

# infor:CRM



GESTIÓN INTELIGENTE DE LOS CLIENTES

**infor:**  
business solutions

[www.inforbiz.biz](http://www.inforbiz.biz)



SOFTWARE PARA LA EMPRESA INDUSTRIAL



## ■ INTRODUCCIÓN

Gracias a infor:CRM, las empresas pueden organizar, actualizar y mantener información sobre todo el proceso de relación con clientes, de manera sencilla y eficaz. infor:CRM proporciona una gestión integrada de la información corporativa sobre las oportunidades y los contactos de los clientes, las ventas y oportunidades comerciales así como de las actividades tipo llamadas, reuniones y tareas. El sistema combina perfectamente todas las funcionalidades necesarias para gestionar información sobre múltiples aspectos de su negocio con una interfaz de usuario gráfica intuitiva y sencilla.

infor:CRM incluye también un cuadro de mando que permite seguir los proyectos de venta, la toma de contacto y los resultados mensuales para oportunidades en trámite de forma gráfica y con los datos necesarios para la toma de decisión rápida.

A través de herramientas de marketing, comercial y post-venta, infor:CRM cubre todas las etapas de esta relación:

- Gestión de marketing (Marketing): Gestión de campañas que permite informar de todas las acciones de marketing realizadas al mercado para captar clientes, u otro tipo de potenciales
- Gestión de clientes (Ventas): Permite controlar las acciones relacionadas con los clientes que ya han cerrado operaciones (antiguos o en vigor)
- Gestión post-venta (soporte): Analiza las acciones post-venta.

Cada uno de los módulos contiene distintas funcionalidades visualizadas en pestañas y ha sido diseñado para facilitar la gestión de cuentas de clientes durante toda su evolución, desde la creación y la calificación de oportunidades hasta el soporte al cliente y la resolución de incidencias.

## ■ FUNCIONES BÁSICAS

### 1. Automatización de los procesos de Marketing

- Gestión de oportunidades para seguir y cultivar nuevos contactos
- Gestión de e-mailing para reconocer clientes y lanzar ofertas
- Gestión y seguimiento de campañas a través de múltiples canales
- Informes de campañas para poder analizar la eficacia de las actividades de marketing

### 2. Integración con la gestión comercial

- Gestión del origen de las oportunidades para compartir información y conseguir negocios cruzados.
- Gestión de cuentas para controlar todas las interacciones con clientes en un solo sitio
- Integración con el ERP para completar el ciclo de ventas

### 3. Administración del sistema

- Desde un solo sitio, podrá editar rápidamente la configuración de usuario, las vistas y diseños.

### 4. Colaboración

- Gestión de actividades para e-mails, tareas, llamadas y reuniones
- Distribución de contenidos para consolidar fuentes de información de terceros.

### 5. Servicio de noticias

- Con la opción de Fuente de noticias RSS puede seleccionar y gestionar sus fuentes de noticias favoritas y visualizarlas en pantalla.

## ■ ALGUNAS UTILIDADES DEL INTERFAZ DE USUARIO

### Interfaz única

Con la opción Mi portal, tanto los administradores como los usuarios de infor:CRM pueden enlazar sitios Web y aplicaciones Web externas, de tal forma que infor:CRM se puede convertir en la única interfaz de información para sus usuarios.

### Internacionalización

infor:CRM soporta en la actualidad UTF-8 y configuraciones de caracteres multibyte para que las organizaciones con delegaciones y oficinas en diferentes zonas lingüísticas, puedan utilizar la misma herramienta CRM. Podrán guardar datos, hacer búsquedas y enviar e-mails en cualquier idioma.

### Paneles

La pantalla de inicio muestra la información como un conjunto de paneles. El usuario puede reconfigurar estos apartados para mostrar únicamente la información que quiera ver. En cada apartado puede añadir o quitar columnas y configurar filtros para ver la información de un periodo determinado, un usuario específico, etc.

### Diseño y búsquedas guardadas

Después de realizar una búsqueda, el usuario podrá guardar los resultados de la búsqueda, filtrar y reordenar los resultados, ocultar columnas no deseadas y ordenar las columnas visibles en orden ascendente o descendente. También podrá ordenar los resultados de la búsqueda por columna.

### Tecnología

infor:CRM basa su diseño en tecnologías establecidas y estándares de mercado, como el entorno de desarrollo PHP, la base de datos relacional MySQL, el servidor IIS o Apache y se puede visualizar en Internet Explorer o Firefox.

### Acceder a infor:CRM

Puede acceder a infor:CRM a través de un explorador Web o a través de infor:PYME.

### Configurar sus preferencias

Normalmente el Administrador del Sistema configura el sistema para todos los usuarios de la organización. En el apartado Mi Cuenta, puede ver las configuraciones que hizo el administrador para usted, incluyendo su información de contacto, la configuración regional y los privilegios de infor:CRM.

Como usuario de infor:CRM puede modificar algunas de estas configuraciones, por ejemplo, la información de contacto y las opciones de diseño para configurar su sistema según sus propios requisitos.



## ■ NAVEGAR POR LA INTERFAZ DE USUARIO

La interfaz de usuario de infor:CRM contiene varios módulos diseñados para gestionar los registros relacionados con los clientes actuales y los potenciales, por ejemplo los contactos y las cuentas. Cada uno representa un tipo de registro y agrupa las herramientas y funciones necesarias para realizar tareas específicas. De esta forma se trabaja más eficazmente. Los diferentes tipos de registros se pueden relacionar entre sí. Por ejemplo, un contacto puede relacionarse con una cuenta específica. Cuando visualice un registro determinado en infor:CRM, el sistema también muestra registros relacionados. Así, cuando visualice un contacto, también verá información sobre la cuenta relacionada en paneles.

### Funcionalidad de infor:CRM

#### Mi gestor.

La funcionalidad Mi Gestor proporciona un resumen rápido de todas las tareas y actividades relacionadas con clientes.

#### Mi Portal.

En esta funcionalidad puede crear atajos a sitios Web. Se utiliza para incluir e-mails u otras aplicaciones basadas en Internet, de tal forma que infor:CRM pueda ser la única interfaz de usuario para múltiples aplicaciones.

#### Calendario.

En esta funcionalidad podrá visualizar las actividades programadas (por día, semana, mes o año), como por ejemplo, reuniones, tareas y llamadas. Podrá compartir su calendario con sus compañeros y así coordinar sus actividades diarias.

#### Actividades.

Con esta funcionalidad puede crear y actualizar actividades programadas o buscar actividades existentes. La pestaña Actividades contiene:

- Llamadas, para hacer un seguimiento de todas sus llamadas con oportunidades, clientes, etc.
- Reuniones, permite programar reuniones internas o externas, y recibir propuestas de reuniones de otras personas.
- Tareas, para el seguimiento de cualquier acción/actividad que tiene que ser completada en una fecha límite.
- Notas, para capturar información de notas rápidas y adjuntar archivos.
- E-mails, para gestionar y archivar e-mails enviados o recibidos.

#### Contactos.

Con esta funcionalidad puede hacer un seguimiento de las personas asociadas a las organizaciones que hacen negocios con su empresa. Puede registrar información, como el cargo, la dirección de e-mail o el número de teléfono.

#### Cuentas.

Con esta funcionalidad puede agrupar los datos de sus clientes actuales y potenciales para gestionar las ventas o los negocios en curso. Puede registrar mucha información sobre una cuenta, como la URL de un sitio Web, la dirección, el número de empleados y otros datos. Asimismo, las filiales de estas organizaciones pueden ser relacionadas con la empresa matriz, para mostrar la relación entre cuentas.

#### Origen.

Con esta funcionalidad puede hacer un seguimiento de clientes potenciales. Normalmente puede introducir oportunidades en el sistema infor:CRM desde su página Web, listas de conferencias u otros métodos.

#### Oportunidades.

Con esta funcionalidad puede hacer un seguimiento de clientes potenciales. Puede gestionar el proceso de venta, haciendo un seguimiento por etapas de venta, probabilidad de llegar a un acuerdo, cantidad presupuestada, etc.

#### Incidencias Clientes.

Con esta funcionalidad puede gestionar las incidencias o sugerencias de clientes, haciendo un seguimiento de la información de cada caso, como su estado y prioridad, el usuario asignado, igual que todas las actividades relacionadas, abiertas o finalizadas.

#### E-mails.

Con esta funcionalidad puede enviar y recibir e-mails y crear plantillas de e-mail para campañas de marketing. También puede guardar borradores de e-mail y archivar e-mails.

#### Incidencias Producto.

Con esta funcionalidad puede crear informes de incidencias y hacer un seguimiento de incidencias relacionadas con el producto. Los responsables de soporte al cliente pueden gestionar el servicio de soporte haciendo un seguimiento de la información de cada problema, como su estado y prioridad, el usuario relacionado, su tipo (defecto o función), igual que todas las actividades relacionadas, abiertas o finalizadas.

#### Documentos.

Con esta funcionalidad puede visualizar la lista de documentos para descargar. También puede añadir sus propios documentos, asignar fechas de publicación y caducidad, y especificar qué usuarios tienen acceso a ellos.

#### Campañas.

Con esta funcionalidad puede crear y gestionar campañas de marketing. Las campañas pueden ser de telemarketing, por correo ordinario o por e-mail.

#### Proyectos.

Con esta funcionalidad puede gestionar tareas para múltiples proyectos y hacer un seguimiento. Se pueden asignar tareas a varios usuarios y especificar las horas de trabajo estimadas. Cuando una tarea esté en estado de progreso o finalizada, los usuarios pueden actualizar la información.

#### RSS.

(RDF Site Summary). Con esta funcionalidad puede ver y gestionar noticias y otros contenidos de Internet. También puede ver los titulares de sus fuentes de noticias favoritas. Estas fuentes proporcionan noticias u otros contenidos que son distribuidos o publicados por sitios Web. El sistema propone centenares de fuentes RSS, y usted puede añadir otras.



## Cuadro de mando.

Con esta funcionalidad puede visualizar gráficamente la situación de las operaciones en curso por distintos parámetros: por vendedor, por territorio, por cualificación, etc. Ej.: la situación en trámite de una zona por vendedores.

## Opciones comunes de módulos.

Casi todas las pestañas de infor:CRM ofrecen las siguientes opciones:

**Cuadro de Búsqueda:** Esta barra (debajo de las pestañas) muestra un cuadro de búsqueda. En este cuadro puede introducir un texto para buscar una palabra determinada dentro de los datos guardados en infor:CRM. Para realizar una búsqueda avanzada con más filtros, pulse en el enlace Búsqueda Avanzada, al lado del cuadro de búsqueda. **Recientes:** La barra que hay encima del cuadro de búsqueda muestra una lista de los últimos registros que ha consultado. Se puede ver una lista de todos los usuarios que hayan consultado recientemente registros, pero sólo los Administradores tienen acceso a cada uno de dichos usuarios (los usuarios sólo pueden visualizar su propio usuario desde esta lista).

**Atajos:** Muestra opciones para realizar rápidamente las tareas necesarias en uno o más módulos. Las opciones varían, dependiendo del módulo seleccionado en ese momento por el usuario.

**Formulario Crear/Nuevo:** Es un formulario rápido para crear un nuevo registro. Este formulario es diferente de la opción Crear del menú de atajos, porque sólo muestra los campos necesarios que tienen asignado valores predeterminados.

## Visualizar y gestionar información de registros

Cada pestaña representa un tipo de registro, como cuentas u oportunidades. infor:CRM proporciona tres tipos de vistas para cada pestaña:

- Vista de lista.
- Vista de detalle.
- Vista de edición.

**Vista de lista:** esta vista muestra, en formato de tabla, enlaces a registros individuales. También muestra otra información relevante, como nombres, direcciones de e-mail, números de teléfono y nombres de cuenta para cada registro. Pulsando en un nombre de registro, accede a su información detallada.

**Vista de detalle:** esta vista muestra la página detallada con toda la información disponible de un registro, como el nombre, la fecha de modificación y los registros relacionados. Los registros relacionados figuran en los paneles correspondientes. Por ejemplo, una página detallada de oportunidades tiene paneles para Actividades y Tomas de contacto.

**Vista de edición:** en esta vista puede revisar la información que ha visualizado en la vista de detalle

## Seguimiento y gestión de historial de registros

La página detallada de cada registro muestra un panel Historial que permite hacer un seguimiento de actividades relacionadas, como reuniones, notas, anexos y e-mails archivados. Cada fila del panel muestra iconos para editar o quitar el registro. También puede utilizar este panel para crear y registrar nuevas actividades.

## Editar y eliminar varios registros

En la mayoría de las pestañas figura en la página principal un panel Actualización Masiva, para editar o eliminar simultáneamente algunos o todos los registros de la lista. Esta función es útil para actualizar información compartida por varios registros. Depende de cada pestaña qué campos se pueden editar. Por ejemplo, en el pestaña Contactos, puede seleccionar algunos o todos los contactos para cambiar su nombre de cuenta.

## Gestionar paneles

Son configurables en la pestaña Mi Gestor, donde se puede especificar qué elementos quiere ver en su página principal el usuario. Un panel muestra una lista de registros, parecida a la vista de lista de la página principal de una pestaña. En su página principal infor:CRM muestra una colección de paneles para elementos como reuniones, actividades y cuentas. Puede configurar cada panel para visualizar las filas, las columnas y los filtros que desea. Por ejemplo, puede cambiar el título de un panel o elegir ver sólo sus propios ítems. Puede añadir o eliminar paneles según sus necesidades.

## Buscar información en infor:CRM

Puede buscar información en toda la aplicación o limitarse a una pestaña determinada. También puede realizar una búsqueda rápida para un determinado valor de campo. En infor:CRM puede realizar los siguientes tipos de búsqueda:

### Búsqueda Global

Con una palabra clave general puede buscar en el sistema todos los textos que empiecen igual que los nombres de campos clave. Todas las búsquedas en infor:CRM añaden automáticamente el carácter de comodín % para buscar en campos de texto.

Search  Go

Q RESULTADOS DE BÚSQUEDA

ROMEO  Buscar

Cuentas  Gestor de Incidencias  Casos  Contactos  
 Toma de contacto  Oportunidades  Proyectos

**CONTACTOS (1)**

Nombre	Cargo	Cuenta	Email	Tel. de
Sr. Ivan Romeo Bárcena			ivan.romeo@inforbiz.biz	

**OPORTUNIDADES (0)**  
-- SIN RESULTADOS --

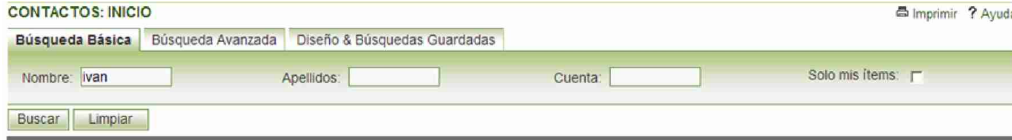
**PROYECTOS (0)**  
-- SIN RESULTADOS --

**TOMA DE CONTACTO (0)**  
-- SIN RESULTADOS --



## Búsqueda básica

Puede realizar una búsqueda con una palabra clave básica en la mayoría de las pestañas. Para realizar una búsqueda básica, introduzca, en el Panel Búsqueda en la página principal de la pestaña, valores para uno o más campos y pulse en Buscar.



Los campos de búsqueda son sensibles al contexto y varían dependiendo de la pestaña donde esté buscando. Cuando teclaa un carácter en un campo, el sistema realiza una búsqueda rápida de valores posibles y propone una lista de valores que empiecen con este carácter. A medida que añade más caracteres, la lista de resultados se hará más corta.

## Búsqueda avanzada

Para filtrar más los resultados de la búsqueda, pulse en Búsqueda Avanzada. El sistema mostrará campos adicionales que varían dependiendo de la pestaña seleccionada.



## Guardar resultados de búsqueda

Podrá guardar un número ilimitado de resultados de búsqueda. Las búsquedas guardadas están en la lista desplegable Seleccionar, con la última búsqueda guardada en primera posición.

## UTILIZAR infor:CRM

### Mi Gestor

Mi Gestor muestra un resumen de sus tareas y actividades relacionadas con los clientes. Se muestran como una colección de paneles que el usuario puede configurar, reorganizándolos y personalizando su apariencia como quiera.

### Mi Portal

Utilice Mi Portal para añadir enlaces a páginas Web y aplicaciones basadas en Internet, como chats, foros o el sistema de e-mail de su organización. Cuando se añaden portales a infor:CRM, el sistema puede proporcionar una única interfaz para múltiples aplicaciones y sitios Web.

### Un portal puede ser de dos tipos:

- Personal es un enlace que sólo usted puede ver y abrir.
- Global es un enlace que puede ver y abrir toda la organización.

### Calendario

Utilice el Calendario para visualizar y crear citas, llamadas, reuniones y tareas.

Para ver su Calendario por día, semana, mes o año, pulse en el botón correspondiente en la parte superior izquierda de la pantalla principal. En cada formato se muestran todas las actividades programadas con sus fechas, como llamadas, reuniones, tareas, notas y e-mails.

### Actividades

infor:CRM llama Actividades a cualquier interacción con compañeros o clientes; por ejemplo, llamadas de teléfono, reuniones y e-mails. Utilice Actividades para programar y gestionar llamadas, reuniones y tareas.

### Contactos

Un contacto es una persona enlace con la empresa potencial cliente. Utilice la pestaña Contactos para crear y gestionar contactos para su organización.

### Cuentas

Utilice Cuentas para crear y gestionar las relaciones con sus clientes en su organización.

### Origen

Utilice Origen para crear y gestionar oportunidades para su organización identificándolas por la persona de contacto por la que hemos logrado esa oportunidad de negocio.

Oportunidades son posibles clientes en un proceso de venta que podrían llegar a ser clientes reales para la empresa. El sistema nos permite registrar estas oportunidades de negocio identificadas por un contacto y llegado el momento convertirlas en un Contacto y con relación comercial con nuestra organización y vincular el contacto con la cuenta a la que pertenece (empresa cliente), la operación que le corresponda y, si fuera necesario, programar una cita desde la misma pantalla.

### Incidencias Clientes

Utilice Incidencias Clientes para hacer un seguimiento y gestión de los problemas notificados por usuarios y clientes.



## Incidencias Producto

Utilice Incidencias Producto para reportar, seguir y gestionar incidencias de producto.

## Documentos

Utilice Documentos para crear y gestionar archivos que pueda compartir con usuarios y clientes. Puede crear una amplia variedad de documentos para Marketing y Ventas. También puede crear plantillas para documentos que se utilizan frecuentemente.

## E-mails

Utilice la opción emails para gestionar los e-mails que recibe y envía. Cuando crea un e-mail, puede relacionarlo con un elemento determinado, como una cuenta, un caso o una oportunidad. Si lo desea puede guardar el e-mail como borrador y enviarlo más tarde. También puede exportarlo a su equipo local en formato .csv, como una hoja de cálculo de MS Excel.

Para enviar un e-mail estándar durante una campaña masiva de e-mail, puede utilizar una plantilla. El sistema extrae variables como nombres y direcciones de registros determinados y los agrega a la plantilla de e-mail para hacer el envío.

## Campañas

Utilice Campañas para hacer un seguimiento de campañas de marketing masivas y para gestionarlas. Una campaña de marketing masiva se dirige normalmente a un grupo grande de personas u organizaciones. Por eso necesita especificar una lista de segmentos objetivo cuando esté creando la campaña.

### Crear e importar segmentos objetivos de Campaña

El proceso de campaña empieza con un segmento objetivo. Un segmento objetivo está integrado por personas de las que tenemos algún tipo de información, pero que no se puede calificar como una oportunidad o un contacto. Cuando tiene varios segmentos objetivos, puede agruparlos en una lista, según un conjunto de criterios predeterminados, como la edad o hábitos de compra.

Segmentos objetivos son registros independientes que no están relacionados con Contactos u oportunidades. No obstante, en una lista de segmentos objetivo puede incluir registros de Contactos, Oportunidades, Usuarios y Bases de Datos. Puede utilizar una lista de segmentos objetivo para seleccionar personas que quiera incluir en o excluir de una campaña.

Puede añadir segmentos objetivos a la lista, importándolos de un archivo (.csv o .tsv) o seleccionando los contactos y oportunidades existentes.

Puede primero crear o importar una lista y luego relacionarla a una campaña. También puede crear primero una campaña y luego asociarla a una lista de segmentos objetivo.

### Crear una campaña

1. Puede crear varios tipos de campañas de marketing, como E-mail, Correo, Web, Radio, Televisión, Imprenta o Televta. Cuando cree una campaña de E-mail, puede ejecutarla a través de infor:CRM y ver estadísticas para medir su éxito.

**CAMPAÑAS:**

Guardar Cancelar \* Indica un campo r

Nombre: \*  Asignado a:

Estado: \*

Fecha Inicio:  (yyyy-mm-dd)

Fecha Fin: \*  (yyyy-mm-dd)

Tipo: \*

Moneda:  Impresiones:

Presupuesto:  Coste Real:

Ingresos Esperados:  Coste Esperado:

Objetivo:

Descripción:

## Ejecutar una Campaña de E-mail

El proceso de ejecutar una campaña de e-mail consiste en los siguientes pasos:

- Cree una campaña
- Especifique el segmento objetivo. Puede importar segmento objetivo o crear una nueva lista de segmentos objetivos o juntarlos con una lista de segmentos objetivo existentes. También puede seleccionar personas de un informe de oportunidades o de contacto.
- Cree una plantilla de e-mail con el mensaje que quiera comunicar a su segmento objetivo.
- Especifique una bandeja de entrada para los e-mails rebotados.
- Cree un registro de marketing por e-mail que especifique información, como la lista de segmentos objetivo, la plantilla de e-mail, la fecha de inicio de la campaña y la bandeja de entrada para e-mails rebotados.
- También puede especificar una o varias URL's de seguimiento para hacer un seguimiento de las actividades de la campaña.
- Envíe un e-mail de testeo a su lista de testeo para asegurarse que la operación se realizará con éxito.
- Borre las estadísticas del e-mail de testeo.
- Pida al administrador programar una rutina de trabajo para enviar los e-mails de campaña.
- Ponga el e-mail en cola para el lanzamiento de la campaña.
- Opcionalmente puede convertir el segmento objetivo de campaña en candidatos u oportunidades.

Después de lanzar una campaña de e-mail, puede ver el estado de la campaña e información sobre sus resultados.



## Crear registro de marketing por e-mail

Cuando cree una campaña de e-mail, ha de crear también un registro de marketing por e-mail que contenga información como la lista de segmentos objetivos, la plantilla de e-mail de la campaña y la bandeja de entrada para gestionar e-mails rebotados. También ha de especificar una fecha y hora de inicio ya pasadas para poner el e-mail de marketing en cola para entrega. Todos los e-mails que sean rebotados se enviarán a la dirección de remitente definida en este registro.

## Crear URL's de seguimiento

Además del mensaje, un e-mail de campaña puede contener también imágenes y enlaces. Los enlaces pueden dirigir los segmentos objetivo a otras URL's como sitios Web externos o archivos .php en su sistema. Puede utilizar una o más URL's de seguimiento en sus e-mails de campaña para hacer un seguimiento de la respuesta a su campaña. El sistema genera una clave única para cada URL y cada destinatario y la asocia a la plantilla de e-mail. Cuando los destinatarios abran el e-mail y pulsen en la URL, el sistema hará un seguimiento de cada acción de cada destinatario, gracias a la clave identificadora única. También puede proporcionar un enlace con la que el segmento objetivo puede borrarse de su lista de mailing. Puede insertar un enlace de "desapuntar" en la URL de seguimiento. Cuando un segmento objetivo pulse en esta URL para desapuntarse de sus e-mails de campaña, el sistema registra la acción.

## Gestionar campañas

- Para ordenar la lista, pulse en cualquier título de columna que tenga el icono al lado; para invertir el orden, pulse otra vez en el título de columna.
- Para actualizar la información de una o todas las campañas, utilice la sección Actualización Masiva en la página principal de Campañas.
- Para ver los detalles de la campaña, pulse en el nombre de la campaña en la lista. Desde la página de detalle, puede crear URL's de seguimiento y registros de Marketing por E-mail para campañas de e-mail.

## Consultar el estado de Campañas de E-mail

Después de lanzar una campaña, puede consultar el estado de la campaña para saber si la campaña fue eficaz. La información sobre el estado incluye lo siguiente:

- Una gráfica con las estadísticas de la campaña, como los mensajes enviados y rebotados.
- Cuántos e-mails se enviaron y cuántos están todavía en cola.
- Cuántos segmentos objetivos han visto el e-mail.
- Cuántos segmentos objetivos pulsaron en los enlaces URL incrustados.
- Cuántos segmentos objetivos de campaña se convirtieron en candidatos o contactos.
- Cuántos e-mails rebotaron por una dirección de e-mail inválida o por otras razones.
- Cuántos segmentos objetivo optaron por borrarse de la lista de destinatarios.

## Consultar el estado de la campaña

Para consultar las estadísticas de la campaña, pulse en el enlace Ver Estado, debajo del icono Imprimir, en la página de detalle de la campaña.

El sistema muestra un gráfico con información sobre, por ejemplo, la cantidad de mensajes que fueron enviados y el número de mensajes rebotados. Debajo del gráfico se muestran paneles con información relacionada, por ejemplo, los segmentos objetivos que miraron el mensaje y las oportunidades que fueron creadas.

CAMPAÑAS: PRUEBA		Imprimir ? A3
Eliminar Entradas de Pruebas		Lanzar Asistente Ver Detalles Ver
<b>Ver Registro de Cambios</b>		
Nombre: prueba	Asignada a: sa	
Estado: Planificación		
Fecha Inicio:	Última Modificación:	2007-12-02 21:49 por sa
Fecha Fin: 2007-12-04	Fecha de Creación:	2007-12-02 21:49 por sa
Tipo: Email		
Presupuesto: (USD \$) 0.00	Coste Real: (USD \$) 0.00	
Ingresos Esperados: (USD \$) 0.00	Coste Esperado: (USD \$) 0.00	
Objetivo:		
Descripción:		



## Proyectos

Utilice el módulo Proyectos para crear y gestionar proyectos para su organización. Un proyecto se puede asociar a uno o varios Contactos, Cuentas y Oportunidades.

**PROYECTOS: INICIO**

Búsqueda Básica | Búsqueda Avanzada | Diseño & Búsquedas Guardadas

Nombre:  Solo mis ítems:

Buscar | Limpiar

**LISTA DE PROYECTOS**

Exportar | Seleccionados: 0 | Inicio | Anterior (0 - 0 d)

Nombre	Trabajo Total Estimado (h)	Trabajo Total Real (h)
Exportar   Seleccionados: 0		

Desmarcar Todos

**ACTUALIZACIÓN MASIVA**

Actualizar | Eliminar

Asignado a:  Seleccionar



## Crear Tareas para un Proyecto

Normalmente un proyecto consiste en varias tareas que se han de realizar satisfactoriamente. En infor:CRM, después de crear un proyecto, se pueden crear tareas asociadas. Al crear una tarea, se especifica información como el estado, la fecha de inicio, la fecha de vencimiento y el tiempo necesario para finalizarla.

## RSS

Utilice el módulo RSS para gestionar las fuentes de noticias RDF Site Summary (RSS).

Las fuentes RSS proporcionan noticias u otros contenidos distribuidos por sitios Web que publiquen su contenido a su manera. infor:CRM proporciona centenares de fuentes RSS. Puede añadir más a través del cuadro de entrada rápida Nueva fuente RSS en la página Mis fuentes de noticias RSS. Esta página muestra todas las fuentes que ha marcado como favoritas y la información más reciente publicada por ellas.

## Cuadro de mando

Utilice el Cuadro de Mando para ver y gestionar gráficos predefinidos.



## Personalizar Gráficos Predefinidos

infor:CRM proporciona varios gráficos basados en informes predefinidos. Puede utilizar estos gráficos para ver ventas y oportunidades para su organización. Cada color en un gráfico está relacionado con determinados datos. Puede pulsar en cualquier área para ir a los datos subyacentes. Para mejorar el rendimiento, el sistema no recalcula automáticamente los datos del gráfico cada vez que pulse en la pestaña del Cuadro de Mando. Para recalcular los datos fuente para un gráfico específico, pulse en el botón Refrescar encima del gráfico.

No puede eliminar gráficos predefinidos, pero puede editarlos según sus deseos.

infor:CRM proporciona los siguientes gráficos predefinidos:

- Oportunidades en trámite por estado de venta. Un gráfico de barras horizontales donde cada barra muestra el valor de ventas potenciales en cada etapa de la oportunidad de ventas.
- Todas las oportunidades por toma de contacto por resultado. Un gráfico de barras horizontales que muestran el total de oportunidades para cada fuente de toma de contacto. Cada barra consiste en segmentos multicolores que representan las proporciones de los resultados para esta fuente de toma de contacto.
- Oportunidades en trámite por mes y resultado. Un gráfico de barras donde cada barra muestra el total del pipeline de ventas para cada mes. Cada barra consiste en segmentos multicolores que representan las proporciones de los resultados para el pipeline para ese mes.
- Todas las oportunidades por origen. Un gráfico circular que muestra la proporción de todas las oportunidades de venta para cada fuente de origen.

## ■ IMPORTAR Y EXPORTAR

### Importar datos

- Puede importar datos para: Segmentos objetivo, Origen, Oportunidades, Notas, Cuentas y Contactos. Para importar datos de su anterior aplicación CRM o Gestor de Contactos, ha de exportar primero los datos de esa aplicación a un archivo .csv (valores separados por comas), a su sistema local de archivos. Entonces puede utilizar la función de importar dentro de un módulo específico para importar los datos del archivo .csv en infor:CRM.
- Cuentas y Contactos. Si importa un registro de contacto que hace referencia a una cuenta desconocida, se crea automáticamente un nuevo registro de contacto para una cuenta con ese mismo nombre. Observe que de este modo se crea un registro de cuenta vacío. Es decir, que tienen contactos asociados pero no información sobre direcciones o teléfonos. Estos detalles los tendrá que agregar manualmente más tarde. Para evitar esto, se recomienda que importe primero los datos de cuenta para crear registros completos con información sobre direcciones y teléfonos (y otra información, dependiendo de su anterior sistema CRM) y que importe después los datos de contacto.
- Si está importando datos de cuenta de otro sistema CRM, este sistema normalmente distingue entre contactos y cuentas, es decir que una cuenta puede tener varios contactos, y tendrá datos separados para cada elemento. De todas maneras, sólo puede importar datos de contacto de un Gestor de Contactos más sencillo, como Microsoft Outlook.
- Segmento objetivo. Segmento objetivo se utilizan en campañas de marketing y son registros independientes que no están relacionados con contactos o candidatos. De todas maneras puede incluir registros de Contactos, Candidatos y Usuarios en una lista de segmentos objetivo.
- Notas. Puede importar notas relacionadas a una llamada, reunión o tarea específica para distribuirla entre los participantes.

### Exportar contactos desde su actual gestor de contactos

Asegúrese durante la importación que los nombres de los campos entrantes correspondan con los nombres de los campos de infor:CRM. Si está importando desde Outlook, es particularmente importante cambiar el nombre de campo entrante Organización a Nombre de Cuenta, como en infor:CRM. Esto es necesario para asegurarse que los contactos se asocien con las cuentas correctas.



## Importar datos

La página Resultados de Importación muestra una lista de los datos importados y cuántos campos fueron importados con éxito y cuántos se saltaron.

## Importar datos de cuenta

Cuando los datos de cuenta se han importado, puede exportar los contactos de su actual Gestor de Contactos e importarlos en infor:CRM.

## Exportar datos

Puede exportar archivos de infor:CRM en formato .csv a su equipo local. Puede utilizar Microsoft Excel, Notepad u otros editores de texto para abrir archivos .csv. Puede exportar registros seleccionados, todos los registros de la página o la lista entera.

A continuación se ve un ejemplo de un archivo .csv, exportado del módulo de Cuentas y visualizado en Excel. El archivo .csv muestra títulos de columna, entre otros el ID de registro (una larga cadena de letras y números que se utiliza como referencia para cada registro de Cuenta) y otros campos que infor:CRM usa internamente.

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
id	deleted	date_entered	date_modified	modified	u_assigned	created	by	salutation	first_name	last_name	lead_source	title
1645806-7	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Block	Ambriz	Other	
1d5d715c-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Wilson	Alexis	Public Relations	Mgr Operations
4c9e137e-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	chris_id	1			Nathanael	Alden	Cold Call	IT Developer
5296c124-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Charley	Acavedo	Word of mouth	VP Operations
5c5a5084-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Mercedes	Allgood	Self Generated	VP Operations
68e00e0-4	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sarah_id	1			Clark	Averson	Word of mouth	Mgr Operations
7be4c555-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	will_id	1			Earlene	An	Direct Mail	VP Sales
7e6904c-0	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	chris_id	1			Brad	Anaya	Direct Mail	President
8a50dac-a	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sally_id	1			Natalia	Andrade	Existing Customer	VP Sales
8d335187-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	will_id	1			Jolene	Alts	Word of mouth	President
906c200d-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	will_id	1			Earle	Albritton	Other	
98770273-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	chris_id	1			Dong	Adcox	Other	
9f22d9dd-E	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sally_id	1			Rich	Almazan	Conference	
a7043ea-E	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sarah_id	1			Trenton	Alcotti	Email	Director Sales
a7a900b-0	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sally_id	1			Lucile	Ake	Direct Mail	VP Sales
be02ad3f-E	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Lorenzo	Ackley	Trade Show	
c0aec477-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	max_id	1			Marisa	Antone	Cold Call	Director Operations
c5eda96c-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	sarah_id	1			Darby	Angusano	Email	Director Operations
daded1ae-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	chris_id	1			Bertie	Antone	Employee	VP Operations
e5447ac5-	0	10/6/2006 21:19	10/6/2006 21:19	1	chris_id	1			Joe	Ambriz	Email	Director Operations

## Exportar datos desde infor:CRM

- Registros Seleccionados. Para exportar uno o varios registros de la lista, selecciónelos y luego seleccione esta opción.
- Página Actual. Seleccione esta opción si quiere exportar todos los registros de la página.
- Lista Completa. Seleccione esta opción para exportar todos los registros de la lista (posiblemente más de una página).

