



SALES FORCE APP

UBICACIÓN DE CLIENTES Y PEDIDOS FUERA DE LA TIENDA

Módulo B13 · Tutorial

Bloque B — el gerente

Perfil: Gerente

Duración estimada: 15 minutos

Módulo B13 · Perfil: gerente · Duración estimada: 15 minutos

Qué se logra con este módulo

Seguir cuántos clientes tienen la tienda bien ubicada, resolver los cambios que piden los asesores, y ver qué pedidos se tomaron lejos de la tienda: desde la oficina, desde una computadora o sin GPS.

Lo que hay que entender primero

Una ubicación vale lo que vale su prueba. Por eso cada una dice de dónde salió. La buena se toma con el celular, en la puerta del local, con varias lecturas del GPS y foto de la fachada. Una coordenada tecleada o que vino en un archivo sirve para empezar, pero queda **por confirmar**.

Todo esto está en el menú **Supervisión**:

- **Ubicación de clientes**, con tres pestañas: Clientes, Solicitudes de cambio y Lugares de la empresa.
- **Pedidos fuera de la tienda**, que es un reporte.

Los cuatro estados

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Tracking en vivo

Ubicación de clientes

Pedidos fuera de la tienda

Histórico de rutas

Muro de actividad

Notas

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

SISTEMA

Integraciones

Administración

Ayuda

Configuración

Contraer menú

En línea

v9.1

Supervisión

Ubicación de clientes

Todos los territorios

24

AE

Administrador Eje...

Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Ubicación de clientes

La ubicación de cada tienda se toma una vez, en el local, desde el celular del asesor. Acá se sigue el avance y se resuelven los cambios.

Cientes

Solicitudes de cambio 0

Lugares de la empresa 0

SIN UBICAR

0

clic para filtrar

POR CONFIRMAR

20

clic para filtrar

CONFIRMADA

0

clic para filtrar

DUDOSA

0

clic para filtrar

AVANCE POR ASESOR

Luis Rivas

0/7

Ana Pérez

0/7

Carlos Mendoza

0/6

20 clientes

Abasto El Recreo, C.A.

CL-0017 · Av. Principal de Maracay Centro, local...

Por confirmar

Abasto La Candelaria, C.A.

CL-0009 · Av. Principal de El Valle, local 9

Por confirmar

Abasto La Esperanza, C.A.

CL-0001 · Av. Principal de Petare, local 1

Por confirmar

Automercado El Progreso, C.A.

CL-0007 · Av. Principal de Petare, local 7

Por confirmar

Ubicación de clientes

Estado	Qué significa	Qué hacer
Sin ubicar	No tiene ubicación	Nada: el asesor la toma en la próxima visita. La ficha se lo recuerda
Por confirmar	Tiene ubicación, sin comprobar todavía con visitas	Nada. Una tomada en el local ya trae su foto
Confirmada	Dos pedidos o visitas del asesor, desde el celular, cayeron en la tienda	Nada
Dudosa	Tres pedidos o visitas seguidos cayeron lejos de la ubicación guardada, y los tres en el mismo punto	Revísela (abajo)

Cómo se confirma sola

Cada pedido o visita que el asesor hace **desde el celular** es un testigo de la ubicación. No cuentan los que se toman desde una computadora, con un GPS impreciso o en un lugar de la empresa: no dicen nada de la tienda.

- **Dos en la tienda** (dentro de su geocerca) la pasan a **confirmada**.

- Tres seguidos a más de 300 m, en un mismo punto, la pasan a **dudosa**, y ese punto queda como **seguida**. Si caen dispersos, no alcanza: no dicen dónde está la tienda.
- Si el asesor vuelve a vender en la tienda, una dudosa vuelve a confirmada.
- Nada de esto mueve la ubicación. Sólo cambia su estado. Moverla es una decisión suya.

En el detalle de cada cliente, **Operaciones** muestra cuántas cayeron en la tienda y cuántas seguidas lejos.

Cada tarjeta de arriba filtra la lista. **Avance por asesor** muestra cuántos de sus clientes están ubicados; un clic en el nombre filtra por él.

El mapa pinta cada cliente del color de su estado. Los **lugares de la empresa** aparecen en negro con □.

El detalle de una ubicación

Al elegir un cliente se ve de dónde salió su ubicación:

Supervisión **Ubicación de clientes**

AVANCE POR ASESOR

Luis Rivas	0/7
Ana Pérez	0/7
Carlos Mendoza	0/6

Buscar cliente, código o dirección...

20 clientes

Abasto El Recreo, C.A.
CL-0017 · Av. Principal de Maracay Centro, local...

Abasto La Candelaria, C.A.
CL-0009 · Av. Principal de El Valle, local 9

Abasto La Esperanza, C.A.
CL-0001 · Av. Principal de Petare, local 1

Automercado El Progreso, C.A.
CL-0007 · Av. Principal de Petare, local 7

Automercado San Martín, C.A.
CL-0015 · Av. Principal de El Valle, local 15

Bodega Los Símbolos, C.A.
CL-0014 · Av. Principal de Baruta, local 14

Bodega Santa Rosa, C.A.
CL-0006 · Av. Principal de Chacao, local 6

Bodega La Pastora, C.A.

Abasto El Recreo, C.A.
CL-0017 · Av. Principal de Maracay Centro, local 17 · Luis Rivas

De dónde salió Anterior al 27-sep (una lectura, sin prueba)

Coordenadas 10.240199, -67.596940

Sin foto de fachada: no se tomó en el local con el flujo nuevo.

El detalle con su prueba

Dato	Qué dice
De dónde salió	Tomada en el local, cargada en el backoffice, vino en un archivo, o «anterior al 27-sep» (una lectura sola, sin prueba)
Precisión	Qué tan exacto estaba el GPS, cuántas lecturas se tomaron y cuánto se apartaban entre sí
Tomada	Cuándo y qué asesor
Foto de la fachada	La prueba
Anterior	La ubicación que tenía antes, si la cambió alguien
Sugerida	Un punto que proponen los pedidos y visitas del asesor, si hay

Dos acciones:

- **Pedir que se ubique de nuevo.** Borra la ubicación y el cliente vuelve a **sin ubicar**, así que el asesor la toma en su próxima visita. La anterior queda guardada. Es lo que se hace con una **dudosa**.
- **Usar la ubicación sugerida.** Aplica el punto que proponen las operaciones. Queda **por confirmar**, no fijada: el asesor puede tomarla bien en el local.

Antes de usar una sugerida, mire dónde cae. Si el asesor tomó los pedidos desde su casa o desde un punto de encuentro, la sugerida es esa casa, no la tienda.

Solicitudes de cambio

Una ubicación tomada en el local **queda fijada**: el asesor no la vuelve a mover. Si el cliente se mudó o se ubicó mal, el asesor toma la nueva, con foto y motivo, y le llega a usted:

The screenshot shows the 'Ubicación de clientes' (Client Location) section in the Kloser Manager. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Inicio', 'Bandeja', 'Supervisión', and 'Ubicación de clientes'. The main content area displays a request for 'Bodega La Esquina' (CL-00123) dated 28 sept. 2026, with a distance of 52 m from the current location. The reason for the change is 'Se mudó al local de enfrente' (Moved to the front store). Two building icons are shown side-by-side: 'Fachada actual' (Current facade) and 'Fachada nueva' (New facade), both labeled 'BODEGA LA ESQUINA'. A map on the right shows the current location (blue dot) and the new location (red dot). Buttons for 'Rechazar' (Reject) and 'Aprobar' (Approve) are visible.

Una solicitud de cambio

Cada solicitud trae:

- la foto actual y la nueva, lado a lado;
- los dos puntos en el mapa;
- la distancia entre ellos;
- el motivo que escribió el asesor.

Botón	Qué hace
Aprobar	La nueva pasa a ser la ubicación del cliente. La anterior queda guardada
Rechazar	Pide un motivo, que el asesor ve. La ubicación no cambia

Mientras no la resuelva, la ubicación vigente es la de antes.

Lugares de la empresa

Lo primero que hay que cargar. Son la oficina, los depósitos y cualquier lugar propio: lugares donde **no** puede estar un cliente.

K Kloser
MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Supervisión

Tracking en vivo

Ubicación de clientes

Pedidos fuera de la tienda

Histórico de rutas

Muro de actividad

Notas

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

SISTEMA

Integraciones

Administración

Ayuda

Configuración

Contraer menú

En línea v0.1

Supervisión : **Ubicación de clientes** **Administrador Eje...**
Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Ubicación de clientes

La ubicación de cada tienda se toma una vez, en el local, desde el celular del asesor. Acá se sigue el avance y se resuelven los cambios.

Cientes **Solicitudes de cambio 1** **Lugares de la empresa 0**

Dónde NO puede estar un cliente

La oficina, los depósitos y cualquier lugar propio. Una ubicación tomada dentro de su radio se rechaza, aunque venga de un celular: en la oficina el GPS es tan preciso como en la calle. También se marcan en el reporte los pedidos tomados ahí.



Sin lugares cargados
Agregue al menos la oficina.

Agregar un lugar

Nombre

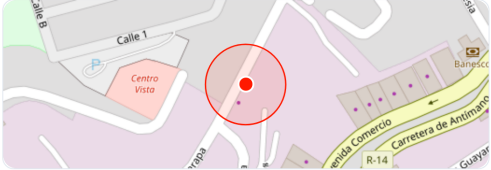
Tipo

Coordenadas

En Google Maps: clic derecho sobre el lugar → copie las coordenadas y péguelas aquí.

Radio (metros)

50 m cubre el edificio y su acera. Más grande se come a los vecinos, que pueden ser clientes.



Agregar lugar

Lugares de la empresa

Por qué hacen falta: con el celular dentro de la oficina, el GPS es tan preciso como en la calle. Sin marcar la oficina, un asesor que toma la ubicación desde su escritorio la deja como si la tienda estuviera ahí.

Con un lugar cargado:

- **Ubicar tienda** se rechaza dentro de su radio;
- el reporte de pedidos marca los que se tomaron ahí.

Cómo se carga:

1. En Google Maps, clic derecho sobre el lugar. Las coordenadas aparecen arriba del menú; al hacer clic se copian.
2. Péguelas en **Coordenadas** tal cual, por ejemplo **10.48382, -66.95367**.
3. **Radio:** 50 m cubre el edificio y su acera. Más grande se come a los vecinos de la misma calle, que pueden ser clientes.
4. Revise el círculo en el mapa y toque **Agregar lugar**.

Quitar lo desactiva. Los pedidos ya marcados siguen explicados.

Pedidos fuera de la tienda

Supervisión → Pedidos fuera de la tienda.

K Kloser MANAGER

GENERAL

Inicio

Bandeja

Pedidos

Cobranzas por validar

Excepciones de crédito

Supervisión

Inteligencia

Reportes

COMERCIAL

Gerencia logística

Estructura comercial

Metas y comisiones

Operaciones

SISTEMA

Integraciones

Administración

Ayuda

Configuración

Contratar menú

En línea v0.1

Supervisión

Pedidos fuera de la tienda

Q Buscar clientes, vendedores, ped

Todos los territorios

24

AE Administrador Eje... Admin - Distribuidora Ejemplo, C.A.

Pedidos fuera de la tienda

Pedidos del asesor tomados desde una computadora, sin GPS, en un lugar de la empresa o lejos del cliente.

7 días 30 días 90 días

FUERA DE LA TIENDA

1

4% de 26 pedidos

EN LA OFICINA U OTRO LUGAR PROPIO

0

DESDE UNA COMPUTADORA

0

sólo pedidos desde el 28-sep

SIN GPS

1

LEJOS DEL CLIENTE

0

fuera de su geocerca

Política actual: sólo se reporta. Se cambia en Perfil de empresa. Un pedido en un lugar de la empresa sólo se reconoce si el lugar está cargado en Ubicación de clientes → Lugares.

ASESOR	FUERA / TOTAL	OFICINA	PC	SIN GPS	LEJOS
Administrador Ejemplo	1 / 1	0	0	1	0
Luis Rivas	0 / 8	0	0	0	0
Ana Pérez	0 / 8	0	0	0	0
Carlos Mendoza	0 / 9	0	0	0	0

PEDIDO	CLIENTE	ASESOR	POR QUÉ	JUSTIFICACIÓN	TOTAL
PED-00026 07 sept. 2026	Bodega Los Símbolos, C.A.	Administrador Ejemplo	sin GPS	—	\$136,42

Pedidos fuera de la tienda

Un pedido del asesor queda marcado cuando se tomó:

Motivo	Qué es
en la oficina (u otro lugar propio)	Dentro del radio de un lugar de la empresa
desde una computadora	En el navegador de una PC, no en el celular
sin GPS	Sin ubicación
lejos del cliente	Fuera de la geocerca de su tienda

La tabla de la izquierda cuenta por asesor; un clic filtra los pedidos de la derecha. Junto a cada pedido está la **justificación**, si el asesor dio una.

No es una lista de faltas. Tomar un pedido por teléfono desde la oficina es legítimo. El reporte existe para que eso se **vea**. Y para explicar una geocerca que «no sirve»: casi siempre es una tienda ubicada en la oficina.

Dos cosas que conviene saber:

- «**Desde una computadora**» sólo se sabe de los pedidos tomados desde el 28 de septiembre de 2026. Los de antes aparecen por su lugar y por su GPS.
- Los pedidos que la oficina carga desde el backoffice **no entran**: por definición no se tomaron en la tienda.

Pedir justificación

En **Perfil de empresa** → **Pedidos fuera de la tienda** se elige qué hace la app:

Política	Qué pasa
Sólo reportarlo (por defecto)	El asesor no nota nada. El pedido sale en el reporte
Pedir justificación	Antes de guardar un pedido desde una computadora, sin GPS o en la oficina, la app le pide un motivo al asesor

Nunca se bloquea el pedido. Bloquearlo sólo empujaría a trampearlo.

Errores frecuentes

Lo que pasa	Qué significa
Casi todos los clientes están «sin ubicar»	Normal al empezar: los clientes cargados por archivo no traían coordenadas. Se van ubicando en las visitas
Un asesor no avanza	Mire Avance por asesor . La ficha le recuerda cada cliente sin ubicar
El reporte no marca pedidos en la oficina	La oficina no está cargada en Lugares de la empresa
Una sugerida cae siempre en el mismo punto para muchos clientes	Ese punto es del asesor (su casa, su parada), no de las tiendas. No la use
El asesor dice que no puede ubicar	Revise que lo esté haciendo desde el celular y fuera de la oficina (C11)

Lo que este módulo NO cubre

- **No mueve ubicaciones solo.** Ninguna sugerida se aplica sin que usted la elija.

-
- **No bloquea pedidos.** Ni con la política de justificación.
 - **No rastrea al asesor.** Su posición se envía sólo con la app abierta (B12).