

## (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



### NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



### NIVEL 2

- CRM
  - CRM Marketing
    - Telefonía
  - Contact Center
    - RRHH
- (24 horas)



### NIVEL 3

- Business Process
  - Reportes - CRM
  - Historial - CRM
  - Actividades - CRM
  - Flujo de procesos
    - Bitrix24 Sites
    - Tienda Online
    - CRM Analytics
- (24 horas)



### NIVEL 4

- Base de Conocimientos
  - Sales Intelligence
  - Sales Center
    - Litas
    - RPA
    - SPA
- (30 horas)



### NIVEL 5

- HelpDesk
  - e-Learning
- (22 horas)

### NIVEL 1 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 10 HORAS

#### Panel de Control

- Listar Usuarios.
- Protección Proactiva.
- Servicios Cloud de Bitrix.
- Escalabilidad.
- Configuración del Sistema.
- Herramientas.
- Backup.
- Rendimiento.

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
  - CRM Marketing
    - Telefonía
  - Contact Center
    - RRHH
- (24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
  - Reportes - CRM
  - Historial - CRM
  - Actividades - CRM
  - Flujo de procesos
    - Bitrix24 Sites
    - Tienda Online
    - CRM Analytics
- (24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
  - Sales Intelligence
    - Sales Center
      - Litas
      - RPA
      - SPA
- (30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
  - e-Learning
- (22 horas)

## NIVEL 2 | TIEMPO TOTAL DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### CRM

- Definición de Interfase.
- Configuraciones de Kanban.
- Importación de datos (alcance).
- Migración desde otros CRM (alcance)
- Generador de Prospectos (alcance).
- Control de Duplicados (alcance y ejemplo).
- Presets de soluciones (alcance).
- Revisar configuración (alcance).
- Modo de CRM (alcance y ejemplo).
- Revisión de Vistas (Kanban, listas y calendario).
- Revisión y Creación de Extensiones desde el lead.
- Buscar y Fusionar Duplicados (alcance y ejemplo).
- Vista Tipo lista.
- Gestión de datos.
- Gestión de Contactos.
- Gestión de datos.
- Gestión de Compañías.
- Vistas (Kamban, Lista, Calendario) (Revision de Vistas).
- Configuraciones de Kanban.
- Gestión de datos.
- Gestión de negociaciones.
- Creación de Productos y Secciones (alcance y ejemplo).
- Importación y Exportación de artículos del catalogo (alcance y ejemplo para exportar).
- Filtros (uso de filtros)
- Modificación de la vista de Campos (alcance y ejemplo).
- Vistas Tipo Kanban y Lista (alcance y ejemplo).

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 2 | TIEMPO TOTAL DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### CRM

- Plantilla de Facturas Recurrentes (alcance y ejemplo).
- Filtros (uso de filtros).
- Extensiones (seleccionar base de conocimiento) (alcance y ejemplo).
- Vistas Tipo Kanban y Lista (revisión de vistas).
- Plantilla de Facturas Recurrentes (alcance y ejemplo).
- Filtros (uso de filtros).
- Extensiones (seleccionar base de conocimiento) (alcance y ejemplo).
- Filtros (uso de filtros).
- Restaurar Elementos de las Entidades (alcance y ejemplo).
- Filtrar por pipeline (alcance y ejemplo).
- Aumento de ventas (Alcance, revisión y configuración).
- Automatizaciones.
- Negociaciones.
- Configuración.
- Punto de partida.
- Configuraciones de reportes y formularios.
- Opciones de pago.
- Permisos.
- E-Mail.
- Integración.
- Aplicaciones.
- Plantilla de numeración automática.
- Otros.

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 2 | TIEMPO TOTAL DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### CRM Marketing

- Iniciar (alcance y ejemplo).
  - Campaña de Correo electrónico (alcance y ejemplo).
  - Campaña SMS (alcance).
  - Messenger (alcance).
  - Difusión de Voz (alcance).
  - Llamada de Audio (alcance).
- Reorientación en Redes Publicitarias (alcance).
  - Google AdWords.
  - Anuncios de Facebook.
  - Facebook lookalike.
- Aumentar las Ventas (alcance y ejemplo).
  - Prospectos Repetidos.
  - Repetir Negociaciones.
- Campañas (alcance y ejemplo).
  - Filtro (Buscador Predictivo).
  - Exportar Datos.
  - Quejas de Abuso de Boletín.
  - Crear Campaña.
- Anuncios (alcance y ejemplo).
  - Filtro (Buscador Predictivo).
  - Crear Anuncios.
- Segmentos (alcance y ejemplo).
  - Filtro (Buscador Predictivo).
  - Crear Anuncios.
- Aumentar las Ventas (alcance y ejemplo).
  - Filtro (Buscador Predictivo).
  - Crear Prospectos Repetidos.
  - Crear Repetir Negociaciones.
- Mis plantillas (alcance y ejemplo).
  - Filtro (Buscador Predictivo).
  - Crear Plantillas.
- Más (alcance).
  - Lista Negra (alcance).
  - Destinatario (alcance).
  - Ajustes (alcance y ejemplo).
  - Permisos de acceso (alcance y ejemplo).

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 2 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### Telefonía

- Conexión (Conocer alternativas a usar, forma conceptual).
- Configurar la telefonía.
  - Configurar Menú de Voz.
  - Creación de Grupos (alcance y ejemplo).
  - Gestión de Usuarios (alcance y ejemplo).
  - Ajustes de Telefonía (alcance y ejemplo).
  - Configuración de Lista Negra (alcance).
- Detalle de las llamadas (alcance y ejemplo).
- Estadística de las llamadas (alcance y ejemplo).

### Contact Center

- Criterios de Configuraciones.
  - Concepto y lógica: Descripción conceptual del Contact Center de Bitrix24.
  - Widget Web: Definición de Widget Web de bitrix24.
  - Reportes y Estadísticas (visual): Revisión de las características de reportes.
  - Ajustes de Telefonía (alcance y ejemplo).
  - Detalles de las estadísticas (listado): Revisión de las características de los reportes para el Contact Center.
  - Permisos de Acceso: Configuración de permisos.

### RRHH

- Configuración de los tiempos de trabajo: Configuración de las horas de entrada y salida, establecimiento de horarios de trabajo.
- Configuración de Informes laborales: Configuración de los Informes diarios, semanales o mensuales.
- Administración de ausencias; Procesos por los cuales se adicionan ítems a la herramienta: Crear Informes laborales basados en tareas.
- Reporte de Rendimiento Individual.

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
  - CRM Marketing
    - Telefonía
  - Contact Center
    - RRHH
- (24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
  - Reportes - CRM
  - Historial - CRM
  - Actividades - CRM
  - Flujo de procesos
    - Bitrix24 Sites
    - Tienda Online
    - CRM Analytics
- (24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
  - Sales Intelligence
    - Sales Center
      - Litas
      - RPA
      - SPA
- (30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
  - e-Learning
- (22 horas)

## NIVEL 3 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### Business Process y Reglas de Automatización

- Proceso de negocios (Lead, Contacto, Compañía, etc.).
- Reglas de Automatización (Lead, Deal, Pedidos).

### Reportes - CRM

- Importar Reportes.
- Interacción con Reportes (Campos nativos y personalizados).
- Reglas de Automatización (Lead, Deal, Pedidos)

### Historial - CRM

- Interacción con el Dashboard.

### Actividades - CRM

- Creación de actividades (forma conceptual y ejemplos).
- Filtros.
- Interacción con el Dashboard.

### Flujo de Procesos (WorkFlows)

- Creación (Alcance y ejemplos).
- Directorio de procesos de Negocio (Revisión).
- Configuración (campos y flujo).
- Mostrar bloques de herramientas con el flujo.
- Mis Solicitudes.
- Flujos de Trabajo en el Feed (revisión de flujos).
- Ejecución de flujos de trabajo.



# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 3 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 24 HORAS

### Bitrix24 Sites

- Importación de un sitio (alcance).
- Creación de un sitio (alcance y ejemplo).
- Gestión de permisos (alcance y ejemplo).
- Papelera de Reciclaje (alcance y ejemplo).
- Términos de uso.
- Gestión de plantillas (alcance y ejemplo).

### Tienda Online

- Pedidos (alcance).
- Tienda Online.
- Catálogo Comercial.
- Clientes (alcance y ejemplo).
- Gestión de Almacén (alcance y ejemplo).
- Almacén.
- Exportar Excel (alcance y ejemplo).
- Marketing del producto.
- Configuraciones.

### CRM Analytics

- Análisis de los Prospectos (alcance y ejemplo).
- Ventas.
- Rendimiento del empleado.
- Clientes.
- Sales Intelligence.
- Mis Reportes.

# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 4 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 30 HORAS

### Base de conocimiento (BDC)

- Creación de BDC (alcance y ejemplo).
- Importación de bases de conocimiento (alcance).
- Gestión de permisos (alcance y ejemplo).
- Términos de Uso (alcance).
- Gestión de uso de las plantillas (alcance y ejemplo).
- Herramientas desde las que puede lanzar una BDC (alcance).

### Sales Intelligence

- Reportes (alcance y ejemplo).
- Archivo de Fuentes (alcance y ejemplo).
- Configuraciones (alcance y ejemplo).
- Fuentes y Canales (alcance).

### Sales Center

- Tienda CRM.
- CRM Payment Terminal.
- Pagos por Chat.
- Pagos por SMS.
- Reserva de servicios por chat.
- Atención al Cliente.
- Recomendar.
- Configuración.
  - Proveedor SMS.
  - Sistemas de Pago.
  - Envío.
  - Acuerdos.
- Ofertas.
- Pedidos.
- Contactos.
- Catálogo.
- Ajustes.



# (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



## NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



## NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



## NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



## NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



## NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

## NIVEL 4 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 30 HORAS

### Listas

- Crear Listas (alcance y ejemplos).
- Gestión de Permisos.
- Configurar ajustes de la lista.
- Creación de Campos.
- Configurar Flujo (Bloques).
- Mostrar Secciones.

### Automatización Robótica de Procesos (RPA)

- Vistas (Detalles y Lista) (alcance y ejemplos).
- Creación de procesos.
  - Configuraciones del Proceso de Negocio (nombre, permisos e imagen).
  - Configuraciones de las Etapas.
  - Configuraciones de los Campos.
- Revisión y Alcance (Kanban o Lista).
- Reglas de Automatización.

### Automatización Inteligente de Procesos (SPA)

- Solo Esenciales.
  - Componentes del SPA.
  - Campos del SPA.
  - Enlace al CRM.
  - Enlazar a otras Herramientas.
- SPA Vacío.
  - Componentes del SPA.
  - Campos del SPA.
  - Enlace al CRM.
  - Enlazar a otras Herramientas.
- Todas las opciones seleccionadas.
  - Componentes del SPA.
  - Campos del SPA.
  - Enlace al CRM.
  - Enlazar a otras Herramientas.

## (CAPAD OP POR NIVEL) CAPACITACIÓN PARA USUARIOS ADMINISTRADORES ONPREMISE POR NIVEL



### NIVEL 1

- Panel de Control  
(10 horas)



### NIVEL 2

- CRM
- CRM Marketing
- Telefonía
- Contact Center
- RRHH  
(24 horas)



### NIVEL 3

- Business Process
- Reportes - CRM
- Historial - CRM
- Actividades - CRM
- Flujo de procesos
- Bitrix24 Sites
- Tienda Online
- CRM Analytics  
(24 horas)



### NIVEL 4

- Base de Conocimientos
- Sales Intelligence
- Sales Center
- Litas
- RPA
- SPA  
(30 horas)



### NIVEL 5

- HelpDesk
- e-Learning  
(22 horas)

### NIVEL 5 | TIEMPO DE CAPACITACIÓN: 22 HORAS

#### Servicio HelpDesk (Soporte en Linea)

- Escritorio.
- Ticket.
- Niveles de Soporte.
- Grupos.
- Libro de Referencias.
- Programados.

#### Servicio e-Learning

- Cursos.
- Parámetros de Cursos
- Toda la lista de Lecciones.
- Certificación.
- Libro de Grado.
- Intentos.
- Clases.
- Importar y Exportar Cursos.