



SALES FORCE APP

CARGA MASIVA DE CLIENTES

Módulo A8 · Tutorial

Bloque A — puesta en marcha

Perfil: Administrador

Duración estimada: 20 minutos

Módulo A8 · Perfil: administrador · Duración estimada: 20 minutos

Qué se logra con este módulo

Cargar la cartera completa desde un archivo, con las coordenadas que habilitan el control de visitas y los datos que después definen si el asesor puede venderle.

Es el archivo más ancho de la puesta en marcha —quince columnas— y tres de ellas deciden cosas que después son difíciles de explicar.

Las tres columnas que hay que entender

1. `lat` y `lng` son la **geocerca**. Sin coordenadas, **la visita de ese cliente no se puede verificar**: el asesor marca «visitado» y no hay nada contra qué comprobarlo.
2. `email` es el **destinatario de los documentos**. Cuando el asesor le manda el pedido o el recibo por correo, va ahí. Sin correo, no hay a dónde mandarlo.
3. `limite_credito` **decide si el pedido pasa o pide aprobación**. El pedido requiere excepción cuando `saldo + total > limite`. **Con el límite en cero, todos los pedidos piden aprobación** — la empresa arranca y cada pedido cae en la bandeja del gerente.

Paso 1 · Entrar a Clientes y bajar la plantilla

En el menú lateral: **Estructura comercial** → **Clientes**.

K Kloser MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Cientes

Productos

Listas de precios

Promociones

Banners

Metas y comisiones

Operaciones

SISTEMA

Integraciones

Administración

Configuración

Contraer menú

En línea v9.1

Estructura comercial > Cientes

Buscar clientes, vendedores, pedidos...

Todos los territorios

Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Cientes

20 clientes · 0 en mora · 0 sin asignar

Buscar cliente, RIF, zona...

Lista

Mapa

CSV

Excel

Plantilla

Importar

+ Añadir cliente

TOTAL CLIENTES

20

cartera activa

SIN MORA

20

al día

EN MORA

0

requieren gestión

MORA CRÍTICA

17

> 30 días

CLIENTE	ZONA / RUTA	VENDEDOR	SALDO	MORA	LÍMITE CRÉDITO	ESTADO
Abasto El Recreo, C.A. J-30002329-7	Maracay Centro · R-03	Luis Rivas	\$2.159,03	116d	100% \$1.500,00	Pendiente
Abasto La Candelaria, C.A. J-30001233-9	El Valle · R-01	Carlos Mendoza	\$1.126,24	68d	75% \$1.500,00	Pendiente
Abasto La Esperanza, C.A. J-30000137-1	Petare · R-02	Ana Pérez	\$2.851,10	48d	100% \$2.500,00	Pendiente
Automercado El Progreso, C.A. J-30000959-7	Petare · R-02	Ana Pérez	\$2.598,74	100d	32% \$8.000,00	Pendiente
Automercado San Martín, C.A. J-30002055-5	El Valle · R-01	Carlos Mendoza	\$2.063,51	48d	26% \$8.000,00	Pendiente
Bodega Los Símbolos, C.A. J-30001918-4	Baruta · R-03	Luis Rivas	\$2.474,86	123d	100% \$1.500,00	Pendiente
Bodega Santa Rosa, C.A. J-30000822-6	Chacao · R-01	Carlos Mendoza	\$2.461,63	40d	100% \$1.500,00	Pendiente
Bodegón La Pastora, C.A.	Catia · R-02	Ana Pérez	\$2.261,18	74d	9% \$2.500,00	Pendiente

La pantalla de clientes

Clic en **Plantilla**. Se descarga el Excel `plantilla_clientes.xlsx`, con las columnas de código (codigo, rif, telefono) ya formateadas como **Texto** para que Excel no las altere. Se llena y **se sube tal cual**: no hace falta convertirla a CSV.

Las quince columnas

Columna	Obligatoria	Qué se pone
codigo	No, pero conviene	El código del cliente. Es la llave: la próxima carga actualiza por él
nombre	Sí	La razón social. Es la única obligatoria
rif	No	RIF o cédula. Es la llave para detectar duplicados si después se conecta un ERP
direccion	No	Va en la guía de despacho
zona	No	Agrupar clientes para reportes y para armar rutas
telefono	No	El asesor llama desde la app
email	No	El destinatario de los documentos
contacto	No	La persona con la que habla el asesor
lat / lng	No	Las coordenadas de la geocerca
radio_geocerca	No	El radio en metros. Por defecto 150
vendedor_email	No	El asesor que lo atiende, por correo
ruta_codigo	No	La ruta a la que pertenece
lista_precios	No	La lista de precios, por nombre
limite_credito	No	El cupo de crédito
condicion_pago	No	La condición de pago, por nombre (por ejemplo «Crédito 30 días»)

Sobre condicion_pago: va el **nombre** tal como está en *Catálogos* → *Condiciones de pago* (módulo A2). Da igual mayúsculas o minúsculas, pero tiene que existir: si no, esa fila no entra y el resultado dice qué condición falta.

- **Vacía en un cliente nuevo:** el cliente nace **sin condición**, aunque la empresa tenga una por defecto para el alta. Sus pedidos van como contado y la factura vence el día de la entrega.
- **Vacía en un cliente que ya existe:** **no le borra** la que tenía.
- **Cambiarla** vale para las próximas ventas. Las facturas ya emitidas conservan su vencimiento.

Es la forma de asignar plazos a muchos clientes a la vez. Para uno solo: ficha del cliente → **Asignar** (módulo A2).

Sobre código: el archivo es idempotente por código. Si el código ya existe, la fila **actualiza** ese cliente; si no, lo crea. Recargar el archivo corregido es la operación normal.

Sobre vendedor_email y lista_precios: van por correo y por nombre, no por identificador interno — nadie del lado del cliente conoce esos identificadores. Si el asesor no pertenece a la empresa o la lista no existe, esa fila no entra y el sistema lo dice con el número de línea.

Paso 2 · De dónde salen las coordenadas

Es la parte que más trabajo da y la que más rinde. Tres caminos, de mejor a peor:

1. **Del asesor, en campo, con «Ubicar tienda»** (módulo C11). Es la fuente más exacta, y la única con prueba: se toma en la puerta del local, con varias lecturas del GPS y foto de la fachada.
2. **De Google Maps.** Se busca la dirección, clic derecho sobre el punto, y las dos cifras aparecen para copiar. Para 800 clientes es una tarde de trabajo, pero se puede repartir.
3. **Sin coordenadas.** El cliente entra igual y todo funciona, **menos el control de visitas.** Queda **sin ubicar**, y el asesor la toma en la próxima visita: la ficha se lo recuerda.

Las coordenadas del archivo quedan «por confirmar». Sirven para empezar, pero nadie estuvo en la tienda para tomarlas, y el gerente lo ve así en **Ubicación de clientes** (B13). Además, **un archivo nunca pisa una ubicación tomada en el local:** si ese cliente ya fue ubicado por su asesor, las columnas `lat/lng` de esa fila se ignoran.

El radio por defecto son 150 metros. Súbalo para clientes en centros comerciales o mercados, donde la señal del GPS rebota; bájelo para locales de calle si se quiere control estricto.

Paso 3 · Importar

Clic en **Importar** y se elige el archivo. El resultado aparece arriba de la pantalla, con las filas que entraron y las que no.

Para practicar, use `ejemplo_clientes.csv`: veinte clientes con correo, coordenadas, asesor, ruta, lista de precios y límite de crédito.

Paso 4 · Verificar en el mapa

Kloser MANAGER

Estructura comercial > **Clientes**

Clientes

20 clientes · 0 en mora · 0 sin asignar

Buscar cliente, RIF, zona...

TOTAL CLIENTES	SIN MORA	EN MORA	MORA CRÍTICA
20 cartera activa	20 al día	0 requieren gestión	17 > 30 días

Los clientes en el mapa

Los clientes en el mapa

La pestaña **Mapa** muestra los clientes que tienen coordenadas. Es la verificación más rápida: un cliente que no aparece en el mapa es un cliente sin geocerca.

Un punto muy lejos del resto casi siempre es un `lat/lng` invertido o con el signo mal. En Venezuela la latitud es **positiva** (≈ 10) y la longitud **negativa** (≈ -67).

Paso 5 · Revisar la ficha

Clientes

20 clientes · 0 en mora · 0 sin asignar

Buscar cliente, RIF, zona...

TOTAL CLIENTES 20 cartera activa

SIN MORA 20 al día

EN MORA 0 requieren

CLIENTE	ZONA / RUTA	VENDEDOR
Abasto El Recreo, C.A. J-30002329-7	Maracay Centro · R-03	Luis Rivas
Abasto La Candelaria, C.A. J-30001233-9	El Valle · R-01	Carlos Mendoza
Abasto La Esperanza, C.A. J-30000137-1	Petare · R-02	Ana Pérez
Automercado El Progreso, C.A. J-30000959-7	Petare · R-02	Ana Pérez
Automercado San Martín, C.A. J-30002055-5	El Valle · R-01	Carlos Mendoza
Bodega Los Símbolos, C.A. J-30001918-4	Baruta · R-03	Luis Rivas
Bodega Santa Rosa, C.A. J-30000822-6	Chacao · R-01	Carlos Mendoza
Bodegón La Pastora, C.A.	Catia · R-02	Ana Pérez

Abasto El Recreo, C.A.
Maracay Centro · R-03

UBICACIÓN · GEOCERCA

INFORMACIÓN COMERCIAL

Lista de precios: Mayorista

Vendedor asignado: Luis Rivas

Días de visita: Vie

Teléfono: 0412-5550221

Dirección: Av. Principal de Maracay Centro, local 17

Contacto: Carmen Rodríguez

SITUACIÓN FINANCIERA

LÍMITE CRÉDITO: \$1.500,00

SALDO ACTUAL: \$1.427,69

DÍAS MORA: 0

DISPONIBLE: 0

Eliminar, Editar, Asignar, Llamar, Cerrar

La ficha de un cliente

La ficha reúne todo lo que decide cómo se le vende:

Sección	Qué muestra
Ubicación · geocerca	El punto y el radio
Información comercial	Lista de precios, vendedor, días de visita, teléfono, dirección, contacto
Situación financiera	Límite de crédito, saldo actual, días de mora, disponible

El saldo y los días de mora salen de la cartera, no de un campo que alguien escriba: se calculan de las facturas pendientes. Si la cartera todavía no está cargada (módulo A11), salen en cero.

Abajo, la ficha tiene los botones **Eliminar**, **Editar**, **Asignar**, **Llamar** y **Cerrar**.

Paso 6 · Corregir

Un cliente: botón Editar

Para corregir **un** cliente no hace falta el archivo:

1. *Clientes* → clic en el cliente para abrir su ficha.
2. Botón **Editar** (el del lápiz).
3. Corregir lo que haga falta → **Guardar**.

Editar · Abasto El Recreo, C.A. ×

RIF o cédula

J-30002329-7

Se guarda en formato SENIAT. Si otro cliente ya tiene ese documento, no se guarda.

Nombre o razón social

Abasto El Recreo, C.A.

Teléfono

0412-5550221

Dirección

Av. Principal de Maracay Centro, local 17

Persona de contacto

Carmen Rodríguez

Correo

compras17@ejemplo.com

Es adonde le llegan los documentos que se le envían.

El código del cliente no se cambia aquí. Vendedor, ruta, lista y condición están en **Asignar**.

Cancelar Guardar

La ventana Editar del cliente

Se corrige en Editar	Se cambia en otro lado
RIF o cédula	Vendedor, ruta, lista de precios, condición de pago, límite de crédito → botón Asignar
Nombre o razón social	Ubicación en el mapa → <i>Ubicación de clientes</i> (módulo B13)

Se corrige en Editar	Se cambia en otro lado
Teléfono	Código del cliente → no se cambia: es la llave del archivo de carga
Dirección	
Persona de contacto	
Correo	

El RIF o la cédula se corrige desde aquí. El asesor no puede cambiarlo desde la app. (El archivo de carga también lo reescribe si la fila trae el código de un cliente que ya existe, pero sin estas comprobaciones: para corregir uno, use **Editar**.) Al guardarlo:

- Se escribe en formato SENIAT (J-12345678-9, V-12345678). Si el dígito verificador no cuadra, avisa y no guarda.
- **Si otro cliente ya tiene ese documento, no se guarda** y el aviso dice cuál es. Dos fichas con el mismo RIF suelen ser el mismo cliente cargado dos veces: conviene revisar cuál se queda y eliminar la otra.
- Es la llave con la que el cliente se cruza con el sistema administrativo y con los pagos. Cambiarlo es para **corregir un error**, no para pasar la ficha a otro cliente.
- **Dejar un campo en blanco no lo borra:** se conserva lo que tenía.
- **Queda registrado** en *Auditoría* quién cambió el RIF, el nombre, el teléfono o la dirección, y de qué a qué. El cambio de RIF se marca como sensible.
- El asesor ve el cambio la próxima vez que su teléfono sincroniza.
- El asesor también puede corregir nombre, teléfono y dirección de **sus** clientes desde la app (módulo C2).

El límite de crédito, a mano

Ficha del cliente → **Asignar** → **Límite de crédito (USD)** → **Asignar**. Es hasta cuánto puede deber sin que su pedido pida autorización del gerente. El cambio queda en *Auditoría*.

Asignar · Abasto El Recreo, C.A. X

Vendedor

Luis Rivas ▼

Ruta

Ruta Aragua (R-03) ▼

Lista de precios

Mayorista ▼

Es el precio que ve el asesor cuando le vende a este cliente.

Condición de pago

Contado ▼

Define el vencimiento de sus facturas. Sin condición, el pedido va como contado.

Límite de crédito (USD)

1500 ▲▼

Hasta cuánto puede deber sin que el pedido pida autorización.

Cancelar Asignar

El límite de crédito en la ventana Asignar

Desde ahí no se puede poner en cero; para eso, use el archivo.

Muchos clientes: volver a subir el archivo

Corregir en bloque es volver a subir el archivo con los datos arreglados. Dos cosas que conviene tener claras:

- **Una celda vacía no borra.** Un archivo con `codigo` y `email` actualiza sólo los correos.
- **Un cliente dado de baja que vuelve en el archivo se reactiva.** Si estaba desactivado y aparece en la carga, el sistema entiende que lo están cargando a propósito.

El estado «Pendiente»

En la tabla, la columna **Estado** dice «Pendiente» en casi todos. **No es un problema de registro:** es el estado de visita del día. Cambia a «Visitado» cuando el asesor lo visita, y a «Mora» si tiene deuda vencida.

Errores frecuentes

Lo que aparece	Qué pasó
«falta columna requerida: nombre»	La cabecera está escrita distinto. Baje la plantilla y cópiela
«el asesor X no pertenece a esta empresa»	El correo no coincide con ningún miembro. Cárguelo primero (A5)
«la lista de precios X no existe»	El nombre no coincide. Créela primero (A7) o deje la celda vacía
Un cliente aparece en el mar en el mapa	Lat y Lng invertidos, o el signo de la longitud
Todos los pedidos piden aprobación	Falta cargar limite_credito
El saldo sale en cero	La cartera no está cargada todavía (A11)
No veo cómo cambiar el nombre o el RIF de un cliente	Ficha del cliente → Editar (Paso 6)
«el documento ... ya lo tiene el cliente ...»	Ese RIF ya está en otra ficha. Revise si es el mismo cliente duplicado
Corregí el correo y no cambió	Verifique que la columna se llame email y que el código coincida

Lo que este módulo NO hace

- **No carga la cartera.** Los saldos y las facturas son el módulo A11.
- **No arma los ruterios.** El ruta_codigo es un rótulo; el recorrido con su orden es A9.
- **No borra clientes.** Un cliente que se saca del archivo no se da de baja: el archivo dice qué crear y qué actualizar, nunca qué borrar.
- **No aprueba clientes.** Los clientes que da de alta el asesor desde la calle quedan pendientes de aprobación; esos entran por otra bandeja.