

# CURSO INTEGRAL DE SAP BUSINESS ONE: GESTIÓN EMPRESARIAL EN UNA PLATAFORMA UNIFICADA



## MÓDULO 1: FUNDAMENTOS Y GESTIÓN COMERCIAL

# FUNDAMENTOS Y GESTIÓN COMERCIAL

## 1.1 Introducción a SAP Business One

### 1.1.1 ¿Qué es SAP Business One?

**SAP Business One (SAP B1)** es un sistema **ERP (Enterprise Resource Planning)** desarrollado por SAP para pequeñas y medianas empresas. Su objetivo es **integrar todas las áreas del negocio**, como finanzas, compras, ventas, inventario, producción y servicio dentro de una misma plataforma.

A diferencia de otros sistemas más complejos, SAP B1 está diseñado para ser **intuitivo, flexible y adaptable** a los diferentes tipos de organización. Permite que la información fluya entre los distintos departamentos, facilitando una **gestión centralizada, rápida y precisa**.



### 1.1.2 Navegación en la interfaz

La **interfaz de SAP Business One (SAP B1)** ha sido diseñada para que los usuarios puedan acceder de forma rápida, ordenada y lógica a todas las funciones del sistema.

Cada usuario puede personalizar su entorno de trabajo según su rol (por ejemplo, ventas, compras o contabilidad), optimizando así su experiencia dentro del ERP.

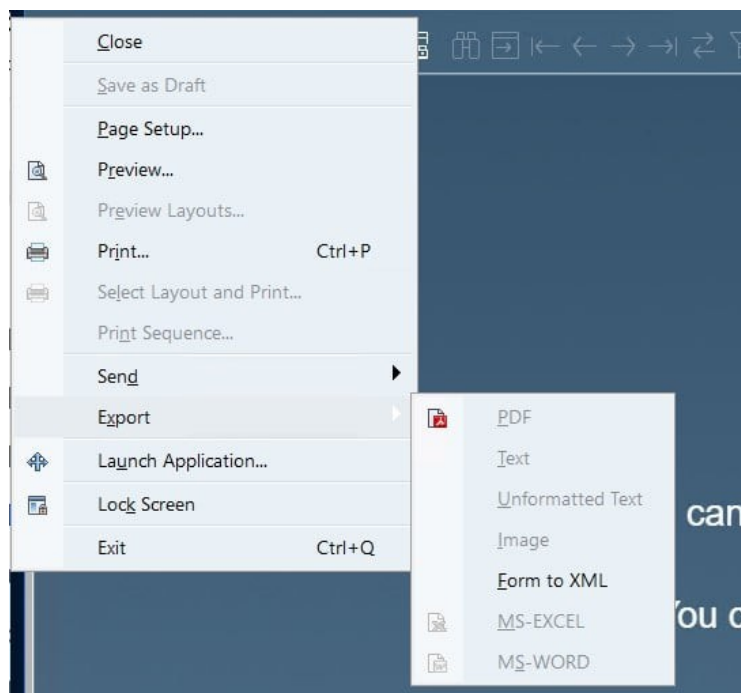
La ventana principal de **SAP Business One** contiene dos elementos clave: la **barra de menús (Menu Bar)** y la **barra de herramientas (Toolbar)**. Ambas se muestran en la parte superior de la ventana principal. Mientras que la **barra de herramientas** está compuesta por **iconos**, la **barra de menús** agrupa **diversos menús**. Al hacer clic sobre ellos, se despliega un **menú desplegable** que ofrece más opciones.



#### 1. Barra de Menú Principal (Menu Bar)

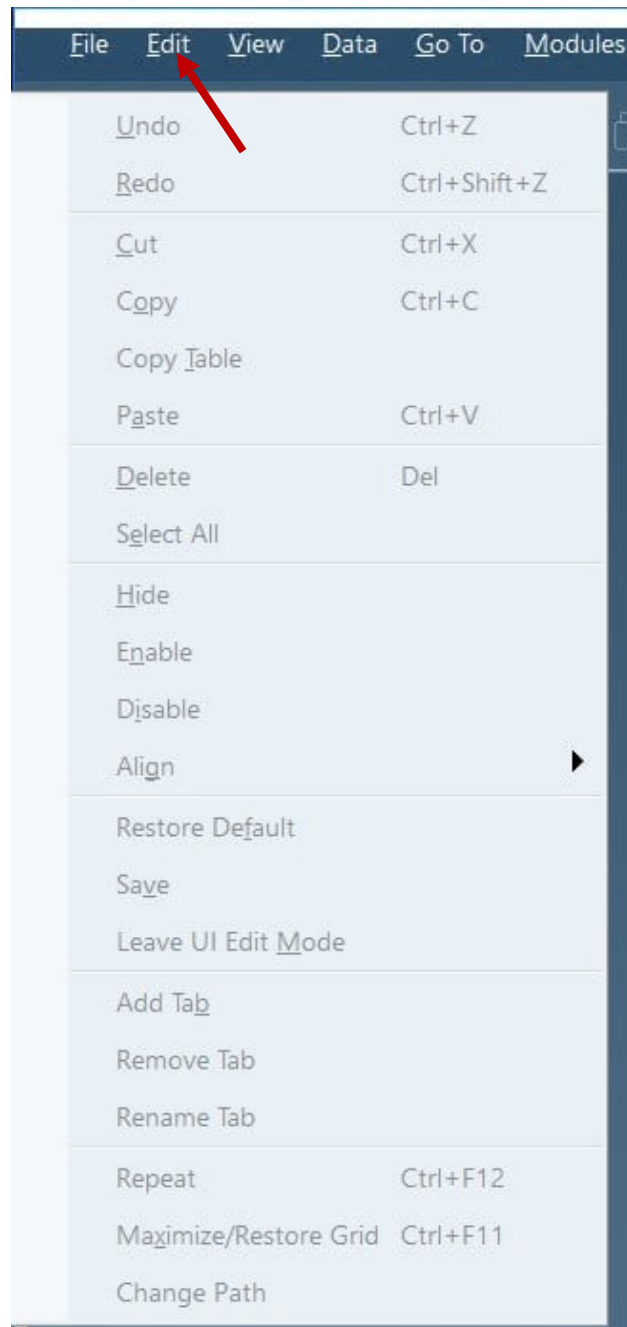
- **File (Archivo)**

Este menú desplegable contiene varios **comandos principales** que permiten **cerrar, imprimir, exportar y ejecutar** funciones.



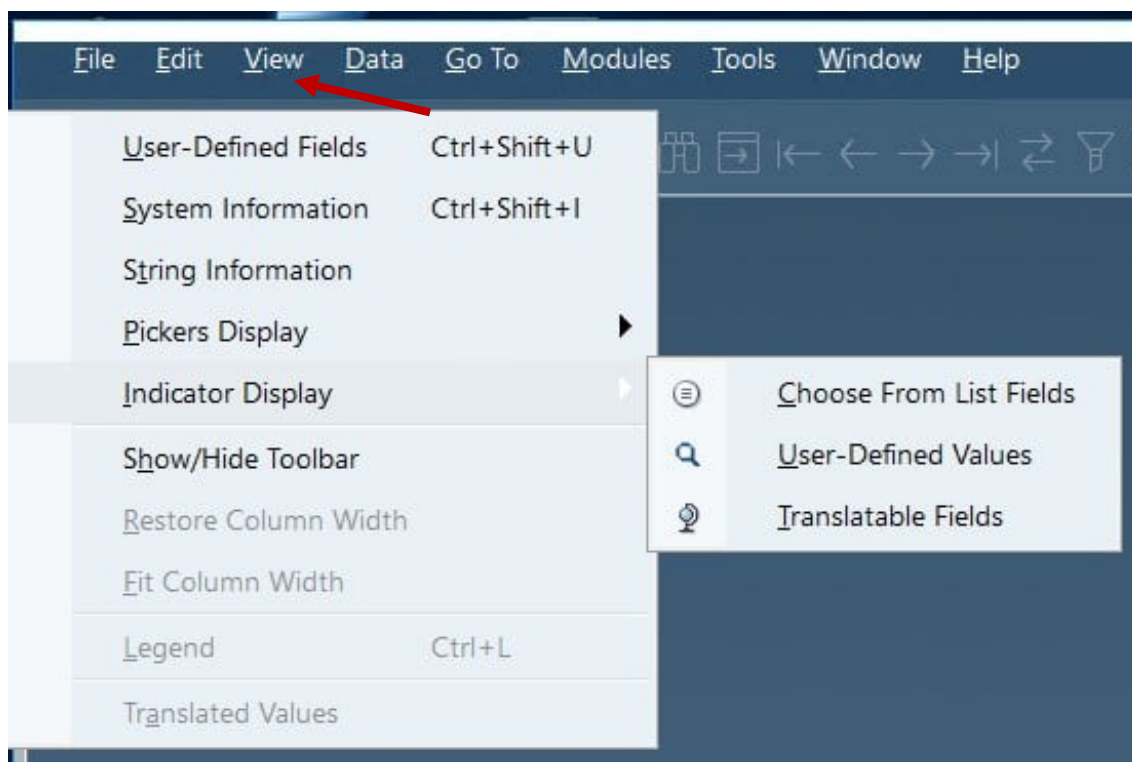
- **Edit (Editar)**

Aquí encontrarás los **comandos de edición general**. Este menú te permite **deshacer/rehacer, cortar, copiar, pegar y eliminar**.



- **View (Ver)**

Esta sección incluye **comandos diseñados para modificar la visualización de los datos** en la ventana. Entre las herramientas disponibles se encuentran: **Campos definidos por el usuario, Información del sistema, Visualización del selector, Restaurar ancho de columnas**, entre otros.



- **Data (Datos)**

Aquí puedes seleccionar **comandos para manipular datos**. También están disponibles **opciones para moverte entre registros y manejar filas de tablas**.



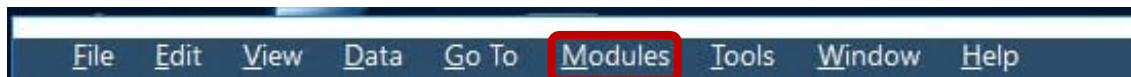
- **Go To (Ir a)**

Este menú desplegable **funciona de manera dinámica**, dependiendo de la **ventana actualmente seleccionada**.



- **Modules (Módulos)**

En este menú, **SAP Business One reúne los módulos** que se muestran en el **Menú Principal**.



- **Tools (Herramientas)**

Aquí se encuentran **diversas herramientas y comandos**, como el **diseñador de formatos de impresión**, **herramientas de personalización**, **configuración de formularios** y otros instrumentos útiles.



- **Window (Ventana)**

Este menú ofrece **comandos relacionados con la gestión de ventanas**. Por ejemplo, desde aquí puedes acceder al **menú principal**, al **calendario** o a las **alertas**.



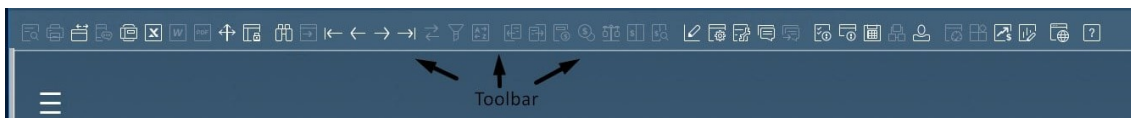
- **Help (Ayuda)**

Si necesitas **ayuda en línea** o deseas **contactar el servicio de soporte**, puedes hacerlo desde este menú desplegable.





## 2. Barra de Herramientas (Toolbar)



| Ícono  | Función  |
|--|--|
| New (Nuevo)                                  | Crea un nuevo documento o registro.                            |
| Find (Buscar)                                | Permite localizar un registro existente.                       |
| Add (Agregar/Guardar)                        | Guarda el registro o documento nuevo.                          |
| Update (Actualizar)                          | Guarda los cambios realizados en un registro existente.        |
| Cancel (Cancelar)                            | Cancela la operación actual.                                   |
| First/Previous/Next/Last Record              | Navega entre registros (primero, anterior, siguiente, último). |
| Print (Imprimir)                             | Imprime el documento o lo envía a vista previa.                |
| Export (Exportar)                            | Permite exportar datos (por ejemplo, a Excel o PDF).           |
| Form Settings (Configuración del formulario) | Personaliza los campos y la vista de la pantalla actual.       |
| Refresh (Actualizar vista)                   | Refresca los datos mostrados en pantalla.                      |
| Messages/Alerts (Mensajes o alertas)         | Muestra las alertas o notificaciones del sistema.              |

### Funciones adicionales

- Los iconos activos cambian dependiendo del módulo o ventana que el usuario tenga abierta (por ejemplo, Ventas, Compras, Finanzas).
- Puedes personalizar la barra de herramientas, activando o desactivando botones según tus preferencias o permisos.
- Al posar el cursor sobre un icono, SAP muestra una descripción breve (tooltip) de su función.

## 2 Estructura de menús y módulos

La **estructura de menús y módulos** en **SAP Business One** está diseñada para ofrecer una **navegación clara, lógica y funcional**, permitiendo a los usuarios acceder fácilmente a las distintas áreas del sistema según su rol o necesidad.

- **Menú principal**

El **menú principal** se encuentra en el lado izquierdo de la ventana principal y muestra **todos los módulos del sistema** organizados jerárquicamente.

Cada módulo contiene **submódulos y funciones** específicas, como documentos, informes o configuraciones.

### Principales módulos de SAP Business One:

1. **Módulo de Gestión (Administration):** Permite la configuración general del sistema, definición de usuarios, permisos, parámetros y plantillas. Ejemplo: definir numeraciones automáticas, parámetros contables o monedas.
2. **Módulo de Finanzas (Financials):** Controla los procesos contables, cuentas, asientos y presupuestos. Ejemplo: registro de asientos manuales, plan de cuentas, balance de comprobación.
3. **Módulo de Compras (Purchasing – A/P):** Administra las compras y cuentas por pagar. Ejemplo: órdenes de compra, facturas de proveedores, devoluciones.
4. **Módulo de Ventas (Sales – A/R):** Gestiona los procesos comerciales con clientes. Ejemplo: cotizaciones, pedidos, entregas, facturas y notas de crédito.
5. **Módulo de Inventario (Inventory):** Controla el stock de productos, almacenes y movimientos. Ejemplo: entradas/salidas de inventario, transferencias, informes de stock.
6. **Módulo de Bancos (Banking):** Administra los pagos, cobros y conciliaciones bancarias. Ejemplo: pagos a proveedores, cobros a clientes, extractos bancarios.



7. **Módulo de Socios de Negocio (Business Partners):** Contiene la información de clientes, proveedores y leads. Ejemplo: alta, modificación o consulta de datos de contacto y condiciones de pago.
8. **Módulo de Producción (Production):** Permite la gestión de órdenes de fabricación y listas de materiales.
9. **Módulo de Informes (Reports):** Centraliza el acceso a reportes financieros, de ventas, inventario, etc.
10. **Módulo de Servicio (Service):** Administra contratos de servicio, llamadas y soporte técnico.

### 1.1.3 Configuración inicial básica

Antes de comenzar a operar en SAP Business One, es necesario realizar una **configuración inicial básica** que adapte el sistema a las necesidades de la empresa.

Esta configuración garantiza que los datos se registren correctamente y que las operaciones se reflejen de manera coherente en todas las áreas del sistema.

#### 1. Definición de la empresa

- Ingreso de **nombre, RUT, dirección y datos legales** de la compañía.
- Configuración del **país, idioma y moneda local**.
- Definición del **año fiscal y parámetros contables**.

#### 2. Configuración de usuarios y permisos

- Creación de **usuarios** individuales con su nombre y contraseña.
- Asignación de **roles y autorizaciones** según el cargo (por ejemplo, vendedor, contador, administrador).
- Configuración de **niveles de acceso** para proteger la información sensible.

#### 3. Parámetros generales del sistema

- Configuración de **numeración automática** de documentos (facturas, pedidos, asientos contables).

- Definición de **condiciones de pago y términos comerciales** por defecto.
- Ajustes de **fechas, formatos de número y moneda** según la localización.

#### 4. Configuración de módulos operativos

- Activar los **módulos necesarios** según el tipo de empresa (por ejemplo, solo Ventas y Compras en una PyME comercial).
- Definir **almacenes, listas de precios y unidades de medida**.
- Configurar **impuestos y cuentas contables automáticas**.


## 1.2 Gestión de Socios de Negocio

El módulo **Socios de negocios** gestiona toda la información relevante para las relaciones con sus clientes, proveedores y clientes potenciales, además de realizar y revisar las reconciliaciones internas para los socios de negocios.

### 1.2.1 Crear, actualizar y eliminar clientes y proveedores

La **creación, actualización y eliminación** de los socios de negocio es el primer paso para comenzar a operar con SAP Business One. Cada socio de negocio puede ser un **cliente, proveedor o lead**, y cuenta con su propio registro dentro del sistema.

#### → Crear un socio de negocio

1. En SAP Business One, desde el **Menú principal**, seleccione **Socios de negocios Datos maestros socio de negocios**. Aparece la ventana **Datos maestros socio de negocios**.
2. Para pasar al modo **Añadir**, seleccione .
3. En el campo situado a la derecha del campo **Código**, seleccione el tipo de socio de negocios.
4. **Nota:** Si un proveedor es también uno de sus clientes, deberá crear dos registros de datos maestros diferentes con los mismos datos y con distintos códigos, uno como registro del cliente y otro como registro del proveedor.
5. **Nota:** Cuando un socio de negocios definido como **Lead** (cliente potencial) se convierte en un cliente, se debe cambiar el tipo de socio de negocios a **Cliente**.

## → Actualizar un socio de negocio

1. En SAP Business One, desde el **Menú principal**, seleccione **Socios de negocios > Datos maestros de socio de negocios**.

La ventana **Datos maestros socio de negocios** aparece en el modo **Buscar**.

2. Introduzca sus criterios de selección en uno o más campos. Los campos en los que se pueden realizar búsquedas aparecen resaltados de color amarillo.

Puede limitar la búsqueda a un tipo de socio de negocios específico. También puede especificar criterios de selección en varias fichas de la ventana.

**Nota:** Debe definir primero el tipo de socios de negocios antes de poder definir la serie de numeración.

3. Seleccione **Buscar**. Aparece una lista de los socios de negocios que coinciden con los criterios de selección.
4. Seleccione el socio de negocios que desee visualizar y elija el botón **Seleccionar**. O bien puede desplazarse por los socios de negocios existentes con los iconos de la barra de herramientas:

- 
- 
- 
- 

5. Para editar datos, modifique los campos correspondientes.
6. Para guardar las modificaciones, seleccione **Actualizar**.

## → Eliminar un socio de negocio

1. Busque y visualice el socio de negocios correspondiente.
2. Realice una de las siguientes acciones:
  - o En la barra de menús, seleccione **Datos > Borrar interlocutor comercial**.
  - o Haga clic con el botón derecho en la ventana **Datos maestros socio de negocios** y seleccione **Borrar interlocutor comercial**.
3. En el mensaje del sistema **Datos maestros socio de negocios**, realice una de las siguientes acciones:
  - o Para borrar de forma permanente el socio de negocios, seleccione **OK**.
  - o Para mantener el socio de negocios y volver a la ventana **Datos maestros socio de negocios**, seleccione el botón **Cancelar**.

## 1.2.2 Clasificación y condiciones de pago

La **clasificación y condiciones de pago** permiten ordenar a los socios de negocio y definir sus términos financieros y comerciales.

### → Clasificación

Cada socio de negocio puede clasificarse según distintos criterios:

- **Tipo de socio:** Cliente, Proveedor o Lead.
- **Grupo de socios:** Minorista, Mayorista, Distribuidor, etc.
- **Lista de precios asignada:** según el segmento o volumen de compra.
- **Indicadores específicos:** por ejemplo, cliente nacional o extranjero.

Esta clasificación facilita:

- Generar **informes segmentados**.
- Aplicar **estrategias comerciales diferenciadas**.
- Automatizar **condiciones por grupo** (por ejemplo, descuentos o límites de crédito).

### → Condiciones de pago

Las **condiciones de pago** determinan **cuándo y cómo se espera el pago** de una transacción.

Al registrar o editar un socio de negocio, se puede definir:

- **Condición estándar** (contado, 15 días, 30 días, etc.).
- **Medio de pago preferente** (transferencia, cheque, efectivo).
- **Límite de crédito y saldo máximo permitido**.
- **Descuentos por pronto pago**, si aplica.

### 1.2.3 Contactos y direcciones

SAP Business One permite registrar **múltiples contactos y direcciones** por cada socio de negocio, lo cual resulta especialmente útil para empresas con varias sucursales o departamentos.

#### → **Gestión de contactos**

En la pestaña “**Contactos**”, se pueden ingresar todos los representantes asociados al socio de negocio:

- **Nombre completo y cargo.**
- **Correo electrónico y teléfonos.**
- **Departamento o área** (por ejemplo, ventas, compras, finanzas).
- **Observaciones** o notas adicionales.

Esto facilita el envío de documentos, cotizaciones o correos desde el propio SAP Business One.

#### → **Gestión de direcciones**

Cada socio puede tener:

- Una **dirección de facturación (Bill To)**.
- Una **dirección de envío (Ship To)**.
- Direcciones adicionales (sucursales o oficinas).

Cada dirección se compone de:

- Calle, número, ciudad, comuna, país y código postal.
- Indicaciones adicionales (por ejemplo, “Entrega en bodega central”).

## 1.3 Módulo de Ventas

El módulo de ventas de SAP Business One permite administrar los procesos comerciales desde que se cotiza hasta que se factura a un cliente, identificar los niveles de inventario antes de comprometer las fechas de entrega a los clientes y sugiere a los clientes los artículos que mejor se adapten a sus necesidades cuando se disponga del solicitado en concreto dentro del inventario. Además, también permite controlar anticipos, entregas parciales, descuentos y márgenes, así como establecer políticas de precio por listas de precios, clientes, temporada o volumen.

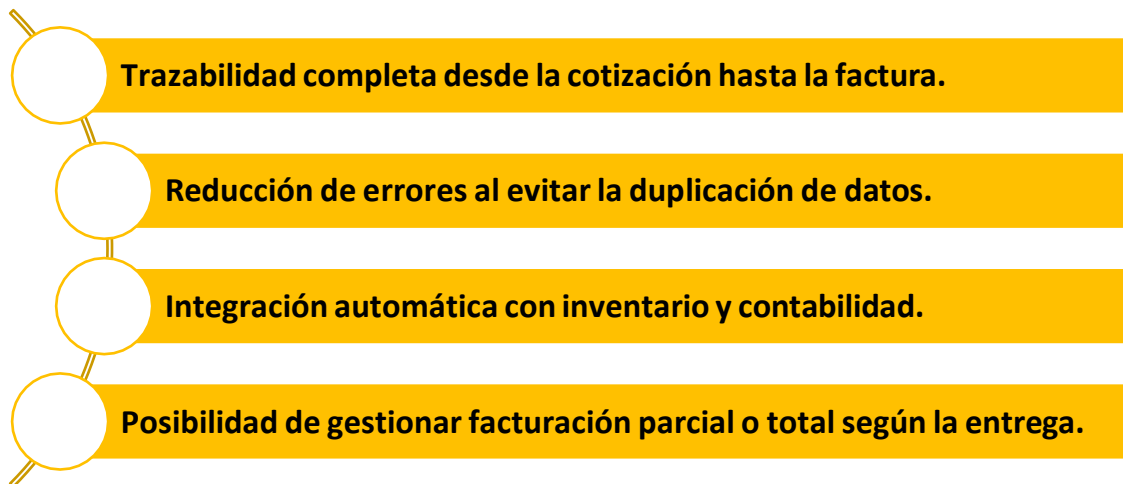
### 1.3.1 Cotizaciones, pedidos, entregas y facturas

En SAP Business One, el proceso de ventas inicia con la **cotización**, documento que refleja una oferta comercial hacia un cliente.

1. **Cotización de ventas:** Permite registrar la propuesta de venta con precios, cantidades y condiciones. Estas cotizaciones pueden convertirse directamente en pedidos sin necesidad de volver a ingresar los datos.
2. **Pedido de cliente:** Una vez aceptada la cotización, se genera un pedido que compromete el stock. En esta fase, el sistema puede verificar la disponibilidad de los productos y fechas estimadas de entrega.
3. **Entrega de mercancía:** Representa el proceso físico de envío de los productos al cliente. SAP Business One descuenta automáticamente el inventario y actualiza el estado del pedido.
4. **Factura de cliente:** Es el documento final del proceso de venta. Contiene los datos fiscales y contables que se integran automáticamente al módulo financiero. Puede generarse desde una entrega o directamente desde un pedido, dependiendo del flujo definido por la empresa.



## Beneficios principales:



### 1.3.2 Devoluciones y notas de crédito

El sistema permite registrar devoluciones de mercancía y emitir **notas de crédito** de manera rápida y controlada.

- **Devolución:** Se utiliza cuando el cliente devuelve productos. SAP Business One actualiza automáticamente el inventario y ajusta los registros contables.
- **Nota de crédito:** Se emite para anular o corregir facturas previas, ya sea por devolución, descuento o error en la facturación.

#### Características clave:

- Vinculación directa con las facturas originales, manteniendo la trazabilidad.
- Actualización automática de existencias e impactos contables.
- Control de motivos de devolución para análisis posterior.
- Posibilidad de generar notas de crédito parciales o totales.

### 1.3.3 Reportes y consultas de ventas

SAP Business One ofrece una amplia variedad de **reportes y consultas** que ayudan al seguimiento del rendimiento comercial y la toma de decisiones.

Entre los más utilizados se encuentran:

- **Reporte de ventas por cliente o producto:** muestra el comportamiento de las ventas y permite identificar tendencias.
- **Reporte de documentos abiertos:** permite visualizar cotizaciones, pedidos o facturas pendientes.
- **Análisis de márgenes y descuentos:** facilita el control de rentabilidad y cumplimiento de políticas comerciales.
- **Consultas personalizadas:** el usuario puede crear filtros y reportes según sus necesidades, exportarlos a Excel o integrarlos con el **Crystal Reports** para generar reportes avanzados.

#### Ventajas:

- Información actualizada en tiempo real.
- Mejora la gestión comercial y la planificación de ventas.
- Facilita auditorías y control de operaciones.
- Permite visualizar KPI y desempeño del equipo de ventas.



## 1.4 Módulo de Compras

El módulo de compras de SAP Business One permite manejar todo el ciclo de adquisiciones: desde la solicitud de compra hasta la facturación del proveedor o devoluciones. Asimismo, integra control de inventario, costos y cuentas por pagar.

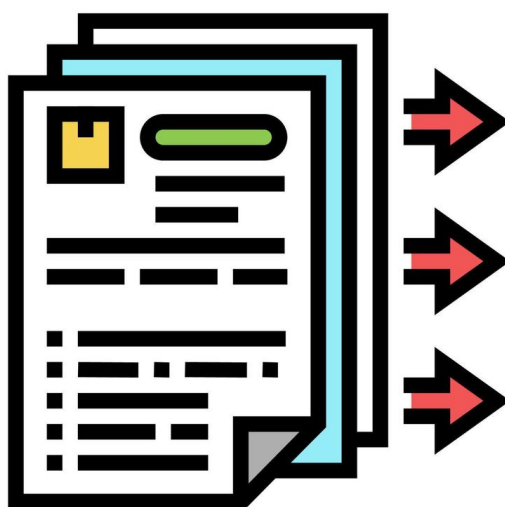
### 1.4.1 Solicitudes de compra y órdenes de compra

#### → Solicitudes de compra (Purchase Requisition / Purchase Request)

- Son documentos internos (no enviados al proveedor) que definen qué bienes o servicios se requieren.
- Permiten a un departamento solicitar material que luego será trasladado al área de compras para su evaluación.
- No afectan inventario ni cuentas por pagar hasta que se transforman en órdenes de compra.

#### → Órdenes de compra (Purchase Order)

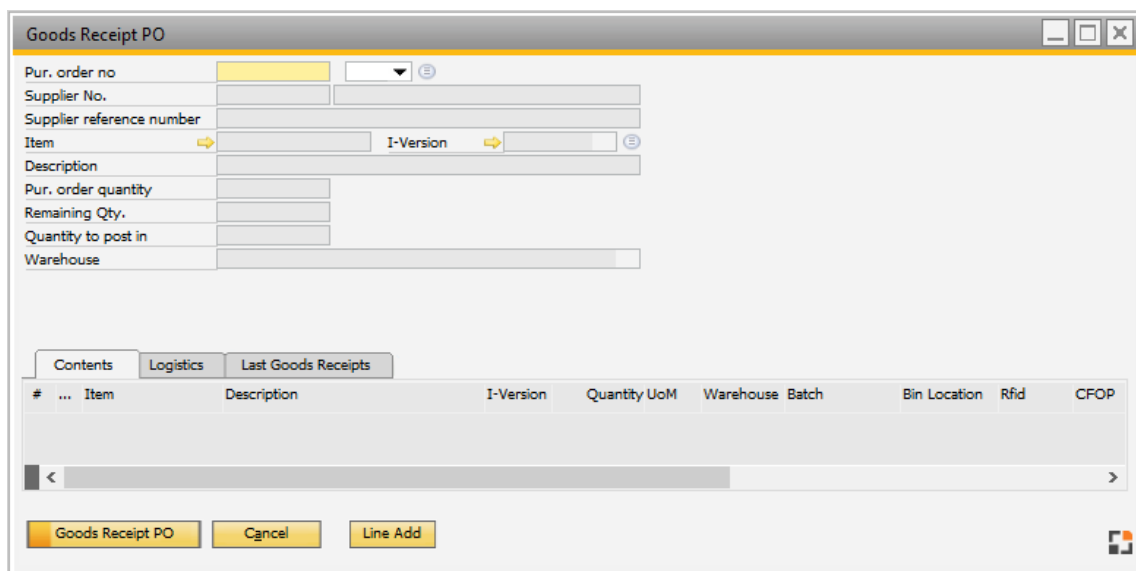
- Documento formal enviado al proveedor con los artículos, cantidades, precios, condiciones y fechas acordadas.
- Se puede generar copiando la solicitud de compra o desde cero.
- No modifica el inventario ni la contabilidad hasta la recepción de mercancías.



## 1.4.2 Recepción de mercancías

Cuando el proveedor entrega los bienes, se registra la **recepción de mercancías** en SAP B1:

- Se crea un documento de recepción de bienes (Goods Receipt PO).
- Se vincula a la orden de compra correspondiente, validando cantidades y calidad.
- Afecta el inventario: aumenta las existencias en el almacén especificado.
- Opcionalmente, genera movimiento contable respecto al costo del inventario.



### Puntos importantes:

- Puede realizarse recepción parcial si el proveedor no entrega todo.
- Si hay discrepancias (menos unidades, artículos dañados), estas se pueden gestionar en el mismo documento.
- Si la factura del proveedor ya llegó, se puede “copiar desde” la recepción de bienes para facilitar la factura.

### 1.4.3 Facturación y devoluciones de proveedores

→ Pasos para crear una factura de cliente en SAP Business One

#### 1. Abrir el módulo de Ventas – Facturación

- Ve al menú principal:

Ventas – Facturación → Factura de cliente (A/R Invoice)

#### 2. Seleccionar el cliente (socio de negocio)

- En el campo “**Código de cliente**”, selecciona el cliente al que se le va a facturar.

#### 3. Agregar los artículos o servicios vendidos

- En la pestaña “**Contenido**”, selecciona cada artículo:
  - Código del artículo
  - Descripción
  - Cantidad
  - Precio unitario
  - Descuentos e impuestos si aplica

#### 4. Verificar totales y condiciones de pago

- En la parte inferior, SAP calcula automáticamente:
  - Subtotal
  - Impuestos (IVA u otros)
  - Total general
- Puedes ajustar los términos de pago si es necesario (por ejemplo, contado, 30 días, etc.).

#### 5. Agregar información adicional

- En la pestaña “**Logística**”: confirmar dirección de entrega y almacén de salida.
- En “**Finanzas**”: revisar cuenta contable y centro de costo.

#### 6. Revisar y guardar

- Haz clic en el botón “**Agregar**” (**Add**) para guardar la factura.
- SAP la registrará y generará automáticamente el **asiento contable correspondiente**.

## → Devolución de proveedores en SAP Business One

Para crear un documento de “Solicitud de devolución” debemos ir a :

**Ventas -> Solicitud de devolución.**

Estas solicitudes de devolución pueden efectuarse desde una “**Entrega**” o desde una “**Factura**” indistintamente.

Dentro del documento de «**Solicitud de devolución**» encontramos el «**Motivo de la devolución**» y la «**Acción de devolución**». Su función es puramente «Informativa» y no existe ninguna acción vinculada con el sistema con estos parámetros.

| Contenido                  |               |          | Logística         |       | Finanzas |            | Anexos      |       |            |                  |                 |                 |                  |
|----------------------------|---------------|----------|-------------------|-------|----------|------------|-------------|-------|------------|------------------|-----------------|-----------------|------------------|
| Clase de artículo/servicio |               |          |                   |       |          |            |             |       |            | Clase de resumen |                 |                 |                  |
| #                          | Número de ... | Cantidad | Precio por uni... | % ... | Indic... | Total (ML) | Código d... | In... | Modo de... | Nú...            | Motivo de de... | Acción de de... | Factura referida |
| 1                          | CD0008        | 1        | 200,00 EUR        | 0,00  | R3       | 200,00 EUR | Manual      |       |            |                  |                 |                 |                  |
| 2                          |               |          |                   | 0,00  | R3       |            |             |       |            |                  |                 | Devolver        |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |
|                            |               |          |                   |       |          |            |             |       |            |                  |                 |                 |                  |



## 1.5 CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente)

El módulo de **Gestión de Oportunidades (Sales Opportunities)** en SAP Business One permite **controlar todo el proceso de ventas**, desde el primer contacto con un prospecto hasta el cierre del negocio, proporcionando una visión completa del **ciclo de vida del cliente** y el rendimiento del equipo de ventas.



### 1.5.1 Gestión de oportunidades

Representa posibles negocios o ventas con clientes potenciales o existentes.

**Permite registrar:**



**Beneficios:**

