asunto; oportunidades por título.
- 2 Escolle a ficha na lista (diante do nome vese de que tipo é) e preme «Vincular», ou fai dobre clic nela.

Consello: Se buscas o número dun ticket, ese ticket sae o primeiro.

Modelos

Onde está: **Correo** → **Modelos**



Xanela do modelo: nome, asunto, se é compartido e o texto.

Para que serve

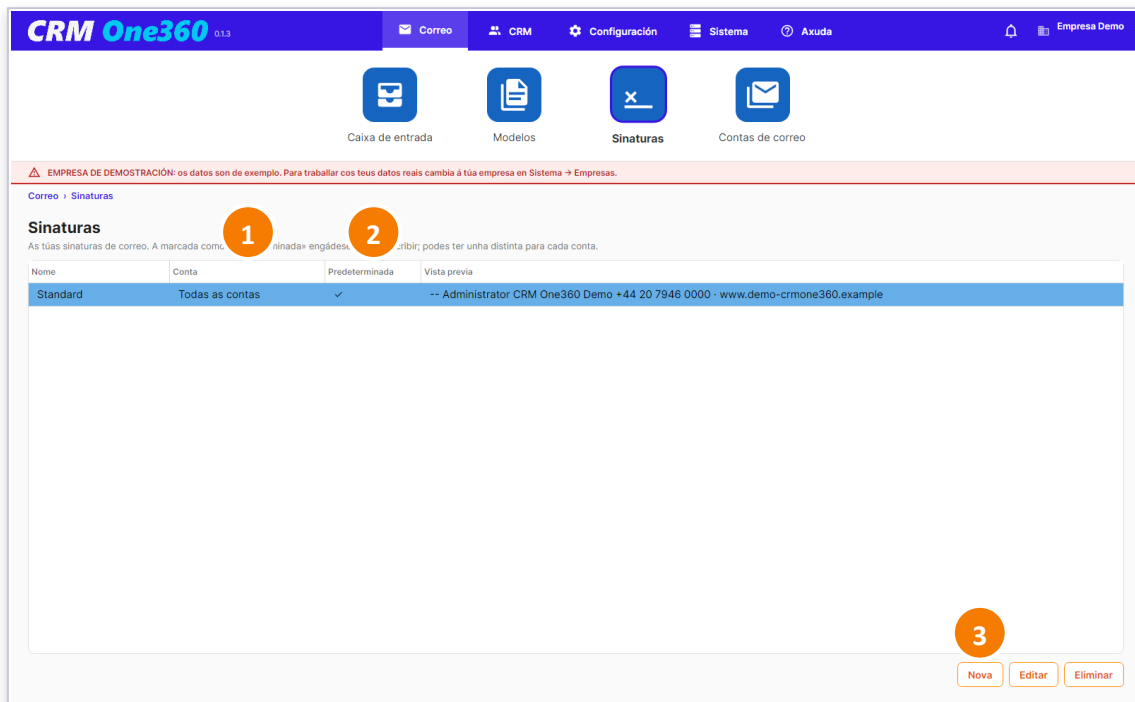
Correos que escribes a miúdo (benvida, seguimento de orzamento, confirmación de reunión...). Ao usar un modelo, os campos entre chaves énchense cos datos do destinatario.

Como se usa

- 1 Preme «Nova», ou selecciona un modelo e preme «Editar».
- 2 Escribe o nome, o asunto e o texto. Nos dous podes usar estes campos: {FirstName}, {LastName}, {FullName}, {Company}, {Email}, {MyName}, {MyEmail}, {MyCompany} e {Date} (tamén valen en castelán: {Nombre}, {MiEmpresa}...).
- 3 Marca «Compartido con todos os usuarios» para que o poida usar todo o mundo (cómpre o permiso de xestionar contas compartidas); se non, é só teu.
- 4 Para usalo, preme «Modelo» na xanela na que escribes o correo.

Sinaturas

Onde está: **Correo** → Sinaturas



Para que serve

O texto que se engade ao final dos teus correos: nome, empresa, teléfono...

Como se usa

- 1 Cada sinatura pode ser dunha conta ou de todas.
- 2 A marcada como «Predeterminada» engádeselle soa cando escribes desde esa conta.
- 3 «Nova» e «Editar» abren a xanela da sinatura, onde se escribe o texto con formato.

Consello: Cada usuario ten as súas propias sinaturas. Na DEMO cada usuario ten xa unha chamada «Standard».

Contas de correo

Onde está: **Correo** → **Contas de correo**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

Caixa de entrada Modelos Sinaturas Contas de correo

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Correo > Contas de correo

Contas de correo

As túas contas de correo e as compartidas contigo. O programa recibe e envía o correo **1** do plano mentres está aberto. **2**

Enderezo de correo	Nome que verán	Tipo	Tipo de servidor	Estado
sales@demo-crmone360.example	CRM One360 Demo	Compartida	POP3	Pendente de recibir

3 Enviar e recibir **4** Nova Editar Eliminar Regras... Recargar

5 Días sen resposta a partir dos que o programa avisa dun correo de cliente (0 = nunca) **Gardar**

6 Tamaño dos datos a partir do que se avisa aos administradores. 5000 MB **Gardar** Agora ocupan 1 MB.

Para que serve

As túas contas de correo e as que se comparten contigo (por exemplo vendas@ ou info@).

Como se usa

- 1** As contas persoais son túas; as compartidas úsanas varias persoas.
- 2** Estado de cada conta: cando recibiu correo por última vez ou o erro, se o hai.
- 3** «Nova» engade unha conta; «Editar» cambia a seleccionada.
- 4** «Regras...» pon regras ao correo que chega á conta.
- 5** Días sen resposta a partir dos que o programa avisa dun correo de cliente (0 = nunca).
- 6** Tamaño dos datos a partir do que se avisa aos administradores.

Engadir unha conta de correo

Onde está: **Correo** → **Contas de correo** → **Nova ou Editar**

The screenshot shows the 'Conta de correo' configuration form. It includes fields for email address, name, password, and advanced settings like server type (POP3, IMAP), incoming/outgoing servers, ports, and security. There are checkboxes for 'Deixar unha copia dos correos no servidor', 'Conta activa', and 'Conta compartida'. A list of users is shown with checkboxes for 'Pode enviar'. The form has buttons for 'Probar conta', 'Cancelar', and 'Gardar'.

Para que serve

Conecta CRM One360 cunha conta de correo do teu dominio ou do teu provedor de aloxamento (IMAP ou POP3 con contrasinal).

Paso a paso

1. Escribe o enderezo de correo e o nome que verán os destinatarios.
2. Preme «Configurar automaticamente»: o programa atopa os servidores dos provedores habituais.
3. Escribe o contrasinal da conta.
4. Se non se atopa o teu provedor, enche a configuración avanzada: tipo de servidor (IMAP ou POP3), servidores, portos e seguranza.
5. Conta compartida (administradores): marca quen a pode usar e quen pode enviar desde ela.
6. Preme «Probar conta» e, se todo está ben, «Gardar».

Coidado: Non se poden usar contas de Gmail nin de Outlook.com / Hotmail: xa non deixan entrar aos programas con usuario e contrasinal.

Regras de correo

Onde está: **Correo** → **Contas de correo** → **Regras...**

Reglas de sales@demo-crmone360.example
 Aplícanse por orde a cada correo que chega á caixa de entrada.

Nome	Regra	Activo

5
↓

1

2

3

Nome:

Se o contén

entón

☒ Activo ☐ Non aplicar as regras seguintes

4

Nova
Eliminar
Gardar

Para que serve

As regras ordenan soas o correo que chega a unha conta; por exemplo, moven os boletíns a un cartafol.

Como se usa

- 1**

 Nome da regra.
- 2**

 Condición: o campo (remitente, asunto ou destinatario) e o texto que debe conter.
- 3**

 Acción: mover a un cartafol, marcar como lido, destacar, unir a un cliente ou crear un ticket de soporte.
- 4**

 Marca «Non aplicar as regras seguintes» para parar nesta regra cando se cumpra.
- 5**

 As frechas cambian a orde: as regras aplícanse de arriba abaixo.

6

Configuración

Datos e moeda da empresa, fases do pipeline e categorías de tickets, usuarios, roles e quen leva cada cliente. A maioría destas pantallas son para administradores.

Neste capítulo

- Datos da empresa
- Configuración do CRM: fases do pipeline e categorías de tickets
- Usuarios
- Roles e permisos
- Asignación de clientes

Empresa

Onde está: **Configuración → Empresa**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Ayuda Empresa Demo

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

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Empresa

Empresa

Datos da empresa na que estás a traballar

Código DEMO

1 Nome Empresa Demo

2 NIF / Id. fiscal

3 Moeda EUR — Euro (€)

4 **Guardar**

Para que serve

O nome, o NIF e a moeda da empresa na que traballas.

Como se usa

- 1 Nome da empresa, tal como sae arriba á dereita da xanela.
- 2 NIF ou número fiscal. Non se comproba: vale o de calquera país.
- 3 Moeda dos importes: oportunidades, pipeline, panel e Ficha 360º. As empresas novas empezan coa moeda da rexión de Windows.
- 4 Preme «Guardar».

Consello: Crear, desactivar e cambiar de empresa faise en Sistema → Empresas.

Configuración do CRM: fases do pipeline

Onde está: Configuración → Config. CRM → Fases do pipeline

Configuración do CRM Recargar

Fases do pipeline (Kanban) e categorías para clasificar os tickets de soporte.

Fases do pipeline Categorías de tickets

Orde	Código	Nome	Prob. %	Gañada	Perdida	Activo
10	QUAL	Cualificación	10	☐	☐	☒
20	CONT	Contactado	25	☐	☐	☒
30	PROP	Proposta	50	☐	☐	☒
40	NEGO	Negociación	75	☐	☐	☒
50	WON	Gañada	100	☒	☐	☒
60	LOST	Perdida	0	☐	☒	☒

Editar fase

Código *
PROP

Nome *
Proposta

Orde
30

Probabilidade predeterminada %
50

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

☐ Fase final: Gañada

☐ Fase final: Perdida

☒ Activa (visible no pipeline)

Gardar Cancelar

Para que serve

As fases polas que pasa unha oportunidade, en orde. Son as columnas do pipeline.

Como se usa

- 1 Dúas lapelas: Fases do pipeline e Categorías de tickets.
- 2 Cada fase ten unha orde, un código, un nome e unha probabilidade predeterminada.
- 3 «Nova» engade unha fase; «Editar» cambia a seleccionada.
- 4 Ficha da fase: código, nome, orde, probabilidade predeterminada e cor da columna no pipeline.
- 5 Marca as fases finais: unha para as gañadas e outra para as perdidas. Desmarca «Activa» para ocultar unha fase que xa non uses.

Coidado: Non elimines fases que teñan oportunidades: desactívaas.

Configuración do CRM: categorías de tickets

Onde está: **Configuración** → **Config. CRM** → **Categorías de tickets**

The screenshot shows the CRM One360 configuration interface. The top navigation bar includes 'Correo', 'CRM', 'Configuración' (active), 'Sistema', and 'Axuda'. Below the navigation bar is a menu with icons for 'Empresa', 'Config. CRM' (selected), 'Usuarios', 'Roles e permisos', 'Contas de correo', 'Claude (asistente de IA)', 'Asignación de clientes', and 'Preferencias'. A warning message states: 'EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.' The main content area is titled 'Configuración do CRM' with a 'Recargar' button. It shows two tabs: 'Fases do pipeline' and 'Categorías de tickets' (selected). The 'Categorías de tickets de soporte' table is displayed with columns: 'Código', 'Nome', 'Cor', and 'Activo'. The table contains five rows of data. To the right of the table, there is a text box that says: 'Selecciona unha categoría e preme Editar, ou preme Nova para crear unha.'

Código	Nome	Cor	Activo
IMPR	Mellora	#43A047	☒
INC	Incidencia	#E53935	☒
QUES	Consulta	#1E88E5	☒
TRAI	Formación	#8E24AA	☒
WARR	Garantía	#FB8C00	☒

Para que serve

As categorías para clasificar os tickets de soporte (incidencia, consulta, mellora...). Cada unha ten un código, un nome e unha cor, e pódese desactivar.

Como se usa

- 1 Preme «Nova» para engadir unha categoría, ou selecciona unha e preme «Editar».
- 2 Escribe o código, o nome e a cor, e preme «Gardar».

Usuarios

Onde está: **Configuración → Usuarios**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda Empresa Demo

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

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Usuarios

Usuarios

4 usuario(s).

Login	Nome	Activo	Bloqueado
admin	Administrador	☒	
laura	Laura Bennett	☒	
mark	Mark Sullivan	☒	
sophie	Sophie Carter	☒	

Crear un usuario novo

Login:

Nome:

Contraseñal:

Correo electrónico:

Como administrador: ☐

Crear usuario

Detalle do usuario

Login: laura
 Nome: Laura Bennett
 Correo electrónico: laura@demo-crmor
 Alta: 06/10/2026

Desactivar **Reactivar** **Restablecer**

Contraseñal novo:

Roles do usuario

SALES

Catálogo de roles activos

Código	Descrición
ADMIN	Administrador: ve e xestiona todo
READONLY	Só lectura da súa carteira
SALES	Comercial: a súa carteira de clientes e o seu correo
SUPPORT	Soporte: tickets e tarefas da súa carteira

Para que serve

As persoas que poden entrar na empresa e os seus roles.

Como se usa

1. Preme un usuario para ver os seus datos.
2. Para crear un usuario, enche abaixo á esquerda o usuario, o nome, o contrasinal e o correo, e preme «Crear usuario». Marca «Como administrador» para darlle o rol ADMIN.
3. «Desactivar» impide que o usuario entre; «Reactivar» déixao entrar outra vez. O seu historial consérvase.
4. Para un contrasinal esquecido, escribe un novo e preme «Restablecer».
5. Roles do usuario.
6. Roles dispoñibles. Coas frechas dáse ou quítase un rol.

Consello: O correo de cada usuario úsase para enviarlle os lembretes das súas tarefas.

Roles e permisos

Onde está: **Configuración** → **Roles e permisos**

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda Empresa Demo

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

EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Roles e permisos

Roles e permisos

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

Código	Descrición	Activo
ADMIN	Administrador: ve e xestiona todo	☒
READONLY	Só lectura da súa carteira	☒
SALES	Comercial: a súa carteira de clientes e o seu correo	☒
SUPPORT	Soporte: tickets e tarefas	☒

Detalle do rol

Código: SALES

Descrición: Comercial: a súa carteira de clientes e o seu correo

Activo: ☒

Gardar cambios **Eliminar rol**

Permisos asignados ao rol

Código	Descrición
CRM.ACCESS	Acceder ao CRM
MAIL.ACCESS	Usar o correo

Catálogo de permisos dispoñíbles

Código	Descrición
COMPANIES.MANAGE	Xestionar empresas
CRM.ACCESS	Acceder ao CRM
CRM.ASSIGN	Asignar e reasignar clientes e leads a usuarios
CRM.CONFIGURE	Configurar as fases do pipeline e as categorías de clientes
CRM.VIEW_ALL	Ver todos os clientes e leads, sen ter en cc
MAIL.ACCESS	Usar o correo
MAIL.SHARED_ACCOUNTS	Crear e xestionar contas de correo compartidas
SECURITY.ROLES	Xestionar roles e permisos
SECURITY.USERS	Xestionar usuarios

Crear un rol novo

CÓDIGO Descrición +

Para que serve

Un rol é un conxunto de permisos. Os usuarios teñen os permisos dos seus roles.

Como se usa

1. Escolee un rol. O programa trae ADMIN, SALES (comercial), SUPPORT (soporte) e READONLY (só lectura).
2. Cambia a súa descrición ou desactívalo e preme «Gardar cambios».
3. Permisos que xa ten o rol.
4. Permisos que se lle poden engadir. Coas frechas engádense ou quítanse.
5. Para crear un rol, escribe o seu código e a súa descrición e preme «+».

Consello: Permisos importantes: «Ver todos os clientes e leads, sen ter en conta a asignación» (CRM.VIEW_ALL) amosa toda a carteira; sen el, cada usuario só ve os seus clientes. «Asignar e reasignar clientes e leads a usuarios» (CRM.ASSIGN) dá acceso a Asignación de clientes.

Asignación de clientes

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

CRM One360 0.1.3

Correo CRM Configuración Sistema Axuda Empresa Demo

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

⚠ EMPRESA DE DEMOSTRACIÓN: os datos son de exemplo. Para traballar cos teus datos reais cambia á túa empresa en Sistema → Empresas.

Configuración > Asignación de clientes

Asignación de clientes

Quen leva cada cliente e lead. Os usuarios sen o permiso «Ver todos os clientes» só ven os seus.

Usuario ☐ Só sen asignar Provincia / Estado Sector Etiqueta Nome ou NIF

Tipo	Nome	NIF / Id. fiscal	Provincia / Estado	Sector	Lévano
☐ 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

46 cliente(s) e lead(s).

3 Marcar / desmarcar todas

4 Usuario Motivo (opcional)

4 Asignar a este usuario

Quitar a este usuario

Marcar como responsable

5 Traspasar toda a carteira

Deste usuario...

...ao usuario escollido arriba. Útil cando un comercial marcha ou está de vacacións.

Traspasar

Historial do seleccionado

Para que serve

Quen leva cada cliente e cada lead. Os usuarios sen o permiso «Ver todos os clientes e leads» só ven os seus.

Como se usa

1. Filtra por usuario, provincia, sector, etiqueta ou nome; «Só sen asignar» amosa os que non leva ningún.
2. Lévano: os usuarios de cada cliente. A estrela marca o responsable.
3. Marca os clientes e leads que queres cambiar (ou «Marcar / desmarcar todas»).
4. Escolle un usuario e preme «Asignar a este usuario», «Quitar a este usuario» ou «Marcar como responsable». O usuario recibe un aviso.
5. Traspasa toda a carteira dun usuario a outro; por exemplo, cando un comercial se vai ou está de vacacións.

7

Claude, o teu asistente de IA

Con Claude Desktop instalado no mesmo computador podes preguntar polo teu CRM coas túas palabras e, se un administrador o permite, pedirlle a Claude que cree e cambie fichas ou que envíe correos por ti.

Neste capítulo

- Que lle podes preguntar a Claude
- Conectar Claude Desktop
- Que pode facer Claude

Que lle podes preguntar a Claude

Claude le o CRM da empresa que lle digas e contéstache no teu idioma. Algúns exemplos:

Preguntas

«Que oportunidades se pechan este mes?» · «Que tickets ten abertos Laura?» · «Resúmeme todo o de Harbour View Hotel» · «A que clientes non chamamos en tres meses?»

Correo (se está permitido)

«Amósame os últimos correos de Summit Logistics» · «Responde a Thomas Evans coa tarifa de 2026 no texto». Claude só le as contas que un administrador marcou e nunca envía anexos. Se o correo é sobre un ticket, Claude engade «[Ticket #31]» ao asunto para que a resposta volva ao ticket.

Cambios (se están permitidos)

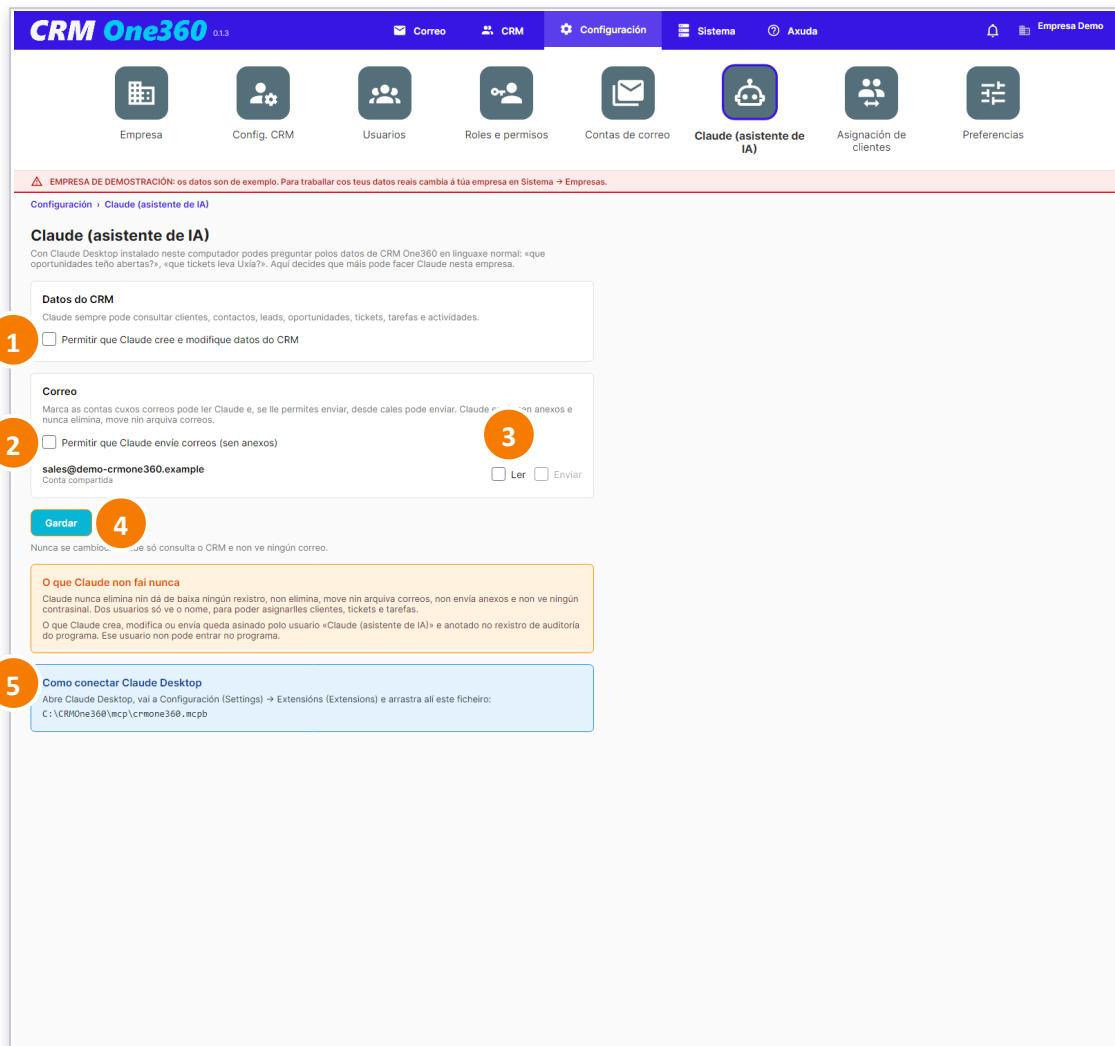
«Crea unha tarefa para chamar a Blue Lagoon Pools o luns» · «Pasa a oportunidade Website redesign a Proposta» · «Anota unha chamada con Emily Hall» · «Une este correo ao ticket 31». Todo o que fai Claude queda asinado polo usuario «Claude (asistente de IA)», así sempre se sabe quen creou ou cambiou unha ficha.

Sempre baixo o teu control

Claude nunca elimina nin dá de baixa fichas, nunca elimina, move nin arquiva correos e nunca ve contrasinais.

Configuración de Claude

Onde está: **Configuración → Claude (asistente de IA) · só administradores**



Para que serve

Decide que pode facer Claude nesta empresa. De entrada, Claude só consulta o CRM e non ve ningún correo.

Como se usa

- 1 Márcalo para que Claude poida crear e cambiar clientes, leads, oportunidades, tickets, tarefas e actividades.
- 2 Márcalo para que Claude poida enviar correos, sempre sen anexos.
- 3 En cada conta, marca «Ler» para que Claude poida ler os seus correos e «Enviar» para que poida enviar desde ela.
- 4 Preme «Gardar». O cambio vale desde a seguinte pregunta.
- 5 O ficheiro que hai que arrastrar a Claude Desktop (páxina seguinte).

Conectar Claude Desktop

Só hai que facelo unha vez en cada computador.

1. Instala Claude Desktop

Descárgao de claude.ai e entra coa túa conta de Claude.

2. Engade a extensión de CRM One360

En Claude Desktop vai a Configuración → Extensiones e arrastra á xanela o ficheiro C:\CRMOne360\mcp\crmone360.mcpb. Preme «Instalar».

3. Pregunta

Abre unha conversa nova e pregunta, por exemplo, «Que empresas teño en CRM One360?». A primeira vez Claude pídeche permiso para usar a extensión.

Que empresa?

Claude traballa coa empresa que lle digas. Se non dis cal, consulta as túas empresas e pregúntache.

Consello: Os correos que envía Claude aparecen en CRM One360 nuns segundos, en Enviados e no seu cliente e ticket, se o programa está aberto; se non, ao abri-lo.

Coidado: CRM One360 ten que estar instalado no mesmo computador que Claude Desktop (non fai falta que o programa estea aberto). Claude traballa cos mesmos datos que o programa, tamén en instalacións multiusuario.

8

Sistema

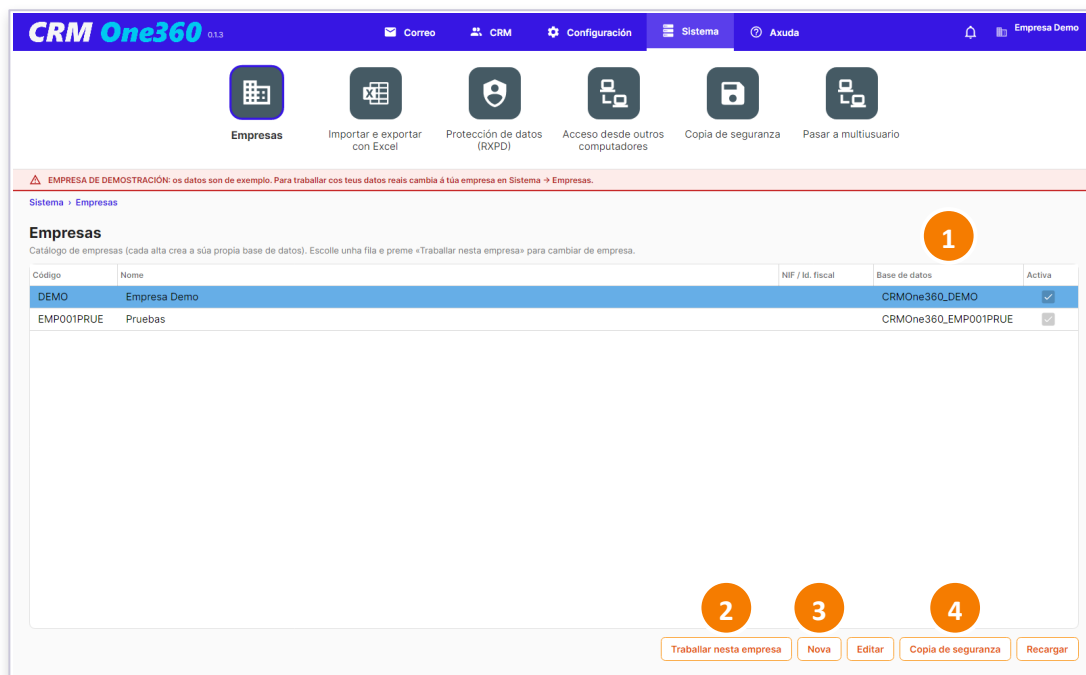
Pantallas para administradores: empresas, Excel, protección de datos, copias de seguridad e trabajar desde varios computadores.

Neste capítulo

- Empresas
- Importar e exportar con Excel
- Protección de datos (RXPD)
- Copia de seguridad
- Traballar desde varios computadores

Empresas

Onde está: **Sistema** → **Empresas**



Empresa: DEMO

Nome

NIF / Id. fiscal

Código

Base de datos

Cartafol de anexos

☒ Activa

Cancelar Gardar

Xanela da empresa: nome, NIF e cartafol dos anexos do correo.

Para que serve

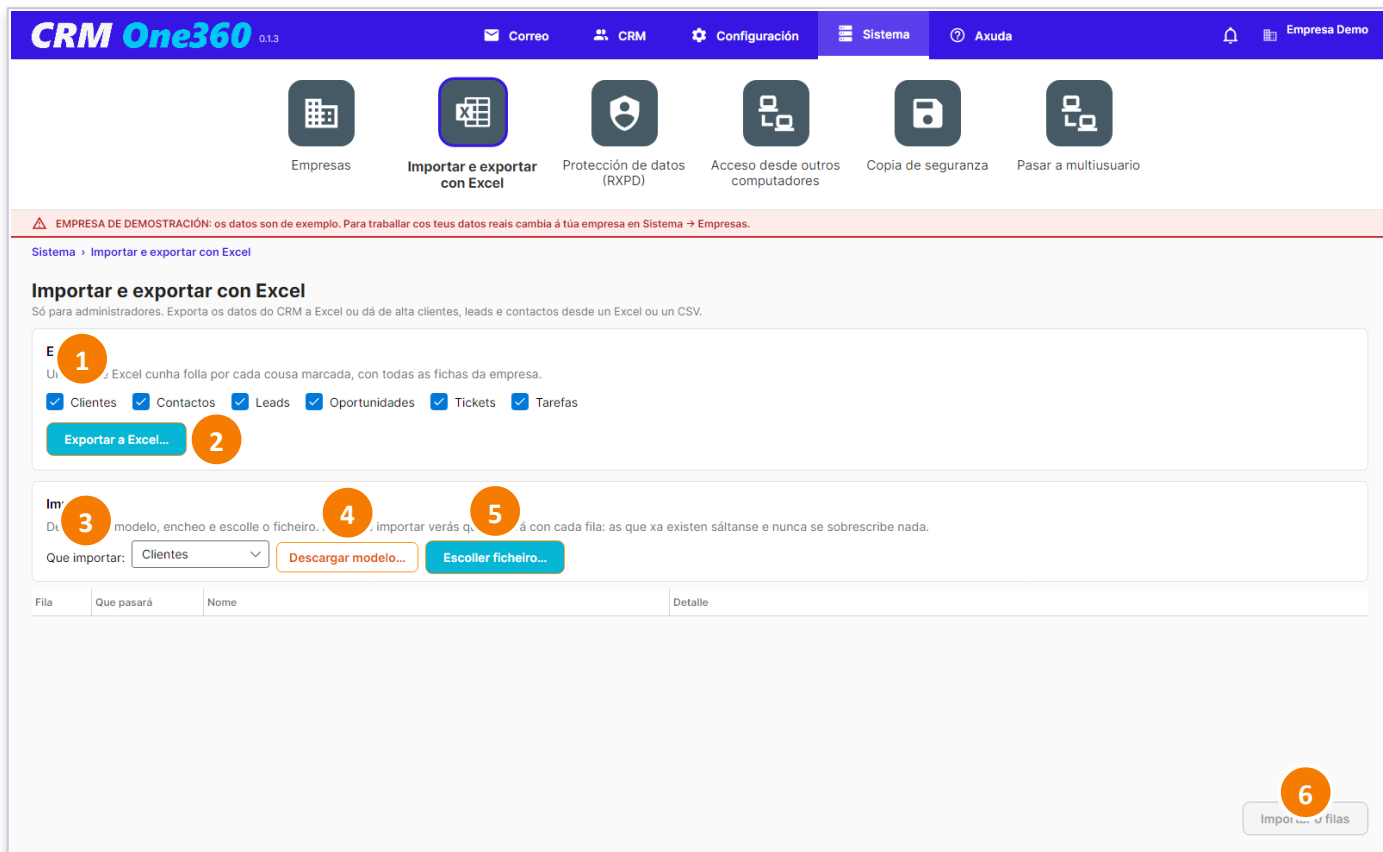
As empresas desta instalación. Cada unha ten a súa propia base de datos: clientes, correos e usuarios non se comparten entre empresas.

Como se usa

- 1 Base de datos de cada empresa.
- 2 «Traballar nesta empresa» cambia á empresa seleccionada.
- 3 «Nova» crea unha empresa; «Editar» cambia o seu nome, NIF ou cartafol de anexos, ou desactívaa.
- 4 «Copia de seguraza» copia agora a base de datos da empresa seleccionada.

Importar e exportar con Excel

Onde está: **Sistema** → **Importar e exportar con Excel** · só administradores



Para que serve

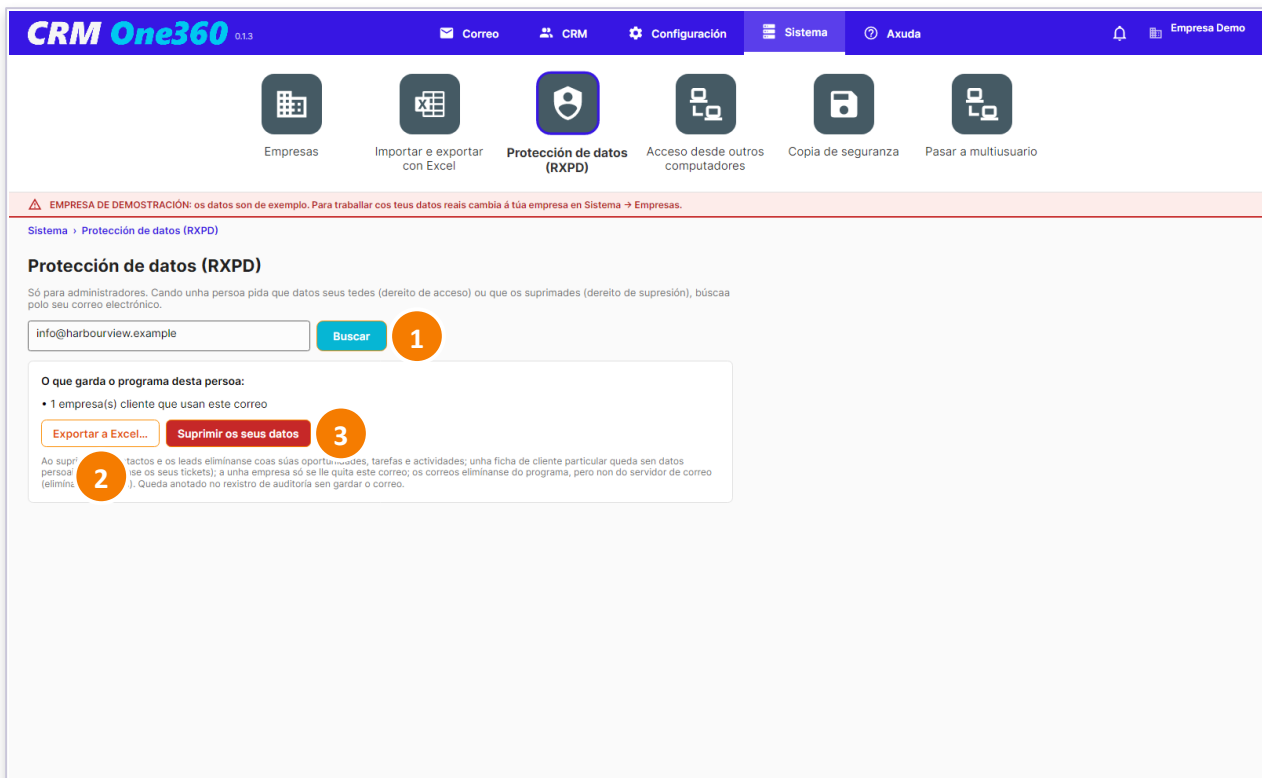
Leva os teus datos a Excel, ou trae clientes, leads e contactos desde un Excel ou un CSV (por exemplo, do teu programa anterior).

Como se usa

- 1 Marca o que queres exportar.
- 2 «Exportar a Excel...» crea un libro cunha folia por cada cousa marcada.
- 3 Para importar, escolle que: clientes, leads ou contactos.
- 4 Descarga o modelo e éncheo (unha fila por ficha).
- 5 Escolee o ficheiro. A lista amosa que vai pasar con cada fila antes de gardar nada.
- 6 Preme «Importar» para gardar. As filas que xa existen saltanse: nunca se sobrescribe nada.

Protección de datos (RXPD)

Onde está: **Sistema** → **Protección de datos (RXPD)** · só administradores



Para que serve

Atende as peticións das persoas que preguntan que datos seus tes (dereito de acceso) ou piden que os suprimas (dereito de supresión).

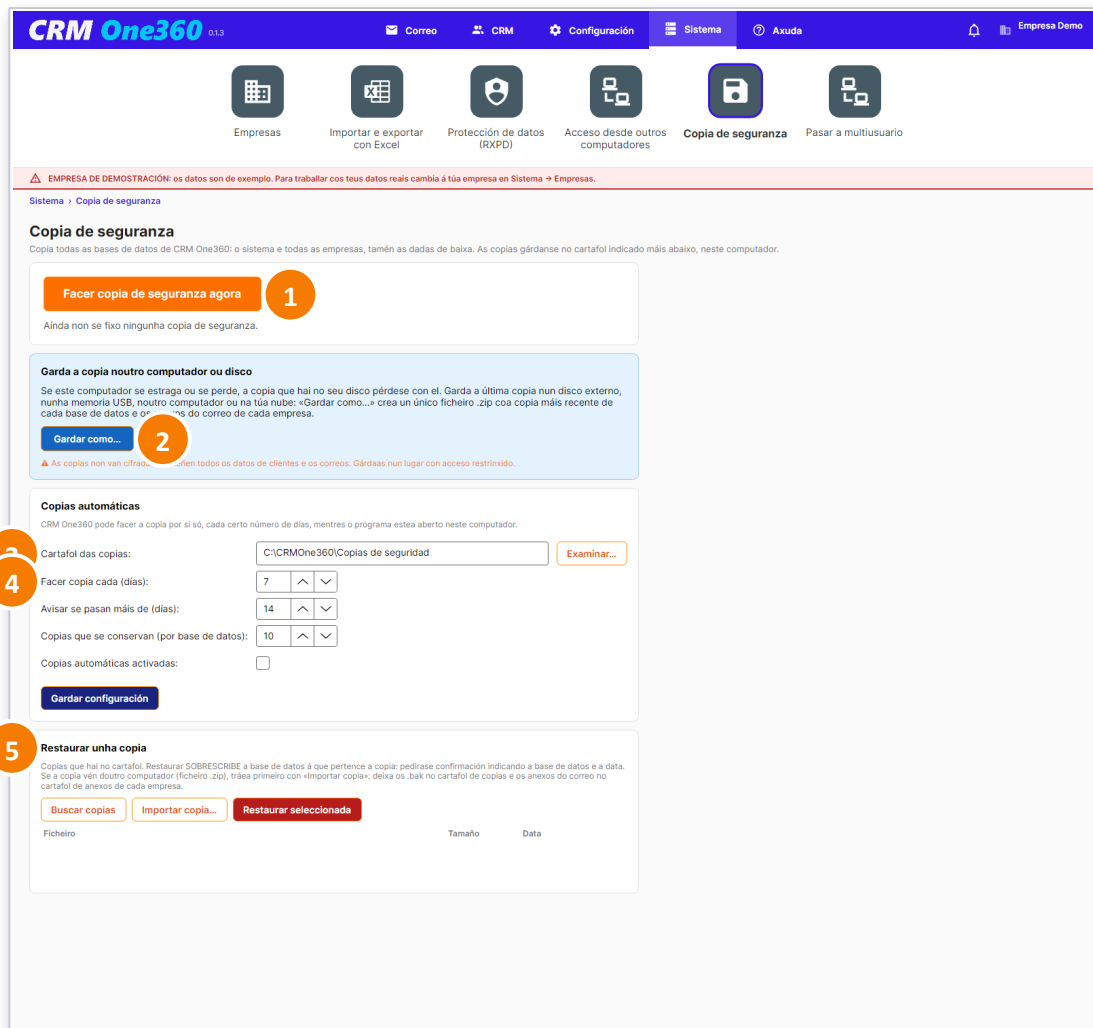
Como se usa

1. Escribe o correo da persoa e preme «Buscar». O programa amosa todo o que usa ese enderezo.
2. «Exportar a Excel...» crea un ficheiro cos seus datos, para enviarllo.
3. «Suprimir os seus datos» elimina os contactos e leads con ese enderezo e os seus correos, e quita o enderezo das empresas. A supresión queda anotada sen gardar o enderezo.

Coidado: A supresión non se pode desfacer. Os correos elimínanse do programa pero non do servidor de correo: elimínaos tamén alí.

Copia de seguranza

Onde está: **Sistema** → **Copia de seguranza**



Para que serve

Copias de todas as bases de datos de CRM One360: a do sistema e as de todas as empresas.

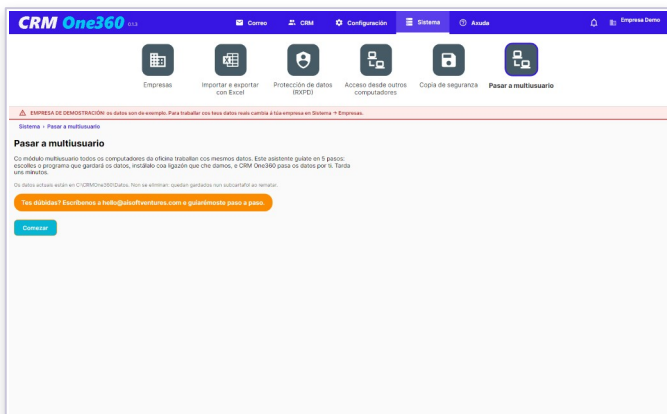
Como se usa

- 1 «Facer copia de seguranza agora» fai unha copia no momento.
- 2 «Gardar como...» crea un único .zip coa última copia de cada base de datos e os anexos do correo. Gárdao nun disco externo, un USB ou a túa nube.
- 3 Cartafol onde se gardan as copias.
- 4 Copias automáticas: cada cantos días, cando avisar e cantas copias conservar.
- 5 Restaurar: busca as copias ou importa un .zip e restaura a que escollas.

Coidado: As copias non están cifradas: conteñen todos os datos dos teus clientes e os seus correos. Gárdas nun sitio con acceso restrinxido.

Traballar desde varios computadores

Onde está: **Sistema** → **Pasar a multiusuario** e **Sistema** → **Acceso desde outros computadores**



Pasar a multiusuario: explica o cambio e abre o asistente.



Primeiro paso do asistente: instalar PostgreSQL.

Para que serve

De entrada, CRM One360 garda os datos nun só computador (monousuario). Para traballar desde varios, os datos pasan a PostgreSQL, un programa gratuíto que os comparte pola rede da oficina.

Como se usa

- 1 En Sistema → Pasar a multiusuario preme «Comenzar».
- 2 Descarga e instala PostgreSQL coas opcións predeterminadas; apunta o contrasinal que che pide.
- 3 Segue o asistente: CRM One360 pasa os teus datos e reiníciase. Os datos anteriores non se eliminan: quedan apartados nun subcartafol.
- 4 En cada un dos outros computadores instala CRM One360 e, no asistente de instalación, escolle «Non, xa está instalado noutro computador» (capítulo 9).
- 5 Sistema → Acceso desde outros computadores comproba que o computador principal admite conexións e, se falta algo, explica como arraxalo.

Consello: Tes dúbidas? Escríbenos a hello@aisoftventures.com e guiámoste paso a paso.

9

Instalación e axuda

A primeira vez que abres CRM One360 un asistente prepárao todo en poucos pasos. Este capítulo explica tamén como contactar connosco.

Neste capítulo

- O asistente de instalación
- Un ou varios computadores
- Engadir outro computador
- Acerca de e contacto

O asistente de instalación

Onde está: a primeira vez que abres CRM One360

CRM One360

Benvido a CRM One360

Idioma / Language Galego

Selecciona o tipo de instalación

1

2 ☒ **Instalación sinxela (recomendada)**
CRM One360 instálase só, paso a paso e sen coñecementos técnicos.

3 ☐ **A instalación de CRM One360 vaina realizar un técnico informático**
Permite escoller a base de datos (SQLite ou PostgreSQL), o servidor e o usuario administrador.

Ao continuar aceptas os termos e condicións de uso de CRM One360.

4 [Ver termos](#)

Cancelar Atrás Seguinte

Para que serve

Prepara CRM One360 neste computador.

Como se usa

- 1** Idioma do programa: galego, castelán, inglés ou outro da lista.
- 2** Instalación sinxela: a recomendada. CRM One360 instálase só, paso a paso, sen coñecementos técnicos.
- 3** Técnico informático: permite escoller a base de datos (SQLite ou PostgreSQL), o servidor e o usuario administrador.
- 4** Ao continuar aceptas os termos de uso; «Ver termos» amósaos.

Un ou varios computadores

Onde está: **asistente de instalación** → **Instalación sinxela** → **Seguinte**

CRM One360

Benvido a CRM One360

Como vas usar CRM One360?

1 ☒ **Nun só computador**
Os datos gárdanse neste computador. Non fai falta instalar nada máis.

2 ☐ **En varios computadores da oficina**
Todos traballan cos mesmos datos a través da rede. Necesita PostgreSQL (gratuito) instalado nun dos computadores.

Crea un contrasinal para entrar en CRM One360
Escolle un contrasinal novo. Non é o de Windows: é o que usarás para entrar no programa co usuario «admin». Mínimo 8 caracteres, con polo menos un número ou un símbolo. Anótao: necesitaralo tamén se instalas CRM One360 noutros computadores.

3 Contrasinal novo
Repetir contrasinal

4 Nome da túa empresa Por exemplo: Construcións Pérez, S.L.

Créase a túa empresa con este nome e, ademais, unha empresa «DEMO» con datos de exemplo para practicar. Se o deixas baleiro, poderás crear a túa empresa despois en Sistema → Empresas.

Cancelar **Atrás** **Seguinte**

Para que serve

Escolle como vas usar o programa e crea o teu contrasinal.

Como se usa

- 1** Nun só computador: os datos quedan neste computador. Non hai que instalar nada máis.
- 2** En varios computadores: todos traballan cos mesmos datos pola rede. Necesita PostgreSQL (gratuito) nun dos computadores.
- 3** Crea o contrasinal do usuario «admin», dúas veces. Polo menos 8 caracteres, cunha cifra ou un símbolo. Apúntao.
- 4** Escribe o nome da túa empresa. O programa créaa, xunto coa empresa DEMO con datos de exemplo. Preme «Seguinte» e o programa ábrese.

Coidado: Este contrasinal non é o de Windows. Necesitaralo para entrar e para instalar CRM One360 noutros computadores.

Engadir outro computador

Onde está: **asistente de instalación** → En varios computadores

É a primeira instalación na túa empresa?

Conectar co computador que ten os datos.

Para que serve

No segundo computador e nos seguintes, CRM One360 conéctase ao computador que xa ten os datos.

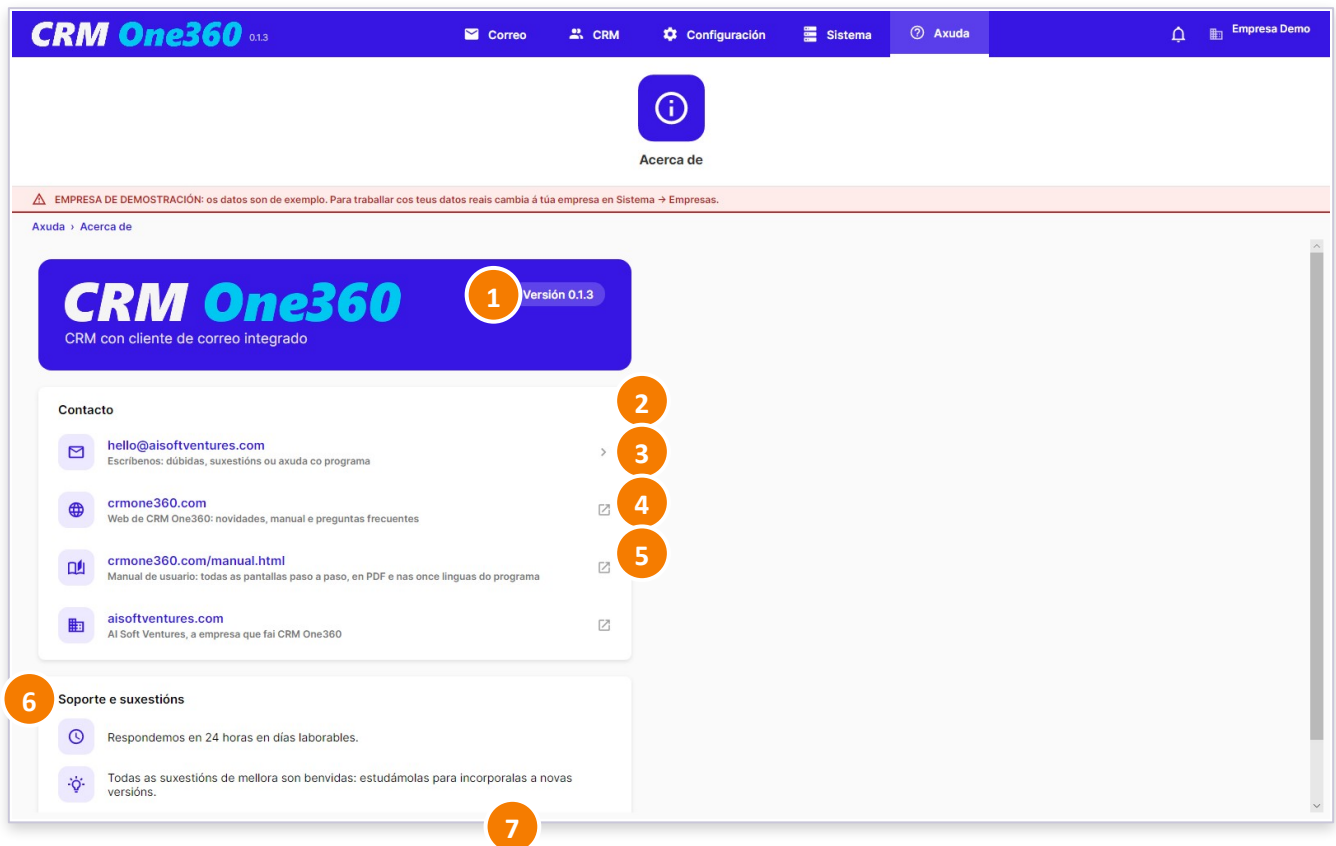
Como se usa

1. Escolle «Non, xa está instalado noutro computador».
2. Preme «Detectar rede» e escolle o computador que ten os datos. Se non aparece, escribe o seu nome ou o seu enderezo IP.
3. Escribe o teu contrasinal de CRM One360 e preme «Conectar».

Consello: Os dous computadores teñen que estar na mesma rede. Se non se conectan, abre Sistema → Acceso desde outros computadores no computador principal.

Acerca de e contacto

Onde está: **Axuda** → **Acerca de**



Para que serve

A versión de CRM One360 que tes instalada e como contactar connosco.

Como se usa

- 1 Versión: indícaa cando nos escribas.
- 2 Correo: escribe a hello@aisoftventures.com desde a túa conta de CRM One360.
- 3 crmone360.com: a web do programa, con novidades, este manual e preguntas frecuentes.
- 4 crmone360.com/manual.html: a páxina deste manual na web, para descargar a última versión en PDF en galego ou noutros idiomas.
- 5 aisoftventures.com: a web de AI Soft Ventures, a empresa que fai CRM One360.
- 6 Soporte e suxestións: respondemos en 24 horas en días laborables, e todas as suxestións de mellora son benvidas e estúdanse para novas versións.
- 7 «Ver termos» amosa os termos e condicións de uso.