Fube

GUIA

Com llegir el tauler CRM de Fube (i què fer amb cada xifra)



Com llegir el tauler CRM de Fube (i què fer amb cada xifra)

> Un tauler comercial no serveix per mirar-lo: serveix per decidir què fas dilluns. El **tauler de CRM** de Fube reuneix vuit xifres que responen tres preguntes diferents —quant entra, quant hi ha en joc i què se t'està escapant— i cadascuna demana una reacció diferent.

Aquesta guia va indicador per indicador: què mesura exactament, què vol dir que estigui alt o baix, i què cal fer llavors. Amb dos avisos de lectura que eviten treure conclusions equivocades.

Abans de començar: el CRM és a partir de Business

El tauler forma part del mòdul **CRM**, que **no s'inclou ni al pla gratuït ni a Pro**. En aquests dos plans, en obrir CRM veuràs la pantalla que explica el mòdul i ofereix canviar a un pla superior; a partir de **Business** tens el tauler complet. El que inclou és a **CRM i embut de vendes**, i què porta cada pla, a **preus**.

I necessites alguna cosa per mesurar: el tauler es calcula sobre els teus **leads**, les teves **oportunitats** i les teves **activitats**. Sense res d'això, és una pantalla de zeros perfectament sana.

El selector de període, i el primer avís de lectura

A dalt a l'esquerra tries el període: **Últims 7, 30 o 90 dies**, **Últims 12 mesos**, **Aquest mes**, **Aquest trimestre** (el valor per defecte) o **Aquest any**. Fube recorda el que triïs en aquell navegador, així que sobreviu a una actualització de la pàgina.

Aquí hi ha el primer avís: no totes les xifres canvien en canviar el període. I no és un error.

Xifres del període	Xifres d'ara mateix
Leads del període · Taxa de conversió · Guanyat en el període · Taxa d'èxit	Oportunitats obertes · Valor de l'embut · Embut ponderat · Activitats pendents

Les de la dreta són una **foto de l'estat actual**: quant tens obert i quant tens sense fer *avui*. Preguntar «quantes oportunitats tenia obertes al març» no té resposta en aquest tauler, perquè oberta és un estat, no un esdeveniment. Les de l'esquerra sí que compten esdeveniments, i per això es retallen a l'interval.

Quant entra: leads i conversió

Leads del període és simplement quants contactes comercials nous has creat en l'interval. És el termòmetre de la teva captació.

Taxa de conversió és el percentatge d'aquests leads que van acabar **guanyats**, és a dir, convertits en client. De cada cent que van entrar, quants van acabar facturant.

Les dues s'han de llegir juntes, perquè per separat enganyen:

- **Molts leads i conversió baixa** — captes molt i malament. El problema és en la qualificació, no en el tancament: creua la xifra amb el desglossament **Leads per estat** per veure en quina fase cauen, i amb **Leads per origen** per veure quin canal et porta gent que no compra.
- **Pocs leads i conversió alta** — tanques bé però arriba poca gent. El coll d'ampolla és abans: no toquis el procés de venda, obre l'aixeta.
- **Conversió al 0 % amb leads que sí que van comprar** — gairebé sempre vol dir que ningú no està marcant els leads com a **Guanyat**, que és l'estat que compta aquesta xifra. Convertir-lo amb **convertir un lead en client** ho fa sol; si el teu equip crea el client pel seu compte i deixa el lead com estava, la xifra no se n'assabenta.

I una precisió que evita discussions: **els dos indicadors es calculen sobre els leads creats en el període**. Un lead que va entrar al gener i va signar al març suma en la conversió de gener, no en la de març. És el que fa que la taxa mesuri la qualitat d'una tanda de captació i no l'activitat d'un mes solt — però també que els períodes curts i recents surtin baixos, perquè a aquests leads encara no els ha donat temps.

Quant hi ha en joc: les tres xifres de l'embut

Oportunitats obertes és quantes vendes continuen vives. **Valor de l'embut** és el que sumarien totes si les guanyessis absolutament totes. **Embut ponderat** és el que es pot esperar de debò: cada oportunitat compta pel seu valor multiplicat per la seva probabilitat de tancament.

Les tres compten **només oportunitats obertes**. El que ja s'ha guanyat o perdut no hi entra, perquè això mesura el negoci que encara està en joc.

De les tres, **la que serveix per prendre decisions és l'embut ponderat**. El valor brut és una xifra de consol: ningú no guanya el cent per cent. Compara el ponderat amb el teu objectiu del mes i tindràs una resposta honesta a «hi arribo?».

I una advertència que estalvia sorpreses: **el ponderat es mou sol quan tanques una venda**. En passar una oportunitat a una etapa guanyada, la seva probabilitat es força al 100 % i tot seguit deixa d'estar oberta, així que el ponderat baixa just quan has guanyat. És correcte. El que s'ha guanyat es mesura en la xifra següent. La mecànica sencera és a **gestionar el teu embut de vendes**.

Quant has tancat: guanyat i taxa d'èxit

Guanyat en el període és l'import de les oportunitats que vas tancar **amb èxit** dins de l'interval. És el teu marcador.

Taxa d'èxit és el percentatge d'encert: de les oportunitats que es van resoldre en el període —guanyades més perdudes—, quantes en vas guanyar. Compte amb la lectura: **no compta les que continuen obertes**. Un mes en què no vas tancar res, ni bé ni malament, deixa la taxa d'èxit en 0 % sense que hagis perdut ni una sola venda.

Si la taxa d'èxit baixa, la resposta no és en aquest tauler sinó en els **motius de pèrdua** que vas anotar en moure les targetes a la columna de perdudes. Allà es veu si perds per preu, per termini o perquè ningú no contesta, i són tres problemes diferents.

Què se t'està escapant: activitats pendents

Activitats pendents compta els teus seguiments sense tancar, i **entre parèntesis, en vermell, les vençudes**: les que tenien data i aquesta data ja ha passat. Quan n'hi ha alguna, tota la targeta es ressalta.

És l'únic indicador del tauler que assenyala feina teva, i per això és el primer que cal mirar. **Si el nombre de vençudes creix, deixa de captar.** Ficar més leads en un embut que ja no s'atén només empitjora la taxa de conversió del mes que ve. Obre el **calendari d'activitats**, posa't al dia i torna.

Els desglossaments: on s'encalla el negoci

Sota les xifres hi ha quatre quadres que serveixen per diagnosticar el que els KPI només anuncien:

- **Embut** — les oportunitats obertes d'un embut a cada etapa, amb el que valen. Hi surt l'embut per defecte; si en tens més d'un, tries quin a la mateixa targeta. Si tot s'acumula en una etapa intermèdia, aquí tens l'embús.
- **Leads per estat** — en quina fase de la qualificació se't queden.
- **Leads per origen** — quins canals et porten gent, per saber on invertir.
- **Activitats per tipus** — de què està fet el teu mes: trucades, reunions, tasques.

I al peu, un bloc d'**activitat recent** amb el pols del període (leads nous, activitats completades, oportunitats tancades i notes: les dels teus leads, les teves oportunitats i els teus clients) i dues alertes: les **activitats vençudes** i les **oportunitats estancades**.

Sobre les estancades, un avís. Fube considera estancada una oportunitat oberta que fa més dies que no es toca que els **Dies per estancar-se** de la seva etapa. Es configuren a l'editor d'etapes de cada embut, i una etapa sense aquest nombre no s'estanca mai: les sis que crea Fube d'entrada no el porten, així que fins que no el posis aquesta xifra sortirà a zero encara que tinguis operacions aturades.

Casos límit i errors comuns

- **Canvio de període i hi ha xifres que no es mouen.** És el que s'espera. Mira la taula del principi.

- **El tauler no reflecteix una cosa que acabo de fer.** Les xifres es calculen en obrir el tauler i en canviar de període. Torna a entrar, recarrega o canvia el període.
- **Taxa d'èxit al 0 % sense haver perdut res.** No vas tancar cap operació en el període. Amplia l'interval.
- **Guanyat en el període en blanc però sé que he venut.** L'import s'imputa per la **data de tancament** de l'oportunitat, no per la de la factura. Si la vas tancar al CRM el mes passat, hi és.
- **La taxa de conversió no puja tot i que guanyo clients.** Només compta leads que hagin quedat en estat **Guanyat**. Un client creat directament no passa per l'embut, i un lead que vas guanyar sense canviar-ne l'estat tampoc no compta.
- **«No s'han pogut carregar les mètriques».** Torna a entrar; si continua, és cosa nostra i no de les teves dades: escriu-nos.

Preguntes freqüents

Com es calcula exactament la taxa de conversió?

Leads **creats** en el període l'estat dels quals és **Guanyat**, dividit entre el total de leads creats en aquest mateix període, en percentatge.

L'embut ponderat i el valor de l'embut són el mateix?

No. El valor és la suma bruta de les oportunitats obertes; el ponderat aplica la probabilitat de cadascuna. El primer és el que ingressaries si ho guanyessis tot; el segon, el que es pot esperar.

Què compta com a activitat vençuda?

Una activitat **pendent** la data programada de la qual ja ha passat. Tan bon punt la completes o la cancel·les, deixa de comptar.

Les dades del tauler s'actualitzen soles?

Es calculen en obrir la pantalla i en canviar de període. No hi ha actualització automàtica en segon pla.

Puc veure el tauler d'un comercial concret?

El tauler mostra les xifres de l'empresa. Per mirar la cartera d'una persona, filtra per responsable als llistats de leads, oportunitats i activitats.

Mira-te'l el dilluns, no a final de mes

El tauler s'aprofita amb una rutina curta: primer les vençudes, després el ponderat contra l'objectiu, i el desglossament per etapa quan alguna cosa no quadra. Cinc minuts que eviten descobrir el 30 que el mes estava perdut des del dia 10. El tauler està disponible a partir del pla Business: consulta'l a **preus** i, si t'encaixa, **crea el teu compte** i comença a omplir-lo. Abans pots veure què mesura el **CRM de Fube**.

Fube

COMENÇA AVUI

Posa això en pràctica amb Fube

Crea el teu compte gratis i emet la primera factura conforme a Verifactu en qüestió de minuts. Sense targeta, sense instal·lar res.

fube.es

Facturació i gestió per a autònoms i pimes a Espanya